

Sosiaali- ja terveysjärjestöiltä koottuja kehittämis ehdotuksia Kelan toimintaan

1. Hakemusten ja päätösten kehittäminen

Hakemuslomakkeissa ja selvityspyynnöissä käytettävää kieltä olisi edelleen tarve yksinkertaistaa ja sanastoa uudistaa. Esimerkiksi monelle maahanmuuttajalle ruokakunta-termi ei sano mitään. Olosuhdemuutoksien ilmoittamisveloitteen kuvaus olisi saatava selkeäksi ja ymmärrettäväksi asiakkaalle. Siinä olisi hyvä kuvata esimerkkejä: työllistyminen, perhekunnan muutokset, veronpalautus, perintö jne.

Ihmisille on usein epäselvää, mikä on olennaista tiettyä etuutta haettaessa. Hakuohjeissa ja -lomakkeissa tulisi ohjeistaa mahdollisimman selkeästi, mitä kyseisessä kohdassa huomioidaan. Muun muassa vammaistuissa ihmisten on vaikeaa ymmärtää, ettei tuen myöntämisen lähtökohta ole sairaudesta johtuvat ylimääräiset kulut jokapäiväisessä elämässä, vaan sairaudesta ja vammasta aiheutunut haitta sekä ohjauksen, valvonnan ja avun tarve. Samalla olisi tärkeää, että ihmisille aina kerrottaisiin, mistä voi saada tukea ylimääräisiin kustannuksiin (mm. ohjaus hakemaan toimeentulotukea tai kunnalta asiakasmaksuihin huojennusta), koska ne ovat todellisuudessa se, mikä ihmisiä eniten huolestuttaa ja mihin kaivataan tukea.

Arjen kuvaukset ovat tärkeitä monissa hakemuksissa, esimerkiksi vammaistuissa, kuntoutustuissa ja hoitotuessa. Ihmiset eivät saa tietoa siitä, että tällaisen liitteen tekeminen voi olla ratkaisevassa roolissa tuen saamisessa.

Tavoitteena tulee olla hakemuslomakkeet, joilla voi hakea useita etuuksia.

Hakemuksien liitteinä asiakkaalta tulisi vaatia vain välttämättömät selvitykset, joita Kela ei muualta saa. Liitteinä toimitettavien tietoja tulisi hankkia suoraan viranomaistietoina silloin kun se on mahdollista (tulorekisteri, verottaja, kotikunta/hyvinvointialue).

Toisen puolesta asiointia tulisi helpottaa. Tietoa tulisi olla paremmin tarjolla kevyemmistä valtuutuksista. Aina ei tarvita varsinaista edunvalvontaa.

Päätösten tekstejä tulisi selkeyttää, jotta niiden ymmärrettävyys helpottuisi. Päätösten perusteiden avaamista olisi syytä tehdä enemmän.

2. Etuuspäätökset pidemmiksi silloin kun ihmisen tilanne on vakiintunut

Kun asiakkaan tilanne on vakiintunut, tulisi tehdä pitkiä tai toistaiseksi voimassa olevia päätöksiä. Esimerkiksi henkilöiden kohdalla, joilla on etenevä sairaus johon ei ole parantavaa hoitoa, tai tilanne on selvä (esim. CP-vamma, lyhytkasvuisuus, selkäydinvamma, amputaatio jne). Jos

henkilöllä on geneettinen/synnyynnäinen/pysyvä vamma tai sairaus, tulisi arvioida nykyistä tarkemmin, kuinka usein on perusteltua vaatia uutta lääkärintodistusta. Käytäntö vaatia enintään kuusi kuukautta vanhaa lääkärintodistusta kuormittaa terveydenhuoltoa ja joissain tilanteissa aiheuttaa lisäkustannuksia asiakkaalle.

Kun nykyinen alle 16-vuotiaan vammaistuki oli nimeltään lapsen hoitotuki, oli varsin tavallista, että se myönnettiin useaksi vuodeksi kerrallaan. Sitten perheitä, jotka muutenkin ovat kovilla erityislapsen kanssa, on rasitettu yhden vuoden päätöksillä. Tämä tarkoittaa myös vuotuista lääkäriissä käyntiä todistuksen saamiseksi. Laki ei vuotuisen arviointimenettelyyn käskä. Monista vammoista on runsaasti tutkittua tietoa saatavilla, joten näin suurimittainen vuotuinen hakijan arviointi ei ole tarpeen. Myös aikuisten kohdalla arviointia on huomasti lisätty.

Tiheään arviointiin kuluu turhaan resursseja. Lääkäriissä käynnit itsestään selvyyksien toteamiseksi rasittavat sekä asiakasta että terveydenhuoltoa. Määräaikaisten päätösten vähentäminen vähentäisi myös sosiaali- ja terveystalouden työtaakkaa.

Myös perustoimeentulotuessa olisi tehtävä harkinnalla pidempiä päätöksiä tilanteissa, joissa tulot ja menot ovat vakiintuneet ja perustoimeentulotuen tarve säännöllistä. Tästä olisi apua esimerkiksi henkilöille, joilla on voimavarat vähissä, toimintakyky on alentunut ja hakemuksen täyttämisestä itsenäisesti on vaikea selviytyä.

3. Valmistelu- ja ratkaisutoiminnan keskittäminen

Vammaisetuksien kohdalla valmistelu- ja ratkaisutoimintaa olisi keskitettävä. Keskittäminen parantaisi asiakkaiden oikeusturvaa ja yhdenvertaisuutta. Myös vankien kohdalla keskitetty erityisosaaminen Kelassa helpottaisi ja yhdenvertaistaisi vankien tilannetta.

4. Yksilöllisen kokonaisharkinnan vahvistaminen

Kelan soveltamisohjeissa eri etuuksien osalta korostetaan yksilöllistä kokonaisharkintaa ja päätöksiä asiakkaiden eduksi. Tämän tulisi vahvemmin näkyä käytännön työssä. Päätöksissä tulisi huomioida ennaltaehkäisy ja pitkäaikaiset vaikutukset asiakkaan hyvinvointiin.

5. Neuvonnan tehostaminen ja saavutettava viestintä

Neuvontaa ja tiedottamista etuuksista ja palveluista tulisi tehdä tiiviimmin yhteistyössä sosiaalityön kanssa.

Kaikkien asiakkaiden, joilla on runsaasti palvelutarvetta, tulisi saada nimetty omatyöntekijä, joka ottaa kokonaisvastuun hänen asioistaan. Oman työntekijän mahdollisuudesta tulisi tiedottaa nykyistä enemmän.

Asiakkaiden neuvontaa palvelujen ja etuuksien yhteensovittamisessa tulisi lisätä.

Asiakkaille olisi kerrottava mahdollisuudesta, että Kela voi korjata toimeentulotukipäätöstä ennen valitusprosessia.

Kelan tulisi ohjata ja tiedottaa aktiivisesta asiakkaita mahdollisuudesta saada huojennuksia sosiaali- ja terveydenhuollon maksuihin.

Selkosuomen käyttö Kelan ohjeistuksissa saa myönteistä palautetta. Ohjeistukset tulisi saada myös ruotsinkielisinä selkoversioina.

Puhevammaisten erityistarpeet tulisi huomioida asiakaspalvelussa. Hyödyntää voidaan mm. kuvia ja tukiviittomia. Puheenymmärtämistä helpottaa myös selkokielineen puhe. Viranhaltijoita ja toimihenkilöitä olisi koulutettava edellä mainittujen keinojen käyttämiseen. Lisäksi tulisi ottaa huomioon lisääntynyt ajan käytön tarve sujuvan asioinnin turvaamiseksi, kun asiakkaana on puhevammainen henkilö.

Tulkkitilauksen tekeminen on helpottunut huomattavasti uudistuksen myötä ja saavutettavat ohjeet sivuilla ovat todella hyvät. Voisiko kuvallista ohjeistusta hyödyntää muidenkin etuuskien kohdalla?

Tulkkitilauksista tulee useita erillisiä viestejä. Olisi hyvä lähettää tiedot kootusti.

6. Riittävästi henkilökohtaista palvelua ja digiosattomuuden huomiointia

Kaikille sähköiset palvelut eivät ole mahdollisia, esimerkiksi välineiden tai digitaitojen puutteen vuoksi. Digiosattomuus olisi huomioitava paremmin. Esimerkiksi tulostettuihin lomakkeisiin ei mahdu kirjoittamaan käsin kunnolla. Mahdollisuus asiointiin perinteisin keinoin tulee turvata kaikille ja siitä pitää tiedottaa.

Hakemusten vastaanottoa suullisesti puhelimitse tulisi hyödyntää enemmän. Haavoittuvimmassa asemassa olevien ihmisten kohdalla, joilla tuen tarve on suurempi (mm. itsenäisesti hakemuksen täyttö hankalaa) ja digitaitoja vaativan sähköisen asiointipalvelun käyttö haastavaa, tämä mahdollisuus edesauttaisi etuuskien hakemista ja keventäisi hakuprosessia.

Kelan puhelinpalvelu on usein ruuhkainen ja palveluun jonottaminen on asiakkaille kallista. Puhelinpalvelun tulisi olla maksutonta.

7. Sähköisten kanavien kehittäminen

Mahdollisuus puolesta asiointiin tulisi tarjota alaikäisen hakemusasioissa verkossa sähköisesti esimerkiksi vammaistukiasioissa.

Sähköisestä asioinnista ei löydy kaikkia lomakkeita (esim. KU101).

Sähköisten kanavien kehittäminen myös yhteistyökumppaneille on vielä riittämätöntä. Asiakkaiden asioissa yhteydenottaminen on kankeaa ja hidasta. Asiakkuuden hoitamisen yhteydessä tilanne saattaa edellyttää kiireellistä yhteydenottoa Kelalle, mutta käytännössä voidaan joutua asioimaan kirjepostilla. Kelan viranomaislinjalla jonotusajat pitkät ja saattaa olla ettei asiakas ole enää paikalla tapaamisessa, kun saadaan virkailija kiinni. Ilman asiakasta ei saada kuitenkaan asioita hoidettua. Miten voisi toimia, jotta saisi tällaisessa asiassa asian hoidettua?

Myös kuntoutuksen palveluntuottajien asiointi ja esimerkiksi kuntoutuspalautteiden palauttamisen Kelaan pitäisi olla mahdollista sähköisesti. Rekisteröintimenettelyä olisi nopeutettava kuntoutuksen palveluntuottajille.

8. Kokemustoimijoiden osaamisen hyödyntäminen

Kokemusasiantuntijoita tulisi hyödyntää hakemusten täyttämisen neuvonnassa. Heidän näkemyksiään tulisi hyödyntää myös hakemusten ja päätösten tekstien muotoilussa.

Myös uusien toimintatapojen, ohjeiden, kurssien, kuntoutusten ja palvelujen suunnittelussa tulisi käyttää enemmän kokemustoimijoita. Esimerkiksi kuntoutuskursseissa perusasiat ja sisältö on kohdallaan, mutta ajoitus ja yksityiskohdat, kuten ikärajat, olisi hyvä suunnitella yhteistyössä kokemustoimijoiden kanssa, jotta kuntoutuksesta saataisiin paras hyöty. Esimerkiksi nuorten sydänsairastuneiden on vaikea löytää kursseilta vertaistukea, koska Kelan kuntoutuksissa on vain yksi ikäraja, yli ja alle 68 vuotta. Vertaistuki on yksi tehokkaimmista ja halvimista keinoista parantaa sairastuneen henkistä jaksamista, vähentää sairauslomien tarvetta ja sitä kautta säästää yhteiskunnan varoja.

Kelan käynnistämät asiakasraadit ovat myönteinen kehityssuunta ja niiden jatkuminen on kannatettavaa.

9. Kuntoutukseen liittyvä kehittäminen

9.1 Kuntoutushakemusten ja päätöksenteon kehittäminen

Kuntoutushakemukset ja kuntoutussuunnitelmat pitäisi saada sähköisiksi.

Kuntoutuspäätöksien perusteluja tulisi yksilöllistää enemmän. Silloin kielteisen päätöksen osalta olisi nähtävissä nykyistä paremmin, mikäli päätös perustuu esimerkiksi puutteelliseen tietoon. Nyt Kelan vaativan lääkinällisen kuntoutuksen päätöksissä on ollut havaittavissa muutaman vuoden ajalta erityisesti vaikeasti vammaisten ihmisten kohdalla varsin suuria minuutti- ja kertamäärien pudotuksia mm. fysioterapiassa, toimintaterapiassa ja allasterapiassa. Ratsastusterapia parin vuoden kokeilun jälkeen muuttuu Kelan tulkinnessa harrastukseksi ja päättyy varsinkin vammaisten lasten kohdalla. Nämä ratkaisut vaikuttavat kategoriselta päätöksenteolta.

Vaikeasti vammaisten ihmisten kohdalla ei pitäisi kuntoutuksen saatavuutta tulkita keskimääräisen kuntoutumisajan näkökulmasta, vaan yksilöllisistä tarpeista lähtien, jotka voivat olla elämänmittaisia.

Järjestöt kertovat Kelalta saadun tiedon mukaan osan kuntoutushakemuksista hylättävän siksi, että kuntoutussuunnitelma ei kuvaa riittävästi niitä asioita, joita laki Kelan kuntoutusetuuksista edellyttää (esim. tavoitteet, riittävä toimintakyvyn kuvaus), vaikka nämä tekijät sinänsä olisivat kuvattavissa. Vaikuttaa siltä, että Kela on tiukentanut vaatimustasoa suhteessa kuntoutussuunnitelman sisältöön ja yksityiskohtaisuuteen. Kelan tulisi lisätä yhteistyötä kuntoutussuunnitelmien laatijoiden kanssa, tarvittaessa myös toimijakohtaisesti. Tähän työhön tulisi ottaa mukaan kuntoutusta keskeisesti tarvitsevia henkilöitä edustavat tahot kuten esimerkiksi vammaisia tai pitkäaikaissairaita henkilöitä edustavat järjestöt. Olisi huomioitava, että

perusterveydenhuollosta on vaikea saada aikoja kuntoutussuunnitelmaa varten ja niiden laatimisessa opastamiseen ja yhteistyön kehittämiseen tällä sektorilla olisi tarvetta.

Kelan tulisi perustaa etuuspäätöksensä tutkimustietoon. Kelan nykyinen käytäntö tulkita kuntoutussuunnitelma suositukseksi ja tehdä itsenäisesti lopullinen kuntoutuspäätös ilman moniammatillista yhteistyötä ja asiakasta kuulematta on ongelmallinen. Kuntoutuspäätöksistä on selkeästi nähtävissä heikko kuntoutuksen vaikuttavuuden tuntemus ja niukka osaaminen kuntoutuksen toteutuksesta. Kuntoutuspäätöksissä olisi hyödynnettävä kuntoutusalan asiantuntijoiden asiantuntemusta. Kelan tulisi palkata etuisuuskäsittelyyn moniammatillista osaamista, ei nojata ainoastaan lääkäreihin. Esimerkiksi asiantuntijafysioterapeutti tai -psykologi toisi kaivattua substanssiosaamista käsittelyyn. Kelan tulisi myös perustaa etuuspäätökset kuntoutuksen vaikuttavuustutkimukseen. Tällä hetkellä myönnetyt kuntoutusmäärät ovat toistuvasti tarpeeseen nähden liian niukkoja, jolloin vaikuttavuutta ei voida saavuttaa. Tilanne on vastaava kuin jos asiakas söisi vain puolet hänelle määrätystä lääkkeistä.

Kelassa ei tunneta kaikkia sairauksia riittävän hyvin eikä niitä huomioida etuuksien soveltamisohjeissa. Esimerkiksi suolistosairaudet ovat tällaisia. Kelan asiantuntijalääkärit ovat usein hoitavien lääkäreiden kanssa eri mieltä suolistosairauksien vakavuudesta ja vaikutuksista ihmisten elämään. Tyypillisesti näitä ongelmia on mm. vammaistukien ja kuntoutusetuuksien kanssa. Osaamista ja tietoa tulisi vahvistaa muun muassa lisäämällä yhteistyötä eri potilasryhmiä tuntevien järjestöjen kanssa.

Yksilöllisyys tulisi huomioida paremmin. Joskus ihminen ei tarvitse kolmen viikon kuntoutusta, vaan riittäisi tuki uimahallilippujen ostoon, kuntosaliin tai yhden kerran fysioterapeutin opastamaan kuntosalilaitteiden käyttöön, jotta hän ei pelkäisi omatoimisesti mennä kuntosalille. Kelan kuntoutuksessa liikuntaosuudet on suunniteltu ryhmän heikoimman mukaan, jolloin nuoren on vaikea saada kuntoutuksesta täyttä hyötyä.

Kela voi tehdä kielteisen kuntoutuspäätöksen kouluikäiselle vammaiselle lapselle sillä perusteella, että koulu vastaa kuntoutuksesta. Kuntoutujan oikeusturvaa tulisi parantaa niin, että Kela perustelee, miten koulun tulee kuntoutusta tarjota ja miten kuntoutus vastaa sitä, mitä Kela olisi myöntänyt. Suomessa osa oikeusturvaa on perustellun (kielteisenkin) päätöksen saaminen, ja siinä Kelan antama näkemys siitä, miten koulussa tosiasiallisesti toteutuvat ne terapiasisällöt, joita varten lapselle on haettu kuntoutusta. Monien koulujen resurssit ovat hyvin pienet. Koulujen kohdalla on todella epätodennäköistä, että ne pystyisivät tarjoamaan esimerkiksi kehitysvammaiselle lapselle riittävästi ja laadukasta kuntoutusta.

Itseoikaisukäytännön kautta tulisi perehtyä tarkemmin hakijan asiaan. Nyt ulospäin näyttäytyy, että asiat laitetaan poikkeuksetta eteenpäin sosiaaliturvanmuutoksenhakulautakuntaan. Kelan tulisi lisätä yksilöllistä neuvontaan itseoikaisumenettelyä.

9.2 Kuntoutukseen hakeutumisen helpottaminen

Psykoterapian hakemisprosessia olisi kevennettävä ja selkeytettävä erityistä tukea tarvitseville asiakkaille.

Kuntoutuspsykoterapeuteista tulisi saada valtakunnallinen rekisteri. Tällainen rekisteri pitäisi olla saatavilla Kelan sivuilta niin, että asiakas voi hakea hakutoiminnolla paikkakunnan ja suuntauksen sekä asiakastilanteen mukaisesti tiedot niistä terapeuteista, jotka voivat ottaa vastaan. Kun terapeutin etsiminen on vain asiakkaan omalla vastuulla, on se hyvin kuormittavaa jo valmiiksi vaikeassa tilanteessa.

Kuntoutuspsykoterapiaan hakeutumislomakkeessa on lukuisia käsitteitä, jotka eivät avaudu suurimmalle osalle hakijoita. Niitä pitäisi selkeyttää. Kuntoutuspsykoterapiaan hakeutumisessa tulisi olla selkeästi ohje, mitä tarkoitetaan vähintään 3 kuukauden hoitojaksolla ja miten se osoitetaan, jotta on hakukelpoinen terapiaan.

Kuntoutuskurssien tulisi löytyä helpommin kuntoutushaun kautta ja kriteerit kuntoutukseen pääsulle tulisi olla selkeästi esillä.

Vaativan lääkinällisen kuntoutuksen palveluntuottajan palautteen toimittamisen aika suhteessa kuntoutusuunnitelman laadintaan ja asiakkaan vastuu prosessin etenemisestä on osalle kuntoutujista liian haastavaa. Kaikilla asiakkailla ei ole tarvittavaa osaamista ja kykyä. Heidän ohjaamistaan tulisi parantaa. Esimerkiksi kun on kyse asiakkaasta, jolla on ko. palvelu ollut vuosia käytössä, Kelasta voitaisiin lähettää kyselykirje kolme kuukautta ennen edellisen kuntoutusjakson päättymistä mahdollisesta jatkotarpeesta.

9.3 Liikuntakokeiluja ja puheterapian saatavuuden parantamista

Kelan vaatimaan lääkinälliseen kuntoutukseen sisältyvään liikunta-/harrastuskokeiluun enimmäismäärää tulisi korottaa (liikuntakokeilua saa käyttää tällä hetkellä max. 5 kertaa/terapiajakso). Lisäksi tulisi tiedottaa Kelan vaativan lääkinällisen kuntoutuksen asiakkaita sekä terapioiden palveluntarjoajia (fysioterapiatahoja) entistä paremmin tästä liikuntakokeilun mahdollisuudesta ja siihen liittyvistä käytänteistä.

Koska työkykyä lisäävää ja työhyvinvointia takaavaa kuntoutusta ei vammaisille henkilöille ole, asiassa voisi toteuttaa pilottihankkeen.

Aikuisten puheterapian saatavuudessa on haasteita lähes koko Suomen alueella. Puheterapeuttien koulutuspaikkojen määrää lisätään, mutta tämä ei todennäköisesti ratkaise riittävässä määrin tilannetta. Suomessa tulisi kokeilla toimintamallia, jossa puheterapeutti toimii ohjaavana työntekijänä ja esimerkiksi kommunikoinnin muu asiantuntija toteuttaa harjoitteita asiakkaan kanssa. Puheterapeutin osaaminen keskittyisi ohjaamiseen ja seuraamiseen ja näin osaamista saataisiin laajemmin käyttöön.

10. Alle 16-vuotiaan vammaistuki nepsy-lapselle

Perheet kokevat tällä hetkellä vammaistuen hakemisen haastavaksi, koska vammaistukilomakkeessa olevat kysymykset eivät vastaa nepsy-lasten tilannetta. Kun toiminnanohjauksen haasteet ovat keskiössä lapsi osaa toimia arjessa, mutta tarvitsee siihen aikuisen ohjausta ja tukea. Usein tilanteet vaativat aikuisen välitöntä läsnäoloa ja ohjausta. Kun vammaistukilomakkeen täyttää, saattaa siis vaikuttaa siltä, että lapsen haasteet ovat tosi pienet.

Itse kirjoitetun liitteen, arjen kuvauksen, merkitys korostuu näissä tilanteissa, mutta perheet eivät saa tietoa siitä, että liitteen tekeminen voi olla ratkaisevassa roolissa tuen saamisessa. Tästä tilanteesta monet perheet jäävät ilman vammaistukea, vaikka olisivat siihen oikeutettuja lapsen haasteiden vuoksi. Vaikka nepsy-ongelmat eivät ole henkeä uhkaavia kuten jotkin muut sairaudet, nepsy-lapset saattavat tarvita paljon enemmän apua ja tukea sekä vanhempien ohjausta arjessa kuin lapsi, jolla fyysinen sairaus. Perheet kokevat usein, että järjestelmä on heitä kohtaan epäoikeudenmukainen - he saavat usein alinta vammaistukea, vaikka ohjaus ja haasteet vastaisivat korotetun vammaistuen kriteereitä.

11. Toimeentulotuen myöntämisen kehittäminen

Korona-aikana tehtyjä väliaikaisia käytäntöjä toimeentulotuen myöntämisen sujuvoittamiseksi tulee muuttaa pysyviksi. Vastaavia muutoksia tulisi selvittää myös muiden etuuksien käsittelyssä.

Kelan ja sosiaalityön yhteistyötä olisi tehostettava toimeentulotuen haussa ja myöntämisessä. Tämä korostuu erityisesti ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen sekä niiden henkilöiden kohdalla, joilla monia ongelmia, eikä esimerkiksi mahdollisuutta käyttää sähköisiä palveluita. Kun toimeentulotukihakemukseen pyydetään lisäselvityksiä, tulisi pyynnöstä käydä tarkasti ilmi, mitä halutaan asiakkaan lähettävän. Esimerkiksi tieto, että tiliote puuttuu, ei aina riitä. Joillain asiakkailla on olemassa vuosia vanhoja tilejä, joiden ovat luulleet poistuneen käytöstä.

Kun pyydetty liitteet on toimitettu, käsittelyn voisi aloittaa saman tien, ei vasta määräajan täytyttyä.

Perusosan vähentämisen perusteet ja vaikutukset olisi arvioitava moniammatillisesti yhteistyössä kotikunnan/hyvinvointialueen työntekijöiden kanssa. Viimesijaisen toimeentulon vähentäminen voi heikentää asiakkaan tilannetta merkittävästi.

Kelan toimeentulotuessa hyväksymät vuokratasot ovat liian matalia. Esimerkiksi Tampereella hyväksytty yhden henkilön vuokra laski perustoimeentulotuen siirryttyä Kelalle 2017 ja on sen jälkeen pysynyt samana. Vuokralatoyhtiöiden vuokrataso on noussut vuosittain 1–1,5 prosenttia viimeisen viiden vuoden ajan. Tämä on vaikeuttanut erittäin pienituloisten asuttamista.

Kun asiakas on ilmoittanut toimeentulotukihakemuksessa haluavansa hakemuksen siirrettävän kuntaan, tulisi asiakkaalle lähettää tieto, jos Kela ei kuitenkaan siirrä hakemusta eteenpäin.

Kelan tulisi huomioida tilanteet, joissa sairaalahoidossa olevan potilaan laskuja ei ole kukaan kotona hoitamassa ja ne saattavat lähteä ulosottoon ja jopa perintään. Sairaalalaskun loppusumma voi helposti tuplaantua.

Perustoimeentulotuessa olisi lisättävä harkintaa tilanteissa, joissa vanki on vapautumassa vankilasta. Esimerkiksi asunnon takuuvuokran myöntämiseen tilanteissa, joissa asunnon vuokra on yli normien. Myös tavaroiden varastointiin lyhyen tuomion aikana tulisi myöntää tukea. Tutkintavankien kokonaistilannetta ja takautuvan toimeentulotuen myöntämistä tulisi tarkastella joustavasti tilanteessa, jossa vangin on mahdotonta hoitaa asioitaan yhteydenpitokiellon takia.

Syöpäjärjestöjen taloudellista avustusta ei pitäisi huomioida tulona toimeentulotukilaskelmassa. Avustusta myönnetään vain hoitavan sairaalan sosiaalityöntekijän allekirjoituksella, jolloin avustus koskee vain syöpähoidossa olevia ihmisiä. Avustus on kertaluonteinen: syöpäpotilaalle noin 400 euroa ja lapsiperheelle noin 1000 euroa. Syöpäjärjestöjen taloudellista avustusta voi saada tilanteissa, joissa potilaalla ei ole rahaa matkoihin. Näin voidaan auttaa vähävaraista potilasta pääsemään tarvitsemaansa hoitoon.

Kela vaatii usein todistusta korvaushoidosta toimeentulotukihakemuksen liitteeksi, jos asiakas hakee maksusitoumusta matkalippuun käydäkseen hoidossa. Matkalippuja koskevia päätöksiä voisi pidentää. Jatkuva todistusten toimittaminen kuormittaa asiakasta ja korvaushoidon järjestäjätahoa.

12. Terveystieteiden matkojen korvausten hakemisen yksinkertaistaminen

Monilla sairastuneilla henkilöillä voi olla vuoden aikana paljon terveydenhuollon matkoja. Asiakkaan täytyy ilmoittaa SV4-hakemukseen kaikki matkat erikseen (meno- ja paluumatka). Jos henkilö kävi esimerkiksi samalla psykiatrian poliklinikalla 3 kertaa viikossa, niin Kelalle ei ole riittävää se, että poliklinikan sosiaalityöntekijä on tulostanut dokumentin hakemuksen liitteeksi, josta näkyy asiakkaan toteutuneiden terveydenhuollon käyntien käyntipäivämäärät. Ei riitä, että hakemukseen merkittäisiin vain kerran esimerkiksi mistä mihin henkilö on kulkenut ja millä aikavälillä ja dokumentissa näkyisivät tarkat päivämäärät. Sähköisessä asiointissa pystyy kopioimaan aiemman matkan tiedot (yhteen suuntaan), mutta silloinkin päivämäärät ja meno- ja paluumatkat tulee merkitä erikseen.

Asiakkaat kokevat raskaaksi lomakkeen täytön, jos matkoja kertyy paljon ja osa asiakkaista jättää hakematta matkakorvaukset juuri tästä syystä. Tätä prosessia olisi kevennettävä, varsinkin tilanteissa, joissa henkilöllä on paljon käyntejä samassa yksikössä. Tällöin käynnit voisi todentaa esimerkiksi hoitotaholta saatavasta dokumentista, jossa näkyisivät toteutuneet käyntipäivät.

13. Hyvien käytäntöjen jakaminen asunnottomuuden ehkäisystä

Olisi hyvä, jos Kelassa laajemmin siirryttäisiin hyvien käytäntöjen jakamiseen erityisesti asunnottomuuden ehkäisyn ja poistamisen kysymyksissä. Tässä on ollut esimerkiksi jo muutaman vuoden hyvin toiminut käytäntö, jota on ainakin Tampereella ViaDian ja Oulussa Nuorisotasuntoyhdistyksen (Osna) kanssa sovellettu.

Usein tarvitaan (tuetun) asumisen toimija, esimerkiksi tukitaho tai asumisneuvoja, ohjaamaan palveluihin ja hakemaan näitä erilaisia tukia ja apua. Hyväksi käytännöksi on koettu, että haastavissa ja moniongelmaisissa elämäntilanteissa oleville henkilöille nimetään Kelasta omatyöntekijä. On hyvä, että henkilön tilannetta voidaan tarkastella kokonaisuutena. Näin myös esimerkiksi yhden asumisen (tuki)tahon kanssa voidaan hoitaa useamman asumaan asioita kerralla, mikä on omiaan sujuvoittamaan asiakaskohtaista työtä ja turvaamaan asumista. Tällaisia malleja olisi tarpeen kuvata ja valtavirtaistaa, kuitenkin niin, ettei hyvät mallit muodosta uusia byrokraloukkoja, vaan asiakaslähtöisyys lisääntyisi.

14. Asumisen tukemisen prosessien kehittäminen

14.1 Asiakkaan näkökulmasta asumisen tukemisen prosessien kehittäminen

Käsittelyaikoja lyhennettävä

Asumistuen käsittelyajat ovat liian pitkiä heille, jotka saavat asunnon nopealla aikataululla ja ensimmäinen vuokra tulee nopeasti maksettavaksi.

Asumistukea myös kesken kuukautta alkavaan vuokrasopimukseen

Asumistukea on mahdollista saada vain kuun 1. päivänä vuokralla olevaan asuntoon. Tämä vaikeuttaa asunnon saantia pienituloisimmille, joille olisi tarjolla asunto keskellä kuuta.

Vuokran kohtuullistamisen käytäntöjä kehitettävä

Jos asunto on Kelan kriteereillä liian kallis, alkaa Kela jonkin ajan kuluttua vaatia, että edullisempi asunto tulisi hakea pääosin kolmen kuukauden kuluessa. Osa asiakkaista menee paniikkiin ja irtisanoo asunnon. Osa ei saa mistään nopeasti uutta kotia ja jää asunnottomaksi. Kelan päätösten laatu vaihtelee: osassa tapauksista joustetaan hieman vuokratasosta, osassa ei lainkaan.

Asiakkaalle on kerrottava selkeästi, mitä vuokran kohtuullistaminen tarkoittaa ja millä aikataululla hänen on osoitettava etsineensä halvempaa asuntoa. On varmistettava, että asiakas on ymmärtänyt edellä olevan ja alkanut hakea uutta asuntoa. On tehtävä yhteistyötä kotikunnan sosiaalitoimeen kanssa järjestelyjen selvittämiseksi ja toteuttamiseksi. Vasta riittävän ja ajoittain myös yksilöllisesti määritellyn ajan jälkeen, voidaan tehdä tuen kohtuullistaminen. Esimerkiksi sähköpyörätuolia käyttävän on muutettava esteettömään asuntoon, jonka ympäristökin on riittävän esteetön. Lisäksi sähköpyörätuolin on mahdollista mm. talon hissiin, käytäviin ja asuntoon. Tällaisen asunnon löytyminen vuokratasosta saattaa olla vaikeaa. Ennen vuokran kohtuullistamista tulee aina varmistaa, että asiakas on ymmärtänyt, miten hänen odotetaan tilanteessa toimivan.

Ulkomaalaistaustaiset kohtaavat syrjintää vuokra-asuntomarkkinoilla ja asunnon löytäminen on vaikeaa. Tästä syystä ihmiset joutuvat vastaanottamaan sen asunnon, minkä saavat. Asiakkaat joutuvat jatkuvasti Kelan velvoittaman etsimään halvempaa asuntoa, vaikka pääkaupunkiseudulla kohtuuhintaisia asuntoja on todella vähän, ja niistä käydään kovaa kilpailua. Jos ihmiset eivät onnistu todistamaan Kelalle tätä asunnonhakuaan, Kela kohtuullistaa vuokran, jolloin ihmiset joutuvat maksamaan kohtuuhintaisen vuokratajan ylittävän osuuden omista ruokarahoista eli elämäänsä alle perustoimeentulotuessa lasketun minimin, jolloin vuokravelan kertymisen riski kasvaa merkittävästi. Tämä taas vaikeuttaa seuraavan asunnon löytämistä entisestään. Ihmiset eivät voi itse vaikuttaa suomalaisten vuokra-asuntomarkkinoiden syrjintään - tätä eriarvoista asemaan vuokra-asunnonhaussa ei tunnisteta tällä hetkellä. Mistä sen halvemman asunnon saa? Kela voisi myös ohjeistaa kohtuullistamispäätöksissään ihmisiä siitä, mistä voivat saada tukea asunnon etsintään eli ohjata sosiaalityöhön, asumisneuvontaan tai järjestöjen palveluihin.

Lisäksi osa vuokranantajista suhtautuu Kelan myöntämään vuokravakuuteen kielteisesti, eivätkä halua vuokrata asuntoaan, mikäli vuokralaisella on vuokravakuuteen vain maksusitoumus. Tämäkin vaikeuttaa kohtuuhintaiseen asuntoon pääsemistä.

Toimivat käytännöt asumistuen ja mahdollisen asumiseen tarkoitetun toimeentulotuen maksamisesta suoraan vuokranantajalle

Järjestöt saavat jonkin verran palautetta asukkailta, että vaikka he ovat toimeentulotukihakemukseen merkinneet, että maksusitoumuksen voi toimittaa suoraan vuokranantajalle, näin ei silti tapahdu. Tämä aiheuttaa sekaannuksia, kun asiakas luulee maksusitoumuksen lähetetyn suoraan vuokranantajalle. Sama koskee sitä, että asiakas on ruksinut Kelan hakemukseen, että asumistuen ja mahdollisen asumiseen tarkoitetun toimeentulotuen voi maksaa suoraan vuokranantajalle ja silti maksu menee asiakkaalle.

Asiakkaan edun mukaista olisi, että vuokranantaja voisi pyytää asumisen kuluihin tarkoitettuja etuuksia suoraan itselleen. Kun riskinä on, että vuokralainen jättää vuokrat maksamatta, tulisi asumistuki ja toimeentulotuesta maksettava asumisen osuus maksaa suoraan vuokranantajalle. Myös vuokravelkatilanteessa myönnetty toimeentulotuki tulee maksaa suoraan vuokranantajalle.

Selkeät ohjeet asumistuen palauttamisesta Kelalle

Tarvitaan selkeämmät ohjeet, milloin asumistuki palautetaan suoraan Kelalle. Nyt vaihtelee tapauskohtaisesti, milloin tuki pyydetään palauttamaan. Palautuksille tulee määritellä selkeät päivärajat.

Kela tarvitsee koulutusta asumiseen liittyen

Kelassa tarvittaisiin lisää osaamista koskien asumista, mm. muuttojärjestelyjä ja vuokrasopimuskäytäntöjä. Olisi osattava kysyä asiakaslähtöisesti selvitykset asiakkaalta. Usein käsitteet on avattava asiakkaalle muillakin sanoilla, jotta asiassa päästään eteenpäin.

Kela tiedottaa asiakkaitaan väärin: jonottamalla ei saa asuntoa ns. kunnallisilta vuokra-asuntoyhtiöiltä. ARA-asuntoihin ei ole jonotussysteemiä, vaan valtion tukemaan asuntotuotantoon on omat kiireellisyysohjeet. Liian kallis asunto ei ole kiireellisyydessä erityinen syy, kuten taas liian pieni asunto on (ARA-ohjeet). Hakijoita on paljon ja vain hyvin pieni osa saa asunnon kuukausitasolla. Vuokrataloyhtiöillä on tuhansia voimassa olevia hakemuksia koko ajan. Asuntomarkkinat eivät ole kaikille asunnonhakijoille yhdenvertaiset. Maksuhäiriömerkinnät vaikuttavat, moni vuokranantaja ei vuokraa maksuhäiriöisille asiakkaille asuntoa lainkaan.

14.2 *Palveluntuottajien näkökulmasta asumisen tukemisen prosessien kehittäminen*

Vuokravakuuden myöntämisen sujuvoittaminen

Vastaan tulee tilanteita, joissa vuokravakuuden maksusitoumuksen käsittely on hidasta, esimerkiksi kolme viikkoa voidaan joutua odottamaan maksusitoumusta. Vakuuden toimittamatta jättäminen on sopimuksen purkuperuste, eikä asuntoa luovuteta asiakkaalle ennen vakuuden toimittamista. Kiireiset asuttamiset viivästyvät vuokravakuuden käsittelyn hitauden takia.

Useammalta asiakkaalta on tullut tieto, ettei Kela käsittele vakuusmaksusitoumuksia seitsemän päivän sisällä, jos vuokrasopimus alkaa vasta myöhemmin, esimerkiksi seuraavassa kuussa tai kolmen kuukauden kuluttua (esim. uudiskohde), vaikka vakuuden eräpäivä on merkitty vakuuslaskuun. Isona riskinä tällöin on, että asiakas menettää asunnon, sillä vuokranantaja voi jäädä odottamaan saako asiakas vakuuden vai ei.

Huoneenvuokralain mukaan vakuus voi olla maksimissaan kolmen kuukauden vuokraa vastaava määrä. Kela ei kuitenkaan aina myönnä vuokranantajan vaatimaa vakuusmäärää. Vuokranantaja ei pyydä isompaa vakuutta ilman hyvää perustetta (mm. toistuvat tai tuoreet maksuhäiriömerkinnät, vuokravelat, asunnon huono hoito, useat puretut vuokrasopimukset). Millä perusteella Kela voi evätä vakuuden, kun myöntää kuitenkin osalle kolmen kuukauden vuokranmäärää vastaavan vakuuden?

Määräaikaisiin vuokrasopimuksiin toistaiseksi voimassa olevan vakuuden myöntäminen

Määräaikaisiin vuokrasopimuksiin Kela myöntää vakuussitoumuksen määräajalle. Määräaikaisiin sopimuksiin tulisi voida myöntää toistaiseksi voimassa oleva vakuus, kuten aiemmin tehtiin. Vakuuden rajaaminen määräaikaiseksi aiheuttaa paljon lisätyötä eri osapuolille. Vuokranantajan edustaja kertoo, että heillä ei ole ollut yhtään asiakasta, jonka taloudellinen tilanne olisi eri määräaikaisten sopimusten väliaikana muuttunut siten, ettei tämä olisi enää oikeutettu vakuussitoumukseen.

Kelan tulisi mahdollistaa vakuusmaksun jatkuminen määräajan jälkeen toistaiseksi, jos vuokrasopimus jatkuu, kun vakuus kuitenkin on asiakas- ja asuntokohtainen. Nyt Kela pyytää käsittelyynsä jatkovakuudesta asuntotarjousta, jota vuokranantaja ei enää voi tehdä, kun asunto on jo vuokrattuna asukkaalle. Kyse on siis samasta asunnosta, jonka vuokrasopimusta jatketaan. Vuokranantaja kirjoittaa asiakkaalle jatkosta kirjeen ja lähettää uuden vakuuslaskun, jossa on asunnon osoite. Silti Kela pyytää asuntotarjousta. Olisi hyvä, että jatkosta pyydetäisiin selvitystä.

Kela on myös pyytänyt uutta jatkovakuuslaskua, kun ei ehdi käsitellä vakuuslaskua eräpäivään mennessä. Tällöin vuokranantaja joutuu taas soittamaan Kelaan, että emme nyt tee uutta laskua.

Asiakkaiden tasa-arvoisen kohtelun nimissä tulisi myös huomioida, että toistaiseksi voimassa olevalla sopimusmuodolla asumisensa aloittava asiakas voi kohentaa taloudellista tilannettaan nopeasti asumisen alettua, mutta hänelle kerran myönnetty vakuussitoumus on ja pysyy. Usein asiakas, jonka kanssa asiakkuus alkaa määräaikaisilla sopimuksilla on hankalassa tai kuormittavassa elämäntilanteessa, joten asian hoitaminen ei välttämättä ole siksikään helppoa toistuvasti tehtynä.

Ongelmia on vuokranantajalla ollut myös vakuussitoumuksen saamisessa uudelleen, jos sitoumus ei esimerkiksi vuokraloyhtiön järjestelmävirheen vuoksi ole tallentunut järjestelmään. Tällaisissa tilanteissa Kela ei toimita uudelleen samaa sitoumusta, ellei asiakas ole yhteydessä Kelaan ja anna lupaa sen toimittamiseen uudelleen.

Jäsenkentältämme on tullut esiin myös epäkohta tilanteissa, joissa nuorella on määräaikainen vuokrasopimus ja hän on saanut maksusitoumuksen vuokravakuuteen. Joidenkin asiakkaiden kohdalla maksusitoumuspäätöksessä lukee voimassaoloajan kohdalla "1.11.2020-" tai "vuokravakuus on myönnetty toistaiseksi voimassa olevana". Samassa dokumentissa voi kuitenkin olla ristiriitaista informaatiota: "Maksusitoumus on voimassa vuokrasopimuksen keston mukaisesti. Jos määräajaksi tehdyn vuokrasopimuksen jälkeen tehdään uusi vuokrasopimus (jatkosopimus) samaan asuntoon, on vuokravakuutta haettava uudelleen" tai "Mikäli sinulla on määräaikainen vuokrasopimus ja määräajan päätyttyä samaan asuntoon tehdään uusi vuokrasopimus (jatkosopimus), sinun tulee hakea vuokravakuutta uudelleen."

Samassa päätöksessä siis ilmoitetaan maksusitoumuksen olevan toistaiseksi voimassa, mutta samaan asuntoon on haettava uusi vakuus, jos vuokrasopimus uusitaan. Nuoria asuttavat asumisohjaajat ovat törmänneet tilanteisiin, joissa Kelan virkailijat eivät suostu tekemään uutta maksusitoumusta, kun samaan asuntoon tehdään uusi vuokrasopimus ja vetoavat siihen, että maksusitoumus olisi toistaiseksi voimassa. Vuokranantajan näkökulmasta maksusitoumuksen kohta, jossa vaaditaan uutta maksusitoumusta uuden vuokrasopimuksen myötä, tarkoittaa, ettei maksusopimus ole voimassa uuden vuokrasopimuksen aikana.

Tällaiset tilanteet asettavat sekä haastavassa asumistilanteessa olevat asiakkaat että heille asuntoa tarjoavat vuokranantajat hankalaan tilanteeseen, josta seuraa vähintään tarpeetonta työtä ja byrokratiaa eri osapuolille ja pahimmillaan tilanteet voivat johtaa nuoren asunnottomuuteen. Vuokravakuuden maksusitoumusten sisältöä tulisi yhdenmukaistaa niin, että tällaisia byrokratialoukkua synny eikä sisällössä ole ristiriitoja ja varaa erilaisille tulkinnoille tai Kelan toimintatapoja muutetaan niin, että vastaavissa tilanteissa myönnettäisiin aina vuokravakuus myös uuteen asuntoon.

Vuokran kohtuullistamisen yhteydessä huomioitava, että myös muutot aiheuttavat kuluja
Vuokranantajan näkökulmasta asukkaan asunnonvaihdot vuokrataloyhtiön sisällä toiseen asuntoon eivät ole kuluttomia. Asunnon vaihtaminen maksaa noin 3500 €/asunto. Vaihtoja asunnosta toiseen joudutaan rajoittamaan, koska vaihdot aiheuttavat kuluja ja vuokrankorotuspainetta ja näin vuokrien nousemista.

”Mukavuusmuutot” ja vuokravakuuden epääminen

Ihmiset eivät aina saa vakuussitoumusta, vaan usein muutot katsotaan ns. ”mukavuusmuutoiksi”, vaikka ne ovat valtionohjauksen mukaisiakin kuten esim. ihminen asuu liian pienessä asunnossa. Sosiaalitoimi reagoi vain kaikkein vakavimpiin ristiriitaongelmiin Kelan kanssa, joutuen kuitenkin koko ajan paikkaamaan, soittelemaan ja tekemään lausuntoja Kelaan. Vuokranantaja ei voi jäädä odottamaan vakuussitoumuspäätöksiä ja mahdollisia tyhjäkäyntitappioita asuntoihin. Erittäin pienituloisten asema heikkenee ja on heikentynyt asuntomarkkinoilla näiden ongelmien takia. ARA:n ohjeiden mukaan asuntoa pitäisi tarjota hakijalle, mutta jos Kela ei myönnä vakuutta, asiakkaat eivät voi ottaa asuntoa vastaan.

Vuokranantajien kulut asuttamisessa nousevat, kun asian selvittelyyn kuluu aikaa ja tulee tyhjäkäyntiä, kun vakuussitoumusta ei saakaan ja/tai sopimuksen alkaminen siirtyy. Tämä vaikuttaa vuokratasoa nostavasti. Prosessi kuormittaa myös Kelan omaa toimintaa.

Esimerkkejä:

- Kela ei myöntänyt yksiössä (36 m²) asuvalle äidille ja lapselle kaksioon vakuutta, kun muutto katsottiin ”mukavuusmuutoksi”. Vuokranantaja joutui sosiaalitoimiston kautta hakemaan apua, mihin kuluu aika- ja työntekijäresursseja.
- Mies on jäänyt yksin asuntoon (730 €/kk), kun lapset ovat muuttaneet omilleen. Kela hylkäsi kaksi kertaa vuokravakuuden uuteen asuntoon, vaikka mies oli ollut pitkään toimeentulotuen asiakkaan. Toisen vaihtoasunnon vuokra olisi ollut 592 €/kk. Lopulta vuokravelkaa kertyi koko ajan toistuvasti ja oli jo yhden kuukauden vuokra vastaava määrä, ja vaihtoa ei siis voitu antaa enää edes rästien takia. Mies ei olisi saanut maksuhäiriömerkintöjen perusteella mistään muualta asuntoa. Molemmista asuntotarjouksista tuli tappiota vuokranantajalle ja myös sosiaalitoimelle, kun se joutui

antamaan lopulta vakuuden ja maksamaan kertyneet vuokratästit, joita oli jo lähes 800 €. Jos rästejä olisi kertynyt vielä lisää, vuokrasopimus oltaisiin purettu ja haettu asukkaalle häätöä.

- Vuokranantaja irtisanoi asunnon perusparannuksen takia. Perhe: isä ja lapsi 10 v., joka joutui äidin kuoleman jälkeen sijoitukseen. Asumat kolmiossa 699,22 € (64 m² -asunto). Vaihtoasuntoa 2h+k (55 m²), jossa vuokra oli 606,95 €, tarjottiin. Isä haki vakuutta Kelasta. Kelalta tuli hylkynä takaisin, koska oli Kelan mielestä liian kallis. Samalla Kelasta sanottu, että pitää hakea yksiötä. Lapsi on kuitenkin isällään 2-3 viikon välein viikonloppuja, tästä tehty lastenvalvojalla virallinen dokumentti. Halvempia kaksioita ei vuokraloyhtiöllä ole. Voiko Kela määritellä sen, että isän ja lapsen pitää mahtua yksiöön? Huomioitavaa: Samassa kiinteistössä yksin asuva taas sai Kelasta tiedon, että on mahdollista vastaanottaa kaksio, jonka vuokra saa olla max. 650 €, kun hän oli tiedustellut Kelasta vuokramaksimia vakuuteen.

Sähköisten kanavien kehittäminen

Esimerkiksi Y12-lomakkeen voi palauttaa Kelaan vain postitse. Tämä voisi tapahtua suojatun sähköpostin kautta. Samaten Kela voisi toimittaa takaisinmaksupyynnön suojatun sähköpostin kautta.

Sähköisestä vakuussitoumusmahdollisuudesta (Tampuuri) huolimatta Kelalta tulee vakuussitoumuksia edelleen perinteisellä tavalla. Tässä olisi hyvä sisäisesti ohjeistaa käyttämään työtä helpottavaa sähköistä palvelua.

Vuokrasopimuksen purku- ja häätötilanteissa vakuuden käsittelyn sujuvoittaminen ja nopeuttaminen

Vakuusmaksun realisointivaatimuksissa käsittelyaika Kelassa on useasti yli kuukauden. Käsittelyä tulisi nopeuttaa niin, että se tapahtuisi aina kahden viikon kuluessa, jos asia on selvä ja realisointivaatimukseen ei tarvita täydennystä. Useasti vuokralaiselle jää vielä velkaa vakuuden realisoinninkin jälkeenkin ja Kelan pitkä käsittelyaika hidastaa asian selvittämistä.

Vuokrasopimuksen purku- ja häätötilanteissa vakuuden käsittely on välillä hankalaa. Esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakas ei ole luovuttanut huoneiston hallintaa sopimuksen päättymisen mukaisesti ja tälle on jouduttu hakemaan häätöä, katsoo Kela vakuutta käsitelleessään sopimuksen alkuperäistä päättymispäivää, eikä huomioi sitä, ettei asiakas ole sitä noudattanut ja tilanne on johtanut häätöprosessiin. Tilanne on kerrottu jo vakuuden realisoimisen yhteydessä, mutta asian hoito voi silti edellyttää monin kertaista kirjelmöintiä ja selvitystyötä. Häätö johtuu sopimusvelvoitteiden rikkomisesta ja vakuussitoumus on myönnetty niiden täyttämiseksi.

Vuokrasopimuksen päätyttyä ja vuokranantajan ollessa yhteydessä Kelaan vakuuden realisoimiseksi, saattaa Kela myös alkaa neuvottelemaan asiakkaan kanssa mahdollisista uusista maksusopimuksista. Vakuuspidätyksen kohteena oleva lasku on kuitenkin jo aiemmin lähetetty asiakkaalle ennen Kelalta realisointiyritystä. Asiakas on sopimuksen aikana jättänyt esimerkiksi vuokraa maksamatta, eikä ole reagoinut maksumuistutuksiin. Vuokravakuuden on tarkoitus olla se vakuus, josta asiat hoidetaan, elleivät ne tule muuten hoidettua sopimusehtojen mukaisesti. Asiakkaat tekevät sitten viikkoja vuokrasopimuksen päättymisen jälkeen Kelan edellyttäminä maksusopimuksia, joita eivät noudata ja asian hoito pitkittyy entisestään.