

## Kelan valtuutettujen yleiskokous

Aika 21.9.2021 klo 16.00

Paikka Teams-kokous

Osallistujat	Valtuutettu Riikka Slunga-Poutsalo	puheenjohtaja
	Valtuutettu Ilmari Nurminen	kohdat 1 - 9
	Valtuutettu Ritva Elomaa	
	Valtuutettu Bella Forsgrén	
	Valtuutettu Antti Häkkänen	kohdat 1 – 7, osittain kohta 8
	Valtuutettu Anna Kontula	
	Valtuutettu Markus Lohi	
	Valtuutettu Matias Mäkynen	
	Valtuutettu Mika Niikko	kohta 7, osittain kohdat 6 ja 8
	Valtuutettu Kristiina Salonen	
	Valtuutettu Sari Sarkomaa	kohdat 6 -7, osittain kohdat 5 ja 8
	Hallituksen puheenjohtaja Vertti Kiukas	
	Pääjohtaja Outi Antila	
	Johtaja Kari-Pekka Mäki-Lohiluoma	
	Johtaja Nina Nissilä	kohdat 1 – 6
	Yksikön päällikkö Suvi Onninen	kohta 5
	Ryhmäpäällikkö Matti Happonen	kohta 5
	Osaamiskeskuksen päällikkö Suvi Rasimus	kohta 8

Kansainvälisten asioiden asiantuntija Suvi Kaiterlahti	kohta 8
Johtava riskienhallinnan asiantuntija Heikki Launiemi	sihteeri
Lakiasiainpäällikkö Leena Uikkanen	sihteeri

## 1 Kokouksen avaus

Puheenjohtaja Riikka Slunga-Poutsalo avasi kokouksen.

Puheenjohtaja totesi, että valtuutettujen kokoonpanoon on tullut muutos. Eduskunta on hyväksynyt Anna-Kaisa Ikkosen vapautuspyynnön Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen varajäsenyydestä. Uudeksi varavaltuutetuksi eduskunta on valinnut edustaja Atte Kalevan.

## 2 Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

Todettiin kokous laillisesti koolle kutsutuksi ja päätösvaltaiseksi (valtuutettujen johtosääntö 4 § ja 5 § 1 mom.).

## 3 Asialistan hyväksyminen

Hyväksyttiin asialista. Liite 1.

## 4 Pöytäkirjan tarkastajan valinta

Pöytäkirjan tarkastajaksi valittiin valtuutettu Markus Lohi.

## 5 Kelan puhelinpalvelun maksullisuus

Puheenjohtaja totesi, että Kelan puhelinpalvelujen maksullisuuteen liittyvät ongelmat nousivat esille kesällä ja Kelaa pyydettiin selvittämään asiaa.

Yksikön päällikkö Suvi Onninen kertoi, että Kelassa on kartoitettu asiaan liittyvää lainsäädäntöä. Puhelinpalvelu on osa Kelan neuvontaa. Hallintolain mukaan neuvonnan tulee olla maksutonta. Hallintolaissa tarkoitettu maksuttomuus ei kuitenkaan merkitse sitä, että neuvonnan tulisi olla asiakkaalle tosiasiallisesti täysin kustannuksetonta.

Laillisuusvalvojat ovat antaneet asiasta useita ratkaisuja. Niissä puhelinpalvelujen kustannukset on rinnastettu toimistoasioinnista aiheutuviin matkakustannuksiin ja postitse asioinnista aiheutuviin postimaksuihin. Laillisuusvalvojat ovat kuitenkin kiinnittäneet huomiota puhelinpalvelun jonotusaikojen kohtuullisuuteen.

Kelalla on käytössä puhelinpalvelussa maksuton takaisinsoittopalvelu. Jos asiakas hyödyntää sitä, hänelle ei tule jonotuskuluja. Netissä on mahdollista varata myös soittoaika.

Ryhmäpäällikkö Matti Happonen kertoi puheluiden hinnoittelusta. Yritysnumerot tulivat laajalti käyttöön vuosituhannen vaihteessa. Vuonna 2007 Kelan käyttämät palvelunumerot irrotettiin yritysnumeroiden hinnoittelusta ja numerot ovat nykyisin soittajalle lisämaksuttomia. Operaattorit perivät asiakkaalta puhelinliittymän mukaisen matkapuhelinmaksun. Puhelun minuuttihinta vaihtelee operaattoreiden välillä, mutta on yleensä alle 0,10 euroa/minuutti.

Puheenjohtaja kysyi, onko Kelan hallitus käsitellyt asiaa. Hallituksen puheenjohtaja Vertti Kiukas kertoi, että asia on ollut esillä hallituksen elokuun kokouksessa. Hallituksen näkemyksen mukaan olisi hyvä, jos käyttöön saataisiin ilmaisnumerot. Tämä edellyttäisi, että liikenne- ja viestintäministeriö ryhtyisi selvittämään lainsäädännön muutostarpeita. Jos tämä ei ole mahdollista ja puhelukustannukset tulisivat Kelan maksettaviksi, tulisi tämä ottaa huomioon Kelan toimintamenojen rahoituksessa.

Keskustelussa nousi esille kysymys, onko takaisinsoittopalvelun käyttö lisääntynyt. Pääjohtaja Outi Antila totesi, että takaisinsoittopalvelun käyttö on lisääntynyt merkittävästi ja muutos tapahtui jo ennen kuin puheluiden maksullisuuden ongelmat nousivat

esille julkisuudessa. Kela on markkinoinut takaisinsoittopalvelua. Kela on äskettäin yhtenäistänyt puhelinnumerot, joista asiakkaille soitetaan. Muutoksen syynä oli se, että asiakkaat eivät vastanneet Kelan soittoihin, kun niitä luultiin puhelinmyyjien soittoiksi.

Jos haluttaisiin, että Kelassa otetaan käyttöön 0800-alkuiset puhelinnumerot, se tarkoittaisi arvioiden mukaan 2,8 miljoonan lisäkustannusta Kelalle. Lisäksi muutos edellyttäisi laajaa viestintää.

Keskustelussa nousi esille myös kysymys, onko kaikista prepaid-liittymistä mahdollista soittaa Kelalle. Matti Happonen kertoi, että operaattoreiden hinnoittelusta on vaikea saada yksiselitteisiä vastauksia ja siten asiakkaat eivät välttämättä tiedä, paljonko liittymässä on maksettua saldoa ja paljonko lahjasaldoa, josta ei voi soittaa Kelalle.

Vuoden 2023 lopussa voimaan tuleva lainmuutoksen jälkeen teleyritykset voivat periä yritysnomeroihin soittamisesta vain matkapuhelinmaksun tai paikallisverkkomaksun.

Valtuutetut toivoivat Kelassa selvitettävän, olisiko operaattoreilla prepaid-puheluihin liittyvään ongelmaan jotakin kevyttä korjausratkaisua, että ei tarvitsisi turvautua lainmuutokseen tai puhelinnumeroiden vaihdokseen. Pääjohtaja Antila lupasi, että Kelassa selvitetään asia. Päätettiin, että valtuutetut jatkavat asiasta keskustelua lisäselvitysten jälkeen.

Merkittiin esitys tiedoksi. Liite 2.

## 6 Kansaneläkelaitoksesta annetun lain 2 §:n muutosesitys

Johtaja Nina Nissilä kertoi, että Kelassa on panostettu turvalliseen tietojenvaihtoon. Tämän vuoksi jotkin viranomaiset ovat kysyneet, voisiko Kela tarjota niille huoltovarmuuden ja kansallisen turvallisuuden takaamiseksi täydentäviä viranomaispohjaisia IT- ja tiedonhallintapalveluita, kun kaupallisten toimijoiden ratkaisuja ei koeta tarkoitukseen sopiviksi. Kelan näkemyksen mukaan näiden palvelujen tarjoaminen ei ole mahdollista

nykylainsäädännön puitteissa ja siksi Kansaneläkelaitoksesta annetun lain 2 §:ää tulisi muuttaa.

Valtuutetut kannattivat, että asia siirrettään parlamentaarisisessa työryhmässä jatkoselvitettäväksi. Puheenjohtaja totesi, että tietoturvaan liittyvistä kysymyksistä jatketaan keskustelua seuraavassa kokouksessa.

Merkittiin esitys tiedoksi. Liite 3.

## 7 Kelan hallituksen puheenjohtajan puheenvuoro

Kelan hallituksen puheenjohtaja Vertti Kiukas kertoi, että Kelan hallituksella on ollut kesän jälkeen yksi kokous. Siinä kokouksessa hallituksella oli käsiteltävänä kahden tulosityksikön johtajan nimitykset. Kelan hallituksen työskentelyohjetta on päivitetty siten, että hallituksen palkitsemis- ja nimitystyöryhmä osallistuu tulosityksiköiden johtajien rekrytointeihin. Kokouksessa käytiin keskustelua myös monikanavarahoituksesta, jossa Kelalla on nykyisin vahva rooli. Kelan hallituksen ja johdon yhteinen kanta on, että rahoitusta ei pitäisi teknisenä järjestelynä hajottaa hyvinvointialueille. Syyskuun kokouksessa Kelan hallituksen kokouksen asialistalla on mm. strategiset turvallisuuslinjaukset. Hallituksella on seminaari 30.9.2021.

Puheenjohtaja totesi, että valtuutettujen toiminnan kannalta on hyvä, että hallituksen puheenjohtaja osallistuu valtuutettujen kokouksiin.

## 8 Pääjohtajan katsaus

Pääjohtaja Outi Antila totesi, että etätyöskentelyn aikana yhteys työpaikalle on ainakin joltakin osin kadonnut ja siksi työntekijöitä kannustetaan pienimuotoisiin tapaamisiin.

Pääjohtaja kävi katsauksessaan läpi etuuksien läpimenoaikoja, palvelutilannetta ja toiminnan tilannekuvaa. Lisäksi hän kertoi Kelan työjärjestyksen muuttamisesta ja esitti Kelan uuden organisaatiokaavion.

Kelan hallituksen kesäkuussa päättämä Kelan uusi visio on: Lähellä ihmistä. Hyvinvointia tiedolla, tuella ja yhteistyöllä.

Kelan monipaikkaisen työn malli valmistui kesäkuussa ja se otetaan käyttöön 1.10.2021. Mallissa Kela tarjoaa laajat mahdollisuudet etätyöhön ja työskentelyyn työnantajan tiloissa valtakunnallisesti. Pandemian aikana Kelan toimitilat ovat olleet monessa paikassa vajaakäytöllä. Lokakuun jälkeen nähdään mahdolliset muutokset tilojen käytössä. Toimitilastrategiaa tarkistetaan tarvittaessa.

Lopuksi pääjohtaja kävi läpi turvallisuuden tilannekatsauksen ja ajankohtaisia kansainvälisiä asioita.

Keskustelussa nousi esille Kelan taksien kilpailutus, johon liittyen on tullut pääosin positiivista palautetta asiakkailta ja taksiryrittäjiltä. Sovittiin, että valtuutettujen seuraavaan yleiskokoukseen otetaan katsaus kilpailutuksesta.

Merkittiin pääjohtajan katsaus tiedoksi. Liite 4.

## 9 Tiedoksi merkittävät asiat

Merkittiin tiedoksi ote eduskunnan päätöspöytäkirjasta PPK 95/2021 vp, ote eduskunnan päätöspöytäkirjasta PPK 96/2021 vp ja Kelan hallituksen pöytäkirjat 5 – 6/2021.

## 10 Muut esille otettavat asiat

Merkittiin, että kokous ei ollut enää päätösvaltainen.

Puheenjohtaja totesi, että seuraavaan kokoukseen otetaan ajankohtaisia toimeentulotukiasioita ja taksikilpailutus.

## 11 Kokouksen päätös

Puheenjohtaja Riikka Slunga-Poutsalo päätti kokouksen.

Tarkastettu

Pöytäkirjan vakuudeksi

Riikka Slunga-Poutsalo  
puheenjohtaja

Leena Uikkanen  
sihteeri

Markus Lohi  
valtuutettu, pöytäkirjan tarkastaja