Lausunto Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomukseen 2023

Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen laatima toimintakertomus vuodelta 2023 pitää sisällänsä olennaiset asiat Kelan toiminnasta vuodelta 2023. Kelan hoitaman sosiaaliturvan etuusmenot olivat vuonna 2023 yhteensä 16,6 miljardia euroa ja Kelan toimintamenot olivat 660 miljoonaa euroa. Verkkopalvelun osuus kaikista hakemuksista oli 81 % (11,6 milj. hakemusta). Puhelinpalveluun saapui 2,3 miljoonaa puhelua. Takaisinsoittona hoidettiin 60 % puheluista. Puhelinajanvarauksen kautta hoidettiin 85 000 puhelua. Palvelupisteillä asioitiin noin 700 000 kertaa. Henkilöasiakkaiden tunnistetussa verkkoasioinnissa oli 58,5 miljoonaa asiointia.

Vuoden lopussa Kelassa oli töissä 8 465 toimihenkilöä, mikä oli 121 henkilöä vähemmän kuin vuotta aikaisemmin. Mm. sähkötukea haettiin ennakoitua vähemmän ja koronapandemia helpotti. Määräaikaisten toimihenkilöiden osuus väheni edellisestä vuodesta 189 henkilöllä ja heitä oli vuoden lopussa 695 henkilöä eli 8 prosenttia henkilöstöstä. Ylitöitä tehtiin vuonna 2023 1,1 prosenttia säännöllisestä työajasta (vuonna 2022 1,3 %). Ylitöitä tehtiin yhteensä 164 000 tuntia. Suhteessa henkilöstömäärään, eniten ylitöitä tekivät ratkaisuasiantuntijat, yhteisten palveluiden toimihenkilöt ja IT-asiantuntijat.

Kelassa edistettiin hyvää henkilöstökokemusta kehittämällä mm. itse- ja yhteisöohjautuvuutta, perheystävällisyyttä ja monipaikkaisuutta. Myös valmentavaan lähiesihenkilötyöhän oltiin tyytyväisiä. Etätyötä tehtiin Kelassa laajasti, keskimäärin 124 työpäivää/henkilö. Vuosittaisessa henkilöstökyselyssä kuormitustekijöiksi koettiin edelleen mm. liian isot työmäärät ja omaksuttavan tiedon suuri määrä. Hyväksi työpaikaksi Kelan koki 86 % vastaajista.

Kirjattuja uhkatilanteita vuodelta 2023 oli 1520 kpl (2022 1283 kpl). Uhkatilanteet ovat edelleen aivan eri tasolla kuin ennen perustoimeentulotuen Kelalle siirtoa, jolloin vuositasoilla kirjattiin noin 300 uhkatilannetta. Uhkailmoituksissa isoimmat ryhmät ovat: uhkaava ja epäasiallinen käytös, itsemurhauhkaus tai uhkaus perheenjäseniä kohtaan ja toimihenkilöön tai Kelaan kohdistuva uhkaus.

Vuonna 2023 henkilöstön sairauspoissaolot vähenivät edellisvuodesta 4,6 %:iin (vuonna 2022 5 %).

Kelassa tehdään tuottavaa ja tehokasta työtä valtakunnallisena organisaationa. Kelaan luotetaan nopeana ja tasapuolisena valtakunnallisena toimeenpanijana. Toimihenkilöt arvostavat työtänsä Kelassa ja Kelaa työnantajana. He ovat osaavia ja sitoutuneita ja 86 % henkilöstöstä kokee, että Kela on kokonaisuudessaan hyvä työpaikka. Kelalaisista 67 % on korkeakoulututkinnon suorittaneita. Ylempi korkeakoulututkinto on yli neljännellä.

Hallitusohjelmassa oli useita etuuslainsäädännön muutoksia, jotka lisäsivät asiakkaiden yhteydenottoja. Lainmuutoksiin on varattava riittävästi aikaa, jotta niiden voimaanpano voidaan tehdä hallitusti ja niistä johtuviin tietojärjestelmämuutoksiin ja -testauksiin, vies-

tintään ja henkilöstön koulutuksiin on riittävästi aikaa. Tärkeää on myös, että uusiin tehtäviin annetaan riittävät resurssit.

Tulevaisuudessa huolestuttavaa on, että Kelalle on asetettu historian isoimmat säästötavoitteet, vuosille 2025-2027 yhteensä 45 miljoonaa euroa. Koska etuudet ovat lakisääteisiä, emme voi valita, että joku jätetään hoitamatta. Leikkaus tarkoittaa muiden säästötoimien lisäksi noin 500 toimihenkilön vähennystä. Tulossa on myös iso määrä etuuslakimuutoksia, joihin ei ole luvattu lisäresursseja. Sosiaaliturvan leikkaukset ovat myös siirtäneet asiakkaita hakemaan toimeentulotukea. Vaarana on, että leikkaukset näkyvät asiakkaille pidempinä jonotusaikoina ja pidempinä hakemusten käsittelyaikoina. Kelan henkilöstöä on vähennetty jo tämän vuoden aikana ja syksyllä tehdyssä toimihenkilöiden työhyvinvointikyselyssä oli huolestuttava suunta. Iso huolenaihe on toimihenkilöiden jaksaminen pienemmällä henkilöstömäärällä tulevina vuosina.

Helsingissä 12.12.2024

Tuija Sarlin
puheenjohtaja
Ammattiliitto Kelan toimihenkilöt ry