

Kela|Fpa 

Asiakasymmärrys rakentuu tiedolle

**Kun tunnemme asiakkaidemme arkea,
voimme tarjota apua oikeaan aikaan ja
oikealla tavalla.**

Sisällysluettelo

Entistä parempaa tukea ja turvaa.....	3
Asiakasymmärryksen lähtökohtana on asiakkaan arki	4
Tavoitteena oikeanlainen tuki oikeaan aikaan	5
Tasainen arki	7
Muuttuva arki	9
Tuettava arki.....	11
Työnantaja-asiakkaat	12
Työnantajat ja kumppanit vaikuttavat henkilöasiakkaiden arkeen	14



Entistä parempaa tukea ja turvaa

Meidän täytyy ymmärtää asiakkaidemme arkea, jotta voimme auttaa heitä parhaalla mahdollisella tavalla.

Hyvä asiakaskokemus on Kelan strategian ytimessä. Ei riitä, että haluamme tarjota hyvää asiakaspalvelua ja kehittää palveluitamme. Meidän täytyy myös tuntea asiakkaidemme arkea ja tarpeita. Silloin voimme kehittää palveluitamme oikealla tavalla. Tämän vuoksi olemme viime vuosina halunneet lisätä ymmärrystämme asiakkaista.

Laajojen tietoaineistojen ja palvelumuotoilun avulla olemme löytäneet asiakkaidemme arkea yhdistäviä ja erottavia tekijöitä. Niiden pohjalta olemme muodostaneet kolme selkeintä asiakasryhmää, joiden arki on erilaista ja jotka tarvitsevat meiltä eri asioita. **Tasaisen arjen asiakkaiden** asiat hoituvat usein automaattisesti taustalla tai yksittäisten digipalveluiden avulla. **Muuttuvan arjen asiakkaat** pysyvät hoitamaan asioitaan itse, kunhan viestintä ja neuvonta on selkeää. Muutostilanteessa Kela auttaa asiakasta parhaiten, kun tuki on ripeää ja asiakkaan tilannetta tarkastellaan kokonaisuutena. **Tuettavan arjen asiakkaat** taas hyötyvät eniten siitä, että heitä palvellaan henkilökohtaisesti jo ensimmäisestä yhteydenotosta alkaen.

Henkilöasiakkaiden lisäksi myös työnantaja voi saada Kelasta etuuksia ja korvauksia, kun työntekijä on sairaana, perhevapaalla tai kuntoutuksessa. Myös työnantaja-asiakkaista on tunnistettu erilaisia asiakasryhmiä, jotka tarvitsevat erilaista palvelua.

Tähän julkaisuun on kiteytetty keskeiset huomiot Kelan asiakasryhmittelystä. Se auttaa meitä tarjoamaan yhdessä kumppaneidemme ja työnantaja-asiakkaidemme kanssa asiakkaillemme oikeanlaista tukea oikeaan aikaan. Se auttaa myös suuntaamaan työpanosta sinne, missä sitä eniten tarvitaan, sekä kehittämään palveluitamme ja palvelukanaviamme asiakkaiden tarpeiden mukaan.

Asiakasymmärryksen lähtökohtana on asiakkaan arki

Kelan asiakkaista on muodostettu kolme pääryhmää, joiden lähtökohtana on asiakkaan oma elämäntilanne. Ryhmät eivät ole pysyviä, sillä asiakaskunta ja heidän tarpeensa muuttuvat jatkuvasti. Asiakkaita yhdistävien ja erottavien tekijöiden pohjalta on muodostettu seuraavat ryhmät.

79 %

Tasainen arki

Tähän ryhmään kuuluu suurin osa asiakkaistamme. Heille ominaista:

- mahdollisimman sujuva ja huomaamaton asiointi Kelan kanssa
- automaattisuus esimerkiksi lääkekorvauksissa ja lapsilisissä.

11 %

Muuttuva arki

Tähän ryhmään kuuluvilla on käsillään yksi tai useampi arkea muuttava tapahtuma, johon he saavat Kelalta tukea. Heille ominaista:

- arkea muuttava tapahtuma, kuten esimerkiksi sairastuminen, työttömyys, ero tai muutto
- tuen tarve ja kesto vaihtelevat
- riskinä liukuminen tuettavan arjen ryhmään.

10 %

Tuettava arki

Tähän ryhmään kuuluvilla on arjessaan monenlaisia haasteita samaan aikaan. Heille ominaista:

- saavat useita Kelan tukia ja etuuksia
- taloudellinen riippuvuus Kelan tuesta
- tarvitsevat monen eri viranomaisen palveluita
- tarve muutokselle, joka johtaa tasaisempaan arkeen.

Tavoitteena oikeanlainen tuki oikeaan aikaan

Kelan kanssa asiointi on tuskin yhdenkään asiakkaamme arjen tärkein asia. Siksi etuuksien hoitamisen ja tuen tarjoamisen pitää olla mahdollisimman sujuvaa. Asiakasryhmiin kootun tiedon avulla voimme kohdata asiakkaan niin, että ymmärrämme hänen arkeaan ja sitä, miksi hän tarvitsee etuuksia.

Asiakasryhmittelyllä pyrimme siihen, että asiakkaan tilanne olisi paremmin hallussa meillä Kelassa ja voisimme paremmin tukea asiakasta hänen arjessaan.

Ajoissa oikeaan suuntaan

Kun pääsemme ajoissa kiinni esimerkiksi tuettavan arjen asiakkaiden tilanteeseen, voimme ennaltaehkäistä ongelmien kasautumista. Näin voimme vähentää paitsi inhimillistä kärsimystä, myös syrjäytymisestä yhteiskunnalle koituvia kustannuksia.

Jos voimme tarjota arjen muutoksiin tehokasta tukea oikeaan aikaan, voimme auttaa muuttuvan arjen asiakasta nopeammin tasaisen arjen piiriin. Tärkeää on siis se, että Kelan tuki on yksilöllistä ja sitä tarjotaan oikeaan aikaan.

Parasta tukea yhteistyöllä

Asiakkaan kannalta on olennaista, että teemme tiivistä yhteistyötä muiden toimijoiden ja viranomaisten kanssa, joita asiakas tarvitsee. Joskus arjen turvaamiseen tarvitaan useita käsi-pareja. Tunnistamalla asiakasryhmien tarpeita pääsemme paremmin käsiksi siihen, mitkä muut tahot asiakkaan asioita hoitavat. Myös Kelan työnantaja-asiakkailla on tärkeä rooli henkilöasiakkaiden arjen tasoittajina.

Kun tunnemme asiakkaamme ja heidän asiointitapansa paremmin, osaamme myös kehittää palvelukanaviamme oikeaan suuntaan. Tämä helpottaa entisestään asiointia Kelassa.



Kun arki on tasaista

Tasaisen arjen asiakasryhmään kuuluu suurin osa, eli 79 % Kelan asiakkaista. Tämä käsittää yli kolme miljoonaa ihmistä. Heidän elämässään Kela näkyy lähinnä silloin, kun he ostavat apteekista lääkkeitä tai saavat tililleen säännöllisesti lapsilisää. Korvaukset ja tuet hoituvat yleensä automaattisesti ja asiointi Kelan kanssa on helppoa, sujuvaa ja lähes huomaamatonta. Osalla tasaisen arjen asiakkaista ei ole koskaan hakemuksia käsiteltävänä Kelassa.

Vaikka tasaisen arjen asiakasryhmä on suuri, heidän asioidensa hoitaminen on myös meille varsin vaivatonta. Moni asia hoituu digitaalisesti ja automaatiolla, ja yhteydenotot ovat lyhyitä. Tasaisen arjen asiakkaat eivät välttämättä edes miellä itseään Kelan asiakkaiksi tai he ovat hyvin harvoin Kelan kanssa tekemisissä.

Asiointi Kelan kanssa on helppoa, sujuvaa ja lähes huomaamatonta.

Tasaisen arjen asiakkailla on usein kykyä ja mahdollisuuksia asioida Kelan kanssa itsenäisesti ja ennakoiden. He saavat yleensä vain joitakin Kelan etuuksia. Tämän ryhmän asiakkailla on yleensä vakaa taloudellinen tilanne.

Vaikka tasaisen arjen ryhmän elämäntilanne saattaa näyttää helpolta, tähän joukkoon kuuluu myös esimerkiksi eläkeläisiä, joilla on arjessaan terveydellisiä haasteita, joista koituu ajoittain paljon kuluja.

Yhteydenotot vuodessa keskimäärin



0,4 kpl/asiakas

Hakemuksen aktiivinen käsittelyaika keskimäärin



26 minuuttia/asiakas

Tukien hakemistavat, %



- Verkossa
- Paperilomakkeella
- Suullisesti
- Toisen henkilön puolesta
- Muut tavat



Kun arjessa on muutoksia

Kelan asiakkaista 11 % kuuluu tähän ryhmään. Muuttuvan arjen asiakkailla on käsillään yksi tai useampi arkea muuttava tapahtuma, kuten sairastuminen, työttömyys, ero tai muutto.

Asiakkaiden tilanteet sekä tuen tarve ja kesto voivat olla hyvin erilaisia. Tärkeintä näissä tilanteissa on arvioida yhdessä asiakkaan kanssa se, kuinka paljon ja minkälaista tukea hän muutokseen tarvitsee. Tavoitteemme on oikeanlaisella Kelan ja muiden toimijoiden tuella saada asiakkaan arki uudessa elämäntilanteessa jälleen sujumaan tasaisesti. Me pyrimme siihen, että pystymme tukemaan asiakasta muutoksessa ja kannattelemaan häntä erityisesti silloin, kun muutos haastaa hänen toimintakykyään.

Asiakkaiden tilanteet sekä tuen tarve ja kesto voivat olla hyvin erilaisia.

Koska näiden asiakkaiden elämä on muutoksessa, myös Kelan tarjoama tuki ja maksetut etuudet muuttuvat tiuhaan. Muutosten käsittely voi olla hidasta ja vaatia selvittelyä. Siksi yhteydenottoja Kelaan kertyy yleensä hetkellisesti paljon.

Tämän ryhmän asiakkaat arvostavat selkeyttä ja tukea muuttuneessa tilanteessaan. Meidän tavoitteenamme on tuoda vakautta heidän talouteensa ja saada arki sujumaan taas tasaisesti.

Yhteydenotot vuodessa keskimäärin



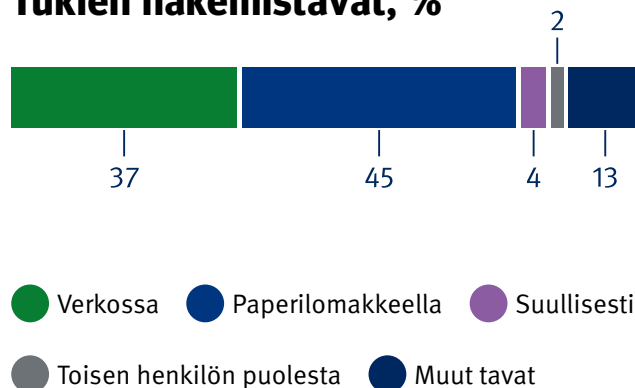
0,9 kpl/asiakas

Hakemuksen aktiivinen käsittelyaika keskimäärin



25 minuuttia/asiakas

Tukien hakemistavat, %





Kun arkeen tarvitaan tukea

Tuettavan arjen asiakasryhmä on pienin, sillä siihen kuuluu vain 10 % Kelan asiakkaista. Tähän ryhmään kuuluvilla on arjessaan monenlaisia haasteita samaan aikaan ja tilanne kestää yleensä pitkään – jopa vuosia. He ovat yleensä myös taloudellisesti riippuvaisia Kelan etuuksista. Näiden asiakkaiden tukemisessa sujuva yhteistyö eri viranomaisten ja toimijoiden välillä on hyvin tärkeää.

Tuettavan arjen ryhmässä asiakkaiden toimeentulo koostuu useista eri tuista. He tarvitsevat yleensä Kelasta jatkuvaa toimeentulotukea. Arjen hallinnan haasteet sekä toimeentulon epävarmuus ovat arkea näille asiakkaille.

Asiakkaiden toimeentulo koostuu useista eri tuista.

Tuettavan arjen asiakkaan tilanne voi olla monimutkainen ja vaikeasti hahmotettava. He saavat useita eri etuuksia samaan aikaan ja heidän työllisyystilanteensa saattaa vaihdella, mikä vaatii heiltä selvityksiä. Tämän asiakasryhmän asiakkaat ottavat yhteyttä Kelaan usein, mutta toisaalta meidän kelalaisten voi olla vaikea tavoittaa heitä.

Jotta asiakkaan arki voisi muuttua parempaan suuntaan, on tärkeää, että siitä sovitaan yhdessä. Olennaista on myös sopia toimet, joilla muutos onnistuu.

Yhteydenotot vuodessa keskimäärin



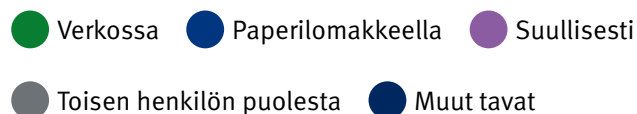
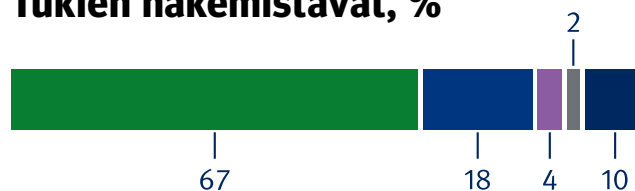
6,5 kpl/asiakas

Hakemuksen aktiivinen käsittelyaika keskimäärin



39 minuuttia/asiakas

Tukien hakemistavat, %



Työnantaja-asiakkaat

Henkilöasiakkaiden lisäksi Kelan asiakkaita ovat Suomessa toimivat työnantajat, eli eri kokoiset yritykset ja yhteisöt. Työnantaja voi saada Kelasta etuuksia ja korvauksia, kun työntekijä on sairaana, perhevapaalla tai kuntoutuksessa. Työnantaja saa korvauksia myös työntekijöilleen järjestämästään työterveyshuollosta.

Suomessa on yli 560 000 yritystä ja yhteisöä, joista noin 50 000 asioi Kelan kanssa vuosittain. Työnantaja-asiakkaiden ryhmittelyn lähtökohtana on se, millä tavalla ne Kelan kanssa asioivat. Asiointitavan määrittää pitkälti yrityksen koko, eli miten monta ihmistä se työllistää.

Pienet työnantajat

Pienet, alle 20 henkilöä työllistävät yritykset, muodostavat valtaosan Kelan työnantaja-asiakkaista. Pienet yritykset eivät välttämättä asioi Kelan kanssa vuosittain. Voi olla, että tarvetta asiointiin ei ole ollut, Kelan työnantajille tarjoamista etuuksista ei tiedetä, tai niiden hakeminen koetaan liian vaivalloiseksi hyötyyn nähden.

Vaikka näillä asiakkailla on vain vähän asioita hoidettavana Kelan kanssa, yhtä asiointia kohden kertyy paljon yhteydenottoja. Syy voi olla, että kun etuuksiin liittyviä tilanteita tulee eteen harvoin, niiden hoitamiseen ei ole selkeitä rutiineja ja Kelasta tarvitaan apua. Hakemukset vaativat tyypillisesti selvittelyä.

Pienet työnantajat ottavat Kelaan yhteyttä useiden eri kanavien kautta sähköpostista paperilomakkeisiin. Meidän kelalaisten pitää pystyä tarjoamaan heille nykyistä paremmin tietoa silloin, kun he sitä tarvitsevat.

80 %

Keskisuuret ja suuret työnantajat

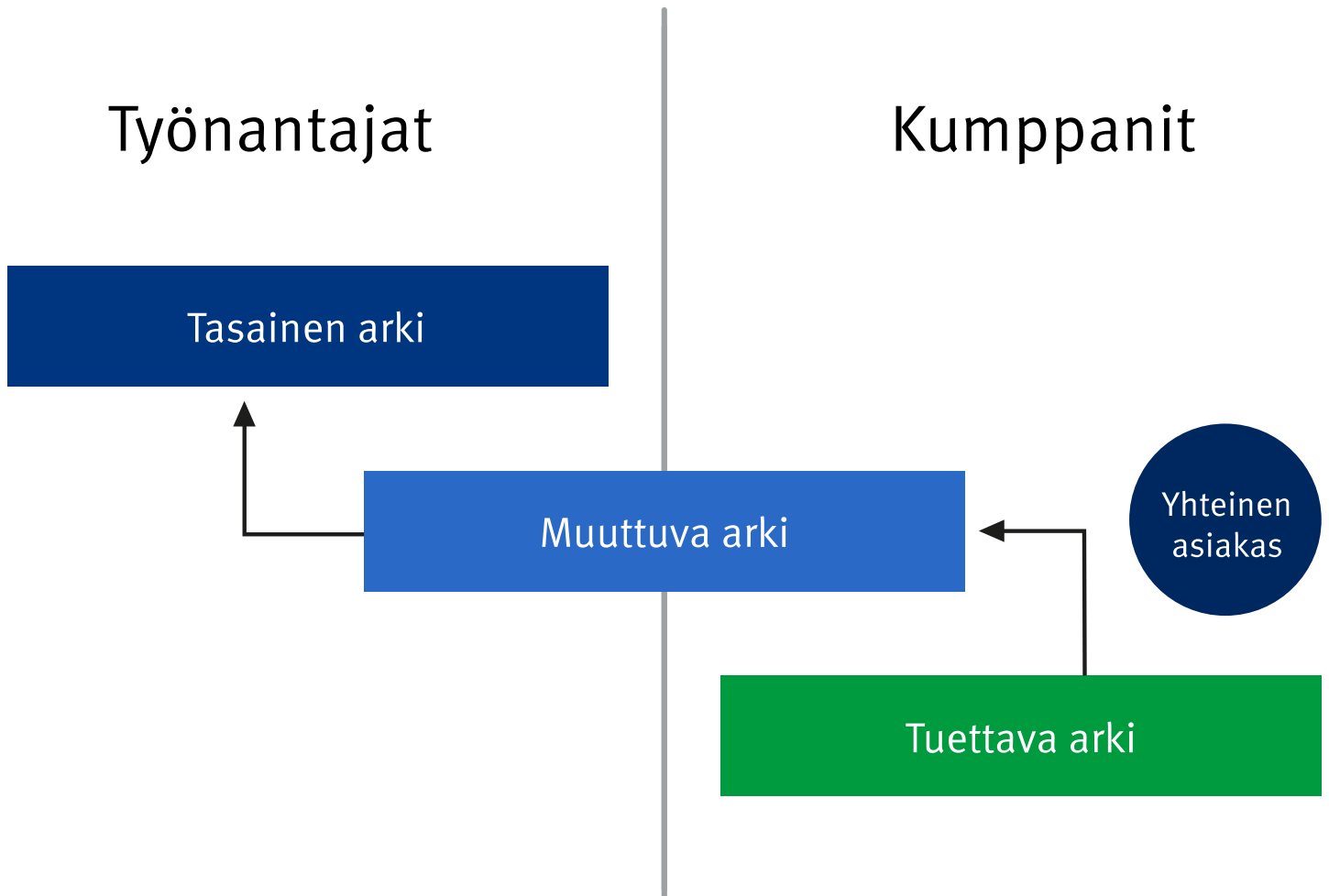
Viidesosa Kelan työnantaja-asiakkaista on keskisuuria (20–1 000 työntekijää) ja suuria (yli 1 000 työntekijää) yrityksiä. Suurin osa työntekijöistä Suomessa työskentelee tämän kokoisissa yrityksissä sekä yhteisöissä, joten nämä asioivat Kelan kanssa paljon.

Koska suuret työnantajat asioivat Kelan kanssa usein, asiat hoituvat yleensä sujuvasti. Suuret yritykset tuntevat Kelan työnantajaetuudet ja hakevat niitä kattavasti. Asiointi hoituu pääosin sähköisesti.

Asioinnin sujuvuuteen vaikuttaa erityisesti se, jos työnantajan sisäisissä prosesseissa on haasteita tai jos tieto ei kulje sujuvasti eri toimijoiden välillä. Jotta asiointi olisi alusta loppuun sujuvaa digitaalisesti, Kelan sähköisiä palveluita on tärkeää kehittää entistä käyttäjälähtöisemmiksi yhteistyössä esimerkiksi tulorekisterin ja palkanlaskentayritysten kanssa.

20 %

Työnantajat ja kumppanit vaikuttavat henkilöasiakkaiden arkeen



Yhteistyö eri tahojen kesken on tärkeää, jotta ymmärrämme asiakkaidemme erilaisia arjen tilanteita ja osaamme tukea heitä. Kelan työnantaja-asiakkailta ja kumppaneilla on keskeinen rooli henkilöasiakkaiden asioiden sujuvassa hoitamisessa.

Työnantaja on usein tasaisen ja muuttuvan arjen ryhmään kuuluvien asiakkaiden tilanteessa se taho, joka hoitaa etuuksien hakemisen Kelasta. Esimerkiksi sairauspäivärahaa saavan asiakkaan ei muutostilanteen alkuvaiheessa tarvitse itse asioida Kelassa. Tällä tavalla työnantaja tasoittaa muuttuvan arjen tilanteita. Kelan yrityksille tarjoama palvelu on yhteiskunnallisesti merkittävää, vaikka se tapahtuukin taustalla.

Kelan yhteistyö kumppaneiden kanssa korostuu tuettavan arjen ryhmään kuuluvien asiakkaiden auttamisessa. Tuettavan arjen asiakkaalla on usein Kelan lisäksi muitakin tahoja, joilta haetaan tukea omaan elämäntilanteeseen. Asiakkaan arjen tukena saattaa olla vaikkapa sosiaalityöntekijä, ja Kelan rooli on toimia taustalla turvaamassa taloudellista tilannetta.



Kela|Fpa[®]

kela.fi/asiakasymmarrys