

Kela|Fpa[®]

Kelan strategia

Visio on unelmamme, johon tähtäämme strategiallamme



Lähellä ihmistä. Hyvinvointia tiedolla, tuella ja yhteistyöllä

Me olemme tukena ja turvana jokaisen ihmisen arjessa silloin, kun meitä tarvitaan. Se on mahdollista, sillä palvelumme ovat helposti saatavilla.

Tunnumme elämäntilanteiden muutokset ja siksi huomaamme jo hyvissä ajoin, kun tukea tarvitaan. Näin osaamme tarjota juuri niitä palveluita, joista kussakin hetkessä on apua. Kun meitä tarvitaan vain taustalla, hoidamme asiat mutkattomasti niin, että elämä rullaa eteenpäin.

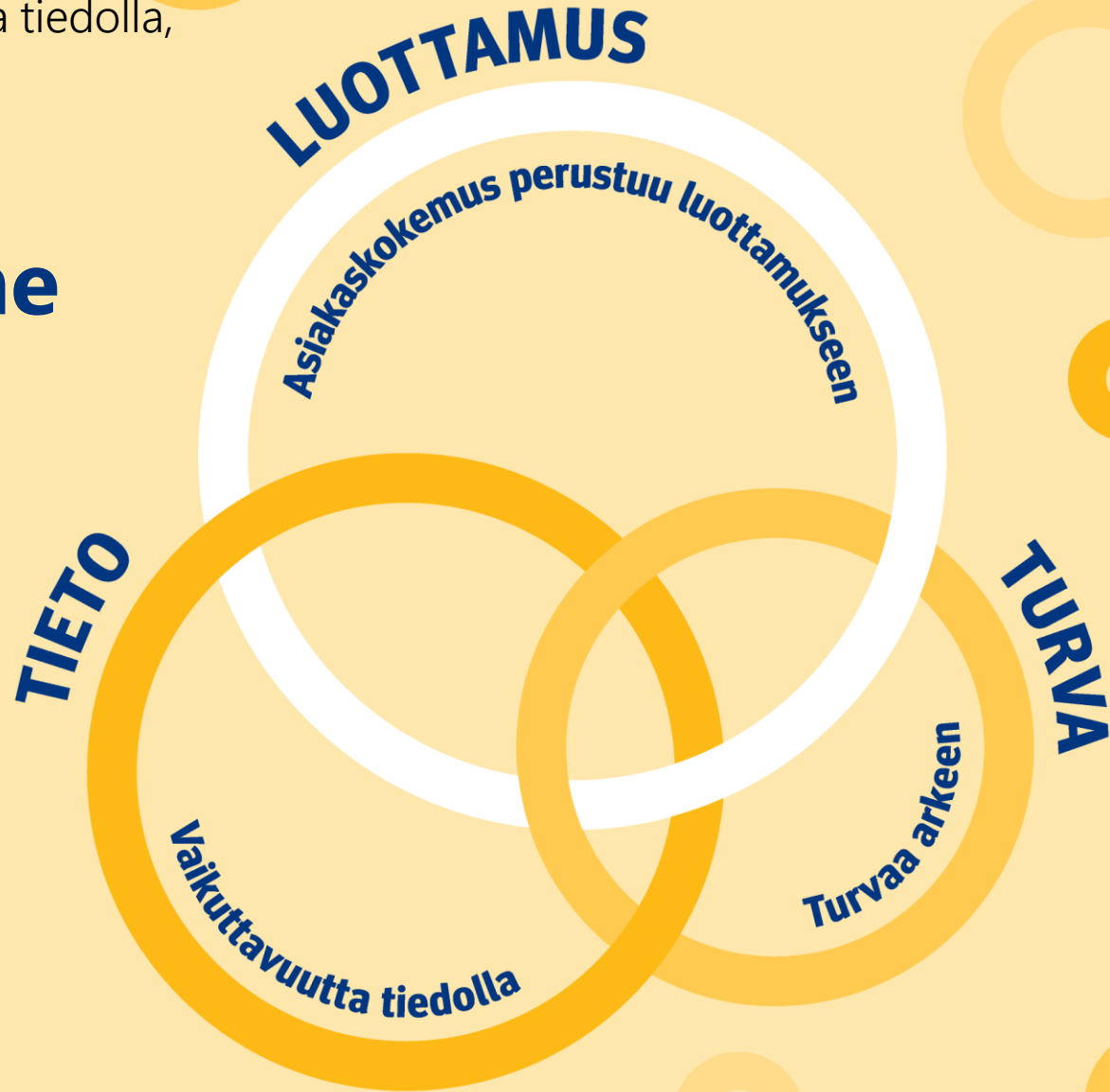
Asioiminen kanssamme on sujuvaa alusta loppuun. Kun tilanne vaatii muidenkin apua, hoidamme asian yhdessä kumppaneidemme kanssa.

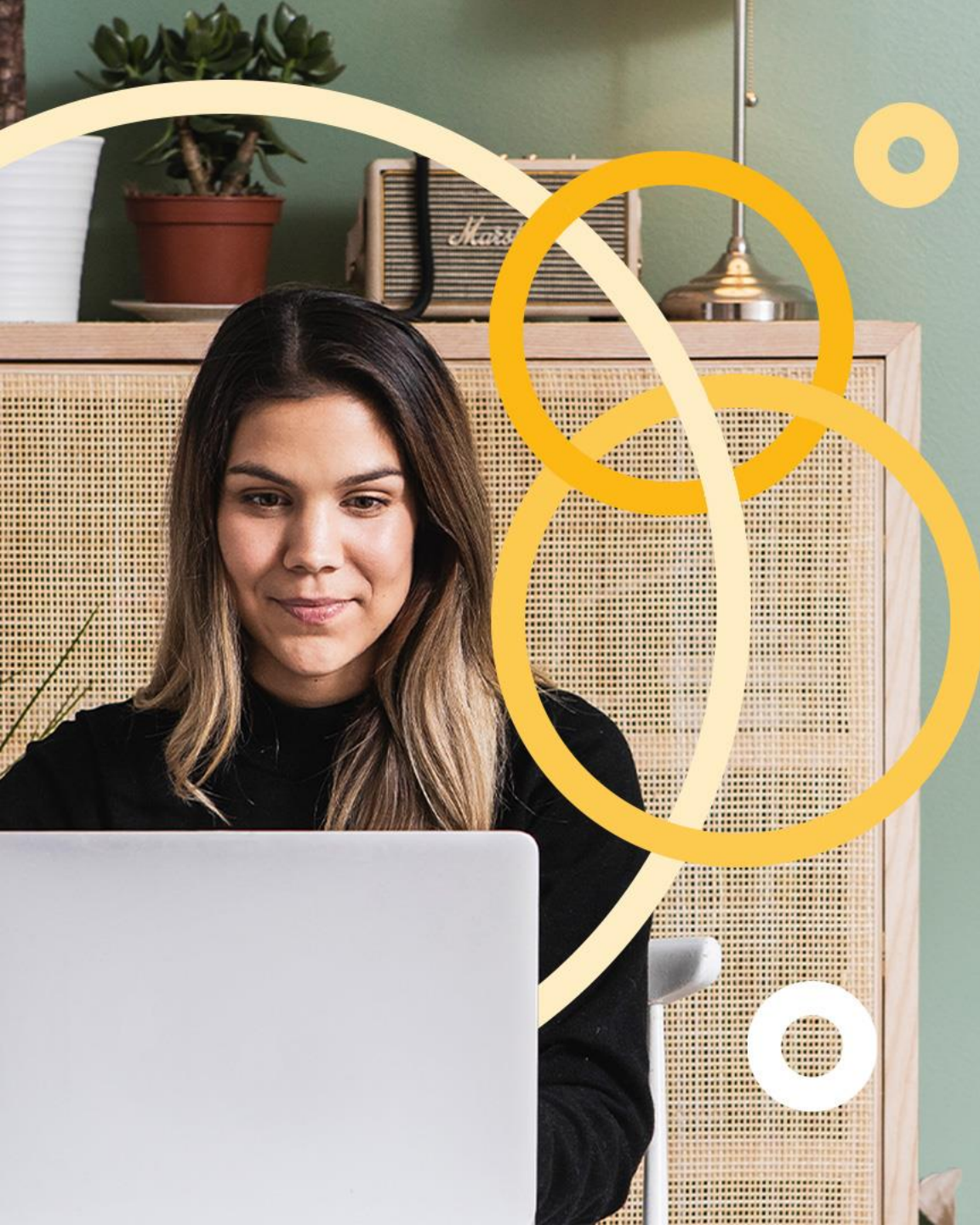
Tarjoamme oikeaa tukea oikeaan aikaan, sillä osaamme hyödyntää tietoa, jota meillä on asiakkaidemme elämästä. Tätä tietoa tarjoamme myös yhteiskunnan eri toimijoiden tueksi, jolloin siitä hyötyvät kaikki.

Näin luomme hyvinvointia tiedolla, tuella ja yhteistyöllä.

Lähellä ihmistä. Hyvinvointia tiedolla,
tuella ja yhteistyöllä.

Strategiset tavoitteemme





Asiakaskokemus perustuu luottamukseen

Tavoitteenamme on tarjota erinomainen asiakaskokemus. Ihmiset saavat heille kuuluvat etuudet ja palvelut oikeaan aikaan, vaivattomasti ja luotettavasti – kullekin sopivilla asiointitavoilla.

Luotamme asiakkaaseen ja annamme asiakkaan tarvitessa asiointiin tukea.

Vaikuttavuutta tiedolla

Asiakasymmärrystieto on palvelujemme kehittämisen perusta.

Helpotamme asiointia hyödyntämällä tietoa uusilla tavoilla. Parannamme tiedon liikkumista kumppaneiden kanssa.

Tuemme hyvinvointiyhteiskunnan kehittämistä ja päätöksentekoa luotettavalla ja ajankohtaisella tiedolla.



Turvaa arkeen

Teemme merkityksellistä työtä turvaamalla ihmisten arkea ja tukemalla heitä elämän muutostilanteissa.

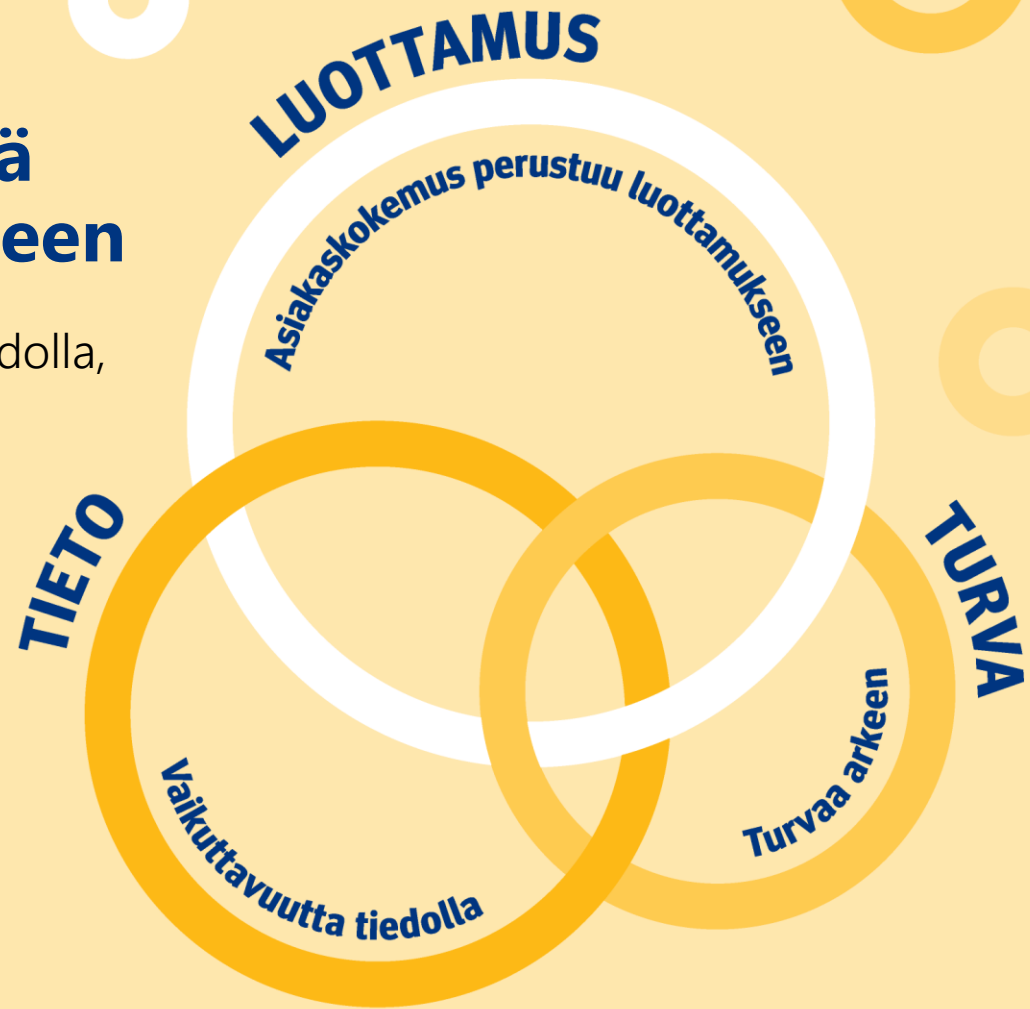
Palvelumme toimivat turvallisesti kaikissa tilanteissa jokaisena päivänä.

Strateginen kokonaisuus tähtää vision saavuttamiseen

Lähellä ihmistä. Hyvinvointia tiedolla, tuella ja yhteistyöllä.

Suuntaamme strategiaamme suhteessa **ennakointi-, innovaatio- ja asiakasymmärrystietoon**.

Strategisella kehittämisohjelma **Eepoksella** rakennamme tulevaisuuden digitaalista etuuskäsittelyä.



Kela|Fpa[®]

Sovimme yhteisistä strategiaa tarkentavista **tavoitteista ja avaintuloksista**. Niillä konkretisoimme valitsemaamme suuntaa ja teemme näkyväksi strategian onnistumisen.

Yhteisessä sopimisessa varmistamme yhdessä Kelan yhteisen suunnan palveluissa ja kehittämisessä.

Kehittämisellä edistämme tavoittelevaamme muutosta valittuun suuntaan.

Strategian onnistumisen kriittiset voimavaramme ovat **henkilöstökokemus, kestävä talous ja viestintä**.

Vastuullisuus ja arvomme ovat toimintamme perusta ja niillä rakennamme kestävää yhteiskuntaa.

Ihmistä arvostava – Osaava – Uudistuva – Yhteistyökykyinen

Kela|Fpa[®]