

Mikko
Kapanen

Verkkokeskustelua Kelasta



49/2006

Sosiaali- ja terveysturvan selosteita

Mikko Kapanen

Verkkokeskustelua Kelasta



49/2006
Sosiaali- ja terveysturvan
selosteita

Kela [®]

KELAN TUTKIMUSOSASTO | HELSINKI 2006

ISBN 951-669-681-3 (nid.), 951-669-682-1 (pdf)

ISSN 1455-0113

Vammalan Kirjapaino Oy

Vammala 2006

ALKUSANAT

Selvitän tutkimuksessani, millaista verkkokeskustelua kansalaiset käyvät Kelasta. Aineistona käytän ”Kelan toiminta mättää pahasti” -keskustelua, joka käytiin Ilta-Sanomien verkkolehden keskustelupalstalla loppukeväästä 2004. Keskustelua edelsi useita Kelaa kriittisesti käsitteleviä uutisia.

Tutkimuksen käsikirjoitusta kommentoivat tutkimusprofessori Katri Hellsten, vastaava tutkija Tuula Helne, tutkija Markku Laatu ja vastaava tutkija Hannu Tuomikoski. Raportin painokuntoon saattamisesta vastasivat toimittaja Tarja Hyvärinen, tutkimusassistentti Petra Niilola sekä toimistosihteerit Eeva-Kaisa Keinänen ja Ritva Salavirta. Kaikki edellä mainitut työskentelevät Kelan tutkimusosastossa.

Tammikuussa 2006

Tekijä

Mikko Kapanen, tutkija, YTM
Kelan tutkimusosasto
mikko.kapanen@kela.fi

www.kela.fi/tutkimus

SISÄLLYS

1	Kela asiakastutkimusten valossa	3
1.1	Tyytyväisyys Kelan toimintaan	3
1.2	Kansalaisten palveluodotukset	3
1.3	Tutkimuksen tavoitteet, vaiheet ja menetelmät	4
2	Internetin keskustelupalsta asiakastutkimuksen aineistona	5
2.1.	Keskustelupalstan hyödyntäminen tiedotusvälineissä	5
2.2	Keskustelupalstan hyödyntäminen julkisella sektorilla	5
2.3	Keskustelupalstan välittämä kuva suomalaisista	6
2.4	Ilta-Sanomien keskustelupalstan erityispiirteitä	6
2.4.1	Edustavuus	6
2.4.2	Tekninen rakenne ja säännöt	7
2.4.3	Keskustelun luonne	7
3	Keskustelu	8
3.1	Kelaa koskevan keskustelun kulku	8
3.2	Asiakaspalvelun ystävällisyys	11
3.3	Oikeudenmukainen kohtelu	12
3.4	Vaivattomuus	13
3.4.1	Asiointi	13
3.4.2	Hakumenettely	13
3.4.3	Hakemusten läpimenoaika	15
3.5	Etuuksien taso	17
3.5.1	Etuuksien liian matala taso	18
3.5.2	Etuuksien liian korkea taso	19
3.5.3	Yhteiskunnan antama tuki ei välttämättä näy tiliotteessa	19
3.6	Etuuksien väärinkäyttö ja takaisinperintä	20
3.6.1	Millaista takaisinperinnän tulisi olla?	21
3.6.2	Etuuksien väärinkäytön vaikeus	22
3.6.3	Syitä etuuksien väärinkäyttöön	22
3.6.4	Väärinkäytön ehkäisymuotoja	23
4	Yhteenveto ja johtopäätökset	24
4.1	Keskustelupalsta Kelan asiakastutkimuksen aineistona	24
4.2	Asiakaspalvelu vaatii pitkää pinnaa	25
4.3	Kelan palveluiden sähköistäminen tulee tarpeeseen	25
4.4	Etuuksien tason riittävydestä ei yksimielisyyttä	25
4.5	Toiveiden toteuttaminen on jo työn alla	26
	Kirjallisuus	26
	Liitteet	

Liitteet

1 Kela asiakastutkimusten valossa

1.1 Tyytyväisyys Kelan toimintaan

Kelan asiakaspalvelututkimuksilla on pitkä historia. Ensimmäiset asiakastutkimukset Kelasta tehtiin jo 1950-luvulla (Suomen Gallup). Tutkimuksia ryhdyttiin tekemään säännöllisin aikavälein kuitenkin vasta 1990-luvun puolivälin jälkeen. Aluksi vuosittain tehtävät asiakaskyselyt¹ kohdistuivat vain Kelan toimistoissa asioineiden mielipiteisiin. Myöhemmin näiden rinnalla alettiin toteuttaa tutkimuksia, jotka tavoittivat myös niiden kansalaisten käsityksiä, jotka eivät ole Kelan toimistojen asiakkaita tai jotka ovat hoitaneet Kelan kanssa asioinnin muulla tavalla kuin käymällä toimistossa. 2000-luvulla kiinnostuksen kohteena ovat olleet myös Kelan muiden sidosryhmien tai yhteistyökumppanien mielipiteet².

Ensimmäinen koko väestölle suunnattu puhelinhaastattelututkimus (Suomen Gallup 2000) osui ajankohtaan, jolloin Kela oli esillä julkisuudessa kielteiseen sävyyn. Huomiota herättivät mm. väärin maksettujen eläkkeiden takaisinperinnät, Kelan ”kapulakieli”, väitteet Kelan toiminnan väärinkäytöksistä ja Kelan asema yhteiskunnassa. Kielteiset kohut antoivat uutta potkua samoille aiheille, mistä Kela oli aiemminkin saanut moitteita. (Hellsten 2004, 6–8.)

Toisin kuin julkisuudessa käydystä keskustelusta voisi päätellä, Kelan asiakkaat ovat kuitenkin yleensä varsin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Kela on menestynyt hyvin myös asiakastutkimuksissa, joissa julkisen sektorin organisaatioita on vertailtu keskenään. Erityisesti Kelassa asioineet vastaajat ovat antaneet Kelasta paremman arvion kuin muut vastaajat³. (Esim. TNS Gallup 2005.)

¹ Kela-barometrin asiakaskysely on toteutettu vuosina 1996–2005. Asiakaskyselyn aineisto kerätään kyselylomakkeilla, jotka on jaettu toimistossa asioineille asiakkaille. Kela-barometri sisältää myös vuosittaisen Kelan esimiehille ja muulle henkilöstölle tehdyn kyselyn.

² Kansalaisille ja Kelan yhteistyökumppaneille suunnatut puhelinhaastattelut on toteutettu vuosina 2000 ja 2002–2005 (TNS Gallup, ent. Suomen Gallup).

³ Yleensäkin kriittisimmin eri organisaatioihin suhtautuvat useimmiten juuri ne, joilla ei ollut välitöntä kokemusta kyseisistä organisaatioista. Positiivinen kokemus kasvokkain kohdatusta asiakaspalvelijasta voi synnyttää enemmän kiitollisuutta tai myönteisyyttä kuin universaali (kaikille kuuluva) etuus, ennen kuin se muuttuu osaksi arkea. (Julkonen ym. 2004, 264.)

Asiakkaiden antamat arvosanat Kelan palvelulle kuitenkin vaihtelevat asioinnin syynä olevan Kelan etuuden mukaan (esim. Mattila 2002c). Asiakastytyväisyyden parantaminen riippuu myös sekä etuuksia että niiden toimeenpanoa koskevasta kehittämistyöstä (Laatu 2004⁴).

1.2 Kansalaisten palveluodotukset

Perinteiset asiointitavat (toimistossa asiointi, puhelinpalvelu, kirjeet) ovat edelleen suosituimpia tapoja olla yhteydessä Kelaan, vaikka sekä Internet-palvelut että niitä haluavien osuudet ovatkin viime vuosina kasvaneet. Toimistossa asioiminen on etenkin ikääntyneiden ja monimutkaisia asioita hoitavien mieleen (Mattila 2002b). Toimistossa asioineista ei ole löydettävissä ryhmää, joka pitäisi jotain muuta asiointitapaa sitä vaivattomampana (Kela-barometri 2005).

Tulevaisuudessa kysyntä etuuksien vaihtoehtoisten asiointitapojen järjestämisestä on ilmeinen. Sähköiseen asiointiin tottunut sukupolvi asettaa hyvälle palvelulle aivan toisenlaisia edellytyksiä kuin aiempien vuosikymmenten ns. tiskiasiakkaat. Etenkin sairaanhoitokorvausten käsittely on jo kehittynyt vaativimpienkin asiakkaiden toiveiden mukaisesti, sillä yhä useampi kansalainen saa korvauksensa suoraan lääkäriaseman kassalta. (Ks. esim. Tuomikoski 2002; Mattila 2004.)

Mattilan (2004) mukaan toiveet Kelan palvelusta on luokiteltavissa viiteen ominaisuuteen: nopea, vaivaton, ystävällinen, neuvova ja asiantunteva. Viidestä ominaisuudesta nopeus⁵ poikkeaa luonteeltaan muista. Vaikka palvelun muut ulottuvuudet toteutuisivat, kohtuuttoman pitkäksi koettu hakemuksen läpimenoaika voi pilata koko palvelukokemuksen. Vaikka palvelun ystävällisyys ja asiantuntevuus koetaankin vahvuuksiksi, etenkin neuvontaan kohdistuu toiveita. Asiakkaiden mielestä neuvonnan tulisi olla niin aktiivista, että asiakkaan ei tarvitsisi osata kysyä asiaa sen oikealla nimellä. Tällöin neuvonnan lähtökohtana olisi asiakkaan elämäntilanteen huomioon ottaminen, eikä pelkästään asiakkaan tiedustelema etuus tai asia. (Mattila 2002b.)

⁴ Kyseessä on vuonna 2004 toteutettu kysely, joka kohdistui kymmeneen erikokoiseen, väestö- ja elinkeinorakenteeltaan erilaiseen toimintaympäristöön ja eri vakuutusalueilla oleviin toimistoihin (Laatu 2004).

⁵ Hakemuksen läpimenoaika tai asiointivuoron odotusaika toimistossa.

1.3 Tutkimuksen tavoitteet, vaiheet ja menetelmät

Edellä mainitsemani tutkimukset antavat melko kattavan kuvan koko kansan mielipiteistä. Kela on myös viime vuosina kerännyt aktiivisesti tietoa erilaisilla asiakasraadeilla ja ottamalla käyttöön asiakaspalautejärjestelmän⁶. Lisäksi Kelassa on suunnitteilla ja meneillään useita asiakaspalvelun kehittämiseen tähtäviä hankkeita (liite 1).

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan yhtä tutkimuksen ja kehittämisen kannalta kiinnostavaa osa-ainestoa: Kelasta käytyä verkkokeskustelua. Tutkimuksen kohteena on ”Kelan toiminta mättää pahasti” -keskustelu (Ilta-sanomat 2004), joka käytiin Ilta-Sanomien verkkolehdestä 27.4.–5.5.2004. Verkkokeskustelua ei ole aiemmin käytetty Kelan asiakastyytyvää ja julkisuuskuvaa koskevien tutkimusten aineistona.

Keskustelupalsta ei ole aineistona kovin edustava, joten keskustelu voi luoda vinoutuneen kuvan suomalaisten mielipiteistä.⁷ Oletuksenani kuitenkin on, että keskustelijoiden kommentit auttavat tulkitsemaan ja täydentämään muilla tiedonkeruumenetelmillä kerättyä tietoa, joka useimmiten on numeerisessa muodossa. Toisaalta käyttämällä aineistona julkista keskustelupalstaa saadaan tarkentavia kuvia organisaation ja asiakkaiden välisiin kipupisteisiin eli mahdollisiin aiempien tutkimusten jättämiin mustiin aukkoihin.⁸ On sitten toinen asia, mitä keskustelijoiden tarjoamista lääkkeistä uskaljetaan käyttää ja mitkä ovat niiden sivuvaikutukset.

Verkkokeskustelun käyttäminen tutkimuksen aineistona voi herättää eettisiä kysymyksiä. Eskola ja Suoranta (1998, 54) esittävät, että keskusteluryhmiä tutkittaessa tutkimusintressistä tulisi kertoa keskustelijoille myös silloin, kun tutkimusinnostus on herännyt vasta keskustelun päätyttyä. Roineen (2004) mielestä tämä kuitenkin on liikaa vaadittu, koska periaatteessa kuka tahansa voi lukea heidän viestejään, aivan kuten lehtien yleisönosastokirjoituksia. Keskustelijat ovat siis tehneet omat

valintansa, miten paljon he haluavat kertoa itselleen. Näin ollen keskustelun jälkikäteen tapahtuvaa analysointia ilman keskustelijoiden suostumusta ei voida katsoa epäeettiseksi, varsinkin jos tutkimus ei tuota sellaista tietoa, joka lisäisi keskustelijoiden tunnistettavuutta tai muulla tavalla vahingoittaisi heitä. (Roine 2004, 21.)

Tässä tutkimuksessa keskustelijoiden suostumuksen hankkiminen olisi sitä paitsi ollut hyvin hankalaa. Analysoimaani keskusteluun osallistuneet antavat viesteissään vaikutelman, että he haluaisivat viestinsä otettavan laajemminkin huomioon (ks. tarkemmin luku 2.2). Lisäksi päädyin käyttämään suoria lainauksia kirjoittajien viesteistä ja mainitsemaan sekä niiden että kaikkein aktiivisimpien kirjoittajien nimimerkit (vrt. Ollikainen 2004, 121).

Tutkimuksen aineiston alkukartoitukseen käytin käsittekarttojen (*mind map*) piirtämiseen suunniteltua tietokoneohjelmaa. Varsinaisesta käyttötarkoituksesta poikkeavasta tavasta huolimatta ohjelma soveltui hyvin myös keskustelun puumaisen rakenteen kuvaamiseen. Eri alateemojen ajoittamista ja keskustelijoiden käyttämää viittaustekniikkaa tarkastelin SPSS-ohjelman tuottaman grafiikan avulla.

Tutkimusaineiston luokittelussa käytin pohjana Kelan asiakaspalautejärjestelmässä käytettyä luokittelua (Kela 2004a). Työlään kokeilun kautta en nähnyt aiheelliseksi luokitella viestejä kovin yksityiskohtaisesti. Usein samasta viestistä pystyi luokittelemaan kommentteja moneen eri luokkaan. Lisäksi monen viestin osat olisi voitu sijoittaa useampaan kuin yhteen luokkaan. Muun muassa tämän vuoksi teemojen kvantifiointi ei olisi ollut kovin mielekästä. Kiinnitän erityistä huomiota lähinnä Kelaa koskeviin kommentteihin.

Palstan valvonnan yhteydessä poistetuista viesteistä minulla ei ole tietoa. Keskustelun häirintään tähtäviä viestejä en havainnut, jos saman asian toistamista lukuisissa eri viesteissä ei oteta huomioon. Keskustelijoiden toisilleen jakamat elämänohjeet olivat sinänsä mielenkiintoista luettavaa, mutta en tulkinnut niitä tarkemmin, koska ne liikkuivat varsin kaukana keskustelun alkuperäisestä aiheesta.

Luvussa 2 tarkastelen Internetin keskustelupalstaa asiakastutkimuksen aineistona. Luvun alussa esitelen lyhyesti keskustelupalstan hyödyntämistä tiedotusvälineissä ja julkisella sektorilla. Tarkastelen

⁶ Kelan Internet- ja intranet-sivustoilla toimiva asiakaspalautteen keräämiseen ja hyödyntämiseen tarkoitettu järjestelmä (ASPAL).

⁷ Aineiston ongelmia on kuvattu tarkemmin luvuissa 2.3 ja 2.4.

⁸ Tiedonkeruumenetelmästä riippuen kansalaisten huomion painopiste kiinnittyy hieman eri tavoin.

aineistoa kriittisesti pohtimalla Internetin keskustelupalstan edustavuutta. Luvun lopuksi esittelen Ilta-Sanomien keskustelupalstan erityispiirteitä (edustavuus, tekninen rakenne ja säännöt, keskustelun luonne).

Kolmannessa luvussa keskityn Ilta-Sanomien Kelaa koskevan keskustelun kulkuun. Luokittelin keskustelun viiden otsikon alle: asiakaspalvelun ystävällisyys, oikeudenmukainen kohtelu, vaivattomuus, etuuksien taso sekä etuuksien väärinkäyttö ja takaisinperintä. Tulkitsen vaivattomuutta sen laajemmassa merkityksessä (asiointi, hakemusmenettely, hakemusten läpimenoaika). Keskustelu etuuksien tasosta keskittyy sen riittävyteen. Etuuksien väärinkäyttö ja muut liikamaksut herättivät keskustelua mm. takaisinperinnän menetelmistä sekä väärinkäytön syistä ja niiden ehkäisymuodoista. Neljännessä luvussa teen aikaisemmista luvuista yhteenvedon ja johtopäätöksiä.

2 Internetin keskustelupalsta asiakastutkimuksen aineistona

2.1 Keskustelupalstan hyödyntäminen tiedotusvälineissä

Internetin suosion kasvaessa moni sanomalehti on perustanut verkkosivuilleen keskustelupalstan. Sanoma- ja aikakauslehdissä vuosien mittaan kehittyneet ja lukijoille tuttu mielipiteen ilmaisutapa tai -kulttuuri on siirtynyt osittain verkkoon. Keskustelupalstalle kirjoittaminen on helpompaa, koska lähes kaikki kirjoitukset julkaistaan – usein välittömästi. (Katajamäki 2001, 1, 2 ja 14.) Toisaalta palstan avoimuudella voi olla kielteisiäkin seurauksia. Viestien suuren lukumäärän vuoksi yksittäisiin mielipiteisiin suhtaudutaan vähemmän vakavasti kuin toimituksen seulan läpäisseisiin kirjoituksiin. (Savolainen 1996, 52.)

Tiedotusvälineiden keskustelualueista on tehty Suomessa vähän tapaustutkimuksia. Yhtenä esimerkkinä mainittakoon Katajamäen (2001) tekemä pro gradu -työ sanomalehti Keski-suomalaisen keskustelupalstasta. Tutkimuksesta käy ilmi, että sanomalehtien keskustelupalstoilla saatetaan pyrkiä muuhunkin kuin osallistuvaan tiedonvälitykseen tai vain sanomalehden Internet-sivujen vuorovaikutuksellisuuden lisäämiseen. Esimerkiksi Keski-suomalaisen verkkoversion keskusteluja vietään silloin tällöin uutistuottajille juttuvinkeiksi. Lisäksi Keski-suomalaisen toimittaja oli kaksi ker-

taa kirjoittanut itse yleisönosastolle provosoivan kirjoituksen, jotta palstalle saataisiin lisää elämää. Molemmissa tapauksissa toimitus oli saanut satoja viestejä, joista kävi ilmi, että ihmiset olivat suhtautuneet viesteihin tosissaan. (Katajamäki 2001, 15 ja 17.)

2.2 Keskustelupalstan hyödyntäminen julkisella sektorilla

Julkisten palvelujen arvioinnin aineistona keskustelupalsta on vielä varsin vähän käytetty. Tämä antaa hyvän syyn pohtia, voisiko Internetin keskustelupalstoista olla jotain hyötyä Kelan toiminnan kehittämisen kannalta, aivan kuten Kelan asiakaspalautejärjestelmästä. Vaikka osalle kansalaisista keskustelu Internetissä on lähinnä viihdettä, joukkoon mahtuu myös niitä, jotka toivovat äänensä kantautuvan myös päättäjien tietoon.

Tämä nettinyse toimii nykyisin niin hyvin, että IS:n pitäisi kehittää sen yhteyteen teemakohtainen kansalaisaloitepalsta/lehti, johon sopisivat kommentit yksöisaiheesta ja joka voitaisiin sivujen täytyttyä lähettää asianomaiselle ministerille tai kehittämissatrapille. Voitaisiin harkita muitakin lähetystätapoja. Moni asia on arvokas ja pohdinnan tuloksia ei pitäisi heittää pois pesuveden mukana. Ministereillähän ei ole aikaa lukea näitä aloitteita kuin sattumalta. (Pan-konpiällysmies, 104/386)

Yhdellä tavalla toivomukseen on jo vastattu. Vuonna 2000 avattiin valtionhallinnon sähköinen kansalaisfoorumi, jossa kansalaiset voivat kommentoida mm. käynnistyviä tai käynnissä olevia hankkeita ja lainsäädäntöuudistuksia. Keskustelupalstan tavoite on saada hallinnon hanke- ja valmistelutyöhön kansalaisten suoria näkemyksiä, asiantuntemusta ja mielipiteitä. Samalla luodaan mahdollisuus kansalaisten ja virkamiesten vuoropuhelulle. Keskusteluja ei kuitenkaan käynnistetä keskustelijoiden aloitteesta, vaan ne avataan vain kehittämissatrapin tai uudistuksen pohjalta. Yksittäisen keskustelun päätyttyä siitä kirjoitetaan yhteenvedo, joka liitetään hankkeen valmisteluasiakirjoihin. Tulevaisuudessa keskustelun vaikutuksesta hankkeiden jatkovalmisteluun on tarkoitus myös tiedottaa. (www.otakantaa.fi.) Myös Kelalla on käytössä Internetin keskustelupalsta, joka on keskitynyt opintoetuuksien neuvontaan.

2.3 Keskustelupalstan välittämä kuva suomalaisista

Suomessa Internet-käyttäjien osuus koko väestöstä vaihtelee huomattavasti ikäluokittain. Kun yli 50-vuotiaissa Internetiä käyttävien osuus on hie- man yli 40 prosenttia, nuoremmilla ikäluokilla vastaava osuus vaihtelee 80–100 prosentin välillä. Aktiivisimmat Internetin käyttäjät löytyvät alle 25-vuotiaiden ikäryhmästä. (Taloustutkimus 2004.)

Internet-kyselyihin vastaavat enimmäkseen nuoret ja koulutetut ihmiset. Tutkimukset saatetaan tästä huolimatta uutisoida siten, että niiden tuloksia pidetään yleisenä totuutena suomalaisista. Näin vaarana on, että joidenkin mielipiteitä ei kuulla ollenkaan ja toisten ajatukset taas korostuvat suhteettomasti. (Helsingin Sanomat 19.10.2002.) Saman ”lainalaisuuden” voidaan ajatella toteutuvan myös Internetin keskustelupalstoista tehdyissä tulkinnoissa.

Keskustelupalstoilla lukijoiden joukko on huomattavasti niihin kirjoittavien osuutta suurempi. Aktiivikirjoittajien ja sivustaseuraajien osuudet ovat yleensä noin 1:4 keskusteluryhmästä riippuen. Kynnys kirjoittamiseen voi johtua siitä, että keskustelua dominoivat muutamat henkilöt, ja ryhmässä vallitsevat tietyt käyttäytymiskoodit ja hierarkia. (Savolainen 1999, 16.) Tiedotusvälineiden keskusteluvuilla ei välttämättä ole yhtä ankaria sääntöjä kuin yhteisöllisemmällä ja sisäänpäin lämpiävämällä ryhmällä (Katajamäki 2001, 29).

Verkkokeskustelun sääntöjen ja pakollisen rekisteröitymisen puuttuminen voi lisätä keskusteluun ohimenevyyden leiman (vrt. Kuronen 2000, 111). Keskustelupalstalla käyneiden yleisen mielipiteen selvittäminen on vaikeaa, mikäli kaikki kirjoittajat eivät ole käyttäneet aina samaa nimimerkkiä. Näin ollen kirjoittaja voi halutessaan kommentoida itse itseään – ilman, että muilla keskusteluun osallistuneilla on siitä mitään käsitystä. Voi olla myös mahdollista, että joku henkilö kirjoittaa jonkun toisen nimellä tai nimimerkillä.

Keskustelupalstojen kirjoittajille on tyyppillistä tuoda esille eriäviä mielipiteitä eikä niinkään korostaa näkökulmia, joista ollaan samaa mieltä (Savolainen 1999, 20). Siten pahimmassa tapauksessa pieni, mutta aktiivinen ryhmä voi luoda harhaisen käsityksen suomalaisten mielipiteistä. Vihan lietsannon lisäksi viestit voivat olla myös sosiaalisuut-

ta edistäviä tai tiedollista vuorovaikutusta (Ollikainen 2004, 3).

Useimmiten Internetin keskustelut muodostavat kuitenkin oman maailmansa, jonne moni ei päädy joko taitojen tai kiinnostuksen puutteen vuoksi. Keskusteluun osallistuvat saattavat siis luoda sisältöjä, joista muut eivät välttämättä ole ollenkaan tietoisia.

Usein saatetaan myös ajatella, että keskustelijat kirjoittavat lähinnä oman edun näkökulmasta. Näin ei välttämättä kuitenkaan ole:

En ole puhunut täällä omista asioistani, vaan yleisesti, erään sorretun ihmisryhmän puolesta. Kummallista, että aina luullaan, että on oma lehmä ojassa, jos puhuu jostain asiasta. kyllä asiasta pitää voida keskustella yleisestikin. (Marija, 368/386)

Vaikka joukossa on myös mielipiteensä huolellisesti perustelleita keskustelijoita, nimimerkin taakse piiloutuvan ei välttämättä tarvitse perustella kirjoituksiaan. Keskustelupalstojen viestit sisältävät usein myös asiavirheitä, mikä kieli siitä, että keskustelijat eivät välttämättä ole perehtyneet käsitelyihin aiheisiin kovin tarkkaan. Jos mielipide on jyrkkä ja provokatiivinen, kirjoittajan anonymiteetti muodostaa ongelman. Tällöin lukija voi kokea, että kirjoittaja ei ehkä olekaan esittämiensä mielipiteiden takana. (Kuronen 2000, 112.)

2.4 Ilta-Sanomien keskustelupalstan erityispiirteitä

2.4.1 Edustavuus

Ilta-Sanomien verkkopalvelu on yksi Suomen suurimmista. Verkkopalvelussa vierailee joka viikko noin 400 000 kävijää, joista keskusteluosioissa käy noin 80 000. Kävijätutkimuksen (TNS Gallup 2004a) mukaan tyyppillisin Ilta-Sanomien keskusteluosiossa vieraileva henkilö on 35–49-vuotias nainen, korkeasti koulutettu toimihenkilö, pääkaupunkiseudulla asuva, puolison kanssa kaksin asuva ja keskituloinen.

Kävijöistä peräti 90 % käyttää Internetiä vähintään viitenä päivänä viikossa. Lisäksi Kelaan kriittisimmin suhtautuvat eli pääkaupunkiseudulla asuvat ja 25–34-vuotiaat ovat yliedustettuina. Eläkeläisten osuus on pieni suhteessa heidän osuuteensa

koko väestöstä. Muulta osin keskustelijoiden erilaiset elämäntilanteet ovat sen sijaan varsin hyvin edustettuina suhteessa koko väestöön (liite 3; liite 4.) Aineisto yksinään ei täten anna mahdollisuuksia kovin rohkeiden yleistettävien johtopäätösten tekoon. Se on varsin vinoutunut eikä anna koko kuvaa kansalaisten mielipiteistä. Asettamani tutkimusongelman kannalta aineiston edustavuus ei kuitenkaan ole tärkeää.

Aineiston edustavuuden arviointia vaikeuttaa huomattavasti se, että saatavillani ei ollut tietoa siitä, ketkä keskusteluosiossa vierailevista lopulta kirjoittavat viestejä ja näin ollen varsinaisesti osallistuvat keskustelun kulkuun. Tulkintaa kävijöistä vaikeuttaa myös se, että Ilta-Sanomien keskusteluosion käyttäjien profilitiedot eivät myöskään välttämättä kerro koko totuutta. Kävijätutkimus on nimittäin toteutettu satunnaisotoksena keskusteluosion poistuneille. Internetin pop-up-kyseilyjen keskimääräinen vastausosuus on arviolta vain 5–15 prosenttia.

2.4.2 Tekninen rakenne ja säännöt

Internetin keskustelupalstan tekninen rakenne asettaa tiettyjä rajoituksia keskustelun etenemiselle. Palstat on yleensä toteutettu pääasiassa kahdella tavalla, joko hierarkkisine, puumaisiin säikeisiin jaettuina listoina tai allekkain olevien puheenvuorojen ketjuina. Ilta-Sanomien keskustelut on toteutettu jälkimmäisellä tavalla (kuviot 1).

Ilta-Sanomien keskusteluosion keskustelut eivät ole täysin vapaita. Vaikka keskustelupalstalla voi esiintyä anonyymisti, keskusteluun ei voi osallistua ilman tunnistetietoja. Nimimerkin lisäksi kirjoittajan on annettava myös oikea nimi, osoite, puhelinnumero ja sähköpostiosoite. Oikea nimi ja yhteystiedot eivät kuitenkaan ole julkisesti nähtävillä⁹. (www.iltasanomat.fi.)

Edellä mainittujen vaatimusten lisäksi Ilta-Sanomien pidättää itselleen oikeuden päättää, mistä aiheista keskustelua käynnistetään. Ehdotuksia uusiksi aiheiksi tulee Ilta-Sanomien mukaan niin paljon, että kaikkia hyviäkään viestejä ei voida julkaista – ainakaan välittömästi. Ajattomia aiheita saate-

Kuvio 1. Yhden Ilta-Sanomien keskustelun näkymä mallinnettuna.

The image shows a screenshot of a discussion thread interface. It is divided into two main sections, each enclosed in a dashed border. The top section is titled "Aloitustiedon otsikko" (Message header) and contains the text "Varsinainen viesti." (Main message), "Nimimerkki (päivämäärä ja kellonaika)" (Nickname (date and time)), and buttons for "►Kommentoi" (Comment) and "►Postita" (Post). Below this is a "Kommentit¹⁾" (Comments) section with a dropdown menu showing "1-10" and a right arrow button. The dropdown menu is open, showing options: "1-10", "11-20", "Uusimmat 10" (Newest 10), and "Kaikki" (All). The bottom section is titled "viestin nro/kaikkien viestien lkm" (Message number/total number of messages) and contains the text "Viittauksen kohteen nimimerkki (viestin nro): Varsinainen viesti" (Reference target nickname (message number): Main message), "Nimimerkki (päivämäärä ja kellonaika)" (Nickname (date and time)), and buttons for "►Kommentoi" (Comment) and "►Postita" (Post). Below this is another "Kommentit" (Comments) section with a dropdown menu showing "1-10" and a right arrow button.

¹⁾ Sivunäkymäksi voi valita joko kymmenen peräkkäistä viestiä tai kaikki viestit.

taan julkaista sopivan tilaisuuden tullen. Koska Ilta-Sanomien on oikeudellisessa vastuussa kaikista tekstistä, joita sen sivuilla julkaistaan, se haluaa myös valvoa ja valikoida, mitä sen sivuilla julkaistaan. Keskustelun valvojat (ns. verkonvalvojat tai moderaattorit) saattavat myös editoida kirjoituksia luettavammiksi ja pelisääntöjen mukaisiksi. Keskustelua päivitetään maanantaista perjantaihin klo 8–22 ja viikonloppuisin 9–22.¹⁰ (www.iltasanomat.fi.)

2.4.3 Keskustelun luonne

Ilta-Sanomien keskustelufoorumissa keskustelujen aloitukset liittyvät usein lehden lööppiin tai muuhun lehdessä olleeseen kiinnostavaan aiheeseen. Yhteiskuntapoliittiset aiheet näyttävät herättävän varsin suurta kiinnostusta – ainakin viestiketjujen pituuksista päätellen. Tämän tutkimuksen aineistona olevan Kelaan liittyvän keskustelun lisäksi muita samoihin aikoihin käsiteltyjen aiheiden otsikoita olivat mm.

⁹ Tallennetut tiedot tallentuvat tietokoneen välimuistiin, joten esim. julkisessa tilassa seuraavalla tietokoneen käyttäjällä saattaa olla mahdollisuus käyttää edellisen tietokoneen käyttäjän tietoja, mikäli www-selaimen välimuistiä ei tyhjennetty.

¹⁰ Arkena keskellä päivää tekemäni lyhyt koeviesti hyväksyttiin osaksi keskustelua noin viidessä minuutissa. Kyseessä ei kuitenkaan ollut tutkimukseni aineistoksi valittu keskustelu.

- Veriteko metrossa osoitti mielenterveyshoidon puutteet (155 viestiä)
- Onko Halonen epäonnistunut presidenttinä? (2 219 viestiä)
- Kaunista naista ei oteta vakavasti työelämässä (231 viestiä)
- Ympäristöministeriö haaskaa rahoja Pietariin (111 viestiä)
- Bensan hinta hirvittää (414 viestiä).

Ilta-Sanomien keskustelupalstan sisällöllä on yhteneväisyyksiä vuonna 2003 lanseerattuun Kelan asiakaspalvelujärjestelmään annettuihin palautteisiin: tyytyväinen kansalainen ei liiemmin kiittele ja kirjoittele. Vuonna 2003 Kelassa oli 39,2 miljoona asiointitapahtumaa mukaan lukien suorakorvausasiakkaat, jotka asioivat apteekin tai muun palveluntuottajan kanssa. Näistä pelkästään toimistoissa asiointeja oli noin 18 miljoonaa kappaletta, joista keskimääräin vain noin 0,05 prosentin yhteydessä annettiin negatiivista palautetta (osuus on laskettu ajalta 1.9.2003–31.8.2004).

Kelan asiakaspalvelujärjestelmässä palautetta antavat usein etenkin ne, jotka kaipaavat muutosta tai joilla on kehittämisehdotuksia. Luultavasti kansalaisten lähtöoletus on, että esimerkiksi Kelasta yleensä saa tai pitää saada hyvää palvelua vastineeksi maksetuille veroille. Näin ollen vain epäkohdista tarvitsee antaa palautetta. Palautteiden lukumäärästä on siten erittäin varovaisesti pääteltävissä, miten suuresta muutospaineesta todellisuudessa on kyse. Niin asiakaspalautteen kuin Ilta-Sanomien keskustelupalstan Kelaä koskevan keskustelunkin anti on mielekästä suhteuttaa esim. vuosittain toteutettavan Kelan asiakastutkimuksen tuloksiin, joista todellinen muutospaine käy paremmin ilmi (ks. luku 1.1).

3 Keskustelu

3.1 Kelaä koskevan keskustelun kulku

Ilta-Sanomien viikon kestäneeseen ”Kelan toiminta mättää pahasti” -keskusteluun osallistui 143 erilaista nimimerkkiä yhteensä 386 viestillä, joista yli puolta kommentoitiin vähintään kerran. Kymmenen ahkerimman kirjoittajan voidaan sanoa hallitsevan merkittävästi keskustelun kulkua, sillä he kirjoittivat yli neljäkymmentä prosenttia kaikista viesteistä (taulukko).¹¹ Lähetettyjen viestien luku-

määrällä mitattuna ahkerimmalla kirjoittajalla oli sanottavaa 42 viestin verran, mikä tarkoitti yli kymmentä prosenttia kaikista viesteistä.¹² 46 nimimerkkiä kirjoitti vähintään kaksi viestiä.

Taulukko. Kymmenen ahkerinta keskustelijaa.

	Nimimerkki	Osuus kaikista viesteistä (%)
1.	Hvosp-täti	10,9
2.	Marija	8,5
3.	Hiljainen kapina	7,3
4.	AaVee	2,3
5.	Ilman tukiaisia	2,3
6.	Lempi-täti	2,3
7.	XX (nimi muutettu)	2,3
8.	Pankonpiällysmies	2,3
9.	XY (nimi muutettu)	2,1
10.	Äiti40	2,1
	Yhteensä	42,4

Aktiivisimpien kirjoittajien mielipiteet ovat hyvin edustettuina myös käyttämässäni sitaateissa. Lisäksi jo keskustelun otsikosta voi päätellä, että tutkimuksen aineisto antaa paremman kuvan kriittisesti Kelaan suhtautuvista kuin koko kansasta. Voidaan myös olettaa, että sekä keskustelun käynnistymiseen että sen kulkuun vaikuttivat olennaisesti Kelasta samana keväänä tehdyt negatiiviset uutiset.¹³

Keskustelun aloitusviesti on yksi keskustelun etenemistä eniten määrääviä tekijöitä. Tarkastelemani keskustelun aloitusviesti käsitteli Kelan huonoa toimivuutta; sosiaaliturvan väärinkäytöksiä ja niiden epämääräiseltä vaikuttavaa takaisinperintää, Kelan edustajien merkillisiä julkisia kommentteja, asiakaspalvelun epäystävällisyyttä ja pitkiä etuuk-sien läpimenoaikoja¹⁴:

¹² Ollikaisen (2004, 122–123) tutkimassa Päihdelinkin alkoholismikeskustelussa kuudesta kymmeneen nimimerkkiä kirjoitti puolet keskustelupalstalla julkaistuista viesteistä. Kyseisen keskustelun keskeisin hahmo kirjoitti 8–10 prosenttia kaikista viesteistä eli lähes samassa suhteessa kuin tutkimani keskustelun ahkerin kirjoittaja.

¹³ Muutaman kuukauden kuluttua keskustelun päättymisestä Kelan valtuutetut ilmoittivat oudoksuvaansa Helsingin Sanomien tapaa kirjoittaa Kelasta (Kela 2004d).

¹⁴ Kelassa läpimenoajalla tarkoitetaan hakemuksen saapumisesta ratkaisun tekemiseen kulunutta aikaa päivissä.

¹¹ Oletuksena on, että jokainen keskustelija käytti vain yhtä nimimerkkiä.

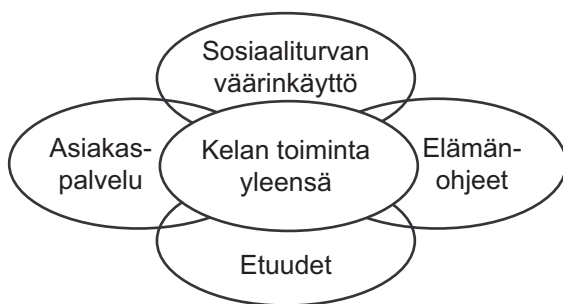
Kelan toiminta mättää pahasti

Jäinpä miettimään uutista, jossa kerrottiin, että Kelalta huijataan vuosittain jotain pari miljoonaa euroa. Huijaukset kyllä voi uskoa, mutta pätkässä haastateltiin Kelan virkamiehiä, joilta tuli vähän kummia kommentteja. Yksi oli sitä mieltä, että kannattaa etsiä isompia rikollisia. Toinen oli sitä mieltä, että kun Kelassa halutaan olla asiakasystävällisiä, niin väärinkäyttöihin on vaikea puuttua. Eikös tämä kommentti usuta ihmisiä huijaamaan vielä enemmän? Me työssäkävymme maksetaan koko tuokin lysti.

Asiakasystävällisyydestä on minulla kyllä sellaisia kokemuksia, että en muista muualta saaneeni, siis erittäin epäystävällistä. Kysymyksessä oli ihan minulle kuuluvat korvaukset lääkärikuiteista, joista kyselin asiallisesti pari kuukautta odotettuani. Kelan virkailijat ovat lisäksi itkettäneet useita lähiympäristössäni olevia henkilöitä. (Silmät päässä, 1/386)

Edellä esitetystä aloitusviestistä alkunsa saanut keskustelu sisälsi lopulta viisi perusteemaa, joita olivat Kelan asiakaspalvelu, Kelan etuudet, sosiaaliturvan väärinkäytökset, Kelan toiminta yleensä ja keskustelijoiden toisilleen jakamat elämänohjeet (kuvio 2).

Kuvio 2. Keskustelun pääteemat limittyivät osin päällekkäin.



Yksi alakeskustelu saattoi sivuta useita edellä mainittuja teemoja. Ratkaisuksi ongelmaan luokitte-
lin keskustelun uudelleen viiden otsikon alle:

1. Asiakaspalvelun ystävällisyys
2. Oikeudenmukainen kohtelu
3. Vaivattomuus
4. Etuuksien taso
5. Etuuksien väärinkäyttö ja takaisinperintä.

Todellisuudessa keskustelu polveili lukuisiin alakeskusteluihin, jotka koostuivat perusteemojen erilaisista näkökulmista tai yhdistelmistä. Ominais-
ta keskustelulle oli lyhytjännitteisyys: uusia keskustelunaiheita syntyi jatkuvasti syrjäyttäen samalla vanhat teemat. Näin ollen keskusteluketjujen sisällä liikuttiin usein varsin kauas alkuperäisestä teemasta. Tämä ei jäänyt huomaamatta ainakaan kaikkein aktiivisimmilta keskustelijoilta.

Varsinaisesti tämä elatusavusta vääntäminen ei liity otsikkoon eli Kelaan millään tavalla, mutta väännän kumminkin kerran vielä. (Lempi-täti, 379/386)

Keskustelun rönsyily on tavallista. Kelasta päästiin sosiaaliturvaan yleensä ja erityisesti sen aukkoihin ja tästä taas avioeroihin ja niiden seurauksiin. (Marija, 384/386)

Koska toisiinsa viittaavat puheenvuorot olivat usein ajallisesti irrallaan, keskustelijat todennäköisesti joutuivat ponnistelemaan löytääkseen keskustelun ”punaisen langan”. Puheenvuorojen pitkät välit johtavat helposti sokkokeskusteluun, koska kirjoitettaessa kommenttia edelliseen puheenvuoroon ei aina tiedetä, onko siitä jo esitetty täsmennetty versio. Samat huomiot saatetaan siis esittää yhä uudelleen. Keskustelu alkaa polkea paikallaan, vaikka lukijoilla periaatteessa olisikin koko tekstiarkisto käytössään.

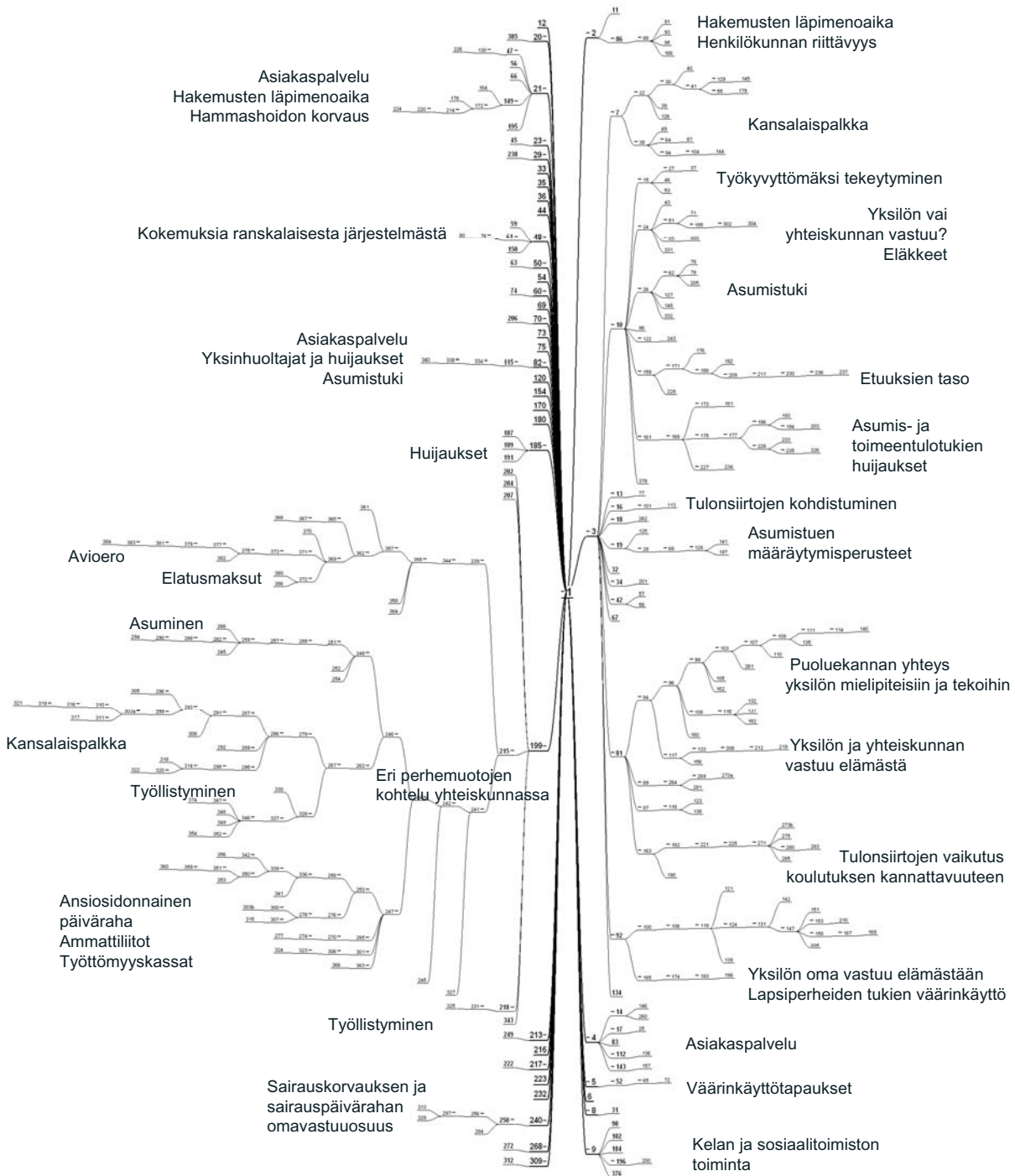
Oman lisänsä keskustelun kulkuun tuovat myös keskustelijoiden varsin erilaiset tavat liittyä keskusteluun. Kun osa keskustelijoista kommentoi vain viestiketjun alkupäätä, jotkut selailevat koko viestiketjun tai siirtyvät suoraan tuoreimpiin viesteihin (liite 4). Viestiketjun kasvaessa sen alakeskustelujen seuraaminen käy entistä hankalammaksi.

Sinä kirjoitit nyt käsittääkseni ensimmäistä kertaa tälle palstalle. Kävin tätä keskustelua alun perin toisen nimimerkin kanssa. (Marija, 258/386)

Kirjoittajien ilmoittaessa viittauksensa kohteen, viestit rakentuvat puumaisiksi (kuvio 3). Tätä rakennetta lukijan on varsin vaikea havaita.¹⁵

¹⁵ Tutkimusraporttini rakenne on valittu tarkoituksella sellaiseksi, että käytämissäni keskustelijoiden suorissa lainauksissa ei ole olennaista ilmoittaa viittauksen kohdetta. En myöskään esitä yhtään esimerkkiä kokonaisuudesta viestiketjusta.

Kuvio 3. Keskustelun eteneminen.



3.2 Asiakaspalvelun ystävällisyys

Kelan saamaan palveluarvosanaan vaikuttavat etenkin asiakkaiden käsitys heitä palvelleen toimihenkilön asiantuntemuksesta ja ystävällisyydestä (tyytyväisiä 89,6 % ja 93,4 %), jotka ovat perinteisesti olleet koko Kelan palvelun arvostetuimpia osa-alueita. (Kela-barometri 2004.) Lukemalla Ilta-Sanomien keskustelupalstan viestejä voi saada toisenlaisen kuvan. Vaikka viestiketjun aloitusviestin voitiinkin olettaa kirvoittavan keskustelijoita nimenomaan Kelan asiakaspalvelun arvosteluun, keskusteluun osallistui myös Kelan palveluun tyytyväisiä asiakkaita.

Omat kokemukseni Kelan toiminnasta ovat pelkästään positiivisia. Asiat ovat hoituneet helposti ja nopeasti kun vain muistaa itse olla huolellinen papereita täyttäessään. (Asche, 20/386)

Eipä voi yleistää, esim. täällä Hämeessä missä asun on erittäin ystävällisiä ihmisiä Kelassa, apu tulee nopeasti ja asiat hoituu. Myös työvoimatoimistossa on erittäin ystävällisiä ihmisiä. (N30, 33/386)

Olen itse saanut asiallista kohtelua KELAsta. Jos papereittenkin täyttämässä on ollut ongelmia niin olen aina saanut apua virkailijoilta. (Helinä, 82/386)

Niinhan se on kaikessa vuorovaikutuksessa, että niin metsä vastaa kuin sinne huutaa. Eli saa juuri sellaista asiakaspalvelua, kuin on ansainnutkin, eikä vain Kelassa. (Säde, 115/386)

Epäystävällistä palvelua kokeneet erittelivät asiointiaan edellä esitettyjä viestejä yksityiskohtaisemmin. Asiakaspalvelussa arveltiin olevan parantamisen varaa niin julkisella kuin yksityiselläkin sektorilla. Erään keskustelijan mielestä palveluhenkisyyden puutteet voivat näkyä etenkin pitkänä puhelinpalvelujonoina ja työkeänä kohteluna. Julkusen ym. (2004, 264) mukaan asiakkaan saama inhimillinen kohtelu voi herättää kiitollisuutta ja olla asiakkaalle tärkeämpi kuin varsinainen etuus päätös. Epäkohtelias tai huonosti sujunut asiakaspalvelu näyttäisi olevan asia, joka pahoittaa mielen pitkäksi aikaa.

Ystävällisyys ja kela on yhtä totta kuin pohjois-korea ja vapaa tiedonkulku. Kela on paikka jonne menoa yritän välttää kaikin tavoin, olen joutunut käymään eri paikkakunnilla ja täällä helsingissä eri kaupungin osien keloissa. Paperit voi hävitä mystisesti, kukaan tosin ei muista siitä asiakkalle kertoa ellei asia-

kas kysele mis päätökset viipty. Kait henkilökunnan tympeä käytös johtuu siitä et kun tiskin toiselle puolelle kun pääsee on jumalasta seuraava ja työstä ei pois joutu kun kuoleman johdosta. Tunteeko joku mukavan kela virkailijan (Ohhoh, 75/386)

Kelan toimihenkilöltä odotetaan ”nöyrää” palvelua, vaikka asiakas olisikin tuotunut. Keskustelijoiden mielestä myös asiakkaan tulisi muistaa käyttäytyä asiointitilanteessa hyvin. Asiakaspalvelijan mieliteltyllä ei kuitenkaan haluttu olevan vaikutusta asioiden eteenpäin menemiseen.

Jos ”oma asenne vaikuttaa suuresti siihen, minkälaista palvelua Kelalta saa”, miten oman asenteensa voi ilmaista kirjeitse? Laitanko sairavakuutuskuitteja sisältävään kirjeeseen siis mukaan kukkatervedyksen tai hymyilevän valokuvan itsestäni niin, ettei tarvitse odottaa korvauksia neljä kuukautta? (Meininkiä ihmettelevä, 249/386)

Kuten jo aiemmista tutkimuksista (esim. Mattila 2002a) on käynyt ilmi, Kelan toimihenkilö ja varsinkin ensimmäistä kertaa Kelassa asioiva asiakas saattavat puhua eri ”kieltä” (ks. lisää vaivattomuudesta luvusta 3.4). Virkailijalle yksinkertainen tai itsestään selvä asia ei välttämättä ole sitä asiakkaalle. Keskustelijoiden mielestä asiat pitäisi kuitenkin pystyä hoitamaan, vaikka asiakas ei osaisi pyytää oikeilla sanoilla haluamaansa tietoa.

Yleisesti ottaen olen sitä mieltä, että palveluultista työväkeä sinne ei ainakaan ole pesiytynyt ja nimittäin N:n Kelaan. Jos et itse tajua/hoksaa kysyä kaikkea asiaan liittyvää, kukaan ei tule neuvomaan, vaikka se varmaan olisi nopein tapa hoitaa asiakas ovesta ulos. Ovat tylyjä ja epäkohteliaita. Anteeksikaan eivät pyydä, kuten laskivat asumistukeni väärin ja sain maksaa takaisin satoja markkoja. Soitin kyseiselle laskijalle, hän sanoi pari kertaa yh ’m..yh ’m ja puhelu loppui siihen. Perusteluja hänen virheelleen en saanut. (Fiia, 70/386)

Kelan toimihenkilöiltä odotetaan myös asiakkaan tilanteen huomioon ottavaa käyttäytymistä, empatiaa, vaikka asiakas ei tietäisi, että hänen asiansa ei liity Kelan hoitamiin etuuksiin. Joissakin tapauksissa keskustelijat olisivat halunneet, että Kelan työntekijä olisi pahoitellut asiakkaan hankalaa tilannetta tai pystynyt myöntämään omat virheensä.

3.3 Oikeudenmukainen kohtelu

Käsitysten oikeudenmukaisesta asioiden hoitamisesta voidaan ajatella myötäilevän kansalaisten yleistä oikeustajua. Hyvinvointipalveluiden asiakkuutta arvioitaessa lähtökohtana ovat usein kansalaisten odotukset – etenkin tarkasteltaessa kokemusten kohtuullisuutta. Tällöin ihmiset vertaavat omaa tilannettaan järjestelmästä julkilausuttuihin periaatteisiin ja vastaavanlaisissa tilanteissa havaittuun toimintaan. (Metteri 2004, 41.)

Uuden hallintolain myötä Kelan ja muiden viranomaisten on muun muassa selvitettävä asiakkaalle vaihtoehtoja yleisellä tasolla. Lisäksi asiakkaan tulee saada tietää käsittelyyn vaikuttavista asioista. (Mattila Henri 2004.) Keskustelusta kävi ilmi jo aiemmista tutkimuksista havaittu huomio, että asiakkailla ei aina välttämättä ole täyttä varmuutta siitä, mihin etuuksiin heillä olisi oikeus.

Kansalaiset ovat kiinnostuneita saamansa etuuden lisäksi myös siitä, onko heidän asiansa käsitelty reilusti ja yhdenvertaisesti muihin asiakkaisiin nähden (Julkunen ym. 2004, 250). Viranomaisten neuvonnasta valitetaankin oikeusasiamiehelle ja oikeuskanslerille vuosi vuodelta enemmän. Vaikka Kelalle annettujen huomautusten määrä ei olekaan noussut samassa suhteessa, asettaa uusi laajentunut viranomaisten neuvontavelvollisuus oman haasteensa Kelankin asiakaspalvelulle. (Mattila Henri 2004.)

Keskustelijoilla oli varsin ristiriitaisia käsityksiä Kelan etuuksien määräytymisperusteiden ja kohtelun oikeudenmukaisuudesta.¹⁶ Esimerkiksi joidenkin keskustelijoiden mielestä yhteiskunnan tulisi tukea ydinperhettä, eikä automaattisesti antaa eronneille yksinhuoltajakorotusta. Ihmetystä herätti sekin, että myös todella hyvin taloudellisesti toimeentulevat ovat oikeutettuja esimerkiksi lapsilisään.

olen itsekin ihmeteltyt suuresti tuota yksinhuoltajalisää. Mikä ihmeen velvollisuus yhteiskunnalla on maksaa siitä, jos lapsen vanhemmat eroavat? Mitä yhteiskunnallista tavoitetta sillä edistetään? Miksi miljoonatuloinen toimitusjohtaja-yksinhuoltaja saa

automaattisesti 36,60 euroa kuussa / lapsi? Ja miksi rakennetaan käytäntöjä, jotka suorastaan houkuttelevat väärinkäytöksiin? – Jos yksinhuoltaja on tuen tarpeessa, häntä tuettakoon. Automaattijärjestelmää, jossa valtio käytännössä tukee ihmisten eroamista, en hyväksy. (Heidi, 31/386)

Joidenkin keskustelijoiden mielestä yleisen asumistuen määräytymisperusteet vaikuttavat liikaa siihen, millaisiin asuntoihin ihmiset päättävät muuttaa asumaan.

Mikäli asunnon vuokra menee yli Kelan asettamien rajojen, ei sitä enää lasketa. Eli tuttaviesi pitäisi muuttaa halvempaan asuntoon Kelan mielestä (Opiskelija, 20/386)

Nimimerkki KTM ei myöntänyt käyttäneensä yhteiskunnan tukia ja piti niiden varassa eläviä ”luuserina”. Yksilön tulisi hänen mukaansa ottaa vastuuta elämästään ja hän piti oikeudenmukaisena sitä, että jokainen huolehtisi vain itsestään ja perheestään. Harmistusta aiheutti myös se, että keskituloisella kouluttautuneella kansalaisella tuntuu jäävän verojen jälkeen vähemmän käteen kuin kouluttamattomilla pienipalkkaisilla työläisillä, mikä ei kannusta kouluttautumaan.

Käytännössä asia voisi näkyä vaikkapa näin, että keskituloinen kouluttautunut veronmaksaja joutuu pärjäämään jopa pienemmällä nettosummalla kuukaudessa kuin hänen naapurinsa, joka on kouluttamaton matalapalkkatyöläinen, mutta saa kaikki mahdolliset ja mahdollottomat tuet, jotka tuo hänen koulutettu naapurinsa hänelle kustantaa. Karkeahko esimerkki, mutta idea varmasti käy selväksi. Valitetavan totta myös. (KTM, 271/386)

Samankaltaisia ajatuksia oli myös nimimerkillä *Ilman tukiaisia*, joka on työskennellyt jo vuosia määräraikaisissa työsuhteissa. Vaikka *Ilman tukiaisia* ei ollutkaan ilmeisesti taloudellisesti yhtä hyvässä asemassa kuin KTM, niin silti häntäkin inhottivat toiset, jotka elävät pääasiassa yhteiskunnan tuella.

¹⁶ Kela voi joutua sijaisryhmissä lainsäätäjän tekemistä päätöksistä ja koettu vääräys saatetaan kohdistaa suoraan Kelaan. Luottamus hyvinvointijärjestelmiin onkin usein suurempi kuin niitä toimeenpaneva byrokraatiaan. Eikä vähiten siksi, että hankalat tulkinnot ja kasvokkaiset epäämiset jäävät byrokraatian harteille. (Julkunen 2004, 254.)

3.4 Vaivattomuus

3.4.1 Asiointi

Mitä useammin asiakkaalla on ollut asiointihankaluuksia Kelan kanssa, sitä heikommaksi hän arvioi Kelan toimiston palvelun¹⁷. Jo yksikin asiointiongelmia lyhyessä ajassa heikentää asiakkaan antamaa Kelan toimiston yleisarvosanaa. Tämä ei ole yllättävää, sillä asiointiongelmien voivat aiheuttaa asiakkaalle mm. ylimääräistä vaivaa uusien paperien toimittamisesta sekä taloudellista haittaa. (Laatu 2004, 9.)

Keskustelupalstalla Kelan asiakaspalvelun vaivattomuutta arvioitiin muun muassa vertailemalla sitä muiden organisaatioiden asiakaspalveluun. Myös keskustelijoiden mielestä Kelassa asiointin vaivattomuus on riippuvainen Kelan etuuksien määräytymisperusteista. Ne voivat joissakin etuuksissa joko estää tai mahdollistaa muita organisaatioita vaivattomamman asiointitilanteen.

Oikeastaan Kelan kanssa asiointinassa on se ainoa iso vika, että kaikki on niin joustamatonta. Siihen varmasti kuitenkin perustuu melkoisen tehokas asioiden käsittely. (XY2 (nimi muutettu), 6/386)

Haluaisin kommentoida tuohon epäystävälliseen palveluun Kelassa... Useinhan se liittyy siihen, että asiakas ei saa tiettyjä toivomiaan maksuja tai niiden käsittely kestää. Minusta olisi syytä muistaa, että Kelan työntekijät toimivat lakien ja säädösten mukaan. Vaikka heidän sympatiat olisivatkin kuinka asiakkaan puolella, he eivät voi tehdä säädösten vastaisia päätöksiä. Itseäkin ottaa päähän kun työtön avopuoliso ei saa asumistukea minun ”suurien” tulojeni perusteella (työskentelen osa-aikaisena myyjänä, joten tulot eivät todellakaan ole suuret). Mutta syytönsä se tiskin takana istuva asiakaspalvelija tähän tilanteeseen on. En itsekään heitä ole kovin usein kauniisti puhutellut, joten onko ihme jos ei iltapäivällä enää löydy hymyä...??? Jokainen Kelan asiakas voisi mennä itseensä, eikä syyttää asiakaspalvelijoita. Hakemuksissa on aina kerrottu liitteet, joita sen mukana pitää lähettää päätöksen saamiseksi. Kyllä varmasti käsittely kestää jos niistä yhdenkin unohtaa, ja asia pitää palauttaa asiakkaalle... (Minä vaan, 21/386)

Jos Kelan palvelut siirtyisi kunnille, niin niistä tulisi harkinnanvaraisia. Minua Kelan työntekijät on kohdelleet hyvin, asiallisesti ja kunnioittavasti. Toisin kuin sosiaalitoimen tantat, jotka ivallisesti nauraa päin naamaa. (Jef, 184/386)

Keskustelijoiden mielestä yhden käynnin toimistossa pitäisi riittää ja papereiden täyttämistä voisi olla vähemmän. Harkinnanvaraisiin (selektiivisiin) järjestelmiin sisältyvä mahdollinen ”lippujen ja lappujen” toimittaminen ja oman tarvitsevuutensa vakuuttelu voidaan kokea nöyryyttävänä, vaikka lopputuloksena olisikin etuuden myöntäminen (Julkunen ym. 2004, 255). Keskustelijat eivät ymmärtäneet, miksi asiakkaiden jättämien hakemusten puutteista ei ilmoiteta lähes välittömästi asiapapereiden jättämisestä. Seuraavat keskustelijat arvelivatkin, että mitä moninaisimmat liitteet teettävät turhaa työtä tiskin molemmilla puolilla:

Eniten tuossa toiminnassa sylettää epäjohtomukaisuus, yksi virkailija sanoo kaikkien lippujen ja lappujen olevan kunnossa, kunnes muutaman viikon kuluttua toinen virkailija lähettää kotiin kirjeen ja pyytää vielä lisätodistuksia. Ihmisiä toki virkailijatkin ovat ja varmasti yrittävät työnsä tehdä, jossain kuitenkin mättää kun käsittelyajat ovat näinkin pitkiä, sekä tällaisia epäjohtomukaisuuksia pääsee tapahtumaan. (Pretorian, 29/386)

Byrokraattinen sääntöviidakko ja päätöksentekomenettely (ja siihen liittyen erittäin vaikeaksi ja aikaa vieväksi tehty valitusmenettely) tässä ongelmia ovat. Siitä myös johtuu, että yksittäisen Kelan virkailijan on täysin mahdotonta selvittää asiakkaalle kaikkia asiakkaan kannalta olennaisia asioita. (Aavee, 172/386)

Keskustelijoiden mielestä asiointi virkailijan ja asiakkaan välillä voisi olla nykyistä vaivattomampaa, jos asiakaskirjeet, esitteet, hakuohjeet ja hakemuslomakkeet olisivat selkeämpiä. Siten joitakin ylimääräisiä asiointeja voitaisiin mahdollisesti välttää.

3.4.2 Hakumenettely

Kelan etuuksien hakumenettelyä hankaloittaa etuuksien myöntämisperusteiden monimutkaisuus. Tästä syystä etuuden hakijan on vaikea hahmottaa omia oikeuksiaan. (Laatu 2004, 17.) Kela on yrittänyt parantaa tilannetta etenkin tiedotta-

¹⁷ Kelan toimistossa asioivista vajaat 15 % toteaa, että ei saa hoidettua asiaansa yhdellä kertaa ja lähes yhtä moni ei ole tyytyväinen asioiden hoidon vaivattomuuteen (Kela-barometri 2004).

malla.¹⁸ Mikäli asiakkaalla on riittävät atk-aidot ja mahdollisuus käyttää Internetiä, tietoa voi saada myös käymättä toimistossa. Kelan Internet-palvelun tarkoituksena on opastaa niin kansalaisia kuin kansalaisjärjestöjä ja muitakin yhteistyötahoja.¹⁹ Verkkokeskustelussa hakumenettelyyn tyytymättömille huomautettiin usein, että tarvittava etuusinformaatio on kyllä olemassa, jos vain viitsii nähdä vähän vaivaa.

Kelan sivuilla on ihan tarkat taksat korvauksista, katselepa sieltä. (Alipalkattu, 256/386)

Keskustelijoiden mielestä hakemuslomakkeissa tulisi kysyä vain asian käsittelyn kannalta olennaiset kysymykset. Esimerkiksi asumistukihakemuksen koettiin sisältävän paljon epäolennaisia kysymyksiä. Jotkut olivat tuskastuneita, kun ”koskaan” ei voi olla aivan varma, ovatko kaikki tarvittavat liitteet varmasti mukana.

Ongelmia entisestään monimutkaistaa, jos Kelan asiakas on myös työvoimatoimiston tai sosiaalitoimiston asiakas, sillä joskus ei ole selvää, kenen tehtävänä henkilön sosiaaliturvasta huolehtiminen tietyssä elämäntilanteessa on. Esim. Kelalta kielteisen (äitiys-, isyysjne.) päivärahopäätöksen saanut voidaan silti lukea tuen piirissä olevaksi työkkärissä ja sosiaalitoimessa, vaikka tukea ei saisikaan... (Aavee, 172/386)

Juu. On hakemuksissa mainittu tarvittavat liitteet. Joka ikinen kerta kun hakemukseen kaikki liitteet liittää mitkä etukäteen pyydetään, pamahtaa postilukusta ennen pitkää kirje jossa vaaditaan lisäliitteitä ja selvityksiä jo annetuille liitteille ja selvityksille. Ja päätökset viivästyy. Muuten saisivat kinuta rauhassa jos ei olisi siitä ainoasta leivästä kyse. (Millie, 66/386)

Paine hakumenettelyn helpottamiseksi ilmenee seuraavissa viesteissä:

Huijarit kiinni, mutta moneen kertaan täytettävien lomakkeiden aiheuttama byrokraatia on lopetettava. Miksi asioita ei voi hoitaa yhdellä lomakkeella, jos siinä on tarpeelliset tiedot. (Esko, 191/386)

¹⁸ Puhelinkyselyn mukaan Kela tiedottaa kansalaisille tehokkaasti etuuksista, joihin heillä on oikeus. Tiedotukseen tyytyväisten osuus on 91 % (TNS Gallup 2003).

¹⁹ Kaikille avoimia palveluja ovat muun muassa etuustiedot, esitteet, tilastot ja tutkimukset, lääkehaku, laskennat, lomakkeet, asiakaspalaute ja kysymykset. Tunnistautumista vaativia palveluja ovat muun muassa omien tietojen kyselyt ja vähitellen lisääntyvät sähköiset hakemukset, joista ensimmäisenä toteutuu vuoden 2006 vaihteessa opintotuen peruminen, keskeyttäminen tai opintotuen palauttaminen suoraan verkon kautta.

Lämmittää ajatus, että joku muukin on joutunut syömään kynsiä odotellessaan KELA:n työttömyyskorvauksia. Itselläni rahojen saamiseen meni 3 kk. Ongelmia tuottivat erityisesti minulle 7 vuotta vahojen palkkatodistusten hankkiminen (en tosiaan ollut ymmärtänyt säilyttää) firmalta, jota ei enään ollut olemassa. Mutta ne vaadittiin. Olihan noita ongelmia monia, mutta tuo se suurin. (Hitaita ovat, 240/386)

Asumismuodon selvittäminen on joissakin tapauksissa ongelmallista, mikä saattaa viivästyttää asiakkaan etuusasian käsittelyä. Nykyään muuttoilmoitus tulee tehdä suoraan väestörekisterin ylläpitäjälle kahden viikon kuluessa. Väestörekisterikeskuksella ei kuitenkaan ole juuri mahdollisuuksia arvioida saamiensa ilmoitusten oikeellisuutta. Ongelma kertaantuu Kelassa, sillä sen pitäisi tietää, missä henkilöt asuvat ja keiden kanssa. Epätietoisuus todellisesta asumisesta on keskeinen etuuskien toimeenpanon ongelma ja väärinkäytösten taustatekijä. (Valpola 1999, 33.)

Muutin erille miehestäni ja avioero oli vireillä. Hain asumistukea ja yksinhuoltajan korotusta lapsilisään. Tämä kaikki oli sula mahdollisuus saada vaikka olimme eri osoitteissa. Pitkän taistelun jälkeen sain kuuluvat avustukset ja mielenkiintoisinta miten. Kaikkien lukemattomien selvitysten joukossa tuli eräskin kerta kysely mitä vanhin poikani tekee työkseen ja toimita hänen palkkatietonsa kelalle. (Tositetuija, 170/386)

Niinhän se tietysti on. KELA löytää aina jonkin syyn, jonka varjolla se voi kieltää kansalaiselta etuuden, johon tämä on oikeutettu. Yksinhuoltajan pitää tarkasti pitää huolta siitä, ettei ota luokseen asumaan ketään toista aikuista, ei samaakaan sukupuolta olevaa ystäväänsä, koska yhdessä asuminen tulkitaan aina avoliitoiksi. (Marija, 272/386)

Joskus etuuskien hakeminen voi tuntua niin hankalalta, että se vaikuttaa kansalaisen tekemiin päätöksiin: etuutta ei välttämättä jakseta hakea.

Ja huom. kyllä ne työssäkävyytkin saavat Kelalta monenmoista tukea ja työssäkävyyt ne yleensä saavatkin väärin perustein tukia, kun eivät selvitä ajoissa tulojen vaihteluitaan. Itse käyn töissä ja vaikka todennäköisesti olisin oikeutettu asumistukeen, en viitsi sitä hakea, koska kuukausittaiset tulot vaihtelevat sen verran että joka välissä pitäisi olla uudelleen lasketuttamassa ja palauttelemassa jo saatuja ja sitten taas hakemassa uudelleen. (Johanna S, 35/386)

Myös päätöksistä valittaminen oli koettu hankalaksi. Ne keskustelijoista, jotka olivat jaksaneet valittaa sitkeästi, näyttivät saaneen siitä hyvän mielen – varsinkin tuntiessaan voittaneensa byrokratian.

En väitäkään etteikö yksinhuoltajat vedä vuokratukea välistä, leikkivät muka ilman miestä tai naista. Katelisuus ei kannata ja saahan laissa ihminen seurustella mutta, on asia miten...tahansa. Olen itse kolmen lapsen yksinhuoltaja. Jouduin aikoinani KELAN kanssa todellakin vaikeuksiin kun lähdin satunaisiin pätkätöihin vuorottelumuotoiseen työhön. Siinä tulikin monta erillaista ongelmaa minulle vaikka, ilmoitin kelalle kaiken ajoissa. Totesin ettei pätkä työt kannata rahallisesti. SINNIKKYYS palkittiin voitin KELAN sittenkin. Palkkani ei tosin riitä alkuunkaan normaaleihin menoihin eikä lapsilisät joudun välillä velkaatumaan, Siitä minä olen onnellinen etten tarvitse käydä minkään muotoisissa luukuissa. Verotta-ja voisi vähän huojentaa prosettejansa. (mari., 378/386)

Kaikki etuusjärjestelmät eivät perustu selkeisiin ja universaaleihin sääntöihin. Kelan asiakkaiden laintuntemus on usein heikko, joten heidän on vaikea ymmärtää niin lainsäätäjän kuin lain toimeenpanijankin ajatuksenjuoksua. Jopa Kelan asiakaspalvelijan asiantuntemus on koetuksella. (Laatu 2004, 11.) Kansalaisten oikeustajua saattaa loukata esim. kahden asiantuntijan, lähettävän lääkärin ja Kelan asiantuntijalääkärin, erimielisyys. Tällöin kansalainen voi kokea putoavansa järjestelmien väleihin ja aukkoihin. (Julkunen ym. 2004, 256.)

Aika usein eri puolilla Suomea on paikallisilla toimistoilla omat tulkintansa miten säännöksiä toteutetaan. Monissa tapauksissa jossain saa avustukset, jos- sain ei millään papereilla. Siinä olisi suuri parantamisen paikka. Kyllä jokaisen ihmisen tasa-arvoinen kohtelu olisi perusteltua, riippumatta paikkakunnasta/päättävän henkilön tulkinnoista.. (Aisha, 44/386)

Eräs ystäväni on oikeasti selkäsairas. Hänen selkään- sä on leikattu moneen kertaan ja aina sitten vierästä prakaa. No, hän haki uudelleen koulutukseen. Kelan vastaus oli, että hän on liian sairas uudelleen koulu- tukseen. No, sitten kai eläkkeelle, ja nyt vastauksena ihan terve – ei eläkettä. Loppujen lopuksi ystäväni sanoi hyvästit Kelan pelleilylle, ja meni töihin – Kelan vastusteluista huolimatta. (Äiti40, 53/386)

Keskustelu Kelan etuuksien määräytymisperusteista ja hakumenettelyistä muodostui yhdeksi suosi-

tuimmista aiheista, vaikka aihetta ei mainittukaan keskustelun aloitusviestissä. Yksi syy tähän voi olla esimerkiksi se, että kyseinen aihe kiinnostaa yleisellä tasolla myös niitä, jotka eivät ole asioineet Kelassa.

3.4.3 Hakemusten läpimenoaika

Ilmeisesti Kelan toimihenkilöiden kokema kiire ei välity asiakaspalvelutilanteessa, sillä siitä käyty keskustelu oli hyvin vähäistä. Kuitenkin noin puolet (53 prosenttia) Kelan toimistojen toimihenkilöistä kokee usein tai jatkuvasti, että heillä on liian vähän aikaa työn tekemiseen kunnolla. Kelan toimitoissa asioineista vain neljä prosenttia on sitä mieltä, että virkailijalla ei ole ollut riittävästi aikaa perehtyä heidän asiaansa. (Kela-barometri 2004). Keskustelun aiheesta aloittikin entinen Kelan työntekijä.

Mutta tämä kirjoitus vain siksi, että kelan virkailija- kin (kuten minä olin) on vain ihminen. En pysty mil- lään käsittelemään kaikkia haluamiani töitä vaikka pomoni kuinka siihen patistikin. Liian vähän väkeä ja liikaa vaihtuvuutta. (Ex-kelan täti, 146/386)

Töitä siellä todellakin on ja itsekin usein venytin päi- vääni, että mahdollisimman moni saisi rahansa. Yksikin kuitti jos puuttui, hakemus piti lähettää ta- kaisin ja pyytää puuttuvaa liitettä. Kun hakemus tuli takaisin, niin sen piti tulla minulle, koska kuoressa oli nimeni. Näin ei aina tapahtunut (postituksessakin satoja kuoria päivittäin) ja hakemus meni taas poh- jalle. Ei voi muuta todeta, että kiire ainakin meillä tälläistä. (Ex-kelan täti, 149/386)

Toimihenkilöiden kokeman ajan puutteen voidaan olettaa ilmenevän asiakkaille useimmiten lähinnä hakemusten läpimenoaikojen pituuksissa, joihin Kela tavoittelee valtakunnallista yhtenäisyyttä. Tähän on perusteensa, sillä eduskunnan oikeusasia- mies on huomauttanut Kelalle läpimenoaikojen suuresta vaihtelusta eri alueiden välillä. Kela on päättänyt ratkaista ongelman siirtämällä töitä ruuhkaisilta alueilta vähemmän ruuhkaisille. Ongelman pitäisi pienentyä vähitellen sähköisen asia- kirjahallinnan myötä, sillä se mahdollistaa töiden siirron toimesta toiseen myös ilman papereiden siirtelyä. Eniten työtä vastaanottaa Itä-Suomen alue ja suurimpia työn siirtäjiä ovat Lounais- ja Etelä-Suomen alueet. Aiemmin Kelan toimistojen toiminta perustui väestövastuulle ja kukin toimis-

to hoiti vain oman alueensa hakemukset. (Kela 2004b ja c.)

Päätösten viivästyminen sen sijaan aiheutti paljon keskustelua. Tutkimuksen mukaan vajaa viidennes toimistossa asioineista pitää Kelan hakemusten käsittelyä hitaana (Kela-barometri 2004). Kelan prosessien nopeutta on vaikea arvioida, sillä Kelassa tehty työ poikkeaa muiden organisaatioiden työtehtävistä. Tätä mieltä oltiin ainakin seuraavassa viestissä.

Kyseessähan ei ole mikään liukuhihnatyö jossa kaikki anomukset voisi käsitellä samalla kaavalla vaan. Tilanteet ja taustat ovat hyvinkin erilaisia enkä usko että virkailija koskaan törmää täysin identtisiin tapauksiin. -- Kunkin anojan tapaukseen perehtyminen vie siis aikaa, joten yksi virkailija ei varmasti työpäivänsä aikana kovin montaa päätöstä ehdi tehdä. -- Kela ei siis varmastikaan tietoisesti tee kenellekään kiusaa ja täytyisi muistaa että ihmisiä ne siellä Kelassakin ovat, ihmisiä jotka usein tekevät enemmän kuin parhaansa, mutta kun ihmisiä on liian vähän hommat pakostakin takkuilevat joskus. -- Mieleen tulee eräs Kelan virkailija joka kertoi että hän saattaa joskus yölläkin herätä kesken unien ja muistaa jonkun ”tekemättömän” työn, esim. päätöksen jota hän ei ollut työpäivänsä aikana ehtinyt tehdä ja jota päätöstä hän tietää asiakkaan hartaasti odottavan. Kelan virkailijat saattavat siis monesti olla stressaantuneita valtavan ja loputtoman työmääränsä vuoksi ja sen vuoksi asiakaskunnan tulisikin ”osoittaa mieltään”, mieluummin sinne Kelan johtoon, kuin yksittäiselle virkailijalle joka on ennestäänkin stressaantunut valtavan työmääränsä vuoksi. -- Ilman henkilökunnan (ja kenties toimipaikkojenkin) lisäämistä ei nykytilanne korjaannu. (XX (nimi muutettu), 86/386)

Pitkät käsittelyajat voivat aiheuttaa sen, että ihmiset ottavat epätietoisuudessaan yhteyttä Kelan toimistoon. Tällöin hakemusten ratkaisemiseen käytettävissä oleva työaika vähenee. Usein keskustelijoita olisi tyydyttänyt tieto siitä, ovatko lähetetyt paperit ylipäänsä saapuneet toimistoon. Asiakkaiden epätietoisuutta saattaisi vähentää myös se, että heille kerrottaisiin kyseisen etuuden keskimääräisestä käsittelyajasta. Hyvää palvelua voisi olla myös se, että asiakas saisi tietää mahdollisimman pian myös hakemuksensa puutteista. Kuvaukset etuuspäätöksen viivästyisestä olivat usein melko yksityiskohtaisia.

Jätin 6.1. Kelaan syksyiltä kerätyt sairaanhoitokulut: yhteensä 890 euroa. Helmikuun lopulla aloin kysellä Kelasta, milloin osa rahoista palautuu tililleni: ”ei täällä koneella näy mitään, emme ole ainakaan vielä laittaneet maksuun”, valisti Kelan virkailija joka kerta. Mihin minä: ”Niin kyllähän minä tiedän, ettette ole laittaneet rahoja maksuun kun ne eivät ole tulleet tililleni. Siksihän tässä juuri soittelen!” -- Tällaista jatkui monta viikkoa, Kelasta lupasivat jäljittää minne hakemukseni on päätynyt (heillä ei ollut aavistustakaan, missä toimistossa sitä käsitellään jos missään) ja ilmoittaa minulle puhelimitse. Eivät ilmoittaneet, joten soitin aina viikon-kahden välein (ja lupasivat aina uudelleen edes ilmoittaa)... Lopulta rahat yllättäen tulivat: viikko sitten. Käsittely kesti siis 14 viikkoa, kolme ja puoli kuukautta. (Vastikään Suomeen palannut, meininkiä ihmettelevä, 23/386)

Sama ongelma, jätin yhden hakemuksen helmikuun alussa, toisen kuukausi sitten, kummastakaan ei näy vielä korvauksia. Sisään saapuvia hakemuksia ei kuulemma kirjata mitenkään ja koska ”keskimääräinen käsittelyaika on 1–3 kuukautta” joudun odottamaan kesäkuun alkuun asti, ennen kuin voin alkaa epäillä, että hakemukseni on hävinnyt postissa ja hankkia kuitteja uudelleen, jonka jälkeen varaudun uuteen ”1–3 kuukauden käsittelyaikaan”! (Viivästyskorkoa?, 45/386)

Nopea etuuspäätös olisi ilahduttanut etenkin seuraavia keskustelijoita.

Kun yksityisen hammashoidon laskusta nykysääntöjen mukaan pitäisi saada osa Kelan korvaamana takaisin, onko jonkun mielestä ihan aidosti kohtuullista, että korvausta joutuu odottamaan 2–3 kuukautta? Kyse on ihan tavallisen palkansaajankin kukkarossa tuntuvasta summasta nykyisillä hammashoidon taksoilla, puhumattakaan jos kyseessä on pienituloinen eläkeläinen tai työttömyyskorvauksilla toimeen tuleva. (Lempi-täti, 47/386)

Työttömyyspäivärahoja odotellaan jo toista kuukautta ja vielä pari kuukautta saatta kuulemma mennä. Ja vielä hiukan lisää aikaa niin saattaa tulla päätös asumistuestakin, ellei siinä jo joku liite ole mennyt vanhaksi. Ja samaan aikaan peritään takaisin muka aiheuttomasti maksettuja korvauksia. Asiallista toimintaa Kelalta, eikä sossukaan auta. (Millie, 66/386)

Seuraavissa esimerkeissä etuuspäätös tuli nopeammin kuin asiakas oli sitä odottanut.

Vaikka kritisoin Kelaa usein niin pakko kertoa eräs tarina. Loukkasin itseni ja jäin pitkälle sairauslomalle. Vakuutus maksaa korvauksia. Päätöstä ei tarvinnut odottaa kuin ehkä kuukausi. Vak.yhtiö neuvoi että voisin saada sairauspäivärahaa Kelasta. Laitoin hakemuksen sisään ja yllätys, yllätys. Meni pari viikkoa ja tuli myönteinen päätös sekä rahat. (Herätys, hallitus!, 2/386)

Pahaa makua KELA:n toiminta ei minulle aiheuttanut, koska kaikkien asioiden selvittyä asiat hoituiivat erittäin nopeasti. (Dewe, 238/386)

Eräs keskustelija nimesi Kelan virkailijan tekemän työn kutsumusammattiksi, joka velvoittaa tämän laittamaan itsensä peliin myös vapaa-aikansa kustannuksella. Tämä olisi hänen mielestään yksi ratkaisu hakemusten läpimenoaikojen lyhentämiseen.

Jos Kelan virkailija herää yöllä sen takia, että jokin työ on tekemättä, nouskoot ylös ja tehköt sen. Näin minäkin teen. On aivan normaalia, että ihmiset hoitavat työnsä tunnollisesti ja uhraavat siihen tarvittaessa myös illat ja viikonloput tai yöt. Kivaa se ei sen sijaan ole. – Esimerkiksi toimittajan on tehtävä jutunsa dead lineen mennessä, koska lehteen ei voida painaa tyhjää sivua! Se, ettei joku Kelan virkailija viitsi koskaan viedä töitä kotiinsa, merkitsee juuri sitä ettei hän todella arvosta niitä ihmisiä, joiden hyvinvointi (tai sen viikon ruokarahat) ovat hänen viittimisensä varassa. (Työmoraalia kaikille, 88/386)

Mielipide ei kuitenkaan saanut kannatusta.

Se, että käsittelyajat ovat pitkiä kertoo vain siitä että Kelassa on liian vähän ihmisiä käsittelemässä pape-rita ja anomuksia. – Hyvänen aika, kyllä työt jäävät normaali-ihmiseltä työpaikalle. En minä ainaakaan haluaisi, että minkään maailman virkailija kotipääteiltään voisi tehdä kuitenkin vaitiolosäännösten alaista työtä. Maailmassa kyllä on työvoimaa tarjolla niin Kelaan kuin sinunkin firmaasi. (Hvosptäti, 91/386)

Keskustelua lukiessa ei jäänyt epäselväksi, että sähköisessä muodossa tapahtuva Kelan toimistojen välinen työn siirto on tullut tarpeeseen. Hakemusten läpimenoaikojen lyhentymisen on ajateltu kohdistuvan etenkin suurimpien kaupunkien Kelan asiakkaiden eduksi. Keskustelupalstalla ei juuri herättänyt ihmetystä se, että omaa hakemusta saatetaan käsitellä jopa toisella puolella Suomea. Työnsiirto ei näy vielä kommentteissa ehkä siksi, että

ainakin joissakin tapauksissa keskustelijoiden omat kokemukset eivät olleet kovin tuoreita.

3.5 Etuuksien taso

Valtaosa kansalaisista pitää sosiaaliturvan etuuksia hyväksyttävänä eikä ole halukas niiden supistamiseen tai etuuksien radikaaliin karsimiseen (Tuomikoski 2002, 16). Kela koetaan yhteiskunnan turvaverkoksi, mutta läheskään yhtä tyytyväisiä ei kuitenkaan olla etuuksien tason riittävyyteen. Kellalla on vähäiset mahdollisuudet vaikuttaa lainsäädäntöön ja erilaisten etuuksien tasoon. Asiakkaiden palveluun liittyvät odotukset kuitenkin helposti kanavoituvat etenkin Kelaan kohdistuviksi vaatimuksiksi ja kritiikiksi.

Tyytyväisyys etuuksien tason riittävyyteen väheni vuosina 2000–2003. Tyytyväisimpiä oltiin sairauspäivärahaan (49 prosenttia) ja sairaanhoitokorvauksiin (48 prosenttia). Kriittisimmin puolestaan suhtaudutaan peruseläketurvaan, opintotukeen ja lasten kotihoidon tukeen. Varsin tyytymättömiä oltiin myös työmarkkinatukeen sekä äitiys- ja vanhempainpäivärahaan. (TNS Gallup 2003, 28.)

Edellä mainitusta tutkimuksesta ei käynyt ilmi etuuksia liian suurina pitävien osuus. Laadun (2004) toimistossa asioineisiin asiakkaisiin kohdistuvasta selvityksestä kävi ilmi, että Kelan etuudet eivät juuri ”kannusta” elämään niiden varassa. Vain vajaa neljäsosa vastaajista oli sitä mieltä, että Kelan etuudet ovat nykyiseltä tasoltaan riittäviä. Vastaavasti vajaa kolmannes vastaajista oli sitä mieltä, että Kelan etuudet heikentävät niiden varassa elävien halua tulla toimeen omillaan. Lisäksi yli puolet vastaajista (56,3 prosenttia) oli sitä mieltä, että Kelan etuudet eivät tasaa riittävästi kansalaisten tuloeroja. (Laatu 2004, 17.)

Ilta-Sanomien verkkokeskustelussa mielipiteet Kelan etuuksien tasosta vaihtelivat: etuuksia pidettiin liian pienenä, sopivana tai liian suurena. Ensimmäinen ja kolmas mielipide keräsi lähes yhtä suuren kannatuksen. Aiempiin tutkimuksiin verraten etuuksien tasoa liian suurena pitävät olivat keskustelussa selvästi yliedustettuina. Kelan etuuksien tasoon tyytyväiset muistuttavat, että etuuden saajien pitäisi olla tyytyväisiä siihen, mitä saavat.

Vai että Kela huijaa ihmisiltä, he he... :) Jos ystäväsi vuokra nousisi vaikka 1 000 euroa, niin pitäisikö Kelan rahoittaa sekin? Ystäväsi on saanut jo ennen vuok-

rankorotusta lähes maksimitukea. Joku raja asunto-uuessakin täytyy olla. Eikö niin? (MikoSa, 134/386)

Olet oikeassa, mutta kyllä sillä täysimääräisellä työmarkkinatuella ja kulukorvauksella maksaa niitä perheen menoja paremmin kuin ilman tuloja. (Kaikka sitä kuuleekin, 295/386)

Varmaan on paljon puutteita KELA:n toiminnassa, mutta en edelleenkaan ymmärrä, että normaalissa palkkatyössä oleva ja elatustuet + lapsilisät saava henkilö ei pystyisi elättämään yhtä lasta. Jos lapsi on jo teini-ikäinen menköön kesätöihin! (Marija, 339/386)

3.5.1 Etuuksien liian matala taso

Osa keskustelijoista koki, että Kelan maksamat etuudet (esim. opintotuki) ovat niin pieniä, että ne aktivoivat tekemään palkkatyötä etuuden varassa elämisen sijaan tai sen saamisen lisäksi.

Ihan tuttua tarinaa..Itse olen opiskelija, ja mun ”Kelan tuloihin” vaikuttaa jotain 21 vuotiaaksi asti mun vanhempieni tulot! Miten ihmeessä voi rahoittaa opiskelunsa, jos ei vanhemmilta saa opiskeluun rahaa ja sittenkin heidän tulonsa vaikuttaa siihen, et ei saa täysimääräistä opintotukea. Onneksi mul on kuitenkin ollut kesätöitä, ettei oo tarvinnu ottaa opintolainaa. Sit kun vielä asun oikeastaan pakosta kotona, niin sitä ei paljoo opintorahoilla juhlita. Vaikka tulini täysi-ikäiseksi jo vuosi sitten, niin eipä tuloni ole Kelan puolesta ainakaan nousseet..Kuukausi pitäis aina pärjätä n. 38 eurolla..Naurakaa Kelan päättäjät itsekin tolle ajatukselle.. (Herätkää jo..., 18/386)

Palkkatyön mielekkyyttä perusteltiin sekä lisärähällä että kertyneellä työkokemuksella, jonka avulla voi työllistyä jatkossa aiempaa helpommin.

Kyllä työnteolla paremmin ansaitsee kuin tuilla, eivätkä ne niin suuria ole ja niihin vaikuttavat monet asiat. (Hvosp-täti, 176/386)

Kuinka voit sanoa että töihinkään ei kannata mennä. Aina kannattaa mennä töihin sillä siitä saa palkkaa ainakin minun kannattaa tehdä niin vaikkakin se joskus pienentää huomattavasti liiton päivärahoja niinkin paljon että yhteenlaskettu tulo on pienempi kuin se minkä saa tekemättä mitään. Työstä saat kokemusta ja sen perusteellhan sinä/minä saan jatkosakin työtä vaikkakin olen työtön/opiskelija. Teen töitä opiskelen ja lasken silti toimeentuloja laskujen kanssa mitä kestää ostaa ja mitä ei. en tiedä oletko joutunut

itse kokemaan työttömyyttä tai yksinhuoltajuutta, mutta kannattaa sinunkin kokeilla joskus olla työtön ja odotella päivärahoja parikuukautta, ehkä se sitten muuttaa sinunkin käsitystä todellisesta työttömän elämästä. (Syynäillään taas, 186/386)

Seuraavan mielipiteen mukaan Kelan etuuksien varassa elävät eivät välttämättä saa hankittua nykyaikana melko yleisiä kodinkoneita.

Tunnen ihan oikeasti köyhiä, kyllä ei huushollit komedulla ylvästele eikä kodinkoneilla. Olin tuossa muuttamassa kolmea kaupungin vuokrataloa tilapäisiin asuntoihin remontin ajaksi, joten omin silmin olen voinut havaita ne ”köyhien kaikki hienot vempaimet ja viimeisen päälle olevat huonekalut”. – En voi sitä kuvailla, mutta eipä ollut nettejä, mikrouneja, astianpesukoneita, pyykkikoneita, ja huonekalut osto- ja myyntiliikkeistä halvalla haalittua. Siis esim. siivoojamummolla, mielenterveyspotilailta, ongelmallisilla perheillä, yksineläjillä. (Hvosp-täti, 123/386)

Liian pieni etuus tai keho palvelu voidaan kokea huonona vastineena maksettuihin veroihin nähden.

Minun mielestäni koko Suomen yhteiskuntajärjestelmässä on paljon mätää ja korjaamisen tarvetta. Suhteutettuna maksamiemme verojen määrään saamme aivan törkeän huonoa vastinetta palveluiden muodossa. Miten ihmeessä muissa EU-maissa pystytään hoitamaan parempi elämisen laatu pienemmillä veroprosenteilla? Silloin kun ihmiselle jäisi omista henkilökohtaisista tuloistaan riittävän iso osuus jokapäiväisen elämisen kustantamiseen, ei edes tarvitsisi käydä tämän kaltaisia keskusteluja eri tukimuotojen riittävydestä. Ei myöskään tarvitsisi kaidehtia puolin ja toisin eri perhemuotoja edustavia ihmisiä ja heidän mahdollisesti saamiaan tukia. (Lempi-täti, 336/386)

Siitä vain olen huolissani, jotta toivottavasti sitten, jos ja kun joskus saatetaan tarvita yht.kunnalta sairauden tai eläköitymisen vuoksi rahaa, niin sitä sitten myös riittävästi vastineeksi meillekin myönnettään jos maksettujen verojen vastineeksi. (Ilman tukiaisia, 239/386)

Yhteiskunnan saaman tuen varassa eläminen voidaan käsittää monella eri tavalla. Näyttäisi siltä, että joitakin etuuksia pidetään muita etuuksia hyväksyttävämpinä (ks. esim. van Oorschot 2005, 9). Sama keskustelija saattoi kehua, ettei ole yhteis-

kunnan elätti, mutta myöhemmin valitella esim. hammaslääkärikorvausten pienuutta.

3.5.2 Etuuksien liian korkea taso

Osa keskustelijoista uskoi, että Kelan etuuksia nauttivat elävät leveämmin ja että liiallinen avokäisyys taas nostattaa elinkustannuksia.

Kyllähän palvelujen tarjoajat tilanteen tietävät ja ilmaisen rahan päälle laittavat vielä mieluusti omakustannetta. Työssäkäyvä keskiluokka tästä eniten kärsii, kun veroeuroina maksavat nämä tukiaiset sekä itselleen omasta kukkarostaan ylihintaist palvelut kokonaan. Työssä käyvä keskiluokka pärjää siis yhtä hyvin/huonosti kuin sossussa ja KELA:ssa asioivat, jotka jaksavat vielä valittaa ilmaisen rahan ”niukuutta”. – Ja on sitä ennenkin pärjätty, vaikka asumistukia ja lapsilisää ei ollut. Kyse on ennen muuta rahan käytöstä ja tinkimisestä omasta mukavuudenhalustaan. Tuntemistani työttömissä/matalapalkkaisissa perheissä on kaikissa mm. auto, tietokone, pelikonsoli, satelliittiantenni digibokseineen, perheessä ainakin kolmet kamerakännykät jne. Ja suurin osa vempelistä on maksettu yhteiskunnan tukiaisilla. (Roope Anka, 16/386)

Jotkut keskustelijoista kokivat olevansa ns. laiskojen ihmisten elättäjiä. Heidän mielestään etuuksien nykyinen taso ei riittävästi motivoi työntekoon. Katkeruutta aiheutti tunne siitä, että joku muu näyttää pystyvän elämään taloudellisesti melko huoletona elämää, vaikka ei tehnyt palkkatyötä.

Juu, en minä uskokaan, että kaikki työttömät olisivat laiskoja. Mutta niitä laiskojakin löytyy, ja aivan liikaa. Joihinkin matalapalkkatoihin etsitään jatkuvasti lisää väkeä, mutta kun ”paskaduuni” ei kiinnostanut näitä laiskoja. Ainakaan jos ei ole korkeampaa koulutusta, ei pitäisi olla varaa olla nirso töiden suhteen. Ja työntöön pitäisi aina kannattaa! Vika on sekä systeemissä että ihmisten moraalissa. (Hupshei, 208/386)

Stella oli kyllä aivan oikeassa, mikäli saa asumistukea on varaa asua paljon paremmassa kämpässä kuin itse oman asuntonsa maksavalla. Ei minulla esimerkiksi olisi varaa muuttaa samanlaiseen 90 neliön rivitaloon missä ystäväni asuu. Minä opiskelen ja käyn töissä, eli en nosta edes opintotukea, ja häntä taas elättää sossu ja kela. – Me kituutamme paljon enemmän mieheni kanssa kuin hän vaikka asian pitäisi olla toisinpäin, ei mielestäni mitään järkeä että työssäkävillä jää vähemmän rahaa käteen kuin sos-

sussa asioivilla. Ja ei, minä en edes saisi sossusta rahaa kun olen yliopistolla kirjoilla, lasketaanhan nostamaton opintolaina tulokseni. (Ärtynyt, 79/386)

Seuraavassa kommentissa peräänkuulutettiin yksilön vastuuta omasta ja jälkeläistensä toimeentulosta.

Joo, o, juuri näin... Tämä on tätä nykyajan kommunismi/sosialismi roskaa. Itse olen aina ollut (ja tulen aina olemaan!) sitä mieltä, että vanhempien on ITSE elätettävä lapsensa. Se on ihan kaunis ajatus, että yhteiskunta hieman antaa ”taskurahaa” ja tukee näin lapsiperheitä mutta kyllä lapsen elättämisestä on aina vanhempien huolehdittava. Vaimoni ja minä odotimme 30-kymppisiksi lapsen tekoa, koska oli ensin hankittava työllä ja opiskelulla omaisuutta, että on sitten varaa elättää lapsi ja ei joudu kituuttamaan millään yhteiskunnan almuilla. Työnteko ja opiskelu palkitaan, usko pois! Olemme molemmat oikeistolaisia mutta sehän ei tähän asiaan mitenkään kuulu, vai kuuluuko ehkä sittenkin?! Mieltikääpä sitä... (Keppo, 81/386)

Äitiyspäivärahan ansiosidonnaisuus ei seuraavan keskustelijan mielestä ole hyvä asia.

Ansiosidonnainen äitiyspäiväraha onkin suuri virhe. Kaikilla äideillä pitäisi mielestäni olla saman suuruinen äitiysraha, poikkeuksena ne harvat äidit, jotka ovat perheensä pääasiallisia elättäjiä (siis se suurrempi tuloinen puoliso). Perustelen tätä sillä, että samasta työstä pitää maksaa samansuuruinen palkka. Suurituloiset voivat hyvin säästää työssä ollessaan. – Samalla periaatteella eläkkeisiinkin pitäisi saada, jokin katto. (Marija, 113/386)

Tuoreimman väestöliiton perhebarometrin mukaan yli puolet kaikista vastaajista ja kaksi kolmasosaa lapsiperheisiin kuuluneista kannattaa nykyisen, tuloista riippumattoman lapsilisäjärjestelmän sijalle tulosidonnaista lapsilisää. Nykyinen järjestelmä koettiin huonoksi, koska osalle tuki on riittämätön ja osalle tarpeeton. (Kontula 2004.)

3.5.3 Yhteiskunnan antama tuki ei välttämättä näy tiliotteessa

Keskustelijat eivät aina muistaneet, millaista tukea he olivat yhteiskunnalta saaneet elämänsä aikana. Seuraavien keskustelijoiden mielestä on tärkeää, että keskimääräistä heikommasta sosiaalisesta asemastakin lähtöisin olevalla on yhtäläiset edellytyk-

set elämälle. Samaan hengenvetoon todettiin, että harva sosiaaliturvasta kriittisesti ajattelevistakaan jättäisi käyttämättä etuuksia, mikäli etuuden tai palvelun saamisen ehdot täyttyisivät.

Minä haluan uskoa, että inhimillisyys voittaa ja lapseni saavat tasaveroisen mahdollisuuden kouluttautua ja tehdä työtä. — Muuten oletteko kieltäytyneet ottamasta lapsilisää? (Äiti40, 84/386)

Varmaan saitte samat almut kuin muutkin työssäkäyvät; aitiyspäivärahan, äitiyspakkauksen, neuvolakäynnit, synnytyksen yhteiskunnan ylläpitämässä sairaalassa edullisesti, vauvaneurolat, rokotukset, lapsilisän ja lapsenne edullisen, yhteiskunnan kompensoiman päivähoidon. Se ei ole kallista, vaikka maksaisitte kaikkein kalleimmankin taksan. Tai sitten kotihoitontuen, jos ette alle 3-vuotiasta ole vieneet kunnalliseen hoitoon. (Hvosp-täti, 89/386)

Ei tullut mieleen muuten, että yhteiskunta tarjosi teillekin opiskelun opintotukineen mm. Äskeisestä luettelosta jäi vielä puuttumaan, että nuorina asunnon ostajina olette säästäneet ensiasunnostanne varainsiirtoveron. Itse voinet laskea, miten monen kuukauden yh-korotusta se vastaa. — Lisäksi olette saaneet/saate vähentää myös asuntonne koroista verotuksessa, oli kohan se suurempi ensiasunnon ostajille, koska näyttää veroilmoituksessa olevan eriteltynä? — Eli yhteiskunta tukee kaikkia monella tavalla, tarvitsijoita vain hiukkasen enemmän. (Hvosp-täti, 97/386)

Tulkitsin, että keskustelijat ajattelivat sosiaaliturvajärjestelmän legitimoituvan toisaalta etuuksien universaalisuuden ja toisaalta tulositonnaisuuden/harkinnanvaraisuuden kautta. Toisaalta jotkut keskustelijat olivat katkeria, koska eivät olleet omasta mielestään päässeet suoraan nauttimaan maksamistaan veroista. Näissä tapauksissa oma-kohtainen hyöty ajateltiin rahallisena. Tällöin jotkut keskustelijat huomauttivat tyytymättömille keskustelijoille etuuksien epäsuorien hyötyjen olemassaolosta.

Otappas myös huomioon, että monikaan tuen tarpeessa oleva ei taas ole hyödyntänyt yhteiskunnalta saatavaa pitkää ja kallista koulutusta tukineen. — Jotkut vain ovat heikompia kuin toinen, ei mahda mitään. Mutta onko ihmisillä nykyisin niin heikko itsetunto, että pitää se oma paremmuutensa tuoda esiin motkottamalla näistä, jotka jollain lailla ovat jääneet ”luojalta saaliiseen”, eli sairaat, moniongelmaiset, alkoholistit jne, mieleltään jotenkin yhteiskuntaan sopeutumattomat. — Mutta oman koulutukse-

si ja terveydenhuollon olet jo vastaanottanut! Kuka-han sen maksoi? Etkö ole velvollinen vastavuoroisesti maksamaan seuraavaa sukupolvea? Oletko sinä vain saava osapuoli? (eläke vain lasten kasvattajille!, 333/386)

Seuraavissa viesteissä korostui entisestään Kelan etuuksien vakuutuksenomainen luonne: Kela yhteiskunnan turvaverkkona ja vakuutuksena erilaisen riskien varalle.

Miten kirjoituksesi saikaan toivomaan, että joutuisit työttömäksi pitkäksi aikaa ja sairastuisit vakavasti? Näkisitpäähän sitten tukiverkoston tarpeellisuuden. Harmi vain, että nykyisin on paljon kaltaisiasi itsekkäitä ihmisiä, joille on ihan sama, miten muut voivat, kunhan itsellä menee hyvin. — Oletko ajatellut, että kaikki eivät ole itse syyppäitä tukien tarpeeseen? Moni on tehnyt kovasti töitä ja maksanut mukisematta veroja muidenkin hyödyksi, mutta sitten on elämä näyttänyt nurjan puolensa. (Tavallinen tallaja, 256/386)

3.6 Etuuksien väärinkäyttö ja takaisinperintä

Sosiaaliturvaetuuksien väärinkäytösten muodoista, määrästä ja syistä on vaikea saada luotettavaa tietoa. Siten mielikuvat etuuksien väärinkäytöksistä ja yhteiskunnan vapaamatkustajista elävät omaa elämäänsä. Yleisesti kansalaiset suhtautuvat jyrkästi Kelan etuuksiin kohdistuviin väärinkäytöksiin. Puhelinkyselyssä (TNS Gallup 2003) lähes kaikki vastaajat (96 prosenttia) ovat sitä mieltä, että Kelan pitäisi valvoa, että etuuksia maksetaan vain niihin oikeutetuille ja oikeansuuruisena. Suurin osa (86 prosenttia) oikeuttaisi Kelan selvityksiin keneltä tahansa olosuhteiden muuttuessa. Keskityn tässä luvussa pääasiassa Kelan etuuksiin kohdistuviin

huijauksiin, vaikka keskustelua käytiin myös muiden tahojen huijaamisesta.²⁰

Tätä aihetta käsiteltiin aloitusviestissä, joten keskustelukin oli runsasta. Keskustelusta kehkeytyi lopulta ehkä kaikkein värikkäintä luettavaa. Joitakin keskustelijoita harmittivat tilanteet, joissa joku pystyy saamaan yhteiskunnan tukia ilman perusteita. Keskustelijoiden esittämiä väärinkäyttöepäilyjä usein kyseenalaistettiin ja samalla arveltiin, että keskustelija ei välttämättä tuntenut riittävän hyvin asiaan liittyviä säännöksiä ja epäilemiensä henkilöiden taustatietoja.

Tekeekö teilläpäin naapurit toimeentulostaan ihan oikeasti tiliä toisilleen? En oikein usko. Ei ainakaan minun naapurit oikeasti tiedä millä minä elän. Eli, eipä puhuta pimeistä töistä jos ei OIKEASTI tiedetä semmoista tehtävän. Ja jos niitä oikeasti tehdään, niin ilmoitus viranomaisille riittää. Ei tarvitse turhaan kadehtia. Työtön ihminen voi tehdä töitä, työssäolo-päiviltä vain ei voi saada korvausta. Ja se minua ihmetyttää että miten ihmeessä naapuri voi tietää millä päivältä kukin korvaukset saa. (kateus on tappava tauti, 335/386)

²⁰ Myös julkisen sektorin organisaatioita epäiltiin väärinkäytöksistä.

Kyllä se vaan on niin, että suurimmat sosiaalihuujaukset ovat viranomaisten tekosia, eivät asiakkaiden. Tosin Kela on tässä suhteessa lähes mallikelpoinen verrattuna kunnallisiin sosiaalitoimistoihin, joissa toimeentulotukilaki ja STM:n ohjeet sen soveltajille ovat kuuluttu kirjainta. (XY2 (nimi muutettu), 6/386)

Juuri näin, siksi pidänkin sosiaalitoimen virkamiehiä suurimpina sosiaalihuujareina, koska tukea harvemmin annetaan niin paljon kuin pitäisi. Sosiaalilautakunnatkin ovat lähinnä kumileimasimia, ja asiat päätetään virkamiehen esityksen mukaan. Vasta hallinto-oikeudesta voi saada – ja yleensä saakin – oikeutta, tosin pitkällä viiveellä. Jos vain valittaa. (XY2 (nimi muutettu), 65/386)

Oman osansa epäilyistä saivat myös palveluntuottajat.

Ei se aina ole se Kelan asiakas, joka sitä rahaa huijaa. Joskus vuosia sitten sain 10 kertaa fyysikaalista hoitoa. Heti ensimmäisellä kerralla hoitaja kysyi saanko jostain korvausta hoitoihin. Valehtelin, että en, koska arvasin että silloin muija rahastaisi Kelalta enemmän. Kysyin kuitenkin samalla hoitajakson hinnan, että mitä se tulee maksamaan. – Kun sitten siellä hoidoissa kävin, paljastinkin kerran vahingossa että saan Kelasta korvausta. Muija melkein suuttui, että miksi olin sanonut, että en saa. – Sain toimitettua maksetun laskun Kelalle. Mainitsin siellä asiasta, mutta virkailija vaan sanoi, että niinhän ne tekee. (Kaikki huijaa – ketä kiinnostaa???, 154/386)

3.6.1 Millaista takaisinperinnän tulisi olla?

Kelan etuuksien väärinkäytökset tulevat yleensä ilmi Kelan omissa selvityksissä, esimerkiksi asiakkaan antaessa ristiriitaisia tai epäuskottavia tietoja olosuhteistaan. Virheellistä maksatusta karsitaan keskitetyllä atk-järjestelmällä, joka sisältää suuren määrän käsittelyä ohjaavaa automatiikkaa ja kontrolloija. Omien etuuksiensa lisäksi Kelalla on tiedot muun muassa työeläkkeistä, tapaturma- ja sotilasvammakorvauksista, verotustiedot sekä väestörekisteritiedot. (Valpola 1999, 33–34.)

Keskustelijat pitivät oikeutettuna epärehellisin keinoin saatujen Kelan etuuksien takaisin perimistä. Jotkut toivoivat Kelalle aiempaa aktiivisempaa roolia väärinkäytösten selvittämistyössä. Kelan edustajien antamat lausunnot etuuksien väärinkäytöstapauksista aiheuttivat sekä ihmetystä että puolustusta.

Eiköhän me kaikki olla samaa mieltä siitä, että KELAn pitäisi tehdä enemmän näiden tukihuijareiden paljastamiseksi. Kyselyjä, tilitietojen tarkastamisia, ”ex-miesten” asumistietoja ym.. Tuet niille joille ne kuuluu. Veronmaksajana pitäisi voida vaatia, että kela tutkisi tarkoin kaikki epäilyttävät tapaukset!! – Ihmettelen suuresti ettei kelassa edes epäilykset herää vaikka nainen saa lapsen ex-miehensä kanssa ja edelleen ollaan vaan yksinhuoltajia. Kelaa on liian helppo kusettaa, vuositolkulla! (Vera, 185/386)

Tosiaan, miksi Kela ei tee kotikäyntejä ja tarkastuksia? Mielestäni Kelabyrokratiasta päästäisiin huomattavasti, jos Kela uskoisi enemmän asiakasta ja suorittaisi itse asioiden oikeellisuuden tarkastuksen, vähän amerikkalaiseen oikeustyyliin eli syytön kunnes oikeus syylliseksi toteaa. Työttömiä merkonomeja ja tradenomeja on pilvin pimein palkattaviksi. (Kahjokatti, 174/386)

Et tainut kuunnella joko tuttua tai sitten ymmärsit väärin. Kela perii väärinperustein saatuja etuuksia takaisin, mutta ei tee kuin muutamasta törkeimmästä tapauksesta tutkintapyyntöä poliisille. En tiedä miten poliisitutkinta söisi Kelan resursseja, tutkinnanhan tekee poliisi. Kelan edustaja viittasi nimenomaan poliisin resursseihin, ja heillä varmaankin riittää tärkeämpääkin tekemistä kuin selvittelä kuka huijasi yksihuoltajan lisätuen ja kuka ei. Kela perii liiat tuet ja sillä selvä, törkeimmät tapaukset menevät tutkintaan, miten sen pitäisi sinun mielestä olla? (Palkan-saaja, 73/386)

Suhtautuminen Kelan suorittamaan takaisinperintään on muuttumassa. Kun vuonna 2000 kahden kolmasosan (63 prosenttia) mielestä Kelan ei pitäisi periä niitä etuuksia, joita Kela on maksanut liikaa, vuonna 2003 samaa mieltä olevien osuus oli laskenut 44 prosenttiin. (TNS Gallup 2003.) Keskustelijoidenkaan mielestä ns. Kelasta johtuvia liikkamaksuja ei aina pitäisi periä takaisin.

Tuo onkin tosi hyvä jippo! Annetaan ensin rahvaalle ylimääräistä rahaa ja sanotaan sitten, että ”Sorry oletkin saanut vahingossa liikaa. Maksappas heti takaisin”. Kannatts tämän jipon kanssa mennä ihan kansainvälisille pottuilufestivaaleille. (XY (nimi muutettu), 13/386)

Takaisinperintäkirjeiden sävy oli herättänyt kauhistusta, mikäli liikamaksun aiheutumisen syy oli keskustelijan omasta mielestä ollut inhimillinen tai teknisesti mahdotonta välttää. Pahimmassa tapauksessa asiakas on saattanut jo ehtiä kuluttaa myöhemmin perittäväksi määrätyn etuuden jokapäiväiseen elämään.

itselläni on tällä hetkellä sellainen tilanne, että joudun maksamaan KELAN omasta virheestä takaisin viiden kuukauden opintotuet takaisin. (opiskelija, 385/386)

Kirjoituksista oli usein lähes mahdotonta päätellä liikamaksun aiheutumisen syytä, saati sitten sitä, oliko se Kelan vai asiakkaan aiheuttama.

3.6.2 Etuuksien väärinkäytön vaikeus

Keskustelijat tiesivät, että Kelan virkailijoilla on käytössään kansalaisten tietoja sisältäviä rekistereitä. Lisäksi virkailijat ovat pyytäneet kirjallisia lisäselvityksiä tarpeen mukaan. Näin ollen väärinkäytösten uskottiin paljastuvan ennemmin tai myöhemmin. Keskustelupalstalla paikoin jopa vitsailtiin sitä, voiko Kelaa ylipäänsä huijata.

Ainakin omalla kohdalla Kelan tarkkailu oli ihan kunnioitettavaa ollessani peruspäivärahalla vuosina 1998–1999. Kela olisi halunnut minut naittaakin asunnon aikaisemmalle haltijalle, mutta lähetettyäni useita a-nelosisia laitokselle he ilmeisesti uskoivat. Todella erikoiselta tuntuu se asia, kuka oikein pystyy huijaamaan. (XX2 (nimi muutettu), 5/386)

Ihmetyttää huijaus mahdollisuudet kun jostain pikkuasiasta pitää viedä todistukset kengännumerosta

saakka. Kela saa tietoa vaikka mistä rekisteristä eli vaivaako ammattitaidottomuus vai laiskuus lisätietojen hakemiseen. Itse saanut ystävällistä ja asianuntevaa palvelua. (Ajatelkaa, 180/386)

No eiköhän nuo ”huijaukset” tule perittyä takaisin kun ne tulevat ilmi ja ainahan ne tulevat. Kelan koko organisaatio keskittyy siihen käyttämiseen ettei kenellekkään vaan vahingossa ole liikaa maksettu. (Johanna S, 35/386)

3.6.3 Syitä etuuksien väärinkäyttöön

Ilta-Sanomien keskustelussa on viitteitä useimpiin yleisesti tunnettuihin sosiaaliturvan väärinkäytösten syihin.²¹ Keskustelijoiden mielikuvat huijausten syistä ovat aika koruttomia: huijareita on ollut aina ja niitä tulee olemaan jatkossakin – sosiaaliseen asemaan katsomatta.

Ja jos kerran köyhä huijaa niin rikas huijaa yhtä lailla. (XX2 (nimi muutettu), 5/386)

Kaikki järjestelmät, joissa liikutellaan rahaa, houkuttelevat myös huijareita. Vaikka pyritään täysin aukottomaan järjestelmään, niin aina löytyy niitä jotka onnistuvat huijamaan – esim. nostetaan työttömyyskorvausta ja samalla tehdään töitä pimeästi. Pitää myös muistaa, että rahallisesti suurin osa Kelan maksamista tuista menee keskituloisille ihmisille (esim. perhetuet). (Asche, 20/386)

Kyllähän kusetaminen onnistuu missä vaan, kunhan on tarpeeksi pokka jannu. Meillä oli joskus duunissa jannu, joka nosti kilometrikorvauksia monet vuodet, ennen kuin paljastui ettei kaverilla ollut edes ajokorttia saati autoa. Oli vaan tavallista röyhkeämpi kaveri kyseessä. Siinä missä minä ihmettelen, että kyllä täytyy tukihuijarilla olla tavallista suurempi pokka, niin huijarille se on ihan tavallista meininkiä. (Kike, 189/386)

Työttömyysturva (työmarkkinatuki, peruspäiväraha ja työttömyyteen liittyvät koulutusetuudet) on sosiaaliturvan väärinkäytösten pääkohde sekä tapausten määrissä että rahassa mitattuna. Tähän ryhmään kuului yli 70 prosenttia Kelan vuonna

²¹ Heikkilä ym. (1999, 62–63) ovat listanneet mahdollisia väärinkäytösten yleisyyteen vaikuttavia seikkoja: heikentynyt moraalinen ja arvomaailman muuttuminen, tietojen tarkistamisen hankaluudesta ja resurssien vähäisyydestä johtuva pieni kiinnijäämisen riski, vähäisenä pidetyt sanktiot ja asiakkaiden kokemus taloudellinen ahdinko.

1998 poliisi- ja syyttäväviranomaisille ilmoittamista väärinkäyttötapauksista. Muita Kelan ilmoittamia väärinkäyttötapauksia olivat yleinen asumistuki (noin 16 prosenttia), lapsilisä (vajaat 5 prosenttia), pienten lasten hoidon tuki (noin 3 prosenttia), sairausvakuutuksen päivärahat (vajaat 2 prosenttia), sairaanhoidon korvaukset (yli 2 prosenttia), eläkkeet (alle 1 prosenttia) ja muut etuudet yhteensä (yli 2 prosenttia). (Valpola 1999, 41.)

Ilta-Sanomien keskustelun perusteella voi esittää varovaisen arvauksen siitä, että sosiaaliturvajärjestelmän porsaanreiät ovat niin kansalaisilla kuin Kelalla jo ennestään hyvin tiedossa. Vilkkainta keskustelua käytiin yksinhuoltajista, sillä heidän epäiltiin laiminlyövänsä ilmoitusvelvollisuutensa olosuhteidensa muuttumisesta.

KELAA ovat huijanneet monet ns. ”yksinhuoltajat” koska he ovat oikeutettuja yksinhuoltajakorotukseen. He ovat näissä tapauksissa ”unohtaneet” ilmoittaa elävänsä avoliitossa. Tai peräti aviosellisessa. Ja niitä epärehellisiä on paljon muitakin jotka varmasti ottavat vastaan ”ilmaista” rahaa mistä vain saavat. Moraalista ja keinoista viis! (Helinä, 82/386)

Huijareita on aina, jos siihen jonkilainen mahdollisuus annetaan. Valitettavasti nimellisellä yksinhuoltajuudella voi tienata todella isoja summia kuukaudessa, jos saa tarveharkintaisia etuuksia. Ja yksinhuoltajuuteenhan riittää se, että mies/vaimo (se enemmän ansaitseva) siirtää kirjansa Kelan tukia saamattoman henkilön osoitteeseen. Eihän se nyt niin iso rikos ole ottaa rahaa yhteiskunnalta, sitähan riittää. (Säde, 115/386)

Seuraavan viestin perusteella työttömyysturvan määrääntymisperusteet voivat innoittaa muodolliseen asumiseroon.

Ehkä eniten kelan tukia ”huijataan” täysin laillisesti ns. muodollisella asumuerolla. Työtön perhe saa paremmat tuet, mikäli mies asuu virallisesti toisessa osoitteessa. Järjestelmässä on korjaamista kun tällaiseen kannattaa ruveta. Kuinka monta asuntoa on tällaisessa tyhjäkäytössä, kun asunnottomiakin on. Eniten tässä kiukuttaa, kun asunto annetaan kavereille lainaan, jolloin käyttö on lähinnä ”yksityibubi”-tyylinen. Melu on usein sitä luokkaa ettei tällaisen asunnon naapurissakaan nukuta. (Kerttu, 50/386)

Katkeruutta herätti keskustelijoissa, jos he tunsivat ns. työkyvyttömän ihmisen, joka kuitenkin näyttäisi ulkopuolisen silmin pystyvän arkipäivä-rutiineihin.

Ja näitä selkäsairaita on paljon jotka eivät pysty työhön. Muuten heissä ei näy mitään vaivaa. Kävellä pystyy, istua pystyy, pitkiä matkoja ajellaan autolla. Harrastamaan pystyy monenlaista, mutta töihin ei pysty. Kun sanoo tällaiselle henkilölle että sinähän näytät jo hyvä kuntoiselta, seurauksena valitus että taas pitää syödä niitä Panacodeja ”Ei voi mennä töihin kun pitää syödä särkylääkkeitä”. (Ei elätettävää, 15/386)

Keskustelupalstalla syytösten kohteet saivat tilaisuuden puolustautua. Tietyn ryhmän leimaaminen koettiin loukkaavana.

Loistavaa! Ja sinunko mielestäsi me pitkäaikais-sairaat, jotka ”nautimme” 300 e määräaikaiseläkettä sekä alle sadan euron asumistukea (vuokra 500 e) olemme sitten niitä huijareita? Tai muut Kelan asiakkait, jotka olosuhteiden pakosta joutuvat Kelalla pitkiä rupeamia kerrallaan asioimaan? – – Omasta puolestani voin sanoa että penniäkään en ole huijannut Kelalta enkä ymmärrä miten voisinkaan. Ja soskuun ei ole minulla ainakaan minkäänlaista asiaa. Kiitos kauniista kirjoituksesta. Kylläpä piristi päivää. Mieti tarkemmin seuraavalla kerralla miten sanasi asettelet. (DoDi, 112/386)

3.6.4 Väärinkäytön ehkäisymuotoja

Keskustelusta ei löytynyt yhtään ennalta jo tiedettyä keinoa välttää tai vähentää Kelan etuuksien väärinkäyttöä. Suuri merkitys näyttäisi olevan yleisellä yhteiskunnan moraalillisella tilalla. Poliitikoilta toivottiin puheiden lisäksi myös niin tekoja...

Olisiko syy esimerkiksi yhteiskunnassa joka ajaa jäsenensä liian tiukoille? (Jyker, 3/386)

Tämä uusin, lapsilisien takaisinperintä niinsanotulta ei-yksinhuoltajilta on lähinnä naurettavuuden huippu. Jos pääministeriä myöten halutaan lapsiystävällistä ajattelua tähän maahan niin voisiko niitä lapsiperheiden tukia edes vaivautua vähän tarkistamaan ylöspäin. Vai tarkoittiko pääministeri et co. että vain hyvätuloiset ja hyvinvointeentulevat ovat oikeutettuja lisääntymään? (Jyker, 3/386)

...kuin esimerkiksi käyttäytymistä.

Miten esim. janina anderssonin matkalippujupakka? Siinä oli todella tuen väärinkäyttöä muka ei tiennyt ettei saa antaa omaa lippuaan toisen käytettäväksi tällä kertaa lapsensa ja vielä pitkäksi aikaa.

Käsittämätöntä miten tavallisten ihmisten jahti voi saada suuret mittakaavat mutta kuitenkin suuria huijauksia tehdään firmojen ja valtioiden päivärhoilla ja etuuksilla. Ehkäpä se on se kateus koska nämä kelan lantit ovat meidän käsityskyvyn ulottuvilla. En tietenkään halua että tukia väärinkäytettäisiin kelal-takaan, mutta tällä provosoidaan ihmisiä vainoamaan toisiaan vaikka suuret setelit painetaan muu-alla. (Teemu, 218/386)

Joidenkin mielestä on kansalaisvelvollisuus antaa ilmi tietämänsä etuuksien väärinkäyttäjät – mukaan lukien itsensä.

Nyt tarvitaan kansalaisaktiivisuutta. Ei ole oikein, että jotkut elävät leveästi sen takia, että onnistuvat huijaamaan etuja, mihin eivät ole oikeutettuja. Jos naapurisi tai ystäväsi on ”yksinhuoltaja”, ja asuu kuitenkin miehen (tai naisen) kanssa, niin ota reip-paasti yhteyttä Kelan toimistoon, jotta asia tutkittai-siin. Ihan turha suojella rikollisia. – – Itse sain joskus yksinhuoltajakorotusta aiheuttomasti. Asia vaivasi mieltäni ja kävin Kelassa kertomassa totuuden. Joka sentin maksoin takaisin, niin pitäisi muidenkin hui-jareiden tehdä. Se vasta on väärin, jos toiset pääsevät kuin koira veräjästä ja toiset joutuvat maksamaan. Sama laki kaikilla. (Konnat kiikkiin, 216/386)

minusta on oikein, että maksut peritään takaisin. itse ”poltan ” kaikki, jotka huijaa yhteiskunnan varoja. jos tekee penskoja niin pitäisi huolta myös siitä, että pystyy ne elättämään. (Anneli, 92/386)

Sinullahan on mahdollisuus tiedoittaa asiasta työ-käriin tai Kelaan. Miten hyvin tunnet heidät, ovatko he edes työttömiä vai ovatko olleet vaikka vuosi sitten? Onko heillä työssä käyvät vaimot, silloin voit unoh-taa tuon tukiruikutuksesi. – – silloin voipi ollakin vai-mo se tukien lähde. Työvoimatoimiston kirjoilla ole-va, korvausta saamaton, on vapaa henkilö tekemään, mitä tahtoo. (Hvosp-täti, 151/386)

Tosin ilmianto ei välttämättä saa tukien väärinkäyt-täjää muuttamaan tapojaan.

Arvaa haittaako tukihuijaria ensimmäinenkään seika noista mainitsemistasi? Yleensä luottotiedot ovat menetetty ja korvaukset sun muut sakot sopivat sinne ulosottoon entisten joukkoon oikein mahtavasti. (Kike, 203/386)

4 Yhteenveto ja johtopäätökset

Tutkimuksessani selvitän, millaista verkkokeskus-telua kansalaiset käyvät Kelasta. Samalla arvioin myös sitä, miten Internetin keskustelupalstoihin tulisi suhtautua Kelan asiakastutkimuksen aineis-tona.

Käytin tutkimukseni aineistona ”Kelan toiminta mättää pahasti” -verkkokeskustelua, joka käytiin Ilta-Sanomien verkkolehden keskustelupalstalla loppukevällä 2004. Verkkokeskustelua ei ole aiem-min käytetty Kelan asiakastytyväisyyttä ja julki-suuskuvaa koskevien tutkimusten aineistona. Oletin, että keskustelijoiden kommentit auttavat tulkitsemaan ja täydentämään muilla tiedonkeruu-menetelmillä kerättyä tietoa, joka useimmiten on numeerisessa muodossa. Palstalla esiintyneet aja-tukset eivät sovellu niinkään kokonaiskuvan selvit-tämiseen, vaan lähinnä yksittäisten kehittämisaja-tusten metsästämiseen.

4.1 Keskustelupalsta Kelan asiakastutkimuksen aineistona

Aikaisemmin oman mielipiteensä saaminen sano-malehtien mielipideosastoille vaati toimituksen seulan läpäisemistä. Nykyään kuka tahansa voi pys-tyttää Internetiin oman mielipideosaston. Keskus-telupalstojen eräiden ominaispiirteiden vuoksi palstojen sisältämään tietoon tulee suhtautua eri-tyisen varovaisesti. Keskusteluun osallistuvien joukko on usein valikoitunutta mm. iän, amma-tin, asuinalueen, elämän- tai taloudellisen tilan-teen suhteen. Keskustelupalstalla pieni ja aktiivinen ryhmä voi luoda harhaisen käsityksen suomalai-sien mielipiteistä. Asettamani tutkimusongelman kannalta aineiston edustavuus ei kuitenkaan ole tärkeää.

Ilta-Sanomien viikon kestäneeseen ”Kelan toiminta mättää pahasti” -keskusteluun osallistui 143 eri-laista nimimerkkiä yhteensä 386 viestillä, joista yli puolta kommentoitiin vähintään kerran. Kymme-nen ahkerimman kirjoittajan voidaan sanoa hal-linnee merkittävästi keskustelun kulkua, sillä he kirjoittivat yli neljäkymmentä prosenttia kaikista viesteistä. Lähetettyjen viestien lukumäärällä mi-tattuna ahkerimmalla kirjoittajalla oli sanottavaa 42 viestin verran, mikä tarkoitti yli kymmentä prosenttia kaikista viesteistä. 46 nimimerkkiä kir-joitti vähintään kaksi viestiä.

Aktiivisimpien kirjoittajien mielipiteet olivat hyvin edustettuina myös käyttämissäni sitaateissa. Kelaa kriittisesti tarkastelevan keskustelun aloitusviestin teemat ohjasivat keskustelua, vaikka kirjoittelu lopulta ajautuikin yhä kauemmaksi alkupe-
rällisestä aiheesta. Myös julkisuudessa keskustelun kanssa samoihin aikoihin esillä olleet aiheet olivat hyvin edustettuina. Etenkin yksinhuoltajista kirjoitettiin paljon.

Keskustelupalsta näyttäisi välittävän Kelasta synkemmän kuvan kuin vuosittain toteutetut asiakas-
kyselyt. Tämä ei ollut yllätys, sillä keskustelua oli edeltänyt useita Kelaa kriittisesti käsitteleviä uutisia. Muutama kuukausi keskustelun päättymisestä Kelan valtuutetut ilmoittivat oudoksuvansa Helsingin Sanomien tapaa kirjoittaa Kelasta. Lisäksi keskustelun aloitusviestin yksi tarkoitus oli herättää kriittistä keskustelua Kelan toiminnasta. Ne keskustelijat, joilla oli hyviä kokemuksia Kelasta, eivät juuri eritelleet kokemuksiaan vaan tyytyivät lyhyisiin toteamuksiin. Kelaan tyytymättömät osasivat sen sijaan kertoa kokemuksistaan melko tarkasti.

4.2 Asiakaspalvelu vaatii pitkää pinnaa

Kelan työntekijältä edellytetään kärsivällisyyttä. Toisaalta keskustelijat muistuttivat, että myös asiakkaiden tulisi käyttäytyä hyvin. Kelan työteki-
jän empaattisella suhtautumisella ei uskottu olevan vaikutusta asioiden eteenpäin menemiseen. Keskustelijat olivat pahoittaneet mielensä, mikäli he eivät olleet saaneet myötätuntoa osakseen – vaikka käsiteltävä asia ei olisikaan lopulta liittynyt Kelan hoitamiin etuuksiin. Joitakin keskustelijoita oli myös harmittanut, mikäli Kelan työntekijä ei ollut pystynyt myöntämään tekemäänsä virhettä.

Keskustelijoiden mielestä asiat pitäisi pystyä hoitamaan, vaikka asiakas ei osaisikaan kuvailla tilannettaan selvästi ja valita oikeita sanoja kysymyksiinsä. Jotkut keskustelijoista muistuttivat, että tietoa etuuksista on tarvittaessa saatavilla useista eri lähteistä. Joidenkin mielestä virkailijan ja asiakkaan välinen vuorovaikutus voisi helpottaa, jos asiakaskirjeet, hakuohjeet ja hakemuslomakkeet olisivat nykyistä selkeämpiä.

4.3 Kelan palveluiden sähköistäminen tulee tarpeeseen

Keskustelu etuuksien hakumenettelystä keskittyi lähinnä sen pohtimiseen, miten hakumenettelyä voitaisiin helpottaa. Keskustelijoiden mielestä yhden käynnin toimistossa pitäisi riittää ja lukuisten papereiden täyttämisen uskottiin teettävän turhaa työtä niin asiakkailta kuin Kelan työntekijöillään. Hakemuksissa tulisi keskustelijoiden mielestä kysyä vain asian käsittelyn kannalta olennaisia kysymyksiä. Etuuden hakemisen ei haluttu olevan niin hankalaa, että etuutta ei jakseta lopulta hakea.

Asiakkaat voivat jo nyt tiedustella joidenkin etuus-
hakemustensa vaihetta Internetissä. Tämä ei ilmeisesti ollut vielä keväällä 2004 kovin hyvin tiedossa. Keskustelu paljasti asiakkaiden tarpeen saada tietää etenkin postin kautta jätettyjen hakemusten saapumisesta toimistoon ja käsiteltävän etuuden keskimääräisestä läpimenoajasta. Epätietoisuus oman asian etenemisestä on ajanut asiakkaita ottamaan uudestaan yhteyttä Kelan toimistoon, mikä taas on ollut pois hakemusten ratkaisemiseen käytettävissä olevasta työajasta. Kelan sähköisten palveluiden käyttö on tällä hetkellä varsin vähäistä, mutta tilanne tulee kenties vähitellen muuttamaan palveluiden lisääntyessä.

4.4 Etuuksien tason riittävydestä ei yksimielisyyttä

Keskustelijat pitivät Kelan etuuksien tasoa liian matalana, sopivana tai liian korkeana. Tasoa liian matalana tai korkeana pitäviä oli suurin piirtein saman verran. Usein etuuden tasosta kirjoitettiin varsin yleisesti, joten keskustelusta oli vaikeaa havaita, kohdistuivatko vastakkaiset mielipiteet samoihin vai eri etuuksiin. Etuuksia liian pienenä pitävien mielestä Kelan etuudet mm. aktivoivat työntekoon (etenkin opintotuki), eivät mahdollista nykyaikana melko yleisten kodinkoneiden hankintaa tai ne koettiin huonoksi vastineeksi maksetuille veroille. Etuuksia liian suurina pitävistä jotkut uskoivat, että Kelan etuuksia saavat elävät leveämmin kuin muut.

Keskustelu etuuksien määräytymisperusteista oli vilkasta, vaikka aihetta ei mainittukaan keskustelun aloitusviestissä. Tyytymättömien mielestä yhteiskunta ei tue riittävästi ydinperhettä. Useiden keskustelijoiden mielestä yhden palkansaajan perheellä tulisi olla myös oikeus yksinhuoltajakoro-

tukseen tai työmarkkinatuen ei haluttaisi leikkautuvan puolison tulojen perusteella. Jotkut keskustelijoista olivat katkeria, mikäli eivät olleet omasta mielestään saaneet vastinetta maksamilleen veroille. Määrittelyperusteisiin tyytyväiset puolestaan korostivat Kelan asemaa yhteiskunnan turvaverkkona eli vakuutuksena erilaisten riskien varalle.

Keskustelijoiden mielestä epärehellisin keinoin saadut Kelan etuudet tulisi periä takaisin. Sen sijaan Kelan työntekijöiden omista virheistä johtuviin takaisinperintöihin suhtauduttiin kielteisemmin. Takaisinperintäkirjeiden sävyn toivottiin olevan nykyistä ystävällisempi. Keskustelusta ei käynyt ilmi uusia väärinkäytön muotoja ja ehkäisykeinoja. Päätäjien ja poliitikkojen esimerkillisellä käyttäytymisellä uskottiin olevan vaikutus yleiseen moraaliin. Epärehellisyyttä arveltiin löytyvän jokaisesta sosiaalisesta ryhmästä.

4.5 Toiveiden toteuttaminen on jo työn alla

Verkkokeskustelussa mainituista Kelan toiminnan epäkohdista voidaan päätellä, että useat Kelan asiakaspalvelua koskevat hankkeet ja projektit (mm. yhtenäinen palvelu, asiakkaan etuusasioiden kokonaisuuden hallinta, puhelinpalvelun kehittäminen ja sähköisten asiointipalveluiden kehittäminen) ovat tulleet tarpeeseen ja yrittävät vastata suureen osaan jo esitetystä kritiikistä. Kelan asiakaspalauttejärjestelmästä löytyy varmasti ideoita jokaiseen hankkeeseen. Aika näyttää, miten yksittäiset hankkeet vaikuttavat niin Kelan toimintaan kuin asiakastyytyväisyyteenkin.

Vaikka Kelan julkisuuskuvalla ja asiakastyytyvyydellä on ollut yhteys, kevään 2004 hieman tavallista myrskyisemmältä näyttäneellä Kelaa koskevalla kirjoittelulla ei ollut vaikutusta Kelan asiakastyytyväisyyteen – edes alueellisesti. Kelan asiakkailta saama palveluarvosana nimittäin kohosi vuosina 2003–2004. Ilmeisesti kansalaiset joko osaavat eritellä omat kokemuksensa ja tiedotusvälineissä esiintyvät väitteet toisistaan tai sitten Kelaa koskeva uutisointi ei kokonaisuutena ole muuttanut suuntaan tai toiseen.

Kirjallisuus

Eskola J, Suoranta J. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino 1998.

Heikkilä M, Leppänen A, Lahti T. Viranomaisten tietoon tullut sosiaaliturvan väärinkäyttö. Julkaisussa: Hellsten K, Uusitalo H, toim. Näkökulmia sosiaaliturvan väärinkäyttöön. Helsinki: Stakes, Raportteja 245, 1999: 49–79.

Hellsten K. Mitä mieltä kansalaiset ja yhteistyökumppanit ovat Kelasta ja sen toiminnasta? Helsinki: Kela, Sosiaali- ja terveysturvan selosteita 32, 2004.

Helsingin Sanomat 19.10.2002. Tutkija: Nettikyselyt luovat vinoutunutta kuvaa maailmasta.

Ilta-Sanomat. Kelan toiminta mättää pahasti [viitattu 5.5.2004]. Ilta-Sanomien verkkoversion keskustelupalsta. Saatavissa: <<http://www.iltasanomat.fi/arkisto/keskustelu.asp?threadid=1073674>>.

Julkunen R, Niemi R, Virkki T. Vakuutus, luottamus ja vääräys. Julkaisussa: Hellsten K, Helne T, toim. Vakuuttava sosiaalivakuutus? Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 2004: 242–268.

Katajamäki M. Keskustelualue maakuntalehden journalistisena resurssina. (Journalistiikan pro gradu -työ.) Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 2001.

Kela. ASPAL-projektiryhmä. Välittömän asiakaspalautteen järjestelmä: käyttäjän opas. Moniste Kelan sisäiseen käyttöön. Helsinki: Kela, 2004a.

Kela. Työn tasaaminen uudistaa Kelan toimintaa. Kela tiedottaa 19.11.2004. Helsinki: Kela, 2004b.

Kela. Kela tasaa työtä Etelä- ja Lounais-Suomesta muualle maahan. Lehdistötiedote 19.11.2004. Helsinki: Kela, 2004c.

Kela. Kelan valtuutetut oudoksuvat Helsingin sanomien Kela-kirjoittelua. Lehdistötiedote 11.8.2004. Helsinki: Kela, 2004d.

Kontula O. Perhepolitiikka käännekohtassa. Perhebarometri 2004. Helsinki: Väestöliitto, Väestöntutkimuslaitos E 18, 2004.

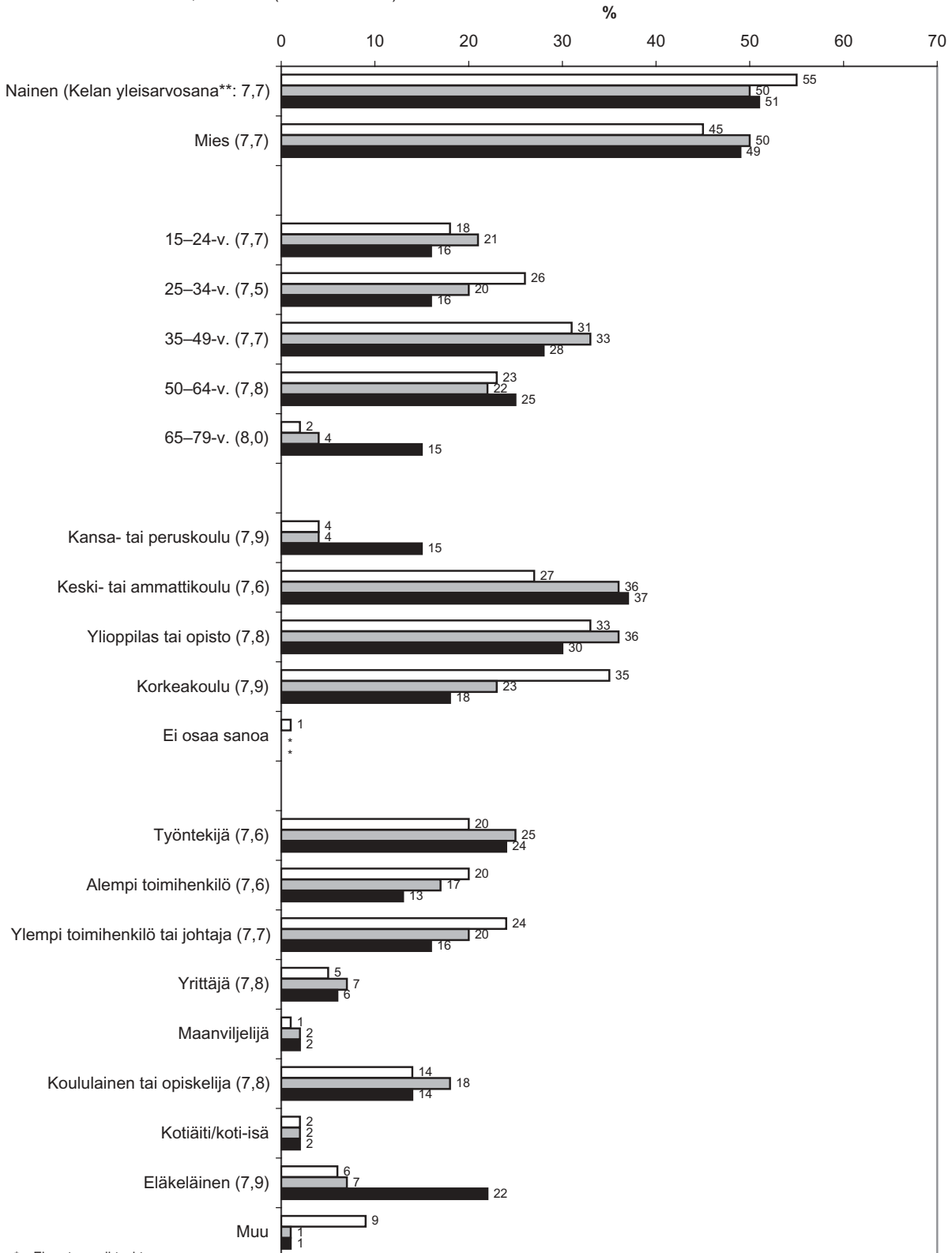
- Kuronen T. Kansalaiskeskustelun edellytykset ja mahdollisuudet tietoverkkojen aikakaudella. (Väitöskirja.) Tampere: Tampereen yliopisto, Acta Universitatis Tamperensis 745, 2000.
- Laatu M. Kelan kerkassa. Tuloksia Kelan etuuksien toimeenpanoa ja asiakkaiden toimeentuloa koskevasta kyselystä. Helsinki: Kela, Sosiaali- ja terveysturvan selosteita 41, 2004.
- Mattila H. Asiakastuloksissa vain pieniä muutoksia viime vuodesta. *Yhteispeli* 2004; 34 (8): 7.
- Mattila H. Kelalta toivotaan nopeutta ja vaivattomuutta. *Yhteispeli* 2002a; 32 (9): 5.
- Mattila H. Miten kansalaiset haluavat asioida Kelassa? *Sosiaalivakuutus* 2002b; 40 (2): 22–23.
- Mattila H. Toimistojen asiakkaissa suuria eroja. *Yhteispeli* 2002c; 32 (10): 1 ja 16.
- Mattila Henri. Neuvontavelvollisuus Kelan asiakaspalvelussa. Helsinki: Kela, Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 64, 2004.
- Metteri A. Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohuttomat tapaukset. Helsinki: Edita, 2004.
- Ollikainen H. Turmiolan Tommi Internetissä. Sisällönanalyysi Päihdelinkin alkoholismikeskustelusta. (Tiedotusopin lisensiaattitutkielma.) Tampere: Tampereen yliopisto, 2004.
- van Oorschot W. Immigrants, welfare and deservingness: Opinions in European welfare states. Aalborg: Aalborg University, Workingpaper, 2005.
- Roine M. Huumeidenkäytön merkitykset Internetin keskusteluryhmässä: Diskurssianalyttinen tapaustutkimus A-klinikkasäätiön Päihdelinkin Sauna-foorumista. Helsinki: A-klinikkasäätiön monistesarja 39, 2004.
- Savolainen R. Suurajot vai surmanajot? Internetin keskusteluryhmä keskustelee. *Tiedotustutkimus* 1996; (4): 48–65.
- Savolainen R. Kokemuksia keskusteluryhmistä. Internetin keskusteluryhmät arkipäivän viestinnän ja tiedonhankinnan foorumeina. *Informaatiotutkimus* 1999; 18 (1): 12–22.
- Suomen Gallup. Millainen Kela? Kansalaisten ja muiden sidosryhmien käsityksiä Kelasta ja sen toiminnosta 2000. Moniste Kelan sisäiseen käyttöön. Espoo: Suomen Gallup, 2000.
- Taloustutkimus 2004. Internet Tracking – Internetin käyttö Suomessa. Kesäkuu 2004. Saatavissa: <<http://www.toy.fi>> [viitattu 3.11.2004].
- Tenkanen I. Internet-vastaajaneeli (web-kyseily). Tietokone- ja verkkoavusteinen tiedonkeruu -kurssin (20.1.–21.10.2004, Tilastokeskus) luentomoniste. Helsinki: Tilastokeskus, 2004.
- TNS Gallup. Millainen Kela 2003? Tutkimus kansalaisten käsityksistä Kansaneläkelaitoksesta ja sen toiminnasta. Moniste Kelan sisäiseen käyttöön. Espoo: TNS Gallup, 2003.
- TNS Gallup. Ilta-Sanomien verkkopalvelun profiilitutkimus, keskusteluosio, kevät 2004a. Saatavissa: <http://www.sanoma.fi/verkkomedia/kavijaprofiilit/IS_keskustelut_profiili.pdf> [viitattu 2.11.2004].
- TNS Gallup. Miten Kela toimii 2004? Tutkimus kansalaisten käsityksistä Kansaneläkelaitoksesta ja sen toiminnasta. Moniste Kelan sisäiseen käyttöön. Espoo: TNS Gallup, 2004b.
- TNS Gallup. Miten Kela toimii 2005? Tutkimus kansalaisten käsityksistä Kansaneläkelaitoksesta ja sen toiminnasta. Moniste Kelan sisäiseen käyttöön. Espoo: TNS Gallup, 2005.
- Tuomikoski H. Mitä mieltä Kelasta? Helsinki: Kela, Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 51, 2002.
- Valpola O. Sosiaaliturvan väärinkäytökset, lainsäädäntö ja käytäntö. Julkaisussa: Hellsten K, Uusitalo H, toim. Näkökulmia sosiaaliturvan väärinkäyttöön. Helsinki: Stakes, Raportteja 245, 1999: 25–48.

Liite 1. Kelan asiakaspalvelua koskevia hankkeita ja projekteja.

Yhtenäistä palvelua Kelasta	Hankkeen tavoite on luoda välittömään asiakaspalveluun vakioitu palvelutapahtuma, jonka keskeisenä sisältönä on asiakaspalvelutapahtuman hoitamista ja hallintaa ohjaava yhtenäinen toimintatapa. Tavoitteena on myös palvelutapahtuman työprosessin kehittäminen.
Opintotuen peruminen ja palauttaminen Internetissä	Projektin tehtävä on toteuttaa Kelan sähköisiin asiointipalveluihin toiminto, jolla asiakas voi perua, palauttaa tai lakkauttaa opintotukensa. Kyse on siis ensimmäisestä sähköisestä hakemispalvelusta.
Etuustyön hallintajärjestelmän esitutkimus	Järjestelmän keskeinen tehtävä on asiakaspalvelun ja asiakkaan etuusasian hoitamisen koko käsittelyprosessin tukeminen. Järjestelmä auttaa hallitsemaan asiakkaan etuusasioiden kokonaisuutta.
Puhelinpalvelun kehittäminen	<p>Projektiryhmän ehdotukset:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Henkilöasiakkaiden puhelinpalvelu organisoidaan valtakunnalliseksi palveluksi. – Puhelinpalvelua hoidetaan palveluun erikoistuvissa yksiköissä, joita tässä raportissa kutsutaan Kelan yhteyskeskuksiksi. – Yksiköt voivat toimia eri paikkakunnilla. – Puhelinpalveluun tarvitaan tällä hetkellä projektin tekemän laskelman mukaisesti n. 250 henkilöä. – Yhteyskeskukset muodostavat yhden hallinnollisen yksikön. Yksikkö voidaan liittää Kelan organisaatioon esimerkiksi niin, että se toimii yhden aluejohtajan alaisuudessa. – Yhteyskeskukset organisoidaan lähiesimiestyön periaatteiden mukaisesti ryhmiin. – Ruotsinkielinen puhelinpalvelu muodostaa oman ryhmänsä. – Sähköpostiasiointi ja muu sähköinen asiointi voidaan jatkossa liittää yhteyskeskuksen tehtäviin.
Työn tasaaminen	<p>Työn tasaamisen tavoitteena on</p> <ul style="list-style-type: none"> – asiakkaiden tasa-arvoinen palvelu koko maassa – toimihenkilöiden työn tasaaisempi kuormitus toimistoissa – nykyisen toimistoverkon säilyttäminen ja pitäminen elinkelpoisena – Sähköisen etuusasiakirjojen hallintajärjestelmän täysipainoinen hyödyntäminen työn tasaamisessa.

Liite 2. Ilta-Sanomien keskusteluosion keskustelijoiden, tyypillisten Internet-käyttäjien ja koko väestön sukupuoli-, ikä-, koulutus- ja ammattiprofiilit.

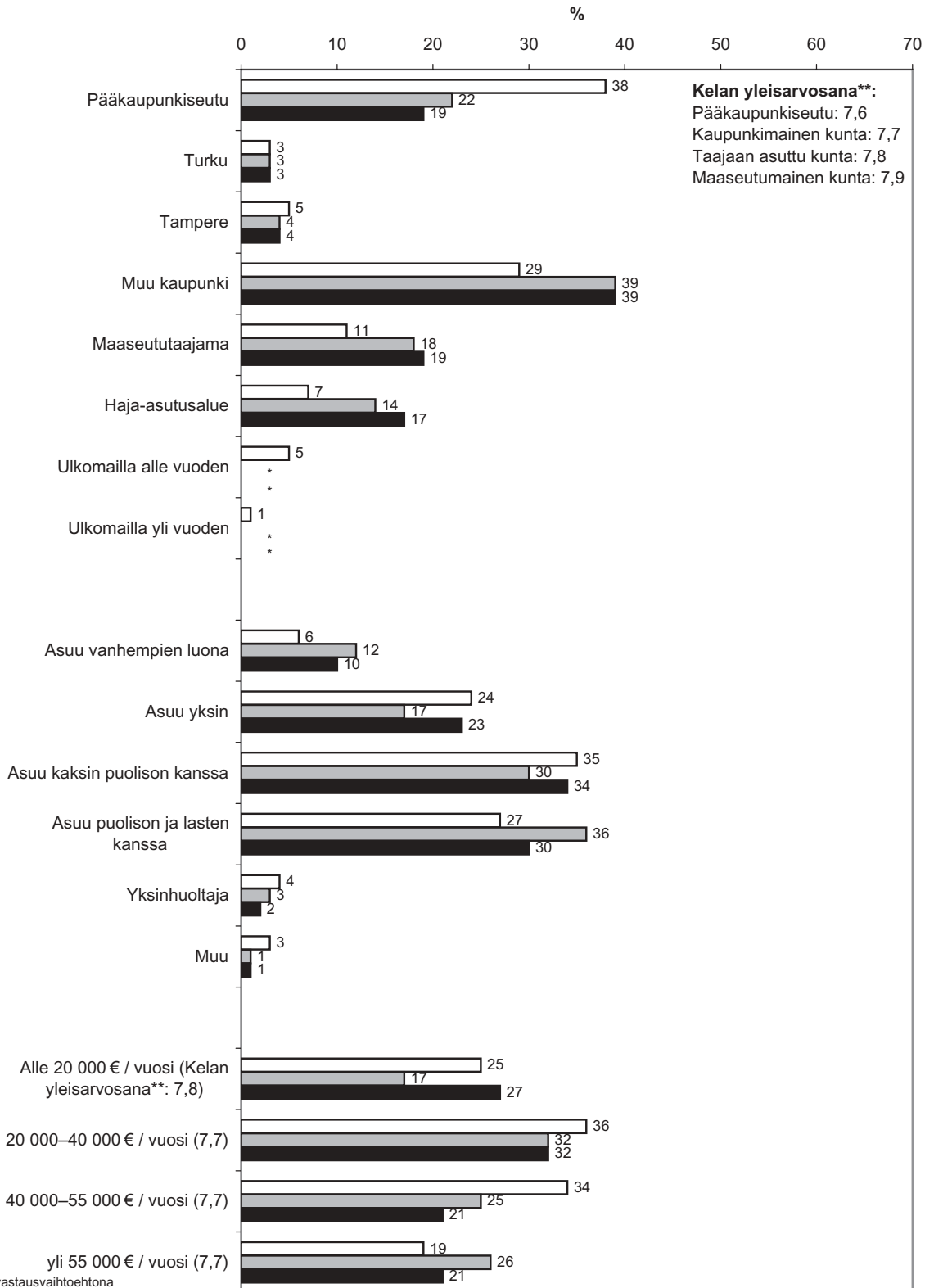
- IS keskustelu, n = 955 (TNS Gallup 2004a)
- ▒ Käyttänyt WWW-sivuja edell. 3 kk aikana, n = 2 070 (Tenkanen 2004)
- Koko 15–79-v. väestö, n = 3 023 (Tenkanen 2004)



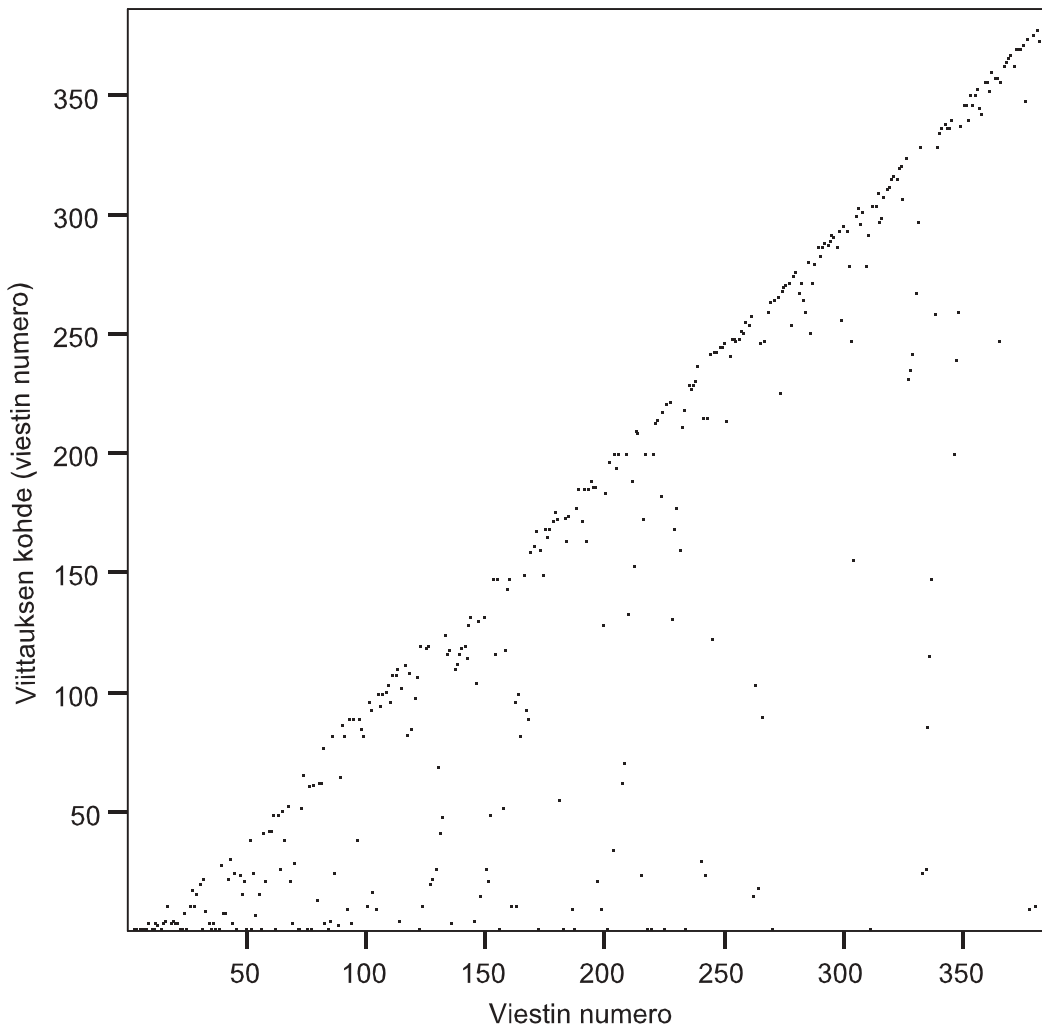
* = Ei vastausvaihtoehtona
 ** = TNS Gallup 2004b

Liite 3. Iltta-Sanomien keskusteluosion keskustelijoiden, tyypillisten Internet-käyttäjien ja koko väestön asuin-
 alue-, elämäntilanne- ja talouden bruttovuositulo-profiilit.

- IS keskustelu, n = 955 (TNS Gallup 2004a)
- ▒ Käyttänyt WWW-sivuja edell. 3 kk aikana, n = 2 070 (Tenkanen 2004)
- Koko 15–79-v. väestö, n = 3 023 (Tenkanen 2004)



* = Ei vastausvaihtoehtona
 ** = TNS Gallup 2004b

Liite 4. Kelan toiminta määttää pahasti -keskustelun reaaliaikaisuus Iltä-Sanomien keskustelupalstalla.

Yksi piste kuvassa tarkoittaa yhtä viestiä. Mitä lähempänä piste on vasemmasta alakulmasta oikeaan yläkulmaan kulkevaa lävistäjää, sitä reaaliaikaisempaa on keskustelu. Viestiketjun alkupään keskustelun kommentointi hiipui aloitusviestiä lukuun ottamatta viimeistään keskustelun puolivälissä, jonka jälkeen viestien kommentointi keskittyi lähinnä uusimpiin viesteihin. Aktiivisimmat kirjoittajat osallistuivat keskusteluun koko keskusteluketjun elinkaaren ajan.