



VALTIOVARAINMINISTERIÖ  
FINANSMINISTERIET

# Eläkkeelle siirtymisen elämäntapahtuma

PALVELUMUOTOILUPROSESSIN LOPPURAPORTTI  
HELMIKUU 2025

# Työryhmä

DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO (etunimi.sukunimi@dvv.fi):

**Terhi Korhonen**, Erityisasiantuntija

**Maria Metsä-Ketelä**, Erityisasiantuntija

VEROHALLINTO (etunimi.sukunimi@vero.fi):

**Nina Karisalmi**, Kehittämisen asiantuntija

**Milja Kiviranta**, Kehittämisen asiantuntija

**Tuula Pursiainen**, Asiakkuusvastaava

**Heli Reuter-Laakso**, Yhteistyövastaava

Työ toteutettiin osana valtiovarainministeriön Elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation edistämishjelman (elamantapahtumat.vm@gov.fi) toimeenpanoa. Loppuraportti on hyväksytty ohjelman ohjausryhmässä 5.2.2025.

# Sisältö

- Projektin tavoitteet ja eteneminen
- Tausta
- Nykytila ja tulevaisuuden tarpeet
- Kehitysaihiot
- Johtopäätökset ja toimenpiteet



# PROJEKTIN TAVOITTEET JA ETENEMINEN

The background is a solid teal color. It features several thin, white, curved lines that sweep across the frame from the bottom and sides towards the center, creating a sense of movement and flow.

# Mitä ovat elämäntapahtumat ja liiketoimintatapahtumat?

**Elämäntapahtuma** viittaa henkilön muutostilanteeseen, jossa tarvitaan jonkinlaista toimintaa. **Liiketoimintatapahtumia** ovat vastaavasti yrityksen tai muun organisaation tilanteet.

Julkishallinnon kehittämistyössä korostuvat tilanteet, joissa tarvitaan

- + **asiointia useiden julkisten palvelujen,** yritysten tai yhteisöjen kanssa,
- + **tiedon kulkua ja hyödyntämistä** eri tahojen välillä sekä
- + **opastusta** monimutkaisen tilanteen hoitamiseksi.

Elämän- ja liiketoimintatapahtumien kautta palveluja voidaan kehittää **kokonaisvaltaisesti ja ihmiskeskeisesti.**

**Entistä sujuvammat palvelut edellyttävät**

- kykyä ymmärtää tarpeet ihmisten näkökulmasta
- kykyä soveltaa digitalisaation tarjoamia mahdollisuuksia
  - yhteistyötä ja tiedon yhteentoimivuutta erilaisten palvelutuottajien kesken

Valtiovarainministeriön  
Elämäntapahtumalähtöisen  
digitalisaation edistämishjelma tukee  
elämäntapahtumia ja  
liiketoimintatapahtumia digitalisoivien  
hankkeiden valmistelua kohti  
toimeenpanoa ja ehdottaa valmisteltuja  
hankkeita toimeenpantaviksi.

Hankkeiden valmistelussa hyödynnetään  
palvelumuotoilua, jonka tuloksena syntyy  
yhteisesti kehitettyjä ratkaisuaihioita  
elämäntapahtumien ja  
liiketoimintatapahtumien  
helpottamiseen.



# Eläkekokonaisuuden tavoitteet

- 1) Asiakkaan kokonaisvaltainen auttaminen ja asiointin sujuvoittaminen
- 2) Digitalisaation ja automaation mahdollisuuksien tunnistaminen
- 3) Yhteisen asiakkaan haasteiden ratkaiseminen yhteistyössä eri toimijoiden kanssa

## Lopputuloksena

Projektin lopputuloksena tunnistetaan kehitysaihiot, joiden avulla:

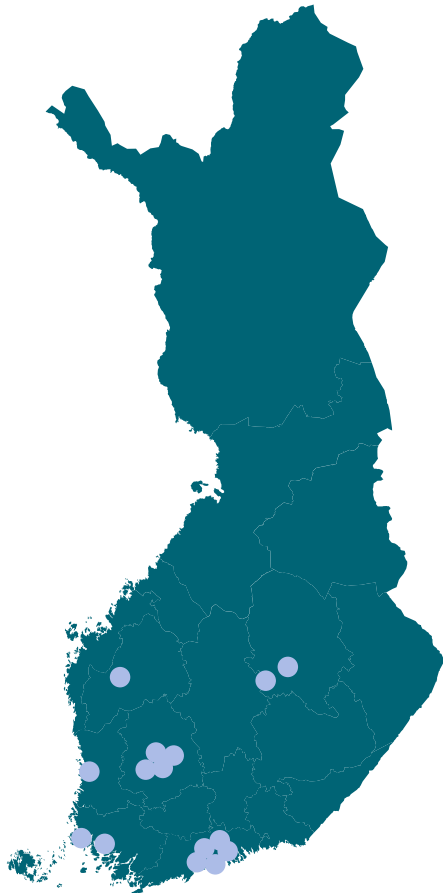
- Asiakas pystyy ennakoimaan eläkkeelle siirtymistä ja tekemään tietoon perustuvia päätöksiä. Hänellä on selkeä kokonais käsitys omasta tilanteestaan ja siitä, miten, missä ja milloin asioita tulisi hoitaa.
- Palvelun tarjoajien toiminta tehostuu ja henkilökohtaisen neuvonnan tarve vähenee.

# Työn eteneminen 2024–2025





# Mistä asiakasymmärrys koostuu?



## 15 asiakashaastattelua

- Eläkkeelle siirtymistä pohdiskelevaa
- Eläkkeelle siirtyvää
- Eläkkeellä olevaa

## Sidosryhmähaastatteluja

- Työnantajia
- Järjestöjä
- Ammattiliittoja
- Työttömyyskassoja
- Julkishallinnon asiantuntijoita
- Pankki- ja vakuutussektorin asiantuntijoita
- Työterveyden asiantuntijoita
- Koulutussektorin asiantuntijoita



# Yhteiskehittämisessä mukana olleet organisaatiot



# Yhteiskehittäminen

## Työpaja 1

- Asiakkaan polku eläkkeelle
- Asiakasymmärryksen kiteytys
- Neuvonta ja ohjaus
- Työelämän muutos ja tulevaisuuden tarpeet
- 12 osallistujaa

## Työpaja 2

- Tietojen käyttötapaukset ja asiakkaan tarpeet
- Tiedon liikkuminen toimijoiden välillä
- Tiedon liikkumisen katkokset
- 22 osallistujaa

KUVAUS TIEDON LIKKUMISESTA SAATAVILLA  
RAPORTIN LIITEDOKUMENTTINA

**TAUSTA**

The image features a solid teal background. In the center, the word "TAUSTA" is written in a bold, white, sans-serif font. The text is surrounded by several thin, white, curved lines that sweep across the frame, creating a sense of movement and depth. The lines are of varying lengths and curves, some entering from the left and exiting towards the right, while others curve more sharply.

# Eläkkeelle siirtyminen numeroina

Vanhuuseläkkeelle siirtyneitä

40 151

Osittaiselle vanhuuseläkkeelle siirtyneitä

20 804

Vanhuuseläkkeelle siirtyneiden keski-ikä

64,7 v

Vanhuuseläkkeelle siirtyneiden keskieläke

1 932 €/kk

# Sanasto

**Työeläkeote** on asiakirja, joka sisältää tiedot kertyneestä työeläkkeestä ja niistä ansioista, joiden perusteella eläke on laskettu. Otteella ilmoitetaan tiedot myös eläkettä kerryttävistä palkattomista etuuksista, kuten sairauspäivärahasta ja ansiosidonnaisesta työttömyyspäivärahasta.

**Eläkehakemus** on virallinen hakemus, jolla henkilö hakee itselleen maksettavaa eläkettä. Eläkehakemus tehdään yleensä sähköisesti työeläkeyhtiön tai Kelan verkkopalvelussa.

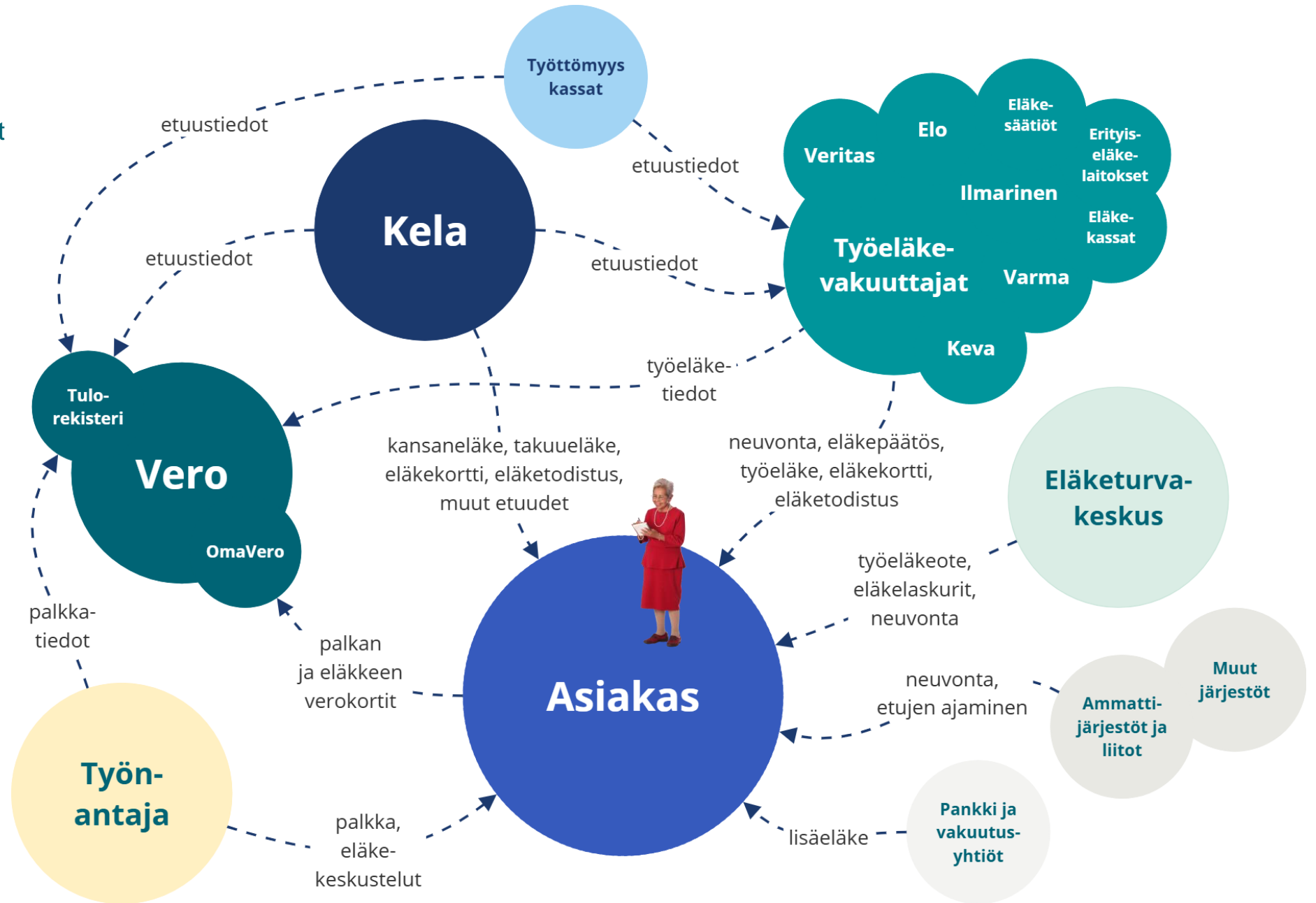
**Eläkepäättös** on eläkehakemukseen annettava kirjallinen päätös, jossa ilmoitetaan hakijalle myönnetyn eläkkeen alkamisaika, eläkkeen määrä ja siihen vaikuttavat tekijät.

**Eläkekortti** on eläkkeensaajalle myönnettävä fyysinen tai digitaalinen kortti, joka toimii todisteena eläkkeellä olosta. Sitä voidaan käyttää esimerkiksi alennusten tai etuuksien saamiseen, joita monet palveluntarjoajat, kuten joukkoliikenne ja kulttuurikohteet, tarjoavat eläkeläisille. Kortti toimitetaan automaattisesti eläkepäättöksen jälkeen.

**Eläketodistus** on virallinen asiakirja, jolla voidaan todistaa maksussa olevan eläkkeen määrä esimerkiksi asuntoa haettaessa tai sosiaaliviranomaisten kanssa asioitaessa. Työeläkettä saavat voivat ladata eläketodistuksen työeläkeyhtiön verkkopalvelusta, ja Kelan eläkkeensaajat voivat tilata sen Kelasta.

# TOIMIJAkartta

Palkkatyöstä vanhuuseläkkeelle siirtyvän ympärillä olevat toimijat



The background is a solid teal color. It features several thin, white, curved lines that sweep across the frame from the bottom and sides towards the center, creating a sense of movement and depth. The lines are of varying lengths and curves, some intersecting each other.

# **NYKYTILA JA TULEVAISUUDEN TARPEET**



# Polut eläkkeelle ovat erilaisia

Haastateltavia houkutteli eläkkeelle uudenlainen arki, toisella se oli lapsenlapset ja toisella taas kulttuuririennot tai sienimetsä. Haastateltavat kokivat alimman eläkeiän ”oikeaksi iäksi” suunnata kohti eläkepäiviä.

Muuttuva työelämä oli kuitenkin monelle se lopullinen sysäys siirtyä eläkkeelle. Haastateltavat mainitsivat eläkkeelle siirtymisen syiksi

- Työtahdin kiihtymisen, epävarmuuden työelämässä ja toistuvat muutokset organisaatioissa
- Muutokset työn tekemisen tavoissa: erilaiset tietojärjestelmät, kirjaaminen ja hallinnolliset työt



# Eläkkeelle jääminen on merkityksellinen elämänvaihe

- Taloudellisen tilanteen ennakoiminen ja vaikutusten huomioiminen, esimerkiksi asuminen, lainat ja kulutustottumukset
- Mielekkään arjen luominen: lisääntynyt vapaa-aika, mahdollisuus panostaa omiin mielenkiinnon kohteisiin sekä hyvinvointiin ja terveyteen
- Ammatillisesta identiteetistä luopuminen ja työn tarjoaman sosiaalisen tyhjiön täyttäminen

*Eläke juoksee, mutta mun ei pidä juosta koko aikaa.*



# Ajatuksia eläkkeelle siirtymisestä

*"Mulla on eläkeläiskortti",  
Martti hymähtää. "Sillä  
saa bussissa alennusta.  
Jotain vähän niin kuin  
lohtua siitä, että ollaan  
viimeisellä pätkällä."*

Martti Syrjä – HS 29.6.2024

*Itsellä ei ole iso eläke,  
mutta laskin, että  
minä selviän. Kun  
suuriin ei ole tottunut,  
niin on helpompi.*

*Suomen vuodenajat on  
sellaisia, että kun alkaa  
marraskuu tulemaan, niin  
täytyy löytää jotain  
askarrettavaa ettei vaan  
makaakaan sohvalla.*

*Liikunta on mulle se  
juttu, mä pysyn  
hyvässä kunnossa ja  
jaksan touhuta.*

Uusi arki

Talous ja  
toimeentulo

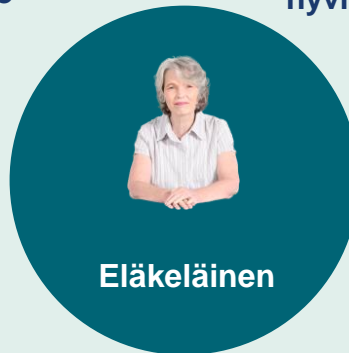
Terveys ja  
hyvinvointi

*Mä en jää suremaan,  
mä oon tehnyt pitkiä  
päiviä, mä oon sen  
eläkkeen ansainnut.*

Ammatti ja  
identiteetti

Asuminen

*Ei me jäädä tänne  
kaivamaan puskia, vaan  
siirrytään parhaimmille  
laitumille. Me mennään  
palvelutaloon!*



Eläkeläinen

# Muuttuva työelämä vaatii monipuolista viestintää

Työpajoissa ja haastatteluissa nostettiin esille, kuinka työelämän muutokset on huomioitava eläkeasioiden viestinnässä. Tässä ajassa eläköityvillä on vielä usein perinteiset työurat ja pitkät työsuhteet samalla työnantajalla.

On tärkeää varmistaa, että tulevaisuuden eläkeläiset ymmärtävät eläkkeen kertymisen pelisäännöt omalla kohdallaan. Tunnistettuja tilanteita:

- Palkkatyön ja yrittäjyyden yhdistäminen, monenkirjavat työurat
- Kansainvälistyminen ja ulkomailla kerrytetty eläke
- Kieliversioiden ja eläkeasioiden neuvonnan tarve maahanmuuttajataustaisille työntekijöille



# Eletty elämä näkyy eläkekertymässä

*”Rehellisesti sanottuna, ei ole nuorilla tullut eläke puheisiin. Ei osata ajatella niin pitkälle, koska jo se lähitulevaisuus on epävarma. Saanko lisätunteja, saisinko lisää työtä? Ei osata ajatella neljäkymmenen vuoden päähän.”*

- AMMATTILIITON JÄRJESTÖASiantuntija

*”Halutaan nopeasti asiat rullaamaan (työelämässä), eläkeasiat on sellaisia et ne voi laittaa aluksi sivuun.”*

- AMMATTIKORKEAKOULUN OPETTAJA



# Eteneminen

## Työelämä

### ENNAKOINTI

**TYÖELÄKEOTE ALKAA KERTYÄ:**  
Ensimmäinen työsuhde tai valmistuminen (yli 17-vuotiaana)

**Työeläkeotteen tarkastaminen**

Laskurit

Työsuhteita palkkatyössä

Työttömyys: Ansiosidonnainen

Lapsi: Vanhempainraha Kotihoidontuki

Yrittäjyys (YEL)

Sairauspäiväraha

## Vanhuuseläkkeelle siirtyminen

### TOIMINTA

**Päätös eläkkeelle jäämisestä**

Mahdollinen osittainen vanhuuseläke

Keskustelu työnantajan kanssa: mahdollinen työn vähentäminen

**Vanhuuseläke**

Keskustelu työnantajan kanssa: irtisanoutuminen

Työnantaja

Työsuhteen päättymisen

Työeläkekortti

**LOPULLINEN ELÄKEPÄÄTÖS**

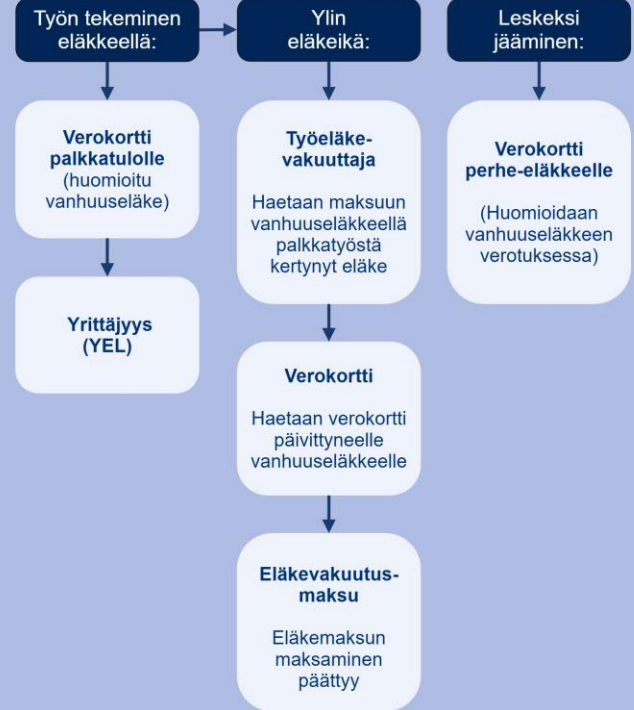
Eläkehakemus: väliaikainen eläkepäättös

Vanhuuseläkkeen verokortti

Työeläkevakuuttajat

Verohallinto

## Eläkepäivät



# Työelämä

## Monimutkainen ja kaukainen eläkesysteemi

Asiakkaan on ymmärrettävä oman eläkkeen kertyminen eri elämäntilanteissa ja seurattava tietojen oikeellisuutta. Eläkejärjestelmä voi näyttäytyä monimutkaisena ja kaukaisena sekä eläkkeen muodostumisen vaikutusta omaan tulevaisuuteen on vaikea hahmottaa.

## Eläkkeen ennakointi ja varhainen suunnittelu

Asiakkaat eivät ennakoine eläkkeelle siirtymistä riittävän ajoissa. Taloudellisen tilanteen suunnittelu voi jäädä liian myöhäiseksi. Omien valintojen vaikutukset tulevaan eläkkeeseen tulisi tiedostaa hyvissä ajoin.

*Kuinka eläke kertyy palkkatyöstä?*

*Kuinka paljon tulen arviolta saamaan eläkettä?*

*Pitääkö minun huolehtia itse eläkemaksuista?*

*Mistä tiedän, ovatko työnantajani huolehtineet lakisääteisistä eläkemaksuista?*

*Entä jos sairastun, jään työttömäksi tai perhevapaalle?  
Tai jos opiskelen uuden ammatin tai perustan yrityksen?*

*Mistä näen ulkomailta kertyneen eläkkeeni määrän?*

*Kuinka pärjään työelämässä tulevaisuudessa?*

*Millaista työtä haluan tai pystyn tekemään tulevaisuudessa?*

# Vanhuuseläkkeelle siirtyminen

## Epävarmuus eläkkeen määrästä ja käteen jäävästä summasta

Asiakkaat haluavat löytää itselleen sopivimman eläkkeelle jäämisen ajankohdan, mutta eri vaihtoehtoja on vaikea hahmottaa. Tietoa voi olla vaikea tulkita, ja tulevan eläkkeen määrän arvioiminen saattaa tuntua hankalalta.

## Oman toiminnan varmistelun tarve

Asiakas saattaa olla epävarma omasta tilanteestaan ja kaipaa varmistusta sille, että on ymmärtänyt asiat oikein. Väärin toimimisesta johtuvat taloudelliset seuraukset pelottavat.

## Eri toimijoiden välillä sukkuloiminen

Asiakkaan tulee asioida eri toimijoiden kanssa oikea-aikaisesti eläkkeelle siirtymisen prosessin eri vaiheissa. Asiakkaan ohjaaminen toisen toimijan palveluun voi olla epätarkkaa ja puutteellista. Asioita saatetaan myös sanoittaa eri tavoilla.

## ELÄKKEELLE JÄÄMISEN VAIHTOEHDOT

*Milloin voin jäädä eläkkeelle? Millaisia eläkkeelle jäämisen vaihtoehtoja minulla on? Haluanko keventää työn tekemistä varhennetulla vanhuuseläkkeellä?*

## TOIMEENTULO ELÄKKEELLÄ

*Paljonko tuleva eläkkeeni on? Paljonko eläkkeestä jää oikeasti käteen? Miten tulen pärjäämään taloudellisesti eläkkeellä? Saanko tasapainotettua talouteni eläkkeelle siirtymiseen mennessä? Osaanko sopeuttaa menot eläkkeellä saataviin tuloihin? Olenko oikeutettu muihin tukiin kuten eläkkeensaajan asumistukeen tai Kelan maksamaan kansaneläkkeeseen?*

## UUDENLAINEN ARKI

*Missä ja miten haluan asua eläkepäivilläni? Mitä haluan tehdä eläkepäivilläni? Haluanko jatkaa työskentelyä eläkkeellä?*

## ELÄKKEEN HAKEMINEN

*Miten ja milloin eläkettä haetaan? Milloin saan eläkepäättöksen? Milloin eläke alkaa? Milloin ensimmäinen eläke maksetaan? Miten eläkkeen verotus hoituu? Pyydetäänkö verokortti lopullisen vai väliaikaisen eläkepäättöksen jälkeen?*

## EDUT

*Mistä saan eläkeläiskortin? Mitä etuja sillä saa? Mitä tapahtuu ammattiliiton jäsenyydelle ja sen mukana tulleille eduille?*

## TIEDON LIIKKUMINEN

*Mitkä tiedot siirtyvät eri toimijoille ja mitkä minun pitää itse ilmoittaa?*



# Eläkepäivät

## Osittainen työelämässä jatkaminen ja sen taloudelliset vaikutukset

Yhä useampi asiakas harkitsee osa-aikaisen työn jatkamista eläkkeellä ollessaan, mutta hänelle voi olla epäselvää, miten tämä vaikuttaa eläkkeeseen, verotukseen ja muihin etuuksiin.

Tilastojen mukaan noin kolmannes palkkatyöstä vanhuuseläkkeelle siirtyneistä jatkaa työnteoa. Eläkkeellä työskennellään usein satunnaisesti ja melko lyhyen aikaa (Lähde: ETK, 15.2.2024 [Eläkeikä joustaa ja työskentely eläkkeellä yleistyy](#) – lisääntykö eriarvoisuus? – Eläketurvakeskus).

## TOIMEENTULO ELÄKKEELLÄ

*Paljonko eläkkeestä jää oikeasti käteen? Pitääkö eläkkeen verokorttia päivittää eläkkeellä? Osaanko sopeuttaa menot eläkkeellä saataviin tuloihin sekä olenko osannut varautua mahdollisiin yllättäviin kuluihin (esimerkiksi muutokset terveydessä)? Vaikuttaako leskeneläke vanhuuseläkkeen määrään tai verotukseen?*

## ELÄKKEELLÄ TYÖSKENTELY

*Paljonko eläkkeellä saa ansaita? Kannattaako eläkkeellä työskennellä? Kuinka paljon voin tai jaksan tehdä töitä eläkkeellä? Kerryttääkö se lisää eläkettä? Jos jatkan samalla työnantajalla, millainen uuden työsopimuksen tulisi olla? Kuinka paljon palkkatuloista jää käteen? Vaikuttaako palkkatulot muihin etuuksiin?*

## YRITTÄMINEN

*Jos haluan perustaa yrityksen, miten se tapahtuu? Tuleeko minun yrittäjänä jatkaa työeläkemaksun maksamista?*

## YLIN ELÄKEIKÄ

*Tuleeko minun hakea uutta eläkepäätöstä kun ylin eläkeikä tulee täyteen? Mitä tietoja siihen tarvitaan? Jos olen vielä palkkatöissä, tuleeko minun ilmoittaa työnantajalle jotain? Pitääkö yrittäjän huomioida ylin eläkeikä?*

# Oma taloustilanne eläkkeellä kiinnostaa

- Eläkkeen määrä kiinnostaa ja työeläkeotetta seurataan aktiivisesti muutama vuosi ennen eläkkeelle jäämistä
- Laskureilla selvitetään tulevan eläkkeen määrää ja punnitaan vaihtoehtoja osittaiseen vanhuuseläkkeeseen, mutta toisaalta laskureita ei aina uskota
- Verotuksen jälkeen käteen jäävä eläke mietityttää jo eläkkeelle siirtymistä pohdittaessa
- Ulkomailla tehty työ ei näy työeläkeotteella, vaan eläkearvio tulee pyytää ulkomaan eläkelaitokselta
- Jos työura on ollut sirpaleinen, työeläkeotteella on paljon tarkistettavaa

*On hyvä, että parin vuoden välein tulee eläkekertymäkirje. Siitä voi tarkistaa, että verotiedot ja eläketiedot on yhtä.*

*Laskurit on hyviä ja pystyt summia katsomaan, ne antaa suuntaa. Ei siellä paljon heittoja ole.*

*Olen tehnyt paljon pätkätöitä, joten työeläkeotteessa on paljon työsuhteita. Kaikkia en jäänyt tarkemmin tarkistamaan. Katsoin että ei ollut sellaisia työpaikkoja, joissa en ole ollut.*

# Eläkkeen hakeminen on tehty helpoksi

- Eläkkeen hakeminen eläkeyhtiön sähköisessä asiointissa sujuu pääsääntöisesti hyvin ja eläkepäätös tulee nopeasti
- Irtisanoutuminen ennen eläkehakemuksen jättämistä saattaa aiheuttaa epäröintiä työntekijän mielessä
- Tieto hakemuksen käsittelyn etenemisestä kerrotaan asiakkaalle selkeästi, joskin tiedotuksessa voi olla eläkeyhtiökohtaisia eroja
- Osittaiselta vanhuuseläkkeeltä varsinaiselle vanhuuseläkkeelle siirryttäessä tulee tehdä uusi eläkehakemus
- Eläkkeen ohella työskentelystä karttunut eläke tulee muistaa hakea erikseen ylimmässä vanhuuseläkeiässä

*Ei ollut mitään ongelmia sen (eläkkeen hakeminen) suhteen, meni ihan kivuttomasti.*

*Tiesin minne hakemus jätetään. Tieto käsittelyn etenemisestä tuli tekstiviestinä ja oman tilanteen pystyi tarkistamaan netistä.*

*Varsinaista eläkettä pitää vielä erikseen hakea. Sen olen katsonut Kevan sivuilta, että se ei tule automaattisesti, vaan pitää hakea kuukautta ennen.*

# Eläkkeen verotus herättää kysymyksiä

- Eläkeasioissa eläkkeen verokortin hankkiminen aiheuttaa eniten henkilökohtaista asiointitarvetta
- Asiakkaiden on vaikea hahmottaa, että eläkkeelle ja palkkatulolle tarvitaan eri verokortit ja että nämä tulot vaikuttavat toistensa veroprosentteihin
- Ensimmäisen eläkkeen veroprosentti mietityttää ja sitä saatetaan joutua korjaamaan takautuvasti
- Asiakas ei aina tiedä, milloin tieto eläkepäätoksestä ja veroprosentista liikkuu toimijoiden välillä automaattisesti ja milloin tieto täytyy itse toimittaa
- Eläkkeen veroprosentti koetaan korkeaksi, kun sitä verrataan suoraan palkkatulon veroprosenttiin

*Kävin verotoimistossa. Mun tilanne oli kimurantti, ehkä sen ois saanut itsekkin. Palkkatulo, eläketulo. Virkailija sanoi, että ymmärtää että ei ois saanut itse hoidettua. Piti arvioida mitä muuta ansaitsee kun sen eläkkeen.*

*Verottaja sai tiedon jotain kautta eläkkeelle jäämisestäni, koska he muuttivat veroprosentin itse. Lähettivät kirjeen postitse, että veroprosentti muuttuu syyskuun alussa.*

*Kun jäin eläkkeelle niin veroprosentti nousi.*

# Iltapäivälehdet rakastavat eläketee­maa

Sidosryh­mätyös­sä tuotiin esille median vaikutus eläkeasioiden asiakasneuvontaan. Herkulliset otsi­kot ovat omiaan herättämään lukijoissa epävarmuutta ja huolta siitä, osaako hän toimia parhaalla mahdollisella tavalla omassa tilanteessaan. Median nostot lisäävät eläke­toimijoiden neuvonnan tarvetta ihmisten hakiessa selkeyttä omaan tilanteeseensa.

***”Eläkkeistä uutisointi mediassa näkyy eläkeyhtiöiden aspassa. Se on varmaa, että puhelimet soi.”***

- TYÖELÄKEYHTIÖN ASIA­TUNTIJA

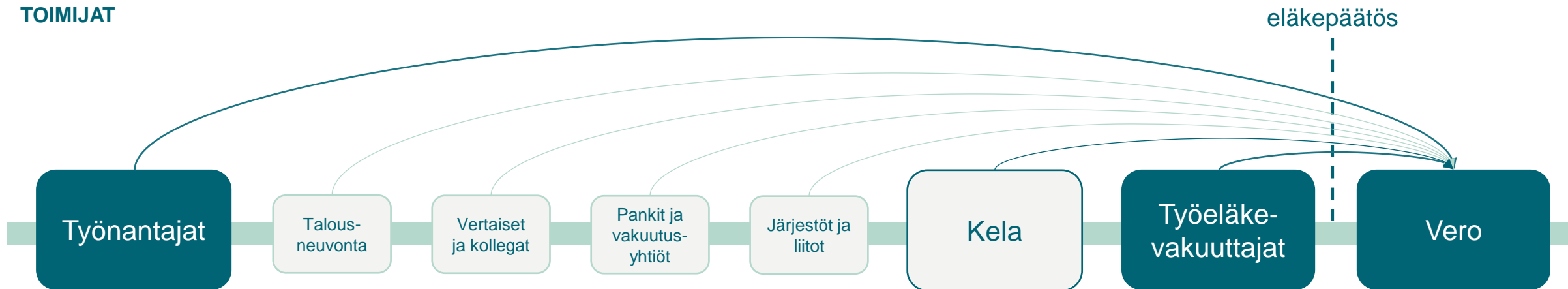


# Tieto eläkkeen verotuksesta karttuu eri pisteissä

- Eläkkeelle siirryttäessä ihminen saa tietoa useista eri tietolähteistä. Haastatteluissa korostui, että työyhteisön ja työnantajan rooli on merkityksellinen.
- Eläkkeelle siirtymistä suunnittelevan on tärkeää hahmottaa edessä oleva polku ja tunnistaa mitä häneltä vaaditaan sekä kuinka hänen tulee toimia polun eri vaiheissa.
- Jotta asiakkaan polku olisi mahdollisimman ennakoitavissa, tulee kaikkien toimijoiden miettiä, miten asiakas ohjataan toisten palveluiden ääreen. Esimerkiksi vuorovaikutteisissa eläkeinfoissa jaetaan monipuolisesti tietoa eläkkeelle siirtymisen elämänvaiheesta ja niissä on usein mahdollisuus esittää tarkentavia kysymyksiä eri osajille. Verohallinnon asiantuntijoille tämä olisi hyvä tilaisuus vastata asiakkaiden pohtimiin kysymyksiin esimerkiksi eläkkeen verotuksesta sekä ohjata asiakkaita itsenäiseen asiointiin.
- Jokaisen toimijan omissa materiaaleissa, kuten verkkosivuilla ja työnantajien intraneteissä, tulee kiinnittää huomioita asiakasohjaukseen ja sanoitukseen, jolla toisten palveluihin ohjataan. Emme halua lisätä turhaa henkilökohtaista asiakasneuvontaa tilanteissa, joissa asian voi myös hoitaa itsenäisesti.

# Miten tieto eläkkeen verotuksesta kertyy?

## TOIMIJAT



Työnantajat	Talousneuvonta	Vertaiset ja kollegat	Pankit ja vakuutusyhtiöt	Järjestöt ja liitot	Kela	Työeläkevakuuttajat	Vero
Intrat	Keskustelut	Keskustelut	Verkkosivut	Verkkosivut	Verkkosivut	Verkkosivut	OmaVero
Keskustelut			Käyntiasiointi	Kurssit	Puhelinneuvonta	Infot	Vero.fi
Infot			Sähköinen asiointi	Tapaamiset	Sähköinen asiointi	Puhelinneuvonta	Puhelinneuvonta
			Päätökset	Puhelinneuvonta	Käyntiasiointi	Sähköinen asiointi	Käyntiasiointi
			Markkinointimateriaalit	Infot	Päätökset	Päätökset	Päätökset (*)
					Kirjeet	Kirjeet	Kirjeet (*)
					Sosiaalinen media	Sosiaalinen media	Sosiaalinen media

## KONTAKTIPISTEET

# Sanoitus ja ohjaus eri kontaktipisteissä

## Verkkosivut

*”Voit tilata eläkeverokortin verotoimiston verkkopalvelusta tai puhelimitse.”*

*”Verohallinto toivoo asiakkaidensa käyttävän ensisijaisesti verkkopalvelua.”*

*”Verokortin voit tilata osoitteesta [vero.fi/verokortti](https://vero.fi/verokortti).”*

*”Voit tilata eläkeverokortin Verohallinnon verkkopalvelusta osoitteesta [www.vero.fi/omavero](https://www.vero.fi/omavero) tai soittamalla Verohallinnon palvelunumeroon 029 497 000.”*

*”Hae verokortti Verohallinnolta viipymättä, sillä muutoin eläkkeestäsi pidätetään ennakonpidätystä 40 %.”*

***”Ota yhteys verottajaan ja pyydä eläkeveroprosentti.”***

- ELÄKKEELLE SIIRTYMISEN INFO

***”Saatuasi eläkepäättöksen, ole yhteydessä verohallintoon, joka ilmoittaa Kevaan ennakonpidätysprosenttisi.”***

- TYÖNANTAJAN INTRA



# Tieto toimijalta toiselle

Nykytilassa eläkkeelle siirtymisen polulla kaikki tarvittavat tiedot eivät liiku automaattisesti toimijalta toiselle.

Kaikissa tilanteissa asiakkaalla ei ole näkymää siihen, mikä tieto toimijoiden välillä liikkuu automaattisesti ja mitkä tiedot taas tulee toimittaa erikseen.



# KEHITYSAIHIOT

The image features a solid teal background. Overlaid on this background are several thin, white, curved lines that create an abstract, organic pattern. These lines intersect and curve across the frame, with some starting from the left edge and others from the right edge, contributing to a sense of movement and depth.

# Kehitysaihiot

Asiakkaat eivät tunne eläkkeen  
verotusta ja tarvitsevat siihen  
henkilökohtaista neuvontaa

Neuvonta  
ja ohjaus  
eläkkeen  
verotukseen

Eläkepäättöksen  
tietojen  
liikkuminen

Noussut esille asiakkaan  
haasteena

Osassa tapauksia  
eläkekertymä ei ole  
reaaliaikainen

Ansioperustetiedon  
lisääminen osaksi  
tulorekisterin  
tietosisältöä

Noussut esille eläkeyhtiöiden,  
kassojen ja ETK:n keskusteluissa



# Neuvonta ja ohjaus eläkkeen verotukseen

- Asiakkaat eivät tunne eläkkeen verotusta ja tarvitsevat siihen henkilökohtaista neuvontaa. Epätietoisuus aiheuttaa runsaasti yhteydenottoja Verohallinnon asiakaspalveluun.
- Eläkkeen verotuksen ohjeistus ei vahvista asiakkaan tunnetta, että hän kykenee hankkimaan verokortin itsenäisesti.
- Itsenäiseen asiointiin ohjaaminen voi olla puutteellista tai epätarkkaa, esimerkiksi ohjataan olemaan puhelimitse tilanteissa, joissa asiakas voisi hoitaa asian itsenäisesti Omaverossa.
- Asiakas saa eläkkeen verotukseen liittyvää ohjeistusta useissa asiakaspolun varrella olevissa kontaktipisteissä usealta eri toimijalta, keskeisimpinä verohallinto, työnantajat, työeläkeyhtiöt ja Kela.

## Ratkaisut

- Selkeytetään eläkkeen verotuksen neuvontaa ja ohjeistusta niin asiakkaille kuin sidosryhmille.
- Vahvistetaan asiakkaan tunnetta, että eläkkeen verokortin voi hankkia itsenäisesti.
- Panostetaan eri toimijoiden kanssa yhdessä tuotettuun ja tarjottuun ohjeistukseen (mukaan lukien kirjalliset ohjeet, neuvonta ja esimerkiksi eläkeinfot), joka kattaa koko eläkkeelle siirtyvän polun.

### TOIMIJAT



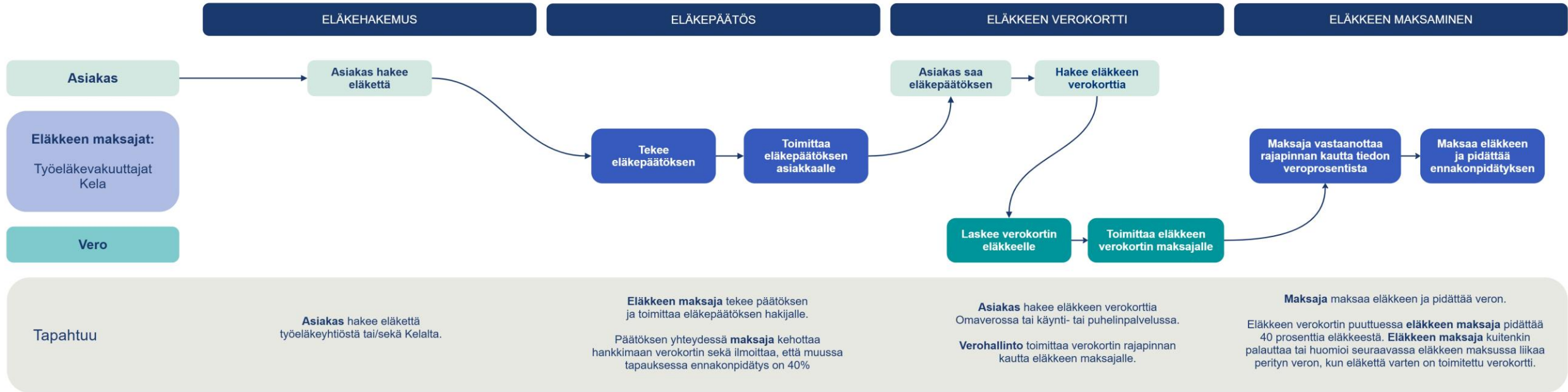
# Eläkepäättöksen tietojen liikkuminen

- Verolla on jo olemassa rajapintapalvelu eläkepäättösten ilmoittamiseen. Tällä hetkellä vain Keva sekä Merimieseläkekassa hyödyntävät rajapintaa.
- Kaikille asiakkaille ei voida tarjota automaattisesti verokorttiehtotusta eläkettä varten. Jos eläkkeen maksaja ei välitä eläkepäättöstä Verolle, asiakkaan täytyy itse ymmärtää ilmoittaa päätöksen tiedot verokorttia varten.
- Automaattinen verokorttiehtotus selkeyttää erityisesti niissä tilanteissa, joissa asiakas saa eläkettä usealta eri maksajalta.

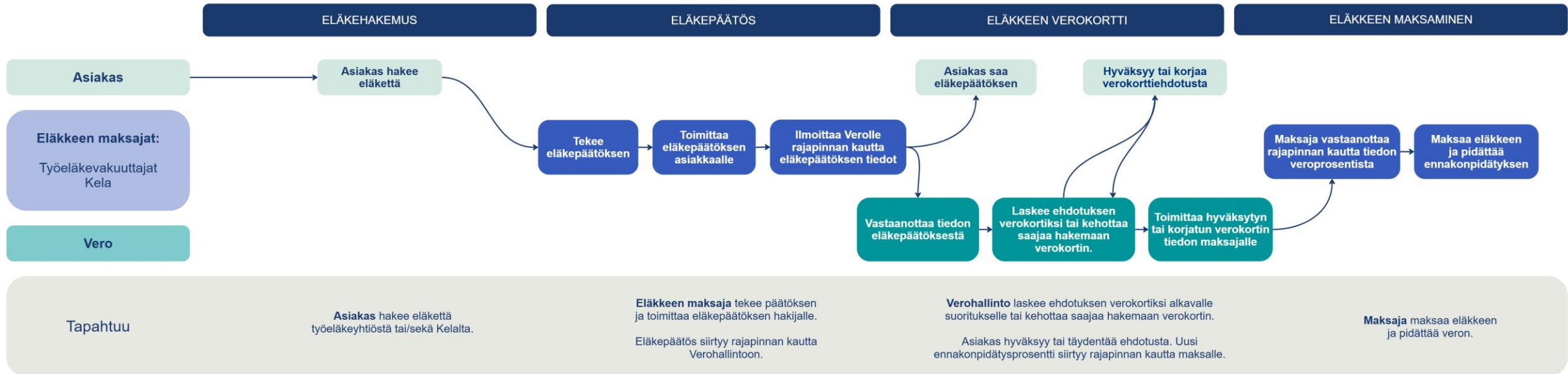
## Ratkaisut

- **Verohallinnon API Rajapinnan** laajempi käyttöönotto eläkepäättöstietojen liikkuttamiseen. Kuvataan rajapintojen hyötyjä niille toimijoille, jotka eivät ole ottaneet rajapintaa käyttöön (asiakasnäkökulma, häiriökysyntä, korjaukset). Vuodelle 2025 on odotettavissa uusia käyttöönottoja.
- Verohallinnon valmis **ehdotus asiakkaalle eläketulon verokortiksi** ja **selkeät toimintaohjeet** verokortin hyväksymiseen ja täydentämiseen.

## Nykytila: Ei rajapintaa hyödynnetty



## Tavoittila: Rajapinta käytössä (osa toimijoista hyödyntää jo)



# Osassa tapauksia eläkekertymä ei ole reaaliaikainen

- Asiakas ei näe eläkekertymänsä reaaliaikaisesti niissä tapauksissa, joissa hän on saanut esimerkiksi sairaus- tai työttömyyspäivärahaa kuluvan vuoden aikana. Eläkehakemuksessa asiakkaan tulee itse ilmoittaa saamansa etuudet. Muussa tapauksessa eläkepäättös korjataan viiveellä päätöstä seuraavana keväänä.
- Työeläkeote ei ole reaaliaikainen. Erillispyyntöprosessit vaativat toimenpiteitä etuuden ja eläkkeen maksajilta. Asiakas mahdollisesti joutuu odottamaan eläkepäättöstä.
- **Jos asiakas ilmoittaa eläkkeen maksajalle palkattomista jaksoista, jotka eivät näy eläkekertymässä:**  
Erillispyyntöprosessi > eläkepäättöksen mahdollinen odotus (mahdollisesti Kelan tukipäätösten odottelu)  
> eläkepäättös > verokortti
- **Jos asiakas ei ilmoita palkattomista jaksoista, eikä niitä pystytä päättelemään:**  
Eläkepäättös > verokortti > korjattu päätös viiveellä > tarvittaessa uusi verokortti > (mahdollisesti Kelan tukien takaisinperintä)

## Ratkaisu ja tilannekuva kehittämiseen:

Ansioperustetiedon siirtäminen osaksi tulorekisterin tietosisältöä. Esiselvitys on tehty 2024 ja aihetta on käsitelty Tulorekisterin yhteistyöryhmässä, mutta kehitystyötä ei ole toistaiseksi suunniteltu aloitettavaksi.



***”Työeläkeotteen  
seuraaminen on tapa  
varautua.”***



# JOHTOPÄÄTÖKSET JA TOIMENPITEET

The background is a solid teal color. It features several thin, white, curved lines that sweep across the frame from the bottom and sides towards the center, creating a sense of movement and depth. The lines are smooth and vary in curvature, some appearing as gentle arcs while others are more pronounced curves.

# Toimenpiteet muodostuvat kehitysaihioiden pohjalta

- Palvelumuotoiluprosessin perusteella eläkkeelle jäämiseen liittyvät julkiset palvelut ovat nykytilassa suhteellisen sujuvia ja pitkälti digitalisoituja. Merkittävien uudistusten sijaan tunnistetut kehittämistarpeet kohdistuvat nykyisten asiakas- ja viranomaisprosessien sujuvoittamiseen neuvonnan yhtenäistämisellä sekä tiedon liikkuvuuden ja hyödyntämisen edistämisellä.
- Teemaan liittyvää jatkoselvittämistä olisi mahdollista kohdentaa erityisesti työkyvyttömyyseläkkeelle jäämiseen liittyviin palveluihin.
- Raportissa tunnistettujen kehitysaihioiden pohjalta toteutetaan ainakin seuraavia toimenpiteitä:
  - Palvelumuotoiluprosessiin osallistuneista toimijoista kootaan Verohallinnon toimesta yhteistyöverkosto eläkkeelle jäämiseen liittyvän neuvonnan yhtenäistämiseksi.
  - Digi- ja väestötietoviraston Suomi.fi -palveluun toteutetaan vuoden 2025 aikana opas eläkkeelle jäämisestä. Tämä työ yhteensovitetaan yhteistyöverkoston toiminnan kanssa.
  - Verohallinto on tehnyt ja tulee tekemään toimenpiteitä API-rajapintojen laajemman käyttöönoton edistämiseksi, jotta eläkepäätöstietoja voidaan liikuttaa sähköisessä muodossa.
  - Valtiovarainministeriön ohjelmatoimisto avaa keskustelun asianosaisten toimijoiden kanssa ansioperustetiedon siirtämisestä osaksi tulorekisterin tietosisältöä. Keskustelun tarkoituksena on arvioida mahdollisen jatkovalmistelun edellytyksiä.