

Kelan verkkopalveluiden tuki asiakkaille ja digituen järjestäjille

Anne E. Kyllönen
Asiakkuuksien suunnitteluyksikkö,
Asiakkuuksien johtamisryhmä

Kela|Fpa 

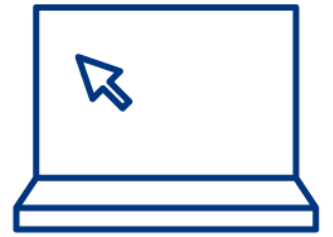


Kelan verkkopalvelut

Verkkoasiointi onnistuu, kun

- Verkkopalvelut ovat toimivia ja saavutettavia
- Automaatio tekee puolesta / helpottaa
- Henkilökohtaista verkkopalvelun tukea on saatavilla mm. palveluopastajat toimistoissa, neuvonta yhteispalvelussa, verkkoasiointiin tuki puhelimella, kansalaisneuvonta
- Henkilökohtaista tukea tarjotaan ikään katsomatta!
- Henkilökohtaista tukea tarjolla myös monien projektien, hankkeiden, liittojen, yhdistysten, kuntien ym. työnä >> tehdään yhteistyötä
- Kun toisen puolesta asiointi verkossa mahdollistuu täysin (edunvalvojat, omaiset, ym)

Useimmat asiat voi hoitaa verkossa



- Verkossa voi hakea lähes kaikkia Kelan tukia. Myös liitteet voi lähettää verkossa.
- Kelan verkkoasiointipalveluun www.kela.fi/asiointi kirjaudutaan verkkopankkitunnuksilla, varmennekortilla tai mobiilivarmenteella.
- Kelan verkkoasiointipalvelussa asiakas voi mm:
 - Hakea lähes kaikkia Kelan etuuksia
 - Lähettää hakemukseen tarvittavat liitteet
 - Ilmoittaa muutoksista ja lakkauttaa tuen
 - Muuttaa tilinumeroa
 - Tarkistaa onko hakemus ratkaistu, paljonko etuutta maksetaan ja koska maksupäivä on
 - Lähettää etuusasioihin liittyviä viestejä
- Verkossa voi varata myös ajan puhelinpalveluun ja palvelupisteisiin www.kela.fi/ajanvaraus.

Kela.fi-sivuilla on myös runsaasti tietoa

- Tarjoamme asiakkaille ja yhteistyökumppaneille tietoa ja ohjaamme palveluiden käyttöön.
 - Pika-opas opastaa asiakkaita eri elämäntilanteissa.
 - Kysy Kelasta -palstalla vastaamme asiakkaiden yleisiin kysymyksiin.
 - Tarjoamme asiakkaiden käyttöön laskureita, joilla voi arvioida, kuinka paljon tukea voisi saada.



Kohti saavutettavia verkkopalveluita Kelassa

- Voimaan tulleen saavutettavuusdirektiivin tavoite on ihmisten yhdenvertaisuus digitaalisessa yhteiskunnassa.
- Kelan strategiassa on, että **asiakkaamme saavat erinomaisen asiakaskokemuksen yhdenvertaisesti**. Tämän saavutamme, kun jokainen asiakas saa oikea-aikaisesti ja kanavasta riippumatta hoidettua asiansa.
- Saavutettavuustyön osa-alueet Kelassa:
 - Koulutusta järjestetään
 - Verkkopalveluita kehitetään
 - Hankintaosaamista vahvistetaan
 - Juridisia prosesseja luodaan
 - Sisäistä ja ulkoista viestintää tehdään

Kolme esimerkkiä Kelan verkkopalveluista

Kela.fi etusivu

The screenshot shows the Kela.fi homepage with a navigation bar at the top containing 'Henkilöasiakkaat', 'Työnantajat', 'Yhteistyökumppanit', and 'Tietoa Kelasta'. A search bar is located in the top right. Below the navigation, there are several service tiles: 'Tunnetko jo Kela-tärpät?' with a lightbulb icon, 'Asiol verkkossa' with a green button, 'Lapsiperheet' with a photo of a family, 'Opiskelijat' with a photo of a student, 'Sairastaminen' with a photo of a doctor, and 'Työttömät' with a photo of a person at a desk. A sidebar on the right lists 'Asiakaspalvelu' services like 'Puhelupalvelu', 'Kivyn verkossa', 'Palvelu- ja asiointipisteet', 'Jonoasutuksen palvelupisteissä', 'Varas aika', 'Paperilomakkeet', 'Postitoimitteet', 'Anna palautetta', and 'Kaikki palvelut'.

Saavutettavuus hyvällä tasolla.

Kelan nykyinen asiakkaiden asiointipalvelu

The screenshot shows the current Kela online service interface. It features a sidebar menu on the left with categories like 'Etusivu', 'Hakemukset ja ilmoitukset', 'Vanhempainpäiväraha', 'Lapsiisiä', 'Lastenhoidon tuki', 'Äitiysavustus', 'Elätustuki', 'Erytshoitotukia', 'Adoptiotuki', 'Asumisen tuet', 'Opintotuki', 'Työttömyysturva', 'Perustoimeentulotuki', 'Sotilasavustus', 'Sairauspäivärahat', 'Matkakorvaus', 'Kuntoutusraha', 'Vammaisetuudet', 'Eläke-etuudet', 'Eurooppalainen sairaanhoitokortti', 'Oikeus Suomen sosiaaliturvaan', and 'Perinnän maksusuunnitelma'. The main content area is titled 'Hakemukset ja ilmoitukset' and contains text about submitting applications and a list of services. A top navigation bar includes 'Palautte', 'Ohjeet', and 'Kirjaudu ulos'.

Saavutettavuusmuutosten toteutusprojekti käynnissä

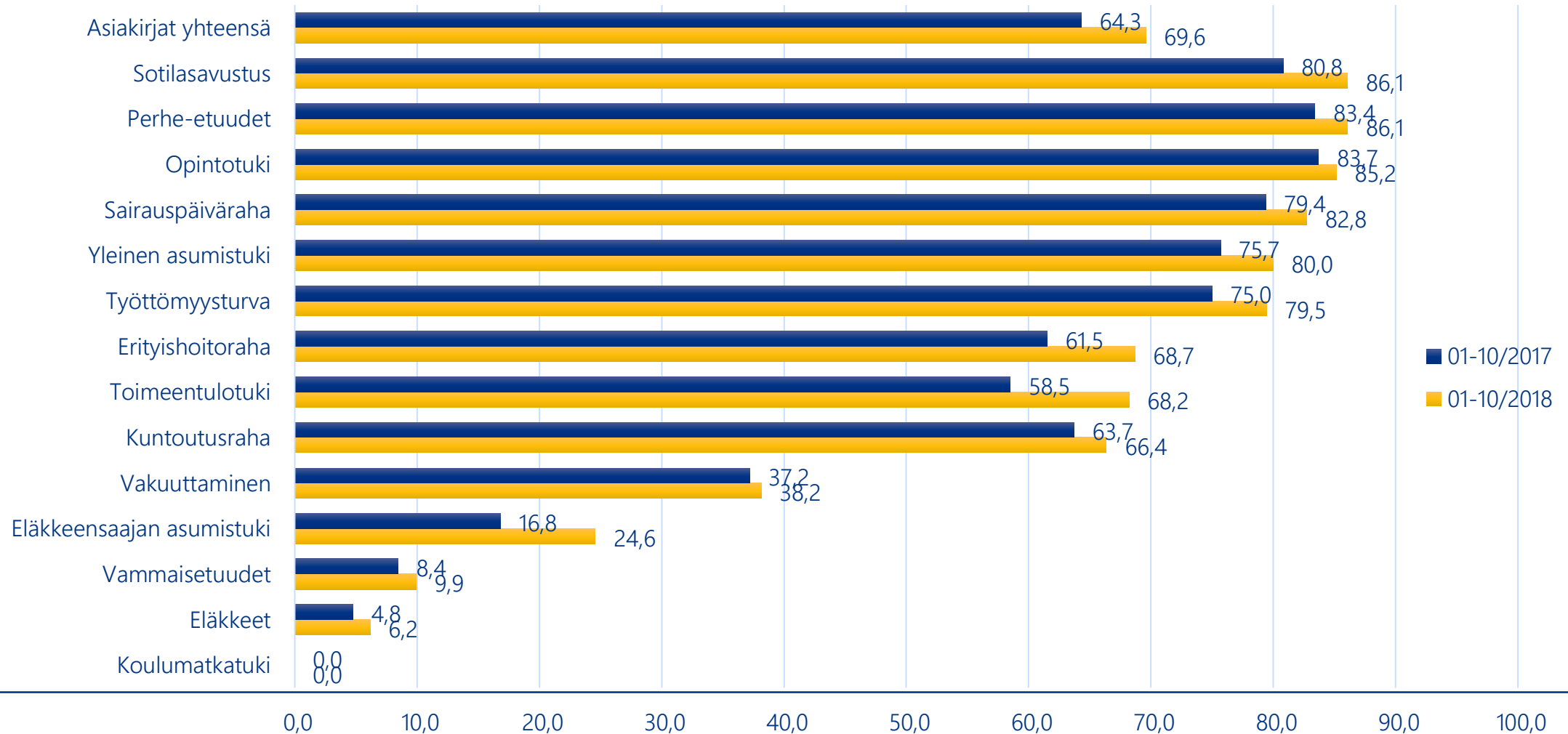
Kelan asiakkaiden uudistuva asiointipalvelu (työversio)

The screenshot shows the proposed new Kela online service interface. It features a dark blue navigation bar at the top with 'Keskeytä', 'Peikka Varattu tunnistukseen', and 'Kirjaudu ulos'. Below the navigation, there is a search bar and a main content area. The main content area is divided into two sections: 'Hakemuksen vaiheet' with a numbered list of steps (1-9) and 'Sairauspäivärahat Hakemus' with a 'Hakijan tiedot' section. The 'Hakijan tiedot' section includes fields for 'Nimi', 'Varattu tunnistukseen, Pekka', 'Syntymäaika', '28.2.1974', 'Osoite', 'Raalan kylä 200', '01900 NURMIJÄRVI', and 'Puhelinnumero', 'Ei puhelinnumeroa'. A warning box is present in the 'Hakijan tiedot' section, stating: 'Tarkista, että tietosi ovat oikein. Jos puhelinnumerosi tai sähköpostiosoitteesi puuttuu tai on muuttunut, tee henkilötietojen muutos.'

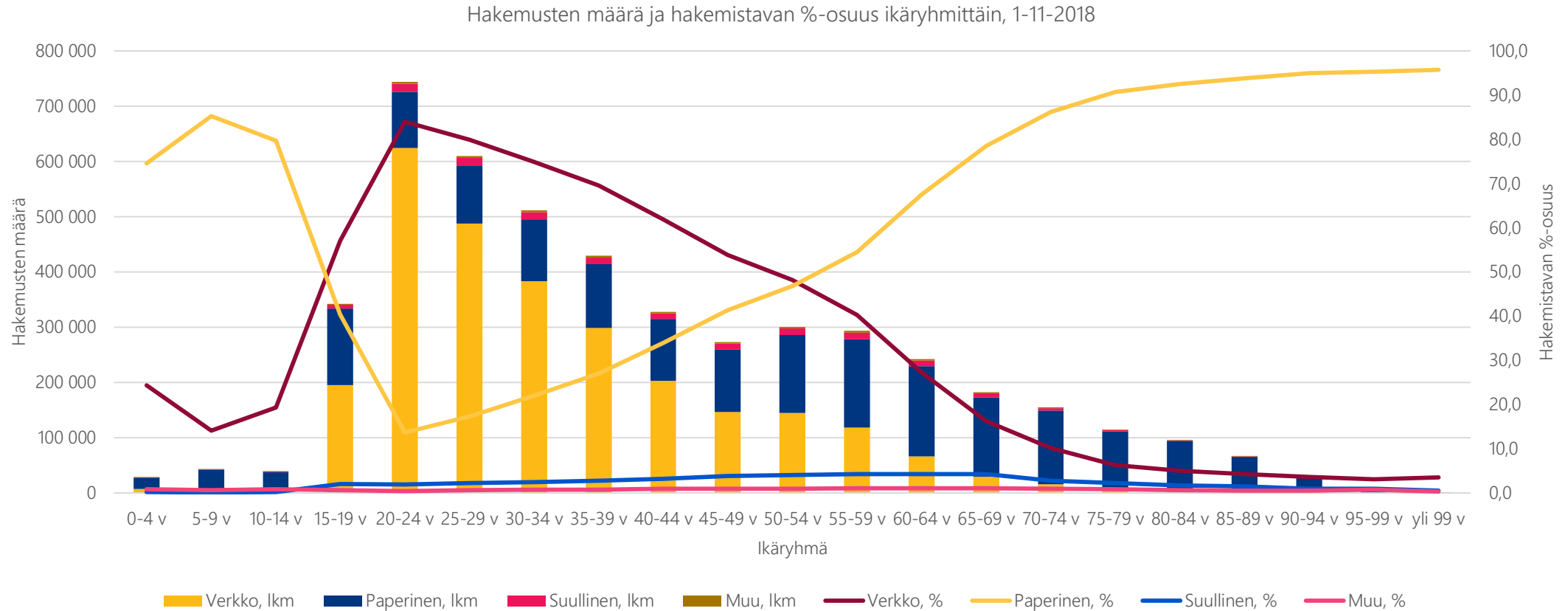
Suunnitellaan ja toteutetaan saavutettaviksi alusta alkaen

Saavutettavista verkkopalveluista hyötyvät kaikki käyttäjät!

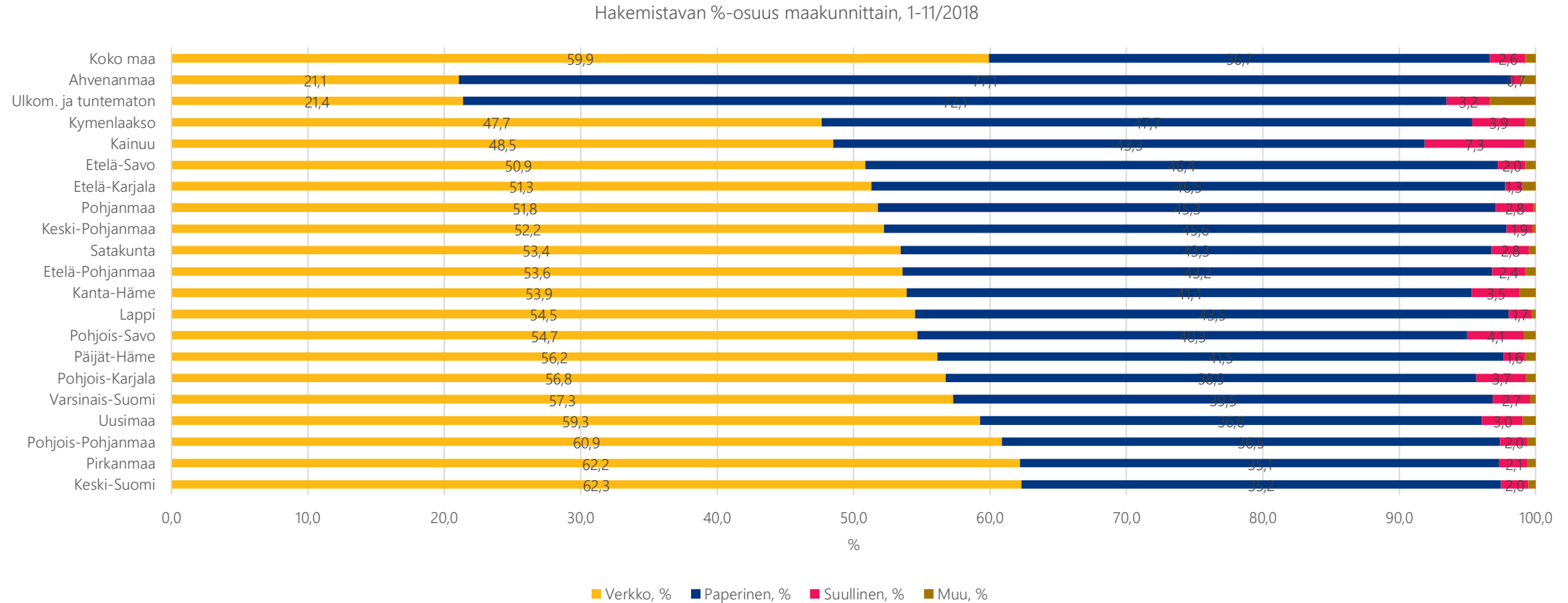
Verkkohakeminen 01-10/2018 ja 01-10/2017, %-osuudet, hakemukset



Hakemusten määrä ja hakemistavan %-osuus ikäryhmittäin



Hakemistavan %-osuus maakunnittain



Henkilökohtainen opastus palvelupisteissä ja
puhelimessa

Henkilökohtainen opastus palvelupisteissä ja asiointipisteissä

- Kelassa on 180 palvelupistettä ja niissä on 250 asiakaspäätettä asiakkaiden käytettävissä.
- Palvelupisteissä on käytössä palveluopastus, jossa autetaan asiakasta henkilökohtaisesti verkkoasioinnissa.
- Kun hakemus täytyy tehdä, ehdotetaan ensisijaisesti verkkoasiointia joko itsenäisesti tai avustaen.
- Mahdollista varata aika opastukseen.
- Lomakehyllyjä on vähennetty palvelupisteissä. Tarvittaessa paperilomakkeita tulostetaan asiakaspäätteiltä.
- N. 140 asiointipisteessä (entiset Yhteispalvelupisteet) annetaan myös paljon avustavaa neuvontaa Kelan asiointipalveluun liittyen.

Henkilökohtainen opastus puhelimesta

- Kelan puhelinpalvelussa annetaan tukea verkkoasiointiin.
- Kelasta on mahdollista varata puhelinaika, jolloin Kelasta soitetaan ja voidaan avustaa verkkohakemisessa.
- Myös Kansalaisneuvonta ohjaa verkkopalveluissa puhelimesta.
- Lisäksi Kela tarjoaa etäpalvelua asiointipisteissä, Ohjaamoissa, lähitoreilla yli 90 paikassa. Tällöin verkkopalvelun tuessa asiakkaalle korostuu Kelan ja kumppanin yhteistyö.

Yhteydenottojen aiheet kanavittain (palvelupiste ja puhelin) 1-11/2018

Yhteydenottojen syyt kanavittain 1-11/2018

	Yhteensä	Palvelupiste	Puhelin
Annettua päätöstä koskeva muutos	123 504	36 482	86 663
Annettua päätöstä koskeva tiedustelu	373 689	109 907	262 552
Asiakaspalaute	2 679	609	2 046
Ennakoiva asiantuntijapalvelu	35 325	2 032	32 493
Esitteen, lomakkeen tai todistuksen pyytäminen	171 328	141 803	29 085
Hakemuksen vastaanotto	491 479	438 732	51 454
Kela-kortti/Eurooppalainen sairaanhoitokortti	60 467	25 107	35 197
Kiirehtiminen	160 472	31 076	129 050
Liikamaksu ja takaisinperintäasiat	87 375	14 423	72 814
Lisäselvityksen antaminen	962 677	294 245	664 448
Maksutiedustelu	160 777	61 619	98 723
Muutoksenhakuasiat	27 760	9 431	18 133
Neuvonta	1 789 648	1 142 923	637 163
Neuvonta (ei Kelan hoitama asia)	35 896	25 472	10 006
Tuki verkkoasiointitilanteessa	97 752	85 871	11 581
Vireillä olevan etuushakemuksen tiedustelu	492 857	86 697	404 869

Vertaisneuvojien opastus

Esimerkki yhteistyöstä: Digiopastajien koulutus

- Verkosta virtaa! -hankkeessa alkoi vertaisohjaajien koulutus, tavoitteena saada uusia ikäihmisiä sähköisten palveluiden käyttäjiksi.
- Vapaaehtoiset opastajat ovat saaneet perehdytyksen ja käyneet maksuttoman Verkosta virtaa! -vertaisohjaajakouluksen.
- Hanke on päättynyt, mutta toiminta on saanut jatkuvan rahoituksen Stealta
- Yhteistyö Kelan kanssa alkoi pilotti-koulutuksilla Salossa ja Joensuussa 2017
- Yhteistyö on nyt sovittu jatkuvaksi:
 - osallistumme valtakunnalliseen vertaisohjaajakoulutukseen
 - skype-koulutus pilotti

Yhteistyölle jatkoa

- Paikallinen yhteistyö laajaa, verkkopalvelut painopisteenä mukana useimmiten.
- Seuraavaksi aloiteltu keskustelua kirjastojen koulutuksesta vastaavien kanssa (maakuntakirjastot)
 - Kirjastojen henkilökunnalle pidetty Digiloikka-koulutuksia Kelan palveluista Vaasassa 3.12.2018 ja Kokkolassa 10.12.2018, tulossa Seinäjoki 31.12.2018.
 - Tulossa perusteellisempi koulutus tammikuussa 2019, jota on mahdollista seurata ja kaikkien pohjalaismaakuntien kirjastoista, ja joka tallennetaan.
 - Tavoitteena malli, jota voi hyödyntää ympäri Suomea.

Asiakasraadit Digipalveluista senioreille

Senioreiden digitaidot

- Osallistujina Vaasassa 5 hlöä, 10 hlöä Kokkolassa ja Närpiössä 4 hlöä.
- Raadeista Vaasan ja Närpiön raadit ruotsinkielisiä
- Tavoitteena selvittää keinoja senioreiden digisyrjäytymisen ehkäisemiseksi mm. seuraavien kysymysten avulla:
 - Millaiset palvelut kannustavat käyttämään Kelan sähköistä asiointia?
 - Millaista tukea asiointiin toivotaan?
 - Voidaanko senioreiden digiosaamista ryhmitellä ja siten räätälöidä digitukea sopivaksi?
- Tulokset
 - Jokaisessa raadeista toivottiin järjestäväksi tapahtumia, joissa kerrotaan Kelan asiointipalveluista.
 - Viranomaiseen luotetaan, että he auttavat tiukan paikan tullen. Silloin Kelan pitäisi olla valmiina. Selkeys ja selkokieliisyys tärkeää.
 - Tukea tarjotaan eläkeläisjärjestöjen kautta, huoli niistä jotka eivät mukana järjestöjen toiminnassa.
 - Eri tasoiset käyttäjät tarvitsevat eri tyyppistä tukea. Osa tarvitsee henkilökohtaista palvelua jatkossakin.



Kiitos

Anne E. Kyllönen
Erikoissuunnittelija
Asiakkuuksien suunnitteluyksikkö, johtamisryhmä
anne.e.kyllonen@kela.fi

Kela|Fpa 