

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalouden koulutusohjelma

Juridiikka

2012

Minna Latva-Äijö

TYÖELÄKE JA SIIHEN LIITTYVÄ MUUTOKSENHAKU ASIAKKAAN NÄKÖKULMASTA



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalouden koulutusohjelma | Juridiikka

Kesäkuu 2012 | Sivumäärä 67

Ohjaaja Tapio Jaakkola

Minna Latva-Äijö

TYÖELÄKE JA SIIHEN LIITTYVÄ MUUTOKSEN- HAKU ASIAKKAAN NÄKÖKULMASTA

Tämä opinnäytetyö tarkastelee työeläkettä ja siihen liittyvää muutoksenhakua asiakkaan näkökulmasta. Opinnäytetyö on toteutettu toimeksiantona Veritas Eläkevakuutukselle ja sen perustana on helmikuussa 2012 toteutettu asiakastutkimus. Kokonaiskuvan muodostamiseksi opinnäytetyössä käsitellään ennen tutkimustulosten esittämistä keskeisinä sisältöalueina muun muassa eläketurvaa, eläkkeen karttumista, eläkevakuuttamista, eläke-etuuksia, oikeusturvaa ja muutoksenhakua. Tällä tavoin on helpompi ymmärtää joitakin muutoksenhakuprosessin taustalla vaikuttavia tekijöitä.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää tekijöitä, jotka vaikuttavat eläkkeenhakijoiden muutoksenhakuaktiiviteetin ja tutkia Veritas Eläkevakuutuksen asiakaspalvelun laatua muutoksenhakutilanteissa. Tutkimus toteutettiin lähettämällä vuonna 2011 muutoksenhausta päätöksen saaneille Veritas Eläkevakuutuksen asiakkaille kyselylomake postitse. Saatujen tulosten perusteella pyrittiin kartoittamaan mahdollisia kehityskohteita järjestelmässä, muutoksenhakuprosessissa ja asiakaspalvelussa.

Kyselylomakkeen kysymykset ja väittämät liittyivät pääasiassa muutoksenhaun syihin ja asiakkaiden mielipiteisiin koskien eläkepäättöä, muutoksenhakuohjeita, muutoksenhakuprosessia kokonaisuutena, puhelin- ja asiakaspalvelua sekä Veritas Eläkevakuutuksen toimintaa muutoksenhaun yhteydessä.

Tutkimustulosten perusteella huomionarvoiksi asioiksi ja mahdollisiksi kehittämiskohteiksi nousivat eläkepäättöksen perustelut, valitusten käsittelyajat ja asiakkaan tarpeiden huomiointi sekä aito kiinnostus asiakkaan tarpeita kohtaan.

ASIASANAT:

Työeläkkeet, muutoksenhaku, työntekijän eläkelaki, työeläkelaitokset

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme in Business | Jurisprudence

June 2012 | Total number of pages 67

Instructor Tapio Jaakkola

Minna Latva-Äijö

AN EARNINGS-RELATED PENSION AND APPEALS CONCERNING IT WITH A CUSTOMER ORIENTED APPROACH

This thesis considers earnings-related pensions and appealing against a work-related pension decision with a customer oriented approach. The thesis was commissioned by Veritas Pension Insurance and it's based on a customer survey that was carried out in February 2012. To form a general view before presenting the results, the thesis covers such areas as pension security, pension accumulation, pension insuring, pension benefits, legal protection and pension appeal. This way it's easier to understand some of the factors that affect on the background of the appeal process.

The aim of the survey was to find out the reasons for the pension applicants' willingness to appeal the pension decision and to examine the quality of the customer service provided by Veritas Pension Insurance. The survey was conducted by sending postal questionnaires to Veritas Pension Insurance company's customers who got an earnings-related pension appeal decision in 2011.

On the basis of the results, the aim was to point out the possible development areas in the pension system, appeal process and customer service. The questions and given statements on the questionnaire related mainly to the customers opinions on pension decision, appeal instructions, appeal process in general, phone and customer service and Veritas Pension Insurance's operation in general.

The results showed dissatisfaction with the argumentations of the pension decisions, the appeal handling times, minding the customers' needs and the lack of true interest in customers' needs.

KEYWORDS:

Earnings-related pensions, pension appeal, Employees Pensions Act, pension insurance companies

SISÄLTÖ

KÄYTETYT LYHENTEET (TAI SANASTO)	6
1 JOHDANTO	7
2 TYÖELÄKE SOSIAALITURVAJÄRJESTELMÄSSÄ	9
2.1 Sosiaaliturva ja sosiaalivakuutus	9
2.2 Eläkevakuuttaminen	9
2.3 Työeläke Suomessa	10
2.4 Kansaneläke ja takuueläke	11
3 ELÄKETURVA JA ELÄKKEEN KARTTUMINEN	13
3.1 Työntekijän eläketurva	13
3.2 Tulevan ajan eläke	13
3.3 Eläkkeen karttuminen	14
3.4 Eläkkeen laskenta ennen vuotta 2005	15
3.5 Eläkkeen karttuminen eläkkeen aikana tehdystä työstä	15
4 ELÄKE-ETUDET JA NIIDEN MYÖNTÄMISEN PERUSTEET	16
4.1 Ammatillinen kuntoutus	16
4.2 Työkyvyttömyys- ja osatyökyvyttömyyseläke	16
4.2.1 Jäljellä olevan työkyvyn arviointi	17
4.3 Vanhuuseläke ja varhennettu vanhuuseläke	18
4.4 Osa-aikaeläke	19
4.5 Perhe-eläke	19
4.6 Työttömyyseläke	20
5 VAKUUTTAMINEN	21
5.1 Yksityisten alojen eläketurvan järjestäminen	21
5.2 Vakuuttaminen kansainvälisissä tilanteissa	21
5.3 Yrittäjän eläkelain mukainen vakuuttamisvelvollisuus	23
6 OIKEUSTURVA	24
6.1 Oikeusturva työeläkeasioissa	24
6.2 Oikeusturvakeinot	25
6.2.1 Preventiiviset oikeusturvakeinot	25

6.2.2 Repressiiviset oikeusturvakeinot	26
7 MUUTOKSENHAKUKEINOT JA VALITUSASTEET	27
7.1 Muutoksenhakukeinot	27
7.1.1 Varsinaiset muutoksenhakukeinot	27
7.1.2 Ylimääräiset muutoksenhakukeinot	28
7.2 Valitusasteet	29
7.2.1 Työeläkeasioiden muutoksenhakulautakunta	29
7.2.2 Vakuutusosoikeus	30
8 TUTKIMUS	31
8.1 Tutkimuksen aihe ja tutkimusongelman esittely	31
8.2 Tutkimuksen toteutus ja aineiston kerääminen	31
8.3 Kyselylomake ja saatujen vastausten analysointi	32
8.3.1 Vastausmäärä ja vastausprosentit	32
8.3.2 Vastaaajien ikä	32
8.3.3 Muutoksenhaku eläkelajeittain	33
8.3.4 Muutoksenhakuasteet ja niiden ratkaisut	33
8.3.5 Muutoksenhaun syyt	34
8.3.6 Mielenpitoja eläkepäätöksestä	35
8.3.7 Mielenpitoja eläkepäätöksen liitteenä lähetetyistä muutoksenhakuohjeista	37
8.3.8 Mielenpitoja vastineen lisäsivusta	39
8.3.9 Näkemyksiä muutoksenhakuprosessista kokonaisuutena	41
8.3.10 Yleiskuva Veritaksen puhelinpalvelusta	43
8.3.11 Näkemyksiä Veritas Eläkevakuutuksen asiakaspalvelusta	45
8.3.12 Veritaksen toiminta	48
8.4 Mahdolliset kehityskohteet	51
8.4.1 Eläkepäätöksen perustelut	51
8.4.2 Asioiden käsittelyajat	52
8.4.3 Asiakkaan tarpeiden huomiointi	53
LÄHTEET	55

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje suomeksi.	56
Liite 2. Kyselylomake suomeksi.	57
Liite 3. Saatekirje ruotsiksi.	62
Liite 4. Kyselylomake ruotsiksi.	63

KUVIOT

Kuvio 1. Vastaajien ikä työeläkeyhtiön antaman eläkepäätöksen saantihetkellä.	32
Kuvio 2. Muutoksenhaku eläkelajeittain.	33
Kuvio 3. Muutoksenhakuasteiden ratkaisut.	34
Kuvio 4. Muutoksenhaun syyt.	35
Kuvio 5. Mieli-pidejakauma eläkepäätöksen perusteluista.	36
Kuvio 6. Mieli-pidejakauma vastineen lisäsivun riittävästä informatiivisuudesta.	39
Kuvio 7. Mieli-pidejakauma muutoksenhakuprosessin hitaudesta.	42
Kuvio 8. Mieli-pidejakauma puhelimeen vastaamisen nopeudesta.	44
Kuvio 9. Mieli-pidejakauma asiakaspalvelun ystävällisyydestä.	47
Kuvio 10. Mieli-pidejakauma eläkeasiaan perehtymisen huolellisuudesta.	48
Kuvio 11. Mieli-pidejakauma aidosta kiinnostuksesta asiakkaan tarpeisiin.	49

TAULUKOT

Taulukko 1. Kyselyn tulokset eläkepäätöksestä.	37
Taulukko 2. Kyselyn tulokset muutoksenhakuohjeista.	38
Taulukko 3. Kyselyn tulokset vastineen lisäsivuun liittyen.	40
Taulukko 4. Kyselyn tulokset muutoksenhakuprosessista kokonaisuutena.	43
Taulukko 5. Kyselyn tulokset puhelinpalvelusta.	45
Taulukko 6. Kyselyn tulokset asiakaspalvelusta.	47
Taulukko 7. Kyselyn tulokset Veritas Eläkevakuutuksen toiminnasta.	50

KÄYTETYT LYHENTEET

TyEL	työntekijän eläkelaki
YEL	yrittäjän eläkelaki
EU	Euroopan unioni, eurooppalaisten jäsenvaltioiden muodostama taloudellinen ja poliittinen liitto (Europa.eu)
ETA	Euroopan talousalue, Euroopan unionin ja Euroopan vapaakauppajärjestön muodostamat yhtenäiset markkinat (E-economic.fi)
TELK	työeläkeasioiden muutoksenhakulautakunta, eläkelaitoksista riippumaton ensimmäinen muutoksenhakuaste työeläkeasioissa (Telk.fi)
VAKO	vakuutusoikeus, Suomen tuomioistuinjärjestelmään kuuluva riippumaton ja puolueeton toimeentuloturva-asioiden erityistuomioistuin (Oikeus.fi)

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on tutkia työeläkettä ja työeläkeasioihin liittyvää muutoksenhakuprosessia asiakkaan näkökulmasta. Asiakaslähtöisen näkökulman kartoittamiseksi laadittiin vuonna 2011 työeläkepääätökseen liittyvästä muutoksenhausta päätöksen saaneille Veritas Eläkevakuutuksen asiakkaille postitse lähetettävä kysely.

Kyselyn avulla oli tarkoitus selvittää asiakkaiden muutoksenhakualttiuteen vaikuttavia tekijöitä sekä Veritas Eläkevakuutuksen asiakaspalvelun laatua muutoksenhakutilanteissa. Tärkein kysymys tutkimuksen taustalla oli, miksi asiakas haki muutosta työeläkeyhtiön antamaan päätökseen: Oliko asiakkaan mielestä päätöksessä selkeä virhe? Oliko asiakas eri mieltä päätöksestä ja perustuiko se aitoon erimielisyyteen vai ymmärtämättömyyteen?

Asiakaspalvelun laatua tutkittaessa haluttiin vastauksia erityisesti seuraaviin kysymyksiin: Oliko muutoksenhakuprosessi selkeä? Saiko asiakas riittävästi tietoa prosessin kulusta? Olisiko asiakasta voitu ohjeistaa paremmin jossakin prosessin vaiheessa?

Tutkimustulosten perusteella pyrittiin kartoittamaan mahdollisia kehityskohteita järjestelmässä, muutoksenhakuprosessissa ja asiakaspalvelussa. Saatujen tulosten avulla Veritas Eläkevakuutus voi kehittää muutoksenhakuprosessia omalta osaltaan ja pyrkiä tarjoamaan asiakkailleen mahdollisimman hyvää asiakaspalvelua.

Vuonna 2011 työeläkeasioiden muutoksenhakulautakuntaan saapui 6 235 valitus- ja hakemusasiaa, mikä oli noin seitsemän prosenttia enemmän kuin vuonna 2010. Muutoksenhakijan eduksi muutettiin 11,4 prosenttia tapauksista ja 5,3 prosenttia tapauksista palautettiin eläkelaitokseen uudelleen käsiteltäväksi. Noin kolmannes muutoksenhakijoista valittaa päätöksestä edelleen vakuutusosoikeuteen. Vuonna 2011 vakuutusosoikeus muutti noin 14 prosenttia näistä tapauksista muutoksenhakijan eduksi. Tosiasiallinen

muutosprosentti oli kuitenkin yhdeksän, sillä viidessä prosenttiyksikössä päätöstä muutettiin uuden selvityksen perusteella. (TELK 2011.)

Jotta muutoksenhakuprosessi voidaan ymmärtää kokonaisuutena aina eläkevakuuttamisesta ja eläkkeen karttumisesta muutoksenhakuun, tarkastellaan opinnäytetyössä ennen tutkimustulosten esittämistä ja analysointia eläkealan keskeisiä käsitteitä tämän kokonaiskuvan muodostamiseksi. Opinnäytetyön teoreettinen osa käsittelee siten työeläkettä osana Suomen sosiaaliturvajärjestelmää, eläkkeen karttumista ja eläkevakuuttamista, eläkeetuuksia ja niiden myöntämisen perusteita sekä oikeusturvaa ja muutoksenhakua. Tällä tavoin on helpompi ymmärtää joitakin muutoksenhakuprosessin taustalla vaikuttavia tekijöitä.

2 TYÖELÄKE SOSIAALITURVAJÄRJESTELMÄSSÄ

2.1 Sosiaaliturva ja sosiaalivakuutus

Sosiaaliturvan tarkoitus on turvata yksittäisten ihmisten toimeentulo elämäntilanteissa, joissa ihminen ei pysty itse hankkimaan elatustaan työllä. Sosiaaliturva rahoitetaan sitä varten erikseen perityistä maksuista tai yleisistä verovaroista. (Korpiluoma ym. 2011, 10.)

Sosiaalivakuutus on sosiaalisten riskien varalta lakisääteisesti järjestetty pakollinen vakuutus, jonka etuuksia maksetaan, kun ansiotyö on jostakin syystä estynyt. Sosiaalivakuutuksella pyritään turvaamaan yksilöiden ja perheiden toimeentulo sairauden, työkyvyttömyyden, työttömyyden, vanhuuden ja perheenhuoltajan kuoleman varalta. (Korpiluoma ym. 2011, 10.)

Suomen sosiaalivakuutusjärjestelmän vastuista yli 70 prosenttia kuuluu jakojärjestelmään, jossa kunkin vuoden menot katetaan samana vuonna työnantajilta ja työntekijöiltä kerätyillä vakuutusmaksuilla. Vajaa 30 prosenttia vastuista on rahastoitua eli varat on kerätty ennalta tulevia eläkkeitä varten. (Korpiluoma ym. 2011, 14–16.)

2.2 Eläkevakuutus

Yksi sosiaalivakuutuksen muoto on eläkevakuutus, joka voi olla pakollinen tai vapaaehtoinen. Pakollinen eläkevakuutus järjestetään lakisääteisesti tai työmarkkinajärjestöjen, kuten esimerkiksi joidenkin teollisuuden- tai ammattialojen sopimuksella. Vapaaehtoinen eläkevakuutus voi olla henkilön itsensä tai hänen työntajansa hänelle ostamaa yksilöllistä eläkevakuutusta tai kollektiivista, kuten esimerkiksi työnantajan työryhmälleen järjestämää yhteisöllistä eläkevakuutusta. (Korpiluoma ym. 2011, 11–13.)

Eläkevakuutuksessa eläke eli vakuutussuoritus maksetaan jatkuvana suorituksena määräajoin, kunnes jokin vakuutusehdoissa sovittu tapahtuma,

kuten työkyvyttömyyseläkkeen saajan työkyvyn palautuminen, keskeyttää sen. (Korpiluoma ym. 2011, 11.)

2.3 Työeläke Suomessa

Suomen pääasiassa yhteisvastuuseen perustuva työeläkejärjestelmä on lakisääteinen, pakollinen ja koko työssä käyvän väestön kattava. Koko työuran aikana ansaittuihin työansioihin perustuvan työeläkkeen tarkoituksena on entisen toimeentulotason kohtuullisen säilymisen turvaaminen työkyvyttömyyden, vanhuuden ja perheenhuoltajan kuoleman varalta. Suomen työeläke on etuusperusteinen, mikä tarkoittaa, että työeläkkeen saamisen edellytykset ja määrä on laissa säädetty. (Korpiluoma ym. 2011, 13–14.)

Työeläke perustuu eri aloja koskeviin eläkelakeihin. Yksityisten alojen työeläke perustuu työntekijän eläkelakiin, valtion työeläke valtion eläkelakiin ja kunnissa työskentelevien työeläke kunnalliseen eläkelakiin. Lisäksi on tiettyjä erityisryhmiä, joilla on omat eläkesääntönsä tai -lakinsa. Kaikkia työeläkelakeja ovat koskeneet samat peruseriaatteet 1960-luvulta alkaen. Yksityisten ja julkisten alojen työeläkettä koskevat säännökset ovat yhdenmukaistuneet lähes täysin vuoden 2005 alusta. (Korpiluoma ym. 2011, 15.)

Työeläkkeen määrään vaikuttavat kunkin vuoden työansiot. Siirtyminen työnantajalta toiselle, yksityisiltä aloilta julkisille tai julkisilta yksityisille ei vaikuta työeläkkeen määrän muodostumiseen. Tällä niin kutsutulla koskemattomuuseriaatteella on erityinen merkitys työvoiman liikkuvuuden kannalta. (Korpiluoma ym. 2011, 16.)

Työeläkkeen perustana olevat, työsuhteeseen perustuvat ansiot ovat Suomessa katottomia eli niillä ei ole enimmäismäärää. Eläkkeen perusteessa ei kuitenkaan huomioida kaikkia tulolajeja, kuten osakepalkkioita tai työsuhdeoptioita. Yrittäjän enimmäistyötulon (161 375 euroa vuonna 2012) ylittävää työansioita ei vakuuteta työeläkejärjestelmässä. (Korpiluoma ym. 2011, 16.)

Suomen työeläke on indeksidonnainen eli se säilyttää arvonsa. Eläkkeen perusteena olevat ansiot tarkistetaan vuosittain indeksillä, jossa ansiotason muutoksen vaikutus on 80 prosenttia ja elinkustannusten muutoksen vaikutus 20 prosenttia. Maksettava eläke on samalla tavalla indeksidonnainen, mutta ansiotason ja elinkustannusten muutosten paino on siinä päinvastainen. (Korpiluoma ym. 2011, 16.)

2.4 Kansaneläke ja takuueläke

Suomessa oikeus kansaneläkkeeseen ja takuueläkkeeseen on asumiseen perustuva eli sitä maksetaan Suomessa asutun ajan perusteella. Kansaneläkkeen ja takuueläkkeen tarkoitus on turvata pienituloisten eläkeläisten toimeentulo. (Korpiluoma ym. 2011, 13; ETK 2012a.)

Kansaneläkkeen määrä on työeläkevähenteinen eli sen määrä on sitä pienempi, mitä suurempi työeläke on. Työeläkkeen määrän ylittäessä tietyn rajamäärän (yksinäisellä 1 257,96 euroa kuukaudessa ja avo- tai avioliitossa olevalla 1 120,46 euroa kuukaudessa vuonna 2012), ei kansaneläkettä makseta lainkaan. (Korpiluoma ym. 2011, 13; ETK 2012a.)

Oikeus kansaneläkkeeseen on Suomessa asuvalla henkilöllä, joka 16 vuotta täytettyään on asunut vähintään kolme vuoden ajan Suomessa. Kansaneläke suhteutetaan Suomessa asuttuun aikaan, jos hakija tai edunjättäjä on asunut Suomessa alle 80 prosenttia 16 vuoden iän täyttämisen ja eläkkeen alkamisen välisestä ajasta ja asumisaikavaatimukset täyttyvät muuten. Ulkomaan eläkkeet ja korvaukset vähentävät kansaneläkkeen määrää tietyin edellytyksin. (ETK 2012c.)

Eläketurvan jäädessä muuten alle 713,73 euroa kuukaudessa (vuonna 2012), maksetaan takuueläkettä. Takuueläke on ollut voimassa 1.3.2011 alkaen ja sitä saa noin 10 prosenttia kaikista eläkkeensaajista. (ETK 2012c.)

Oikeus takuueläkkeeseen on 62 vuotta täyttäneellä, vanhuus- tai varhennettua vanhuuseläkettä saavalla henkilöllä, 16 vuotta täyttäneellä työkyvyttömyyseläkkeellä olevalla henkilöllä (myös maahanmuuttajat), 65 vuotta

täytäneellä maahanmuuttajalla ja henkilöllä, joka saa eläkettä maatalousyrittäjien luopumistukijärjestelmästä. (ETK 2012c.)

Takuueläkettä vähentävät täysimääräisesti takuueläkkeessä huomioon otettavat eläketulot. Takuueläkkeen määrään eivät vaikuta perhesuhteet. Takuueläkkeeseen tehdään varhennusta vastaava vähennys, jos vanhuuseläke on myönnetty varhennettuna. (ETK 2012c.)

3 ELÄKETURVA JA ELÄKKEEN KARTTUMINEN

3.1 Työntekijän eläketurva

Työeläkettä ansaitaan työntekijän kunakin vuonna ansaitsemien työansioden perusteella ja sitä karttuu tietty prosenttiosuus kaikista ansioista, joista peritään vakuutusmaksut. Vaikka työntekijä vaihtaisi työpaikkaa useastikin työuransa aikana, säilyy kustakin työsuhteesta saatujen ansioiden perusteella ansaittu eläkeoikeus. Eläkkeestä karttuville tuloille eikä maksettavan eläkkeen määrälle ole euromääräistä ylärajaa. (Korpiluoma ym. 2011, 98.)

Maksussa olevien eläkkeiden arvo säilytetään tarkistamalla ne vuosittain tammikuun alusta lukien sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella antamalla työeläkeindeksillä. Eläkettä määrätessä aikaisempien vuosien ansiot korotetaan palkkakertoimen avulla vastaamaan kohtuullisessa määrin eläkkeen alkamishetken palkka- ja kuluttajahintatasoa. Palkkakertoimella tarkistamisella voidaan varmistaa, että eläkkeelle siirtyvän eläkkeen määrä on suhteutettu hänen työuran aikaiseen tulotasoonsa. Tämän lisäksi indeksiturvalla pyritään säilyttämään maksussa olevan eläkkeen ostovoima. Työeläkeindeksi ja palkkakerroin määräytyvät kuluttajahintojen ja palkkojen muutosten perusteella. Hintatason muutoksen painokerroin on 0,2 ja palkkatason muutoksen painokerroin on 0,8. (Korpiluoma ym. 2011, 98 & 111; ETK 2012b.)

3.2 Tulevan ajan eläke

Työkyvyttömyyseläkkeen määrää laskettaessa otetaan huomioon niin kutsuttu tuleva aika, jolla tarkoitetaan eläkkeen laskemista ikään kuin työntekijä olisi jatkanut työntekoa työkyvyttömyyden alkamisesta vanhuuseläkeikään asti. Tällä pyritään turvaamaan lyhyen työuran takia pieneksi jäänyt eläke. (Korpiluoma ym. 2011, 99.)

Tulevan ajan eläkkeen perusteena ovat ansiot määräytyvät työkyvyttömyyden alkamisvuotta eli eläketapahtumaa edeltäneiden viiden viimeisen vuoden tulojen perusteella. Ollakseen oikeutettu tulevan ajan eläkkeeseen henkilöllä

tulee olla ansioita vähintään 16 223,61 euroa (vuoden 2012 tasossa) eläketapahtumavuotta edeltäneiltä kymmeneltä vuodelta. (ETK 2012d.)

Tulevan ajan ansio on keskimääräinen ansio, joka lasketaan jakamalla viiden vuoden tarkasteluaikana saadut työansiot ja palkattoman ajan etuudet tarkasteluaikaan sisältyvien kuukausien lukumäärällä. Jakaja on aina 60, vaikkei ansioita olisikaan kaikkina vuosina. (Korpiluoma ym. 2011, 99 & 109.)

3.3 Eläkkeen karttuminen

Työeläkettä karttuu vakuutetuista työansioista, palkattomilta ajoilta saatujen etuuksien perusteena olevista tuloista sekä työkyvyttömyyseläkkeen ajalta. Jos työkyvyttömyyseläkettä määrättäessä tuleva aika on luettu eläkkeeseen oikeuttavaksi, eivät työkyvyttömyyden alkamisvuoden ansiot oikeuta eläkkeeseen. Ennen vuotta 1953 syntyneille osa-aikaeläkkeellä oleville karttuu eläkettä osa-aikaeläkkeen ajalta. (Korpiluoma ym. 2011, 99.)

Työeläkettä alkaa karttua seuraavana kuukautena kuukaudesta, jona työntekijä täyttää 18 vuotta. Eläkkeen määrään vaikuttavat työntekijän vakuutetut ansiot sekä porrastettu karttumisprosentti, joka määräytyy työntekijän iän mukaan. Karttuma ansioista on 1,5 prosenttia vuodessa siihen asti, kunnes työntekijä täyttää 53 vuotta. 53-vuotissyntymäpäivää seuraavan kuukauden alusta eläkekarttuma on 1,9 prosenttia vuosiansioista sen kuukauden loppuun, jona työntekijä täyttää 63 vuotta. Tästä eteenpäin eläkettä karttuu 4,5 prosenttia vuosiansioista sen kuukauden loppuun, jona työntekijä täyttää 68 vuotta. Tämän jälkeen eläkettä ei enää kartu, vaikka työnteko jatkuisikin. (Korpiluoma ym. 2011, 99.)

Vuosina, joina työntekijä täyttää 53 ja 63 vuotta, lasketaan vuoden keskimääräinen eläkekarttuma suhteessa kalenterikuukausiin. Näiden vuosien ansioista karttuu eläkettä kyseisen vuoden keskimääräisen eläkekarttuman mukaan riippumatta siitä, minä kuukautena ne on ansaittu tai onko ansioita koko vuodelta. Esimerkiksi työntekijän täyttäessä 53 vuotta 15. maaliskuuta, lasketaan keskimääräinen eläkekarttuma kyseiseltä vuodelta seuraavasti:

$(3 \times 1,5 \% + 9 \times 1,9 \%) : 12 = 1,8 \%$

Mikäli työntekijä siirtyy eläkkeelle ja jatkaa työskentelyä eläkkeen rinnalla täytettyään 63 vuotta, tältä vuodelta ei lasketa keskimääräistä eläkekattumaa. Tällöin eläkekattuma on 1,9 prosenttia sen kuukauden loppuun, jona työntekijä täyttää 63 vuotta ja seuraavasta kuukaudesta alkaen 1,5 prosenttia. (Korpiluoma ym. 2011, 99.)

3.4 Eläkkeen laskenta ennen vuotta 2005

Ennen vuoden 2005 lakiuudistusta työeläke laskettiin työsuhdekohtaisesti ja sen määrään vaikutti kattumisprosentin ja vuosiansioiden lisäksi työsuhteen kesto aika. Ennen vuotta 2005 kattunut eläke lasketaan valmiiksi ja talletetaan Eläketurvakeskuksen ja työeläkelaitosten yhteiseen ansaintarekisteriin, josta ennen 1.1.2005 kattunut eläke saadaan suoraan sitä laskettaessa. 1.1.2005 jälkeiseltä ajalta saaduista ansioista eläke lasketaan kulloinkin voimassa olevien säännösten mukaan. (Korpiluoma ym. 2011, 100.)

3.5 Eläkkeen kattuminen eläkkeen aikana tehdystä työstä

Eläkkeensaajan työskennellessä eläkkeen rinnalla karttuu uutta eläkettä. Eläkekattuma eläkkeen rinnalla tehdystä työstä on 1.1.2005 alkaen vuoden 2005 säännösten mukaisesti aina 1,5 prosenttia vuodessa lukuun ottamatta osa-aikaeläkettä. Karttuneen eläkkeen saa maksuun vanhuuseläkeiässä. Vanhuuseläkkeen rinnalla tehdystä työstä karttuneen eläkkeen saa hakemuksesta maksuun 68 vuoden iän täyttämistä seuraavan kuukauden alusta. (Työeläke.fi 2012a.)

4 ELÄKE-ETUUDET JA NIIDEN MYÖNTÄMISEN PERUSTEET

4.1 Ammatillinen kuntoutus

Ennen työkyvyttömyyseläkepäättöstä selvitetään eläkkeenhakijan kuntoutusmahdollisuudet. Työeläkelaitoksen tukemaa ammatillista kuntoutusta voi saada, mikäli hakijan sairaus, vika tai vamma voi lähimmän viiden vuoden kuluessa ilman ammatillisen kuntoutuksen toimenpiteitä johtaa työkyvyttömyyteen. Työkyvyttömyyden uhkan tulee olla todellinen ja sitä arvioidaan hakijan yksilöllisen tilanteen kannalta. Hakijalla on oltava työansioita vähintään 32 447,22 euroa (vuonna 2012) viimeisen viiden kalenterivuoden ajalta eikä hän saa olla oikeutettu kuntoutukseen tapaturma- tai liikennevakuutuksen perusteella. (Työeläke.fi 2012a; Korpiluoma ym. 2011, 116–117.)

Kuntoutuksen tarkoitus on tukea työssä jatkamista tai työhön paluuta ja siten siirtää eläkkeelle jäämistä. Työeläkelaitoksen järjestämä kuntoutus voi olla ammatillista, sosiaalista tai lääkinnällistä ja se on tarkoitettu vakiintuneesti työelämässä oleville. Kuntoutuksen ajalta maksetaan kuntoutusrahaa, jonka määrä on työkyvyttömyyseläke lisättynä 33 prosentin kuntoutuskorotuksella. (Työeläke.fi 2012a.)

4.2 Työkyvyttömyys- ja osatyökyvyttömyyseläke

Ennen työkyvyttömyyseläkepäättöksen tekemistä eläkeyhtiön tulee varmistaa eläkkeenhakijan mahdollisuudet kuntoutukseen (TyEL 395/2006, 36 §). Työeläkelainsäädännön mukaan työkyvyttömyyseläke voidaan myöntää 18–62-vuotiaalle vakuutetulle (kansaneläkejärjestelmässä 16–64-vuotiaalle), joka ei sairauden, vian tai vamman vuoksi kykene ansaitsemaan toimeentuloaan. Pitkäaikaisen työkyvyttömyyden aiheuttama ansiotulojen menetys korvataan siten työkyvyttömyyseläkkeellä. Työkyvyttömyyseläke voi olla määräaikainen

kuntoutustuki tai osakuntoutustuki tai toistaiseksi myönnettävä työkyvyttömyys- tai osatyökyvyttömyyseläke. (Työeläke 2012a; STM 2012.)

Työntekijän eläkelaisissa oikeus työkyvyttömyyseläkkeeseen on määritelty seuraavasti:

Työntekijällä on oikeus työkyvyttömyyseläkkeeseen, jos hänen työkykynsä arvioidaan olevan heikentynyt sairauden, vian tai vamman vuoksi vähintään kahdella viidesosalla yhtäjaksoisesti ainakin vuoden ajan. Työkyvyttömyyseläke myönnetään täytenä eläkkeenä, jos työntekijän työkyky on heikentynyt vähintään kolmella viidesosalla. Muussa tapauksessa työkyvyttömyyseläke myönnetään osatyökyvyttömyyseläkkeenä. (TyEL 395/2006, 35 §)

Työkyvyn palautumisen ollessa epätodennäköistä, voidaan työkyvyttömyyseläke myöntää toistaiseksi. Työkyvyttömyyseläkettä edeltää yleensä Kelan sairauspäiväraha, jota maksetaan enintään 300 päivää. Mikäli työkyvyssä ei tapahdu muutoksia, jatkuu työkyvyttömyyseläke aina vanhuuseläkeikään asti. Määräaikainen kuntoutustuki voidaan myöntää, jos työkyvyn oletetaan palaavan. Tätä varten tehdään erityinen hoito- ja kuntoutussuunnitelma. Koulutuksen ja työhistorian perusteella pyritään selvittämään, millainen työ hakijalle sopii jäljellä oleva työkyky huomioon ottaen. Työkyvyttömyyseläkkeensaajan täyttäessä 63 vuotta ja kansaneläkkeensaajan 65 vuotta muuttuu työkyvyttömyyseläke vanhuuseläkkeeksi. (Työeläke.fi 2012a.)

4.2.1 Jäljellä olevan työkyvyn arviointi

Työkyvyttömyyttä määriteltäessä käytetään arvioinnin pohjana B-lääkärinlausuntoa, joka on lääkärintodistus hakijan terveydentilasta (Työeläke.fi 2012b). Eläkelaitoksen yhden tai useamman laillistetun asiantuntijalääkärin on osallistuttava lääketieteellisiä kysymyksiä sisältävien asioiden valmisteluun eläkelaitoksessa (TyEL 395/2006, 40 §). Lääketieteellisen arvioinnin lisäksi päätöstä tehtäessä painotetaan sosiaalis-taloudellisia tekijöitä. 60 vuotta täyttäneelle työkyvyttömyyseläke voidaan myöntää lievemmin ehdoin, jolloin painotetaan työkyvyttömyyden ammatillista luonnetta (Työeläke.fi 2012a).

Työntekijän eläkelain mukaan eläkkeenhakijan työkykyä tulee arvioida seuraavasti:

Työkyvyn heikentymistä arvioitaessa otetaan huomioon työntekijän jäljellä oleva kyky hankkia itselleen ansiotuloja sellaisella saatavissa olevalla työllä, jota työntekijän voidaan kohtuudella edellyttää tekevän. Tällöin otetaan huomioon myös työntekijän koulutus, aikaisempi toiminta, ikä, asuinpaikka ja muut näihin rinnastettavat seikat. Jos työkyky vaihtelee, otetaan huomioon työntekijän vuotuinen ansio. (TyEL 395/2006, 35 §.)

Täysi työkyvyttömyyseläke muodostuu eläketapahtumavuotta edeltävän vuoden loppuun mennessä ansaitusta eläkkeestä ja tulevan ajan eläkeosasta. Osatyökyvyttömyyseläke on puolet täydestä työkyvyttömyyseläkkeestä (TyEL 395/2006, 38 §). Eläkelaitoksen, joka on toimivaltainen ratkaisemaan eläkehakemuksen, tulee antaa hakijalle ennakkopäätös siitä, täyttääkö hän osatyökyvyttömyyseläkkeen saamisen edellytykset (TyEL 395/2006, 39 §).

4.3 Vanhuuseläke ja varhennettu vanhuuseläke

Lain mukaan ”työntekijällä on oikeus jäädä vanhuuseläkkeelle 63–68 vuoden iän täyttämistä seuraavan kalenterikuukauden alusta, varhennetulle vanhuuseläkkeelle 62 vuotta täytettyään tai lykätylle vanhuuseläkkeelle 68 vuoden iän täyttämistä seuraavan kalenterikuukauden jälkeen. Vanhuuseläkkeen ja varhennetun vanhuuseläkkeen myöntämisen edellytyksenä on, ettei työntekijä enää ole siinä työsuhhteessa, josta hän jää eläkkeelle”. (TyEL 14.8.2009/634.)

Mikäli työntekijä siirtyy varhennetulle vanhuuseläkkeelle, tehdään eläkkeelle siirtymiseen mennessä karttuneeseen eläkkeeseen 0,6 prosentin varhennusvähennys jokaiselta kuukaudelta, jolla hakijan ikä alittaa 63 vuotta. Varhennusvähennyksen vaikutus eläkkeen määrään on pysyvä. Vanhuuseläkkeelle siirtymistä voi myös lykätä yli 68 vuoden iän, jolloin eläkettä korotetaan 0,4 prosenttia jokaiselta lykätyltä kuukaudelta. Lykätylle vanhuuseläkkeelle siirtyminen ei edellytä työn lopettamista. (Työeläke.fi 2012a.)

4.4 Osa-aikaeläke

Osa-aikaeläke voidaan myöntää 60–67-vuotiaalle vakuutetulle. Oikeus osa-aikaeläkkeeseen ennen 60 vuoden ikää on vielä vuonna 1952 syntyneillä. Osa-aikaeläkkeelle siirtyminen edellyttää osa-aikatyön tekemistä eläkkeen rinnalla. Osa-aikatyöstä saadut ansiot saavat olla 35–70 prosenttia kokoaikatyön vakiintuneista ansioista. (ETK 2012d.)

Osa-aikatyötä ei ole pakko jatkaa saman työnantajan palveluksessa, eikä työnantajalla ei ole velvollisuutta järjestää osa-aikatyötä. Myös osa-aikaiseksi yrittäjäksi siirtyminen on mahdollista, mikä edellyttää työpanoksen puolittamista. Osa-aikaeläkettä ei makseta kansaneläkejärjestelmästä, vaan sitä tulee hakea siltä eläkelaitokselta, jossa työntekijän tai yrittäjän kokoaikainen ansiotyö tai yrittäjätoiminta on vakuutettu. (ETK 2012d.)

4.5 Perhe-eläke

Perhe-eläkettä voivat saada leski ja lapset aviopuolison tai vanhemman kuoltua. Perhe-eläkettä maksetaan leskeneläkkeenä ja lapseneläkkeenä. Leskeneläkkeeseen on oikeus aviopuolisolla ja rekisteröidyn parisuhteen osapuolella. Lapseneläkettä voi saada edunjäntäjän alle 18-vuotias lapsi ja adoptiolapsi sekä lesken lapsi, joka edunjäntäjän kuollessa asui samassa taloudessa tämän ja lesken kanssa. (Työeläke.fi 2012a.)

Leskeneläkettä voi saada, jos leskellä on tai on ollut yhteinen lapsi tai ottolapsi edunjäntäjän kanssa ja avioliitto oli solmittu ennen kuin edunjäntäjä oli täyttänyt 65 vuotta tai jos avioliitto oli solmittu ennen kuin edunjäntäjä täytti 65 vuotta ja leski 50 vuotta. Leskeneläkettä voi myös saada, jos avioliitto edunjäntäjän kuolemaan mennessä oli jatkunut vähintään viisi vuotta ja leski oli edunjäntäjän kuollessa täyttänyt 50 vuotta tai hän oli pitkäaikaisesti työkyvytön. Edunjäntäjän entisellä puolisollla on oikeus leskeneläkkeeseen samoin perustein, jos edunjäntäjä on velvollinen maksamaan elatusapua entiselle puolisolleen. (ETK 2012d.)

TyEL:n mukaan ”perhe-eläkettä maksetaan edunjättäjän kuolemaa seuraavan kuukauden alusta. Edunjättäjän kuoleman jälkeen syntyneelle lapselle perhe-eläkettä maksetaan lapsen syntymää seuraavan kuukauden alusta”. (TyEL 395/2006, 58 §.)

Perhe-eläkkeen perusteena on edunjättäjän työssä ansaitsema eläke ja sen määrä riippuu edunsaajien lukumäärästä. Leskeneläkkeen ja lapseneläkkeiden yhteenlaskettu summa voi olla enintään yhtä suuri kuin edunjättäjän eläke. Jos leski on ainoa edunsaaja, otetaan huomioon hänen oma eläketurva. Lapseton leski voi saada enintään puolet edunjättäjän eläkkeestä. (ETK 2012d.)

4.6 Työttömyyseläke

Työttömyyseläkettä ei voi enää hakea, mutta sitä myönnettiin vuodesta 1971 alkaen pitkäaikaistyöttömille osana niin kutsuttua työttömyysputkea. Tämä oli järjestely, jossa ikääntyneellä pitkäaikaistyöttömällä oli mahdollisuus saada työttömyyspäivärahaa, kunnes hän jää eläkkeelle. Vuonna 1949 syntyneiden oli vielä mahdollista hakea etuutta vuoden 2011 aikana. Myönnettyjä työttömyyseläkkeitä maksetaan niin kauan, kunnes eläkkeensaaja täyttää 63 vuotta (joissakin poikkeustilanteissa 65 vuotta) ja eläke muuttuu vanhuuseläkkeeksi. (ETK 2012d.)

Vuoden 2005 eläkeuudistusten myötä vuonna 1950 ja sen jälkeen syntyneiden työttömyysajan toimeentulon turvaa työttömyysturvajärjestelmä. Kaikkien työttömyyseläkkeen saamisen edellytysten täytyessä, voidaan ennen vuotta 1949 syntyneelle myöntää työttömyyseläkkeen tilalla varhentamaton vanhuuseläke. (Työeläke.fi 2012a.)

Eläkkeen saamisen edellytykset täytyvät, jos hakija on saanut enimmäismäärän eli 500 päivää ansiopäivärahaa tai peruspäivärahaa ja hän on ollut viimeisen 15 vuoden aikana vähintään 5 vuotta ansiotyössä Suomessa, EU- tai ETA-maassa. Lisäksi edellytetään, että hakija on työttömänä työnhakijana työ- ja elinkeinotoimistossa, eikä hänelle voida osoittaa työtä. (Työeläke.fi 2012a.)

5 VAKUUTTAMINEN

5.1 Yksityisten alojen eläketurvan järjestäminen

Työntekijät, jotka työskentelevät työsuhteessa yksityissektorilla, vakuutetaan työntekijän eläkelain mukaan (TyEL 19.5.2006/395). Työnantaja järjestää työsuhteessa olevan työntekijän eläketurvan vakuuttamalla työntekijän sitä seuraavan kuukauden alusta, kun työntekijä on täyttänyt 18 vuotta. Vakuutus on otettava työntekijän ansioiden ollessa vähintään 54,08 euroa kuukaudessa (vuoden 2012 tasossa). Vakuuttaminen päättyy seuraavan kuukauden alusta, kun työntekijä on täyttänyt 68 vuotta. Myös eläkkeellä olevan työntekijän ansiotyö tulee vakuuttaa. (Korpiluoma ym. 2011, 42–43; 47.)

Freelancer-toimittajia pidetään yleensä itsenäisinä yrittäjinä. Yrittäjätoiminnaksi katsotaan yleensä myös varsinaisen työ- tai virkasuhteen ulkopuolella suoritettua sivutoimiset asiantuntijatehtävät. Tällaista työtä tekevät usein esimerkiksi monien ammattiryhmien edustajat, kuten lääkärit ja lakimiehet. Luottamustehtävää hoitavan henkilön vakuuttaminen TyEL:n mukaan on yleensä vapaaehtoista. Henkilö tulee kuitenkin aina vakuuttaa, mikäli hän on myös työsuhteessa kyseisessä yrityksessä tai yhteisössä. (Korpiluoma ym. 2011, 43.)

Julkisella sektorilla – valtiolla, kunnalla ja kirkolla – työskentelevät kuuluvat automaattisesti joko valtion eläkelain (VaEL), kunnallisen eläkelain (KuEL) tai evankelis-luterilaisen kirkon eläkelain (KiEL) piiriin (Työeläke.fi 2011). Julkisen sektorin eläketurvan toimeenpanosta huolehtii Keva (Keva 2011).

5.2 Vakuuttaminen kansainvälisissä tilanteissa

Euroopan unionin ja Euroopan talousalueen maissa sekä Sveitsissä työskentelyyn sovelletaan EU:n sosiaaliturvasäännöksiä. EU-maiden lisäksi ETA-maihin kuuluvat Norja, Islanti ja Liechtenstein. Suomella on lisäksi sosiaaliturvasopimus Yhdysvaltojen, Kanadan, Australian, Chilen ja Israelin kanssa. Kanadan sopimusta täydentää erikseen Quebecin osavaltion kanssa

tehty sopimus. Suomalaisen palkansaajan tai yrittäjän siirtyessä työskentelemään johonkin edellä mainituista valtioista, kuuluu hän heti tämän maan lainsäädännön piiriin ja maksaa vakuutusmaksut työskentelymaahan. Vastaavasti näistä maista Suomeen tulleiden työntekijöiden ja yrittäjien eläketurva määräytyy Suomen lainsäädännön mukaan. (Korpiluoma ym. 2011, 45; Työeläke.fi 2012b.)

Sosiaaliturvan koordinoitua EU-maiden kesken sääntelevät Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus 883/2004 sosiaaliturvajärjestelmien yhteensovittamisesta sekä täytäntöönpanoasetus 987/2009. Nämä asetukset syrjäyttävät niiden kanssa ristiriidassa olevat kansallisen lain säännökset ja ovat EU:n jäsenvaltioissa suoraan sovellettavaa lainsäädäntöä. (Työeläkelakipalvelu 2012.)

Sosiaaliturvan yhteensovittamisen tarkoituksena on sosiaaliturvaan liittyvien etuuksien turvaaminen EU-maasta toiseen siirryttäessä. Jotta henkilölle syntyisi oikeus etuuteen, lasketaan eri maiden vakuutuskaudet tarvittaessa yhteen. Henkilö voidaan vakuuttaa vain yhdessä maassa kerrallaan (Työeläkelakipalvelu 2012). EU-säännöksissä säädetään myös henkilön vakuuttamisesta tapauksissa, joissa hän työskentelee tai toimii yrittäjänä kahdessa tai useammassa maassa (Korpiluoma ym. 2011, 45).

Työskentelymaan säännöstä on kuitenkin poikkeuksia, jotka koskevat muun muassa diplomaatteja, virkamiehiä, lähetettyjä työntekijöitä ja merimiehiä. Tärkein poikkeus ovat ulkomaille lähetetyt, suomalaisen työnantajan lukuun tilapäisesti työskentelevät palkansaajat. Heihin sovelletaan lähtömaan eli Suomen lainsäädäntöä, mikäli he lähtiessään kuuluvat Suomen sosiaaliturvan alaisuuteen. Sama lähettämissääntö koskee myös toimintansa tilapäisesti toiseen jäsenmaahan siirtäviä yrittäjiä. Ulkomailla työskentely saa kestää enintään määrätyn ajan, joka on maakohtainen. Suomalaisen työnantajan lähettäessä työntekijänsä työkomennukselle sopimuksettomaan maahan, tulee työntekijä vakuuttaa koko työskentelyn ajaksi. Työnantaja voi joutua järjestämään työntekijälle eläketurvan myös työskentelymaassa, koska maiden sosiaaliturvaa ei ole sovitettu yhteen. (Korpiluoma ym. 2011, 45.)

5.3 Yrittäjän eläkelain mukainen vakuuttamisvelvollisuus

Yrittäjän eläkelaki määrittelee yrittäjän henkilöksi, joka tekee ansiotyötä olematta työ- tai virkasuhteessa. Pelkkä yrityksen omistaminen ei kuitenkaan riitä, vaan henkilön on myös työskenneltävä yrityksessä. YEL:n mukaan yrittäjän, joka asuu ja toimii Suomessa, on otettava vakuutus toimeentulonsa turvaamiseksi kuuden kuukauden kuluessa yrittäjätoiminnan alkamisesta. Yrittäjän asuessa EU- tai ETA-maassa, Suomessa asumista ei kuitenkaan edellytetä. (Korpiluoma ym. 2011, 61 & 67.)

YEL-vakuutus on henkilökohtainen, ei yritysکوhtainen: Yrittäjä vakuuttaa yrittäjätoimintonsa yhdellä YEL-vakuutuksella, johon sisällytetään kaikki yrittäjän harjoittama toiminta. Vakuutus alkaa yrittäjätoiminnan alkamisesta lukien. Mikäli yrittäjä ei noudata sääntöä toiminnan vakuuttamisesta kuuden kuukauden sisällä sen alkamisesta, voi eläkelaitos määrätä hänelle korotetun työeläkevakuutusmaksun, joka voi olla enintään kaksinkertainen. (Korpiluoma ym. 2011, 67.)

Yrittäjän työeläkevakuutusmaksut määräytyvät työtulon perusteella. Vakuutuksen alkaessa eläkelaitos vahvistaa päätöksellä yrittäjän työpanosta vastaavan vuotuisen työtulon. Työtulo on palkka, joka kohtuudella maksettaisiin yrittäjätoimintaa suorittamaan palkatulle, vastaavan ammattitaidon omaavalle henkilölle tai korvaus, joka keskimäärin vastaa kyseistä työtä. Yrittäjän harjoittaessa useita yritystoimintoja, määräytyy työtulo toimintoihin yhteensä käytetyn työpanoksen perusteella. (Korpiluoma ym. 2011, 68.)

Vakuuttamisvelvollisuus alkaa YEL:n mukaan 18 vuoden täyttämistä seuraavan kuukauden alusta ja päättyy sen kuukauden lopussa, jona yrittäjä täyttää 68 vuotta. Jotta YEL:a voitaisiin soveltaa, tulee yrittäjätoiminnan kestää yhtäjaksoisesti vähintään neljä kuukautta ja työpanoksen arvon eli työtulon on oltava vähintään 7105,84 euroa vuodessa (vuoden 2012 tasossa). Yrittäjä ei myöskään saa olla työeläkelakien mukaisella vanhuuseläkkeellä. Halutessaan yrittäjä voi ottaa vapaaehtoisen eläkevakuutuksen, vaikka kaksi jälkimmäistä ehtoa eivät täytyisikään. (Korpiluoma ym. 2011, 62.)

6 OIKEUSTURVA

6.1 Oikeusturva työeläkeasioissa

Suomessa oikeusturva on määritelty perustuslaissa, jonka 21 §:n mukaan ”jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla”. (Suomen perustuslaki 1999/731, 21 §.)

Työeläkeasioihin sovelletaan hallintolakia, jolloin myös siihen liittyvä oikeusturva määräytyy hallinnon oikeusturvaperiaatteiden ja säännösten mukaan. Laissa on kuitenkin joitakin työeläkeasioiden käsittelyyn liittyviä erityissäännöksiä, joita sovelletaan hallintolain ohella tai sen sijasta. (Antila ym. 2007, 11.)

Euroopan unioniin liittymisen myötä unionin oikeusjärjestelmä on tullut osaksi Suomen oikeusjärjestelmää, ja näin ollen myös EU-oikeuden oikeusturvakriteerit vaikuttavat Suomen kansalliseen hallinnon oikeusturvajärjestelmän rakenteeseen. Euroopan ihmisoikeussopimus ja EU-oikeus painottavat oikeusturvan saatavuutta ja nämä määräykset tulee huomioida kansallisten säännösten ohella. Välittömiä subjektiivisia oikeuksia ovat oikeus oikeudenmukaiseen oikeudenkäyntiin ja mahdollisuus valittaa sopimuksen vastaisesta menettelystä ihmisoikeustuomioistuimeen. EU-oikeuden alalla oikeusturvan antaminen kuuluu kuitenkin kansallisille viranomaisille, mikä tarkoittaa, ettei yksityisten henkilöiden tai yhteisöjen ole mahdollista saattaa hallintoasiaa muutoksenhakuna EY-tuomioistuimen käsiteltäväksi. Taatakseen EU-oikeuden toteutumisen on EY-tuomioistuin ratkaisukäytännössään asettanut prosessille eräänlaisen vähimmäistason. (Antila ym. 2007, 12–14.)

6.2 Oikeusturvakeinot

Oikeusturvakeinot jaetaan preventiivisiin eli ennalta vaikuttaviin ja repressiivisiin eli jälkikäteisiin oikeusturvakeinoihin. Preventiivisillä keinoilla pyritään varmistamaan asioiden mahdollisimman varhainen ja lainmukainen ratkaisu. Repressiivinen oikeussuoja puolestaan kohdistuu jo tehtyyn päätökseen ja sen pääkeino on muutoksenhakumahdollisuus. (Antila ym. 2007, 15–16.)

6.2.1 Preventiiviset oikeusturvakeinot

Ennalta ehkäisevän oikeussuojan merkittävin tae on hallinnon lainalaisuus: Lainsäädännössä tulee määritellä selkeästi yksityisten oikeudet ja velvollisuudet suhteessa hallintoon sekä viranomaisten valta tehdä niitä koskevia päätöksiä. Lailla säädetään myös hallinnossa noudatettavista menettelytavoista. Preventiivisiin oikeussuojakeinoihin lukeutuvat muun muassa käsittelyn määrämuotoisuus, päätösten perusteleminen, esteellisyysäännökset, asianosaisen kuuleminen sekä menettelyn julkisuus. (Antila ym. 2007, 15.)

Eduskunnan sosiaali- ja terveystieteiden valiokunta on korostanut erityisesti päätösten perustelemisen merkitystä ennalta ehkäisevänä keinona. Perusteluissa tulee mainita, mitkä seikat ja selvitykset ovat toimineet ratkaisun perustana sekä sovelletut säännökset. Hakijan oikeusturvan kannalta on erityisen tärkeää, että päätöksen perusteluista ilmenevät riittävän yksityiskohtaisesti päätöksen perusteena olleet seikat, kuten esimerkiksi lääketieteelliset arviot. Lisäksi perusteluista tulisi käydä ilmi, miten näitä seikkoja on painotettu ja arvioitu. Perustelujen pohjalta hakijan on helpompi harkita muutoksenhaun tarvetta. (StVM 11/2004 vp; Antila ym. 2007, 15.)

Työeläkelaitosten antamien päätösten perustelujen merkitystä on korostanut myös eduskunnan oikeusasiamies. Hänen sanomansa mukaan etuuden hakijan oikeus saada asiassa perusteltu päätös on kirjattu perustuslakiin. Etuuden hakijalle tulee kertoa päätöksen perusteena olevat tosiseikat sekä sovelletut säännöt ja määräykset, ja hänen on saatava tietää, mitkä seikat ovat johtaneet häntä koskevaan ratkaisuun. (Antila ym. 2007, 15.)

6.2.2 Repressiiviset oikeusturvakeinot

Jälkikäteen korjaava eli jo tehtyyn päätökseen kohdistuva oikeusturva mahdollistaa virheellisen ratkaisun korjaamisen ja varmistaa lainmukaisen menettelyn. Jälkikäteiseen oikeusturvaan sisältyvä muutoksenhakujärjestelmä jakaantuu varsinaisiin ja ylimääräisiin muutoksenhakukeinoihin. Jälkikäteistä oikeusturvaa toteuttaa myös yleinen laillisuusvalvonta. (Antila ym. 2007, 16.)

Varsinaisia muutoksenhakukeinoja työeläkeasioissa ovat valitus ja perustevalitus ja ylimääräisiä muutoksenhakukeinoja päätösvirheen korjaaminen, lainvoimaisen päätöksen oikaisu uuden selvityksen perusteella sekä päätöksen poistaminen ja purkaminen. Eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri vastaavat työeläkeasioiden yleisestä laillisuusvalvonnasta, kun taas työeläkejärjestelmän taloudellinen valvonta kuuluu Vakuutusvalvontavirastolle. (Antila ym. 2007, 16.)

7 MUUTOKSENHAKUKEINOT JA VALITUSASTEET

7.1 Muutoksenhakukeinot

Eläkkeestä annettuun päätökseen voi hakea muutosta varsinaisin ja ylimääräisin muutoksenhakukeinoin. Varsinainen muutoksenhakukeino on valitus, johon haetaan muutosta valitusajan kuluessa. Mikäli valitusajaksi on kulunut umpeen ja päätös on näin ollen saanut lainvoiman, voi päätökseen hakea muutosta ylimääräisin muutoksenhakukeinoin. (Antila ym. 2007, 27.)

7.1.1 Varsinaiset muutoksenhakukeinot

Yksityisen alan eläkelaitoksen tai Eläketurvakeskuksen antamaan valituskelpoiseen päätökseen tai päätösyhdistelmään voi hakea muutosta valittamalla työeläkeasioiden muutoksenhakulautakuntaan. Valitus tulee toimittaa päätöksen antaneelle eläkelaitokselle tai Eläketurvakeskukselle valituksen koskiessa Eläketurvakeskuksen päätöstä. Mikäli asianosainen on tyytymätön työeläkeasioiden muutoksenhakulautakunnan päätökseen, voi hän valittaa päätöksestä edelleen vakuutusosoikeuteen. Vakuutusosoikeuden päätökseen ei voi enää hakea muutosta. (Antila ym. 2007, 27–28.)

Valitus tulee tehdä kirjallisesti 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksi saannista. Mikäli muusta ei ole näyttöä, katsotaan hakijan saaneen tiedon päätöksestä seitsemäntenä päivänä päätöksen postituspäivän jälkeisestä päivästä lukien. Valitus tulee toimittaa säädetyssä määräajassa päätöksen antaneelle eläkelaitokselle tai Eläketurvakeskukselle. (Antila ym. 2007, 28.)

Valituksen saatuaan päätöksen antanut eläkelaitos tai Eläketurvakeskus tutkii, voidaanko annettu päätös mahdollisesti itseoikaista. Eläkelaitos tai Eläketurvakeskus antaa asiasta oikaisupäätöksen, mikäli se hyväksyy kaikki valituksessa esitetyt vaatimukset. Jos eläkelaitos, viimeinen eläkelaitos tai Eläketurvakeskus oikaisee aiemmin antamansa päätöksen vain osin, tulee sen antaa asiasta väliaikainen päätös. Väliaikaiseen päätökseen ei ole mahdollista hakea muutosta. (Antila ym. 2007, 28.)

Jos kyseessä on päätösyhdistelmä, joka koskee julkisten alojen eläkelaitoksen hoitamaa eläketurvaa, tulee viimeisen eläkelaitoksen pyytää ennen asian käsittelyä lausunto julkisten alojen eläkelaitokselta. Mikäli valitus koskee ainoastaan työkyvyn arviointia, lausuntoa ei pyydetä. Viimeinen eläkelaitos antaa oikaistun päätösyhdistelmän, mikäli kaikki ne eläkelaitokset, joiden päätöksiä valitus koskee, hyväksyvät muutoksenhakijan esittämät vaatimukset. Myös silloin, kun yksityisten alojen eläkelaitos hyväksyy viimeisenä laitoksena yksinomaan työkyvyn arviointia koskevat vaatimukset, antaa se oikaistun päätösyhdistelmän. (Antila ym. 2007, 29.)

Mikäli eläkelaitos tai Eläketurvakeskus ei hyväksy kaikilta osin valituksessa esitettyjä vaatimuksia, tulee sen toimittaa valitus sekä sitä koskeva lausuntonsa muutoksenhakuelimelle viimeistään 30 päivän kuluttua valitusajan päättymisestä. Mikäli asian käsittelyä varten on hankittava lisäselvitystä, tulee eläkelaitoksen tai Eläketurvakeskuksen toimittaa valituksen ja lausuntonsa siitä viimeistään 60 päivän kuluttua valitusajan päättymisestä. (Antila ym. 2007, 28.)

7.1.2 Ylimääräiset muutoksenhakekeinot

Lainvoiman saaneeseen päätökseen voi hakea muutosta ylimääräisin muutoksenhakekeinoin. Työeläkeasioihin liittyviä ylimääräisiä muutoksenhakekeinoja ovat päätösvirheen korjaaminen, lainvoimaisen päätöksen oikaisu uuden selvityksen perusteella, lainvoimaisen päätöksen poistaminen ja vakuutusoikeuden päätöksen purkaminen. (Antila ym. 2007, 30.)

Pätösvirhe voidaan käsitellä eläkelaitoksen tai Eläketurvakeskuksen omasta aloitteesta tai edun hakijan vaatimuksesta. Pätösvirheitä voivat olla kirjoitus-, lasku- ja asiavirhe sekä menettelyvirhe. Kirjoitus- ja laskuvirhe ovat luonteeltaan teknisiä virheitä, jotka voivat syntyä päätöksen valmisteluvaiheessa tai päätöstä laadittaessa. Jos päätös perustuu virheelliseen tai puutteelliseen selvitykseen, väärän lain soveltamiseen tai päätöstä tehtäessä tapahtuneeseen menettelyvirheeseen, voi eläkelaitos tai Eläketurvakeskus poistaa virheellisen päätöksensä. Päätöksen muuttamiseen tai poistamiseen asianosaisen vahingoksi tarvitaan asianosaisen suostumus. (Antila ym. 2007, 31.)

Jos asiassa saadaan uutta selvitystä, tulee lainvoimaisella päätöksellä ratkaistu asia tutkia uudelleen. Eläkelaitos tai muutoksenhakuelin voi tällöin myöntää hylätyn eläkkeen tai tarkistaa myönnetyn eläkkeen määrän suuremmaksi. Oikaisupäätökseen on mahdollista hakea muutosta. Lainvoimainen päätös voidaan oikaista vain hakijan eduksi. (Antila ym. 2007, 32.)

Jos eläkelaitoksen tai Eläketurvakeskuksen antama päätös perustuu virheelliseen tai puutteelliseen selvitykseen tai se on ilmeisesti lain vastainen, voi työeläkeasioiden muutoksenhakulautakunta poistaa päätöksen ja määrätä asian uudelleen käsiteltäväksi. Vakuutusosoikeus voi poistaa TELK:n ja oman päätöksensä samoin edellytyksin. (Antila ym. 2007, 32.)

Korkein hallinto-oikeus voi purkaa vakuutusosoikeuden päätöksen asian käsittelyssä tapahtuneen menettelyvirheen takia, jos menettelyvirhe on voinut olennaisesti vaikuttaa päätökseen. Purkua tulee hakea kirjallisesti korkeimmalta hallinto-oikeudelta viiden vuoden kuluessa siitä, kun päätös tuli lainvoimaiseksi. (Antila ym. 2007, 32.)

7.2 Valitusasteet

7.2.1 Työeläkeasioiden muutoksenhakulautakunta

Työeläkeasioiden muutoksenhakulautakunta (TELK) on ensimmäinen muutoksenhakuaste työeläketurvaa koskevissa asioissa. Se toimii eläkelaitoksista riippumattomana ja käsittelee eläkelaitosten ja Eläketurvakeskuksen päätöksiä koskevat valitukset. Muutoksenhausta TELK:aan on säädetty TyEL:ssa. Kuntien eläkelautakunta ja valtion eläkelautakunta yhdistettiin 1.1.2007 voimaanastuneen lakimuutoksen (1298/2006) myötä TELK:aan. (TELK 2012.)

TELK:aan kuuluu päätoiminen puheenjohtaja, viisi sivutoimista varapuheenjohtajaa ja 28 varsinaista jäsentä sekä heidän 28 henkilökohtaista varajäsentään. TELK:n toiminta on jaettu seitsemään jaostoon, joiden jäsenistö koostuu lääkärijäsenistä, työeläkeasioihin perehtyneistä jäsenistä sekä työelämän olosuhteita tuntevista jäsenistä. Jäsenet ovat sivutoimisia. He

toimivat tuomarin vastuulla ja ovat toimikautensa aikana erottamattomia. Valtioneuvosto nimittää jäsenet viiden viideksi vuodeksi kerrallaan. (TELK 2012.)

TELK:n toimintaa säätelee laki työeläkeasioiden muutoksenhakulautakunnasta (26.8.2005/677) sekä muutoksenhakulautakunnan täysistunnon hyväksymä työjärjestys. Asioiden käsittelyssä sovelletaan hallintolainkäyttölakia (26.7.1996/586), joka sääntelee oikeudenkäyntimenettelyä hallintotuomioistuimissa. TELK:n päätöksiin voi hakea muutosta vakuutusoikeudelta. (TELK 2012.)

7.2.2 Vakuutusoikeus

Vakuutusoikeus on riippumaton ja puolueeton toimeentuloturva-asioiden erityistuomioistuin. TELK:n antamaan päätökseen on mahdollista hakea muutosta vakuutusoikeudelta, joka on ylin muutoksenhakuelin työeläkeasioissa. Vakuutusoikeus kuuluu oikeusministeriön hallinnonalaan ja sen lainkäyttötoiminnassa sovelletaan hallintolainkäyttölakia. Vakuutusoikeuden toimintaa sääntelee vakuutusoikeuslaki, valtioneuvoston asetus vakuutusoikeudesta sekä vakuutusoikeuden työjärjestys. (Oikeus.fi 2012b.)

Vakuutusoikeudessa asioiden ratkaisuun osallistuvat ylituomari, laamannit, vakuutusoikeustuomarit, esittelijät, lääkärijäsenet ja asiantuntijajäsenet. He toimivat tuomarin vastuulla ja ovat vannoneet tuomarivalan tai antaneet tuomarinvakuutuksen. Vakuutusoikeudessa on kolme ratkaisukokoonpanoa, joihin kuuluu asiaryhmästä ja -lajista riippuen kolme tai viisi jäsentä. (Oikeus.fi 2012b.)

Riippumattomat ja puolueettomat lääkärijäsenet määrää valtioneuvosto. Lääkärijäsenten virkasuhde vakuutusoikeuteen on osa-aikainen. Vakuutusoikeus voi pyytää lääkäriarajäseneltä asiantuntijalausunnon, mikäli asian ratkaisu edellyttää tietyn lääketieteellisen erityisalan asiantuntemusta. Tällaisessa tapauksessa asian ratkaisemiseen osallistuu myös vakuutusoikeuteen virkasuhteessa oleva varsinainen lääkärijäsen. (Oikeus.fi 2012b.)

8 TUTKIMUS

8.1 Tutkimuksen aihe ja tutkimusongelman esittely

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat eläkkeenhakijoiden muutoksenhakualttiuteen ja tutkia Veritas Eläkevakuutuksen asiakaspalvelun laatua muutoksenhakutilanteissa. Saatujen tulosten perusteella pyrittiin selvittämään, olisiko tarpeellista kehittää järjestelmää, muutoksenhakuprosessia ja asiakaspalvelua. Saatujen tulosten avulla Veritas Eläkevakuutus voi parantaa muutoksenhakuprosessia omalta osaltaan ja pyrkiä tarjoamaan asiakkailleen mahdollisimman hyvää asiakaspalvelua.

Vastauksia haettiin erityisesti seuraaviin kysymyksiin: Miksi asiakas saatuaan työeläkettään koskevan päätöksen oli tyytymätön päätökseen ja halusi valittaa muutoksenhakuasteeseen? Oliko asiakkaan mielestä päätöksessä selkeä virhe vai oliko asiakas eri mieltä päätöksestä ja perustuiko se aitoon erimielisyyteen vai ymmärtämättömyyteen?

Asiakaspalvelun laatuun liittyvät tärkeimmät kysymykset koskivat muutoksenhakuprosessin selkeyttä, muutoksenhakuprosessin vaiheista tiedottamista ja asiakkaat ohjeistamista prosessin kuluessa: Oliko muutoksenhakuprosessi selkeä? Saiko asiakas riittävästi tietoa prosessin kulusta? Olisiko asiakasta voitu ohjeistaa paremmin jossakin prosessin vaiheessa?

8.2 Tutkimuksen toteutus ja aineiston kerääminen

Poiminta tutkimusotosta varten tehtiin Veritas Eläkevakuutuksen asiakastietokannasta ja siihen valittiin vuonna 2011 muutosasteelta ratkaisun saaneet asiakkaat. Poiminnasta poistettiin ulkomailla asuvat ja kuolleet, jolloin lopulliseksi otoskooksi saatiin 186 asiakasta.

Otoksesta 152 (81,7 %) oli suomenkielisiä ja loput 34 (18,3 %) ruotsinkielisiä. Asiakkaille lähetettiin postitse saatekirje sekä kyselylomake suomeksi tai

ruotsiksi asiakkaan äidinkielestä riippuen. Lisäksi mukaan liitettiin vastauskuori kyselylomakkeen palauttamista varten. Kyselyt postitettiin 2. luokassa 23. ja 24. tammikuuta 2012, ja asiakkaita pyydettiin palauttamaan täytetyt lomakkeet postitse viimeistään 10. helmikuuta 2012.

8.3 Kyselylomake ja saatujen vastausten analysointi

8.3.1 Vastausmäärä ja vastausprosentit

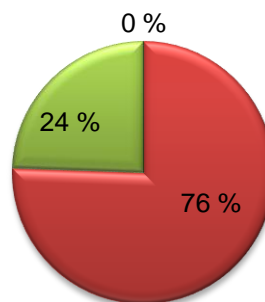
Kyselyyn vastasi yhteensä 46 asiakasta, mikä oli 24,7 prosenttia otoksesta. Vastanneista 35 (76,1 %) oli suomenkielisiä ja 11 (23,9 %) ruotsinkielisiä. Suomenkielisistä muutoksenhakijoista kyselyyn vastasi 23,0 prosenttia ja ruotsinkielisistä 32,4 prosenttia, minkä perusteella ruotsinkielisten vastausprosentti oli suhteellisesti parempi verrattuna suomenkielisiin.

8.3.2 Vastaaajien ikä

Kysymykseen vastanneista 75,6 prosenttia (34) oli eläkeyhtiön päätöksen saadessaan iältään 30—59 vuotta ja 24,4 prosenttia (11) oli 60 vuotta tai yli. Alle 30-vuotiaita ei ollut lainkaan. Yksi henkilö jätti vastaamatta kysymykseen.

Vastaaajien ikä työeläkeyhtiön antaman eläkepäättöksen saantihetkellä

■ alle 30 vuotta ■ 30-59 vuotta ■ 60 vuotta tai yli



Kuvio 1. Vastaaajien ikä työeläkeyhtiön antaman eläkepäättöksen saantihetkellä

8.3.3 Muutoksenhaku eläkelajeittain

Eniten muutosta haettiin työkyvyttömyyseläkkeistä annettuihin päätöksiin. Kysymykseen vastanneista 46 asiakkaasta 63,0 % (29) haki muutosta pysyvään työkyvyttömyyseläkkeeseen ja 13 % (6) määräaikaiseen työkyvyttömyyseläkkeeseen. Osatyökyvyttömyyseläkkeeseen kuten myös ammatilliseen kuntoutukseen ja varhennettuun vanhuuseläkkeeseen muutosta haki kutakin eläkelajia kohden 4,3 % (2). Vanhuuseläkkeestä annettuun päätökseen tyytymättömyyttä osoitti 6,5 % (3) ja osa-aika- ja työttömyyseläkkeestä 2,2 % (1) kummastakin. Vastaajissa ei ollut lainkaan perhe-eläkepäätökseen muutosta hakeneita.

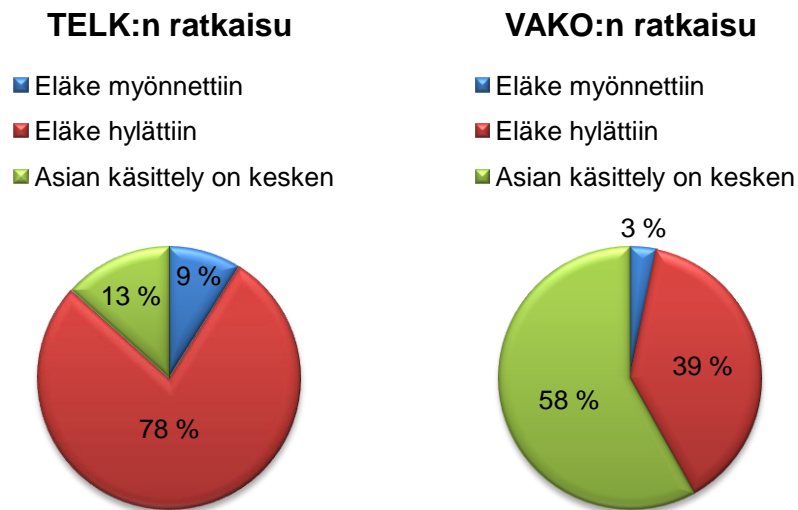
Muutoksenhaku eläkelajeittain



Kuvio 2. Muutoksenhaku eläkelajeittain.

8.3.4 Muutoksenhakuasteet ja niiden ratkaisut

Ensimmäinen muutoksenhakuaste haettaessa muutosta eläkepäätökseen on työeläkeasioiden muutoksenhakulautakunta. Mikäli asiakas on edelleen tyytymätön TELK:n ratkaisuun, voi hän hakea muutosta vakuutusosastoelta, joka on ylin muutoksenhakuaste työeläkeasioissa.



Kuvio 3. Muutoksenhakuasteiden ratkaisut.

Vastaajista 97,8 prosenttia (45) valitti työeläkeyhtiön antamasta päätöksestä työeläkeasioidenmuutoksenhakulautakuntaan. Eläke myönnettiin neljässä tapauksessa (8,9 %), hylättiin 35 tapauksessa (77,8 %) ja kuudessa tapauksessa (13,3 %) asian käsittely oli kesken.

Edelleen vakuutusoikeuteen valitti 67,4 prosenttia (31). Eläke myönnettiin yhdessä tapauksessa ja kahdessatoista tapauksessa eläke hylättiin. Asian käsittely oli kesken yli puolessa tapauksista (58,1 %), mikä kertoo vakuutusoikeuden pitkistä käsittelyajoista. Kaikkien asioiden keskimääräinen käsittelyaika vakuutusoikeudessa on tällä hetkellä noin 11,5 kuukautta (Oikeus.fi 2012a).

8.3.5 Muutoksenhaun syyt

Kysymysvaihtoehtoista sai valita yhden tai useamman kohdan ja valittuja kohtia sai halutessaan tarkentaa avoimesti. Noin 60 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, ettei päätöksessä oltu huomioitu kaikkia asiaan vaikuttavia seikkoja.

Päätöksen perustelua pidettiin virheellisenä yli kolmasosassa tapauksista (37,0 %). Avoimissa tarkennuksissa vaihtoehdon kohdalla oli eri tavoin viitattu oman lääkärin tai erikoislääkäreiden antamiin lausuntoihin asiakkaan työkyvystä ja

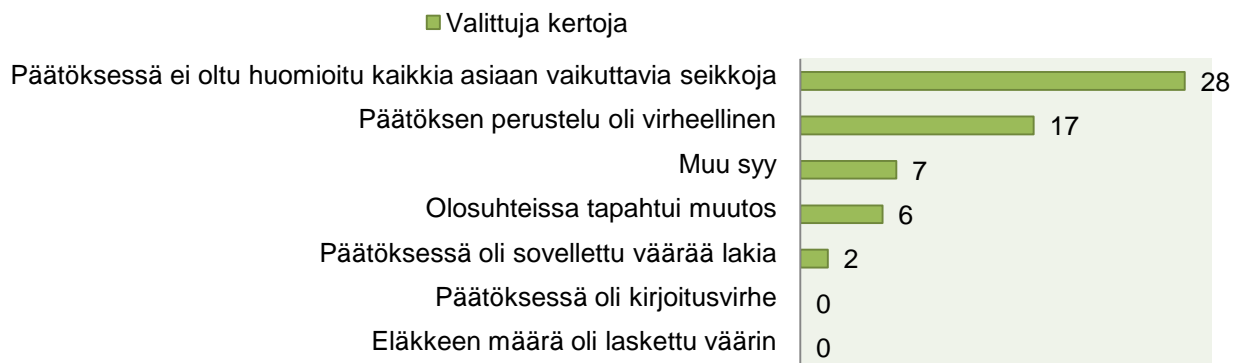
verrattu niitä eläkeyhtiön antamaan päätökseen. Kohtaa oli kommentoitu muun muassa seuraavasti:

Vakuutuslääkäri (erikoislääkäri?) oli eri mieltä kolmen erikoislääkärin lausunnoista huolimatta.

Ei kukaan minua tapaamaton henkilö (Veritas) voi kumota neljän erikoislääkärin näkemystä, olemalla vain eri mieltä?!

Kuusi vastaajista haki muutosta eläkepäätökseen, koska heidän olosuhteissaan tapahtui muutosta. Esimerkiksi eräs asiakas kirjoitti sairauksia tulleen lisää käsittelyn aikana. Kaksi asiakkaista haki muutosta, koska heidän mielestään päätöksessä oli sovellettu väärää lakia. Seitsemän asiakasta valitti päätöksestä muun syyn takia. Eräs asiakas esimerkiksi kirjoitti saaneensa työnantajaltaan väärää tietoa osa-aikaeläkkeelle siirtymisen perusteista. Yksikään vastaajista ei valinnut muutoksenhaun syyksi väärin laskettua eläkkeen määrää tai kirjoitusvirhettä.

Muutoksenhaun syyt



Kuvio 4. Muutoksenhaun syyt.

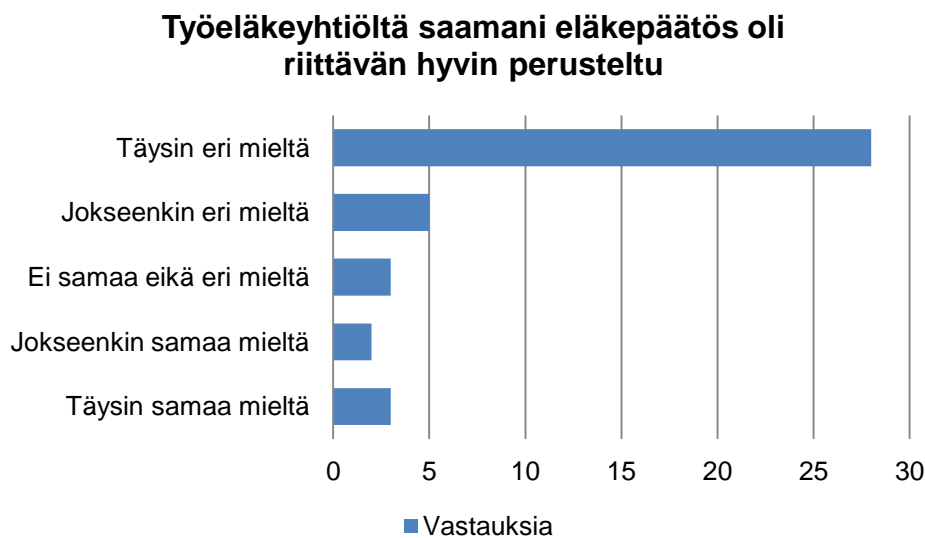
8.3.6 Mielenpitoja eläkepäätöksestä

Kyselylomakkeen kohdassa kahdeksan esitettiin asiakkaan työeläkeyhtiöltä saamaan eläkepäätökseen liittyviä väittämiä. Päätöksen perusteluihin liittyvästä väittämästä oltiin lähes yksimielisiä, mutta mielipiteet päätöksen rakenteen ja

sisällön selkeydestä sekä päätöksen helppolukuisuudesta jakoivat enemmän asiakkaiden mielipiteitä.

Väittämä 1: Työeläkeyhtiöltä saamani eläkepäätös oli riittävän hyvin perusteltu

Yhteensä 80,5 prosenttia kysymykseen vastanneista 41 asiakkaasta oli täysin tai jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. Täysin eri mieltä oli 68,3 prosenttia vastanneista, mikä on merkittävä osuus.



Kuvio 5. Mielipidejakauma eläkepäätöksen perusteluista.

Väittämä 2: Työeläkeyhtiöltä saamani eläkepäätös oli rakenteeltaan selkeä

Kysymykseen vastanneista 35 asiakkaasta 62,8 prosenttia oli täysin tai jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. Hieman yli neljäsosa (25,8 %) oli kuitenkin täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa.

Väittämä 3: Työeläkeyhtiöltä saamani eläkepäätös oli sisällöltään selkeä

Väittämään vastanneista 38 asiakkaasta täysin tai jokseenkin samaa mieltä oli 39,4 prosenttia. Täysin tai jokseenkin eri mieltä oli reilu puolet vastanneista (55,3 %).

Väittämä 4: Työeläkeyhtiöltä saamani eläkepäätös oli helppolukuinen

Väittämään vastanneista 36 asiakkaasta 38,9 prosenttia oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Täysin tai jokseenkin eri mieltä oli lähes puolet vastanneista (47,3 %).

	1	2	3	4	5
Eläkepäätös riittävän hyvin perusteltu	3 kpl (7,3 %)	2 kpl (4,9 %)	3 kpl (7,3 %)	5 kpl (12,2 %)	28 kpl (68,3 %)
Eläkepäätös rakenteeltaan selkeä	1 kpl (2,9 %)	8 kpl (22,9 %)	4 kpl (11,4 %)	6 kpl (17,1 %)	16 kpl (45,7 %)
Eläkepäätös sisällöltään selkeä	4 kpl (10,5 %)	11 kpl (28,9 %)	2 kpl (5,3 %)	6 kpl (15,8 %)	15 kpl (39,5 %)
Eläkepäätös helppolukuinen	5 kpl (13,9 %)	9 kpl (25,0 %)	5 kpl (13,9 %)	6 kpl (16,7 %)	11 kpl (30,6 %)

1=täysin samaa mieltä, 2=jokseenkin samaa mieltä, 3=ei samaa eikä eri mieltä, 4=jokseenkin eri mieltä, 5=täysin eri mieltä

	Vastauksia	Keskiarvo	Keski-hajonta	Keskiarvo TELK	Keskiarvo VAKO
Eläkepäätös riittävän hyvin perusteltu	41	4,29	1,25	3,63	4,48
Eläkepäätös rakenteeltaan selkeä	35	3,80	1,32	3,00	4,04
Eläkepäätös sisällöltään selkeä	38	3,45	1,52	2,50	3,85
Eläkepäätös helppolukuinen	36	3,25	1,48	2,60	3,50

Taulukko 1. Kyselyn tulokset eläkepäätöksestä.

8.3.7 Mielipiteitä eläkepäätöksen liitteenä lähetetyistä muutoksenhakuohjeista

Eläkepäätöksen mukana asiakkaalle lähetetään muutoksenhakuohjeet, joissa neuvotaan asiakasta muutoksenhaussa, mikäli tämä on tyytymätön saamaansa eläkepäätökseen. Kysymyksen numero yhdeksän väittämällä haluttiin selvittää asiakkaiden näkemyksiä näistä ohjeista.

Väittämä 1: Veritaksen antaman eläkepäätöksen liitteenä olleet muutoksenhakuohjeet olivat riittävän informatiivisia

Kysymykseen vastasi 38 asiakasta, joista lähes puolet (47,4 %) oli joko täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Jokseenkin tai täysin eri mieltä oli 44,8 prosenttia vastanneista.

Väittämä 2: Veritaksen antaman eläkepäättöksen liitteenä olleet muutoksenhakuohjeet olivat helposti ymmärrettäviä

Kysymykseen saatiin 39 vastausta. Hieman yli puolet (51,2 %) oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Täysin tai jokseenkin eri mieltä oli 38,5 prosenttia vastanneista. Väittämän keskihajonta oli kaikista kyselylomakkeen väittämistä suurin (1,63).

Väittämä 3: Veritaksen antaman eläkepäättöksen liitteenä olleet muutoksenhakuohjeet olivat selkeitä

Väittämään vastanneista 37 asiakkaasta 43,2 prosenttia oli joko täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Täysin tai jokseenkin eri mieltä oli 37,8 % vastanneista.

Väittämä 4: Veritaksen antaman eläkepäättöksen liitteenä olleet muutoksenhakuohjeet olivat helppolukuisia

Kysymykseen vastasi 37 asiakasta. Täysin tai jokseenkin samaa mieltä oli 45,9 prosenttia, täysin tai jokseenkin eri mieltä 35,1 prosenttia. Täysin samaa mieltä oli noin joka neljäs (24,3 %).

Väittämä 5: Veritaksen antaman eläkepäättöksen liitteenä olleet muutoksenhakuohjeet olivat hyödyllisiä

Lähes puolet 35 vastanneesta (48,6 %) oli täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä. Täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä oli reilu kolmasosa (34,3 %).

	1	2	3	4	5
Muutoksenhakuohjeet riittävän informatiivisia	5 kpl (13,2 %)	13 kpl (34,2 %)	3 kpl (7,9 %)	8 kpl (21,1 %)	9 kpl (23,7 %)
Muutoksenhakuohjeet helposti ymmärrettäviä	10 kpl (25,6 %)	10 kpl (25,6 %)	4 kpl (10,3 %)	3 kpl (7,7 %)	12 kpl (30,8 %)
Muutoksenhakuohjeet selkeitä	9 kpl (24,3 %)	7 kpl (18,9 %)	7 kpl (18,9 %)	4 kpl (10,8 %)	10 kpl (27,0 %)
Muutoksenhakuohjeet helppolukuisia	9 kpl (24,3 %)	8 kpl (21,6 %)	7 kpl (18,9 %)	7 kpl (18,9 %)	6 kpl (16,2 %)
Muutoksenhakuohjeet hyödyllisiä	7 kpl (20,0 %)	10 kpl (28,6 %)	6 kpl (17,1 %)	4 kpl (11,4 %)	8 kpl (22,9 %)

1=täysin samaa mieltä, 2=jokseenkin samaa mieltä, 3=ei samaa eikä eri mieltä, 4=jokseenkin eri mieltä, 5=täysin eri mieltä

	Vastauksia	Keskiarvo	Keski- hajonta	Keskiarvo TELK	Keskiarvo VAKO
Muutoksenhakuohjeet riittävän informatiivisia	38	3,08	1,44	2,7	3,21
Muutoksenhakuohjeet helposti ymmärrettäviä	39	2,92	1,63	2,18	3,3
Muutoksenhakuohjeet selkeitä	37	2,97	1,55	2,30	3,22
Muutoksenhakuohjeet helppolukuisia	37	2,81	1,43	2,40	2,96
Muutoksenhakuohjeet hyödyllisiä	35	2,89	1,47	2,67	2,96

Taulukko 2. Kyselyn tulokset muutoksenhakuohjeista.

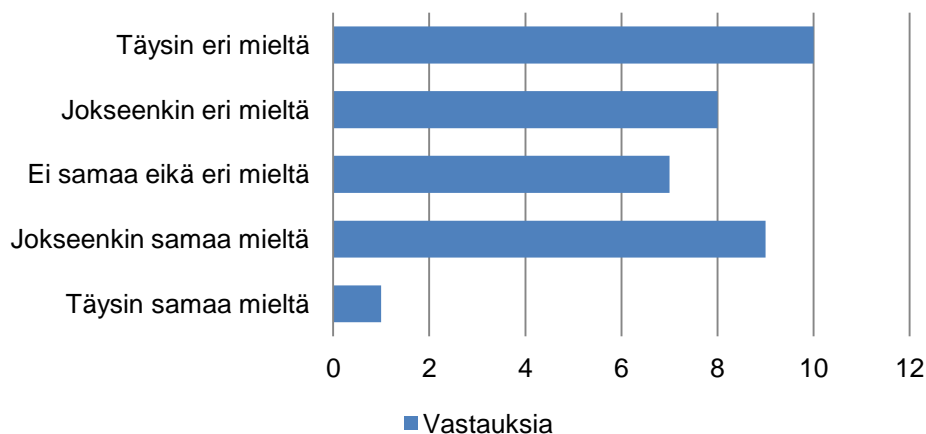
8.3.8 Mielipiteitä vastineen lisäsivusta

Saatuaan asiakkaalta valituksen, antaa eläkeyhtiö valituksen ja mahdollisen lisäselvityksen tutkittuaan vastineen muutoksenhakuasteelle. Asiakkaalle lähetetään kopio vastineesta sekä lisäsivu, jossa kerrotaan prosessin kulusta ja neuvotaan mahdollisen lisäselvityksen toimittamisessa.

Väittämä 1: Valitukseeni Veritakselta saamani vastineen lisäsivu oli riittävän informatiivinen

Vastanneista yli puolet (51,5 %) oli täysin tai jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. Täysin samaa mieltä oli vain 2,9 prosenttia ja jokseenkin samaa mieltä 25,7 prosenttia. Kysymykseen vastasi 35 asiakasta.

Veritakselta saamani vastineen lisäsivu oli riittävän informatiivinen



Kuvio 6. Mielipidejakauma vastineen lisäsivun riittävästä informatiivisuudesta.

Väittämä 2: Veritakselta saamani vastineen lisäsivu oli helposti ymmärrettävä

Väittämään saatiin 36 vastausta. Vastanneista 44,4 prosenttia oli täysin tai jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. Täysin eri mieltä oli joka kolmas vastaaja. Täysin tai jokseenkin samaa mieltä oli 33,3 prosenttia.

Väittämä 3: Veritakselta saamani vastineen lisäsivu oli selkeä

Väittämä jakoi mielipiteitä, sillä täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä oli 28,2 prosenttia, täysin tai jokseenkin eri mieltä 41,0 prosenttia. Lähes kolmasosa (30,8 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä väittämän kanssa. Kysymykseen vastasi 39 asiakasta.

Väittämä 4: Veritakselta saamani vastineen lisäsivu oli helppolukuinen

Vastanneista 43,2 prosenttia oli täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Osittain tai täysin eri mieltä oli 40,5 prosenttia. Kysymykseen saatiin yhteensä 37 vastausta.

Väittämä 5: Veritakselta saamani vastineen lisäsivu oli hyödyllinen

Yli kolmasosa (34,3 %) oli täysin eri mieltä väittämän kanssa. Jokseenkin eri mieltä oli 11,4 prosenttia vastanneista. Yli viidesosa (22,9 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä väittämän kanssa. Täysin samaa mieltä oli 17,1 prosenttia ja jokseenkin samaa mieltä 14,3 prosenttia 35:stä kysymykseen vastanneesta asiakkaasta.

	1	2	3	4	5
Vastineen lisäsivu riittävän informatiivinen	1 kpl (2,9 %)	9 kpl (25,7 %)	7 kpl (20,0 %)	8 kpl (22,9 %)	10 kpl (28,6 %)
Vastineen lisäsivu helposti ymmärrettävä	5 kpl (13,9 %)	7 kpl (19,4 %)	8 kpl (22,2 %)	4 kpl (11,1 %)	12 kpl (33,3 %)
Vastineen lisäsivu selkeä	6 kpl (15,4 %)	5 kpl (12,8 %)	12 kpl (30,8 %)	5 kpl (12,8 %)	11 kpl (28,2 %)
Vastineen lisäsivu helppolukuinen	6 kpl (16,2 %)	10 kpl (27,0 %)	6 kpl (16,2 %)	7 kpl (18,9 %)	8 kpl (21,6 %)
Vastineen lisäsivu hyödyllinen	6 kpl (17,1 %)	5 kpl (14,3 %)	8 kpl (22,9 %)	4 kpl (11,4 %)	12 kpl (34,3 %)

1=täysin samaa mieltä, 2=jokseenkin samaa mieltä, 3=ei samaa eikä eri mieltä, 4=jokseenkin eri mieltä, 5=täysin eri mieltä

	Vastauksia	Keskiarvo	Keski-hajonta	Keskiarvo TELK	Keskiarvo VAKO
Vastineen lisäsivu riittävän informatiivinen	35	3,56	1,30	2,70	3,88
Vastineen lisäsivu helposti ymmärrettävä	36	3,31	1,47	2,90	3,46
Vastineen lisäsivu selkeä	39	3,26	1,41	2,73	3,46
Vastineen lisäsivu helppolukuinen	37	3,03	1,42	2,64	3,19
Vastineen lisäsivu hyödyllinen	35	3,31	1,51	3,00	3,34

Taulukko 3. Kyselyn tulokset vastineen lisäsivuun liittyen.

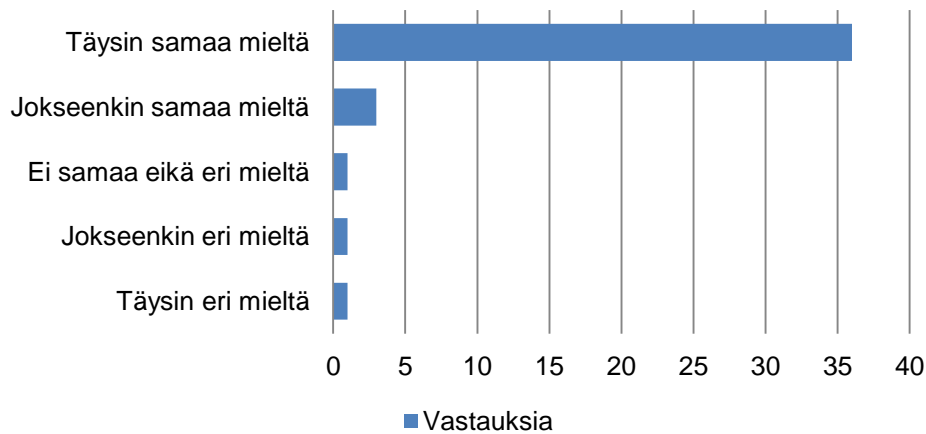
8.3.9 Näkemyksiä muutoksenhakuprosessista kokonaisuutena

Kysymysosion 11 kaikki väittämät ovat luonteeltaan negatiivisia. Väittämällä oli tarkoitus selvittää, millainen näkemys asiakkailta on koko muutoksenhakuprosessista. On selvää, että hakiessaan päätökseen muutosta asiakas on tyytymätön päätökseen. Saaduilla vastauksilla pyrittiin tuomaan esiin, kuinka negatiivinen näkemys asiakkailta todellisuudessa on prosessista kokonaisuutena ja kuinka paljon se saattaa heijastua myös kaikkiin heidän muihin vastauksiinsa. Kysymysosion tulosten perusteella asiakkaat olivat vahvasti asennoituneita muutoksenhakuprosessia kohtaan.

Väittämä 1: Muutoksenhakuprosessi kokonaisuutena oli hidas

Vastaajat olivat lähes täysin yksimielisiä väittämästä, sillä 85,7 prosenttia heistä oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Vastausten keskiarvo oli 1,29 (jossa 1=täysin samaa mieltä...5=täysin eri mieltä). Vakuutusosoitevalittaneiden vastaukset olivat negatiivisempia (keskiarvo 1,14) kuin pelkästään työeläkeasioiden muutoksenhakulautakuntaan valittaneiden (keskiarvo 1,62). Väittämään vastasi 42 asiakasta.

Muutoksenhakuprosessi kokonaisuutena oli hidas



Kuvio 7. Mielipidejakauma muutoksenhakuprosessin hitaudesta.

Väittämä 2: Muutoksenhakuprosessi kokonaisuutena oli turhauttava

Enemmistö asiakkaista (76,7 %) oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Jokseenkin samaa mieltä oli 14,0 prosenttia. Vastauksia saatiin 43 kappaletta ja niiden keskiarvo oli 1,40 ja keskihajonta 0,88.

Väittämä 3: Muutoksenhakuprosessi kokonaisuutena oli vaivalloinen

Vastanneista 40:stä asiakkaasta 57,5 prosenttia oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa ja noin kolmasosa (32,5 %) jokseenkin samaa mieltä. Vastausten keskiarvo oli 1,58 ja keskihajonta 0,84.

Väittämä 4: Muutoksenhakuprosessi kokonaisuutena oli sekava

Hieman yli puolet vastanneista (56,4 %) oli täysin samaa mieltä siitä, että muutoksenhakuprosessi kokonaisuutena oli sekava. Noin kolmasosa (30,8 %) oli jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa ja noin kymmenesosa (10,3 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä. Vastausten (39 kappaletta) keskiarvo oli 1,62.

Väittämä 5: Muutoksenhakuprosessi kokonaisuutena oli epämiellyttävä

Väittämään saatiin 40 vastausta. Noin kolme neljästä (72,5 %) oli täysin samaa mieltä siitä, että muutoksenhakuprosessi oli kokonaisuutena epämiellyttävä.

Jokseenkin samaa mieltä oli kymmenen prosenttia vastanneista. Ei samaa eikä eri mieltä olevia oli 15 prosenttia. Vastausten keskiarvo oli 1,50.

	1	2	3	4	5
Muutoksenhakuprosessi kokonaisuutena hidas	36 kpl (85,7 %)	3 kpl (7,1 %)	1 kpl (2,4 %)	1 kpl (2,4 %)	1 kpl (2,4 %)
Muutoksenhakuprosessi kokonaisuutena turhauttava	33 kpl (76,7 %)	6 kpl (14,0 %)	2 kpl (4,7 %)	1 kpl (2,3 %)	1 kpl (2,3 %)
Muutoksenhakuprosessi kokonaisuutena vaivalloinen	23 kpl (57,5 %)	13 kpl (32,5 %)	3 kpl (7,5 %)	0 kpl (0 %)	1 kpl (2,5 %)
Muutoksenhakuprosessi kokonaisuutena sekava	22 kpl (56,4 %)	12 kpl (30,8 %)	4 kpl (10,3 %)	0 kpl (0 %)	1 kpl (2,6 %)
Muutoksenhakuprosessi kokonaisuutena epämiellyttävä	29 kpl (72,5 %)	4 kpl (10,0 %)	6 kpl (15,0 %)	0 kpl (0 %)	1 kpl (2,5 %)

1=täysin samaa mieltä, 2=jokseenkin samaa mieltä, 3=ei samaa eikä eri mieltä, 4=jokseenkin eri mieltä, 5=täysin eri mieltä

	Vastauksia	Keskiarvo	Keski-hajonta	Keskiarvo TELK	Keskiarvo VAKO
Muutoksenhakuprosessi kokonaisuutena hidas	42	1,29	0,83	1,62	1,14
Muutoksenhakuprosessi kokonaisuutena turhauttava	43	1,40	0,88	1,62	1,30
Muutoksenhakuprosessi kokonaisuutena vaivalloinen	40	1,58	0,84	2,00	1,37
Muutoksenhakuprosessi kokonaisuutena sekava	39	1,62	0,88	1,92	1,48
Muutoksenhakuprosessi kokonaisuutena epämiellyttävä	40	1,5	0,93	1,86	1,31

Taulukko 4. Kyselyn tulokset muutoksenhakuprosessista kokonaisuutena.

8.3.10 Yleiskuva Veritaksen puhelinpalvelusta

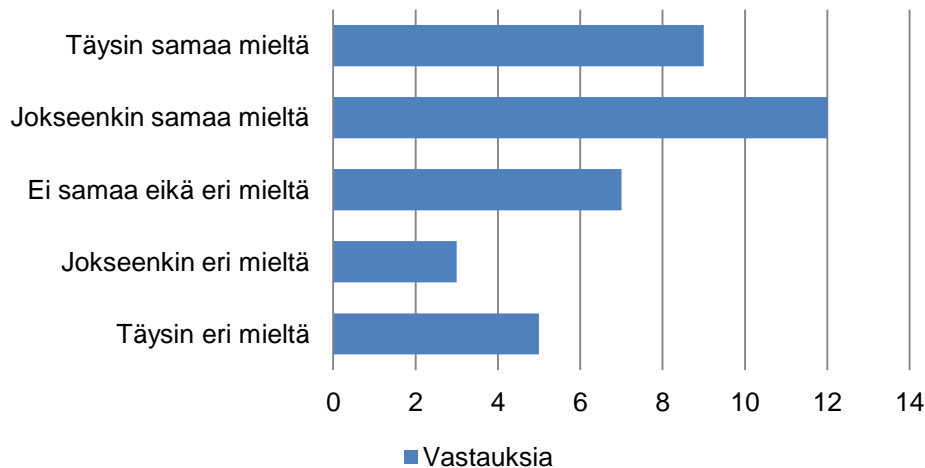
Puhelinpalveluun liittyviin kysymyksiin vastattiin kaikkein vähiten, todennäköisesti siksi, etteivät kaikki olleet olleet yhteydessä Veritakseen puhelimitse. Kaikkien väittämien keskiarvot olivat alle kolmen (asteikolla, jossa 1=täysin samaa mieltä...5=täysin eri mieltä), joten asiakkaat ovat pääosin olleet tyytyväisiä Veritaksen puhelinpalveluun.

Väittämä 1: Asiointi puhelimitse oli vaivatonta

35 vastanneesta 45,8 prosenttia oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämästä. Jokseenkin tai täysin eri mieltä oli 31,4 prosenttia. Ei samaa eikä

eri mieltä olevia oli noin viidesosa (22,9 %). Vastausten keskiarvo oli 2,89. Vakuutusosoikeuteen asti valittaneiden mielipiteet eivät eronneet pelkästään TELK:aan valittaneista.

Puhelimeen vastattiin nopeasti



Kuvio 8. Mielipidejakauma puhelimeen vastaamisen nopeudesta.

Väittämä 2: Puhelimeen vastattiin nopeasti

Yli puolet (58,0 %) väittämään vastanneista asiakkaista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että puhelimeen vastattiin nopeasti. Jokseenkin tai täysin eri mieltä oli 22,2 prosenttia. Kaikkien vastausten keskiarvo oli 2,53. Vakuutusosoikeuteen asti valittaneiden mielipiteet puhelinpalvelun nopeudesta olivat keskiarvoltaan positiivisempia kuin pelkästään TELK:aan valittaneiden (VAKO 2,44; TELK 2,80). Tämä voisi johtua siitä, että vakuutusosoikeuteen valittaneiden prosessi on kestänyt kauemmin ja he ovat näin ollen mahdollisesti myös olleet useammin yhteydessä Veritakseen puhelimitse.

Väittämä 3: Puhelinpalvelun aukioloaika oli sopiva

Veritaksen puhelinpalvelu on auki maanantaista perjantaihin kello 8-16. Väittämään vastanneista selkeä enemmistö (64,7 %) oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että puhelinpalvelun aukioloaika on sopiva. Jokseenkin eri mieltä oli 11,8 prosenttia ja täysin eri mieltä vain 2,9 prosenttia. Vastausten keskiarvo oli 2,26. Väittämään vastasi 34 asiakasta.

Väittämä 4: Puhelinpalvelun yhteystiedot olivat helposti löydettävissä

Enemmistö vastaajista (58,8 %) oli täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä väittämästä. Täysin tai jokseenkin eri mieltä oli 29,4 prosenttia. Vakuutusosikeuteen valittaneiden mielipiteet olivat hieman positiivisempia (keskiarvo 2,48) kuin vain TELK:aan valittaneiden (keskiarvo 2,67). Kaikkien vastausten keskiarvo oli 2,53. Väittämään saatiin 34 vastausta.

	1	2	3	4	5
Asiointi puhelimitse vaivatonta	8 kpl (22,9 %)	8 kpl (22,9 %)	8 kpl (22,9 %)	2 kpl (5,7 %)	9 kpl (25,7 %)
Puhelimeen vastattiin nopeasti	9 kpl (25,0 %)	12 kpl (33,3 %)	7 kpl (19,4 %)	3 kpl (8,3 %)	5 kpl (13,9 %)
Puhelinpalvelun aukioloaika sopiva	9 kpl (26,5 %)	13 kpl (38,2 %)	7 kpl (20,6 %)	4 kpl (11,8 %)	1 kpl (2,9 %)
Puhelinpalvelun yhteystiedot helposti löydettävissä	10 kpl (29,4 %)	10 kpl (29,4 %)	4 kpl (11,8 %)	6 kpl (17,6 %)	4 kpl (11,8 %)

1=täysin samaa mieltä, 2=jokseenkin samaa mieltä, 3=ei samaa eikä eri mieltä, 4=jokseenkin eri mieltä, 5=täysin eri mieltä

	Vastauksia	Keskiarvo	Keski-hajonta	Keskiarvo TELK	Keskiarvo VAKO
Asiointi puhelimitse vaivatonta	35	2,89	1,51	2,89	2,88
Puhelimeen vastattiin nopeasti	36	2,53	1,34	2,80	2,44
Puhelinpalvelun aukioloaika sopiva	34	2,26	1,08	2,11	2,32
Puhelinpalvelun yhteystiedot helposti löydettävissä	34	2,53	1,40	2,67	2,48

Taulukko 5. Kyselyn tulokset puhelinpalvelusta.

8.3.11 Näkemyksiä Veritas Eläkevakuutuksen asiakaspalvelusta

Kysymysosiossa selvitettiin asiakkaan mielipiteitä ja kokemuksia heidän saamastaan asiakaspalvelusta. Positiivisimmat vastaukset saatiin asiakaspalvelun ystävällisyydestä. Kaikki eivät kokeneet asiakaspalvelun huomioineen heidän tarpeitaan riittävästi, sillä väittämään ”asiakaspalvelu oli asiakkaan tarpeita huomioivaa” suhtautuminen oli saatujen vastausten perusteella kaikkein negatiivisinta.

Väittämä 1: Asiakaspalvelu oli asiakkaan tarpeita huomioivaa

Väittämään vastasi 40 asiakasta. Vastausten keskiarvo oli 3,15. Vain TELK:aan valittaneiden näkemys asiasta oli positiivisempi (keskiarvo 2,55) kuin vakuutusosoikeuteen asti valittaneiden (keskiarvo 3,38). Suurin osa vastanneista (30,0 %) oli jokseenkin samaa mieltä väittämästä. Toiseksi suurin osa vastanneista (27,5 %) oli täysin eri mieltä väittämän kanssa. Täysin samaa mieltä oli 12,5 prosenttia.

Väittämä 2: Asiakaspalvelu oli ammattitaitoista

Vain TELK:aan valittaneiden keskiarvo oli 2,36, kun taas vakuutusosoikeuteen asti valittaneiden keskiarvo oli hieman negatiivisempi (3,00). Väittämään vastasi 38 asiakasta, joista suurin osa (26,3 %) oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Täysin eri mieltä oli 21,1 prosenttia ja ei samaa eikä eri mieltä olevia oli 23,7 prosenttia.

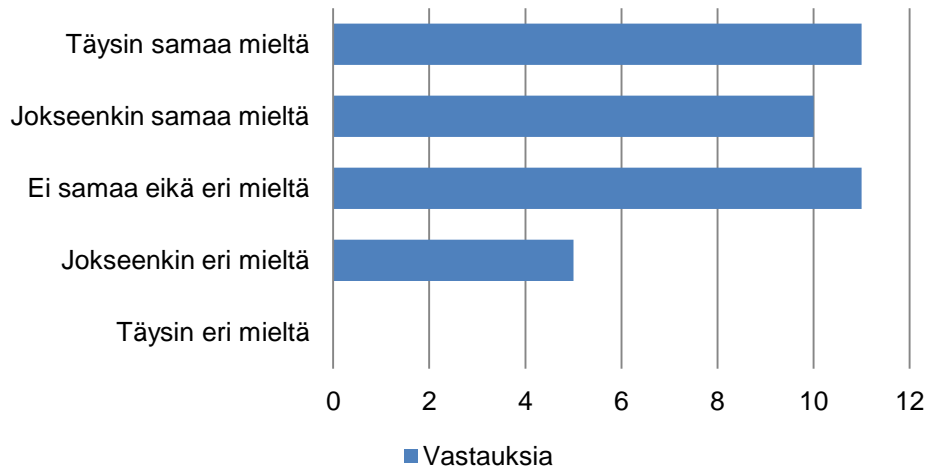
Väittämä 3: Asiakaspalvelu oli asianmukaista

Suurin osa vastaajista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä asiakaspalvelun asiallisuudesta (44,7 %). Pelkästään TELK:aan valittaneiden keskiarvo oli 2,42 ja vakuutusosoikeuteen valittaneiden 2,92. Kaikkien vastausten keskiarvo oli 2,76. Jokseenkin tai täysin eri mieltä oli 21,0 prosenttia vastaajista. Yli kolmasosa (34,2 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä väittämästä. Väittämään vastasi 38 asiakasta.

Väittämä 4: Asiakaspalvelu oli ystävällistä

Suhtautuminen Veritas Eläkevakuutuksen asiakaspalvelun ystävällisyyteen oli myönteistä: Vastausten keskiarvo oli 2,27. Täysin tai jokseenkin samaa mieltä oli 56,7 prosenttia vastanneista. Ei samaa eikä eri mieltä olevia oli 29,7 prosenttia. Jokseenkin eri mieltä oli 13,5 prosenttia. Täysin eri mieltä olevia ei ollut lainkaan. Vastauksia saatiin 37 kappaletta.

Asiakaspalvelu oli ystävällistä



Kuvio 9. Mielipidejakauma asiakaspalvelun ystävällisyydestä.

Väittämä 5: Asiakaspalvelu oli asiakasta kunnioittavaa

39 vastanneesta täysin samaa, jokseenkin samaa ja täysin eri mieltä oli kutakin 23,1 prosenttia. Ei samaa eikä eri mieltä oli noin viidesosa ja jokseenkin eri mieltä 10,3 prosenttia.

Väittämä 6: Asiakaspalvelu oli yhteistyökykyistä

Jokseenkin tai täysin samaa mieltä oli 43,2 prosenttia vastaajista. Jokseenkin tai täysin eri mieltä oli 29,7 prosenttia. Vastauksia väittämään vastasi 37 asiakasta.

	1	2	3	4	5
Asiakaspalvelu asiakkaan tarpeita huomioivaa	5 kpl (12,5 %)	12 kpl (30,0 %)	6 kpl (15,0 %)	6 kpl (15,0 %)	11 kpl (27,5 %)
Asiakaspalvelu ammattitaitoista	10 kpl (26,3 %)	8 kpl (21,1 %)	9 kpl (23,7 %)	3 kpl (7,9 %)	8 kpl (21,1 %)
Asiakaspalvelu asianmukaista	7 kpl (18,4 %)	10 kpl (26,3 %)	13 kpl (34,2 %)	1 kpl (2,6 %)	7 kpl (18,4 %)
Asiakaspalvelu ystävällistä	11 kpl (29,7 %)	10 kpl (27,0 %)	11 kpl (29,7 %)	5 kpl (13,5 %)	0 kpl (0 %)
Asiakaspalvelu asiakasta kunnioittavaa	9 kpl (23,1 %)	9 kpl (23,1 %)	8 kpl (20,5 %)	4 kpl (10,3 %)	9 kpl (23,1 %)
Asiakaspalvelu yhteistyökykyistä	8 kpl (21,6 %)	8 kpl (21,6 %)	10 kpl (27,0 %)	1 kpl (2,7 %)	10 kpl (27,0 %)

1=täysin samaa mieltä, 2=jokseenkin samaa mieltä, 3=ei samaa eikä eri mieltä, 4=jokseenkin eri mieltä, 5=täysin eri mieltä

	Vastauksia	Keskiarvo	Keski-hajonta	Keskiarvo TELK	Keskiarvo VAKO
Asiakaspalvelu asiakkaan tarpeita huomioivaa	40	3,15	1,44	2,55	3,38
Asiakaspalvelu ammattitaitoista	38	2,76	1,48	2,36	3,00
Asiakaspalvelu asianmukaista	38	2,76	1,32	2,42	2,92
Asiakaspalvelu ystävällistä	37	2,27	1,04	2,09	2,35
Asiakaspalvelu asiakasta kunnioittavaa	39	2,87	1,49	2,38	3,12
Asiakaspalvelu yhteistyökykyistä	37	2,92	1,50	2,36	3,15

Taulukko 6. Kyselyn tulokset asiakaspalvelusta.

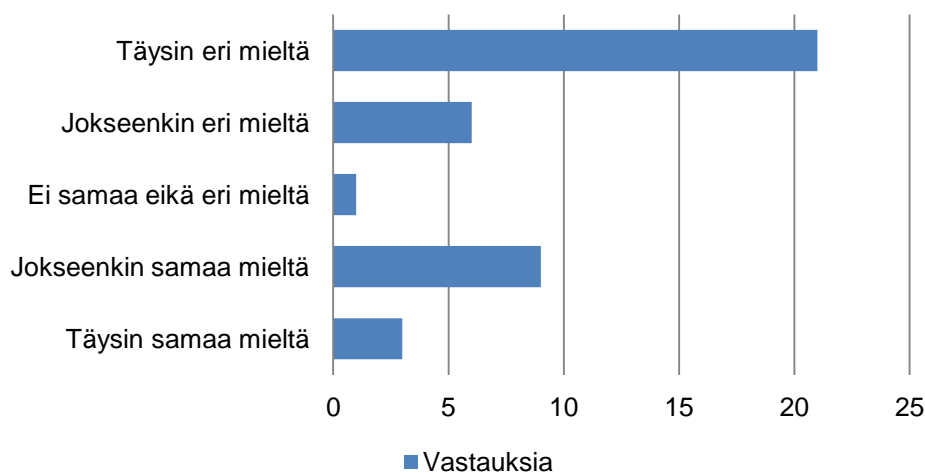
8.3.12 Veritaksen toiminta

Huomionarvoisia vastauksia saatiin kahteen ensimmäiseen väittämään ”eläkeasiaani perehdyttiin huolellisesti” ja ”tarpeistani oltiin aidosti kiinnostuneita”.

Väittämä 1: Eläkeasiaani perehdyttiin huolellisesti

Yli puolet (52,5 %) vastanneista 40 asiakkaasta oli täysin eri mieltä väittämän kanssa ja jokseenkin eri mieltä oli 15 prosenttia. Täysin samaa mieltä oli alle kymmenesosa (7,5 %) ja jokseenkin samaa mieltä noin viidesosa (22,5 %). Vakuutusosoikeuteen asti valittaneiden keskiarvo oli 4,07 (1=täysin samaa mieltä...5=täysin eri mieltä) ja vain TELK:aan valittaneiden keskiarvo 3,83.

Eläkeasiaani perehdyttiin huolellisesti



Kuvio 10. Mielipidejakauma eläkeasiaan perehtymisen huolellisuudesta.

Väittämä 2: Tarpeistani oltiin aidosti kiinnostuneita

Vastanneista 59,5 prosenttia (42 asiakasta) oli täysin eri mieltä väittämästä. Loput vastauksista jakautuivat melko tasaisesti muiden vaihtoehtojen kanssa. Vakuutusosoikeuteen asti valittaneiden mielipiteet asiasta olivat negatiivisempia (keskiarvo 4,07) kuin vain TELK:aan valittaneiden (keskiarvo 3,67).



Kuvio 11. Mielipidejakauma aidosta kiinnostuksesta asiakkaan tarpeita kohtaan.

Väittämä 3: Asiakaspalvelun laatu oli korkeatasoista

Vain TELK:aan valittaneiden ja vakuutusosoikeuteen asti valittaneiden mielipiteissä ei ollut suurta eroa: TELK:aan valittaneiden vastausten keskiarvo oli 3,00 ja vakuutusosoikeuteen valittaneiden 3,33. Noin kolmasosa (34,3 %) oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämästä. Jokseenkin tai täysin eri mieltä oli 44,7 prosenttia. Noin viidesosa (21,1 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä. Väittämään vastasi 38 asiakasta.

Väittämä 4: Työntekijöiden palveluasenne oli hyvä

Vastaukset (38 kpl) jakaantuivat melko tasaisesti vaihtoehtojen kesken. Täysin tai jokseenkin samaa mieltä oli 42,2 prosenttia ja jokseenkin tai täysin eri mieltä oli 31,6 prosenttia vastanneista.

Väittämä 5: Sain haluamani tiedot

Yli puolet vastanneista (52,5 %) oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämästä. Jokseenkin tai täysin eri mieltä oli noin kolmasosa (32,5 %). Väittämään vastasi 40 asiakasta ja vastausten keskiarvo oli 2,83.

Väittämä 6: Sain vastaukset kysymyksiini

52,4 prosenttia asiakkaista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämästä. Täysin tai jokseenkin eri mieltä oli kolmasosa (33,3 %). Vastausten (42 kpl) keskiarvo oli 2,86. Vakuutusoikeuteen valittaneiden vastausten keskiarvo oli 3,14 ja vain TELK:aan valittaneiden 2,29.

Väittämä 7: Neuvonnan taso oli korkea

Suurin osa vastanneista asiakkaista (39) oli täysin eri mieltä (30,8 %). Jokseenkin eri mieltä oli 17,9 prosenttia. Täysin samaa mieltä oli 12,8 prosenttia ja jokseenkin samaa mieltä 23,1 prosenttia. Vastausten keskiarvo oli 3,31.

Väittämä 8: Tiedotusprosessin kulusta oli riittävä

Lähes puolet (48,7 %) oli täysin tai jokseenkin eri mieltä väittämästä. Täysin samaa mieltä olevien osuus oli noin kymmenesosa (10,3 %). Jokseenkin samaa mieltä oli noin viidesosa (23,1 %). Vastausten (39 kpl) keskiarvo oli 3,41.

	1	2	3	4	5
Eläkeasiaan perehdyttiin huolellisesti	3 kpl (7,5 %)	9 kpl (22,5 %)	1 kpl (2,5 %)	6 kpl (15,0 %)	21 kpl (52,5 %)
Tarpeista oltiin aidosti kiinnostuneita	5 kpl (11,9 %)	5 kpl (11,9 %)	4 kpl (9,5 %)	3 kpl (7,1 %)	25 kpl (59,5 %)
Asiakaspalvelun laatu korkeatasoista	5 kpl (13,2 %)	8 kpl (21,1 %)	8 kpl (21,1 %)	7 kpl (18,4 %)	10 kpl (26,3 %)
Työntekijöiden palveluasenne hyvä	8 kpl (21,1 %)	8 kpl (21,1 %)	9 kpl (23,7 %)	3 kpl (7,9 %)	10 kpl (26,3 %)
Sai haluamansa tiedot	8 kpl (20,0 %)	13 kpl (32,5 %)	6 kpl (15,0 %)	4 kpl (10,0 %)	9 kpl (22,5 %)
Sai vastaukset kysymyksiinsä	9 kpl (21,4 %)	13 kpl (31,0 %)	6 kpl (14,3 %)	3 kpl (7,1 %)	11 kpl (26,2 %)
Neuvonnan taso korkea	5 kpl (12,8 %)	9 kpl (23,1 %)	6 kpl (15,4 %)	7 kpl (17,9 %)	12 kpl (30,8 %)
Tiedotusprosessin kulusta riittävä	4 kpl (10,3 %)	9 kpl (23,1 %)	7 kpl (17,9 %)	5 kpl (12,8 %)	14 kpl (35,9 %)

1=täysin samaa mieltä, 2=jokseenkin samaa mieltä, 3=ei samaa eikä eri mieltä, 4=jokseenkin eri mieltä, 5=täysin eri mieltä

	Vastauksia	Keskiarvo	Keski- hajonta	Keskiarvo TELK	Keskiarvo VAKO
Eläkeasiaan perehdyttiin huolellisesti	40	3,83	1,47	3,18	4,07
Tarpeista oltiin aidosti kiinnostuneita	42	3,90	1,51	3,67	4,07
Asiakaspalvelun laatu korkeatasoista	38	3,24	1,40	3,00	3,33
Työntekijöiden palveluasenne hyvä	38	2,97	1,50	2,97	3,15
Sai haluamansa tiedot	40	2,83	1,47	2,46	3,00
Sai vastaukset kysymyksiinsä	42	2,86	1,52	2,29	3,14
Neuvonnan taso korkea	39	3,31	1,45	3,08	3,41
Tiedotusprosessin kulusta riittävää	39	3,41	1,45	3,25	3,48

Taulukko 7. Kyselyn tulokset Veritas Eläkevakuutuksen toiminnasta.

8.4 Mahdolliset kehityskohteet

8.4.1 Eläkepäättökseen perustelut

Päätös ja sen perustelut nousivat esille sekä kysyttäessä syitä muutoksenhakuun että selvitettäessä asiakkaiden mielipiteitä eläkepäättöksestä. Kysyttäessä syitä muutoksenhakuun merkittävä osa vastanneista asiakkaista oli sitä mieltä, ettei päätöksessä oltu huomioitu kaikkia asiaan vaikuttavia seikkoja (28/46 asiakkaasta) ja että päätöksen perustelu oli virheellinen (17/46 asiakkaasta). Arvioitaessa, oliko eläkepäättös riittävän hyvin perusteltu, yli puolet asiakkaista (68,3 %) oli täysin eri mieltä ja reilu kymmenesosa (12,2 %) jokseenkin eri mieltä väitetystä.

Erytisesti hämmästyttä herättivät erot lääkärinlausunnoissa ja työeläkeyhtiön antamassa eläkepäättöksestä: Miksei eläkeyhtiö myönnä eläkettä, vaikka lääkärinlausunnossa asiakas on katsottu työkyvyttömäksi? Voisi miettiä, olisiko syytä tarkentaa asiakkaille ratkaisun lainsäädännöllistä näkökulmaa. Eräs asiakas oli muun muassa jatkanut lausetta ”Olisin halunnut lisätietoa” seuraavasti:

...mitä lain pykälät pitää sisällään ja myös ne pykälät mitkä puoltaa päätöstä. Minulla ei ole lakikirjaa ei tietokonetta ei asianajajaa eikä jaksamista.

On hyvä tietää, ettei eläkelaitoksen lääkäri laadi edun hakijasta erillistä asiantuntijalausuntoa, vaan lääketieteellinen kannanotto sisältyy työkyvyttömyyseläkeratkaisun perusteluihin. Eläkelaitoksen lääkäri osallistuu kokonaisarvion tekemiseen hakijan jäljellä olevasta työkyvystä muiden asiantuntijoiden, kuten lakimiesten, eläkeratkaisijoiden, eläkkeen laskijoiden ja muiden samassa asemassa olevien asiantuntijoiden kanssa. Kokonaisarviota ei voida jakaa lääketieteelliseen ja muuhun työkyvyttömyyttä koskevaan osaan: Edun hakijan eläkeoikeuteen vaikuttavat sekä lääketieteelliset että muut laissa luetellut seikat. (HE 39/2004 vp.)

Edun hakijalla on oikeus saada eläkepäätöksen perusteluissa tieto asian ratkaisemiseen vaikuttaneista lainopillisista ja lääkeopillisista seikoista (HE 39/2004 vp). Kyselyn tulosten perusteella asiakkaiden mielestä päätöksessä ei oltu huomioitu kaikkia asiaan vaikuttavia seikkoja. Perustelut jäivät asiakkaan silmissä ilmeisen suppeiksi. Voisi olla aiheellista miettiä, voisiko mainittuja seikkoja ja lainkohtia avata tarkemmin asiakkaalle, jotta asiakas ymmärtäisi perustelut ja niiden lainopillisen näkökulman paremmin. Vastausten perusteella vaikuttaisi siltä, että nimenomaan riittämättömät perustelut saavat asiakkaan hakemaan muutosta päätökseen.

8.4.2 Asioiden käsittelyajat

Muutoksenhakuprosessiin liittyvissä väittämissä asiakkaat olivat hyvin yksimielisiä siitä, että muutoksenhakuprosessi kokonaisuudessaan oli hidas. Avoimissa vastauksissa lausetta ”Veritas voisi toiminnassaan kehittää” oli jatkettu muun muassa seuraavasti:

...nopeuttaa asioita.

...asian käsittelyaikaa.

...nopeuttaa eläkeasioiden käsittelyä yleensä.

...ettei sairaita ihmisiä joutuisi käymään näin pitkää ja nöyryyttävää prosessia ennen eläkkeen myöntämistä.

Muutoksenhakuasteiden käsittelyajat ovat useita kuukausia. TELK:n kaikkien asioiden keskimääräinen käsittelyaika vuonna 2011 oli 156 päivää eli noin viisi kuukautta (TELK 2011). Vakuutusosoikeuden keskimääräinen käsittelyaika on tällä hetkellä noin 11,5 kuukautta (Oikeus.fi 2012).

Euroopan ihmisoikeustuomioistuin katsoo oikeudenmukaiseen oikeudenkäyntiin kuuluvan ratkaisun saaminen kohtuullisessa ajassa. Myös valtioneuvoston oikeuskansleri on painottanut pitkittyvän prosessin vaikutusta perustuslaissa tarkoitetun perustoimeentulon turvaamiseen. Eduskunnan oikeusasiamies on arvostellut useasti vakuutusosoikeiden pitkiä käsittelyaikoja. (Oikeusturva työeläkkeessä, s. 38-39)

Korpiluoma pitää muutoksenhakumenettelyn suurimpana haasteena valitusten käsittelyaikojen lyhentämistä. Hän esittää TELK:n optimaaliseksi käsittelyajaksi keskimäärin kolmea kuukautta, mikä vastaa työeläkelaitosten keskimääräistä työkyvyttömyyseläkehakemuksen käsittelyaikaa. Korpiluoma pitää tätä erityisen tärkeänä muutoksenhakijan toimeentulon turvaamisen kannalta. Kansaneläkelaitoksen maksama sairauspäiväraha ehtii usein päättyä ennen muutoksenhakulautakunnan päätöstä, jolloin hakijan toimeentuloturva keskeytyy ja hän joutuu hakemaan toimeentulotukea tai työttömyysturvaa käsittelyn ajaksi, jos muita tuloja ei ole. (Oikeusturva työeläkkeessä, s. 38-39)

Valitusten käsittelyaikojen lyhentäminen on koko muutoksenhakujärjestelmää koskeva haaste, jossa työeläkeyhtiö on vain yksi asiaa käsittelevä taho. Valituksen käsittely kohtuullisessa ajassa koskee niin työeläkeyhtiöitä kuin muutoksenhakuelimiä. Korpiluoma mainitsee kehittyneen tietotekniikan mahdollisuuksien hyväksikäyttämisen ja muutoksenhakuelinten henkilöstön riittävän määrän merkittävimminä tekijöinä käsittelyaikojen lyhentämisessä (Oikeusturva työeläkkeessä, s. 39).

8.4.3 Asiakkaan tarpeiden huomiointi

Veritaksen toimintaa käsittelevässä kysymysosiossa selvisi, että moni asiakas oli sitä mieltä, ettei hänen eläkeasiaansa oltu perehdytty riittävän huolellisesti ja ettei hänen tarpeistaan oltu aidosti kiinnostuneita. Asiakkaat kaipasivat muun

muassa asiakaslähtöisyyttä, inhimillisyyttä ja että heidän asiansa otetaan vakavasti.

Avoimissa vastauksissa lausetta ”Veritas voisi toiminnassaan kehittää” oli jatkettu muun muassa seuraavin tavoin:

...kundbetjäning genom att tro på kunden och inte tro att kunden alltid ljuger (asiakaspalvelua uskomalla asiakasta eikä uskomalla, että asiakas aina valehtelee).

...asiakaslähtoisempää palvelua, sanotaan asiat selvällä suomella ajoissa.

...asiakaslähtöisyyttä.

...”kapulakieli” pois kirjeistä, että voisi ymmärtää sanojen tarkoituksen.

...sin förmåga att ta kunden på allvar (kykyä ottaa asiakas vakavasti).

...inhimillisyyttä.

Asiakkaat kaipaavat ymmärrystä koskien heidän tilannettaan ja näkökulmaansa asiaan sekä aitoa välittämistä. Asiakaslähtöisyyttä toivotaan myös käyttämällä ”kapulakielen” sijaan ”selvää suomea” sekä kirjallisessa muodossa että hoidettaessa asioita suullisesti. Tällaiset asiat tulisi ottaa huomioon erityisesti asiakaspalvelutilanteissa ja asiakkaille lähetettävissä kirjeissä, jotta asiakas varmasti ymmärtää asian riittävän hyvin eikä asia jää epäselväksi.

LÄHTEET

Antila, O.; Havu, T.; Kangasjärvi, K.; Korpiluoma, R.; Rillasmaa, K. 2007. Oikeusturva työeläkkeessä. Vaajakoski: Finanssi- ja vakuutuskustannus Oy FINVA.

Eläketurvakeskus 2012a. Eläke-etuudet. Viitattu 25.5.2012 www.etk.fi > Eläkejärjestelmät > Suomi > Eläke-etuudet.

Eläketurvakeskus 2012b. Eläkkeiden indeksitarkistukset. Viitattu 25.5.2012 www.etk.fi > Eläkejärjestelmät > Suomi > Eläke-etuudet > Eläkkeiden indeksointi.

Eläketurvakeskus 2012c. Kansaneläke-etuudet ja takuueläke. Viitattu 25.5.2012 www.etk.fi > Eläkejärjestelmät > Suomi > Eläke-etuudet > Kansaneläke-etuudet.

Eläketurvakeskus 2012d. Työeläke-etuudet. Viitattu 25.5.2012 www.etk.fi > Eläkejärjestelmät > Suomi > Eläke-etuudet > Työeläke-etuudet.

Europa.eu 2012. Perustietoa Euroopan unionista. Viitattu 24.4.2012 www.europa.eu/about-eu/basic-information/index_fi.htm.

E-economic.fi 2012. ETA – Mitä tarkoittaa ETA?. Viitattu 24.4.2012 www.e-economic.fi > Kirjanpito-ohjelma > Sanakirja taloustermeille > ETA - Mitä tarkoittaa ETA?

Korpiluoma, R.; Grönlund, H.; Herrlin, O.; Kekäläinen, J.; Kouvonen, K.; Levander, M.; Lilius, S.; Mustonen, P.; Määttä, M.; Perälehto-Virkkala, A.; Takanen, M.; Tuomikoski, J. 2011. Työeläke. Porvoo: Finanssi- ja vakuutuskustannus Oy FINVA.

Oikeus.fi 2012a. Tilastotietoja. Viitattu 26.5.2012 www.oikeus.fi/vakuutusosoikeus > Muutoksenhakijalle > Tilastotietoja.

Oikeus.fi 2012b. Vakuutusosoikeus – erityistuomioistuin. Viitattu 26.5.2012 www.oikeus.fi/vakuutusosoikeus > Toiminta.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2012. Työkyvyttömyyseläke. Viitattu 23.4.2012 www.stm.fi > Toimeentulo > Eläketurva > Työkyvyttömyyseläke.

Sosiaali- ja terveysvaliokunnan mietintö 11/2004 vp.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Työeläkeasioiden muutoksenhakulautakunta 2011. Toimintakertomus vuodelta 2011. Viitattu 27.5.2012 www.telk.fi > Toimintakertomuksia > Työeläkeasioiden muutoksenhakulautakunnan toimintakertomus 2011.

Työeläkeasioiden muutoksenhakulautakunta 2012. Mitä olemme. Viitattu 26.5.2012 www.telk.fi > Mitä olemme.

Työeläkelakipalvelu 2012. Yleistä EU:n sosiaaliturva-asetuksista. Viitattu 8.4.2012 <http://tyoelakelakipalvelu.etk.fi/fi/soveltamisohje/index.php?asiakirjanumero=18001>.

Työeläke.fi 2012a. Eläke-etuudet. Viitattu 22.4.2012 www.tyoelake.fi > Eläke-etuudet.

Työeläke.fi 2012b. Sosiaaliturvasopimus. Viitattu 8.4.2012 www.tyoelake.fi > Eläkesanasto > Sosiaaliturvasopimus.

Työntekijän eläkelaki 19.5.2006/395.

Liite 1. Saatekirje suomeksi

pp.kk.2011

Etunimi Sukunimi
Osoiterivi 1
Osoiterivi 2

Hyvä vastaanottaja,

Olen Turun ammattikorkeakoulun oikeustradenomiopiskelija ja teen opinnäytetyötä, jonka aiheena on työeläkkeestä annettuun päätökseen liittyvä muutoksenhaku asiakkaan näkökulmasta.

Asiakaslähtöistä näkökulmaa kartoittaakseni olen laatinut kyselyn, jonka tarkoituksena on selvittää asiakkaiden muutoksenhakualltiuteen vaikuttavia tekijöitä sekä Veritas Eläkevakuutuksen asiakaspalvelun laatua muutoksenhakutilanteissa. Saatujen tulosten avulla Veritas Eläkevakuutus voi kehittää muutoksenhakuprosessia omalta osaltaan ja tarjota asiakkailleen mahdollisimman hyvää asiakaspalvelua.

Kyselyyn vastataan nimettömästi eikä vastaajien henkilötietoja käytetä tutkimuksen missään vaiheessa. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, eivätkä yksittäiset vastaukset erotu joukosta, sillä tuloksia käsitellään kokonaistuloksina.

Kyselyyn vastaaminen on Teille vapaaehtoista, mutta toivon Teidän vastaavan kyselyyn, sillä vastauksillanne on suuri merkitys tutkimuksen toteutumisen ja luotettavien tulosten saamisen kannalta. Vastaamiseen kuuluu aikaa noin 5–10 minuuttia.

Pyydän Teitä palauttamaan täytetyn kyselylomakkeen postitse oheisessa palautuskuoressa viimeistään perjantaina 10.2.2012. Postimaksu on maksettu valmiiksi.

Mikäli haluatte lisätietoja tutkimuksesta, voitte ottaa minuun yhteyttä sähköpostitse minna.m.latva-ajjo@students.turkuamk.fi.

Kiitän Teitä ajastanne!

Ystävällisin terveisin

Minna Latva-Äijö

1. Minkä ikäinen olitte eläkepäätöksen saadessanne?

- Alle 30 vuotta
- 30–59 vuotta
- 60 vuotta tai vanhempi

2. Mihin päätökseen haitte muutosta?

- Pysyvään työkyvyttömyyseläkkeeseen
- Määräaikaiseen työkyvyttömyyseläkkeeseen eli kuntoutustukeen tai osakuntoutustukeen
- Osatyökyvyttömyyseläkkeeseen
- Ammatilliseen kuntoutukseen
- Vanhuuseläkkeeseen
- Varhennettuun vanhuuseläkkeeseen
- Osa-aikaeläkkeeseen
- Perhe-eläkkeeseen
- Työttömyyseläkkeeseen

3. Valititteko työeläkeyhtiön antamasta eläkepäätöksestä työeläkeasioiden muutoksenhakulautakuntaan?

- Kyllä
- En

4. Mikäli vastasitte kyllä, mikä oli työeläkeasioiden muutoksenhakulautakunnan ratkaisu?

- Eläke myönnettiin
- Eläke hylättiin
- Asian käsittely on kesken

5. Mikäli eläke hylättiin, valititteko työeläkeasioiden muutoksenhakulautakunnan antamasta päätöksestä vakuutusoihteuteen?

- Kyllä
- En

6. Mikäli vastasitte kyllä, mikä oli vakuutusoihteuden ratkaisu?

- Eläke myönnettiin
- Eläke hylättiin
- Asian käsittely on kesken

Liite 2. Kyselylomake suomeksi
2 (5)

7. Miksi haitte muutosta saamaanne eläkepäätökseen? Valitkaa yksi tai useampi kohta.

- Eläkkeen määrä oli laskettu väärin
 - Päätöksessä oli kirjoitusvirhe
 - Päätöksessä oli sovellettu väärää lakia
 - Päätöksessä ei oltu huomioitu kaikkia asiaan vaikuttavia seikkoja
 - Päätöksen perustelu oli virheellinen
 - Olosuhteissani tapahtui muutos
 - Jonkin muun syyn takia, minkä?
-

Tarkentakaa halutessanne valitsemianne kohtia tähän

8. Työeläkeyhtiöltä saamani eläkepäätös oli

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	Ei mielipidettä asiasta
riittävän hyvin perusteltu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
rakenteeltaan selkeä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
sisällöltään selkeä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
helppolukuinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Veritaksen antaman eläkepäätöksen liitteenä olleet muutoksenhakuohjeet olivat

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	Ei mielipidettä asiasta
riittävän informatiivisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
helposti ymmärrettäviä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
selkeitä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
helppolukuisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
hyödyllisiä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Liite 2. Kyselylomake suomeksi
3 (5)

10. Valitukseeni Veritakselta saamani vastineen lisäsivu oli

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	Ei mielipidettä asiasta
riittävän informatiivinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
helposti ymmärrettävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
selkeä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
helppolukuinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
hyödyllinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Muutoksenhakuprosessi kokonaisuutena oli

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	Ei mielipidettä asiasta
hidas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
turhauttava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vaivalloinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
sekava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
epämiellyttävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Yleiskuva Veritaksen puhelinpalvelusta

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	Ei mielipidettä asiasta
Asiointi puhelimitse oli vaivatonta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puhelimeen vastattiin nopeasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puhelinpalvelun aukioloaika oli sopiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteystiedot olivat helposti löydettävissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Liite 2. Kyselylomake suomeksi
4 (5)

13. Mitä mieltä olette Veritaksen asiakaspalvelusta

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	Ei mielipidettä asiasta
Palvelu oli asiakkaan tarpeita huomioivaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu oli ammattitaitoista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu oli asianmukaista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu oli ystävällistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu oli asiakasta kunnioittavaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu oli yhteistyökykyistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Mitä mieltä olette Veritaksen toiminnasta

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	Ei mielipidettä asiasta
Eläkeasiaani perehdyttiin huolellisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarpeistani oltiin aidosti kiinnostuneita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakaspalvelun laatu oli korkeatasoista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työntekijöiden palveluasenne oli hyvä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain haluamani tiedot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain vastaukset kysymyksiini	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neuvonnan taso oli korkea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedotus prosessin kulusta oli riittävää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Jatkaa halutessanne seuraavia lauseita**a. Olin tyytyväinen Veritaksen...**

b. Veritas voisi toiminnassaan kehittää...

c. Olisin halunnut lisätietoa...

Kiitos vastauksestanne!

Liite 3. Saatekirje ruotsiksi

dd.mm.2011

Namn Efternamn
Adress rad 1
Adress rad 2

Bästa mottagare,

Jag studerar företagsekonomi och juridik vid Åbo yrkeshögskola och gör mitt examensarbete på sökande om ändring i arbetspensionsbeslut ur kundens synvinkel.

Jag har utvecklat ett frågeformulär för att kartlägga vilka faktorer påverkar kundens beslut om att söka ändring i sitt pensionsbeslut. Dessutom utvärderas kvaliteten på Veritas Pensionförsäkrings kundbetjäning i samband med ändringssökande. Veritas Pensionförsäkring kan på basen av resultaten utveckla och förbättra sina arbetsprocesser och därmed erbjuda bästa möjliga kundbetjäning.

Frågeformuläret besvaras anonymt. Respondenternas personuppgifter nämns inte i undersökningen. Svaren behandlas konfidentiellt och enskilda personers svar kommer inte fram. Resultaten behandlas som en helhet.

Deltagandet i undersökningen är frivilligt, men jag hoppas att Ni deltar eftersom Ert svar är av stor betydelse för undersökningens förverkligande och för ett tillförlitligt resultat. Det tar ungefär 5-10 minuter att fylla i frågeformuläret.

Vänligen returnera det ifyllda frågeformuläret per post i det bifogade svarskuvertet senast fredag 10.2.2012. Portot är betalt på förhand.

Vid frågor kan Ni kontakta mig via e-post
minna.m.latva-ajjo@students.turkuamk.fi.

Jag tackar Er för Er tid!

Med vänlig hälsning

Minna Latva-Äijö

1. Hur gammal var Ni när Ni fick pensionsbeslutet?

- Under 30 år
- 30–59 år
- 60 år eller äldre

2. I vilket beslut sökte Ni ändring?

- Invalidpension som beviljats tillsvidare
- Tillfällig invalidpension dvs. rehabiliteringsstöd eller delrehabiliteringsstöd
- Delinvalidpension
- Yrkesinriktad rehabilitering
- Ålderspension
- Förtida ålderspension
- Deltidspension
- Familjepension
- Arbetslöshetspension

3. Överklagade Ni Veritas pensionsbeslut till besvärsnämnden för arbetspensionsärenden?

- Ja
- Nej

4. Om Ni svarade ja, vilket var besvärsnämndens beslut?

- Pensionen beviljades
- Pensionen avslogs
- Ärendet är under behandling

5. Om pensionen avslogs, överklagade Ni besvärsnämndens beslut till försäkringsdomstolen?

- Ja
- Nej

6. Om Ni svarade ja, vilket var försäkringsdomstolens beslut?

- Pensionen beviljades
- Pensionen avslogs
- Ärendet är under behandling

7. Varför sökte Ni ändring i pensionsbeslutet? Välj ett eller flera alternativ.

- Pensionens belopp hade räknats fel
- Det fanns ett stavfel i beslutsdokumenten
- Fel lag hade tillämpats i beslutet
- Alla omständigheter hade inte beaktats i beslutet
- Motiveringen till beslutet var felaktig
- Det skedde ändringar i mina privata omständigheter
- Av någon annan orsak, vilken?

Om Ni vill, specificera de punkter Ni valde här

8. Pensionsbeslutet som Ni fick från Veritas var

	Helt av samma åsikt	Delvis av samma åsikt	Varken av samma eller av annan åsikt	Delvis av annan åsikt	Helt av annan åsikt	Ingen åsikt om saken
tillräckligt väl motiverat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
åskådligt strukturerat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
innehållsmässigt entydigt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lättläst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. De anvisningar för sökande av ändring i pensionsbeslutet som Ni fick av Veritas var

	Helt av samma åsikt	Delvis av samma åsikt	Varken av samma eller av annan åsikt	Delvis av annan åsikt	Helt av annan åsikt	Ingen åsikt om saken
tillräckligt informativa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lättfattliga	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
överskådliga	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lättlästa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
nyttiga	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Liite 4. Kyselylomake ruotsiksi
3 (5)

10. Den tilläggsida till genmålet som Ni fick av Veritas var

	Helt av samma åsikt	Delvis av samma åsikt	Varken av samma eller av annan åsikt	Delvis av annan åsikt	Helt av annan åsikt	Ingen åsikt om saken
tillräckligt informativ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lättfattlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
överskådlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lättläst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
nyttig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Processen med ändringssökandet var i sin helhet

	Helt av samma åsikt	Delvis av samma åsikt	Varken av samma eller av annan åsikt	Delvis av annan åsikt	Helt av annan åsikt	Ingen åsikt om saken
långsam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
frustrerande	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
besvärlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
komplicerad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
obehaglig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Helhetsbilden av Veritas telefontjänst

	Helt av samma åsikt	Delvis av samma åsikt	Varken av samma eller av annan åsikt	Delvis av annan åsikt	Helt av annan åsikt	Ingen åsikt om saken
Att uträtta ärenden per telefon var lätt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mina telefonsamtal besvarades snabbt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Öppettiderna för telefontjänsten var passliga	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kontaktuppgifterna var lätta att hitta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Liite 4. Kyselylomake ruotsiksi
4 (5)

13. Vad tycker Ni om Veritas kundbetjäning

	Helt av samma åsikt	Delvis av samma åsikt	Varken av samma eller av annan åsikt	Delvis av annan åsikt	Helt av annan åsikt	Ingen åsikt om saken
Kundens behov beaktades i betjäningen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Betjäningen var kompetent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Betjäningen var ändamålsenlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Betjäningen var vänlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kunden respekterades vid betjäningen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Betjäningen var samarbetsvillig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Vad tycker Ni om Veritas agerande i Ert pensionsärende

	Helt av samma åsikt	Delvis av samma åsikt	Varken av samma eller av annan åsikt	Delvis av annan åsikt	Helt av annan åsikt	Ingen åsikt om saken
Handläggaren satte sig grundligt in i mitt pensionsärende	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mina behov bemöttes med äkta intresse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Betjäningen var av hög kvalitet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personalens serviceattityd var god	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag fick den information jag ville ha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag fick svar på mina frågor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pensionsrådgivningen var av hög kvalitet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informationen om hur processen framskred var tillräcklig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Om Ni vill, avsluta gärna följande meningar**a. Jag var nöjd med Veritas...**

b. Veritas kunde i sin verksamhet utveckla...

c. Jag skulle vilja ha mer information om...

Tack för Ert svar!