

**ASIA****Toimeentulotukiasian selvittäminen****KANTELU**

Kantelija arvostelee oikeuskanslerille 31.7.2020 osoittamassaan kantelussa Kansaneläkelaitoksen (Kela) menettelyä toimeentulotukiasiansa käsittelyssä. Kantelijan mukaan hänen hakemukseensa ei perehdytty riittävästi, tehdyt päätökset olivat virheellisiä ja niiden korjauttaminen työlästä.

SELVITYS

Kelan Lakipalveluryhmä on antanut 10.11.2020 päivätyn selvityksen, joka toimitetaan kantelijalle tiedoksi päätöksen mukana.

RATKAISU**Kantelu**

Kantelijalle oli Kelan 30.4.2020 tekemällä päätöksellä myönnetty perustoimeentulotukea, jossa oli menona huomioitu yhteistaloudessa asuvan perusosa ajalle 1.5.-31.8. Kantelija hankki itselleen vuokra-asunnon 1.7. lukien ja haki 24.6. jättämällä hakemuksella toimeentulotuen korjaamista siten, että menona huomioitaisiin yksinasuvan perusosa. Lisäksi hän haki vuokravakuutta ja tukea muuttokuluihin sekä sängyn ostamiseen ja pyysi siirtämään hakemuksensa kunnan käsiteltäväksi, mikäli sänkyä koskeva meno ei olisi perustoimeentulosta korvattava meno.

Kantelijan haki myös asumistukea, joka hänelle myönnettiin.

Kantelija toimeentulotukihakemus hylättiin 26.6. vuokravakuuden ja muuttokustannusten osalta, koska muuttamiselle ei ollut esitetty riittäviä perusteita. Kantelijan toimeentulotukea ei myöskään tarkistettu 1.7. alkaen, koska vuokravakuutta ei myönnetty. Kantelijan toimeentulotukea tarkistettiin ajalle 1.-31.8. kantelijalle myönnetyn asumistuen vuoksi ja heinäkuussa maksettua asumistukea siirrettiin ylijäämänä elokuulle.

Kantelija pyysi päätöksen korjaamista 27.6. siten, että perusosa tarkistettaisiin, vuokra ja vesimaksua huomioitaisiin, vuokravakuus myönnettäisiin ja muutosta aiheutuneet kulut korvattaisiin. Kantelijan päätöstä tarkistettiin 1.7. tehdyllä päätöksellä ja tuki hylättiin ajalta 1.7.-31.8. Kantelijan esittämiä menoja ei hyväksytty ja liikaa maksettua asumistukea siirrettiin ylijäämänä elokuulle, jolloin elokuulle ei jäänyt tukea maksettavaksi.

Kantelija teki 8.7. oikaisupyynnön ja pyysi asian pikaista korjaamista, koska hän oli rahaton maksettuaan asumistuella ja toimeentulotuen perusosalla vuokran ja vesimaksun. Vuokravakuuden viimeinen jättöpäivä

oli 15.7. ja vuokrasopimus oli raukeamassa ilman vuokravakuutta. Kantelija soitti 9.7. Kelaan ja pyysi asian pikaista käsittelyä. Hän sai 14.7. vuokranantajalta tiedon, että asia oli kunnossa. Päätös toimeentulotuesta tehtiin 14.7. ajalle 1.7.-31.8. ja siinä kantelijan menoiksi hyväksyttiin vuokra, vesimaksu ja kotivakuutusmaksu sekä perusosa korjattiin ja vuokravakuus myönnettiin. Muuttokustannuksia ei kuitenkaan hyväksytty eikä niihin otettu kantaa. Kantelija laittoi asiasta viestin Kelaan ja sen jälkeen myös muuttokustannukset hyväksyttiin. Hakemus sängyn ostamisesta aiheutuviin kustannuksiin siirrettiin kunnan käsiteltäväksi.

Kantelijan mukaan Kelasta ei oltu yhteydessä häneen, eikä kerrottu hänen asiansa ratkaisemisesta eikä asian käsittelyn viivästyistä pahoiteltu. Kantelun mukaan asian viivästyminen ja mahdollinen asunnottomuus stressasivat häntä. Päätös olisi kantelijan mukaan kyetty tekemään kantelijan toimittamilla tiedoilla niin, että päätös tuesta olisi ollut täytäntöönpannuna 1.7. Päätös kuitenkin myöhästyi ja asian hoitaminen vaati monta yhteydenottoa. Kantelijan mukaan hän ei olisi osannut vaatia oikeuksiaan, mikäli hän ei olisi saanut ulkopuolista apua.

Selvitys

Kelan selvityksen mukaan kantelijalle oli myönnetty kahdella huhtikuussa 2020 tehdyllä päätöksellä toimeentulotukea siten, että hänelle oli laskelmassa huomioitu vanhemman luona asuvan aikuisen perusosa. Kantelija oli hakemuksissaan ja lisäselvityksissään tuolloin ilmoittanut osoitteeseen äitinsä osoitteen ja sen, että hänellä ei ole asumiskustannuksia. Kantelijan 24.6. tekemän tarkistushakemuksen johdosta tehdyssä päätöksessä todettiin, että vuokravakuutta tai muuttokustannuksia ei myönnetty, koska muutolle ei ollut esitetty riittäviä perusteita. Kela katsoi kantelijan huhtikuussa tekemien hakemusten ja kantelijan tuolloin toimittamien lisäselvitysten perusteella kantelijan asuneen äitinsä luona, eikä kantelijan katsottu olleen asunnoton muuttoa edeltävällä ajalla.

Kantelijan 27.6. lähettämän viestin perusteella kantelijalle annetussa tarkistus päätöksessä 1.7. kantelijalle kerrottiin, että vuokravakuutta ja muuttokustannuksia ei myönnetty, koska muutolle ei katsottu olevan riittäviä perusteita. Kantelijan katsottiin asuvan äitinsä luona eikä hänen katsottu olleen asunnoton. Kantelija oli ilmoittanut äitinsä olleen muuttamassa pienempään asuntoon, mutta väestötietojärjestelmän tietojen mukaan äiti asui edelleen aiemmassa asunnossaan.

Kantelijan 8.7. lähettämän tarkistuspyynnössä kantelija oli kertonut muuttaneensa uuteen asuntoon ja pyytänyt, että häntä koskevassa laskelmassa tulisi huomioiden yksinasuvan perusosa ja hänen ilmoittamansa asumismenot ja että päätöstä tulisi oikaista vuokravakuuden osalta. Kantelijalle 14.7. annetussa päätöksessä kantelijalle on huomioitu yksinasuvan perusosa ja ilmoitetut asumismenot sekä myönnetty vuokravakuus.

Kantelija kertoi Kelalle 17.7. toimittamassaan viestissä, että hän oli hakenut tukea myös omatoimimuuton kustannuksiin, mutta sitä ei ollut myönnetty eikä kantelijalle annetussa viimeisimmässä päätöksessä asiaan ollut otettu kantaa. Viestin johdosta Kelan 20.7. antamalla päätöksellä kantelijalle myönnettiin omatoimimuuttoa vastaava muuttoavustus.

Selvityksensä mukaan Kelan on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot. Selvityksen mukaan kantelijan tosiasiallista asumista olisi tullut selvittää paremmin ennen ensimmäistä vuokravakuuteen liittyvän päätöksen antamista.

Koska vuokravakuutta ei myönnetty, oli muuton tosiasiallinen toteutuminen epävarmaa. Kantelija oli kertonut, ettei mahdollisesti pysty muuttamaan asuntoon, mikäli vuokravakuutta ei myönnetä. Kelan on selvityksen mukaan tullut varmistua siitä, että kantelija on tosiasiasa muuttanut uuteen asuntoon ennen kuin laskelmalle on voitu huomioida yksinasuvan perusosa ja asumismenot.

Kelan olisi selvityksensä mukaan tullut käsitellä kantelijan muuttomenoja koskeva asia uudelleen vuokravakuuden myöntämisen yhteydessä, mutta asia jäi tuolloin kokonaan käsittelemättä. Selvityksen mukaan muuttokustannusten käsittely viivästyi.

Kela on pahoitellut kantelijan asian käsittelyssä tapahtuneita puutteita.

Säännökset

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsiteltyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa.

Hallintolain 1 §:n mukaan kyseisen lain tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa. Lain tarkoituksena on myös edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta.

Hallintolain 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista, johon kuuluvat hallinnon oikeusperiaatteiden lisäksi muun muassa palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus sekä neuvontavelvollisuus.

Hallintolain 31 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset.

Toimeentulotuesta annetun lain (toimeentulotukilaki) 1 §:n 1 momentin mukaan toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo.

Toimeentulotukilain 14 c §:n 1 momentin mukaan muussa kuin kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Pykälän 3 momentin mukaan jos hakemus on puutteellinen, asiakkaalle on viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta annettava tai lähetettävä yksilöity kehoitus hakemuksen täydentämiseksi määräajassa.

Arviointi

Kantelija teki toimeentulotukeaan koskevan tarkistushakemuksen 24.6., koska hän oli ilmoituksensa mukaan muuttamassa omaan asuntoon. Kantelijan hakemuksesta ilmeni, että hän oli ollut asunnoton tammi-kuusta 2020 lähtien ja asunut kavereidensa luona, vaikka hän oli ollut kirjoilla äitinsä luona. Kantelunsa mukaan kantelija toimitti hakemuksensa liitteenä vuokrasopimuksen.

Kelan hakemukseen antaman päätöksen mukaan kantelijan muutolle ei ollut esitetty riittäviä perusteita, minkä vuoksi hänen hakemuksensa hylättiin. Selvityksestä ei ilmene, että kantelijalta olisi aiemmasta asumisestaan tai muuttonsa syistä pyydetty lisäselvitystä. Kelan selvityksessään esittämän näkemyksen mukaan kantelijan tosiasiallista asumista olisi tullut tuossa vaiheessa selvittää tarkemmin.

Yhdyn Kelan näkemykseen asian selvittämisen puutteista. Vaikka Kelalla oli käytettävissään kantelijan aiemmissa hakemuksissaan ja selvityksissään esittämä tieto hänen asumisestaan äitinsä luona, olisi tosiasiallista tilannetta tullut kantelijan esittämien uusien tietojen vuoksi hallintolain 31 §:n 1 momentin ja toimeentulotukilain 14 c §:n 3 momentin velvoittamana selvittää tarkemmin. Koska asia jäi selvittämättä lain edellyttämällä tavalla, joutui kantelija kaksi kertaa tekemään asiassaan tarkistuspyynnön ennen kuin hänen vuokravakuutta koskeva asiansa tuli käsiteltyksi perusteellisesti ja hänelle myönnettiin hänen hakemansa vakuus. Kaikkiaan kantelija joutui tekemään kolme tarkistuspyyntöä ennen kuin hänen toimeentulotukihakemuksensa tuli kokonaisuudessaan käsiteltyä. Mikäli kantelijan tosiasiallinen asuminen ja asunnon tarve olisi hakemuksen ensimmäisen käsittelyn yhteydessä selvitetty perusteellisesti, olisi kantelijan hakemus muuttoon ja asumiseen liittyneiden muidenkin menojen osalta todennäköisesti ratkaistu tuolloin yhdellä kertaa.

Kelan toiminta oli ristiriitaista, koska kantelijalle oli toisaalta hänen muuttonsa vuoksi myönnetty asumistuki pian hänen 24.6. jättämänsä hakemuksen jälkeen ja toisaalta hänen tarpeensa omaan asuntoon ja siitä seurannut tarve vuokravakuuteen ja tuki muuttokustannuksiin sekä muihin asunnosta johtuviin menoihin kiistettiin toimeentulotukiasian käsittelyssä. Kyseinen asumistuki oli kuitenkin kantelun mukaan otettu huomioon kantelijalle 26.6. ja 1.7. annettujen toimeentulotukipäätösten laskelmissa. Vaikuttaa siltä, että

kantelijan hakemusten käsittely tapahtui täysin erillään toisistaan eikä kantelijan tilannetta käsitelty kokonaisuutena.

Käytettävieni tietojen perusteella kantelijalle ei Kelan menettelystä aiheutunut taloudellista vahinkoa sikäli, että vuokravakuus lopulta myönnettiin hänelle ajoissa ja hän sai muunkin hakemansa perustoimeentulotuen, johon hän oli oikeutettu. Kantelija joutui kuitenkin sinnikkäästi ajamaan asiaansa, mikä hänen ilmoituksensa mukaan aiheutti hänelle stressiä ja vaaransi hänen terveytensä. Kantelijan käsityksen mukaan hän ei olisi päässyt oikeuksiinsa, jollei hän olisi saanut apua asiansa hoitamiseen.

Kysymyksessä oli perustuslain 19 §:ssä tarkoitetun viimesijaista toimeentuloa turvaavan etuuden käsittely, minkä vuoksi kantelijan asia olisi tullut hänen oikeuksiensa turvaamiseksi käsitellä erityisen huolellisesti ja hyvän hallinnon perusteita noudattaen. Kelan virheet kantelijan asiassa ovat erityisen moitittavia, koska kysymyksessä on ollut nuori henkilö, jonka voidaan lähtökohtaisesti edellyttää tarvitsevan tukea asioinnissaan viranomaisten kanssa. Kantelija ei näkemyksensä mukaan kyseistä tukea saanut, vaan joutui hoitamaan asiaansa erityisen sinnikkäästi ja olisi voinut muutoin jäädä kokonaan ilman hänelle kuulunutta etuutta. Kantelijan asian käsittely ei kokonaisuutena ollut hyvän hallinnon perusteiden mukaista.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kantelijan perustoimeentulotukea koskevaa hakemusta ei selvitetty hallintolain 31 §:n 1 momentin ja toimeentulotukilain 14 c §:n 3 momentin tarkoittamalla tavalla riittävästi ja huolellisesti, minkä seurauksena kantelija joutui tekemään varsinaisen hakemuksen lisäksi kolme toimeentulotukipäätösten tarkistuspyyntöä ennen kuin hän pääsi oikeuksiinsa. Kantelijan toimeentulotukea ja asumistukea koskevien hakemusten käsittely ei myöskään toteutunut kokonaisuutena, mikä vaikutti kantelijan toimeentulotukea koskevan asian käsittelyyn. Toimeentulotukiasian käsittely ei kokonaisuudessaan toteutunut hyvän hallinnon perusteiden mukaisesti.

Kiinnitän Kelan huomiota edellä mainittujen säännösten samoin kuin hyvän hallinnon vaatimusten noudattamiseen toimeentulotukiasioiden käsittelemisessä.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Esittelijäneuvos

Marjo Mustonen