



Kela tiedottaa 23.1.2004

Kelan keräämissä asiakaspalautteissa on runsaasti ohjeita sosiaaliturvaetuuksien kehittäjille

"...Järkyttävä rankaisumentaliteetti toimii ja kaikilla on paha olla? Minkä takia pitää pakottaa ihmisiä töihin "tarveharkintaisella" työmarkkinatuella, jos työtä ei löydy mistään..."

Kelan asiakaspalauttejärjestelmään on kirjattu arvokasta tietoa suomalaisten mielipiteistä Kelan myöntämistä sosiaaliturvaetuuksista ja korvauksista. Joka kolmas palautteen jättäneestä asiakkaasta on arvioinut etuuksien toimivuutta, määräytymisperusteita tai niiden käsittelyaikoja Kelassa. Asiakkaiden mielestä ongelmia ovat varsinkin vähimmäisetuuksien pienuus ja korvaushakemusten käsittelyn hitaus.

Asiakaspalvelustaan Kela saa eniten kiitosta, mutta kokonaisuudessaan Kelan toiminnasta ropisee enemmän moitteita. Palautteen jättäjistä kolmasosa kiittää kun taas 40 prosenttia moittii. Yleisin moitteen aihe on palvelun hitaus, kiitosta jaetaan palvelun asiantuntevuudesta ja ystävällisyydestä.

Kelan koko maan kattava sähköinen asiakaspalauttejärjestelmä otettiin käyttöön 20.3.2003. Järjestelmään kerätään välitöntä asiakaspalautetta, jonka asiakas antaa omin sanoin ja omaaloitteisesti palvelukokemuksensa perusteella. Palaute voi olla ehdotus, moite tai kiitos. Palautetta voi antaa mm. palautelomakkeella Kelan toimistossa tai Internet-sivuilla. Jokainen palaute käsitellään ja siihen vastataan, jos asiakas on niin toivonut.

Vuoden loppuun mennessä Kela on tallentanut kaikkiaan 7 400 asiakaspalautetta. Määrä on suhteellisen pieni, kun sitä vertaa asiointimääriin. Vuonna 2002 Kelan palvelupisteissä asioitiin noin 6 miljoonaa kertaa.

Palautteiden kerääminen on Kelassa vain yksi osa oman toiminnan tutkimista. Asiakkaiden käynneillään jättämä palaute on erityistä: Sitä antavat yleensä asiakkaat, jotka ovat joko yllättyneitä saamastaan hyvästä palvelusta tai hyvin tyytymättömiä kohteluunsa. Palautetta ei siis kerry niiltä asiakkailta, jotka esimerkiksi gallup tutkimuksissa ilmoittavat saaneensa Kelassa tavallista, riittävän hyvää palvelua.

Vuosittain Kela vertailee yksiköidensä tehokkuutta ja palvelun laatua myös Kela-barometrin avulla. Kela-barometrissa asiakkaille jaetaan kyselylomake toimistokäynnin yhteydessä. Viime syyskuussa Kela-barometriin vastasi 18 500 asiakasta. Lisäksi Suomen Gallup on tehnyt Kelalle tutkimuksen kansalaisten käsityksistä Kansaneläkelaitoksista ja sen toiminnoista vuosina 2000, 2002 ja 2003. Gallupin tutkimusaineistona on 1000 puhelinhaastattelua.

Kela lisää nopeutta töitä tasaamalla

Pääjohtaja Jorma Huuhtasen mukaan Kela ottaa vakavasti asiakkaiden odotukset lyhyemmistä käsittelyajoista. Jo neljän vuoden ajan Kela on kehittänyt sähköistä asiakirjahallintaa, joka mahdollistaa etuusratkaisujen siirtämisen ruuhkautuneista toimistoista vähemmän kuormittuneisiin. Toimistoon jätetty etuushakemus skannataan, jotta se on sähköisesti käsiteltävissä missä päin maata tahansa. Suurin osa Kelan toimistoista on jo siirtynyt sähköiseen asiakirjahallintaan ja loputkin saadaan siihen mukaan tämän vuoden aikana.

- Töiden tasaamista toimistojen ja vakuutuspiirien kesken kokeillaan jo tänä vuonna, mutta isommassa määrin töitä päästään siirtämään vuonna 2005, kertoo pääjohtaja Huuhtanen.

Asiakkaat odottavat Kelalta myös entistä enemmän sähköisiä asiointipalveluja.

- Myös tässä suhteessa olemme edistyneet. Kelan Internet-sivuilla on nyt koekäytössä ensimmäinen henkilökohtainen sähköinen asiointipalvelu, johon kirjaudutaan sisään omilla pankkitunnuksilla. Ensivaiheessa palvelu koskee opiskelijoita ja opintotukietuuksia, toteaa Huuhtanen.

Lisätietoja:

Hannu Mattila, tutkija, Kelan tutkimusosasto, puh. 020 434 1956, hannu.mattila@kela.fi
Minna Latvala, tiedottaja, Kelan viestintä, puh. 020 434 1418, minna.latvala@kela.fi

Julkaisu:

Mattila Hannu: Pelaako palvelu Kelassa? Kelan asiakaspalautejärjestelmästä poimittuja mielipiteitä. Helsinki: Kela, Sosiaali- ja terveysturvan selosteita 31, 2003. ISBN 951-669-634-1.

Raportti on luettavissa kokonaisuudessaan Kelan Internet-sivuilla <http://www.kela.fi/tutkimus> tai
[http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/220104150220PN/\\$File/Palvelu.pdf?openElement](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/220104150220PN/$File/Palvelu.pdf?openElement)