



# **Maahanmuuttajat Kelan perustoimeentulotukiasiakkaina**

Neuvonta ja ohjaus

Ilona Suominen

OPINNÄYTETYÖ  
Maaliskuu 2021

Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosionomin koulutus

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosionomin koulutus

SUOMINEN ILONA:

Maahanmuuttajat Kelan perustoimeentulotukiasiakkaina  
Neuvonta ja ohjaus

Opinnäytetyö 40 sivua, joista liitteitä 5 sivua  
Maaliskuu 2021

---

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli tuoda esille perustoimeentulotuen maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden ohjauksen sekä neuvonnan tärkeys.

Opinnäytetyöni aihe löytyi omasta työstäni, jossa opastin ja neuvoin maahanmuuttajataustaisia asiakkaita heille kuuluvien palveluiden piiriin. Työskentelin maksutonta etäneuvontaa tarjoavassa palvelussa Info-Lango, joka oli Pudasjärven kaupungin Hyvä Alku Pohjois-Pohjanmaalla -hankkeen (ESR) kehittämä ja joka laajentui valtakunnalliseksi toukokuussa 2017. Hanke loppui kesäkuussa 2019.

Perustoimeentulotuki siirtyi kunnilta Kelan hoidettavaksi vuoden 2017 alussa. Opinnäytetyöni keskiössä ovat maahanmuuttajataustaiset asiakkaat, jotka saavat tai ovat saaneet Kelan perustoimeentulotukea viimeisen kolmen vuoden aikana.

Opinnäytetyöni tavoitteena oli ennaltaehkäistä maahanmuuttajataustaisten toimeentulotukiasiakkaiden ohjauksen ja neuvonnan puutteellisuudesta johtuvia väliinputoamisia. Opinnäytetyöstä voivat hyötyä maahanmuuttajien kanssa toimivat viranomaiset, jotka työskentelevät jo olemassa olevien toimeentulotukiasiakkaiden sekä toimeentulotuen tarpeessa olevien mutta ei vielä asiakkaiden, aseman ja oikeuksien toteutumisen puolesta.

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus, jonka aineistona käytin asiakashaastattelukysymysten pohjalta tehtyä analyysiä. Mukaan tietolähteisiin otin myös Info-Langon Webropolin asiakaskyselyjä sekä suoraan asiakkailta saatuja palautteita. Pää-aineiston keräyksen suoritin maaliskuun aikana 2020.

---

Asiasanat: maahanmuuttajat, perustoimeentulotuki, ohjaus, neuvonta

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Social Services

SUOMINEN, ILONA:  
Immigrants as Kela Basic Income Support Customers  
Advice and Guidance

Bachelor's thesis 40 pages, appendices 5 pages  
March 2021

---

The purpose of this thesis was to emphasize the importance of guidance and counseling for clients with an immigrant background in basic income support.

The topic of the thesis was found in the author's own work, where she guided and advised clients with an immigrant background on services that were applicable to them. The author worked for Info-Lango, a service that offered free remote counseling developed by the Pudasjärvi city's Good Start in Northern Ostrobothnia (ESF) project which expanded nationwide in May 2017. The project ended in June 2019.

The basic income support was transferred from the municipalities to Kela at the beginning of 2017. The focus of the thesis is on clients with an immigrant background who have received Kela's basic income support during the last three years.

The aim of the thesis was to prevent interruptions due to the lack of guidance and counseling for income support clients with an immigrant background. The thesis can help those authorities who work with immigrants, those individuals who are already clients and those who need basic income support but are not yet customers.

The thesis is a qualitative study, the material of which was an analysis based on customer interview responses. Info-Lango Webropol's customer surveys and feedback received directly from customers was also included. The data were collected in March 2020.

---

Key words: immigrants, basic income support, advice, guidance

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	5
2	AMMATTISANASTOA .....	6
3	TOIMEENTULOTUKI.....	8
	3.1 Toimeentulotuki käsitteenä .....	8
	3.2 Perustoimeentulotuen siirto kunnilta Kansaneläkelaitokseen.....	9
	3.3 Asiakkaan edun mukainen toiminta .....	11
	3.4 Kelan toimeentulotukiohjeen merkitys maahanmuuttajataustaisille asiakkaille .....	13
4	MAAHANMUUTTAJIEN PALVELUT .....	16
	4.1 Palveluja omalla kielellä .....	16
	4.2 Maksuton etäneuvonta maahanmuuttajille omalla kielellä .....	16
	4.3 Hyvä alku Pohjois-Pohjanmaalla -hanke.....	17
	4.3.1 Info-Lango, monikielistä etäneuvontaa omalla kielellä .....	18
	4.4 Virkakieli Suomessa.....	19
5	TUTKIMUKSEN TARKOITUS.....	20
6	TUTKIMUSMENETELMÄ JA PROSESSI.....	22
	6.1 Kvalitatiivinen tutkimus.....	22
	6.2 Aineistonkeruumenetelmä.....	22
	6.3 Muita aineistoja .....	23
	6.4 Aineiston käsittely .....	24
7	TUTKIMUSTULOKSET .....	25
	7.1 Neuvonnan merkitys .....	25
	7.2 Käsitteiden ymmärtäminen.....	25
	7.3 Lähiverkoston tärkeys .....	26
	7.4 Lain tuoma turva .....	27
	7.4.1 Tietämättömyys turvattomuuden aiheuttajana.....	27
8	YHTEENVETO .....	29
	8.1 KELAN OSAAMISEN KEHITTÄMINEN .....	30
9	POHDINTA .....	32
	LÄHTEET.....	34
	LIITE 1. HAASTATTELUN KYSYMYKSET .....	37
	LIITE 2. HAASTATTELUN VASTAUKSET .....	39
	LIITE 3. ESIMERKKI HAASTATTELUN TULKINNASTA.....	39
	LIITE 4. HAASTATTELULUPA.....	41
	LIITE 5. INFO-LANGO ETÄNEUVONTAPALVELUN SEURANTA .....	42

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni keskiössä on Suomessa pysyvästi asuvien maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden toimeentulotuen hakemisen haasteellisuus.

Olen itse taustaltani maahanmuuttaja. Kiinnostukseni aiheeseen syntyi vuonna 2006 kun aloitin työt Nokian Työttömien yhdistyksessä tiedottajana. Työssäni tapasin ihmisiä erilaisilla taustoilla, joiden kanssa työskentelin päivittäin. Tapamaani ihmiset kertoivat tosielämän tarinoita ja valitettavan usein jouduin toteamaan, että palvelut toimeentulotuen osalta eivät aina toteudu. Ja yksinkertainen syy oli neuvonnan puutteellisuus.

Lisän aiheeseen tuo vielä työkokemukseni maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden tukihenkilönä, henkilökohtaisena avustajana, sosiaalityön kehittäjänä asiakasraadissa sekä neuvojan työ Info-Langossa, jossa neuvotaan maahanmuuttajia heille kuuluvien palveluiden piiriin. Suoraan ko. aiheesta aikaisempia tutkimuksia ei löytynyt.

Olen ymmärtänyt kuinka tärkeänä toimeentulotukijärjestelmän asiakkaat pitävät oikeudenmukaista, arvostavaa sekä asianmukaista kohtelua ja kuinka he toivovat, toimeentulotuen hakemiseen liittyen, ymmärrystä sekä kunnioitusta. Liian monet asiakkaat kokevat hukkaavaansa aikaa omien oikeuksien selvittämiseen, heille kuuluvan avun ja tuen saamista silmällä pitäen.

Sosiaalipalvelujärjestelmään sekä sen toimivuuteen pitää voida luottaa. Ei voida olettaa, että toimeentulotuen tarpeessa olevat asiakkaat tietäisivät, millaista apua sekä tukea heillä on mahdollisuus hakea ja saada.

Sosiaalipalveluiden asiakkaiden oikeusturvan toteutus toimeentulotuen osalta ei saa olla puutteellista syystä, että em. asiakkailla itse ei aina ole täyttä käsitystä oikeuksistaan. Myöskään jatkuva toimeentulotukeen liittyvä kustannusten nousu ei saa vaikuttaa sosiaalipalveluiden heikkouteen.

## **2 AMMATTISANASTOA**

### **Kotoutuminen**

Yksilöllinen tuki, jonka tavoitteena on kehittää maahanmuuttaja yhteiskuntaan sekä työelämään sopeutumista, säilyttäen oma kieli ja kulttuuri. (THL. Maahanmuutto ja kulttuurinen moninaisuus)

### **Kotouttaminen**

Kotoutumisen monialainen edistäminen ja tukeminen. Tähän pyritään viranomaisten ja muiden tahojen tarjoamien kotoutumista edistävien ja tukevien toimenpiteiden ja palveluiden avulla. (THL. Maahanmuutto ja kulttuurinen moninaisuus)

### **Kotoutumisen edistäminen**

Maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteista kehitystä, jonka päämääränä on, että maahanmuuttaja tuntee olevansa yhteiskunnan aktiivinen ja täysivaltainen jäsen. (Kotouttaminen.fi-sivusto. Keskeiset käsitteet)

### **Maahanmuuttaja**

Maasta toiseen muuttava henkilö. Yleiskäsite, joka koskee kaikkia eri perustein muuttavia henkilöitä. (THL. Maahanmuutto ja kulttuurinen moninaisuus)

### **Ohjaus ja neuvonta**

Kunnan, TE-toimiston ja muiden viranomaisten antamaa opastusta, ohjausta ja neuvontaa kotoutumista edistävästä toimenpiteistä, palveluista ja työelämästä. (Kotouttaminen.fi-sivusto. Keskeiset käsitteet)

## **Peruspalvelut**

Kaikki erityislainsäädäntöön perustuvat kuntien järjestämis- ja rahoitusvastuulla olevat palvelut, etenkin sosiaali- ja terveydenhuollon sekä opetus- ja kulttuuritoimen lakisääteiset valtionosuusjärjestelmän piiriin kuuluvat palvelut. (Kotouttaminen.fi-sivusto. Keskeiset käsitteet)

## **Välillinen syrjintä**

Tilanne, jossa henkilö joutuu erityisen epäedulliseen asemaan muihin nähden näennäisesti puolueettoman säännöksen, perusteen tai käytännön vuoksi ilman, että toiminnalle on olemassa hyväksyttävä peruste. (Yhdenvertaisuus 2. Sisäministeriö 2014).

## **Välitön syrjintä**

Henkilöä kohdellaan eriarvoisesti verrattuna siihen, miten jotakuta muuta kohdellaan vastaavanlaisessa tilanteessa. (Yhdenvertaisuus 2. Sisäministeriö 2014).

## **Yhdenvertaisuus**

Kaikki ihmiset ovat samanarvoisia riippumatta heidän sukupuolestaan, iästään, etnisestä tai kansallisesta alkuperästään, kansalaisuudestaan, kielestään, uskonnostaan ja vakaumuksestaan, mielipiteestään, vammastaan, terveydentilastaan, seksuaalisesta suuntautumisestaan tai muusta henkilöön liittyvästä syystä. (THL. Maahanmuutto ja kulttuurinen moninaisuus)

### 3 TOIMEENTULOTUKI

#### 3.1 Toimeentulotuki käsitteenä

Julkisen palvelujärjestelmän yhtenä osana on tarjota sosiaalipalveluita kuntalaisille. Sosiaalihuollon tehtävänä on ehkäistä sosiaalisten ongelmien syntyä, luoda sosiaalista turvaa sekä tukea kuntalaisten/asiakkaiden omatoimisuutta.

Toimeentulotuki määritellään toimeentulotukilain 1 §:ssä seuraavasti: ”Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen itseisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo” (3.11.2000/923).

Toimeentulotuella turvataan siis jokaiselle henkilölle perustuslain määrittämä välttämätön toimeentulo. Toimeentulotuen tehtävä on laajempi, kuin pelkkä henkilön ja/tai tämän perheen hengissä pitäminen. Sen tarkoituksena on myös itsenäisen selviytymisen edistäminen eli edistää henkilön tai perheen mahdollisuuksia omatoimisesti vastata toimeentulostaan ja ottaa osaa niin omien asioiden hoitoon kuin yhteiskunnan toimintaan (Opas toimeentulotukilain soveltajille 2013,17).

Oppaassa on korostettu toimeentulotukea myöntävän viranhaltijan neuvonta- ja ohjausvelvollisuutta sekä nostettu esille toimeentulotukilain 14 a §:n 4 momentin mukainen velvollisuus järjestää asiakkaalle mahdollisuus henkilökohtaiseen keskusteluun sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan kanssa ja muutoinkin korostettu toimeentulotuen sosiaalityön merkitystä asiakkaan omatoimiselle suoriutumiseksi. Oppaassa on lisäksi korostettu monialaisen yhteistyön merkitystä muiden hallinnonalojen kanssa, esimerkiksi asiakassuunnitelman tekemisessä. (Opas toimeentulotukilain soveltajille 2013,4.)

### 3.2 Perustoimeentulotuen siirto kunnilta Kansaneläkelaitokseen

Perustoimeentulotuki siirtyi kunnilta Kansaneläkelaitoksen tehtäväksi vuoden 2017 alusta. Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki jäivät edelleen kuntien hoidettavaksi. Toimeentulotuki säilyy hakemuksen perusteella myönnettävänä ja viimesijaisena, luonteeltaan tilapäisenä ja tarveharkintaisena taloudellisena tukena, joka on osa sosiaalihuoltoa. Tuella on erityinen asema perustuslain tarkoittaman ihmisarvoisen elämän edellyttämän turvan ja välttämättömän toimeentulon ja huolenpidon takaamisessa. Tukeen liittyy kiinteästi yksilöllisiä ja perhekohtaisia palveluja, etenkin sosiaalityö. (STM. Kuntainfo 13.2.2017)

Perustoimeentulotuen siirto Kelaan ei kuitenkaan ole sujunut ilman ongelmitta. Vuonna 2017 SOSTE Ry:n sosiaalibarometrin tekemään kyselyyn vastanneista n. kolmannes Kelan toimihenkilöistä olivat sitä mieltä, että Kelan ja kuntien välinen toimeentulotuen yhteistyö sujuu huonosti. Mm. liitteiden lähettämisiin liittyvät tekniset ongelmat ovat yhtenä syynä. Niin ikään Kelan kuin myös kuntien sosiaalityöntekijöitten mielestä Kelan toimihenkilöillä ei ollut riittävää osaamista tunnistaa asiakkaan sosiaalityön tarvetta. (Sosiaalivakuutus. 11.07.2017. Tutkimus ja tilastot.)

Kuntien sosiaalityöntekijät myös arvioivat Kelan opastavan asiakkaitaan puutteellisesti. Lisäksi Kela siirsi useasti asiakkaiden hakemuksia kuntaan, täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen saamiseksi, ko. tukien kriteerien täyttymättä. (Sosiaalivakuutus. 2017)

SOSTE Ry: vuonna 2019 tehdyn toimeentulotuen tutkimuksen johtopäätöksessä selviää, että asiakkailla on edelleen vaikeuksia ymmärtää, keneltä ja milloin he voivat hakea tukea. (SOSTE Ry. Sosiaalibarometri, lokakuu 2019 johtopäätös 4/4: Toimeentulotuki – kahden luukun viimesijainen turva)

Keskeinen ongelma on myös perustoimeentulotukea saavien asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen – Kelassa ohjataan asiakas entistä enemmän

asioimaan verkossa, jonka myötä sosiaalipalveluiden tarve jää piiloon.

Sosiaalityön tuntemus Kelassa on edelleen heikkoa (vertailukohteena v. 2017 tehty kysely). (SOSTE Ry. Sosiaalibarometri. 2019)

Toimeentulotuen tarpeessa olevan Kelan asiakkaan kokonaisvaltaista tilannetta on vaikeata hahmottaa näillä työkaluilla, joita on nyt käytössä. Kelassa toiminta perustuu vain hakemukseen sekä yksityiskohtaisiin ohjeistuksiin eikä harkinnalle ole niinkään käyttöä. Asiakasta ei tunneta ja asiakkaan hakemuksia käsittelevät eri etuuskäsittelijät. Kelan toimintamalli ei tunnista (tai tunnistaa erittäin heikosti) asiakkaan elämäntilanteita eikä reagoi näin ollen myöskään ns. hälyttäviin merkkeihin. (SOSTE Ry. Sosiaalibarometri. 2019)

Toimeentulotuki on monelle asiakkaalle jossain elämän vaiheessa yksi ja ainoa tulolähde. Joillekin asiakkaille myöskin pidempiaikainen ainoa tulo, riippuen elämäntilanteesta. Suomen perustuslain 11.6.1999/731:19 §:n mukaan: ”Jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Lailla turvataan jokaiselle oikeus perustoimeentulo työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden ja vanhuuden aikana sekä lapsen syntymän ja huoltajan menetyksen perusteella.”

Tässä laissa tämä tarkoittaa kaikkia niitä ihmisiä, jotka eivät itse, omilla toimillaan, pysty turvaamaan omaa ihmisarvoista elintasoaan. Nämä ihmiset ovat usein myös oikeutettuja toimeentulotukeen, mikäli ensisijaiset etuudet eivät kata heidän välttämättömiä laissa määriteltyjä menojaan.

Asiakaslaki takaa jokaiselle asiakkaalle, myös maahanmuuttajataustaiselle, hyvän sosiaalihuollon sekä kohtelun. Lain tarkoituksena on asiakaslähtöinen palvelu eli asiakkaan edun mukainen toiminta, jonka pitäisi olla aina johtavana periaatteena sosiaalihuoltoa toteutettaessa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 22.9.2000/812) Toimeentulotuen siirto Kelaan ja siirron aiheuttamat haasteet eivät kuitenkaan voi olla syy tai selitys siihen, että asiakkaat kautta Suomen eivät saisi yhdenvertaista ja asiakaslähtöistä palvelua.

### 3.3 Asiakkaan edun mukainen toiminta

Viranomaisen toiminta on aina asiakkaan tarpeisiin perustuva eli asiakaslähtöinen. Asiakkaan tarpeet voivat olla luonteeltaan mm. sosiaalisia ja/tai taloudellisia. Asiakkaan edun mukaiset palvelut tulisi suunnitella toteutettavaksi niin, että ne perustuisivat asiakkaan tarpeisiin. Näin ollen palvelut pitäisi järjestää siten, että asiakas kokee saavansa apua juuri näissä asioissa, joihin tarvitsee tukea.

(Lehmuskoski, A. & Kuusisto-Niemi, S. 2012. Asiakaslähtöiset ja vaikuttavat sosiaalipalvelut. Opas sosiaalihuollon käsitteelliseen tarkasteluun. THL.)

On tärkeätä, että viranomaiset ymmärtäisivät/osaisivat olla avoimia, asiakkaan kanssa asioidessaan, eivätkä mennä lakipykälien taikka järkkymättömien sääntöjen taakse ”piiloon”. Avun tarpeessa olevan asiakkaan yksilöllisen tilanteen arviointi ja sen mukainen toiminta vähentää huomattavasti asiakkaan epävarmuutta sekä lisää hänen luottamusta ja hyvää kokemusta viranomaisen kanssa asioidessaan. (Blomgren, S. 2016. Asiakkaat julkisissa palveluissa – helppous ja mutkattomuus vai epävarmuus ja läpinäkymättömät toimintatavat. Teoksessa Blomgren, S., Karjalainen, J., Karjalainen, P., Kivipelto, M., Saikkonen, P. & Saikku, P. (toim.). Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Tampere: THL, 41–73.)

Asiakkaan luottamattomuutta viranomaistoiminta kohtaan toimeentulotukiasioissa kasvattavat pitkät käsittelyajat, odottaminen sekä epävarmuus, jotka ovat omiaan lisäämään asiakkaan heikon aseman kokemusta sekä siihen liittyvää stressiä.

Myös etuuskäsittelijän taaja vaihtuvuus vaikeuttaa asiakkaan asiointia – hakemukseen täytyy kuukausittain kirjoittaa samoja asioita sekä yksityiskohtia, jotka vaikuttavat tuen saantiin. Kuitenkin elämäntilanteet ovat muuttuvia ja muutokset ovat suorassa yhteydessä tuen määrään. (Blomgren 2016, 56)

Jokainen etuuskäsittelijä ratkaisee hakemuksen nojautuen omaan ammattitaitoonsa, lakiin, sääntöihin sekä harkintaan. Asiakas voi kokea voimakasta epävarmuutta, kun ei tiedä lopputulosta: eri käsittelijä – erilainen

lopputulos. Yhtenäiset selvät ohjeet puuttuvat ja sen myötä asiakkaan odottama lopputulos voi olla erilainen kuin edellisessä päätöksessä vaikka hakemuksessa olisivatkin samat yksityiskohdat kuin edellisessäkin. (Blomgren 2016, 56 ja 65)

Lisää epävarmuutta aiheuttaa myös kokemus siitä, että asiakkaan täytyy itse olla yhteydessä eri viranomaisiin, varmistaakseen, että onko kaikki tarpeelliset paperit lähetetty oikeille viranomaisille ja sitä kautta varmistaa oma toimeentulo. Kaiken kaikkiaan tämä voi tuntua asiakkaasta noidankehältä, kun joutuu omien hakemusten sekä papereiden perään olemaan yhteydessä eri viranomaisiin. Asiakkaalla pitää näin ollen olla valmiutta, osaamista sekä myös kärsivällisyyttä ratkaisun odottamiseen. Lopputulos riippuu eri viranomaisten yhteistyökyvystä sekä asiakkaan osaamisesta ymmärtää hakemuksen kysymykset. (Blomgren 2016, 56)

Pitkällisesti kestänyt huono kokemus viranomaisten kanssa asioidessaan ja epävarmuus toimeentulotuen saamiseksi, saa aikaan sen, että asiakas kokee ns. poiskäännyttämisen. Kelassa poiskäännyttäminen näkyy etuuksien epäämisenä ja avoimuuden puutteena. (Blomgren 2016, 59)

Viranomaisen oman asiantuntija-aseman korostaminen sekä osaamisensa vedoten, asiakkaan näkökulman huomioon ottamatta jättäminen, voivat aiheuttaa sen, että asiakas kokee olevansa mitätön, nöyryytetty ja tämä voi osaltaan johtaa siihen, että asiakas ei hae enää tukea tarpeestaan huolimatta. (Blomgren 2016, 69)

Tahon, jonka kanssa asiakas asioi, on hyvä pitää mielessä, että asiakkaan kokemusta hyvästä palvelusta edistää tunne, että hän on samanarvoinen sekä muiden asiakkaiden kanssa kuin myös viranomaisen kanssa. Todella tärkeä asiakkaalle on oikean tiedon saaminen sekä oikeanlainen ohjaus. Viranomaistoimintaan sekä viranomaisiin kohdistunut epävarmuuden tunne on syntynyt todennäköisesti siitä, että asiakas on kokenut saaneensa huonoa palvelua, epäoikeudenmukaista kohtelua tai väärää tietoa. (Blomgren 2016, 68 - 70.)

Vuoden 2018 kesäkuussa Sosiaalivakuutus-sivustolla Johanna Hytönen toi artikkelissään esille Kelan siirtyneen toimeentulotuen ongelmakohtia. Mm. he, jotka tarvitsevat etuuksien hakemiseen enemmän ohjausta sekä neuvoja ja joiden elämässä on monia muutoksia sekä haasteita, voivat mahdollisesti joutua väliinputoajiksi. He tarvitsisivat enemmän tukea sekä ohjausta. (Sosiaalivakuutus, Kela, 2018. Toimeentulotuen siirto Kelaan paljasti etuuden ongelma-kohdat.)

Artikkelissa ottaa kantaa myös THL:n tutkimusprofessori Pasi Moisio, huomauttaen, että usea toimeentulotuen asiakas tarvitsee taloudellisen tuen lisäksi muita sosiaalityön palveluja. Kela-siirron myötä toimeentulotuen ja sosiaalityön yhteys on heikentynyt eli näin ollen Kelassa ei ole valmiuksia tunnistaa asiakkaan muita sosiaalityön palveluntarpeita toimeentulotuen hakemisen yhteydessä. (Sosiaalivakuutus, Kela, 2018)

THL:n erikoistutkija Paula Saikkosen sanoin suurimmassa riskiryhmässä ovat sellaiset asiakkaat, jotka eivät kykene syystä tai toisesta sähköiseen asiointiin ja asuvat palvelujen tavoittamattomissa. Jos he eivät saa tukea kunnasta tai sosiaalitoimesta, on suuri riski, että he jäävät kokonaan yhteiskunnan palvelujen ulkopuolelle. (Sosiaalivakuutus, Kela, 2018)

### **3.4 Kelan toimeentulotukiohjeen merkitys maahanmuuttajataustaisille asiakkaille**

Toimeentulotuen saamisen oikeus on säädetty lailla ja sitä on oikeus saada, jos ei ole riittäviä muita tuloja, joilla voi turvata ihmisarvoisen elämän ja edistää sillä tavalla itsenäistä selviytymistä. (Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412)

Kelan toimeentulotukiohje löytyy nettilinkin takaa monella eri kielellä, josta maahanmuuttaja voi löytää ohjeita toimeentulotuen hakemiselle. Kuitenkin ko. ohjeesta löytyvä linkit, toimeentulotuki/asiointi/lomakkeet, vievät asiakkaan takaisin suomenkielisille sivuille, joiden ymmärtäminen on vaikeata usein myös kantaväestölle, puhumattakaan maahanmuuttajista. (Kela. Toimeentulotuki)

Netin käyttö on monelle maahanmuuttajalle haasteellista – ei ole riittävää osaamista tai ymmärrystä käyttää tietokonetta. (Mäkinen, Maarit; Sihvonen, Mika. 2016. Tietoteknisten taitojen puutteet maahanmuuttajien kotoutumisen haasteena.)

Myös Kelan asiakaspalvelupisteissä on valitettavan usein ruuhkaa eikä asiakaspalvelija välttämättä osaa kuin ruotsia ja englantia. Monissa Kelan toimipisteissä on myös siirrytty asiakkaiden tapaamisiin ajanvarauksella, jotka varataan netistä taikka puhelimitse. Maahanmuuttajille molemmat vaihtoehdot ovat usein vaikeita ymmärtää sekä toteuttaa yllä mainituista syistä. (Kela. 19.12.2016. Ajankohtaista henkilöasiakkaille.)

Kielimuuri on maahanmuuttajataustaisille asiakkaille merkittävä kynnys hakea Kelan etuuksia, mm. toimeentulotukea ja selvittämään, onko tarvetta muille tukimuodoille ja/tai sosiaalihuollon palveluille. On vaikeata mennä kertomaan Kelan asiakaspalvelijalle, Suomen kieltä heikosti osaavana, perheen taloudellisesta ahdingosta, kun asiakaspalvelija ei ole se taho, joka tekee päätöksiä. (Merita Jokela, Minna Kivipelto & Minna Ylikännö. THL. Työpaperi 26/2019)

Kelan asiakaspalvelija ei myöskään ole taho, jolta saa apua hakemusten täyttämiseen. Asiointipisteessä saa vain yleistä opastusta, mutta saako asiakas riittäviä ohjeita omalla äidinkielellä tai muulla kielellä, jota ymmärtää? (Finlex. Viranomaiset. 9.12.2019. Hyvä hallinto. Neuvonta)

Kielitaidolla on iso merkitys asiakaspalvelutilanteissa maahanmuuttajien kanssa. Maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kokemus asiakaspalvelusta voi jäädä heikoksi, jos hänellä ei ole mahdollisuutta saada palvelua omalla äidinkielellä tai kielellä, jota hän ymmärtää riittävän hyvin. Suomen kielen kurssit sekä puhekielen osaaminen eivät tarkoita, että ko. asiakas ymmärtäisi hienoja kielellisiä nyansseja esimerkiksi virallisissa papereissa taikka hakemuksia täyttäessään. (Hammar-Suutari, Sari. 2009. Asiakkaana erilaisuus. Kulttuurien välisen viranomaistoiminnan etnografia. Karjalan tutkimuslaitoksen julkaisuja 147-148. Joensuu: Joensuun yliopisto)

Myös Kelanomille työntekijöille löytyvät omat ohjeet ja asetukset, jotka auttavat sekä helpottavat heidän työtään maahanmuuttajien kanssa. Kuitenkin aina nämä ei ole riittäviä, ottaen huomioon maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden yksilölliset tarpeet sekä erilaiset tilanteet arkielämässä. (Hammar-Suutari 2009, 146)

## **4 MAAHANMUUTTAJIEN PALVELUT**

### **4.1 Palveluja omalla kielellä**

Tutkimusten mukaan noin joka neljäs maahanmuuttaja on sitä mieltä, että heille tarkoitetuista palveluista on saatu tietoa viranomaisen kautta. Muita tiedonsaannin kanavia ovat olleet mm. maahanmuuttajien omaiset ja läheiset, opettajat, neuvontapisteet. Saatujen palvelujen laadun arvioitiin olevan korkeintaan tyydyttävä (SM, ESR-ALPO-projekti, 2010).

Tutkimukseen osallistuneet kokivat, että suuri osa maahanmuuttajista eivät tiedä millaisia palveluja on saatavilla ja että viranomaisten palveluasenteissa olisi parantamisen varaa – esim. viranomaisten vaatimia erilaisia lomakkeita on erittäin vaikeata täyttää. Viranomaisen puolelta esiintyvä vähättelyä koki saaneensa n. joka toinen maahanmuuttaja (SM, ESR-ALPO-projekti, 2010).

Maahanmuuttajille tarkoitettu InfoFinland.fi (ent. Infopankki) opastaa hyvin monipuolisesti maahanmuuttajia Suomen arkeen. InfoFinland.fi sivulta löytyy myös Kansalaisneuvonnan puhelinnumero, johon soittamalla saavat tietoa suomea, ruotsia tai englantia osaavat henkilöt. InfoFinlandi.fi oma sivu löytyy myös Facebookista, joihin hyvin monet maahanmuuttajatkin ovat luoneet tilinsä.

Kuitenkin InfoFinland.fi sivuilla jaetut linkit, esim. toimeentulotuesta, johtavat Kelan suomenkielisille sivuille eikä niistä ole apua maahanmuuttajille, jotka eivät ymmärrä suomea.

### **4.2 Maksuton etäneuvonta maahanmuuttajille omalla kielellä**

Vuonna 2016 aloitettiin Hyvä alku Pohjois-Pohjanmaalla -hanke, jossa kehitettiin maahanmuuttajien kotoutumista edistäviä toimintamalleja. Yksi hankkeen perustama toimintamalli oli Info-Lango, joka tarjosi maksutonta etäneuvontaa maahanmuuttajille heille tutulla kielellä. Yllä mainituista hankkeista enemmän seuraavassa luvussa.

Jotta maahanmuuttaja integroituisi Suomeen parhaalla mahdollisella tavalla, on viranomaisten huolehdittava, että hän saisi eri viranomaisten luona asioidessaan, palveluja sillä kielellä, jota hän ymmärtää. Tarpeen niin vaatiessa viranomaisten on tilattava tulkkipalvelut.

Useissa virastoissa on tarjolla maahanmuuttajalle palveluja kielellä, jota hän ymmärtää. Omassa työssäni saadun kokemuksen kautta olen kuitenkin joutunut toteamaan, että vaikka tutulla kielellä onkin mahdollista palveluja saada, vieraalla kielellä asioiva asiakas ei kuitenkaan sitä tiedä eikä välttämättä osaa pyytää tulkkipalveluja. Asiakkaan täytyy itse esittää toive ja sitä maahanmuuttajat eivät välttämättä ymmärrä. Maahanmuuttajat eivät myöskään ymmärrä, että varatessaan aikaa tietylle viranomaiselle, täytyy myös tulkkipalvelut varata etukäteen.

Mm. Kelassa pystyttäisiin kehittämään maahanmuuttajille tarkoitettujen palveluiden laatua esim. tulkkipalveluiden osalta, sillä Kelassa on töissä monia maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä. Kelan erinäisten sisäisten toimien vuoksi ei ole silti mahdollista saada vieraskieliselle asiakkaalle tulkkipalveluita kuin ehkä 2-5 päivän kuluttua. (Yle. Uutiset 18.12.2018)

Euroopan parlamentin tiedotuksessa sanotaan, että EU:n jäsenmaissa asuvat maahanmuuttajat saavat asioida viranomaisten kanssa sillä kielellä, jota he ymmärtävät. Sitä myös terveyspalveluissa. Tarvittaessa viranomaisen täytyy tilata tulkki. (Mosaiikki Ry – Euroopan parlamentin tiedotushanke. 2014)

### **4.3 Hyvä alku Pohjois-Pohjanmaalla -hanke**

Vuosina 2016 – 2018 toteutettiin Hyväalku Pohjois-Pohjanmaalla -hanke, jossa paneuduttiin maahanmuuttajien kotoutumista edistäviin toimintamalleihin.

Hankkeessa kehitettiin ohjaus- ja neuvontapalvelu, yli kuntarajojen tuotettu sähköinen sekä monikielinen ohjaus- ja neuvontapalvelu sekä luotiin Pohjois-Pohjanmaan maahanmuuttajatyön ammattilaisten yhteistyöverkosto.

Hankkeen toiminta-alue kattoi koko Pohjois-Pohjanmaan ja se tehtiin Oulun sekä Pudasjärven kaupunkien yhteistyönä. Hanke kuului Kotona Suomessa – projektiin ja sai Hämeen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen ESR – rahoituksen.

Pudasjärven kaupungin vastuulla oli kehittää Monikielinen ohjauksen ja neuvonnan etäpalvelu koko Pohjois-Pohjanmaalle. Etäpalvelu toteutettiin videoneuvotteluna tai puhelimitse ja siinä hyödynnettiin jo olemassa olevia yhteispalvelupisteiden verkostoa. (Pudasjärvi. 2019. Kaupunki-info. Päättyneet hankkeet.)

#### **4.3.1 Info-Lango, monikielistä etäneuvontaa omalla kielellä**

Suomessa on haasteellista maahanmuuttajilla. Sitä silmällä pitäen Pudasjärven kaupungin Hyvä Alku Pohjois-Pohjanmaalla -hanke Info-Lango, aloitti toimintansa 3.10.2016. Palvelu oli maksutonta ja helppokäyttöistä ja laajeni valtakunnalliseksi toukokuussa 2017. Info-Lango lopetti 20.6.2019.

Info-Lango neuvoi 14 eri kielellä (Arabia, Dari, Farsi, Englanti, Espanja, Kiina, Somalia, Sorani, Suomi, Swahili, Thai, Venäjä, Tikrinja ja Viro), puhelimitse, sähköpostitse ja Skypen avulla. Palvelusta sai opastusta mm. liittyen asumiseen, työelämään, koulutukseen sekä sosiaali- ja terveystalouteen.

Maahanmuuttajille oli palvelu omalla tai tutulla kielellä. Palvelussa otettiin huomioon myös asiakkaan oma kulttuuritausta. Tarkoituksena oli auttaa asiakasta ymmärtämään uuden kotimaan tapoja ja kotoutumaan Suomeen helpommin.

Hankkeen tarkoituksena oli myös varmistaa muualla, kun kaupungeissa asuvien maahanmuuttajien yhdenvertainen sekä yhdenmukainen palvelu. Asiakkaalla oli mahdollista soittaa suoraan neuvojalle tai varata palveluaika etukäteen nettisivuilta, jolloin neuvoja soitti asiakkaalle sovittuna ajankohtana. (Pudasjärvi. 2016. Info-Lango)

#### 4.4 Virkakieli Suomessa

Maahanmuuttajalle tulee Suomessa asuessaan vastaan erilaisia haasteita. Suurin haaste vieraskieliselle asukkaalle on suomen kieli. Ja erikoisesti vaikeata on ymmärtää Suomen virkakieltä. Viranomaiskieli, niin puhuessa kuin myös kirjeissä on mm. monimutkaista, sekavaa ja liian pitkää (teksti, lauseet, sanat).

Hallintolaki 9 § ja kuntalaki 29 § edellyttävät, että viranomaisen on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Asiakaslähtöisesti eli kaikki kunnan asukkaat huomioon ottaen, myös maahanmuuttajat.

Virkakieli on vaikeasti ymmärrettävä myös usealle suomalaiselle, maahanmuuttajista puhumattakaan. Virkakielen tutkija ja kouluttaja Riitta Suominen kertoi Yle Radio 1 haastattelussa (2.10.2019, klo 17.10), että kansalaisten ja virkamiesten välille kaivattaisiin ns. ”tulkkia”, joka selkokielellä kertoisi mitä viranomaiset, milloinkin tarkoittavat. Virkakieli on vaikeaselkoista sekä vaikeasti lähestyttävä monesta syystä ja suurin syy on mahdollisesti se, että ei ole osaamista eikä uskallusta muokata virkatekstiä, jonka pohja on lähtöisin esim. toiselta viranomaiselta, selkokielelle niin, että vastaanottaja, eli tavallinen kansalainen, ymmärtäisi tekstin tarkoituksen.

Viranomaisten ajattelutavan kehittäminen asiakaslähtöisemmäksi sekä keskustelut tavallisten kansalaisten kanssa, kehittäisivät siten myös virkakieltä kansalaisille ymmärrettävämmäksi. Pitää olla uskallusta muuttaa vanhoihin kaavoihin kangistunutta virkakieltä muuttamaan tässä jatkuvasti globalisoituvassa Suomessa.

Virkakielen kehittäminen asiakaslähtöisemmäksi tekisi asioiden ymmärtämisen huomattavasti helpommaksi myös maahanmuuttajataustaisille asukkaille, jotka useasti kamppailevat juurikin liian pitkien ja monimutkaisten käsitteiden ymmärtämisen kanssa.

## 5 TUTKIMUKSEN TARKOITUS

Osallisuus ja osallisena oleminen tarkoittavat jokaisen oikeutta terveyteen, koulutukseen, työhön, toimeentuloon, asuntoon ja sosiaalisiin suhteisiin. Jokaisella tulisi olla mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja yhteiskunnan kehitykseen.

Maahanmuuttajan onnistunut integroituminen suomalaiseen yhteiskuntaan tarkoittaa ensisijaisesti hyvää kotoutumista - suomen kielen taitoa, koulutusta sekä työllistymistä Suomen työmarkkinoilla. Kotoutumisen tavoitteena on saada maahanmuuttaja tuntemaan, että hän on Suomessa yhteiskunnan täysivaltainen jäsen - hänellä on tarvittavat tiedot ja taidot sekä, että hän on tasavertainen sekä yhdenvertainen Suomen kansalaisten kanssa eikä häntä syrjitä taustansa vuoksi. Syrjinnällä tarkoitan tässä huonoa tai epäkunnioittavaa kohtelua, nimittelyä, sanallista loukkausta, uhkailua tai häirintää. Erilaisissa palveluissa tapahtuva syrjintä voi olla esimerkiksi palveluiden ulkopuolelle jättämistä tai puutteellista neuvomista ja ohjausta.

Yksi edellytys onnistuneelle kotoutumiselle on oikean ja ymmärrettävän infon saaminen tutulla kielellä. Perustuslaki takaa, että jokaisella on oikeus tietoon ja hyvään hallintoon. Suomen perustuslaki (Suomen perustuslaki 11.6.1999/731) sekä hallintolaki säätelevät siltä osin julkisten alojen viestintävelvollisuutta (laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621, hallintolaki 6.6.2003/434).

Opinnäytetyön tavoitteena oli osoittaa maahanmuuttajataustaisten toimeentulotuki asiakkaiden kanssa työskenteleville tahoille ohjauksen sekä neuvonnan tärkeyden ja sitä kautta ennaltaehkäistä ohjauksen ja neuvonnan puutteellisuudesta johtuvia väliinpuotoamisia.

Opinnäytetyön tehtävänä oli katsoa, onko mahdollista parantaa ja kehittää ohjausta ja neuvontaa siten, että maahanmuuttajataustaiset asiakkaat saisivat, perustoimeentulotukea hakiessaan, myös muita heidän tarvitsemia sosiaalipalveluja.

Tutkimuskysymyksenä on:

Kelan toimeentulotuen ohjeistusten riittävyys maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden näkökulmasta.

Tarkentava kysymys on:

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden ohjauksen ja neuvonnan kehittäminen Kelan perustoimeentulotuen näkökulmasta.

## 6 TUTKIMUSMENETELMÄ JA PROSESSI

### 6.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Opinnäytetyön tutkimuksen menetelmänä käytän laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Koen ko. menetelmän olevan esteettömämpi verrattuna kvantitatiiviseen tutkimusmenetelmään, jossa on tarkasti rajattu viitekehys. Kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän kautta voin kuvata jotain tiettyä tapahtumaa, jota voi tarkastella monesta suunnasta mahdollisimman vapaasti.

Tutkimuksen kohdejoukkona ovat maahanmuuttajat, jotka ovat tai ovat olleet toimeentulotukiasiakkaina ja jotka tarvitsivat toimeentulotukiasioissa asiatietoa sekä neuvontaa. Pyrin yllä mainitun menetelmän avulla näyttämään maahanmuuttajien todellisia haasteita toimeentulotuen hakuprosessissa. Ko. maahanmuuttajat ovat olleet Info-Langon asiakkaita.

### 6.2 Aineistonkeruumenetelmä

Päätin aineistonkeruumenetelmäksi valita teemahaastattelun, joka sisälsi kolme kysymystä perustoimeentulotuesta. Koin sen olevan paras menetelmä tilanteessa, jossa haastateltavat olivat samalla asiakkaitani. Olin ennakoanut, että vastaukset voivat mahdollisesti olla erilaiset, kun ne perustuivat asiakkaan omaan kokemukseen. Jokainen asiakas oli kuitenkin maahanmuuttajataustainen ja yhtenäistä heille oli se, että he tarvitsivat Info-Langon neuvontapalveluja ja että he olivat olleet viimeisen kolmen vuoden aikana Kelan perustoimeentulotukiasiakkaita.

Haastateltaviksi suostui kaikkiaan 27 asiakasta. Joukossa oli sekä naisia että miehiä ja ikäjakautuma oli 19v – 67v. Kaikki olivat tai olivat olleet perustoimeentulotuen asiakkaita, niin ennen Kelan siirtymää kuin sen jälkeen. Valitsin haastatteluun suostuneiden joukoista nämä henkilöt, jotka asuivat lähellä ja joiden kanssa pystyin sopimaan tapaamisen ja haastattelupaikan niin, että se sopii molemmille.

Lopullinen haastateltavien määrä oli 10, iältään 21-61 vuotiaita, 3 miestä ja 7 naista. Haastattelut suoritettiin pääosin vuoden 2020 maaliskuun aikana. Haastattelin jokaista haastateltavaa erikseen, eri ajankohtana. Kysyin asiakkaaltani aina allekirjoitetun luvan haastatteluun (liite 4).

Haastattelun teema oli ennalta määrätty eli haastattelu perustui perustoimeentulotuen hakemisen helppouteen/vaikeuteen. Haastattelu tapahtui ns. keskustelun muodossa. Kysymykset haastattelussa esitin sen mukaan, kuinka keskustelu eteni.

Haastattelun toteutin haastattelukysymysten pohjalta (liite 1). Kysymyksiä oli kolme. Jokaisen haastateltavan vastaukset kirjoitin kannettavan tietokoneen Word-tiedostoon.

### **6.3 Muita aineistoja**

Info-Langon asiakkaita haastateltiin työn puolesta aina palvelutilanteen alkaessa Webropol-seurantakyselyn pohjalta, jolloin asiakkaan tausta sekä palvelutarve saatiin kartoitetuksi. (liite 5) Paljolti valitsin haastateltavani juuri asiakkaan palvelutarpeen pohjalta.

Tutkimuksen muina aineistoina olen käyttänyt mm. sosiaali- ja terveysministeriön nettisivuja, InfoFinlandin nettisivuja, Valtioneuvoston nettisivua sekä Finlexiä, joka on oikeusministeriön omistama oikeudellisen aineiston julkinen ja maksuton Internet-palvelu.

Tietolähteenä olen käyttänyt mm. myös Kelan nettisivuilta löytyvää ”Etuusohjeet etuuksittain” (Kela. Etuusohjeet etuuksittain). Ohjeistus on tehty Kelan työntekijöitä varten mutta kun kyseessä on julkinen asiakirja, niin ko. tieto on kaikkien käytettävissä. Ohjeistus löytyy vain suomenkielisenä.

Etuuksista tärkeämpänä on toimeentulotuki, josta perustoimeentulotuki haetaan ja käsitellään Kelassa ja ehkäisevä sekä täydentävä toimeentulotuki kunnan

sosiaalitoimessa. Ko. tuet kuuluvat kaikille Suomessa asuville ihmisille ja perustuvat Suomen lainsäädäntöön.

#### **6.4 Aineiston käsittely**

Aloitin aineiston käsittelemisen lukemalla haastateltavien vastaukset ja analysoimalla, mikä on oleellista ja mikä ei. Yksinkertaistin aineiston alkuperäisilmaisuja ja kirjoitin ne ylös. Tavoitteena oli, tutkimuksen tarkoituksen kannalta, löytää aineistosta ns. ” mielenkiintoiset” kohdat, jotka selkeyttäisivät tutkimuksen tuloksia.

Halusin saada aineistosta esille jotain muutakin, kuin vaan yksittäisten kysymysten vastauksia ja siksi avasin ja tulkitsin vastauksia siten, että saisin kokonaisvaltaisen kuvan siitä, mitä olennaista tietoa aineistosta voi saada. Vastausten tulkinnan tein syystä, että haastateltavat kertoivat vastauksissaan heille tärkeistä kokemuksista ja välillä kysymyksen aihetta ei välttämättä täysin noudatettu.

Lähtökohtana oli tutkimuskysymyksiin vastausten saaminen eli ovatko toimeentulotuesta vastaavan Kelan ohjeistukset riittävät ja miten Kelan toimintaa voisi kehittää, jotta maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden ohjaus sekä neuvonta olisivat riittäviä tukemaan heidän itsenäistä selviytymistä jokapäiväisessä elämässä. Opinnäytetyön liitteinä ovat haastateltavien suorat vastaukset (liite 2) ja esimerkki (liite 3) siitä, kuinka olen tulkinnut haastateltavan vastauksia ja tehnyt siitä yhteenvedon.

## **7 TUTKIMUSTULOKSET**

### **7.1 Neuvonnan merkitys**

Haastattelun aineiston tulokset osoittivat, että Kelassa maahanmuuttajataustaisten toimeentulotukiasiakkaiden ohjauksessa sekä neuvonnassa oli paljon kehitettävää. Ko. asiakasryhmä koki saaneensa Info-Lango palvelusta erityisen paljon ammattitaitoista palvelua, liittyen toimeentulotuen hakemiseen, jota he eivät kokeneet saaneensa toimeentulotuen neuvonnassa Kelassa.

Kaikki haastateltavat olivat kokeneet Kelan kanssa vaikeuksia yhteistyön merkeissä sekä yhteisymmärryksen luomisessa. Kielimuuri oli asiakkaiden mielestä usein miten suurin syy. Tulkkipalveluita evättiin esim. syystä, että toimihenkilön mielestä asiakas puhui riittävän hyvää suomen kieltä.

Toiseksi suurin syy oli haastateltavien mielestä Kelan toimihenkilöiden asenteet maahanmuuttajia kohtaan. Koettiin voimakkaasti, että asiakkaalta odotettiin toimeentulotukijärjestelmän tietämystä ja osaamista. Asiakaspalvelutilanteen huonoa kokemusta syvensi myös tunne, että asiakkaan rehellisyyttä kyseenalaistettiin.

Jatkuvasti lisääntyvä maahanmuutto kasvattaa palveluiden kehittämisen tarvetta suomalaisessa yhteiskunnassa. Oikeanlaisen ja luotettavan tiedon saaminen on erityisen suuri merkitys Suomeen muuttaneelle. Ja tämä varsinkin viranomaisasioinnissa.

### **7.2 Käsitteiden ymmärtäminen**

Kielitaidon tärkeys tuli voimakkaasti esille siinä, kuinka asiakkaat sekoittivat keskenään toimeentulotuen sekä työttömyysetuuden. Myös ”ensisijaiset etuudet” sekä ”ensisijaisen toimeentulon lähde” sekoittuivat asiakkaiden mielessä yhdeksi ja samaksi.

Maahanmuuttajan elämä vaikeutuu entisestään yrityksissä tulkita käsitteitä ja niiden merkitystä ja tämä vaikuttaa suoraan hänen toimeentuloon. Perustoimeentulotuen hakemuksessa kysytään hyvin paljon erinäisiä kysymyksiä, joissa esiintyy mm. edellä mainittuja sanoja. Maahanmuuttajataustaisen asiakkaan käytäntö hakemusten täyttämiseksi on käyttää google tulkkia. Valitettavasti google tulkitsee usein väärin ja näin ollen asiakas joutuu ojasta allikkoon.

Maahanmuuttajan ja viranomaisen on haasteellista ymmärtää toisiaan, jos maahanmuuttajalla on täysin erilainen ymmärrys/tieto jostain käsitteestä ja viranomaisen pitää taas itsestään selvänä, että asiakas ymmärtää sanojen merkityksen. Niinpä toimeentulotukiasioissa ei aiheuta hankaluuksia vaan pelkästään toinen-toisen ymmärtäminen vaan myös asiakkaan erilainen kulttuuritausta, puutteelliset tiedot, viranomaiskieli, sanat ja termit. (Hammar-Suutari 2009, 150-151)

### **7.3 Lähiverkoston tärkeys**

Kuten jo ylempänä kerroin, on suomalainen virkakieli monimutkainen ja maahanmuuttajalle sekava ymmärtää. Usein turvaudutaan toiseen maahanmuuttajaan, jolla on mahdollisesti asiasta enemmän tietoa/kokemusta. Kuitenkin kun käsitteitä ei ole aina niin helppoa ymmärtää ja toinen osapuoli kertoo asiasta oman käsityksensä, joka ei välttämättä pidä paikkansa, on mahdollista, että neuvoa tarvitseva asiakas saakin täysin paikkaansa pitämätöntä tietoa. Se myös selittää syyn siihen, miksi erilaisista etuuksista on liikkeellä paljon väärää käsityksiä.

Asiakkaille ovat tärkeät heidän verkostot. Keskinäinen sosiaalinen kanssakäyminen hoituu nykyään helposti myös Facebookin kautta ja siinä onkin paljon erilaisia maahanmuuttajien ryhmiä, joissa jaetaan tietoa sekä annetaan neuvoja.

Turvallisuuden tunnetta antavat myös maahanmuuttajien kantasuomalaisiin luodut ystävyysuhteet. Lämmintä suhdetta esim. hyvään naapuriin taikka

kolleegaan, joka osaa selventää viranomaiskieltä maahanmuuttajalle ymmärrettävään muotoon, pidetään arvossa ja vaalitaan.

## **7.4 Lain tuoma turva**

Suomessa pysyvästi asuvan maahanmuuttajan oikeudesta toimeentulotukeen säädetään toimeentulotukilaissa.

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Hallintolakiin on otettu perustuslain säännöstä täsmentävät hyvää hallintoa koskevat yleissäännökset, joiden tarkoituksena on asettaa viranomaisten toiminnalle laadulliset vähimmäisvaatimukset.

Hallintolain 2 luvussa mainitaan hyvän hallinnon perusteina mm. palveluperiaate ja neuvontavelvollisuus sekä vaatimus hyvästä kielenkäytöstä ja viranomaisten yhteistyöstä.

Ulkomaalaislaki sekä laki kotoutumisen edistämisestä ovat yhteydessä toisiinsa. Kun asiakas täyttää kriteerit kotoutumisen edistämisen lain soveltamisesta (henkilö, joka ei ole Suomen kansalainen mutta hänellä on ulkomaalaislain mukainen voimassa oleva oleskelulupa tai hän on EU:n kansalainen. Ulkomaalaislaki, 1 luku, 3 §), on hänellä oikeus saada tukea ja palveluita, jotka edistävät kotoutumista, tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta. Viranomaisen on huolehdittava tulkitsemisesta ja kääntämisestä mm. maahanmuuttajan oikeuksia ja velvollisuuksia koskien sekä annettava ohjausta ja neuvontaa. (Laki kotoutumisen edistämisestä, 1 luku, 1§, 5§, 8§).

### **7.4.1 Tietämättömyys turvattomuuden aiheuttajana**

Useat Suomessa pysyvästi asuvat maahanmuuttajat ovat tulleet Suomeen suoraan töihin. Asumisjärjestelyinä ovat olleet niin työnantajan osoittama yhteisasuminen, jolloin monta työntekijää nukkuu samassa huoneessa taikka

esim. kimppakämpässä. Vasta oltuaan töissä usean kuukauden, työntekijä (halutessaan) on järjestänyt itselleen oman asunnon, pääosin vuokraamalla asunto.

Näille maahanmuuttajille ei ole ollut kotoutumisen edistämisen lain mukaista palvelua saatavilla. Useat maahanmuuttajataustaiset työntekijät eivät ole olleet edes tietoisia heille kuuluvista palveluista. He eivät ole järjestelmässä kuin maistraatin kautta sekä verojen osalta, jotka he maksavat Suomeen. Julkinen terveydenhuolto ym. julkiset palvelut jäävät heiltä saamatta syystä, että Kela ei ole myöntänyt heille Suomen sosiaaliturvaa taikka hakemusten käsittely on viivästynyt.

Suuri osa Info-Langon asiakkaista eivät hallinneet suomen kieltä. Heille oli todella vaikeata ymmärtää asiakirjojen tekstejä taikka viranomaisen puhetta. Syntyi väärinkäsityksiä, jolloin oli vaarana asiakkaan putoaminen palveluiden ulkopuolelle.

Jotta maahanmuuttajataustaisen asiakkaan palvelut olisivat tarkoituksenmukaisia ja laadukkaita, tulee huolehtia henkilöstön riittävästä koulutuksesta toimeentulotukiasioiden osalta. Palveluprosessin aikana tulee myös huolehtia asiakkaan oikeusturvan toteutumista.

## 8 YHTEENVETO

SOSTE teki syksyllä 2017 kyselyn, jossa kyseltiin jäseniltä näkemyksiä perusturvan keskeisistä ongelmista. Keskeisiksi ongelmiksi nousivat Sosiaali- ja terveysjärjestöjen mielestä järjestelmän monimutkaisuus ja byrokraattisuus. Liian monia samoja liitteitä tarvitaan eri etuuksien hakemiseen sen sijaan, että hakemukset ja liitteet toimitettaisiin yhdelle taholle ja ko. taho tekee päätökset eri etuuksista. Asiakkaalla voi myös olla mahdollisesti vaikeuksia ymmärtää, millaisia etuuksia on oikeus hakea sekä onko osaamista ja kykyä hakea niitä. (JOUSTAVA PERUSTURVA. SOSTE. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen periaatteet perusturvan uudistamiseksi. Helsinki. 2019. sivu 36)

”Järjestelmän monimutkaisuus ja sirpaleisuus hankaloittaa palvelujen ja etuuksien hakemista. Alikäyttö esim. ikääntyneiden kohdalla tietämättömyydestä ja hakemisen hankaluudesta johtuen todellista. Neuvonta ja ohjaus ontuvat. Palvelujen tarvitsijan kohtaaminen ja tiedottaminen ei toteudu.” (JOUSTAVA PERUSTURVA. SOSTE 2017.)

Yllä mainittu huomioon ottaen ja katsoessaan asiaa maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kannalta, huomio kiinnittyy siihen, että etuuksien hakemisessa, ml. toimeentulotuki, on maahanmuuttajalle huomattavasti enemmän haasteita kuin kantasuomalaiselle.

SOSTE: n julkaisussa pääpaino oli kantasuomalaisille suunnatuissa palveluissa eikä siinä otettu erikseen kantaa maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden palveluihin. Kuitenkin molempia ryhmiä palvellaan samojen periaatteiden mukaisesti eli samat lait ja säädökset koskevat molempien ryhmien sosiaaliturvaa. Näin ollen katson, että kun kantasuomalaiselle asiakkaalle on vaikeata käsittää suomalaista sirpaleisen monimutkaista sosiaaliturvajärjestelmää, niin maahanmuuttajalle tämä on monin verroin haasteellisempaa ymmärtää. (JOUSTAVA PERUSTURVA. SOSTE 2019).

## 8.1 KELAN OSAAMISEN KEHITTÄMINEN

Perustoimeentulotuen siirryttyä vuonna 2017 kunnista Kelaan, on näyttänyt meille ehkä yhden suurimman epäkohdan tuen hakemisessa: asiakkaan täytyisi olla tietävä ja osaava omien oikeuksien suhteen. Tuen hakeminen edellyttää mm. tietoteknistä osaamista sekä erinäisten liitteiden hankkimistaitoja. (JOUSTAVA PERUSTURVA. SOSTE. 2019)

Mm. hakemuksen siirtäminen eteenpäin Kelasta kunnalle, edellyttää, että asiakas tietää mitä ja miten kirjoittaa riittävä perustelu kunnan myöntämään ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen hakukenttään. Monella kantasuomalaisellakin asiakkaalla on vaikeuksia ymmärtää toimeentulotuen eri osat, siispä kuinka maahanmuuttajataustainen toimeentulotuen hakija voisi ymmärtää nämä ja osata kirjoittaa tuen tarpeen.

SOSTE: n kyselyn mukaan, vuonna 2017, ymmärrettiin, että moni ihminen hyötyy sähköisistä asiointikanavista, yksinkertaistaen asioiden hoitamista. Kuitenkaan kaikille tämä ei ole vaihtoehto. Moni asiakas ei kykene asioimaan sähköisissä palveluissa - esim. he, joilla ei ole osaamista tai on puutteita tietoteknisissä taidoissa, tai eivät osaa lukea/kirjoittaa. Heille pitäisi suoda mahdollisuus henkilökohtaiseen asiointiin, asiakaspalvelijaa tapaamalla, joka voi samalla myös ohjata asiakasta, tarpeen niin vaatiessa, sosiaalityön piiriin. On tärkeätä, että asiakkaan neuvontaan löytyy aina aikaa sekä resursseja. (JOUSTAVA PERUSTURVA. SOSTE. Sosiaali- ja terveystieteiden periaatteet perusturvan uudistamiseksi. Helsinki. 2019. sivu 58)

Myös esim. Monika-Naiset liitossa sekä Kalliolan settlementin ylläpitämässä neuvontapiste Ne-Råssa Helsingissä on huomattu, että Suomessa on asioiden hoitaminen enenevässä määrin siirtynyt verkkoon. Asiakkaalta pitäisi löytyä kielellistä osaamista ja tietoteknisiä taitoja mutta hyvin usea maahanmuuttaja on ko. taitojen puutteellisuuden vuoksi vaikeuksissa. Tämä lisää syrjäytymisriskiä eikä näin ollen edistä integroitumista suomalaiseen yhteiskuntaan. (Yle Uutiset. 4.5.2014. Kirjoittanut Elisa Kallunki)

Kunnissa ollaan kiinnitetty myös huomiota siihen, että Kelassa asiakkaiden sosiaalipalvelutarpeiden arvioinnit ovat puutteellisia, syystä, että Kelan sosiaalityön asiantuntemus on siltä osin heikkoa. Kuntien sosiaalityöntekijät näkisivätkin tehostettua asiakkaiden ohjausta sosiaalityön piiriin – on asiakkaan edun mukaista saada asiakkaalle hänen tarpeitaan vastaavasti räätälöity palvelukokonaisuus. Näin ehkäistään asiakkaan putoaminen järjestelmän ulkopuolelle ja taataan yhdenvertainen kohtelu perustoimeentulotuen saamisessa. Myös sosiaalityön osaajien palkkaaminen sekä etuuskäsittelijöiden työajan lisääminen sosiaalityön tarpeen arvioimiseksi, nähtiin oleellisena Kelan toimeentulotuen toimihenkilöiden kehittämisessä. (Sosiaalibarometri 2019 johtopäätös 4/4: Toimeentulotuki – kahden luukun viimesijainen turva.)

Ohjaus ja neuvonta ovat viranomaistyössä todella tärkeitä ja sitä erityisesti maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden osalta. Ei ole tarkoituksenmukaista hankaloittaa maahanmuuttaja-asiakkaiden elämää entisestään virkailijoilla, jotka ovat epävarmoja työssään ja tulkitsevat työtään ohjaavia sääntöjä erittäin rajatusti (Hammar-Suutari 2009, 146) taikka odottavat asiakkailta osaamista ja ymmärtämistä, miten suomalainen palveluverkosto toimii. (Hammar-Suutari 2009, 151)

Maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kielitaidon puutteellisuus tai viranomaisrakenteet, jotka ovat Suomessa erilaiset, kun ne olivat asiakkaan lähtö-/synnyinmaassa, eivät saa monimutkaistaa maahanmuuttajataustaisen asiakkaan asioimista viranomaisessa entisestään. (Huttunen, Hannu-Pekka, Cambello, Kirsi, Rahkema, Kaja, Saloranta, Anne, Grossett, Outi, Laine, Heli, Abbey, Paul, Teiss, Kristiina, Sinkkonen, Päivi, Hallikainen, Minna, Jakupowic, Nedad, Lampelto, Riitta, Guibert, Marguerite, Pekkala, Henrik, Karinen, Risto, Kallio, Outi & Vuorinen, Raimo. 2014, 6. Oikeilla neuvoilla oikeaan paikkaan. Suosituksia ja hyviä käytäntöjä maahanmuuttajien neuvonnan kehittämiseen. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 5/2014. Helsinki: Edita Publishing Oy)

## 9 POHDINTA

Toimeentulotuen siirto Kelaan aiheutti sen, että perustoimeentulotuen hakemisen ja saamisen palveluprosessi muuttui maahanmuuttajataustaisille asiakkaille vaikeammaksi ymmärtää – hakemusten täyttäminen, kirjallinen sekä jatkuvasti yleistyvä sähköinen asiointi luo erityisesti paineita niille asiakkaille, joilla on vaikeuksia lukea, kirjoittaa tai jotka ovat Suomen kielen oppimisessa vasta alkumetreillä.

Opinnäytetyön kirjoittajana sekä aiheen tutkijana olen omassa työssäni huomannut, että usealle maahanmuuttajataustaiselle toimeentulotuen tarpeessa olevalle asiakkaalle tai jolla täytyvät edellytykset hakea toimeentulotukea, ei ole tarjolla toimeentulotuesta riittävän perehdyttävää omakielistä materiaalia. Tarvitaan selkokielinen opas, asiakkaan omalla kielellä, joka auttaisi ymmärtämään suomenkielisiä käsitteitä sekä josta löytyisivät askel askeleelta esim. hakemusten täyttöohjeet.

Kelan tarjoama sosiaalipalveluiden sekä toimeentulotuen hakemisen prosessit olivat minulle tuttuja jo aiemmin. Jatkuvat muutokset toimeentulotuen ohjeistuksessa sen sijaan aiheuttavat jatkossakin sen tilanteen, jossa asiakkaan pitäisi olla itse osaava ja tietoinen infon hakemisessa. Ja tämä on maahanmuuttajille, jotka vasta opettelevat kieltä sekä termejä/käsitteitä, vaikeata. Myös netin käyttö aiheuttaa ongelmia – osaaminen sekä ymmärrys eivät välttämättä riitä.

Suomalainen kantaväestö on ainakin julkisen tiedon mukaan, tyytymätön Kelan palveluihin, varsinkin toimeentulotuen osalta. Ja sitä juurikin liian monimutkaisen sekä vaikeaselkoisen prosessin takia. Mielestäni ei ole oikein, että Kelan asiakaspalvelun- ja sosiaalipalveluiden prosessien kehitys on jäänyt jälkeen huolimatta siitä, että Suomi on jatkuvan muutoksen kierteessä ja maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden määrä on kasvussa.

Mielestäni ei ole myöskään oikein odottaa maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden osaavan itse ottaa selvää heille kuuluvista oikeuksista ja tuista. Jos

se on vaikeata kantaväestölle, kuinka sitten sitä voi odottaa maahanmuuttajilta? Vaikuttaahan asiakkaan motivaatioon integroitua suomalaiseen yhteiskuntaan sekä luoda uraa Suomessa, voimakkaasti se, että kuinka ja millaista tukea hän saa juurikin viranomaisilta, aloittaessaan uutta elämää uudessa kotimaassa.

Suomessa on valtavasti erilaisia projekteja sekä hankkeita, jotka ovat tarkoitettu juurikin maahanmuuttajien tueksi integroitumisessa Suomeen. Esim. Info-lango oli sellainen. Kuitenkin rahoitusta on jostain syystä vaikeata saada. Valtiolta siihen ei apua saa vaikkakin juuri valtio hyötyisi siitä eniten. On todettu, että neuvonta- sekä ohjauspalvelut kuuluvat viranomaisille ja erillistä palvelua ei tarvita. Ja silti asia ei ole niin yksinkertainen. Viranomaisilla ei ole joko motivaatiota, tahtoa taikka resursseja ja tämä voi vaikuttaa Suomessa asuvan maahanmuuttajaan koko hänen loppuelämän.

Oikeanlaisen ja täsmällisen tiedon jakaminen palvelisi kaikkia tahoja, niin maahanmuuttajia kuin myös viranomaisia. Mielestäni olisikin oikein auttaa ja tukea näitä projekteja, jotka neuvovat suomen kieltä puhumattomia asiakkaita, heitä tukien ja ohjaten oikeiden palveluiden pariin ja jossa asiakkaat saavat omankielistä palvelua.

Opinnäytetyöni tulokset näyttävät, että maahanmuuttajataustaisilla asiakkailla on todellinen tarve saada täsmällistä asiantietoa heitä koskevista asioista sekä heille lain mukaan kuuluvista palveluista ja tuista. Tulosten perusteella maahanmuuttajataustaisten toimeentulotukiasiakkaiden palveluja ja neuvontaa pitää kehittää niin, että ko. asiakasryhmän oikeusturva toteutuu, vaikka asiakkailla ei olisikaan itse täyttä käsitystä heidän oikeuksistaan.

Loppulauseeksi lainaan Søren Kierkegaardin (1813 – 1855) sanoja: ”Jotta ihmisen todella voi onnistua opastamaan tiettyyn paikkaan, on hänet ensin löydettävä sieltä, missä hän on... Voidakseni todella auttaa toista minun on ymmärrettävä enemmän kuin hän – mutta ennen kaikkea minun on ymmärrettävä, mitä hän ymmärtää. Jos en sitä ymmärrä, ei siitä, että ymmärrän enemmän kuin hän, ole hänelle mitään apua.”

## LÄHTEET

Blomgren, S. 2016. Asiakkaat julkisissa palveluissa – helppous ja mutkattomuus vai epävarmuus ja läpinäkymättömät toimintatavat. Teoksessa Blomgren, S., Karjalainen, J., Karjalainen, P., Kivipelto, M., Saikkonen, P. & Saikku, P. (toim.). Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Tampere: THL, 41–73.

Finlex <https://www.finlex.fi/fi/>

Hammar-Suutari, Sari. 2009. Asiakkaana erilaisuus. Kulttuurien välisen viranomaistoiminnan etnografia. Karjalan tutkimuslaitoksen julkaisuja 146-148. Joensuu: Joensuun yliopisto.

Huttunen, Hannu-Pekka, Cambello, Kirsi, Rahkema, Kaja, Saloranta, Anne, Grossett, Outi, Laine, Heli, Abbey, Paul, Teiss, Kristiina, Sinkkonen, Päivi, Hallikainen, Minna, Jakupowic, Nedad, Lampelto, Riitta, Guibert, Marguerite, Pekkala, Henrik, Karinen, Risto, Kallio, Outi & Vuorinen, Raimo. 2014. Oikeilla neuvoilla oikeaan paikkaan. Suosituksia ja hyviä käytäntöjä maahanmuuttajien neuvonnan kehittämiseen. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 5/2014. Helsinki: Edita Publishing Oy.

InfoFinland. Suomi sinun kielelläsi <https://www.infofinland.fi/fi/etusivu>

Info-Lango. Etäneuvontapalvelun seuranta  
<https://link.webropolsurveys.com/Participation/Public/0cd5e0ae-1651-41a0-bee1-4a2e2f25cb94?displayId=Fin1719407&surveyLocale=fi>

Joustava perusturva. Soste. Sosiaali- ja terveystieteiden periaatteet perusturvan uudistamiseksi. Helsinki. 2019. sivu 36 [https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2019/01/SOSTE\\_JoustavaPerusturva\\_jarjestojenperiaatteet\\_012019.pdf](https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2019/01/SOSTE_JoustavaPerusturva_jarjestojenperiaatteet_012019.pdf)

Kela. Etuusohejet etuuskittain [https://www.kela.fi/kelan-etuusohejet\\_ohjeet-etuuskittain](https://www.kela.fi/kelan-etuusohejet_ohjeet-etuuskittain)

Kela. Toimeentulotuki <https://www.kela.fi/toimeentulotuki-pikaopas>

Kela. Toimeentulotuki (pdf.)  
<https://www.kela.fi/documents/10192/3464829/Toimeentulotuki.pdf>

Kotouttaminen.fi-sivusto. <https://kotouttaminen.fi/keskeiset-kasitteet>

Lehmuskoski, A. & Kuusisto-Niemi, S. 2012. Asiakaslähtöiset ja vaikuttavat sosiaalipalvelut. Opas sosiaalihuollon käsitteelliseen tarkasteluun. THL.

Maahanmuuttajien omakieliset palvelut. SM, ESR-ALPO -projekti 17/2010  
[http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80482/sm\\_172010.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80482/sm_172010.pdf)

Merita Jokela, Minna Kivipelto & Minna Ylikännö. THL. Työpaperi 26/2019  
[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138548/URN\\_ISBN\\_978-952-343-392-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138548/URN_ISBN_978-952-343-392-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Monika-Naiset (2016). Monika-Naisten ehdotus Työ- ja elinkeinoministeriölle 19.2.16: <https://monikanaiset.fi/lausunnot/1312/>

Mosaiikki.Ry – Euroopan parlamentin tiedotushanke. 2014. Kansalaisten osallistuminen. Palvelua omalla kielellä.  
<https://europarlamenti.info/fi/kansalaisten-osallistuminen/palvelu-omalla-kielella/>

Mäkinen, Maarit; Sihvonen, Mika. Tietoteknisten taitojen puutteet maahanmuuttajien kotoutumisen haasteena (2016). Aikuiskasvatuksen tutkimusseura. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ELE-1776059>

Pudasjärvi. 2016. Info-Lango. <https://www.pudasjarvi.fi/kaikki-tiedotteet/250-projektit-ja-hankkeet/hyva-alku-pohjois-pohjanmaalla/1281-info-lango-uusi-monikielinen-etaneuvontapalvelu-maahanmuuttajille>

Pudasjärvi. 2019. Kaupunki-info. Päättyneet hankkeet. <https://www.pudasjarvi.fi/kaupunki-info/projektit-ja-hankkeet/paettyneet-hankkeet/hyva-alku-pohjois-pohjanmaalla>

Sosiaalibarometri 2019 johtopäätös 4/4: Toimeentulotuki – kahden luukun viimesijainen turva. <https://www.soste.fi/sosiaalibarometri/sosiaalibarometri-2019-teaser/sosiaalibarometri-2019-johtopaatos-toimeentulotuki-kahden-luukun-viimesijainen-turva/>

Sosiaali- ja terveysministeriö <https://stm.fi/toimeentulotuki>

Sosiaalihuoltolaki 4§, Asiakkaan etu  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidp446959760>

Sosiaalivakuutus. 11.07.2017. Tutkimus ja tilastot.  
<https://sosiaalivakuutus.fi/kaikkia-toimeentulotuen-haasteita-ei-ole-ratkaistu/>

SOSTE Ry. Sosiaalibarometri, lokakuu 2019 johtopäätös 4/4: Toimeentulotuki – kahden luukun viimesijainen turva  
<https://www.soste.fi/sosiaalibarometri/sosiaalibarometri-2019-teaser/sosiaalibarometri-2019-johtopaatos-toimeentulotuki-kahden-luukun-viimesijainen-turva/>

Suominen, R. Yle Radio 1, Pasi Heikura. 2.10.2019. Aristoteleen kantapää  
<https://areena.yle.fi/audio/1-50249922>

THL. Maahanmuutto ja kulttuurinen moninaisuus. Käsitteet.  
<https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyontueksi/kasitteet>

Tervola J. 2015. Työttömien maahanmuuttajien asiointi sosiaaliviranomaisten kanssa

<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/156676/Tyopapereita81.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yle. Uutiset 18.12.2018 <https://yle.fi/uutiset/3-10558481>

11.6.1999/731. Suomen perustuslaki 2 luku. Perusoikeudet, 6 §,  
Yhdenvertaisuus <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2>

20.1.2004/21. Yhdenvertaisuuslaki  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>

30.12.1997/1412. Laki toimeentulotuesta  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412>

6.6.2003/434. Hallintolaki 8 §, 9 §, 16 §, 19 §, 21 § 1 mom.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=hallintolaki>

## LIITE 1. HAASTATTELUN KYSYMYKSET

1. Onko perustoimeentulotuen hakeminen ollut Sinulle helppoa/vaikeata?
2. Oletko ollut tietoinen siitä, missä tilanteessa perustoimeentulotukea voi hakea?
3. Oletko ollut tietoinen siitä, monestako osasta toimeentulotuki muodostuu ja mitä ne ovat?

Perustele vastauksia, jos mahdollista ja osaat.

Haastateltava	Kysymys 1	Kysymys 2	Kysymys 3
Arnold, 55v, työkyvytön vammaisen mies. Suomessa asunut 8 vuotta.	Vaikea hakea. Itse en osaa. En osaa suomen kielitaitoa. Tytöt auttanut (tyttäreet).	Ei tietoa. Jos rahat vähissä, avustaja tekee pyynnöstäni hakemuksen. Joskus rahaa tulee, joskus ei.	Ei tietoa. Avustaja on yrittänyt minulle kertoa, en ymmärrä.
Eha, 45v, työtön, osa-aikaeläkkeellä vammansa vuoksi. Suomessa asunut 10 vuotta.	Alussa todella vaikeata. Nyt jo vähän osaan. Olen vähän opiskellut mitä laki määrää. Pakko. Muuten ei saa selvää.	Nyt tiedän mutta Kelassa tehdään esim. laskelmissa edelleen paljon virheitä. Maksut myöhässä. Ei positiivinen kokemus.	Vaikeata ymmärtää. Tuntuu kun robotit tekisivät päätöksiä. Tiedotus ei toimi. Jos osaat kysyä, saat ehkä vastuksia. Jos et, sinua vedätetään.
Cassandra, 21v, opiskelija. Syntynyt Suomessa.	On vaikeata, kun en ymmärrä tekstiä. Minulla on tarkkaavaisuus- ja keskittymishäiriö mutta Kelasta en saa siihen mitään apua.	Jotenkin. Kun rahat ei riitä. Minulla on oma sossutäti mutta hän ei aina auta – mä en ymmärrä mitä hän puhuu.	No en tiedä todellakaan.
Viktoriia, 51v, yksinhuoltaja, työkyvyttömyyseläkkeellä. Suomessa asunut 18 vuotta.	Hyvin vaikeata, en tiedä kuinka se tehdään. Itse en osaa. En kirjoita en lue suomea, suomi on vaikea kieli. Poika osaa, auttaa. Tahdon elää, ei murehtia.	Jotenkuten. Kun raha loppuu tai laskuja jää maksamatta, kun tuloja ei ole paljon. Joskus en jaksa tätä hakea, kun on liian vaikeaa paperisota.	Monimutkaista. Mitä tarkoitat ”osista”? Onko 30? Toimeentulotuki on olemassa. Onko muita tukia? Mistä voin tietää?
Airi, 49v, työssä, palveluvastaava. Suomessa asunut 9 vuotta.	Hankalaa. Kysymykset ovat monimutkaisia, en osaa täyttää hakemuspaperia.	Olen hakenut silloin, kun palkka on ollut pieni. Olen yksinhuoltaja ja lapsi on erityislapsi (ADHD), aina en jaksa hakea. Liian vaikeata täyttää niitä papereita aina.	Ne on ne ohjeet, eikö? Niitä on paljon. Olen niitä joskus lukenut, todella vaikeata osata. Saa tukea ja ei saa. En ymmärrä.
Anne, 45v, työssä, siivoaja. Suomessa asunut 10 vuotta.	Monimutkainen mutta olen pärjännyt jotenkin. Kysymykset vaikeita, aina en ymmärrä. Mies on ollut auttamassa.	Tiedän. Kun tulot ovat pienemmät kuin menot. Kaikkia asioita ei hyväksytä. En kuitenkaan tiedä miksi.	Tiedän – perustuki, sitten se mikä kunta tekee, täyttävä ja ennaltaehkäisevä.
Ylle 61v, lomautettu, asiakaspalvelija. Suomessa asunut 7 vuotta.	Ei ole tarvinnut ennen. Nyt lomautus aikana hain. On hirveän vaikeaa ja apua en saanut, kun kysyin. Suomen kielellä sekaiset tiedot.	Tarkkaan en tiedä, asuntoon tukea, jos palkka ei riitä, en tiedä... Miten pärjään, jos ne ei anna tukea.	Ei hajuakaan. On epävarma olo, kun ei voi suunnitella mitään, kun ei ole tietoa.
Marco, 51v, työtön. Suomessa asunut 28 vuotta.	Aika-ajoin todella vaikeata. Varsinkin muuttaessani asunnosta toiseen ja työtilanteiden tai perhesuhteiden muuttuessa. Kelan päätökset erittäin vaikeita osata ymmärtää.	En kaikissa tilanteissa. Jotkut tuet jäävät varjoon eikä kerrota, mihin kaikkeen on oikeutettu. Myös avopuolisoni on mamu eikä ymmärrä niitä asioita.	Osittain tiedän. Jotain haetaan Kelasta ja jotain kunnasta. En ole varma, milloin mitään ja mistä. Tämä on sekainen. Enemmän tietoa ehkä auttaisi asiaa.
Selver, 53v, bussikuski. Suomessa asunut 23 vuotta.	On vaikeaa. Ahhh...en viitsi puhua asiasta kun Kela ei auta kirjoittamaan. Itse en osaa.	Olin sairas. Naapuri auttoi hakemaan. Laskuihin ja lääkkeisiin. Muuten ei.	Höh. Yksi tuki. Sieltä saa, jos vaadit vihaisesti.
Valbona, 47v, siivoaja, osa-aikainen. Suomessa asunut 21 vuotta.	No on hirveän vaikea. Liian vaikea. En osaa. Tyttäreni auttaa. Joskus naapuri.	Monta kertaa hakenut ja silti en osaa. Saanut apua joskus. Tekee vihaiseksi, kun mulla on hätä ja ne Kelassa vaan nauraa.	En tiedä. Kelasta? Kukaan ei neuvo ja usein ei tule rahaa. Moni viranomainen tekee työtä, en tiedä kuka. Miksi ne ei auta?

## LIITE 2. HAASTATTELUN VASTAUKSET

## LIITE 3. ESIMERKKI HAASTATTELUN TULKINNASTA

Esimerkki Viktoriian haastattelun vastauksista.

### **1. Onko perustoimeentulotuen hakeminen ollut Sinulle helppoa/vaikeata?**

Hyvin vaikeata, en tiedä kuinka se tehdään. Itse en osaa. En kirjoita en lue suomea, suomi on vaikea kieli. Poika osaa, auttaa. Tahdon elää, ei murehtia.

### **2. Oletko ollut tietoinen siitä, missä tilanteessa perustoimeentulotukea voi hakea?**

Jotenkuten. Kun raha loppuu tai laskuja jää maksamatta, kun tuloja ei ole paljon. Joskus en jaksa tätä hakea, kun on liian vaikeaa paperisota.

### **3. Oletko ollut tietoinen siitä, monestako osasta toimeentulotuki muodostuu ja mitä ne ovat?**

Monimutkaista. Mitä tarkoitat ”osista”? Onko 30? Toimeentulotuki on olemassa. Onko muita tukia? Mistä voin tietää?

Vastauksista selviää ensinnäkin lähiverkoston tärkeys, kun oma poika on auttamassa Viktoriialle vaikeiden asioiden hoitamisessa, esim. lomakkeiden täyttämässä. Vastaukset myös osoittavat selvästi, että hän ei tunne järjestelmää eikä tiedä kanavia avun hakemiseen.

Viktoriian vastauksista tulee myös selvästi esille, että huolimatta Suomessa asutuista vuosista, on hänelle vaikeata hahmottaa perustoimeentulotuen kokonaisuutta.

Toimeentulotuen tarkoitus on kylläkin hänelle ymmärrettävää mutta se, mihin kaikkeen ko. tukea voi saada, on jäänyt hämäräksi. Suomen kielen heikko osaaminen sekä oma jaksaminen vaikuttavat myös osaltaan tuen hakemiseen. Murehtiminen omasta toimeentulosta luo turvattomuutta.



## LIITE 4. HAASTATTELULUPA

## Haastattelulupa

Olen suostunut haastatteluun ja annan luvan käyttää haastattelumateriaalia opinnäytetyössä, joka käsittelee maahanmuuttajataustaisia asiakkaita Kelan perustoimeentulotuen asiakkaina.

Puhelinnumero/e-mail \_\_\_\_\_

Allekirjoitus \_\_\_\_\_

Nimenselvennys \_\_\_\_\_

Paikka ja päiväys \_\_\_\_\_

## LIITE 5. INFO-LANGO ETÄNEUVONTAPALVELUN SEURANTA

<p><b>A - Perustiedot asiakaskäynnistä</b></p> <p>1. Päivämäärä 2. Kieli Arabia Englanti Espanja Farsi / dari Kiina Somali Sorani Swahili Suomi Ranska Thai Venäjä Viro Tigrinja Turkki</p> <p>3. Oliko neuvontakieli asiakkaan äidinkieli?</p> <p>4. Yhteydenottotapa Puhelin Skype Line Webchat Sähköposti Facebook Chat WhatsApp Viber</p> <p>5. Asiakaskäynnin kesto</p> <p>6. Asiakas on kuullut Info-Langosta Sosiaalitoimistosta TuttaviltaNetistä</p> <p>Lehdestä Viranomaisilta</p>	<p><b>B - Henkilöasiakkaan tiedot</b></p> <p>7. Sukupuoli Mies Nainen</p> <p>8. Ikä Alle 17 vuotta 17-24 vuotta 25-49 vuotta 50-64 vuotta Yli 64 vuotta</p> <p>9. Asiakkaan kotikunta Espoo Helsinki Joensuu Jyväskylä Kemi Kouvola Kuopio Mikkeli Oulu Pori Riihimäki Rovaniemi Tampere Turku Vantaa Muu, mikä</p> <p>10. Suomessa asumisen kesto Ei asu Suomessa Alle 1 vuotta 1-3 vuotta 3-5 vuotta Yli 5 vuotta</p>	<p><b>C - Asiakaskäynnin sisältö</b></p> <p>11. Maahanmuuttoasiat Lomakkeiden täyttämisen Päätösten tai prosessin selventäminen Yhteydenotto viranomaiseen Oleskeluluvat Viisumit Kansalaisuusasiat Oikeudet Muut asiat</p> <p>12. Kela Lomakkeiden täyttämisen Päätösten tai prosessin selventäminen Yhteydenotto viranomaiseen Työttömyysajantuet Muut tuet Eläkkeet Oikeudet ja velvollisuudet Muut asiat</p> <p>13. Poliisi Lomakkeiden täyttämisen Päätösten tai prosessien selventäminen Yhteydenotto viranomaiseen Rikosasiat Luvat (passi, henkilöllisyystodistukset, ajokortti...) Muut asiat</p> <p>14. Oikeusasiat Lomakkeiden täyttämisen Päätösten tai prosessien selventäminen Yhteydenotto viranomaiseen Valitus- ja muutoksenhakuasiat Avo- ja avioliitto, ero Lasten huoltajuus</p>	<p><b>Rikosasiat</b> Oikeudenkäynnit Oikeudelliset palvelut Muut asiat</p> <p>15. Kriisitilanteet Päätösten tai prosessin selventäminen Väkivalta Turvakoti Lastensuojeluasiat Kuolema Häätö Ero Muut asiat</p> <p>16. TE-toimisto ja työnteko Te-toimiston asiakkaaksi rekisteröityminen Lomakkeiden täyttämisen Päätösten tai prosessien selventäminen Yhteydenotto viranomaiseen Työnhaku Työllistymistä edistävät toimenpiteet Uraohjaus Omaehtoinen opiskelu Muut asiat</p> <p>17. Työsuhde Työsopimukset Palkka-asiat Työsuhteen päättymisen Oikeudet ja velvollisuudet Ammattiliitto Muut asiat</p> <p>18. Yrittäjyys Lomakkeiden täyttämisen Päätösten tai prosessin selventäminen Yhteydenotto viranomaiseen</p>	<p><b>Yrityksen perustaminen</b> Oikeudet ja velvollisuudet Työntekijöiden rekrytointi Muut asiat</p> <p>19. Talous Lomakkeiden täyttämisen Päätösten tai prosessien selventäminen Verot Pankki-asiat Velkaantumisen ja maksuhäiriöt / Ulosotto Muut asiat (laskut, taloudenpito jne.)</p> <p>20. Terveystieteiden Lomakkeiden täyttämisen Lausunnon tai prosessien selventäminen Ajanvaraukset Neuvola Suunterveys Terveysasemat / sairaalat Yksityinen lääkäri</p> <p>21. Sosiaaliasiat Lomakkeiden täyttämisen Päätösten tai prosessien selventäminen Yhteydenotto viranomaiseen Maahanmuuttajien palvelut Lastensuojelu Perhetyö Vammaispalvelut Muut asiat</p> <p>22. Koulutukseen liittyvät asiat Lomakkeiden täyttämisen Päätösten tai prosessien selventäminen Yhteydenotto viranomaiseen</p>	<p><b>Suomen kielen opiskelu</b> Peruskoulu Ammatillinen koulutus Korkeakoulutus Oppisopimus Tutkinnon rinnastaminen / tunnustaminen Muut asiat</p> <p>23. Perhe-elämä Lomakkeiden täyttämisen Päätösten tai prosessien selventäminen Avo- ja avioliitto Ero Vauvat / Lapset Päivähoito Koulutus Harrastukset ja vapaa-aika Elämä Suomessa Muut asiat</p> <p>24. Asuminen Lomakkeiden täyttämisen Päätösten tai prosessien selventäminen Asunnon hakeminen / ostaminen Vuokrasopimukset ja muut sopimukset Muutto Naapurisuusasiat Oikeudet ja velvollisuudet Asunnottomuus Muut asiat</p> <p>25. Muu asia, mikä</p>
--	---	--	---	---	--