

Hannu Mattila

Perustoimeentulotukea hakevien asiointi Kelassa



Kirjoittaja

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

© Kirjoittaja ja Kela

www.kela.fi/tutkimus

ISBN 978-952-284-072-1 (pdf)

ISSN 2323-9239

URI <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019061820876>

Julkaisija: Kela, Helsinki

2019

SISÄLTÖ

Tiivistelmä	4
1 Johdanto	5
2 Perustoimeentulotukea koskeva asiointi.....	6
3 Lopuksi.....	12
Lähteet.....	13

TIIVISTELMÄ

Perustoimeentulotukea hakevat henkilöt jakautuvat asioinnin suhteen kahteen suureen ryhmään. Hieman yli puolet asiakkaista hakee tukea täysin omin avuin ilman mitään kontaktia Kelan asiakaspalveluun. Hieman alle puolella perustoimeentulotukea hakevista asiakkaista asioinnin koko kaareen sisältyy hakemuksen toimittamisen lisäksi jokin muukin kontakti Kelaan. Useimmiten kyse on neuvonnasta, vireillä olevan hakemuksen täydentämisestä tai käsittelyssä olevaa hakemusta koskevasta tiedustelusta. Neuvonnassa ja hakemuksen käsittelyä koskevissa tiedusteluissa yhteydenottaja on yleensä asiakas, hakemuksen täydentämisasiossa yhteydenotto voi tulla Kelastakin.

Suurin osa toimeentulotukiasioista selvitetään soittamalla Yhteyskeskukseen tai käymällä palvelupisteissä. Joka kymmenennessä perustoimeentulotukihakemuksessa tuen hakemista koskevia asioita selvitetään verkkoasiointipalvelussa lähetettävillä viesteillä.

Asiointitarve ei juurikaan ole yhteydessä asiakkuushistoriaan: perustoimeentulotuen hakemiseen liittyvien asioiden selvittelytarvetta on samassa määrin uusilla tuen hakijoilla ja tukea jo ennen hakeneilla. Kolmella neljäosalla yhteyttä ottavista asiakkaista yhteydenottoja on kolmen viikon aikana yksi tai kaksi, neljäsosalle kontakteja kertyy tätä enemmän.

Avainsanat: toimeentulotuki, asiointi, asiakkaat, Kela, sosiaalietuudet, sähköinen asiointi, asiakaspalvelu, palvelupisteet, hakemukset, asiakkuus, yhteyskeskukset, neuvonta

1 JOHDANTO

Vuonna 2017 Kelan hoidettavaksi tullutta perustoimeentulotukea koskevien asioiden hoitaminen vie merkittävän osan Kelan asiakaspalvelun työajasta. Vuoden 2019 ensimmäisellä neljänneksellä kaikkien Kelaan saapuneiden hakemusten ratkaisusta 10 % koski toimeentulotukea, mutta asiakkaiden ja Kelan välisissä yhteydenotoissa (asiakkaiden käynnit palvelupisteissä sekä Kelan ja asiakkaiden väliset puhelut) toimeentulotuki oli aiheena huomattavasti useammin, 30 %:ssa yhteydenotoista. Toimeentulotukea koskevia asioita selvitettiin kaikkiaan 530 000 asiakaskontaktissa vuoden 2019 ensimmäisellä neljänneksellä. (Kelasto 2019.)

Kelassa tehdyn selvityksen mukaan Kelassa paljon asioivien (vähintään 15 yhteydenottoa tai yhteydenottojen yhteen laskettu kesto vähintään 1 t 40 min) henkilöiden yhteydenotoista 46 % koski toimeentulotukea 1.7.–30.9.2018. Toisaalta saman selvityksen mukaan vuoden 2018 viimeisen vuosineljänneksen aikana kaikista Kelan asiakkaista (pois lukien henkilöt, jotka saivat etuuksia ilman, että niitä täytyi kyseisellä jaksolla edes hakea) 55 % hoiti asiansa täysin itsepalveluna. (Lähteenmäki ym. 2019.)

Tässä raportissa tarkastellaan, kuinka paljon ja millaista henkilökohtaisen asioinnin tarvetta on henkilöillä, jotka hakevat perustoimeentulotukea. Tutkimusaineisto koostuu henkilöistä, joiden lähettämä perustoimeentulotuen hakemus (sähköinen lomake PCHAK, PCJAT tai PCMUU tai paperilomake TO 1, TO 1JAT, TO 1MUU tai TO 1UUS) on kirjautunut Kelan tietojärjestelmään 18.–24.3.2019. Hakemuksen jättäneiden henkilöiden toimeentulotukea koskevaa asiointia tarkastellaan hakemuksen jättämisviikon lisäksi sitä edeltävällä ja sitä seuraavalla viikolla 11.–31.3.2019. Kontakteissa ovat mukana asiakkaiden käynnit Kelan palvelupisteissä, soitot Yhteyskeskukseen, Kelasta soitetut puhelut asiakkaille ja Kelasta asiakkaille lähetetyt suojatut viestit asiointipalvelussa.

Kelan käsittelyaikatakuutilaston mukaan viikko, jonka aikana Kelaan saapuneita hakemuksia tässä tutkimuksessa tarkastellaan, oli hakemusten käsittelynopeuden mielessä tavanomainen: 96,2 % sen viikon hakemuksista ratkaistiin määräajassa.

Tutkimuksessa tarkasteltavat henkilöt on jaettu perustoimeentulotuen asiakkuuden keston ja määrän mukaan kolmeen ryhmään:

1. henkilöt, jotka ovat hakeneet perustoimeentulotukea yli 5 kertaa edeltävän vuoden (18.3.2018–17.3.2019) aikana
2. henkilöt, jotka ovat hakeneet perustoimeentulotukea 1–5 kertaa edeltävän vuoden aikana
3. henkilöt, jotka eivät ole hakeneet perustoimeentulotukea edeltävän vuoden aikana.

Asiakkaiden ryhmittelyllä pyritään selvittämään, vaikuttaako asiakkuushistoria mitenkään palvelutarpeen määrään. Oletus on, että henkilöillä, jotka hakevat perustoimeentulotukea ensimmäistä kertaa tai pitkän tauon jälkeen, tuen hakemista täydentävää asiointia on enemmän kuin henkilöillä, joilla on entuudestaan kokemusta tuen hakemisesta. Lisäksi voidaan olettaa, että

tukea ennen hakeneiden joukossakin asioinnissa on eroa sen mukaan, onko kokemusta perustoimeentulotuen hakemisesta kertynyt paljon vai vähän.

Tutkimusaineistossa ovat mukana vain sellaiset asiakkaiden yhteydenotot palvelupisteisiin tai Yhteyskeskukseen, joissa asiakas on tunnistettu. Maaliskuussa 2019 asiakas tunnistettiin 59 %:ssa palvelupisteiden asiakaskäynneistä (Kelasto 2019). Yhteydenottojen, joissa asiakas on jäänyt tunnistamatta, suuri määrä vaikuttaa tutkimustulosten luotettavuuteen. Todennäköisesti asiakas jää tunnistamatta erityisesti silloin, kun kyse on nopeasta käynnistä – asiakas jättää palvelupisteeseen valmiiksi täyttämänsä hakemuslomakkeen, eikä neuvonnan tarvetta ole.

Rekisteritiedon perusteella ei ole mahdollista yksikäsitteisesti yhdistää yhtä asiointikertaa juuri tiettyyn hakemukseen. Voi hyvin olla, että hakemuksen jättämistä edeltävälle viikolle ajoittuneessa asioinnissa kyse onkin ollut edellistä hakemusta koskevista asioista. Tämä epävarmuustekijä ei kuitenkaan ratkaisevasti vaikuttane tutkimuksen päätuloksiin.

Tässä tutkimuksessa näkökulmaksi on valittu perustoimeentulotuen hakeminen. Toinen vaihtoehto lähestyä asiaa olisi selvittää niiden henkilöiden asiointia, joille perustoimeentulotuki on myönnetty. Alkuvuonna 2019 perustoimeentulotukihakemuksista hylättiin yli viidesosa, uusista hakemuksista jopa 47 % (Sosiaalivakuutus 26.4.2019).

2 PERUSTOIMEENTULOTUKEA KOSKEVA ASIOINTI

Kaikista perustoimeentulotukea 18.–24.3.2019 hakeneista henkilöistä 43 % oli tuen hakemisen lisäksi jonkin muun toimeentulotukea koskevan asian vuoksi yhteydessä Kelaan, jos mukaan luetaan yhteydenotot palvelupisteisiin ja Yhteyskeskukseen sekä suojattu viestinvälitys asiointipalvelussa. Perustoimeentulotukea hakeneista henkilöistä 57 %:lla ei ollut kolmen viikon tarkastelujaksolla Kelan kanssa muuta toimeentulotukiasiointia kuin hakemuksen toimittaminen. Asiakkuushistorian mukaan tarkasteltuna asiointi vastaa oletuksia: useimmin asiointitarvetta on henkilöillä, jotka ovat perustoimeentulotuen uusia hakijoita, harvimmilla niille, joilla on paljon kokemusta tuen hakemisesta. Erot asiakasryhmien välillä eivät kuitenkaan ole kovin suuret. (Taulukko 1, s. 7.)

Perustoimeentulotukea hakeneiden henkilöiden yleisimmät asiointisytyt ovat neuvonta, vireillä olevan hakemuksen täydentäminen ja vireillä olevaa hakemusta koskeva tiedustelu. Tarkemmin eritellyissä asiointisyissäkään ei ole mainittavia asiakasryhmittäisiä eroja. Oletuksen mukaisesti eniten neuvontaa tarvitsevat tuen uudet hakijat. Heistäkin kuitenkin 81 % on lähettänyt hakemuksensa ilman, että he olisivat saaneet neuvontaa asiassa. Se, onko hakemusta tarpeen täydentää tai halutaanko sen käsittelystä esittää kysymyksiä, ei riipu lainkaan asiakkuushistoriasta. (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Perustoimeentulotukea 18.-24.3.2019 hakeneiden henkilöiden toimeentulotukea koskevat yhteydenotot Kelaan ja asiointipalvelussa vastaanotetut viestit 11.-31.3.2019 perustoimeentulotuen asiakkuushistorian mukaan (yhteyttä ottaneet ja/tai viestin saaneet, %; mukana myös Kelan yhteydenotot asiakkaaseen).

	Henkilöt, joilla yli 5 TOTU-hakemusta edeltävän vuoden aikana	Henkilöt, joilla 1-5 TOTU-hakemusta edeltävän vuoden aikana	Henkilöt, joilla ei TOTU-hakemuksia edeltävän vuoden aikana
Yhteydenotto mistä tahansa syystä	34	39	44
Neuvonta	10	14	19
Vireillä olevan hakemuksen täydentäminen	15	16	16
Vireillä olevaa hakemusta koskeva tiedustelu	9	10	10
Viesti asiointipalvelussa	12	12	11
Yhteydenotto mistä tahansa syystä tai viesti asiointipalvelussa	41	45	50
N	26 254	11 437	2 485

Asiakkaiden, joiden hakemukseen liittyy myös yhteydenottoja, kesken on vaihtelua siinä, kuinka monta kertaa erilaisia asioita on selvitetty kolmen viikon aikana. Puolella näistä asiakkaista yhteydenotot ovat jääneet yhteen kertaan, joka neljännellä tuen hakeminen on tuonut mukanaan vähintään kolme yhteydenottoa. Kuten yhteyden ottamisen tarve ylipäättään, yhteydenottojen määräkään ei ole yhteydessä asiakkuushistoriaan. Tarvetta asioiden selvittämiseen useampaan kertaan on yhtä lailla uusilla tuen hakijoilla kuin tukea jo aiemmin hakeneillakin. Kokemuksen karttumisen tuen hakemisesta ei vähennä tarvetta useisiin yhteydenottoihin. (Taulukko 2.)

Taulukko 2. Perustoimeentulotukea 18.-24.3.2019 hakeneiden ja yhteyttä ottaneiden henkilöiden toimeentulotukea koskevien yhteydenottojen määrä 11.-31.3.2019 perustoimeentulotuen asiakkuushistorian mukaan (%; mukana myös Kelan yhteydenotot asiakkaaseen).

	Henkilöt, joilla yli 5 TOTU-hakemusta edeltävän vuoden aikana	Henkilöt, joilla 1-5 TOTU-hakemusta edeltävän vuoden aikana	Henkilöt, joilla ei TOTU-hakemuksia edeltävän vuoden aikana
1	54	50	52
2	22	23	24
3-5	19	22	20
Yli 5	5	5	4
Yhteensä	100	100	100
N	8 890	4 418	1 098

Suurin osa asiakkaista hakee perustoimeentulotukea verkkoasiointipalvelussa sähköisellä lomakkeella. Tuen suullinen hakeminen on vielä harvinaista. Ryhmien väliset erot tuen hakemistavoissa eivät ole kovin suuria, mutta ne ovat kuitenkin ymmärrettäviä: sähköisesti toimeentulotukea hakevat useimmin henkilöt, jotka ovat hakeneet tukea aiemminkin ja joilla lisäksi on

paljon kokemusta tuen hakemisesta. Paperilomakkeen suosio on suurin uusien hakijoiden ryhmässä. Heistäkin kuitenkin kaksi kolmasosaa on valinnut sähköisen asiointin. (Taulukko 3.)

Taulukko 3. Perustoimeentulotukea 18.–24.3.2019 hakeneiden hakemuksen toimittamistapa asiakkuushistorian mukaan (%).

	Henkilöt, joilla yli 5 TOTU-hakemusta edeltävän vuoden aikana	Henkilöt, joilla 1–5 TOTU-hakemusta edeltävän vuoden aikana	Henkilöt, joilla ei TOTU-hakemuksia edeltävän vuoden aikana
Sähköinen hakemus	77	70	64
Paperihakemus	22	25	31
Suullinen hakemus	2	4	6
N	26 254	11 437	2 485

Tapa, jolla toimeentulotukea haetaan, on yhteydessä muuhun asioimiseen. Sähköisesti tukea hakeneista 30 % ja paperilomakkeen valinneista 46 % on ollut hakemuksen jättämisen lisäksi muullakin tavoin yhteydessä Kelaan. Mikäli tarkasteluun lisätään uudeksi ulottuvuudeksi asiakkuushistoria, havaitaan, että useimmin (pois lukien tukea suullisesti hakeneet henkilöt, joilla jo määritelmällisesti on vähintään yksi yhteydenotto) yhteydenottotarvetta on paperihakemusta käyttävillä asiakkailla, jotka ovat uusia tuen hakijoita. Heistä 60 % on ollut yhteydessä Kelaan tuen hakemisen yhteydessä.

Havainnollisuuden vuoksi taulukoissa 4–6 (s. 9–12) on kuvattu neljäntoista satunnaisesti valitun asiakkaan perustoimeentulotuen hakemisen prosessia. Niistä käy ilmi, että yhteydenottoja sisältävissä asiointiprosesseissa hakemus voi tulla vireille ainakin kahdella eri tavalla. Osa asiakkaista hakeutuu ensin neuvontaan, jonka jälkeen he jättävät hakemuksen. Toiset asiakkaat taas jättävät ensin hakemuksen, jonka jälkeen hakemusta pian sen jälkeen täydennetään – asiakas joko ottaa yhteyttä itse tai Kelasta soitetaan asiakkaalle. Monesti samalla asiointikerralla selvitetään perustoimeentulotuen lisäksi muitakin etuuksia koskevia asioita.

Perustoimeentulotukiasiakkaiden joukossa on pieni ryhmä asiakkaita, joilla voi olla useisiin kymmeneen nouseva määrä asiointikertoja kolmen viikon aikana. Esimerkkinä erityisen suuresta asiointitarpeesta on asiakas 11, joka on soittanut Kelaan melkeinpä päivittäin ja joskus useampiakin kertoja päivässä. Asiakas on täydentänyt hakemustaan useaan otteeseen. Perustoimeentulotuella mitä ilmeisimmin on myös suuri merkitys asiakkaan taloudessa, koska hakemuksen käsittelytilannetta on tiedusteltu usein.

Taulukko 4. Esimerkki viiden asiakkaan, joilla on ollut perustoimeentulotukihakemuksen jättämisen lisäksi yksi yhteydenotto, asiointiprosessista.

Asiointitapahtuma	Asioinnin ajankohta/ asioinnin kesto	Asiointikanava/ hakemuksen toimittamistapa	Muuta samaan asiointikertaan liittyvää
Asiakas 1, uusi hakija			
Neuvonta	21.3. klo 10.24/14 min	Puhelin	Neuvontaa elatustuessa
Hakemuksen kirjautuminen	21.3. klo 16.58	Sähköinen	
Asiakas 2, ennenkin hakenut			
Hakemuksen kirjautuminen	21.3. klo 15.25	Paperilomake	
Hakemuksen täydentäminen	29.3. klo 12.49	Puhelin	Yhteydenotto Kelasta, asiakasta ei tavoitettu
Asiakas 3, ennenkin hakenut			
Hakemuksen kirjautuminen	19.3. klo 9.31	Sähköinen	
Hakemuksen täydentäminen	21.3. klo 11.59/11 min	Puhelin	
Asiakas 4, uusi hakija			
Neuvonta	18.3. klo 9.32/10 min	Palvelupiste	Samalla neuvontaa yleisessä asumistuessa ja koulumatkatuessa
Hakemuksen kirjautuminen	19.3. klo 10.23	Sähköinen	
Asiakas 5, ennenkin hakenut			
Hakemuksen kirjautuminen	20.3. klo 5.15	Sähköinen	
Ennakoiva asiantuntijapalvelu	29.3. klo 12.54/4 min	Puhelin	Yhteydenotto Kelasta

Taulukko 5. Esimerkki viiden asiakkaan, joilla on ollut perustoimeentulotukihakemuksen jättämisen lisäksi kaksi yhteydenottoa, asiointiprosessista.

Asiointitapahtuma	Asioinnin ajankohta/ asioinnin kesto	Asiointikanava/ hakemuksen toimittamistapa	Muuta samaan asiointikertaan liittyvää
Asiakas 6, uusi hakija			
Hakemuksen jättäminen	20.3. klo 12.25/6 min	Palvelupiste	Neuvontaa vakuuttamis- asiassa
Hakemuksen kirjautuminen	20.3. klo 15.28	Paperilomake	
Vireillä olevaa hakemusta koskeva tiedustelu	27.3. klo 14.24/6 min	Puhelin	Asianhoitaja tiedustellut tilannetta
Asiakas 7, ennenkin hakenut			
Saatua päätöstä koskeva tiedustelu	11.3. klo 16.06/14 min	Puhelin	
Saatua päätöstä koskeva muutos	18.3. klo 11.49/4 min	Puhelin	
Hakemuksen kirjautuminen	20.3. klo 10.01	Sähköinen	
Asiakas 8, uusi hakija			
Hakemuksen kirjautuminen	18.3. klo 9.10	Paperilomake	

Asiointitapahtuma	Asioinnin ajankohta/ asioinnin kesto	Asiointikanava/ hakemuksen toimittamistapa	Muuta samaan asiointikertaan liittyvää
Hakemuksen täydentäminen	19.3. klo 11.10/4 min	Puhelin	
Hakemuksen täydentäminen	19.3. klo 11.28/4 min	Puhelin	
Asiakas 9, ennenkin hakenut			
Hakemuksen kirjautuminen	20.3. klo 14.29	Sähköinen	
Hakemuksen täydentäminen	20.3. klo 14.29/48 min	Puhelin	Yleisen asumistuen hake- muksen täydentäminen ja lapsilisäpäätöstä koskeva tiedustelu
Hakemuksen täydentäminen	29.3. klo 15.18/41 min	Puhelin	Yleisen asumistuen pää- töstä koskevatiedustelu
Asiakas 10, ennenkin hakenut			
Hakemuksen kirjautuminen	19.3. klo 11.20	Paperilomake	
Saatua päätöstä koskeva tiedustelu	22.3. klo 13.16/5 min	Palvelupiste	Neuvontaa työttömyystur- vassa
Neuvonta	29.3. klo 13.44/6 min	Palvelupiste	Neuvontaa työttömyystur- vassa ja opintotuessa sekä näistä etuuksista saatuja päätöksiä koskeva tiedus- telu

Taulukko 6. Esimerkki viiden asiakkaan, joilla on ollut perustoimeentulotukihakemuksen jättämisen lisäksi vähintään kolme yhteydenottoa, asiointiprosessista.

Asiointitapahtuma	Asioinnin ajankohta/ asioinnin kesto	Asiointikanava/ hakemuksen toimittamistapa	Muuta samaan asiointikertaan liittyvää
Asiakas 11, ennenkin hakenut			
Neuvonta ja hakemuksen täydentäminen	11.3. klo 14.49/32 min	Puhelin	Neuvontaa elatustuessa, lapsilisässä ja lastenhoidon tuessa sekä yleisen asu- mistuen hakemuksenjättä- minen
Vireillä olevaa hakemusta koskeva tiedustelu	12.3. klo 10.03/14 min	Puhelin	
Hakemuksen täydentäminen ja vireillä olevaa hakemusta koskeva tiedustelu	12.3. klo 11.29/24 min	Puhelin	
Vireillä olevaa hakemusta koskeva tiedustelu	14.3. klo 11.32/3 min	Puhelin	
Vireillä olevaa hakemusta koskeva tiedustelu	15.3. klo 10.27/3 min	Puhelin	Vireillä olevaa hakemusta koskeva tiedustelu lasten- hoidon tuessa
Vireillä olevaa hakemusta koskeva tiedustelu	18.3. klo 10.19/14 min	Puhelin	Vireillä olevaa hakemusta koskeva tiedustelu lasten-

Asiointitapahtuma	Asioinnin ajankohta/ asioinnin kesto	Asiointikanava/ hakemuksen toimittamistapa	Muuta samaan asiointikertaan liittyvää
			hoidon tuessa ja maksu- tiedustelu vanhempainpäi- värahassa
Vireillä olevaa hakemusta koskeva tiedustelu ja saatua päätöstä koskeva muutos	19.3. klo 9.14/14 min	Puhelin	
Hakemuksen täydentäminen	19.3. klo 9.34/9 min	Puhelin	Yleisen asumistuen ja las- tenhoidon tuen hakemus- ten täydentäminen
Hakemuksen täydentäminen	19.3. klo 11.12/20 min	Puhelin	Vireillä olevaa hakemusta koskeva tiedustelu lasten- hoidon tuessa
Vireillä olevaa hakemusta koskeva tiedustelu ja saatua päätöstä koskeva muutos	20.3. klo 11.41/19 min	Puhelin	
Hakemuksen jättäminen ja täydentäminen	22.3. klo 15.32/27 min	Puhelin	
Hakemuksen kirjautuminen	22.3. klo 15.51	Suullinen	
Hakemuksen täydentäminen	25.3. klo 13.07/29 min	Puhelin	
Hakemuksen täydentäminen	26.3. klo 9.08/14 min	Puhelin	
Hakemuksen täydentäminen	26.3. klo 10.40/10 min	Puhelin	
Neuvonta ja hakemuksen täydentäminen	27.3. klo 9.51/46 min	Puhelin	
Hakemuksen täydentäminen	28.3. klo 10.34/17 min	Puhelin	
Asiakas 12, uusi hakija			
Neuvonta	21.3. klo 13.06/17 min	Puhelin	Yhteydenottoyhteistyö- kumppanilta, neuvontaa työttömyysturvassa
Hakemuksen kirjautuminen	21.3. klo 13.41	Sähköinen	
Neuvonta	21.3. klo 14.57/19 min	Palvelupiste	
Hakemuksen täydentäminen	21.3. klo 15.30/7 min	Puhelin	Yhteydenotto Kelasta
Esitteen tai lomakkeen hakeminen	21.3. klo 15.51/2 min	Palvelupiste	Esitteen tai lomakkeen hakeminen työttömyystur- vassa
Tuki verkkoasioinnissa	27.3. klo 13.07/2 min	Palvelupiste	Tuki verkkoasioinnissa työttömyysturvassa
Asiakas 13, ennenkin hakenut			
Saatua päätöstä koskeva tiedustelu ja hakemuksen täydentäminen	15.3. klo 9.36/11 min	Puhelin	
Hakemuksen kirjautuminen	20.3. klo 9.44	Sähköinen	
Hakemuksen täydentäminen	26.3. klo 11.55/14 min	Puhelin	Yhteydenotto Kelasta
Saatua päätöstä koskeva tiedustelu	28.3. klo 9.44/13 min	Puhelin	

Asiointitapahtuma	Asioinnin ajankohta/ asioinnin kesto	Asiointikanava/ hakemuksen toimittamistapa	Muuta samaan asiointikertaan liittyvää
Neuvonta	28.3. klo 13.24/15 min	Puhelin	Yhteydenotto yhteistyökumppanilta
Asiakas 14, uusi hakija			
Hakemuksen jättäminen	19.3. klo 11.02/16 min	Palvelupiste	
Hakemuksen kirjautuminen	20.3. klo 8.25	Paperilomake	
Vireillä olevaa hakemusta koskeva tiedustelu	28.3. klo 12.09/2 min	Puhelin	Yhteydenotto Kelasta
Hakemuksen täydentäminen	28.3. klo 12.57/12 min	Puhelin	Yhteydenotto Kelasta
Hakemuksen täydentäminen	28.3. klo 15.12/8 min	Palvelupiste	

3 LOPUKSI

Perustoimeentulotuki ja suorakorvauksena maksettavat korvaukset lääkkeistä, sairaanhoidosta ja matkoista edustavat asiointiprosessin helppouden näkökulmasta Kelan etuus- ja tukivalikoiman ääripäitä. Suorakorvauksissa asiakkaiden ei tarvitse itse edes hakea etuutta, vaan maksuliikenne hoituu taustalla asiakkaalta täysin näkymättömissä. Perustoimeentulotukea täytyy aina hakea, eikä tuen hakeminen yksin läheskään aina riitä, vaan asiakkaat tarvitsevat sen lisäksi neuvontaa. Jätettyä hakemusta täytyy usein täydentää, ja monella asiakkaalla on tarve saada tietää, milloin hakemus ratkaistaan. Näiden syiden vuoksi perustoimeentulotuki-asiakkaat ottavat paljon yhteyttä Kelaan – tai Kelasta otetaan yhteyttä heihin – verrattuna muita etuuksia hakeviin henkilöihin.

Tutkimuksen ennakko-oletusten vastaisesti kokemuksen kertyminen toimeentulotuen hakemisesta ei vähennä asiointitarvetta. Asiakaspalveluun ottavat yhteyttä suurin piirtein samalla tavoin niin toimeentulotuen uudet hakijat kuin tukea ennen hakeneetkin.

Mitä ilmeisimmin perustoimeentulotukea koskevien asiakkaiden yhteydenottojen määrä tulee säilymään suurena jatkossakin. Määrän väheneminen edellyttäisi sitä, että Kelan tietojärjestelmästä pystyttäisiin välittämään asiakkaille automaattisesti tietoa hakemuksen käsittelyn etenemisestä, jolloin ainakin osa asiakkaista saisi tiedon tätä kautta, eikä tarvetta yhteydenottoon tämän jälkeen välttämättä enää olisi. Hakemuksen käsittelyvaihetta koskevien yhteydenottojen määrä riippuu luonnollisesti myös tuen käsittelyn nopeudesta. Jos tuen käsittely ruuhkautuu, yhteydenottojen määrä lisääntyy välittömästi.

Asiakkaiden nykyistä asiointikäyttäytymistä koskevan rekisteriaineiston perusteella on vaikea arvioida, miten paljon Kelan on mahdollista vaikuttaa neuvonnan saamisen tai hakemusten täydentämisen vuoksi tulevien yhteydenottojen määrään. Perustoimeentulotukea jo useasti hakevista henkilöistäkin moni kokee tarvitsevansa neuvontaa ennen hakemuksen jättämistä. Onko kyse vain tottumuksesta, ja voiko Kela jollain tavoin kehittää perustoimeentulotukea koskevia ohjeitaan niin, että entistä useampi asiakas rohkaistuisi jättämään hakemuksen ja jättäisi sen

mahdollisimman viimeisteltynä, vaikkei saisikaan asiassa neuvontaa, vai onko neuvonnan tarjoaminen lopulta Kelan kannalta perusteltua, jotta tuen käsittely etenisi myöhemmin mahdollisimman juoheasti, eikä tarve hakemusten täydentämiseen ainakaan nykyisestä lisääntyisi? Näiden asioiden selvittäminen vaatisi erillisen tutkimuksen tekemistä.

LÄHTEET

Kelasto. Kelan tilastotietokanta. Helsinki: Kela, 2019.

Lähteenmäki Mervi, Mattila Hannu, Partanen Marko. Uudistettu asiakasryhmittely. Julkaisemattomat diat. Helsinki: Kela, 2019.

Sosiaalivakuutus 26.4.2019. [Kela saa ennätysmääriä toimeentulotukihakemuksia](#). Helsinki: Kela. Viitattu 20.5.2019.