

24.5.2021

EOAK/1945/2021

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Riikka Jackson**

## **KANSANELÄKELAITOKSEN ASIAKASPALVELUN ONGELMAT**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli kirjoituksessaan Kelan menettelyä toimeentulotuen asiakaspalveluun liittyen erityisesti iäkkäiden asiakkaiden osalta. Kirjoituksessa tuodaan esille, että jos asiointi on teknisesti mahdotonta ja neuvontapalvelun saaminen vie kohtuuttomasti aikaa ja on kallis, ei millään tavoin toteudu se, että tukea tarvitseva pystyisi hoitamaan asiointiaan kohtuullisella ja mahdollisella tavalla.

Kansalaiset eivät kirjoituksen mukaan ole yhdenmukaisessa asemassa ikänsä eikä muidenkaan mahdollisuuksien osalta. Kirjoituksessa tuodaan esille, ettei Kela viranomaisena ole huomionnut koronapandemian tuottamia erityispalvelutarpeita ja lisääntyntä asiointipalvelujen tarvetta. Henkilöasiakkaille ei ole mahdollista asioida suojatun sähköpostin välityksellä, vaikka viranomaistaholle sellainen on.

Kirjoituksessa tuodaan esille, että puhelinpalvelun jonotusaika on ollut yli 20 minuuttia. Kelan henkilöasiakkaiden palvelu perustuu kirjoituksen mukaan sähköiseen asiointipalveluun, jossa on ollut pitkään vaikeuksia. Palveluun ei pääse tai kirjautumisen yhteydessä yhteys katkeaa. Kaikkien liitteiden toimittaminen perustuu joko tähän asiointipalveluun tai kirjepostiin. Suojattu sähköposti ei ole mahdollinen edes koronan takia poikkeusaikoina. Puhelinneuvontapalvelun odotusaika on kirjoituksen mukaan monille niille, jotka ovat Kela-etuuksien piirissä, tolkutoman pitkä ja ennen kaikkea kallis.

Kirjoituksessa tuodaan vielä esille, että Kelan sähköisiä asiointijärjestelmiä eivät kaikki haavoittuvassa asemassa olevat henkilöt, kuten ikäihmiset, osaa käyttää tai he tarvitsevat siihen omaisten apua. Terveysriskinä tässä on se, että asioiden hoitaminen edellyttää käyntejä riskiryhmään kuuluvien luona tai sähköisen palvelun käyttöä sitä, että asiaa hoidetaan heidän luonaan.

### **2 SELVITYS**

Kirjoituksen johdosta pyydettiin Kelalta selvitys. Selvitys on tämän vastauksen liitteenä.

### 3 VASTAUS

Kantelussa on kysymys iäkkäiden ja muiden haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden vaikeuksista asioida Kelan palveluissa erityisesti pandemian aikana.

Kelan antamassa selvityksessä on todettu, että asiointi Kelassa on mahdollista Kelan asiakaspalvelussa, jossa etuuteen perehtynyt palveluneuvoja ohjaa ja neuvoo etuuksiin liittyvissä asioissa. Palvelujen tarjonta on määritelty tarkoituksenmukaiseksi ottaen huomioon sen, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja että viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Selvityksen mukaan pandemiasta johtuvan poikkeustilanteen vuoksi Kelassa suositellaan asiakkaille asiointia verkossa ja puhelimessa. Jos selvittävää on paljon, puhelinpalveluun voi myös varata ajan. Jos verkkoasiointi ei ole mahdollista, hakemukset ja liitteet voi lähettää Kelaan postitse. Asiointi on mahdollista myös palvelupisteissä, mutta osassa palvelupisteistä asiointi tapahtuu vain ajanvarauksella. Tietoturvasyistä sähköposti ei pääsääntöisesti ole Kelan palvelukanava henkilöasiakkaiden palvelussa.

Kelassa asiointi on siis selvityksen mukaan mahdollista sähköisessä asiointipalvelussa. Asiointipalvelun kautta asiakas voi lähettää etuushakemuksia sekä niiden liitteitä. Etuushakemuksia asiakas voi lähettää kunkin etuuden omalla hakemussovelluksella. Jos etuudella ei ole omaa hakemussovellusta, hakemuksen voi toimittaa Viestit-sovelluksella. Tällöin asiakas voi käyttää Kela.fi-sivuilla olevaa hakemuslomaketta (pdf), jonka voi tallentaa, täyttää ja lähettää viestin liitteenä Kelaan. Hakemukseen tarvittavia liitteitä asiakas voi lähettää Liitteet-sovelluksen tai Viestit-sovelluksen kautta. Liitteen voi kuvata puhelimella.

Toisen puolesta asiointia on selvityksen mukaan edistetty Kelassa siten, että käytössä on jo Suomi.fi-valtuus, joka mahdollistaa valtuuden saaneen pääsyn valtuuden antaneen henkilön OmaKelan etusivulle. Valtuuden saanut näkee etusivun tiedot, mutta etuuksien hakeminen ja muut toiminnot eivät vielä ole mahdollisia. Valtuuden voi kuitenkin jo antaa Suomi.fi-palvelussa, valtuuden nimi on ”Sosiaaliturvan etuusasioiden hoitaminen”. Valtuuden antaminen edellyttää kuitenkin sähköistä tunnistautumista.

Selvityksessä tuodaan esille, että Suomi.fi-palvelun puolesta asiointi ei toistaiseksi tarjoa mahdollisuuksia edunvalvojen asiointiin päämiehen puolesta. Suomi.fi-sivujen tiedon mukaan tilanne johtuu siitä, ettei Suomi.fi-valtuudet vielä saa tietoa edunvalvonnan sisällöstä ja laajuudesta taustarekistereistä. Tekninen työ edellä mainittujen toimintojen edistämiseksi on käynnissä. Kun edunvalvojan asiointivaltuus voidaan todentaa Suomi.fi-palvelun puolesta asiointipalvelussa, Kelalla on valmius nopeasti mahdollistaa pääsy myös asiointipalveluun.

Kela on lisäksi kuvannut selvityksessään puhelinpalveluaan ja sen hinnoittelua, joka on normaalin paikallisverkko- tai matkapuhelumaksun verran, eikä ylimääräistä lisäosaa peritä. Asiakas voi myös varata

soittoajan Kelaan, jolloin hänelle soitetaan sovittuna aikana. Puhelinajanvarausasiointi on asiakkaalle maksuton. Asiakas voi lähettää hakemuksia ja liitteitä myös postitse.

Perustuslain 19 §:n mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon.

Toimeentulotuesta annetun lain 1 §:n mukaan toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo.

Kelalla on edellä sanottu huomioon ottaen korostunut velvollisuus ja vastuu huolehtia siitä, että jokaisella on olosuhteistaan riippumatta tosiasialliset mahdollisuudet hakea viimesijaista toimeentulotukea.

Totean, että olen saanut muitakin samanlaisia yhteydenottoja, joissa on arvosteltu Kelan sähköisen hakumenettelyn monimutkaisuutta ja tuotu esille vaikeuksia käyttää sitä. Lisäksi olen saanut yhteydenottoja Kelan puhelinpalvelujen pitkistä jonotusajoista ja jonotuksesta asiakkaalle aiheutuvista kustannuksista.

Kelan antaman selvityksen perusteella Kela on kehittänyt asiointijärjestelmiään, mitä pidän myönteisenä. Kuitenkin kantelukirjoituksen ja muiden saamieni yhteydenottojen perusteella asiointi Kelassa on edelleen ongelmallista erityisesti niille henkilöille, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää sähköisiä palveluja sen vuoksi, että heillä ei esimerkiksi ole älypuhelin tai tietokonetta, tai kun henkilö ei osaa käyttää sähköistä asiointipalvelua ainakaan ilman toisen henkilön apua.

Henkilökohtainen asiointi Kelan toimipisteessä ei aina ole mahdollista esimerkiksi henkilön iän tai vammaisuuden takia. Kelan toimipisteitä ei myöskään ole kaikilla paikkakunnilla, minkä takia monille Kelan asiakkaille henkilökohtaisesti asiointi on kohtuuttoman matkan vuoksi mahdotonta.

Olen aikaisemmin antanut useita ratkaisuja, joissa on käsitelty näitä samoja asiointin ongelmia, kuin mitä kantelija on kantelussaan tuonut esille. Olen aiemmissa Kelan toimeentulotukea koskevissa ratkaisuisani todennut, että pidän välttämättömänä sitä, että Kelan palvelut erityisesti viimesijaisen toimeentulotuen osalta järjestetään asiakkaalle saavutettavalla tavalla. Vaikeus asiointissa ei saa estää tai vaarantaa henkilölle kuuluvien oikeuksien toteutumista. Lisäksi Kelan tulee informoida asiakasta riittäväällä tavalla palveluistaan ja eri mahdollisuuksista asioida Kelassa.

Totean, että Kelan tulee edelleen jatkaa asiointijärjestelmiensä kehittämistä ja ottaa erityisesti huomioon haavoittuvassa asemassa olevat asiakkaat, joiden valmiudet toimia sähköisessä ympäristössä ovat rajalliset. Tähän liittyen pidän hyvänä kehityskulkuna sitä, että Kela on ryhtynyt selvittämään toisen puolesta asiointin mahdollisuuksia, ja että

sillä on valmius ottaa toisen puolesta asiointi käyttöön heti, kun se on teknisesti mahdollista. Kuitenkin siihenkin saakka on pyrittävä varmistamaan, että kaikilla on mahdollisuus asioida yhdenvertaisesti Kelassa ottaen huomioon toimeentulotuen viimesijaisen tuen luonteen. Pidän välttämättömänä, että toisen puolesta asiointia kehitetään pikaisesti erityisesti ottaen huomioon tämänhetkisen pandemiatilanteen ja sen tuomat lisähaasteet nimenomaan riskiryhmään kuuluvien iäkkäiden henkilöiden asiomisessa.

Totean lopuksi, että valtioneuvoston apulaisoikeuskansleri on antanut ratkaisun [OKV/1179/10/2020](#) Kelan sähköisestä asiointipalvelusta ja toimeentulotuen hakemisesta verkossa. Ratkaisusta ilmenee, että myös apulaisoikeuskansleri on korostanut Kelan velvollisuutta ja vastuuta varmistaa palvelujen saavutettavuus ja niiden käytettävyys erilaisten asiakasryhmien haasteet, kyvyt ja tarpeet huomioon ottaen. Apulaisoikeuskansleri on pyytänyt Kelaa ilmoittamaan viimeistään 30.9.2021 palvelujensa saavutettavuutta kohentavista toimenpiteistään, joihin se päätöksen perusteella on ryhtynyt.

Koska apulaisoikeuskansleri on jo ryhtynyt asiassa toimenpiteisiin ja pyytänyt Kelalta selvitystä, ei kirjoitus antanut minulle aiheutta tämän enempään. Kelan puhelinpalveluihin liittyen tulen antamaan myöhemmin erillisen ratkaisun asiassa EOAK/3130/2021.

Tästä vastauksesta lähetetään jäljennös Kelaan.