

Hannu Mattila

# Miten Kelassa asioidaan?





### **Kirjoittaja**

Hannu Mattila, erikoistutkija, VTM  
Kelan tutkimus  
etunimi.sukunimi@kela.fi

© Kirjoittaja ja Kela

[www.kela.fi/tutkimus](http://www.kela.fi/tutkimus)

ISSN 2323-9239

Helsinki 2017

# SISÄLTÖ

Tiivistelmä .....	4
1 Johdanto .....	5
2 Tutkimusaineisto .....	5
3 Asioinnin määritelmistä .....	6
4 Asioinnin kokonaiskuva .....	8
5 Toimeentulotukiasiointi .....	15

## TIIVISTELMÄ

Kelalla on suuri asiakaskunta. Suomen yli 14-vuotiaasta väestöstä 26 prosenttia asioi Kelan toimistossa tai puhelinpalvelussa tai toimitti Kelaan jonkin asiakirjan huhti–kesäkuussa 2017<sup>1</sup>.

Vaikka 70 prosenttia asiakkaista hoitaakin kaikki Kela-asiansa täysin itsepalveluna verkossa tai postin välityksellä, myös toimistoissa ja puhelinpalvelussa asioidaan edelleen paljon. Asiakkaat käyvät toimistoissa erityisesti asiointiprosessin alkuvaiheessa saadakseen neuvontaa ja jättääkseen hakemuksen. Puhelinpalvelua käytetään neuvonnan lisäksi asiointiprosessin myöhemmissä vaiheissa, kun halutaan tiedustella käsittelyssä olevan hakemuksen tilannetta tai saatua päätöstä koskevia asioita.

Etuushakemusten käsittelyn ruuhkautuminen heijastuu puhelinpalveluun. Loppukevästä 2017 asiakkaiden puheluista viidennes oli sellaisia, joissa yksinomaan tiedusteltiin vireillä olevan hakemuksen tilannetta tai pyydettiin kiirehtimään hakemuksen käsittelyä.

Suuri osa asiakkaiden yhteydenotoista koskee perustoimeentulotukea, työttömyysturvaa tai yleistä asumistukea. 38 prosenttia perustoimeentulotukea toukokuussa 2017 hakeneista asiakkaista oli yhteydessä Kelan toimistoon tai puhelinpalveluun. Muihin Kelan etuuksiin verrattuna perustoimeentulotuessa tarvitaan paljon neuvontaa. Etuutta haettaessa asiat eivät läheskään aina tule kerralla kuntoon, vaan hakemusta täytyy matkan varrella täydentää. Moni perustoimeentulotuen saaja haluaa päätöksen saatuaan myös esittää kysymyksiä päätöksen sisällöstä.

**Avainsanat:** Kela, Kansaneläkelaitos, asiakkaat, asiointi, sähköinen asiointi, asiakaspalvelu, palveluprosessit, itsepalvelu, toimistot, puhelinpalvelut, neuvonta, hakemukset, päätökset

---

<sup>1</sup> Toimistoissa ja puhelinpalvelussa asioineista mukaan on luettu henkilöt, joiden henkilöllisyys on todennettu palvelutilanteessa. Erityisesti toimistoissa on tämän lisäksi paljon asiointeja, joissa asiakkaan henkilöllisyyttä ei kirjata tietojärjestelmään.

# 1 JOHDANTO

Kelan tietojärjestelmään kertyy paljon tietoa asiakkaiden asiointikäyttäytymisestä. Tietojärjestelmän peruseraportteista saa tietoa asioinneista toimistoissa ja puhelinpalvelussa sekä jätettyjen ja ratkaistujen etuushakemusten lukumääristä. Peruseraporttien perusteella ei ole kuitenkaan helppoa muodostaa kokonaiskuvaa kansalaisten Kela-asioinnista.

Tässä raportissa kuvataan Kelan asiakkaiden asiointikäyttäytymisen kokonaisuutta: kuinka paljon asiakkaita on, mitä asiointitapoja he käyttävät, minkä asian vuoksi he ovat ottaneet yhteyttä ja mitä etuutta koskevaa asiaa he ovat tulleet hoitamaan.

Raportin toisessa luvussa kuvataan tutkimusaineistoa. Kolmannessa luvussa määritellään asiointia koskevia käsitteitä. Neljännessä luvussa luodaan yleiskuva Kela-asioinneista. Tarkastelun kohteena ovat toimistokäynnit, soitot puhelinpalveluun ja Kelaan lähetetyt asiakirjat 1.4.–30.6.2017. Tarkastelu on rajattu yhteydenottoihin, jotka on tehty asiakkaiden aloitteesta ja joissa asiakas on ollut omaa asiaansa hoitanut yksityishenkilö. Mukana ovat vain yhteydenotot, joissa asiakkaan henkilöllisyys on todennettu asiakaspalvelutilanteessa. Tällaisia asiointeja on 80 prosenttia kaikista asioinneista. Toimistoissa 69 prosenttia palvelutapahtumista on sellaisia, joissa asiakas on tunnistettu, puhelinpalvelussa 97 prosenttia. Toimistojen asiointikäynneissä, joissa asiakkaan henkilöllisyys jätetään todentamatta, asioinnin syynä on usein lomakkeen hakeminen, hakemuksen jättäminen tai neuvonta.

Viidennessä luvussa tarkastelu rajataan perustoimeentulotukea hakeneiden henkilöiden asiointiin. Perustoimeentulotuki siirtyi Kelan hoidettavaksi vuoden 2017 alusta. Perustoimeentulotukea haettaessa on tehtävä paljon selvityksiä, ja on oletettavaa, että tämän Kelalle uuden asiakasryhmän asiointivalmiudet poikkeavat Kelan perinteisen asiakaskunnan valmiuksista. Yhtäältä tarkastellaan perustoimeentulotukea 1.–31.5.2017 hakeneiden henkilöiden toimisto- ja puhelinasiointia samalla ajanjaksolla, toisaalta selvitetään asioinnin kertaluonteisuutta tai pitkäkestoisuutta pitemmällä ajanjaksolla tammikuusta kesäkuuhun 2017.

Kiitän Maija Soinia, Terhi Rautesaloa, Vesa-Pekka Juutilaista ja Markku Laatia saamastani avusta tutkimuksen eri vaiheissa.

## 2 TUTKIMUSAINEISTO

Tutkimusaineisto muodostuu asiakkaiden yhteydenottoja ja Kelaan lähetettyjä asiakirjoja koskevasta tiedosta, jota kertyy asiakaspalvelun ja etuustyön tietojärjestelmään, OIWA:an. Tieto on kerätty tietovaraston tauluista EDW\_YHTEYDENOTTO, EDW\_YHTEYDENOTTOAIHE ja EDW\_ASIAKIRJA. Niistä löytyy tieto

- asiointitavasta:
  - käynti toimistossa
  - käynti TYP-palvelupisteessä

- käynti pop up -palvelupisteessä
- soitto Yhteyskeskukseen
- etäpalvelu
- chat-verkkopalvelussa
- suojattu sähköposti verkkopalvelussa
- asiakirjakirjan lähettäminen postitse
- asiakirjan tuominen toimistoon
- asiakirjan lähettäminen verkossa
- asiointisyystä:
  - neuvonta
  - neuvonta muissa kuin Kelalle kuuluvissa asioissa
  - ennakoiva asiantuntijapalvelu
  - haastattelu
  - esitteen, lomakkeen tai todistuksen noutaminen
  - hakemuksen jättäminen
  - lisäselvityksen antaminen
  - vireillä olevaa hakemusta koskeva tiedustelu
  - maksutiedustelu
  - kiirehtiminen
  - annettua päätöstä koskeva tiedustelu
  - annettua päätöstä koskeva muutos
  - liikamaksu ja takaisinperintä
  - muutoksenhaku
  - Kela-kortti/Eurooppalainen sairaanhoitokortti
  - tuki verkkoasioinnissa
  - asiakaspalaute
- asiointin kohteena olleesta etuudesta
- saapuneen asiakirjan tyypistä (hakemus/hakemuksen liite)
- asiakirjan kirjautumistavasta tietojärjestelmään (paperilomakkeelta skannattu/verkkopalvelussa toimitettu).

Asiakkaiden yhteydenottoja koskevat tiedot perustuvat asiakaspalvelussa työskentelevien toimihenkilöiden asiakaspalvelutilanteessa tekemiin kirjauksiin. Kirjausten tekemisestä on yleisohje. Tässä tutkimuksessa ei pystytä arvioimaan, miten yhdenmukaisesti eri toimihenkilöt tulkitsevat asiakaspalvelutilanteita ja tekevät niistä kirjauksia tietojärjestelmään.

### 3 ASIOINNIN MÄÄRITELMISTÄ

*Asiakas* on omaa asiaansa hoitanut yksityishenkilö. Asioinnit on jaettu kahteen ryhmään (*palvelutapa*: palvelu/itsepalvelu) sen mukaan, onko asiakas keskustellut asiastaan Kelan toimihenkilön kanssa vai onko asiakas vain toimittanut Kelaan asiakirjan ilman yhteydenottoa asiakaspalveluun.

Palveluasioinnit on edelleen jaettu kahteen ryhmään sen mukaan, onko asiointi edellyttänyt asiakkaalta liikkumista tiettyyn paikkaan (*palvelukanava*: toimisto), vai onko asioinnin voinut hoitaa mistä vain (*palvelukanava*: puhelin). Jälkimmäiseen ryhmään kuuluvat myös asioinnit, joissa asiakas on hoitanut asiaansa verkkopalvelussa chatiä tai suojattua sähköpostia käyttäen. Näiden asiointitapojen volyymit ovat kuitenkin marginaalisia verrattuna puhelinkanavan pääryhmään, soittoihin Yhteyskeskukseen.

Itsepalveluasioinnit on jaettu kahteen ryhmään sen mukaan, onko asiakirja saapunut paperimuodossa (*palvelukanava*: paperi, jossa asiakas on joko lähettänyt asiakirjan postitse tai tuonut sen toimistoon), vai onko asiakirja lähetetty verkossa (*palvelukanava*: verkko). Paperikanava sisältää tietovaraston asiakirjataulun rivit, joiden kanava-sarakkeen koodi on SKA. Verkkokanava sisältää tietovaraston asiakirjataulun rivit, joiden kanava-sarakkeen koodi on HAL, SUV tai SÄH.

Tässä tutkimuksessa verkkoasioinniksi luetaan vain asiakirjan toimittaminen sähköisesti Kelaan. Muu tiedonhankinta verkossa, esimerkiksi omien tietojen katselu tunnistautuneena verkkoasiointipalvelussa tai vierailu tunnistautumattomana kela.fi-palvelussa, jää tarkastelun ulkopuolelle.

*Asiointi* tarkoittaa yhtä asiointikertaa. Tietovaraston määritelmässä samaa tarkoittaa yhteydenotto tai vastaanotettu asiakirja. Yhdellä asiointikerralla voidaan hoitaa yhtä tai useampaa asiaa (*asiointisyy*). Tietovarastossa samaa tarkoittaa yhteydenottoaihe. Asiointia koskevat määritelmät on esitetty taulukossa 1.

**Taulukko 1.** Asiointia koskevia määritelmiä.

Palvelutapa	Palvelukanava	Asiointi	Asiointisyy (esimerkkejä)
Palvelu	Toimisto	Käynti toimistossa	Neuvonta
			Vireillä olevaa hakemusta koskeva tiedustelu
			Annettua päätöstä koskeva tiedustelu
		Käynti TYP-palvelupisteessä	
		Käynti pop up -palvelupisteessä	
	Puhelin	Soitto Yhteyskeskukseen	
		Etäpalvelu	
		Verkkopalvelu/chat	
Verkkopalvelu/suojattu sähköposti			
Itsepalvelu	Paperi	Asiakirjan lähettäminen postitse	Ei määritelty
		Asiakirjan tuominen toimistoon	
	Verkko	Asiakirjan lähettäminen verkossa	

## 4 ASIOINNIN KOKONAISKUVA

Suomen yli 14-vuotiaasta väestöstä 26 prosenttia oli Kelan asiakkaana (asioi toimistossa tai puhelinpalvelussa ja/tai toimitti Kelaan jonkin asiakirjan) huhti–kesäkuussa 2017. Heistä 30 prosenttia otti yhteyttä asiakaspalveluun, 70 prosenttia hoiti kaikki Kela-asiansa täysin itsepalveluna. Asiakaspalveluun yhteyttä ottaneet henkilöt asioivat keskimäärin kahdesti toimisto- tai puhelinkanavassa kolmen kuukauden aikana (taulukko 2).

**Taulukko 2.** Perustietoa asiakkaista ja asioinneista (lkm).

Suomen väestö 31.12.2016	5 503 297	
Suomen yli 14-vuotias väestö 31.12.2016	4 609 119	
Kelan asiakkaita huhti–kesäkuussa 2017	1 208 503	(100 %)
Palvelukanavassa asioineet	361 648	(30 %)
Vain itsepalvelukanavassa asioineet	846 855	(70 %)
Palveluasiointeja huhti–kesäkuussa 2017	749 307	
Palveluasiointeja/palvelussa käynyt asiakas huhti–kesäkuussa 2017 (keskiarvo)	2,1	
Asiointisyitä palveluasioinneissa huhti–kesäkuussa 2017	1 022 037	
Itsepalveluasiointeja huhti–kesäkuussa 2017	5 779 522	

Valtaosa asioinneista on tapahtumia, joissa asiakas lähettää asiakirjan postitse tai verkkopalvelussa tai tuo sen toimistoon. Yksi hakemus voi sisältää useita liitteitä, mikä vielä lisää itsepalveluasiointien määrää, koska tässä tarkastelussa jokainen hakemuslomake ja siihen kuuluneet liitteet on laskettu omiksi asiointikerroikseen. Palveluasioinneissa toimistojen ja puhelinpalveluun asiointimäärät ovat keskenään samaa suuruusluokkaa (taulukko 3).

**Taulukko 3.** Asiointeja palvelukanavittain ja asiointitavoittain huhti–kesäkuussa 2017 (lkm).

Palvelutapa	Palvelukanava	Asiointitapa	Asioinnit	Asioinnit palvelukanavittain
Palvelu	Toimisto	Toimisto	396 944	398 154
		TYP-palvelupiste	1 039	
		Pop up -palvelupiste	171	
	Puhelin	Puhelin	350 551	351 153
		Etäpalvelu	321	
		Verkkopalvelu/Chat	10	
		Verkkopalvelu/Suojattu sähköposti	271	
Itsepalvelu	Paperi	Asiakirjan postittaminen tai tuominen toimistoon	2 651 683	2 651 683
	Verkko	Asiakirjan lähettäminen verkossa	3 127 839	3 127 839
Kaikki asioinnit yhteensä				6 528 829



Asiakkaiden asiointimäärät vaihtelevat paljon. Neljännes asiakkaista on asioinut vuosineljänneksen aikana vain kerran, kolmannes asiakkaista on asioinut yli neljä kertaa (taulukko 4).

**Taulukko 4.** Asiakkaat asiointien mukaan huhti–kesäkuussa 2017.

Asiointien lukumäärä	Asiakkaat	%
1	289 966	24
2	181 700	15
3	187 814	16
4	115 750	10
5–9	246 636	20
10–99	186 539	15
100–516	98	0
Yhteensä	1 208 503	100

Suurimpiin asiointimääriin vaikuttavat hakemusten lukuisat liitteet. Esimerkiksi asiakkaan, jolla asiointikertoja oli 516, asiointihistoria oli:

- 3 puhelinsoittoa
- 513 verkossa lähetettyä asiakirjaa: 3 hakemusta, 400 hakemuksen liitettä, 63 laskua, 34 selvitystä tuloista, 10 selvitystä asumisesta.

Asiointimäärät vähenevät, kun tarkastelu rajataan palveluasiointeihin. Vain 3 prosenttia asiakkaista on asioinut yli kolme kertaa kolmen kuukauden aikana (taulukko 5).

**Taulukko 5.** Asiakkaat asiointien lukumäärän mukaan huhti–kesäkuussa 2017, vain palveluasiointit (palvelukana toimisto tai puhelin).

Asiointien lukumäärä	Asiakkaat	%
0	846 855	70
1	210 472	17
2	69 562	6
3	32 491	3
4	17 684	1
5–9	26 316	2
10–19	4 727	0
20–75	396	0
Yhteensä	1 208 503	100

Palveluasiointeissa voidaan yksittäisissä tapauksissa päästä suuriin määriin. Eniten, yhteensä 75 kertaa, asioinut henkilö on käynyt 65 kertaa toimistossa ja soittanut 10 kertaa puhelinpalveluun. Palveluasiointien lisäksi asiakas on toimittanut paperimuodossa 9 asiakirjaa.

Seitsemän asiakasta kymmenestä hoitaa Kela-asiansa täysin itsepalveluna. Heistä suuri osa tekee valinnan: joko postittaa paperilomakkeen Kelaan (tai tuo sen Kelan postilaatikkoon) tai täyttää verkkohakemuksen asiointipalvelussa. Asiakkaista 63 prosenttia on käyttänyt vain yhtä kanavaa, 37 prosenttia on käyttänyt kahta tai useampaa kanavaa asiaa hoitaessaan (taulukko 6).

**Taulukko 6.** Asiakkaat palvelukanavittain huhti–kesäkuussa 2017.

Palvelukanava	Asiakkaat	%
Paperi <sup>a</sup>	372 259	31
Verkko	331 481	27
Paperi + verkko	143 115	12
Toimisto + paperi	77 863	6
Toimisto + paperi + verkko	57 247	5
Puhelin + verkko	51 084	4
Puhelin + paperi + verkko	41 737	3
Puhelin	33 375	3
Toimisto + puhelin + paperi + verkko	24 968	2
Puhelin + paperi	24 799	2
Toimisto	21 601	2
Toimisto + puhelin + paperi	12 522	1
Toimisto + verkko	11 693	1
Toimisto + puhelin + verkko	3 380	0
Toimisto + puhelin	1 379	0
Yhteensä	1 208 503	100

<sup>a</sup> Tähän ryhmään kuuluvien asiakkaiden tiedoissa on merkintä skannatusta asiakirjasta, mutta ei merkintää käynnistä toimistossa.

Toimisto- ja puhelinpalvelu eroavat toisistaan asiointisyiden suhteen. Neuvonta on suurin yksittäinen asiointisyys molemmissa asiointitavoissa. Toimistoihin jätetään lisäksi paljon hakemuksia ja hakemusta täydentäviä lisäselvityksiä. Puhelinpalvelua puolestaan käytetään asiointiprosessin myöhemmissä vaiheissa. Puhelimessa tiedustellaan usein vireillä olevan hakemuksen tilannetta ja saadun päätöksen perusteita (taulukko 7).

**Taulukko 7.** Asiointisytyt toimistoissa (vain Kelan toimistot) ja puhelinpalvelussa (vain Kelan Yhteyskeskus) huhti–kesäkuussa 2017 (%).

Asiointisyys	Toimisto	Puhelin
Neuvonta	29	26
Hakemuksen jättäminen	26	2
Lisäselvityksen antaminen	14	11
Esitteen, lomakkeen tai todistuksen noutaminen	7	1
Annettua päätöstä koskeva tiedustelu	7	15

Asiointisyys	Toimisto	Puhelin
Vireillä olevaa hakemusta koskeva tiedustelu	5	19
Maksutiedustelu	5	7
Annettua päätöstä koskeva muutos	2	4
Kiirehtiminen	2	7
Kela-kortti/Eurooppalainen sairaanhoitokortti	1	2
Liikamaksu ja takaisinperintä	1	5
Muutoksenhaku	1	1
Neuvonta muissa kuin Kelalle kuuluvissa asioissa	1	0
Muut syyt	0	0
<b>Yhteensä</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
N	594 464	425 378

Kahdessa toimistoasioinnissa kolmesta asiakas käy hoitamassa vain yhden asian, useimmiten jättämässä hakemuksen, saamassa neuvoja tai antamassa lisäselvityksen. Asioinneissa, joissa hoidetaan samalla kerralla kaksi asiaa, neuvontaan yhdistyy useimmiten hakemuksen jättäminen tai toista etuutta koskeva neuvonta (taulukko 8).

**Taulukko 8.** Toimistossa (vain Kelan toimistot) yhdellä asiointikerralla hoidettujen asioiden määrä ja yleisimmät asiointisytyt huhti–kesäkuussa 2017 (%).

Asioiden lukumäärä	Asiointisyys	%	Yhteensä, %
1	Hakemuksen jättäminen	20	67
	Neuvonta	13	
	Lisäselvityksen antaminen	12	
	Annettua päätöstä koskeva tiedustelu	5	
	Esitteen tai lomakkeen hakeminen	5	
	Vireillä olevaa etuushakemusta koskeva tiedustelu	4	
	Maksutiedustelu	3	
	Muut syyt	5	
2	Kahta eri etuutta koskeva neuvonta	3	22
	Neuvonta ja hakemuksen jättäminen	3	
	Kahden eri hakemuksen jättäminen	2	
	Neuvonta ja lisäselvityksen antaminen	1	
	Lisäselvityksen antaminen ja hakemuksen jättäminen	1	
	Muut syyt	11	
3			8
4			2
5–14			1
<b>Yhteensä</b>			<b>100</b>
N			396 924

Yhteyskeskukseen tulevissa puheluisa hoidetaan toimistokäyntejä useammin vain yhtä asiaa kerrallaan. Asiakkaat haluavat puhelimesta usein neuvontaa, tai he tiedustelevat vireillä olevan hakemuksen tilannetta tai saatua päätöstä koskevaa asiaa. Puheluista 22 prosenttia (18 prosenttia puhelinalveluun käytetystä ajasta) on sellaisia, joissa asiakas yksinomaan tiedustelee vireillä olevan hakemuksen tilannetta tai pyytää kiirehtimään hakemuksen käsittelyä (taulukko 9).

**Taulukko 9.** Puhelimesta (vain Kelan Yhteyskeskus) yhdellä asiointikerralla hoidettujen asioiden määrä ja yleisimmät asiointisytt huhti–kesäkuussa 2017 (%).

Asioiden lukumäärä	Asiointisytt	%	Yhteensä, %
1	Neuvonta	18	83
	Vireillä olevaa etuushakemusta koskeva tiedustelu	17	
	Annettua päätöstä koskeva tiedustelu	13	
	Lisäselvityksen antaminen	9	
	Maksutiedustelu	6	
	Kiirehtiminen	5	
	Takaisinperintä	5	
	Annettua päätöstä koskeva muutos	4	
	Muut syyt	6	
2	Kahta eri etuutta koskeva neuvonta	2	13
	Vireillä olevaa etuushakemusta koskeva tiedustelu ja kiirehtiminen	1	
	Annettua päätöstä koskeva tiedustelu ja neuvonta	1	
	Vireillä olevaa etuushakemusta koskeva tiedustelu ja neuvonta	1	
	Muut syyt	8	
3			3
4–9			1
Yhteensä			100
N			350 546

Suuri osa toimistojen asiakaskäynneistä koskee toimeentulotukea, työttömyysturvaa tai yleistä asumistukea. Suurin yksittäinen syy tulla toimistoon on perustoimeentulotukihakemuksen jättäminen (taulukko 10, s. 13).

Myös puhelinalvelussa toimeentulotuki, työttömyysturva ja yleinen asumistuki ovat etuukista kärkisijoilla. Eniten puhelinalvelussa tiedustellaan toimeentulotukea koskevia asioita – joko hakemuksen käsittelytilannetta tai saadun päätöksen perusteita (taulukko 11, s. 14).

**Taulukko 10.** Asiointit toimestossa (vain Kelan toimitot) huhti–kesäkuussa 2017.

<b>Etuus</b>	<b>Asiointisy</b>	<b>Asiointeja</b>	<b>%</b>
Toimeentulotuki	Hakemuksen jättäminen	52 028	9
Toimeentulotuki	Neuvonta	49 138	8
Toimeentulotuki	Lisäselvityksen antaminen	35 675	6
Työttömyysturva	Neuvonta	28 757	5
Yleinen asumistuki	Neuvonta	24 405	4
Toimentulotuki	Annettua päätöstä koskeva tiedustelu	22 059	4
Työttömyysturva	Hakemuksen jättäminen	18 538	3
Sairaanhoitokorvaus	Hakemuksen jättäminen	18 331	3
Yleinen asumistuki	Hakemuksen jättäminen	16 879	3
Muu	Neuvonta	15 991	3
Toimeentulotuki	Esitteen tai lomakkeen hakeminen	12 705	2
Toimeentulotuki	Vireillä olevaa etuushakemusta koskeva tiedustelu	11 266	2
Työttömyysturva	Lisäselvityksen antaminen	10 507	2
Työttömyysturva	Maksutiedustelu	9 715	2
Toimeentulotuki	Maksutiedustelu	9 570	2
Yleinen asumistuki	Lisäselvityksen antaminen	9 166	2
Eläkkeensaajan asumistuki	Hakemuksen jättäminen	8 298	1
Sairauspäiväraha	Hakemuksen jättäminen	7 879	1
Sairauspäiväraha	Neuvonta	7 267	1
Työttömyysturva	Esitteen tai lomakkeen hakeminen	6 857	1
Opintotuki	Neuvonta	6 738	1
Sairauspäiväraha	Lisäselvityksen antaminen	6 407	1
Kansaneläke	Neuvonta	6 238	1
Eläkkeensaajan asumistuki	Neuvonta	6 158	1
Toimeentulotuki	Annettua päätöstä koskeva muutos	5 988	1
Muu	Kela-kortti	4 949	1
Yleinen asumistuki	Esitteen tai lomakkeen hakeminen	4 794	1
Sairaanhoitokorvaus	Neuvonta	4 780	1
Kansaneläke	Hakemuksen jättäminen	4 584	1
Työttömyysturva	Vireillä olevaa etuushakemusta koskeva tiedustelu	4 513	1
Yleinen asumistuki	Annettua päätöstä koskeva tiedustelu	4 338	1
Työttömyysturva	Annettua päätöstä koskeva tiedustelu	4 093	1
Muut asiointisyyt		155 853	26
Yhteensä		594 464	100

**Taulukko 11.** Asioinnit puhelinpalvelussa (vain Kelan Yhteyskeskus) huhti–kesäkuussa 2017.

<b>Etuus</b>	<b>Asiointisy</b>	<b>Asiointeja</b>	<b>%</b>
Toimeentulotuki	Vireillä olevaa etuushakemusta koskeva tiedustelu	35 706	8
Toimentulotuki	Annettua päätöstä koskeva tiedustelu	31 468	7
Toimeentulotuki	Neuvonta	27 617	6
Työttömyysturva	Neuvonta	16 365	4
Toimeentulotuki	Lisäselvityksen antaminen	14 583	3
Yleinen asumistuki	Neuvonta	13 271	3
Sairauspäiväraha	Vireillä olevaa etuushakemusta koskeva tiedustelu	9 665	2
Työttömyysturva	Vireillä olevaa etuushakemusta koskeva tiedustelu	9 408	2
Muu	Kela-kortti	9 327	2
Työttömyysturva	Maksutiedustelu	9 297	2
Sairauspäiväraha	Neuvonta	7 872	2
Työttömyysturva	Kiirehtiminen	7 448	2
Toimeentulotuki	Maksutiedustelu	7 104	2
Sairauspäiväraha	Lisäselvityksen antaminen	5 674	2
Opintotuki	Neuvonta	5 637	1
Yleinen asumistuki	Annettua päätöstä koskeva tiedustelu	5 481	1
Sairaanhoitokorvaus	Neuvonta	5 284	1
Työttömyysturva	Lisäselvityksen antaminen	5 276	1
Sairauspäiväraha	Annettua päätöstä koskeva tiedustelu	5 261	1
Yleinen asumistuki	Lisäselvityksen antaminen	5 230	1
Sairauspäiväraha	Kiirehtiminen	5 223	1
Yleinen asumistuki	Vireillä olevaa etuushakemusta koskeva tiedustelu	5 143	1
Opintotuen tulovalvonta	Liikamaksu ja takaisinperintä	5 067	1
Toimeentulotuki	Kiirehtiminen	5 009	1
Toimeentulotuki	Annettua päätöstä koskeva muutos	4 626	1
Yleinen asumistuki	Annettua päätöstä koskeva muutos	4 603	1
Yleinen asumistuki	Liikamaksu ja takaisinperintä	4 499	1
Työttömyysturva	Annettua päätöstä koskeva tiedustelu	4 439	1
Lastenhoidon tuki	Neuvonta	4 408	1
Kansaneläke	Neuvonta	4 286	1
Muut asiointisyyt		141 101	33
Yhteensä		425 378	100

Kelan etuudet ovat asiointitarpeen näkökulmasta hyvin erilaisia. Valtaosa Kelassa tehdyistä ratkaisuksista koskee sairaanhoitokorvauksia, mutta asiakkailta ei ole kovinkaan paljon tarvetta ottaa yhteyttä Kelaan tämän etuuden vuoksi. Perustoimeentulotuki sen sijaan aiheuttaa paljon asiointitarvetta. Suuri osuus kaikista neuvontaa, lisäselvityksiä ja erilaisia tiedusteluja koskevista asiakkaiden yhteydenotoista koskee toimeentulotukea. Asiakkaat ottavat yhteyttä Kelaan

melko paljon myös työttömyysturvan, yleisen asumistuen, sairauspäivärahojen, eläkkeensaajan asumistuen ja kansaneläkkeen vuoksi verrattuna näiden etuuskien ratkaisujen määriin (taulukko 12).

**Taulukko 12.** Etuushakemuksia koskevat ratkaisut ja asiakaspalvelun (toimistot ja puhelinpalvelu yhteensä) eri osatekijät (%).

Etuus	Ratkaisut <sup>a</sup>	Asiakaspalvelu			
		Neuvonta	Lisäselvityksen antaminen	Vireillä olevaa hakemusta koskeva tiedustelu tai kiirehtiminen	Annettua päätöstä koskeva tiedustelu
Sairaanhoidokorvaukset	63	4	2	2	2
Toimeentulotuki	10	27	40	37	52
Työttömyysturva	8	16	13	16	8
Yleinen asumistuki	4	13	11	7	10
Sairauspäiväraha	3	5	10	13	7
Lääkekorvaukset	2	1	0	2	1
Opintotuki	2	4	2	2	3
Eläkkeensaajan asumistuki	1	3	4	3	2
Kuntoutus	1	2	2	2	2
Vanhempainpäivärahat	1	2	2	3	2
Lastenhoidon tuki	1	2	2	2	2
Lapsilisä	1	1	1	1	0
Kansaneläke	0	4	2	4	2
Muut etuudet	4	16	9	6	7
<b>Yhteensä</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

<sup>a</sup> Lähde: Kelasto-raportti Ratkaisumäärä ja läpimenoajan keskiarvo.

## 5 TOIMEENTULOTUKIASIOINTI

Lopuksi tarkastellaan perustoimeentulotukea hakeneiden henkilöiden asiointia. Tarkastelu on ensin rajattu yhteen kuukauteen, sattumanvaraisesti valittuun toukokuuhun, koska toimeentulotukea myönnetään pääsääntöisesti 1–2 kuukaudeksi kerrallaan. Rajauksella on pyritty siihen, että tukea hakeneiden henkilöiden, myös useampana kuukautena toimeentulotukea saaneiden, asiointia tarkasteltaisiin vain yhden hakemuskierroksen osalta. Tarkastelussa mukana ovat henkilöt, jotka ovat toimittaneet Kelaan perustoimeentulotuen hakemuslomakkeen toukokuussa 2017.

Toimeentulotukea hakeneista henkilöistä 38 prosenttia on hakemuksen jättämisen lisäksi asiointunut toimistossa tai puhelinpalvelussa. Asioinnit kohdistuvat suhteellisen tasaisesti asiointiprosessin eri vaiheisiin neuvonnasta ja hakemuksen jättämisestä saatua päätöstä koskeviin tiedusteluihin (taulukko 13, s. 16).

**Taulukko 13.** Perustoimeentulotukea 1.–31.5.2017 hakeneet henkilöt ja heidän asiointinsa toimistoissa ja puhelinpalvelussa 1.–31.5.2017.

		Lukumäärä	%
Perustoimeentulotukea hakeneet		122 893	100
Ei asioineet		75 645	62
Asioineet		47 248	38
Asiointisyitä	Neuvonta	16 564	13
	Hakemuksen jättäminen	15 291	12
	Lisäselvityksen antaminen	15 044	12
	Vireillä olevaa etuushakemusta koskeva tiedustelu tai kiirehtiminen	11 376	9
	Annettua päätöstä koskeva tiedustelu	11 865	10

Kattavamman kuvan saamiseksi toimeentulotukiasioinnista asiointimäärien kehitystä tarkastellaan pitemmällä aikavälillä, vuoden 2017 ensimmäisen vuosipuoliskon aikana. Tarkastelu on rajattu asiointiprosessin hankaluudesta kertoviin vaiheisiin (haastattelu, neuvonta, lisäselvityksen antaminen, saatua päätöstä koskeva tiedustelu, muutoksenhaku ja takaisinperintä). Tarkastelusta on poistettu yksinkertaiset, mahdollisesti asiakkaan omista asiointitapatoiveista johtuvat (esitteen tai lomakkeen noutaminen, hakemuksen jättäminen) ja etuuskäsittelyn tilapäisestä ruuhkautumisesta (vireillä olevaa hakemusta koskeva tiedustelu tai kiirehtiminen) aiheutuneet asiointitapahtumat. Muista raportissa esitetyistä tarkasteluista poiketen nyt mukana ovat sekä asiakkaan että Kelan aloitteesta tehdyt yhteydenotot.

Asiointien määrä on ollut melko samansuuruinen kuukaudesta toiseen. Melkein joka kuukausi alkuvuonna 2017 runsaat 50 000 asiakasta on ollut yhteydessä Kelaan perustoimeentulotukea koskevan neuvonnan, hakemuksen lisäselvitysten, päätöstä koskevien tiedustelujen, muutoksenhaun tai takaisinperinnän vuoksi (taulukko 14).

**Taulukko 14.** Perustoimeentulotukea tammi–kesäkuussa 2017 hakeneet asiakkaat, joiden asiassa<sup>a</sup> on ollut yhteydenotto<sup>b</sup> samalla ajanjaksolla (lkm).

	Asiakkaita
Tammikuu	56 562
Helmikuu	53 919
Maaliskuu	57 666
Huhtikuu	49 971
Toukokuu	57 742
Kesäkuu	55 775

<sup>a</sup> Muu kuin esitteen tai lomakkeen noutaminen, hakemuksen jättäminen, vireillä olevaa hakemusta koskeva tiedustelu tai kiirehtiminen.

<sup>b</sup> Joko asiakkaan tai Kelan aloitteesta.



Valtaosalla toimeentulokiasiakkaista asiointitarve on tilapäistä, ja asiointia on ollut vain yhtenä tai kahtena kuukautena kuudesta. Kymmenesosa asiakkaista on ollut yhteydessä Kelaan säännöllisesti, vähintään neljänä kuukautena (taulukko 15).

**Taulukko 15.** Yhteydenotto<sup>a</sup> kuukausien määrä perustoimeentulotukea tammi–kesäkuussa 2017 hakeneilla henkilöillä vuoden 2017 ensimmäisellä vuosipuoliskolla.

Kuukaudet (lkm), joina asiakaspalveluun on oltu yhteydessä	Asiakkaita	%
1	98 078	54
2	42 263	23
3	22 116	12
4	11 233	6
5	5 329	3
6	1 851	1
Yhteensä	180 870	100

<sup>a</sup> Joko asiakkaan tai Kelan aloitteesta, asiana muu kuin esitteen tai lomakkeen noutaminen, hakemuksen jättäminen, vireillä olevaa hakemusta koskeva tiedustelu tai kiirehtiminen.

Alkuvuonna 2017 Kelassa oli 18 400 asiakasta, jotka ottivat säännöllisesti yhteyttä Kelan asiakaspalveluun sen vuoksi, että toimeentulokiasiasiassa haluttiin neuvontaa, hakemukseen piti toimittaa lisäselvityksiä, saadusta päätöksestä haluttiin esittää kysymyksiä tai päätökseen haluttiin hakea muutosta.