

Pilottiselvityksen aineistona kirjoituskilpailun tekstit: Sekä kielteiset että myönteiset tunteet Kelaan kohtaan ovat voimakkaita

Kansaneläkkeen pohjaosan leikkaus aiheutti aikanaan voimakkaita epäoikeudenmukaisuuden ilmaisuja Kelaan kohtaan, vaikka päätöksen leikkauksesta tekikin eduskunta. Toisaalta myönteisetkin tunteet Kelaan kohtaan ovat voimakkaita.

- Ihmisten suhtautuminen Kelaan ei ole välinpitämätöntä, vaan Kelalla on oma sijansa suomalaisten sydämissä ja mielissä.

Näin toteaa tutkija Riikka Niemi Jyväskylän yliopistosta juuri ilmestyneessä Sosiaalivakuutus-lehdessä nro 1/2005, jossa hän kertoo löydöistään väitöstutkimuksensa pilottiaineiston perusteella. Hänen tutkimusaineistonsa koostuu Kela-elämässä mukana -kirjoituskilpailuun vuonna 1997 lähetetyistä teksteistä. Kilpailuun vastasi yli tuhat kirjoittajaa.

Selvityksen mukaan etuuden luonne vaikuttaa paljon kirjoittajien tuntemuksiin Kelaan kohtaan. - Universaalit, kaikille yhtäläisesti kuuluvat, etuudet tuottavat luottamusta, kun taas selektiivinen harkinnanvarainen järjestelmä synnyttää epäluottamusta ruokkivan huonon kehän. Siinä asiakkaan rooliin kuuluu liioitella omaa avun tarvettaan ja viranomaisen rooliin kuuluu epäillä asiakkaan antamia tietoja, joilla asiakkaan uskotaan hakevan itselleen perusteetta etuuksia, Riikka Niemi kuvailee.

Universaaleja etuuksia edustavat puhtaimmillaan lapsilisät, joiden saamisessa ei esiinny tarveharkintaa. Selektiivisestä etuudesta puolestaan selkein esimerkki on toimeentulotuki, joka perustuu puhtaasti tarveharkintaan.

- Ihmiset eivät kuitenkaan ole kiinnostuneita ainoastaan saamastaan etuudesta vaan myös siitä, onko prosessi sen saamiseksi ollut reilu ja onko kohtelu muiden kanssa ollut yhtäläistä, toteaa Niemi.

Kela koettiin monissa kirjoituksissa myös reiluna laitoksena. Monilla oli voimakkaasti kiitollisuutta synnyttäneitä kokemuksia. - Suurta kiitollisuutta synnyttää esimerkiksi se, kun asiakas tapaa ystävällisen virkailijan, joka käyttää sosiaaliturvajärjestelmää asiakkaan parhaaksi tai vieläpä vähän venyttää järjestelmää niin, että asiakas saa parhaan mahdollisen edun ja sen lisäksi vielä parhaan mahdollisen kohtelun.

Lisätietoja:

Sosiaalivakuutus 1/2005,

Kelan viestintä, puh. 020 434 1410

Ks. myös artikkeli Vakuutus, luottamus ja vääryys (kirj. Raija Julkunen, Riikka Niemi ja Tuija Virkki) julkaisussa Vakuuttava sosiaalivakuutus?. Toim. Hellsten Katri, Helne Tuula. Helsinki. Kela, 2004.

Julkaisun esittely:

<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/050105150837PN?OpenDocume>

nt