

Melan vuosi 2016

Asiakkaan
parhaaksi –
palveleva
Mela!



Yhteenveto vuoden 2016 toiminnasta

Työeläkeuudistuksen toimeenpanon valmistelu ja siihen liittyvä työ oli päättäneen vuoden merkittävin ponnistus. Saimme hoidettua uudistuksen edellyttämät mittavat järjestelmämuutokset, toiminnan muokkaukset ja riittävän viestinnän. Osaamisen varmistaminen on sujunut suunnitelmallisesti ja ongelmitta myös muutosvaiheessa.

Maatalousyrittäjän työtapaturma- ja ammattitautilain toimeenpano osoittautui ennakoitua työläemmäksi. Tilanteen korjaamiseksi ja asiakaskokemuksen parantamiseksi lisäsimme korvauskäsittelyymme henkilöstöä. Jo nyt on nähtävissä uudistuksen myönteiset vaikutukset asiakkaillemme, kun hoitoonohjautuminen ja tarpeellisten tutkimusten tekeminen on nopeutunut.

Taloudellisesti haasteelliset ajat näkyvät asiakkaidemme arjessa. Tilannetta helpottamaan tehdyssä maatalouden kriisipaketissa päätettiin viime syksynä muun muassa toimista, joilla tuetaan maatalousyrittäjien jaksamista. Melalle suunnatulla lisämäärärahalta käynnistimme vuodenvaihteessa projektin talousahdingossa olevien maatalousyrittäjien auttamiseksi ja varhaisen välittämisen mallin vahvistamiseksi. Olemme osaltamme pyrkineet helpottamaan maksuvalmiusongelmia pidentämällä vakuutusmaksujen maksuaikaa ja alentamalla viivästyskorkoa määräaikaisesti. Myös lomituksen asiakasmaksuja alennettiin kuluvana vuonna.

Asiakastyytyväisyys palveluihimme heikkeni hieman, mutta säilyi edelleen hyvällä tasolla (arvosana 2016: 7,9). Tyytyväisyyden hienoiseen laskuun saattaa vaikuttaa talouden yleinen haastava tilanne, mutta myös käsittelyaikojen pituus tapaturmakorvausasioissa. Eläkkeiden käsittelyajoissa olemme jo työeläkealan yksityisten yhtiöiden vertailussa keskiarvoa parempia.

Julkaisimme asiakkaillemme palveluperiaatteet toimintamme kehittämiseksi ja yhtenäistämiseksi teemalla Palveleva Mela – PAMELA. Yhteinen viitekehys – palveluperiaatteet – ovat tukeneet työtämme ja helpottaneet asiakaspalvelumme kehittämistä.

Kustannustehokkuudessa olemme pärjänneet työeläkealan vertailuissa kilpailukykyisinä merkittävistä hankkeista huolimatta. Liikekulut laskivat hieman edelliseen vuoteen verrattuna. Henkilöstömäärä ja muut henkilöstötunnusluvut olivat edellisen vuoden tasolla.

Melasta maksettujen etuuksien ja palveluiden arvo oli 1 189,0 miljoonaa euroa (2015: 1 197,0) sisältäen lomituksen kustannukset. Melalla oli vuoden lopussa 65 100 eläkevakuutettua, 85 400 tapaturmavakuutettua ja 121 500 eläkkeensaajaa. Toimintavuoden aikana Melaan saapui lähes 60 000 vakuutus- tai etuushakemusta.

Strategiset pa
ja onnis

Annamme aktiivisen asiantuntijapanoksen sosiaaliturvan kehittämiseen

Annoimme asiantuntijapanoksemme lomitusta- ja eläkejärjestelmien kehittämiseen. Varmistimme osaltamme työeläke- sekä työtaturma- ja ammattitautilakien uudistusten toimeenpanon. Lisäksi tuimme maatalousyrittäjien työhyvinvointityötä uuden toimintasuunnitelman avulla.

Vaikuttavuus

Asiakkaidemme palveluista huolehtii osaava ja motivoitunut henkilöstö

Syvensimme osaamistamme ja paransimme prosessejamme lukuisilla toimenpiteillä. Panostimme esimiesten valmennukseen ja suorituksen johtamiseen. Lakiuudistusten edellyttämä lisätyö ja rekrytointi sitoi resurssijamme huomattavasti. Sairauspoissaoloja ja niihin liittyviä kuluja saimme vähennettyä tavoitteen mukaisesti.

Henkilöstö

linopistealueet tuminen

*Tuomme turvaa ja
työhyvinvointia asiakkaillemme
ystävällisesti, sujuvasti ja luotettavasti*

Kehitimme edelleen asiakaskokemusta julkaisemalla palveluperiaatteet toimintamme sujuvoittamiseksi ja yhtenäistämiseksi. Asiakastytyväisyys palveluihimme on kokonaisuutena hyvällä tasolla, mutta käsittelyaikojen lyhentämisessä meillä on parannettavaa. Kaikissa keskeisissä eläkelajeissa olemme jo onnistuneet lyhentämään käsittelyaikoja.

Asiakkuus

Talous ja tehokkuus

*Prosessien
ja toimintamallien
uudistamisella parannamme
tehokkuutta*

Kokonaisliikekulut laskivat edeltävän vuoden toteutuneesta 0,8 miljoonalla eurolla. Sijoitus-toimintamme tuotto oli tyydyttävä, mutta jäi työeläkealan keskimääräisestä tuotosta. Paransimme toimintaamme asiakaskokemusta kehittämällä ja prosesseja virtaviivaistamalla.

Tulevaisuuden näkymiä

Strategiamme keskeisimmät tavoitteet ovat maatalousyrittäjien ja apurahansaajien hyvinvoinnin tukeminen, palvelumme sujuvoittaminen asiakasläheisesti ja tehokkuuden parantaminen toimintaamme uudistamalla. Nämä perustavaa laatua olevat tavoitteet ovat tärkeitä myös vuonna 2018 alkavalla uudella strategiakaudella. Osana strategiatyötämme vaiheistamme myös tulevien vuosien sähköisten palveluiden ja digitalisaation kehitystarpeet asiakaslähtöisesti.

Maatalouden kriisipaketissa Melalle osoitetun miljoonan euron lisämäärärahan kohdentaminen maatalousyrittäjien jaksamisen tukemiseen tehokkaalla ja vaikuttavalla tavalla on alkaneen vuoden kärkihankkeemme. Välitä viljelijästä -projektista saatavan kokemuksen avulla kehitämme pitkäkestoista, ennaltaehkäisevää työhyvinvointityötä jatkossakin. Käynnistymässä on myös työhyvinvoinnin edistämistyö apurahansaajille.

Maakuntauudistus sekä sosiaali- ja terveydenhuollon uudistukset tulevat muuttamaan merkittävästi palveluiden ja hallinnon toteutusta. Lomituksen ja kuntoutuksen uudistamista pohtivissa työryhmissä vaikutamme aktiivisesti siihen, että asiakaskuntamme työn erityispiirteet ja niistä seuraavat tarpeet tulevat huomioon otetuksi lainsäädäntöä valmisteltaessa. Pyrimme osaltamme huolehtimaan siitä, että muutoksissa tulee huomioitua asiakkaidemme toimintaedellytysten tukeminen ja yhdenvertainen kohtelu ympäri Suomen. Tarjoamme Melan asiantuntemuksen ja meille kertyneen kokemuksen käyttöön myös uudessa toimintamallissa.

Tärkein it-järjestelmähankkeemme on Melan vakuutus- ja eläkkeenkäsittelyjärjestelmän uudistaminen. Hankkeen myötä uudistuvat sekä vakuuttamisen että eläkekäsittelyn järjestelmät ja toimintaprosessit. Uuden järjestelmän myötä voimme entistä paremmin kehittää sähköisiä palveluita asiakkaillemme. Otamme myös käyttöön sähköisen tapaturmailmoituksen toiminnan sujuvoittamiseksi.

Asiakaskokemuksen kehittämiseksi jatkamme toimintamme uudistamista ja prosessien hiomista. Asiakaspalvelun tehostamiseksi selvitämme keskeisimmät asiakaspolut ja palvelutarpeet sekä aloitamme nettisivujemme uudistamisen.



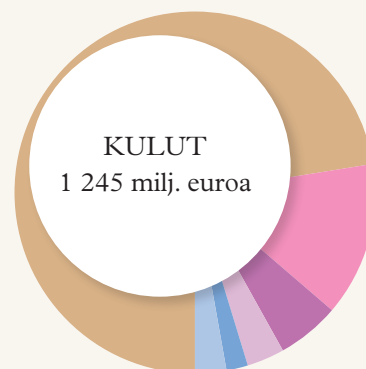
*Turvaamme asiakkaidemme
arkea ja tuemme heidän työtään
asiantuntevasti ja tehokkaasti.
Laadukkaalla palvelulla jokai-
seen asiakaspalvelutilanteeseen
panostaen osoitamme arvostus-
tamme asiakkaillemme!*

Päivi Heikkinen
toimitusjohtaja

Melan tuotot ja kulut pääryhmittäin vuonna 2016



- Valtiolta etuuksien hoitoon 730 milj. e, 58 %
- Valtiolta lomitukseen 172 milj. e, 14 %
- Asiakkailta 199 milj. e, 16 %
- Muilta eläkelaitoksilta 107 milj. e, 9 %
- Kelalta 13 milj. e, 1 %
- Sijoituksista 24 milj. e, 2 %



- Työeläkkeet 903 milj. e, 72 %
- Lomitus 172 milj. e, 14 %
- Luopumisjärjestelmät 70 milj. e, 6 %
- Tapaturmakorvaukset 42 milj. e, 3 %
- Liikekulut 24 milj. e, 2 %
- Muut kulut 35 milj. e, 3 %

Lue toimintakertomus, toimitusjohtajan katsaus ja tilinpäätös kokonaisuudessaan
mela.fi > **Tietoa Melasta** > **Vuosikertomus**

Käythän myös tutustumassa Välitä viljelijästä -projektiin osoitteessa
mela.fi > **Työhyvinvointi** > **Välitä viljelijästä**

Seuraa meitä

JUUREVAJOUKKO.FI



Mela