Pohjoismaisen työnhaun malli

Vantaan ja Keravan työllisyyspalvelut / Ohjaamo Vantaa

Asiakkuuspäällikkö Hanna Sauli

15.11.2021 Työ- ja tasa-arvovaliokunta



Vantaa kerava Työllisyyden kuntakokeilut Onnistumisia yhdessä

Asiakkaan kohtaaminen keskeistä

- Vantaan/Keravan kaupunki pitää perusteltuna sitä, että asiakasta tavataan työttömyyden alkuvaiheessa henkilökohtaisesti ja tehostetusti.
- Edistää palvelutarpeiden tunnistamista ja tehostaa asiakkaan ohjaamista ensisijaisesti työhön sekä tarpeen mukaisiin palveluihin.

Yhdenmukaisuus haasteena

- Henkilökohtaisia tapaamiskertoja sama määrä riippumatta asiakkaan tilanteesta ja palvelutarpeesta
- Riskinä henkilöstöresurssien tehoton käyttö
- Työnhakijan tapaamisten määrä, jaksottaminen ja tapaamisten toteuttamisen tapa tulisi voida määritellä asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti

Resurssien mitoitus

- Resurssilisäys ei riitä kattamaan asiakaspalvelun vaatimuksia, sillä muutos työmäärässä ja lakisääteisten tapaamisten määrässä monikertaistuu
- Resurssit on laskettu olettaen, että henkilöstön työviikkoon ei sisälly kehittämis- tai verkostotyötä.
- Varsinkin Ohjaamossa palveluiden kehittäminen sekä yhteydenpito eri sidosryhmiin keskeinen osa
  - Myös asiakaspalvelijan työssä
- Resurssi vahvistuu käytännössä vähemmän kuin laskelmissa, sillä nykyisistä resursseista osa päättyy (mm. koronaresursointi).
- Resurssien mitoituksessa aina syytä huomioida mm. osaamisen kehittäminen, sidosryhmä- ja kehittämistyö sekä henkilöstön vaihtuvuus.

Muutos Ohjaamoissa

- Ei muuta palvelun perusluonnetta Ohjaamoissa
- Yksilöllinen palvelu tapaamisineen on ollut normaali osa Ohjaamojen toimintaa
- Tapaamisvelvoite on kunnianhimoinen.
- Kaikkia asiakkaita ei ole voitu tavata kahden viikon välein, vaikka työntekijöillä on ollut vain noin 50 asiakasta kullakin.

Toteuttamistavoista

- Teoriassa kahden viikon välein toistuvat palvelutapaamiset voidaan toteuttaa, mikäli niiden järjestämisessä voidaan hyödyntää esim. ostopalveluita, etätapaamisia, ryhmätapaamisia ja useita eri palveluntarjoajia.

Asiakaskunnan moninaisuus

- Ohjaamoissa on aiemmin kohdennettu palveluita asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti
  - Osa asiakkaista etenee omatoimisesti kohti työllistymistä.
  - Osa asiakkaista voi kokea tiivistahtisen palvelun enemmän työnhakua haittaavana kuin sitä hyödyttävänä, etenkin aktiivisesti ja omatoimisesti työtä hakevat asiakkaat.
  - Toisaalta kuntakokeilussa on asiakkaita, joiden työllistyminen edellyttää monialaista palvelutarjontaa ja hyvin yksilöllistä palvelua.
- Vaikuttavuuden ja resurssien käytön kannalta olennaista on selvittää asiakkaan palvelutarpeet ja palvella asiakasta yksilöllisesti palvelutarpeen mukaisesti.

Ohjaamojen vahvuudet laajenevat kuntakokeiluun

1. Monialainen palvelu ja asiakkaan kokonaistilanteen huomioiminen
2. Kasvokkainen, yksilöllinen palvelu, asiakkaan toiveiden ja tarpeiden huomioiminen, kuunteleminen ja voimaannuttaminen.
3. Avoimet matalan kynnyksen neuvontapalvelut
4. Jatkuva kehittämis- ja verkostotyö sekä viestintä

Samoja vahvuuksia valtavirtaistetaan palveluun koko kuntakokeilussa.

Nuorten palvelujen erityispiirteistä

- Nuorten palveluiden erityiset resurssitarpeet

Erillisen lainsäädännön mahdollisuus

- Nuorten ohjaamo edellä kuvattuine piirteineen integroituu luontevasti osaksi tulevaa pohjoismaista työvoimapalvelumallia ja TE 2024 uudistusta.
- Ohjaamotoimintaa säätelevälle, erilliselle lainsäädännölle ei ole tarvetta
- Kaikessa lainsäädännössä hyvä huomioida laajemmin asiakkaiden monialaisen palvelun tarve ja luoda tälle edellytyksiä (esim. tietosuoja).