

2.3.2016

Dnro 649/4/15

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuoja

Esittelijä: Esittelijäneuvos Juha Niemelä

TYÖELÄKELAITOKSEN JA KELAN YHTEISTYÖ KUNTOUTUSASIASSA

1

KANTELU

Kantelija arvosteli 6.2.2015 päivätyssä kirjoituksessaan Kansaneläkelaitoksen (Kela) menettelyä hänen kuntoutusasiassaan. Hän kertoi olleensa sairauslomalla ja saaneensa sairauspäivärahaa enimmäisajan 31.7.2014 saakka. Tämän jälkeen hän jäi kertomansa mukaan odottamaan Keskinäisen työeläkevakuutusyhtiö Varman (Varma) päätöstä ammatillisesta kuntoutuksesta. Varma antoi hylkäävän päätöksen 4.8.2014, minkä jälkeen Kelan olisi tullut kantelijan mukaan ottaa ammatillisen kuntoutuksen asia käsiteltäväkseen. Kantelija kertoo toimittaneensa Kelalle tarvittavat lääketieteelliset selvitykset ja olleensa muutoinkin aktiivinen. Hän ei ollut kuitenkaan kertomansa mukaan saanut Kelalta päätöstä ammatillisesta kuntoutuksesta kantelepäivään mennessä.

- - -

3

RATKAISU

3.1

Kansaneläkelaitoksen lausunto

Tapahtumatietoja

Kelan terveystoimisto on käynyt lausunnossaan läpi kantelijan asiointitapahtumia ja omaa menettelyään ammatillisen kuntoutuksen asiassa.

Osaston mukaan sairauspäivärahan enimmäissuoritusajaksi on tullut kantelijalla täyteen 31.7.2014. Kela oli toimittanut hänelle 8.4.2014 kirjeen, jossa oli kerrottu eri vaihtoehtoista, miten toimia, jos sairaus jatkuu.

Kantelija oli käynyt Kelan toimistossa 7.5.2014, jolloin hänelle on kerrottu mm. ammatillisesta kuntoutuksesta. Tällöin oli tuotu esille se, että työsuhteessa olevien osalta ensisijainen vastuu ammatillisesta kuntoutuksesta on työnantajalla ja työnantajan vakuutusyhtiöllä. Lisäksi kantelijalle oli kerrottu mahdollisuudesta hakea kuntoutustukea sairauspäivärahan ensisijaisuusajan jälkeen.

Kantelijaa oli lisäksi puhelimitse 30.5.2014 ohjeistettu hakemaan työkyvyttömyyseläkettä ja olemaan yhteydessä työ- ja elinkeinotoimistoon elokuun alussa. Kantelija oli tuolloin kertonut, että on saanut työeläkelaitokselta kehotuksen täyttää työeläkekuntoutusta koskeva hakemus.

Kantelijalle oli vielä 9.7.2014 lähetetty toistamiseen kirje, jossa häntä ohjeistettiin toimintavoista sairauden jatkuessa.

Tämän jälkeen kantelijalle lähetettiin 12.9.2014 kirje, jossa häntä oli kehoitettu hakemaan työkyvyttömyyseläkettä. Tämä kehoitus perustui siihen, että Kelalle oli toimitettu kantelijaa koskeva A-lääkärintlausunto, jonka mukaan kantelijan työkyvyttömyys jatkui sairauspäivärahan enimmäissuoritusajan jälkeen.

Kantelijan työkyvyttömyyseläkehakemus saapui Kelalle 26.9.2014. Kantelija oli merkinnyt hakemukseen hakevansa pelkästään työeläkettä. Hakemus välitettiin työeläkelaitokselle. Lisäksi Kelalle saapui 29.10.2014 kantelijaa koskeva B-lääkärintlausunto, jossa suositeltiin ammatillista kuntoutusta. Lausunto välitettiin työeläkelaitokselle. Lisäksi vakuutuspiirin toimihenkilö oli soittanut 6.11.2014 kantelijalle. Puhelun aikana oli tullut esille, että kantelija oli hakenut työeläkelaitoksen kautta kuntoutusta.

Kantelija oli soittanut Kelalle 12.12.2014 ja tuonut ilmi tyytymättömyytensä saamaansa neuvontaan. Hänelle oli soitettu Kelasta 15.12.2014, 16.12.2014 ja 19.12.2014 ja hänelle oli selvitetty mm. kuntoutuksen myöntämisedellytyksiä.

Kantelija oli sitten toimittanut Kelalle 22.12.2014 ammatillisen kuntoutuksen hakemuksen, jonka jälkeen kuntoutusasia on tullut vireille Kelassa. Kela antoi hakemukseen myönteisen päätöksen 2.3.2015.

Kelan näkemykset

Kela ilmoittaa kehottaneensa kantelijaa hakemaan eläkettä, koska Kelaan oli toimitettu lääkärinlausunto, jonka mukaan hän oli ollut työkyvytön vielä sairauspäivärahan enimmäissuoritusajan täyttymisen jälkeenkin. Neuvoilla oli haluttu varmistaa se, ettei hän jäisi ilman toimeentuloa.

Kantelija oli toimittanut Kelalle työkyvyttömyyseläkehakemuksen, johon hän oli merkinnyt hakevansa työeläkettä. Kelan ja Eläketurvakeskuksen välisen sopimuksen perusteella Kelassa hoidetaan työeläkepalvelua. Sopimuksen mukaan Kela ottaa vastaan työeläkehakemuksia ja välittää niitä edelleen työeläkelaitoksille. Kantelijan Kelalle saapunut työkyvyttömyyseläkehakemus on välitetty työeläkelaitokselle, eikä tästä ole erikseen ilmoitettu kantelijalle. Tämä on Kelan mukaan vakiintunut käytäntö.

Ammatillisen kuntoutuksen osalta Kela toteaa, että sille tuli vasta 16.12.2014 tieto siitä, että työeläkelaitos oli antanut kantelijalle hylkäävän päätöksen ammatillisesta kuntoutuksesta. Terveystieteiden osaston mukaan hänen tapauksessaan on ollut epäselvyyttä työeläkelaitoksen ja Kelan työnjaosta eikä tieto kuntoutuksen hylkäämisestä ole kulkenut työeläkelaitoksesta Kelaan. Osasto katsoo, että kantelijaa olisi tullut ohjata ottamaan yhteyttä Kelaan, kun työeläkelaitos hylkää kuntoutuksen.

Kantelijan Kelaan lopulta toimittama kuntoutushakemus otettiin viivytyksettä käsittelyyn. Kela on keskustellut kantelijan kanssa useita kertoja ammatillisen kuntoutuksen järjestämisestä. Osasto katsoo, että asiakirjojen tai sanottujen keskustelujen perusteella ei ole ilmennyt seikkoja, joiden perusteella kirjallinen menettely olisi tuottanut asiassa sellaisia kohtuuttomia vaikeuksia, että kuntoutusasia olisi niiden vuoksi hallintolain 37 §:ään perustuen pitänyt Kelassa ottaa suullisen vaatimuksen perusteella käsittelyyn ennen asiakkaan 22.12.2014 toimittamaa kirjallista hakemusta.

Kelassa asian käsittelijä oli 2.1.2015 pyytänyt asian ratkaisua varten asiantuntijalääkärintlausuntoa Kelan terveystieteiden osastolta. Asiantuntijalääkäri antoi lausunnon 6.2.2015. Lausunnon antaminen on kestänyt 35 vuorokautta tavoiteajan ollessa 14 vuorokautta. Lausunto oli annettu

Kelan terveysosaston kuntoutusryhmästä, jossa ei ole töiden ruuhkautumisen ja resurssitilanteen vuoksi pystytty noudattamaan tavoiteaikaa. Lausunto annetaan tietojärjestelmän kautta, jonka ominaisuuksien vuoksi lausunnon antamista koskeva toimeksianto on ollut lukittuna yhdelle työntekijälle.

Lausunnon antamisen jälkeen asian käsittely on viivästynyt edelleen, koska kantelija ei ollut toimittanut Kelalle tietoa opintojen alkamisajankohdasta. Asian selvittämiseksi kantelijaa oli yritetty tavoittaa 6.2.2015. Hänet tavoitettiin 9.2.2015, jolloin hän kertoi olevansa yhteydessä Kelaan, kun saa tiedon opintojen alkamisajankohdasta. Tarvittava lisäselvitys saapui Kelaan 27.2.2015 ja päätös annettiin seuraavana työpäivänä 2.3.2015.

Kantelijan kuntoutushakemuksen käsittely on kestänyt keskimääräistä pidempään. Kelassa asetettu tavoiteaika kuntoutusasian käsittelylle on 35 vuorokautta. Kantelijan asian käsittely kesti 68 vuorokautta asian vireille tulosta päätöksen antamiseen. Kelan mukaan viivästyksestä kolme viikkoa johtui töiden ruuhkautumisesta, resurssitilanteesta ja tietojärjestelmän ominaisuuksista.

Tavoiteajoissa pysymiseksi Kelan kuntoutusryhmässä on osaston mukaan tehty työjärjestelymuutoksia ja priorisoitu työtehtäviä. Kelassa käynnissä olevan hallinnollisen uudistuksen seurauksena jatkossa tehdään lisää muutoksia työtehtäviin. Kelassa tullaan myös tekemään esitys tietojärjestelmän ominaisuuksien muuttamisesta niin, että työntekijälle lukittu toimeksianto vapautuu tietyn ajan kuluessa. Tällöin toinen työntekijä voi antaa lausunnon, jos yhden työntekijän työt ruuhkautuvat.

3.2

Keskinäisen työeläkevakuutusyhtiö Varman lausunto

Varman mukaan kantelijan ensimmäinen kuntoutushakemus työeläkejärjestelmään tuli vireille 3.6.2014 ja hänelle annettiin hylkäävä päätös oikeudesta ammatilliseen kuntoutukseen 4.8.2014.

Hakemuksen käsittelyaika oli 61 vuorokautta. Vuonna 2014 Varman kuntoutushakemusten keskimääräinen käsittelyaika oli 33 vuorokautta. Kantelijan hakemuksen käsittely kesti tätä pidempään. Yhtenä tekijänä pitkälle käsittelyajalle oli hakemuksen vireille tulon ajoittuminen kesäkuukausille. Hakemusten käsittelyaika oli kesällä 2014 valitettavasti keskimääräistä käsittelyaikaa pidempi. Lisäksi hakemuksesta puuttui kuntoutussuunnitelma. Jos hakemuksessa on tieto esimerkiksi alkavasta työkokeilusta tai koulutuksesta, Varma ilmoittaa pystyvänsä ratkaisemaan nämä hakemukset nopeammin kuin ne hakemukset, joissa ei vielä ole kuntoutussuunnitelmaa.

Kantelijan toinen kuntoutushakemus tuli vireille työeläkejärjestelmään 5.12.2014 ja hänelle tehtiin hylkäävä päätös oikeudesta ammatilliseen kuntoutukseen 23.12.2014. Tämän hakemuksen käsittelyaika oli 18 vrk.

Varma katsoo, että se ei ole laiminlyönyt ilmoitusvelvollisuutta Kelalle liittyen kantelijan ammatillisen kuntoutuksen päätöksiin. Työeläkeyhtiöt ja Kela ovat sopineet yhteistyökäytännön molempien tahojen kuntoutuspäätösten tietojen vaihdosta. Yhteistyökäytäntö on tarkistettu eläketurvakeskuksesta.

Työntekijän eläkelain (TyEL) 33 §:n mukaan eläkelaitoksen on ilmoitettava Kansaneläkelaitokselle ammatillisesta kuntoutuksesta sekä kuntoutusrahaa ja -korotusta koskevasta päätöksestään. Käytännössä tämä tarkoittaa Varman mukaan sitä, että Kela näkee ETK:n eläkerekiste-

ristä tiedon työeläkelaitoksen antamasta kuntoutuspäätöksestä. Kela näkee rekisteritiedoista muun muassa sen, onko työeläkekuntoutus myönnetty tai hylätty. Varman mukaan tiedonsaantioikeus Kelassa on ainoastaan henkilöillä, jotka työssään tätä tietoa tarvitsevat ja joilla on käyttöoikeus ETK:n eläkerekisterin tietoihin. Päätöksen sisältöä tai päätökseen liittyviä asiakirjoja ei rekisteristä näy. Jos Kela jossain tapauksessa tarvitsee asian käsittelyä varten yksityiskohtaista tietoa, Kelalla on työeläkelakien ja kansaneläkelakien mukaan oikeus saada asian käsittelyä varten päätös ja muut käsittelyn kannalta välttämättömät tiedot työeläkelaitokselta. Tällainen yksittäinen tieto Kelan on erikseen pyydettävä samaan tapaan kuin jos työeläkelaitos pyytäisi Kelasta asiakirjoja.

Varma ilmoittaa tarkistaneensa, että kumpikin kantelijan kuntoutuspäätös on rekisteröity asianmukaisesti ETK:n järjestelmään. Rekisteröinnillä Varma katsoo antaneensa kielteisen kuntoutuspäätöksen asianmukaisessa ajassa Kelalle tiedoksi. Lisäksi työeläkelaitosten kuntoutustiimit ovat välittäneet Kelalle sähköpostiosoitteen, jonka avulla Kelan työntekijät voivat tarvittaessa tiedustella ja tarkentaa asiakkaiden ammatillisen kuntoutuksen tilanteesta eläkelaitokselta. Varman ja Kelan välinen sähköpostiyhteys on suojattu.

Varman mukaan työeläkelaiissa korostetaan ammatillisen kuntoutuksen ensisijaisuutta työkyvyttömyyseläkkeeseen nähden siten, että henkilön kuntoutusmahdollisuudet on aina tutkittava työkyvyttömyyseläkehakemusta käsiteltäessä. Ennen työkyvyttömyyseläkepäätöksen tekemistä, eläkelaitoksen on varmistettava, että työntekijän mahdollisuudet kuntoutukseen on selvitetty. Jos työkyvyttömyyttä tai työeläkekuntoutusta koskeva hakemus hylätään, hakijalle on annettava tietoa muista kuntoutusmahdollisuuksista.

Kelan ja työeläkelaitosten tehtävät kuntoutuksessa ja kuntoutuksen keinot ovat Varman mukaan osittain erilaiset. Kelan lakisääteisen ammatillisen kuntoutuksen piiriin kuuluvat ensisijaisesti henkilöt, jotka eivät ole vakiintuneet työelämään ja työeläkejärjestelmän piiriin sen sijaan kuuluvat ensisijaisesti ne henkilöt, jotka ovat vakiintuneet työelämään.

Varman mukaan kuntoutuksen ohjaus on järjestetty käytännössä siten, että tilanteissa, joissa hakija näyttää kuuluvan työeläkejärjestelmän kuntoutettavaksi, ei päätöksillä ole erikseen ohjattu hakemaan kuntoutusta Kelasta tai muualta. Asiakkaat saavat tavanomaisen neuvonnan yhteydessä tarvittaessa tietoa myös muista kuntoutuksen vaihtoehtoista. Tämä menettely on koettu toimivan tähän saakka ja sen on katsottu myös tehostavan menettelyä eri viranomaisien välillä.

Laissa ja ohjeistuksessa lähdetään siitä, että muun tahon järjestämään kuntoutukseen pitää ohjata. Lainsäädäntö tai ohjeistus ei ota kantaa siihen, miten tämä ohjaus tulisi tehdä.

Kantelijan kumpikin ammatillisen kuntoutuksen päätös on hylätty Varmassa sillä perusteella, että yhtiössä on arvioitu, ettei hänen sairautensa aiheuta työkyvyttömyyseläkkeen uhkaa lähivuosina. Koska hänellä oli hakemusten käsittelyaikana ollut työsuhde voimassa ja hänellä oli hyvä työhistoria, ei häntä ohjattu päätöksellä selvittämään Kelan ammatillisen kuntoutuksen vaihtoehtoja. Varman mukaan kantelijan tilanne on vaikuttanut siltä, että hän kuuluisi pääsääntöisesti työeläkejärjestelmän piirissä kuntoutettavaksi. Kantelija ei ole ollut yhteydessä päätöksenteon jälkeen Varmaan.

Varma katsoo kokonaistilanne huomioiden menetelleensä asiassa työeläke- ja hallintosääntöjen mukaisesti. Se ilmoittaa kuitenkin täsmentäneensä kuntoutukseen ohjausta siten, että jatkossa kaikki hylkäävän kuntoutusoikeuspäätöksen saavat hakijat ohjataan olemaan yhteydessä Kansaneläkelaitokseen (Kela) kuntoutusmahdollisuuksiensa selvittämiseksi riippumatta

siitä, että heistä osa vaikuttaisi kuuluvan pääsääntöisesti työeläkejärjestelmän piirissä kuntoutettavaksi. Tämä voi Varman mukaan lisätä asiakkaiden yhteydenottoja Kelaan.

3.3

Asian arviointia

Käsitykseni mukaan keskeisin ratkaisua vaativa kysymys asiassa on tiedonkulku Varman ja Kelan välillä Varman 4.8.2014 kantelijalle antamasta hylkäävästä päätöksestä. Tarkastelen seuraavassa kysymystä tapahtumien aikajärjestyksessä ja siis ensin Varman ja sitten Kelan osalta. Lisäksi arvioin niiden menettelyä myös joiltakin muilta osin.

3.3.1

Varman menettely

Kantelijan ensimmäisen kuntoutushakemuksen käsittely Varmassa oli kestänyt 61 vuorokautta. Käsittelyaika oli yhtiönkin mukaan keskimääräistä pidempi. Yhtiön mukaan syynä oli muun muassa se, ettei hakemuksessa ollut mukana kuntoutussuunnitelmaa. Lisäksi yhtiön mukaan hakemuksen ajoittuminen kesäaikaan pidensi käsittelyaikaa. Tältä osin totean yhtiölle kuitenkin tiedoksi, että laillisuusvalvontakäytännössä on vakiintuneesti katsottu, että viranomaisten ja muiden julkista tehtävää hoitavien tulisi järjestää ratkaisutoimintansa myös kesälomakaudella siten, ettei käsittely ruuhkaudu ja pidennä käsittelyaikoja aiheuttomasti. Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi ilman aiheutonta viivytystä. Hallintolain 23 §:ssä asia on ilmaisu viranomaista tai julkista tehtävää hoitaa velvoittavasti: niiden on käsiteltävä asiat ilman aiheutonta viivytystä. Lomakauden aiheuttama viivästys asian käsittelyyn on nähdäkseni ollut aiheutonta. Asiassa ei ole kuitenkaan näyttöä siitä, että hakemuksen käsittelyssä olisi viivytelty.

Varma ilmoittaa lausunnossaan täyttäneensä velvollisuutensa ilmoittaa päätöksestä Kelalle rekisteröidessään hylkäävän päätöksensä ETK:n ylläpitämään eläkerekisteriin, josta Kela on voinut saada tiedon asian lopputuloksesta. Tämä menettely onkin nähdäkseni TyeL 33 §:n mukaista ja täyttää Varman ilmoitusvelvollisuuden suhteessa Kelaan.

Työeläkelaitosten ohjausvelvollisuudesta suhteessa niiden asiakkaisiin säädetään kuitenkin TyeL 53 §:ssä seuraavasti:

”Jos työkyvyttömyyseläkettä tai työeläkekuntoutusta koskeva hakemus hylätään, eläkelaitoksen on huolehdittava siitä, että työntekijälle annetaan tietoa muista kuntoutusmahdollisuuksista ja että hänet ohjataan hänen kuntoutustarvettaan vastaavaan muuhun kuntoutukseen tai muihin palveluihin yhteistyössä niitä järjestävien tahojen kanssa.”

Varma ei ohjannut kantelijaa Kelan ammatillisen kuntoutuksen palveluihin, koska se katsoi, ettei hänen sairautensa muodosta työkyvyttömyyden uhkaa lähivuosina ja hänellä oli voimassa oleva työsuhde ja hyvä työhistoria. Varman mukaan kantelijan tilanne oli vaikuttanut siltä, että hän kuuluisi pääsääntöisesti työeläkejärjestelmän piirissä kuntoutettavaksi. Myös Kela on lausunnossaan todennut, että kantelijaa ohjattiin lähtökohtaisesti työeläkepuolelle kuntoutusasiassa. Työeläkepuolen hylkäyksen jälkeen Kela oli kuitenkin siis hyväksynyt kantelijan hakemuksen ja myöntänyt hänelle ammatillisen kuntoutuksen.

TyeL 53 § on kirjoitusasultaan jossain määrin tulkinnanvarainen sen suhteen, minkälaisia velvoitteita se työeläkelaitoksille asettaa. ETK on kuntoutuspäätöstä koskevassa soveltamisohjeessaan todennut näiltä osin, että *”jos kuntoutushakemus hylätään ja hakijalle ei myönnetä oikeutta työeläkekuntoutukseen, on eläkelaitoksen varmistettava, että hakijalle annetaan tietoa*

muista kuntoutusmahdollisuuksista ja hänet ohjataan tarvittaessa selvittämään mahdollisuutensa kuntoutukseen tai muihin palveluihin yhteistyössä niitä järjestävien tahojen kanssa.”

Säännös sisältääkin nähdäkseni työeläkelaitoksille kahdenlaisen veloitteen. Niiden tulee ensiksikin huolehtia siitä, että hylkäävän työeläkekuntoutusta koskevan ratkaisun saaneelle annetaan tietoa muista kuntoutusmahdollisuuksista.

Tietoa on siis käsitykseni mukaan annettava nimenomaan henkilölle, joka on saanut hylkäävän ratkaisun. Asiakkaille tavanomaisen neuvonnan yhteydessä tarvittaessa annettava tieto muista kuntoutusvaihtoehdoista ei nähdäkseni täytä säännöksen veloitetta, vaan tiedon antamisen tulee olla yhteydessä hylkäävään päätökseen. Myöskään päätöksessä oleva kuntoutusasiantuntijan yhteystieto ei ole nähdäkseni riittävä, vaan työeläkelaitoksen tulee olla aktiivinen osapuoli kuntoutusmahdollisuuksista tiedotettaessa.

Laissa ei sinänsä säädetä, miten työeläkelaitoksen tulisi tietoa antaa ja ohjaus tehdä. Käsitykseni mukaan tietoja ja ohjausta voidaan antaa esimerkiksi joko päätöksessä, sen liitteessä tai päätöksen yhteydessä annettavalla muulla tiedotteella tms.

Tämän tiedottamisveloitteen lisäksi säännös sisältää veloitteen ohjata asiakas hänen kuntoutustarvettaan vastaavaan muuhun kuntoutukseen (siis muuhun kuin työeläkekuntoutukseen). Tämän veloitteen ETK on siis ohjeistanut siten, että työeläkelaitoksen tulee ohjata asiakasta selvittämään mahdollisuutensa kuntoutukseen muilta palvelujen tuottajilta. Tämänkaltaisen ohjeistus onkin nähdäkseni perusteltua, sillä käsitykseni mukaan ei ole tarkoituksenmukaista, että työeläkelaitos ryhtyisi itse arvioimaan, täyttääkö asiakas jonkin toisen palveluntuottajan järjestämän kuntoutuksen edellytykset. Esimerkiksi nyt puheen olevassa tapauksessa Kela oli myöntänyt kantelijalle ammatillisen kuntoutuksen, vaikka Varma olikin arvioinut, että hänen ammatillinen kuntoutuksensa kuuluisi pääsääntöisesti työeläkejärjestelmälle.

Varma onkin ilmoittanut tulevansa jatkossa ohjaamaan kaikkia hylkäävän kuntoutuspäätöksen saaneita olemaan yhteydessä Kelaan kuntoutusmahdollisuuksiensa selvittämiseksi. Menettely vastaa nähdäkseni ETK:n soveltamisohjeissa todettua.

3.3.2

Kelan menettely

Kantelija oli siis syksyn 2014 kuluessa toimittanut Kelaan lääketieteellistä selvitystä ja ollut marras-joulukuussa puhelimitse yhteydessä Kelaan. Kuitenkin vasta joulukuun puolivälissä Kelalle oli selvinnyt, että Varma oli jo elokuussa hylännyt kantelijan kuntoutushakemuksen.

Varma on siis katsonut, että Kelalle oli sanottu tieto mennyt ETK:n eläkerekisterin kautta. Yhtiön mukaan Kela olisi voinut katsoa ratkaisutiedon sieltä. Käytettävissäni ei ole tietoa siitä, mitä kantelijan ja Kelan välisissä puhelinkeskusteluissa on ammatillisen kuntoutuksen osalta puhuttu. Saamani selvityksen perusteella vaikuttaa siltä, että asia on ollut esillä, mutta Kelan taholta on ohjattu kääntymään työeläkelaitoksen puoleen ja myös välitetty ammatillista kuntoutusta suositteleva lääkärinlausunto työeläkelaitokselle. Sanotussa lausunnossakaan ei ollut mainintaa elokuussa tehdystä hylkäävästä päätöksestä.

Käytettävissäni olevan selvityksen perusteella asiassa ei olekaan nähdäkseni perusteita epäillä, että Kelan olisi laiminlyönyt neuvontavelvollisuuttaan. Näin jälkikäteen arvioituna voidaan tietenkin todeta, että jos esimerkiksi kantelijan lokakuun lopussa toimittaman lääkärinlausunnon saapumisen yhteydessä Kelassa olisi tarkastettu ETK:n eläkerekisteristä ammatillisen kuntoutuksen tilanne, olisi kantelija mahdollisesti saanut ammatillista kuntoutusta koskevan

hakemuksen Kelaan vireille kaksi kuukautta nyt tapahtunutta aikaisemmin. Tässä suhteessa nyt esillä oleva tapaus voikin nähdäkseni toimia Kelalle myös toiminnan kehittämiseen ohjaavana palautteena.

Sen sijaan Kelaan 22.12.2014 saapuneen kuntoutushakemuksen käsittelyaika antaa aihetta arvosteluun. Kelan antaman selvityksen perusteella kantelijan hakemuksen käsittely kesti pidempään kuin Kelassa on asetettu tavoitteeksi. Viivästyksestä noin kolme viikkoa oli johtunut siitä, että Kelalta kesti 35 vuorokautta saada asiaan asiantuntijalausunto. Lausuntojen antaminen oli sanottuun aikaan ollut Kelan kuntoutusryhmässä ruuhkautunut. Tällaisia ruuhkautumisia ei ole kuitenkaan laillisuusvalvonnassa vakiintuneesti pidetty pätevinä syinä asioiden käsittelyn viivästykselle. Viranomaisia on kehotettu järjestämään toimintansa siten, ettei käsittelyruuhkia synny. Näiltä osin kantelijan hakemuksen käsittelyn viivästyminen onkin ollut nähdäkseni aiheetonta. Myöskään tämän hakemuksen osalta asiassa ei ole kuitenkaan näyttöä siitä, että käsittelyssä olisi viivytelty.

Kelan mukaan kuntoutusryhmässä on tehty muutoksia työjärjestelyihin. Nyt puheena olevan ruuhkautumisen syntymiseen on vaikuttanut Kelan mukaan myös se, että tietojärjestelmässä kantelijan asiassa lausunnon antaminen on ollut lukittuna yhdelle työntekijälle. Tältä osin Kelan mukaan on tarkoitus tehdä esitys tietojärjestelmän muuttamisesta siten, että tietyn ajan kuluessa yhdelle työntekijälle tehty toimeksianto vapautuu. Näin yhden työntekijän töiden ruuhkautuminen ei viivästyttä asioiden käsittelyä, kun ne vapautuvat muiden tehtäviksi. Käsittekseni mukaan muutos edesauttaa välttämään aiheettomien viivästysten syntymistä. Pohjimmiltaan kyse on kuitenkin töiden määrän hallinnasta. Työntekijän tulee luonnollisesti itsekin reagoida, jos hänen työmääränsä kasvaa kohtuuttomaksi. Viime kädessä vastuu työntekijän työmäärän kohtuullisuudesta ja käsittelyn ruuhkautumisen estämisestä on esimiehellä ja työnantajalla.

3.3

Toimenpiteet

Saatan jaksossa 3.3.1 esittämäni käsitykset Keskinäisen työeläkevakuutusyhtiö Varman ja jaksossa 3.3.2 esittämäni käsitykset Kansaneläkelaitoksen tietoon. Näissä tarkoituksissa lähettän päätökseni niille tiedoksi.

Kantelu ei anna minulle aihetta muihin toimenpiteisiin.