

Byrokratialoukut asiakkaan ja Kelan toimeenpanon näkökulmasta

Mia Helle
Kelan Etuuspalvelut
Lakiyksikkö 11.1.2019

Kela|Fpa[®]



Mitä Kelassa tarkoitetaan "byrokratialoukuilla"?

Byrokratialoukulla tarkoitetaan

- todellista tai asiakkaan kokemaa etuuden hakemiseen, saamiseen tai maksamiseen liittyvää tilannetta, joka estää asiakasta tekemästä hänen toimeentulonsa parantamiseen liittyviä tai itsenäistä selviytymistä lisääviä valintoja
- etuuksien hakemiseen, saamiseen ja maksamiseen liittyviä tilanteita, joissa asiakas kokee asiointinsa viranomaisen kanssa työlääksi ja hankalaksi.

Esimerkkejä byrokratialoukuista

- Byrokratialoukku syntyy esim. tilanteessa, jolloin
 - asiakas ei uskalla tai halua ottaa vastaan osa-aikaista tai lyhytkestoista työtä, koska pelkää työttömyysturvansa ja mahdollisten muiden etuuksien maksamiseen tulevia katkoja ja ennakoimattomuutta
 - asiakas jättää ottamatta vastaan osa-aikaisen tai lyhytkestoisen työn, koska etuuden saamiseksi hänen tulee toimittaa selvityksiä, jotka saattavat vaatia häneltä aikaa ja ylimääräistä vaivaa
 - asiakkaan osaamattomuus tai haluttomuus selvittää asiaa ja hankkia liitteitä voi johtaa passiivisuuteen omien ratkaisujen ja mahdollisuuksien hyödyntämisessä
- Riskinä voi olla myös myöhemmin havaittava tarve tarkistusratkaisuihin ja mahdollisesta liikamaksusta aiheutuvat ongelmat (asiat menevät "solmuun"), jos muutoksista tilanteessa ei ilmoiteta

Byrokratialoukkujen kartoitustyö Kelassa

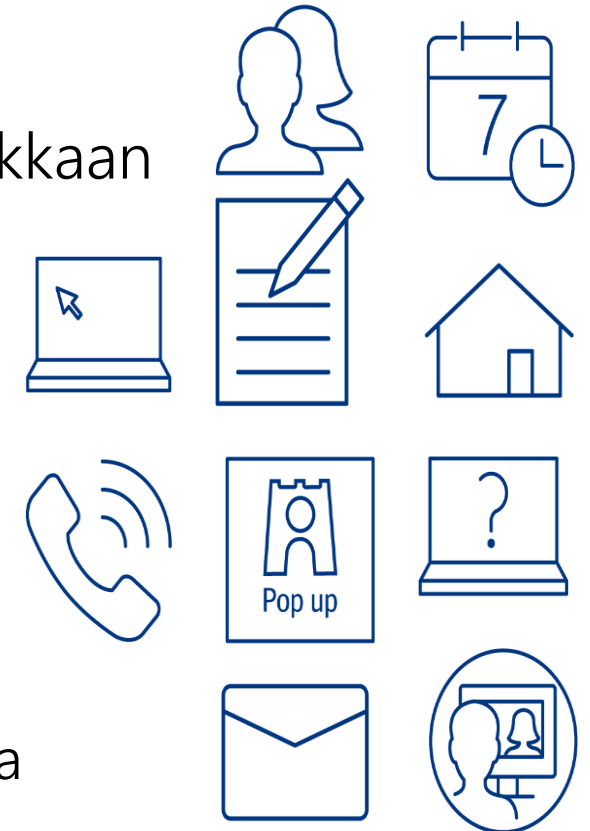
- Kelalaisille lokakuussa tehty kysely byrokratialoukuista osana Toimi-hanketta
 - Kyselyn tulokset tiivistettynä tämän esityksen lopussa
- Kelan asiantuntijoiden tekemää arviointia kelalaisille tehdyn kyselyn pohjalta ja muita tunnistettuja lainsäädännön kehittämiskohteita byrokratialoukkujen purkamiseksi
 - Kooste kehittämiskohteista etuuskohtaisesti erillisessä excelissä
 - Seuraavassa etuusriippumattomasti kehittämis ehdotuksia, joiden joukosta on poistettu niitä Kelan kyselyssä esiin tulleita epäkohtia, joihin on tulossa ratkaisu lähitulevaisuudessa

Tunnistettuja kehittämiskohteita byrokratialoukkujen purkamiseksi asiakkaan ja toimeenpanon näkökulmasta

- Asiakaskokemuksen parantaminen
 - Asiakkaan nopea ja vaivaton asiointi sosiaaliturvan toimijan kanssa
 - Käytettävissä olevan tiedon parempi hyödyntäminen ja ns. turhien asiointien poistaminen
 - Asiakkaan etuusasioiden käsittely mahdollisimman reaaliaikaisesti ja mahdollisuuksien mukaan ennakoiden > Toimeentulon jatkuminen ilman katkoksia
 - Tietojen luovuttaminen ja sähköisen tiedonsiirron kehittäminen sosiaaliturvan toimijoiden välille
 - Käytettävissä olevan tiedon hyödyntäminen esim. asiakkaan muutostilanteissa tai potentiaalisten asiakkaiden etsinnässä
- Tulokäsitteiden yhtenäistäminen lisäisi asiakkaiden ymmärrystä ja selkeyttäisi etuuksien toimeenpanoa
 - Esim. tulokäsitteet yleisessä asumistuessa (ansiotulovähennys) ja työttömyysturvassa (suojaosa), YEL-/MYEL-työtulon käyttäminen kattavasti

Tunnistettuja kehittämiskohteita byrokratialoukkujen purkamiseksi asiakkaan ja toimeenpanon näkökulmasta

- Toimeenpanon sujuvoittaminen
 - Automaation lisääminen (sis. robotiikan ja tekoälyn) asiakkaan etuusasioiden käsittelyssä ja päätöksenteossa
 - Tulorekisterin jatkokehittäminen
 - Etuuksien hakemisen kehittäminen
 - Etuuksien hakeminen kerralla ja etuusehdotukset
 - Toisen puolesta asiointi sähköisesti
 - Suullinen hakeminen ja tarkistaminen
 - Sähköisen hakemisen kehittäminen kaikkiin etuuksiin
- Kehittäminen edellyttää joiltain osin myös lainsäädäntömuutoksia
 - Tietosuoja, tietojen käyttötarkoitus, menettelyä koskevat säännökset



Byrokratian purkupaketti – mistä aloittaa ja
mihin tähdätä?

Kyselyn tuloksia: Missä ovat pahimmat
kapeikot ja solmukohdat?

Kysely kelalaisille

- Hyvä vai paha byrokratia / Byrokratialoukku – myytti vai ei?
- Kysely tehtiin osana TOIMI-hanketta 8.-12.10.2018

| Toimi | Otos | Vastanneita otoksessa | Vastaus-osuus, % | Vastanneita avoimessa kyselyssä | Vastanneita yhteensä |
|----------------------|------|-----------------------|------------------|---------------------------------|----------------------|
| Palveluasiantuntija | 220 | 73 | 33 | 11 | 84 |
| Ratkaisuasiantuntija | 201 | 71 | 35 | 14 | 85 |
| Asiantuntijalääkäri | 225 | 55 | 24 | 0 | 55 |
| Muu | | | | 3 | 3 |
| Yhteensä | 646 | 199 | 31 | 28 | 227 |

Kyselyn saate

Ovatko asiakkaamme byrokratialoukussa?

Asiakkaillamme on joskus elämäntilanteita, joissa asioiden hoitaminen on tavanomaista hankalampaa. Olet varmaankin nähnyt työssäsi monia tällaisia tilanteita. Valtioneuvoston kanslia on perustanut Toimihankkeen valmistelevaan Sosiaaliturva 2030 -uudistusta. Hankkeen vastuuhenkilöt haluaisivat saada tietoa siitä, mitkä asiainnin ongelmat kelalaisten mielestä eniten hankaloittavat kansalaisten elämää.

Tämä kysely on lähetetty 650:lle satunnaisesti valitulle Kelan toimihenkilölle. Kohdejoukko on rajattu henkilöihin, joiden nimike on palveluasiantuntija, ratkaisuasiantuntija tai asiantuntijalääkäri. Olet yksi kyselyyn kutsutuista.

Kelan tutkimusryhmä tekee kyselyn. Kaikki kyselyssä antamasi tiedot ovat luottamuksellisia. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista.

Hyvä vai paha byrokratia / Byrokratialoukku – myytti vai ei?

- kysymykset

1. Kelan asiakkailla on joskus tilanteita, joissa toimeentulo vaarantuu elämänmuutoksen vuoksi. Kyse voi olla etuusmaksun viivästymisestä tai takaisinperinnästä, jonka taustalla saattaa olla paitsi Kelan oma toiminta myös tiedonkulku Kelan ja muiden organisaatioiden välillä. Yksikin huono kokemus voi aiheuttaa esimerkiksi sen, että etuuden saaja ei halua enää ottaa vastaan lyhytaikaista työtä tai hän kokee asioinnin muuten turhan vaivalloiseksi.

Millaisia ovat edellä kuvatun kaltaiset tilanteet, joita kohtaat työssäsi usein? Mistä asiakkaiden ongelmat johtuvat?

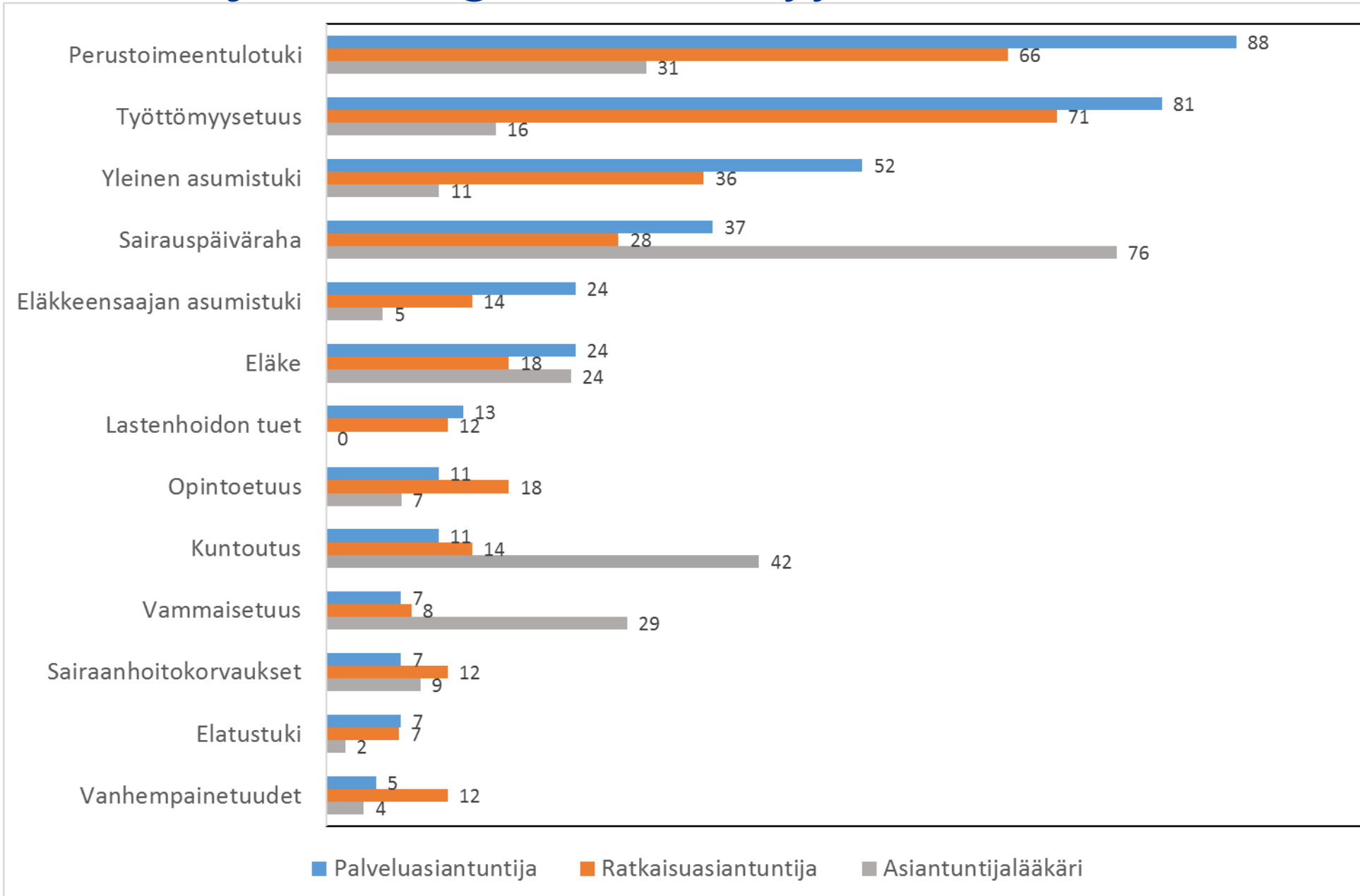
2. Voitaisiinko tällaisille ongelmille tehdä jotain joko Kelan omin toimin tai lainsäädäntöä muuttamalla?

Missä etuuksissa mainitsemasi ongelmia esiintyy?

- Perustoimeentulotuki
- Työttömyysetuus
- Yleinen asumistuki
- Eläkkeensaajan asumistuki
- Opintoetuus
- Eläke
- Vammaisetuus
- Kuntoutus
- Sairauspäiväraha
- Sairaanhoidonkorvaukset
- Vanhempainetuudet
- Lastenhoidon tuet
- Elatustuki
- Muu etuus, mikä?



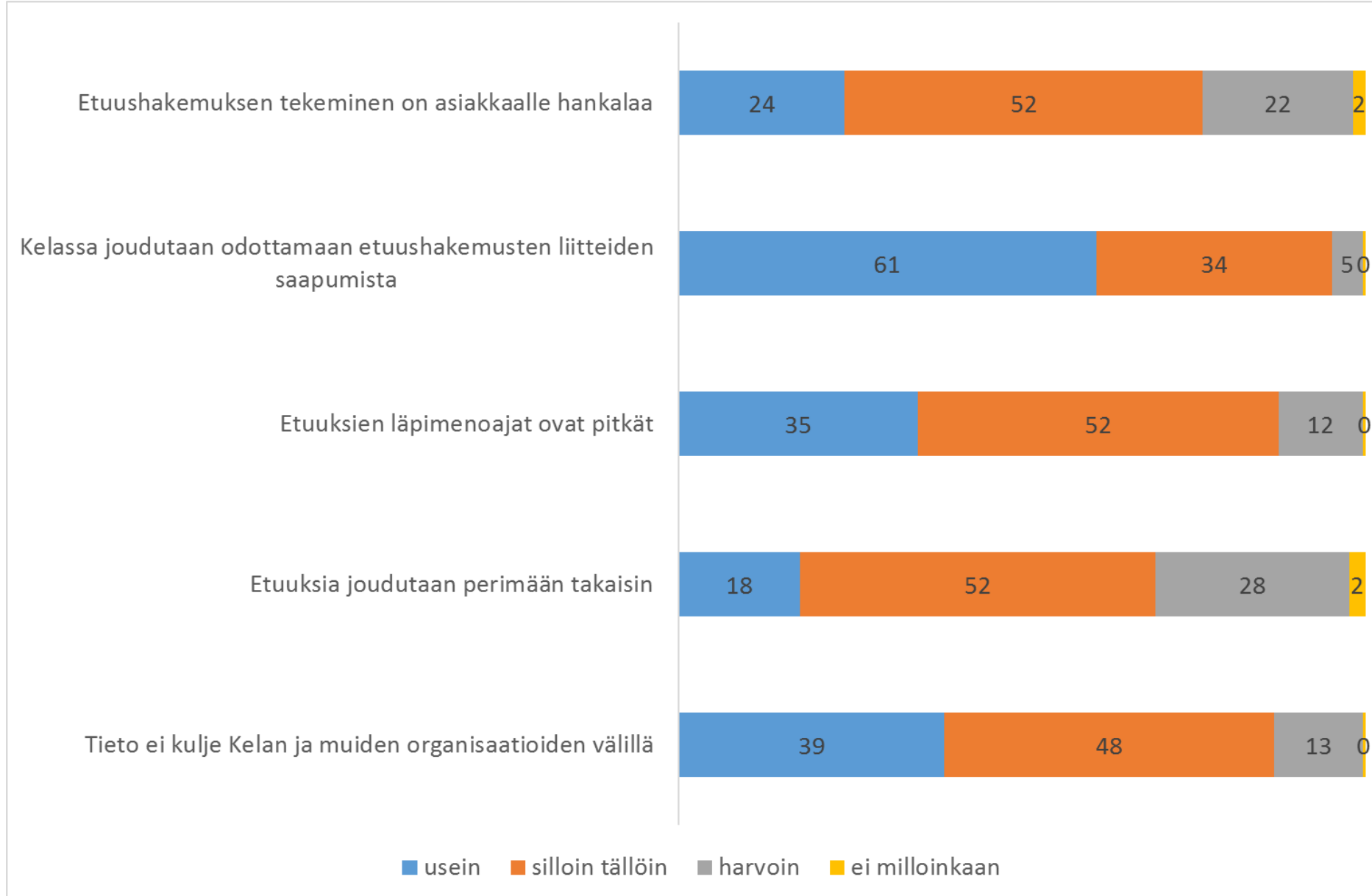
Etuudet, joissa ongelmia esiintyy (%)



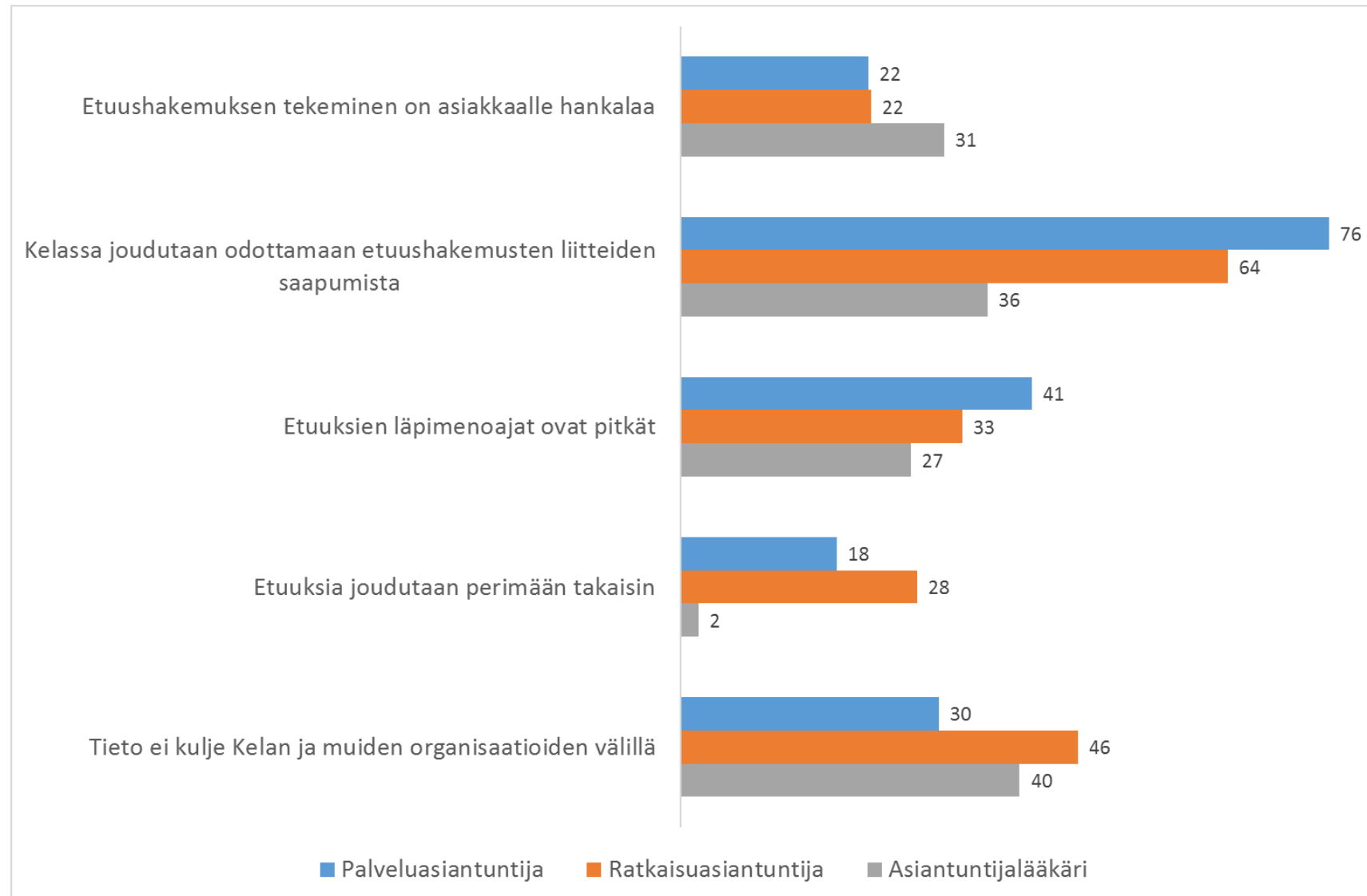
4. Miten usein ongelmat johtuvat siitä, että...

| | usein | silloin tällöin | harvoin | ei milloinkaan |
|---|-------|--------------------|---------|----------------|
| | | | | |
| a. etuushakemuksen tekeminen on asiakkaalle hankalaa | | | | |
| b. Kelassa joudutaan odottamaan etuushakemusten liitteiden saapumista | | | | |
| c. etuuksien läpimenoajat ovat pitkät | | | | |
| d. etuuksia joudutaan perimään takaisin | | | | |
| e. tieto ei kulje Kelan ja muiden organisaatioiden välillä? | | | | |

Miten usein eri syyt ovat ongelmien taustalla (%)



Miten usein eri syyt ovat ongelmien taustalla, "usein" vastanneet toimen mukaan (%)



5. Mitä mieltä olet väitteestä:

| | Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En samaa enkä eri mieltä | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä | En osaa sanoa |
|--|---------------------|-------------------------|--------------------------|-----------------------|-------------------|---------------|
| Sosiaaliturvassa esiintyvä byrokratia haittaa merkittävästi kansalaisten elämää. | | | | | | |

Suhtautuminen väitteeseen: Sosiaaliturvassa esiintyvä byrokratia haittaa merkittävästi kansalaisten elämää (%)

