

Helsinki, 14.8.2020

SOSIAALITURVAKOMITEAN ASUMISEN JAOSTO

Asia: SOSTEN vastaus asumisen jaoston kyselyyn koskien sosiaaliturvan monimutkaisuutta

SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry on valtakunnallisten sosiaali- ja terveysjärjestöjen kattojärjestö. SOSTE on sosiaali- ja terveystoiminnallinen vaikuttaja ja asiantuntijajärjestö, joka rakentaa sosiaalisen hyvinvoinnin ja terveyden edellytyksiä yhteistyössä jäsenyhteisöjensä kanssa. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry:n varsinaisina jäseninä on 234 valtakunnallista sosiaali- ja terveysalan järjestöä ja yhteistyöjäseninä 75 muuta sosiaali- ja terveysalan toimijaa.

Lisätietoja: erityisasiantuntija Anna Järvinen, anna.jarvinen@soste.fi, puhelin 050 586 5677, SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry

SOSTE

SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry
SOSTE Finlands social och hälsa rf
SOSTE Finnish Federation for Social Affairs and Health

www.soste.fi

Sosiaaliturvan monimutkaisuus asumisen jaoston tehtäväalueen näkökulmasta

Tunnistatteko monimutkaisuuden olevan ongelma? Kyllä

Keille ja mille tahoille monimutkaisuus on ongelma?

Monimutkaisuus voi olla ongelma kelle tahansa meistä elämän kriiseissä. Todennäköisimmin ongelma se on heille, joilla on psyykkisen/kognitiivisen toimintakyvyn ongelmia vamman, sairauden, akuutin kriisin tai pitkäkestoisesti kuormittavan elämäntilanteen takia.

- Monia tukia tarvitseville etuuksien yhteensovittamisen näkökulmasta ja myös hakemisen työläyden näkökulmasta.
- Osa-aikaisesti työskenteleville: etuuksien ja työtulojen yhteensovittamisen haasteet.
- Erityisryhmille (vanhukset, vammaiset, mielenterveyskuntoutujat jne.) ja ylipäätään niille, joilla on muutenkin kuormaa arjessa vaikean elämäntilanteen takia ja/tai elämäntilanteen ongelmia. Mm. pidemmälle sairauslomalle joutuvat, joiden tulotilanne on epäselvä etuuksien käsittelyn ajan ja voimavarat selvitellä etuusasioita vähissä.
- Ihmisille, joilta puuttuu digitaaliset taidot tai mahdollisuudet.
- Niille, joiden elämäntilanne on muuttunut nopeasti ja pitäisi äkkiä saada tukea (mm. puolison kuolema).
- Niille, jotka eivät tunne järjestelmää, ensimmäistä kertaa hakevat ja esim. maahanmuuttajat, joilla on puutteellinen kielitaito.
- Niille ihmisille, joilla on oppimisen ja ymmärtämisen vaikeuksia ja lisäksi usein vaikeuksia käyttää tukia tai palveluja verkon välityksellä. Ongelmia on myös heidän asioistaan huolehtivilla läheisillä, joilla on olta paljon asiantuntemusta saadakseen kaikki tuet ja palvelut haettua.
- Opiskelijoille, joiden työllisyystilanne vaihtelee suuresti. Opiskelijoiden sosiaaliturva on heikko myös silloin, jos opinnot eivät suju esim. oppimisvaikeuksien, äkillisen sairastumisen, pitkäaikaissairauden, vammaisuuden tms. vuoksi.
- Vaikeavammaisilla, koska jokainen henkilö on vammaisuutensa lisäksi erilaisessa elämäntilanteessa (esim. opiskelija, ammatillisessa kuntoutuksessa, työtön, työkyvytön; yksin elävä, perheellinen, eronnut), jossa saattaa tarvita erillisiä etuuksia joko universaaleja ja/tai vammaisille suunnattuja. Sen lisäksi vaikeavammaisille on yksilöllisiin elämäntilanteisiin erilliset vammaisuuteen liittyvät tuet ja palvelut, joilla tuetaan toimintakyvyn haasteissa (mm. apuvälineet, kuntoutus ja vammaispalvelut).
- Normista poikkeavat perheet: esim. yksinhuoltaja, joka asuu eläkkeensaajan kanssa samassa taloudessa.
- Omaishoitajat: perheellinen voi joutua jäämään pois työstä lapsen sairastumisen vuoksi, mutta omaishoidon tuki on määritelty vain vanhushuollon näkökulmasta. Se ei huomioi vanhemman ansionmenetystä, kuten muut etuudet huomioivat. Lapsen sairastuessa tai vammautuessa, perheen tulotaso voi romahtaa, jos vanhempi jää kotiin. Toimeentulotukeen liittyy monia ongelmia tällaisessa tilanteessa. Yksinhuoltajan asema on kaikkein vaikein.
- Rikostaustaisille henkilöille. Ulkomaalaistaustaisten kohdalla suurimmat ongelmat liittyvät siihen, että oleskeluluvat ovat tuomion aikana umpeutuneet: prosessi uusien on pitkä ja koko aika on odoteltava paperittomana, asunnonhakuun ei ole käytännössä mahdollisuutta, kun ei ole työlupaa eikä oikeutta etuuksiin.
- Myös ihmisiä ohjeistaville sosiaali- ja terveyspalveluissa toimiville ammattilaisille.

Missä tilanteissa /missä osassa sosiaaliturvaa monimutkaisuus on ongelma?

- Johtaa etuuksien alikäyttöön.
- Kieli ja termit ovat vaikeita ylipäätään koko sosiaaliturvassa – tämä on ongelma muun muassa nuorille, maahanmuuttajille ja vähän koulutetuille, mutta aina tekstit/termit eivät ole helppoja korkeakoulutetuillekaan. Hakemusten täyttäminen on monille vaikeaa ja päätösten tekstit vaikeita ymmärtää.
- Monimutkaisuus korostuu tilanteessa, jossa henkilö saa useita etuuksia ja kun ne vaikuttavat eri tavoin toisiinsa. Monimutkaisuutta lisää perheenjäsenten tulojen vaikutus eri tukiin, erityisesti asumistukeen (Perheenjäsenten määrittely, esim. ei kirjoilla olevat lapset uusperheessä, uusperheen bonusvanhempi).

Ruokakunnan käsite ja selvitysvaatimus kimppakämpäratkaisuissa). Eri tuet määräytyvät eri perustein. Vaikutukset ovat vaikeasti ennakolta selvitettävissä. Myöskään neuvontaa ja ohjausta ei ole riittävän helposti saatavilla. Ihmisen pitää ymmärtää hakea etuuksia eri tahoilta ja huomioida yhteensovittaminen ja ilmoitusvelvollisuus tulojen muuttuessa. Mm. erityislasten perheissä etuuksien ja palvelujen hakeminen teettää kovasti töitä. Myös esim. vammaisen henkilön tulee hakea itse kutakin tukitoimea ja palvelua erikseen. Niitä haetaan eri instansseista, erilaisilla hakukriteereillä ja liitteillä, usein toistuvasti, vaikka vammaisuus olisi pysyvä tai sairaus etenevä.

- Etuuksien yhteensovittamisen vaikeuden takia henkilölle voi syntyä kohtuuttomia tilanteita etuuden takaisinmaksuvaatimusten takia. Esim. asumistuen takaisinmaksu tulojen vaihtelun vuoksi työkyvyttömyyseläkkeen ollessa lepäämässä, tai vammaistuen päätyminen takautuvan kuntoutustukipäätöksen jälkeen ja takaisinmaksuvaatimus.
- Monimutkainen järjestelmä, moninaiset vaadittavat liitteet jne. hidastavat etuuksien käsittelyä. Viiveet vaikeuttavat ihmisten toimeentuloa. Asumistuen tarkistaminen kestää liian pitkään. Jos takaisinperintä joskus tulee, se voi osua tilanteeseen, jossa tulotaso on jälleen huono tai ylipäänsä tuloja ei sillä hetkellä ole.
- Elämänmuutoksen yhteydessä statuksen muuttuessa (esim. opiskelujen aloittaminen, ero, työttömyys, sairastuminen, vammautuminen) asumiseen liittyvät kustannukset ja tukien hakeminen muodostuvat haasteellisiksi. Erityisesti, jos henkilön status muuttuu enakoimattomasti tai status on epäselvä. Opiskelijan, työttömän, työllisen, sairaan tai kuntoutujan statukset vaihtelevat kuitenkin tosielämässä etenkin nuorilla. Myös asumismuodot vaihtelevat tuossa elämäntilanteessa.
- Ruokakunta-käsite ja siitä johtuen erillisten vuokrasopimusten tarve ei ole nuorille selvä ja voi aiheuttaa sen, että kämppiksen tulot vaikuttavat asumistuen määrään. Yhdessä asumisella on monia hyötyjä (elin-kustannusten jakaminen ja yksinäisyyden vähentäminen), joten sitä ei saisi hankaloittaa byrokratialla.
- Yleistynyt vuoroasuminen aiheuttaa eroperheille vaikeita tilanteita, kun etuusjärjestelmä ja erityisesti asumistuki ei tunnista tilanteita.
- Vankien sosiaaliturva on pirstaleinen, eikä sitä ole tarkasteltu/ajanmukaistettu
- Ihmisen subjektiivinen oikeus valita asuinpaikkansa/kuntansa ei toteudu käytännössä monista syistä, mutta esimerkiksi vuokravakuuksien myöntämiskäytänteistä johtuen. Erityisesti pääkaupunkiseudulla vuokrat ovat nousseet niin suuriksi, että sellaisen asunnon löytäminen, jonka vuokra menisi Kelan normeihin, on äärimmäisen vaikeaa. Kuntien menettelytavat näissä tilanteissa vaihtelevat.
- Eri etuuksia maksetaan eri aikoihin osin asiakkaan omalle tilille, osin suoraan vuokranantajalle ja asiakas ei ole varma, mitä pitää maksaa itse. Asiakaat eivät aina ymmärrä, että heidän tulisi asumistuen lisäksi maksaa vuokran omavastuuosuus itse tai hakea siihen erikseen toimeentulotukea. Tästä syystä syntyy helposti vuokravelkaa. Kuvaa sitä, kuinka monimutkainen sosiaaliturvajärjestelmä on asiakkaan näkökulmasta ja kuinka heillä ei ole välttämättä sen hallintaa.
- Asumistukijärjestelmä, jossa osa esimerkiksi kehitysvammaisista ihmisistä saa eläkkeensaajan asumistukea ja osa eri tavoin määräytyvää yleistä asumistukea, näyttäytyy epäselvänä, eikä aina vastaa kovin hyvin työikäisten työkyvyttömyyseläkkeellä olevien kehitysvammaisten ihmisten tarpeisiin. Asumisen menot vievät asumistuesta huolimatta helposti kohtuuttoman suuren osan heidän tuloistaan, koska vuokrat palveluasumisessa ovat usein suhteessa muuhun asumiseen hyvin korkeita, eivätkä palveluasumista tarvitsevat ihmiset voi valita halvempia asumisratkaisuja.
- Asumistukea saavalle vammaiselle ihmiselle saatetaan Kelasta edellyttää vaihtamista halvempaan asuntoon, vaikka esteettömyys on hoidettu kuntoon yksilöllisesti juuri kyseisessä asunnossa. Tilanne saattaa kumuloitua niin, että kunnassa ei ole esteetöntä asuntoa tarjolla tai sellainen järjestyy kauempana palveluista, jolloin kunta joutuu kustantamaan kuljetuspalveluita. Tilanteesta puuttuu kokonaistaloudellinen näkemys, kun etuuksia ja palveluja ei pystytä sovittamaan yhteen Kelan ja kunnan välillä. Asumistukea saava vammaisen henkilö saattaa tarvita henkilökohtaista avustajaa arjen toimintoihin ja käyttöä

apuvälineitä, joten siksi hän tarvitsee keskivertoasumistuensaajaa isomman asunnon käyttöönsä. Koska Kela ei vastaa vammaispalvelulain henkilökohtaisen avun päätöksestä eikä luovuta lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineitä, niin sille ei muodostu kokonaiskäsitystä vammaisen henkilön asumisratkaisusta.

Mitä elementtejä monimutkaisuuteen sisältyy? Mistä monimutkaisuus johtuu?

- Hallinnollisuus ja byrokraattisuus, hitaus, joustamattomuus ja vaikeaselkoisuus.
- Itseohjautuvuuden vaatimus korkea. Avun saaminen tukiasioissa haastavaa.
- Kelan ja kuntien myöntämien tukien ja toimintatapojen eriävyys. Asumistuen ja Kelan perustoimeentulosta asumiseen myöntämän tuen lisäksi kunnat myöntävät täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea asumisen kuluihin vaihtelevasti. Toimeentulotukikonaisuus on haastava, koska se koostuu kolmesta erilaisesta tuen muodosta, joita haetaan eri paikoista ja porrastetusti. Hakijat eivät hahmota, missä tilanteissa Kela siirtää hakemuksen kuntaan ja milloin hakijan tulee itse hakea tuki kunnasta.
- Etuusjärjestelmä ei ylipäättään huomioi riittävästi pätkätyöläisiä, opintojen ja työn yhdistäjiä, henkilöitä, joiden terveydentilan selvittämiseen kuluu aikaa ja sen selvittämiseen, kuka terveysongelmat korvaa (esim. tapaturmavakuutuksen ja Kelan väliset selvittelyt). Sosiaaliturvaa on rakennettu pitkälti säännöllisesti työelämässä mukana olevien mukaan, joilla toimii työterveyshuolto ja joilla sairausjakso käsitellään työnantajan toimesta. Työnantajan velvollisuus on huolehtia heidän työhyvinvoinnistaan ja tukea paluuta työhön. Heillä on myös todennäköisesti aina mahdollisuus työttömyysturvaan ja heidän asumisensa on usein vakiintuneempaa kuin niiden, joiden asema työmarkkinoilla on vakiintumaton.

Esimerkkejä sosiaaliturvan monimutkaisuudesta

Esimerkki 1 – Eläkkeensaajan asumistuki ja työnteko yhtälönä ei toimi

Yhdistys järjestää ruokailuja jäsenilleen ja keittiö työllistää mielenterveyskuntoutujia, jotka saavat pienen korvauksen kunnan kautta tekemästään työstään. Nyt yhdistyksessä on tilanne, että kun nämä pienet tulot vaikuttavat kuntoutujien eläkkeensaajan asumistukeen, tämän johdosta kuntoutujista osa on taloudellisista syistä joutunut lopettamaan keittiötyöt, vaikka se olisi tukenut heidän kuntoutumistaan. Tämä vaikuttaa myös siihen, että yhdistys ei tiedä pystyvätkö he tarjoamaan enää lounasta niin usein kuin aiemmin, kun ei ole tekijöitä.

Kelan mukaan silloin jos palkkatulo kestää yli 6 kk, palkkatulo vaikuttaa asumistukeen niin kauan kun tämä tulo kestää. Jos henkilö tekee alle 6 kk kestäväen työrüpeaman, niin sinä vuonna tuloa ei huomioida asumistuessa. Mutta jos henkilö tekisi seuraavana vuonna taas alle 6 kk kestäväen työrüpeaman, niin tämän toisen vuoden ansaittu palkkatulo tulee vaikuttamaan vuoden ajan henkilön asumistuen määrään, jolloin on mahdollista että se johtaa eläkkeensaajan asumistuen takaisinperintään.

Tämä on hankala tilanne ihmiselle, joka ei tiedä etukäteen paljonko töitä tekee tai tekeekö niitä kahtena vuotena peräkkäin lyhyen jakson. Monelle eläkkeensaajan asumistukea saaneelle henkilölle on tullut yllätyksenä, että liikamaksua on kertynyt.

Esimerkki 2 – Dialyysihoidot ja työnteko

Sosiaaliturva on usein joustamaton esimerkiksi tilanteissa, joissa henkilö käy dialyysihoidossa ja haluaisi työskennellä hoitojen ohella. Osasairauspäivärahan ja osakuntoutustuen edellytyksenä on, että työaika saa olla enintään 60 % normaalista työajasta tai ansioista. Dialyysihoito ei kuitenkaan kaikissa tapauksissa edellytä noin suurta vähennystä työaikaan. Usein asian voisi hoitaa joustojen avulla, mutta ongelmaksi muodostuu tällöin se, että dialyysihoitoa tarvitsevan potilaan voimavarat eivät riitä siihen, että hän pystyisi täydentämään puuttuvat tunnit.

Perustoimeentulotuen osalta käy erittäin usein niin, että laskelma on muutaman euron ylijäämäinen, jolloin tukea ei myönnetä, mutta toimeentulo on silti erittäin haastavaa. Myöskään kunnat eivät välttämättä myönnä ehkäisevää tai täydentävää toimeentulotukea, koska Kela on antanut perustoimeentulotuesta kielteisen päätöksen.

Esimerkki 3 – Kela pyytää uudelleen jo toimitettuja liitteitä, koska niitä ei löydy järjetelmästä

Kela ei löytänyt aiemmin toimittamia liitteitäni omista luetteloistaan. Olin toimittanut samat jo kahteen kertaan aiemmin. Nyt pyydettiin taas, kun olin käymässä Kelan palvelupisteessä. Ihmettelin sitä suureen ääneen, niin sain närkästyneen selityksen, että kun liitteitä on niin kamalan paljon ja ne on huonosti yksilöity, niin niitä ei löydy, vaan on heille helpompaa pyytää asiakkaalta uudet. Minusta tämä on kaikkien ajan hukkaa ja asiakkaan "kykytystä". Ei sitä oikein uskalla olla toimittamattakaan, kun se osuu kuiteinkin omaan nilkkaan.

Esimerkki 4 - Vankien sosiaaliturvan ongelmat asumisen järjestämisessä

Kela myöntää asumistukea täysiltä kuukausilta; Asiakastapaus: vuokrasopimus alkoi 5.5. Asiakas oli hakenut asumistukea, joka oli myönnetty ensimmäisestä kokonaisuudesta eli kesäkuusta alkaen, mutta hän oli joutunut vankilaan toukokuun lopussa. Kela oli tehnyt uuden kielteisen päätöksen asumistuesta, koska kesäkuussa henkilö oli vankilassa. Kelan perusteena oli, että asunto on tosiasiallisesti tyhjä, vaikka asumiskuluja onkin. Asiakas oli tehnyt asumistukihakemuksen muuttaessaan asuntoon ja ehtinyt asua siellä, mutta koska asumistukea ei myönnetä kuin täydelle kalenterikuukaudelle, oli vankilaan

joutuminen maksamiselle este. Jos vuokrasopimus olisi alkanut 1.5., tilanne olisi voinut olla toinen. Kyseessä oli alle puolen vuoden tuomio.

Vankilaan tuomiota suorittamaan menevällä on usein edessä asunnosta luopuminen, jos tuomio on yli 6 kk, koska Kela maksaa asumistukea vain 6 kk ajan ja Kelan toimeentulotukea saa pääsääntöisesti saman ajan. Jos vanki joutuu irtisanomaan asuntonsa tuomion pituuden takia, asunnossa olevat tavarat joudutaan usein hävittämään, koska toimeentulotukea ei saa tavaroiden varastointiin kuin poikkeuksellisesti erittäin painavista syistä. Käytännössä myöskään kunnat eivät myönnä toimeentulotukea tavaroiden pidempiaikaiseen varastointiin.

Toimeentulotukea myönnetään pääsääntöisesti vapautumiskuukaudesta lähtien. Kelan toimeentulotukiohjeessa: *Vangin vapautuessa asumismenoja voidaan huomioida lähtökohtaisesti vapautumiskuukauden alusta lukien. Jos vangin vapautumisen edellytyksenä on vankeinhoitoviranomaisten selvityksen mukaan vuokrattu asunto, asumiskulut voidaan huomioida enintään kuukauden ajalta ennen vapautumista.* Usein asunto olisi pitänyt vuokrata vielä aiemmin, mutta se ei ole ollut mahdollista tukiin liittyvistä syistä, jonka seurauksena vanki vapautuu asunnottomana (n. kolmasosa vangeista).

Rikostaustaisille on tyypillistä, että on syntynyt vuokravelkoja ja että luottotiedot eivät ole kunnossa. Vuokravelat ja luottotietojen menetys vaikeuttavat asunnonsaantia. Luottotietojen menetys voi estää asunnon saannin kunnallisesta arava- tai korkotukiasunnosta, vaikka näin ei kategorisesti saisi olla.

Esimerkki 5 – Työkyvyttömyyseläkkeen ja tulon yhteensovittaminen, asumistuen ansaintaraja

Työkyvyttömyyseläkeläinen, joka harkitsee työllistymistä: asumistuen ansaintaraja tulee ensimmäisenä vastaan. Moni valitsee työkyvyttömyyseläkkeen ja asumistuen, eikä lähde epävarmalle työllistymisen tielle.

***Esimerkki** pariskunnasta, jossa toinen saa kansaneläkeläisten mukaista työkyvyttömyyseläkettä ja toinen on työmarkkinatuella. Työkyvyttömyyseläkettä saava saisi hiukan lisäansioita ja eläkkeet jäävät lepäämään. Mahdollista verotusta ei ole otettu huomioon. Asuinpaikka Uusikaupunki, vuokra asunnosta 1000 €/kk.*

- Jonne saa KeL 12.2 mukaista eläkettä ja takuueläkettä 784 €/kk, palkka työstä 500 €/kk. Kaisa on työmarkkinatuella 697 €/kk. Asumistuki Uudessakaupungissa 1.000 euron vuokraan = 114 € / kk
Käteän jää vuokran maksun jälkeen **1.095 € / kk**
- Jonne saa mahdollisuuden ansaita 350 euroa kuukaudessa lisää, eläkkeet jäävät siis lepäämään, palkka 850 €/kk. Kaisa on työmarkkinatuella 697 €/kk. Asumistuki Uudessakaupungissa 1.000 euron vuokraan = 262 €/kk
Käteän jää vuokran maksun jälkeen **809 € / kk**

Esimerkitapaus osoittaa, että työn vastaanottaminen voi tarkoittaa jopa satojen eurojen pudotusta perheen tuloissa.

Esimerkki 6 - Perhehoitajien tilanne vaatii paljon perehtyneisyyttä sekä perhehoitajalta että mm. sosiaalitoimelta

1: Opintotuessa ongelmallinen tulokäsitys. Ennen vain perhehoitajan palkkio on vaikuttanut opintotuen määrään. Nykyisin veronalainen kustannusten korvaus eli toisin sanoen tulot, jotka tarkoitettu sijoitetun lapsen elättämiseen, vaikuttavat tulokokonaisuuteen. Kentältä löytyy esimerkkejä, jossa kotona asuvat

sijaisperheen biologiset lapset eivät saa opintotukea, koska sijoitetulle lapselle on osoitettu kulukorvauksia. Kulukorvaukset kuitenkin nimenomaan lapsen kuluja, ei koko perheen tai perhehoitajan.

2: Perhehoitajana toimiminen ei kerrytä työttömyyspäivärahan edellytyksenä olevaa työssäoloehto, koska toimeksiantosuhde ei ole työsuhde. Ansiopäivärahan saaminen edellyttää sitä, että perhehoitaja on työttömyyskassan jäsen joko aiemman tai perhehoidon rinnalla olevan nykyisen palkkatyön tai yritystoiminnan kautta. Perus- ja ansiopäivärahan enimmäiskesto riippuu puolestaan työhistorian pituudesta. Jos työtön perhehoitaja ei saa työttömyyspäivärahaa, hän voi hakea työmarkkinatukea. Perhesijoituksen purkautuminen, esimerkiksi lapsen palatessa biologisille vanhemmilleen, muodostaa perhehoitajalle näin ollen usein merkittävän taloudellisen riskin, jota on vaikea ennakoita.

3: Kouluttamaton kotiäiti, tehnyt pitkän ”uran” perhehoitajana. Lapset muuttaneet aikuistuuksaan pois kotoa. Työmarkkinatuen odotusajalle, pitää odottaa 5kk ennen kuin voi hakea työttömyystukea.

4: Perhehoitajaksi ryhtyminen edellyttää riittävän isoa asuntoa ja monesti asuntovelkaa. Ennakoimaton perhesijoituksen päättyminen romahduttaa perheen ansiot. Perheellä voi olla tarve määräaikaiselle asumistuella ennen seuraavan sijoituksen alkua. Kyse käytännössä myös työttömyysturvan puutteesta, joka konkretisoituu asumisessa.

Esimerkki 7 – Vaikeudet asiointissa neuropsykiatriselle asiakasryhmälle

Esimerkiksi neuropsykiatriselle asiakasryhmälle lomakkeiden täyttäminen, niihin tietojen löytäminen sekä jopa itse lomakkeiden löytäminen on vaikeaa. Esim. henkilö hakee toistuvasti jotain etuutta, eikä ymmärrä, mistä kielteinen päätös johtuu, vaikka olisi kyse helposti korjattavissa olevasta seikasta, kuten puutteellinen hakemus tai väärä instanssi, josta etuutta haetaan.

Esimerkki 8 – Nuoren asumistuen hakeminen

Nuori lomautettu vakituisesta työsuhteesta alalta, johon korona vaikuttanut merkittävästi ja lomautuksen kesto todennäköisesti pitkä. Alkuvuoden ajan nuori ollut myös opintovapaalla. Nuori hakee Kelasta asumistukea, liittyy mukaan pyydytyt selvitykset palkasta ja oman selostuksen loppuvuoden tilanteesta. Kela tekee päätöksen, jossa ei ota huomioon todellista tilannetta. Nuori on yhteydessä Kelaan, josta sanotaan, että eivät ole ottaneet kaikkia vaikuttavia asioita huomioon, joten nuoren on tehtävä oikaisuvaatimus. Kela ei automaattisesti korjaa, vaikka tiedostaa virheen. Nuori kysyy myös, miten toimia, jos ja kun lomautus jatkuu. Kela vastaa, että tässä tapauksessa nuoren on tehtävä jälleen uusi hakemus asumistuesta. Tätä ei siis voi laittaa samaan oikaisuvaatimukseen. Nuori on turhautunut tilanteesta ja kokee asumistuen hakemisprosessin aikaa vieväksi ja kohtuuttomaksi. Purkaa tilannetta vanhemmalleen, joka kannustaa viemään prosessin loppuun saakka sekä tulkitsee nuoren kanssa yhdessä Kelan tekemiä päätöksiä.

Esimerkki 9 – Lausuntojen ja päätösten kapulakielisyyks saa aikaa väärinymmärryksiä

Monimutkaisuus näkyy myös lausuntojen ymmärrettävyydessä. Esimerkiksi TE-toimistosta lähetettävä lausunto ”työttömyysetuuden maksamiselle ei ole työvoimapolitiittista estettä.” Varsinkin maahanmuuttajataustaiset asiakkaat olivat hämillään ja pelästyivät, ettei heille makseta työttömyyskorvausta. Tämän hämmennys johtuu lausunnossa olevasta ei -sanasta. Esimerkki kuvastaa hyvin konkreettisesti, miten yksinkertaisesta asiasta on tehty monimutkainen, eikä millään tavoin asiakaslähtöinen.

Esimerkki 10 – Turha byrokratia

Turhasta byrokratiasta yksi esimerkki on jo jonkin aikaa toimeentulotuen varassa elänyt asiakas, joka aloittaa opiskelun kohentaakseen tilannettaan, mutta jolla on myös ulosotossa runsaasti velkoja. Toimeentulotuen laskennassa käytetään automaattista oletusta, että asiakas saa opintolainaa (650e/kk), joka yleensä aiheuttaa automaattisesti toimeentulotuesta hylätyn päätöksen. Asiakkaan pitää itse ymmärtää ja osata hakea opintolainan valtiontakausta, jonka hakemuksen käsittelyn tavoiteaika on kaksi viikkoa. Tämän jälkeen asiakkaan tulee hakea pankista opintolainaa. Koska asiakas ei ole luottokelpoinen, käytännössä hän hakee pankista hylkäävän lainapäätöksen. Pankkien lainapäätöksiin menee yleensä 3–4 arkipäivää. Vasta tämän jälkeen asiakas voi hakea muutosta toimeentulotukipäätökseensä, johon vierähtää noin 7 päivää. Käytännössä asiakas, jonka tilanteessa on alusta asti ollut aivan selvää, ettei hän tule saamaan opintolainaa, on täyttänyt neljä hakemusta, ainakin kahdelle eri toimijalle ja aikaa päätösten odotteluun on kulunut likimain kuukausi. Ulosoton asiakkuudessa olevalle asiakkaalle on usein myös melko nöyryyttävää joutua todistelemaan pankin asiakirjoin todellakin olevansa luottokelvoton.

Suuri osa asiakkaista ei selviä koko tästä ruljanssista ilman, että välissä tapahtuisi virheitä – esimerkiksi niin, että oletetaan lainatakauksen olevan automaattisesti olemassa, eikä ymmärretä siksi hakea sitä ennen yhteydenottoa pankkiin. Nämä mahdolliset virheet hidastavat entisestään prosessia tai aiheuttavat vielä uusien hakemuksien täyttötarvetta. Ainakin viimeiset kaksi viikkoa tästä prosessista asiakkaan vuokra, jonka maksu on riippuvainen toimeentulotuesta, on melko todennäköisesti myöhässä. Samoin muut laskut. Tässä tilanteessa kaikki mahdolliset myöhästymismaksut ja huomautuskulut laskuista koituvat asiakkaan maksettavaksi, vaikka tosiasiallisesti jo muutama myöhästymismaksu on huomattavan raskas taakka erittäin pienillä rahoilla elävälle asiakkaalle.

Esimerkki 11 – Asiakkaan statuksen vaihtelut

Psykiatrisessa hoidossa olevan henkilön tuet vaihtelevat kuntoutustuen ja toimeentulotuen välillä. Työttömäksi henkilö ei ole ilmoittaudu, koska hän ei koe olevansa työkykyinen, siksi siis kuntoutustukijaksojen jälkeen toimeentulotuki. Samalla kun määräaikainen eläke eli kuntoutustuki vaihtuu toimeentulotueksi, niin asumistuen muodot vaihtuvat eläkkeensaajan asumistuesta yleiseen asumistukeen. Vuokravelkaa syntyy helposti, kun päätökset tuista, mm. kuntoutustuesta, tulevat hitaasti. Takautuvat maksut asukkaan tilille voivat tulla suurina summina. On myös suuri vaara, että ne menevät kerralla riippuvuussairauden takia jonkin substanssin hankkimiseen. Tämä johtaa häätöuhkaan ja huoleen asunnon menettämisestä sekä mm. ”ruokalappujen kerjäämiseen” sosiaalitoimesta.