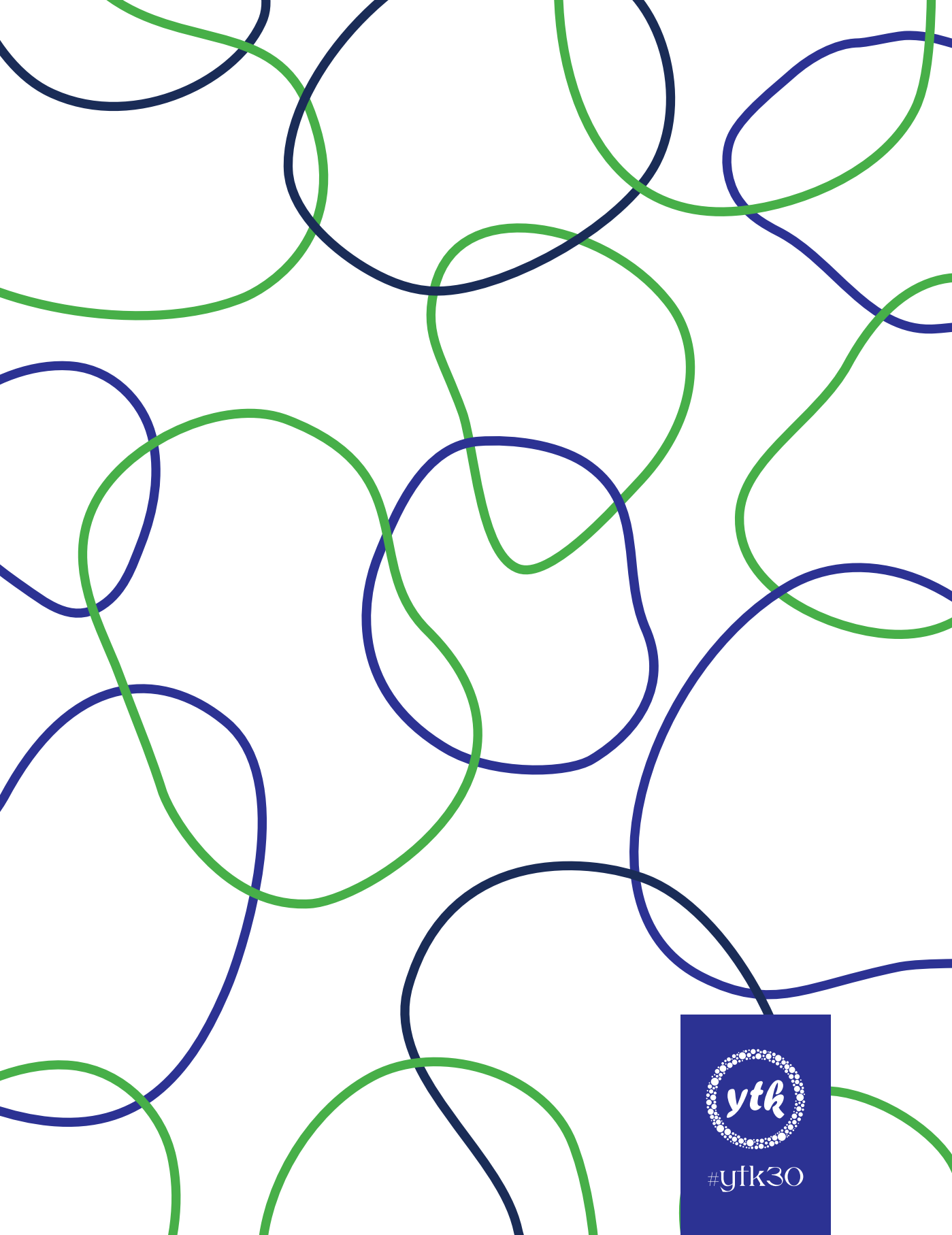


Avoimesti erilainen kassa

YTK:n 30 ensimmäistä vuotta



#yth30



#ytk30

Kassan nimi:

YKSITYISTEN TYÖALOJEN TOIMIHENKILÖIDEN
TYÖNTEKIJÖIDEN TYÖTÖMYSSKASSA

Kassa merkitty rekisteriin 18.9.1991

Kassan johtajana merkitty rekisteriin

Markku Ekuri; Kaarina, Veli-Matti
Kari, Kari Kantalainen; Tampere,
Kaarina ja Aino Penttilä; Raisio

Kassa merkitty rekisteriin

Kassan johtajana merkitty

SOPIMUSKIRJA.

Me allekirjoittaneet työttömyyskassalain 603/84 3 §:n 1 momentin tarkoittamat henkilöt olemme tällä sopimuskirjalla perustaneet Yksityisten työalojen toimihenkilöiden ja työntekijöiden työttömyyskassan ja samalla sitoudumme liittymään kassan jäseniksi sekä noudattamaan oheisia, yhdessä hyväksymiämme, sääntöjä. Kassa aloittaa toimintansa 1.1.1992.

Loimaalla 21. elokuuta 1991.

Paula Paloheimo
Paula Paloheimo Loimaa

Risto Lehtinen
Risto Lehtinen Siilinjärvi

Markku Soini
Markku Soini Tampere

Sisko Sairanen
Sisko Sairanen Loimaan kunta

Pirkko Vahatalo
Pirkko Vahatalo Laitila

Toulikki Korhonen
Toulikki Korhonen Esperia

Varjo Kujala
Varjo Kujala Hälikko

Juho Järventaus
Juho Järventaus Espoo

Teuvo Kaukonen
Teuvo Kaukonen Hättinen

Renu Mäntänen
Renu Mäntänen Salo

Ari Heikkilä
Ari Heikkilä Turku

Jukka Haari
Jukka Haari Esperia

johtamaan:

johtajaksi kassan johtaja tai
muu valtuutettu

johtajien hallituksen
jäseniä sekä yhden muun
jäsenen.

johtajien allekirjoitus

Näillä papereilla perustettiin Yksityisten työalojen toimihenkilöiden ja työntekijöiden työttömyyskassa.



Hyvä lukija!

Tervetuloa YTK:n juhlakirjan pariin!

Miksi 30-vuotias Yleinen työttömyyskassa YTK on vuonna 2021 Suomen merkittävin kassa? Mitä merkittävimpänä kassana oleminen tarkoittaa ja miten meidän tulee suhtautua tulevaisuuteemme? Näiden kysymysten kautta on hyvä pohtia YTK:n olemusta.

Menneisyys, nykyhetki ja tulevaisuus kietoutuvat mielessämme yhteen. Tämä on lähtökohta sille, keitä olemme ja mitä teemme. Haluamme tukea ja kannustaa myös jäsenistöämme pohtimaan samaa asiaa.

YTK:n tarkoitus on ihmisten auttaminen ja turvallisuudentunteen luominen silloin, kun työelämän käänteet vaativat huomiota tai aiheuttavat hämmennystä.

YTK:n henki, ilmapiiri ja toiminta perustuvat ajatukseen jatkuvasta oman työn kehittämisestä. Loimaan henki pitää huolta silloin, kun emme ihan tiedä mitä meidän pitäisi tehdä. YTK:n henki osoitti käytännössä voimansa vuonna 2020 ylivoimaiselta tuntuneen tehtävän edessä.

Jotta jotain tapahtuisi, jonkun täytyy tehdä jotain. Tämä joku on YTK:ssa työtä tekevä ihminen. Joka päivä YTKlainen tekee jäsenten hyväksi työtä. YTKlaisille työ on jokapäiväistä, mutta jäsenille se näkyy harvoin. Keskittymällä siihen, miltä YTK:ssa tuntuu tehdä töitä, varmistamme myös sen, että jäsenen asiat hoituvat sujuvasti.

Vuonna 2021 YTK:n tarkoitus, henki ja tapa kohdella toisiamme kantavat. Maailma ympärillämme on muuttunut.

Mikko-Pekka Hanski
Hallituksen puheenjohtaja

Toimitus

Petja Eklund
Ilona Kangas
Anne Rautu

Tekstit

Petja Eklund
Ilona Kangas
Nevelyn Media Oy

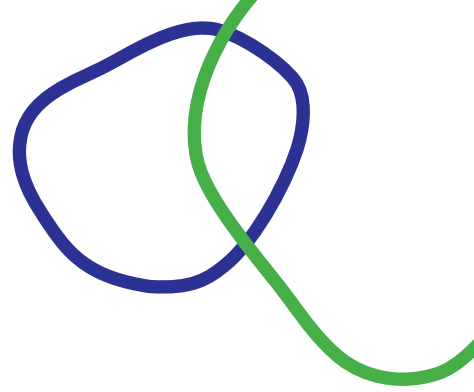
Valokuvat

Lauri Hannus
Verna Kovanen
Jaska Poikonen
YTK

Ulkoasu ja taitto:

Pia Sonck-Koota

© YTK 2021
500 kpl
Prigi Oy, Turku



Sisällys

Arkistoista: YTK 30 vuotta – kuinka työttömyyskassa syntyy	8
Arkistoista: Työttömyyskassa kansalaisyhteiskunnan osana	14
Matkan varrelta: Teollisuushallista takaisinperintään	16

Sinun oppaasi

Kokeilujen kautta paras mahdollinen työpaikka.....	24
Ymmärrettävää laatua	28
Lähivalmennusta ja yhdessä ohjautuvuutta.....	32
Palvelu pulmissa? Klinikka auttaa!	38
Chatbot liris on hyvä oppilas.....	42
Teknologia takaa kyvykkyyden	46
Arkistoista: Maailman muutos työpöydällä – YTK työpaikkana.....	50
Matkan varrelta: Palvelua ja pyhää pyrkimystä parempaan	52

Rohkea keskustelija

Suosion salaisuus.....	64
Tehtaan muodonmuutos	72
Kaikki on markkinointia	80
Arkistoista: YTK – haastaja mediassa	88
Arkistoista: Vuoden 2005 suuri kriisi.....	94
Matkan varrelta: Monen roolin kirkastama	96
Arkistoista: YTK loi epätyypillisten työsuhteiden työttömyysturvaa	100

Muutos on mahdollisuus

Ensimmäinen kierros.....	110
Työelämän tueksi ja turvaksi.....	116
Mesikämmenten matkassa	122
Joku jossain sanoo kiitos	126
Arkistoista: Tulevaisuus luodaan vahvuuksilla	132

YTK 30 vuotta – kuinka työttömyys- kassa syntyy

Vuosikymmenessä maan suosituimmaksi työttömyyskassaksi.

Loimaan kassa, Suomen suurin ja nopeasti kasvanut työttömyyskassa, perustettiin 21. elokuuta 1991. Toiminta aloitettiin vuoden 1992 alusta. Kassan johtajaksi tuli perustajien tärkein puuhamies, yrittäjä, toimitusjohtaja **Juho Paloheimo** Loimaalta.

Kassan nimi on nykyään Yleinen työttömyyskassa YTK. Vuoteen 2001 saakka kassaan saattoi kuulua vain yksityisellä sektorilla palkkatyötä tekeviä työntekijöitä tai toimihenkilöitä. Perustamisessa annettu nimi oli pitkä: Yksityisten työalojen toimihenkilöiden ja työntekijöiden työttömyyskassa. Nimi lyhentyi Yksityisalojen työttömyyskassaksi vuonna 1997 ja edelleen Yleinen työttömyyskassa YTK:ksi vuonna 2005. Tässä välissä nimenä oli myös YTK-työttömyyskassa.

Kassan perustamisen aikoihin sosiaali- ja terveysministeriössä oli tulkittu, että työttömyyskassan jäsenkunta on oltava jollakin tavoin paitsi määrätty, myös rajoitettu. Käytännössä kassojen jäsenkunnat olivat monella tavalla päällekkäisiä, ja tulkintaa epäiltiin ministeriöissäkin.

Julkisen sektorin työntekijöiden liittämistä kassan jäseneksi pohdittiin jo toiminnan ensi vuosina. Tällaisia kyselyjä tuli myös julkisen alan työntekijöiltä. Asia ajankohtaistui, kun Agrologien työttömyyskassasta tiedusteltiin vuonna 1995 mahdollisuutta yhdistyä YTK:hon. Agrologit liittyivät lopulta Metsätoimihenkilöiden työttömyyskassaan. YTK:hon yhdistyminen ei olisi ollut mahdollistakaan, sillä Agrologien kassaan kuului myös julkisen sektorin työntekijöitä.

Ensimmäinen YTK:ta koskenut kassojen yhdistyminen tapahtui vuonna 1995, kun Ylem-

YTK:n johto näki sulautumiset arvokkaaksi.

pien Osuustoiminnallisten Toimihenkilöiden Työttömyyskassa sulautui YTK:hon. Sulautuminen toi noin 1 200 uutta jäsentä. Tämänkin sulautumisen lähtökohta oli vuonna 1995 voimaan tullut lainmuutos (1318/1994). Uuden lain mukaan työttömyyskassa sai valtion ja työttömyysvakuutusmaksuista kerätyn rahoitusosuuden vain siltä ajalta, jona sen jäsenmäärä oli vähintään 8000. Käytännössä tämä pykälä asettaa alarajan työttömyyskassan koolle.

Jo samana vuonna oli muitakin pieniä kassoja, jotka kaavailivat yhdistymistä ja joille mieluisa vaihtoehto olisi ollut YTK. Toimintakertomuksessaan tuolta vuodelta kassanjohtaja Juho Paloheimo kertoo, että ”kassafuusioiden tiimoilta tapahtui myös varsin ennakkoluuloton yhteydenotto”. Kaupan esimiesten työttömyyskassa, joka toimialaltaan kuului SAK:n eli ammattiyhdistysväen vahvimman linnakkeen liittoon, halusi neuvotella sulautumisesta. Samassa yhteydessä oli kerrottu, että myös Auto- ja Konekaupan Toimihenkilöiden työttömyyskassassa oli tiin kiinnostuneita yhdistymisestä.

Kaupan esimiesten kassan johdolle yhdistymisen kynnyksysymys oli se, että YTK avaa sivutoimipisteen heidän liittonsa Lahden toimiston yhteyteen. Varakkaana liittona he olivat valmi-

ta maksamaan koko jäsenkuntansa jäsenmaksut yhtenä eränä kaikkien puolesta ja perimään kassamaksunsa myöhemmin jäseniltään, selvitti YTK:n toimitusjohtaja kertomuksessaan.

Tähän vaatimukseen Lahden sivukonttorista neuvottelut päättyivät, sillä YTK ei siihen suostunut. Seuraava liitos tapahtui, kun Urheilutoimihenkilöitten työttömyyskassa sulautui YTK:hon vuoden 1997 alussa.

YTK:n johto näki sulautumiset arvokkaaksi. Urheilutoimihenkilöitten työttömyyskassa oli vielä pienempi kuin ylempien osuustoiminnallisten toimihenkilöiden kassa. Senkin piiriin kuitenkin kuului erityisryhmä, jolla oli paljon yhteyksiä ja joka vaikutti laajasti. Uuden ryhmän tulo mukaan lisäsi luottamusta Loimaan kassaan, ja muutoksen uskottiin vahvistavan myönteisiä mielikuvia YTK:sta. Sulautumista käytettiin apuna markkinoinnissa.

Ennen pitkää YTK:ssa katsottiin voimavarojen riittävän laajennukseen myös julkisen sektorin työntekijöiden piiriin. Sääntömuutos tehtiin vuonna 2001. Aikaisempi lain tulkinta siitä, että jäsenkunta oli rajattava jollakin tavalla, osoittautuikin liian varovaiseksi, kun asia joutui Korkeimman hallinto-oikeuden pui-

tavaksi. Yli kolmekymmentä muuta työttömyyskassaa valitti Vakuutusvalvontaviraston päätöksestä vuonna 2001, koska se oli hyväksynyt YTK:n laajentumisen julkiselle sektorille.

Korkeimman hallinto-oikeuden päätöksessä (2002) Vakuutusvalvontaviranomaisten tulkinta jätettiin ennalleen. Ei ollut lakia siitä, että jollakin alalla tulisi toimia vain yksi työttömyyskassa, eikä markkinoita voitu sillä tavalla jakaa. Eräiden tietojen mukaan sosiaali- ja terveysministeriössä asiaan vaikutti jo myös Euroopan unionin kilpailulainsäädännön kehittyminen. Sitä seurattiin Suomessakin. Vaihtoehtoja palvelujen tuotannolle piti olla ja siten siis myös julkisen sektorin työttömyysturvassa. Se oli luonnollista niissä oloissa, joissa vapaavalintaista ansioturvaa hoidettiin työttömyyskassojen kautta eikä yleisenä vakuutuksena.

Kaiken lisäksi monien kassojen jäsenkunnat olivat olleet jo vuosikymmeniä enemmän tai vähemmän päällekkäisiä. Luultavasti olikin niin, että ammattiliittojen suhteellisen vahvat näkemykset tarkasti rajatun jäsenkunnan välttämättömyydestä perustuivat niiden toiveisiin pitää jäsenkunnan tuomat jäsenmaksut omassa piirissä. Ammattiliitot olivat tottuneet hallitsemaan omaa piiriään. Se oli mahdollistakin niin kauan kuin vakuutusmaksutulot – siis jäsenmaksut – riittivät alan työttömyyskorvauksiin riskittä. Kuitenkin valtiovalta nosti työttömyyskassalta vaadittua vähimmäisjäsenmäärää jo 1990-luvulla juuri riskien vähentämiseksi. Tämä johti kas-

sojen yhdistymisiin, ja se sotki entisestään jäsenrajauksia.

Lopulta oikea yleinen työttömyyskassa syntyi vuonna 2005, kun vielä kaksi asiaa muuttui: YTK:n nimi muuttui Yleinen työttömyyskassa YTK:ksi ja samalla sen viimeinen jäsenrajotus poistettiin, kun myös kirkon ja seurakuntien työntekijät tulivat kassan piiriin.

Kassaa kutsuttiin alun alkaen Loimaan kassaksi, sillä se perustettiin Loimaalla. Se oli ensimmäinen suuri ammattiliittoista riippumaton työttömyyskassa. Ensimmäinen valtakunnallinen tiedotustilaisuus pidettiin Tampereella, Pirkanmaan Yrittäjien toimitiloissa 6.11.1991. Helsingissä käytiin vain ministeriössä. Sosiaali- ja terveysministeriö merkitsi kassan rekisteriin 18.9.1991. Tuolloin työttömyyskassoja oli jo yli 70. Toimitilat vuokrattiin Loimaan Teollisuuskadulta T.E.D. -Tuote Ky:n tiloista eli kassan johtajaksi tulleen Juho Paloheimon yrityksen tiloista.

Paikallisuus ja mutkattomuus on leimannut tätä Suomen suurinta ja valtakunnallisesti toimivaa työttömyyskassaa. Kun toiminta laajeni nopeasti, kaduiltakin kyseltiin tuttuja ja tutun tuttuja töihin. Yhteistyö myös oppilaitosten, eritoten silloisen Loimaan Ammatti- ja Aikuisopiston kanssa, syntyi nopeasti.

Loimaalla, missä maatalous sekä pien- ja keskisuuren teollisuuden konepajat ja verstaat hallitsevat, YTK on tarjonnut toisenlaisen työ-

Kaduiltakin kyseltiin tuttuja ja tutun tuttuja töihin.

mahdollisuuden eritoten naisille. Kassa on ollut pitkään Loimaan tärkeimpiä ja suurimpia työnantajia. Vuonna 2021 henkilöstöä oli enimmäkseen melkein kolmesataa. Koronapandemia pahensi työttömyyttä, ja siksi henkilökunnan määrä kasvoi lähes 150:llä vuosina 2020–2021. Kun epidemian hallintaan tarkoitettut sulkua- ja rajoitustoimet ovat hellittäneet, ovat erityisesti lomautetut palanneet töihin, mikä on puolestaan näkynyt YKT:lla työmäärän vähenemisenä. Henkilökunnan määrä on sitä myöden myös laskenut huippulukemista.

Paikallisuus ja mutkattomuus näkyy siinäkin, että yhä vielä ympäri maata kassaa nimitetään tuttavallisesti Loimaan kassaksi. Paikallisuus kasvoi voimavaraksi ja korosti myönteistä erikoisuutta.

YTK kasvoi vauhdilla. Kasvu oli suurempi ja nopeampi kuin perustajatkään olivat ounastelleet. Reilussa vuosikymmenessä YTK kasvoi Suomen suurimmaksi työttömyyskassaksi. Se oli sitäkin erikoisempaa, koska YTK:lla ei ollut tukenaan ammattialaliittoja tai muita yhdistyksiä. YTK tuli vallinneen työttömyysturvajärjestelmän ja totuttujen käytäntöjen ulkopuolelta.

Kolmetuhatta jäsentä oli minimiraja, joka vaadittiin, jotta kassa oli oikeutettu täyteen valtionapuun ja täysiin työnantajaosuuksiin. Jäsenhankinta aloitettiin heti perustamisen jälkeen, ja kolmetuhatta täyttyi reilusti ennen ensimmäisen toimintavuoden tammikuun loppua 1992

(21.1.1992). Keräyksessä perustajakunnan yhteisillä yrittäjiin oli suuri merkitys, sillä uusia jäseniä tuli erityisesti yrittäjäjärjestöjen kautta pienistä ja keskisuurista yrityksistä.

Kahdensadantuhannen jäsenen määrä ylitetiin vuonna 2002. Silloin YTK oli ensimmäistä kertaa Suomen suurin työttömyyskassa. Huhtikuussa 2021 jäsenmäärä ylitti puoli miljoonaa. Jäsenmäärä on kasvanut jokaisen tähänastisen toimintavuoden aikana.

Mihin tällainen kasvu perustui?

Yleiselle, ammattialoihin sitoutumattomalle kassalle oli tarvetta eli sille oli niin sanottu yhteiskunnallinen tilaus. Tämä seikka yhdisti erilaisia etuja ja erilaisten ihmisten tarpeita ja motiiveja. Pienet kassat, kuten urheilutoimihenkilöitä varten perustettu työttömyyskassa, eivät olleet vahvoja ja niiden kyky täyttää valtiovalan tiukentuneita vaatimuksia oli koetuksella. Laajapohjainen työttömyyskassa oli vahvempi kuin pieniin erikoisaloihin nojaavat kassat.

Toinen tärkeä seikka oli 1990-luvun alun paha talouslama. Työttömyys kasvoi nopeasti ja ennen kokemattomaksi. Myös tuhansia toimihenkilöitä ja esimiehiä joutui työttömiksi, ja vielä useampia työttömyys saattoi uhata.

1990-luvun alun lama iski erityisesti nuoriin kovasti. Pian alle 25-vuotiaita oli työttöminä 77 800, 70 prosenttia (32 000) enemmän kuin edellisenä vuonna. Heitäkin oli lisäksi lomautet-

Toinen tärkeä seikka oli 1990-luvun alun paha talouslama.

tuna. Vain reilu puolet työttömistä oli jonkun työttömyyskassan jäseniä.

Samaan aikaan myös kymmenet tuhannet pienet yritykset olivat vaikeuksissa. Se tarkoitti, että niiden omistajat ja omistajien perheenjäsenet saattoivat joutua puille paljaille, kuten sanonta vielä tuolloin kuului. Työttömyysturvaa ei ollut kehitetty yrittäjille. Suomalaisista yrityksistä pääosa, noin 2/3 eli noin 200 000, oli yksinyrittäjien pyörittämiä.

Juho Paloheimo kertoo ensimmäisessä kassanjohtajankatsauksessaan, että Varsinais-Suomen yrittäjät ry pyysi häntä nimenomaan selvittämään ansioturvan järjestämistä ay-liikkeeseen kuulumattomille pienyrittäjien työntekijöille.

Valtavan työttömyyden oloissa YTK sai räjähtävän startin. Vuonna 1992 kassan jäsenyyttä haki 18 000 henkeä, ja vuoden lopussa jäseniä olikin 17 071. Kassa kasvoi heti keskiuureksi työttömyyskassaksi.

Seuraavana vuonna, 1993, jäsenmäärä kaksinkertaistui liki 36 000:een. Se nosti kassan saman tien 15 suurimman työttömyyskassan joukkoon silloisessa 70 kassan joukossa.

Näihin näkökohtiin yhdistyvät myös jotkut poliittiset motiivit ja tavoitteet. Suomessa ammattiyhdistysliikkeeseen on luotettu laajasti, vaikka vain kerran enemmistö suomalaisista on äänestänyt vasemmistopuolueita (1966). Kahdesti muulloinkin eduskunta on ollut vasemmis-

toenemmistöinen, vaikeissa oloissa ensimmäisen maailmansodan aikana 1916 sekä suurtyöttömyyden ja valtion kassakriisin aikana vuonna 1958.

On ilmeistä, että puolueista ja ammattiyhdistysliikkeestä riippumaton työttömyyskassa tuntui monista täysin luonnolliselta vaihtoehdolta. Vastakkaiselta suunnalta jotkut ammattiyhdistysliikkeen edustajat sen sijaan väittivät, että YTK on työnantajien ja porvarillisten voimien salaliitto ja ristiretki ammattiyhdistysliikettä vastaan. Näitä ajatuksia korosti se, että poliittisesti hyvin ristiriitaisen henkilön, lama-ajan valtiovarainministeri **Iiro Viinase**n (Kok), tiedettiin puoltavan riippumattomia työttömyyskassoja. Näkemystä YTK:n haitallisuudesta ammattiyhdistysliikkeelle ylläpitää nykyäänkin se jatkuva kehitys, jossa YTK:n vahva jäsenkasvu ja ay-liikkeen pienenevät jäsenmäärät korreloivat.

1990-luvun alussa oli muitakin suunnitelmia riippumattomista työttömyyskassoista. Näitä selvitettiin joissakin valtakunnallisissa työnantajapiireissä, mutta suunnitelmista luovuttiin. Työnantajaliitot arvioivat, että tällaiseen toimintaan ryhtyminen kärjistäisi sekä työilmapiiriä että suotta politisoisi työttömyysturvakysymykset väärällä tavalla. On arveltu, että jotkut keskeiset työnantajat jättivät asian sikseen työrauhan varmistamiseksi.

Kassan ensimmäistä johtajaa, Juho Paloheimoa, pidettiin räväkkänä esiintyjänä, jolla oli vahvat mielipiteet. Julkisuudessa hän puhui useimmiten vain valinnanvapauden ja luonnollisen kilpailun eduista. Kuitenkin se, että hän johti YTK:ta kuin perheyrittystä, sisälsi sen mahdollisuuden, että henkilökohtaiset mielipiteet olisivat voineet tulla YTK:n toimintaa leimaviksi piirteiksi.

Jäsenkunnan nopea laajentuminen osoitti, että politiikka ei tullut määräämään kassan kehitystä. YTK:n hallitus korosti asiallisuutta ja neutraalisuutta, eritoten Paloheimon erottamiseen johtaneen päätöksen jälkeen (2005). Tuolloin uudeksi toimitusjohtajaksi tullut **Veli-Matti Aittoniemi** painotti vahvasti ammatillista johtamista ja neutraalia asennoitumista poliittisiin lähtökohtiin. Hän antoi asiasta haastattelunkin mm. Uutispäivä Demarille (8.9.2005). Haastattelussa Aittoniemi puhui joistakin kärjistyksistä hiukan valittelevaankin ja anteeksipyytelevään sävyyn.

Alusta alkaen YTK kehitti palveluitaan tekniikan suomin keinoin mahdollisimman toimiviksi ja taloudellisiksi. Hallinnollisen tehokkuuden myötä YTK on aina ollut yksi edullisimmista työttömyyskassoista. Jäsenkasvun ja jäsenrajoituksen puuttumisen myötä YTK on vuosi vuodelta ollut tarkempi ja kattavampi läpileikkaus Suomen palkansaajista. Koska työttömyyskassan

jäsenmaksu riippuu voimakkaasti etuusmenoisista, eli käytännössä jäsenistön työttömyysasteesta ja tulotasosta, heijastelee YTK:n jäsenmaksu melko tarkkaan keskiarvotyöntekijän työttömyysriskiä. ■

Lähteinä: Kassanjohtajan katsaus 17.8.1991–1992 sekä katsaukset ja toimintakertomukset 1993–2000 ja 2001–2005. YTK:n arkisto (seur. YTKa), Loimaa; YTKa: Hallituksen selostus sulautumissopimuksen perusteista 4.10.1996 / YTKa); Veli-Matti Aittoniemi, MaRan varatoim.joht.: Puhelinhaastattelu 27.10.2021 (Marko Nenonen); Häkkinen, Juha, Loimaan kassa. Työttömyysvakuutusjärjestelmän uusi toimija ja sen ympärillä käyty julkinen keskustelu. Painamaton pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto 2013; Yritysneuvoja Paula Avellán (Loimaan kaupunki): puhelintiedonanto 26.10.2021; Jäsentiedot: YTK; Loimaan kaupunki (loimaa.fi). Lait: Finlex.fi.

Työttömyyskassa kansalaisyhteiskunnan osana

Keskinäisellä avunannolla on vuosisatainen perinne.

Työttömyyskassa on keskinäisen vastuun perusteella toimiva yhteisö. Työttömyyskassan tarkoituksena on ansioturvan ja siihen liittyvien ylläpitokorvausten järjestäminen jäsenilleen. Työttömyyskassoja nimitettiin alun alkaen kassoiksi, koska ne maksoivat rahaa. Ennen vuotta 1917 kassat toimivat keskinäisen sopimuksen perusteella, koska niitä koskevaa lainsäädäntöä ei vielä ollut.

Suomen ensimmäinen työttömyyskassa perustettiin Suomen vanhimman ammattiliiton, Kirjaltajaliiton (sittemmin Suomen Kirjatyöntekijöiden Liitto), yhteyteen vuonna 1895. Nykyään liiton nimi on Viestintäalan ammattiliitto.

Tavaksi tulikin, että ammattiliitot perustivat työttömyyskassan liiton jäsenille. Molempien jäsenmaksut perittiin yhdellä kertaa.

Sittemmin työnantajat ryhtyivät keräämään ja tilittämään työntekijöidensä ammattiliittojen jäsenmaksuja, kuten muitakin palkkaan liittyviä

maksuja 1960-luvulta alkaen niin ammattiliitoille kuin valtiollekin. Yhä nykyäänkin monen työttömyyskassan jäsenmaksu kerätään työnantajaperinnässä osana ammattiliiton jäsenmaksua. YTK:n jäsenmaksu ei ole koskaan ollut työnantajaperinnässä.

Työttömyyskassoista säädettiin vuonna 1917 vielä Suomen kuuluessa Venäjään. Kassoille tuli mahdolliseksi saada valtion tukea, mikä tosin oli aluksi hyvin pieni.

Jäsenmaksutulojen lisäksi kassat saavat nykyään rahansa valtionosuudesta sekä Työllisyysrahaston (ent. Työttömyysvakuutusrahaston) keräämistä työttömyysvakuutusmaksuista. Työttömyysvakuutusmaksuja maksavat sekä työntekijä että työnantaja. Työnantajat tilittävät molempien maksut Työllisyysrahastolle. Kassojen jäsenmaksut kattavat noin 5,5 prosenttia kasso-

jen maksamista päivärahoista. Valtionosuus on perusosan suuruinen (33,78 €/pv vuonna 2021).

Pitkälle toisen maailmansodan jälkeisiin aikoihin saakka työttömyyskassat olivat lähinnä vain vähälukuisia järjestäytyneitä ammattityöläisiä varten teollisuus- ja asutuskeskuksissa. Useimmat kaikista työntekijöistä jäivät niiden ulkopuolelle. Työttömyyden kohdatessa monet kassojen ulkopuolelle jääneistä joutuivat hätäapu- tai työttömyystöihin, joita työttömille järjestettiin esimerkiksi siirtotyömailla jopa niinkin myöhään kuin 1970-luvun alkuun saakka.

Työttömyysturvan kaksijakoisuus on jatkunut nykypäiviin saakka. Ansiosidonnainen työttömyysturva on tyypillinen turva vakiintuneessa ja tavanomaisessa työsuhteessa eläville palkkatyöläisille. Yrittäjille on oma järjestelmänsä. Kassoihin kuulumattomille, työuraansa aloitteleville tai pitkään työttömänä olleille työttömyysturva tulee Kelan maksamana peruspäivärahana tai työmarkkinatukena.


Monetkaan korkeakoulutetut eivät pitkään aikaan pelänneet työttömyyttä. Koulutus oli vahva suoja työttömyyttä vastaan. Kun arkkitehdit ja insinöörit perustivat työttömyyskassaa vuonna 1969 – se oli yksi ensimmäisistä korkeasti koulutettujen työttömyyskassoista – kiisteltiin siitä, oliko kassan perustaminen heidän arvolleen sopivaa. Työttömyys leimasi epäedullisesti.

Sittemmin jokseenkin kaikki ammattialat, opettajat (1978) ja lakimiehet (1979) mukaan lukien, saivat työttömyyskassansa. 1990-luvulle tultaessa kassoja oli yli 70. Niiden yhdistyminen on sittemmin vähentänyt kassojen määrää. Yhdistymistä vauhditti valtiovallan vaatimukset taloudellisesti vahvemmista ja siten jäsenkuntansa edut paremmin turvaavista kassoista.

Työttömyyskassat ovat kuin muutkin kansalaisyhteiskunnan keskinäisen turvan ja yhteistyön järjestöt, kuten esimerkiksi asunto-osa-kehtiöt tai jotkut osuuskunnat. Tällaisilla keskinäisen yhteistyön ja avun järjestelmillä on vuosisataiset perinteet. Alkujaan ne nojasivat jäseniensä ja tukijoidensa keskinäisiin sopimuksiin. Sittemmin lainsäädännön merkitys toiminnan ohjaamisessa on kasvanut. Se kuvaa valtiovallan roolin kasvua kaikessa muussakin yhteiskuntakehityksessä. ■

Lähteet: Bergholm, Tapio, Suomen mallin synty. Yhteiskuntapolitiikka 72 (2007):5 (jossa yleisen vakuutusjärjestelmämallin kaatumisesta ja kassamallin vahvistumisesta); Levä, Ilkka, Työttömyyskassojen edelläkävijä – IAET-kassan historia 1969–2019. KOKO 2019; Nenonen, Marko, Lapiolinjalla. Työttömät pakkotöissä 1948–1971. Atena 2006.

Teollisuushallista takaisin- perintään

A portrait of Sari Pukkila, a woman with short blonde hair, wearing a dark blue top and a black scarf. She is looking slightly to the right with a gentle smile.

Autotalleista ovat maailman suurimmat innovaatioyrityksetkin alun perin ponnistaneet. YTK asettui Loimaan teollisuusalueella sijaitsevaan teollisuushalliin yhdessä ompelimon ja silkkipainon kanssa. Kun **Sari Pukkila** astui kassan palvelukseen 1992, oli suuressa hallissa vain pari kappaletta, joissa työskenteli viisi ihmistä. Halli on edelleen sama, mutta YTK jotain aivan muuta. Pukkilan erityistä osaamista edustaa takaisinperintä.

Alkuaikoina YTK pyöri paperilla. Asiakirjamapit alkoivat toden teolla harvinaistua vasta vuoden 2016 toimitilauudistuksen jälkeen.



"Kassan toiminta alkoi tammikuussa 1992. Minä aloitin marraskuussa 1992 ja työskentelin siitä seuraavan vuoden vappuun asti. Kyse oli työllistämiskassasta, joka päättyi työttömyyteen. Sitä kesti puolisen vuotta, jonka jälkeen aloitin työt kassassa uudelleen joulukuussa 1993. Sitten olen pysynyt riveissä tähän päivään asti paria vuorotteluvapaata lukuun ottamatta", pikakertaa nykyisin takaisinperinnässä työskentelevä Sari Pukkila alkutaivaltaan YTK:ssa.

Kun Pukkila tuli kassan palvelukseen, oli entisessä tekstiilitehtaassa kaksi toimistohuonetta, joissa työskenteli yhteensä viisi ihmistä. Ompelimo jatkoi rinnalla osittain toimintaansa. Tiloisia sijainnut silkkipaino siirtyi myöhemmin Forssaan.

"Toisessa kopissa olivat kassanjohtaja ja minä, toisessa pitivät majaansa toimistopäällikkö ja kaksi käsittelijää. Alussa oli kyllä outoa mennä toimistohommiin teollisuushalliin, mutta kaiken tottuu."

Pikkuhiljaa kassa laajeni ja entiseen teollisuushalliin tuotiin kangassermejä jakamaan ti-

laa. Ensimmäisten kuuden kuukauden aikana taloon tuli muutama työntekijä lisää. Jopa viikon välein saattoi tulla parikin uutta työntekijää.

"Vaihtuvuuttakin oli, vaikka laman aikaa elettiin. Enemmän kuitenkin tuli porukkaa sisään kuin valui ulos. Eikä lama seinien sisäpuolella oikeastaan näkynytkään. Kasvu oli kovaa ja yrittämisen meininki vieläkin kovempaa", Pukkila muistelee 90-luvun alun tunnelmia.

Aspaa björnberg-metodilla

"YTK:lle tullessani en itsekään ymmärtänyt ammattiliiton ja työttömyskassan eroa. Mutta ahaa-elämys tuli pian, kun perehdytyksen kautta valkeni, että kassan tehtävä on maksaa työttömyysetuuksia."

Kaiken kaikkiaan jäsenkasvu oli hurjaa. Jäsenhakemuksia tuli postitse ja kaikki tuleva tieto tallennettiin käsin.

"Joskus jäsenhakemuksia tuli niin paljon, että rästipinoissa taisi olla jopa kuukauden hakemukset. Vaikka elettiin sentään jo 1990-lukua, ja tie-

Halli on edelleen sama, mutta YTK jotain aivan muuta.

tokoneitakin oli, tallentamistyöhön se ei vielä suoraan vaikuttanut ja käsityön osuus oli suuri.”

Tietokoneet olivat tuolloin käytännössä päätteitä, joiden kautta otettiin yhteys Helsingissä sijainneeseen keskustietokoneeseen. Varsinaisia keskusyksikköjä Loimaalla ei vielä tuohon aikaan ollut. Tietokannoista vastasi Yrittäjien ATK-palvelu eli tuttavallisemmin YAP.

”Tehtävämme oli tallentaa ja maksaa. YAP huolehti varsinaisista maksuajoista.”

Asiakaspalvelu tarkoitti tuohon aikaan käytännössä puhelinpalvelua. Kirjallinen asiakaspalvelu kattoi kaikki kirjeitse lähetetyt kyselyt. Sähköpostiakin jo saatiin, joskin määrä oli vielä pieni. Useimmiten asiakas soitti pöytäpuheliin ja toisella kädellä sitten kirjoitettiin tietoja ylös. Varsinaisesta työergonomiasta ei voinut puhua. Headsetit olivat silloin tuntemattomia.

”Taisipa joku siinä keksiä myös björnborg-metodin eli sujauttaa puhelimen luurin froteisen hikinauhan alle, jolloin kummatkin kädet vapautuivat tekemään muistiinpanoja ja kahlaamaan papereita kesken puhelun”, Sari muistelee.

Kaiken kaikkiaan työ sisälsi alkuvaiheessa paljon käsityötä. Oli tulostamista, kopiointia, liittymislomakkeiden täyttämistä ja yhteen niittaamista. Ja lopuksi tietenkin postittamista eli lomakkeiden lähettämistä eteenpäin.

”Jäsenten kanssa operoiminen oli pitkälti neuvontatyötä. Se jakaantui kahteen, päiväraha-neuvontaan ja toisaalta jäsenneuvontaan. Näistä edellistä tein ensimmäiset 10 vuotta”, Sari kertoo.

Teknologiaa kohti

Automaation ja teknologian peikot pelottelivat jo 90-luvun puolivälissä. YTK:ssa oli asiakaspalvelussa vastauslaite, jonne asiakas saattoi jättää viestin ja sanella tietonsa, kuten osoitetiedot ja muuta tärkeää. Se toimi lähinnä palveluna virka-aikojen ulkopuolella ja ruuhka-aikoja tasoitamaan.

”Saman tien pelättiin, että tähän vie yhdeltä ihmiseltä työt! Aika nopeasti kävi kuitenkin selväksi, että laite luo vähintään yhdelle ihmiselle lisää töitä. Viestit piti purkaa ja saattaa kantoihin järkevissä ja yhtenäisessä muodossa. Yllättävää kyllä, suurin osa viesteistä oli asialli-

Muutoksenhaku

Joskus päivärahopäätös saattaa tuntua asiakkaasta väärältä tai virheelliseltä. Silloin asiakas voi pyytää YTK:ta tarkistamaan asian ja samalla voi myös vaatia muutosta päätökseen. Tällaisia muutoksenhakuja käsitellään YTK:lla parisen tuhatta vuodessa.

Muutoksenhaku on maksutonta. Jos päätöstä ei voida korjata asiakkaan vaatimalla tavalla, se lähetetään muutoksenhakulautakunnalle ja sen jälkeen tarvittaessa vielä vakuutusosikeudelle. Käsitteleyajat muutoksenhakuelimissä ovat pitkiä, joten YTK:lla pidetään tarkka huoli siitä, että muutoksenhakuja ei turhaan lähetetä eteenpäin.

sia eikä törkyviestejä juurikaan esiintynyt. Kana-va oli ilmeisen tarpeellinen”, muistelee Pukkila uusia teknisiä apupalveluita.

”Kun vuosituhat vaihtui, lähdin vuodeksi vuorotteluvapaalle ja opiskelemaan 1,5 vuodeksi. Tavoitteena oli suorittaa tietojenkäsittelyn ammattitutkinto. Itse asiassa IT-tukitöitä teinkin jonkin aikaa. Sen perintönä minulla on edelleen maine jonkinsorttisen tukihenkilönä ja lähikollegat yhä kyselevät apua tietokoneisiin liittyvissä asioissa.”

Mustavihermöröstä muutoksenhakuun

”Onneksi modeemin takana lymyävien ruutujen aika on ohi”, tuumii Pukkila. Muistissa ovat kuitenkin ajat, jolloin tietokantojen näytöissä vihreät teksti- ja merkkiyksiköt sykkivät pahaenteisesti mustalla ruudulla. Surisevan modeemin kautta tuli myös sähköposteja, päivittäin yhä enemmän.

”Tasainen kohina tarkoitti, että oltiin online. Sähköpostit käytiin noukkimassa ja niihin vastattiin offline-tilassa huolellisesti. Vastaukset lähetettiin sitten kertarysäyksellä, jahka kohina oli taas saatu päälle”, kertoo Pukkila nykyajalle tuntematonta proseduuria.

Toistamiseen Pukkila oli vuorotteluvapaalla vuoden 2003 aikana. Kun hän 2004 palasi, vaihtuivat työtehtävät silloin muutoksenhakuun eli hän alkoi käsitellä asiakkaiden tekemiä valituksia. Sitä työtä olikin seuraavat 10 vuotta.

”Valitus oli aina kirjallisessa muodossa oleva viesti, johon myös reagoitiin kirjallisesti. Tavallaan se on helpompaa kuin puhelimesta tehtävä työ, joka tapahtuu aina siinä hetkessä. Kirjallisia kysymyksiä ja vastauksia ehtii miettiä ja ne voi tarvittaessa laittaa jopa hetkellisesti hautumaan, jotta oikea vastaus löytyy.”

”Välillä surettaa asiakkaiden puolesta. Vastataan tuleeksi esimerkiksi tapauksia, joissa TE-toimisto on takautuvasti antanut lausunnon, jonka perusteella päätösmiseksi opiskelijaksi katsottu

Pääosin ihmiset ovat ystävällisiä, mutta joskus sitä kokenutkin yllättyy.

henkilö joutuu palauttamaan saamiaan etuuksia. Nämä ovat ikäviä tilanteita”, Sari kertoo.

”Muutoksenhaussa näkyy ja kuuluu usein myös ihmisten hätä. Joku ei ole pystynyt hoitamaan asioitaan esimerkiksi sairastumisen vuoksi. Etuudet ovat loppuneet eikä mikään ole helpottanut asioiden hoitamista ja siksi joku on voinut esimerkiksi jättää töitä ilmoittamatta”, Sari jatkaa.

Takaisinperinnän anatomia

Takaisinperintään Sari Pukkila siirtyi 2014. Se on perinnän muoto, joka tulee eteen silloin kun etuutta on maksettu aiheetta. Syitä voi olla monia. On saatettu maksaa samanaikaisesti tai takautuvasti toista etuutta, sairauspäivärahaa tai eläkettä. Perinnäksi se muuttuu silloin, kun on maksettu selvästi väärin tai liikaa. Tässäkin tapauksessa taustalla on monia syitä. On voitu maksaa vahingossa väärä summa tai on tarkoituksella haettu ja saatu vääriä korvauksia.

”Myös me teemme välillä virheitä maksuissa ja välillä joutuukin kollegan virheen vuoksi perimään maksuja takaisin”, Pukkila sanoo.

Teknisesti kyse on perusteettomasta edusta, mutta kun raha on kerran tilille tupsahtanut, voi takaisinperintä tuntua saavutettujen etujen menettämiseltä.

”Asiakkaan on tätä vaikea hyväksyä, eikä sitä aina suostuta ymmärtämäänkään”, Pukkila sanoo.

Ymmärtämiseen auttaa kuitenkin palkkavertaus. Jos työnantaja maksaa vahingossa kuukauden palkan kahdesti, se on takaisinperinnälle hyvä ja ymmärrettävä syy. Koko takaisinperinnässä on laajasti ottaen tästä kyse.

Perintä ja takaisinperintä kuulostavat työltä, jossa joutuu tekemisiin vihaisten ihmisten kanssa. Näin ei kuitenkaan ole. Pääosin ihmiset ovat ystävällisiä, mutta joskus sitä kokenutkin yllättyy.

”Silloin, kun ihmiset kiroilevat kirjallisesti, se aina hätkähdyttää. Puhelimessa impulsiivisuuden ja voimakkaatkin mielipiteet käsittää, mutta kirjoitettuna voimakkaat ilmaisut ovat eri asia, ja se tuntuu aina yhtä rajulta.”



Muutosta ja muistoja

Suurin muutos lähes 30 vuoden mittaan liittyy Pukkilan mielestä IT:n kehitykseen. Se onkin ollut merkittävää. Toki myös esimerkiksi johtamistavat on vuosikymmenissä isosti muuttuneet.

”Suurempia ongelmia ei ole koskaan ollut, sillä YTK on aina ollut avoin uusille kokeiluille ja toimintamalleille.”

Sari Pukkilan uralle mahtuu paljon kokokoh-tia, yksi niistä oli yllättäen saatu keskuskauppa-kamarin ansiomerkki.

”Itse tilaisuus oli hieno ja siitä jäi juhlava muisto. Tunnustus omasta työstä on tärkeää”, hän muistuttaa.

”Hauska muisto on vuorotteluvapaalle lähtiessäni lähimmiltä kollegoilta saamani kou-

lureppu, josta löytyneet muistilaput ja lehtiöt näyttivät aika tutuilta. Repun ojensi silloinen esimieheni, joten kyseessä taisi olla luvallinen lainaus kassan paperivarastosta”, Pukkila nauraa.

”Pieniä iloja sitä sitten tuleekin vastaan pitkin viikkoa. Esimerkiksi asiakkaalta tai kollegalta saatu palaute lämmittää. ’Sulle on kiva soittaa, sä aina autat’, ovat lauseita, jotka aidosti tuovat iloa arkeen.”

”Ai niin, Loimaan kassa -lempinimestä en ole oikein koskaan tykännyt. YTK on paljon parempi!” ■



SINUN OPPAASI

**Työttömyyden sattuessa
asioita ei tarvitse
murehtia yksin – meille
on kunnia-asia auttaa
työttömyysturvan
hankalissakin sokkeloissa.**

**Jokainen meistä myös
kulkee työelämässä
yksilöllistä polkua.
Haluamme opastaa ja
valmentaa tasapuolisesti
ja tarjota jokaiselle eväät
parhaaseen mahdolliseen
työelämään.**

OSA 1

Sinun oppaasi

Kokeilujen kautta paras mahdollinen työpaikka

YTK:lla henkilöstön osaamisen kehittäminen on aina ollut tärkeää. Esimiehillä on ollut siinä keskeinen rooli, ja Tulevaisuuspolkuna tunnetussa strategiatyössä huomattiin tarve vielä vahvemmallekin panostukselle. Ratkaisuksi haettiin hr-asiantuntijaa, joka ottaisi vetovastuun osaamisen kehittämisestä. Sitä myöden taloon tuli tammikuussa 2016 **Anne Pihlava**, joka toimii nykyisin YTK:n henkilöstöpäällikkönä.

Anne tuli keskelle organisaatio- ja toimintatapauudistusta. Tämä vaikutti suoraan myös uunituoreen hr-asiantuntijan työnkuvaan. Uudistuksessa esimiestyöstä eriytettiin työnjohtajan sekä valmentavan lähiesimiehen eli valmentajan roolit. Valmentajan keskeinen tehtävä oli tiimin osaamisen kehittäminen. Kokeilu kesti noin vuoden, jonka aikana todettiin, että malli ei kuitenkaan toiminut.

”Kokeiltu malli ei toiminut, koska onnistuimme luomaan ”kaksipäisen esimiehen”. Se koettiin epäselvänä, ja käytännössä olikin han-

kala määritellä työnjakoa työnjohdon ja valmennuksen välille”, Anne muistelee.

Kehittämistyön seuraava vaihtoehto oli malli, jossa tiimiesimiehille jäi työnjohdollinen valmentavan lähiesimiehen vastuu ja erikseen tuli henkilöstökehittäjiä, joiden hoidossa oli laaja-alaisesti koko YTK:n henkilökunnan osaaminen.

”Lähdimme tämän myötä kokeilemaan uudenlaista mallia vastata strategiatyössä tunnistettuun tarpeeseen vahvistaa ja panostaa osaamisen kehittämiseen. Osaamisen kehittämistä on

Kaikilla on yhteinen innostus onnistua.

YTK:lla tehty pitkäjänteisesti koko 30 vuoden ajan. Vuosien saatossa siihen on kehittynyt hyvät mallit, joita jatkuvasti hiotaan eri keinoin paremmiksi”, Anne toteaa.

”Yleisesti ottaen koko kuvio kuvaa hyvin sitä, miten YTK:lla tekemistä viedään eteenpäin. Kehittämistyötä tehdään käytännön kokeilujen kautta. Kaikilla on yhteinen innostus onnistua. Jos joku ajatus ei käytännössä toimi, niin kokeilun kautta se voidaan arvioida ja todeta ja siten muuttaa sitä. Rakennetaan uudestaan ja aina löytyy uusia, innovatiivisiakin tapoja”, Anne kertoo innostuneena.

Onnistumisen ytimessä on hyvä työyhteisö

Pikkuhiljaa Annen tehtävät ovat siirtyneet laajemmin koko henkilöstöhallinnon pyörittämiseen ja kehittämiseen.

”Osaamisen kehittäminen nivoutuu keskeisesti isompiin teemoihin kuten urapolkuihin, työhyvinvoinnin tukeen, henkilöstökokemukseen ja työnantaja-mielikuvaan”, Anne avaa.

Korkealla pysyvän työttömyysasteen, työmarkkinoilla tapahtuneiden muutosten ja jäsenmäärän kasvun myötä YTK:lla henkilös-

tön tarve on ollut viime vuosina voimakkaassa kasvusuunnassa.

”Tällaisessa tilanteessa olemme joutuneet pohtimaan huolellisesti sitä, mistä löydämme ja



Meillä kaikilla on jo työkavereita, joita olemme nähneet vain videon välityksellä.

miten saamme houkutelua uusia tekijöitä kas-
saan”, Anne sanoo.

”Samaan aikaan uskon siihen, että jos me kaikki innostumme työstämme, saavat myös asiakkaat parasta mahdollista palvelua. Väitän että näissä kaikissa onnistumisen ytimessä on hyvä työyhteisö. Se, että kokee kuuluvansa joukkoon ja että ympärillä on kaikkein parhaat työkaverit”, Anne jatkaa.

YTK:lla välittämisen tunteen, työyhteisön, ja henkilöstökokemuksen rakentamiseen on käytössä paljon erilaisia työkaluja. On säännöllistä fiilismittaria ja vuosittaista henkilöstökyselyä. Näillä henkilöstöhallinnossa luodetaan sitä, missä mennään ja mitä kulloinkin tarvitaan.

Koronatesti

Alkuvuosi 2020 oli täysin poikkeuksellinen YTK:n historiassa. Koronaepidemian hallintaan luodut sulut ja rajoitukset ajoivat monet alat äkkipysähdykseen, mikä konkretisoitui YTK:lla valtavana hakemusmäärinä sekä asiakkaiden yhteydenottoina. Nopeasti kasvaneen työmäärän hallintaan kehitettiin monia tekni-

siä ratkaisuja, mutta työttömyysturvan luonteesta johtuen ainut ratkaisu työn hoitamiseksi oli rekrytoida suuret määrät uusia työntekijöitä.

”On helppo sanoa, että palkatkaa 100 käsitteijää, niin homma on hoidettu. Pitää kuitenkin muistaa, että aikaa oli vain viikkoja ja normaalisti perehdyttäminen oli ollut usean kuukauden prosessi. Jos rekrytoimme suuren määrän uusia, mistä saamme riittävän määrän kouluttajia ja sparraajia? Yksi pullonkaula oli myös se, että uusilla työntekijöillä on työssä aina paljon kysyttävää. Miten sen hoitaa, kun kokeneempia työntekijöitä tarvittiin hakemusten käsittelyssä”, Anne kertoo vaikeasta tilanteesta, jossa YTK oli.

YTK oli kuitenkin suhteellisesti vahvassa asemassa, koska aiempi kehitystyö oli jo johtanut siihen, että oppimispolut olivat selkeitä ja paketoituja, prosessit olivat hiottuja ja osaamisen laajentamisen mahdollisuudet olivat käytössä. Myös etätyö oli jo ennen koronaa vakiintunut osaksi YTK:n toimintamallia.

”Meillä oli vahva pohja, josta ponnistaa. Onnistumisen varsinainen taie oli kuitenkin se, että meillä kukaan ei kyseenalaistanut sitä, että



YTK:n työilmapiiri ja asennoituminen yhteistyöhön ovat saaneet paljon tunnustusta.

pystyisimme tekemään mahdollottomasta mahdollista”, Anne kiittää.

”Hyvää tässä kaikessa oli se, että poikkeustilan myötä moni kokenut YTKlainen pääsi kokeilemaan ja tekemään uudenlaisia tehtäviä ja rooleja.”

Askeleet tulevaan

YTK:lla ei koskaan tuudittauduta siihen, että jokin kokonaisuus tulisi valmiiksi. Maailma, vaatimukset, odotukset ja mahdollisuudet muuttuvat. Jatkuva kehittäminen henkilöstöasioissa on työntekijöiden ja asiakkaiden eduksi. Toimenkuvien laajentaminen ja syventäminen luovat motivoivia urapolkuja ja samalla takaavat asiakkaille jatkuvasti uudistuvan ja parantuvan palvelun.

”Asiantuntemuksen korkea taso on selkeä kilpailuvaltti. Se vaikuttaa suoraan asiakkaiden saamaan palveluun ja luo myönteisen kierteen työyhteisöön”, Anne uskoo.

”Myös vastuullisuus näkyy yhä enemmän. Nykyään työhaastatteluissa tulee esiin se, että haetaan työpaikkaa, jonka arvomaailma vastaa omaa. Tärkeää on se, että työllä on merkitys.”


Annen mukaan toimintojen kehittämisessä ja asiantuntijatyön lisääntymisessä on olemassa riski, että toiminnot siiloutuvat. Se tarkoittaa, että työyhteisöön syntyy erillisiä ryhmiä, joiden välinen vuorovaikutus on vähäistä. Silloin voi syntyä kilpailua resursseista, osien optimointia kokonaisuuden kustannuksella ja jopa tarkoituksellisista vastuun siirtämisistä ja välttämistä.

”YTK on työpaikkana jo erilainen, mitä se oli viime vuonna. Meidän pitää yhdessä löytää ennakoivia toimenpiteitä, jotta voimme välttää kasvuun liittyviltä sudenkuopilta”, Anne pohjaa.

Myös uudensuunniteltuihin lähi- ja etätöiden yhdistämisen malleihin liittyvät haasteet odottavat ratkaisuun.

”Laaja etätö haastaa meitä siinä, että luonteva lähivuorovaikutus vähenee organisaatiossa ja sille tarvitaan uusia muotoja. Meillä kaikilla on jo työkavereita, joita olemme nähneet vain videon välityksellä. Etätö on samalla kuitenkin hyvin pidetty ratkaisu ja se tukee erinomaisesti meidän työtämme. Tässäkin asiassa kukaan ei kyseenalaista sitä, ettemmekö me tässä etätöiden ja toimistotyön yhteensovittamisessa onnistuisi”, Anne toteaa luottavaisesti. ■

Ymmärrettävää laatua

A portrait of Jenni Lundelin, a woman with short brown hair, smiling and looking slightly to the right. She is wearing a black top with a pink and white floral pattern and a necklace. The background is white.

Laatu on joukko ominaisuuksia, jotka johtavat hyviin kokemuksiin. YTK:lla laatu tarkoittaa esimerkiksi ohjeistuksia, neuvontaa, kehitysideoita, ideoiden toteuttamista ja oman osaamisen kehittämistä. Laatu on jotain sellaista, joka vie asioita eteenpäin, kertoo palvelukehittäjänä YTK:lla työskentelevä **Jenni Lundelin**. Laadussa kyse on pitkälti ymmärrettävyydestä.

Jenni Lundelinin arki painottuu etuus- käsittelyyn, muutosten valmisteluun ja järjestelmien kehittämiseen. Kassan muistakin töistä hänellä on kokemusta jo vuodesta 2002, jolloin hän helmikuun 22. päivänä aloitti työt. Pyöreitä on siis tiedossa vuoden vaihteen jälkeen. Jenni aloitti YTK:lla kuten aikoinaan moni muukin; postin avausta, skannausta ja jäsenasioita. Lokakuussa hän siirtyi asiakas-

OmaYTK:n myötä palvelun laatu nousi uudelle tasolle.

neuvonnan tehtäviin. Etuuskäsittelyn puolelle Jenni siirtyi elokuussa 2003. Elokuussa 2012 alkoi tutustuminen tiimiesimiestehtäviin. Hän sanoo pitävänsä siitä, kun saa olla mukana uusien asioiden parissa heti alusta alkaen. Etuudenhakijaa kohtaan Jennillä on erityinen intressi.

Laatukoordinaattori oli 8 vuotta sitten YTK:ssa aivan uudenvuotinen tehtävä. Se oli silloin uutta myös työhön valitulle Jennille. Laatukoordinaatiota alkoi tekemään kaksi henkilöä, joista toinen rekrytoitiin talon ulkopuolelta. Laatuasiat jaettiin käsittelemään kahta aluetta: asiakaspalvelua ja etuuskäsittelyä. Iso osa työpäivistä kului etuuskäsittelyjärjestelmän uudistamisen projektissa ja sisäisen ohjeistuksen päivittämisessä.

2015 YTK:ssa alettiin tehdä omaa ohjelmistokehitystä ja luotiin ohjelmistotalo Reaktorin avulla asiakkaiden oma sähköinen palvelu eli **OmaYTK**. Jenni toimi projektissa sähköisten hakemusten sisällön asiantuntijana. OmaYTK on ollut käytössä alkukeväästä 2016 alkaen. Sen

myötä palvelun laatu nousi uudelle tasolle. Käsittelyiden läpimenoajat nopeutuivat ja palaute asiakkailta on ollut säännönmukaisesti erinomaista.

Hakemusten sähköisyysaste myös nousi merkittävästi. Tänä päivänä se on peräti 97 prosenttia.

”Asiakkaalle tärkeää on helppo etuuden hakeminen ja päätöksen nopea saaminen. Kun asiakas päätyy OmaYTK:ssa palvelun avustamana omalle polulleen, järjestelmä osaa jo itse hahmottaa esimerkiksi mitä liitteitä milloinkin tarvitaan. Joskus päätös on kielteinen, mutta silloinkin on tärkeää, että asiakas ymmärtää, mistä se johtuu. Asiakas saa oikeaa ja ymmärrettävää tietoa ja se on laadukasta palvelua”, Lundelin kertoo.

”Työssäni on myös muun muassa Työttömyyskassojen yhteisjärjestön (Tyj) ja etuuskäsittelyjärjestelmämme toimittajan Digian työryhmätyöskentelyä. Tyj:n työryhmissä tulee

"Koen, että erilaisiin työryhmiin on helppo mennä ja keskustelu on avointa. Tulee tunne, että YTK:ta arvostetaan."

Asiakkaalle tärkeää on helppo etuuden hakeminen ja päätöksen nopea saaminen.

edustettua kassakenttää ja siellä puhutaan asiaa tulorekisteristä, yhteistyöstä Kelan kanssa ja esimerkiksi työvoimapoliittisten lausuntojen uudistumisesta”, Lundelin kertoo työstään.

”Koen, että erilaisiin työryhmiin on helppo mennä ja keskustelu on avointa. Tulee tunne, että YTK:ta arvostetaan”, hän sanoo.

Järjestelmät työvälineinä

Ansiopäivärahan järjestäminen on vaiheikas prosessi. Työn tekee työttömyysturvan hyvin tunteva käsittelijä, jonka apuna on useita erilaisia tietoteknisiä järjestelmiä.

Työnohjaus ja dokumentit hoidetaan asianhallintajärjestelmä ”Essillä” ja etuuden laskenta sekä päätöksenanto tapahtuvat ”Käsittelijän työpöydällä”. Lisäksi viestikeskus tarjoaa alustan vuorovaikutteiselle viestinnälle asiakkaiden kanssa. Se

on keskitetty foorumi, jonne OmaYTK:ssa vahvasti tunnistettu asiakas kirjoittaa viestinsä ja saa siellä siihen myös vastauksen.

”Eri järjestelmien tietoja vertaillaan rinnakkain. Asiakkaan hakemus liitteineen näkyy Essissä ja Käsittelijän työpöydälle haetaan dataa tulorekisteristä. Käsittelijän työpöydälle päätyvät myös verotiedot, työvoimapoliittiset lausunnot ja muut tiedot, joita tarvitsemme etuusasian ratkaisemiseksi. Käsittelijä tarkistaa tiedot, tulkitsee lakia ja yhdistää kaikki päätökseksi”, Lundelin kuvailee jännittävältä kuulostavaa käsittelyn maailmaa. ■



Yhdessä ohjautuvuus näkyy hausalla tavalla YTK:n toimistolla, jossa suuretkin palapelit rakentuvat kahvituntien aikana seuraavan jatkaessa siitä, mihin edellinen jäi.

Lähivalmennusta ja yhdessä ohjautuvuutta

Esimiestyö ja asiantuntijuus olivat YTK:ssa aiemmin erotamattomat. Asiantuntemuksen jatkuvasti kasvavan kysynnän sekä esimiestyön uusien vaatimusten myötä toimet haluttiin eriyttää. Nykyisin esimiestyöskentelyä YTK:lla edustaa ihmiskeskeinen, valmentajuutta ja yhdessä ohjautuvuutta korostava lähijohtajuus. **Pauliina Rajala** aloitti YTK:ssa esimiehenä uuden ajattelun mukaisesti. Lisämausteen esimiestyöhön toi korona ja sen myötä siirtyminen etäorganisaatioksi.

Pauliina Rajala oli ehtinyt toimia tiimi-esimiehenä YTK:ssa vain puolisen vuotta, kun koronakriisi iski ja mullisti arjen. Se ei kuitenkaan ollut arjen muuttajista ensimmäinen. Esimiestyön muutos YTK:lla oli jo ehtinyt mullistaa perinteisen ajattelutavan ja suhtautumisen koko esimieskäsitykseen.

”YTK:ssa oli ollut tapana, että esimiestyöhön ja tiimien vetämisen rooleihin kasvetaan talon sisällä ja jonkun tehtävän kautta”, aloittaa Rajala.

Ensimmäistä kertaa YTK halusi rekrytoida esimiehet ulkopuolelta, ja vieläpä ilman tietotaitoa ja substanssiosaamista työttömyysturvasta. YTK:ssa oli jo aiemmin päätetty panostaa valmentavaan esimiestyöhön, mikä oli aiempaan selvä ero. Esimiestyötä muun muassa Matka-huollossa logis-

tiikan parissa tehnyt Rajala tuli valituksi. Samalla ovenavauksella taloon tuli myös toinen uusi tiimiesimies, **Salla Kivimäki**.

”Esimies tekee esimiehen töitä ja toimii lähimpänä apuna tiimiläisille ja asiantuntijat auttavat erikseen. Tässä yhtälössä esimieheltä ei edellytetä työttömyysturvan substanssiosaamista”, Rajala tiivistää lähtökohdat.

Aivan kivutta eriytynyt malli ei sujahtanut arkeen. Tiimiläiset olivat tottuneet kysymään esimieheltä vastauksia mihin tahansa asiaan ja ongelmaan.

”Sitten taloon putkahti kaksi esimiestä, jotka eivät tieneet työttömyysturvasta juuri mitään, ja sekös aiheutti kummastusta”, Rajala naurahtaa hykerellen.



Kaikkiaan esimiehiä oli silloin kuusi, Salla ja Pauliina mukaan luettuina. Aiemmista esimiehistä kaksi oli jo siirtynyt asiantuntijatehtäviin. Tiimit tulivat annettuina, ja tästä tilanteesta kokonaisuutta lähdettiin kehittämään. Myös talossa aiemmin esimiestyötä tehneille tuli uutta opittavaa, käytännössä jopa poisopittavaa: kaikista kun oli tavoite tehdä valmentavia esimiehiä.

”Alkutaival oli haastava. Kahdessa vuodessa olemme kuitenkin päässeet todella pitkälle. Esimiehen työ on nyt selkeästi juuri sitä valmentavaa työtä, mitä alun perin tavoiteltiin”, Rajala vakuuttaa.

Toisin sanoen kaikki tiimiläisten työhyvinvointiin liittyvät ja tähtäävät asiat ovat lähiesimiehen vastuulla. Tärkeää on esimerkiksi päästä kehittymään ja saada ohjausta ja koulutusta silloin, kun kokee puutteita osaamisessa. Esimiehen tehtävä on myös seurata tiimiläisen suoriutumista.

Valmennettavaa riittää jokaiselle päivälle. Tällä hetkellä yksittäinen tiimi koostuu noin 20 henkilöstä. Tiimin sisällä työskentelee laajan osaamisalueen kattavia, eri tehtäviä tekeviä henkilöitä. Tavoitteena on, että tiimiläiset voisivat monipuolisesti jakaa keskenään omaa asiantuntijuuttaan. Ennen koronaa tiimit olivat nykyistä pienempiä, ollen noin 12–16 henkilöä.

”Henkilökunta kasvoi yhdessä rytkäksä yli 100 prosentilla 140:stä 300:een”, Rajala muistelee koronan tuomaa kasvupyrähdystä.

Etätyöorganisaatioksi

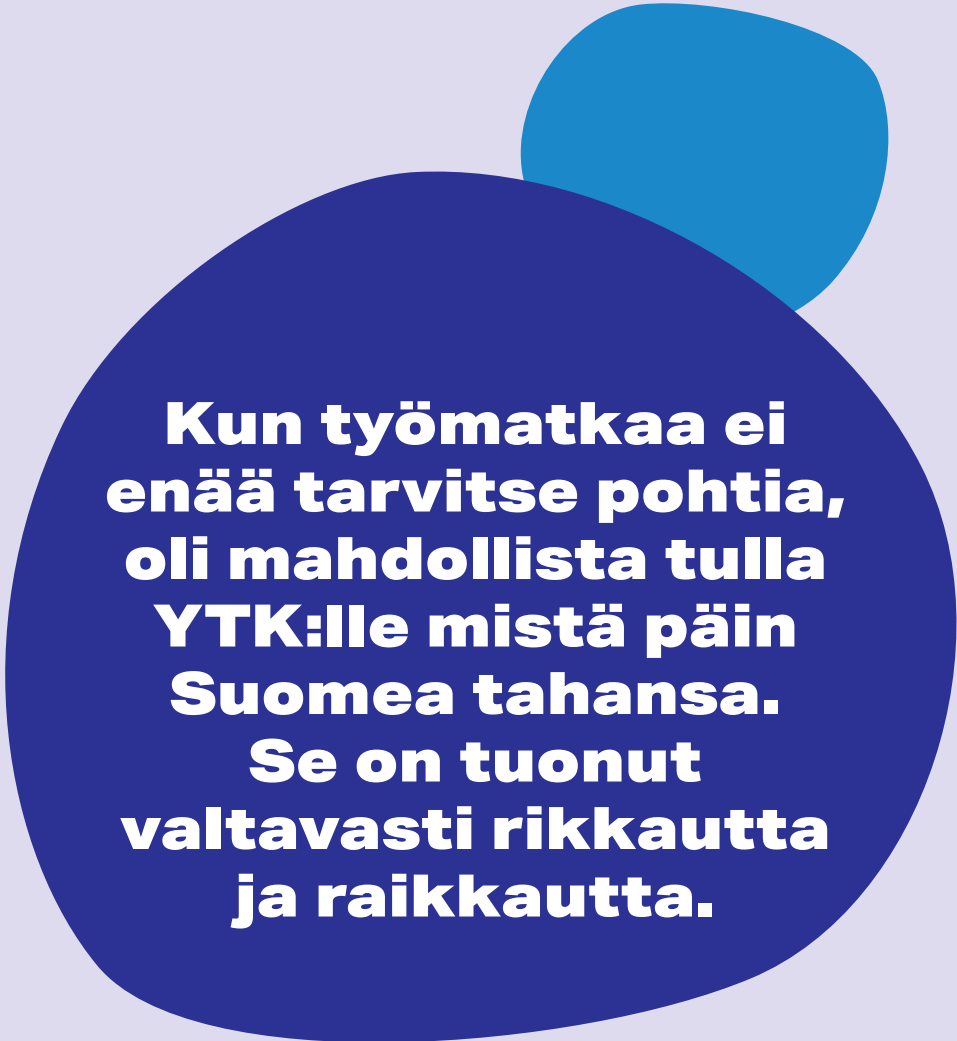
Työ YTK:ssa on epidemia-aikana ollut lähes kokonaan etätyötä. Tiimiesimiehen päivä koostuu paljolti etäpalavereista jo siitäkin syystä, että käytävillä ei pysty puhumaan, eivätkä ajatukset enää vaihdu kahvikoneen äärellä. Tärkeimpänä työssä on olla läsnä tiimiläisten arjessa, sekä tiimiläisten asioista huolehtiminen, kuten keskustelut, loma-asiat, poissaolot ja muut vastaavat juoksevat asiat. Lisäksi tiimiesimiehet ovat omien osaamisalueidensa ja vahvuusalueidensa puitteissa mukana erilaisissa projekteissa.

Etätyö sinänsä ei ollut radikaali muutos YTK:n työkuultuuriin. Etätyötä oli tehty jo vuosia, mutta tietyin rajoituksin. Esimerkiksi vähintään kahtena päivänä piti käydä konttorilla. Osalle siirtyminen etätöihin tarkoitti sitä, että piti hommata netti kotiin.

”Kun koronan myötä ryhdyimme aktiivisesti rekrytoimaan uutta väkeä, konkretisoitui laajan etätyön yllätyksellinen hyöty. Kun työmatkaa ei enää tarvitse pohtia, oli mahdollista tulla YTK:lle mistä päin Suomea tahansa. Se on tuonut valtavasti rikkautta ja raikkautta. Nyt olemme myös työntekijöissä koko Suomen laajuinen organisaatio.”

Esihenkilö? Vai rinnallakulkija?

Mies-päätteiset ammattinimikkeet ovat viime aikoina aiheuttaneet päänvaivaa, ja asiaa on pohdittu myös YTK:ssa.



**Kun työmatkaa ei
enää tarvitse pohtia,
oli mahdollista tulla
YTK:lle mistä päin
Suomea tahansa.
Se on tuonut
valtavasti rikkautta
ja raikkautta.**

Korona todisti, kuinka hyvin työyhteisö pelaa yhteen.

”Olemme pohtineet asiaa paljonkin, mutta totesimme, että esihenkilö ei ihan tuntunut meitä kuvaavalta. Vaikka olemmekin tällä hetkellä kaikki naisia, meitä voi silti kutsua esimiehiksi. Myös ”tiiminvetäjä” on saanut jalansijaa. Käymme yhä kuitenkin ajatustenvaihtoa siitä, mitä olemme jatkossa”, Rajala kertoo.

”Yksi vaihtoehto on ”lähivalmentaja”. Se antaisi paremman kuvauksen tiimiesimiehen nykyisestä toimenkuvasta”, Rajala jatkaa.

”Sydäntäni lähellä on myös itseohjautuvuuden käsite. YTK:lla puhumme myös yhdessä ohjautuvuudesta, koska mielellämme teemme näitä asioita yhdessä. Tällaisessa kontekstissa esimies-sana tuntuu jopa hieman väärältä. Mieluummin olen silloin esimerkiksi rinnallakulkija.”

Kauhean hieno korona

Korona pisti monet asiat globaalisti sekaisin, eikä sen voimalta välttynyt kukaan. YTK:n kohdalla se tarkoitti suoranaista myrskyä. Pauliina Rajala näkee koko kauheudessa myös hyvää.

”Se oli tavallaan myös hienoa aikaa. Koko ajan oli valtava kiire, koko ajan oli tekemistä ja uusia asioita piti omaksua valtavalla vauhdilla.

Kävi selväksi, että oli olemassa vain yksi vaihtoehto: selviytyminen. Oli suorastaan uskomatonta, kuinka hyvin työyhteisö kykeni löytämään oman paikkansa siinä myllerryksessä”, Rajala kuvailee korona-aikaa.

Korona todisti, kuinka hyvin työyhteisö pelaa yhteen. Muutoksia tuli paljon, samoin poikkeuksia ja alati piti sopeutua lähes päivittäin vaihtuviin uusiin tietoihin.

Merkittävin koronaan ja esimiestyöhön liittyvä piirre liittyy Rajalan ja muidenkin esimiesten mukaan etätööhön. Aikaisemmin oltiin sitä mieltä, että esimiestyö vaatii paljon läsnäoloa toimistolla. Koronan myötä on huomattu, että esimiestyö sujuu hyvin myös etänä.

”Aluksi etätö oli täynnä haasteita. Miten määritellään kahvipaussit, kuinka saadaan ihmiset osallistumaan, kuinka palaverissa ollaan, kamerat päällä vai ilman”, luettelee Rajala alkuun ilmenneitä kysymyksiä.

Muut esimiestyön kannalta tärkeät haasteet liittyvät tietoon, koskaan kun ei voi olla varma, mitä tiimiläinen oikeasti ajattelee, miten tiimillä menee. Varsinkin yli kymmenen hengen etäpalaverissa on jo mahdollista, että joku jää kokonaan huomiotta.

Keväällä 2021 oli selvästi havaittavissa myös etätyöväsäystä.

”Sekin on tietysti yksilöllistä. Osalle etätyö on ollut erinomainen vaihtoehto, ja osa haluaakin jatkaa sitä niin pitkälle kuin mahdollista”, Rajala muistuttaa ihmisten erilaisuudesta.

Se joka haluaa, keksii keinot

Tiimit ovat erilaisia, ihmiset ovat erilaisia, tiimiesimiehet ovat erilaisia. Se tuo rikkautta, eikä kaikkea tarvitse tehdä samalla tavalla. Omassa tiimissä saatetaan olla enemmän yhdessä ohjautuvia, toisessa porukassa asiat tehdään toisin.

”Aloitimme yhdessäohjautuvuusprojektin. Mukaan hankkeeseen tuli ihmisiä, jotka itse halusivat kehittää yhdessäohjautuvuutta ja nyt asiaa jo pilotoidaan”, Rajala hehkuttelee.

Hanke kytkeytyy samalla Rajalan suorittamaan ammattitutkintoon, johon pitää tehdä käytännön kehityshanke tosielämän organisaatiossa.

”YTK:ssa on myös toinen vastaava hanke, joka keskittyy saman asian teoriapohjaan. Yhdistämällä käytännön ja teorian, projektista on tullut entistä monipuolisempi.”

Hankkeen tiimoilta YTK:ssa on vierailut asiantuntijoita Verohallinnolta ja Telialta, ja näin on päästy vertailemaan ohjautuvuuden malleja monenlaisten organisaatioiden kesken.

Korona on hidastanut hankkeen etenemistä, mutta tämän vuoden puolella asiaa on jälleen edistetty ja laajennettu. Ja koko ajan on oltava aktiivinen.

”Ideoikaa, palaveroikaa keskenänne, kutsukaa sessioihin vierailevia tähtiä”, Rajala kannustaa.

Paras esimerkki tulee kuitenkin käytännön suorituksista.

”Koronan synkimpinä aikoina heinäkuun alussa vuonna 2020 hakemuksia oli käsittelemättä yli 50 000. Epätoivo meinasi iskeä. Syyskuun lopulla samana vuonna käsittelemättä oli kuitenkin enää vain tuhat. Se oli huikeaa”, Rajalla hehkuttaa.

Tiimiesimiehen työ siinä puristui Pauliina Rajalan mielestä tunnettuun lausahdukseen:

”Joka haluaa, keksii keinot. Joka ei halua, keksii selityksen.” ■

Palvelu pulmissa? Klinikka auttaa!



Lähiasiantuntijan tehtävänä YTK:ssa on auttaa työkavereita työttömyysturva-asioissa aina, kun hakemuksen käsittelyssä tai asiakaspalvelussa ilmenee pulmia. Niitä pulpahtaa päivittäin niin paljon, että asialle luotiin aikoinaan oma sisäisen palvelu. Valkotakkisessa hengessä sitä alettiin kutsua Klinikaksi. Vastaanotto on päivittäin auki, ja **Outi Suikkanen** on yksi sen lähiasiantuntijoista.

Outi Suikkanen aloitti talossa 1999. Ura alkoi monen tavoin SiPasta eli sisäisestä palvelusta. Sieltä se jatkui jäsenrekisterin hoitoon ja jäsenpalveluiden sekä työttömyysturvaneuvonnan puolelle. Nykyinen työ Klinikalla muistuttaa salapoliisin työtä.

Klinikka saa viikoittain satoja tällaisia kysymyksiä.

Lähiasiantuntija on olennaisin osa Klinikkaa. Neuvontaa sisältävissä tehtävissä työskentelee vaihtelevasti vähintään noin 10 hengen asiantuntijatiimi, valmiina palvelemaan ja löytämään tietoa mitä poikkeuksellisimmista työttömyysturvaan ja sen kiemuroihin liittyvistä asioista. Outi Suikkasen toimenkuvaan kuuluu lisäksi selvittää asiakaspalautemateriaalia. Mahdolliset kehnot palautteet selvitetään yhdessä asiakkaiden kanssa, pohditaan mitä olisi voinut tehdä toisin ja missä olisimme voineet olla parempia. Klinikkan vetäjät **Anna-Leena Poskiparta** ja **Jyri Sundin** organisoivat ja vastaavat vastaanoton toiminnasta.

Klinikkan asiantuntijoille voi tulla esimerkiksi tällaisia kysymyksiä:

- Ekan hakemuksen liitteenä työsopimus 0–40h/3vkoa. Ollaan maksettu Lt ja H400 yms. Pitänee korjailla?
- Mietin työajanylitystä, eli on maksettu elokuun lisätunnit vasta nyt syyskuussa ja heinäkuun lisätunnit elokuussa jne, eli syyskuulle tulee työajanylitys mutta miten tuo heinäkuu?
- Haluaisin varmistaa menikö palkanmääritys oikein, vai olisiko jakajasta tullut vähentää päiviä?

- Hakija irtisanottu työkyvyttömyyden vuoksi. Varmistan vielä että voidaanko tässä tilanteessa ts päättää ilman irtisanomisaikaa?
- Haluun olla nyt varma, eli tuleeko nyt Pm ja ova, vai nollaus, ei ova? PM historia jotenki sekava?

Klinikka saa viikoittain satoja tällaisia kysymyksiä. Kolme eri kanavaa tarjoavat YTK:n käsitelijoille ja asiakasneuvojille mahdollisuuden lähestyä aiheella kuin aiheella puhelimitse, ajanvarauksella tai akuuttilinjalla Teamsissa. Nopeimmin vastauksia tarvitaan puhelimitse, koska asiakasneuvajalla saattaa linjan toisessa päässä olla asiakas odottamassa. Kinkkisimmille kysymyksille saa usein enemmän aikaa pohdintaan ja selvittämiseen.

Klinikkaa edeltäneinä ammoisina aikoina työkaverit keräsivät yhteen pohdittavia ja hankalia asioita, joita sitten käytiin läpi yhdessä esimiehen kanssa. Johtamismallien muututtua esimiehiltä on siirretty kuormittavaa asiantuntijatyöskentelyä klinikka-asiantuntijoiden hoitettaviksi. Aivan Klinikkan alkuaikoina, useampi vuosi sitten, joku vapaista vetäytymistiloista sai toimittaa vastaanottohuoneen virkaa, nyttem-

Myös omituisuuksia tulee vastaan tämän tästä, useita joka päivä.

min etätöiden aikana on Klinikkinen siirtynyt kokonaan virtuaaliseksi palveluksi.

Perussettiä ja omituisuuksia

Kun taloon tuli koronavuonna valtavasti uusia työntekijöitä, olivat kysymykset melko yksinkertaisia ja suhteellisen nopeasti selvitettäviä. Nyt uudetkin työntekijät ovat kokeneempia ja ehtivät miettiä syvällisemmin joitakin näkökulmia. Myös omituisuuksia tulee vastaan tämän tästä, useita joka päivä. Samoin asiakkaat ovat oppineet. Tietoa on löydettävissä netistä, ja kysymykset ovat vaikeutuneet ja monimutkaistuneet.

Yksi useimmin toistuvista kysymyksistä liittyy Outi Suikkasen mielestä työkyvyttömyyteen.

”Kun henkilö sairastuu ja on työttömyyspäivärahan saajana, Kela asettaa ennen sairauspäivärahan alkamista omavastuuajan, joka on 10 päivää. Sillä perusteella voimme maksaa, kunhan hän on saanut työttömyyspäivärahaa välit-

tömästi ennen sairastumistaan”, Suikkanen avaa koukeroita.

Sairauspäivärahojen maksamisessa on usein mutkia sen jälkeen, kun asiakas on ollut pitkään sairauspäivärahalla ja saanut sen enimmäisajan eli 300 päivää täyteen.

”Sen jälkeen asiakkaan on haettava työkyvyttömyyseläkettä tai kuntoutustukea. Odotusajalle voi hakea kuitenkin työttömyysetuutta. Mutta jos onkin niin, että työsuhte on voimassa, hakija tarvitsee työnantajaltaan selvityksen siitä, että työnantajalla ei ole tarjota työkykyä vastaavaa työtä”, Suikkanen selvittää.

Esimerkkejä on vaikka millä mitalla ja klinikatyoiskentely onkin pitkälti tiedonhakua.

YTK:n intrasta löytyy paljon ohjeistuksia ja Työttömyyskassojen yhteisjärjestö TYJ tarjoaa paljon yksityiskohtaista tietoa poikkeuksellisiin ja mitä mielikuvituksellisimpiin tapauksiin, joihin liikkuvuusavustukset, kannustinloukut, suojaosien muutokset tai vuorottelukorvauksen luomat tilanteet tuovat lisämaustetta. ■

VEROKORTTIKNOPPI

Ansiopäiväraha on verotettava etuus. Kun saa ansiopäivärahaa, YTK toimittaa siitä ennakonpidätyksen verohallinnolle. Ennakonpidätyksen suuruus riippuu verokortista.

Verohallinto on erikseen päättänyt, että jos ansiopäivärahasta toimitetaan ennakonpidätys palkkaa varten määrätyn ennakonpidätysprosentin ja lisäprosentin mukaisesti, on ennakonpidätysprosentti vähintään 25. Siksi YTK aina neuvoo asiakkaita tekemään verottajan sähköisessä palvelussa muutosverokortin etuutta varten. Se on ihan normaali verokortti, johon asiakas merkitsee jo maksetut ansiopäivärahat ja arvion tulevista päivärahoista. Kun verottaja huomioi etuudet verokortin laskennassa, on ennakonpidätys usein pienempi, jolloin rahaa jää enemmän käteen päivärahan maksun yhteydessä.

Chatbot liris on hyvä oppilas

Työttömyyden kohdatessa neuvonnan tarve on suuri. Samalla neuvoja kaivataan henkilökohtaisella otteella, koska huolenaiheena on toimeentulo. Työttömyysturva on maallikon näkökulmasta muutakin kuin helposti naposteltava pikaruoka. Tähän kohtaan osuu YTK:n nettisivuilla majaileva chatbot liris. liriksen laaja osaaminen syntyy bottikuiskaajien työssä.

Bottikuiskaaja on esimerkki työelämän muutoksesta. Teknologinen kehitys muotoilee uusia tehtäviä, joista ei vielä muutama vuosi sitten tiedetty mitään.

Marko Paakkunainen aloitti YTK:n asiakasneuvonnassa 2007 helmikuussa. Vuonna 2018 tuli tarjolle mielenkiintoinen tehtävä. Tullevaa chatbottia esiteltiin vuonna 2018 ja samalla haettiin opettajaa sille. Chatbot oli siinä vaiheessa ollut toiminnassa jo muutaman kuu-kauden. Pohjatyon lirikselle olivat tehneet **Mikke Sarajärvi** ja **Topi Niiranen**.

”Kieli ja sen rakenteilla pelaaminen on aina kiinnostanut minua. Innostuin heti mahdollisuudesta päästä kehittämään chatbottia, joka toi-

mii luonnollisella kielellä,” Marko kertoo bottikuiskaajaksi ryhtymisestä.

Alkuun bottikuiskaajan työtä oli parisen tuntia viikossa. Viimeistään koronan myötä työ on laajentunut niin, että tällä hetkellä työtä tekee kolme henkilöä.

”Opetamme liristä käymällä läpi asiakkaan ja liriksen välisiä keskusteluja ja palautteita. Työn määrä riippuu pitkälle siitä, paljonko keskusteluja on käyty. Kukaan meistä ei kuitenkaan tee pelkästään bottikuiskaajan töitä”, Marko tarkentaa.

Kokemus bottikuiskaajan työstä on avannut Markolle myös uusia mahdollisuuksia työnkuvan kehittämiseen.

”Olen viime aikoina päässyt jakamaan kuiskaajana kertynyttä kokemusta erilaisissa seminaareissa ja haastatteluissa. Tällaiset mahdollisuudet ovat mukavia ja ne tuovat lisää kiinnostavuutta tehtävään. Osaltaan ne kertovat myös onnistumisesta, mikä on palkitsevaa”, Marko kertoo.

Tarvittava osaaminen

Kouluissa ei vielä voi suoraan opiskella bottikuiskaajaksi, mutta muutamia yleisiä vinkkejä Marko osaa antaa alasta kiinnostuneille.

”Yksi edellytys on luonnollisesti kyseisen aihepiirin hyvä tuntemus. Esimerkiksi Iiriksellä se

on työttömyysturva, jossa on paljon monimutkaisuutta ja värikkäitä yksityiskohtia. Erityisesti bottikuiskaajan työssä on kuitenkin etua, jos ymmärtää hyvin sitä, miten kieli toimii”, Marko neuvoo.

Alkuun Iirikselte opetettiin yleisimpiä kysymyksiä. Vastauspankin kasvaessa hallinta käy vaikeammaksi, koska nykyisellään muutokset vaikuttavat myös moneen muuhun paikkaan. Kun säännöstö laajenee, tekeminen hidastuu, kun kaikkien muutosten osalta pitää tarkistaa olemassa olevat linkitykset.

”Vastausten verkostojen kasvaessa työ vaatii yhä enemmän kokonaisuuden hahmottamista ja sellaista loogista ajattelua, että huomaa ja ymmärtää moninaiset syy-seuraussuhteet”, Marko kuvaa bottikuiskaajana toimimisen kasvavia vaatimuksia.



Chatbot tuo lisäarvoa asiakkaalle ja YTK:lle

Chatbotin selkein etu on, että se palvelee 24/7. Yhä useampi haluaa itse valita ajan, jolloin hoitaa asioitaan ja nykyaikainen työttömyyskassa antaa siihen mahdollisuuden. Chatbotin työ on myös helposti skaalattavissa esimerkiksi ruuhkan sattuessa.

Markon mukaan chatbot on parhaimmillaan sellaisissa rutiininomaisissa kysymyksissä, joita työttömyyskassan tulee paljon.

”Chatbotin kautta on helppo ja nopea kysyä mielen päälle ensimmäiseksi nousevia kysymyksiä. Kun näihin saa vaivatta vastauksen chatbotilta, vapautuu puhelinneuvonnassa aikaa vaikeammille kysymyksille”, Marko määrittelee Iiriksen vahvuutta.

Chatbot ei korvaa muita yhteydenottokanavia. Tämä johtuu siitäkin, että Iiriksen palveluun päästäkseen ei tarvitse tunnistautua. Siten Iiris neuvoo yleisellä tasolla ja tarkemmat henkilökohtaiset tiedot voi tarkistaa puhelimesta tai sähköisessä asiointissa.

”Iiris luo myös kysyntää pelkällä olemassaolollaan. Se on helposti saatavilla, joten moni sellainen, joka ei muuten ottaisi yhteyttä, käyttää sitä”, Marko valaisee Iiriksen käyttötärpeita.

Iiriksen tulevaisuus on valoinen

YTK:lla chatbot on vakiinnuttanut paikkansa tärkeänä palvelukanavana. Samalla Iiriksen käsittelemät määrät ovat nousseet tasaisesti.

”Käyttömäärät elävät paljon vuodenaikojen mukaan. Alkuvuosi ja kuunvaihte erottuvat suuremmilla määrillä. Iiris elää siis työttömyyden ja hakemusrytmin mukaan. Viikonloput ovat hiljaisempia. Keskimäärin Iiris hoitaa noin 1000 kohtaamista viikossa. Koronan alkuun Iiris osoitti voimansa ja teki 10 000 keskustelua viikossa”, Marko kertoo ylpeänä.

Marko näkee, että chatbotit ovat tämän vuosikymmenen juttu. Ominaisuudet kehittyvät ja jatkossa ne pystyvät hyödyntämään paremmin myös erilaisia taustajärjestelmiä. Myös tekoälyn laajempi käyttöönotto parantaa chatbotin mahdollisuuksia palvella parhaalla mahdollisella tavalla.

”Yksinkertaisin chatbot on niin sanottu nappibotti. Se on ennalta määriteltyn keskustelurunkoon perustuva botti, jossa keskustelu on ennakkoon kokonaan käsikirjoitettu. Tällaisessa botissa ei käyttäjällä ole mahdollisuutta vapaseen tekstiin, sillä kaikki perustuu valmiiksi mietittyihin vaihtoehtoihin. Tämä toimii jossain yhteyksissä erinomaisesti, mutta käyttäjän kan-

Chatbotit ovat tämän vuosikymmenen juttu.

nalta paljon joustavampi on Iiriksen kaltainen botti, joka sallii myös vapaan tekstin, jota se tulkitsee ennalta opettujen avainsanojen ja lauseiden perusteella. Opetettuihin lauseisiin sisältyy myös tekoälyelementti eli käyttäjän kysymyksen ei tarvitse täysin vastata ennalta opetettua lausetta, vaan Iiris osaa tulkita sitä tiettyyn rajaan asti. Tällöin käyttäjän ei tarvitse olla niin tarkka muotoilussa, mikä on tärkeää esimerkiksi työttömyysturvassa, jossa on tyypillistä, että käyttäjät eivät itse asiassa tarkalleen ottaen aina edes tiedä, mitä heidän pitäisi kysyä tai puhuvat asioista eri termeillä”, Marko analysoi.

”Pitkiä lauseita tai useamman lauseen kokonaisuuksia chatbotille ei kannata opettaa, koska todennäköisyys sille, että joku toinen käyttäjä kysyisi asiaa samalla tavalla on kovin pieni. Omat haasteensa opettamiseen tuovat myös puhekieli ja murteet. Tekoälyelementti kuitenkin osittain taklaa tätäkin ongelmaa. Oman lisämausteensa tekemiseen tuo myös se, että työttömyysturvan sisällä on paljon sanastoa, joka voi liittyä moneen eri asiaan”, Marko jatkaa.

Bottikuiskaajien pitkäjänteinen työ on johtanut siihen, että YTK:n Iiriksen tietopohja kattaa melko tarkkaan jo kaikki työttömyysturvan pimeimmätkin nurkat. Markon mukaan sisältö on tosiaan suurimmalta osalta kasassa, ja nyt te-

kemisessä keskitytään enemmän muokkaamaan olemassa olevaa paremmaksi ja huomioidaan erilaisia ajankohtaisia asioita kuten lakimuutoksia ja työttömyydessä tapahtuvaa yleistä vaihtelua. Uutta sisältöäkin opetetaan kuitenkin edelleen säännöllisesti, mutta nykyään on kyse enemmän yksittäisistä, harvemmin vastaan tulevista kysymyksistä.

Bottikuiskaaja bussissa

”Viime kesänä matkasin bussilla kohti Hämettä. Ennen Forssaa alkoi keskustelu tuntemattoman vierustoverin kanssa. Juttelimme niitä näitä, kunnes keskustelu kääntyi töihin. Kaveri kysyi mitä teen työkseni. Sellaiseen ei ole koskaan helppo vastata, joten kerroin lyhyesti olevani bottikuiskaaja. Se upposi hyvin ja ajattelin, että kävipä se tällä kertaa helposti. Kaveri alkoi kuitenkin hetken hiljaisuuden jälkeen puhua metsänhoidosta. Oli ilmeisesti kuullut, että olen mottikuiskaaja”. ■

Teknologia takaa kyvykkyyden

Informaatioteknologia ja teknisen viestinnän sujuvuus ovat tukitoimintoja, joilla YTK:n tavoitteet on mahdollista saavuttaa. Tukitoiminnot ovat nykyisin merkittävässä roolissa, niitä pitää alati kehittää, ja niihin myös kohdistuu paljon lain edellyttämiä vaatimuksia. Vt. kehitysjohtaja **Topi Niiraselle** vaikuttavinta on ollut kehityksen vauhti.

YTK:ssa tehtiin muutama vuosi sitten linjaratkaisu, jonka ajatus oli lähteä kehittämään omaa teknologista ympäristöä. Lähtökohdat tulivat suoraan asiakkaiden tarpeista ja liiketoiminnan tavoitteista: asiakastiedon käsittelyä haluttiin sujuvoittaa ja kerätty data haluttiin saada helpommin analysoitavaan muotoon. Asiakkaille se tarkoittaa läpinäkyvämpää palvelua, nopeampaa käsittelyprosessia ja parempaa tilannetietoa, missä tilanteessa asiat ja hakemukset milloinkin menevät.

”Kun siirryin kehitystiimiin viittisen vuotta sitten, koostui tiimi kolmesta henkilöstä. Nyt meitä on reilut kymmenen. Jo se kertoo kehitysvauhdista ja satsauksesta järjestelmäpuoleen”, sanoo vt. kehitysjohtaja ja kehitystiimin vetäjä Topi Niiranen.



Erottaudutaan sillä, että asioinnin kehittäminen tehdään itse.



ICT tarkoittaa informaatioteknologista kokonaisuutta, johon kuuluvat palvelimet, raportointi ja ohjelmistokehitys, aina yksittäisestä läppäristä alkaen.

Niiranen tuli YTK:n palvelukseen yli seitsemän vuotta sitten ja on jo tuossa ajassa ehtinyt todistaa melkoisia harppauksia. Perustehtävät ovat ICT:ssä edelleen samoja kuin aiemminkin, mutta yhä uudempien vaatimusten ja osittain vanhenevien järjestelmien yhteensovittaminen tuo lisähaastetta.

Reunaehtojen puitteissa

Yli puolen miljoonan jäsenen työttömyyskassana toimiminen asettaa järjestelmille poikkeuksellisen suuret vastuut.

”Osa ICT:n vaatimuksista tulee suoraan lainsäätäjältä. Lisäksi noudatamme tarkasti työttömyyskassatoimintaa valvovan viranomaisen ohjeita ja suosituksia. Samanaikaisesti meillä on vastuu jäsentiedoistamme, niiden hallinnasta sekä tietenkin siitä, että asiakkaamme saavat toimeentulonsa maksuun ajallaan ja asianmukaisesti. Se edellyttää, että koneet ja ohjelmat toimivat”, Niiranen avaa.

YTK:n kehitystiimi jakaantuu kolmeen kokonaisuuteen, joita ovat jatkuvat palvelut ja ohjelmistokehitys sekä raportointi ja analytiikka. Jatkuvista palveluista löytyvät esimerkiksi tietotekniseen infraan liittyvät asiat kuten palvelimet ja verkkoliikenne. Ohjelmistokehitys vastaa paitsi valmISRatkaisuista ja ostetuista ohjelmistoista, myös täysin omasta ohjelmistokehityksestä, jota harvalla kassalla on omasta takaa.

Digitaalisuus on tuonut myös saavutettavuuden ja avoimuuden reunaehtoja.

”YTK:n sähköisten palveluiden käyttöaste on jo pitkään ollut yli 90 prosenttia. Se tarkoittaa, että palvelut ovat tarjolla 24/7 ja työttömyysturvaan liittyviä asioita pystyy hoitamaan vuoden jokaisena päivänä”, hän selvittää.

Oma OmaYTK

Asiakkaan näkökulmasta OmaYTK on ollut hyvin tärkeä edistysaskel. Se onkin ollut kehitystyön yksi keskeisimmistä kulmakivistä ja merkittävä osa YTK:n ICT-puolen lähistoriaa.

Käyttäjiä on nykyisin myös runsaasti. Topi tarkastelee analytiikkatyökalun näkymää ja huo-

maa, että viimeisimmän vuorokauden aikana on käynyt 12 000 kävijää. Kuukausitasolla kävijöitä asiointiympäristössä on satoja tuhansia. Erikseen ovat vielä käynyt YTK:n verkkopalvelussa osoitteessa ytk.fi.

”Pitää muistaa, että ICT on tukitoiminto. Sen tulee tarjota ratkaisuja ja teknologisia kyvykkyyksiä, jotka auttavat YTK:ta saavuttamaan tavoitteensa ja menestymään osa-alueilla, joihin strategiassa panostetaan”, Niiranen huomauttaa.

”Eli kun tiedetään, mitä tavoitellaan, meidän tehtävä on luoda teknologiset edellytykset sekä strategiaan sopiva kokonaisarkkitehtuuri.

”Kun OmaYTK:ta alettiin suunnitella 2010-luvun puolessa välissä tehtiin samalla päätös:

”Erotaudutaan sillä, että asioinnin kehittäminen tehdään itse. Samalla voimme itse vaikuttaa siihen, mitä asiakkaalle tarjoamme. Se oli ehdottoman hyvä päätös.”

Pohjalogiikan haasteet

YTK toimii nykyisin monitoimittajaympäristössä. Se tarkoittaa käytännössä sitä, että ICT rakentuu ostettavien valmisohjelmistojen sekä itsekehittävien ja räätälöityvien ohjelmistojen ympärille. Näiden tieto hajaantuu suomalaisten konesalien ja pilvipalveluiden kesken. Omaa konesalia ei enää ole.

”Aikoinaan oli pieni konesali, jossa pyörivät osa tukitoimintojen palveluista. Ei ole montakaan vuotta siitä, kun puhelinratkaisut olivat omassa salissa, sittemmin nekin on ulkoistettu”, Niiranen täydentää.

Valmisohjelmistoista tärkein lienee Digian toimittama maksatusjärjestelmä, jonka puitteissa etuudet käsitellään ja maksetaan. Samassa ympäristössä hoituvat myös maksukorjaukset ja perinnät. Suomessa on vain kaksi tämän alan järjestelmätoimittajaa, toinen on nimeltään Futunio. Kummatkaan eivät Niirasen mielestä enää vastaa täysin nykypäivän vaatimuksia.

”Haaste on siinä, että jo nykypäivän lainsäädäntö asettaa melkoisia vaatimuksia järjestel-

OmaYTK

OmaYTK on YTK:n oma sähköinen palvelu, jossa asiakas voi tehdä kaikki ansiopäiväraahakemukset. OmaYTK ohjaa hakemuksen täyttämässä ja kertoo, jos jotain tarpeellista puuttuu. Oma sähköinen palvelu tuottaa hakemusten käsittelyssä tarvittavat tiedot sellaisessa muodossa, että asia on mahdollista käsitellä nopeasti. OmaYTK:ssa asiakas voi myös tarkistaa hakemuksen tilan, päivittää yhteystiedot ja ottaa yhteyttä. Lisäksi kaikki hakemukset, päätökset, maksu-ilmoitukset ja viestit säilyvät siellä hyvässä tallessa.

YTK:n monitoimittaja- ympäristön palvelutoimittajat

Kaikki toimittajat kilpailutetaan ja sopimukset ovat voimassa tietyn sopimuskauden kerrallaan. Tällä hetkellä yhteystyökumppanit ja toimittajat edustavat maan parhaimmista ja ovat tunnettuja nimiä, kuten Vincit, CGI, Digia, Kehätieto ja Visma. Lisäksi on tukku muita pienempiä toimijoita, kuten esimerkiksi Giosg, joka toimittaa YTK:lle nettisivujen chatbotin.

mille, joiden pohjalogiikka on 90-luvulla. Koko ajan joudutaan myös tekemään arviointia, min-käläinen teknologisen arkkitehtuurin kyvykkyys parhaiten vastaisi nykypäivän toiminnan tarpeita eli parantaisi asiakaskokemusta.”

Räätälöidyistä tuotteista esimerkkeinä ovat jo mainittu OmaYTK sekä oma vuorovaikutukselliseen viestintään luotu ratkaisu, viestikeskus. Puhelinratkaisut tulevat ulkoiselta toimittajalta, samoin jäsenrekisterin ja asioiden hallintaan liittyvät ratkaisut.

”Asiointiympäristö on kehitystiimin jatkuvan valvonnan alla. Lisäksi myös viranomaisen valvoo, joskaan ei tietystikään ihan päivittäistä toimintaa”, tarkentaa Niiranen.

Oma ohjelmistoympäristö tarkoittaa mikropalveluita

Kun YTK:ssa ryhdyttiin satsaamaan omaan ohjelmistoympäristöön, siirryttiin mikropalvelu-arkkitehtuurin maailmaan eli mikropalvelut tulivat osaksi YTK:n kokonaisarkkitehtuuria.

”Ennen vanhaan järjestelmäkokonaisuutta edusti yksi iso palvelu, joka teki monta eri tehtävää. Sellaisen ylläpitäminen muuttuu vuosien saatossa aina vain haastavammaksi jolloin riskit kasvavat”, analysoi Niiranen.

”Nyt tämä on purettu, ja on päädytty rakentamaan kokonaisuutta pienistä erillisistä palveluista ja osasista eli softista, jotka vastaavat vain tietyistä loogisesta kokonaisuudesta. Näitä lohkoja voidaan kytkeä yhteen tarpeen mukaan.”

Mikropalvelut helpottavat arkkitehtuurin hallintaa.

”Niitä voi julkaista palvelu kerrallaan ja tuoda mukaan uusia ominaisuuksia, esimerkiksi asiointiin liittyen.”

Niirasen mielestä myös tulevaisuus on otettava huomioon ja ennakoitava.

”Ei saisi tuudittautua siihen, jos laki ei jotain tänä päivänä mahdollista. Se voi huomenna olla mahdollista. Mieluummin järjestelmätasolla kehitämme esimerkiksi maksujen automatisoinnin niin pitkälle, että sitten kun lainsäätäjä toisin päättää, meidän tarvitsee vain kytkeä palvelu päälle.” ■

Maailman muutos työpöydällä – YTK työpaikkana

YTK on yhä alkuperäisessä rakennuksessaan Loimaan Teollisuuskadulla, vaikka paljoakaan alkuperäistä siinä ei enää ole jäljellä. Tilat ovat kasvaneet, värit ja valo ovat muuttuneet. Koronapandemian aikana valoisa, avara ja päältäkin pirteän kellertävä, huolitellusti ylläpidetty avokonttori on ollut kuin hiljaisen mietiskelyn tyyssija. Silti asiakirjat kulkevat, asioista päätetään ja rahat siirtyvät.

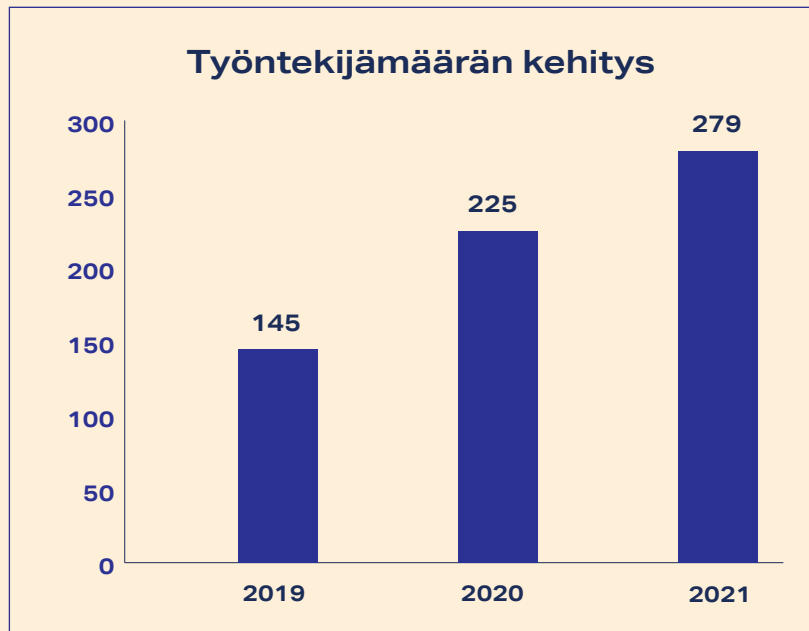
Teollisuuskadun ympäristö on kolmen vuosikymmenen aikana muuttunut. Tien varret ovat kaunistuneet, tiet levenneet ja teollisuushallien ilme on siisti ja rauhallinen. Tasainen ympäristö on kesäisin vihreä, talvisin valkoinen – ja siinä välissä aina tasaisen harmaa. Yritysten tilat on siroteltu ympäristöön väljästi. Ulkopuolinen kiinnittää huomionsa siihen, että teollisuushallien piha-alueetkin ovat hoidettuja.

Internet otettiin YTK:ssa käyttöön vuonna 1995. Asiakirjojen hallinnointia sähköisessä järjestelmässä on edistetty aina, kun uusia innovaatioita sellaisen järjestämiseen on ollut tarjolla. Tietojärjestelmien sähköistäminen, di-

gitalisaatio, on merkinnyt nopeutta ja taloudellisuutta, mikä puolestaan on merkinnyt vaivattomuutta, joustavuutta ja edullisuutta YTK:n jäsenille.

Henkilökunnalle kehitys on merkinnyt panostamista jatkuvaan muutokseen. Se on tarkoittanut ammattitaidon vaatimusten kokoai-kaista kasvua ja sen mukaista oppimista.

Jo ensi vuosista alkaen kurssit, opintoryhmät ja uuden opettelu ovat kuuluneet toimiston arki-seen työhön. YTK:ssa järjestetään säännöllisesti ruotsin kielen kursseja sekä historian poimintana esimerkiksi Osaava nainen koulutustapahtuma (1998).



Korona-aika vaikutti voimakkaasti työntekijöiden määrään.

Monet YTK:lle töihin tulleet ovat tulleet Loimaalta ja sen lähiympäristöstä. Loimaalta löytyi hyvinkin kaupan ja toimistoalan ammattilaisia, mutta koulujen tutkinnot eivät ole olleet tärkein asia. Tärkeintä on ollut kyky ryhtyä työhön. Sitä asennetta YTK:ssa on tuettu koulutuksella ja työnohjaamisella.

Työntekijöiden viihtymiseen on aina panostettu. Erilaiset virkistystilaisuudet olivat tavalisia jo 1990-luvulla. Useat tällaiset yhteiset tapahtumat elävät yhä muistoissa, joita kerrotaan uusille työntekijöille, jotka innokkaina odottavat omia kokemuksiaan YTK:n henkilökunnan yhteisistä hetkistä.

Työ ei ole aina ruusuilla tanssimista. Siihen kuuluu vaikeuksia ja kriisejä – niin henkilökohtaisia kuin työpaikan yleisiä ongelmia. Niidenkin ratkominen on osa työtä. Ei ole tavatonta, että YTK:ssa hyödynnetään huippuesiintyjä

tuomaan uusia ajatuksia. Esimerkiksi filosofi Esa Saarinen on ollut puhumassa YTK:lla. Myös Veikka Gustafsson, joka on valloittanut useita yli 8 000 metriä korkeita vuoria, on jakanut ajatuksiaan YTK:lla aiheella ”tiimityöllä huipulle”.

Viimeisin muutos työnteossa on ollut siirtyminen laajaan etätyöhön. Myös seuraava muutos on käsillä, kun YTK:n työntekijät pohtivat yhdessä paluuta tai siirtymistä uudenlaiseen hybridimalliin, jossa tavoitteena on yhdistää eri työnteonmuotojen parhaat palat. ■

Lähteet: Kassanjohtajan katsaus 17.8.1991–1992 sekä katsaukset ja toimintakertomukset 1993–2000, 2001–2005 ja 2006–2021 (YTK:n arkisto, Loimaa)

Palvelua ja pyhää pyrkimystä parempaan

”YTK on aina herättänyt tunteita; sekä meissä ytteekoolaisissa, että koko työttömyyskassakentässä. Esimerkkinä YTK:n alkuvuosilta, kun eri työttömyyskassojen henkilöstöt kokoon tuivat yhteisiin koulutustilaisuuksiin, oli tuolloin aistittavassa, että me YTK:n työntekijät olimme heidän mielessään ei-kassamaailmaan kuuluvia vapaamatkustajia myös henkilökuntana. Tällainen asenteellisuus meitä kohtaan kasvatti yhteishenkeä ja tiivisti rivejämme. Se vahvisti pyrkimystämme olla alan huipulla”.

Näin pohtii tiimiesimies **Tarja Mäki**, jonka mielestä YTK on nykyisin alalla arvostettu toimija ja edelläkävijä koko työttömyyskassakentässä. ”YTK tarjoaa jatkossakin parasta palvelua, koska työmme jäsentemme hyväksi on meille sydämen asia – sitä tehdään

olympialiikkeen hengessä, sen moton mukaisesti: citius, altius, fortius”, hän kiteyttää.

”Edellinen työnantajani lopetti toimintansa keväällä 1995, jolloin ryhdyin kartoittamaan paikkakunnan muita mahdollisuuksia. Kuulin tuttavani kautta työttömyyskassan hakevan

työntekijöitä, joten otin yhteyttä YTK:n kas-sanjohtajaan **Juho Paloheimoon** ja pääsinikin heti samana päivänä haastatteluun”, Tarja Mäki muistelee.

Haastattelu ei kuitenkaan heti johtanut työsopimuksen solmimiseen, koska juuri tuolloin ei ollut paikkoja auki. Puhelin kuitenkin soi jo kolmen päivän päästä, nyt olisi töitä tarjolla ja niin ura YTK:ssa alkoi. Tarja Mäki asteli YTK:n ovista sisään 24. huhtikuuta 1995 ja tuore työyhteisö sai 19. jäsenensä. Nämä työsuhteen alku-metrit osoittivat jo silloin, miten nopeasti muutoksia tapahtuu ja miten nopeasti muutoksiin tulee reagoida.

Tarjan ensimmäinen työ oli sisäisessä palvelussa, tuttavalliselta nimeltään Sipa. Siitä tehtävästä ovat aikoinaan lähes kaikki taloon tulleet aloittaneet työttömyyskassauransa. Työhön kuului muun muassa saapuvasta postista huolehtiminen eli avaaminen ja aakkostaminen. Kirjeissä oli enimmäkseen jäsenten hakemuksia liitteineen, jotka jaettiin edelleen etuusmaksajien käsiteltäväksi. Paljon oli myös liittymislomakkeita, jotka ohjattiin Sipasta jäsenrekisteriä hoitaville käsittelijöille.

”Asiakirjat tallennettiin maksatuksen jälkeen canon file -mikrofilmille, josta ne olivat katsottavissa käsittelyn jälkeen ”dokumentteina”. Parhaimmillaan (tai pahimmillaan) posti kantoi päivässä yhdeksän laatikkoa kirjeitä YTK:lle.”

Kuukauden työskentelyn jälkeen Tarja siirtyi opettelemaan maksatusta. Kovin syvällistä perehdytys ei vielä silloin ollut. Työhön oppiminen tapahtui tuolloin melkoisen

itseohjautuvasti. Järjestelmät ja käytännöt opeltiin itsenäisesti kyselemällä ja tekemällä, vähäisten ohjeiden sisällön tarkoitusta arvaamalla.

”Maksatuksen opettelu aloitettiin tuolloin jatkohakemuksista eli koettiin, että ne ovat helpompia ja nopeammin opittavissa. Soviteltavien hakemusten käsittelyssä soveltamisvaihtoehtoja oli tuolloin vähemmän, niin siinä pääsi nopeasti rutiineihin kiinni. Nykyisin tilanne on päinvastoin.”



Jatkohakemuksista ekoihin hakemuksiin ja esimiestyöhön

”Jo ensimmäisenä syksynä sain siirtyä ensimmäisten eli alkavien hakemusten pariin. Ne vaativat hieman syvällisempää osaamista, koska päivärahan perusteena olevan palkan laskeminen ja työsuhteisiin liittyvien selvitysten arviointi oli työläämpää ja hitaampaa,” Tarja selvittää.

”Näissä hakemuksissa saattoi olla todella paljon liitteitä, 15–20 kpl oli ihan normi, mutta ei ne 50 liitteen hakemuksetkaan kovin harvinaisia olleet. Alkuvuosina käytössä oli YAP:n maksatusjärjestelmä. Maksusuoritukset lähtivät jäsenille kerran viikossa torstaisin. Vähän myöhemmin tapahtui huima edistysloikka, kun suoritukset lähtivätkin joka päivä.”

Elokuussa 1996 Tarja siirtyi esimiestehtäviin. ”Vaikka toistuviin lakimuutoksiin on nykypäivänä jo tottunut, on minulle erityisesti jäänyt mieleen vuoden 1997 alusta sovellettavaksi tullut työssäoloehdon täyttymisen kaksi vaihtoehtoa: 34 vkoa ja 43 vkoa, jotka todellakin olivat vähäisiin soveltamisohjeisiin suppeasti ohjeistettu. Lain soveltamisessa oli siis aikamoisia haasteita, mutta yhdessä me asiaa keskenämme selvensimme ja ratkaisimme menettelytapoja käytäntöön hakemusten käsittelemiseksi lain edellyttämällä tavalla. Yhdessä tekemällä siitäkin selvittiin ja opittiin.”

Suhtautumisen muutos

Alkuvuosina esimiestyöt YTK:ssa olivat hyvin työnjohdollisia; asiantuntijavetoista tekemistä ja

asioiden johtamista. Viimeisen vuosikymmenen aikana YTK:lla on sen sijaan painotettu valmentavaa henkilöjohtamista. Alun asiajohtamiselle on toki selitys.

”Oli tarve näyttää, että YTK:lla on oikeutus olemassaololleen ja että hoidamme tehokkaasti ja nopeasti jäsentemme päivärahan maksamisen sekä olemme jäsentemme tavoitettavissa muita työttömyyskassoja huomattavasti laajemmilla palveluajoilla ja myös laajemmalla toimialarajauksella. Prosesseja piti hioa koko ajan jouhevimmiksi ja kun samaan aikaan jäsenmäärä jatkoi vahvaa kasvuaan, kasvoi työmäärämme samassa suhteessa. Henkilökunnalta tämä vaatii kyllä aivan poikkeuksellista sitoutumista ja venymistä jo tuolloin” Tarja muistelee.

Organisaatio oli tuolloinkin matala ja varsinaiseen johtoryhmään kuuluivat ”aikojen alussa” **Paula ja Juho Paloheimo** sekä **Jukka Ekuri**. Myöhemmin se täydentyi lakimiehellä.

Vuonna 2005 talosta lähtenyt kassan perustajaa Juho Paloheimoa Tarja muistelee henkilönä, joka antoi toiminnalle sydämensä, oli innovatiivinen, ulkonaisesti huoliteltu ja esteettikkokin, niin kuin vain entinen tekstiilialan yrittäjä voi olla. ”Tottakai myös särmikäs ja vaativa sekä ajoittain hyvinkin päättäväinen ja eteenpäin pyrkivä. Paloheimo johti YTK:n organisaatiota yrittäjämäisen työnteon hengessä. Ehkäpä niistä ajoista on periytynyt näihin päiviin asti vahva sitoutuminen ja vastuunkanto tehtävän hoitamisessa”, Tarja aprikoi.

YTK:n toimitilat ovat kasvaneet koko ajan. Tila toimi alun perin ompelimonä. Kun työttömyyskassa aloitti toimintansa, tila oli jaettu ompelimoon ja kassan tiloihin.

Työttömyysturva 2021

Työttömyysturvaetuuksista säädetään työttömyysturvalaissa. Työttömyysturvan tarkoituksena on turvata työttömän työnhakijan taloudelliset mahdollisuudet hakea työtä ja parantaa tämän edellytyksiä päästä tai palata työmarkkinoille. Lisäksi työttömyysetuudella korvataan työttömyyden aiheuttamia taloudellisia menetyksiä.

Tarkoituksista voi päätellä, että työttömyysetuuksilla on sosiaalipoliittinen ja työvoimapoliittinen puoli. Etuuksilla huolehditaan toimeentulosta, mutta samalla huomioidaan sen vaikutukset työmarkkinoiden toimintaan.

Työvoimapolitiikkaan liittyy se, että oikeus työttömyysturvaan edellyttää työvoimapoliittista lausuntoa. Tätä varten TE-toimisto ja jatkossa yhä enemmän kunnat tutkivat muun muassa sen, onko työnhaku voimassa ja onko henkilö työtön vai ei. TE-toimisto tai kunta antaa näistä seikoista lausunnon työttömyysetuuden maksajalle.

Etuuksia on kolme erilaista: ansiopäiväraha, peruspäiväraha ja työmarkkinatuki. Ansiopäiväraha edellyttää jäsenyyttä työttömyyskassassa ja työssäoloehto, eli sitä, että on vakiintuneesti ollut töissä. Jos kassan jäsenyyttä ei ole, mutta työssäoloehto on, voi hakea peruspäivärahaa Kelasta. Jos työssäoloehto ei ole, voi hakea työmarkkinatukea Kelasta.

Peruspäiväraha ja työttömyyspäiväraha ovat vähän reilut 30 euroa päivässä. Ansiopäiväraha riippuu työttömyyttä edeltäneistä tuloista. Tyypillisesti se on noin 70 euroa päivässä.

Etuuksia maksetaan enintään viisi päivää viikossa.

TIETOA, JOTA TARVITSET NYT!

**Ansiosidonnainen työttömyysturva maksaa sinulle
vuodessa suunnilleen sen verran kuin**

- **Muodikkaat merkkifarkut**
- **75 litraa bensaa**
- **Muutama CD-levy**
- **Pari kampaamokäyntiä**

**Ja antaa sinulle paremmat mahdollisuudet niiden
kustantamiseen myös työttömyyden aikana.**

YTK on aina ollut konkreettinen ja suoraviivainen.

”Verhon takaa kuuntelimme ompelukoneiden sätkätystä ja surinaa, kun T.E.D-tuotteen vaatteita syntyi. Samassa ilmassa sitten teimme päteviä työttömyysturvapäätöksiä kassan puolella”, Tarja nauraa.

Uusia tuulia ja tekemisen meininkiä

Vuosituhanne vaihtuessa YTK:hon alettiin perustaa tiimejä maksatukseen. Tiimeissä oli noin 8 - 10 tekijää. Viisi tiimiä hoiti jäsenten hakemuksia sukunimen perusteella aakkosittain jaoteltuna. Asiakaspalvelu ja jäsenpalvelu samoin erillisinä tiiminä. Tarja muistaa erityisen merkittävänä käänteenä **Auli Hännisen** tulon palvelupäälliköksi vuonna 2003. Samalla ovenavauksella tuli

taloon myös **Saara Perho**, juristeja kummatkin. Voisi sanoa, että varsinainen ”dynamic duo” tuli taloon. Kassan kehittämisessä otettiinkin pidempiä loikkia tuosta vuodesta alkaen.

”Yhteisen tekemisen meininki on ollut aivan poikkeuksellista kaikki nämä vuodet. Työtä on aina ollut paljon ja sitä on tehty tiukoilla resursseilla varsinkin alkuvuosina. Kaveria ei jätetä -mentaliteetti on kantanut ja aika ajoin muistutellenkin itselleni edesmenneen presidenttimme sanontaa: ”Ellemme varmuudella tiedä, kuinka tulee käymään, olettakaamme, että kaikki käy hyvin” eli pitäisi aina muistaa säilyttää oikein haastavissa tilanteissakin tuo positiivisuuden siemen”, hän tuumii.

”Noin 15 vuotta sitten YTK:sta tuli paperiton toimisto ja otimme ison loikan Assi dokumentin-

Ehkäpä niistä ajoista on periytynyt näihin päiviin asti vahva sitoutuminen ja vastuunkanto tehtävänhoitamisessa.

hallintaohjelman tuomiin käytäntöihin työssämme. Myöhemmin Assista tuli muuten Essi. Ja melkein samaan syssyyn vaihdettiin vielä YAP:n maksatusjärjestelmä Digian järjestelmään. Se oli henkilökunnalta tietenkin iso ponnistus. Mutta loppujen lopuksi aika nopeasti totuimme uuteen toimintamalliin. Alussa muutosvastarintaakin oli varmasti jonkin verran. Epävarmuus on inhimillistä ja kysymyksiä leijuu ilmassa aina suurien muutosten yhteydessä: osaanko enää edes käsitellä hakemuksia ja hallitsenko/opinko asioita?”

Juhlahetkiä

Kohokohtina Tarja Mäki muistelee yhteistä reissua vuonna 2001 Saariselälle 10-vuotisjuhlan merkeissä. Levillä väki juhli 25-vuotista taivaltaan. Lisäksi on ollut lukuisia muitakin tilaisuuksia näiden 30 vuoden aikana.

”Henkilökunnan arvostus on näkynyt juhlien muodossa, ja niillä onkin ollut iso merkitys arjen aherruksesta irtautumisessa. Rennossa työyhteisössämme on syntynytkin myös paljon ys-

tävyyssuhteita, emme ole vain työkavereita”, Tarja sanoo.

”Kasvulla ja muutoksilla on toki myös kultareunuksensa, mutta kova vauhti on pitänyt yllä myös kehityksen halua. Kuten alussa totesin; pyhän pyrkimyksemme aasinsilta tulee olympialiikkeestä: nopeammin, korkeammalle, voimakkaammin ja rohkeammin. Joukkueurheilua työntekomme paljolti muistuttaakin”, hän filosofoi.

Tarja kokee ylpeyttä siitä, että saa olla osana tätä mahtavaa organisaatiota. ”Näin huikeasta kasvun ja kehityksen matkasta ei osannut edes unta nähdä huhtikuussa 1995. On tämä huikea menestystarina - ja melkein tekisi mieli näyttää pitkää nenää niille, jotka meitä alkuvuosina väheksyivät,” Tarja nauraa.

”Ja se ompelimon vaatemerkki T.E.D. on muuten lyhenne sanoista Try Every Day”. ■









OSA 2

Rohkea keskustelija

ROHKEA KESKUSTELIJA

**Keskustelemme
rohkeasti työelämästä
ja sen muuttamisesta.
Haluamme olla suoria,
reiluja ja aitoja.**

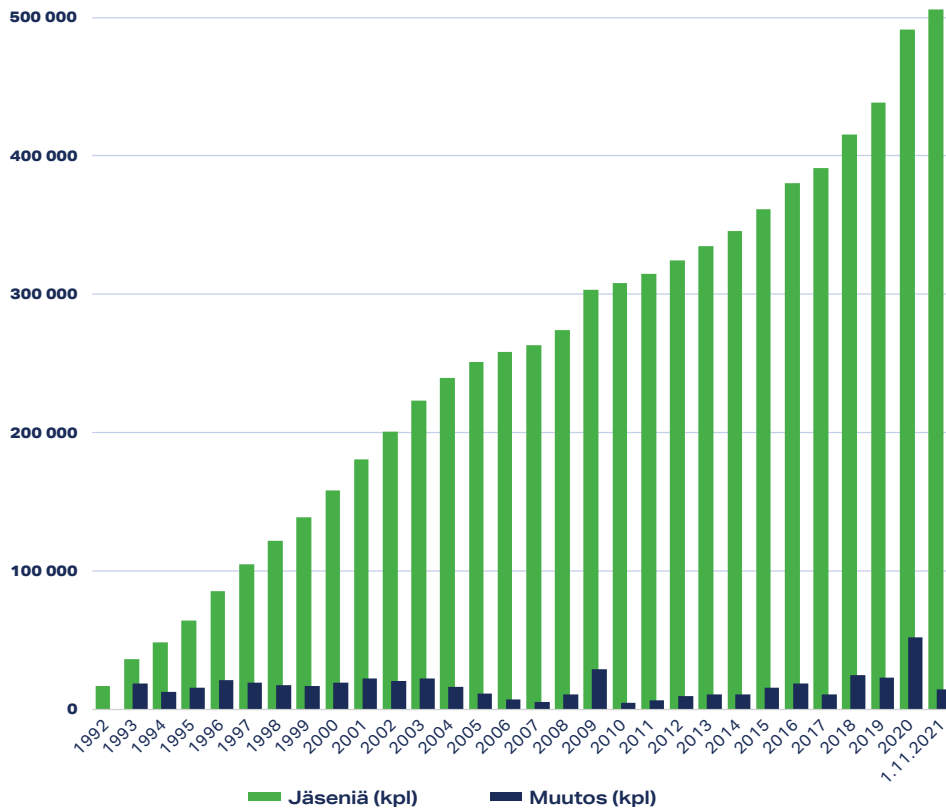
**Ilman rohkeutta moni
asia jää sanomatta
ja siksi ymmärretään
väärin.**

Suosion salaisuus

YTK on 30 vuoden ajan kasvanut joka vuosi. Nyt loimaalaiseen työttömyyskassaan kuuluu joka neljäs suomalainen palkansaaja. Kasvu ei ole tullut itsestään. Sen eteen paiskitaan edelleen joka päivä töitä, mikä on kuulunut kauas ja kantanut hedelmää. YTK:n suosio perustuukin vahvasti suositteluun, sanoo asiakkuus- ja viestintäjohtaja **Ilona Kangas**.

Vaikka YTK on Suomen suurin kassa, on maassamme edelleen paljon ihmisiä, jotka ovat kassajärjestelmän ulkopuolella. Kysymys kuuluukin, miten saada heidät mukaan? Etenkin nuorilta jää helposti huomaamatta, että jäsenyys olisi hyödyllistä. YTK:n markkinointiviestintä onkin ollut aina kiinnostunut

Jäsenmäärän kehitys



tavoittamaan järjestelmän ulkopuolelle jääneet ihmiset.

Viestikin on yksinkertainen ja selvä: kassan jäsen saa työttömyyden kohdatessa enemmän rahaa kuin mitä Kelan peruspäiväraha tarjoaa.

”30 vuotta sitten tätä ei YTK:ta lukuun ottamatta sanonut kukaan ääneen”, Kangas kertoo.

Vasta nyt tälle tehokkaalle ansiopäivärahaan liittyvälle viestille on tulossa jakajia, kilpailijoita ja seuraajia, kuten lukuisten kassafuusioiden myötä yleistyvät kaikille palkansaajille avoimet kassat. Pari tällä tavoin toimivaa työttömyyskassa on jo ilmestynyt.

”Avoimuus kassakentässä on ollut kuitenkin YTK:n luoma käsite”, Kangas tarkentaa.

Kasvua kuukausi kuukaudelta

YTK on kasvanut käytännössä joka vuosi, vieläpä lähes joka kuukausi. Kasvukäyrä on ollut suorastaan huikea. Kovasta kasvusta huolimatta haaste on sama, perusviesti ei ehkä sittenkään ole kaikille kirkas.

”Työttömyyskassaan kuuluminen ei ole palkansaajalle pakollista, mutta siihen kuuluminen tuo etuja”, Kangas avaa viestin tulkinallisuutta. Tähän ovat ammattiyhdistysliikkeet tarrautuneet: kassatoiminta on leivottu osaksi liiton toimintaa, ja se on hämähäntänyt ihmisten ymmärrystä siitä, mistä ansioturva tulee.

Myöskään ammattiyhdistyksiin ei ole pakko kuulua, vaikka nekin tarjoavat etuja. Liiton

Vain hyvin harva organisaatio pääsee vastaaviin lukuihin.

ja työttömyyskassan eroa YTK on koettanut teroittaa, vaikka se on usein johtanut myös vastakainasetteluun.

”YTK on pyrkinyt selkiyttämään kassan ja liiton eroja. Kassasta saa ansioturvan ja liitosta muuta. Palkansajalla on oikeus halutessaan kuulua vaikka kumpaankin”, muistuttaa Kangas.

Silloin kun YTK viestii tehokkaimmillaan, se tarjoaa viestinsä suoraan puolelle miljoonalle jäsenelleen.

”Jäsenemme ovat valtavan aktiivisia lukemaan meiltä tulevia viestejä. Noin kuukausittain lähetämme jäsenillemme sähköpostia, joiden pull-prosentit ovat monissa kymmenissä. Suomeksi sanottuna kymmenet tuhannet ovat kiinnostuneita, avaavat ja lukevat viestimme”, hän täsmentää.

Myös YTK:n verkkopalvelu on suosittu, koska sitä kautta päästään sähköiseen asiointiin.

”Ylipäättään verkkosivujen eteen on tehty paljon hyvää työtä, optimoitu ja tutkittu sitä, mitä

ihmiset hakevat. Tiedon avulla pystymme tuotamaan haluttua sisältöä.”

Sisältöjen tavoitteena on olla selväsanaista, ymmärrettävää ja saavutettavaa. Myös välittämisen fiilis on haluttu tuoda mukaan viestintään.

”Haluamme viestiä, että vaikka nämä asiat tuntuvat joskus vaikeilta, ei tarvitse murehtia, YTK:ssa pidetään huolta ja osataan asiat”, Kangas kuvailee arjen viestintää ohjaavia teemoja.

Tässä korostuu erityisesti asiakaspalvelun rooli ja osaaminen. He saavat huikeita arvosanoja tekemästään työstä. Sieltä löytyykin kasvun ja suosion salaisuus.

”Kasvumme perustuu suositteluun. Kun ihmiset ovat saaneet meiltä hyvää palvelua, he suosittelevat meitä sellaiselle, joka palvelua tarvitsee.”

Suosittelu nousee esiin sekä jäsenkyselyissä että kolme kertaa vuodessa tehtävissä jäsenpuls-situtkimuksissa sekä muissa tutkimuksissa, joita

YTK:n jäsenmaksun kehitys

1992	525 mk	2008	67 €
1993	575 mk	2009	67 €
1994	650 mk	2010	99 €
1995	490 mk	2011	99 €
1996	390 mk	2012	99 €
1997	320 mk	2013	99 €
1998	310 mk	2014	99 €
1999	290 mk	2015	118 €
2000	280 mk	2016	118 €
2001	45,41 €	2017	118 €
2002	45,4 €	2018	100 €
2003	50 €	2019	92 €
2004	60 €	2020	92 €
2005	65 €	2021	119 €
2006	65 €	2022	115 €
2007	65 €		

tekevät riippumattomat tutkimuslaitokset, kuten Taloustutkimus.

Viimeisimmässä mittauksessa YTK:n NPS-luku (Net Promoter Score eli asiakasuskollisuuden mittari) oli 67.

”Vain hyvin harva organisaatio pääsee vastaaviin lukuihin”, ylpeilee Kangas.

Luvun ja samalla asiakaspalvelun arvostusta nostaa vielä se, että työttömyysturvassa joudutaan antamaan paljon myös kielteisiä päätöksiä eli ihmiset eivät saa hakemaansa ja voivat olla pettyneitä. Siitä huolimatta he kokevat saavansa hyvää palvelua.

Nuoret tulevat!

Silmiinpistävintä YTK:n kasvussa on Kankaan mukaan uusien, nuorten jäsenten osuus. Myös jo alle 20-vuotiaita liittyy koko ajan lisää.

”Nuoruus tai kokemus eivät ole este, mutta jäsenen on liittyessään oltava työssä. Opiskelijakin voi liittyä, jos kuitenkin tekee samanaikaisesti töitä”, hän tarkentaa.

Kassan jäsenyys on vakuutus. Ansioturvavakuuttamisessa kerrytetään oikeutta siihen, että tarvittavan hetken tullen voi hakea ansiopäivärahaa toimeentulon turvaksi ja uuden mahdollistajaksi. Siksi nuorellekin on järkevää liittyä kassaan esimerkiksi jo osa-aikaisten ja määräaikaisten töiden yhteydessä.

”Ylipäättään kassan jäsenten opiskelu- ja muutkin taustat heijastelevat kaikkien suomalaisten taustoja. Korkeakoulutettujen osuus on noin 10 prosenttia, sama kuin väestössä. Muutkin tilastotiedot menevät samassa suhteessa, kuten pääkaupunkiseudun korostuminen. Sekin heijastaa koko Suomen palkansaajien tilannetta”, Kangas avaa.

Tasainen kasvu sai rytmihäiriön, kun korona yllätti kaikki.

Hullu vuosi 2020

Viestinnän ja markkinoinnin kannalta merkittävä muutos tapahtui muutama vuosi sitten. Se liittyi jäsenyyteen ja jäsenmaksuihin. Siihen asti jäsenmaksu oli sidottu kalenterivuoteen. Käytännössä se ohjasi markkinoimaan vuoden vaihteessa, kun oli edullista liittyä tammikuussa eikä esimerkiksi joulukuussa. Tästä päästiin luopumaan, kun otettiin käyttöön niin sanottu vakuutusperuste. Jäsenmaksua maksetaan vain jäsenyysajalta.

”Se tarkoittaa sitä, että koska tahansa on mahdollista ja järkevää liittyä jäseneksi. Jos liittyy keskellä vuotta, tarvitsee maksaa vain jäljellä olevien kuukausien verran vuosimaksua”, Kangas kertoo.

”Nyt meille tulee tasaisesti joka kuukausi noin 4000–5000 uutta jäsentä, mikä on netto-

kasvuna 2000–3000 jäsentä kuukaudessa. Viikolla dramaturgia on melkein sama koko ajan. Maanantaina ja tiistaina liittyy eniten uusia jäseniä ja lauantaisin vähiten. Sunnuntaisin sitten taas jo liitytään aktiivisemmin”, Kangas raportoi.

Tasainen kasvu sai rytmihäiriön, kun korona yllätti kaikki.

”Hetimitä valmiuslain käyttöönoton jälkeen meille tuli alle viikossa 20 000 uutta jäsentä, vaikka ajoimme hetkeksi kaiken markkinoinnin alas. Kokonaisuudessaan vuonna 2020 meille liittyi melkein 90 000 uutta jäsentä. Nettokasvua tuli melkein 60 000, mikä vastaa melkein kolmen vuoden normaalia jäsenkasvua”, Ilona muistelee uusien jäsenten vyöryä.

Hullusta vuodesta on jo tasaannuttu, mutta edelleen nettokasvua on odotettavissa 20 000 kuluvalle vuodelle, mikä on tasaisen, normaalin kasvun määrä.



TÄMÄKIN VÄTYS TÄSSÄ

PETRA OLLI
painija
maailmanmestari

Harva ammatti – kuten vaikkapa paini 65 kilon sarjassa – enää takaa töitä loppuelämäksi. Työttömyys voi olla aktiivista, piinallista tai pitkittynyttä, mutta harvoin se on toimetonta. Tutkimuksemme* mukaan työttömyyteen liitetään silti ummehtuneita mielikuvia: hanttapuli, klehjumperi, laiskuri, nahjus, pirttikarhu, vetelys, väty.

YTK edustaa jo joka neljättä suomalaista palkansaajaa. Haastajana aloittanut kassa on kasvanut Suomen suurimmaksi – huhtikuussa ylitimme 500 000 jäsenen rajapyykin. Jäsenyyden syyt ovat jokaiselle yksilölliset, mutta moderni turvaverkko yhteinen.

[YTK.FI/TYOTTOMYYDENMURROS](https://www.ytk.fi/tyottomyydenmurros)

* ASENETT TYÖTTÖMIÄ KOHTAAN VERKKOKESKUSTELUSSA (2021)

Helsingin Sanomien etusivulla 5.5.2021 nähtiin MM-kultamitalistipainija Petra Olli, joka antoi kasvot työttömyyden stigman poistamiseen tähtäävälle kampanjalle.

Siinä korostuvat tunteet.

Hittituote

YTK:n markkinointiviestintä oli innovatiivista ja innostunutta jo 90-luvulla.

”Jo silloin haluttiin kasvaa ja siihen on aina tähdätty. Jäsenkasvulla voidaan tuottaa ja turvata erinomainen palvelu. Tämä on ollut ainutlaatuista asennetta kassakentässä”, sanoo Kangas.

Viestinnällä myös haluttu kertoa ja nostaa esiin hyötyjä. Sitä ovat tukeneet kuvat ja kielikuvat: ”On kiipeilty, on turvavaljaita, on kypärät päässä ja sateenvarjojakin on nähty”, kuvaillee Kangas. Varautumisen tematiikkaa on viljelty laajasti.

Vaikka etuuskien tuottaminen ja niiden pyörittäminen ovat monimutkaisia prosesseja, tuotteena YTK:n ansioturva on Kankaan mielestä helppo, vieläpä yksinkertaisesti ja nopeasti netistä ostettavissa. Suorastaan hittituote.

Viime vuosina tuotteen viestintään on kytketty asiakkaan eteen tehtävän toiminnan esittely. Siinä korostuvat tunteet.

”Kun ihminen asioi kanssamme, hän saattaa olla monenlaisten tunteiden vallassa, mahdollisesti jopa järkyttynyt tai ahdistunut. Työttömyys ei ole helppo asia”, Kangas sanoo.

Tunteisiin liittyy stigma ja häpeä. Sitä on koettu markkinointiviestinnän keinoin purkaa. Arjessa se näkyy välittävänä, mutta sujuvana toimintana.

Loimaan kassa vai YTK?

Julkisuudessa YTK on edelleen monessa yhteydessä Loimaan kassa. Nimenä se elää monen suussa omaa elämäänsä, vaikka sitä ei virallisessa viestinnässä ole käytetty. Loimaan kassa -nimeä eivät kaikki pidä, eivät edes kaikki YTKlaiset, mutta nimessä on myös paljon hyvää juurevuutta. YTK on alueellisesti merkittävä työnantaja ja merkki siitä, että muuallakin kuin kehäkolmosen sisäpuolella tapahtuu.

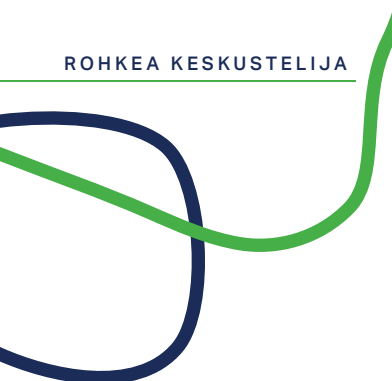
Ilona on itse ollut YTK:n jäsen jo 2000-luvulla. Yrittäjäaikoina jäsenyys jäi katkollen, mutta palkkatöihin palaaminen toi jälleen asiakkaaksi. Suhde YTK:hon on muutenkin ollut vaihteleva. Vuosia Ilona hoiti YTK:ta viestintätoimistosta konsulttina. Viimeiset pari vuotta työ on jatkunut talon sisältä käsin.

”Olen aina ajatellut YTK:ta eräänlaisena julkisen puolen start-upina. YTK on bisnesmaailman termein *loonshot*, jonka tarina kantaa.” ■

Y niin kuin yleinen

Monelle maallikolle YTK:n Y sekoittuu yksityiseen. Sitä se ei tarkoita. Joskus aivan alkuaikoina YTK tarkoitti yksityisalojen toimihenkilöiden työttömyyskassaa. Nykyisin kassan koko nimi on Yleinen työttömyyskassa YTK.

Virallisesti YTK ei ole lyhenne yleisestä työttömyyskassasta, mutta kyllä se siihenkin sopii. Yleinen on liitetty kassan nimeen 2000-luvun alkupuolella, kun YTK muutti sääntöjään siten, että jäseneksi pääsi millä tahansa alalla työskentelevä palkansaaja.



Tehtaan muodon- muutos

Vuonna 2013 YTK:lla alkoi mittava strategiatyö, jonka tuloksena jäsentyivät ja muotoutuivat organisaatiomalli, toimintatavat ja toimitilat. Strategiatyön jäljet näkyvät konkreettisimmillaan toimitilassa, joka muuttui tehtaasta tietotyön keitaaksi. Strategiatyö uudistettiin 2019, mutta sen perintö ei ole vielä nähtävissä. Strategiatyön merkitystä luotaa erityisasiantuntija **Petja Eklund**.

Itsenäisyys tosin oli suhteellista.

”Ensimmäinen sana, joka tuli mieleen, kun astuin YTK:n ovista sisään uutena työntekijänä: tehdas!”

Sana ei ihan väärään osunut, sillä YTK todella sijaitsee Loimaan teollisuusalueella entisessä teollisuushallissa. Kun Petja Eklund aloitti työt kassassa vuonna 2013, olivat puitteet vielä karrumman puoleisia.

”Siellä odottivat kelmeä loistoputken valo ja puutteellinen ilmanvaihto. Harmaanbeiget väliseinäkkeet muodostivat koppeja, joissa työntekijät istuskelivat päätöksiä hissukseen näpytellen. Niissä kopeissa ei ilma liikkunut”, Eklund kuvailee menneitä.

Hän kertoo, kuinka noin satakunta ihmistä istui suuressa hallissa, mutta silti työ oli enimmäkseen itsenäistä ja yksinäistäkin. Tiimityötä tai palavereita oli vähän.

”Itsenäisyys tosin oli suhteellista, koska esimiehet olivat työttömyysturvaviedon vartijoita. Aina kun tuli kysyttävää, jonotettiin esimiehen pakeille.”

Eklund muistaa muutoksenhaussa työskennellessään ajatelleensa, että se oli viimeinen kohta, missä talon sisällä tarkistetaan, olemmeko tehneet oikein ja voimmeko lähettää hakemuksen eteenpäin muutoksenhakulautakunnalle. Virheitä joskus löytyi, ja silloinkin piti mennä neuvottelemaan esimiehen luo, oliko virhe todella-

kin tehty. Työttömyysturvaviedon hallitseminen oli tuolloin arvon mittari ja virheen löytyminen saattoi mennä tunteisiin.

”Tilanne kuvaa hyvin organisaation kulttuuria ennen muutoksia ja strategiatyötä. Olimme prosessilähtöisiä ja valtaa oli sillä, joka parhaiten tunsi työttömyysturvaviedon”, Eklund kertoo.

Käsitys asiakkaasta oli silloin erilainen. Digitalisaation myötä asiakkaat piilivät jossakin prosessin ja numeroiden takana. Asiakaspalvelu ja käsittely olivat lisäksi erillään toisistaan aivan fyysisestikin, joten siiloilta ei voitu välttyä. Tällä oli myös eriarvoistavia vaikutuksia.

Kokonaisjärjestelyn tunnistettiin tuottavan työpahoinvointia ja sille oli tietysti jotain tehtävää. Lisäksi vuosina 2011 ja 2012 oli tehty asiakaspalveluprojekti, joka oli paljastanut kehityskohtia palvelun laadussa. Seuraavana vuonna YTK haki asiakaspalvelun laatukoordinaattoria, jonka tehtävä olisi alkaa kehittää palveluita.

”Asiakaspalvelun laatukoordinaattori oli itse asiassa se rekrytointi, jonka kautta itse tulinkin taloon”, Eklund muistelee. ”En saanut paikkaa, mutta ilmoitin, että voin tulla silti.” Paikka järjestyi ja sillä tiellä Petja edelleen on.

Koko henkilöstö osallistui, ja se oli tärkeää.

Strategiatyö alkaa

Asiakaspalveluun liittyvät asiat alkoivat kuplia pinnalle siinä määrin, että tieto kantautui hallitukseen asti. Samalla havahduttiin siihen, että YTK:n arvot oli tehty edellisen kerran vuonna 2006.

Strategiatyö alkoi joulukuussa 2013 nimellä Tulevaisuuspolku2020. Sen tavoitteena oli asettaa uudet tavoitteet, määrittää uudet arvot sekä löytää kattava toiminta-ajatus tekemisen taustalle. Aloitustyöpajojen jälkeen jakauduttiin ”löytöretki”-työryhmiin, jotka tekivät tiimeissä töitä. Syksyllä 2014 strategiatyö oli valmis. Tulokset ja löydökset esiteltiin tulevaisuuspolun päätösjuhlassa. Ulkopuolisena sparraajana ja fasilitaattorina projektissa toimi organisaatioiden uudistusprosesseihin erikoitunut yritys, *Dazzle*.

”Osa työstä oli melko tarinallista ja se välillä huvittikin. Mutta koko henkilöstö osallistui, ja se oli tärkeää. Ehkä hieman raskas malli tehdä strategiaa, mutta lopputulos onnistui”, toteaa Eklund.

Työryhmät ja löytöretkiryhmät tuottivat valtavasti ideoita ja materiaalia, joista jotkut ovat tänä päivänä itsestäänselvyksiä, kuten sähköinen asiointi ja käsittelijän työpöytä tai etätyö ja pitkälle viety työhyvinvointi. Paljon tuli löydöksiä myös brändiin ja viestintään liittyen.

Samalla tuli tutuksi strategian jalkauttamistyö.

”Työskentelytapa on yksi keskeisimpiä ja kestävimpiä asioita, mitä strategiatyö sivuvirtana tuotti. Opimme työskentelemään pienryhmissä, käytimme fläppitauluja ja post-it-lappuja ja ajattelimme ensimmäistä kertaa tiimeinä yhdessä”, Eklund muistelee innolla.

Silloiset johtohahmot eli toimitusjohtaja **Auli Hänninen** vastasi yleisesti strategiatyöstä, talousjohtaja **Antti Jokinen** toimitilauudistuksesta ja palvelujohtaja **Saara Perho** organisaatiouudistuksesta.



Tulevaisuuspolun päätösjuhlassa YTKlaiset maalasivat yhdessä arvotaulun, joka on yhä Loimaan toimiston kahvilassa esillä.

Tuloksia toteutettaviksi

Strategiatyöpajojen tuloksia olivat tavoitetilat vuodelle 2020 sekä arvojen sisältöpohja. Auki kirjoitettuina arvot olivat: työelämän sillanrakentaja, sinun oppaasi ja rohkea keskustelija.

”Arvot olivat heti merkittäviä, koska ne johtivat suoraan konkretiaan. Ne alkoivat ohjata toimintaamme”, painottaa Eklund.

Arvoista *Rohkea keskustelija* ymmärrettiin Eklundin mukaan aluksi väärin, ja se saatettiin mieltää luvaksi sanoa mitä tahansa, mutta ennen pitkää oikea polku rohkeudelle löytyi.

”Viestinnän puolella se kuitenkin toimi heti tosi hyvin. Sen turvin uskalsimme viedä julkisuuteen rohkeampia näkemyksiä tai ylipäätään esimerkiksi avata sometilejä”, tarkentaa Eklund.

”Yhä nykyään arvon huomaa siinä avoimessa keskustelukulttuurissa, joka YTK:ssa vallitsee.”

Sinun oppaasi tarkoitti montaa asiaa. Se tarkoitti sitä, että asiakasta opastetaan, mutta myös talon sisäistä ohjeistamista ja toistensa auttamista.

”Sinun oppaasi on kannustanut meitä jakamaan tietoa. Selkeä etu on myös entistä mielekkäämpi suhtautuminen asiakastyöhön. Työtömyysturvassa ihminen tarvitsee asiantuntevia neuvoja, ymmärrystä ja välittämistä. Sellainen ei onnistu, jos ajattelu on prosessin sanelema. Sinun oppaasi tuo inhimillisyyden toimintamme ytimeen. Asiakkaat saavat hyvää palvelua ja työntekijät merkitystä ja mielekkyyttä työhönsä. Eikä se ole mikään ihme, sillä ihmiset pitävät siitä, kun saavat tehdä oikeita asioita. Ratkaisukeskeinen ja ymmärtävä kohtaaminen on tunne-

tasolla aina palkitsevaa. Nähdäkseni tässä on osa syy myös siihen, että YTK on säännönmukaisesti Suomen parhaimpien työpaikkojen joukossa.”

Arvoista *Työelämän sillanrakentaja* sisälsi lähes poliittisen kannanoton: ansiopäiväraha ei saisi koskaan olla este työn vastaanottamiselle. Kielikuvassa ”silta” toimi siltana työttömyyden yli.

”Tämä ei koskaan ottanut tuulta alleen siinä mielessä, että se olisi ohjannut tekemistä ruohonjuuritasolla. Jälkeenpäin voi todeta, että se ei ollut kovin hyvä arvo. Se on ennemminkin misio”, Eklund päättelee.

Muutaman vuoden jälkeen sillanrakentaja vaihdettiin uuteen. Vuonna 2018 siitä tuli *Muutos on mahdollisuus*, joka on arvona edelleen olemassa. Siitä myös pidetään, koska muutokset vievät organisaatiota eteenpäin.

”Strategiatyö toi paljon muutoksia ja muutoksista tuli myös jatkuva olotila. Tästä koettiin stressiä, mutta uskaltaisin väittää, että nykyään jo huolestuisimme, jos asiat eivät jatkuvasti hieman muuttuisi. Hyvin muotoiltu muutoksen potentiaaliin uskova arvo on varmasti tuupannut meitä tähän suuntaan. Muutoksen mahdollisuuksiin uskova asenteemme on vienyt meitä onnistumisiin ja se varmasti myös suojaa meitä. Maailma muuttuu jatkuvasti kiihtyvällä tahdil-

la ja kun pysymme siinä mukana, ei ole uhkana, että ulkopuolelta joku tulisi meitä pakolla muuttamaan”, Eklund pohtii.

Toiminta-ajatuksen voittoidea

Joskus yksinkertaisesti ja selvästi muotoiltu ajatus on vaatinut paljon työstämistä. Strategiatyön yhtenä tuloksena oli toiminta-ajatuksen kirkastuminen. Toiminnan ydin oli siinä, että *YTK:n jäsen voi löytää ja vastaanottaa uuden työn, ja jos työtä ei ole, on YTK taloudellinen tuki. YTK:n tehtävä on tukea ja neuvoa jäsentä työttömyyden aikana.*

”Tämän päivän perspektiivistä toiminta-ajatuksen kirkastaminen oli onnistunut, mutta jäi ehkä hieman kesken. Käänsimme fokuksen prosesseista asiakkaaseen, mutta yhä kuitenkin keskityimme korostetusti työttömään jäseneseen. Tavoite on joka tapauksessa ollut tukea jäseniä työelämän muutoksessa ja tulla huomioduksi keskeisenä toimijana suomalaisessa työttömyysturvassa. Tämä on näkynyt ja näkyy yhä laadukkaassa asiakastyössä, työntekijöiden huolehtimisessa, tehokkuudessa ja näkyvyydessä. Näissä on myös onnistuttu. YTK:n asiakaspalvelu on mitatusti huippua, työpaikka on saanut tunnustusta

YTK on laadukas ja supertehokas.

erilaisissa tutkimuksissa ja YTK on kolme kertaa tehokkaampi kuin muut kassat”, Eklund täytyy teele.

”YTK on laadukas ja supertehokas. Se johtuu onnistuneesta strategiastyöstä ja sen pohjalta tekemistämme valinnoista.”

Strategian todellinen jalkautus: toimitilat ja organisaatiouudistus

Strategiatyö ei välittömästi tuottanut tavoiteltuja muutoksia.

Eklund kertoo, että toimitilojen ja organisaatorakenteen uudistus oli välttämätöntä, jotta strategiatyön tulokset aidosti jalkautuivat. Strategiatyö oli toisin sanoen vain teoria ja yhteinen pohja, josta ponnistaa.

”Strategialla ei ole mitään merkitystä, ennen kuin tehtaan lattialla aletaan tehdä asioita toisin”, Eklund painottaa.

Niinpä toimitilaan alettiin keskittyä. Vuonna 2015 alkoi toimitilojen uudistusprosessi. Asianmukaisesti ryhmä vieraili erilaisissa kohteissa sisustusarkkitehdin johdolla. Mukaan luettiin niin valaistussuunnittelua kuin ilmanvaihdonsuunnitteluakin. Suunnitelmissa oli suuren avokonttorin luominen. Se herätti pelkoja.

”Suurin huoli olivat melutaso ja äänet yleisestikin. Jälkeenpäin ajatellen se on hassua. Vanhassa asiakaspalvelussa esimerkiksi oli päällä aivan mahdoton mörpytys, kun kaikki kailottivat yhteen ääneen pienessä kovaseinäisessä tilassa. Muutoksen jälkeen äänet olivat levittäytyneenä pitkin taloa, tuottaen rauhallista taustasorinaa”, kuvailee Eklund.

Kun melu oli huolena, kiinnitettiin akustiikkaan paljon huomiota. Koko tila on ääni edellä suunniteltu ja materiaalit ovat sen mukaiset.

Toimitilaremontti valmistui kokonaisuudessaan vuonna 2016. Perusideana siinä toimi niin sanottu neliapila-ajattelu eli samassa tiimissä olevat olivat lähellä toisiaan. Myös asiakasneuvonta ja käsittely olivat lähellä toisiaan. Asiakkaalle se oli etu, koska malli tuki YTK:n kulttuuria siten, että asiakkaasta otettiin helpommin yhteinen vastuu.

YTK:n toimitila Loimaalla on oikeastaan enemmän kuin avokonttori, ennemminkin monitoimitila, jossa on erilaisia tiloja vetäytymiskohteista neuvottelutiloihin. Kaikki heijastelivat uutta strategiaa, jonka pohjalle organisaatiouudistus oli mahdollista sijoittaa.

Organisaatiouudistuksen yksi keskeinen ajatus oli muuttaa työnjakoa siten, että esimiestyöstä erotettiin koulutukseen ja osaamisen ke-

Etätyö

Korona toi laajan etätyön ja Loimaan uudistunut halli hiljjeni. 1,5 vuotta sen jälkeen osa haluaa jatkaa etätyöskentelyä, ja osa haluaa jo palata takaisin toimistolle. Muutos on jälleen tuonut uutta ja heittänyt ilmaan strategian päivittämisen tarpeen.

hittämiseen liittyvät tehtävät. Tämä palikka haki mallia melko pitkään, mutta nykyään YTK voi esimerkiksi rekrytoida esimiestyöhön henkilöitä, joilla ei välttämättä ole syvällistä tuntemusta työttömyysturvasta. Vastaavasti organisaatio-uudistus loi pohjaa myös erilaisille asiantuntijatoiminnoille ja sitä myöden leveyttä ja mahdollisuuksia jokaiselle kehittää osaamistaan ja rakentaa yksilöllisiä urapolkuja.

“Työttömyyskassassa keskeistä on työttömyysturvan hallitseminen. Jokaisen ei kuitenkaan tarvitse osata työttömyysturvan hienoimpia yksityiskohtia. Ja tällainen YTK on nykyään. Meillä on huippuosaajia, mutta huippuosaaminen voi liittyä tietotekniikkaan, toimitilahuoltoon, viestintään, palvelukehitykseen, markkinointiin tai hr-asioihin. Jälkeenpäin ajateltuna tällainen kehitys on täysin luontevaa, kun YTK on kasvanut. Se on kuitenkin vaatinut tietoisien päätöksen siitä, mihin suuntaan taloa lähdetään viemään”, Eklund toteaa.

“YTK on kasvanut valtavasti muutaman viime vuoden aikana. Joudumme jatkossa pohdimaan uudestaan työnteon tapoja ja organisaation rakennetta. Erilaisia asiantuntijoita on aiempaa enemmän ja vaarana on, että aiemmin asiakastyötä leimannut siiloutuminen palaa organisaatioon asiantuntijoiden työnjaossa. Lisäksi laajan etätyön ja fyysisen toimiston suhde pitää käytännön työssä määrittää siten, että se tukee parhaiten onnistumistamme”, Eklund luettelee.

Ketterä strategia

2014 strategian onnistuminen näkyy siinä, että asetetut tavoitteet on saavutettu. Juhlituimpina ehkä 500 000 jäsenen rajan rikkoutuminen muutaman kuukauden sisään tavoiteaikataulusta.

“Matka on osoittanut strategian hyödyllisyyden. Voidaan aiheellisesti epäillä, olisimmeko me saavuttaneet näitä asioita, jos emme olisi ni-



Moderni toimitila tukee tekemistä. Maailma on kuitenkin muuttunut, joten nyt pitää voida kyseenalaistaa tällaiset oletukset.

tä asettaneet tavoitteiksi ja tehneet suunnitelmaa niiden toteuttamiseksi?” Eklund kysyy.

Strategiatyö uusittiin 2019. Uuden strategian johtotähdeksi nostettiin kokonaisvaltaisemmin jäsenen tukeminen työelämän käännteissä.

Eklundin mukaan strateginen tekeminen on ollut koronaepidemian vuoksi kuitenkin nyt hieman tauolla, mikä kuvaa hyvin tässäkin asiassa tapahtunutta muutosta. Nykyisin on vaikea enää tehdä viiden vuoden suunnitelmia, kun maailmaa muuttuu nopeasti.

“Nykyinen strategiamme onkin niin sanottu ketterä strategia, jonka oletuksia päivitetään jatkuvasti ja joka nojaa ennakoinnissa nousseisiin havaintoihin ja ilmiöihin.”

Tässä on Eklundin mukana myös oleellinen ero aiemman ja nykyisen strategian välillä.

“Aiemmassa strategiassa korostettiin suunnitelmaa ja tavoitteita. Nykyisessä strategiassa on kirjoitettu auki strategiaan vaikuttavat oletukset tulevaisuudesta. Tämä mahdollistaa strategian ketterän hiomisen, kun oletukset tulevaisuudesta muuttuvat. Strategiassa voi olla esimerkiksi kirjaus kattavista palvelukanavista mutta sillä, miten oletamme asiakkaiden haluavan ottaa meihin tulevaisuudessa yhteyttä on suuri merkitys siihen, minkälaisia ratkaisuja strategian mandaatilla tänään kehitämme. Kyse on siis vähemmän enää siitä mikä tai minkälainen YTK on, vaan huomio on enemmän siinä, millaisissa muutosprosesseissa YTK tapahtuu.” ■

Kaikki on markkinointia

Markkinointikampanjoiden myötä toimiston nurkkiin on kertynyt kaikenlaisia esineitä robottipäistä siipiin. Nelimetristen siipien edessä voi toden totta tuntea, miten "minussa on mahdollisuuksia".

YTK:n markkinointi on kokonaisvaltaista tekemistä, jolla tuetaan yhteisten tavoitteiden saavuttamista. Parhaimmillaan kyse on siitä, että kaikki tekeminen on markkinointia. Hyvin paketoitu kokonaispaketti tuottaa oikeanlaisen kokemuksen ja mielikuvan, joka saa jäsenet suosittelemaan meitä eteenpäin. Siitä syntyy hyvän kierre, summaa markkinointipäällikkö **Anne Rautu**. Kulman takana kummittelee muuttuva maailma, joka on täynnä uusia kanavia, mainonnanesto-ohjelmia, algoritmien ja datan vaatimuksia sekä tietenkin mahdollisuuksia. Tässä vauhdissa on pakko olla hereillä koko ajan.



Haluamme, että asiakkaalla on hyvä zen. Sellainen mielenrauha, että kokee olevansa hyvissä käsissä.

Jättipuput loikkivat Helsingin Kauppatorilla ja toimistokoirat läähättävät kravattipuvuissaan palaverihuoneessa. Kaikkea voi sattua, sillä eihän sitä koskaan tiedä. Näillä hieman absurdeilla teemoilla koronavuoden loppupuolella mainostettiin jäsenyyttä YTK:ssa. Kyse oli mainoskampanjasta, jolla puhuteltiin yllätyksellisiä käännteitä kohdanneita ihmisiä.

”Laajempi ideologia lähtee siitä, että kaikki tekeminen vaikuttaa. Mainokset ovat osa YTK:n markkinointia, mutta loppujen lopuksi ne ovat vain yksi osa tekemistä. Kaikki mitä YTK:ssa tehdään, on markkinointia”, tiivistää Anne Rautu.

Hänen mielestään tekemisestä kehkeytyy parhaimmillaan kierre, joka saa jäsenet suositteluun. Se on markkinointia tehokkaimmillaan ja silloin kaikki pelaavat saman tavoitteen mukaan.

Mainonnan tehtävä on tukea ja vahvistaa YTK:n brändiä ja kasvattaa jäsenmäärää. Markkinointitiimillä on iso rooli siinä, miten asioita paketoidaan ja miten vahvistetaan haluttuja mielikuvia, joita esimerkiksi asiakaspalvelu ja muut pistävät toteen.

”Mielikuvista tärkein on välittäminen ja merkityksellisyys”, Rautu sanoo.

”Se tarkoittaa sitä, että asiakas on meille ykkönen ja tärkein. Käytännössä se ilmenee siten, että me osallistamme paljon jäseniämme, kysymme jäsenten mielipidettä ja teemme toimenpiteitä vastausten pohjalta.”

Toisin sanoen YTK:ssa pyritään ja on aina pyritty vastaamaan asiakkaan kysyntään ja tarpeeseen. Viime vuosina kaikessa tekemisessä ja viestinnässä on Raudun mukaan keskitytty erityisesti olemaan inhimillisiä ja helposti lähestyttäviä.

”Haluamme, että asiakkaalla on hyvä zen. Sellainen mielenrauha, että kokee olevansa hyvissä käsissä”, hän fiilistelee.

Markkinoinnin saappaisiin

Anne Rautu aloitti YTK:n puhelinpalvelussa yksyllä 2012.

”Vaikka se homma jäi vain muutamaan kuukauteen ennen kuin siirryin hallintoassistent-



”Uskalla nähdä toisin” -kampanja vuonna 2017 haastoi pohtimaan tulevaisuuden ammatteja.

tin tehtäviin, antoi se kuitenkin erittäin hyvän startin ja ymmärryksen ansioturvan maailmaan ja asiakasymmärrykseen”, Rautu muistelee alkutaivaltaan. Kiinnostus markkinointiin ja jatkuva innostuminen kaikesta uudesta on kasvattanut Raudusta nyt koko YTK-yhteisön markkinointipääällikön, joka hoitaa erityisesti jäsenkasvuun ja brändiin liittyviä tehtäviä.

Alkuaikoinaan hallintoassistentin työhön kuului mm. nettisivujen ja somekanavien päivittämistä, ja Anne onkin ollut näkemässä näiden kanavien isot murrokset. Facebookin ylläpito oli alussa alkeellista ja sisälsi lähinnä käsittelyaikoja ja häiriötiedottamista.

”Rustasin sisällöt Facebookiin wordilla kerran viikossa. Laadin yksinkertaisen taulukon, joka

sisälsi päivittäiset käsittelyajat. Otin siitä kuva-kaappauksen ja postasin”, Rautu kuvaa.

Astetta vakavampaa sosiaalista ulottuvuutta tarjosivat nettisivujen blogiartikkeleiden kommentoinnit. Lukijat kirjoittivat juttujen yhteyteen paljon kysymyksiä päivärahoista ja muista asioista, jotka eivät aina edes liittyneet artikkeleihin. Vaivihkaa siitä alkoi tulla asiakaspalvelun kanava, vaikka se ei siihen erityisen hyvin soveltunutkaan.

”Kommenttikanava oli aluksi varsin arvovaltainen. Pystyin aspa-kokemuksen turvin kirjoittamaan vastausehdotuksia, jotka sitten laitoin kiertoon kokoonpanolle, johon kuuluivat silloinen toimitusjohtaja **Auli Hänninen**, lakimies **Teija Hautera** ja työttömyysturva-asiantuntija



Keväällä 2018 muistutettiin, että sinussa on mahdollisuuksia vaikka mihin.

Petja Eklund. Ehdotus tuli usein punakynällä kommentoituna takaisin, minkä jälkeen tein tarvittavat muutokset ja julkaisin sen”, muistelee Rautu vaivaa, jota vastausten eteen nähtiin.

Vähitellen myös Instagram alkoi ottaa Suomessakin isompaa jalansijaa. ”Luin sosiaalisen median käsikirjan ja ymmärsin, että uusia kanavia pitää ottaa haltuun. Tuumasta toimeen ja ytk_loimaa -tili auki. Nyt kun Instagram-tili on suurin kanavamme, tuntuu huvittavalta, miten tilin avaaminen aikoinaan vähän turhan vauhdikkaasti toi pienet nuhteet. Nykyisin ymmärrän strategioiden ja suunnitelmien merkityksen jo paremmin”, Rautu virnistää.

Saavutettavaa sisältöä

YTK:n nettisivuista on kasvanut iso juttu, myös markkinoinnin näkökulmasta.

”Aiemmin toimitimme painettua Ansioturvaa ABC -nimistä opusta. Sitä päivitettiin keran vuodessa. Se oli iso homma, sisällöt käytiin porukalla läpi ja merkinnät tehtiin kynällä. Korjaukset sitten taittajalle ja lehtiset painoon.”

Viimeinen ABC tuli ulos painokoneesta vuonna 2014. Sen jälkeen tieto ja sisältö olivat kokonaan vain nettisivuilla. Sinne oli maailma muutenkin siirtynyt. Se, miten nettisivuja suunniteltiin ja käytettiin, on vaihdellut useasti.

”Aluksi etusivulla oli hirveän suuri rooli. Työstimme paljon sitä, kuinka polku etusivun kautta olisi mahdollisimman sujuva. Pian kuitenkin huomasimme, miten asiakkaat tipahtelevat sivuille mistä ja mihin tahansa hakukoneiden kautta. SEO eli hakukoneoptimointi alkoi saada enemmän roolia”, Rautu hahmottelee.

Nyt eletään tätä aikaa, mutta seuraava murros odottaa jo kulman takana. Hetken päästä asiakkaat löytävät tarvitsemansa tiedot suoraan hakukoneiden omista tietolaatikoista, eivätkä



Ansiio-nalle toivottaa kaikki tervetulleeksi YTK:n ansioturvaan.

välttämättä saavu enää sivuille asti. Algoritmit päättävät mitä ihmiset näkevät. Se on datan ja algoritmien jatkuvaa muutosta ja kilpajuoksua.

”Kouluttautuminen ja ymmärryksen lisääminen on välttämätöntä. Samoin nimetyt vastuut. Jonkun on koko ajan pysyttävä kärryillä tietystä asioista”, toteaa Rautu ja miettii samalla isosti luovuuden roolia ja koneiden haastamista.

Saavutettavuus on ollut iso trendi ja jatkaa vahvistumistaan. EU:n saavutettavuusdirektiivi tuli voimaan jo 2016 ja Suomessa sitä seurasi laki digitaalisten palveluiden saavuttavuudesta vuonna 2019.

”Kyllä se toi paljon hyviä asioita mukanaan. Meille se tarkoitti järjestelmän muutoksia ja nettisivujen uudistamista, mikä on ollut asiakkaan näkökulmasta hyvä. Uudistukset paransivat verkkosivujen löydettävyyttä, käytettävyyttä ja hahmotettavuutta”, kehuu Rautu.

Saavutettavuuden näkökulmasta voi ajatella, että YTK:n jäsenistössä on 500 000 erilaista tapaa toimia.

”Siksi on tärkeää, että meillä on monipuolisesti toimiva kokonaisuus. Direktiivit ja lait laitetaan ajattelemaan asioita kaikkien mahdollisten käyttäjien näkökulmasta - ja se on hyvä.”

Tulevaisuuden kanavat

YTK löytyy Facebookista, Twitteristä, Instagramista ja Youtubesta. LinkedIn on vahvistunut viime aikoina. Tämäkin lista alkaa olla uusimmille kohderyhmille rajallinen, ja markkinoinnissa pohditaan vimmatusti uusien sosiaalisten ja digitaalisten kanavien tarpeellisuutta. Nuoret pyöriivät TikTokissa ja Jodelissa. Nuoret miehet tavoittaa livepelaamiseen erikoistuneessa Twitchissä. Myös mainonnanestot yleistyvät vauhdilla, joten markkinoinnilla on paljon pohdittavaa.



Eihän sitä koskaan tiedä -kampanja vuonna 2020 tarttui ajan absurdiuteen ja sen päätähtinä nähtiin toimistokoiria ja jättiläispupuja.



2018 kampanjassa muistutettiin, miten suhteen kestoa ei voi aina määrittää itse, eikä uutta työtä ole koskaan liian myöhäistä oppia.

”Kanavat pitää tuntea ja tietää, miten niissä operoidaan ja mikä puree. Se haastaa tekijöitä koko ajan. Tekijöiden pitäisi olla oikeastaan natiiveja, muuten uskottavuus on koetuksella. Voi kuulostaa ennenaikaiselta, mutta kohta uusi somesukupolvi haluaa palveluita tavallaan ja asiakaspalvelun nykyinen keinovalikko on silloin taatusti koetuksella”, Rautu visioi.

Tulevaisuudessa ja tulevaan suuntautuvis-
sa ajatuksissa pyörivät vanhat tutut: asiakasym-

märrys, kanavaymmärrys, somen kehittyminen ja uudet mahdollisuudet, kohdentaminen ja yli-
päättään kehityksen mukana pysyminen. Evästei-
den poistuessa tilalle tulee jotain muuta, myös
lainsäädäntö muuttuu koko ajan ja vaikuttaa
markkinoinnin tekemiseen.

”Haluamme, että asiakas voi kokea merkityk-
sellisyyden tunteita. Ne syntyvät isommista ko-
konaisuuksista. Ja voihan sitä jotain yllätyksellis-
täkin sattua. Eihän sitä koskaan tiedä.” ■



**Merkityksellisyyden
tunteet syntyvät
isommista
kokonaisuuksista.**

YTK – haastaja mediassa

Kun likimain joka neljäs palkansaaja on YTK:n jäsen, menestys on kiistaton. Yksi tärkeimmistä menestystekijöistä kassan historiassa on se, miten YTK:ssa edettiin ilman, että siitä tuli minkään suunnan poliittinen manifesti. Näin sensitiivisessä asiassa itse asiassa päinvastainen oli hyvin todennäköistä. Kuinka se vältettiin? Poliittinen julistus olisi jarruttanut monien liittymistä kassan jäseniksi – jos kohta monet olisivat liittyneet juurikin siitä syystä. YTK:n viestintä ja markkinointi toiminnan ensivuosina on klassinen esitys siitä, kuinka ”markkinahäirikkö” voi voittaa pelin.

Muuan riita

Ammattiyhdistysliikkeen piirissä monet katsoivat Loimaalla syntynyttä kassaa syrjäsilmin, jotkut jopa vihamielisesti. Toisaalta työttömyysturvan ongelmat saivat monet ammattiliittojen aktiivit ymmärtämään uuden kassan perustamista, vaikka he korostivat, että ammattiliiton jäsenyys tarjoaa myös

muita etuja kuin päivärahoja. Tällä perusteltiin korkeampaa jäsenmaksua.

Silloin tällöin kilpailu vapaiden työttömyyskassojen ja ammattiliittojen kassojen välillä kärjistyi. Yleensä työnantajat varoivat avoimesti suosimasta Loimaan kassaa ja etenkin varoivat puuttumasta työntekijöiden järjestäytymisoi-keuteen. Sen pelättiin häiritsevän töiden sujumista. Suuret työnantajat näkivät jopa eduksi

Julkisudessa YTK ei juurikaan ryhtynyt sanasotaan arvostelijoidensa kanssa.

sen, että ammattiliitot rauhoittivat tilannetta sopimuskausina. Työehtosopimukset rajoittivat mielenilmauksiin ryhtymistä.

Vaikka YTK:n johto teki töitä ja vaikutti lainsäädännön valmisteluun, julkisuudessa se ei juurikaan ryhtynyt sanasotaan arvostelijoidensa kanssa. Näin oli jo ensimmäisinä toimintavuosina. Kulissien takana ja kuppiloissa tilanne saattoi olla toinen.

Sen sijaan siellä täällä jotkut kiistat yksityisten työnantajien ja ammattiyhdistysväen välillä johtivat mekkalaan julkisuudessakin. YTK:n johto pysyi niistä visusti erossa – ainakin siis julkisuudessa. Sitä vastoin YTK mainosti palvelujaan ruutiinimaisesti, joskus melko kekseliäästikin.

Myöhemmin yksi kipakka riita YTK:n suostumisesta syntyi, kun Teollisuusliitto järjesti joitakin valittuja yrityksiä koskevia työsulkuja vastustaessaan Juha Sipilän hallituksen suunnittelemaa irtisanomislakia vuonna 2018. Työsulun vuoksi muuan keskisuuri pohjanmaalainen työnantaja, joka oli mielestään syyttä ja tarpeetta joutunut poliittisesti motivoitun työsulun kohteeksi, uhkasi lopettaa ammattiliiton jäsenmaksujen perimisen palkasta. Provokatorisesti hän oli tarjoutunut maksamaan työntekijöilleen YTK:n jäsenmaksun.

Sellaista Suomen Yrittäjien toimitusjohtaja Mikael Pentikäinen olikin ehdottanut keväällä 2018. Pentikäisen mielestä liiton jäsenyritykset voisivat maksaa työntekijöidensä työttömyyskassamaksun riippumattomiin kassoihin. Tällaisia kaavailuja oli ollut ja ehdotettu joissakin työnantajapiireissä jo niissä 1990-luvun alun suunnitelmissa, joissa kaavailtiin riippumatonta työttömyyskassaa.

Riita pohjanmaalaisen työnantajan ja ammattiyhdistysten kanssa kärjistyi puolin ja toisin. Se oli omiaan uudelleen leimaamaan YTK:n ammattiyhdistysliikkeen vastaiseksi ristiretkeksi. Se leima oli haalistunut pian perustamisvuosien jälkeen, kun erilaisia ammattialoja ja erilaisia töitä edustava jäsenkunta kasvoi nopeasti.

Mutta riita, jossa YTK:lla ei ollut osaa eikä arpaa, sovittiin, ja kaikki jatkui niin kuin ennenkin.

Tällaisista seikoista ei yleisestikään ole tullut YTK:lle mainehaittaa. Jäsenmäärä on kasvanut tasaisesti. Saattaa olla niinkin, että tällainen julkisuus on suosinut YTK:ta varsinkin, kun se ei halunnut esiintyä riitojen osapuolena. Näkyvyys mediassa kertoi YTK:n palveluista.

TAUSTATIETOA EDELLISEEN: **Kuka perii jäsenmaksut – kuka maksaa ne**

Pienten ja keskisuurten työnantajien työntekijöistä suhteellisen suuri osa on järjestäytymättömiä.

Työnantajaliittoihin järjestäytyneet työnantajat ovat velvollisia perimään ammattiliiton jäsenmaksut työntekijän palkasta. Ne tilitetään ammattiliitoille. Sellainen käytäntö yleistyi ammattiliittojen ja työnantajien sopimusten pohjalta jo 1960-luvun lopulla. Lähes kaikki järjestäytymättömätkin työnantajat ovat tehneet niin, jos työntekijä on sellaista pyytänyt ja siitä sopinut.

Jos työnantaja ei perisi ammattiliittojen jäsenmaksuja ammattiliittojen puolesta, se tietäisi ammattiliitoille vaikeuksia. Jäsenmaksujen periminen muutoin on työlästä ja vaatisi ammattiosastojen aktiiveilta paljon aikaa. Joskus ennen työpaikoilla kulkikin jäsenmaksujen kerääjiä.

Mainittakoon, että työttömyyskassojen ja ammattiliittojen jäsenmaksut ovat työntekijöille verovähennyskelpoisia. Niinpä se on myös näiltä osin veronmaksajien tukemaa sosiaaliturvaa.

1990-luvulla kiisteltiin siitä, voiko ammattiliittojen jäsenmaksuja periä työttömyysetuuksista. YTK piti jäsenmaksujen perimistä ansiosidonnaisesta päivärahasta vääränä ja valittikin siitä.

Ammattiliittojen jäsenmaksut tyypillisesti kattavat myös työttömyyskassan jäsenmaksun. Suoraan työttömyyskassan jäsenmaksu ei aina välttämättä liittomaksuun sisälly, mikä näkyy siinä, että joidenkin liittojen jäsenmaksu on sama riippumatta siitä, kuuluuko kyseisen liiton palveluvalikoimaan kuuluvaan työttömyyskassan vai ei.

Koronakriisi – miksi kupla ei puhjennutkaan

Kevättalvella 2020 alkanut koronakriisi kasvatti nopeasti työttömien määrää. Ensimmäisenä koronakriisiin vuonna kassaan liittyi 87 000 uutta jäsentä. Toisena koronapandemian vuonna huhtikuun 12. päivä jäsenmäärä ylitti puoli miljoonaa.

YTK ilmoitti, että valtaisan ruuhkan vuoksi työttömyysetuuksien maksaminen voi viivästyä. Toimitusjohtaja Sanna Alamäki kertoi YTK:n tiedotteessa (31.3.2020), että

YTK ei nykyilainsäädännön puitteissa pysty suoriutumaan tulossa olevasta lomautusten suuresta määrästä. Ihmisten perustuslaillinen oikeus sosiaaliturvaan vaarantuu, jos maksatuksen ongelmaa ei pystytä ratkaisemaan kokonaisvaltaisesti.

YTK odotti saavansa yli 100 000 hakemusta huhtikuussa 2020 – siis yhdessä kuukaudessa enemmän kuin puolet normaalivuoden kaikista ensihakemuksista.

Nykyisin järjestelyin tällainen hakemusmäärä saadaan käsiteltyä ensi vuoden alkuun mennessä. Jos kolminkertaistaisimme käsittelijöiden määrän, olisi käsittelyaika rekrytoinnin ja perehdytyksen jälkeen yli 100 päivää, mikä yhä ylittää lainsäädännössä asetetun rajan päätösten antamiselle (30 pv). Lisäksi on riski, että YTK:n henkilökuntaa sairastuu, mikä vähentää ennakoimattomasti hakemusten käsittelyn henkilöresursseja.

Niinpä YTK ehdotti viranomaishallinnolle ”nopeita, toimeenpanoon liittyviä helpotuksia”. Sellaisia oli pandemian vuoksi tehty jo muilla hal-

linnonaloilla. YTK ehdotti palkanmäärityksen ja työssäoloehtoien tarkistuksen tilapäistä helpottamista siten, että ”se tehtäisiin vain tulorekisteriin ilmoitetuista ennakkopidätyksen alaisista tuloista kuuden kuukauden ajalta”.

Tämä on esimerkki myös siitä, kuinka erilaiset säädökset ja hallinnolliset kuvioinnit hidastavat päätöksenteon rutiineja.

Toinen koronapandemian painostamana syntynyt YTK:n ehdotus oli kriisipalkan maksaminen työnantajan kautta. Maksu korvattaisiin ”sellaisen viranomaisen kautta, joka muutenkin tekee tilityksiä työnantajille”.

Ruuhkaa purettiin YTK:ssa myös omilla toimilla. Työntekijämäärää kasvatettiin nopeasti, perehdyttämistä parannettiin ja käsittelyprosessi tehostettiin. Lisäksi siirryttiin etätöihin varomaan koronatartuntoja.

YTK:n ilmoitus käsittelyaikojen ruuhkautumisesta synnytti joissakin piireissä riemua. Kärkekkäimmissä kommentoissa ennustettiin YTK:n kaatumista. Demokraatti -lehdessä kirjoitettiin 1.4.2020 – aprillipäivänä – suorasukaisesti:

’Loimaan kassalta’ hätähuuto – Nyt tulee suora vastaus: Saattaa olla, että tässä yhteydessä puhkeaa vähän suurempikin kupla.

Asiaan palattiin Demokraatissa 3.4.2020:

’Kriisi syytti työttömyyskassojen kilvan markkinaosuuksista. – ’On yksi merkittävä ero ammatiliittojen ja Loimaan kassan välillä.’

”Herää kysymys, onko YTK:lla edellytyksiä jatkaa toimintaansa – puhumattakaan kassaan liittyvästä YTK-yhdistyksestä?”, kirjoitti Ville-Veikko Rantamäki.

YTK:n uskottavuus muodostui hyväksi

Tuolloin Rantamaula oli tradenomien edunvalvontajohtaja ja KOKO-työttömyyskassan hallituksen ja työvaliokunnan jäsen. Hän oli myös Akavan varapuheenjohtaja ja Ylemmät Toimihenkilöt YTN ry:n varapuheenjohtaja ja lisäksi Keskustan puoluevaltuuston jäsen.

Tietenkin ensimmäisen koronakevään ongelmat koskivat kaikkia työttömyyskassoja, mutta vain YTK pystyi sanomaan sen julkisesti. Ratkaisu oli oikea ja viestinnällinen avoimuus lisäsi jäsenistön luottamusta. Vaikka käsittelyajat venyivät koronaruuhkassa, ei jäsenten tyytyväisyys saamaansa palveluun heikentynyt.

Kannottojen tyyli

Työttömyyskassojen joukossa YTK on ollut haastaja, joka on hyötynyt silloin, kun työttömyysturvajärjestelmän perusteista on keskusteltu ja kun järjestelmän aukkoja on ruvettu korjaamaan.

YTK:n tyyliin on jo toiminnan ensi vuosista alkaen kuulunut suorasukaisuus. Kannanotoissa on vähän yleisiä lausumia mutta sen sijaan niissä on hyvin konkreettisia asioita, näkökohtia ja järjestelmän toiminnasta poimittuja ristiriitoja, joilla on laaja merkitys.

Sen sijaan avoimiin kiistoihin muiden kassojen kanssa ei ryhdytty. Kommentoimaton, maltillinen pidättyvyys ja asiallisuus loi tässä-

kin selvästi uskottavuutta. Se ei pakottanut ketään palkansaajaa ottamaan poliittisesti kantaa, mikä olisi voinut lisätä varauksellista asennetta YTK:ta kohtaan.

Sekin, että sanasotaan muiden kassojen tai liittojen kanssa ei ole lähdetty, on lisännyt asiallisuuden painoa. Kun vielä työttömyysturva on koskenut perin eri tavalla eri ihmisiä, YTK:n uskottavuus muodostui hyväksi. Niitä, jotka kallis-tavat korvansa YTK:n viestille, on ollut paljon.

Tyyli sopii haastajalle.

YTK eduskunnassa – yksi esimerkki

YTK:n ilmaisema yleinen huoli päätyi eduskunnan keskusteluun. Kun ministeri Anna-Kaisa Pekonen (vas.) vastasi työttömyysturvahakemusten ruuhkautumista koskevaan eduskuntakyselyyn – kysymyksen teki toinen Vasemmistoliiton edustaja, Pia Lohikoski – vastauksessa myötältiin YTK:n esittämiä huolia ja ongelmia. Ministeri selvitti:

Työttömyyskassojen Yhteisjärjestö ja yksittäisistä työttömyyskassoista esimerkiksi Yleinen työttömyyskassa YTK ovatkin vedonneet työnantajiin, jotta ne mahdollisuuksien mukaan ilmoittaisivat tulorekisteriin myös niin kutsutut vapaaehtoiset tiedot, mikä edistäisi ansiöpäiväraha-hakemusten käsittelyä. Eräät työttömyyskassat ovat myös käynnistäneet yhteistyötä suurten työnan-

tajien kanssa ja näin vieneet eteenpäin hanketta, jossa työnantajat vapaaehtoisesti, tulorekisteristä huolimatta, antaisivat työntekijöille palkkatodistuksen, joka sisältää tarkat tulotiedot ja tiedot työskentelyajoista etuushakemuksen nopeaksi tutkimiseksi. Näitä jo olemassa olevia tiedon sisältöjä tuottamalla ja hyödyntämällä työnantajat voisivat suuresti tukea Kansaneläkelaitosta ja työttömyyskassoja niiden työmäärän äkillisesti ja ennustamattomasti kasvaessa.

--

Tavoitteena on ollut löytää nykyisestä työttömyysturvajärjestelmästä keinoja, joilla saataisiin kevennetyksi työttömyysetuushakemuksen käsittelyn edellyttämää työmäärää eräissä tilanteissa, helpotetuksi toimeenpanoa ja siten joudutetuksi asian käsittelyä. Lisäksi on selvitetty työttömyysturvan nykyisen ennakkomaksun, jonka tarkoituksena on antaa työttömyysetuushakemuksen käsittelyn viivästyessä, käytön laajentamista nykyisestä.

Tämäkin on esimerkki siitä, että koska työttömyysturvajärjestelmässä on pahoja puutteita ja aukkoja, sen perusteita koskeva keskustelu suosii haastajaa ja uudistajia. ■

Lähteet: Alkuaikojen keskustelusta julkisuudessa, ks. Häkkinen, Juha, Loimaan kassa: Työttömyysvakuutusjärjestelmän uusi toimija ja sen ympärillä käyty julkinen keskustelu. Pro gradu tutkielma. Helsingin yliopisto 2013. HELDA.

Muut lähteet, pääkohdin: HS 15.5.1992 (1990-luvun alun lama-ajan käsittelyruuhkista); MTV-Uutiset 28.11.2017 (Petja Eklund, YTK); Suomen Yrittäjät (yrittajat.fi): Yrittäjät kannustavat yrityksiä maksamaan henkilöstön työttömyyskassamaksun. Tiedote 8.5.2018; Kaleva 23.2. ja 24.2.2019; Ilta-Sanomat 26.2.2019; Helsingin Sanomat 13.3. ja 24.4.2019; Kauppa-lehti 3.9.2019; KELA varoittaa: Työttömyyskorvaukset ja toimeentulotuki voivat myöhästyä; Demokraatti 1. ja 3.4.2020; YLE 7.12.2019; YLE 22.4.2020; Kerrankin hyvä uutinen; Keskiuomalainen 23.6.2020: Työttömyyskassat helisemässä lomautettujen suuren määrän kanssa; Tradenomit. Blogi: Puhkeaako YTK-kassan kupla? 1.4.2020 (Ville-Veikko Rantamaula), samasta myös Uusi Suomi Blogit: Puhkeaako YTK-kassan kupla? 1.4.2020; Vastaus kirjalliseen kysymykseen KKV 215/2020 Vp. Eduskunta (23.4.2020); Suomen Yrittäjät: Työelämägallup: Valtaosa työllisistä olisi tyytyväisiä, jos työnantaja maksaisi YTK:n jäsenmaksun. Suomen Yrittäjät. Tiedote 12.10.2020; Palvelualojen ammattiliitto PAM, tiedote: Hakemusten käsittelytilanne 18.6.2021. Lisäksi YTK:n tiedotteet ja selvitykset (ytk.fi).

Vuoden 2005 suuri kriisi

Juho Paloheimo oli kassan johtajana sen perustamisesta (1991) alkaen vuoteen 2005, kaikkiaan neljätoista vuotta. Sinä aikana YTK kasvoi pienestä Varsinais-Suomessa vaikuttaneesta yksiköstä valtakunnalliseksi ja siitä pian myös Suomen suurimmaksi työttömyyskassaksi. Jo tuolloin YTK saattoi maksaa työttömyyskorvauksia 200 miljoonaa euroa vuodessa, kuten vuonna 2008 ennen maailmanlaajuisia finanssikriisiä. Sittenkin korvauksia on maksettu jopa 800 miljoonaa euroa vuodessa.

Paloheimo oli energinen ja taitava johtaja, voimakas ja puhelias persoona. Uuden riippumattoman työttömyyskassan perustamisesta oli jo puhuttu monissa piireissä, mm. Suomen Yrittäjien Keskusliiton (SYKL) piirissä. (Mainittakoon, että SYKL lakkautettiin, kun vuonna 1996 synnytetettiin uusi järjestö, Suomen Yrittäjät.) Riippumattoman kassan perustamista oli selvitelty myös valtakunnallisesti eri tahoilla, joista kuitenkin useimmat luopuivat ajatuksesta.

Lopulta hanketta ruvettiin toteuttamaan Paloheimon johdolla ja erityisesti varsinaissuomalaisten yrittäjien tuella.

YTK:n konttori järjestettiin Paloheimon yrityksen T.E.D. -Tuote Ky:n tiloihin Loimaan Teol-

lisuuskadulle. Pöydät kävivät nopeasti ahtaiksi ja tilaa vallattiin alati enemmän. Kun T.E.D. -Tuote lopetti, tilat siirtyivät ennen pitkää kokonaan YTK:n haltuun.

Juho Paloheimo johti YTK:ta kuin perheyriästä. Hän piti sitä vahvasti omana luomuksestaan. Tätä korosti sekin, että myös hänen puolisonsa, **Paula Paloheimo**, oli tärkeässä osassa YTK:ssa. Vaikka monilla ihmisillä oli suuri rooli YTK:n synnyttämisessä, voi muita vähättelemättä sanoa, että Juho Paloheimon rooli oli keskeisin. Paloheimo tunnettiin Loimaalla ja vähän valtakunnallisestikin. Hän esiintyi myös tiedotusvälineissä.

Monille ulkopuolisille ja perin monille YTK:n työntekijöillekin tuli yllätyksenä se, että Juho Paloheimo erotettiin 1.9.2005. Samalla myös Paloheimon puolison, konttoripäällikkönä toimineen Paula Paloheimon, työsuhde päättyi. Uudeksi toimitusjohtajaksi tuli hallituksen pitkäaikainen jäsen ja puheenjohtaja, lakimies **Veli-Matti Aittoniemi**.

Erottaminen paljasti YTK:n sisäisen kriisin. Paloheimo ei luopunut sovinnolla, vaan yritti tukijoineen saada uudelleen otteen YTK:sta.

Kärjekkäiden käänneiden jälkeen uuden toimitusjohtajan tukijat voittivat.

Joissakin tiedotusvälineiden ja asiaa sivusta seuranneiden kommentteissa ounasteltiin kriisin merkittävän YTK:n tarinalle loppua. Jotkut toivoivatkin sitä.

Niin ei käynyt. Mutta mistä kriisi syntyi?

Pohjimmiltaan kriisin syy on yksinkertainen. Perheyriksen lailla hallittu ja johdettu, nopeasti kasvanut ja tärkeää julkisen hyvinvoinnin tehtävää hoitanut YTK kasvoi nopeammin ja suuremmaksi kuin mitä entisellä johtamisen järjestelmällä kyettiin hallitsemaan.

Miten jatkaa eteenpäin? Strategisessa kehittämisessä hallituksen rooli alkoi korostua. Tulevaisuuden visiot kasvoivat yksittäisten ihmisten henkilökohtaisia mietteitä suuremmiksi.

Juho Paloheimon into ja ”draivi”, kaikkiaan esimerkillinen omistautuminen YTK:n asialle ja uuden luomiselle, oli vaikuttava. Siinä oli vaaransakin. Paloheimo oli näkyvä kokoomusvaikuttaja ja joskus sanankäänteissään ja mielipiteissään pistäväkin. Sellainen saattoi johtaa turhiin kärjistyksiin ja sitä myöten epäluulojen lisääntymiseen esimerkiksi ammattiyhdistysliikkeessä. Se olisi voinut vieroittaa niitäkin ihmisiä, jotka muutoin näkivät YTK:n myönteisenä vaihtoehtona.

Tämän myötä toimitusjohtajan ja hallituksen välinen epäluottamus kasvoi ja välit tulehtuivat. Sinänsä oli merkityksetöntä, mikä erimielisyys tai kiista lopulta johti yhteistyön päättymiseen. Jotkut hallituksen jäsenet ryhtyivät etsimään enemmän vakiintunutta ja ammatillista johtamista. Sellainen johto olisi myös varmemmin asiallinen ja neutraali suhteessa poliittisiin mielipiteisiin ja erilaisiin sensitiivisiin kysymyksiin.

Kriisi ravisutti YTK:ta melkoisesti. Henkilöstö säikähti, eikä oikein ollut tietoa, mistä on kysymys. Jotkut katsoivat, että Helsingistä tullut business-väki ryhtyi valtaamaan YTK:ta omien tavoitteidensa taakse. Myös ministeriössä oltiin huolissaan, ja jotkut ammattiyhdistysaktiivit, jotka olivat avoimesti puhuneet YTK:ta vastaan, odottivat YTK:n tarinan päättyvän.

Uusi toimitusjohtaja Veli-Matti Aittoniemi ryhtyi reivaamaan kurssia. Hänen päätehtäväkseen tuli luottamuksen palauttaminen. Se edellytti paljon jalkatyötä päättäjien, vaikuttajien ja jäsenten keskuudessa sekä tietysti myös strategisen näkemyksen vahvistamista.


Aittoniemi jatkoi vuoteen 2008. Hän sanoi, että ei koskaan aikonut pitkäksi aikaa jäädäkään, sillä Helsingissä kotiaan pitävän lapsiperheen isälle työ Loimaalla oli kaukana.

Aittoniemen jälkeen toimitusjohtajaksi tuli **Auli Hänninen** (2009–2018) ja sitten **Sanna Alamäki** (2018–2021). Tämän juhlakirjan julkaisun aikoihin Auli Hänninen aloittaa uudestaan YTK:n toimitusjohtajana.

Pian kriisi oli unohtunut – muilta paitsi osallisilta. Edelleenkin he eivät voi puhua asiasta avoimesti. Puhumista estää suureen uhkasakkoon nojaava sopimuskin, mikä osapuolten välillä tehtiin. ■

Lähteet: Yleisen kehityksen osalta mm. toimintakertomukset, kuten aikaisemmin mainittu sekä tähän merkittämättömät haastattelut ja henkilökohtaiset tiedonannot.

Monen roolin kirkastama

A portrait of Anna Mäkelä-Mäki, a woman with short blonde hair and glasses, smiling. She is wearing a white polka-dot shirt and a grey cardigan.

Moni YTK:ssa työskentelevä ja työskennellyt tunnistaa urakierron, monenlaisten tehtävien kirjon ja kasvun nykyiseen tehtäväänsä, mikä se sitten lieneekään. Palvelujohtaja **Anna Mäkelä-Mäki** aloitti monen tavoin uransa avaamalla kirjekuvia ennen kuin ehti perehtyä syvällisesti ansioturvamaailman moniulotteisuuteen.

Palvelujohtaja Anna Mäkelä-Mäki on ollut YTK:n palveluksessa kohta jo 19 vuotta. Ura alkoi tammikuussa 2003 ja hän on kiertänyt talon sisällä monipuolisesti ja monissa eri rooleissa. Jo kymmenen ensimmäisen vuoden työskentelyn jälkeen erilaisista työpisteistä alkoi olla melkoinen kokemus.

”YTK:ssa on ollut tapana vaihtaa työpisteitä aina silloin, kun toimenkuva vaihtuu tai tiimeissä on muutoksia. En enää edes muista, missä päin halleja sitä on tullut istuttua. Lopetin laskemisen 25 vaihtokerran jälkeen”, hän ynnäilee.

Palvelujohtajankin toimenkuva on ehtinyt muotoutua uudelleen, ja tointa on valmisteltu ja ajatustyötä on tehty paljon. Mäkelä-Mäen johdettaviin kuuluu seitsemän valmentavaa esimiestä sekä kaksi palvelusuunnittelijaa. Koko pakettiin kuuluu siis paljon työn suunnittelua, kehittämistä ja resurssien kartoittamista. Oman työn ytimenä Anna pitääkin vahvaa yhdessä tekemistä, jonka hän rinnastaa rakastamaansa joukkueurheiluun.

”Menestystä ei tule eikä töissä voi onnistua, jos on vain yksi huippu. Kaikkien pitää olla yhtä, jokaisen vahvuuksia tarvitaan ja joustaakin pitää. Jos joku alkaa puskea liikaa, maaleja ei synny”, Mäkelä-Mäki vertaa.

”Monipuolinen työ YTK:ssa on opettanut löytämään omia vahvuuksia ja myös sopeutumaan.”

Hassusti matkaan

Anna Mäkelä-Mäen oma työura YTK:ssa lähti hänen omien sanojensa mukaan hassusti matkaan, ja se ehkä kertoo Loimaastakin jotain.

”Olin juuri palannut Kuopiosta takaisin Loimaalle ja tilanne oli monella tavalla auki. Esimerkiksi asustelin missä milloinkin, koska kodiksemme tarkoitettu rivitalo ei ollut vielä valmistunut.”

Pari viikon työttömyysjakson jälkeen Annan yrittäjäisiä alkoi jo tiedustella, mistä töitä voisi alkaa kysellä.

”Vastaus tuli eräänä aamuna kello viisi yli kahdeksan. YTK:n kassanjohtaja **Juho Paloheimo** soitti ja tiedusteli, pääsisinkö heti työhaastatteluun.”

Anna lupasi lähteä, mutta päätti etukäteen tutkia, mikä se sellainen YTK oikein olikaan. Tietokoneelta Anna kurkkasi YTK:n nettisivut ja sieltä tarpeelliset tiedot. Anna opetteli huolella, mikä ero on kassalla ja Kelalla.

Kassanjohtajan työhuone oli Anna Mäkelä-Mäen muistin mukaan hallin perällä, yksinkertainen lasikoppi, josta hän tarkkaili salin tapahtumia. Siellä Paloheimo tapasi myös haastatella kaikki uudet hakijat ja kandidaatit.

”Mikä loukku, ajattelin! Vanha ompelimon sali oli jaettu osiin noin kahden metrin korkuisilla sermeillä ja ylhäältä katsottuna se varmaan näytti jonkinlaiselta labyrintilta. Työtä tarjottiin. Se tuntui mukavalta, mutta samalla hieman oudolta. Paikka ei tosiaan vaikuttanut kovin viehättävältä, mutta en oikein osannut sanoa eikä”, Mäkelä-Mäki nauraa.

Mikä loukku, ajattelin!

”Kotiinkaan ei oikein voinut jäädä makoilemaan. Kiireapulaista tarvittiin, ja niinpä sitten aloitin viiden kuukauden pestillä. Siihen kuului kirjekuorien avaamista ja selvittelyä. Postia tuli päivittäin melkoisesti.”

Kädet saveen

Juho Paloheimo oli yrittäjä, kokoomusvaikuttaja ja hänellä oli suhteita.

”Minulle jäi hieman epäselväksi, mistä yhteystietoni olivat Juholle päätyneet. Ehkä Paloheimolla oli hyvät suhteet paikalliseen työvoimatoimistoon. Sieltä hän ilmeisesti sai vinkkejä työnhakijoista. Täisi olla siihen aikaan sellaisia pikkukaupungin juttuja”, Mäkelä-Mäki pohtii huvittuneena.

”Itselleni sanoin, että en aio sitoutua kuin korkeintaan 10 vuodeksi eteenpäin.”

Urakkiiltoa ei ole ollut Mäkelä-Mäen silmissä: parempi kuvaus asenteelle olisi savi saappaissa ja kädet kurassa. Esimiestehtäviin Mäkelä-Mäki päätyi kolmen työssäolovuoden jälkeen.

”Nyt olen hyvin imeytynyt osaksi YTK:ta. Olen vaihtanut paljon toimenkuvia ja nähnyt vaivaa opetellakseni aina uusia asioita. Organisaatio ympärilläni on myös ruokkinut sellaiseen.

Maanantaina ei aina tiennyt mitä perjantai toi tullessaan.”

Vielä 2000-luvun alkupuolella lomakkeita täytettiin käyttämällä myös kirjoituskonetta, mikä voi kuulostaa antiikkiselta, mutta paperipinojen aikakaudella ei sekään ollut ennenkuulumatonta.

”Vähitellen tuli uudenlaisia ohjelmia ja järjestelmiä, alkaen ihan wordista ja excelistä, mitkä piti ottaa haltuun. Hauskinta on muistella vanhaa mustavihreää dos-pohjaista ohjelmaa. Sen yksi legendaarisimmista nappuloista oli F3. Sitä painamalla pääsi asiakkaan lisätietoihin, jonne pystyi kirjaamaan yhtä sun toista, kuten lomautusjakson pituuksia ja muita tietoja.”

Yksi mieleen painuneista asioista liittyi e-kirjeiden tulostukseen, joka itse asiassa tuotti mukavia ja tahattomiakin kohtaamisia.

”Tulostimia oli vähän, joten niiden ympärillä yleensä kohdattiin ja kerettiin vaihtaa ajatuksia ja kokemuksia. Siinä sitten lajiteltiin paperikasat yhteen, allekirjoitettiin nivaskat kynällä, taiteltiin kokonaisuus kuoriin ja vietiin postitukseen.”

Minä ja Riki

Paperialjalta muistuu Anna Mäkelä-Mäen mieleen jotkut hakemukset, jotka saattoivat olla niin rajunnäköisiä, että kumihanskoja olisi tarvittu. Hakemukset olivat muutenkin hyvin fyysisiä. Kuin artefakteja, joissa tiivistyi ja ruumiillistui koko hakija. Digitalisaation myötä tämä konkretia muutti muotoaan. Jäsenestä alkoi tulla tiettyssä mielessä enemmän asia tai numero.

Työn näkökulmasta yksi suurimpia mullistuksia olikin siirtyminen Digian järjestelmään. Asiat helpottuivat, mutta inhimillisuus piti ajatella uudella tavalla. Elämän makua toimistotyölle toi **Riki**.

”Silloisen talousjohtajan eli **Paula Paloheimon** työhuone oli heti sisäänkäynnin vieressä. Ajattelin varmaan, että hänellä oli joku laskuri kädessä, kun työntekijät marssivat sisään. Aina tervehdittiin, myös Paulan lähistöllä istunutta koira, joka aamuisin tapasi vähän murista. Raputtamalla se kuitenkin leppyi”, Mäkelä-Mäki kertoo.

Tämä koira oli paikallinen kuuluisuus, Riki, joka oli päätynyt jopa omaksi kirjakseen asti. Kuvituksen siihen oli tehnyt taiteilija **Johanna Oras**. Joskus Riki lähti omille seikkailuilleen

pitkin toimistolabyrinttia. Pääosin hyvätapaisena Riki taisi teilläään joskus nostaa koipeaan kukkaruukkujen ja sermien kylkeen.


Kokemuksen kova usko

Vuosien monipuoliset työt ja vaihdelleet näkökulmat ovat opettaneet Anna Mäkelä-Mäelle, että YTK:ssa asiat hoidetaan aina.

”Työ muistuttaa välillä tehdastyötä ja sitä tehdään kovalla tahdilla. Myös usko siihen, että kaikesta selvitään, on vahva. Työn vastapainona on poikkeuksellinen ja ystävällinen fiilis, joka kaikuu nauruna kahvikoneiden ympärillä. Kaikessa tekemisessä on hyvä balanssi.”

Anna Mäkelä-Mäki kokee, että nyt ollaan jonkun uuden edessä ja aikakausi on vaihtumassa toiseksi.

”Voi kuulosta kliseeltä, mutta asiakkuuden rooli muuttuu yhä kirkkaammaksi. Se ohjaa jatkossa tekemistä paljon vahvemmin.” ■



YTK loi epätyypillisten työsuhteiden työttömyysturvaa

Monet työttömyysturvaa ja työttömyyskassoja koskeneet uudistukset ovat suosineet "Loimaan kassaa" yksinkertaisesta syystä: palkkatyösuhteeseen perustuva sosiaaliturva sulki suuren määrän työntekijöitä nykyaikaisen työttömyysturvan ulkopuolelle eivätkä ammattiliittojen työttömyyskassat ryhtyneet korjaamaan järjestelmän rakenteesta johtuvia ongelmia. Niiden motiivi puhua muutosten puolesta oli heikko. YTK:n johto on aktiivisesti ottanut kantaa työttömyysturvaa ja työttömyyskassoja koskeviin asioihin niin virkamiesvalmistelun kuin poliittisen vaikuttamisen saralla.

YTK:n johto otti aktiivisesti kantaa työttömyysturvan uudistamiseen.

Kaikki epätyypilliset työsuhteet, kuten urheilijat, muusikot ja muut taiteilijat, freelancerit ja yrittäjät, myös yksinyrittäjät, jäivät pitkäksi aikaa työttömyysturvan rajamaille. Useimpia heitä koski parhaimmillaankin vain matalin päiväraha tai muu toimeentulotuki. Niin ikään työn kausiluonteisuus, kuten kalastus tai monet tehtävät matkailualalla, jättivät työttömyysturvaan pahoja aukkoja. Tilanne ruvettiin korjaamaan 1990-luvulla. Silloin ryhdyttiin luomaan myös yrittäjien työttömyysturvaa.

Jo pelkästään YTK:n perustaminen nosti esille sen, että monet työntekijäryhmät sekä yrittäjät olivat ansiosidonnaisen työttömyysturvan ulkopuolella tai jopa kokonaan työttömyysturvan ulkopuolella. Tyypillinen ulkopuolelle jäänyt ryhmä oli esimiesasemassa olevat toimihenkilöt. He eivät useinkaan olleet minkään työttömyyskassan jäseniä. YTK vauhditti epätavallisten työsuhteiden työttömyysturvan luomista tarkoituksellisesti ja myös tahattomasti. Ammattiliittojen työttömyyskassat olivat huonosti varustautuneet riippumattoman ja villiksi haukutun työttömyyskassan haasteeseen. YTK:n johto otti lausunnon ja keskusteluyhteyksin aktiivisesti kantaa työttömyysturvan uudistamiseen niin

asioita valmisteltaessa valtionhallinnossa kuin poliittisessa päätöksenteossakin.

Työttömyysturva ja suuri osa muutakin sosiaaliturvaa, mukaan lukien työpaikkaterveydenhuolto ja muut edut, kuten ammattiliittojen jäsenille myönnetyt edulliset vakuutukset, on perustunut keskeisesti palkkatyösuhteeseen.

Epätyypilliset työsuhteet – yhä työttömyysturvan ongelma

Pienten työttömyyskassojen yhdistymistä ja sulautumista suurempiin vauhditti vuonna 1995 voimaan tullut lainmuutos (1318/1994). Siinä säädettiin, että täyttä valtionapua maksettiin pääsääntöisesti vain työttömyyskassalle, johon kuului vähintään 6 000 jäsentä. Määrää nostettiin vielä vuosikymmenen lopussa 8 000:aan. Laki johti heti useiden työttömyyskassojen yhdistymisiin. Valtiolla ja politiikan päättäjillä oli halu vakaannuttaa työttömyysturvan muotoja oloissa, joissa 1990-luvun alun lama tuntui vielä pahasti.

Tässä vaiheessa valtiovallalta tuli tunnustus myös epätyypillisille työsuhteille. Eduskunnan

Aivan tasan ei eri puolueiden ja eturyhmien kiinnostus asiaan jakaantunut.

sosiaali- ja terveystieteiden edellytti lakimuu-
tosta koskevassa lausunnossaan, että esittävän
taiteen aloilla valtionapu voitaisiin maksaa täy-
simääräisenä, vaikka alan työttömyyskassojen jä-
seniä olisi vähemmän.

Palkansaajien ja yrittäjien määritelmien väliin
jäävien ihmisten työttömyysturva oli usein esillä,
kun valmisteltiin uusia säädöksiä. Aivan tasan ei
eri puolueiden ja eturyhmien kiinnostus asiaan
jakaantunut. Tämä korosti ministeriöiden ja vi-
rastojen virkatyön merkitystä, koska virkatyö-
nä tehdyssä valmistelussa oli otettava huomioon
niitäkin asioita, joihin eturyhmillä tai puolueilla
ei ollut kiinnostusta.

Osa-aikaisten sekä kausityöntekijöiden ja
yrittäjien asemaa oli tarkennettu vuosien varrel-
la useita kertoja eri säädöksillä. Silti tulkinnan-
varaisuudesta ei päästy. Tulkinnanvaraisuus loi
epävarmuutta työntekijöiden keskuudessa ja ai-
heutti paljon puhelinsoittoja ja paperityötä. Se
vaikeutti ja hidasti päätösten tekoa työttömyys-
kassoissa.

Kirjailijoiden ja taiteilijoiden osalta asia oli
niinkin hullunkurinen, että heidän voitiin kat-
soa olevan kokopäivätyössä, vaikka heille ei oli-
si työstään mitään tuloja. Kunnollinen työttö-

myysturva puuttui niin ikään apurahalla työtä
tekeville tieteentekijöiltä ja taiteilijoilta 2000-lu-
vulle saakka.

Apurahojen osalta käytäntö muuttui vuonna
2009. Siitä alkaen vähintään neljän kuukauden
apurahan saaneet henkilöt vakuutettiin Maa-
talousyrittäjien eläkelaitoksessa, josta tuli yleises-
sä puheessa neutraalisti vain Mela.

Se, että tuki järjestettiin maatalousyrittäjiä
varten perustettuun eläkelaitokseen, kuvaa asian
epämääräisyyttä. Lain mukaan apurahan saaja
ilmoittaa työtulonsa määrän, jonka perusteel-
la vakuutusmaksut yhtä lailla kuin mahdolliset
etuudet määrätään. Vuonna 2021 päätoimisen
apurahan määrä on noin 1 344 euroa kuukau-
dessa. Apurahan saaja maksaa siitä eläkema-
ksun. Pienituloiseksi katsotaan Suomessa ihmi-
nen, joka tienaa korkeintaan noin 1 500 euroa
kuukaudessa. Vuonna 2021 työttömyysturvalain
mukaan päivärahaoikeus täyttyy, jos työntekijän
palkka on vähintään 1 252 euroa/kk.

Suhtautuminen tekijänoikeusmaksuihin on
ristiriitaista ja monimutkaisten säädösten alais-
ta. Tekijänoikeusmaksut eivät yleensä kartuta
oikeutta ansiosidonnaiseen työttömyysturvaan,
mutta voivat silti olla esteenä työttömyystur-

van saamiselle. Etujen maksamista arvioitaessa tärkeintä ei myöskään ole työtulot vaan omaan työhön, kuten kirjoittamiseen tai taiteen tekemiseen, vaadittava työaika. Suomen tietokirjailijat ry. on pitänyt tätä nurinkurisena: kirjan kirjoittamista ei välttämättä katsota harrastukseksi, vaikka ”erittäin harva tietokirjailija tai oppikirjailija koskaan elämässään työllistyy kokoaikaisesti kirjailijana alan luonteen vuoksi”.

YTK ensimmäisenä yrittäjien työttömyysturvan puolesta

Enemmistö yrityksistä on pieniä ja vieläpä yksinyrittäjien määrä on suuri. Yksinyrittäjiä oli 1990-luvun alussa noin 200 000. Edelleen kaksi kolmesta yrittäjästä on yksinyrittäjiä. Suomessa on 2020-luvun alussa noin 300 000 yritystä. Lisäksi tuhansia maa-, metsä- ja kalatalouden yrityksiä. 2020-luvulla yhdeksällä yrityksellä kymmenestä on vähemmän kuin kymmenen työntekijää. Yrittäjien maailma ei ole suurkapitalistien vaan satojen tuhansien tavallisten ihmisten työtä.

Yrittäjän työttömyysturvaa arvioitaessa on usein todettu, että työttömyysturvan ei tule kattaa yrittäjyyteen kuuluvaa riskiä. Turvattomuus ikään kuin kuuluu ammattiin. Suurituloisenkin palkansaaja on voinut nauttia työttömyysturvasta yhtä lailla kuin suuren omaisuuden haltija. Sen sijaan pienenkin yrityksen yrityksessä työskentelevä omistaja on ollut eri asemassa.

Pitkään yrittäjiä ei koskenut mikään työttömyysturva. Lait muuttuivat 1990-luvun puolivälissä, ja silloin yrittäjiä varten perustettiin omia työttömyyskassoja. YTK:n perustaminen ja sen johdon toiminta kenties suurestikin vauhditti tätä kehitystä, kuten hetimiten tarkemmin kerrotaan. Ensimmäiset yrittäjäkassat perustettiin vuonna 1995 uuden lain myötä. Niitä olivat mm. Suomen Yrittäjien työttömyyskassa ja Ammatinharjoittajien ja Yrittäjien työttömyyskassa. Ne käynnistivät toimintansa vuoden 1995 alussa.

Vuonna 2011 Suomen yrittäjiin työttömyyskassassa oli yli 18 000 jäsentä ja Ammatinharjoittajien ja yrittäjien työttömyyskassa AYT:ssä 11 000 yrittäjää. Yrittäjien jäsenmaksu oli 449–618 euroa. Muilla kassoilla jäsenmaksu oli korkeimmillaankin alle puolet. Mainitut kaksi

yrittäjäkassaa yhdistyivät vuonna 2020 Yrittäjän Työttömyyskassaksi eli Yrittäjäkassaksi. Ne tosin olivat ensin puoli vuotta toisella nimellä, koska eivät alkuun miettineet nimeään kunnonlla. Yrittäjäkassassa on 2020-luvun alussa yli 30 000 jäsentä.

Yrittäjät jäivät silti YTK:n ulkopuolelle

YTK:ssa kiinnitettiin heti paljon huomiota yrittäjien työttömyysturvaan – tai oikeammin siis -turvattuuteen. Kassaa puuhasivatkin yrittäjät ja perustamisen ajatusta kehiteltiin erityisesti Varsinais-Suomen yrittäjien piirissä. Yllättävän paha talouslama teki asiasta ajankohtaisen ja nosti huolen myös julkiseen keskusteluun.

Jotkut haukkuiivat Loimaan kassaa yrittäjien kassaksi, koska sen puuhaajista monet olivat yrittäjiä ja kassan johtoon lopulta tulivat talousihmiset sekä kokeneet yrittäjät.

Yrittäjien kassana Loimaan kassa toimi kuitenkin huonosti. Pienten ja keskisuurten yritysten omistajat odottivat toiveikkaasti uutta työttömyyskassaa. Vuonna 1991–1992 muutama sata pk-yrittäjää haki kassan jäseniksikin, mutta anomukset hylättiin. Hylkäämisen syynä oli

kaksi lakia, työttömyyskassalaki ja työttömyysturvalaki vuodelta 1984 (602/84 ja 603/84). Laki ei sallinut yrittäjien liittyä palkansaajien työttömyyskassaan. Yrittäjät olivat myös työvoimapolitiittisen aikuiskoulutuksen ulkopuolella (763/90).

Toimitusjohtajat ja hallitusten puheenjohtajat hyväksyttiin kassan jäseniksi vain, jos heidän omistuksensa yhtiöstä ei ylittänyt laissa määrättyä osuutta.

Yrittäjien, edes pienyrittäjien, asema ei siis Loimaan kassan perustamisesta parantunut. Yrittäjiä työttömyysturva ei tullut koskemaan. Käytännössä usein myös heidän yrityksissään työskentelevät perheenjäsenet olivat työttömyysturvan ulkopuolella, koska laki oli ehkä hieman asenteellisestikin kirjoitettu ehkäisemään sitä, että yrittäjän taloudellista riskiä olisi voitu pienentää perheenjäsenien työttömyysturvalla. Satoja jäsenhakemuksia hylättiin useina 1990-luvun vuosina siitä syystä, että hakija harjoitti yritystoimintaa tai ei toiminut yksityisillä aloilla.

Kassan johto kampanjoi lainmuutosten puolesta niin viranomaisten kuin poliitikkojen kanssa käydyissä keskusteluissa.

Yrittäjyyden määritelmiä tarkennettiin vuonna 1994 voimaan tullessa laissa (1317/1994,

Kassan johto kampanjoi lainmuutosten puolesta.

ks. myös HE 267/1994). Yrittäjän ja hänen perheenjäsentensä omistusosuudet, joiden perusteella katsottiin yrittäjäksi, määriteltiin tarkasti. Nämäkin määritelmät jäivät osin tulkinnanvaraisiksi. Myös yrittäjäomistajan perheenjäsen voitiin edelleen määritellä yrittäjäksi, vaikka hän ei omistaisi yhtiöstä mitään osuutta. 2010-luvulla YTK piti ongelmaa aktiivisesti esillä ja esitti ratkaisua. Viimein lakia tältä osin korjattiin (HE 236/2018) ja nykyisin yrittäjän perheenjäsenten työttömyysturva vastaa lähes sitä, mitä tavanomaiselle palkansaajalle laissa on määrätty.

Yrittäjäkassojen jäsenmaksu kohosi väistämättä suureksi ja ammattiliittojenkin kassojen maksuun nähden vähintään kolminkertaiseksi. Kun Työttömyysvakuutusrahasto (nyk. Työllisyysrahasto) perustettiin vuonna 1998, vain työntekijät maksoivat työttömyysvakuutusmaksun. Lisäksi työnantajat maksoivat työntekijöistään työttömyysvakuutusmaksun. Yrittäjille ei tätä velvoitetta säädetty.

Siitä seurasi, että yrittäjien kassa ei voinut saada Työttömyysvakuutusrahastolta korvauksia maksamistaan ansiopäivärahoista, kuten muut kassat. Valtionosuuden se toki sai, mutta muutoin puuttuva osuus oli korvattava jäsenmaksuilla. Tämä pahensi sitäkin ongelmaa, että jos yrit-

täjäkassaan liittyivät vain työttömyysuhan alaiset yrittäjät, korkeatkaan jäsenmaksut eivät riittäisi täyttämään Työttömyysvakuutusrahaston kanavoimaa osuutta.

Sittemmin yrittäjien työttömyysturva sidottiin yrittäjien eläkevakuutukseen ja siis YEL-lakiin. Yrittäjä maksaa ilmoittamansa työtulon mukaista eläkemaksua, jonka pohjalta etuisuusia arvioidaan. Kuten tunnettua, monet yrittäjät maksavat mahdollisimman pienen eläkevakuutuksen, mikä heikentää paitsi työttömyysturvaa, myös heidän eläketurvaansa siinä tapauksessa, että yritystoiminta ei heitä muutoin vaurastuta merkittävästi.

Yrittäjän omasta päätöksestä voi siis seurata, että työttömyysturva jää heikoksi. Tämä voi johtua pienistä tuloista, koska niin oman elämän kuluihin kuin yrityksen käytännön toimintaan on jätettävä riittävästi varoja. Syynä voi olla myös optimistinen odotus myöhemmästä rikastumisesta, kun eläketurvan sijasta sijoitetaan yrityksen toimintaan.

Tällaisessa ajatuksessa elää näkemys yrittämisestä paitsi riskinottona, myös rikastumisen keinona.

Selkeitä periaatteita ei ole kyetty luomaan.

YTK:n tarkoittamaton merkitys

Työttömyys, jonka 1990-luvun alun talouslama toi, oli pahin Suomessa toisen maailmansodan jälkeen. Se johti valtiovaltaa ja poliitikkoja etsimään keinoja tukea yrittäjäksi ryhtymistä. Tällä tavoin arvioitiin saatavan lisää työpaikkojen luoja. Samalla kaikki yrittäjäksi ryhtyvät voitiin poistaa työttömyystilastoista.

Yksi keino oli pienentää pelkoa epäonnistumisen tuomasta työttömyydestä. Tätä tuettiin monimutkaisilla ja vaihtelevilla säädöksillä. Luultavasti monen monet pykälät jäivät useimmille tuntemattomiksi.

Lupaava oli kuitenkin ajatus siitä, että henkilö saattoi ryhtyä yrittäjäksi palkansaajakassan jäsenenä. Hän saattoi kokeilla yrittäjyyttä mutta varmuuden vuoksi silti säilyttää oikeutensa edeltäneen ansiotasonsa mukaiseen ansiosidonnaiseen työttömyysturvaan. Tämä suoja kesti korkeintaan 18 kuukautta. Sen jälkeen oli päätettävä, jatkaako yrittäjänä vai ei. Jos jatkoi yrittäjänä, oli siirryttävä yrittäjien työttömyyskassaan.

2000-luvulla annettiin liki vuosittain uusia säädöksiä yrittäjien ja epätyypillisten työsuhteiden

työttömyysturvasta. Vuonna 2019 säädettiin, että perheenjäsenensä yrityksessä työskentelevä henkilö katsotaan palkansaajaksi, jos hän ei omistanut yhtiöstä mitään ja jos hän ei ollut millään tavalla johtavassa asemassa. Uutena lakiin on myös tullut YTK:n ehdotus siitä, että työttömillä olisi mahdollisuus kokeilla yritystoimintaa ilman, että työttömyysetuus katkeaa.

Epätyypillisten työsuhteiden moninaisuus on tehnyt säädöksistä monimutkaisia. Selkeitä periaatteita ei ole kyetty luomaan. Asia korostuu, kun työn muutos koettelee entisestään erilaisten työsuhteiden rajoja ja muotoja.

Säännölliseen palkkatyösuhteeseen perustunut työttömyys- ja sosiaaliturva ovat olleet jäykkiä järjestelmiä, joiden puitteissa eteneminen uuteen suuntaan on ollut hidasta. Se on merkinnyt epävarmuutta niille, jotka ovat vakiintuneiden työsuhteen tai yrittäjyyden muotojen ulkopuolella tai vaihtelevasti erilaisissa työnteon ja toimeksiantojen suhteissa. Kun työelämän muutos on entisestään vauhdittumassa, ongelma ei ole vähentymässä.

Ammattiliittojen ulkopuolella syntynyt riippumaton työttömyyskassa ja yrittäjien, mukaan

lukien yksinyrittäjien, sekä apurahalla työskentelevien freelancereiden sekä tutkijoiden ja taiteilijoiden työttömyysturvan luonti ovat olleet muutoksen käännekohtia.

YTK:ssa suunnattiin alkuun pienten ja keskisuurten yritysten järjestäytymättömien työntekijöiden sekä yrittäjien itsensä työttömyysturvan kehittämiseen. Sillä varmasti oli joidenkin mielessä myös poliittinen motiivi ja tavoite. Mutta tarkoittamattomastikin YTK tuli avaamaan julkista keskustelua ja uudistustyötä, joka ylipäättään suuntasi huomiota alati lisääntyvien epätyypillisten työsuhhteiden ja vanhan järjestelmän väliseen kitkaan.

YTK:n vaikutus näkyy myös siinä, että yhä useammat ammattiliittojenkin työttömyyskassat yrittävät huomioida epätyypilliset työsuhhteet omassa markkinoinnissaan. Nykyään yhä useampi työttömyyskassa esittäytyy myös laajana, eri alojen työntekijöitä koskevana työttömyyskassana. ■

Lähteet: Työttömyyskassoista ja työttömyysturvasta on säädetty 1990- ja 2000-luvulla kymmeniä lakeja. Niistä, ks. finlex.fi eri hakusanoin. Seuraavassa mainitaan erikseen vain tärkeimmät tässä käytetyt: 602/84, 603/84 ja 763/90; Finlex 1318/1994; 990/2008, muutoksen taustasta HE 92/2008. Lisäksi erikseen eräiden lakien perusteluista: Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön mietintö 33/1994. HE 267, jossa eräiden lakien muuttamisen perusteista ja sisällöstä. Eduskunta, 1994 Vp.

Muut keskeiset lähteet: YTK:n toimintakertomus 17.9.1991–1992 ja toimintakertomukset 1993–2005. YTK:n arkisto. Loimaa; Suomen tietokirjailijat: Apurahan saajan sosiaaliturvasta. www.suomentietokirjailijat.fi. 1.6.2021; Suomen tietokirjailijat: Työttömyysturvasta ja omassa työssä työllistymisestä. www.suomentietokirjailijat.fi. 1.6.2021; Mela.fi; Yrittäjäkassa: yrittajakassa.fi; KELA 12.6.2019: Yrittäjän perheenjäsen saa työttömyysturvan palkansaajan tavoin 1.7. lähtien. www.kela.fi 30.5.2021 sekä kela.fi myös yleisemmin.

OSA 3

Muutos on mahdollisuus

MUUTOS ON MAHDOLLISUUS

**Työ on tärkeää.
Uskallamme kokeilla,
kysyä ja vaikuttaa
asioihin, jotta pystymme
tukemaan työelämää ja
sinua.**

**Jokainen meistä kulkee
työelämässä yksilöllistä
polkua. Etsimme uusia
tapoja yhdistää työtä ja
työntekijöitä.**

Ensimmäinen kierros

Vuonna 2003 YTK:lle haettiin juristia asiakaspalvelupäälliköksi. **Auli Hänninen** kuuli tehtävästä ja päätti, että nyt on oikea hetki siirtyä kohti uutta silloisesta työpaikastaan Contantis-ta. Hän haki ja sai paikan YTK:sta. Parin vuoden päästä pesti laajeni palvelujohtamiseksi ja 1.12.2008, reilut viisi vuotta ensitutustumisen jälkeen Auli valittiin YTK:n toimitusjohtajaksi.

"YTK, johon tuolloin tulin oli kaikilla tavoin pienempi kuin nykyinen. Jäseniä oli 200 000 ja työntekijöitä noin 70. Toimitilamme oli Loimaalla sama rakennus kuin nykyisinkin. Ulkokuori on sama, mutta sisältä rakennus oli hyvin erilainen, toista kerrosta ei ollut käytössä ja teollisuushallin leima oli selvä. Hakemukset käsiteltiin papereilta, järjestelmät ja sähköisen viestinnän välineet olivat kovin toisenlaisia kuin tänään. Samaa on kuitenkin halu palvella jäseniä parhaalla mahdollisella tavalla. Vastaavasti myös henkilöstön sitoutuneisuus työhönsä on ollut kantava piirre

YTK:n koko historiassa", Auli Hänninen muistelee.

Loimaa ja loimaalaiset olivat Liedossa asuvalle Hänniselle vieraita, mutta vastaanotto tuntui lämpimältä.

"Opettelin työttömyysturvan ja palveluprosessit hyvässä ohjauksessa. Pieni paniikitilanne tuli jo samalla viikolla, kun jäsen oli löytänyt puhelinnumeroni numeropalvelusta ja soitti. Enhän minä osannut mitään siinä tilanteessa vastata, mutta onneksi saimme asian selvitettyä. Vuoden 2003 alusta työttömyysturvalaki oli muuttunut ja uudet soveltamisohjeet tulivat al-

kuvuoden aikana. Minun kannaltani tilanne oli hyvä, kun opettelín suoraan uuden lainsäädännön, mutta pitkään kuulin vielä vanhasta laista ja miten silloin tehtiin”, hän naurahtaa.

Auli toi juristina taloon tarpeellista osaamista.

”Työttömyysturva on aina ollut monimutkaisten sääntöjen ja ohjeiden kokoelma, joka vielä muuttuu jatkuvasti. Palvelujohtajaksi ryhtyessäni juridinen osaaminen oli hyvin tärkeää. Tuelle ja yhteisten ohjeiden luomiselle oli iso tarve. YTKlaisten osaaminen oli jo tuolloin korkealla tasolla, joten minun ja tiimiesimiesten tehtäväksi tuli koota tieto yhdessä käytettävään muotoon.”

Digitalisaatio ja finanssikriisi antoivat vauhtia

2000-luvun alkuvuodet liittyivät YTK:ssa asiakaspalvelun prosessien kehittymiseen. Vuodesta 2006 eteenpäin myös tietotekniset ratkaisut alkoivat näytellä entistä tärkeämpää roolia niin kassan kuin Auli Hännisenkin työssä. Vuonna 2006 alkoi nimittäin YTK:n historiassa merkittävä hanke, maksatusjärjestelmän uudistaminen. Digian järjestelmä saatiin käyttöön 1.1.2007 ja sen avulla etuudet maksetaan edelleen.

”Otimme tuolloin käyttöön uuden maksatusjärjes-

telmän ja asianhallinnan (nykyisen Essin edeltäjä Assi). Samalla siirryttiin etukäteiseen skannaukseen, sitä ennen hakemukset käsiteltiin papereista. Uudistuksen jälkeen dokumentit olivat kaikkien nähtävissä, joten asiakaspalvelun laatukin parani huomattavasti. Projekti oli iso ja siitä vastasi **Saara Perho**”, Auli kertoo.



YTK:n kasvun salaisuus on aina ollut suosittelussa.

Tuohon aikaan toimitusjohtajana oli **Ve-li-Matti Aittoniemi**. Hänen aikanaan uudistettiin paljon organisaatiota ja tehtiin järjestelmiä kehittäviä hankkeita. YTK:n perustamisidean isät, **Juho Paloheimo** ja **Jukka Ekuri** jäivät sivuun kassan toiminnasta vuoden 2005 syksyyn mennessä.

”Saamme olla heille erityisen kiitollisia siitä, että palkansaajilla on nykyään mahdollisuus liittyä halutessaan vain työttömyyskassaan. Käytännössä tämä ei ollut aiemmin toteutunut, vaikka olihan se lain mukaan aikaisemminkin ollut mahdollista”, muistuttaa Auli Hänninen.

Aulin aloittaessa toimitusjohtajana iski finanssikriisi.

”Kun joulukuussa 2008 YTK:lla oli historiansa alhaisin työttömyysaste, tilanne oli jo aivan toinen heti tammikuussa 2009. Työttömyys ei räjähtänyt samalla tavalla äkillisesti kuin koronapandemian aikaan, vaan se paheni koko vuoden 2009 ja vielä vuonna 2010. Se oli todella työntäyteistä aikaa. Mutta YTK:n henkilöstö

ylitti itsensä jälleen kerran ja selvisimme haasteesta. Siinä sivussa meillä oli aivan huikea jäsenkasvu vuonna 2009. Näyttääkin siltä, että kriisin aikaan ihmiset havahtuvat ansioturvan tärkeyteen.”

Jäsenkasvu on ollut selvästi YTK:lle aina tärkeää. Vanhoista valokuvista näkee, että satojentuhansien täyttymistä on juhlistettu runsailla kakkukahveilla. Auli Hänninen muistuttaa, että YTK:n toiminnan ydintä on ansioturvan tarjoaminen kaikille palkansaajille.

”Tästä johdettuna on loogista, että tavoittelemme jäsenkasvua ja teemme sen eteen paljon töitä.”

Työ ei ole pelkästään markkinointia ja viestintää, vaan asiakasymmärryksen ja palvelun laadun kehittämistä.

”YTK:n kasvun salaisuus on aina ollut suosittelussa ja siinä, että meiltä hyvää palvelua saaneet kertovat meistä myös eteenpäin. Sen lisäksi on tärkeää saada nuoret ja kassojen ulkopuolelle jätettyvät ymmärtämään, että YTK:n tarjoama va-

Pyysimme Aulia valitsemaan tärkeimmät asiat vuosilta 2009–2017

1

Finanssikriisi ja sitä seurannut talouskriisi, jonka seurauksena YTK:n toimintatavat kehittyivät uudelle tasolle ja pystyimme vastaamaan yhä kasvavan jäsenmäärän tarpeisiin.

2

Jäsenmaksun muuttaminen kalenterivuodesta jäsenyysaikaan perustuvaksi.

Koimme pitkään, että kalenterivuosijäsenmaksu on helpoin meille ja jäsenillemme. Ja hallinnon näkökulmasta se olikin. Ammattiyhdistysliike haastoi meitä vuosien ajan tästä ja kävimme voittoisasti oikeuttakin asiasta. Tulimme kuitenkin jossakin kohtaa itse siihen tulokseen, että nyt on aika muutokselle. Ja uskon, että se on yksi osatekijä jäsenkasvun

vahvistumiseen 2010-luvulla. Muutoksen myötä meille kannattaa liittyä milloin tahansa vuoden aikana eikä meillä ole liittymisiin ja eroamisiin liittyviä ruuhkia samalla tavalla kuin aikaisemmin. Joskus toisen osapuolen kannattaakin varoa, mitä vaatii. Mutta on varmasti meidän kaikkien kassamaailman toimijoiden yhteinen tavoite ja etu, että mahdollisimman moni palkansaaja kuuluu johonkin työttömyyskassaan.

3

Sähköisen asiointikanavan luominen jäsenillemme.

Tämä nopeutti ansioturvan käsittelyä ja toi paljon lisää osaamista meille.

4

Etätyön aloittaminen 2015.

Se toi joustavuutta tekemiseen ja osaltaan mahdollisti, että YTK selvisi koronakriisin hoitamisesta hyvin. Kaikki etätyöhön liittyvät asiat olivat jo kunnossa, ei tarvinnut rakentaa sitä alusta saakka.

kuutus kannattaa ottaa jo silloin, kun asiat ovat työrintamalla hyvin”, Auli muistuttaa.

Tehokkuutta ja tarkkuutta

Jäsenkasvun ohella YTK:ssa on keskitytty myös kustannustehokkuuteen. Vaikka YTK on ollut suurin kassa jo pitkään, sen toiminta on pysynyt tehokkaana. Nykyään YTK vastaa jopa 30 prosentista kaikista Suomessa maksetuista ansioturvaetuuksista, vaikka jäsenistö edustaa hieman alle 25 prosentin osuutta kaikista kassajäsenistä. Tämä tarkoittaa, että YTK:n jäsenistössä on suhteessa hieman keskimääräistä suurempi osuus työttömiä jäseniä. Jotta tämä tilanne ei vaikuta liikaa kassan hallintokuluihin ja nosta niitä kohtuuttomasti, YTK haluaa jatkuvasti parantaa tehokkuutta omassa toiminnassaan. Kustannustehokkuuden ja laadukkaan palvelun yhdis-

täminen on haastavaa, mutta YTK:ssa tämäkin on onnistunut.

Työttömyyskassan toiminta rahoitetaan jäsenmaksuilla. Kassan pitää olla tarkkana, miten jäsenmaksuja käytetään. Yhden kerran eli vuonna 2017 tämä on tarkoittanut myös henkilöstön määrän vähentämistä. Tuolloin työttömyys oli jo niin alhaisella tasolla, että YTK:lla oli työmäärään nähden liikaa henkilöstöä. Toimintaa piti tehostaa ja YTK:n historian ensimmäiset yhteistoimintaneuvottelut oli käytävä.

”Koin, että minun piti hoitaa henkilökohtaisesti se vaihe päätökseen, jottei seuraava toimitusjohtaja joudu aloittamaan omaa työtään YTK:ssa irtisanomisilla. Se oli ehdottomasti oman YTK-urani vaikeinta aikaa.”

Hallitustyöskentelyn ohella toimitusjohtajan tehtävissä korostui myös yhteistoiminta Finanssivalvonnan ja sitä edeltäneen Vakuutusvalvontaviraston kanssa.

Kustannustehokkuuden ja laadukkaan palvelun yhdistäminen on haastavaa, mutta YTK:issa tämäkin on onnistunut.

”Kassojen tarkastustoiminta ja ohjeistukset ovat vuosien saatossa kehittyneet melkoisesti ja ne asettavat työttömyyskassoille yhä suurempia vaatimuksia. YTK:n on suurena toimijana mahdollista täyttää nämä vaatimukset, mutta välillä sitä pohtii, miten pienemmissä kassoissa pystytään vastaamaan näihin vaatimuksiin. Ehkä osaltaan tästä syystä kassat ovatkin vuosien varrella kokeneet lukuisia yhdistymisiä”, Auli miettii.

”Kassakentän monista fuusioista huolimatta YTK on pysynyt suurimpana työttömyyskassana”, Auli täydentää.

Kohti kakkoskautta

Aulin aikoja tulee myöhemmissä historiankirjoissa olemaan ainakin kaksi. Toinen kausi alkaa 1.12.2021, kun Auli tulee uudelleen YTK:n toi-

mitusjohtajaksi oltuaan neljä vuotta Perheyritysten liiton toimitusjohtajana.

”Minua kiehtoo edelleen YTK:n perusajatus: olemme kaikille palkansaajille avoin, meille on helppo liittyä ja kerran vuodessa hoidettavalla jäsenmaksulla ansioturva on kunnossa. Sen lisäksi haluamme pitää yllä ja kehittää erinomaista palvelua uudet teknologiset mahdollisuudet huomioiden. Asiakaskokemus ja asiakkaan mahdollisimman hyvä palvelu ohjaavat ja tulevat ohjaamaan entistä enemmän toimintaamme. Ja kaikkein tärkeintä on loistava porukka. Toimintaympäristössämme tapahtuu, uusia kassoja perustetaan ja ansioturvan tulevaisuudesta puhutaan. Näihin haluan olla vaikuttamassa.” ■



Työelämän tueksi ja turvaksi

YTK-Yhdistys on Suomen suurimpia yhdistyksiä lähes 250 000 jäsenellä. Yhdistyksen ydin on auttaa jäseniä onnistumaan työelämän käännteissä. Asiakkuuspäällikkö **Maarit Ojala** tuntee yhdistyksen sen ensimetreiltä asti.

Yhdistys sai lentävän lähdön.

Työttömyyskassan tehtävä on selkeästi määritelty. Sen tehtävä on järjestää ansiosidonnainen työttömyysturva jäsenilleen. Muuta se ei saa tehdä. Työelämässä ja sen käännteissä ihmiset kuitenkin kaipaavat myös muuta tukea ansioturvan lisäksi.

”Reilut 15 vuotta sitten kävi selväksi, että työttömyyskassan asiakkailla oli oikeudelliseen turvaan liittyviä tarpeita. Sitä varten kassan jäsenet alkoivat kehittää palvelua, joka tarjoaisi tuota turvaa jäsenilleen. Koska työttömyyskassan toimintaa ei voinut lain rajoitusten takia laajentaa siihen suuntaan, tuli aiheelliseksi perustaa tehtävää varten yhdistys. Yhä edelleen sama ajatus on yhdistyksen toimintaa ohjaamassa,” valottaa pitkän linjan YTKlainen **Maarit Ojala**.

Itsestään yhdistys ei tietenkään synny. Puuhan takuutyypiksi valittiin edellä mainittu Maarit, joka on edelleenkin mukana yhdistyksen toiminnassa, nyt asiakkuuspäällikkönä.

”Olen ollut työttömyyskassassa vuodesta 1997 ja tehnyt monen muun lailla kaikenlaisia

töitä. En tosin ole koskaan maksanut päivärahoja. Siirtyminen yhdistykseen oli luonnollinen askel minulle, koska kassassa olin aina työskennellyt asiakkaiden kanssa ja yhdistyksessä pääsin jatkamaan suoraan niistä tarpeista, joita olin asiakkailta kuullut”, Ojala kertoo.

Yhdistys sai lentävän lähdön 2000-luvun puolivälissä. Yksi syy siihen oli se, että elettiin vielä paperilaskujen aikaa. Silloin oli vielä mahdollista käyttää laskua markkinointialustana. Työttömyyskassan jäsenmaksun yhteyteen liitettiin yhdistyksen esite. Siinä kerrottiin, että kassan jäsenellä on nyt mahdollisuus liittyä yhdistykseen ja saada sitä kautta itselleen oikeusturvavakuutus laittoman irtisanomisen varalle. Vapaa-ajalle oli tarjolla tapaturmavakuutus. Esite tavoitti käytännössä kaikki jäsenet.

Liittyminen oli myös helppoa, tarvitsi vain maksaa 13 euroa ekstraa, ja lähes 26 000 maksoi. Suosio konkretisoitui valtavana työmääränä.

”Maksut piti täsmäyttää ja tiliöidä, ja kaikille uusille jäsenille piti lähettää liittymislomake pa-

Lakikaverille on ollut selkeä tilaus.

lautuskuoren kera. Lähetykset piti hoitaa käsin ja paksuja lomakepinkkoja oli kaikkialla”, Ojala muistelee naureskellen. Silloin ei niin hymyilyttänyt, vaikka lanseeraus oli ollut menestys.

Kuuman perunan palveluksessa

Yhdistyksessä oli alussa vain kolme henkeä hommissa ja byrokratiasta oli selvittävä vauhdikkaasti. Eikä siinä vielä kaikki. Myös Ay-liikkeessä ja Vakuutusvalvontavirastossa herättiin ja älähdettiin: näin ei voi toimia!

”Työttömyyskassalaki on yksiselitteinen sen suhteen, että kassa ei saa muuta tehdä kuin tehtävänsä hoitaa. Kassa ei myöskään saa olla sellaisessa yhteydessä mihinkään toiseen yhteisöön, jossa kassan itsenäisyys vaarantuisi. Työelämän palvelujen ja työttömyyskassan kokonaisuus on

yleinen toimintatapa ammattiyhdistysliikkeen piirissä, mutta YTK:lle se ei onnistunut, koska toiminta on kassalähtöistä. Juridisesti ongelmaksi muodostui esimerkiksi se, että yhdistys maksoi vuokraa työttömyyskassalle,” Ojala avaa.

Yhdistyksen toiminta erotettiin täydellisesti kassan toiminnasta. Yhdistykselle palkattiin omat työntekijät ja samalla yhdistykselle luotiin myös kokonaan oma hallinto. Alkukankeuksien jälkeen yhdistyksen toiminta alkoi hahmottua ja rullata vauhdilla eteenpäin. Jäsenkasvu on ollut tasaista ja reilussa 15 vuodessa jäsenmäärä on kasvanut 250 000:een.

”Piikkeinä tilastoissa näkyvät vuodet 2009 ja 2013, joita voidaan pitää taantuman aikoina. Myös koronavuosi on ollut oma lukunsa”, Ojala kertoo.

Nykyisin yhdistyksellä on yli kymmenen työntekijää, joista osa työskentelee asiakasraja-

YTK-YHDISTYKSEN PALVELUT

Vuodesta 2006

Oikeusturvavakuutus
laittoman irtisanomisen
varalle ja tapaturmavakuutus
vapaa-ajalle

Vuodesta 2007

Yhdistyksen omat
nettisivut ja extranet-
palvelut jäsenille

Vuodesta 2010

Säännöllinen
sähköinen uutiskirje
yhdistyksen jäsenille

Vuodesta 2011

Työhaun ryhmä-
valmennukset ja työhaun
verkkovalmennukset

Vuodesta 2014

Oikeudellinen
työsuhdeneuvonta
puhelimitse (Opus Lex)


Vuodesta 2018

Ammatillinen vastuu-
vakuutus ja laajennettu
oikeusturvavakuutus,
opiskelijajäsenyydet

Vuodesta 2020

Entistä enemmän
työelämävalmennusta
ja koulutusta

Edellisten lisäksi yhdistys
tarjoaa yhteistyökumppa-
neiden kautta omaan hyvin-
vointiin ja arjen säästöihin
liittyviä etuja.



pinnassa ja markkinoinnin saralla. Tekijöitä on myös kehittämässä työelämäpalveluita, viestintää ja lakiasioita.

Koska kassan tehtävät ovat tarkasti lain rajaamia, yhdistyksellä on ollut vapaammat kädet. Tämä on luonut työmarkkinakenttään myös jonkinlaisen kuuman perunan: onko YTK:sta sen yhdistyksen kautta tullut edunvalvoja?

”Ei ole. YTK-Yhdistyksen tehtävä ei ole neuvotella työehtosopimuksista tai ottaa kantaa luottamusmiesjärjestelmään tai muihinkaan vastaaviin toimiin”, painottaa Maarit Ojala.

”Meidän tehtävämme on tarjota yksilöllistä ja kattavaa apua silloin, kun sitä työelämässä tarvitaan. Tuotteetkin ovat sen mukaiset.”

Aluksi tarjottu vakuutus oli melko suppea, ja se oli vain työnantajan taholta tulleen laittoiman irtisanomisen varalle. Vuoden 2018 alusta lukien oikeusturvavakuutus on kattanut laajasti myös muita työsuhdetta koskevia asioita. Sama-

na vuonna tuli mahdollisuus liittyä yhdistyksen jäseneksi opiskelijana.

Merkittävä etu, oikeudellinen työsuhdeneuvonta puhelimitse, lanseerattiin vuoden 2014 alussa. Viisi vuotta myöhemmin chatbot Sulo alkoi vastata jäsenille työsuhdekysymyksissä.

Yhdistyksen historian ehkä merkittävin palvelulaajennus tapahtuu vuoden 2022 alussa. Lakikaveri lanseerataan ja se on iso juttu. Lakikaveri auttaa monin tavoin: tiedoin, videoin, puhelimitse ja botin avulla. Lisäksi jäsenillä on mahdollisuus saada juristi tekemään esiselvitystyötä työsuhteen ongelmatilanteissa. Tälle on ollut selkeä tilaus.

Hieman nurinkurisesti jäsen ei ole aiemmin päässyt oikeusturvavakuutuksen piiriin, jos oikeusriitaa ei ole syntynyt. Näissäkin tapauksissa on kuitenkin mahdollisesti tehty monenlaisia oikeudellista esiselvitystyötä ja ne voivat olla asianomaisille hintaviakin. Lakikaverin myötä

Tällaiset haasteet ovat kuitenkin vain mahdollisuuksia.

tilanne muuttuu ja jäsen saa tuen myös selvitystyöhön.

”Palvelua on pilotoitu vuoden 2021 aikana. Palvelupilottiin päässeet ovat antaneet kokeilusta tyytyväistä palautetta,” Ojala hihkuu innoissaan.

”YTK-Yhdistys ei koskaan kannusta itsetaroitukselliseen haastamiseen. Näkemyksemme on, että työntekijän ja työnantajan on fiksua etsiä yhdessä rakentavia ratkaisuja ja pyrkiä sovintoon”, Ojala esittelee yhdistyksen tavoitteita.

Tietoon perustuvia palveluita

YTK-Yhdistys tekee paljon jäsenkyselyitä, joilla selvitetään jäsenten tahtotilaa ja tarpeita. Jäsenten työllistyminen on keskeinen intressi. Yhdistys on kehittänyt esimerkiksi työnhakuvalmennusta.

”Teemme sitä monikanavaisesti eri tasoilla. Eri ikäiset ja eri tavoin koulutetut ihmiset saavat omanlaistaan, itselleen sopivaa ja yksilön omaa suuntaa tukevaa palvelua”, Ojala kertoo.

Jäsenistä ja heidän vaihtelevista työllisyys-tilanteista saisi enemmänkin tietoa irti, mutta kassan ja yhdistyksen toimintojen erillisyyden rajoittaa, eikä tällainen synergia ole käytännössä mahdollista.

”Olisi hienoa jo ensimmäisen päivärahahakemuksen yhteydessä tarjota työllistymistä tukevia palveluita, mutta se ei nykyolinsäädännöllä ole mahdollista. Tällaiset haasteet ovat kuitenkin vain mahdollisuuksia. Yhdistys jatkaa omaa palvelukehitystään ja aikoo tulevaisuudessa olla yhä paremmin läsnä YTK-yhteisön jäsenien tukena ja turvana kaikissa työelämän käännteissä”, Ojala päättää innostuneena. ■

Mesikämmmenten matkassa



“YTK:ssa siirryttiin robottiaikaan koronavuonna 2020. Hakemuksia tuli kriisikeväänä niin paljon ja joka tuutista, että aloimme pohtia, voisiko prosessia jouduttaa jollakin teknologisella apukonstilla”, kertoo palvelusuunnittelija ja 20 vuotta talossa työskennellyt **Marika Lindgren**. Ratkaisu löytyi ja se sai paljon karhumaisia piirteitä.

Rikos taitaa olla jo vanhentunut.

"Aloitin YTK:lla syksyllä 2001. Tulin taloon äitiyslomasijaiseksi ja työnkuva oli toimia ATK-tukena. Myös käsittelytyö tuli melkein heti mukaan kuvioihin. Aikaisempi ATK-tuen tietotaito ei taida tosin olla enää samalla tasolla, poikieni mielestä olen jo auttamattoman tumpelo aatekoossa", Marika naurahtaa.

"Tietokoneet olivat silloin jo kaikilla, mutta asiakkailta tuli sähköpostitiedusteluja niin vähän, että yksi ihminen ehti vastata kaikkiin asiakkailta kirjallisesti tulleisiin kysymyksiin."

"Rikos taitaa olla jo vanhentunut, mutta käytiin joskus vastauksissa sopivalta tuntuvia kollegan valmiita vastauspohjia, vaikka en aina itsekkään ihan ymmärtänyt, mistä oli kysymys", hän tunnustaa.

Esimieheksi Marika Lindgren siirtyi 2004.

"Tiimejä oli jo tuolloin, vaikka niitä taidettiin kutsua ryhmiksi. Esimiestehtävää tein vaihtuvilla nimikkeillä aina 2020 asti. Nykyinen tittelei on palvelusuunnittelija, joita talossa on kaksi. Työ pitää sisällään palvelutuotannon työn organisointia, resurssien laskemista eli pitääkö mahdollisesti rekrytoida ja sen sellaista. Arvioimme hakemuskäiriä ja suhteutamme niitä nykyisiin resurssiin. Lisäksi suunnitellamme ja organi-

soimme koulutuksia. Lyhykäisydessään se on työnkulun suunnittelua", Lindgren kuvailee.

Näiden lisäksi palvelusuunnittelijat kuuluvat etuusasioiden linjausryhmään, joka miettii linjanvetoja työttömyysturvaan ja hakemuksiin liittyvissä asioissa. Koronan myötä työn luonne muuttui entisestään.

"Ryhdyimme kollegani **Terhi Jääskeläisen** kanssa projektiluontoisesti pohtimaan, miten selvitä ovista ja ikkunoista saapuvista hakemuksista, ja kuinka saada perehdytettyä uudet työntekijät purkamaan syntyneitä hakemusvuorta. Vanhat tiimirakenteet menivät samalla uusiksi, kun YTK:n riveihin tuli kymmenittäin tuoreita tekijöitä."

Ratkaisu esikäsittelyyn

"Hakemusten esikäsittely oli yksi toimintatapa, josta saimme hieman apua hakemusrumbaun. Tämä oli työvaihe, joka olisi yleisesti ymmärrettävissä ja nopeasti omaksuttavissa. Olihan sitä suorittanut kiireapuna vähän itse kukin talon väestä, toimitusjohtajasta alkaen," Marika virnistää.

Esikäsittelyssä tarkastellaan, onko jäsenyysaika riittävä, ovatko tilinumerot paikoillaan ja

Nalle sai kavereikseen kokonaisen karhuperheen.

muut tiedot tallentuneet oikein, onko hakija ilmoittanut tietoja lapsista, ovatko verokorttiasiat kunnossa ja yhtenä tärkeimpänä kaikista, onko TE-toimistolta tullut työvoimapolitiittista lausuntoa. Ilman kyseistä lausuntoa maksatusprosessia ei saa edes alkuun.

Esikäsittely vaikutti prosessilta, jonka voisi hoitaa robotti. Ei kuitenkaan mikään ihmiskasvoinen kapine, jonka silmissä vilkkuisivat valot, ja joka päästelisi kimeitä äännähdyksiä ja muita teknisiä sivuääniä. Robotti olisi käytännössä tietokoneohjelma ja kimppu sääntöjä, joita se orjalisesti noudattaisi.

”**Jenni Lundelinin** kanssa olimme mukana kehittämässä tähän ratkaisua ja määrittämässä automatisoitavissa olevia tarkistuspisteitä. Jenni listasi robotin sääntötarpeet ja kirjassimme ne kohta kohdalta, miten etuuskäsittelyjärjestelmään ne pitää viedä. Yhdessä varmistimme niiden riittävyyden käytäntöön ja tästä sitten teknologiakumppanimme Vincit käänsi ne koodiksi eli käytännössä ohjelmistorobotiksi”, Lindgren selvittää.

Tietokoneelle annettiin aluksi suoraviivaisin tehtävä, selvittää kokonaan lomautettuna olevan jäsenen ensimmäisen hakemuksen sisältö.

”Robotin esikäsittelytaitoja testattiin sen veran, että uskalsimme laittaa sen tositoimiin. Arvelimme, että jos robotit inhimillistetään, ne on helpompi hyväksyä työkaveriksi, joten päätimme antaa sille nimen. Sen se sai maskotiltamme, joka on aivan oikea jättimäinen karvanalle. Ja Nallehan siitä tuli.”

Nalle oli hommassaan hyvä ja sille alkoi olla paljon kysyntää. Nalle sai kavereikseen kokonaisen karhuperheen, joka nimettiin suomen kielen rikkaiden mahdollisuuksien mukaisesti. Nallen kollegoiksi tulivat Otso, Mesikämmen, Kontio, Karhu ja Ursus. Nopeasti ohjelmistokarhut oppivat viemään prosessin niin pitkälle, että ne pystyivät laskemaan myös palkanmäärityksen eli ansiopäivärahan perusteena olevan perustepalkan.

Nälkä kasvoi syödessä. Karhuryhmä oli niin hyvä oppimaan, että sille päätettiin luoda lisää toimenkuvia. Mesikämmenelle ja Kontiolle opetettiin esikäsittelyn lisäksi palkanmääritystä sel-laisiin hakemuksiin, jotka liittyivät osittain lomautettujen ensimmäisiin hakemuksiin.

Vanhasta ryhmästä Karhu ja Ursus siirrettiin tekemään kokonaan ja osittain työttömän hakemuksia.

”Vaativimmat hakemukset ovat sellaisia, jotka sisältävät osittaista työtä, ja niihin liittyy soviteltu päiväraha”, Lindgren muistuttaa.

”Työttömyysturvalaki on näissä asioissa hie-man kankea, jopa sekava, joten kaikki hakemukset vaativat lopulta huolellista ja ihmisen suoritam-amaa analysointia.”

Välillä myös unohtuu, että karhut ovat yksin-kertaisia ja rajoittuneita tietokoneohjelmia, jot-ka eivät kykene tulkitsemaan hankalia tilanteita. Silloin käsittelijät saattavat parahtaa, että mitä-hän se karhu on taas täällä oikein touhunnut!

Aivan loppuun asti karhuryhmä ei voi muu-tenkaan työtään suorittaa, eli antaa esimerkiksi päätöstä päivärahoista. Lakikin toistaiseksi kiel-tää automaattiset päätökset.

Pari karhua lisää

Jatkohakemukset kuuluvat osaksi pitkäksi jat-kunutta lomautus- tai työttömyysjaksoa. Seu-raavia hakemuksia eli päivärahoja pitää aina erikseen hakea. Näitä hakemuksia silmällä pi-täen kehitettiin eksoottiset Panda ja Koala. Ko-ala rakennettiin selvittämään lähinnä soviteltavia jatkopäiväraha hakemuksia, mutta se on niin

monimutkaista ja lain tulkintaa edellyttävää toi-mintaa, että robotin suoraviivaisuudesta ei ole ollut toistaiseksi paljon etua.

Panda sitä vastoin on hienostunut roboti, jonka kyvykkyyksiin kuuluu muun muassa maksaminen jatkohakemustapauksessa. Näis-sä tapauksissa alkuperäinen päivärahapäätös on siis jo voimassa. Pandan käsittelemät hakemuk-set ovat sellaisia, missä hakija ei tee töitä eli on kokonaan työtön tai lomautettu. Jos kuitenkin töitä tulee ja hakujakso jää lyhyeksi, havaitsee Panda tämän. Jos Panda ei voikaan jostain syyst-ä maksaa, siirtyvät kuitenkin muut tiedot jär-jestelmään.

”Aluksi kaikkia karhuja kohtaan oli melkoi-nen vastustus ja epäily. Karhujen työhön ei ihan uskallettu luottaa”, Lindgren sanoo ja muistaa ottaneensa ensimmäiset moitteet jopa tunteel-la; eihän omia nallekarhuja kukaan voi mollata!

Nyt tilanne on muuttunut ja karhujen työ on luonteva osa hakemuskäsittelyn kokonaisuut-ta. “Yleisesti ottaen parasta karhuissa on niiden muisti, joka on ylivertainen. Ihmiset eivät aina kykene muistamaan lakiin ja käsittelyyn liittyviä yksityiskohtia, mutta koneille se on helppoa,” Marika tiivistää ylpeänä. ■

Joku jossain sanoo kiitos



Yksi usein toistuva sanapari YTK:n hyvin tuntevien keskuudessa on "sitoutunut henkilöstö". Se nousi YTK:n toimitusjohtajana 2018 aloittaneelle **Sanna Alamäellekin** heti uudessa työpaikassa mieleen. Sannaa oli vastassa hyvin johdettu organisaatio, jossa oli poikkeuksellisen sitoutunut ja ahkera henkilöstö. Toimitilat ja työvälineet olivat moderneja. "Loimaalle päästyään tunsin aina olonsa hyvin tervetulleeksi", Sanna kiittää.

Loimaalle päästyään tunsi aina olonsa hyvin tervetulleeksi.

Sanna Alamäki siirtyi YTK:lle Verohallinnon ylijohhtajan tehtävistä. Kokemusta modernista julkisesta toimijasta siis jo oli, mutta silti YTK hieman yllätti. Alamäki sanoo tienneensä YTK:n ketteräksi ja nopeasti uusiin tuuliin tarttuvaksi organisaatioksi, mutta silti ilahtui, että niin todella oli.

”Sellaistakin on nähnyt, että organisaatio ker-
too olevansa uudistuva ja ketterä, mutta puhe on pelkkää pintakuorutetta. YTK:n erityinen ominaispiirre aiempaan työpaikkaani verrattuna oli kuitenkin kaksijakaisuus. YTK:ta ei ole kovin helppo ymmärtää, koska vaikka hoidamme julkista tehtävää, organisaatio toimii pitkälti yritysmäisesti”, Sanna pohtii.

Uudelle toimitusjohtajalle asetettiin pilke silmäkulmassa hurja jäsenkasvutavoite jo työhaastattelun yhteydessä.

”Kasvu ei synny vain yksittäisillä markkinointi- tai viestintäponnistuksilla, vaan kasvuhakuisuus on ennemminkin mielentila. Niinpä kasvujatus täytyi saada leikkaamaan läpi kaikkien toimintojen. Vaikka jäsenkasvu sinänsä ei ole koskaan ollut itseisarvo, on tärkeää, että organisaatio on viritetty kasvujatukselle. Silloin tulevaisuus näyttää kirkkaalta ja asioita pohditaan

aina mahdollisuuksien kautta. Tämä on mielestäni aina ollut YTK:n vahvan ”can do” -asenteen taustalla”, Sanna toteaa.

Järjestelmien kehitys sai tulorekisteristä tulta purjeisiin

Alamäen toimitusjohtajuuden aikaan osui tulorekisterin käyttöönotto. Se edellytti suuria tietojärjestelmämuutoksia, mutta mahdollisti myös jäsenten asiointikanavan OmaYTK:n kehityksen, joka jatkuu edelleen.

Myös työttömyyskassoja koskeva sääntely muuttui ja osin tiukentui.

”Näen sen niin, että ansioturvassa, kuten millä tahansa muullakin alalla, lisääntyneen sääntelyn perimmäinen tarkoitus on kehittää toimialaa. On hyvä, että paineita toiminnan kehittämiseen tulee myös ulkopuolelta. Se vie organisaatiota eteenpäin, vaikka investoinnit eivät näkyisi heti viivan alla. Tässäkin olen hieman sellainen mindset-ihminen, aina voi valita miten asennoituu. Esimerkiksi tulorekisteri mahdollisti meille sen, että voimme tuottaa jäsenelle jo valmiiksi tulotiedot hakemukselle. Jos ottaa

Mikko-Pekka teetti henkilöstöämme varten kappaleen, jonka nimi on "Kuva" ja jonka esitti Katri Ylander.

kaiken ulkopuolelta tulevan vain pakkopullana, voi missata monta hyvää kehityspolkua", Sanna muistuttaa.

"Olen koko urani ajan ollut erilaisten kehityshankkeiden parissa ja sama jatkui luontevasti YTK:lla. Järjestelmien, organisaation ja prosessien kehittäminen on johtamistyön ydintä – muutos täytyy pystyä kuvaamaan, siinä täytyy nähdä ja kuvailla paljon hyvää ja se on jalkautettava, jalkautettava ja jalkautettava hyvin. Itse koen muutokset positiivisina, mutta tiedän, että monille ne voivat aiheuttaa myös epävarmuutta. Siksi oman työni tärkeimpänä mittarina olen usein pitänyt henkilöstön tyytyväisyyttä. Toinen tärkeä mittari minulle on ollut organisaation kasvu, joka on syntynyt erinomaisen asiakaskokemuksen kautta. Kiitos YTK:n historian ja henkilöstön kehityshalun, molemmat pysyivät aikanani hyvällä tasolla."

Koronakriisi iski uskomattoman nopeasti ja lujaa

Vuonna 2019 käytiin läpi mittava strategia-työ. Työ saatiin valmiiksi vuoden loppupuolel-

la ja ajatus oli keskittyä jalkauttamiseen 2020. Asiakasyymmärrystä ja teknologiakehitystä oli jo alettu aktiivisesti käyttää kasvun siivittämisessä apuna. Helmikuussa 2020 alkoi kuitenkin näkyä signaaleja lähestyvistä kriisistä ja YTK:ssa käynnistettiin nopeasti valmiustoimet.

"Olen todella onnellinen siitä, että tajuimme tilanteen vakavuuden ajoissa ja teimme heti isoja päätöksiä. Aloitimme massiivisen rekrytointin maaliskuussa, pystyimme nostamaan järjestelmämme kapasiteettia, ehdimme tilata uusille työntekijöille koneet ja kuulokkeet ennen kuin niistäkin tuli pulaa ja kohdensimme omia resurssejamme jäsenviestinnän lisäämiseen. Uskon, että nopeasti viritetty valmiutemme mahdollisti selviämisen kriisistä kohtuullisen kuivin jaloin."

Sanna Alamäki on kiitollinen kriisin aikana saamastaan tuesta. Hän nostaa lopuksi vielä esiin hallituksen silloisen varapuheenjohtajan, **Mikko-Pekka Hanskin** organisoiman koko henkilöstölle osoitetun yllätyksen.

"Mikko-Pekka teetti henkilöstöämme varten kappaleen, jonka nimi on "Kuva" ja jonka esitti **Katri Ylander**. Biisin sanat ovat **Annikka Tellon** ja ne tiivistävät upeasti tuohon hetkeen liittyneet tunteemme. Lisäksi biisi täsmen-



Kuva

Toukokuinen maanantai
 Mitä kaikkea se tuokaan
 Seinäkello kuulee vain
 Kun huoneessasi huokaat
 Joku jossain sanoo kiitos
 Ja vaikket kuule sanaakaan
 Sinä teet maailmasta parempaa

Taas harteillesi saat
 Lisää kannateltavaa
 Tuhat tummaa tarinaa
 Sanomatta sanaakaan
 Alat hiljaa rakentaa
 Kun kuva muodostuu
 Kunnian saa joku muu
 Ja vaikket huomaakaan
 On suurin pala paikallaan
 Sun ansiosta vaan

Tuolla moni odottaa
 Olet tottunut jo ruuhkaan
 Ketään et voi ohittaa
 Olet päättänyt vain jaksaa
 Joku jossain sanoo kiitos
 Ja joka päivä uudestaan
 Sinä teet maailmasta parempaa

Sanat: Annika Tello

tää täydellisesti sen mindsetin, joka YTK:lla on. Teemme pyyteettömästi hyvää työtä, jotta joku voi jossain sanoa kiitos.”

Mitä korona opetti?

- **Vuoropuhelu on kaiken a ja o.** Meillä oli pahimpina kriisiaikoina päivittäin yhteys hallituksen, johtoryhmän ja laajalla otannalla henkilöstömme kesken.
- **Jatkuva skenaariotyöskentely.** Koko ajan on pystyttävä pohtimaan pahintakin mahdollista seuraavien päivien skenaariota.
- **Jäsen tiukasti sydämessä.** Kun kriisissä pitää jäsenen ja hänen tarpeensa omassa ja organisaation sydämessä, on helppo toimia. Kun emme pystyneet ponnisteluista huolimatta maksamaan kaikille päivärahoja sellaisella nopeudella kuin olisimme toivoneet, pidimme kuitenkin kaikkien jäsenten kanssa aktiivisesti yhteyttä. Viestimme avoimesti hankalasta tilanteestamme ja tästä tulikin paljon positiivista palautetta.
- **Kysyvä tietää.** Kysyimme valtavasti jäseniltämme näkemyksiä ja mielipiteitäkin. Taisimme saada toiseen koronakyselyymme melkein 80 000 vastausta.
- **Paniikki on myös joillekin asioille hyvästä.** Kriisit myös kasvattavat aina organisaatiota. Pystyimme toteuttamaan muutamassa viikossa sellaisia uudistuk-

sia, joita muuten olisi helposti jumpattu vuosia.

- **Myötätuntoa on paljon.** Kun organisaatio kohtaa kriisin, ovat suomalaiset valmiita auttamaan. Luin illat kymmeniä sähköpostiviestejä, joissa eri organisaatiot ja ihan yksityiset ihmiset keksivät ratkaisuja haasteisiin ja olivat valmiina auttamaan.
- **Kriisin jälkityö kestää yllättävän kauan.** Koronakriisi kesti YTK:ssa yli vuoden. Pahimmat kuukaudet olivat toki vuoden 2020 keväällä ja kesällä, mutta epävarmuus ja valmiustila jatkui pitkälle vuoden 2021 kevääseen. Vuoden jatkunut vireystila vie organisaatiolta ja ihan jokaiselta sen jäseneltä pitkän aikaa rauhoittuakseen, toipuminen on päässyt alkamaan pikkuhiljaa vasta syksyllä 2021.

Sanna siirtyi YTK:n toimitusjohtajan paikalta uusiin haasteisiin lokakuussa 2021.

YTK:n väki on kiitollinen Sannalle kaikesta koetusta ja siitä matkasta, jonka saimme yhdessä kulkea. Tulemme erityisesti muistamaan tapaa johtaa, joka oli lämmin, kunnioittava ja sydämellinen. Sait meidät rakastumaan entistä enemmän jäseniimme. ■

Koronafaktoja

2x

Maaliskuussa 2020 YTK:ssa aloitettiin **henkilöstön tuplaus** – yli 100 henkilöä palkattiin. Normaalisti YTK:n perehdytys uusille työntekijöille on useita kuukausia, nyt työntekijät piti saada mahdollisimman nopeasti vaativaan työhön. Perehdytys vei kuitenkin viikkoja, joten työvoimapula ei heti helpottanut.

88t

YTK sai vuoden 2020 aikana **88 000 uutta jäsentä**. Päiväraha-hakemuksia tuli eniten toukokuussa 2020, 91 106 kappaletta. YTK varoitti käsittelytyön vievän mahdollisesti kuukausia, mutta lopulta pisimmät odotusajat olivat pienellä osalla hieman alle 60 päivää. Pisimmillään päivärahaa piti odottaa heinä-elokuussa 2020.

900 Meur

Vuonna 2020 YTK maksoi etuuksia lähes **900 miljoonaa euroa**.

23 §

23 työttömyysturvaan vaikuttavaa **lakimuutosta** vuonna 2020.

Tulevaisuus luodaan vahvuuksilla

Tulevaisuus on valintojen polku menneisyydestä. Kaikki syntyy siitä, mitä on. Siksi on tärkeä ymmärtää vahvuuksiaan. Silloin kestää tunnustaa puutteensakin.

Työttömyys on valtion tulo- ja menoarviossa yksi suurimpia sosiaalisen turvan menoja terveydenhuollon jälkeen. Työttömyyden kustannukset voivat olla liki puolet terveydenhoitomenoista. Vuonna 2019 työttömyyden kokonaiskulut arvioitiin 11 miljardiksi euroksi.

Työttömyysturva ja työvoimapalvelut vievät siitä viisi—kuusi miljardia. Lisäys toimeentulo- ja asumistuen menoihin on yli miljardi, ja verotulojen menetys työttömyyden vuoksi arvioitiin yli neljäksi miljardiksi.

Nämä ovat vain lukuja. Pahempaa on, että työttömyys on usein hyvin vaikea ongelma työtömälle ja hänen perheelleen. Näin on eritoten, jos työttömyys jatkuu pitkään tai on toistuvaa. Se voi romuttaa toimeentulon ja onnellisen elämän.

Työttömyys ja toimeentulo tulevat olemaan 2020-luvun suurimpia kysymyksiä taloudessa ja

politiikassa. Luultavasti työttömyys tulee eteenpäin mentäessä vaikuttamaan yhä suuremman joukon ajatteluun ja toimintaan. Työttömyysturvan ongelmia mutkistaa se, että käynnissä on edelleen kiihtyvä työelämän, yritystoiminnan, arvon lisäämisen ja tulonjaon muutos. Sitä ei kyetä hallitsemaan vanhoilla ratkaisulla.

Menestyksellä on aina tarinansa. Mutta entä tulevaisuudella? Työttömyysturvajärjestelmän ongelmat antoivat hyvän lähtökohdan YTK:lle. Säädökset olivat epätäydellisiä ja jättivät monet puutteellisen turvan piiriin tai kokonaan ilman tukea. Kaiken lisäksi työttömyyskassojen piirissä oli hyvin vähän kiinnostusta järjestelmän uudistamiseen. Valtionhallinnonkin piiristä puuttuivat kokonaisvaltaiset suunnitelmat. Hallinnossa asioita valmisteltiin hallitukselta tulleiden monenkirjavien mutta va-

kiintuneen järjestelmän käytäntöihin pohjautuvien aloitteiden pohjalta.

Riippumatonta työttömyyskassaa tuki myös se, että ammattiyhdistysliikkeen jäsenuskollisuus ja järjestäytyminen olivat laskussa. Poliittiset ennakkoluulot riippumatonta työttömyyskassaa kohtaan oli helpompi voittaa. Erityisen selvää oli nuorten ja eteläsuomalaisten osuus jäsenkunnan kehityksessä. Nuorten ammatillinen järjestäytyminen heikkeni eniten koko ajan.

YTK:n menestystä avitti varmasti myös rohkeus ja omapäisyys sekä halu ja kyky luoda uudenlaista järjestelmää. Kaikki ei mennyt useinkaan ongelmitta, mutta jäsenmäärän kehitys osoitti, että palvelujen täytyi olla toimivat. Uudenlaisen järjestelmän luonti oli hiljaisten signaalien lukemista. Niin ikään se, että avoimen poliittisen manifestin luomiseen ei provosoiduttu – joistakin paineista huolimatta – teki mahdolliseksi neutraalimman mainostamisen. Se lasi jäseneksi liittymisen kynnystä.

YTK:n kehityksessä yhdistyi monenlaisia intressejä ja yhteiskuntakehityksen piirteitä, jotka vahvistivat toinen toisiaan. Johtamisessa voi katsoa onnistutun sillä tavalla, että mitään vahvuustekijää ei romutettu.

YTK:n tulevaisuuden kehitykseen vaikuttaa eniten muutama keskeinen seikka. Ensimmäinen seikka on se, että työttömyysturva ja toimeentulo tulevat olemaan yksi kaikkein keskeisimpiä ongelmia suomalaisen hyvinvointiyhteiskunnan kehittämässä. Käytännön tasolla se voi olla jopa ympäristökysy-

myksiä suurempi asia perin suurelle joukolle ihmisiä. Tämä näkökohta voi heilauttaa poliittisia voimasuhteita merkittävästi. Asian poliittista herkkyyttä lisää se, että taloudelliset romahdukset ja muut katastrofit, kuten pandemiat tai energiakriisit, voivat nopeasti tehdä arkisista toimeentulon kysymyksistä vaikeampia kuin mihin länsimaissa on toisen maailmansodan jälkeen koskaan totuttu.

Toinen seikka on se, että riippumattomien ja avointen työttömyyskassojen merkitys on kasvanut valtavasti. Se on seurannut suoraan työelämän muutoksista. Niistä tärkeimpiä on palkkatyösuhteen muutos ja monenlaisen muiden työsuhteiden tai työnteon muotojen yleistäminen.

Alakohtaisten kassojen aikakausi on päätynyt. YTK on ollut tärkein ja ylivoimainen suunnannäyttäjä. Alakohtaisia kassoja pyrittiin ylläpitämään liian pitkään lähinnä ammattiyhdistyspoliittisista syistä. Jo pitkään useat kassat ovat kehittyneet kohti avoimempaa jäsenyyttä. Tämä piirre on vain vahvistunut viime vuosina ja entisestään aivan viime aikoinakin.

Kolmas seikka on ammattiyhdistysliikkeen muutos. Ammattiliitoista voi tulla – kuten osin jo pitkään Yhdysvalloissa – poliittisiin liikkeisiin sitoutumaton voimatkijä. Se ei tarkoita, että ne olisivat vähemmän radikaaleja tai jyrkkiä; se tarkoittaa, että niiden ideologinen missio muuttuu entistä enemmän edunvalvonnan käytännön kysymyksiin si-

dotuksi pragmaattisuudeksi. Se tarkoittaa myös joustavaa liittoutumista erilaisten poliittisten liikkeiden kanssa.

Tämän seikan merkitys voi kasvaa, koska hiljaisten signaalien perusteella voidaan ennakoida, että ammatillinen järjestäytyminen saattaa uudelleen vahvistua. Vahvistumisen lähtökohta länsimaissa on keskiluokan ja muun ammattityöväestön aseman suhteellinen heikentyminen. Viimeisten kahden—kolmen vuosikymmenen aikana monilla aloilla länsimaissakin, esimerkiksi Yhdysvalloissa, reaali-palkkojen nousu on ollut maltillista tai joillakin aloilla jopa olematonta. Tämä on joissakin tutkimuksissakin yhdistetty heikkoon järjestäytymisasteeseen ja työelämän muutoksiin, mutta sen syistä käydään edelleen laajaa keskustelua.

Palkkatyösuhte on ollut ja on useimmille ihmisille tärkein toimeentulon ja elämän järjestämisen muoto. Näin tulee olemaan jatkossakin, eritoten vaativimmissa ammatti- tai asiantuntijatehtävissä, joissa työntekijän ammattitaito on paitsi neuvotteluvaltti myös turva työmarkkinoilla.

Palkkatyösuhte voi silti aikaisempaa useammin jäädä myös köyhyyden loukuksi. Yrittäjyydessä hyvän toimeentulon mahdollisuudet ja mieluisa oma vapaus uskotaan suureksi melkein pä alalla kuin alalla. Se ei aina vastaa mielikuvia. Tärkeämpää on kuitenkin se, että palkkatyösuhteen ja yrittäjyyden välimaastoihin on syntynyt alati enemmän uudenlaisia työnteon muotoja. Vaihtelu tavasta toiseen lisääntynee entisestään. Vaikka näissä välimaastoissa kiertäminen on monille pakollistakin toimeentulon turvaamiseksi,

usein katsotaan, että joustava liikkuminen erilaisten työsuhteiden välillä tarjoaa suuremmat mahdollisuudet menestymiselle kuin sidotun aseman palkkatyö.

Ajoittain on ollut pohdiskelua sitä, minkälaisia palveluja työttömyyskassat voivat tällaisen kehityksen aalloissa jäsenilleen tarjota. Jos lainsäädännöllisiä esteitä ei ole, palvelujen kirjo voisi ylittää työelämän taitojen ja ammatin tuntemuksen vahvistamisesta viihteeseen ja jopa työnvälityspalveluihin. Työnvälityspalvelujakin työttömyyskassan tehtävänä mietittiin joskus jo 1990-luvulla – ja missäpä muualla kuin YTK:ssa. Sekään ei olisi uutta; työnvälitys alkoi jo aikanaan yksityisten työnvälittäjien tarjoamista palveluista.

Neljäs tulevaisuuden työttömyysturvaa muokkaava seikka on se, että nykyinen vapaaehtoisen kassajäsenyyteen perustuvat työttömyysvakuutusjärjestelmä voidaan lakkauttaa. Alkujaankin keskusteltiin siitä, olisiko luotava yleinen ja yhtenäinen vakuutusjärjestelmä, joka kattaisi kaikki samalla tavalla. Keskustelu on aina kehystetty keskusteluksi oikeudenmukaisuudesta. Viime vuosisadalla yleistä työttömyysvakuutusta vastustettiin, koska se olisi niissä oloissa merkinnyt epäoikeudenmukaiseksi koettua tulonsiirtoa maaseudulta kaupunkiin. Nyt epäoikeudenmukaisuus liitetään nykyjärjestelmään, jossa kaikki palkansaajat maksavat työttömyysvakuutusmaksuja, mutta vain kassan jäsenet voivat saada niillä rahoitettua ansioturvaa. Uutena sävynä keskusteluun on noussut ajatuksia valinnanvapaudesta, kun

on havaittu, että työttömyyskassojen ulkopuolelle jättäytyään myös tarkoituksellisesti. Joka tapauksessa YTK:n tarina on tässäkin suhteessa menestystarina. Se on olemassaolollaan lisännyt valinnanvapauden mahdollisuuksia ja sen vahva jäsenkasvu on pääosin tullut niistä palkansaajista, jotka eivät aiemmin ole työttömyyskassoihin kuulunut.

Siirtyminen yleiseen työttömyysvakuutukseen olisi yksi suurimpia suomalaisen sosiaaliturvajärjestelmän muutoksia sataan vuoteen. Tällä hetkellä ei ole selvyyttä, miten asia tulee esille tulevaisuuteen kaavailussa sosiaaliturvauudistuksessa. Mahdollinen siirtyminen yleiseen työttömyysvakuutukseen ei kuitenkaan suoraan tee työttömyyskassoista tarpeettomia. Se tarkoittaa vain, että työttömyyskassat eivät enää olisi välttämättömiä. Tässäkin muutoksessa YTK:lla on suuri mahdollisuus, kun ottaa huomioon kaikki YTK:n vahvuudet. ■

Lähteet: Alasalmi, Juho, ym., Työttömyyden laajat kustannukset yhteiskunnalle. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 16/2019; Virrankari, Lotta ym. (toim.), Tutkimuskatsaus Suomen sosiaaliturvan monimutkaisuuteen. Sosiaaliturvakomitean julkaisuja 2021:1, et. 26–28. Lisäksi mainitaan vain joitakin yhteiskuntakehityksen tulevaisuuden suuntia eri näkökohdista esitteleviä teoksia. Laajasta keskustelusta ei tässä kuitenkaan voida esittää minkäänlaista edustavuutta. Kuitenkin esim. seur.: Cass, Oren, *The Once and Future Worker. A Vision for the Renewal of Work in America*. Encounter Books, 2018; Kangas, Rami & Neronen, Marko & Välimäki, Mari, *K niin kuin korona. Länsimaiden seitsemän tulevaisuutta*. Atena 2021; Livesey, Finbarr, *From Global to Local. The Making of Things and the End of Globalisation*. Profile Books, 2017; Moffit, Benjamin, *The Global Rise of Populism. Performance, Political Style, and Representation*. Stanford University press, 2016; Nuutinen, Veera (toim.), *Uusi työväki. Työ ja yrittäjyys prekarisoituvan palkkatyön yhteiskunnassa*. Into Kustannus 2017. Näissä teoksissa on mainittu laajasti myös syvempään keskusteluun johtavaa lähdekirjallisuutta. Eurooppalaisen markkinatalousjärjestelmän toisen maailmansodan jälkeisestä kehityksestä on havainnollinen Saksaa koskeva mutta eri maiden yleisiä piirteitä hyvinkin kuvaava laaja yleisesitys: Herbert, Ulrich, *A History of 20th-Century Germany*. Oxford University Press, 2019 (alkuteos saksaksi 2016), s. 443 ja seur.

Yleinen työttömyyskassa YTK on hämmästyttävä tarina uskaliaista ideoista, rohkeista ajatuksista ja kantavasta yhteistyöstä. Nyt 30 vuotta perustamisen jälkeen YTK saa oman kirjansa. Tämä kirja ei ole arkistolähteisiin perustuva historiikki, vaikka sellaisiakin faktoja on mukana. Tämä kirja on tarina siitä, miten 30 vuodessa voi rakentaa jotain ihmeellistä. Äänessä ovat YTK:n ihmiset, jotka kertovat, miten se tehtiin.



**Tunnet meidät
ansioturvasta**