

Kelan valtuutettujen yleiskokous

Aika 1.10.2019 klo 16.00

Paikka Eduskunta, Mannerheimintie 30, kokoustila A116

Läsnä	Valtuutettu Riikka Slunga-Poutsalo	puheenjohtaja
	Valtuutettu Ritva Elomaa	
	Varavaltuutettu Eeva-Johanna Eloranta	1 – 7 §, osittain 8 §
	Valtuutettu Bella Forsgrén	
	Valtuutettu Anna Kontula	
	Valtuutettu Markus Lohi	
	Varavaltuutettu Kaisa Juuso	
	Valtuutettu Ilmari Nurminen	
	Valtuutettu Kristiina Salonen	10 – 13 §, osittain 9 §
	Valtuutettu Sari Sarkomaa	9 – 13 §, osittain 8 §
	Pääjohtajan sijainen, johtaja Kari-Pekka Mäki-Lohiluoma	
	Johtaja Nina Nissilä	
	Johtava riskienhallinnan asiantuntija Heikki Launiemi	
	KHT-tilintarkastaja Ulla-Maija Tuomela	7 §
	Viestinnän asiantuntija Anna-Stiina Lundqvist	9 §
	Asiakkuusjohtaja Elise Kivimäki	10 §
	Juristi Petri Lemettinen	10 §
	Lakiasiainpäällikkö Leena Uikkanen	sihteeri

1 § Kokouksen avaaminen

Puheenjohtaja Riikka Slunga-Poutsalo avasi kokouksen.

2 § Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

Todettiin kokous laillisesti koolle kutsutuksi ja päätösvaltaiseksi (valtuutettujen johtosääntö 4 § ja 5 § 1 mom.).

Puheenjohtaja esitti, että johtavalle riskienhallinnan asiantuntijalle Heikki Launiemelle myönnettäisiin läsnäolo-oikeus tähän kokoukseen. Launiemi tulee jatkossa tarvittaessa toimimaan valtuutettujen sihteerin sijaisena. Hyväksyttiin esitys.

3 § Asialistan hyväksyminen

Hyväksyttiin asialista. *Liite 1.*

4 § Pöytäkirjan tarkastajan valitseminen

Pöytäkirjan tarkastajaksi valittiin valtuutettu Bella Forsgrén.

5 § Kelan vuoden 2019 yhden varatilintarkastajan valinta

Ehdotusta uudesta varatilintarkastajasta ei ole vielä saatu. Siirretään uuden varatilintarkastajan valinta seuraavaan valtuutettujen yleiskokoukseen.

6 § Kelan hallituksen 2020 – 2022 valintaprosessi

Kansaneläkelaitoksesta annetun lain 5 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaan valtuutettujen tehtävänä on määrätä hallituksen jäsenet ja heidän palkkionsa. Hallituksessa on enintään kymmenen jäsentä. Hallituksen toimikausi on kolme vuotta. Nykyisen hallituksen toimikausi päättyy 31.12.2019.

Hallituksen jäseniä määrättäessä on otettava huomioon sosiaaliturvan, johtamisen, hallinnon sekä talous- ja sijoitustoiminnan asiantuntemus. Hallituksen jäsenistä yksi on sosiaali- ja terveysministeriön, yksi työnantajakeskusjärjestöjen, yksi palkansaajakeskusjärjestöjen ja yksi maa- ja metsätaloustuottajien keskusjärjestöjen edustaja.

Valtuutettu Lohi ehdotti, että valtuutettujen työvaliokunta valtuutetaan valmistelemaan Kelan hallituksen valintaa vuosille 2020 – 2022. Hyväksyttiin ehdotus yksimielisesti.

7 § Valvontatilintarkastuskertomus ajalta 1.1. – 31.3.2019

KHT-tilintarkastaja Ulla-Maija Tuomela esitteli valvontatilintarkastuskertomuksen ajalta 1.1. – 31.3.2019. Esitys oli jaettu valtuutetuille etukäteen. *Liite 2.*

Käytiin keskustelua Kelan rahastorakenteesta, joka perustuu Kansaneläkelaitoksesta annettuun lakiin. Siinä määritellään tarkasti, mihin kunkin rahaston varoja saa käyttää.

Sovittiin, että valtuutetuille toimitetaan seuraavaan kokoukseen vuoden 2019 valvontatilintarkastuksen valvontasuunnitelma.

Merkittiin valvontatilintarkastuskertomus tiedoksi.

8 § Riskienhallinta

Johtava riskienhallinnan asiantuntija Heikki Launiemi esitteli keskeisiä havaintoja Kelan riskienhallinnasta ja riskienhallinnan ajankohtaisia asioita. Lisäksi hän kävi läpi, mitä on tehty huhtikuun 2019 jälkeen ja mikä on riskienhallinnan tuleva suunta.

Pääjohtajan sijainen Kari-Pekka Mäki-Lohiluoma totesi, että riskienhallinnan vastuu on toimintayksiköillä. Maineenhallintaa koskeva vastuu riskienhallinnasta on erityisesti asiakkuuspalvelujen ja etuuspalvelujen tuloyksiköillä, mutta myös viestinnällä. Kelalla on tavoitteena erinomainen asiakaskokemus ja jokainen kielteinen kokemus on liikaa.

Merkittiin, että kokous ei ollut enää päätösvaltainen.

Esille nousi kysymys, paljonko Kelan antamista päätöksistä tulee valituksia. Kari-Pekka Mäki-Lohiluoma kertoi, että Kela seuraa valitusten määriä ja päätösten muutosprosenttia. Sovittiin, että otetaan seuraavaan kokoukseen käsiteltäväksi valituksia koskevat tilastotiedot.

Puheenjohtaja kehotti miettimään, miten valtuutettujen toimintaa voidaan kehittää paremmin valvontatehtävää tukevaksi.

Heikki Launiemi kertoi, että riskienhallinnan raportit toimitetaan kvartaaleittain ylimmälle johdolle ja hallitukselle raportoidaan vähintään kerran vuodessa. Myös sisäisen tarkastuksen tuottamat raportit käydään läpi.

Merkittiin, että kokous oli jälleen päätösvaltainen.

Käytiin keskustelua myös siitä, onko Kelan riskienhallinta riittävällä tasolla. Heikki Lau-niemi totesi, että Kela pyrkii entistä enemmän ennakointiin ja riskienhallintaa ulotetaan enemmän käytäntöön operatiiviselle puolelle ja siellä tehdyt havainnot pitää saada vä-littymään ylimmälle johdolle. Kari-Pekka Mäki-Lohiluoma totesi, että Kelan johtamisjär-jestelmää on muutettu toimeentulotuen siirron jälkeen. Aiemmin pääjohtaja ja kaksi johtajaa muodostivat johtoryhmän ja heistä jokaisella oli itsenäinen rooli omalla toimi-alueellaan. Nykyisin johtoryhmässä ovat mukana kaikki keskeiset linjajohtajat ja johto-ryhmä kokoontuu viikoittain. Tämä mahdollistaa ennakoivan ja reagoivan tiedonkulun. Lisäksi riskien pienentämiseksi hankkeet pilkotaan pienempiin osiin.

Sovittiin, että seuraavaan kokoukseen toimitetaan tiedoksi lista, mitä BDO Auditorin Kelan riskienhallintaa koskevan selvityksen toimenpidesuosituksista ei ole toteutettu ja miksi.

Merkittiin esitys tiedoksi. *Liite 3.*

9 § **Valtuutettujen ja Kelan yhteydenpito**

Viestinnän asiantuntija Anna-Stiina Lundqvist kertoi, että hän työskentelee Kelassa si-dosryhmäyhteistyön asiantuntijana. Häneen voi ottaa suoraan yhteyttä, kun tarvitsee tietoa Kelaan liittyvistä asioista. Hän välittää viestin eteenpäin relevantille asiantunti-jalle vastattavaksi. Yksittäisiä asiakkaita koskeviin kysymyksiin ei tietosuoja- ja tasa-puolisuussyistä voida vastata.

Kelan viestintä julkaisee myös uutiskirjeitä, jotka voi tilata itselleen. Eduskunnan istun-tokaudella valtuutetuille toimitetaan säännöllisesti ajankohtaiskatsauksia. Näissä kat-sauksissa on kerrottu myös Kelan järjestämistä seminaareista, joihin valtuutetut ja hei-dän avustajansa ovat tervetulleita. Kelan viestintä pyrkii palvelemaan erityisesti valtuu-tettuja sekä sosiaali- ja terveystieteiden jäseniä.

Todettiin, että valtuutetuille tulee paljon palautetta kansalaisilta ja on hyvä, että on ka-nava, johon viestejä voi välittää.

10 § **Pääjohtajan katsaus**

Pääjohtajan sijainen Kari-Pekka Mäki-Lohiluoma käsitteli katsauksessaan läpimeno-aikoja. Toimeentulotuen käsittelyaika viikolla 38 oli keskimäärin 3,3 työpäivää.

Kela seuraa asiakastytyvääsyyttä neljä kertaa vuodessa tehtävillä kyselyillä. Lisäksi seurataan systemaattisesti sitä, saadaanko asiakkaan asia hoidettua kerralla kuntoon.

Kela parantaa viestinnän saavutettavuutta julkaisemalla selkosuomenkieliset kela.fi – sivut lokakuussa 2019. Sivusto on tarkoitettu niille asiakkaille, jotka tarvitsevat helpom-paa suomen kieltä.

Kela on tehnyt useiden vuosien ajan yhteistyötä saamelaiskäräjien kanssa. Kela toteut-taa tämän vuoden loppuun mennessä selkoesitteiden ja –sivuston pohjalta verkkosivut pohjois-, koltan- ja inarinsaameksi. Kela on kehittänyt saamenkielistä palvelua ja vies-tintää niin paljon kuin se on kustannustehokkaasti ollut mahdollista. Jos edellytetään samaa tasoa kaikilla kolmella saamen kielellä kuin suomeksi ja ruotsiksi, on se erittäin kallista.

Asiakkuusjohtaja Elise Kivimäki esitteli palvelupisteiden uutta palvelukonseptia. Se aloitettiin jo muutama vuosi sitten pääkaupunkiseudulla. Sittemmin mallia on laajen-nettu pikkujalaa suuriin toimistoihin muualla massa. Malli ei sovi pieniin palvelupistei-

siin. Asiakastilassa työskentelevät palveluasiantuntijat kontaktoivat palvelupisteelle tulevat asiakkaat heti heidän saapuessaan sisään. Asiakkaan palvelutarve selvitetään lyhyesti ja hänet ohjataan palvelupisteellä eteenpäin esimerkiksi itsepalvelutyöasemalle, postilaatikolle tai asioimaan ajanvarauksella. Palvelutilanteessa asiakkaan henkilötietoja käsitellään aina varoen ja etuuksia tai niihin liittyviä asioita vältetään sanomasta ääneen. Asiakkaan tietosuoja on tärkeää Kelalle.

Toimistoajanvarauksissa on tavoitteena, että asiointiaika löytyisi seitsemän päivän sisällä. Tällä hetkellä ajan saa viiden päivän sisällä. Asiat voidaan usein hoitaa myös puhelimitse. Tällöin asiakkaalle voidaan varata puhelinaika ja Kelan palveluasiantuntija soittaa asiakkaalle sovittuna aikana. Puhelinaikoja on saatavissa kolmen päivän sisällä. Jos asia on kiireellinen (esimerkiksi toimeentulotuki), pystytään ajanvaraus usein järjestämään jo samalle päivälle. Jos asiakkaalla ei ole kykyä tai halua toimia verkossa, Kela tukee myös muita asiointitapoja. Kela tarjoaa puhelinpalvelua tällä hetkellä suomeksi, ruotsiksi, englanniksi, saameksi, venäjäksi, arabiaksi ja somaliksi.

Kun asiakas tulee hoitamaan asiaansa ajanvarauksella, palveluasiantuntija on etukäteen perehtynyt asiakkaan asiaan. Tapaamiselle varataan asian laajuudesta riippuen aikaa puolesta tunnista tuntiin. Ajanvarauksen voi tehdä myös puhelimitse tai netissä.

Keskusteltiin etuuksien käsittelyaikojen laskennasta. Sovittiin, että tähän asiaan palaan seuraavassa kokouksessa.

Esille nousi kysymys, miksei kaikissa toimistoissa ole käytössä sermejä asiakkaiden tietosuojan takaamiseksi. Elise Kivimäki totesi, että kaikissa paikoissa ei ole mahdollisuuksia samanlaisiin tilaratkaisuihin. Tarvittaessa sermejä voidaan hankkia lisää, mikäli ne mahtuvat palvelupisteeseen. Johtaja Nina Nissilä totesi, että kaikkien asiakkaiden remontointi kerralla sellaiseksi, että voitaisiin täysin taata asiakkaiden tietosuoja, maksaisi useita kymmeniä miljoonia. Aina kun palvelupisteellä tehdään remontti, otetaan myös asiakkaiden tietosuoja huomioon tilaratkaisuissa.

Elise Kivimäki kertoi, että asiakkaalle voidaan tarvittaessa järjestää samalle päivälle ajanvarausaika, mikäli hänen on vaikea tulla toimistoon uudelleen matkan pituuden tai liikkumisvaikeuden vuoksi. Tarvittaessa voidaan käyttää myös puhelinajanvarausta. Mikäli asiakkaalla on kiireellisen toimeentulotuen tarve, on peruste kerrottava palvelupisteen aulassa, mutta asiakas pyritään ohjaamaan sivummalle, että muut eivät kuulisi hänen asiaansa.

Jos asiakkaalla on sosiaalisen kanssakäymisen osalta rajoitteita eikä soittaminen Kelaan onnistu, voidaan asiakkaalle varata aika palvelupisteeseen, jolloin asiakkaan asiaa on aikaa käsitellä kunnolla.

Lopuksi Elise Kivimäki totesi, että uudesta palvelumallista on saatu paljon kiittävää palautetta. Valtaosa asiakkaista on ollut siihen tyytyväisiä.

Juristi Petri Lemettinen kertoi toimeentulotuen takaisinperinnästä. Toimeentulotuen takaisinperintämenettely poikkeaa Kelan muista etuuksista. Toimeentulotuessa lähtökohdiana on, että liikamaksua ei yleensä peritä takaisin. Takaisinperintä edellyttää, että Kela on tukea myönnettäessä määrännyt yksilöidysti tuen takaisinperimisestä. Toimeentulotuen takaisinperintä on mahdollista vain laissa määritellyissä tilanteissa ja lisäksi edellytetään, että takaisinperimisen erityiset edellytykset täyttyvät.

Kela tutkii loka–marraskuun aikana noin 500 ajalla 1.1.2017 – 31.12.2018 tehtyä päätöstä, joissa on kerrottu, että myönnetty tuki peritään myöhemmin takaisin. Asiakkaalle lähetetään kuulemiskirje ja Kela selvittää, onko perinnälle edellytyksiä. Mikäli näin todetaan olevan, Kela tekee hakemuksen hallinto-oikeudelle. Päätöksen tuen takaisinperimisestä tai perimättä jättämisestä tekee aina hallinto-oikeus. Kelan toiveena on, että myös toimeentulotuessa Kela voisi itse tehdä takaisinperintäpäätökset, kuten

muissa etuuksissa. Asiakkaalla on oikeus valittaa Kelan takaisinperintäpäätöksestä.

Ensi keväänä otetaan käsittelyyn tapaukset, joissa toimeentulotuen myöntäminen on perustunut tahallaan annettuihin erehdyttäviin tietoihin tai ilmoitusvelvollisuuden tahalliseen laiminlyöntiin.

Keskustelussa todettiin, että takaisinperintäprosessi on haasteellinen, mutta laki edellyttää sen käynnistämistä. Esiteltyä linjausta pidettiin nykylainsäädännön puitteissa hyvänä. Lainsäädännön todettiin vaativan päivitystä. Myös väärinkäytöstapaukset on syytä selvittää. Tieto siitä, että väärinkäytöksestä jää kiinni, toimii ennaltaehkäisevästi.

Merkittiin pääjohtajan katsaus tiedoksi. *Liite 4.*

11 § Tiedoksi merkittävät asiat

Sihteeri kertoi, että tutustumiskäynti Kelan asiakaspalvelumalliin on sovittu 4.11. klo 12.00 alkaen Tampereelle. Sihteerille voi edelleen laittaa viestiä, jos haluaa osallistua Tampereen tutustumiskäyntiin tai ehdottaa tutustumiskäyntiä johonkin toiseen palvelupisteeseen. Tutustumiskäynti voidaan järjestää, jos osallistujia on vähintään kaksi.

Perehdytystä valtuutetuille tullaan järjestämään myöhemmin tänä syksynä jonakin perjantai-iltapäivänä.

Keskusteltiin myös mahdollisuudesta järjestää koko päivän mittainen tutustumiskäynti. Tämä ei kuitenkaan saanut yksimielistä kannatusta.

Puheenjohtaja kertoi, että hän on sopinut Kelan valtuutettujen ja hallituksen yhteisestä joululounaasta.

Merkittiin tiedoksi valtuutettujen yleiskokouksen pöytäkirja 5/2019 ja työvaliokunnan pöytäkirja 5/2019.

Valtiontalouden tarkastusvirasto on aloittanut tarkastuksen, kuinka perustoimeentulotuen siirto kuntien sosiaalitoimelta Kelan vastuulle vaikutti viranomaisten toimintaan. Tarkastuksessa selvitetään, millaisiksi uudistuksen valmisteluvaiheessa arvioitiin siirron välilliset ja välittömät vaikutukset eri viranomaisten toimintaan ja millaisiksi vaikutukset uudistuksen toimeenpanon jälkeen käytännössä osoittautuivat.

12 § Muut esille otettavat asiat

Muita asioita ei ollut.

13 § Kokouksen päättäminen

Puheenjohtaja Riikka Slunga-Poutsalo päätti kokouksen.

Pöytäkirjan vakuudeksi

Leena Uikkanen
sihteeri

Tarkastettu

Riikka Slunga-Poutsalo
puheenjohtaja

Bella Forsgrén
valtuutettu, pöytäkirjan tarkastaja