Kuntaliitto
Kommunförbundet

Onnistuva Suomi tehdään lähellä
Finlands framgång skapas lokalt

Työvoima- ja yrityspalveluiden alueelliset kokeilut

TULOKSIA JA TULKINTOJA

15.10.2018



Tampereen seudun kokeilu
Asiakasmäärät oli 7/2018 oli **25 000**.
Vastuu kaikista peruspäivärahaa ja työmarkkinatukea saavista asiakkaista.

Turun seudun kokeilu
Asiakasmäärä 7/2018 oli **9500.**Vastuu kaikista alle 25-vuotiaista työnhakijoista sekä iästä riippumatta kaikista yhtäjaksoisesti 12 kk työttömänä olleista.

Kokeiluissa asiakkaita 7/2018 yhteensä 44.000

Kuopion seudun kokeilu
Asiakasmäärä 7/2018 oli **3700**. Vastuu yhtäjaksoisesti 12 kk työttömänä olleista sekä monialaisen yhteispalvelun asiakkaista. Kuopion seudun kokeiluissa sovelletaan myös työelämäkokeilua.

Porin kokeilu
Asiakasmäärä 7/2018 oli **2 800**. Vastuu työmarkkinatukea työttömyyden perusteella vähintään 200 päivää saaneilta sekä yhtäjaksoisesti 6 kk työttömänä olleista alle 25-vuotiaista asiakkaista. Porissa sovelletaan myös työelämäkokeilua.

Lapin kokeilu
Asiakasmäärä 7/2017 oli **2 600.** Vastuu yhtäjaksoisesti 12 kk työttömänä olleista asiakkaista.

Kokeiluissa on laajennettu kuntien toimivaltaa julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden tarjoamisessa:
Kunta vastaa kokeilun asiakaskohderyhmän palveluprosessista ja julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden tarjoamisesta

TAVOITELOGIIKKA

Kokeilun tavoite 2:
Mahdollistaa asiakaslähtöisten palveluiden kehittäminen

Toimi-vallan laajen-taminen.

Kokeilun tavoite 2:
Tukea siirtymistä maakuntamalliin

Asiakaslähtöisyydellä ja TOIMINTATAPOJEN UUDISTAMISELLA tavoitellaan

Nykyistä parempi vaikuttavuus työllisyyden edistämisessä

Kustannussäästöt työttömyyden julkistaloudelle aiheuttamiin nykyisiin kokonaiskustannuksiin verrattuna

Yhteiskunnallisena tavoitteena

Vähentää pitkäaikais-työttömyyttä

Vaikuttaa työllisyysasteen nostamiseen

Parantaa erityisesti pidempään työttömänä olleiden ja nuorten pääsyä työmarkkinoille

Parantaa lähipalvelun ja kasvokkain annettavan palvelun saatavuutta kokeilukunnissa.

Tavoittaa nykyistä paremmin myös ne työttömät, jotka ovat osittain tai kokonaan luopuneet aktiivisesta työnhausta

Tietoa millaisilla palveluilla tai palvelukokonaisuuksilla voitaisiin parhaiten edistää työttömän työllistymistä

Tukee kasvupalvelu-uudistuksen tavoitetta vastata asiakkaiden erilaisiin ja yksilöllisiin tarpeisiin. (HE 35/2018)

Tulevat maakunnat voisivat hyödyntää toimintamallien ja palveluhankintoje n suunnittelussa

Kokeilussa mukana oleville kunnilla mahdollisuus valmistautua tuottaja-rakenteen muutoksiin.

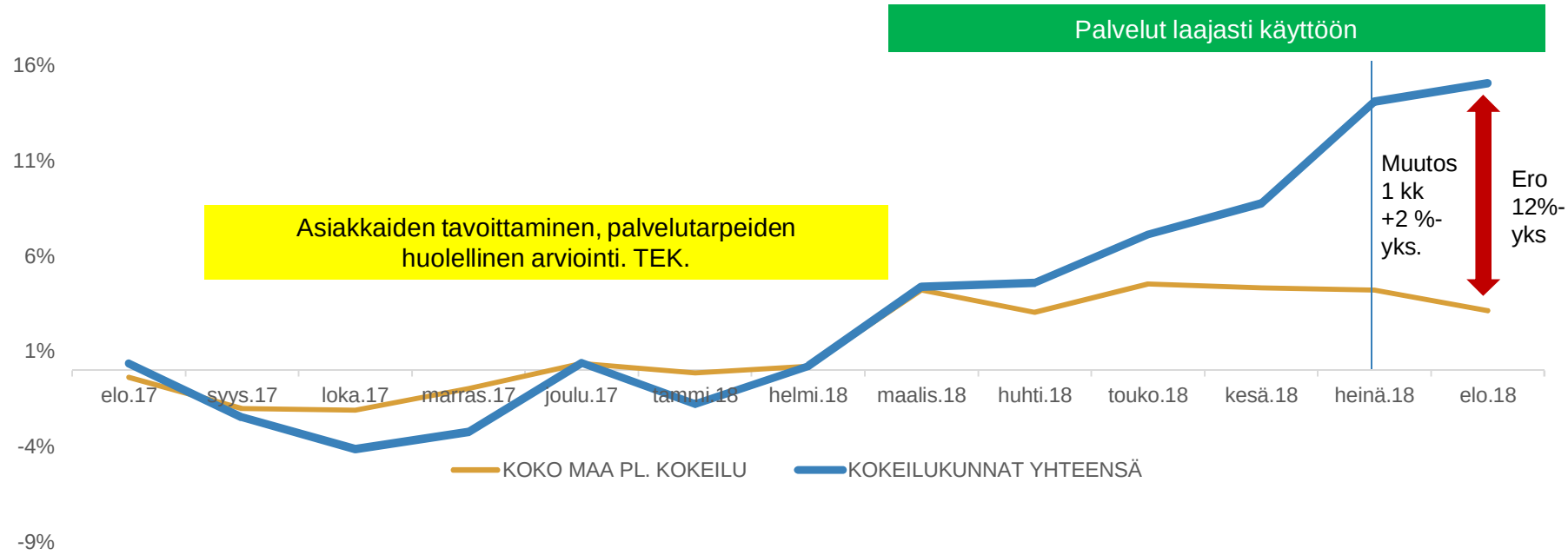
HE 51/2017 VP Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden alueellista tarjoamista ja työelämäkokeilua koskevasta kokeilusta

Parantaa erityisesti pidempään työttömänä olleiden ja nuorten pääsyä työmarkkinoille

Parantaa lähipalvelun ja kasvokkain annettavan palvelun saatavuutta kokeilukunnissa.

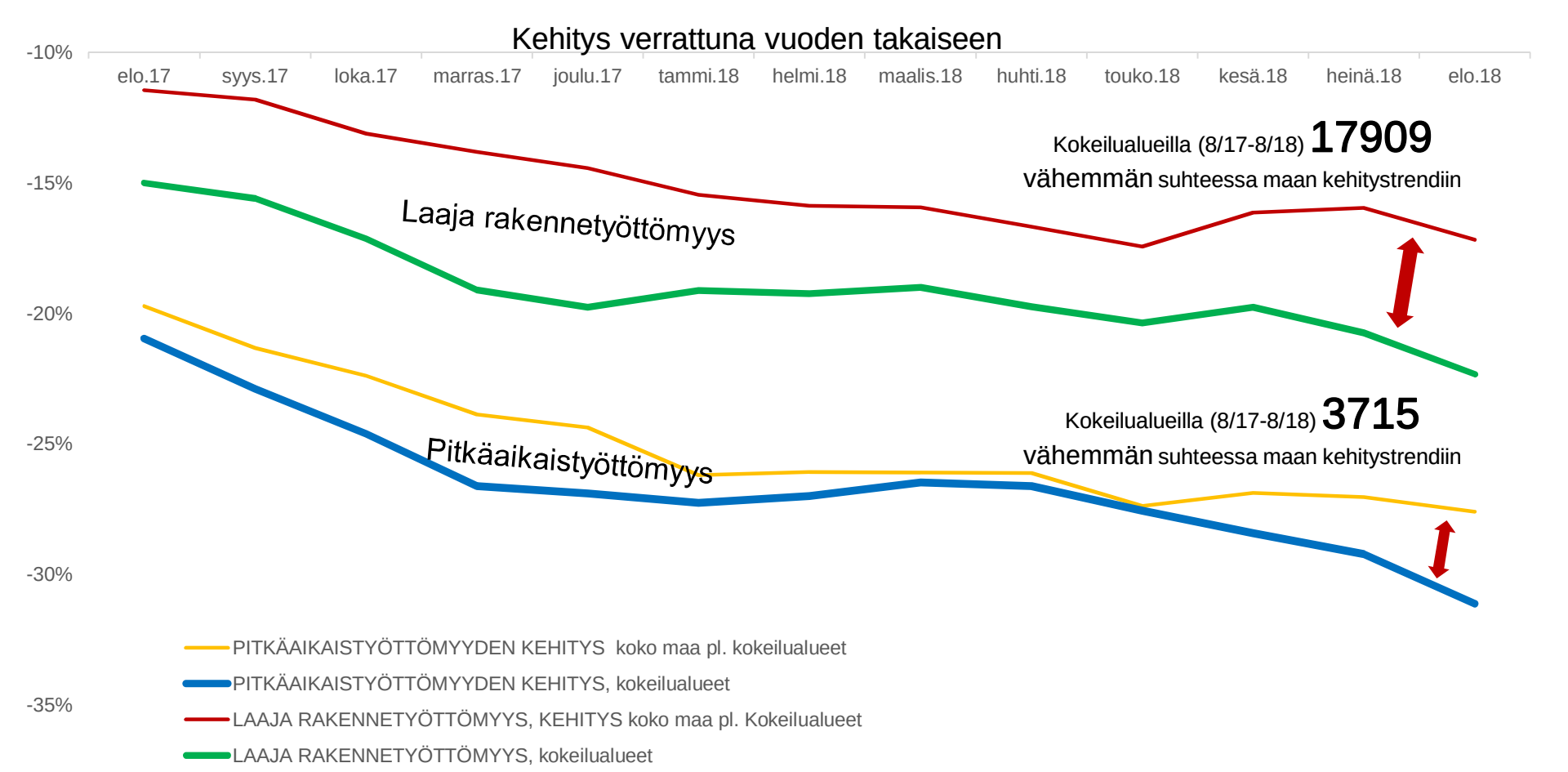
Tavoittaa nykyistä paremmin myös ne työttömät, jotka ovat osittain tai kokonaan luopuneet aktiivisesta työnhausta

AKTIVOINTIPALVELUISSA OLEVIEN ASIAKKAIDEN MÄÄRÄT, MUUTOS VUODEN TAKAISEEN



Lähde: TEM työnvälitystilasto: **Taulukko: 4250. Aktivointiaste laskentapäivänä kunnittain. Asiakkaiden kokonaismäärä 8-2017 – 8/2018, muutos (%) verrattuna vuoden takaiseen ajankohtaan**

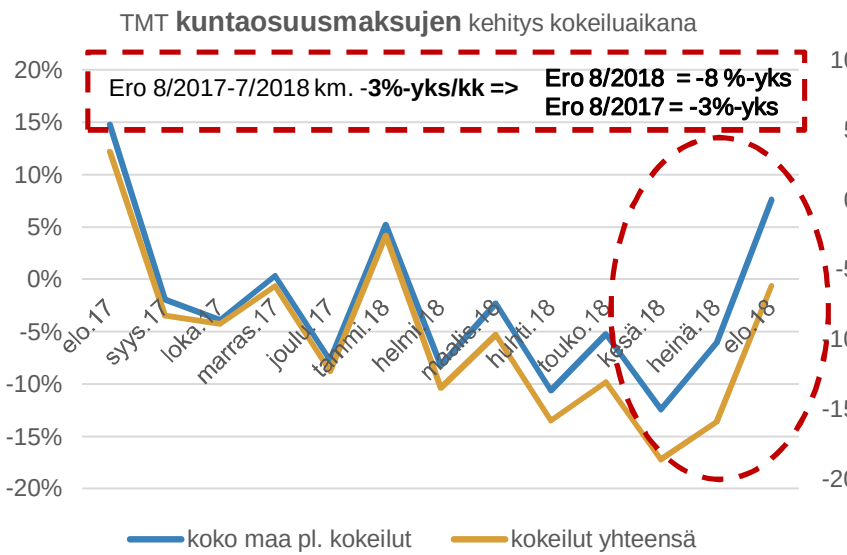
MIKKO KESÄ | OY

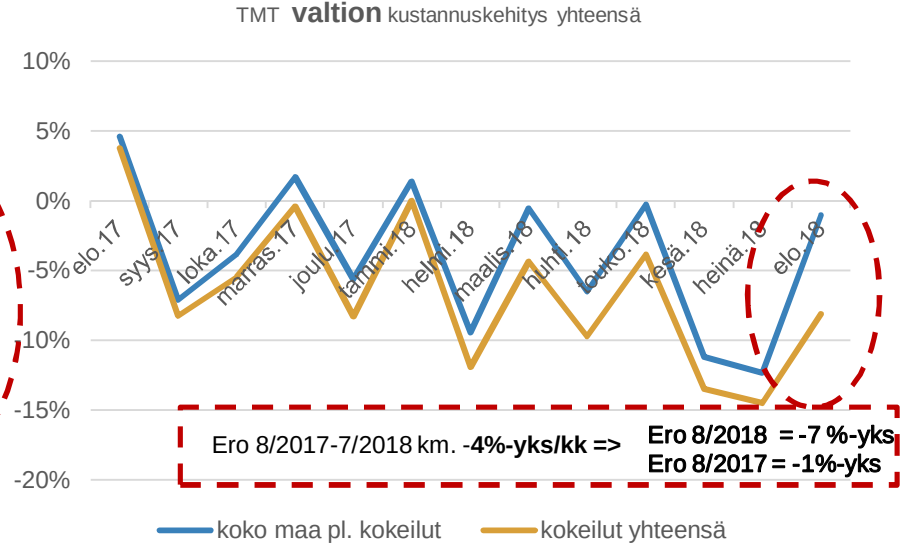


MIKKO KESÄ | OY

Lähde: TEM työnvälitystilasto: **Taulukko: 6210. Rakennetyöttömät sukupuolen ja ikäryhmän mukaan kk:n lopussa kunnittain, muutos 8-2017 – 8/2018,verrattuna vuoden takaiseen ajankohtaan.**

Kustannussäästöt työttömyyden julkistaloudelle aiheuttamiin nykyisiin kokonaiskustannuksiin verrattuna





Työmarkkinatuki(TMT)kustannusten kehitystä ajanjaksolla 8/2017-8/2018 verrataan kokeiluja edeltävän ajan , tammi-heinäkuun 2017 kuukausin keskiarvokustannuksiin. Valtion kustannukset pitävät sisällään TMT-kuntamaksun.

- Työmarkkinatuen ***kuntaosuuden*** säästö kokeiluissa koko maan laskennalliseen kehitysuraan nähden:
  3 miljoonaa euroa. (kuukautta aiemmin 2,4 me)
- Työmarkkinatuen ***valtion kokonaiskustannusten*** säästö kokeiluissa koko maan laskennalliseen kehitysuraan nähden:
  10,3 miljoonaa euroa. (kuukautta aiemmin 8,2 me)

Lähde: Kela/ Kelasto/ Kelan työttömyysturvaetuuksien saajat ja maksetut etuudet sekä Työmarkkinatukiseuranta: Kunnan osarahoittama työmarkkinatuki

Nykyistä parempi vaikuttavuus työllisyyden edistämisessä

MUUTOSKOODIT TYÖTTÖMISTÄ TYÖNHAKIJOISTA 8/17 – 8/18	1. Asiakasmäärä (suuntaa antava)	2. Muutoksia koodeilla 00-13 YHTEENSÄ	3. Dynaamisuus	4.1 Työttömyydestä työhön	4.2. suhteessa asiakas-määrään	4.3. Työllistymis-aste	4. Työllistämis-aste	5. Aktivointi-aste
A)Kokeilutoimistot yhteensä	43600	49174	115 %	13 820	32 %	28 %	**35 %**	**40 %**
B) kokeilualueiden EMO-TE-tstot yhteensä (pl kokeilut)	132 466	189108	144 %	76 666	58 %	41 %	25 %	32 %
C) Kokeilualueet yhteensä	176066	240 663	137 %	90 486	51 %	38 %	27 %	34 %
D) Koko maa (pl kokeilualueet)	451643	381 937	85 %	145 123	32 %	38 %	26 %	32 %

3. = muutokset / laskennallinen asiakasmäärä. **4.3.** = ((00)työllistetty +(01)välitetty + (03)saanut itse työn) / muutokset yhteensä **4.4.** = (00+01)/(00+01+03). **5. =** (04)aloittanut työvoimakoulutuksen+ (08) aloittanut muun koulutuksen + (11) aloittanut valmennuksen/kokeilun + (12) aloittanut kunt.työtoiminnan + (13) aloittanut omaehtoisen opiskelun / muutokset yhteensä

- Kokeiluntoimistojen asiakkuuksissa (vs. emot) korostuvat aktiivitoimet
- EmoTE-toimistoissa dynaamisuus selkeästi maan keskiarvoa korkeampi (tarkemmat täsmätoimet, keskittyminen välillisempiin toimiin (3kk haastattalut), kirittäminen?)
- Kokeilut + Emot – TYÖNJAOLLA selvästi maan keskiarvojen yläpuolella. (”20-80”)

Lähde: TEM työnvälitystilasto: **Taulukot:** *1315. Päättyneet jaksot päättymissyyn ja keston mukaan kokeilutoimistoittain kk:n aikana ja* 1315. Päättyneet työttömyysjaksot päättymissyyn ja työttömyyden keston mukaan ELY-keskuksittain/maakunnittain kk:n aikana. Kokeilutoimistojen asiakasmäärät on pyydetty toimistojen tilastoista. Muut asiaasmäärät, taulukko1205. Työnhakijat … ELY-keskuksittain / maakunnittain.

Havainnot ja hyvät käytännöt

- Asiakkaiden Palveluprosessien…
  - suoraviivaistuminen
  - yksilöllisyys ja asiakaslähtöisyys
  - poikkeuksellisen korkea asiakastyytyväisyys
- Jalostunut osaaminen (TE + Kunta), molempia tarvitaan.
- Palveluiden laaja yhteensovittaminen
  - Sote, osaaminen, elinkeino, työllisyys.
- Yksityisten palveluntuottajien hyödyntäminen ja uudet mallit
  - Dynaamiset hankinnat, uudet palvelusetelit
- Työelämänkokeilun opit
  - Napakoituminen, paikka ja palvelu irti toisistaan.
- **Kunta alustana. Keinoja** auttaa asiakasta on huomattavasti enemmän ja ne ovat myös monipuolisempia. Kun asiakkaan palveluprosessin hallinta on samalla tasolla ja yksissä käsissä, nämä voidaan täysimääräisesti hyödyntää.
  - Palvelut (Kunta + JTYPL)
  - Työtehtävät ja työnantajarooli
  - Hankinnat
  - Kumppanit ja verkostot
  - Strategiset hankkeet
  - Sosiaalinen pääoma

KAUPUNKISEUDUN TYÖLLISYYSPALVELUT
Työvoima- ja yrityspalvelujen alueellinen kokeilu



12.10.2018

Kooste asiakaspalautteista

Regina Saari
ohjelmajohtaja
Tampereen kaupunki

TAMPEREEN KAUPUNKI

Perustietoa asiakaspalautejärjestelmästä:

- Asiakaspalautejärjestelmämme suosittelukysymyksessä asiakkaat antavat vastauksensa asteikolla 0 – 10. Asiakkaiden antamat vastaukset luokitellaan seuraavasti: 0 – 6 = arvostelijat, 7 – 8 = passiiviset, 9 – 10 = suosittelijat.

- NPS - arvo ei ole prosentti vaan luku, joka lasketaan vähentämällä arvostelijoiden prosenttiosuus suosittelijoiden prosenttiosuudesta. Passiivisten palautteiden arvo neutraali. Lopullinen arvo ilmoitetaan pelkkänä kokonaislukuna.

Lisätietoa asiakaspalautejärjestelmästä: http://roidu.com/fi/

Lisätietoja Pirkanmaan kokeilu: palvelupäällikkö Sari Oksanen
sari.oksanen@tampere.fi
p.050 -5012374

Systemaattisen asiakastyytyväisyysmittauksen lähtökohtia ja tavoitteita

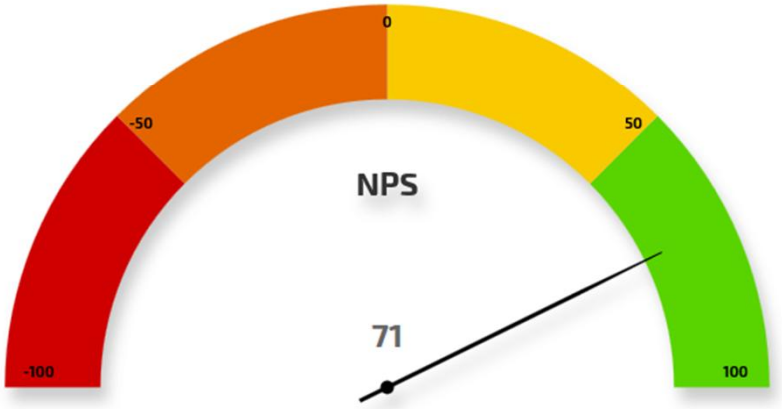
- Palautejärjestelmän kautta saadaan reaaliaikainen asiakaspalaute koko kokeilualueelta, kaikkien kuntien työllisyyspalveluista kunnittain ja Tampereen työllisyyspalvelujen osalta palveluyksiköittäin.
- Palautteet ovat käyntiasiakkaiden palautteita koko kokeilun ajalta ja viisaripalautteet poikkileikkauksia päivittäiseen tilanteeseen. Järjestelmän kautta voi antaa myös sanallista palautetta.
- Palautteen keruu on jatkuvaa, ei poikkileikkaustilanne. Kokeilu alkoi 8/2017, palautetta kerätty 9/2017 alkaen.
- Osoittaa onnistumiset, kehittämistarpeet ja ongelmat palvelussa (huono NPS-luku tai muuten negatiiviset vastaukset)
- Palautejärjestelmä kertoo, kuinka suuri osa asiakkaista koki saaneensa apua ja tukea tapaamisessa
- Palautteiden kautta kerätään asiakkaiden ideoita/ajatuksia/tunnelmia asiakastapaamisista
    - Asiakaspalautetta käydään säännöllisesti läpi Tampereen työllisyyspalveluiden asiakasraadissa ja kehittämistoimia viedään systemaattisesti eteenpäin koko kokeilualueella.
- Palautteiden kautta saadaan tietoa siitä, mikä teki tapaamisesta onnistuneen ja mitä kehitettävää toiminnassa on.
    - Muun muassa; signaalit siitä, mihin kannattaisi keskittyä OMA-valmentajan työssä
- Antaa yhtenäistä tietoa toiminnan kehittämisen sekä tiedolla johtamisen tarpeisiin. Asiakaspalautteet näkyvät reaaliajassa mm. johdon sähköisellä työpöydällä ja julkisena asiakaspalvelun odotusaulojen info-televisioissa.

NPS-tulos koko kokeilun alueelta

- Asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti asiakaskäyntien yhteydessä
- Asiakaspalautteiden määrä, koko kokeilu tällä hetkellä 7763

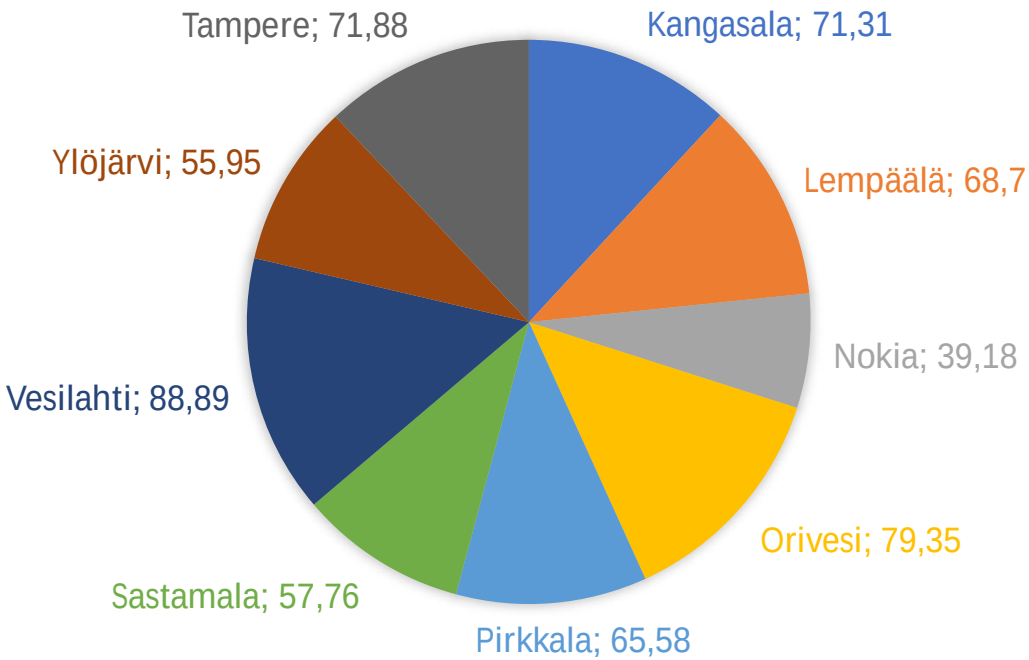
TYPA-kuntien yhteinen NPS-luku

Kertoisitko ystävällesi saaneesi hyvää palvelua asioidessasi työllisyyspalveluissa?



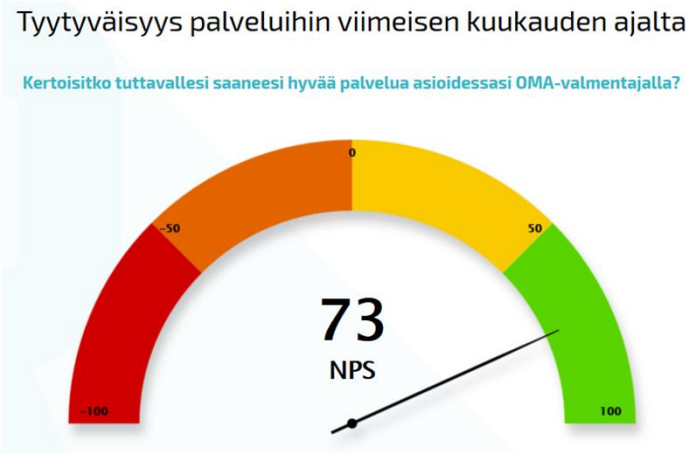
Asiakastyytyväisyystulokset ajalta 9/17-10/18

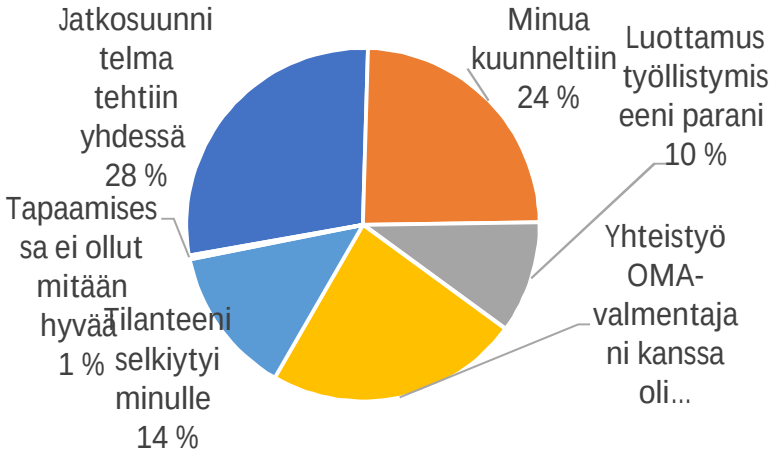
- Ympyräkaaviossa näkyy kaikkien kokeilukuntien NPS-luku koko kokeilun ajalta kuntakohtaisesti.



Tampere: asiakastyytyväisyystulokset

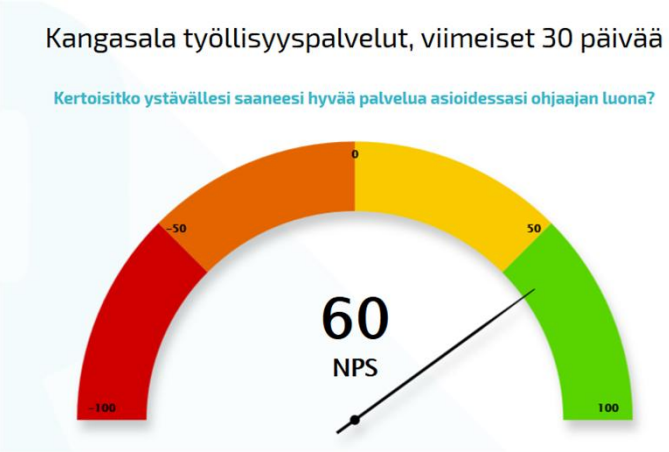
- Asiakaspalaute kysytään OMA-valmentajan tapaamisen jälkeen
- NPS-luku koko ajalta 71.88

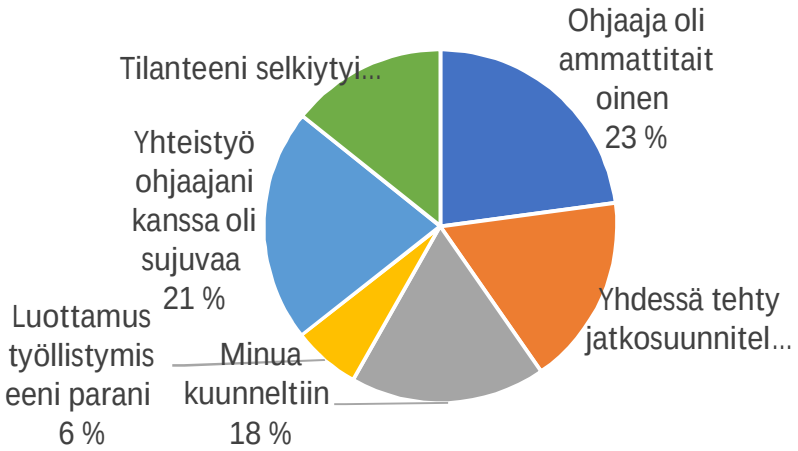




Kangasala: asiakastyytyväisyystulokset

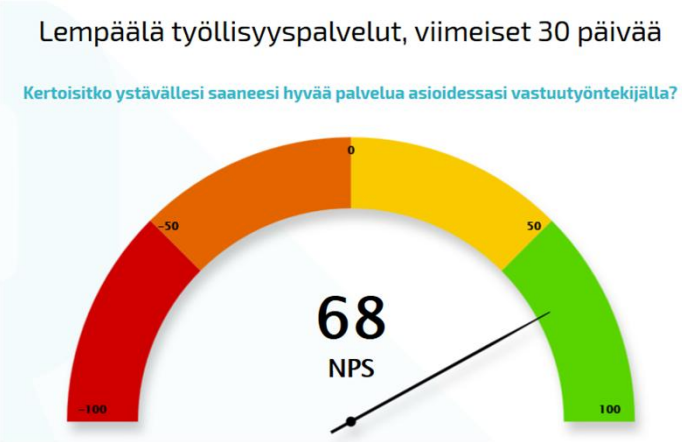
- NPS-luku 71.31 koko ajalta

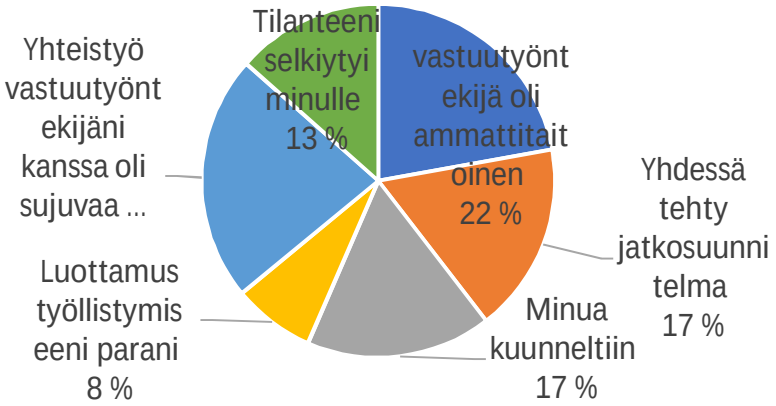




Lempäälä: asiakastyytyväisyystulokset

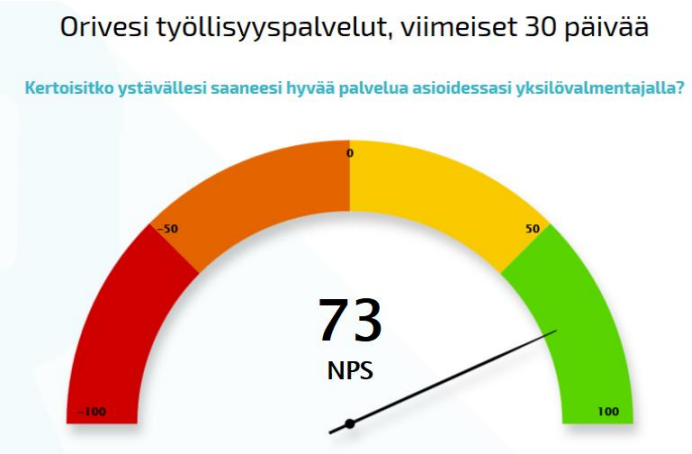
- NPS-luku 68.70 koko ajalta

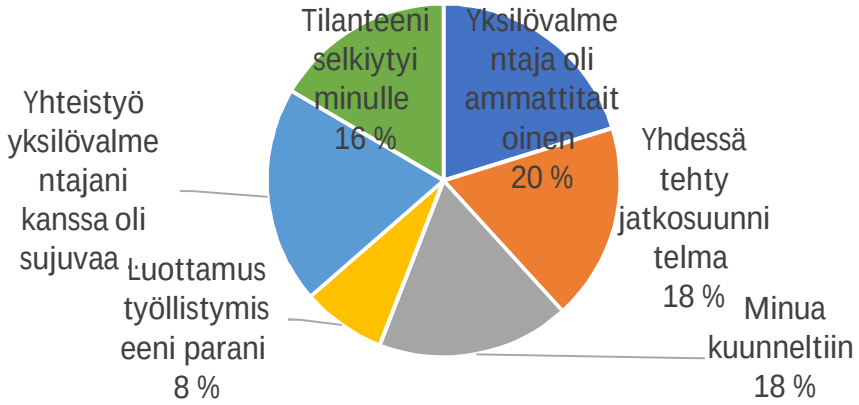




Orivesi: asiakastyytyväisyystulokset

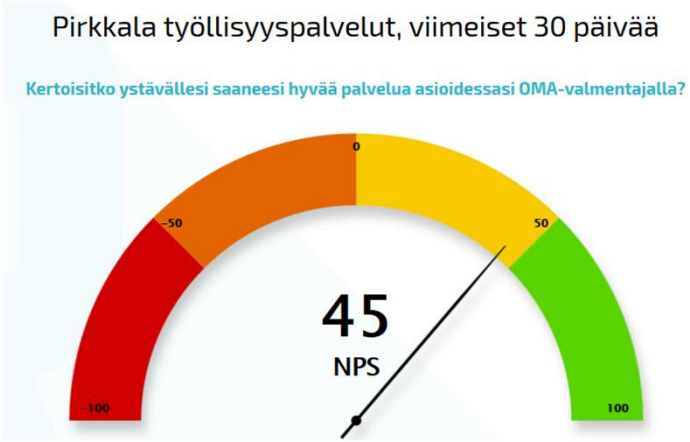
- NPS-luku 79.35 koko ajalta

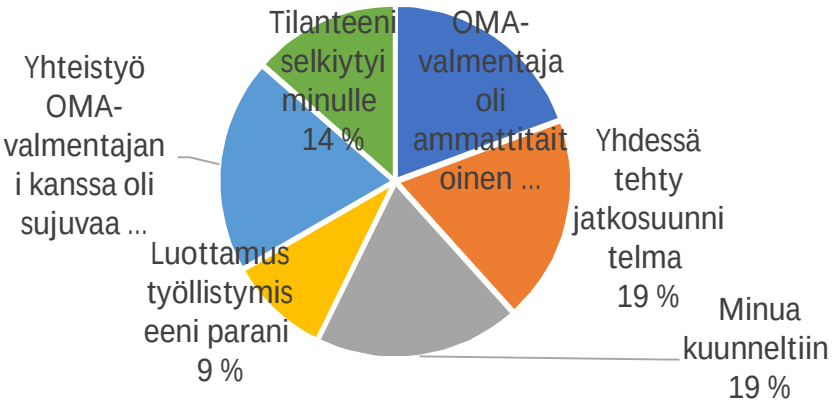




Pirkkala: asiakastyytyväisyystulokset

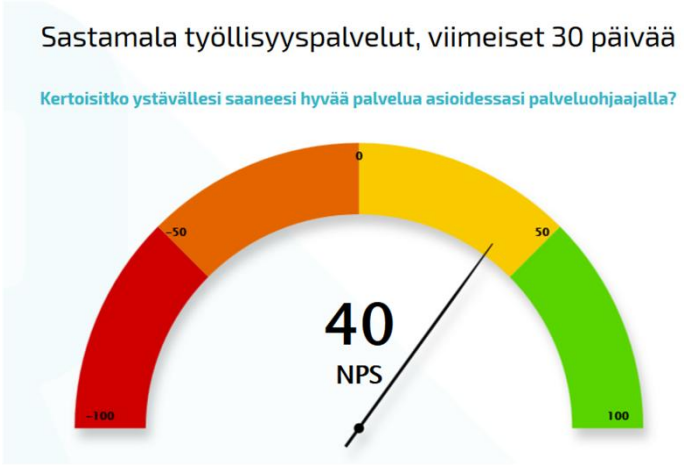
- NPS-luku 65.58 koko ajalta

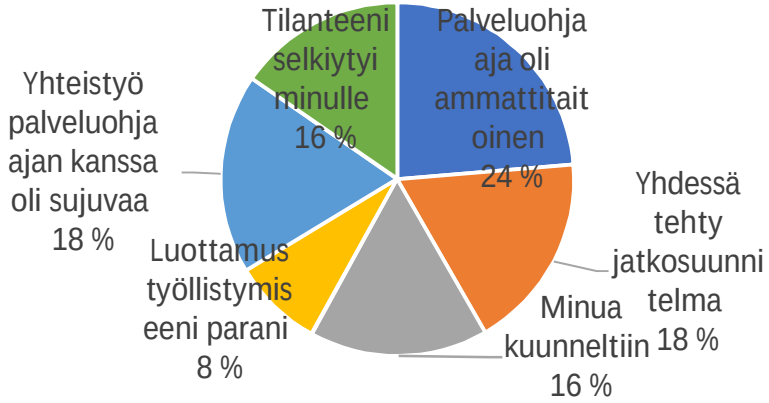




Sastamala: asiakastyytyväisyystulokset

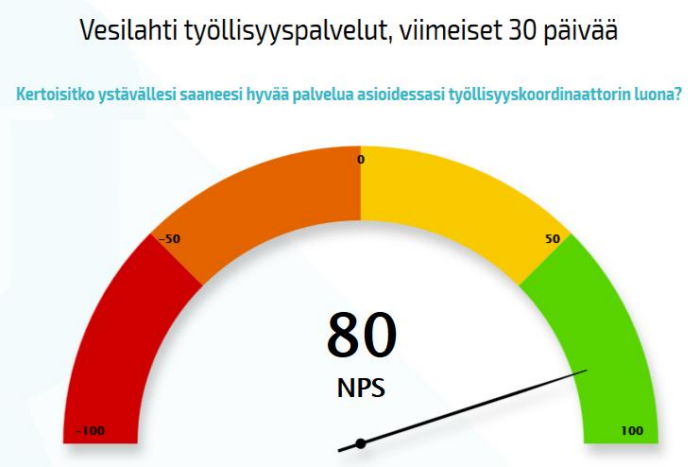
- NPS-luku 57.76 koko ajalta

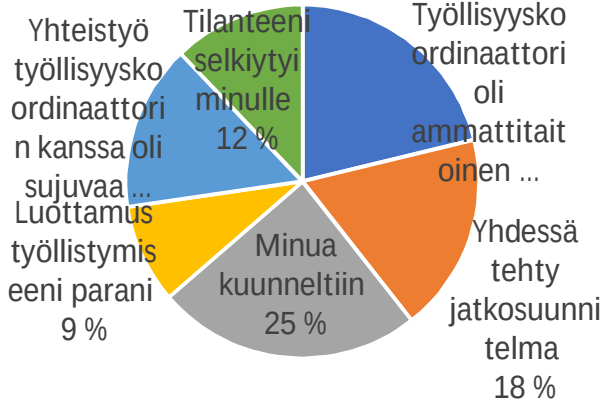




Vesilahti: asiakastyytyväisyystulokset

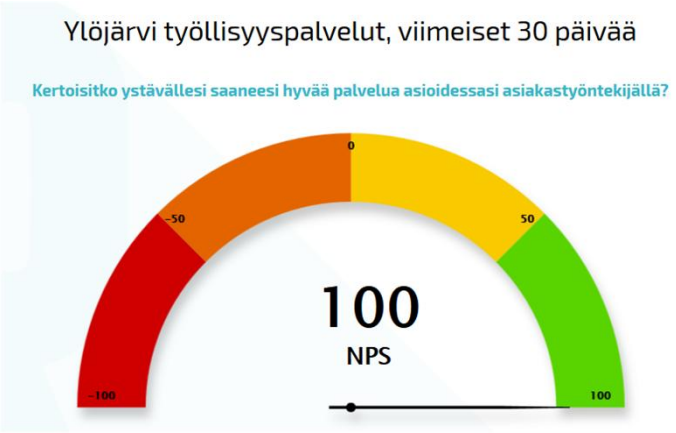
- NPS-luku 88.89 koko ajalta

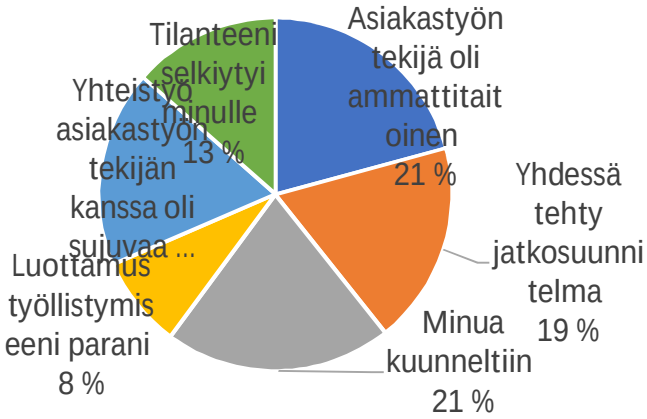




Ylöjärvi: asiakastyytyväisyystulokset

- NPS-luku 55.95, 20% vastaajista on antanut arvosanan 7 tai 8, jotka eivät vaikuta NPS-arvon tulokseen. 67% vastaajista on antanut arvosanan 9 tai 10.





Nokia: asiakastyytyväisyystulokset

- NPS-luku 39.18, 38% vastaajista on antanut arvosanan 7 tai 8, jotka eivät vaikuta NPS-arvon tulokseen. 50% vastaajista on antanut arvosanan 9 tai 10.

