



22.11.2021

Lausunto Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomukseen 2020

Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen laatima toimintakertomus vuodelta 2020 pitää sisäl-
länsä olennaiset asiat Kelan toiminnasta vuodelta 2020. Kelassa tehdään tuottavaa ja te-
hokasta työtä valtakunnallisena organisaationa. Kelaan luotetaan nopeana ja tasapuoli-
sena valtakunnallisena toimeenpanijana.

Maaliskuusta 2020 alkaen koronapandemia vaikutti paljon myös kelalaisten työmääriin
ja työskentelyyn. Suurin osa kelalaisista siirtyi kotietätöyöhön, toimistojen palveluneuvo-
jia siirrettiin puhelinpalveluun ja fyysinen asiakaspalvelu toteutui vain rajoitetusti. Toi-
mistoasointi väheni 2 miljoonasta kerrasta alle 1 miljoonaan kertaan. Kokoukset ja pala-
verit järjestettiin Skype-yhteyksillä. Nopea siirtyminen kotietätöyöhön muutti monen ke-
lalaisen arkirutiinit kertaheitolla. Koska Kelassa oli jo aiemmin panostettu etätöyöhön,
siirtymä pystyttiin tekemään onnistuneesti.

Kelan hoidettavaksi tuli yrittäjien työttömyysturva ja väliaikainen epidemiatuki. Mm.
työttömyysturvahakemusmäärät lähtivät voimakkaaseen nousuun. Tilanteesta selviyty-
miseksi tehtiin päätökset mm. etuuksien kevennetystä käsittelystä, lisäselvitysten vähen-
tämistä ja toimihenkilöiden harkinnan lisäämisestä. Tilanteeseen saatiin palkattua
myös lisäresursseja ja lisäksi mm. osa kehittämis- ja suunnittelutöistä keskeytettiin ja
toimihenkilöt siirtyivät ratkaisemaan ruuhkaisia etuuksia.

Vuonna 2020 Kelan henkilöstömäärä kasvoi koronapandemian aiheuttaman työmäärän
kasvun vuoksi. Vuoden lopussa Kelassa oli töissä 8 095 toimihenkilöä, mikä oli 444
henkilöä enemmän kuin vuotta aikaisemmin. Määräaikaisia toimihenkilöitä on 820 hen-
kilöä. Vaikka koronapandemian vuoksi Kelaan palkattiin lisätyövoimaa, ylitöiden
määrä nousi silti edellisestä vuodesta. Ylitöitä tehtiin vuonna 2020 1,2 prosenttia sään-
nöllisestä työajasta (vuonna 2019 1,1 %). Ylitöitä tehtiin yhteensä 165 244 tuntia, mikä
on 15 % enemmän kuin vuonna 2019.

Henkilöstökyselyn tuloksissa työkyky ja työhyvinvointi olivat Kelassa yhä korkealla
tasolla ja useat tunnusluvut olivat hyviä. Positiivista muutosta oli sekä työoloissa että
varsinaisessa työhyvinvoinnissa, lisääntyneen etätöyön myötä henkilöstö oli tyytyväinen
uusiin toimintatapoihin. Henkilöstöstä kuitenkin 21 % kokee työkykynsä alle 8:ksi,
stressiä kokee 12 % ja työpäivän jälkeen palautuu huonosti 6 %. Asiantuntijatyössä
isona kuormitustekijänä ovat mm. suuret omaksuttavat tietomäärät. Henkilöstökyselyn
mukaan toimihenkilöiden työhyvinvoinnin keskiarvo oli 8,2, tyytyväisten osuus työ-
hönsä oli 84 %.

Kirjattuja uhkatilanteita vuonna 2020 oli 1030 kpl (2019 1356 kpl), joten uhkatilantei-
den määrässä oli pientä myönteistä laskua. Koronaepidemian vuoksi toimistoasointi
väheni merkittävästi, uhkatilanteet eivät vähentyneet kuitenkaan samassa suhteessa. Uh-
katilanteet ovat kuitenkin edelleen aivan eri tasolla kuin ennen perustoimeentulotuen
Kelalle siirtoa, jolloin vuositasoilla kirjattiin noin 300 uhkatilannetta. Merkittävä määrä
toimihenkilöiden yhteydenotoista turvallisuushississa liittyy siihen, että etuuspäätöksissä
on ratkaisijan nimi. Haastavissa asiakastilanteissa uhkaukset ovat hyvin kuormittavia ja



22.11.2021

asiakkaiden uhkaukset herättävät huolta ja pelkoa.

Vuoden 2020 henkilöstön sairauspoissaolot vähenivät, sairauspoissaoloprosentti oli 3,9 %, yhteensä 83 094 pv (vuonna 2019 4,6 %). Asiakaspalvelun toimihenkilöiden sairauspoissaoloprosentit ovat kuitenkin edelleen huomattavasti keskiarvoa korkeammat, olleen 6 % (2019 7 %).

Kelan strategian yksi osa-alue on henkilöstökokemusosastrategia. Tärkeä osa strategiaa on toimihenkilöiden osaamisen kehittäminen ja varmistaminen, samoin työyhteisön toimivuuteen ja vuorovaikutukseen panostaminen.

Toimihenkilöt arvostavat työtänsä Kelassa ja Kelaä työnantajana. He ovat osaavia ja sitoutuneita ja suurin osa henkilöstöstä kokee Kelan hyväksi työpaikaksi. Toiminnan ja hyvän henkilöstösuunnittelun varmistamiseksi Kelan rahoitus olisi turvattava riittävän pitkäjänteisillä ratkaisuilla. Mm. IT-yksikön rahoitus olisi turvattava pysyvällä rahoituksella, eikä lisämäärärahapäätöksillä. Rahoituksen lyhytjänteisyys tuo epävarmuuden tulevaisuuden suunnitteluun sekä tuottaa usein myös kalliimpia ratkaisuja. Kelan henkilöstöresurssit ovat laskettu tarkalle, mikä näkyy paineina päivittäisessä työssä ja pysymisessä etuuksien lakisääteisissä käsittelyajoissa. Työhyvinvointiin ja työssäjaksamiseen tulee edelleen panostaa. Iso turvallisuusuhka on ratkaisijan nimen näkyminen etuuspäätöksissä ja yhdistys toivoo asiaan parannusta lainsäädännön kautta, jotta ratkaisijan nimeä ei näkyisi enää etuuspäätöksissä.

Helsingissä 22.11.2021

Tuija Sarlin
Kelan toimihenkilöt ry:n puheenjohtaja