



**KIRJALLISEN TOIMEENTULOTUKIASIOINNIN
KEHITTÄMINEN JYVÄSKYLÄN KAUPUNGIN
SOSIAALITOIMELLE**

**Päivi Saari
Satu Sauvola**

**Opinnäytetyö
Kesäkuu 2007**



**JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU**
Sosiaali- ja terveysala

Tekijä(t) SAARI, Päivi SAUVOLA, Satu	Julkaisun laji Opinnäytetyö	
	Sivumäärä 74	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____ saakka	
Työn nimi KIRJALLISEN TOIMEENTULOTUKIASIOINNIN KEHITTÄMINEN JYVÄSKYLÄN KAUPUNGIN SOSIAALITOIMELLE		
Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) KETOLA, Tuija TAPANINEN, Eero		
Toimeksiantaja(t)		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli kirjallisen toimeentulotukiasioinnin kehittäminen Jyväskylän kaupungin sosiaalitoimelle. Tavoitteena oli kehittää sosiaalitoimen käytössä olevia toimeentulotuen hakemiseen liittyviä lomakkeita, koska ne ovat olennainen osa kirjallista toimeentulotukiasiointia.</p> <p>Kehittämistehtävä aloitettiin osoittamalla Vapaudenkadun sosiaaliasemalla ja Huh-tasuon sosiaaliasemalla toimeentulotukihakemuksia käsitteleville työntekijöille kysely, jolla haluttiin selvittää heidän kokemuksiaan nykyisin käytössä olevista toimeentulotuen hakemisessa käytettävistä lomakkeista. Työntekijöiltä pyydettiin suoria muutosehdotuksia lomakkeisiin.</p> <p>Kyselyn tulosten ja opinnäytetyön tekijöiden omien kokemusten perusteella suunniteltiin ja toteutettiin Jyväskylän kaupungin sosiaalitoimen käyttöön kolme erilaista toimeentulotuen hakemiseen liittyvää lomaketta: toimeentulotukihakemus, toimeentulotuen jatkohakemus ja vakuuslomake. Laaditun toimeentulotuen jatkohakemuksen toimivuutta testattiin niin, että toimeentulotukiasiakkaita pyydettiin hakemaan toimeentulotukea kyseisellä lomakkeella, minkä jälkeen sosiaalitoimen viranomaisen käsitteli hakemuksen.</p> <p>Kehittämistehtävän tuotokset olivat onnistuneita ja suoraan sovellettavissa työelämän käyttöön. Entistä toimivimpien toimeentulotuen hakemiseen liittyvien lomakkeiden uskotaan parantavan sosiaalitoimesta saatavan palvelun laatua ja edistävän toimeentulotukihakemusten viivytyksetöntä käsittelyä.</p>		
Avainsanat (asiasanat) toimeentulotuki, toimeentulotukihakemus, kirjallinen toimeentulotukiasiointi		
Muut tiedot		

JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU

KUVAILEHTI
Päivämäärä
1.6.2007

Author(s) SAARI, Päivi SAUVOLA, Satu	Type of Publication Bachelor's Thesis	
	Pages 74	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title		
Degree Programme Degree Programme in Social Services		
Tutor(s) KETOLA, Tuija TAPANINEN, Eero		
Assigned by		
Abstract The purpose of the thesis was to improve the process for applying for income support. The thesis was made for the social services department of the city of Jyväskylä. The objective of the work was to improve the current applications, as they are an essential part of the process for applying for income support. The development was initiated by creating a query for the employees at the social services offices of Vapaudenkatu and Huhtasuo. In the query, the employees were asked about their personal experiences with the current available income support application forms, and directly, how the forms should be improved. From the results of the query, and the personal experiences of the creators of the thesis, three different income support forms were designed and produced for the social services department of the city of Jyväskylä: form for income support application, form for continuation of income support and the form of assurance. The new form for continuation of income support was tested with real applicants, and afterwards processed by the authorities of the social services office. The products of the development process were highly successful and directly adaptable for immediate use. It is believed, that the new forms will significantly improve the ease of applying for income support, the quality of service at the social services office and reducing the processing time of an application of income support.		
Keywords income support, income support application form, process for applying for income support		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	4
2 LAKI TOIMEENTULOTUESTA.....	5
2.1 Toimeentulotuen rakenne	6
2.1.1 Perustoimeentulotuki.....	6
2.1.2 Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki.....	8
2.1.3 Toimeentulotuessa huomioitavat tulot.....	9
2.2 Toimeentulotuen hakeminen	11
3 TOIMEENTULOTUKITYÖ JYVÄSKYLÄN KAUPUNGISSA	12
3.1 Jyväskylän kaupungin Sosiaali- ja terveystalveskeskus	12
3.2 Kuntouttavan sosiaalityön ja perusturvan palvelut Jyväskylässä .	13
3.3 Asiakasopastajan rooli toimeentulotukityössä.....	15
3.4 Kirjallisen toimeentulotukihaun prosessi.....	17
4 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TOTEUTUS.....	22
4.1 Kyselyn tulokset	23
4.1.1 Toimeentulotukihakemus	23
4.1.2 Toimeentulotuen jatkohakemus.....	25
4.1.3 Vakuuslomake.....	25
4.1.4 Ohjaus ja neuvonta	26
4.2 Uusien toimeentulotukilomakkeiden laatiminen	27
4.2.1 Toimeentulotuen jatkohakemus.....	30
4.2.2 Vakuuslomake.....	35
4.2.3 Toimeentulotukihakemus	36
4.3 Toimeentulotuen jatkohakemuksen testaaminen	45
4.4 Huhtasuon sosiaaliaseman johtavan sosiaalityöntekijän arviointi kehittämistehtävän merkityksestä.....	47
5 POHDINTA.....	48
5.1 Kehittämistehtävän luotettavuus.....	48
5.2 Kirjallinen toimeentulotukiasiointi	50
5.3 Opinnäytetyömme merkitys työelämälle	51
LÄHTEET.....	53

Liite 1. Sitoumus salassapidosta Jyväskylän kaupungin sosiaali- ja terveyspalvelukeskukselle	55
Liite 2. Kyselyn saatekirje.....	56
Liite 3. Kysely	57
Liite 4. Toimeentulotukihakemus.....	59
Liite 5. Toimeentulotuen jatkohakemus	63
Liite 6. Vakuuslomake.....	65
Liite 7. Kehittämistehtävän tulos: Toimeentulotuen jatkohakemus.....	66
Liite 8. Kehittämistehtävän tulos: Vakuuslomake	68
Liite 9. Kehittämistehtävän tulos: Toimeentulotukihakemus	70
Liite 10. Saatekirje asiakkaille	74

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Toimeentulotuen perusosien määrät Jyväskylässä vuonna 2007	7
TAULUKKO 2. Perusosan laskennalliset perusteet yksinasuvalla/ yksinhuoltajalla vuonna 2007. Sosiaali- ja terveysministeriön (2007) taulukkoa mukaillen.....	8

KUVIOT

KUVIO 1. Toimeentulotukihakemusten yhtenäinen tyyli.	29
KUVIO 2. Tiedoksianto asiakkaan asemasta, oikeuksista ja velvollisuuksista.	29
KUVIO 3. Toimeentulotuen jatkohakemus: Kysymys toimeentulotuen käyttötarkoituksesta.....	30
KUVIO 4. Toimeentulotuen jatkohakemus: Muutokset olosuhteissa.....	31
KUVIO 5. Toimeentulotuen jatkohakemus: Liiteluettelo.....	32
KUVIO 6. Toimeentulotuen jatkohakemus: Selvitys tarvittavista liitteistä.....	33

KUVIO 7. Toimeentulotuen jatkohakemus: Henkilötiedot.	34
KUVIO 8. Toimeentulotuen jatkohakemus: Perustoimeentulotuessa huomioitavat menot.	34
KUVIO 9. Vakuuslomake: TOIMEENTULOTUEN MAKSAMINEN.....	35
KUVIO 10. Vakuuslomake: HENKILÖTIEDOT JA OHJEISTUS.	36
KUVIO 11. Toimeentulotukihakemus: HENKILÖTIEDOT.	37
KUVIO 12. Toimeentulotukihakemus: KANSALAISUUS (ELLEI SUOMEN). ..	38
KUVIO 13. Toimeentulotukihakemus: SOSIOEKONOMINEN ASEMA.	38
KUVIO 14. Toimeentulotukihakemus: ASUMINEN.	39
KUVIO 15. Toimeentulotukihakemus: TULOT.	40
KUVIO 16. Toimeentulotukihakemus: VIREILLÄ OLEVAT ETUUDET.	41
KUVIO 17. Toimeentulotukihakemus: VARALLISUUS.	41
KUVIO 18. Toimeentulotukihakemus: MENOT.	42
KUVIO 19. Toimeentulotukihakemus: VELAT JA LAINAT.....	42
KUVIO 20. Toimeentulotukihakemus: HAKEMUKSESSA VAADITTAVAT LIITTEET.....	43
KUVIO 21. Toimeentulotukihakemus: TOIMEENTULOTUEN KÄYTTÖTARKOITUS.	44
KUVIO 22. Toimeentulotukihakemus: LISÄTIETOJA.....	44
KUVIO 23. Toimeentulotukihakemus: Ohjeistus päätöksen tiedoksiannosta ja sosiaaliasemien yhteystiedot.....	45

1 JOHDANTO

Työskentelimme Huhtasuon sosiaaliasemalla asiakasopastajan ja etuuskäsittelijän tehtävissä vuoden 2006 aikana. Huomasimme nykyisin käytössä olevissa toimeentulotukihakemuksissa puutteita, vanhentunutta tietoa ja muita sellaisia asioita, jotka aiheuttivat asiakkaille vaikeuksia hakemusten täyttämässä ja sosiaaliaseman työntekijöille ongelmia hakemusten käsittelyvaiheessa. Keskusteltuamme asiasta yhdessä sosiaaliaseman työntekijöiden kanssa, tulimme siihen tulokseen, että kirjallisten toimeentulotukihakemusten kehittämiseksi oli suuri tarve.

Jyväskylän kaupungissa kirjallinen toimeentulotukiasiointi otettiin käyttöön ensimmäisenä Huhtasuon sosiaaliasemalla syksyllä 1997. Kirjallisen asioinnin uskottiin lyhentävän käsittelyaikoja. Nykyisin käytössä olevat hakemukset on laadittu yhdessä muiden sosiaaliasemien työntekijöiden kanssa. (Ala-Kokko & Heino 1999, 8.)

Sanna Nikkilän ja Jouni Purhosen keväällä 2006 valmistuneessa Jyväskylän ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä selvitettiin Jyväskylän kaupungin sosiaaliasemien toimeentulotukiasiakkaiden kokemuksia palveluista maaliskuussa 2004 tapahtuneen organisaatiomuutoksen jälkeen. Tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että vaikka kirjalliseen asiointiin siirtymistä pidettiin pääsääntöisesti hyvänä asiana, on osa asiakkaista ollut tyytymättömiä siihen, ettei käyntiaikaa enää helposti saa (2006, 38–41).

Omien kokemustemme mukaan käyntiaikaa kaipaisivat erityisesti uudet asiakkaat. Syynä lienee asiakkaan pelko siitä, ettei hänen kokonaistilanteensa selviä riittävän hyvin kirjallisen hakemuksen perusteella. Jyväskylän kaupungin sosiaaliasemien henkilökuntaresurssi ei näkemyksemme mukaan tällä hetkellä ole riittävä vastaamaan asiakkaiden tarpeeseen käyntiaikojen suhteen. Koska valtaosa toimeentulotukiasiakkaista asioi kirjallisella hakemuksella, on hakemusten kehittäminen järkevä keino parantaa toimeentulotukityön laatua ja lisätä asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluun. Hakemusten kehittämisen toivotaan helpottavan myös sosiaaliasemien henkilökunnan työtä.

2 LAKI TOIMEENTULOTUESTA

Toimeentulotuki on viimesijainen taloudellinen tuki, jonka myöntäminen on kuntien tehtävä. Toimeentulotuki myönnetään siitä kunnasta, jossa toimeentulotuen hakija ja/tai hänen perheensä vakinaisesti oleskelee. Toimeentulotuki turvaa toimeentulon jokaiselle, joka ei saa riittävää toimeentuloa ansiotyöllään, yrittäjätoiminnallaan, muilla etuuksilla, varoistaan, häneen nähden elatusvelvollisen henkilön huolenpidolla tai muulla tavalla. (Kunnalliset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut 2004, 19.)

Toimeentulotuen tarkoituksena on edistää henkilön tai perheen itsenäistä selviytymistä (L 30.12.1997/1412). Toimeentulotuen hakijalla on velvollisuus huolehtia omasta ja perheensä elatuksesta kykyjensä mukaan. Näin ollen ennen toimeentulotuen myöntämistä täytyy olla selvitettyinä toimeentulotuen saajan mahdollisuudet muihin etuuksiin. Toimeentulotuen hakijan on oltava työttömänä työnhakijana työvoimatoimistossa, jos hän ei ole esimerkiksi opiskelija tai hän ei terveydellisen tilansa vuoksi ole kykenevä työhön. (Kunnalliset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut 2004, 19.)

Henkilö voi jäädä ilman ensisijaisia etuuksia omasta menettelystään johtuen. Silloinkin tulee arvioida henkilön oikeus toimeentulotukeen ja ohjata häntä hakemaan ensisijaisia etuuksia. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 21.)

Sen lisäksi, että toimeentulotuki turvaa välttämättömän toimeentulon, se antaa mahdollisuuden osallistua yhteiskunnan toimintaan. Toimeentulotuki parantaa henkilön ja hänen perheensä edellytyksiä toteuttaa vastuutaan huolehtia omasta ja perheensä elatuksesta. Toimeentulotukilaki antaa laajan mahdollisuuden kattaa perheen menoja enemmän kuin mitä ihmisarvoisen elämän kannalta on välttämätöntä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 16.)

Toimeentulotuen tarve voi johtua esimerkiksi siitä, että hakijalla ei ole oikeutta muuhun etuuteen tai etuus ei ole käytettävissä toimeentulotuen myöntämishetkellä. Toimeentulotuen tarve arvioidaan tosiasiallisen tilanteen perusteella tekemällä toimeentulotukilaskelma, jossa huomioidaan hakijan käytettävissä olevat tulot ja huomioitavat menot. Toimeentulotuen määrä on hakijan tulojen

ja menojen erotus. (Kunnalliset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut 2004, 19–20.)

Toimeentulotuki on tarkoitettu lyhytaikaiseksi tukimuodoksi. Pitkäaikaisasiakkuus on kuitenkin lisääntynyt erityisesti 1990-luvun alun laman jälkeen. Toimeentulotuella täydennetäänkin useimmiten muuta sosiaaliturvaa. (Kunnalliset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut 2004, 19.) Kokemuksemme mukaan toimeentulotuen saajista suurimman asiakasryhmän muodostavatkin juuri pitkäaikaisasiakkaat, jotka saavat toimeentulotukea työttömyysturvan ja asumistuen lisäksi. Pitkäaikaisasiakkaat asioivat sosiaalitoimistossa pääsääntöisesti kirjallisesti tapaamatta toimeentulotuesta päättävää työntekijää.

2.1 Toimeentulotuen rakenne

1.1.2006 alkaen tuli voimaan lakimuutos, jonka mukaan toimeentulotuki jaettiin kahteen eri osaan; perustoimeentulotukeen ja täydentävään toimeentulotukeen. Lisäksi kunta voi myöntää ehkäisevää toimeentulotukea päättämiensä perusteiden mukaisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 56.)

2.1.1 Perustoimeentulotuki

Perustoimeentulotuki muodostuu perusosasta, asumismenoista, taloussähköstä, kotivakuutuksesta ja vähäistä suuremmista terveydenhuoltomenoista (Mts. 56). Perusosa kattaa ravintomenot, vaatemenot, vähäiset terveydenhuoltomenot, henkilökohtaisen puhtauden ja kodin puhtauden menot, paikallisliikenteen maksut, lehtitilaukset, televisiolupamaksut, puhelimen ja internetin käyttö, harrastus- ja virkistystoiminnasta aiheutuvat menot sekä vastaavat muut henkilön ja perheen jokapäiväiseen toimeentuloon kuuluvat menot (L 30.12.1997/1412). Käytännössä perusosa kattaa terveydenhuoltomenoista itsehoitolääkkeet, joita saa apteekista ilman reseptiä. Vähäistä suuremmat terveydenhuoltomenot tarkoittavat pääsääntöisesti julkisen terveydenhuollon kustannuksia. Vankilassa, laitoshoidossa tai sairaalahoidossa olevalle perusosa lasketaan eri perustein.

Perusosaan sisältyi 31.8.2006 saakka seitsemän prosentin omavastuu asu-
mismenoista. 1.9.2006 alkaen voimaan tulleella lainmuutoksella haluttiin pa-
rantaa vähävaraisimpien kotitalouksien asemaa. (Sosiaali- ja terveysministeriö
2007, 58.) Toimeentulokiasiakkaalla jää nyt enemmän käytettävää muihin
perusosalla katettaviin menoihin. Lisäksi toimeentulotuen laskentaperusteet
ovat muutoksen jälkeen selkeämpiä sekä asiakkaalle että toimeentulotuesta
päättävälle työntekijöille.

Jos henkilö kieltäytyy työvoimapolitiisesta toimenpiteestä, työstä, kuntoutta-
vasta työtoiminnasta, aktivointisuunnitelmasta tai kotoutumissuunnitelmasta,
voidaan hänen perusosaansa alentaa 20 %. Mikäli kieltäytyminen ja laimin-
lyönti on toistuvaa, voidaan perusosaa alentaa enintään 40 %. Perusosan
alentaminen harkitaan tapauskohtaisesti eikä se saa vaarantaa ihmisarvoisen
elämän kannalta välttämätöntä toimeentuloa. (Sosiaali- ja terveysministeriö
2007, 62–64.)

TAULUKKO 1. Toimeentulotuen perusosien määrät Jyväskylässä vuonna
2007

	Täysi perusosa/kk	Alennettu 20%/kk	Alennettu 40%/kk
Yksinasuva tai yksinhuoltaja	389,37 eur	311,50 eur	233,62 eur
Muu 18 vuotta täyttänyt	330,96 eur	264,77 eur	198,58 eur
Vanhempansa luona asuva 18 vuotta täyttänyt	284,24 eur	227,39 eur	170,54 eur
10–17 –vuotias • 1. lapsi • 2. lapsi • 3. jne. lapsi	272,56 eur 253,09 eur 233,62 eur		
0-9 –vuotias • 1. lapsi • 2. lapsi • 3. jne. lapsi	245,30 eur 225,83 eur 206,37 eur		

TAULUKKO 2. Perusosan laskennalliset perusteet yksinasuvalla/ yksinhuoltajalla vuonna 2007. Sosiaali- ja terveysministeriön (2007) taulukkoa mukailten

	Prosenttia perusosasta	Euroa/kk
Ravintomenot	49	190,79
Vaate- ja jalkineiden menot	9	35,04
Informaatiomenot ¹	20	77,88
Vähäiset terveydenhuoltomenot	3	11,68
Muut jokapäiväiseen toimeentuloon kuuluvat menot ²	19	73,98
Yhteensä	100	389,37

¹ Lehtitilaukset, televisiolupamaksut, puhelimen ja internetin käyttömenot

² Hygienia, kodin puhtaus, asiointimatkat, harrastus- ja virkistysmenot ja vastaavat muut jokapäiväiseen toimeentuloon kuuluvat menot

2.1.2 Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki

Täydentävällä toimeentulotuella katetaan erityismenoiksi kutsuttavat menot, kuten lasten päivähoitomenot, muut kuin perusmenoiksi katsottavat asumismenot sekä henkilön tai perheen erityisistä tarpeista tai olosuhteista johtuvat, toimeentulon turvaamiseksi tai itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi tarpeelliseksi harkitut menot (L 30.12.1997/1412).

Koska pelkkä perustoimeentulotuki ei usein ole riittävä välttämättömän toimeentulon kannalta, tulee täydentävän toimeentulotuen tarvetta arvioida asiakkoittain. Mitään menolajia ei ole suljettu pois täydentävässä toimeentulotuessa eikä sen määrälle ole asetettu ylärajaa. Täydentävää toimeentulotukea voidaan myöntää esimerkiksi lastentarvikkeisiin, vuokratiloihin, muuttokuluihin tai kodin irtaimistoon. Kun täydentävän toimeentulotuen tarvetta arvioidaan, pitää miettiä onko tuen myöntäminen merkittävää asiakkaan työllistymisen tai syrjäytymisen ehkäisemisen kannalta. Yksi merkittävä täydentävän toimeentulotuen myöntämisen peruste on pitkäaikainen toimeentulotuen saaminen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 73, 75.) Kuten toimeentulotukilain

tarkoituksena yleensäkin, on täydentävän toimeentulotuen tarkoituksena edistää henkilön omatoimista selviytymistä.

Kunta päättää itse ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisperusteista. Ehkäisevää toimeentulotukea myönnetään muun muassa asumisen turvaamiseksi tai ylivelkaantumisen lieventämiseksi. (L 30.12.1997/1412.) Pitkäaikaista toimeentulokiriippuvuutta ja syrjäytymistä voidaan ehkäistä ehkäisevällä toimeentulotuella. Tarpeeksi varhaisella ja suunnitelmallisella ehkäisevän toimeentulotuen käytöllä pystytään puuttumaan perhettä uhkaaviin ongelmiin. Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää myös perheille, joilla ei ole taloudellisen tilanteensa vuoksi oikeutta perustoimeentulotukeen. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2007, 92–93.)

2.1.3 Toimeentulotuessa huomioitavat tulot

Toimeentulotukea laskettaessa tulona huomioidaan henkilön ja hänen perheenjäsentensä käytettävissä olevat tulot ja varat (L 30.12.1997/1412). Tulomuotoja ovat esimerkiksi palkka, työttömyysturva, asumistuki tai eläke. Toimeentulotuessa huomioidaan nettotulot eli verojen jälkeen henkilölle tosiasiallisesti käyttöön jäävät tulot.

Toimeentulotuessa ei huomioida tulona vähäisiä ansiotuloja tai avustuksia, äitiysavustusta, tuloja siltä osin kuin ne kattavat työmatkakulut, ylläpitokorvauksia eikä alle 18-vuotiaan lapsen säännöllisiä tuloja hänen menonsa ylittävältä osuudelta (L 30.12.1997/1412).

Ulosoton kohteena olevista palkkatuloista huomioidaan henkilölle tosiasiallisesti maksettava osuus. Jos henkilö lyhentää ulosotossa olevaa velkaansa vapaaehtoisesti, suhtaudutaan velanmaksuun samoin kuin muutenkin toimeentulotuessa eli maksuja ei huomioida menona. 1.1.2007 alkaen voimaan astuneen lakimuutoksen jälkeen ulosottomies voi vahvistaa velalliselle kirjallisen maksusuunnitelman eikä palkasta tällöin ulosmitata velkoja. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö (2007) suosittaa, että maksusuunnitelman mukaiset summat huomioitaisiin toimeentulotukea laskettaessa samoin kuin ne huomioitaisiin

silloin, kun ulosmittaus tehtäisiin suoraan palkasta tai palkkatuloon rinnastettavissa olevasta tulosta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 82.)

1.4.2002 alkaen otettiin käyttöön kokeilu, jossa ansiotuloista jätetään huomioida vähintään 20 %, kuitenkin enintään 150 euroa tulona toimeentulotukilaskelmassa. Väliaikainen lakimuutos on voimassa vuoden 2008 loppuun saakka. Tämän etuoikeutetun tulon katsotaan kannustavan toimeentulotuen saajien lisäänsioiden hankkimista ja edistävän työllistymistä. Etuoikeutetun tulon enimmäismäärä 150 euroa on talouskohtainen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 84–85.)

Stakesin (2003) toimeentulotuen muutosten arvioinnin väliraportissa tutkittiin etuoikeutetun tulon kokeilulain vaikutuksia haastattelemalla sosiaalityöntekijöitä ja etuuskäsittelijöitä. Lakiuudistuksesta löydettiin haastatteluiden perusteella kolme selvää hyötyä. Kokeilulain katsotaan lisäävän kohtuullisuutta toimeentulotuen myöntämisessä, parantavan oikeudenmukaisuutta ja tuovan sosiaalityöhön uuden välineen. (Karjalainen, Hiilamo & Raivio 2003, 25–26.)

Tulot otetaan pääsääntöisesti huomioon siltä ajanjaksolta, jolta toimeentulotuki määrätään. Tuloja voidaan tarkastella myös takautuvasti. Esimerkiksi osaaikatyössä tai lyhytkestoisissa työsuhteissa olevien asiakkaiden tulot eivät ole aina tiedossa toimeentulotukilaskelmaa tehtäessä. Tällöin sellainen tulo, joka ei ole ollut tiedossa, voidaan katsoa tuloksi seuraavalle kuukaudelle, jos sitä ei voida katsoa kohtuuttomaksi. Mahdollisuudesta huomioida etuudet tai palkka takautuvasti, tulee informoida asiakkaalle. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 86–87.)

Toimeentulotuen hakijan käytössä oleva varallisuus huomioidaan tulona. Tällaista varallisuutta ovat esimerkiksi realisoitavissa olevat arvopaperit. Jos toimeentulotuen hakija saa perintöä, huomioidaan se tulona. Hakijalle voidaan antaa kohtuullinen aika varallisuutensa realisoimiseen, jos kyseessä ei ole esimerkiksi osakkeet tai muu helposti realisoitavissa oleva varallisuus.

2.2 Toimeentulotuen hakeminen

Toimeentulotukea hakee kirjallisesti joku täysivaltaisista perheenjäsenistä eli käytännössä jompikumpi perheen vanhemmista tai puolisoista. Huoltaja tai edunvalvoja voi hakea toimeentulotukea vajaavaltaisen päämiehensä puolesta. Toimeentulotukihakemuksen voi laittaa vireille myös suullisesti viranomaisen suostumuksella. Käytännössä suullinen hakemus tehdään käyntiajalla viranomaisen luona. Poikkeustilanteessa suullisen hakemuksen tai jätetyn kirjallisen hakemuksen täydentämisen voi tehdä myös puhelimitse, jos se nopeuttaa käsittelyä. Suullinenkin hakemus voi edellyttää kirjallisten tositteiden toimittamista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 100.)

Kirjallisen hakemuksen käyttäminen on epäselvyyksien välttämisen ja asiakkaan oikeusturvan kannalta suositeltavin vaihtoehto. Suullinenkin hakemus tulee aina merkitä asiakirjaan. Hakemuksesta on ilmettävä, mihin toimeentulotukea haetaan. Sellainen hakemus, josta selviää tuen suuruuteen vaikuttavat seikat, on tarkoituksenmukaista käsittelyn nopeuttamisen kannalta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 100–101.)

Toimeentulotukilain 17 §:n mukaan toimeentulotuen hakijan on annettava kaikki tiedossa olevat toimeentulotukeen vaikuttavat välttämättömät tiedot. Tiedoissa tapahtuvista muutoksista on ilmoitettava välittömästi. (L 30.12.1997/1412.)

Toimeentulotukihakemuksessa ei ole aina kaikkia asian ratkaisemiseksi tarvittavia liitteitä. Hallintolain 22 §:n mukaan viranomaisen on pyydettävä asiakasta täydentämään asiakirjaa määräaikaan mennessä (L 6.6.2003/434). Käytännössä asiakirjan täydentäminen tapahtuu niin, että toimeentulotukihakemusta käsittelevä työntekijä lähettää asiakkaalle kirjallisen lisäselvityspyynnön, jossa hän erittelee tarvittavat liitteet. Selvityspyynnön voi tehdä myös puhelimitse, mutta silloin asiakkaalle saattaa jäädä epäselväksi se, mitä liitteitä hänen piti toimittaa. Kirjallinen selvityspyyntö on parempi myös siksi, että siitä jää merkintä käytettävään tietojärjestelmään. Varsinkin kesälomien aikaan, kun työntekijöissä on vaihtuvuutta ja samaa hakemusta saattaa käsitellä use-

ampi työntekijä, on parempi lähettää lisäselvityspyyntö kirjallisena. Suullinen pyyntö on tarkoituksenmukaista silloin, jos se selvästi nopeuttaa käsittelyä.

Toimeentulotukilaissa ei ole määritelty, missä ajassa toimeentulotukihakemus tulisi käsitellä. Lain valmisteluasiakirjoissa viikkoa on pidetty sellaisena aikana, jolloin toimeentulotukihakemus tulee viimeistään ottaa käsiteltäväksi. (Eoah 2688/2006.) Oikeusasiamies Riitta-Liisa Paunio (2006) antoi 18.12.2006 Oulun sosiaali- ja terveystoimelle huomautuksen toimeentulotukihakemuksen liian pitkästä käsittelyajasta. Pitkästä käsittelyajasta kantelun tehnyt toimeentulotuen hakija oli saanut toimeentulotukipäätöksen vasta 43 päivän kuluttua hakemuksen jättämisestä. (Eoah 2688/2006.) Toimeentulotukilain 14§:n momentin 4 mukaan toimeentulotukiasiat on käsiteltävä kunnassa viivytyksettä (L 30.12.1997/1412).

Toimeentulotukiasian käsittelyvaiheet ovat hakemuksen vastaanotto, asian selvittely, mahdollisten lisäselvitysten pyytäminen asiakkaalta tai viranomaiselta sekä päätöksenteko. Käsittelyvaiheiden tulee sujua viivytyksettä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 99.)

3 TOIMEENTULOTUKITYÖ JYVÄSKYLÄN KAUPUNGISSA

3.1 Jyväskylän kaupungin Sosiaali- ja terveystalvelukeskus

Jyväskylän kaupungin ylimpänä päättävänä elimenä toimii Jyväskylän kaupunginvaltuusto, jonka alaisuudessa toimii kaupunginhallitus. Kaupunginhallituksen ja kaupunginjohtajan alaisuudessa ovat sosiaali- ja terveystoimi, sivistystoimi ja yhdyskuntatoimi. Sosiaali- ja terveystalvelukeskus kuuluu sosiaali- ja terveystoimen toimialaan. (Jyväskylän kaupungin organisaatio- ja johtamisjärjestelmä 1.1.2007- 2007.)

Sosiaali- ja terveystalvelukeskuksen organisaatio muodostuu sosiaali- ja terveystalvelautakunnasta, sosiaali- ja terveystalveljohtajasta sekä niiden alaisuudessa

toimivista tulosalueista. Sosiaali- ja terveystalvelukeskuksen tulosalueita ovat sosiaali- ja perhepalvelut, avoterveydenhuollon palvelut, lasten päivähoitopalvelut sekä vanhuspalvelut ja terveystalvelkeskussairaala. Tulosalueet muodostuvat palveluyksiköistä. (Sosiaali- ja terveystalvelukeskuksen organisaatio 1.1.2007 2007.)

Sosiaali- ja perhepalveluiden tulosalueeseen kuuluu viisi palveluyksikköä: kuntouttava sosiaalityö ja perusturva, lastensuojelu, psykososiaaliset palvelut, vammaispaalvelut ja työllisyyspaalvelut (Sosiaali- ja terveystalvelukeskuksen organisaatio 1.1.2007 2007). Vapaudenkaadun sosiaaliasema kuuluu kuntouttavan sosiaalityön ja perusturvan palveluyksikköön. Koska Huhtasuon sosiaaliasemalla toimii sekä kuntouttavan sosiaalityön ja perusturvan että lastensuojelun palvelut, kuuluu osa sen toiminnasta lastensuojelun palveluyksikköön ja osa kuntouttavan sosiaalityön ja perusturvan palveluyksikön alaisuuteen.

3.2 Kuntouttavan sosiaalityön ja perusturvan palvelut Jyväskylässä

Maaliskuussa 2004 Jyväskylän sosiaali- ja terveystalvelukeskuksessa tapahtui organisaatiomuutos, jonka myötä kaupungin toimeentulotukiasiointi jakautui kolmelle sosiaaliasemalle: Huhtasuon sosiaaliasema, Kuokkalan sosiaaliasema ja Vapaudenkaadun sosiaaliasema (Nikkilä & Purhonen 2006, 4-5). Näistä Kuokkalan sosiaaliasema lakkautettiin marraskuussa 2005 ja kuntouttavan sosiaalityön ja perusturvan palvelut siirtyivät Vapaudenkaadun sosiaaliasemalle.

Yksi organisaatiomuutoksen tuloksista oli siirtyminen toimeentulotukiasioinnissa pääsääntöisesti kirjalliseen hakumenettelyyn. Kirjalliseen asiointiin siirtymisen myötä toimeentulotukihakemuksia käsittelevät etuuskäsittelijät eivät enää varaa käyntiaikoja asiakkailleen vaan toimeentulotuki haetaan kirjallisesti. Käyntiaikoja asiakkaille antavat enää sosiaalityöntekijät ja palveluohjaajat. Nykyisin on pyritty siihen, että käyntiaikaa ei anneta enää pelkästään toimeentulotukeen liittyvissä asioissa, vaan käyntiaika varataan muuta elämäntilanteen selvittämistä varten.

Kuntouttavan sosiaalityön katsotaan yleisesti paneutuvan lähinnä aktivointiin. Sosiaalityöntekijöiden asiakaskunta koostuu suurilta osin alle 25-vuotiaista nuorista, joiden aktivointisuunnitelmien tekoon sosiaalityöntekijät osallistuvat. Kuntouttavassa sosiaalityössä on kuitenkin laajempikin näkökulma, joka näkyy yleisenä kuntouttavana työotteena muidenkin kuin työelämään aktivoitavien asiakkaiden kanssa. (Matikainen 2007.)

Sosiaalityön asiakkaat hakeutuvat sosiaalitoimiston palveluiden piiriin lähinnä taloudellisten ongelmien vuoksi. Sosiaalityöntekijät voivat asiakastapaamisessa kuitenkin arvioida asiakkaalla olevan tarvetta muunkinlaiseen työskentelyyn asiakkaan elämäntilanteen kohentamiseksi. (Matikainen 2007.)

Huhtasuon sosiaaliasemalla ja Vapaudenkadun sosiaaliasemalla työskentelee yhteensä yhdeksän kuntouttavan sosiaalityön sosiaalityöntekijää. Heidän lisäksi molemmilla asemilla on oma johtava sosiaalityöntekijä. Asiakkaat on jaettu sosiaalityöntekijöille alueittain kaupunginosien ja katujen mukaan. Asiakkaat ohjautuvat sosiaalityöntekijöille yleensä toimeentulotukiasiakkuuden kautta. Etuuskäsittelijät ja palveluohjaajat voivat arvioida asiakkaan tarvitsevan sosiaalityön palveluita. Myös asiakkaat itse voivat aktiivisesti hakeutua sosiaalityöntekijän asiakkaaksi.

Kuntouttavan sosiaalityön sosiaalityöntekijät tekevät yhteistyötä muun muassa työvoimatoimiston, työvoiman palvelukeskuksen ja päihdepalvelutahojen kanssa. He osallistuvat alle 25-vuotiaiden ammattikoulutusta vailla olevien nuorten ja muiden vaikeasti työllistyvien asiakkaiden aktivointisuunnitelmien tekemiseen. Toimeentulotuki on tärkeä väline sosiaalityöntekijöille. Monille nuorille asiakkaille toimeentulotukipäätös tehdään käyntiajalla ja se on heille suurin motivaatio tapaamisissa käymiselle.

Vapaudenkadun sosiaaliasemalla työskentelee kaksi palveluohjaajaa ja Huhtasuon sosiaaliasemalla yksi palveluohjaaja. Palveluohjaajan työnkuvaan kuuluu asiakkaiden tapaaminen ja asiakkaiden ohjaus ja neuvonta. Lisäksi palveluohjaaja käsittelee kirjallisia toimeentulotukihakemuksia. Palveluohjaajien asiakaskuntana ovat esimerkiksi maahanmuuttajat, kun he siirtyvät maahanmuuttajapalveluista alueellisen sosiaalityön asiakkaiksi. Palveluohjaaja voi

osallistua myös kotoutumissuunnitelman tekoon silloin, kun alueella jo asuvan maahanmuuttaja-asiakkaan puoliso muuttaa Suomeen.

Toimeentulotukiasiakkuudessa oleva perhe voi olla palveluohjaajan asiakas erityisesti kriisitilanteissa tai silloin, kun valmiuksia kirjalliseen toimeentulotukiasiointiin ei ole. Pyrkimyksenä on, että palveluohjaaja tapaisi lapsiperheen silloin, kun he asioivat ensimmäisen kerran toimeentulotukiasioissa Jyväskylässä. Tämä ei kuitenkaan aina toteudu, koska perhe saattaa joutua odottamaan tapaamisaikaa niin kauan, että toimeentulotukiasiat on nopeammin käsiteltävissä kirjallisessa toimeentulotukihaussa etuuskäsittelijällä. Myös jälkihuoltonuoret asioivat palveluohjaajalla.

Kaikki Jyväskylän kaupungin sosiaalitoimessa työskentelevät palveluohjaajat ovat koulutukseltaan sosionomeja (AMK). Katila (2005) on Jyväskylän ammattikorkeakoululle tekemässään opinnäytetyössä tutkinut sosionomin (AMK) koulutuksen antamia valmiuksia sosiaalipalvelutyöhön. Tutkimuksen mukaan koulutus antaa hyvät valmiudet erilaisiin asiakastyön prosesseihin ja toimimiseen lähellä ihmisen sosiaalisen toimintakyvyn osa-alueita. Katilan näkemyksen mukaan sosionomilla (AMK) on vahvuutena sosiaalisten ongelmien tuntemus, joka tarjoaa mahdollisuuden varhaiseen tukeen ja puuttumiseen. (Katila 2005, 51.)

3.3 Asiakasopastajan rooli toimeentulotukityössä

Kansalaiset kokevat asioinnin hallinnossa yhä useammin monimutkaiseksi ja heidän on vaikea hahmottaa asioiden kokonaisuutta. Opastus onkin nykypäivänä tärkeä osa julkisten organisaatioiden toimihenkilöiden ja asiakkaiden vuorovaikutussuhdetta. Opastuksella pyritään myös ennaltaehkäisevään työhön. Oikeusministeriön selvityksessä käy ilmi, että asiakkaat toivovat, että heidän toimittamansa hakemus tarkistetaan, jotta asiakkaan ei tarvitse hoitaa samaa asiaa toistuvasti. Asian hoituminen yhdellä kertaa herättää asiakkaissa luottamusta viranomaistoimintaa kohtaan. (Mattila 2004, 24.)

Jyväskylän kaupungissa Huhtasuon sosiaaliasemalla ja Vapaudenkadun sosiaaliasemalla asiakasopastajan rooli on tärkeä osa toimeentulotukityötä. Asiakasopastaja ottaa sosiaaliaseman neuvonnassa vastaan toimeentulotukihakemuksia, opastaa asiakkaita henkilökohtaisesti paikan päällä sekä antaa ohjausta ja neuvontaa puhelimitse. Toimeentulotukilomakkeita on Jyväskylän kaupungin käytössä kolme: toimeentulotukihakemus, toimeentulotuen jatkohakemus sekä vakuuslomake. Asiakasopastajan tulee osata neuvoa asiakasta täyttämään oikea lomake ja pyytää siihen tarvittavat liitteet. Hyvin täytetty lomake liitteineen palvelee niin asiakasta kuin toimeentulotukihakemusta käsittelevää työntekijääkin.

Neuvonnassa asiakasopastajalla on käytössä Effic Yksilö- ja perhehuolto - tietojärjestelmä. Ohjelmasta asiakasopastaja pääsee lukemaan asiakkaalle tehdyt toimeentulotukipäätökset. Neuvonnassa asiakkaalle ei anneta tietoa toimeentulotukipäätöksen sisällöstä, mutta asiakkaalle voidaan hänen sitä kysyessä kertoa henkilökohtaisesti, onko päätöstä tehty.

Effic-tietojärjestelmä on erittäin tarpeellinen silloin, kun asiakas tuo seuraavalle kuukaudelle toimeentulotuen jatkohakemusta tai vakuuslomaketta. Viimeisimmästä toimeentulotukipäätöksestä asiakasopastaja voi katsoa, mitä liitteitä asiakkaan tulee toimittaa seuraavan kuukauden toimeentulotukea varten. Tyypillisin pyydetty liite on asiakkaan viimeisin pankkitiliote. Joskus asiakkaalle on epäselvää, mikä lomake hänen tulee täyttää seuraavaksi. Viimeisimmästä päätöksestä voidaan tarkastaa myös kuinka pitkäksi ajaksi asiakkaalle on päätös tehty. Toimeentulotuesta päättävät työntekijät kirjoittavatkin yleensä päätöstekstiin, mikä lomake tulee toimittaa millekin kuukaudelle. Tästä on suuri apu asiakasopastajille.

Asiakasopastaja ottaa neuvonnassa vastaan myös maksusitoumuspyyntöjä reseptilääkkeille. Jyväskylän kaupungissa asiakkaita ohjataan ostamaan myös itse reseptilääkkeitä, mikäli se on mahdollista. Tällöin asiakas toimittaa sosiaaliasemalle apteekkikuitin lääkeostosta sekä lääkemääräyksestä jäljennöksen. Jos asiakkaan ei ole mahdollista ostaa itse lääkkeitä, asiakasopastaja välittää maksusitoumuspyynnön työntekijälle. Maksusitoumus voidaan kirjoittaa asiakkaalle vain, jos hänellä on voimassa oleva toimeentulotukipäätös. Asia-

kasopastajan tulee tarkistaa tämä aina asiakkaan tiedoista ennen kuin maksusitoumuspyyntö voidaan jättää työntekijälle. Maksusitoumuksen asiakas voi tulla hakemaan neuvonnasta seuraavana arkipäivänä.

Asiakasopastaja jakaa asiakkaiden tuomat ja lähettämät hakemukset liitteineen etuuskäsittelijöille, palveluohjaajille, sosiaalityöntekijöille ja maksuliikesihteeereille. Käsittelyn tulee olla viivytyksetöntä ja siksi asiakasopastajan on tiedettävä toimeentulotuen perusteista ja toimeentulotukityöstä. Hakemusten ja liitteiden saavuttua sosiaaliasemalle asiakasopastaja tarkistaa, kenelle työntekijälle asiakirjat ovat menossa. Tämä on erityisen tärkeä osa työtä, koska näin vältetään mahdolliset sekaannukset ja viivästymiset käsittelyssä.

3.4 Kirjallisen toimeentulotukihaun prosessi

Ensimmäistä kertaa toimeentulotukea hakevan henkilön kirjallisen toimeentulotukihaun prosessin voidaan katsoa alkavan siitä, kun hän alkaa etsiä tietoa toimeentulotuen hakemisesta. Asiakas voi saada tietoa internetistä, soittamalla sosiaaliasemalle tai käymällä henkilökohtaisesti paikanpäällä. Kokemuksemme mukaan asiakkaat ottavat useimmiten ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaaliaseman opastukseen puhelimitse kertoakseen tilanteestaan ja kysyäkseen ohjeita toimeentulotuen hakemiseen. Asiakasta ohjataan tulostamaan toimeentulotukihakemus Jyväskylän kaupungin internetsivuilta tai hakemaan hakemus sosiaaliasemalta. Asiakkaalle voidaan tarvittaessa antaa myös etuuskäsittelijän, palveluohjaajan tai sosiaalityöntekijän puhelinnumero ja ohjata soittamaan työntekijöiden soittoajalla, koska he osaavat useimmiten neuvoa asiakasta yksityiskohtaisemmin toimeentulotuen hakemiseen liittyvissä asioissa. Osa asiakkaista ei ota yhteyttä sosiaaliasemalle etukäteen eikä käy paikanpäällä, vaan he tulostavat hakemuksen internetistä ja toimittavat hakemuksen liitteineen sosiaaliasemalle postitse.

Osalla asiakkaista on valmiiksi täytetty toimeentulotukihakemus, kun he saapuvat sosiaaliasemalle. He saattavat kysyä opastuksesta vielä joitain ohjeita, jos hakemuksessa on tullut vastaan jokin epäselvä kohta. Nykyisin käytössä olevassa toimeentulotukihakemuksessa on useita sellaisia kohtia, jotka ovat

olleet asiakkaille epäselviä. Suurinta hämmennystä asiakkaissa on kuitenkin aiheuttanut toimeentulotukihakemuksessa vaadittavat liitteet. Hakemuksessa on kerrottu, mitä liitteitä asiakkaan tulee toimittaa, mutta kaikkia vaadittavia liitteitä ei ole lueteltu loogisesti samassa kohdassa, vaan tietoja tarvittavista liitteistä on ripoteltu ympäri hakemusta. Tarvittavien tositteiden selvittäminen on siten ollut haastavaa ja vaikeaselkoista myös sosiaaliasemien työntekijöille. Asiakkaan ohjaaminen on erityisen vaikeaa sellaiselle asiakasopastajalle, jolla ei ole omaa kokemusta ja osaamista toimeentulotukihakemusten käsittelystä.

Asiakkaat kyselevät opastuksessa usein muun muassa toimeentulotukihakemuksen käsittelyaikaa ja sitä, millä tavoin se annetaan asiakkaalle tiedoksi. Asiakasopastajat antavat asiakkaalle tiedoksi yleensä yhteystiedot sille työntekijälle, jonka postilokeroon asiakasopastaja aikoo toimeentulotukihakemuksen laittaa. Etuuskäsittelijöiden asiakkaat on jaettu aakkosittain ja palveluohjaajien sekä sosiaalityöntekijöiden asiakkaat alueittain. Ensimmäistä kertaa asioivien lapsiperheiden hakemukset ohjataan pääsääntöisesti palveluohjaajalle, joka arvioi hakemuksen perusteella, onko asiakkaalle syytä varata käyntiaikaa. Kun toimeentulotukihakemus on ohjattu oikealle työntekijälle, alkaa hakemuksen käsittelyvaihe. Kerromme seuraavassa hakemuksen käsittelyvaiheista tilanteesta, jossa hakemuksen käsittelee etuuskäsittelijä. Kuvaamme siten samalla etuuskäsittelijän työnkuvaa.

Sellainen tilanne on hyvin harvinainen, että hakemus voitaisiin ottaa heti käsittelyyn. Käsittelyaika voi vaihdella muutamasta päivästä jopa viikkoihin. Vaikka laissa ei ole määritelty aikarajaa toimeentulotukihakemuksen viivytyksettömään käsittelyyn, on ohjeelliseksi ajaksi annettu viikko. Ensimmäistä kertaa asioivalla asiakkaalla on usein sellainen tilanne, että hänellä ei jostain syystä ole maksussa ensisijaisia etuuksiaan. Jos asiakas kiirehtii hakemuksensa käsittelyä soittamalla asiaa hoitavalle etuuskäsittelijälle, voi käsittelijä harkita hakemuksen käsittelyn nopeuttamista. Pääsääntöisesti hakemukset käsitellään saapumisjärjestyksessä. Joskus on kuitenkin tarkoituksenmukaista ottaa jonon ohitse käsittelyyn toimeentulotukihakemus sellaiselta asiakkaalta, jolla ei ole ensisijaisia tuloja käytettävissään.

Kun etuuskäsittelijä ottaa käsittelyyn uuden asiakkaan toimeentulotukihakemuksen, tulee hänen ensimmäiseksi tallentaa tietojärjestelmään asiakkaan henkilötiedot. Asiakkaalle tallennetaan myös perhetiedot väestörekisteritietojen mukaan. Joskus asiakkaan osoitteessa saattaa asua esimerkiksi edellinen asukas, joka ei ole tehnyt muuttoilmoitusta. Perhetietojen tallentamisessa saakin olla tarkkana. Perhetietoja voidaan päivittää aina kun perhesuhteissa tapahtuu muutoksia. Esimerkiksi kun perheeseen syntyy vauva, tulee vauvan tiedot lisätä perhekokoonpanoon. Kun perheessä asuva nuori täyttää 18 vuotta, hänet irrotetaan perhekokoonpanosta omaksi perheekseen ja hän voi hakea toimeentulotukea itsenäisesti.

Toimeentulotukiasiakkaalle tulee aina tehdä palvelupäätös ennen kuin toimeentulotukiasiaa voidaan käsitellä. Palvelupäätöksen tekeminen on tekninen toimenpide, joka onnistuu nopeasti. Ensimmäiseksi etuuskäsittelijä yleensä käy hakemuksen läpi ja perehtyy hakemuksen liitteinä oleviin tositteisiin. Hankaluuksia hakemuksen käsittelyssä tulee tässä kohtaa silloin, kun asiakas ei ole osannut kertoa tilanteestaan ja etuuskäsittelijä joutuu melkein arvailemaan, mistä on kyse. Tällöin hän voi joko soittaa asiakkaalle, lähettää hänelle kirjallisen lisäselvityspyynnön tai yrittää selvittää asiaa esimerkiksi Kelan tai Työvoimatoimiston kautta.

Kirjallinen lisäselvityspyyntö on usein paras ratkaisu silloin, kun hakemuksesta puuttuu useita liitteitä. Kirjoitettu lisäselvityspyyntö tallentuu asiakkaan tietoihin ja on siten tositteena siitä, mitä liitteitä asiakkaalta on pyydetty. Jos pyydettyjä liitteitä on useampi, voisi puhelimitse pyydettäessä jäädä epäselväksi sekä asiakkaalle että työntekijälle, mitä liitteitä todella tarvitaan. Koska liitteiden toimittamiselle on määräaika, on lähetyspäivästä hyvä olla tosite, jos etuuskäsittelijä joutuu tekemään hylkäävän päätöksen sillä perusteella, että liitteitä ei ole toimitettu määräaikaan mennessä. Tämä herättää luottamusta molemmin puolin, koska silloin ei jää epäselväksi lisäselvityspyynnön lähettämispäivä tai se, mitä on pyydetty.

Asiakkaan toimeentulotukioikeutta voidaan alkaa laskea, kun toimeentulotukihakemuksessa on asian ratkaisemiseksi vaadittavat tiedot tositteineen. Etuuskäsittelijä laatii asiakkaalle ja hänen perheelleen toimeentulotukilaskelman.

Käytettävä tietojärjestelmä laskee automaattisesti perheenjäsenten perusosat. Niihin voi tarvittaessa tehdä myös muutoksia. Esimerkiksi silloin kun asiakas on vankilassa, laskee ohjelma hänelle yksinasuvan perusosan. Perusosa täytyy tällöin muuttaa vankilassa olevan perusosaksi.

Laskelmassa menoihin syötetään tiedot esimerkiksi vuokrasta ja lääkeostoista. Tuloihin syötetään asiakkaan käytössä olevat tulot sille kuukaudelle, jonka laskelmaa tehdään. Etuuskäsittelijät pääsevät sähköisen käyttöyhteyden avulla tarkistamaan niitä asiakkaan tuloja, jotka maksaa Kela. Palkkatuloista, työttömyyskassan maksamasta päivarahasta ja eläkelaitoksien eläkkeistä asiakkaan tulee toimittaa kirjalliset tositteet. Toimeentulotukivaje on menojen ja tulojen erotus.

Laskelman tekemisen jälkeen etuuskäsittelijä kirjoittaa asiakkaalle toimeentulotukipäätöksen. Tietojärjestelmään syötetään päätöksen tiedoksiantotapa, joka etuuskäsittelijällä useimmiten on postitse. Järjestelmään jää myös merkintä tiedoksiantopäivämäärästä ja siitä, että hakemus on ollut kirjallinen. Päätökselle merkitään voimassaoloaika, summa ja päätöksen laji. Päätösteksteille on valmiita pohjia, mutta niihin tulee syöttää lisätietoja toimeentulotuen määrästä ja voimassaoloajasta. Haastavin osuus päätöksessä on osio *taloudellinen tilanne/selvitys*. Selvitykselle ei ole olemassa ohjeita, joten ne ovat hyvin erilaisia eri työntekijöiden kirjoittamina. Oleellista on se, että selvityksestä käy ilmi hakemuksen saapumispäivä ja se mitä haetaan. Selvityksestä on hyvä ilmetä asiakkaan tulot ja menot yleisluontoisesti ja asiakkaan elämäntilanteesta oleelliset asiat toimeentulotuen kannalta. Päätöksessä asiakasta voi myös ohjata toimeentulotuen käytänteissä ja ohjata jatkohakemisessa.

Kun etuuskäsittelijä on laatinut päätöksen, hän tallentaa ja tulostaa sen. Toimeentulotukipäätös allekirjoitetaan ja siihen laitetaan Jyväskylän kaupungin sosiaali- ja terveystalokeskuksen leima. Päätös ja hakemuksen alkuperäiset liitteet postitetaan asiakkaalle. Etuuskäsittelijä maksaa toimeentulotuen asiakkaan tilille tai joissain tapauksissa suoraan asiakkaan vuokranantajan tilille. Toimeentulotukipäätös voi kohdistua myös johonkin tiettyyn laskuun ja silloin toimeentulotuki maksetaan suoraan laskuttajalle.

Uuden asiakkaan kirjallisen toimeentulotukihakemuksen vaiheet tiivistettynä:

- asiakas ottaa yhteyttä sosiaalitoimistoon tai toimittaa kirjallisen hakemuksen liitteineen
- asiakkaan ohjaus ja neuvonta
- toimeentulotukihakemuksen saavuttua oikealla työntekijälle alkaa käsittelyvaihe
- asiakkaan henkilötiedot tallennetaan
- palvelupäätös
- hakemukseen perehtyminen
- mahdollinen lisäselvityspyyntö
- toimeentulotukilaskelma
- päätös
- päätös ja hakemuksen liitteet postitetaan asiakkaalle
- toimeentulotuen maksaminen

Jatkossa asiakas asioi toimeentulotuen jatkohakemuksella tai vakuuslomakkeella. Hakemuksen käsittely on silloin pääsääntöisesti joutuisampaa, koska asiakkaan tiedot löytyvät tietojärjestelmästä ja etuuskäsittelijällä on jo perustiedot asiakkaan tilanteesta. Tämänkin vuoksi selvitys päätöstekstiin kannattaa tehdä huolellisesti, koska siitä on merkittävää apua sille työntekijälle, joka käsittelee asiakkaan seuraavan toimeentulotukihakemuksen. Päätöstekstit toimivat paitsi tiedoksi antona asiakkaille, myös tietolähteenä sosiaaliaseman sisällä.

Toimeentulotukilaskelma- ja päätös tehdään pääsääntöisesti kuukaudeksi kerrallaan. Jyväskylän kaupungissa toimeentulotukipäätös voidaan tehdä useammaksi kuukaudeksi, jos asiakkaan tulojen ja menojen katsotaan todennäköisesti pysyvän muuttumattomina seuraavien kuukausien ajan. Toimeentulotuki maksetaan asiakkaalle voimassaolevan päätöksen mukaisesti myönnettyille kuukausille asiakkaan allekirjoittaman vakuuslomakkeen perusteella. Asiakas vakuuttaa olosuhteidensa pysyneen muuttumattomina ja on tietoinen ilmoitusvelvollisuudestaan. Toimeentulotukipäätöksiä tehdään pidemmälle ajalle kerralla, koska henkilöstöresurssi ei riitä jokaisen asiakkaan toimeentulotukioikeuden tarkistamiseen joka kuukausi.

Etuuskäsittelijä voi tehdä päätöksiä perustoimeentulotuesta tai täydentävästä toimeentulotuesta. Täydentävässä toimeentulotuessa etuuskäsittelijä käyttää harkintaa. Etuuskäsittelijät kokoontuvat viikoittain sosiaaliasemillaan neuvottelemaan aseman johtavan sosiaalityöntekijän kanssa päätöksistä, joissa käytetään harkintaa.

4 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TOTEUTUS

Opinnäytetyömme aiheena oli kehittää Jyväskylän kaupungin sosiaalitoimen käytössä olevia toimeentulotukihakemuksia. Työskennellessämme Huhtasuon sosiaaliasemalle vuoden 2006 aikana, huomasimme nykyisin käytössä olevissa hakemuksissa puutteita, epäselviä kohtia ja vanhentuneita tietoja, jotka hankaloittivat hakemusten käsittelyä. Lisäksi toimeentulotuen hakijoilla oli joskus hankaluuksia hakemusten täyttämisen ja epäselvyyttä hakemuksissa vaadittavista liitteistä. Toivoimme hakemusten kehittämisestä olevan hyötyä siis sekä asiakkaille että sosiaaliasemien työntekijöille.

Meillä oli suhteellisen selkeä kuva siitä, millaisia muutoksia käytössä oleviin hakemuksiin pitäisi tehdä. Halusimme kuitenkin kysyä mielipidettä myös muilta toimeentulotukihakemuksia käsitteleviltä työntekijöiltä hakemuksiin tehtävistä muutoksista. Jyväskylän kaupungissa kirjallisia toimeentulotukihakemuksia käsittelee 28 työntekijää. Koska työntekijöiden lukumäärä on suhteellisen suuri, päätimme osoittaa heille kirjallisen kyselyn. Saatekirje (liite 2) ja kysely (liite 3) postitettiin Vapaudenkadun sosiaaliasemalle ja jaettiin Huhtasuon sosiaaliasemalla työntekijöiden postilokeroihin joulukuussa 2006. Aikataulullisista syistä vastausaika jäi lyhyeksi. Vastaukset pyydettiin palauttamaan Huhtasuon sosiaaliasemalle sisäisessä postissa. Kyselyyn pyydettiin vastausta 27 työntekijältä, joista 6 vastasi kyselyyn. Lisäksi yksi työntekijä lähetti meille Helsingin kaupungin sosiaaliviraston käytössä olevat toimeentulotukihakemukset. Myös yksi kuudesta kyselyyn vastanneista laittoi vastauksensa liitteeksi Helsingin käyttämät hakemukset.

Jyväskylän kaupungissa on tällä hetkellä käytössä kolme toimeentulotuen hakemiseen liittyvää kaavaketta. Asiakkaan ensimmäistä toimeentulotukiasioin-

tia varten on käytössä toimeentulotukihakemus (liite 4), jossa selvitetään hakijan henkilötietojen lisäksi hakijan ja hänen perheensä tuloja, varallisuutta ja menoja. Ensimmäisen hakukerran jälkeen asiakas siirtyy käyttämään toimeentulotuen jatkohakemusta (liite 5), jossa henkilötietojen lisäksi pyydetään kertomaan, mihin tarkoitukseen toimeentulotukea haetaan ja perustelut hakemisellemme. Asiakkaille, joilla tulo- ja menotiedot pysyvät todennäköisesti muuttumattomina seuraavien kuukausien aikana, voidaan toimeentulotukipäätös tehdä pidemmälle ajalle. Tässä tapauksessa asiakas allekirjoittaa vakuuslomakkeen (liite 6) niille kuukausille, joille päätös on tehty. Allekirjoittamalla lomakkeen asiakas vakuuttaa tulo- ja menotilanteensa pysyneen samana ja näin hänelle maksetaan myönnetty toimeentulotuki.

4.1 Kyselyn tulokset

Kysely oli jaoteltu käytössä olevien hakemusten mukaan niin, että jokaisesta hakemustyyppistä oli esitetty hakemusta koskevia kysymyksiä. Kyselyllä haluttiin selvittää nykyisin käytössä olevien hakemusten puutteita. Halusimme saada myös suoria muutos- ja parannusehdotuksia. Esitimme kysymyksiä myös toimeentulotukiasioinnin neuvontaan ja ohjaukseen liittyvistä asioista.

4.1.1 Toimeentulotukihakemus

Ensimmäiset kysymykset kyselyssä koskivat toimeentulotukihakemusta. Vastauksia pyydettiin kertomaan, millaisia kysymyksiä ensimmäistä kertaa asiointivaiheessa asiakkaalle tulisi esittää, jotta hakemuksen käsittely olisi sujuvampaa. Eniten kaivattiin tietoa yleisesti hakijan elämäntilanteesta ja työllisyystilanteesta. Nykyisin käytössä olevassa hakemuksessa ei ole lainkaan kysytty, onko hakija työtön tai esimerkiksi sairauslomalla. Työttömyyden alkamisajankohdasta toivottiin kysymystä uuteen hakemukseen. Henkilötiedoissa kysytään hakijan siviilisäätyä vastausvaihtoehdoilla. Vaihtoehtoihin toivottiin lisättävän vaihtoehtoja *asumuserossa* ja *rekisteröity parisuhde*. Asumisessa haluttiin tarkentaa sitä, kenen kanssa hakija asuu. Vaihtoehtoihin kaivattiin lisäys *vanhempansa luona asuva*.

Vastaajat halusivat tarkennusta varallisuuteen liittyvissä kysymyksissä. Suurimpana ongelmakohtana nähtiin kysymys auton omistamisesta. Nykyisessä hakemuksessa oleva vastauskohta auton omistamisesta on hyvin epäselvä ja huomaamaton. Vastaukselle ei ole osoitettu paikkaa. Veloille ja pankkilainoille kaivattiin omaa kysymystä. Nykyisessä hakemuksessa lainoille ei ole ollenkaan vastauskohtaa, vaan liiteluettelossa on yhtenä kohtana ”*velat?*”. Myös kysymys velkajärjestelystä katsottiin tarpeelliseksi.

Tulo- ja menotietoihin toivottiin tarkennusta. Lisäksi ehdotettiin, että hakemuksessa kerrottaisiin selkeästi, mitä menoja voidaan huomioida. Liiteluetteloon pyydettiin selkeää mainintaa siitä, että pankkitiliotteet tulee toimittaa kaikista perheenjäsenten käytössä olevista tileistä. Nykyisessä hakemuksessa kysytään ”*mille ajalle ja mihin tarkoitukseen toimeentulotukea haetaan?*”. Asiakkaat jättävät usein vastaamatta jompaankumpaan kysymyksistä. Kyselyyn vastanneet toivoivatkin, että toimeentulotuen käyttötarkoitusta ja ajanjaksoa, jolle toimeentulotukea haetaan, kysyttäisiin tarkemmin.

Toimeentulotukihakemuksessa kyselyyn vastanneet pyysivät painottamaan sitä, että puutteellisesti täytetty hakemus viivästyttää käsittelyä. Lisäksi pyydettiin selvittämään painokkaammin seurauksia sille, jos toimeentulotuki haetaan väärin perustein.

Kyselyssä vastaajia pyydettiin kertomaan, mitä liitteitä asiakkaalta tulisi pyytää nykyisin pyydettävien liitteiden lisäksi. Lisäksi heitä pyydettiin arvioimaan, minkä liitteen uudet asiakkaat jättävät usein toimittamatta ohjeistuksesta huolimatta. Työvoimapolitiininen lausunto koettiin selvästi tärkeimmäksi liitteeksi, jota ei tämänhetkisessä liiteluettelossa ole mainittu. Muita liiteluetteloon tarpeellisia liitteitä vastaajien mielestä olivat muun muassa kopio oleskeluluvasta, vuokranmaksukuitti, palkkatosite, työsopimus ja tositteet tuloista. Nykyisessä hakemuksessa tulo- ja menotositteiden välttämättömyys mainitaan hakemuksessa tuloista ja menoista kysyttäessä, mutta niitä ei mainita enää liiteluettelossa.

Kyselyyn vastaajien näkemyksen mukaan liiteluettelossa mainittavista liitteistä hakijat jättävät useimmiten pois verotuspäätöksen, tiliotteet riittävän pitkältä

ajalta, vuokrasopimuksen ja palkkatositteet. Vastaajien ehdotuksen mukaan liitteiden tärkeyttä voitaisiin korostaa siten, että hakemuksen liitteet tarkistettaisiin sosiaaliaseman opastuksessa, liitteistä olisi ohjeet sosiaaliaseman asiakastilassa tai liitteistä olisi selkeä listaus heti hakemuksen alussa. Lisäksi korostettiin sitä, että liitteet selitettäisiin tarpeeksi kattavasti puhelinkeskustelussa, kun uusi asiakas kysyy neuvoja hakemusta täyttäessään.

4.1.2 Toimeentulotuen jatkohakemus

Vastaajilta pyydettiin muutosehdotuksia jatkohakemukseen kysymällä, pitäisikö joitain kohtia lisätä, muuttaa tai poistaa kokonaan hakemuksesta. Erityisen tärkeäksi koettiin jatkohakemuksen henkilötietokohdan muokkaaminen. Nykyisessä hakemuksessa ei ole lainkaan paikkaan puolison nimelle ja henkilötunnukselle. Osoitteelle ja puhelinnumerolle on yhteinen, lyhyt rivi. Puhelinnumerolle toivottiin omaa tilaa.

Osa vastaajista koki, että hakija tulisi selvittää tarkemmin, hakeeko toimeentulotukea elantoon vai johonkin muuhun tiettyyn tarkoitukseen. Liiteluettelo jakoi vastaajien mielipiteet. Yksi vastaajista toivoi, että liiteluettelo poistettaisiin kokonaan, kun taas toinen halusi, että liiteluettelo tehtäisiin tarkemmaksi. Yksi vastaajista toivoi, että liiteluetteloa supistettaisiin. Siinä vastaajat olivat yksimielisiä, että tiliotteiden tärkeyttä pitäisi korostaa.

Hakijan elämäntilanteesta toivottiin tarkempia kysymyksiä. Vastaajien mielestä jatkohakemuksesta pitäisi paremmin selvittää se, mille ajanjaksolle toimeentulotukea haetaan. Jatkohakemuksessa pitäisi selkeämmin ohjata hakijoita toimitaan hakemus hyvissä ajoin sosiaaliasemalle. Jatkohakemuksen huolellista täyttämistä ja liitteiden tärkeyttä tulisi korostaa.

4.1.3 Vakuuslomake

Kyselyssä kysyttiin, onko vakuuslomakkeessa jotain korjattavaa tai muutettavaa. Vastaajat näkivät vakuuslomakkeessa monta muutosta vaativaa kohtaa. Nykyisin käytössä olevassa vakuuslomakkeessa on teksti *toimeentulotuen tarkistaminen*, jonka vastaajat kokivat ristiriitaiseksi, koska toimeentulotukea ei tarkisteta vakuuslomakkeen perusteella. Sanan *tarkistaminen* tilalle ehdotettiin

sanaa *maksaminen*. Vakuuslomake on nykyisellään epäselvä siinä mielessä, että sekä työntekijöillä että asiakkailta on epävarmuutta siitä, miten se tulisi täyttää. Vakuuslomakkeessa on teksti ”Viranhaltijan _____ päätöksen nro _____ mukaan minulle on myönnetty toimeentulotukea _____.”.

Epäselväksi jää, pitäisikö viimeiselle riville kirjoittaa myönnetyn toimeentulotuen summa vai aikajakso, jolle toimeentulotukea on myönnetty. Vastaajien mielestä tämän kohdan voisi poistaa kokonaan tai siihen voisi lisätä sanan *euroa*, jotta asiakas tietäisi kirjoittaa siihen myönnetyn toimeentulotuen rahasumman.

Vastaajat toivoivat, että teksti, jossa asiakas vakuuttaa olosuhteidensa pysyneen muuttumattomina, olisi kirjoitettu isommalla. Yksi vastaajista piti osoite- ja puhelintietoja vakuuslomakkeessa tarpeettomina. Yksi vastaajista ehdotti, että vakuuslomakkeen liitteeksi pitäisi toimittaa tiliote. Samalla hän kuitenkin kyseenalaisti sen, kenen tehtäviin tiliotteen tarkistaminen kuuluisi.

Kolmen vastaajan mielestä vakuuslomakkeesta pitäisi poistaa teksti, jossa ohjataan ottamaan toimeentulotukiasioissa yhteyttä sosiaalityöntekijään ajanvarausta varten. Nykyään sosiaalityöntekijät eivät varaa käyntiaikoja pelkkää toimeentulotukiasiaa varten, joten nykyisessä vakuuslomakkeessa annettu tieto on virheellistä.

4.1.4 Ohjaus ja neuvonta

Kyselyssä vastaajilta tiedusteltiin, saavatko asiakkaat tarpeeksi ohjausta ja neuvontaa toimeentulotuen hakemiseen liittyvissä asioissa. Lisäksi kysyttiin keinoja neuvonnan lisäämiseen. Kolmen vastaajan mielestä ohjaus on riittävää, kun taas kolmen mielestä ohjaus katsottiin riittämättömäksi. Yhden vastaajan mielestä opastuksesta saa ihan kohtuullisen hyvin ohjausta ja puhelinaikaa laajemmin muilta työntekijöiltä. Toinen vastaaja uskoi, että asiakkaat, jotka osaavat itse aktiivisesti hakea tietoa internetistä tai puhelimitse, saavat tarpeeksi tietoa. Vastaaja kuitenkin koki, että hakemisessa on vaikeuksia, koska enää ei ole käyntiaikoja, joilla voisi kertoa hakemiseen liittyvistä käytännöistä.

Neljän vastaajan mukaan uudelle asiakkaalle pitäisi antaa aina hakemuksen mukana liite tai esite, jossa olisi selitetty mitä tuloja ja menoja huomioidaan ja mitkä menot katetaan perusosalla. Tämänkaltainen ohjeistus olisi tarpeellinen myös pitkäaikaisille asiakkaille. Ohjeet voisi olla myös internetsivuilla ja sosiaalialiasemien asiakastilassa.

Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että ihanteellisinta olisi, jos opastuksessa olisi palveluohjaaja, jolta voisi kysyä asioista ilman ajanvarausta. Yhden vastaajan mukaan olisi hyvä, jos olisi erikseen työntekijä, joka voisi tarkistaa hakemuksen liitteet. Eräs vastaajista toivoi selkeämpiä hakemuslomakkeita, mikä auttaisi hakemiseen liittyvissä asioissa.

Neuvonta nähtiin enimmäkseen opastuksen työntekijöiden tehtäväksi. Yksi vastaajista ehdotti, että asiakasopastajille annettaisiin koulutusta toimeentulotukiasioissa, jotta ohjaus ja neuvonta toimisivat paremmin. Vastaaja esitti aiheellisen kysymyksen; *mikä on opastuksen funktio, jos sieltä ei saa neuvontaa?* Vastaajat korostivat myös toimeentulotukityötä tekevän henkilökunnan osallistumista neuvontaan. Erityisesti etuuskäsittelijät ovat myös ohjaus- ja neuvontavastuussa.

Viimeiseksi kyselyssä kysyttiin, onko kirjallisessa asiointinnassa muuta kehitettävää. Kaksi vastaajaa ehdotti, että ainakin ensimmäistä asiointia varten voisi varata käyntiajan etuuskäsittelijälle. Kaikki asiakkaat eivät pysty asiomaan kirjallisesti. Hakemuksista toivottiin selkeämpiä. Yrittäjille olisi erään vastaajan mielestä hyvä olla erillinen liite hakemukseen. Hakemuksissa pitäisi korostaa huolellisesti täytetyn hakemuksen merkitystä. Opastuksen ohjausta tulisi lisätä. Toimeentulotukiasioista kysyvien asiakkaiden puhelut tulisi yhden vastaajan mielestä ohjata etuuskäsittelijöille eikä sosiaalityöntekijöille.

4.2 Uusien toimeentulotukilomakkeiden laatiminen

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli laatia Jyväskylän kaupungin sosiaalitoimen käyttöön uudet toimeentulotukilomakkeet toimeentulotuen kirjallista asiointia varten. Tietopohjana toimeentulotukihakemusten laadinnassa meillä oli

omat kokemuksemme toimeentulotukityöstä sosiaaliaseman asiakasopastajana ja etuuskäsittelijänä. Meillä oli käytössämme myös toimeentulotukihakemuksia käsittelevien työntekijöiden näkemyksiä ja muutosehdotuksia, joita saimme kyselymme avulla. Lisäksi tutustuimme muiden suomalaiskuntien internetsivuilla esillä oleviin toimeentulotukihakemuksiin.

Käytimme lomakkeiden laadinnassa Microsoft Officen Word-tietojenkäsittelyohjelmaa. Kirjasintyypiksi valitsimme Arialin, joka on mielestämme selkein ja ulkoasultaan toimivin vaihtoehto. Kun halusimme korostaa jonkin tekstin tärkeyttä, käytimme vahvistettua tekstiä tai suurempaa kirjasinkokoa. Vastauksille tarkoitetuissa viivoissa käytimme aluksi samaa automaattista väriä eli mustaa. Kun tulostimme ensimmäisen kerran luonnoksemme, huomasimme, että musta viiva on liian tumma. Vaihdoin mustan värin harmaaksi.

Halusimme saada toimeentulotukilomakkeille yhtenäisen ulkoasun ja päädyimme käyttämään jokaisen hakemustyyppin vasemmassa ylälaidassa Jyväskylän kaupungin vaakunaa (Ks. kuvio 1). Nykyisessä jatkohakemuksessa ja vakuuslomakkeessa Vapaudenkadun sosiaaliasemalle ja Huhtasuon sosiaaliasemalle on omat lomakkeensa, joissa on kyseisen aseman nimi. Muutimme tätä niin, että laitoimme molempien asemien osoitetiedot ja opastusten puhelinnumerot jatkohakemukseen ja vakuuslomakkeeseen (Ks. kuvio 1). Näin koko kaupungilla on käytössä sama jatkohakemuslomake ja vakuuslomake.

Toimeentulotuen jatkohakemuksen (liite 7) ja vakuuslomakkeen (liite 8) oikeaan ylälaitaan lisäsime viivan saapumispäivän leimaa varten (Ks. kuvio 1). Kokemuksemme mukaan asiakkaat tiedustelevat joskus sosiaaliaseman opastuksen työntekijöiltä, tuleeko asiakirjaan varmasti saapumisleima.



JYVÄSKYLÄN KAUPUNKI
Sosiaali- ja terveystalokeskus

Vapaudenkatun sosiaaliasema
Vapaudenkatu 40 - 42, 40100 Jyväskylä
PL 583, 40101 Jyväskylä
Opastus 625 500

SAAPUNUT _____

Huhtasuon sosiaaliasema
Nevakatu 1, 40340 Jyväskylä
Opastus 625 867

HAKEMUS AJALLE _____

VIRKAILIJAN NIMI _____

TOIMEENTULOTUEN JATKOHAKEMUS

KUVIO 1. Toimeentulotukihakemusten yhtenäinen tyyli.

Jokaiseen laatimaamme lomakkeeseen kirjoitimme tiiviin selvityksen asiakkaan asemasta, oikeuksista ja velvollisuuksista toimeentulotukiasioissa (Ks. kuvio 2). Samassa tiedoksiannossa on mainittu myös se, että sosiaalihuollon viranomaisen voi saada tarvitsemiaan tietoja veroviranomaisilta ja kansaneläkelaitokselta sähköisen käyttöyhteyden avulla.

TIEDOKSI

Toimeentulotuen hakijan on annettava toimielimelle kaikki tiedossaan olevat toimeentulotukeen vaikuttavat välttämättömät tiedot. Väärien tietojen perusteella maksettu toimeentulotuki on maksettava takaisin. Väärien tietojen antamisesta voi aiheutua myös oikeudellisia toimenpiteitä.

Sosiaalihuollon viranomaisen voi saada veroviranomaisilta ja kansaneläkelaitokselta teknisen käyttöyhteyden avulla näiden henkilörekistereissä olevia salassa pidettäviä henkilötietoja asiakkaan suostumuksesta riippumatta maksun määräämistä ja tietojen tarkistamista varten.

Asiakkaalla on oikeus saada tietää, miksi hänen antamiaan tietoja tarvitaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään, mihin niitä säännönmukaisesti luovutetaan sekä minkä henkilötietolaissa tarkoitetun rekisterinpitäjän henkilörekisteriin tiedot talletetaan. Asiakkaalla on oikeus tarkistaa itseään koskevat asiakasrekisteritiedot. Tarkistusoikeuden käyttäminen on maksutonta kerran vuodessa.

LISÄTIETOJA: Laki sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412

Henkilötietolaki 22.4.1999/523

KUVIO 2. Tiedoksianto asiakkaan asemasta, oikeuksista ja velvollisuuksista.

4.2.1 Toimeentulotuen jatkohakemus

Nykyisen toimeentulotuen jatkohakemuksen oikeassa yläkulmassa on teksti *jatkohakemuslomake* ja vasemmassa reunassa teksti *toimeentulotuen jatkohakemus*. Poistimme sanan *jatkohakemuslomake*, koska se on täysin tarpeeton. Päätimme käyttää sekä jatkohakemuksessa, vakuuslomakkeessa että toimeentulotukihakemuksessa samaa kirjasinkokoa ja muotoilua lomakkeen nimeämisessä.

Nykyisessä jatkohakemuksessa on kaksi erillistä kysymystä. Ensimmäisessä kysytään toimeentulotuen käyttötarkoitusta ja toisessa pyydetään perustelemaan asia. Päätimme yhdistää nämä kaksi kohtaa yhdeksi kysymykseksi (Ks. kuvio 3). Kokeilimme kyselystämme saadun vastauksen perusteella sellaista vaihtoehtoa, että, hakemuksessa olisi kaksi erillistä kysymystä. Ensimmäisessä kysyttiin, hakeeko asiakas toimeentulotukea elantoon vai johonkin muuhunkin tiettyyn tarkoitukseen. Toinen kysymys oli tarkoitettu perusteluille, mikäli toimeentulotuen tarkoitus oli jokin muu kuin elanto. Elannolla hakemuksessa tarkoitettiin yleisesti perustoimeentulotukea eli laskelmaan perustuvaa toimeentulotukea. Hylkäsimme tämän vaihtoehdon kysymysten asettelussa, koska asiakkaille harvoin on selvää se, mitä perustoimeentulotuella tarkoitetaan.

Mihin tarkoitukseen haette toimeentulotukea? Perustelkaa hakemuksenne.

KUVIO 3. Toimeentulotuen jatkohakemus: Kysymys toimeentulotuen käyttötarkoituksesta.

Toimeentulotukea hakiessaan asiakkaat eivät usein huomaa ilmoittaa, jos heidän olosuhteissaan on tapahtunut muutoksia viimeisimmän toimeentulotukipäätöksen jälkeen. Taustalla on todennäköisesti ajatus, että toimeentulotu-

kihakemusta käsittelevällä viranomaisella on käytössään sähköinen yhteys Kansaneläkelaitoksen tietojärjestelmään, josta tarvittava tieto on mahdollisesti löydettävissä. Lisäksi asiakkaat saattavat kyllä ilmoittaa olosuhteen muutoksesta liitteiden avulla. Hakemuksen käsittely nopeutuu kuitenkin huomattavasti, kun olosuhteen muutos on luettavissa hakemuksesta. Hakemuksia käsitteleville työntekijöille saattaa usein tulla mieleen, että hakemusta käsiteltäessä pitäisi olla ajatustenlukija.

Katsoimme tarpeelliseksi lisätä hakemukseen kysymyksen olosuhteiden muutoksesta (Ks. kuvio 4). Toimeentulotukiasiakkaat eivät aina tiedä, millä tiedoilla on merkitystä toimeentulotukilaskelmaan ja päätökseen. Harva asiakas huomaa ilmoittaa esimerkiksi olevansa työvoimapolitiisessa koulutuksessa tai työelämävalmennuksessa. Joillakin asiakkailla on ilmeisesti sellainen käsitys, että sosiaaliaseman työntekijät pääsevät katsomaan työvoimatoimiston asiakastietoja. Siksi asiakkaat eivät katso tarpeelliseksi ilmoittaa, onko heidän työnhakunsa voimassa tai selittää syytä sille, että työttömyysturvaa ei voida maksaa. Tämän vuoksi jatkohakemuksessa vaadittaviin liitteisiin lisättiin työvoimapolitiinen lausunto.

Jos olosuhteissanne (tulot, menot, asuminen, kurssin aloittaminen) on tapahtunut muutoksia viimeisimmän toimeentulotukipäätöksen jälkeen, selvittäkää millaisia.

KUVIO 4. Toimeentulotuen jatkohakemus: Muutokset olosuhteissa.

Toimeentulotuen jatkohakemuksessa on liiteluettelo, jossa on lueteltu hakemuksessa vaadittavat tositteet. Liiteluettelo ei ole toimiva, koska siinä on mainittu esimerkiksi asumistukipäätös, jota ei tarvitse toimittaa jokaisen hakemuksen liitteenä, vaan vain silloin, kun asumistuesta on tehty uusi päätös viimeisimmän toimeentulotukipäätöksen jälkeen. Samoin verotiedoista tarvittava tosite täytyy toimittaa vain kerran vuodessa edellisen vuoden verotuksen vahvistuttua. Lisäksi verotuksesta tarvittavien tositteiden nimet ovat muuttuneet useasti sen jälkeen kun nykyinen jatkohakemus on laadittu. Nykyisin hake-

muksessa pyydetään verolippua tai veroehdotusta, joista kumpaakaan ei enää ole olemassa.

Päädyimme siihen ratkaisuun, että jatkohakemuksen ensimmäisellä sivulla liitteet on mainittu vain yleisluontoisesti (Ks. kuvio 5). Liitteistä teimme tarkemman selvityksen hakemuksen toiselle sivulle (Ks. kuvio 6). Selvityksessä mainitaan esimerkiksi sellaisia oleellisia seikkoja, kuten että lääkekuluista tulee toimittaa reseptin lisäksi myös apteekkikuitti. Tätä ei ole aikaisemmin mainittu missään hakemuksessa. Kotivakuutuslaskusta tulee toimittaa myös vakuutuskirja, koska laskusta ei usein selviä, mitä kaikkea vakuutus sisältää. Joskus asiakkaat toimittavat laskuista vain laskun tilisiirtolomakeosan, joten katsoimme tarpeelliseksi mainita, että laskuista tulee toimittaa koko sivu (A4). Jos asiakas on maksanut laskun jo itse, tulee laskun lisäksi esittää myös maksutosite. Kaikki asiakkaat eivät tiedä, että laskujen maksun hoitaa maksuliikesihteri, joka ei käsittele asiakkaiden tiliotteita, joten tiliotteessa näkyvä maksumerkintä ei ole riittävä.

Jatkohakemuksen liitteenä tulee olla seuraavat tositteet:

- Viimeisimmät pankkitiliotteet kaikista hakijan ja perheenjäsenten tileistä
- Tositteet tuloista ja menoista
- Tositteet muuttuneista olosuhteista
- Muut mahdolliset tositteet

HUOM! TARKEMMAT OHJEET LIITTEISTÄ HAKEMUKSEN KÄÄNTÖPUOLELLA

KUVIO 5. Toimeentulotuen jatkohakemus: Liiteluettelo.

LIITTEET

- Jatkohakemuksen liitteenä tulee aina olla hakijan ja hänen perheenjäsentensä viimeisimmät **pankkitiliotteet kaikista tileistä**. Pankkiautomaatista tulostettu **pikatiiliote ei käy**, koska sitä ei voida yhdistää tilinhaltijaan eikä siitä selviä kaikki tiedot tilitapahtumista.
- Hakijan ja hänen perheenjäsentensä **tuloista tulee esittää kirjalliset tositteet**. Tulotositteita ovat mm. työttömyyskassan maksuilmotus ja palkkalaskelma.
- Hakijan ja hänen perheenjäsentensä **menoista tulee esittää kirjalliset tositteet**.
 - Edellisen kuukauden **vuokranmaksusta maksukuitti**, jos maksu ei näy tilioitteella
 - Sähköistä sekä poliklinikka-, terveyskeskus-, hammashoito- ja sairaalamaksuista pitää olla tositteena **koko lasku (A4)** ja lisäksi maksukuitti, jos asiakas on maksanut laskun itse. **Kotivakuutuksesta** tulee laskun lisäksi esittää myös **vakuutuskirja**.
 - Reseptilääkeostot korvataan asiakkaalle **reseptiä ja alkuperäistä apteekin kuittia** vastaan. **HUOM!** Käsikauppalääkkeet ovat perusosalla katettava meno eikä niitä erikseen huomioida menona.
- Olosuhteiden muutoksesta tulee ilmoittaa hakemuksessa ja lisäksi **muutoksista on esitettävä kirjalliset tositteet**. Jos olosuhteissa tapahtuu muutoksia hakemuksen vireilläoloaikana, tulee siitä ilmoittaa sosiaalialasemalle kirjallisesti tai puhelimitse. Muutos voi olla mm. työharjoittelun tai työn aloittaminen, etuuden maksamisen keskeytyminen, perheeseen muuttaminen, vuokrankorotus, uusi päätös etuudesta tai muutos varallisuudessa.
- Uusin **työvoimapolitiittinen lausunto** on toimitettava sosiaalialasemalle jatkohakemuksen liitteenä tai heti lausunnon saavuttua, jos hakijalla on tuolloin voimassa oleva toimeentulotukipäätös tai toimeentulotukihakemus vireillä.
- **Esitetyistä veroilmoituksesta** kaikki sivut (sisältää **verotuspäätöksen**, josta selviää varat ja velat sekä veronpalautus tai jäännösvero). Toimitetaan kerran vuodessa verotuksen valmistuttua.

KUVIO 6. Toimeentulotuen jatkohakemus: Selvitys tarvittavista liitteistä.

Henkilötiedoille varattu tila jatkohakemuksessa on ollut mielestämme ongelmallinen ja sitä mieltä olivat myös kyselyyn vastanneet. Lisäsimme tilan hakijan puolison nimelle ja henkilötunnukseksi (Ks. kuvio 7). Näistä tiedoista on hyötyä hakemuksen käsittelyssä, koska esimerkiksi Kelan sähköistä järjestelmää käytettäessä tarvitaan henkilötunnusta. Asiakasopastaja, joka ottaa sosiaalialasemalla hakemuksen vastaan, laittaa hakemuksen eteenpäin hakemuksen käsittelevälle viranomaiselle. Koska asiakkaat on jaettu aakkosittain miesten sukunimen ensimmäisen kirjaimen mukaan, on asiakasopastajallekin helpompaa, kun nimi on suoraan katsottavissa hakemuksesta eikä sitä tarvitse enää tarkistaa tietojärjestelmästä. Puolison nimestä on hyötyä myös siinä vaiheessa, kun jatkohakemus käsittelyn jälkeen arkistoidaan.

Osoitteelle ja puhelinnumerolle on varattu nykyisin käytössä olevassa hakemuksessa yhteinen, lyhyt viiva, jolle puhelinnumero ei edes mahdu. Usein asiakkaat jättävätkin puhelinnumeron kokonaan pois. Erityisesti nuorilla on käytössä paljon eri liittymiä, joten puhelinnumero vaihtuu usein. Silloin tietojärjestelmään aikaisemmin syötetty tieto ei välttämättä pidä enää paikkaansa.

Puhelinnumero on tärkeä tietää, jos hakemuksen käsittelyssä tarvitaan kiireellisesti tietoa asiakkaalta.

Hakijan nimi ja henkilötunnus	Puolison nimi ja henkilötunnus
Osoite	Hakijan puhelinnumero
Paikka ja päivämäärä	Hakijan allekirjoitus

KUVIO 7. Toimeentulotuen jatkohakemus: Henkilötiedot.

Toimeentulotukihakemuksissa ei ole lainkaan kerrottu mitä menoja toimeentulotuessa huomioidaan. Esimerkiksi perusosan sisältämät menot ovat olleet varmasti epäselviä usealle asiakkaalle. Selvitimme jatkohakemuksen käyntöpuolelle toimeentulotuessa huomioitavat menot ja erittelimme perusosalla kattavat menot (Ks. kuvio 8). Lisäsimme maininnan siitä, että perusosalla kattavista menoista ei tarvitse esittää tositteita. Usein asiakkaat toimittavat suotta televisiopalaskuja, puhelinlaskuja ja internetlaskuja.

PERUSTOIMEENTULOTUESSA HUOMIOIDAAN SEURAAVAT MENOT:

PERUSOSA (ravintomenot, vaatemenot, vähäiset terveydenhuoltomenot, henkilökohtaisen puhtauden ja kodin puhtauden menot, paikallisliikenteen maksut, lehtilaukset, televisiolupamaksut, puhelimen ja internetin käyttö, harrastus- ja virkistystoiminnasta aiheutuvat menot sekä vastaavat muut henkilön ja perheen jokapäiväiseen toimeentuloon kuuluvat menot)

Perusosaan sisältyvistä menoista ei tarvitse esittää tositteita.

ASUMISMENOT (esim. vuokra tai vastike, vesimaksu, lämmityssähkö)

MUUT MENOT (vähäistä suuremmat terveydenhuoltomenot, kohtuulliset taloussähkökulut ja kotivakuutusmaksu)

KUVIO 8. Toimeentulotuen jatkohakemus: Perustoimeentulotuessa huomioitavat menot.

4.2.2 Vakuuslomake

Kun asiakkaalle on tehty toimeentulotuesta päätös useammalle kuukaudelle ja hän toimittaa sosiaaliasemalle vakuuslomakkeen ilmoittaakseen, ettei olosuhteissa ole tapahtunut muutosta, maksetaan toimeentulotuki hänelle ilman, että toimeentulotukioikeutta enää tarkistetaan. Sen vuoksi nykyisessä vakuuslomakkeessa oleva teksti *toimeentulotuen tarkistaminen* on harhaanjohtava. Vakuuslomakkeessa on teksti ”Viranhaltijan _____ päätöksen nro _____ mukaan minulle on myönnetty toimeentulotukea _____”. Vaihdoin sanan *tarkistaminen* tilalle sanan *maksaminen* (Ks. kuvio 9), joka kuvaa paremmin tapahtumaa. Muutimme tämän kohdan huomattavasti nykyistä selkeämmäksi.

VAKUUSLOMAKE

TOIMEENTULOTUEN MAKSAMINEN _____ KUULLE 2007

Minulle on myönnetty toimeentulotukea _____ eur/kk

ajalle _____ Päätösnumero _____

Päätöksen tehneen virkailijan nimi _____

Vakuutan, että olosuhteet (esim. tulot, menot, asuminen, varallisuus), jotka oikeuttavat minut yllämainitun päätöksen mukaiseen toimeentulotukeen, eivät ole muuttuneet.

KUVIO 9. Vakuuslomake: TOIMEENTULOTUEN MAKSAMINEN.

Tarkensimme ja lisäsimme vakuuslomakkeen käyttöön liittyviä ohjeita. Asiakkailla on usein epäselvää, missä tilanteessa vakuuslomaketta voi käyttää. Korostimme vakuuslomakkeessa, että se ei ole tarkoitettu toimeentulotuen hakemiseen. Lisäsimme myös, että jos olosuhteissa on tapahtunut muutoksia, toimeentulotuki tulee hakea jatkohakemuksella. Teimme pieniä ulkoasullisia muutoksia vakuuslomakkeen henkilötieto-osaan. (Ks. kuvio 10.)

Paikka ja päivämäärä	Allekirjoitus
Nimi	Henkilötunnus
Osoite	Puhelinnumero

VAKUUSLOMAKETTA EI KÄYTETÄ TOIMEENTULOTUEN HAKEMISEEN.

Lomaketta käytetään vain silloin, kun toimeentulotukipäätös on jo tehty, päätös on edelleen voimassa eikä olosuhteissa ole tapahtunut muutoksia.

Olosuhteiden muutoksista on ilmoitettava välittömästi päätöksen tehneelle työntekijälle. Jos olosuhteenne ovat muuttuneet, tulee toimeentulotuki hakea jatkohakemuksella.

Väärien tietojen perusteella maksettu toimeentulotuki on maksettava takaisin. Väärien tietojen antamisesta voi aiheutua myös oikeudellisia toimenpiteitä.

Vakuuslomake on palautettava sosiaaliasemalle **viikkoa** ennen kuukauden vaihtumista. Laskut on toimitettava sosiaaliasemalle **kaksi viikkoa** ennen eräpäivää.

Soittoaika etuuskäsittelijöille, palveluohjaajille ja sosiaalityöntekijöille arkisin klo 9-10.

KUVIO 10. Vakuuslomake: Henkilötiedot ja ohjeistus.

4.2.3 Toimeentulotukihakemus

Jätimme toimeentulotukihakemuksen (liite 9) laatimisen viimeiseksi, koska tiesimme etukäteen siinä olevan eniten muutoskohteita. Halusimme saada tuntumaa lomakkeiden laadintaan jatkohakemusta ja vakuuslomaketta suunnittelemalla. Meillä kummallakaan ei ollut aikaisempaa kokemusta lomakkeen suunnittelusta. Jouduimme aluksi opettelemaan esimerkiksi taulukoiden tekemisen, koska teimme toimeentulotukihakemuksen taulukkomalliin.

Ensimmäiset muutoskohdat olivat henkilötiedoissa (Ks. kuvio 11). Nykyisessä toimeentulotukihakemuksessa kysytään hakijan nimeä erittelemättä ollenkaan suku- ja etunimeä. Usein uudet asiakkaat jättävätkin mainitsematta toiset nimensä. Tästä on haittaa silloin, jos asiakas on juuri muuttanut Jyväskylään eikä hänen tietonsa vielä ole päivittyneet Jyväskylän väestötietojärjestelmään. Tällöin hakijan tiedot on merkittävä manuaalisesti.

Nykyisen toimeentulotukihakemuksen henkilötiedoissa ei ole otettu huomioon sitä mahdollisuutta, että hakijan ja hänen puolisonsa kotikunta voi olla eri. Lisäsimme tilan myös puolison kotikunnalle (Ks. kuvio 11). Siviilisäätyvaihtoehtoihin lisäsimme vaihtoehdot *asumuserossa* ja *rekisteröity parisuhde* (Ks. kuvio 11).

Samassa taloudessa asuvien lasten tietoihin lisäsimme tilan, johon tulee merkitä yli 16-vuotiaan lapsen opiskelu- tai työpaikka (Ks. kuvio 11). Tällä tiedolla on merkitystä, koska lukiossa opiskelevaa kotona asuvaa ei velvoiteta nostamaan opintolainaa, mutta ammattikoulussa opiskelevalta edellytetään opintolainan nostoa. Muiden samassa asunnossa asuvien kohdalle lisäsimme kohdan *suhde hakijaan* (Ks. kuvio 11).

HENKILÖTIEDOT		
Hakijan sukunimi ja etunimet	Henkilötunnus	Kotikunta
Avio-/avopuolison sukunimi ja etunimet	Henkilötunnus	Kotikunta
Siviilisääty <input type="checkbox"/> naimaton <input type="checkbox"/> naimisissa <input type="checkbox"/> avoliitossa <input type="checkbox"/> eronnut <input type="checkbox"/> leski <input type="checkbox"/> asumuserossa <input type="checkbox"/> rekisteröity parisuhde		
Lähiosoite	Postinumero ja -toimipaikka	
Hakijan puhelinnumero	Puolison puhelinnumero	
Hakijan pankki ja tilinumero	Puolison pankki ja tilinumero	
Samassa taloudessa asuvien lasten nimet	Henkilötunnus	Yli 16-vuotiaan työ-/opiskelupaikka
Muiden samassa asunnossa asuvien nimet	Henkilötunnus	Suhde hakijaan

KUVIO 11. Toimeentulotukihakemus: HENKILÖTIEDOT.

Kansalaisuudesta ei kysytä nykyisessä toimeentulotukihakemuksessa lainkaan. Lisäsimme tätä tietoa varten taulukon, johon hakija ja hänen puolisonsa, jotka eivät ole Suomen kansalaisia, voivat merkitä kansalaisuutensa ja lisäksi oleskelulupatyypinsä (Ks. kuvio 12). Statuksella on merkitystä, koska tilapäi-

sen oleskeluluvan saanut (B-lupa) on oikeutettu vain välttämättömiin kustannuksiin toimeentulotukea harkittaessa.

KANSALAISSUUS (ELLEI SUOMEN)		
Hakijan kansalaisuus	Hakijan oleskelulupatyyppi/ status	Oleskeluluvan myöntämispäivämäärä
Puolison kansalaisuus	Puolison oleskelulupatyyppi/ status	Oleskeluluvan myöntämispäivämäärä

KUVIO 12. Toimeentulotukihakemus: KANSALAISSUUS (ELLEI SUOMEN).

Suunnittelimme taulukon hakijan ja hänen puolisonsa sosioekonomista asemaa varten. Taulukkoon vastaamalla hakija voi selvittää, onko hän esimerkiksi palkkatyössä vai työttömänä. Lisäksi taulukosta selviää hakijan ja puolisonsa ammatti ja mahdollinen opiskelu- tai työpaikka. (Ks. kuvio 13.)

SOSIOEKONOMINEN ASEMA	
HAKIJA <input type="checkbox"/> Työssä <input type="checkbox"/> Työtön <input type="checkbox"/> Opiskelija <input type="checkbox"/> Eläkeläinen <input type="checkbox"/> Sairausloma <input type="checkbox"/> Määräaikainen eläke/kuntoutustuki <input type="checkbox"/> Vanhempainvapaa <input type="checkbox"/> Hoitovapaa <input type="checkbox"/> Varusmiespalvelus/ Siviilipalvelus <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____ Mistä alkaen? _____	
Hakijan koulutus ja/tai ammatti	Hakijan työ-/opiskelupaikka
PUOLISO <input type="checkbox"/> Työssä <input type="checkbox"/> Työtön <input type="checkbox"/> Opiskelija <input type="checkbox"/> Eläkeläinen <input type="checkbox"/> Sairausloma <input type="checkbox"/> Määräaikainen eläke/kuntoutustuki <input type="checkbox"/> Vanhempainvapaa <input type="checkbox"/> Hoitovapaa <input type="checkbox"/> Varusmiespalvelus/ Siviilipalvelus <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____ Mistä alkaen? _____	
Puolison koulutus ja/tai ammatti	Puolison työ-/opiskelupaikka

KUVIO 13. Toimeentulotukihakemus: SOSIOEKONOMINEN ASEMA.

Asumisesta laadimme taulukon, jossa nykyiseen hakemukseen verrattuna on uutta vaihtoehto *vanhempansa luona asuva*. Lisäksi taulukossa kysytään hakijan vuokranantajaa, mitä ei ole kysytty nykyisessä hakemuksessa. (Ks. kuvio 14.)

ASUMINEN

<input type="checkbox"/> Vuokralainen <input type="checkbox"/> Alivuokralainen <input type="checkbox"/> Omistusasunto <input type="checkbox"/> Vailla vakinaista asuntoa <input type="checkbox"/> Vanhempansa luona asuva		
Asunnon huoneluku	Pinta-ala	Vuokranantaja
h	m ²	

KUVIO 14. Toimeentulotukihakemus: ASUMINEN.

Ilmoitettavia tulotietoja varten suunnittelimme kokonaan uuden taulukon (Ks. kuvio 15), johon hakijan ja hänen puolisonsa tulee merkitä onko heillä taulukon vasemmassa laidassa mainittua tuloa. Lisäksi pyydetään merkitsemään tulojen nettosumma kuukaudessa. Nykyisessä hakemuksessa kysytään tulon euromäärää kuukaudessa, mutta sen merkitsemiselle ei ole laitettu viivaa. Nykyisessä toimeentulotukihakemuksessa ilmoitetaan tuloista kysyttäessä, että tuloista tulee esittää tositteet. Koimme maininnan tässä kohtaa tarpeettomaksi, koska teimme hakemuksen loppuun kattavan liiteluettelon. Erillisestä liiteluettelosta on hyötyä sekä asiakkaalle että toimeentulotuen hakemisessa neuvovalle työntekijälle, kun tarvittavat liitteet on helposti katsottavissa samasta kohdasta hakemusta.

TULOT

Merkitkää KYLLÄ/EI -sarakeeseen rasti (x) omien tulolajienne kohdalle. Merkitkää sarakeeseen viiva (-), jos teillä ei ole kyseistä tuloa. Sarakeeseen EUR/KK teidän tulee merkitä nettotulojenne (verojen jälkeen) summat/kk.

	HAKIJAN TULOT		PUOLISON TULOT	
	KYLLÄ/EI	EUR/KK	KYLLÄ/EI	EUR/KK
Palkka				
Ansiosidonnainen työttömyysturva				
Kelan työttömyysturva				
Asumistuki				
Kansaneläke				
Työeläke				
Muu eläke				
Työkyvyttömyyseläke/ kuntoutustuki				
Sairauspäiväraha				
Vanhempainraha				
Lasten kotihoidon tuki				
Lapsilisä				
Elatusapu/-tuki				
Opintoraha ja/tai asumislisä				
Opintolaina				
Muu tulo, mikä?				

KUVIO 15. Toimeentulotukihakemus: TULOT.

Toimeentulotukea haetaan usein silloin, kun ensisijaisia etuuksia on haettu, mutta niistä ei vielä ole tehty päätöstä. Haettu etuus voidaan periä tuenmaksajalta sosiaalitoimelle maksetun toimeentulotuen korvaukseksi siltä ajalta, jolle toimeentulotukea myönnetään. Tämän vuoksi on tärkeä tietää, mitä etuuksia toimeentulotukea hakeva henkilö on hakenut esimerkiksi Kelalta tai työttömyyskassalta. Hakijalle on ilmoitettava, että takaisinperintä ensisijaisesta etuudesta on mahdollinen. Kyseistä tietoa ei ole kerrottu nykyisessä toimeentulotukihakemuksessa lainkaan. Lisäsimme tämän tiedon sen taulukon yhteyteen, johon hakijan tulee ilmoittaa vireillä olevat etuudet (Ks. kuvio 16).

VIREILLÄ OLEVAT ETUUDET

Merkitkää taulukkoon hakemanne etuudet, joista ei vielä ole tehty päätöstä. Haettu etuus voidaan periä tuenmaksajalta sosiaalitoimelle maksetun toimeentulotuen korvaukseksi siltä ajalta, jolle toimeentulotukea myönnetään (Toimeentulotukilaki § 23).

	MISTÄ HAETTU	MISTÄ ALKAEN VIREILLÄ
Työttömyysturva		
Asumistuki		
Sairauspäiväraha		
Opintotuki		
Eläke		
Elatusapu/-tuki		
Muu, mikä?		

KUVIO 16. Toimeentulotukihakemus: VIREILLÄ OLEVAT ETUUDET.

Taulukko, jossa kysytään varallisuutta koskevia tietoja, on selvästi yksi heikointen toimivimmista kohdista nykyisessä toimeentulotukihakemuksessa. Hakijalle on osoitettu kohdat, johon hänen tulee rastittaa, onko hänellä esimerkiksi arvopapereita tai muuta omaisuutta. Taulukossa ei kuitenkaan ole tilaa, johon varallisuudesta voisi merkitä lisätietoja. Autoa kysytään pienellä kirjasinkoolla sulkujen sisällä. Auton tiedoille ei ole merkitty tilaa ollenkaan. Teimme varallisuutta varten täysin uudenlaisen taulukon (Ks. kuvio 17), johon hakijan tulee merkitä varallisuuden myyntiarvo ja arvon määrittämispäivä. Lisäksi hakijan tulee ilmoittaa, onko varallisuus realisoitavissa.

VARALLISUUS

Asunto <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	Myyntiarvo (eur)	Milloin arvo on määritelty?	Onko asunto omassa käytössä? <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei, kenen? _____
Auto <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	Myyntiarvo (eur)	Milloin arvo on määritelty?	Auton merkki ja vuosimalli
Osakkeet ja arvopaperit <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	Myyntiarvo (eur)	Milloin arvo on määritelty?	Osakkeiden nimet
Muu omaisuus, mikä? (Esim. tontti, mökki, kuolinpesä)	Myyntiarvo (eur)		Onko omaisuus realisoitavissa?

KUVIO 17. Toimeentulotukihakemus: VARALLISUUS.

Menoista laadimme taulukon, jossa kysytään menojen euromäärää ja eräpäivää (Ks. kuvio 18). Näitä tietoja ei nykyisin toimeentulotukihakemuksessa kysytä lainkaan.

MENOT

Merkitkää KYLLÄ/EI -sarakeeseen rasti (x) omien menojenne kohdalle. Merkitkää sarakkeeseen viiva (-), jos teillä ei ole kyseistä menoa.

	KYLLÄ/EI	EUR/KK	ERÄPÄIVÄ
Vuokra/ yhtiövastike			
Vesimaksu			
Saunamaksu			
Sähkö			
Asuntolainan korot			
Kotivakuutus			
Muut asumismenot, mitkä?			
Terveystuotomenot			
Työmatkakulut			
Päivähoitomaksut			
Elatusmaksut			
Muut menot, mitkä?			

KUVIO 18. Toimeentulotukihakemus: MENOT.

Veloille ja lainoille ei ole nykyisessä hakemuksessa taulukkoa ollenkaan. Suunnittelemassamme taulukosta selviää lainan tarkoitus, lainan määrä sekä lyhennysten ja korkojen määrä kuukaudessa (Ks. kuvio 19). Lisäsimme samaan yhteyteen kysymyksen velkajärjestelystä.

VELAT JA LAINAT

Mistä laina on otettu ja milloin?	Mihin tarkoitukseen laina on otettu?	Lainan nykyinen määrä (eur)	Lyhennys/kk	Korot/kk
Oletteko velkajärjestelyssä? <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	Mille ajalle maksuohjelma on tehty?	Oletteko hakeneet velkajärjestelyä? <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei		

KUVIO 19. Toimeentulotukihakemus: VELAT JA LAINAT.

Seuraavana hakemuksessa on ilmoitettu tarvittavat tositteet liiteluettelon muodossa (Ks. kuvio 20). Toimeentulotuen hakijan on itse osoitettava oikeutensa toimeentulotukeen. Koimme, että kattava liiteluettelo on oleellinen asia hakemusten sujuvaa käsittelyä ajatellen. Samassa yhteydessä mainitut tarvittavat tositteet helpottavat varmasti asiakastakin liitteiden toimittamisessa.

HAKEMUKSESSA VAADITTAVAT LIITTEET

Toimeentulotuen hakijan on itse osoitettava oikeutensa toimeentulotukeen. Hakemuksen liitteenä on oltava riittävät selvitykset, joista ilmenevät sekä hakijan että avio-/ avopuolison tulot ja menot viimeisiltä kahdelta kuukaudelta.

- Pankkitiliotteet kaikista hakijan ja perheenjäsenten tileistä viimeisiltä kahdelta kuukaudelta
- Palkkalaskelmat viimeisiltä kahdelta kuukaudelta
- Päätökset ja viimeisimmät maksuilmoitukset maksettavista etuuksista (esim. päiväraha, eläke, asumistuki)
- Opintolainapäätös ja tosite opintolainan nostamisesta
- Tositteet alle 20-vuotiaan opiskelijan vanhempien tuloista
- Tositteet varallisuudesta ja selvitys mahdollisuudesta realisoida varallisuus
- Yrittäjiltä tilioitteet yrityksen käytössä olevista tileistä sekä muut liitteet, jotka selittävät yrityksen tilannetta
- Vuokrasopimus ja tosite vuokran tai yhtiövastikkeen määrästä (vuokranmaksutilisiirto/ vuokrankorotusilmoitus) Asuntolainasta erittely kuukausittain maksettavasta lyhennyksestä ja koroista.
- Muut menotositteet (esim. sairauskulut, sähkölasku, kotivakuutus, maksettu elatusapu) Lääkeostoista resepti + apteekkikuitti. Kotivakuutuksesta lasku + vakuutuskirja.
- Esitetyt veroilmoitus viimeksi vahvistetusta verotuksesta (ilmoituksen kaikki sivut)
- Elatussopimus
- Työvoimapoliittinen lausunto
- Selvitys työsuhteen päättymisestä (työtodistus) tai selvitys uuden työsuhteen alkamisesta (työsopimus)
- Muut mahdolliset tositteet, jotka selvittävät tilannettanne

KUVIO 20. Toimeentulotukihakemus: HAKEMUKSESSA VAADITTAVAT LIITTEET.

Suunnittelimme toimeentulotukihakemuksen rakenteen sellaiseksi, että toimeentulotuen käyttötarkoitusta kysytään viimeisenä. Uskomme tällä olevan sellainen vaikutus, että toimeentulotukea hakevan henkilö mielenkiinto hakemuksen huolelliseen täyttämiseen pysyy yllä loppuun saakka. Ajanjaksoa, jolle toimeentulotukea haetaan, kysytään erillisellä kysymyksellä, mikä on muutos parempaan nykyiseen hakemukseen verrattuna, koska uusilla asiakkailta jää usein mainitsematta haettava ajankohta. Laatimassamme hakemuksessa toimeentulotuen käyttötarkoitusta kysyttäessä pyydetään perustelemaan hakemus. (Ks. kuvio 21.)

TOIMEENTULOTUEN KÄYTTÖTARKOITUS

Mille ajalle haette toimeentulotukea?
Mihin tarkoitukseen haette toimeentulotukea? Perustelkaa hakemuksenne.

KUVIO 21. Toimeentulotukihakemus: TOIMEENTULOTUEN KÄYTTÖTARKOITUS.

Uudet asiakkaat jättävät usein kertomatta tarkemmin elämäntilanteestaan ja syistä, jotka ovat aiheuttaneet toimeentulotuen tarpeen. Lisäsimme tämänkaltaiselle selvitykselle oman tilan (Ks. kuvio 22).

LISÄTIETOJA

Kertokaa omasta ja perheenne elämäntilanteesta ja syistä, jotka ovat johtaneet toimeentulotuen tarpeeseen.
--

KUVIO 22. Toimeentulotukihakemus: LISÄTIETOJA.

Uusille toimeentulotukiasiakkaille on joskus epäselvää, millä tavalla toimeentulotukipäätös annetaan tiedoksi. Lisäsimme hakemukseen tiedoksiannon (Ks. kuvio 23), jossa kerrotaan, että päätös annetaan tiedoksi postitse. Hakemuksen lopussa on sosiaaliasemien osoite- ja puhelintiedot (Ks. kuvio 23). Nykyisessä hakemuksessa ei sosiaaliasemien osoitteita ole mainittu ollenkaan.

PUUTTEELLINEN HAKEMUS VIIVÄSTYTTÄÄ KÄSITTELYÄ.

Vakuutan antamani tiedot oikeiksi. Ilmoitan toimeentulotukihakemuksen vireilläoloaikana tapahtuvista muutoksista.

 Paikka ja päivämäärä

 Hakijan allekirjoitus

Hakemus liitteineen toimitetaan sosiaaliasemalle. Kirjallinen päätös annetaan tiedoksi postitse.

Vapaudenkadun sosiaaliasema
 Vapaudenkatu 40 - 42, 40100 Jyväskylä
 PL 583, 40101 Jyväskylä
 Opastus (014) 625 500

Huhtasuon sosiaaliasema
 Nevakatu 1, 40340 Jyväskylä
 Opastus (014) 625 867

KUVIO 23. Toimeentulotukihakemus: Ohjeistus päätöksen tiedoksiannosta ja sosiaaliasemien yhteystiedot.

4.3 Toimeentulotuen jatkohakemuksen testaaminen

Halusimme saada mielipiteitä laatimistamme hakemuslomakkeista. Valitsimme testattavaksi lomakkeeksi toimeentulotuen jatkohakemuksen, koska saimme jatkohakemuksen valmiiksi ensimmäisenä. Toimeentulotukihakemusta ei olisi ollut järkevä testata, koska uudella asiakkaalla ei olisi ollut vertailukohtaa. Jatkohakemuksen testaaminen oli mahdollista, koska toinen meistä työskenteli tuolloin Huhtasuon sosiaaliasemalla etuuskäsittelijänä. Näin ollen salassapito oli taattu jo työnkin puolesta.

Kirjoitimme asiakkaille saatekirjeen (liite 10), jossa selitimme opinnäytetyömme aihetta. Korostimme, että heidän mielipiteellään olisi merkitystä hakemusten toimivuuden kannalta. Pyysimme asiakkaita täyttämään hakemuksen seuraavan kuukauden toimeentulotukea varten. Lupasimme kirjeessä ottaa yhteyttä hakijaan puhelimitse hakemuksen saavuttua sosiaaliasemalle. Pyysimme asiakkaita lukemaan hakemuksen huolellisesti ja täyttämään siinä kysytyt tiedot oman elämäntilanteensa mukaan. Lisäksi toivoimme heidän kiinnittävän huomiota hakemuksen ulkoasuun, kysyttäviin tietoihin ja hakemuksen takasivun ohjeisiin.

Päädymme kysymään asiakkaiden mielipiteitä puhelimitse, koska uskoimme siten saavan paremmin vastauksia. Ajattelimme, että hakijoilla ei ole kiinnostusta vastata kirjalliseen kyselyyn. Lähetimme kirjeen hakemuksineen kymmenelle asiakkaalle. Heistä viisi palautti hakemuksen täytettynä.

Kysyimme asiakkailta puhelimitse, mitä mieltä he olivat jatkohakemuksen ulkoasusta ja pyysimme vertaamaan sen selkeyttä vanhaan jatkohakemukseen. Pyysimme asiakkaita kertomaan, oliko jatkohakemus helppo täyttää. Kysyimme heidän mielipidettään siitä, että hakemukseen oli lisätty kokonaan uusi kysymys, jossa kysytään asiakkaan olosuhteiden muuttumisesta. Uutena asiana hakemuksessa oli myös tila puolison nimelle ja henkilötunnukselle, mistä kysyimme myös asiakkaan mielipidettä. Erityisen kiinnostuneita olimme siitä, miten asiakkaat kokivat hakemuksen kääntöpuolelle laaditut ohjeet hakemuksessa vaadittavista liitteistä. Kysyimme, oliko ohjeista hyötyä heille ja uskoivatko he, että ohjeista voisi olla hyötyä jollekin asiakkaalle. Tiedustelimme heidän ajatuksiaan myös kääntöpuolelle tehdystä selvityksestä, jossa kerrotaan toimeentulotuessa huomioitavista menoista.

Ensimmäinen asiakas oli sitä mieltä, että jatkohakemuksen takasivun ohjeet ovat hyvät erityisesti uusille asiakkaille. Hän koki, ettei itse välttämättä olisi tarvinnut enää ohjeita. Toisaalta hän oli sitä mieltä, että ohjeet on hyvä olla olemassa siltä varalta, että täytyy tarkistaa jokin vaadittaviin tositteisiin liittyvä asia. Hakijan perhesuhteet olivat muuttuneet edellisen toimeentulotukipäätöksen jälkeen ja hän oli vastannut kysymykseen olosuhteiden muutoksesta.

Toinen asiakas asioi hakemuksella vasta kolmatta kertaa. Hän kiitteli erityisesti selvitystä hakemuksessa tarvittavista liitteistä, koska hänelle oli jäänyt hieman epäselväksi esimerkiksi se, pitääkö verotustiedot liittää hakemukseen joka kerta. Asiakkaan mielestä kysymys olosuhteiden muutoksesta oli hyvä, koska hän ei muuten olisi huomannut mainita aloittaneensa työelämävalmennuksen. Asiakkaan mielestä oli hyvä, että kysymys ja perustelu toimeentulotuen käyttötarkoituksesta oli yhdistetty yhdeksi kysymykseksi.

Kolmas hakemuksen täyttänyt asiakas oli sitä mieltä, että uusi hakemus on selkeämpi ja ulkoasultaan siistimpi. Ohjeet olivat hänen mielestään kattavat. Neljäs asiakas ei ollut huomannut uudessa hakemuksessa mitään eroa vanhaan verrattuna. Viides asiakas ei osannut sanoa hakemuksesta mitään muuta kuin että hakemus oli helppo täyttää.

Koska toinen meistä työskenteli jatkohakemuksen testaamisen aikana etuuskäsittelijänä Huhtasuon sosiaaliasemalla, saimme omakohtaista kokemusta siitä, millainen uusi hakemus olisi työntekijän näkökulmasta. Kokeilu osoitti, että jatkohakemus oli selvästi edellistä toimivampi hakemuksen käsittelyn kannalta. Kaksi viidestä uuden jatkohakemuksen täyttäneestä asiakkaasta oli vastannut kysymykseen olosuhteiden muuttumisesta. He eivät omien sanojensa mukaan olisi välttämättä huomanneet mainita muutoksesta, jos sitä ei olisi erikseen kysytty. Molemmissa tapauksissa saatu tieto oli merkittävä hakemuksen sujuvan käsittelyn kannalta.

Kaikki uuden jatkohakemuksen täyttäneet asiakkaat olivat ilmoittaneet hakemuksessa puhelinnumeronsa. Sitä emme tulleet tarkistaneeksi, olivatko nämä asiakkaat ilmoittaneet puhelinnumeroaan edellisessä hakemuksessaan. Uskomme, että kun hakemukseen on varattu erillinen tila puhelinnumeroa varten, on riski sen ilmoittamatta jättämiseen pienempi.

4.4 Huhtasuon sosiaaliaseman johtavan sosiaalityöntekijän arviointi kehittämistehtävän merkityksestä

Pyysimme arvion opinnäytetyömme merkityksestä Huhtasuon sosiaaliaseman johtavalta sosiaalityöntekijältä Hanna Tabellilta, joka toimi opinnäytetyömme ohjaajana työelämän puolella.

Opinnäytetyön arviointiin liittyen:

Jyväskylän kaupungin verkkosivuilla on asiakaspalauteosio, johon voi antaa palautetta myös sosiaalityön ja etuuskäsittelyn palveluista. Kesällä 2006 sähköistä toimeentulotukihakemuslomaketta tiedusteli useampikin kuntalainen. Alkusyksystä Satu Sauvola ja Päivi Saari kertoivat kehittämistyöstään ja lopputyön aiheesta. Silloin Vapaudenkadun ja Huhtasuon sosiaaliasemien johtavat sosiaalityöntekijät päättivät, että nettiin laitetaan sähköisenä lomakkeena vasta opiskelijoiden lopputyön tuloksena syntyneet uudet lomakkeet, jotka palvelevat paremmin asiakkaiden kirjallista toimeentulotuen hakumenettelyä. (Tabell 2007.)

Työnantajan ja palvelun tuottajan näkökulmasta tämä opinnäytetyö on merkittävä palvelujen kehittämisen ja parantamisen näkökulmasta, koska siinä otetaan huomioon kirjallinen hakumenettely asiointitapana. Lisäksi lomakkeiden kehittämisessä on kysytty

kahden eri sosiaaliaseman työntekijöiden ja Huhtasuon sosiaaliaseman opastuksen kokemuksia lomakkeiden käytöstä. Aivan uutta asiakaslähtöistä toimintaa on käyttää näitä valmisteluvaiheen lomakkeita pilottina joidenkin asiakkaiden asiointissa ja sitä kautta on myös kerätty asiakaspalautetta jo lomakkeiden kehitysvaiheessa. (Tabell 2007.)

Etuuskäsittelyn lomakeasioinnin kehittäminen parantaa asiakaspalvelua, koska asiakas selkeämpää lomaketta täyttämällä pystyy antamaan riittävät tiedot etuuskäsittelijälle olosuhteistaan ja taloudellisesta tilanteestaan. Näiden tietojen perusteella etuuskäsittelijä tekee perus- ja/tai täydentävän toimeentulotuen päätöksen. Lomake on asiakkaan linkki työntekijään, koska henkilökohtaiseen asiointiin ei ole mahdollisuutta etuuskäsittelyn toimeentulotukityössä. (Tabell 2007.)

5 POHDINTA

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli kehittää kirjallista toimeentulotukiasiointia Jyväskylän kaupungissa laatimalla uusia toimeentulotukilomakkeita sosiaaliasemien käyttöön. Työmme oli luonteeltaan kehittämistehtävä, jonka tulokset suunniteltiin otettavan käyttöön työelämässä.

Opinnäytetyömme oli alusta alkaen hyvin työelämälähtöinen. Aiheen opinnäytetyöllemme saimme työskennellessämme Huhtasuon sosiaaliasemalla etuuskäsittelijän ja asiakasopastajan tehtävissä. Opinnäytetyöllä vastataan sellaiseen todelliseen ongelmaan, joka vaikeuttaa sosiaaliasemilla toimeentulotukityötä tekevien työprosesseja. Lähtökohtana työssä oli poistaa ongelma kehittämällä uudet toimeentulotukihakemukset nykyisten, toimimattomien hakemusten tilalle. Työn tulosten uskottiin parantavan sekä asiakkaan että työntekijän asemaa.

5.1 Kehittämistehtävän luotettavuus

Kun kehittämistehtävämme luotettavuutta pohditaan, nousee avainasemaan kehittämistehtävässä käytetyt kyselyt. Osoitimme Jyväskylän kaupungissa toimeentulotukihakemuksia käsitteleville työntekijöille kyselyn, jolla halusimme saada työntekijöiden mielipiteet ja kokemukset käytössä olevista toimeentulo-

tukihakemuksista kuuluviin. Vaikka meillä itsellämme olikin käsitys siitä, millaisia muutoksia toimeentulotukihakemuksiin voisi tehdä, uskoimme alalla pidempään työskennelleillä olevan vielä enemmän sanottavaa asiaan.

Kyselyn vastausmäärä jäi pieneksi. Lähetimme 27 kyselyä ja saimme 7 vastausta. Alhainen vastausmäärä yllätti meidät, sillä olimme korostaneet kyselyn mukana lähetetyssä saatekirjeessä sitä, että vastaamalla kyselyyn työntekijöillä on todellinen mahdollisuus vaikuttaa heidän omassa työssään olennaisena osana olevien työvälineiden kehittämiseen. Kyselyn vastausten perusteella päätelimme, että suurin osa vastaajista oli palveluohjaajia ja sosiaalityöntekijöitä. Tämä vähentää työn luotettavuutta siinä mielessä, että palveluohjaajille ja sosiaalityöntekijöille kirjallisen toimeentulotukihakemuksen toimimattomuus ei ehkä ole niin merkittävä asia, koska he useimmiten tapaavat asiakkaan kasvotusten käyntiajalla. Olisimmekin toivoneet enemmän vastauksia etuuskäsittelijöiltä, jotka eivät kasvotusten asiakasta yleensä tapaa. Etuuskäsittelijöille kirjallinen toimeentulotukihakemus liitteineen on se tietolähde, jonka perusteella toimeentulotukipäätös tehdään, joten hakemuksen toimivuus on olennainen osa koko etuuskäsittelijän työnkuvaa.

Kehittämistehtävän toteuttamiseen kuului toinen kysely, joka osoitettiin toimeentulotukiasiakkaille. Heitä pyydettiin täyttämään laatimamme toimeentulotuen jatkohakemus. Lähetimme kymmenelle toimeentulotukea saavalle perheelle hakemuksen ja saatekirjeen. Viisi asiakasta oli täyttänyt hakemuksen ja toimittanut sen sosiaaliasemalle. Päädyimme kysymään asiakkaiden mielipidettä hakemuksesta puhelimitse, koska ajattelimme sen olevan vähiten vaivaa vaativa vaihtoehto asiakkaiden kannalta. Uskoimme, että monikaan asiakas ei vastaisi kirjalliseen kyselyyn. Luulemme päätyneemme oikeaan ratkaisuun. Luotettavuus asiakkaiden mielipiteiden osalta on kuitenkin kyseenalainen, koska puhelukyselyn suoritti henkilö, joka heti puhelun päättymisen jälkeen päätti asiakkaan seuraavan kuukauden toimeentulotuesta. Asiakkaat eivät mahdollisesti sen vuoksi sanoneet hakemuksesta mitään negatiivista. Toisaalta kaksi viidestä vastauksesta olivat hyvinkin neutraaleja.

Vankimpana tietolähteenä kehittämistehtävässämme oli omat kokemuksemme toimeentulotukityöstä Jyväskylän kaupungin sosiaaliasemilla. Kehittämis-

tehtävän alussa emme osanneet arvostaa työkokemustamme ja osaamis-
tamme siinä määrin kuin olisi ollut aiheellista. Tehtävän eri vaiheissa huo-
masimme kuitenkin usein toteavamme ääneen, että tämän kehittämistehtävän
tekeminen ei olisi ollut mahdollista ilman kokemusta tai osaamista toimeentu-
lotukityöstä.

5.2 Kirjallinen toimeentulotukiasiointi

Toimeentulotuen kirjallinen hakumenettely on otettu käyttöön useimmissa
kunnissa sosiaalityöntekijöiden resurssipulan vuoksi. Sosiaalityöntekijöiden
työpanosta on haluttu käyttää itse sosiaalityöhön ja vähentää heidän velvolli-
suuttaan toimeentulotukihakemusten käsittelyyn. Kirjalliseen toimeentulotu-
kiasiointiin siirtymistä perustellaan usein sillä, että toimeentulotukiasioiden
käsittely on siten joutuisampaa ja siten asiakkaalle parempi vaihtoehto. Toi-
saalta tuntuu, että kirjalliseen hakumenettelyyn siirtymisessä ei ole huomioitu
niitä asiakkaita, jotka eivät syystä tai toisesta kykene asioimaan kirjallisesti.

Sosiaalityöntekijöiden työnkuva tuntuu painottuvan nykyään lähinnä nuoriin,
alle 25-vuotiaisiin ammattikouluttamattomiin työttömiin, joita yritetään sosiaali-
työn keinoilla aktivoida työelämään. Vaikuttaa siltä, että esimerkiksi pitkäai-
kaistyöttömät keski-ikäiset asiakkaat, joilla on alkoholiongelmia tai mielenter-
veysongelmia, jäävät kokonaan sosiaalityön palveluiden ulkopuolelle. Talou-
dellisesta näkökulmasta tällainen asiakas on juuri ihanteellinen etuuskäsitte-
lyyn siirrettävä asiakas; tulo- tai menotilanne ei muutu miksiäkään satunnaisia
työnhaun katkeamisia tai rästiin jääneitä vuokria lukuun ottamatta. Edellä mai-
nitun kaltaiset asiakkaat ovat juuri niitä pitkäaikaisia toimeentulotukiasiakkaita,
jotka ovat jo vuosia asioineet kirjallisesti sosiaaliasemalla tapaamatta välttä-
mättä oman alueen sosiaalityöntekijää lainkaan.

Pitkäaikaisen toimeentulotukiasiakkuuden taustalla voi olla alhainen koulutus-
taso, pitkittynyt työttömyys ja vaikeudet elämänhallinnassa. Näiden asiakkai-
den tukeminen vaatii moniammatillista yhteistyötä. (Sosiaali- ja terveysminis-
teriö 2007, 23.) Tähän tarpeeseen on vastattu esimerkiksi perustamalla työ-
voiman palvelukeskuksia, joissa asiakkaita tuetaan työelämään palaamisessa.

Toisaalta moni asiakas ohjataan työkyvyn arviointiin ja sitä kautta työkyvyttömyyseläkkeelle.

Koska sosiaalityöntekijöiden resurssipulaan ei vaikuta tulevan helpotusta lähiaikoina, on kehitettävä jotain muuta osa-aluetta, joka parantaisi asiakkaiden asemaa. Koska jo suurin osa sosiaalitoimiston asiakkaista asioi kirjallisesti toimeentulotukiasioissa, on toimeentulotukityössä käytettävien työvälineiden kehittäminen järkevää ja suorastaan välttämätöntä, mikäli asiakkaan asema halutaan paremmin turvata. Toimeentulotukihakemusten kehittäminen luo parempia edellytyksiä asiakkaalle tuoda äänensä kuuluviin, koska toimivissa toimeentulotukihakemuksissa asiakkailta osataan kysyä oikeita asioita oikealla tavalla. Asiakkaan kannalta toimivampi toimeentulotukihakemus on parempi myös hakemuksia käsittelevän työntekijän näkökulmasta. Työntekijä saa kuvan asiakkaan tilanteesta nopeammin ja kattavammin ja silloin asiakkaan kohtelu toimeentulotukiasioissa on viivytyksetöntä ja tasapuolista.

5.3 Opinnäytetyömme merkitys työelämälle

Halusimme valita opinnäytetyöllemme sellaisen aiheen, jonka tulokset ovat helposti sovellettavissa työelämään. Tämä toive toteutui odotuksiamme paremmin. Opinnäytetyötä aloittaessamme teimme itsellemme selväksi sen, että toimeentulotukihakemusten kehittämiseen panostetaan niin paljon, että hakemukset voidaan tarpeen tullen ottaa vaikka saman tien käyttöön sosiaaliasemilla. Työn tulokset eli valmiit uudet toimeentulotukihakemuslomakkeet onnistuivat jopa niin hyvin, että yllätyimme itsekkin työmme tuloksesta. Lomakkeiden suunnittelu ja toteuttaminen oli samalla sekä haastavin että palkitsevin vaihe koko opinnäytetyöprosessin aikana.

Kehittämistehtävämme sai innostuneen ja odottavan vastaanoton sosiaaliasemien työntekijöiltä jo tehtävän suunnittelun alkuvaiheista lähtien, mikä osoittaa mielestämme sen, kuinka suuri tarve toimeentulotukihakemusten kehittämiseen oli. Saamamme palaute sosiaaliasemien työntekijöiltä kehittämisen eri vaiheissa on ollut välillä kriittistäkin, mutta kuitenkin niin kannustavaa, että veimme työn onnistuneesti päätökseen.

Kehittämistehtävämme tuo Jyväskylän kaupungin sosiaalitoimen askeleen lähemmäksi nykyaikaa, kun uudet toimeentulotukihakemuslomakkeet tulevat tulostettavaksi Jyväskylän kaupungin internetsivuille. Tällä hetkellä kaupungin verkkosivuilta voi tulostaa ainoastaan toimeentulotukihakemuksen.

Näkemyksemme ja saamamme arvioinnin perusteella laatimamme toimeentulotukihakemukset ovat valmiita sosiaaliasemien käyttöön sellaisenaan. Jo kehittämistehtävän aikana saimme kokemusta siitä, että hakemukset on laadittu onnistuneesti sekä asiakkaan että työntekijän näkökulma huomioiden. Uskomme, että tekemämme työ toimivien toimeentulotukihakemusten eteen tulee näkymään niin asiakkaan kuin työntekijänkin parempana asemana.

LÄHTEET

Ala-Kokko, S. & Heino, P. 1999. Laadun jäljillä. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveysala.

Eoah 2688/2006. Huomautus Oulun sosiaali- ja terveystoimelle toimeentulotukihakemuksen liian pitkästä käsittelyajasta. Viitattu 1.2.2007. Suomen eduskunta. <http://www.eduskunta.fi>, eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisut ja kannanotot 2001 -.

Jyväskylän kaupungin organisaatio- ja johtamisjärjestelmä 1.1.2007-. 2007. Viitattu 28.5.2007. Jyväskylän kaupungin internetsivut. [Http://www.jkl.fi/hallinto](http://www.jkl.fi/hallinto), Jyväskylän kaupungin organisaatio.

Karjalainen, J., Hiilamo, H. & Raivio, H. 2003. Harkinta toimeentulotuessa. Toimeentulotuen muutosten arvioinnin väliraportti. Helsinki: Stakesin monistamo.

Katila, T. 2005. Sosionomi (AMK) palveluohjaajana sosiaalitoimessa. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveysala.

Kunnalliset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. 2004. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

L 6.6.2003/434. Hallintolaki. Viitattu 17.5.2007. Valtion säädöstietopankki Finlex. [Http://www.finlex.fi](http://www.finlex.fi), ajantasainen lainsäädäntö.

L 30.12.1997/1412. Laki toimeentulotuesta. Viitattu 1.2.2007. Valtion säädöstietopankki Finlex. [Http://www.finlex.fi](http://www.finlex.fi), ajantasainen lainsäädäntö.

Matikainen, M. 2006. Kuntouttava sosiaalityö kunnallisessa perussosiaalityössä. Etnografinen tutkimus kuntouttavan sosiaalityön määritelmästä ja käytännöistä. Pro gradu –tutkielma. Jyväskylän yliopisto, yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos.

Mattila, H. 2004. Neuvontavelvollisuus Kelan asiakaspalvelussa. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 64. Helsinki: Edita Prima.

Nikkilä, S. & Purhonen, J. 2006. Toimeentulotukiasiakkaiden kokemuksia Jyväskylän sosiaali- ja terveystalokeskuksen organisaatiomuutoksen (1.3.2004) jälkeen. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveysala.

Sosiaali- ja terveystalokeskuksen organisaatio 1.1.2007. 2007. Viitattu 28.5.2007. Jyväskylän kaupungin internetsivut. [Http://www.jkl.fi/hallinto](http://www.jkl.fi/hallinto), Jyväskylän kaupungin organisaatio, sosiaali- ja terveystalokeskus.

Tabell, H. 2007. Opinnäytetyön arviointiin liittyen. Sähköpostiviesti 29.5.2007. Vastaanottaja S. Sauvola. Huhtasuon sosiaaliaseman johtavan sosiaalityöntekijän arviointi opinnäytetyön merkityksestä.

Toimeentulotuki. Opas toimeentulotukilain soveltajille. 2007:11. Viitattu 25.5.2007. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja. [Http://www.stm.fi](http://www.stm.fi), julkaisut.

Liite 1. Sitoumus salassapidosta Jyväskylän kaupungin sosiaali- ja terveyspalvelukeskukselle



JYVÄSKYLÄN KAUPUNKI
Sosiaali- ja terveyspalvelukeskus

SITOUMUS

Suorittaessani/suorittaessamme tutkimusta/selvitystä

Oppilaitos _____

Oppiaine _____

Tutkimuksen ohjaaja _____

Tutkimuksen/selvityksen nimi _____

Tutkimuksen kohderyhmä ja tutkimuspaikka _____

sitoudun siihen, että en käytä sen yhteydessä Jyväskylän kaupungin sosiaali- ja terveystoimelta saamiani tietoja muuhun tarkoitukseen kuin tutkimuksen/selvityksen tekemiseen enkä anna salassapidettäviä tietoja muille henkilöille.

Tutkimuksen/selvityksen tekijä/tekijät:

Nimi _____

Nimi _____

Ammatti _____

Ammatti _____

Osoite _____

Osoite _____

Puhelinnumero _____

Puhelinnumero _____

Allekirjoitus _____

Allekirjoitus _____

Todistavat:

Nimi _____

nimi _____

Osoite _____

Osoite _____

Jyväskylässä ____ / ____ 20 ____

Hyväksynyt _____

Käyntiosoite:
Cygnaeuksenkatu 8
40100 JYVÄSKYLÄ

Postiosoite:
PL 275
40101 JYVÄSKYLÄ

Puhelinvaihe:
(014) 624 211

Telekopio:
(014) 626 000
(014) 626 045 Ultraiainen/Finska

Sähköposti:
etunimi.sukunimi@jkl.fi

Liite 2. Kyselyn saatekirje

SAATEKIRJE 14.12.2006

Hyvä vastaanottaja,

Olemme kaksi Jyväskylän ammattikorkeakoulun sosiaalialan opiskelijaa ja teemme opinnäytetyötä Jyväskylän kaupungille. Työmme aiheena on kirjallisen toimeentulotukiasioinnin kehittäminen Jyväskylän kaupungissa. Tarkoituksenamme on laatia uudet toimeentulotukihakemukset sosiaaliasemien käyttöön. Hakemuslomakkeiden laatimista varten tarvitsemme mielipidettänne ja kokemuksianne nykyisin käytössä olevista hakemuksista (toimeentulotukihakemus, jatkohakemus ja vakuuslomake). Kertomalla oman mielipiteenne, kokemuksenne ja muutosehdotuksenne toimeentulotukihakemusten suhteen, pääsette itse vaikuttamaan siihen, millaisia toimeentulotukihakemuksia Jyväskylän kaupungissa on käytössä tulevaisuudessa.

Kyselyyn vastaamisen lisäksi voitte halutessanne merkitä muutosehdotuksia hakemuslomakkeisiin ja laittaa lomakkeet vastausten liitteeksi.

Toivomme kyselyymme myönteistä suhtautumista ja aktiivista osallistumista. Pyydämme vastauksia 22.12.2006 mennessä. Pahoittelemme lyhyttä vastausaikaa. Vastaukset voitte lähettää kaupungin sisäisessä postissa Huhtasuon sosiaaliasemalle osoitettuna allekirjoittaneille.

Ystävällisin terveisin

Päivi Saari ja Satu Sauvola

Liite 3. Kysely

KYSELY

Toimeentulotukihakemus

- 1) Millaisia kysymyksiä toimeentulotukihakemuksessa tulisi nykyisten lisäksi olla, jotta hakemuksen käsittely olisi sujuvampaa? Mitä tietoa kaipaisit uudesta asiakkaasta ja hänen elämäntilanteestaan?

- 2) Mitä nykyisessä toimeentulotukihakemuksessa olevia kysymyksiä tai kohtia voisi tarkentaa? Millä tavalla?

Liitteet

- 3) Mitä liitteitä asiakkaan tulisi toimittaa nykyisessä toimeentulotukihakemuksessa pyydettävien litteiden lisäksi?

- 4) Onko olemassa jokin liite, jonka asiakkaat jättävät usein pois ensimmäistä kertaa asioidessaan? Miten liitteiden tärkeyttä voisi painottaa toimeentulotukihakemuksessa?

Jatkohakemus

5) Millaisia muutoksia toivoisit jatkohakemukseen?

6) Pitäisikö joitain kohtia lisätä, muuttaa tai poistaa kokonaan?

Vakuuslomake

7) Onko vakuuslomakkeessa jotain korjattavaa tai muutettavaa?

Ohjaus ja neuvonta

8) Saako toimeentulotukiasiakas käsityksesi mukaan tarpeeksi ohjausta ja neuvontaa hakemiseen liittyvissä asioissa?

9) Millä tavalla neuvontaa voisi mahdollisesti lisätä?

10) Kenen tehtävä neuvonta ensisijaisesti on?

11) Onko kirjallisessa toimeentulotukiasioinnissa mielestäsi muuta kehitettävää?

Liite 4. Toimeentulotukihakemus



Jyväskylän kaupunki
Sosiaali- ja terveystalokeskus

TOIMEENTULOTUKIHAKEMUS

Saapunut _____ / _____ 20 _____

HENKILO- TIEDOT	Hakijan nimi		Kotikunta	
	Henkilötunnus	Siviilisääty <input type="checkbox"/> naimisissa <input type="checkbox"/> naimaton <input type="checkbox"/> eronnut <input type="checkbox"/> avoliitossa <input type="checkbox"/> leski		
	Avio/ Avopuolison nimi			
	Henkilötunnus	Siviilisääty <input type="checkbox"/> naimisissa <input type="checkbox"/> naimaton <input type="checkbox"/> eronnut <input type="checkbox"/> avoliitossa <input type="checkbox"/> leski		
	Kotona asuvien lasten ja muiden samassa taloudessa asuvien nimet ja henkilötunnukset			
	Osoite		Puhelin	
	Hakijan pankkiyhteys	Hakijan työnantaja	Hakijan ammatti	
Puolison pankkiyhteys	Puolison työnantaja	Puolison ammatti		
		Hakijan opiskelupaikka		
		Puolison opiskelupaikka		
Mille ajalle ja mihin tarkoitukseen haette toimeentulotukea:				
ASUMINEN				
<input type="checkbox"/> Omistusasunto <input type="checkbox"/> Päävuokralainen <input type="checkbox"/> Alivuokralainen <input type="checkbox"/> Vailla vakinaista asuntoa				
Pinta-ala m ²	Asunnon huoneluku h	Vuokra tai yhtiövastike eur / kk		
Keitä muita asunnossa asuu				

TULOT

TULOISTA ON OLTAVA PÄÄTÖKSET JA TOSITTEET, JOISTA
KÄY ILMI MAKSETUT NETTOSUMMAT JA MAKSUPÄIVÄT

Hakijan tulot	Kyllä		Avio/Avopuolison tulot	Kyllä	
Palkka (viim. 2 kk:n ajalta)	<input type="checkbox"/>	eur/kk	Palkka (viim. 2 kk:n ajalta)	<input type="checkbox"/>	eur/kk
Työttömyyspäiväraha	<input type="checkbox"/>	eur/kk	Työttömyyspäiväraha	<input type="checkbox"/>	eur/kk
Työmarkkinatuki	<input type="checkbox"/>	eur/kk	Työmarkkinatuki	<input type="checkbox"/>	eur/kk
Koulutustuki	<input type="checkbox"/>	eur/kk	Koulutustuki	<input type="checkbox"/>	eur/kk
Kansaneläke	<input type="checkbox"/>	eur/kk	Kansaneläke	<input type="checkbox"/>	eur/kk
Työeläke	<input type="checkbox"/>	eur/kk	Työeläke	<input type="checkbox"/>	eur/kk
Perhe-eläke	<input type="checkbox"/>	eur/kk	Perhe-eläke	<input type="checkbox"/>	eur/kk
Kuntoutustuki	<input type="checkbox"/>	eur/kk	Kuntoutustuki	<input type="checkbox"/>	eur/kk
Sairasvakuutuspäiväraha	<input type="checkbox"/>	eur/kk	Sairasvakuutuspäiväraha	<input type="checkbox"/>	eur/kk
Hoito/vammaistuki	<input type="checkbox"/>	eur/kk	Hoito/vammaistuki	<input type="checkbox"/>	eur/kk
Äitiys- ja vanhempainraha	<input type="checkbox"/>	eur/kk	Äitiys- ja vanhempainraha	<input type="checkbox"/>	eur/kk
Lapsilisät	<input type="checkbox"/>	eur/kk	Lapsilisät	<input type="checkbox"/>	eur/kk
Kotihoidontuki	<input type="checkbox"/>	eur/kk	Kotihoidontuki	<input type="checkbox"/>	eur/kk
Elatustuki	<input type="checkbox"/>	eur/kk	Elatustuki	<input type="checkbox"/>	eur/kk
Elatusapu	<input type="checkbox"/>	eur/kk	Elatusapu	<input type="checkbox"/>	eur/kk
Asumistuki	<input type="checkbox"/>	eur/kk	Asumistuki	<input type="checkbox"/>	eur/kk
Opintolaina	<input type="checkbox"/>	eur/kk	Opintolaina	<input type="checkbox"/>	eur/kk
Opintoraha+asumislisä	<input type="checkbox"/>	eur/kk	Opintoraha+asumislisä	<input type="checkbox"/>	eur/kk
Muut tulot, mitkä	<input type="checkbox"/>	eur/kk	Muut tulot, mitkä	<input type="checkbox"/>	eur/kk

Muiden samassa taloudessa asuvien perheenjäsenten tuloista esitettävä tositteet

Hakemuksessa on oltava mukana kerran kuukaudessa maksettavista palkoista 2 viimeistä tilinauhaa. Kahden viikon tilijaksoissa maksettavista palkoista 4 viimeistä tilinauhaa. Lopputilin yhteydessä tosite maksetuista/ tai myöhemmin maksettavista lomakorvauksista.

Varallisuus	Kyllä	Ei	Varallisuus	Kyllä	Ei
Arvopaperit (mitä/ kpl)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Arvopaperit (mitä/ kpl)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osakkeet (mitä/ kpl)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Osakkeet (mitä/ kpl)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kiinteistöt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kiinteistöt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muu varallisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muu varallisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perinnöt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Perinnöt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Säästöt _____ eur			Säästöt _____ eur		
(auto, vuosimalli, merkki)			(auto, vuosimalli, merkki)		

VIREILLÄ OLEVAT ETUDET

	mistä haettu	mistä alkaen
Eläke/ kunt.tuki	_____	_____
Sairasvakuutuspäiväraha	_____	_____
Työttömyyspäiväraha	_____	_____
Asumistuki	_____	_____
Lasten kotihoidontuki	_____	_____
Opintotuki	_____	_____
Muu, mikä	_____	_____

MENOT

TOSITTEIDEN MUKAAN HUOMIOITAVAT MENOT

MENOISTA ON ESITETTÄVÄ LASKUT JA VIIMEISIMMÄT MAKSETUT KUITIT

	Kyllä		Kyllä
Vuokra	<input type="checkbox"/>	Muut asumismenot, mitkä	<input type="checkbox"/>
Yhtiövastike	<input type="checkbox"/>	_____	
Sähkö	<input type="checkbox"/>	Päivähoitomaksut	<input type="checkbox"/>
Vesi	<input type="checkbox"/>	Elatusmaksut	<input type="checkbox"/>
Kotivakuutus	<input type="checkbox"/>	Työmatkakustannukset	<input type="checkbox"/>
Asuntolainan korot *	<input type="checkbox"/>	Terveystoimenot/pääsääntöisesti julkiset	
Tontinvuokra	<input type="checkbox"/>	terveydenhuoltopalvelut (omavastuuosuudet)	<input type="checkbox"/>
Kiinteistövero	<input type="checkbox"/>	Ay-jäsenmaksut	<input type="checkbox"/>
Jätehuolto	<input type="checkbox"/>	Muut menot, mitkä	<input type="checkbox"/>
Nuohous	<input type="checkbox"/>	_____	

* Asuntolainasta pankin todistus, josta ilmenee lainan käyttötarkoitus, pääoma ja korkoprosentti.

TOIMEENTULOTUKIHAKEMUKSEEN TULEE LIITTÄÄ EDELLÄ MAINITTUJEN TULO- JA MENOTOSITTEIDEN LISÄKSI

- verolippu/verotodistus = selvitys viimeksi vahvistetusta verotuksesta
- pankin tilioitteet kahden kuukauden ajalta ja/tai pankkikirja
- vuokrasopimus
- yrittäjiltä erillinen tulosevityslomake (ohessa), tuloslaskelmat ja tasetiedot tilioimiston tai kirjanpitäjän allekirjoittamina edelliseltä ja kuluvalta vuodelta.
- alle 20- vuotiailta opiskelijoilta selvitys vanhempien taloudellisesta tilanteesta. Tositteet heidän tuloistaan ja menoistaan.
- velat?

HAKEMUS ON TOIMITETTAVA TÄYDELLISESTI TÄYTETTYNÄ JA LIITTEINEEN, MUUTEN HAKEMUSTA EI VOIDA KÄSITELLÄ. (TOIMEENTULOTUKILAKI §17).

VAKUUTAN TIEDOT OIKEIKSI JA SUOSTUN TIETOJEN TARKISTAMISEEN. VIRHEELLISTEN TIETOJEN ANTAMINEN AIHEUTTAA MM. SAADUN TUEN TAKAISINPERIMISEN. (TOIMEENTULOTUKILAKI §20).

_____ / _____ 20 _____
Hakijan allekirjoitus

Vapaudenkadun sosiaaliasema puh. 625 500
Huhtasuon sosiaaliasema puh. 625 867

LAKI SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN ASEMASTA JA OIKEUKSISTA 1.1.2001 ALKAEN

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa itseään koskevat asiakasrekisteritiedot (henkilötietolaki §26).
TARKASTUSOIKEUDEN KÄYTTÄMINEN ON MAKSUTONTA KERRAN VUODESSA!

Asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa on annettava sosiaalihoitolain 6§:ssä tarkoitetulle toimielimelle ne tiedot, joita tämä tarvitsee sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa (laki sos.h. asiakkaan asemasta ja oikeuksista §12).

Asiakkaalla on oikeus saada tietää, miksi hänen antamiaan tietoja tarvitaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään, mihin niitä säännönmukaisesti luovutetaan sekä minkä henkilötietolaissa tarkoitetun rekisterinpitäjän henkilökisteriin tiedot tallennetaan (laki sos.h. asiakkaan asemasta ja oikeuksista §13).

Sosiaalihuollon viranomainen voi saada veroviranomaisilta ja kansaneläkelaitokselta teknisen käyttöyhteyden avulla näiden henkilökistereissä olevia salassa pidettäviä henkilötietoja asiakkaan suostumuksesta riippumatta maksun määräämistä ja tietojen tarkistamista varten. Sosiaalihuollon viranomaisen tulee etukäteen ilmoittaa asiakkaalle tästä mahdollisuudesta (laki sos.h. asiakkaan asemasta ja oikeuksista §20 ja §21).

Liite 5. Toimeentulotuen jatkohakemus

JYVÄSKYLÄN KAUPUNKI
 Sosiaali- ja terveystalvelukeskus
 Huhtasuon sosiaaliasema
 Nevakatu 1 40340 JYVÄSKYLÄ

JATKOHAKEMUSLOMAKE

virkaillijan nimi

TOIMEENTULOTUEN JATKOHAKEMUS

_____ kuulle 2007

Mihin tarkoitukseen haette toimeentulotukea:

Perustelut (tarvittaessa kääntöpuolelle):

Toimeentulotuen jatkohakemukseen liitteenä tulee olla seuraavat tositteet:

- Kelan/työttömyyskassan viimeisin maksuilmoitus
- Tositteet muista tuloista (palkka, eläke, kotihoidontuki, opintotuki, ym.)
- Vuokratuitti (ellei näy tilioitteessa vuokranmaksua).
- Asumistukipäätös
- Tositteet muista menoista (sähkölasku, sairauskulut, ym.)
- Pankkitilioitteet kaikista tileistä.
- Verolippu tai veroehdotus viimeksi valmistuneesta verotuksesta
- Muu liite: (jos olet saanut esim. perintöjä, tai sinulla on säästöjä tai rahaksi muutettavia osakkeita) _____

Vakuutan, edellä antamani tiedot ja liitteenä esittämäni tulo- ja menotositteet ovat totuudenmukaiset. Suostun myös tietojen tarkistamiseen tarvittaessa.

Jyväskylä _____ / _____ 2007

allekirjoitus

henkilötunnus

nimenselvennys tekstaten

osoite ja puhelin

Jatkohakemus on toimitettava etuuskäsittelijälle /palveluohjaajalle /sosiaalityöntekijällä kaksi viikkoa ennen kuukauden vaihtumista!

Mikäli toimeentulotukea on maksettu väärin tietojen perusteella, on toimeentulotuki maksettava takaisin. Väärin tietojen antamisesta voi aiheutua myös oikeudellisia toimenpiteitä.

LAKI SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN ASEMESTA JA OIKEUKSISTA 1.1.2001

Asiakkaalla on oikeus tarkistaa itseään koskevat asiakasrekisteritiedot (henkilötietolaki §26).

Tarkastusoikeuden käyttäminen on maksutonta kerran vuodessa!

Asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa on annettava sosiaalihoitolain 6§:ssä tarkoitettulle toimielimelle ne tiedot, joita tämä tarvitsee sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa (laki sos.h. asiakkaan asemasta ja oikeuksista §12).

Asiakkaalla on oikeus saada tietää, miksi hänen antamiaan tietoja tarvitaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään, mihin niitä säännönmukaisesti luovutetaan sekä minkä henkilötietolaissa tarkoitettun rekisterinpitäjän henkilörekiisteriin tiedot tallennetaan (laki sos.h. asiakkaan asemasta ja oikeuksista §13).

Sosiaalihuollon viranomainen voi saada veroviranomaisilta ja kansaneläkelaitokselta teknisen käyttöyhteyden avulla näiden henkilörekiistereissä olevia salassa pidettäviä henkilötietoja asiakkaan suostumuksesta riippumatta maksun määräämistä ja tietojen tarkistamista varten. Sosiaalihuollon viranomaisen tulee etukäteen ilmoittaa asiakkaalle tästä mahdollisuudesta (laki sos.h. asiakkaan asemasta ja oikeuksista §20 ja §21).

Liite 6. Vakuuslomake

JYVÄSKYLÄN KAUPUNKI
 SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUKESKUS
 Huhtasuon sosiaaliasema
 Nevakatu 1 40340 JYVÄSKYLÄ

OPASTUS

VAKUUSLOMAKE

TOIMEENTULOTUEN TARKISTAMINEN _____ KUU 2007

Viranhaltijan _____ päätöksen nro _____
 mukaan minulle on myönnetty toimeentulotukea

Vakuutan, että olosuhteet (esim. tulot, menot, varallisuus, asuminen, perhesuhteet), jotka oikeuttavat minut tämän päätöksen mukaiseen toimeentulotukeen eivät ole muuttuneet.

Jyväskylässä / 2007

Allekirjoitus

Henkilötunnus

Nimenselvennys tekstaten

Osoite: _____

Puh: _____

Taloudellisessa tai perhetilanteessa tapahtuvista muutoksista tulee ilmoittaa välittömästi asiaa hoitavalle työntekijälle.

VAKUUSLOMAKE on palautettava opastukseen viikkoa ennen kuukauden vaihtumista. Päätökseen liittyvät laskut on toimitettava kaksi viikkoa ennen eräpäivää (laskujen viivästyskorjoja ei makseta).

Jos tarvitsette toimeentulotukiasiassa käyntiajan, varatkaa aika työntekijällemme. Ajanvaraus kaikkina työpäivinä klo 9.00-10.00.

Mikäli toimeentulotukea on maksettu väärin tietojen perusteella, on toimeentulotuki maksettava takaisin. Väärin tietojen antamisesta voi aiheutua myös oikeudellisia toimenpiteitä.

Liite 7. Kehittämistehtävän tulos: Toimeentulotuen jatkohakemus



JYVÄSKYLÄN KAUPUNKI
Sosiaali- ja terveystalvelukeskus

Vapaudenkadun sosiaaliasema
Vapaudenkatu 40 - 42, 40100 Jyväskylä
PL 583, 40101 Jyväskylä
Opastus 625 500

SAAPUNUT _____

Huhtasun sosiaaliasema
Nevakatu 1, 40340 Jyväskylä
Opastus 625 867

_____ HAKEMUS AJALLE _____
VIRKAILIJAN NIMI _____

TOIMEENTULOTUEN JATKOHAKEMUS

Mihin tarkoitukseen haette toimeentulotukea? Perustelkaa hakemuksenne.

Jos olosuhteissanne (tulot, menot, asuminen, kurssin aloittaminen) on tapahtunut muutoksia viimeisimmän toimeentulotukipäätöksen jälkeen, selvittäkää millaisia.

Jatkohakemuksen liitteenä tulee olla seuraavat tositteet:

- Viimeisimmät pankkitiliotteet kaikista hakijan ja perheenjäsenten tileistä
 Tositteet tuloista ja menoista
 Tositteet muuttuneista olosuhteista
 Muut mahdolliset tositteet

HUOM! TARKEMMAT OHJEET LIITTEISTÄ HAKEMUKSEN KÄÄNTÖPUOLELLA

_____ Puolison nimi ja henkilötunnus
Hakijan nimi ja henkilötunnus _____

_____ Hakijan puhelinnumero
Osoite _____

_____ Hakijan allekirjoitus
Paikka ja päivämäärä _____

**JATKOHAKEMUS ON TOIMITETTAVA SOSIAALIASEMALLE KAKSI VIIKKOA ENNEN
SEN KUUKAUDEN ALKAMISTA, JOLLE TOIMEENTULOTUKEA HAETAAN.**

Soittoaika etuuskäsittelijöille, palveluohjaajille ja sosiaalityöntekijöille arkisin klo 9-10.

PUUTTEELLINEN HAKEMUS VIIVASTYTTÄÄ KÄSITTELYÄ.

PERUSTOIMEENTULO TUESSA HUOMIOIDAAN SEURAAVAT MENOT:

PERUSOSA (ravintomenot, vaatermenot, vähäiset terveydenhuoltomenot, henkilökohtaisen puhtauden ja kodin puhtauden menot, paikallisliikenteen maksut, lehtitilaukset, televisiolupamaksut, puhelimen ja internetin käyttö, harrastus- ja virkistystoiminnasta aiheutuvat menot sekä vastaavat muut henkilön ja perheen jokapäiväiseen toimeentuloon kuuluvat menot)

Perusosaan sisältyvistä menoista ei tarvitse esittää tositteita.

ASUMISMENOT (esim. vuokra tai vastike, vesimaksu, lämmityssähkö)

MUUT MENOT (vähäistä suuremmat terveydenhuoltomenot, kohtuulliset taloussähkökulut ja kotivakuutusmaksu)

LIITTEET

- Jatkohakemuksen liitteenä tulee aina olla hakijan ja hänen perheenjäsentensä viimeisimmät **pankkitiliotteet kaikista tileistä**. Pankkiautomaatista tulostettu **pikatilote ei käy**, koska sitä ei voida yhdistää tilinhaltijaan eikä siitä selviä kaikki tiedot tilitapahtumista.
- Hakijan ja hänen perheenjäsentensä **tuloista tulee esittää kirjalliset tositteet**. Tulotositteita ovat mm. työttömyyskassan maksuilmoitus ja palkkalaskelma.
- Hakijan ja hänen perheenjäsentensä **menoista tulee esittää kirjalliset tositteet**.
 - Edellisen kuukauden **vuokranmaksusta maksukuitti**, jos maksu ei näy tiliotteella
 - Sähköstä sekä poliklinikka-, terveyskeskus-, hammashoito- ja sairaalamaksuista pitää olla tositteena **koko lasku (A4)** ja lisäksi maksukuitti, jos asiakas on maksanut laskun itse. **Kotivakuutuksesta** tulee laskun lisäksi esittää myös **vakuutuskirja**.
 - Reseptilääkeostot korvataan asiakkaalle **reseptiä ja alkuperäistä apteekin kuittia** vastaan. **HUOM!** Käsikauppalääkkeet ovat perusosalla katettava meno eikä niitä erikseen huomioida menona.
- Olosuhteiden muutoksesta tulee ilmoittaa hakemuksessa ja lisäksi **muutoksista on esitettävä kirjalliset tositteet**. Jos olosuhteissa tapahtuu muutoksia hakemuksen vireilläoloaikana, tulee siitä ilmoittaa sosiaaliasemalle kirjallisesti tai puhelimitse. Muutos voi olla mm. työharjoittelun tai työn aloittaminen, etuuden maksamisen keskeytyminen, perheeseen muuttuminen, vuokrankorotus, uusi päätös etuudesta tai muutos varallisuudessa.
- Usuin **työvoimapolitiittinen lausunto** on toimitettava sosiaaliasemalle jatkohakemuksen liitteenä tai heti lausunnon saavuttua, jos hakijalla on tuolloin voimassa oleva toimeentulotukipäätös tai toimeentulotukihakemus vireillä.
- **Esitetyistä veroilmoituksesta** kaikki sivut (sisältää **verotuspäätöksen**, josta selviää varat ja velat sekä veronpalautus tai jäännösvero). Toimitetaan kerran vuodessa verotuksen valmistuttua.

TIEDOKSI

Toimeentulotuen hakijan on annettava toimielimelle kaikki tiedossaan olevat toimeentulotukeen vaikuttavat välttämättömät tiedot. Väärien tietojen perusteella maksettu toimeentulotuki on maksettava takaisin. Väärien tietojen antamisesta voi aiheutua myös oikeudellisia toimenpiteitä.

Sosiaalihuollon viranomainen voi saada veroviranomaisilta ja kansaneläkelaitokselta teknisen käyttöyhteyden avulla näiden henkilörekistereissä olevia salassa pidettäviä henkilötietoja asiakkaan suostumuksesta riippumatta maksun määräämistä ja tietojen tarkistamista varten.

Asiakkaalla on oikeus saada tietää, miksi hänen antamia tietoja tarvitaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään, mihin niitä säännönmukaisesti luovutetaan sekä minkä henkilötietolaissa tarkoitettun rekisterinpitäjän henkilörekisteriin tiedot talletetaan. Asiakkaalla on oikeus tarkistaa itseään koskevat asiakasrekisteritiedot. Tarkistusosoikeuden käyttäminen on maksutonta kerran vuodessa.

LISÄTIETOJA: Laki sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412

Henkilötietolaki 22.4.1999/523

Liite 8. Kehittämistehtävän tulos: Vakuuslomake



JYVÄSKYLÄN KAUPUNKI
Sosiaali- ja terveystalvelukeskus

Vapaudenkadun sosiaaliasema
Vapaudenkatu 40 - 42, 40100 Jyväskylä
PL 583, 40101 Jyväskylä
Opastus 625 500

SAAPUNUT _____

Huhtasuon sosiaaliasema
Nevakatu 1, 40340 Jyväskylä
Opastus 625 867

VAKUUSLOMAKE

TOIMEENTULOTUEN MAKSAMINEN _____ KUULLE 2007

Minulle on myönnetty toimeentulotukea _____ eur/kk

ajalle _____ Päätösnumero _____

Päätöksen tehneen virkailijan nimi _____

Vakuutan, että olosuhteet (esim. tulot, menot, asuminen, varallisuus), jotka oikeuttavat minut yllämainitun päätöksen mukaiseen toimeentulotukeen, eivät ole muuttuneet.

Paikka ja päivämäärä _____ Allekirjoitus _____

Nimi _____ Henkilötunnus _____

Osoite _____ Puhelinnumero _____

VAKUUSLOMAKETTA EI KÄYTETÄ TOIMEENTULOTUEN HAKEMISEEN.

Lomaketta käytetään vain silloin, kun toimeentulotukipäätös on jo tehty, päätös on edelleen voimassa eikä olosuhteissa ole tapahtunut muutoksia.

Olosuhteiden muutoksista on ilmoitettava välittömästi päätöksen tehneelle työntekijälle. Jos olosuhteenne ovat muuttuneet, tulee toimeentulotuki hakea jatkohakemuksella.

Väärin tietojen perusteella maksettu toimeentulotuki on maksettava takaisin. Väärin tietojen antamisesta voi aiheutua myös oikeudellisia toimenpiteitä.

Vakuuslomake on palautettava sosiaaliasemalle **viikkoa** ennen kuukauden vaihtumista. Laskut on toimitettava sosiaaliasemalle **kaksi viikkoa** ennen eräpäivää.

Soittoaika etuuskäsittelijöille, palveluohjaajille ja sosiaalityöntekijöille arkisin klo 9-10.

TIEDOKSI

Toimeentulotuen hakijan on annettava toimielimelle kaikki tiedossaan olevat toimeentulotukeen vaikuttavat välttämättömät tiedot. Väärien tietojen perusteella maksettu toimeentulotuki on maksettava takaisin. Väärien tietojen antamisesta voi aiheutua myös oikeudellisia toimenpiteitä.

Sosiaalihuollon viranomainen voi saada veroviranomaisilta ja kansaneläkelaitokselta teknisen käyttöyhteyden avulla näiden henkilörekistereissä olevia salassa pidettäviä henkilötietoja asiakkaan suostumuksesta riippumatta maksun määräämistä ja tietojen tarkistamista varten.

Asiakkaalla on oikeus saada tietää, miksi hänen antamiaan tietoja tarvitaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään, mihin niitä säännönmukaisesti luovutetaan sekä minkä henkilötietolaissa tarkoitettun rekisterinpitäjän henkilörekisteriin tiedot talletetaan. Asiakkaalla on oikeus tarkistaa itseään koskevat asiakasrekisteritiedot. Tarkistusoikeuden käyttäminen on maksutonta kerran vuodessa.

LISÄTIETOJA: Laki sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412

Henkilötietolaki 22.4.1999/523

Liite 9. Kehittämistehtävän tulos: Toimeentulotukihakemus



JYVÄSKYLÄN KAUPUNKI
Sosiaali- ja terveystalvelukeskus

TOIMEENTULOTUKIHAKEMUS

SAAPUNUT _____

HENKILÖTIEDOT

Hakijan sukunimi ja etunimet	Henkilötunnus	Kotikunta
Avio-/avopuolison sukunimi ja etunimet	Henkilötunnus	Kotikunta
Siviilisääty <input type="checkbox"/> naimaton <input type="checkbox"/> naimisissa <input type="checkbox"/> avoliitossa <input type="checkbox"/> eronnut <input type="checkbox"/> leski <input type="checkbox"/> asumuserossa <input type="checkbox"/> rekisteröity parisuhde		
Lähiosoite	Postinumero ja -toimipaikka	
Hakijan puhelinnumero	Puolison puhelinnumero	
Hakijan pankki ja tilinumero	Puolison pankki ja tilinumero	
Samassa taloudessa asuvien lasten nimet	Henkilötunnus	Yli 16-vuotiaan työ-/opiskelupaikka
Muiden samassa asunnossa asuvien nimet	Henkilötunnus	Suhde hakijaan

KANSALAISSUUS (ELLEI SUOMEN)

Hakijan kansalaisuus	Hakijan oleskelulupatyyppi/ status	Oleskeluluvan myöntämispäivämäärä
Puolison kansalaisuus	Puolison oleskelulupatyyppi/ status	Oleskeluluvan myöntämispäivämäärä

SOSIOEKONOMINEN ASEMA

HAKIJA <input type="checkbox"/> Työssä <input type="checkbox"/> Työtön <input type="checkbox"/> Opiskelija <input type="checkbox"/> Eläkeläinen <input type="checkbox"/> Sairausloma <input type="checkbox"/> Määräaikainen eläke/kuntoutustuki <input type="checkbox"/> Vanhempainvapaa <input type="checkbox"/> Hoitovapaa <input type="checkbox"/> Varusmiespalvelus/ Siviilipalvelus <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____ Mistä alkaen? _____	
Hakijan koulutus ja/tai ammatti	Hakijan työ-/opiskelupaikka
PUOLISO <input type="checkbox"/> Työssä <input type="checkbox"/> Työtön <input type="checkbox"/> Opiskelija <input type="checkbox"/> Eläkeläinen <input type="checkbox"/> Sairausloma <input type="checkbox"/> Määräaikainen eläke/kuntoutustuki <input type="checkbox"/> Vanhempainvapaa <input type="checkbox"/> Hoitovapaa <input type="checkbox"/> Varusmiespalvelus/ Siviilipalvelus <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____ Mistä alkaen? _____	
Puolison koulutus ja/tai ammatti	Puolison työ-/opiskelupaikka

ASUMINEN

<input type="checkbox"/> Vuokralainen <input type="checkbox"/> Alivuokralainen <input type="checkbox"/> Omistusasunto <input type="checkbox"/> Vailla vakinaista asuntoa <input type="checkbox"/> Vanhempansa luona asuva		
Asunnon huoneluku	Pinta-ala	Vuokranantaja
h	m ²	

TULOT

Merkitkää KYLLÄ/EI -sarakeeseen rasti (x) omien tulolajienne kohdalle. Merkitkää sarakeeseen viiva (-), jos teillä ei ole kyseistä tuloa. Sarakeeseen EUR/KK teidän tulee merkitä nettotulojenne (verojen jälkeen) summat/kk.

	HAKIJAN TULOT		PUOLISON TULOT	
	KYLLÄ/EI	EUR/KK	KYLLÄ/EI	EUR/KK
Palkka				
Ansiosidonnainen työttömyysturva				
Kelan työttömyysturva				
Asumistuki				
Kansaneläke				
Työeläke				
Muu eläke				
Työkyvyttömyyseläke/ kuntoutustuki				
Sairauspäiväraha				
Vanhempainraha				
Lasten kotihoidon tuki				
Lapsilisä				
Elatusapu/-tuki				
Opintoraha ja/tai asumislisä				
Opintolaina				
Muu tulo, mikä?				

VIREILLÄ OLEVAT ETUUDET

Merkitkää taulukkoon hakemanne etuudet, joista ei vielä ole tehty päätöstä. Haettu etuus voidaan periä tuenmaksajalta sosiaalitoimelle maksetun toimeentulotuen korvaukseksi siltä ajalta, jolle toimeentulotukea myönnetään (Toimeentulotukilaki § 23).

	MISTÄ HAETTU	MISTÄ ALKAEN VIREILLÄ
Työttömyysturva		
Asumistuki		
Sairauspäiväraha		
Opintotuki		
Eläke		
Elatusapu/-tuki		
Muu, mikä?		

VARALLISUUS

Asunto <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	Myyntiarvo (eur)	Milloin arvo on määritelty?	Onko asunto omassa käytössä? <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei, kenen? _____
Auto <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	Myyntiarvo (eur)	Milloin arvo on määritelty?	Auton merkki ja vuosimalli
Osakkeet ja arvopaperit <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	Myyntiarvo (eur)	Milloin arvo on määritelty?	Osakkeiden nimet
Muu omaisuus, mikä? (Esim. tontti, mökki, kuolinpesä)	Myyntiarvo (eur)		Onko omaisuus realisoitavissa?



MENOT

Merkitkää KYLLÄ/EI -sarakkeeseen rasti (x) omien menojenne kohdalle. Merkitkää sarakkeeseen viiva (-), jos teillä ei ole kyseistä menoa.

	KYLLÄ/EI	EUR/KK	ERÄPÄIVÄ
Vuokra/ yhtiövastike			
Vesimaksu			
Saunamaksu			
Sähkö			
Asuntolainan korot			
Kotivakuutus			
Muut asumismenot, mitkä?			
Terveystuomienot			
Työmatkakulut			
Päivähoitomaksut			
Elatusmaksut			
Muut menot, mitkä?			

VELAT JA LAINAT

Mistä laina on otettu ja milloin?	Mihin tarkoitukseen laina on otettu?	Lainan nykyinen määrä (eur)	Lyhennys/kk	Korot/kk
Oletteko velkajärjestelyssä? <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	Mille ajalle maksuohjelma on tehty?	Oletteko hakeneet velkajärjestelyä? <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei		

HAKEMUKSESSA VAADITTAVAT LIITTEET

Toimeentulotuen hakijan on itse osoitettava oikeutensa toimeentulotukeen. Hakemuksen liitteenä on oltava riittävät selvitykset, joista ilmenevät sekä hakijan että avio-/ avopuolison tulot ja menot viimeisiltä kahdelta kuukaudelta.

- Pankkitiliotteet kaikista hakijan ja perheenjäsenten tileistä viimeisiltä kahdelta kuukaudelta
- Palkkalaskelmat viimeisiltä kahdelta kuukaudelta
- Päätökset ja viimeisimmät maksuilmoitukset maksettavista etuuksista (esim. päiväraha, eläke, asumistuki)
- Opintolainapäätös ja tosite opintolainan nostamisesta
- Tositteet alle 20-vuotiaan opiskelijan vanhempien tuloista
- Tositteet varallisuudesta ja selvitys mahdollisuudesta realisoida varallisuus
- Yrittäjiltä tiliotteet yrityksen käytössä olevista tileistä sekä muut liitteet, jotka selittävät yrityksen tilannetta
- Vuokrasopimus ja tosite vuokran tai yhtiövastikkeen määrästä (vuokranmaksutilisiirto/ vuokrankorotusilmoitus) Asuntolainasta erittely kuukausittain maksettavasta lyhennyksestä ja koroista.
- Muut menotositteet (esim. sairauskulut, sähkölasku, kotivakuutus, maksettu elatusapu) Lääkeostoista resepti + apteekkikuitti. Kotivakuutuksesta lasku + vakuutuskirja.
- Esitetyt veroilmoitus viimeksi vahvistetusta verotuksesta (ilmoituksen kaikki sivut)
- Elatussopimus
- Työvoimapolitiittinen lausunto
- Selvitys työsuhteen päättymisestä (työtodistus) tai selvitys uuden työsuhteen alkamisesta (työsopimus)
- Muut mahdolliset tositteet, jotka selvittävät tilannettanne



TOIMEENTULOTUEN KÄYTTÖTARKOITUS

Mille ajalle haette toimeentulotukea?

Mihin tarkoitukseen haette toimeentulotukea? Perustelkaa hakemuksenne.

LISÄTIETOJA

Kertokaa omasta ja perheenne elämäntilanteesta ja syistä, jotka ovat johtaneet toimeentulotuen tarpeeseen.

PUUTTEELLINEN HAKEMUS VIIVÄSTYTTÄÄ KÄSITTELYÄ.

Vakuutan antamani tiedot oikeiksi. Ilmoitan toimeentulotukihakemuksen vireilläoloaikana tapahtuvista muutoksista.

Paikka ja päivämäärä

Hakijan allekirjoitus

Hakemus liitteineen toimitetaan sosiaaliasemalle. Kirjallinen päätös annetaan tiedoksi postitse.

Vapaudenkadun sosiaaliasema
Vapaudenkatu 40 - 42, 40100 Jyväskylä
PL 583, 40101 Jyväskylä
Opastus (014) 625 500

Huhtasuon sosiaaliasema
Nevakatu 1, 40340 Jyväskylä
Opastus (014) 625 867

TIEDOKSI

Toimeentulotuen hakijan on annettava toimielimelle kaikki tiedossaan olevat toimeentulotukeen vaikuttavat välttämättömät tiedot. Väärien tietojen perusteella maksettu toimeentulotuki on maksettava takaisin. Väärien tietojen antamisesta voi aiheutua myös oikeudellisia toimenpiteitä.

Sosiaalihuollon viranomaisen voi saada veroviranomaisilta ja kansaneläkelaitokselta teknisen käyttöyhteyden avulla näiden henkilörekistereissä olevia salassa pidettäviä henkilötietoja asiakkaan suostumuksesta riippumatta maksun määräämistä ja tietojen tarkistamista varten.

Asiakkaalla on oikeus saada tietää, miksi hänen antamiaan tietoja tarvitaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään, mihin niitä säännönmukaisesti luovutetaan sekä minkä henkilötietolaisissa tarkoitettujen rekisterinpitäjän henkilörekisteriin tiedot talletetaan. Asiakkaalla on oikeus tarkistaa itseään koskevat asiakasrekisteritiedot. Tarkistusoikeuden käyttäminen on maksutonta kerran vuodessa.

LISÄTIETOJA: Laki sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412

Henkilötietolaki 22.4.1999/523

Liite 10. Saatekirje asiakkaille

Hei!

Jyväskylän kaupungin sosiaaliasemien kirjallista toimeentulotukiasiointia ollaan kehittämässä yhdessä Jyväskylän ammattikorkeakoulun kanssa. Teen aiheesta opinnäytetyötä yhdessä sosiaalialan opiskelija Päivi Saaren kanssa. Tarkoituksenamme on laatia uudet toimeentulotukihakemukset sosiaaliasemien käyttöön. Varmistuaksemme hakemusten toimivuudesta, pyydän nyt teidän apuanne.

Ohessa suunnittelemamme jatkohakemus, jolla toivoisin teidän hakevan toimeentulotukea seuraavalle kuukaudelle. Pyydän teitä lukemaan hakemuksen huolellisesti ja täyttämään siinä kysytyt tiedot oman elämäntilanteenne mukaan.

Palauttakaa hakemus liitteineen Huhtasuon sosiaaliasemalle mahdollisimman pian. Soitan teille sen jälkeen, kun hakemuksenne on saapunut. Pyydän puhelun aikana kertomaan mielipiteenne hakemuksesta. Kiinnittäkää sitä varten huomiota hakemuksen ulkoasuun, kysyttäviin tietoihin ja hakemuksen takasivun ohjeisiin.

Tietojanne ei luovuteta ulkopuolisille.

Ystävällisin terveisin

Satu Sauvola

vs. etuuskäsittelijä, sosiaalialan opiskelija

Huhtasuon sosiaaliasema, Nevakatu 1, 40340 Jyväskylä

Puh. 625 872, soittoaika arkisin klo 9-10