

Uusi asiakaspalvelumalli on täällä -podcast

Juontaja: Matti Hietala (H)

Juontaja: Karine Liger (K)

Haastateltava: Heli Lehikoinen (L)

Haastateltava: Jaakko Westerlund (W)

(Sumutorvi)

Naisääni: Työtä näkyvissä!

H: Tervehdys kuulijat. Tällä kertaa aiheenamme on kevään muutokset TE-palveluissa. Nimittäin toukokuussa starttaavat sekä uusi asiakaspalvelumalli että verkkosivusto Työmärkkinatori. Minä olen johtava viestintäasiantuntija Matti Hietala, ja sinä kuuntelet Uudenmaan TE-toimiston podcastia Työtä näkyvissä.

(Musiikkia)

Naisääni: Työtänäkyvissä.fi vlogissa ja podcasteissa käsittelemme muun muassa Uudenmaan TE-toimiston toimintaa ja palveluita.

(Musiikkia)

H: TE-toimiston työnhakija-asiakkaille starttaa uusi asiakaspalvelumalli toukokuun alussa, 2.5. Minulla on täällä haastateltavana asiantuntija Heli Lehikoinen, joka on ollut suunnittelemassa mallin toimeenpanoa Uudenmaan TE-toimistossa. Moikka Heli, tervetuloa!

L: No moikka Matti! Kiva, kun pääsin tulemaan.

H: Tässä uudessa asiakaspalvelussa voisi sanoa olevan kolme keskeistä muutosta: tapaamiset TE-asiantuntijan, eli oman virkailijan kanssa muuttuvat, otetaan käyttöön työnhakuvelvoite, ja kolmantena karenssit lieventyvät. Ennen kuin menemme näihin kaikkiin hieman tarkemmin, käsittelemme sitä, mitä nykyisen TE-toimiston asiakkaan tulee tehdä, kun uusi asiakaspalvelumalli ja sitä koskeva uusi laki astuvat voimaan 2.5.

L: Tähän on aika helppo vastata. Nykyisen asiakkaan ei tarvitse tehdä mitään. He voivat vain odottaa meiltä yhteydenottoa. Tietysti, jos haluaa varmistua siitä, että kaikki on kunnossa, voi käydä oma-asioinnissa katsomassa, että puhelinnumero on oikein. Meille on todella tärkeää, että kaikki tiedot ovat ajan tasalla, koska emme saa niitä mistään muualta. Uudessa mallissa tulemme hoitamaan asioita paljon puhelimitse, joten on tärkeää, että meillä on oikeat tiedot. Voimme sitten sitä kautta olla yhteydessä. Voi ihan huoletta jäädä odottamaan sitä, että otamme yhteyttä. Sitten lähdemme yhdessä katsomaan, mitä muutoksia tulee nykyisen asiakkaan kohdalla.

H: Tämä oli hyvä vinkki. Eli alkuun riittää, että käy katsomassa yhteystiedot. Asia menee sitten meiltä päin eteenpäin. Sitten käsittelemme tapaamisia TE-toimiston asiantuntijan kanssa. Puhutaan ensin nykyisistä työnhakija-asiakkaistamme. Miten heidän tapaamisensa muuttuvat?

L: Voidaan sanoa, että heidän kohdallaan 2.5. ei varmasti vielä näy mitenkään, koska ensin lähdemme kontaktimaan uusia asiakkaita uuden mallin mukaisesti. Sitä mukaa, kun ehdimme ja pystymme, lähdemme katsomaan vanhojen asiakkaiden tilannetta ja soittamaan heille. Se, mitä tulemme tekemään, on työnhaku-

keskustelu, jonka jälkeen on kaksi täydentävää työnhakukeskustelua. Nämä keskustelut käydään kahden viikon välein, jolloin katsotaan tilannetta. Kolmen kuukauden päästä on pelkkä työnhakukeskustelu, ja siitä kolme kuukautta eteenpäin on kaksi täydentävää keskustelua. Eli väleissä tulee hieman enemmän yhteydenottoja.

H: Kyllä. Eli kolmen kuukauden välein joka toinen kerta yksi keskustelu ja joka toinen kerta kolme keskustelua.

L: Kyllä, juuri näin.

H: Kyllä. Käsitlemme tätä pian tarkemmin, mutta eikö niin, että näissä keskusteluissa sovitaan työnhakuvaihto- tai muut asiat? Eli tulevatko ne siinä kohdassa ajankohtaisiksi?

L: Kyllä, kyllä. Ne tulevat siinä vaiheessa ajankohtaisiksi. Samalla katsomme, mitä tarpeita on, mikä on tilanne, ja miten on voimme auttaa työnhaussa, vai onko jotakin muuta, mitä pitäisi selvittää ja mihin suuntaan pitäisi lähteä ottamaan yhteyttä.

H: Miten tapaamiset järjestetään TE-toimiston asiantuntijan kanssa, kun ihminen esimerkiksi jää työstään työttömäksi tai valmistuu opinnoista eikä heti löydä työtä, ja ilmoittautuu TE-palveluihin työnhakijaksi eli tulee uudeksi asiakkaaksi?

L: Jos on joitakin selvitettäviä asioita, meiltä puuttuu jotain tietoa tai joudumme tekemään selvityspyynnön, aloitamme alkukartoituksella eli soitamme ja katsomme yhdessä tilannetta. Jos alkukartoitusta ei tarvita, eli asiat ovat kunnossa, ja edellinen työ on päätynyt esimerkiksi määräaikaistukseen, voimme mennä suoraan alkuhaastatteluun. Me varaamme ajan, yritämme olla yhteydessä puhelimitse ja kysymme, mikä aika olisi sopiva. Alkuhaastattelun on tarkoitus tapahtua kasvotusten, mutta koska se ei aina ole mahdollista, se voidaan järjestää myös puhelimitse tai videoneuvotteluna. Siitä sovimme yhdessä. Vaikka emme saisi asiakasta kiinni tai tavoita häntä, ei huolta. Silloin lähetämme kirjeen, jolla kutsumme hänet paikan päälle. Voimme myös sopia ajan puhelinkeskustelulle.

H: Kysyisin tästä ihan alusta. Onko niin, että lähtökohtaisesti viiden vuorokauden sisällä työnhakijaksi ilmoittautumisesta tulee ensimmäinen yhteydenotto?

L: Ainakin ensimmäinen yhteydenottoyritys. Pyrimme saamaan viiden päivän sisällä sovittua, milloin tapaamme.

H: Ei varmaankaan kannata hätäntyä, vaikka tieto ei tulisi vielä viiden vuorokauden sisällä. Tämä on kuitenkin oletettavasti sen verran iso muutos, että joudumme katsomaan, miten alku lähtee sujumaan ja toivomme, että oikein hyvin. Vaikka näin kävisi, yhteydenotto varmasti silti tulee.

L: Kyllä, juuri näin. Jos esimerkiksi tosiaankin 2.5. ilmoittautuu ja jos ei vielä perjantaina ole sitä tapaamista, se on ihan mahdollista, että voi tulla ruuhkaa. Uskomme, että touko-kesäkuu on muutenkin joka tapauksessa ruuhkaista aikaa.

(Kellonsoitto)

L: Alkuhaastattelu on pääasiallisesti kasvotusten. Työnhakukeskustelut puolestaan voidaan halutessa sopia käytäväksi kasvotusten toimistolla, kunhan huoneita vain on vapaana. Ne voidaan järjestää myös puhelimitse tai videoneuvotteluna. Videoneuvottelusta voisin sanoa sen verran, että se onnistuu myös kännykällä. Ei tarvita erillistä sovellusta, vaan selaimen kautta voi liittyä neuvotteluun, johon lähetämme linkin.

H: Se on varmasti monelle työnhakijalle erittäin hyvä tieto. Entä miten tapaamiset jatkuvat alussa, minkälaisella syklillä?

L: Kun alkuhaastattelu on pidetty, kahden viikon päästä järjestetään työnhakukeskustelu. Kun työnhakukeskustelu on pidetty, taas suurin piirtein kahden viikon päästä käydään täydentävä työnhakukeskustelu. Näissä täydentävissä työnhakukeskusteluissa voi olla joko oma asiantuntija, tai jos huomataan, että tarvitaan jotakin muita palveluja, on mahdollista toteuttaa keskustelu esimerkiksi valmennuksen tai hankkeen kautta.

H: Kyllä, kyllä. Nämä suurin piirtein kahden viikon välein järjestettävät tapaamiset jatkuvat kolmen kuukauden kohdalle saakka.

L: Kyllä. Eli kolme kuukauden ajan työskentelemme todella intensiivisesti ja katsomme tilannetta pyrkien auttamaan asiakasta töiden löytämisessä usein keinoin.

(Sumutorvi)

H: Uuteen malliin tulee niin sanottu työnhakuvelvoite, joka tarkoittaa sitä, että työnhakijan pitää hakea lähtökohtaisesti neljää työpaikkaa kuukaudessa. Mitä tämä tarkoittaa käytännössä, ja miten tästä asiasta sovitaan?

L: Työnhakuvelvollisuuden vaihtoehtoina on joko hakea kaksi viikkoa kestävä työtä tai työtarjouspaikkaan. Jos asiakas on osa-aikatyöaikatyössä, hänen tulee hakea lisätyötä työnantajaltaan. Asiakas voi myös etsiä työmahdollisuuksia yrittäjänä tai julkaista oman profiilinsa Työmarkkinatorille. Asiakkaan tulee merkitä suunnitelmaan hakeneensa työpaikkoja. Voi olla, että kaikilla velvoite ei tarkoita neljän työpaikan hakemista kuukaudessa. Jos asiakas on esimerkiksi osa-aikatyössä, häneen kohdistuva työnhakuvelvoitemäärä on vähäisempi. Sama koskee opiskelijoita, eli heiltä ei vaadita nimenomaan neljän työpaikan hakemista.

H: Ja määrästä sovitaan aina oman TE-asiantuntijan kanssa.

L: Kyllä. Siinä vaiheessa, kun työllistymissuunnitelmaa laaditaan yhdessä, keskustellaan tilanteesta; onko töitä, mikä on asiakkaan terveydellinen tilanne, onko työnhaku mahdollista, ja miltä tilanne muuten vaikuttaa. Otamme erilaiset työnhakuun liittyvät haasteet huomioon ja keskustelemme yhdessä.

H: Kyllä. Eli työnhakuvelvoitteen voi täyttää erilaisin tavoin, ja sen toteuttamisesta ilmoitetaan työllistymissuunnitelmassa, johon voi tehdä merkintöjä vaikkapa oma-asioinnin kautta. Tähän jo aiemmin hieman viittasitkin, mutta lähettävätkö TE-toimiston asiantuntijat jatkossa työtarjouksia?

L: Kyllä. Tulemme jatkossakin lähettämään työtarjouksia. Tietysti, kun olemme yhteyksissä intensiivisemmin, työtarjouksista saa eri tavalla tiedon. Ne ovat varmasti myös osuvampia kuin aikaisemmin, koska meillä on laajemmat tiedot senhetkisestä tilanteesta ja haettavan työn laadusta. Esimerkiksi asiakkaan huomautessa, että hakemuksessa ei ole kaikki ajan tasalla, hän voi osallistua valmennuksiin, joissa tarkastellaan hakemuksia ja päivitetään ne ajantasaisten tarpeiden mukaisiksi.

H: Tuleeko työtarjousten velvoittavuuteen muutoksia?

L: Kyllä. Ensimmäisten kuuden kuukauden aikana työtarjoukset eivät ole velvoittavia. Tietysti aina, kun on katsottu, mikä työtarjous olisi sopiva, tarjotaan paikkoja, joihin kannattaa hakea. Monesti on käynyt niin, että asiakas on ajatellut, ettei hän voi hakea jotakin tiettyä paikkaa tai ettei se ole häntä varten, mutta hän onkin päässyt haastatteluun ja jopa saattanut saada kyseisen paikan. Aina kannattaa tarttua työtarjouspaikkoihin rohkeasti.

H: Kyllä, kyllä. Puhutaan sitten karensseista. Karenssit eli maksuttomat määräajat lievenevät tässä samalla. Voitko tästä kertoa muutamia perusasioita?

L: Jatkossa käytetään muistutusmenettelyä. Eli ensimmäisen kerran, kun asiakas esimerkiksi laiminlyö tai unohtaa mennä tapaamiseen, ei vielä tule mitään seuraamuksia, vaan asiasta lähetetään muistutuskirje. Muistutuskirjeessä kerrotaan, mistä asiasta muistutetaan ja mahdollisesti esitetään selvityspyyntö. Joissain

tapauksissa haluamme selvittää laiminlyöntiä tarkemmin. Kun tapahtuu toisen kerran asia, josta joudumme muistuttelemaan, seuraa viiden päivän karenssi. Kolmannesta seuraa kymmenen päivän karenssi. Neljännestä kerrasta vasta seuraa kahdentoista viikon työssäolovelvoite.

H: Eikö niin, että työssäolovelvoite tarkoittaa sitä, että asiakkaan pitää olla töissä 12 viikkoa saadakseen oikeuden työttömyystukeen takaisin?

L: Kyllä. Vielä lisäisin, että tarkastelujakso on vuoden pituinen. Eli jos ensimmäisestä laiminlyönnistä kuluu yli vuosi, jonka jälkeen tapahtuu seuraava laiminlyönti, se lasketaan ensimmäiseksi.

H: Hyvä tarkennus. Koska olet Heli itsekin tehnyt asiakastyötä, kysyisin vielä lopuksi, mitä hyvää näet uudessa mallissa työnhakijan kannalta?

L: Se on ehdottomasti hyvä asia, että nyt asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa todella paljon siihen, minkä tyyppisiä paikkoja hän hakee. Me olemme myös intensiivisemmin alussa auttamassa. Varsinkin uusilla asiakkailla, jotka eivät ole palvelujamme aiemmin käyttäneet, on paljon kysymyksiä ja paljon asioita selvitettävänä. Jos on esimerkiksi ollut 20 vuotta samalla työnantajalla, ei välttämättä ole hajuakaan siitä, mitä pitäisi tehdä. Silloin pystymme ihan eri tavalla valmennuksien, hankkeiden ja palvelujen kautta auttamaan ja miettimään, mistä olisi eniten hyötyä. Sen kautta voimme tarjota palveluja. Asiakkaan oma tilanne ja omat toiveet ovat aina tärkeimpiä. Tarkastelemme niitä ja olemme tilanteessa tukena. Tarkoituksena on hakea itse työtä ja miettiä, mitkä ovat omat tarpeet. Meiltä saa apua ja tukea. Pohdimme ilmeneviä tarpeita ja ideoita yhdessä. Pohdimme esimerkiksi yhdessä, kannattaisiko asiakkaan osallistua johonkin tietynlaiseen koulutukseen.

H: Tämä kuulostaa mielestäni oikein hyvältä. Loppuun voisi summata, että kyseessä on melko suuri asiakaspalvelun muutos, minkä vuoksi palvelu kehittyy varmasti loppuvuotta kohti.

L: Innolla odotamme TE-toimistossa, että pääsemme ihan eri tavalla intensiivijaksojen kautta auttamaan ja tukemaan asiakkaita.

H: Kiitos oikein paljon Uudenmaan TE-toimiston asiantuntija Heli Lehikoinen!

L: Kiitos Matti!

(Musiikkia)

Naisääni: Työtänäkyvissä.fi vlogissa ja podcasteissa käsittelemme muun muassa Uudenmaan TE-toimiston toimintaa ja palveluita.

H: Siinä kuulimme, mitä muutoksia työnhakijoiden palveluun tulee 2.5. eli heti vapun jälkeen. Nyt pysymme muutosten äärellä, kun kuulemme digitaalisten palvelujemme kehityksestä. Muutokset ovat tässäkin asiassa aivan ovella yhdessä uuden asiakaspalvelumallin kanssa. Myös nämä muutokset näkyvät asiakkaille ihan konkreettisesti. Mikä on työmarkkinatori? Tästä meille kertoo KEHA-keskuksen kehitysjohtaja Jaakko Westerlund, jota kollegani johtava viestintäasiantuntija Karine Liger pääsi jututtamaan.

(Sumutorvi)

K: Tervetuloa lähetykseen KEHA-keskuksen kehitysjohtaja Jaakko Westerlund.

W: Kiitoksia.

K: Tämän uuden asiakaspalvelumallin, josta äsken kuulimme, lisäksi myös digitaaliset TE-palvelut muuttuvat vaihteittain toukokuusta alkaen. Kertoisitko meille ihan näin aluksi, miksi ylipäänsä digitaalisia palveluja uudistetaan juuri nyt, ja mitä tämä tarkoittaa käytännössä?

W: Kyllä, kiitos kysymyksestä. Yhteiskuntamme digitalisoituu valtavaa vauhtia, ja työnhaku siirtyy yhä enenevässä määrin digitaalisille palvelualueille. Valtio modernina toimijana haluaa tietenkin olla mukana tässä kehityksessä. Nykyiset työnhakijoille ja työnantajille tarkoitetut TE-verkkopalvelut ovat vanhentuneet sekä toiminnallisesti että teknisesti. Ne eivät enää vastaa parhaalla tavalla asiakkaiden moninaisiin tarpeisiin. Käytännössä se tarkoittaa sitä, että julkaisemme Työmarkkinatori-verkkosivuston toukokuussa 2022. Julkaisun yhteydessä valtakunnalliset TE-palvelut.fi-sisällöt tulevat osaksi Työmarkkinatoria. Työmarkkinatorilta ohjaamme henkilöasiakkaan oma-asiointia työnantajan palveluihin, ja varsinaiset viranomaisasiointit tulevat myöhemmin vaihteittain osaksi Työmarkkinatoria.

K: Mielenkiintoista. Työmarkkinatori tulee siis korvaamaan nykyisen TE-palvelut.fi-sivuston toukokuussa. Kertoisitko hieman lisää siitä, millainen uusi Työmarkkinatori on, ja minkälaisia palveluja siellä on tarjolla?

W: Työmarkkinatorin visio perustuu siihen, että se kokoaa yhteen työelämän eri sisällöt. Työmarkkinatorilta löytyy tietoa työelämäpalveluista; niin koulutuksesta, yrittäjyydestä kuin suoraan työnhaustakin. Lisäksi sieltä löytyy tietoa muun muassa siitä, miten menetellä, jos oma tilanne työelämässä muuttuu. Esimerkiksi lomautuksen sattuessa Työmarkkinatorilta löytyy tietoa siitä, miten tilanteessa kannattaa toimia. Työmarkkinatori-alusta tarjoaa työnantajille tietoa siitä, että jos he ovat rekrytoimassa henkilöstöä ulkomailta tai haluavat esimerkiksi kehittää henkilöstönsä osaamista. Työmarkkinatorilla on tekoälyä hyödyntävä matching-työkalu, joka yhdistää työnhakijan ja työntekijän yhteen. Näiden toimintojen lisäksi Työmarkkinatorille on tulossa aluesivut, joihin kootaan jatkossa ajankohtaista sisältöä, palveluja ja alueellista tietoa työpaikoista. Alueiden toimijat osallistuvat alueellisten sivustojen sisällön tuottamiseen.

K: Luin muistaakseni työ- ja elinkeinoministeriön tiedotteesta, että Työmarkkinatorilla hyödynnetään muun muassa tekoälyä. Kertoisitko meille muutamille esimerkeillä, miten tekoälyä hyödynnetään ja miten se palvelee työnhakijoitamme ja työnantaja-asiakkaitamme?

W: Lyhyesti äsken mainitsinkin osaamispuhaisesta algoritmista. Eli Työmarkkinatorille on rakennettu algoritmi, joka sekä tunnistaa työpaikan osaamisvaatimuksia että henkilön osaamista, ja suosittelee näiden perusteella työpaikkoja. Tämä toimii molempiin suuntiin. Henkilö, joka on kiinnostunut työpaikan vaihtamisesta voi laatia itselleen profiilin ja löytää tätä kautta sopivia työpaikkamahdollisuuksia itselleen. Vastaavasti työnantajat voivat selata potentiaalisia uusia työntekijöitä palvelun avulla.

K: Tämä kuulostaa todella hyvältä. Olen myös kuullut huhuja, että Työmarkkinatorilla työnhakijalla olisi jatkossa mahdollisuus hakea töitä anonymisti. Kertoisitko, miten tämä toimii käytännössä?

W: Käytännössä se toimii niin, että työnhakija voi työnhakuprofiilista piilottaa oleelliset tunnistetiedot. Työnantaja voi ottaa asiakkaaseen yhteyttä erikseen, minkä jälkeen prosessi lähtee liikkeelle. Anonyymi työnhaku perustuu siis tähän.

K: Vaikka olemme kaikki varmasti yhtä mieltä siitä, että sujuvat digitaaliset asiointipalvelut ovat tulleet jädäkseen, muun muassa valtiovarainministeriön digitaitokartoituksessa vuonna 2020 esitettiin huolta erityisesti ikääntyvän väestön digitaitojen puutteesta. Kertoisitko, miten uudistuksessa on huomioitu ikääntyneet ja esimerkiksi maahanmuuttajataustaiset?

W: Saavutettavuus on otettu huomioon niin käyttöliittymän suunnittelussa kuin sisällöissä. Aivan erityisen paljon on toukokuun julkaisua varten tehty töitä kognitiivisen saavutettavuuden hyväksi. Sillä on todella paljon merkitystä edellä mainituissa ryhmissä. Toisaalta TE-palvelut.fi-sivustolla tällä hetkellä oleva selko-kielinen sisältö tulee hieman päivitettyinä Työmarkkinatorille. Sinänsä emme ole erikseen osallistaneet eri-

tyisryhmiä esimerkiksi referenssiryhmissämme, koska ajatus on tarjota lähtökohtaisesti toimiva palvelu kaikille. Varmasti on hyvä jossain vaiheessa tehdä tarkempaa käyttäjätutkimusta myös erityisryhmien näkökulmista. Parannettavaa tietenkin aina löytyy, ja niin pitääkin olla. Palvelua pitää aina kehittää eteenpäin.

K: Peilataan lopuksi vielä vähän tulevaisuuteen. Minkälaisena itse näet TE-palvelut vuonna 2030?

W: Tuo onkin vaikea kysymys. Erilaisia hallinnollisia reformeja on meneillään. Niihin en ota kantaa, mutta näkisin, että asiakaspalvelu tulee digitaalisten palvelujen kautta sujuvoittamaan perinteistä työnvälitystä, helpottamaan asiakas kohtaamisia ja keventämään työtaakkaa. TE-palveluiden virkailijoille jää enemmän aikaa käydä keskustelua asiakkaiden kanssa. Toisaalta pystymme tätä kautta tarjoamaan myös työnantajille laadukkaampaa ja tehokkaampaa palvelua. Pystymme vastaamaan erilaisiin tarpeisiin tehokkaammin. Vaikka digiä tässä edustankin, näkisin, että työnvälityksessä henkilökohtainen asiakkaiden kohtaaminen tulee säilymään. Se ei tule poistumaan missään vaiheessa.

K: Tuo on todella lohdullista kuulla, ja itse olen samaa mieltä siitä, että henkilökohtainen tuki on edelleen todella tärkeää työnhaussa. Kuulostaa todella mielenkiintoiselta ja näyttää siltä, että luvassa on paljon hyviä asioita, jotka helpottavat työnhakua. Kiitos oikein paljon osallistumisesta tähän podcast-lähetykseen Jaakko Westerlund!

W: Kiitos, että sain olla mukana!

(Kellonsoitto)

H: Näin kertoi digitaalisten palvelujemme kehityksestä KEHA-keskuksen Jaakko Westerlund. Ei kai tähän voi muuta todeta kuin ”torilla tavataan!”

H: Jos olet ollut TE-toimiston asiakkaana jo ennen toukokuuta, sinun ei tarvitse ottaa meihin yhteyttä uuden mallin vuoksi. Uusi malli alkaa koskea sinua sitten, kun työllistymissuunnitelmasi päivittäminen tulee ajankohtaiseksi ja TE-toimistosta otetaan yhteyttä. Muutoksia siis tulee, mutta se ei muutu, että TE-palvelussa teemme jatkossakin parhaamme, jotta työnhakijat löytävät töitä ja työnantajat hyviä työntekijöitä. Nyt moi moi!

(Sumutorvi)

Naisääni: Työtä näkyissä!