

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

Yrittäjyys

2017

Jonna Kuusisto ja Oskar Räsänen

MOBIILISOVELLUS YLEISEN ASUMISTUEN HAKEMISEEN

Jonna Kuusisto ja Oskar Räsänen

MOBIILISOVELLUS YLEISEN ASUMISTUEN HAKEMISEEN

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on yksinkertaistaa yleisen asumistuen hakemisprosessia, suunnittelemalla mobiiliapplikaatio Kelan yleisen asumistuen hakemiseen. Suunnitelma on tehty korkeakouluopiskelijoiden elämäntilanteisiin pohjautuen. Opiskelijat siirtyivät opintotuen asumislisästä yleisen asumistuen piiriin 1.8.2017 voimaan astuneen lainmuutoksen myötä. Aihe on puhuttanut opiskelijoiden keskuudessa jo pitkään ja oli erittäin ajankohtainen elokuussa, lainmuutoksen voimaan astuessa. Opinnäytetyön molemmat tekijät työskentelivät kesällä ja syksyllä 2017 Kelassa yleisen asumistuen ratkaisuasiantuntijoina.

Mobiilisovellus suunniteltiin opinnäytetyön tekijöiden oman työkokemuksen sekä korkeakouluopiskelijoiden ja Kelan ratkaisuasiantuntijoiden haastatteluiden avulla. Applikaation hakemus pohja on yksinkertaisempi kuin nykyinen opiskelijoiden yleisimmin käyttämä verkkohakemus ja sitä suunniteltaessa on ajateltu erityisesti korkeakouluopiskelijoiden elämäntilanteita.

Hakemus pohjaa on muokattu huomattavasti Kelan aikaisemmista hakemus pohjista. Tällä muutoksella on haluttu vähentää virheiden ja väärinymmärrysten määrää niin hakemus- kuin ratkaisuvaiheessakin. Virheiden vähentämisen myötä päätökset vastaavat enemmän todellisuutta ja turhien liikamaksujen määrä saadaan vähentymään. Lisäksi hakijoiden ja ratkaisuasiantuntijoiden aikaa säästyy ja prosessi helpottuu huomattavasti.

Työ esiteltiin Kelan kehitystiimille Helsingissä 30.10.2017 ja etuuden asiantuntijoille Turussa 6.11.2017. Kela on kiinnostunut applikaation suunnitelmasta ja palautteen perusteella työssä on onnistuttu erinomaisesti. Applikaation toteutuksesta ei pystytä tässä vaiheessa sanomaan, mutta ainakin tämänhetkisestä hakemusprosessia pyritään kaikin puolin parantamaan tämän työn pohjalta.

ASIASANAT:

Kela, Mobiilisovellukset, Yleinen asumistuki

Jonna Kuusisto and Oskar Räsänen

IMPLEMENTING MOBILE APPLICATION FOR APPLYING GENERAL HOUSING ALLOWANCE

The main object of the thesis is to develop the applying process of the general housing allowance to make it simpler. The student perspective was chosen by planning a completely new platform for this applying process. This topic has also been under public discussion especially after the legislative amendment entered into force. Therefore, topic of the thesis is exceptionally current because of the recent changes.

Authors of this thesis were working with student's applications for housing allowance at Kela (The Social Insurance Institution). Authors also have the personal perspective as students. The draft of the mobile application was designed collaboratively based on authors' own work experience and interviews with Kela's solution specialists and university students.

This draft meets the needs of the students better than the current online application form. This mobile application offers vastly different experience than before. The changes suggested in this thesis are needed because the current application form creates misunderstandings and some students are not able to fill in the online form correctly. Kela should consider possibilities to reduce confusions to make the whole process simpler. Kela would benefit from this change because it would make these applications easier to handle. Furthermore, this would drastically reduce the workload of Kela's specialists in the long run.

The mobile application was introduced to the Kela's development team in Helsinki on 30 October 2017. The mobile application was also presented for the professionals of this field in Turku on 6 November 2017. Based on Kela's feedback, there is interest in this mobile application draft. It can be concluded that the goals have been met successfully. At this point, further updates of the real development process of the application cannot be made as the project has not been launched yet. However, Kela is willing to develop their current online application form based on this thesis.

KEYWORDS:

Kela, Mobile application, General housing allowance

SISÄLTÖ

—

1 JOHDANTO	6
2 MOBIILIAPPLIKAATION SUUNNITTELUN LÄHTÖKOHDAT	7
2.1 Opiskelijoiden asumisen tukemista koskeva lainmuutos	7
2.2 Omat työkokemukset yleisen asumistuen ratkaisuasiantuntijana	8
2.3 Kysely opiskelijoiden kokemuksista yleisen asumistuen hakemiseen liittyen	9
2.4 Ratkaisuasiantuntijoiden haastattelu ratkaisutyön haasteista	10
3 TULOSTEN HYÖDYNTÄMINEN APPLIKAATION SUUNNITTELUSSA	12
3.1 Hakemuksen aloittaminen	13
3.2 Henkilötiedot	13
3.3 Asunnon tiedot	14
3.4 Asunnossa asuvat henkilöt	15
3.5 Asumiskustannukset	17
3.6 Asumistuen maksutiedot	19
3.7 Hakijan Kela-etuudet	20
3.8 Hakijan tulot	21
3.9 Lisätietoruudut	24
3.10 Liitteet	24
3.11 Hakemuksen yhteenveto ja lähetys	25
4 APPLIKAATION OMINAISUUDET	27
4.1 Sormenjälkitunnistus	27
4.2 Ohjeistus	27
4.3 Puhelut ja viestit	28
4.4 Muistutukset määräpäivistä	29
4.5 Asumistuen tarkistaminen ja lakkauttaminen	30
4.6 Arkistointi	31
5 YHTEENVETO	32
LÄHTEET	33

LIITTEET

Liite 1. Kysymykset opiskelijoille

Liite 2. Kysymykset ratkaisuasiantuntijoille

Liite 3. Verkkohakemuksen ja mobiilisovelluksen mallikuvat

1 JOHDANTO

Ennen syksyä 2017 opiskelijoille maksettiin opintorahan yhteydessä opintotuen asumislisää. 1.8.2017 voimaan astuneen lainmuutoksen johdosta suurimmalta osalta Suomessa opiskelevista opiskelijoista asumislisä lakkautettiin automaattisesti ja nämä opiskelijat siirtyivät yleisen asumistuen piiriin. Yleinen asumistuki on aiemmin ollut vähävaraisten etuus ja sen hakuprosessi on suunniteltu kokonaisuudessaan sen pohjalta.

Opinnäytetyön tavoitteena on yksinkertaistaa yleisen asumistuen hakemisprosessia suunnittelemalla mobiiliapplikaatio Kelalle. Applikaatioon suunnitellaan kokonaan uusi hakemus pohja, jonka avulla yleisen asumistuen hakeminen helpottuisi ja virheellisten päätösten määrä vähenisi. Applikaatio tarjoaisi vaihtoehtoisen mahdollisuuden nykyisten hakemusmuotojen rinnalle ja monipuolistaisi Kelan palveluntarjontaa.

Opinnäytetyön kirjoittajat ovat työskennelleet yleisen asumistuen ratkaisuasiantuntijoina kevästä 2017 lähtien ja havainneet useita kohtia hakuprosessissa, joita voisi kehittää selkeämmiksi erityisesti opiskelijoita ajatellen. Selkeämpi hakemus pohja tehostaisi myös mahdollisesti hakemusten ratkaisutyötä ja vähentäisi turhia yhteydenottoja ratkaisuvaiheessa. Opinnäytetyön tavoite on tehdä suunnitelma siitä, miten asumistukea voisi mobiilisovelluksen avulla hakea ja miltä hakemus pohja voisi näyttää. Hakemustoiminnon lisäksi applikaatioon suunnitellaan muutamia erityisominaisuuksia, jotka helpottavat hakemusten ratkaisutyötä ja applikaation käyttöä.

Lähtötilanteen selvittämiseksi on haastateltu Kelan ratkaisuasiantuntijoita ja kysely opiskelijoiden mobiilikäyttötottumuksia ja verkkohakemuksen toimivuutta. Hakemus pohjan ja ominaisuuksien suunnittelussa on hyödynnetty korkeakouluopiskelijoiden ja ratkaisuasiantuntijoiden haastattelujen tuloksia, jotta mahdollisesta applikaatiosta tulisi Kelan tämänhetkistä asiointipalvelua paremmin palveleva molempien osapuolten osalta. Kela voi tulevaisuudessa käyttää mobiiliapplikaation suunnitelmaa ja ideointia hyödyksi, jos Kela alkaa tuoda palveluitaan mobiililaitteille.

2 MOBIILIAPPLIKAATION SUUNNITTELUN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Opiskelijoiden asumisen tukemista koskeva lainmuutos

Pääministeri Juha Sipilän hallitus päätti vuosia 2017–2020 koskevassa julkisen talouden suunnitelmassa, että suurin osa toisen- ja korkea-asteen opiskelijoista siirretään opintotuen asumislisästä yleisen asumistuen piiriin 1.8.2017. Yleisen asumistuen tukijärjestelmä oli aiemmin tarkoitettu pienituloisten kotitalouksien asumismenojen tukemiseen. (HE 231/2016 vp, Luku 1.) Lakiuudistuksen myötä opiskelijat ovat asumistuen hakijoina ja saajina samassa asemassa muiden pienituloisten kotitalouksin kanssa.

Uudistus tulee parantamaan etenkin yksin asuvien pienituloisten ja korkeita asumismenoja maksavien opiskelijoiden asumistuen tasoa. (HE 231/2016 vp, Luku 4.3.) Opiskelijalapsiperheet ja omistusasunnossa asuvat opiskelijat kuuluivat jo ennen lakiuudistusta yleisen asumistuen piiriin. Aiemmin opiskelijat saattoivat joutua siirtymään asumistukijärjestelmästä toiseen elämäntilannemuutosten myötä, esimerkiksi opintotuen enimmäistukiajan ylittyessä tai opintojen vähäisen menestymisen vuoksi. (HE 231/2016 vp, Luku 2.2.3.) Uudistuksen myötä asumistukijärjestelmän yhteensovitusongelmat poistuivat tilanteissa, joissa henkilö siirtyy asumistukijärjestelmästä toiseen (HE 231/2016 vp, Luku 4.3).

Opintotuen asumislisä oli huomattavasti kaavamaisempi kuin ruokakunnan asumismenoja korvaava yleinen asumistuki (HE 231/2016 vp, Luku 4.2). Asumislisän myöntäminen on sidottu opintotuen saamiseen ja sitä myönnettäessä asumismenoja ei oteta huomioon 252 euron ylittävältä osalta. Toisin sanoen opiskelijoiden asumislisän suuruus oli lähes vakio, jos maksoi vuokraa yli 252 euroa kuukaudessa. (HE 23 1/2016 vp, Luku 2.1.2.) Asumislisää saattoi saada pelkän vuokranantajan ilmoituksen perusteella, jos oli Ylioppilaskyläsäätiön asukas.

Yleisen asumistuen myöntämiseksi tarvitsee aina toimittaa hakemus ja liitteeksi vähintään vuokrasopimus, jos se ei Kelan sähköisestä vuokranantajakyselystä löydy. Yleisen asumistuen suuruus on 80 prosenttia hyväksyttävän asumismenon ja perusomavastuuosuuden erotuksesta. Hyväksyttävät enimmäisasumismenot muodostuvat Suomen lainsäädännön mukaisesti asunnon sijainnin ja ruokakunnan jäsenmäärän mukaan. Perusomavastuuosuus on 42 prosenttia niistä tuloista, jotka ylittävät täysim-

ääräiseen tukeen oikeuttavan tulorajan. (HE 23 1/2016 vp, Luku 2.) Muutos kaavamaiseen opintotuen asumislisään on huomattava myöntämisperusteiden osalta ja etuuden myöntäminen on monimutkainen prosessi opiskelijan hakemuksesta päätöksen saamiseen asti.

Yleinen asumistuki myönnetään ruokakunnalle. Yleisen asumistuen ruokakuntakohtauus palautti opiskelijoille yhdessä asumiseen ja avoliittoon liittyvät ongelmat, koska ruokakunnan muiden jäsenten tulot vaikuttavat asumistuen määrään. Uudistus monimutkaisti opiskelijoiden asumisen tukemista, sillä opiskelijat joutuvat hakemaan erikseen opintotukea ja asumistukea sekä seuraamaan erikseen opintotuen ja asumistuen eri tulo-oroja. Avoliitossa asuvilla henkilöillä on asumistuessa yhteinen tulo-oroja, mutta he saavat henkilökohtaisen opintorahan. (HE 23 1/2016 vp, Luku 4.3.)

Opiskelijat poikkeavat tulojensa ja asumismenojensa suhteen asumistuen aikaisemmista saajista. Opiskelijoiden tulot voivat vaihdella opintojen eri vaiheissa esimerkiksi kausiluontoisen työnteon vuoksi. Opiskelijat myös muuttavat opintojensa aikana useasti. Vaihto-opiskelu, kesätyöt toisella paikkakunnalla sekä kotikaupunkiin kesäksi muuttaminen ovat yleisiä syitä muuttamiselle ja oman asunnon jälleenvuokraamiselle. Yleinen asumistuki on suunniteltu vakiintuneeseen asumistilanteeseen ja pienituloisuuteen. (HE 23 1/2016 vp, Luku 2.2.3.)

2.2 Omat työkokemukset yleisen asumistuen ratkaisuasiantuntijana

Työskentelimme molemmat lainmuutoksen voimaan astuessa Kelassa yleisen asumistuen ratkaisuasiantuntijoina. Päivittäinen työ oli pääasiassa ratkaista Kelaan saapuneita hakemuksia ja neuvoa tarvittaessa asiakkaita etuuden hakemisessa ja siihen liittyvissä kysymyksissä. Opiskelimme molemmat myös samaan aikaan Turun ammattikorkeakoulussa, joten näimme lainmuutoksen aiheuttamat vaikutukset opiskelijoiden ja Kelan puolesta hyvin läheltä. Huomasimme yleisen asumistuen hakemisen aiheuttamat vaikeudet ratkoessamme etuutta opiskelijoiden osalta. Useimmissa hakemuksissa oli kysymysten asettelun aiheuttamia väärinymmärryksiä ja niiden myötä etuus saattoi mennä maksuun väärin perustein. Mietimme keinoja tilanteen parantamiseksi molempien osapuolien näkökulmasta ja päätimme toteuttaa suunnitelman mobiiliapplikaatiolla tehtävästä, kokonaan uudesta, hakemusohjasta.

2.3 Kysely opiskelijoiden kokemuksista yleisen asumistuen hakemiseen liittyen

Applikaation hakemuspohjan kehittämiseksi tarvitsimme tietoa opiskelijoiden kokemuksista yleisen asumistuen hakemiseen ja mobiilitottumuksiin liittyen. Teimme yksinkertaisen Google Form -kyselyn, joka oli avoin kaikille vastaajille 15.-30.9.2017, jolloin suurin osa opiskelijoista oli jo hakenut yleistä asumistukea lainmuutoksen johdosta. (Liite 1). Kyselyyn sisällytettiin myös muutama avoin vastausvaihtoehto, valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi, koska halusimme saada lisäarvoa vastauksien tulkintaan avoimen vaihtoehdon kautta.

Julkaisimme kyselyn linkin erilaisissa sosiaalisten medioiden kanavissa ja pyysimme Turun ammattikorkeakoulun viestintävastaavaa päivittämään sen myös opiskelijoille suunnattuun Messi-sivustoon. Kyselyyn vastattiin anonyymisti. Pyrimme anonyymikyselyllä saamaan totuudenmukaisempia vastauksia ja rohkeampia mielipiteitä opiskelijoilta. Kyselyyn vastaamalla ei voinut voittaa palkintoja, sillä pyrimme karsimaan vastaajat, jotka olisivat vastanneet kyselyyn vain palkintojen vuoksi. Vastaamisen motiivi olisi silloin ollut virheellinen ja kyselyn tuokset olisivat saattaneet vääristyä.

Saimme kyselyyn vastauksia yhteensä 272 kappaletta. Ensimmäisen ja toisen kysymyksen avulla rajasimme kyselyn päättymään, jos vastaaja ei ollut korkeakouluopiskelija tai ei ollut hakenut yleistä asumistukea lainmuutoksen johdosta. Siten saimme kohderyhmän rajattua juuri oikeaksi. Lopullisia kohderyhmään sopivia vastaajia oli 203 kappaletta.

Kyselyn mukaan 99 % haki yleistä asumistukea verkkohakemuksella. Tästä voidaan päätellä, että opiskelijat ovat digiaikakauden sukupolvea ja applikaatio voisi olla uusi ja ajankohtainen hakemismuoto yleiseen asumistukeen. Hakijoista 71,9 % tarvitsi apua hakemuksen täyttämässä, mikä kertoo siitä, että tämän hetkisiä verkkohakemuksen kysymyksiä tulisi päivittää huomattavasti. Opiskelijoista 42,9 %:iin oltiin yhteydessä hakemuksen käsittelyn aikana. Kelasta otetaan yhteyttä hakijaan, jos hänen hakemuksessa on jotain epäselvyyksiä, virheellisesti täytettyjä tietoja tai mahdollisesti puuttuvia liitteitä. Kelan ensisijainen yhteydenottotapa ratkaisuvaiheessa on puhelimitse asiakkaaseen. Opiskelijoista kuitenkin vain 14,3 % kertoi vastaavansa aina puhelun, joka tulee 020 -alkuisesta numerosta, jos ei tiedä kuka soittaa. 77,3 % oli ladannut oman pankkinsa mobiilisovelluksen ja yli 70 % oli halukas lataamaan myös Kelan mobiiliapplikaation, mikäli se olisi maksuton. Osa perusteli kieltävän vastauksensa pieneltä ruudulta kaavakkeen vaikealla täyttämällä. Prosenttiluku olisi siis todellisuudessa vielä

korkeampi, jos kyselyssä olisi selvennetty, että tarkoitus ei ole siirtää verkkohakemus pohjaa mobiiliruudulle, vaan luoda kokonaan uusi hakemisen muoto.

2.4 Ratkaisuasiantuntijoiden haastattelu ratkaisutyön haasteista

Halusimme selvittää, mikä opiskelijoiden hakemusten ratkaisemisessa oli haastavinta ja mitkä olivat yleisimmät virheet hakemusten täyttämässä. Toteutimme yleisen asumistuen ratkaisuasiantuntijoille teemahaastattelun 21.-25.9.2017, kun suurin osa opiskelijoiden hakemuksista oli jo käsitelty. Valitsimme haastateltaviksi eri ikäluokkaa olevia, eripituisen uran tehneitä, eri työtehtävissä työskenteleviä ja erilaisissa työsuhteissa olevia. Haastateltavista osa oli aiemmin työskennellyt myös asiakaspalvelussa ja ratkonut opintotuen hakemuksia. Näin ollen saimme näkökulmaa asiantuntijoilta myös opintotuen asumislisän ja yleisen asumistuen hakemusten välille. Lisäksi osa haastateltavista käsitteli syksyn 2017 aikana opiskelijoiden valituksia, oikaisuja, asiantuntijalausuntoja ja liikamaksuja.

Haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista ja kaikki kuusi alun perin suunniteltua haastateltavaa halusivat osallistua. Haastattelu toteutettiin haastateltavien työaikana, Kelan Luolavuoren toimipisteessä, kolmena eri päivänä. Yksi haastatteluista tehtiin ryhmähaastatteluna, johon osallistui kaksi haastattelijaa ja kaksi haastateltavaa samanaikaisesti. Haastattelut kestivät vaihdellen kymmenestä minuutista tuntiin.

Keskustelu haluttiin pitää teemojen alla vapaamuotoisena dialogina, jotta ratkaisuasiantuntijat pääsisivät mahdollisimman monipuolisesti kertomaan mielipiteensä ratkaisutyöskentelystä. Haastattelun kolme teemaa olivat hakemukset, liitteet ja epäselvyydet, sekä applikaatio. Jokaisen teeman alle oli muotoiltu neljä valmista kysymystä, koska halusimme aihepiireihin myös tarkempia vastauksia vapaan keskustelun lisäksi. (Liite 2) Kysymyksien esittämisjärjestyksestä poikettiin satunnaisesti, riippuen haastattelun aikana syntyneestä keskustelun luonteesta.

Kaikki haastattelut nauhoitettiin kahdella matkapuhelimella, jotta keskustelutilanne ei keskeytyisi muistiinpanojen kirjoittamisen vuoksi. Haastattelut litteroitiin myöhemmin Word-tiedostoksi nauhoituksen mukaisesti ja sen jälkeen äänitteet hävitettiin. Haastateltavat olivat tietoisia, ettei tuloksia käsitellessä tulla paljastamaan henkilöiden identiteettiä.

Haastattelun tuloksena esille nousivat toistuvasti tulo- ja ruokakuntakohdan aiheutamat haasteet. Opiskelijoiden on ollut vaikea erottaa, että tuloja seurataan yleisessä asumistuessa reaaliaikaisesti, koska opintotuessa tarkistettiin koko vuoden verotettavat tulot vasta seuraavana kalenterivuonna. Sen lisäksi ruokakunta käsitteenä aiheutti ongelmia hakemuksissa, sillä opiskelijat eivät koe olevansa yhteisen talouden osapuolia esimerkiksi poikaystävän kanssa. Tulot ja ruokakunnan jäsenmäärä vaikuttavat huomattavasti myönnettävän asumistuen määrään, joten virheellisistä päätöksistä aiheutui toistuvia oikaisuja jo annettuihin päätöksiin. Haastattelun tuloksia käsitellään tarkemmin tässä työssä applikaation hakemuspohjan esittelyn yhteydessä.

3 TULOSTEN HYÖDYNTÄMINEN APPLIKAATION SUUNNITTELUSSA

Applikaation ominaisuuksia lähdettiin kehittämään opinnäytetyön tekijöiden omien työkokemusten sekä molempien haastattelujen tulosten pohjalta. Yleistä asumistukea voi tällä hetkellä hakea sähköisesti omassa asiointipalvelussa, lähettämällä postitse paperisen hakemuksen tai asioimalla asiakaspalvelussa suullisen hakemuksen täyttämiseksi. Kyselyyn vastanneista opiskelijoista 99 % täytti hakemuksen sähköisesti verkossa. Sähköinen hakemus koettiin kuitenkin epäselväksi ja pitkäksi lomakkeeksi, jonka täyttäminen oli aikaa vievää ja haastavaa. Opiskelijat toivoivat kyselyssä hakemuksen yksinkertaistamista ja räätälöimistä opiskelijälähtöisemmäksi.

Tulojen seuraaminen ja siitä ilmoittaminen Kelalle on vähän sekavaa. Hakemus on myös paikoin epäselvä ja varsinkin se kohta missä tulee kertoa viimeisimmät tulot ja lähettää palkkalaskelma niin voisi olla selkeämpi. Hakemuksessa voisi siis selkeämmin avata mitä tietoja ja liitteitä tarvitaan. Hakemuksessa ei myöskään muistaakseni ollut vaihtoehtoa ”edellinen” mikä oli hyvin turhauttavaa, jos piti korjata jotain vastauksia mitä ei aluksi ymmärtänyt oikein. – Opiskelija

Yritykset tuovat yhä enemmän palveluitaan mobiililaitteille ja 77,3 % opiskelijoista oli ladannut oman pankkinsa mobiiliapplikaation. Heistä 68,8 % hoitaa päivittäisen asiointinsa pankin kanssa mieluummin puhelimella tai tabletilla kuin tietokoneella. Tästä voidaan päätellä, että jos asiakkaat saadaan ensin lataamaan yrityksen tuottama applikaatio, he todennäköisesti ottavat sen aktiiviseen käyttöön sen jälkeen. Kyselyyn vastanneista opiskelijoista 70,9 % lataisi Kelan applikaation, jos se olisi ilmainen. Suurin osa perusteli kielteisen vastauksensa lomakkeen vaikean täyttämisen pohjalta, tietoturvariskillä tai puhelimen rajallisella muistilla.

Opiskelijat etenki varmasti ja niinku nuoret ylipäättään varmaan tykkäis käyttää paljon enemmänki semmosta. Se oliski hyvä, et olis joku sovellus ja mun mielest se olis ihan tervetullu niinkun kaikkiin etuuksiin. – Ratkaisuasiantuntija

Olisi mahtavaa jos Kela-asioiden hoitamiseen tulisi maksuton mobiiliapplikaatio. – Opiskelija

Mobiilisovellus Kelalle olisi tervetullut uudistus. Tsemppiä oppariin ja toivottavasti tämä realisoituu meille muille mobiilisovelluksena. – Opiskelija

Applikaation hakemus pohja on suunniteltu täysin uudelle, mobiilikäyttöön sopivalle pohjalle. Seuraavissa alaluvuissa esitellään applikaation hakemus pohjaa vertaillen sitä tämän hetkiseen verkkohakemus pohjaan.

3.1 Hakemuksen aloittaminen

Verkkohakemuksessa kysytään, mistä alkaen asiakas haluaa tukea hakea. Samalla sivulla kysytään myös asuntoon muuttopäivää. Sivun yläreunassa näkyy osoitetiedot, jotka hakija on hakemuksen alussa syöttänyt. (Liite 3, Kuva 1.1.)

Applikaatiossa tuen hakeminen alkaa myös kysymyksellä, mistä alkaen hakija haluaa asumistukea hakea. Ruudun alareunassa on inforuutu, jossa kerrotaan, että asumistukea voi hakea aikaisintaan edellisen kuukauden alusta. (Liite 3, Kuva 1.2.) Muuttopäivään liittyvä kysymys on poistettu tältä sivulta ja se kysytään asuntotietojen kanssa samalla ruudulla loogisuuden vuoksi.

3.2 Henkilötiedot

Nykyisessä verkkohakemuksessa hakijan henkilötietoja kysytään kolmessa eri kohdassa. Hakijan tilitiedot kysytään hakemuksen täytön aloitusvaiheessa (Liite 3, Kuva 2.1), opiskelutiedot hakijasta ruokakuntakohdassa (Liite 3, Kuva 2.2) ja yhteystiedot hakemuksen lopussa (Liite 3, Kuva 2.3).

Applikaatiossa hakemuksen täyttäminen alkaa henkilötietoruudulla, johon on koottu kaikki hakijan henkilötiedot. Ruutuun tulee automaattisesti väestötietojärjestelmästä saadut ajantasaiset osoitetiedot, joita ei pysty muokkaamaan. Aiemmin Kelan tiedoissa oleva puhelinnumero, sähköposti ja tilinumero ovat myös valmiina ruuduissa, jotta täyttäminen olisi nopeampaa ja helpompaa. Näitä asiakas pystyy kuitenkin muokkaamaan helposti, jos tiedot eivät ole ajan tasalla. (Liite 3, Kuva 2.4.)

Tilitiedoista ei pyydetä enää BIC-pankkitunnistetta, sillä Kelassa kyseinen tieto saadaan automaattisesti. Maksuosoite ulkomailla -kohta poistettiin kokonaan, sillä tilinumeron alusta näkyvästä FI- kirjainlyhenteestä tiedetään, että tilinumero on suomalainen (Osuuspankki, 2017). Jos maakoodi on eri, voidaan asiaa selvittää tapauskohtaisesti, sillä nämä tilanteet ovat todella harvinaisia. Tässä ruudussa kysytään myös, onko hakija päätoiminen opiskelija ja hänen arvioitu valmistumisajankohtansa. Näin hakemuksen laajuutta saadaan tiivistettyä ja asiakkaan henkilötiedot ovat kaikki samassa ruudussa.

3.3 Asunnon tiedot

Verkkohakemuksessa asiakkaan osoitetiedot laitetaan heti hakemuksen alussa. Hakemus antaa valmiiksi väestötietojärjestelmästä saadut ajantasaiset osoitetiedot automaattisesti. Välilehden otsikko on osoitetiedot, jolloin moni vain vahvistaa osoitteen olevan oikea ja jatkaa hakemusta eteenpäin. Hakemuksessa ei mainita, että kyseiseen kohtaan tulee syöttää osoitetiedot asunnosta, johon tukea aiotaan hakea. (Liite 3, Kuva 3.1.) Ongelma on yleinen opiskelijoilla, koska heillä on usein kesäaikana eri osoite kuin lukukauden aikana.

Kun verkkohakemus saapuu ratkaistavaksi, on siinä helposti virheellinen osoite. Ratkaisuasiantuntija huomaa virheen usein vasta siinä kohtaa, kun hän katsoo vuokrasopimuksen olevan eri asuntoon, mitä asiakas on osoitteeksi ilmoittanut. Vuokrasopimuksen perusteella ei aina kuitenkaan pystytä syöttämään kaikkia asumistuen myöntämiseksi vaadittavia osoitetietoja suoraan, sillä varsinkin yksityisten vuokranantajien tekemissä sopimuksissa on harvemmin osoitetta kokonaisuudessaan. Jo pelkkä asunnon numeron tai rapun kirjaimen puuttuminen vaikeuttaa hakemuksen ratkaisua, sillä asunnon täydellinen osoite pitää olla tiedossa, jotta asunto pystytään löytämään asunto- ja huoneistotietorekisteristä.

Verkkohakemuksessa kysytään asumismuoto monivalintana. Jos asiakas valitsee asumismuodoksi vuokra-asunnon, tulee valita myös vuokranantaja alavetovalikosta. Valikosta löytyy Kelan sähköisen vuokranantajakyselyn vuokranantajat. (Liite 3, Kuva 3.2.) Näiltä vuokranantajilta Kela saa automaattisesti vuokrasopimuksen sähköisenä, joten hakemus ei enää pyydä vuokrasopimusta liitteeksi. Jos asiakas ei löydä vuokranantajaansa listasta, tulisi hänen valita kohta ”Muu vuokranantaja”. Vastausvaihtoehto on samassa luettelossa aakkosjärjestyksessä muiden vuokranantajien kanssa.

Tässä kohtaa ilmenee usein sellainen ongelma, että asiakas ei huomaa vaihtoehtoa. Hän valitsee jonkun satunnaisen vuokranantajan listasta ja kirjoittaa lisätietokohtaan, ettei hänen vuokranantajaansa löytynyt listalta. Tämä virheellinen valinta aiheuttaa sen, ettei verkkohakemus osaa pyytää vuokrasopimusta automaattisesti hakemuksen lopuksi. Asiakas luulee, ettei hänen tarvitse toimittaa liitteitä, vaikka todellisuudessa häneltä tullaan myöhemmin pyytämään vuokrasopimus hakemuksen ratkaisemiseksi.

Applikaatiossa asiakasta pyydetään selkeästi täyttämään osoitetiedot asunnosta, johon hän aikoo tukea hakea. Osoitetta ei anneta väestötietojärjestelmästä valmiiksi, jotta verkkohakemuksen aiheuttama ongelma vältettäisiin. Lisäksi kohtaan on eritelty erikseen myös kadun ja rapun numero, jotta osoitetiedot asunnosta saadaan kokonaisuudessaan. (Liite 3, Kuva 3.3.)

Applikaatiossa asumismuoto ilmoitetaan samoin kuin verkkohakemuksessa eli asiakas valitsee asumismuodon monivalikosta, jossa vaihtoehdot on annettu valmiiksi. Vuokranantajat löytyvät myös alasetoalistasta. Tähän kohtaan on lisätty suoraan vaihtoehto, ettei vuokranantajaa löydy listasta. Asiakas näkee vaihtoehdon jo ennen kuin avaa alasetoalistikon. Hän tietää etukäteen, ettei ole pakko valita jotain vuokranantajaa väkisin listalta, jos oikeaa vaihtoehtoa ei siellä ole. (Liite 3, Kuva 3.3.)

Opiskelijat asuvat usein soluasunnoissa. Tämä tieto on Kelan kannalta olennainen, koska se auttaa ruokakunnan määrittelemisessä. Jos ratkaisuasiantuntija tietää, että asunto on soluasunto, ei hänen tarvitse miettiä muita asunnontiedoissa näkyviä asukkaita. Ratkaisuasiantuntijoiden haastattelun perusteella soluasunnot ja niiden epämääräiset vuokrasopimukset aiheuttivat hankaluuksia hakemusten ratkaisemisessa. Asiakas ilmoittaa, että hän on ainoa ruokakunnan jäsen, kun taas Kelan tiedoissa näkyy useampi asukas. Nykyinen verkkohakemus ei kysy soluasunnosta mitään, joten applikaatioon on lisätty vaihtoehto asuntotietoruutuun, jossa asiakas rastittaa ruudun, onko asunto soluasunto vai ei. (Liite 3, Kuva 3.3.)

3.4 Asunnossa asuvat henkilöt

Ratkaisuasiantuntijoiden haastattelun perusteella ruokakunta-kohdassa oli huomattavasti virheitä ja se aiheutti ongelmia hakemusten ratkaisemisessa. Verkkohakemus pyytää tällä hetkellä syöttämään ruokakuntaan kuuluvien henkilöiden tiedot (Liite 3, kuva 4.1 ja 4.2). Opiskelijat eivät tässä kohtaa välttämättä syötä asunnossa asuvien henkilöiden tietoja ruutuun, sillä he eivät koe kuuluvansa samaan ruokakuntaan esim. seurakuntansa kanssa. Aiempi hakemus pohja antoi ratkaisuasiantuntijoille käsityksen, että henkilö on ainoa, joka asuu tai tulee asumaan asunnossa.

Nuoret ei tiedä mikä on ruokakunta. Et oli äidin ja isän ruokakunta ja nyt on tämän poikaystävän kans minkä kans mä nyt täs vaa asustelen ehkä seuraavan vuoden ni ei se oo avopuoliso eikä se oo mies. Se on vaa yks kamu kenen kans asutaan.
– Ratkaisuasiantuntija

Nii no se olis ainaki hyvä jotenki et sinne olis pakko kirjata ne kaikki asunnos asuvat henkilöt. Ku nyt se kysyy vaan niinku ruokakuntaan kuuluvat. Ja sillon he niinku kokee et se ei kuulu ruokakuntaan ni se ei laita sitä. – Ratkaisuasiantuntija

Todellisuudessa hakija ja hänen serkkunsa saattavat kuulua samaan ruokakuntaan, jos heillä on yhteinen vuokrasopimus tai jos he ovat yhteisvastuussa vuokranmaksusta. Tilanteessa, jossa toinen on päävuokralainen tai omistaa asunnon ja toiselle on tehty alivuokraussopimus, ovat serkkuset taas eri ruokakuntaa. Jos kuitenkin päävuokraussopimus on yhteinen, ei alivuokraussopimukseenkaan avulla voida erottaa ruokakuntia, ennen kuin päävuokraussopimus on muutettu vain toisen nimiin. Tilanteita on monia erilaisia ja ruokakunta-määrite on monelle hakijalle epäselvä.

Hankaluuksia ruokakunnan suhteen, edelleen asia selvittelyssä.
– Opiskelija

Avopuolisoajatus on aivan naurettava. Parhaista kavereista, siskoista ja veljistä tehdään avopuolisoita. – Opiskelija

Hakijoiden on vaikea ymmärtää, että samaan ruokakuntaan kuuluminen ei tarkoita aina avoliittoa. Esimerkiksi jos on kolme yhdessä asuvaa ystävää, joilla on kaikilla omat vuokrasopimukset asuntoon ilman yhteisvastuuehtoa, saavat he todennäköisesti omat tuet, omien henkilökohtaisten tulojensa perusteella. Naapurissa saattaa asua toiset kolme ystävää, jotka ovat tehneet yhteisen vuokrasopimuksen. He eivät silloin saa omia tukia, koska ovat vuokranmaksusta vastuussa yhdessä, jolloin asumistuki on myös yhteinen ja siihen vaikuttavat jokaisen ruokakunnan jäsenten tulot yhteisesti. Tällöin on kyse yhteisöruokakunnasta, ei avoliitosta.

Verkkohakemuspohjassa on suora väite ”Asun avoliitossa” ja siihen tulee vastata kyllä tai ei ja sen perusteella täyttää avopuolison tiedot (Liite 3, Kuva 4.1). Koska opiskelijat eivät miellä poikaystävän kanssa asumista avoliitoksi, he vastaavat tähän usein ”ei”. Avoliittokäsitys on muutenkin vieraampi nuorille pareille. Suomen lainsäädännön mukaan avoliitosta voidaan puhua vasta viiden vuoden yhteiselon jälkeen. (26/2011, § 3) Kelan ohjeistuksen mukaan kaksi henkilöä voidaan tulkita avoliittoon jo muuttopäivästä alkaen.

Koska verkkohakemus toimii ohjelmoidusti ja seuraavat kysymykset räätälöityvät sen perusteella, mitä hakija on aiemmin vastannut, tulee koko hakemuksesta helposti virheellinen yhden väärän vastauksen vuoksi. Esimerkiksi edellä mainitussa tilanteessa, jossa hakija ilmoittaa, ettei asu avoliitossa, yksi virheellinen vastaus johtaa useampaan lisäselvityspyyntöön. Ratkaisuasiantuntija pyytää ensin selvitystä, kuka on toinen henkilö, joka asunnossa asuu tai tulee vuokrasopimuksen perusteella asumaan. Sen jälkeen hakijan tulee selvittää, mikä on heidän suhteensa toisiinsa. Kun hakija on selvittänyt

kyseessä olevan poikaystävä, pyydetään tämän tulotiedot. Riittävien tulotietojen ja liitteiden jälkeen voidaan tuki myöntää. Hakijan poikaystävä on kuitenkin saattanut laittaa myös oman hakemuksensa vireille tässä välissä, jolloin häneltä kysytään myös näkökulma asiaan ennen etuuden myöntämistä ja näin ollen hakemuksen käsittelyaika venyy, koska yhden kysymyksen väärinymmärtäminen on aiheuttanut monta lisäselvityspyyntöä.

Applikaatiossa syötetään kaikkien asunnossa asuvien henkilöiden tiedot, ruokakunnan tietojen sijaan (Liite 3, Kuva 4.3). Uudella kysymyksen asettelulla pyritään saamaan selkeämmän kokonaiskuvan asunnossa asuvista asukkaista. Asunnossa asuvat henkilöt ja ruokakuntaan kuuluvat henkilöt ovat eri asioita ja ruokakunnan jäsenmäärä vaikuttaa huomattavasti myönnettävän tuen suuruuteen.

Hakemukseen täytetään lukumäärä, montako henkilöä asunnossa asuu ja sen perusteella hakemus pyytää tarkemmat tiedot jokaisesta asukkaasta erikseen lisäruudulla (Liite 3, Kuva 4.4). Asiakas antaa kaiken hänellä olevan tiedon muista asukkaista ja sen perusteella ratkaisuasiantuntijat voivat määrittellä, kuuluvatko kyseiset henkilöt samaan ruokakuntaan. Kohdasta ei pääse eteenpäin, ennen kuin asunnossa asuvien lukumäärä vastaa syötettyjen henkilötietojen määrää. Soluasuntoja varten on annettu vaihtoehdoksi myös kohta ”En tunne muita asunnossa asuvia henkilöitä.”, jolloin tietoja muista asukkaista ei voida vaatia.

3.5 Asumiskustannukset

Verkkohakemuksessa kaikki asumiskustannukset täytetään samalla välilehdellä. Asumiskustannuksista kysytään eri muodoissa. Vedestä ja sähköstä kysytään kysymysmuodossa ja lämmityksestä toteavassa muodossa. Koska kysymykset ovat peräkkäin, on kysymyksiä asettelu hieman harhaanjohtava. Verkkohakemuksessa toteamus lämmityskustannusten osalta on aseteltu muotoon ”Erilliset lämmityskustannukset”. Hakijat vastaavat tähän usein kyllä, tarkoittaen esimerkiksi kylpyhuoneen lattialämmitystä, joka kohdistuu vain osaan asunnosta. Asumistuessa lämmityskustannukset huomioidaan asumismenoina vain, jos asukas vastaa niistä koko asunnon osalta. (Liite 3, Kuva 5.1.)

Jos vuokraan sisältyy sähkö, verkkohakemus pyytää hakijaa täyttämään asunnon pinta-alan sähkövähennyksen laskemiseksi. Pinta-alan arviointi on aiheuttanut hankaluuksia etenkin osa-asunnoissa ja sähkövähennyksellä on suora vaikutus tuen määrään. Jos

hakija ilmoittaa verkkohakemuksessa asuvansa osa-asunnossa ja sähkön kuuluvan vuokraan, tulee hänen ilmoittaa omassa käytössään oleva pinta-ala. Hakijakunta vastaa usein tähän esimerkiksi 10 neliometriä, joka on hänen makuuhuoneensa pinta-ala. Todellisuudessa hakija vastaa sähköstä myös asunnon muissa tiloissa yhteisesti muiden vuokralaisten kanssa.

Verkkohakemus kysyy yleisellä tasolla onko ruokakunnalla asuntolainaa. Osalla hakijoista saattaa olla asuntolainaa asuntoon, jota he vuokraavat tai vapaa-ajan asuntoon. Silloin he saattavat vastat kysymykseen kyllä, koska heillä on asuntolainaa, mutta ei kuitenkaan asuntoon, johon tukea haetaan. Asumistuessa lainan rahoitusmenot huomioidaan asumismenoiksi vain asunnon osalta, johon tukea haetaan. Verkkohakemus siis pyytää turhaan liitteeksi selvitystä asuntolainasta ja asiakas saattaa ihmetellä, miksei hänen toimittamiaan lainatietoja ole hyväksytty asumismenoiksi.

Applikaatiossa kaikki asunnon kustannustiedot kysytään samalla ruudulla. Ruudusta on tehty visuaalinen lisäämällä havainnollisia kuvakkeita kysymysten ympärille. Selkeyttämisen vuoksi kaikki kysymykset on kysymysmuodossa veden, sähkön ja lämmityskustannusten osalta. Kysymyksen ymmärtäminen on helpompaa, kun ne etenevät loogisesti ja samassa muodossa. (Liite 3, Kuva 5.2.)

Applikaatiossa lämmityskustannusten kysymys on tarkennettu muotoon ”Sisältyykö ilmoittamaasi vuokran määrään huoneiston lämmitys”. Tarkentamalla lämmityskysymystä uskomme hakijoiden ymmärtävän paremmin, että lämmityksellä tarkoitetaan koko huoneiston lämmitystä.

Sähkövähennyksen osalta pinta-alaan liittyvä kysymys on poistettu kokonaan. Kela saa virallisen tiedon pinta-alasta asunto- ja huoneistorekisterikeskuksen tiedoista, jotka tulee hakemusta ratkaistaessa tarkistaa joka tapauksessa. Koska applikaatio pyytää asunnossa asuvien henkilöiden määrän, voitaisiin hakemuksissa ratkaista osa-asuntojen osalta henkilökohtainen pinta-ala jakamalla asunto- ja huoneistorekisterikeskuksen tiedoista saatu pinta-ala asukkaiden lukumäärällä.

Asumiskustannusruutu on suunniteltu muokkautumaan sen perusteella, mitä aiempiin kysymyksiin on vastattu. Jos asumismuodoksi valitaan jokin muu kuin vuokra-asunto, kysyy hakemus ”Onko ruokakunnalla asuntolainaa kyseiseen asuntoon?”. Kysymyksen tarkentamisella pyritään karsimaan ylimääräiset lainailmoitukset pois sijoitus- ja vapaa-ajan asuntojen osalta. Kuten verkkohakemuksin, tulee applikaatio pyytämään liitteitä lainan osalta muuten turhaan. Lisäksi tähän kohtaan syötetään alivuokralaisten

maksama vuokran määrä, mikäli alivuokralaisia on ilmoitettu asunnossa asuviksi aiemmin.

3.6 Asumistuen maksutiedot

Yleisen asumistuen saa halutessaan maksuun myös vuokranantajalle. Verkkohakemuksessa kysytään heti hakemuksen alkuvaiheessa, kenelle asiakas haluaa asumistuen maksettavan. Kysymykseen vastataan erikseen takautuvan tuen osalta samalla välilehdellä. (Liite 3, Kuva 6.1.) Jos asiakas haluaa asumistuen maksuun vuokranantajalle, eikä hänen vuokranantajaansa löydy Kelan sähköisestä vuokrasopimuskyselystä, joutuu hän syöttämään vuokranantajan tiedot itse. Jos hän haluaa myös takautuvan tuen vuokranantajalle, pyytää verkkolomake samat tiedot kahteen kertaan (Liite 3, Kuva 6.2).

Vuokranantajalle tehdyissä maksuissa on usein ongelmia, jos kyseiselle vuokranantajalle ei ole aiemmin ollut asumistukia maksussa. Tällöin vuokranantajalta kysytään ensisijaisesti puhelimitse lupa hänen tietojensa lisäämiseen Kelan rekistereihin. Tiedot saadaan puhelimesta heti vuokranantajalta ja asumistuki voidaan laittaa suoraan maksuun vuokranantajalle asiakkaan päätöstä tehdessä, eikä jälkepäin tarvitse enää tehdä muutoksia etuuden maksutietoihin. Verkkohakemus pyytää kuitenkin vain vuokranantajan nimeä, vaikka puhelinnumero on välttämätön asian ratkaisemiseksi. Vuokrasopimuksistakaan ei aina näe vuokranantajan puhelinnumeroa.

Applikaatiossa asumistuen maksutiedot kysytään vasta asuntotietojen jälkeen. Tämä ruutu ei aukea, jos asumistukea haetaan johonkin muuhun kuin vuokra-asuntoon, koska muita maksunsaaja-vaihtoehtoja ei silloin ole kuin hakija itse. Näin hakemusta saadaan tiivistettyä. Poikkeustapauksessa asumistuki on mahdollista saada maksuun omistus- ja asumisoikeusasunnoissa myös taloyhtiölle, mutta tällöin tarvitaan erillinen valtakirja ja lisätoimenpiteitä, joten hakijan oletetaan ottavan itse yhteyttä Kelaan.

Ruudussa asiakas valitsee, maksetaanko asumistuki hakijalle vai vuokranantajalle. Applikaatiossa ruutuun nousee automaattisesti hakijan aiemmat tilitiedot, mutta ne ovat muokattavissa, jos asumistuen haluaa maksuun eri tilille. Lisäksi jos vuokranantaja on valittu edellisellä sivulla alasetoalikoista, nousee sama vuokranantaja automaattisesti tähän kohtaan. Vuokranantajan tietoja voi myös muuttaa muokkaustoiminnon avulla. (liite 3, Kuva 6.3.) Näin pyritään helpottamaan asiakkaan täyttöprosessia antamalla

oikeaksi oletetut tiedot valmiiksi ja hakija pääsee jatkamaan suoraan seuraavaan kohtaan.

Yksinkertaistimme vuokranantajan tietojen syöttämistä huomattavasti. Vuokranantajan tiedot -ruutu aukeaa maksutietoruudun päälle. Hakijalta kysytään vuokranantajan nimi, puhelinnumero, vuokranmaksun IBAN-tilinumero ja viitenumero. (Liite 3, Kuva 6.4.) BIC-pankkitunnistetta ja ulkomaan maksuyhteyttä vuokranantajan osalta ei tässä kohtaa pyydetä hakemuksen yksinkertaistamiseksi. Perustelut niiden tarpeettomuudelle ovat samat kuin kohdassa 3.1. hakijan osalta. Applikaatio on suunniteltu niin, että kerran syötetyt tiedot täyttyvät myös takautuvan tuen maksun kohtaan. Niitä pystyy kuitenkin halutessaan helposti muokkaamaan.

3.7 Hakijan Kela-etuudet

Verkkohakemuksessa kerrotaan asiakkaalla maksussa olevat Kela-etuudet, jotka vaikuttavat asumistuen määrään. Tätä kohtaa ei voi muokata, vaikka tieto olisi virheellinen. (Liite 3, Kuva 7.1.) Tässä on tullut tilanteita vastaan, jossa esimerkiksi työttömyys-turva on ollut maksussa, kun hakija on hakenut asumistukea ennakoon esimerkiksi heinäkuussa. Opintojen alkaessa syksyllä etuus ei kuitenkaan ole enää maksussa, jolloin asiakas ei pysty kommentoimaan asiaa, kuin vasta lisätietokohdassa hakemuksen lopuksi. Hakemusta ratkaistaessa kuluu aikaa hakemuksen virheellisten tietojen korjaukseen ja selvittämiseen. Lisäksi ennakoon haetusta asumistuesta ei välttämättä ilmene, aikooko hakija hakea esimerkiksi opintotukea opintojen alkaessa, ellei hän muista ilmoittaa siitä tulo-kohdassa, jossa verkkohakemus pyytää asiakasta halutessaan kerto-
maan seuraavan 12 kuukauden aikana tapahtuvista tulojen muutoksista.

Applikaatiossa hakijan etuudet -näytölle nousevat automaattisesti Kelan myöntämät, maksussa olevat etuudet. Lisäsimme tähän kohtaan rastin, jonka laittamalla voi ilmoittaa, ettei saa kyseistä etuutta enää asumistuen hakuajasta alkaen. Lisäsimme kohtaan myös ominaisuuden, jolla voi ilmoittaa muista Kela-etuuksista, joita aikoo hakea myöhemmin tai jos on hakenut jo etuutta, josta ei ole saanut vielä päätöstä. (Liite 3, Kuva 7.2.) Asiakkaan tuloihin liittyen saatetaan saada arvokasta tietoa tällä kysymyksellä, sillä esimerkiksi mahdollinen asepalvelus ja sen aiheuttama tulottomuus tulee tässä kohtaa ilmi ja se osataan ottaa huomioon etuutta myönnettäessä, esimerkiksi keskiarvotulon laskennassa.

3.8 Hakijan tulot

Kyselyyn vastanneista opiskelijoista 92,1 % kertoi tulokohdan aiheuttaneen vaikeuksia hakemuksen täyttämässä. Tulot vaihtelevat opiskelijoilla muuta hakijakuntaa huomattavasti useammin ja ovat hakemuksia ratkaistaessakin usein suurin ongelma.

Tulo-osio oltiin tehty liian vaikeaksi, mielestäni ansiotulovähennyskohta oli epäselvä. – Opiskelija

Toivoisin, että epäsäännöllisten tulojen ilmoittaminen olisi helpompaa ja nopeampaa. – Opiskelija

Ku ne ei tajuu miten ne tulot kuuluu siihen laittaa ja sit se on varmaa vähän huonosti sanottu siin hakemukses kai kun sä teet sitä hakemusta. – Ratkaisuasiantuntija

Verkkohakemuksessa kaikki tulot ilmoitetaan samalla sivulla. Summat ilmoitetaan muodossa €/kk, mutta esimerkiksi apurahasta ei ilmoiteta määrää ja työttömyyskassan maksama työttömyyspäiväraha ilmoitetaan päiväkohtaisena. Osa kohdista vaatii myös aikavälin syöttämisen ja osa ei. Verkkohakemuksen pohjassa ei ole loogista yhteneväisyyttä ja se näyttää jo tyhjänä epäselvältä ja pitkältä. (Liite 3, Kuva 8.1 ja 8.2.) Esimerkiksi palkkatietoja syötettäessä hakijat laittavat usein aikaväliksi joko koko kalenterivuoden tai sen ajanjakson, jonka ovat olleet töissä. Vaikka kuitenkin €/kk -kohdassa olisi syötetty vain yhden kuukauden palkkatiedot. Lomakkeen kohdat eivät tue toisiaan ja hakijat eivät ymmärrä, mitä ajanjaksoa ja summaa heiltä kysytään.

Opiskelijoiden suurin virhe oli ratkaisuasiantuntijoiden haastattelun perusteella palkkatulo-kohdassa. Tässä kohtaa opiskelijat usein laskivat itse, mitä he voisivat saada vuodessa keskimääräisesti palkkaa, lisäsivät siihen vielä opintorahan ja tekivät jopa ansiotulovähennykset siitä. Jos ratkaisuasiantuntija syöttää opiskelijan palkka-arvioksi kyseisen luvun esimerkiksi 1.9.2017 alkaen ja opiskelija onkin ansainnut palkkansa kesällä eikä hänellä ole enää töitä syyskuussa, laskelma vääristyy. Todellisuudessa hakija saisi täyden asumistuen opiskeluajalle. Lisäksi ohjelma tekee opiskelijan laskemasta luvusta automaattisesti uudelleen ansiotulovähennyksen. Opintoraha ei myöskään ole ansiotulovähennyskelpoinen tulo, joten sitä ei voi laittaa palkkatulon kanssa, sillä se on Kelan maksama etuus ja tulee päätökseen automaattisesti.

Keikkatöitä ja kesätöitä tekevänä tuntui tosi vaikealta arvioida omia tuloja. Kesällä tienaan kohtuullisesti, mutta koulun aikana 0-200 €/kk, ja sekin vaihtelee sen mukaan, paljonko keikkatöitä on tarjolla. – Opiskelija

Kyseisen esimerkin tapauksessa opiskelija olisi oikeutettu asumistukeen ilman oma-vastuuosuutta, sillä ansiotulovähennys on kuukaudessa 300 €, joten palkkatuloksi jää 0€/kk opiskelujen ohelle, vaikka hän tienaisi 200 €/kk. Jos hän on kuitenkin laskenut alkuvuoden ja kesän tulot ja lisännyt siihen vielä opintorahan ja ilmoittanut palkkansa sen perusteella, saattaa hänen tukensa olla väärin perustein maksussa liian alhaisena. Opiskelijoiden oli vaikea ymmärtää, että vain niillä tuloilla on merkitystä, jotka saadaan asumistuen myöntöajankohdan jälkeen. Opintotuessa katsotaan aina vuotuisia tuloja, joten väärinymmärrys on ymmärrettävä.

Lisäsimme applikaatioon pikavinkit tulojen täyttämiseen. Ne aukeavat automaattisesti ennen kuin hakija pääsee syöttämään tulojaan. Ruudusta pääsee eteenpäin painamalla seuraava, eikä ruutuun tarvitse täyttää mitään. Kokosimme ruudulle lyhyesti haastattelujen perusteella vastauksia ja neuvoja yleisimpiin ongelmatilanteisiin. (Liite 3, Kuva 8.3.)

1. Arvioi kaikki tulosi bruttona.
2. Me laskemme tarvittaessa keskiarvotulon ja teemme ansiotulovähennyksen.
3. Työnteon ajankohdalla on merkitystä, ei palkanmaksun.
4. Arvioi tulosi (tähän päivämäärä, josta alkaen hakija hakee asumistukea) alkaen, unohda menneet.
5. Asumistukeen voi hakea myöhemmin tarkistamista, jos tulot poikkeavat arvioidusta.

Applikaatiota suunniteltaessa pyrimme kiinnittämään erityistä huomiota tulojen ilmoittamisen suunnitteluun. Selkeytimme kohtaa jakamalla sen kahdelle ruudulle. Kirjoitimme ruudun otsikon alle täsmennykseksi pohjustuskysymyksen, ”Saatko 1.9.2017 alkaen”, johon tulee päivämäärä, josta alkaen hakija on ilmoittanut asumistukea hakevansa. Laitoimme tulokysymykset sen alle kyllä/ei muotoon. Näin ruudusta tuli selkeämpi ja yksinkertaisempi. (Liite 3, Kuva 8.4 ja 8.5.) Jos asiakas vastaa kysymykseen ”kyllä”, aukeaa hänelle heti ruudun päälle uusi pienempi ruutu, jossa kysytään tarkemmat tiedot tulosta (Liite 3, Kuva 8.6). Kysymykset on muotoiltu tarkemmin kuin verkkohakemuksessa, jossa tulot täytettiin yleisellä tasolla.

Voisi olla tarkemmin muotoiltuja kysymyksiä esim. tuloista ja koko hakemus tuntui siltä, että opiskelija-hakijoita ei ole ajateltu. Voisi vähän räätälöidä opiskelijoillekin sopivammiksi kysymyksiä. – Opiskelija

Tulojen syöttämisen pitäisi olla helpompaa applikaatiossa, sillä hakija ei näe edes muita tulo-ruutuja, ellei vastaa kysymykseen ”kyllä”. Lisäksi tarkemmat kysymykset on suunniteltu.

niteltu helpommin täytettäväksi ja antamaan ratkaisuasiantuntijoille kokonaisvaltaiseman kuvan hakijan tilanteesta (Liite 3, Kuvat 8.6-8.15). Kun hakija on täyttänyt tarkemat tiedot tulokohtaisesti, voi hän tallentaa ruudun tiedot ja palata takaisin kyllä/ei -kysymysten pariin. Tuloruudun ulkoasu muuttuu hieman vastatun kysymyksen osalta. Hakija pääsee muokkaamaan antamia tulotietoja muokkauspainikkeesta. Molemmat tulosivut toimivat samalla tavalla, selkeyden vuoksi ne on kuitenkin jaettu kahteen eri ruutuun.

Ku opiskelijat haki, ni jotkut niistä ei ilmoittanu kesätyön tuloista. Ni vasta sit myöhemmin et hei mul onki, oliko niinku kesätuloi, ni piti mennä oikasemaan koska ne tulot piti ottaa huomioon. – Ratkaisuasiantuntija

Asumistukea voi hakea takautuvasti edellisen kalenterikuukauden alusta. Hakemuksia ratkaistaessa ilmeni myös tilanteita, jossa hakija haki asumistukea elokuusta alkaen, mutta jätti hakemuksensa vasta syyskuussa. Silloin osa hakijoista ilmoitti tulokseen 0 €/kk, koska ei ollut enää töissä, vaikka todellisuudessa elokuussa saattoi olla ollut vielä kesätyössä. Lisäsimme tulokohtaan kysymyksen kesätyöstä, johon hakija laittaa rastin, jos on ollut kesätyössä edellisenä kesänä. Jos kyseinen kohta on rastitettu, pyytää hakemus automaattisesti liitteeksi työtodistuksen ja kesätyön viimeisimmän palkkalaskelman. Silloin hakemus on valmis ratkottavaksi jo saapuessaan ja lisäselvityspyynnöiltä vällytään.

Tilanteessa, jossa opiskelijalle lasketaan keskiarvotulo koko vuodelle ja hänen arvioidaan jatkavan opiskeluaan seuraavana syksynä, huomioidaan hänelle sama kesätyötulon määrä tulevalle kesälle, kuin hän on aiempina ansainnut. Jotkut opiskelijat saattavat hakea asumistukea myös kesken lukuvuoden. Jos opiskelija on peruuttanut etukäteen opintotuen tukikuukausia tai tuloissa tapahtuu lähitulevaisuudessa muita muutoksia myöntöajankohdan jälkeen, keskiarvotulo saatetaan joutua laskemaan myös esimerkiksi 1.12.2017–30.11.2018. Tällöin usein opiskelija saattaa ilmoittaa tulokseen 0 €/kk 1.12.2017 alkaen. Keskiarvotuloon pitäisi tässä tilanteessa kuitenkin huomioida kesän 2017 kesätyötulo kesälle 2018, jos opinnot jatkuvat syksyllä 2018.

Tulojen vaikutus asumistukeen oli mielestäni hieman vaikeaselkoisesti selitetty. Minulle oli aluksi hieman epäselvää, miten esimerkiksi kesätyötulot vaikuttavat ja miten jatkuva/keskiarvotulo menevät. – Opiskelija

Kysymys kesätöistä saattaa ihmetyttää hakijoita, varsinkin kesken lukuvuoden tehtävissä hakemuksissa, joten lisäsimme tähän kohtaan kysymyksen viereen infopallukan, jota painamalla aukeaa lyhyt selvennys asiasta (Liite 3, Kuva 8.16). Tämä

selkeyttää myös päätöksen saanutta opiskelijaa tulojen laskennasta, kun hän on jo hakemusvaiheessa sisäistänyt kesätyötulon vaikutuksen.

3.9 Lisätietoruudut

Verkkohakemusohjassa hakija voi täyttää lopuksi lisätietoa vapaasti hakemukseen liittyen, kun hakemus on valmis (Liite 3, Kuva 9.1). Näihin kohtiin harvemmin muistetaan kirjoittaa enää mitään, koska hakemus halutaan saada lähetetyksi. Ratkaisuasiantuntijoiden haastattelussa ilmeni, että lisätietokohdista saadaan usein hyödyllistä tietoa, jos niihin joku on jotain kirjoittanut.

Lisäsimme lisätietokohtia asumis- ja tulotietojen jälkeen sekä mahdollisuuden antaa lisätietoa koko hakemukseen liittyen vielä lopuksi (Liite 3, Kuva 9.2-9.4). Usein epäselvät kohdat ovat mielessä paremmin heti hakemusta täytettäessä ja lisätietoja tulee todennäköisemmin kirjoitettua. Hakemusta pystyy myös jatkamaan niin sanotusti puhtaalta pöydältä, kun edellinen aihealue on kokonaan käsitelty, eikä epäselvyyksiä täyttämistä jäänyt odottamaan hakemuksen valmistumista. Lisätietoruutujen sisälle on kirjoitettu asiakkaalle malliksi, minkä tyyppistä tietoa ruutuun olisi hyvä kirjoittaa. Esimerkiksi tiedossa olevia tuloissa tapahtuvia muutoksia. Näin hakijaa kannustetaan kertomaan lisätietoa hakemukseen liittyen, jotta hakemuksen ratkaiseminen olisi sujuvampaa.

3.10 Liitteet

Kyselyssä 20,7 % opiskelijoista vastasi liitteiden toimittamisen olleen hankalaa ja 25,6 %: lta pyydettiin lisää liitteitä jo toimitettujen liitteiden lisäksi. Nykyisessä verkkohakemuksessa asiakkaalta kysytään kesken hakemuksen täytön liitteisiin liittyviä kysymyksiä. Esimerkiksi palkkatulotiedon alla on ruutu, joka rastitetaan, jos on toimittanut palkkalaskelman viimeisimmän kuukauden palkasta Kelaan. Muussa tapauksessa hakemus pyytää lopuksi palkkalaskelmaa. Hakija ei välttämättä ymmärrä, että kysymys liittyy liitteiden toimitukseen.

Kun hakija pääsee verkkohakemuksessa yhteenveto-kohtaan, lukee keskellä lomaketta teksti, jossa kerrotaan mitä liitteitä hakemuksen ratkaisemiseksi tarvitaan ja mihin mennessä (Liite 3, Kuva 10.1). Kohtaa ei ole korostettu mitenkään ja se jää monelta huomaamatta muun tekstin seasta. Usein kun hakijoille soittaa pyytääkseen liitettä, eivät he ole edes tietoisia, että liitettä on jo hakemuksessa pyydetty.

Usein asiakas täyttää verkkohakemuksen ja hänellä ei ole kuvaa tai skannausta tarvittavasta liitteestä valmiiksi tietokoneella. Asiakas voi silloin toimittaa liitteen myöhemmin. Liitteiden toimitus unohtuu helposti, kun hakemuksen sulkee ja muistutusta liitteiden toimittamisesta ei tule. Jos liitteitä ei saada määräpäivään mennessä, hakemus hylätään. 5,4 % opiskelijoista kertoi saaneensa hylätyn päätöksen puuttuvien liitteiden tai lisäselvitysten vuoksi.

Applikaation suunnittelussa kiinnitimme erityistä huomiota liitteiden toimitukseen. Kun asiakas saa hakemuksen täytettyä, pääsee hän siirtymään näytöllä liitteiden toimitusvaiheeseen. Ruutuun ilmestyy teksti, jossa kerrotaan, mikä liite asiakkaalta tarvitaan hakemuksen ratkaisemiseksi ja mitä liitteestä tulee ilmetä. (Liite 3, Kuva 10.2)

Liitteiden toimittamisen tulisi hoitua myös kätevästi, jotta liitteitä ei tarvitsisi skannata esimerkiksi ensin koneelle ja sieltä pilvipalvelun kautta kännykkään.
– Opiskelija

Liitteiden toimitusruudulle on lisätty mahdollisuus ottaa kuva liitteestä tai liittää haluttu kuva puhelimen tiedostoista (Liite 3, Kuva 10.3). Kun liitteiden toimitus on tehty mahdollisimman nopeaksi ja helpoksi, liittävät asiakkaat ne myös todennäköisemmin heti hakemuksen lähettämisen yhteydessä. Tämän ominaisuuden myötä asiakkaalla on mahdollisuus toimittaa liitteet helpommin jo hakemuksen täyttämisen yhteydessä.

Liitteiden toimitus -ruudulla asiakkaalle annetaan vaihtoehdoksi rastittaa, että on jo toimittanut kyseisen liitteen aikaisemmin Kelaan (Liite 3, Kuva 10.4). Näin kysymys on loogisemmassa paikassa ja asiakas ymmärtää miksi asiaa kysytään. Jos hän rastittaa ruudun, ilmoittaa applikaatio, ettei liitettä tarvitse toimittaa uudelleen (Liite 3, Kuva 10.5). Jokainen liite pyydetään erillisellä ruudulla, jotta ruutu pysyy selkeänä.

3.11 Hakemuksen yhteenveto ja lähetys

Verkkohakemuksessa hakemuksen yhteenveto aukeaa automaattisesti ruudulle ja siitä asiakas näkee täyttämänsä tiedot. Yhteenvedossa kerrotaan myös tarvittavista liitteistä. Hakija vahvistaa tiedot oikeaksi rastittamalla ruudun ja hakemus lähtee ratkottavaksi Kelaan. (Liite 3, Kuvat 11.1-11.4.)

Applikaation viimeisessä ruudussa hakijan tulee vakuuttaa antamansa tiedot oikeiksi. Lisäksi ruudussa kerrotaan liitteiden toimituksen määräpäivä ja hakemuksen hylkäyksestä, jos liitteitä ei toimita. (Liite 3, Kuva 11.6.) Molemmat ruudut tulee rastittaa,

jotta pääsee jatkamaan. Tällä varmistetaan, että asiakas on lukenut molemmat kohdat läpi ja on tietoinen myös liitteiden toimituksesta.

Yhteenveto ei aukea automaattisesti ruudulle, koska haastattelun perusteella monikaan ei sitä enää lukenut. Yhteenvedon saa auki erillisestä painikkeesta ja se aukeaa ruudun päälle erillisenä ruutuna (Liite 3, Kuva 11.7). Yhteenvedossa tiedot näyttävät samalta kuin ratkaisuasiantuntijoille saapuvassa hakemuksessa. Näin hakija pystyy näkemään hakemuksensa samasta näkökulmasta kuin ratkaisijatkin.

Yhteenveto-ruutu on hakemuksen viimeinen kohta ja tämän jälkeen asiakas lähettää hakemuksen Kelaan. Ruudulle tulee ilmoitus keskimääräisestä käsittelyajasta ja muistutus liitteiden toimituksesta. Tästä ruudusta sovelluksen voi sulkea. Vaihtoehtoisiksi annetaan palata aloitusvalikkoon tai kirjautua ulos. (Liite 3, Kuva 11.8.)

4 APPLIKAATION OMINAISUUDET

Applikaatiosta on suunniteltu helppokäyttöinen ja se kattaa pääosin kaikki samat palvelut kuin tämänhetkinen asiointipalvelukin. Applikaation ei ole kuitenkaan tarkoitus korvata kokonaan sähköistä asiointipalvelua, vaan tarjota asiakkaille vaihtoehtoinen ja helppokäyttöisempi mahdollisuus hoitaa asiointiaan Kelan kanssa. Applikaatioon on suunniteltu erilaisia ominaisuuksia, jotka helpottavat mobiilisovelluksella asiointia.

4.1 Sormenjälkitunnistus

Suurin osa uusimmista älypuhelimista tukee sormenjälkitunnistautumista. Puhelimen oma suojaus perustuu usein sormenjälkitunnistukseen. Uskomme sormenjälkitunnistuksen olevan riittävän luotettava suojaamaan sovelluksen, sillä sitä käytetään usein myös pankkien sovelluksien tunnistautumisessa. Sormenjälkitunnistus nopeuttaisi ja helpottaisi Kelan applikaatioon kirjautumista. Asiakkaiden ei tarvitse muistaa useita eri tunnuslukuja tai kantaa pankkien tunnuslukuja mukanaan käyttääkseen Kelan applikaatiota. Sovellukseen on kuitenkin luotu mahdollisuus myös perinteiseen pankkitunnuksilla kirjautumiseen, mikäli asiakas ei halua ottaa sormenjälkitunnistautumista käyttöön tai hänen puhelimessaan ei kyseistä ominaisuutta ole. (Liite 3, Kuva 12.2.)

4.2 Ohjeistus

Opiskelijoista 71,9 % tarvitsi hakemuksen täytössä apua. Apua oli kysytty Kelan puhelinpalvelusta, toimistosta, asiointipalvelun kautta lähetettävällä viestillä, tuttavilta ja etsitty itse verkosta.

Nykyisessä verkkohakemuksessa löytyy pikaohjeistus ruudun alareunasta. Ohjetta ei välttämättä näe, jos ei avaa sivua kokonaisuudessaan tai ymmärrä kelata sivun alareunaa näkyviin. Ohjeistus ei ole kovin kattava eikä anna vastausta yleisimpiin kysymyksiin. Tulokohdassa ohjeistuksena lukee ”Asumistuen määrään vaikuttavat ruokakuntaan kuuluvien henkilöiden lähes kaikki säännölliset tulot.” Tämän varmasti moni hakija tietää jo muutenkin, mutta heitä kiinnostaisi yksityiskohtaisempi ohjeistus.

Jos verkkohakemuksen täyttämisenä tarvitsee enemmän apua, löytyy verkkohakemuksesta linkki kattavampaan täyttöohjeeseen. Tämänhetkinen täyttöohje on 19-

sivuinen opas ja se on kirjoitettu A4 -kokoiselle paperille asiakirjamuotoon. Sisällysluettelo ei ole numeroitu, mutta painamalla haluamaansa kohtaa pääsee ohjeessa suoraan kyseiseen aiheeseen.

”Hakemuksen käyttöohje saisi olla vielä selkokielempi.” – Opiskelija

”Mul tuli oikeestaan mieleen että siin mun mielest vois laittaa sellasen info boksen. Sit sen klikata.” – Ratkaisuasiantuntija

Applikaatio on suunniteltu niin, että kysymykset ovat verkkohakemusta selkokielempiä. Muutamissa eniten epäselvyyksiä aiheuttaneissa kohdissa voisi lisätä selvennykseksi infokohdan, jota painamalla saa yksinkertaisen ohjeen suoraan kyseisen kohdan täyttämiseen. Näin asiakkaan ei tarvitse etsiä monisivuisesta ohjeesta neuvoa, vaan hän saa epäselvään kohtaan suoraan ohjeistuksen.

Näitä ohjeistuksia voisi lisätä applikaatioon rajattomasti, jolloin asiakas saisi ohjeistusta ja apua koko hakemuksen täytön ajan. Applikaatiossa ohjeistuksen on tarkoitus olla yksityiskohtaisempi ja juuri kyseisen kohdan täyttämiseen suunniteltu. Lisäksi hakija pääsee halutessaan linkkiä painamalla verkkosivun tarjoamaan laajempaan ohjeistukseen, jos niin sanottu pikavinkki ei auta ratkaisemaan ongelmaa hakemuksen täytössä.

4.3 Puhelut ja viestit

Kyselyn perusteella 42,9 %: iin opiskelijoista otettiin yhteyttä Kelasta vielä hakemuksen lähettämisen jälkeen. Ratkaisuasiantuntijoista kaikki vastasivat selvittävänsä epäselvät asiat mieluummin puhelimitse kuin viestitoiminnon avulla etenkin tilanteissa, joissa todennäköisimmin lisäliitteitä ei tarvittu.

Kun asiakkaalle soitetaan Kelasta, tulee puhelimen näytölle numero +358 20 634 1611 ja tekstinä lukee Suomi. Opiskelijoista vain 14,3 % sanoi aina vastaavansa 020-alkuiseen numeroon, vaikka ei tietäisi kuka soittaa. Useimmat ratkaisuasiantuntijat olivat yhtä mieltä siitä, että asiakkaita ei kovin helposti tavoita ensimmäisellä soittoyrityksellä. Numero on epäilyttävä ja asiakkaat luulevat sitä usein puhelinmyyjän soitoksi.

Ratkaisuasiantuntijat joutuvat kirjaamaan yhteydenoton asiakkaan tietoihin, vaikka hän ei vastaisi puhelimeen. Sen lisäksi he laittavat tekstiviestin, että asiakkaalle on soitettu

Kelasta ja hänelle tullaan soittamaan uudelleen. Asiakas ei voi vastata tähän tekstiviestiin. Hän voi kuitenkin halutessaan soittaa Kelan asiakaspalveluun ja kysyä miksi hänelle on soitettu. Tällöin puhelimeen vastaa asiakaspalvelija ratkaisuasiantuntijan sijaan. Asiakas ei välttämättä saa niin yksityiskohtaista neuvoa asiakaspalvelijalta, kuin mitä hän saisi kyseisen etuuden ratkaisuasiantuntijalta. Asiakkaille soitetaan toistamiseen ja välillä jopa kolme kertaa, toistaen kaikki samat yhteydenoton kirjaukset ja soiton valmistelut, eikä häntä silti välttämättä tavoiteta erinäisistä syistä.

Jos asiakasta ei tavoiteta puhelimitse hänelle laitetaan viestiä asiointipalveluun. Jos hakijaa tavoitellaan asiointipalvelussa lähetetyllä viestillä, tulee hänelle ilmoitus sähköpostilla ja/tai tekstiviestillä uudesta viestistä. Usein, jos pankkitunnuksia ei ole mukana tai asiakas ei ole tietokoneella samalla hetkellä, unohtuu uuden viestin lukeminen. Viestistä ei tule enää uutta ilmoitusta, jos se jää lukematta. Jos asiakas ei ole ottanut asiointipalvelun viestitoimintoa käyttöön, hänelle lähetetään asiasta postitse kirje. Kirje on viimesijainen yhteydenoton keino, sillä sen lähettämisen myötä asian käsittely pidentyy huomattavasti.

Puhelut voisivat tulla asiakkaalle applikaation kautta tai applikaatiossa voisi olla ominaisuus, joka tunnistaa Kelasta saapuvan puhelun. Siinä voisi lukea, että Kelasta soitetaan. Uskomme, että yhä useampi hakija vastaisi puheluun, kun tietäisi mistä puhelu tulee. Kun lisäselvitykset saadaan pyydettyä puhelimitse, asiakasta pystytään palvelemaan paremmin ja kaikki selvitettävät asiat saadaan ratkaistua kerralla. Etuus saadaan ratkaistua usein heti ja päätöksen saanti nopeutuu. Usein myös asiakkaalle herää kysymyksiä puhelun aikana ja hän saa asiantuntijalta suoraan vastauksen kysymyksiinsä.

Viesteistä voisi tulla banneri-ilmoitus asiakkaalle suoraan puhelimeen (Liite 3, Kuva 12.3). Ilmoituksen avaamalla asiakas pääsisi lukemaan viestin helposti puhelimella saman tien. Jos asiakas ei ehdi heti lukemaan viestiä, applikaation kuvakkeeseen voisi jäädä ilmoitusmerkki, kuten muihinkin mobiilisovelluksiin. Sovellus siis muistuttaisi uudesta viestistä niin kauan, että asiakas on sen käynyt avaamassa.

4.4 Muistutukset määräpäivistä

Liitteiden toimitus jää asiakkailta usein ja sen seurauksena kotiin tulee hylätty päätös etuudesta. Tuen saa takautuvasti maksuun useammalta kuukaudelta, jos toimittaa tarvittavan liitteen myöhemmin. Olisi kuitenkin hyvä saada turhat hylätyt päätökset suljettua

pois, sillä ne aiheuttavat huomattavan lisätyön etuuden käsittelijöille. Kun asiakas toimittaa liitteen hylätyn päätöksen saavuttua, tulee asiakirja ensin selvitykseen. Silloin joku ratkaisuasiantuntija joutuu selvittämään, mihin etuuteen ja asiaan kyseinen asiakirja liittyy. Jos hakemuksessa ei edelleenkään ole kaikkia liitteitä ratkaistavaksi, joutuu hän pyytämään taas lisäselvitystä. Jos kyseinen asiakirja oli kuitenkin ainoa puuttuva liite, ottaa hän edellisen päätöksen takaisin käsittelyyn ja oikaisee sen uudella päätöksellä. Hän joutuu perehtymään asiakkaan hakemukseen uudelleen, sillä joku toinen on saattanut tehdä hylätyn päätöksen asiakkaalle aiemmin.

Kyselyyn vastanneista opiskelijoista 72,9 % ei tiennyt, että asumistukeen tulee hakea tarkistusta vähintään kerran vuodessa. Vuositarkistuksesta muistutetaan hakijoita kirjeellä ennen vuositarkistuksen ajankohtaa. Jos vuositarkistusta ei toimita ajoissa, etuuden maksu lakkautetaan. (Kela 2017) Hakija voi saada tuen takaisin maksuun uudella hakemuksella, jolloin lakkautuspäätös oikaistaan ja hakemus käsitellään uudelleen. Kirjeestä huolimatta moni unohtaa tehdä asumistuen vuositarkistuksen ja turhia lakkautuksia tulee joka kuukausi.

Applikaatio voisi muistuttaa hakijaa liitteiden toimittamisen määräpäivistä ja vuositarkistuksen ajankohdasta aloitusnäytölle ponnahtavilla bannereilla. Muistutus liitteiden toimittamisesta voisi tulla kahdesti, esimerkiksi viikkoa ennen määräpäivää ja vielä kaksi päivää ennen kuin hakemus vanhenee. Vuositarkistuksesta voisi tulla automaattinen muistutus, jos vuositarkistushakemusta ei ole toimittanut. Lisäksi bannerin avaamalla pääsisi suoraan helposti vuositarkistushakemuksen täyttämiseen mobiilisovelluksella. Näin turhat lakkautukset ja hylätyt päätökset saataisiin karsittua pois ja asiakkaiden Kela-asiointi helpottuisi. Tarvittaessa applikaatio voisi muistuttaa myös esimerkiksi keväällä kaikille opiskelijoille, että kesätyötulojen osalta täytyy ilmoittaa tulojen muutoksesta Kelaan tarkistushakemuksella. Näin mahdollisilta liikamaksuilta vältytään ja tarkistushakemukset saataisiin ajallaan.

4.5 Asumistuen tarkistaminen ja lakkauttaminen

Asumistuki tulee tarkistaa kesken vuotta, jos ruokakunnan olosuhteet muuttuvat (Kela 2017). Asumistuen tarkistamista varten asiakkaan tulee täyttää tarkistushakemus, joka on tällä hetkellä melko samanlainen kuin uuden asumistuen hakemus. Jos ilmoittaa tarkistuttavansa asumistuen tulojen muutoksen vuoksi, joutuu hakemukseen täyttämään kaikki tiedot myös asunnosta ja asukkaista uudelleen. Osa hakemuksen tiedoista

saattaa olla edellisen hakemuksen pohjalta valmiiksi täytetty. Käytännössä ainoa ilmoitettava asia saattaa olla, että palkkatulot ovat loppuneet kokonaan ja henkilö on tietystä ajankohdasta alkaen tuloton. Kuitenkin ilmoittaakseen asian Kelaan, hän joutuu täyttämän pitkän kaavakkeen ja siihen kaikki muutkin asumistukeen liittyvät tiedot uudelleen.

Asumistuen voi myös lakkauttaa halutessaan. Usein jos henkilö työllistyy pitkäaikaiseen työsuhteeseen tai muuttaa yhteen toisen henkilön kanssa, jolla on jo asumistuki makussa, hän lakkauttaa omansa. Jos asumistuen haluaa lakkauttaa omassa asiointipalvelussa, tulee osata valita kohta ”hae asumistukea”. Sen alta löytyy vaihtoehtona asumistuen lakkautus. Asiakkaat eivät löydä lakkautus-kohtaa asiointipalvelusta, joten he ovat usein yhteydessä Kelaan, kun haluavat asumistuen lakkautettavan.

Olemme suunnitelleet applikaation aloitusnäyttöön kohdan, josta pääsee ilmoittamaan muutoksista (Liite 3, Kuva 12.2). Tarkistus- ja lakkautushakemukset voisivat löytyä applikaatiossa kyseisen kohdan alta. Applikaatioon voisi suunnitella helppokäyttöisemmän hakemusohjelman myös asumistuen tarkistamiseen ja lakkauttamiseen. Asumistuen tarkistushakemuksen voisi täyttää vain muutoksen osalta, eikä koko kaavakkeen uudelleen täyttöä vaadittaisi. Lakkautustoiminto voitaisiin lisätä applikaatioon ja tehdä helpommin löydettäväksi, jotta lakkautuspyynnöt saataisiin suoraan asiakkaalta oikeassa muodossa, viestipalvelussa lähetettyjen viestien sijaan.

4.6 Arkistointi

Noin 75 % opiskelijoista olisi valmiita luopumaan paperisesta päätöksestä kokonaan, jos ne saisi arkistoitua verkkoon. Paperikirjeitä ei nykyään moni enää edes arkistoi ja päätöksestä katsotaan vain summa, jonka tukea tulee kuukaudessa saamaan.

Päätökset ja toimitetut asiakirjat voisivat tallentua applikaatioon samalla idealla kuin tämänhetkiseen asiointipalveluunkin. Asiakas löytäisi aiemmin lähetetyt hakemukset ja liitteet applikaatiosta tallennettuna ja pääsisi tarkastelemaan niiden sisältöä. Applikaatiossa voisi olla ominaisuus, että ei halua paperipostia enää kotiin ja kaikki päätökset olisivat sovelluksessa ja asiointipalvelussa arkistoituna.

5 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli yksinkertaistaa yleisen asumistuen hakemisprosessia suunnittelemalla mobiiliapplikaatiolla täytettävä hakemusohja. Uudesta hakemismuodosta tehtiin yksinkertaisempi, jotta hakemuksen täytössä tapahtuneet väärinymmärrykset vähenisivät ja asiakkaat saisivat etuuden oikean suuruisena mak-suun.

Applikaation suunnittelua varten haastateltiin korkeakouluopiskelijoita, jotka olivat hakeneet yleistä asumistukea lainmuutoksen johdosta ja sen lisäksi ratkaisuasiantuntijoita, jotka työskentelivät kesällä ja syksyllä 2017 opiskelijoiden hakemusten ratkaisijoina. Applikaatioon suunniteltu hakemusohja ja ominaisuudet pohjautuvat haastatteluiden tuloksiin ja opinnäytetyön kirjoittajien omiin ratkaisutyöskentelyn kokemuksiin.

Opinnäytetyönä tuotettiin tarkka suunnitelma applikaation hakemusohjasta ja sen toiminnoista. Suunnitelma sisältää hahmotelmakuvat applikaation ulkoasusta ja toiminnoista. Verkkohakemusohjan aiheuttamia ongelmakohtia on muokattu ja hakemusohjaa on perustellusti yksinkertaistettu ja selkeytetty.

Opinnäytetyö tehtiin kirjoittajien omasta aloitteesta ja ideasta ilman toimeksiantoa. Valmis työ esiteltiin kuitenkin Kelalle Helsingissä 30.10.2017 ja Turussa 6.11.2017. Kelassa suhtauduttiin positiivisesti työn tuotokseen ja työ tullaan esittämään vielä valtakunnallisella tasolla. Tietoa applikaation toteutuksesta ei vielä tässä vaiheessa ole. Opinnäytetyöstä saa ideoita pelkän verkkohakemuksen uudistamiseen, jos Kela ei applikaatiota aio lähitulevaisuudessa lanseerata.

Hakemusohjan uudistamisen vaikutuksia ratkaisutyöhön on vaikea todentaa, koska muutoksia hakemusohjaan ei ole vielä tehty. Kelan yleisen asumistuen etuuden asiantuntijat ja johtotason henkilöstö on kuitenkin ymmärtänyt nykyisen hakemuksen kompastuskivet tämän opinnäytetyön myötä.

LÄHTEET

Avoliittolaki 26/2011. Laki avopuolisoiden yhteistalouden purkamisesta. Annettu Helsingissä 14.1.2011. Saatavilla. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110026>

HE 231/2016. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi yleisestä asumistuesta annetun lain muuttamisesta. Annettu Helsingissä 3.11.2016. Saatavilla. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2016/20160231>

Kansaneläkelaitos 2017. Asumistuen tarkistaminen. Viitattu 26.10.2017. <http://www.kela.fi/asumistuen-tarkistaminen>

Osuuspankki 2017. IBAN-tilinumero ja BIC-koodi – muunna tilinumero IBAN-muotoon. Viitattu 14.10.2017 <https://uusi.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/tilit/iban-tilinumero>

Väestörekisterikeskus 2017. Rakennustiedot. Viitattu 24.10.2017. <http://vrk.fi/rakennustiedot>

Kysymykset opiskelijoille, Google Form 15.-30.9.2017

1. Oletko korkeakouluopiskelija
 - Kyllä
 - En

2. Haitko yleistä asumistukea, kun opintotuen asumislisä lakkautettiin?
 - Kyllä
 - En

3. Miten täytit hakemuksen?
 - Verkossa
 - Paperisena
 - Asiakaspalvelussa
 - Puhelimitse

4. Mikä hakemuksen kohdista oli vaikein täyttää? Voit vastata useampaan kohtaan.
 - Tulot
 - Asumismenot
 - Avoliitto
 - Muut asunnossa asuvat henkilöt
 - Liitteiden toimitus
 - Jokin muu, mikä?

5. Jos tarvitsit apua hakemuksen täyttämässä, mistä sitä sait? Voit vastata useampaan kohtaan.
 - Kelan toimiston asiakaspalvelusta
 - Kelan puhelinpalvelusta
 - Kelan asiointipalvelusta
 - Tutulta
 - Netistä
 - En tarvinnut apua

6. Oltiinko sinuun yhteydessä Kelasta hakemuksesi käsittelyn aikana? Voit vastata useampaan kohtaan.
 - Puhelimitse
 - Asiointipalvelun kautta lähetetyllä viestillä
 - Kirjeellä
 - Ei

7. Tarvittiinko sinulta jo toimittamiesi liitteiden lisäksi lisää liitteitä?
 - Kyllä
 - Ei

8. Vastaako puheluun, jos näytöllä näkyy 020- alkuinen numero, jos et tiedä kuka soittaa?
 - Aina
 - Usein
 - Joskus
 - En koskaan

9. Saitko hylätyn päätöksen puuttuvien lisäselvitysten/liitteiden vuoksi?
 - Kyllä
 - En

10. Tiesitkö, että sinun tulee hakea asumistuen tarkistamista vähintään kerran vuodessa?
 - Kyllä
 - En

11. Oletko ladannut oman pankkisi mobiiliapplikaation
 - Kyllä
 - En

12. Kummalla hoidat pääasiassa mielummin päivittäiset pankkiasiointisi?
 - Puhelimella/tabletilla
 - Tietkoneella

13. Jos Kelalla olisi maksuton mobiiliapplikaatio hakemusten täyttämiseen ja Kela-asioiden hoitoon, lataisitko sen?

- Kyllä
- En. Miksi et?

14. Luitko päätöksen kokonaisuudessaan, kun sen sait?

- Kyllä
- En

15. Oliko päätöksessä jotain, mitä et ymmärtänyt?

- Kyllä
- Ei. Mitä kohtaa et ymmärtänyt?

16. Olisitko valmis luopumaan kokonaan kotiin tulevista paperisista päätöksistä, jos kaiken saisi halutessaan verkkoon arkistoitua?

- Kyllä
- En

17. Kerro vapaasti ajatuksiasi asumistukeen ja sen hakemiseen liittyen.

Kysymykset ratkaisuasiantuntijoille

Haastattelupäivät: 21.9, 22.9 ja 25.9.2017

Hakemukset

1. Miten opiskelijoiden siirtyminen yleiseen asumistukeen meni?
2. Mikä on suurin haaste opiskelijoiden hakemuksia ratkaistaessa?
3. Jos voisit muuttaa hakemuksesta jotain, mitä muuttaisit?
Lisättävää/poistettavaa/yksinkertaistaminen
4. Mikä oli yleisin virhe opiskelijoiden hakemuksissa?

Liitteet ja epäselvyydet

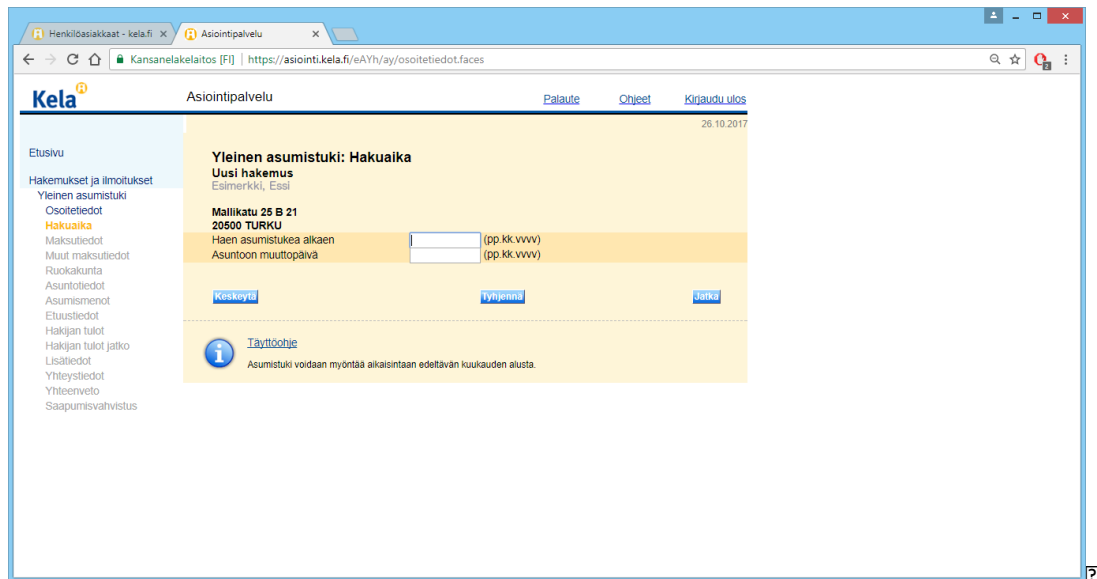
5. Olivatko opiskelijat yleensä nimenneet liitteet valmiiksi? Toimittivatko he niitä helposti ja oikeita liitteitä?
6. Oliko hakemukset yleensä valmiita ratkottavaksi jo kun ne saapuivat?
7. Ratkotko mieluummin epäselvät asiat soittamalla vai viestitoiminnolla?
8. Vastaavatko opiskelijat muuta hakijakuntaa useammin soittoihin?
9. Jos saisit antaa yhden neuvon opiskelijoille yleiseen asumistukeen liittyen, mikä se olisi?

Applikaatio

10. Jos asumistuen hakemiseen olisi mobiiliapplikaatio käytössä, mitä ominaisuuksia siinä voisi olla?
11. Mikä applikaation käytössä voisi epäonnistua tai olla huonoa?
12. Vapaa sana aiheesta ja opiskelijoiden hakemuksista.

Verkkohakemuksen ja mobiilisovelluksen mallikuvat

1 Hakemuksen aloittaminen



Kuva 1.1. Hakuajan syöttäminen verkkohakemuksessa.



Kuva 1.2. Hakuajan syöttäminen applikaatiossa.

2 Henkilötiedot

?

Henkilöasiakkaat - kela.fi x Asiointipalvelu x

Kansaneläkelaitos [FI] | https://asiointi.kela.fi/eAYh/ay/hakuaika.faces

Kela Asiointipalvelu Palaute Ohjeet Kirjaudu ulos

26.10.2017

Etusivu

Hakemukset ja ilmoitukset

Yleinen asumistuki

Osoitetiedot

Hakuaika

Maksutiedot

Muut maksutiedot

Ruokakunta

Asuntotiedot

Asumismenot

Etuustiedot

Hakijan tulot

Hakijan tulot jatko

Lisätiedot

Yhteystiedot

Yhteenvedo

Saapumisvahvistus

Yleinen asumistuki: Maksutiedot

Uusi hakemus

Esimerkki, Essi

Ilmoita uusi tai muuttunut tilinnumero IBAN-muodossa [Lisätietoja](#).

Hakijan tilinnumero Ulkomaa pankkiyhteys

Pankkitunniste (BIC)

[Keskeytä](#) [Tyhjennä](#) [Jatka](#)

Täyttöohje

Tarkista oletuksena tuleva tilinnumero. Voit muuttaa oletuksena tulevaa tilinumeroa. Ilmoita tilinnumero aina, vaikka tuki maksettaisiin vuokratantajalle.

Jos haluat tuen maksettavaksi ulkomalaiseen pankkiin, valitse "Ulkomaa pankkiyhteys" ja kirjoita tieto pankista seuraavalla näytöllä.

Asumistuki voidaan maksaa Euroopan unionissa sijaitsevalle tilille.

Kuva 2.1. Hakijan tilitiedot.

?

Henkilöasiakkaat - kela.fi x Asiointipalvelu x

Kansaneläkelaitos [FI] | https://asiointi.kela.fi/eAYh/ay/muu_maksuosoite.faces

Kela Asiointipalvelu Palaute Ohjeet Kirjaudu ulos

26.10.2017

Etusivu

Hakemukset ja ilmoitukset

Yleinen asumistuki

Osoitetiedot

Hakuaika

Maksutiedot

Muut maksutiedot

Ruokakunta

Asuntotiedot

Asumismenot

Etuustiedot

Hakijan tulot

Hakijan tulot jatko

Lisätiedot

Yhteystiedot

Yhteenvedo

Saapumisvahvistus

Yleinen asumistuki: Ruokakunta

Uusi hakemus

Esimerkki, Essi

Olen opiskelija Ei Kyllä arvioitu valmistumisajankohta (kk/vvvv)

Asun avoilitossa Ei Kyllä (pp.kk.vvvv)alkaen

Avopuolison sukunimi

Avopuolison etunimi

Henkilötunnus

Opiskelija Ei Kyllä

Arvioitu valmistumisajankohta (kk/vvvv)

Ilmoita, jos ruokakuntaan kuuluu lisäksi muita perheenjäseniä tai henkilöitä

mutta perheenjäseniä (avio- tai avopuoliso, lapsi)

mutta henkilöitä

[Keskeytä](#) [Tyhjennä](#) [Jatka](#)

Täyttöohje

Asumistuki myönnetään ruokakunnalle. Ruokakunnalla tarkoitetaan samassa asunnossa pysyvästi asuvia henkilöitä, ja asumistukea maksetaan heille yhteisesti.

Kuva 2.2. Kysymys päätoimisesta opiskelusta.

?

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://asiointi.kela.fi/eAYh/ay/lisatiedot.faces>. The page title is 'Kela Asiointipalvelu'. The main content area is titled 'Yleinen asumistuki: Yhteystiedot' and 'Uusi hakemus'. It contains a form with the following fields:

- Osoite: Mallikatu 25 B 21, 20500 TURKU
- Puhelinnumero: [input field]
- Sähköpostiosoite: [input field]

Below the form are three buttons: 'Keskeytä', 'Tyhjennä', and 'Jatka'. At the bottom, there is an information icon and a note: 'Yleisestä asumistuesta annettava päätös lähetetään yllä olevaan osoitteeseen. Voit antaa puhelinnumerosi ja/tai sähköpostiosoitteesi mahdollisia hakemuksesi liittyviä yhteydenottoja varten. Tälle näytölle antamasi puhelinnumero ja sähköpostiosoite päivittyvät myös muille asiointipalvelun sivuille.'

Kuva 2.3. Yhteystietojen syöttäminen.

The screenshot shows a mobile application interface with the title 'Henkilötiedot'. The form contains the following information:

- Essi Esterinen**
- Mallikatu 25 b 21**
- 20500 Turku**
- Puhelinnumero**: 044 1234 567
- Sähköposti**: Eesterinen@gmail.com
- Hakijan tilinumero**: FI31 1234 1234 1234 12
- Oletko päätoiminen opiskelija**:
 - En
 - Kyllä, arvioitu valmistuminen [KK/VVVV] Koulutusaste ▼

At the bottom of the form are three buttons: 'Takaisin', 'Tallenna', and 'Seuraava'.

Kuva 2.4. Henkilötiedot -applikaatiossa.



3 Asunnon tiedot

?

Henkilöasiakkaat - kela.fi x Asiointipalvelu x

Kansaneläkelaitos [FI] | https://asiointi.kela.fi/eAYh/alku/hakemuksen_tyyppi.faces

Kela Asiointipalvelu [Palaute](#) [Ohjeet](#) [Kirjaudu ulos](#)

26.10.2017

Yleinen asumistuki: Osoitetiedot
Uusi hakemus
Esimerkki, Essi

Osoitetiedot

Mallikatu 25 B 21
Lännosoitte
Postinumero ja postitoimipaikka 20500 TURKU

[Keskeytä](#) [Täydennä](#) [Jatka](#)

[Täyttöohje](#)

Jos haet asumistukea asuntoon, jonka osoite on eri kuin annettu, kirjoita tilalle uusi osoite.

Etusivu
Hakemukset ja ilmoitukset
Yleinen asumistuki
Osoitetiedot
Hakuaika
Maksutiedot
Muut maksutiedot
Ruokakunta
Asuntotiedot
Asumismenot
Etuustiedot
Hakijan tulot
Hakijan tulot jatko
Lisätiedot
Yhteyshenkilöt
Yhteenveto
Saapumisvahvistus

Kuva 3.1. Osoitetiedot.

Henkilöasiakkaat - kela.fi x Asiointipalvelu x

Kansaneläkelaitos [FI] | https://asiointi.kela.fi/eAYh/ay/ruokakunta.faces

Kela Asiointipalvelu [Palaute](#) [Ohjeet](#) [Kirjaudu ulos](#)

26.10.2017

Yleinen asumistuki: Asuntotiedot
Uusi hakemus
Esimerkki, Essi

Haen tukea

Vuokra-asuntoon, valitse vuokranantaja:

Asumisoikeusasuntoon
 Osanomistusasuntoon
 Omistusasuntoon, joka on osakeasunto
 Omistusasuntoon, joka on omakotitalo

Jos ruokakuntaasi kuuluu vammaisainen henkilö, joka tarvitsee asuntoon lisätilaa ja/tai hoitajaa, voit selvittää asiaa tähän (enint. 300 merkkiä)

[Keskeytä](#) [Täydennä](#) [Jatka](#)

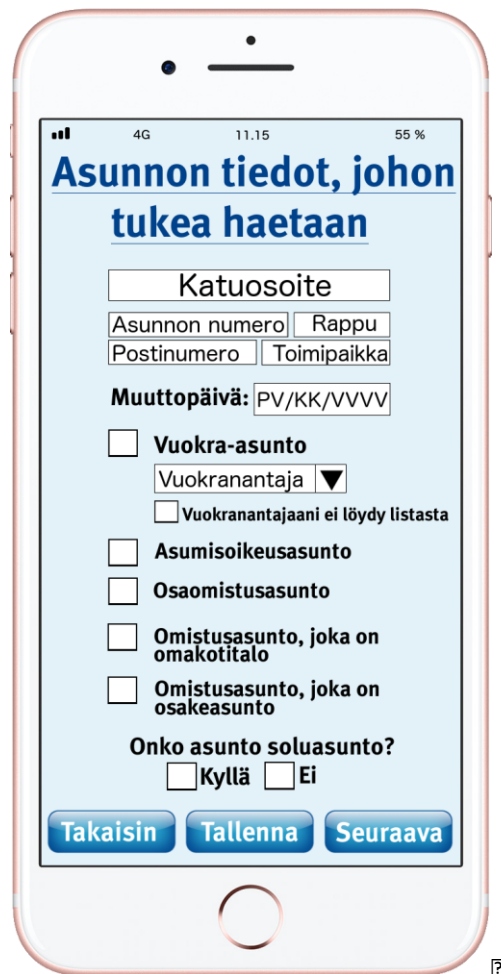
[Täyttöohje](#)

Asumistukea voidaan myöntää Suomessa sijaitsevan vakinaisen vuokra-, asumisoikeus-, osanomistus- tai omistusasunnon asumismenoihin.
[Vuokranantajat](#), joilla Kela saa vuokrasopimustiedot sähköisesti.

Etusivu
Hakemukset ja ilmoitukset
Yleinen asumistuki
Osoitetiedot
Hakuaika
Maksutiedot
Muut maksutiedot
Ruokakunta
Asuntotiedot
Asumismenot
Etuustiedot
Hakijan tulot
Hakijan tulot jatko
Lisätiedot
Yhteyshenkilöt
Yhteenveto
Saapumisvahvistus

Kuva 3.2. Asuntotiedot.

?



The image shows a mobile application interface for entering housing information. The title is "Asunnon tiedot, johon tukea haetaan". The form includes several input fields: "Katuosoite", "Asunnon numero", "Rappu", "Postinumero", and "Toimipaikka". There is a date field for "Muuttopäivä" with a format "PV/KK/VVVV". Below these are several checkboxes for housing types: "Vuokra-asunto", "Asumisoikeusasunto", "Osaomistusasunto", "Omistusasunto, joka on omakotitalo", and "Omistusasunto, joka on osakeasunto". The "Vuokra-asunto" option has a dropdown for "Vuokranantaja" and a checkbox "Vuokranantajaani ei löydy listasta". At the bottom, there is a question "Onko asunto soluasunto?" with "Kyllä" and "Ei" options. Three buttons are at the bottom: "Takaisin", "Tallenna", and "Seuraava".

4G 11.15 55 %

Asunnon tiedot, johon tukea haetaan

Katuosoite

Asunnon numero Rappu

Postinumero Toimipaikka

Muuttopäivä: PV/KK/VVVV

Vuokra-asunto

Vuokranantaja ▼

Vuokranantajaani ei löydy listasta

Asumisoikeusasunto

Osaomistusasunto

Omistusasunto, joka on omakotitalo

Omistusasunto, joka on osakeasunto

Onko asunto soluasunto?

Kyllä Ei

Takaisin Tallenna Seuraava

Kuva 3.3. Asuntotiedot-applikaatiossa.

?

?

4 Asunnossa asuvat henkilöt

?

Kela Asiointipalvelu 26.10.2017

Yleinen asumistuki: Ruokakunta
Uusi hakemus
Esimerkki, Essi

Olen opiskelija Ei Kyllä arvioitu valmistumisajankohta (kk/vvvv)

Asun avoliitossa Ei Kyllä (pp.kk.vvvv)alkaen

Avopuolison sukunimi

Avopuolison etunimi

Henkilötunnus

Opiskelija Ei Kyllä

Arvioitu valmistumisajankohta (kk/vvvv)

Ilmoita, jos ruokakuntaan kuuluu lisäksi muita perheenjäseniä tai henkilöitä

muita perheenjäseniä (avio- tai avopuoliso, lapsi)

muita henkilöitä

[Keskeytä](#) [Tyhjennä](#) [Jatka](#)

[Täyttöohje](#)

Asumistuki myönnetään ruokakunnalle. Ruokakunnalla tarkoitetaan samassa asunnossa pysyvästi asuvia henkilöitä, ja asumistukea maksetaan heille yhteisesti.

Kuva 4.1. Ruokakuntaan kuuluvat henkilöt.

?

Kela Asiointipalvelu 26.10.2017

Yleinen asumistuki: Ruokakuntaan kuuluvat henkilöt
Uusi hakemus
Esimerkki, Essi

Ilmoita ruokakuntaan kuuluvien henkilöiden tiedot

Sukunimi	Etunimi	Henkilötunnus
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Opiskelija Ei Kyllä

Arvioitu valmistumisajankohta (kk/vvvv)

[Lisää uusi henkilö](#)

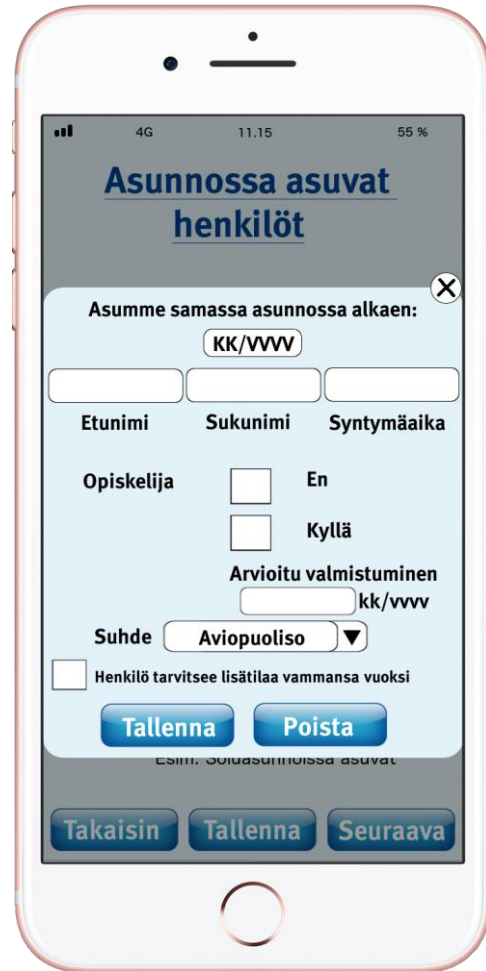
[Keskeytä](#) [Tyhjennä](#) [Jatka](#)

[Täyttöohje](#)

Kuva 4.2. Ruokakuntaan kuuluvan henkilön tiedot.



Kuva 4.3, Asunnossa asuvat henkilöt.



Kuva 4.4, Tarkemmat tiedot henkilöstä.

5 Asumiskustannukset?

?

The screenshot shows the Kela website's 'Asuintipalvelu' (Housing Service) page. The main heading is 'Yleinen asumistuki: Asumismenot' (General housing allowance: Housing costs) with a sub-heading 'Uusi hakemus' (New application). The page includes a sidebar with navigation options like 'Etusivu', 'Hakemukset ja ilmoitukset', and 'Asuintiedot'. The main content area contains several sections for inputting housing details:

- Vuokra**: A text input field for the amount and a dropdown for the period (pp.kk.vvvv).
- Erillinen vesimaksu / henkilö**: Radio buttons for 'Ei' (No) or 'Kyllä' (Yes).
- Erilliset lämmityskustannukset**: Radio buttons for 'Ei' or 'Kyllä'.
- Vuokraan sisältyy sähkö**: Radio buttons for 'Ei' or 'Kyllä'.
- Vuokrasopimus**: Radio buttons for 'Ei' or 'Kyllä'.
- Vuokran täsmähetkinen eritelty määrä**: Radio buttons for 'Ei' or 'Kyllä'.
- Ruokakunnalla on alivuokralainen**: Radio buttons for 'Ei' or 'Kyllä', followed by a text input for the amount and 'e/kk'.

At the bottom, there are buttons for 'Keskeytä', 'Tyhjennä', and 'Jatka'. A 'Täyttöohje' (Help) link is also present.

Kuva 5.1. Asumiskustannukset.

?

The screenshot shows the mobile application interface for housing costs. The title is 'Asumiskustannukset'. The form includes the following sections:

- Vuokran määrä**: A text input field followed by '€/KK'.
- Sisältyykö ilmoittamaasi vuokran määrään:**
 - Vesi**: Radio buttons for 'Kyllä' and 'Ei'.
 - Sähkö**: Radio buttons for 'Kyllä' and 'Ei'.
 - Huoneiston lämmitys**: Radio buttons for 'Kyllä' and 'Ei'.
- Onko kyseiseen asuntoon asuntolainaa?**: Radio buttons for 'Kyllä' and 'Ei'.
- Alivuokralaisen maksama vuokra**: A text input field followed by '€/KK'.

At the bottom, there are three buttons: 'Takaisin', 'Tallenna', and 'Seuraava'.

?

Kuva 5.2. Asumiskustannukset -applikaatiossa.

6 Asumistuen maksutiedot

Henkilöasiakkaat - kela.fi x Asiointipalvelu

Kansaneläkelaitos [FI] | https://asiointi.kela.fi/eAYh/ay/maksuosoite.faces

Kela Asiointipalvelu [Palaute](#) [Ohjeet](#) [Kirjaudu ulos](#) 26.10.2017

Etusivu

Hakemukset ja ilmoitukset

Yleinen asumistuki

Osoitetiedot

Hakuaika

Maksutiedot

Muut maksutiedot

Ruokakunta

Asuntotiedot

Asumismenot

Etuustiedot

Hakijan tulot

Hakijan tulot jatko

Lisätiedot

Yhteystiedot

Yhteenveto

Saapumisvahvistus

Yleinen asumistuki: Muut maksutiedot

Uusi hakemus

Esimerkki, Essi

Tuki maksetaan

hakijalle

vuokranantajalle, valitse vuokranantaja:

Mahdollinen takautuva tuki maksetaan

hakijalle

vuokranantajalle, valitse vuokranantaja:

[Keskeytä](#) [Tyhjennä](#) [Jatka](#)

Täyttöohje

Asumistuki maksetaan kunkin kuukauden ensimmäisenä arkipäivänä. Takautuvat etuuserät voidaan maksaa myös muuna pankkipäivänä. Asumistuki maksetaan hakijan tilille tai hakijan antaman valtuutuksen perusteella vuokranantajan tilille. Asumistuki maksetaan Euroopan unionissa sijaitsevalle tilille.

[Vuokranantajat](#), joilta Kela saa vuokrasopimustiedot sähköisesti.

Kuva 6.1, Asumistuen maksutiedot

Henkilöasiakkaat - kela.fi x Asiointipalvelu

Kansaneläkelaitos [FI] | https://asiointi.kela.fi/eAYh/ay/muu_maksuosoite.faces

Kela Asiointipalvelu [Palaute](#) [Ohjeet](#) [Kirjaudu ulos](#) 27.10.2017

Etusivu

Hakemukset ja ilmoitukset

Yleinen asumistuki

Osoitetiedot

Hakuaika

Maksutiedot

Muut maksutiedot jatko

Ruokakunta

Asuntotiedot

Asumismenot

Etuustiedot

Hakijan tulot

Hakijan tulot jatko

Lisätiedot

Yhteystiedot

Yhteenveto

Saapumisvahvistus

Yleinen asumistuki: Muut maksutiedot jatko

Uusi hakemus

Esimerkki, Essi

Tuki maksetaan vuokranantajalle

Vuokranantajan tilinumero. Ilmoita tilinumero IBAN -muodossa [Lisätietoja](#)

Ulkomaan pankkiyhteys

Pankkitunniste (BIC) Vitenumero

Vuokranantajan nimi

Mahdollinen takautuva tuki maksetaan vuokranantajalle

Vuokranantajan tilinumero. Ilmoita tilinumero IBAN -muodossa [Lisätietoja](#)

Ulkomaan pankkiyhteys

Pankkitunniste (BIC) Vitenumero

Vuokranantajan nimi

[Keskeytä](#) [Tyhjennä](#) [Jatka](#)

Kuva 6.2, Vuokranantajan maksutietojen syöttäminen

4G 11.15 55 %

Maksutiedot

Asumistuki maksetaan

Hakijalle
FI31 1234 1234 1234 12

Vuokranantajalle
Sato-asunnot Oy [Muokkaa](#)

Mahdollinen takautuva tuki

Hakijalle
FI31 1234 1234 1234 12

Vuokranantajalle
Sato-asunnot Oy [Muokkaa](#)

[Takaisin](#) [Tallenna](#) [Seuraava](#)

Kuva 6.3. Maksutiedot, mobiiliapplikaatio.

4G 11.15 55 %

Maksutiedot

Asumistuki maksetaan ✕

Lisää vuokranantajan tiedot

Nimi

Puhelinnumero

IBAN tilinumero

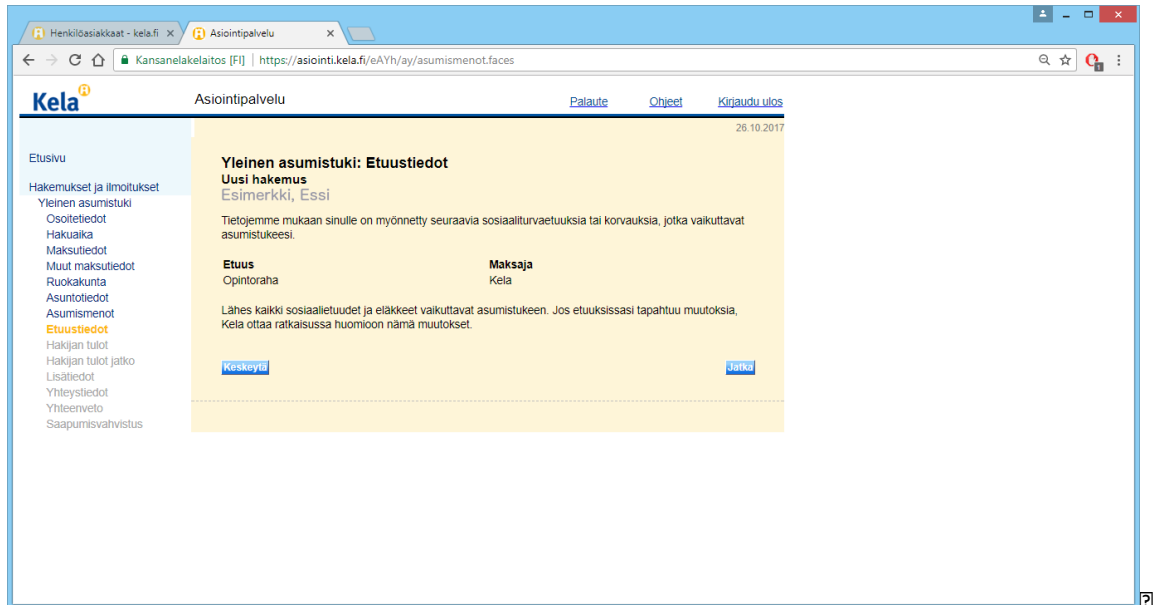
Vuokran maksun viitenumero

[Tallenna](#) [Tyhjennä](#)

[Takaisin](#) [Tallenna](#) [Seuraava](#)

Kuva 6.4. Vuokranantajan tietojen syöttäminen.

7 Hakijan Kela-etuudet



Kuva 7.1. Hakijan Etuustiedot.



Kuva 7.2. Hakijan Kela-etuudet applikaatiossa.

8 Hakijan tulot

Henkilöasiakkaat - kela.fi x Asiointipalvelu x Kansaneläkelaitos [FI] | https://asiointi.kela.fi/eAYh/ay/etuustiedot.faces

Kela Asiointipalvelu [Palaute](#) [Ohjeet](#) [Kirjautu ulos](#) 26.10.2017

Etusivu
Hakemukset ja ilmoitukset
Yleinen asumistuki
Osoitetiedot
Hakuaika
Maksutiedot
Muut maksutiedot
Ruokakunta
Asuntotiedot
Asumismenot
Etuustiedot
Hakijan tulot
Hakijan tulot jatko
Lisätiedot
Yhteyshenkilöt
Yhteenveto
Saapumisvahvistus

Yleinen asumistuki: Hakijan tulot
Uusi hakemus
Esimerkki, Easi

Saan palkkaa tai jotain alla lueteltua tuloa.

Tulot (ennen veroja)	Euroa	Ajalta (pp.kk.vvvv - pp.kk.vvvv)
Paikka	<input type="text"/> / kk	<input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Olen toiminut paikkalaskelman Kelaan. Laskelma saa olla enintään 1 kk vanha.
Työttömyyskassan maksama työttömyyspäiväraha	<input type="text"/> / pv	<input type="text"/> - <input type="text"/>
Aikuskoulustustuki	<input type="text"/> / kk	<input type="text"/> - <input type="text"/>
Ulkomaan eläke	<input type="text"/> / kk	<input type="text"/> - <input type="text"/>
YEL-työtulo tai oma arvio työtulosta	<input type="text"/> / kk	<input type="text"/> - <input type="text"/>
MYEL-työtulo tai oma arvio maataloustuloista	<input type="text"/> / kk	<input type="text"/> - <input type="text"/>
Starttirahan määrä	<input type="text"/> / kk	<input type="text"/> - <input type="text"/>
Apuraha	<input type="text"/> / kk	<input type="text"/> - <input type="text"/>
Vuokratulo	<input type="text"/> / kk	<input type="text"/> - <input type="text"/> Vuokrauskohte, mahdollisesti maksettava yhtiövastike
Muu tulo	<input type="text"/> / kk	<input type="text"/> - <input type="text"/> Mikä <input type="text"/>

Saan toimeentulotukea Ei Kyllä
 Saan pääoma-, osinko- tai korkotuloa Ei Kyllä
 Omistan metsää Ei Kyllä Metsän sijaintikunta ja pinta-ala

Kuva 8.1, Hakijan tulot 2/2

Henkilöasiakkaat - kela.fi x Asiointipalvelu x Kansaneläkelaitos [FI] | https://asiointi.kela.fi/eAYh/ay/etuustiedot.faces

Hakijan tulot
Hakijan tulot jatko
Lisätiedot
Yhteyshenkilöt
Yhteenveto
Saapumisvahvistus

Aikuskoulustustuki	<input type="text"/> / kk	<input type="text"/> - <input type="text"/>
Ulkomaan eläke	<input type="text"/> / kk	<input type="text"/> - <input type="text"/>
YEL-työtulo tai oma arvio työtulosta	<input type="text"/> / kk	<input type="text"/> - <input type="text"/>
MYEL-työtulo tai oma arvio maataloustuloista	<input type="text"/> / kk	<input type="text"/> - <input type="text"/>
Starttirahan määrä	<input type="text"/> / kk	<input type="text"/> - <input type="text"/>
Apuraha	<input type="text"/> / kk	<input type="text"/> - <input type="text"/>
Vuokratulo	<input type="text"/> / kk	<input type="text"/> - <input type="text"/> Vuokrauskohte, mahdollisesti maksettava yhtiövastike
Muu tulo	<input type="text"/> / kk	<input type="text"/> - <input type="text"/> Mikä <input type="text"/>

Saan toimeentulotukea Ei Kyllä
 Saan pääoma-, osinko- tai korkotuloa Ei Kyllä
 Omistan metsää Ei Kyllä Metsän sijaintikunta ja pinta-ala

Ei tuloja

Lisätietoja(enint. 500 merkkiä)

[Keskeytä](#) [Tyhjennä](#) [Jatka](#)

Tähtitöihin
Asumistuen määrään vaikuttavat ruokakuntaan kuuluvien henkilöiden lähes kaikki säännölliset tulot. Tulot ilmoitetaan bruttomääräisinä, eikä niistä tehdä vähennyksiä. Alle 18-vuotiaan tuloja ei tarvitse ilmoittaa, paitsi silloin kun alle 18-vuotias asuu yksin tai avo-avioliitossa.

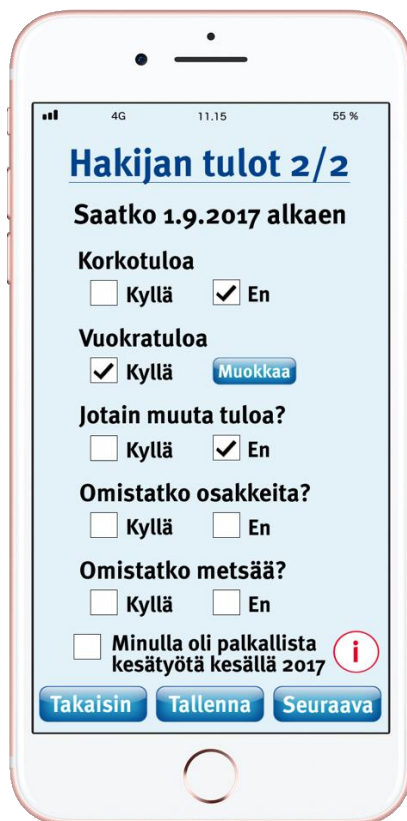
Kuva 8.2, Hakijan tulot 2/2



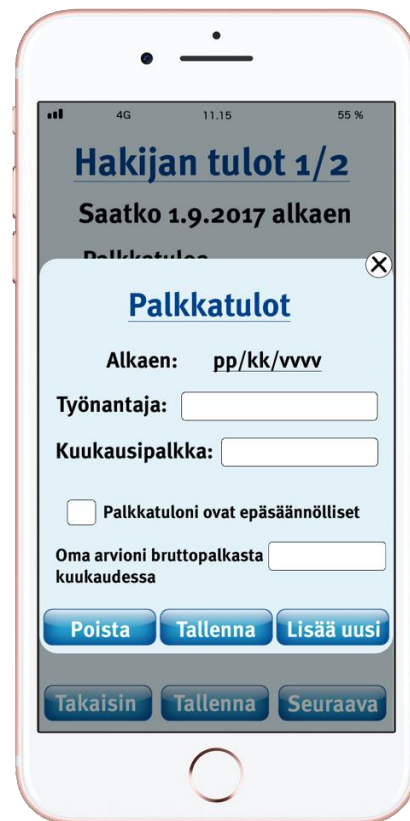
Kuva 3.3, Pikavinkit.



Kuva 3.4, Hakijan tulot 1/2 applikaatiossa.



Kuva 3.5, Hakijan tulot 2/2 applikaatiossa.



Kuva 3.6, Tarkemmat tiedot tulosta.

Yrittäjän tulot ✕

Alkaen:

Olen YEL- vakuutettu

Olen MYEL- vakuutettu

Saan starttirahaa €
ajalta: - .

Oma arvio työtulosta: €/kk

Poista
Tallenna
Lisää uusi

Kuva 7. Yrittäjän tulot.

Stipendi/apuraha ✕

Summa Brutto/Euro

Myöntäjä

Summa maksetaan kertamaksuna: kk/vvvv

Summa maksetaan erissä
ajalla: - kk/vvvv

Poista
Tallenna
Lisää uusi

Kuva 8. Stipendi/apuraha.

Aikuiskoulutustuki ✕

Alkaen:

Määrä: €/kk

En tiedä vielä määrää.

Oma arvioni: €/kk

Kela voi arvioida määrän

Poista
Tallenna
Lisää uusi

Kuva 9. Aikuiskoulutustuki.

Työttömyyspäiväraha ✕

€/pv , alkaen:

Maksaja:

En tiedä vielä määrää

Oma arvioni: €/pv

Kela voi arvioida määrän

Poista
Tallenna
Lisää uusi

Kuva 10. Työttömyyspäiväraha.

Korkotulot ✕

Pääoman määrä €

Korkoprosentti %

Mikä tili/tulonlähde on kyseessä?

Poista
Tallenna
Lisää uusi

Kuva 11. Korkotulot.

Vuokratulot ✕

Alkaen:

Vuokran määrä: €/kk

Mahdollinen vastike: €/kk

Asunto on: Omakotitalo ▼

Poista
Tallenna
Lisää uusi

Kuva 12. Vuokratulot.

Muut tulot

0/200 Merkkiä

Selitä vapaasti tulosi.

Poista Tallenna Lisää uusi

Kuva 13. Muut tulot.

Osakkeet

Fortum 200 kpl Poista

Neste 100 kpl Poista

Nimi

Määrä

Tallenna

Laitan mieluummin liitteeksi erillisen tiedoston osakkeistani esimerkiksi kuvankaappaus osakesalkustani

Poista Tallenna Lisää uusi

Kuva 14. Osakkeet.

Metsätulot

Sijaintikunta:

Pinta-ala:

Poista Tallenna Lisää uusi

Kuva 15. Metsätulot.

Hakijan tulot 2/2

Saatko 1.9.2017 alkaen

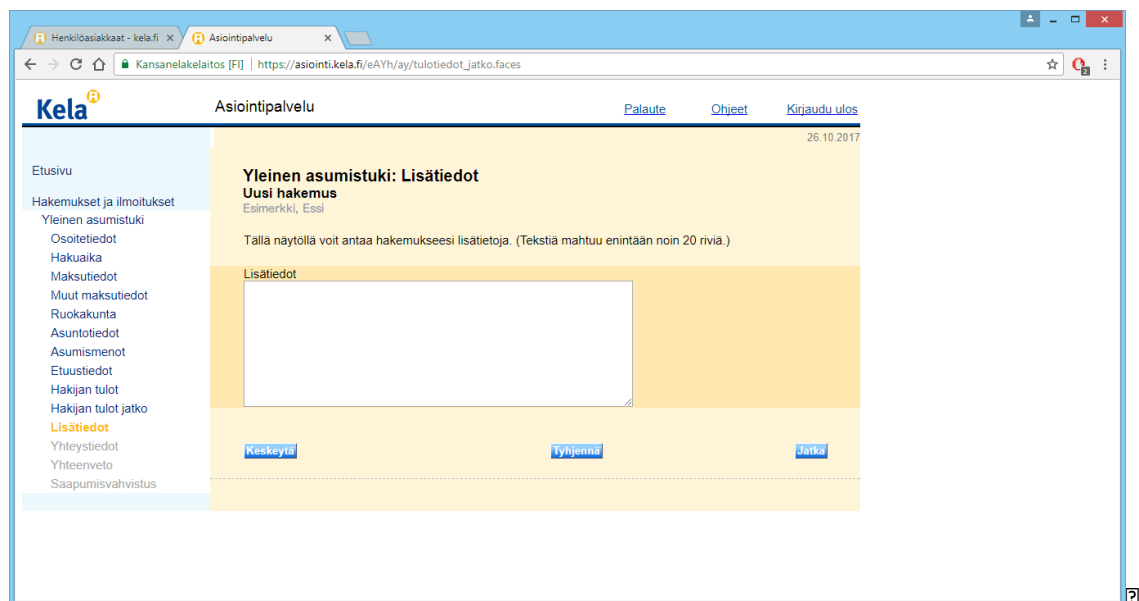
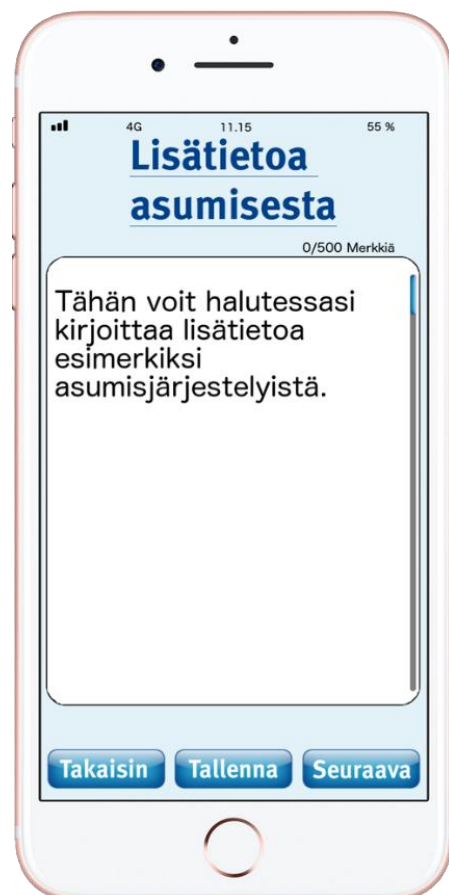
Jos tulosi muuttuvat tuen myöntöajankohdasta alkaen kolmen kuukauden sisällä, laskemme sinulle keskiarvotulon seuraavalle 12 kuukaudelle. Opintojaan jatkava opiskelijalle huomioimme automaattisesti samansuuruisen kesätyötulon kesälle 2018, kun on ansainnut kesälle 2017.

Tarvitsen lisää ohjeita

Minulla oli palkallista kesätyötä kesällä 2017

Takaisin Tallenna Seuraava

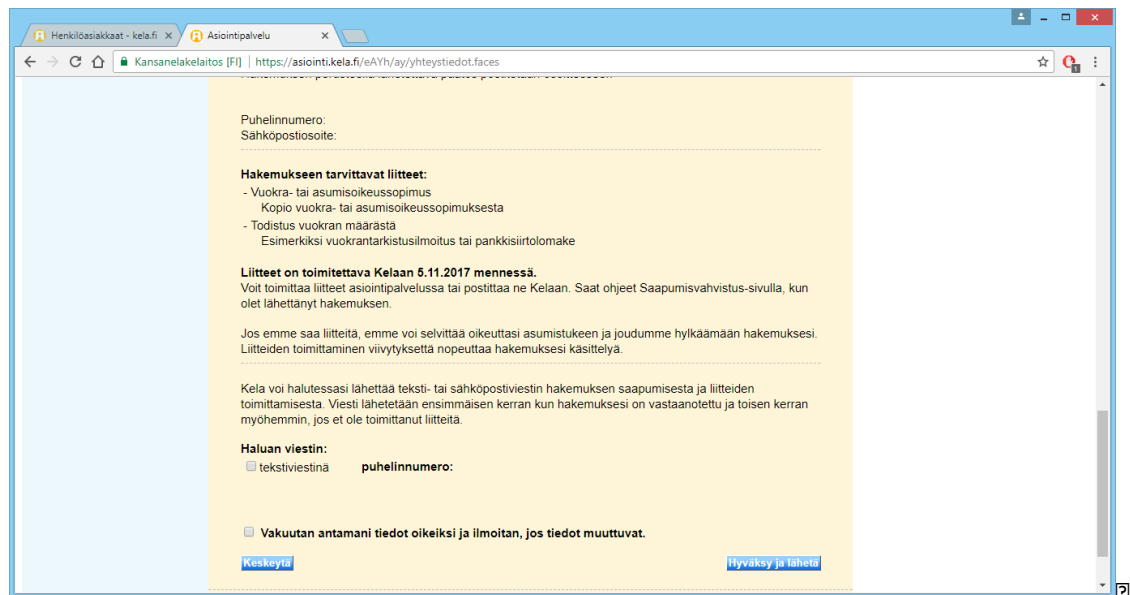
Kuva 16. Inforuutu kesätyötuista.

9 Lisätiedot[?]Kuva 9.1, Lisätiedot.[?][?]Kuva 9.2, Lisätiedot tuloista.[?]Kuva 9.3, Lisätiedot asumisesta.[?]



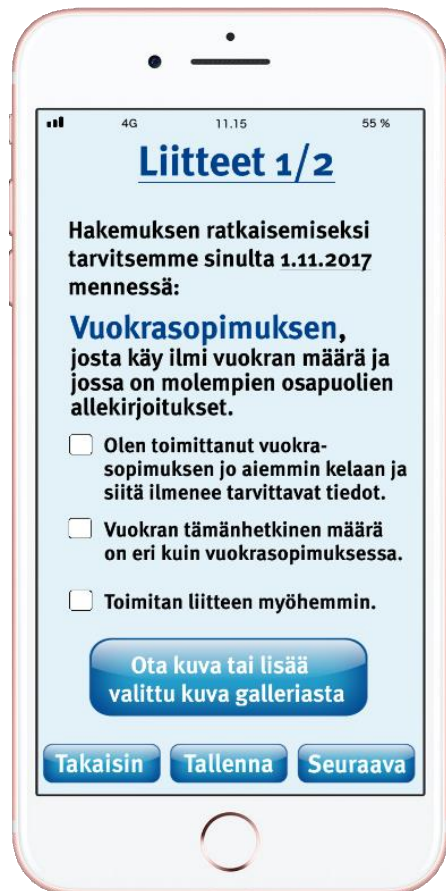
Kuva 4.4. Lisätiedot-koko hakemuksesta.

10 Liitteet?



Kuva 0.1, Ilmoitus toimitettavista liitteistä verkkohakemuksessa.

?



Kuva 0.2, Toimitettavat liitteet 1/2.



Kuva 0.3, Liitteen toimittaminen applikaatiolla.

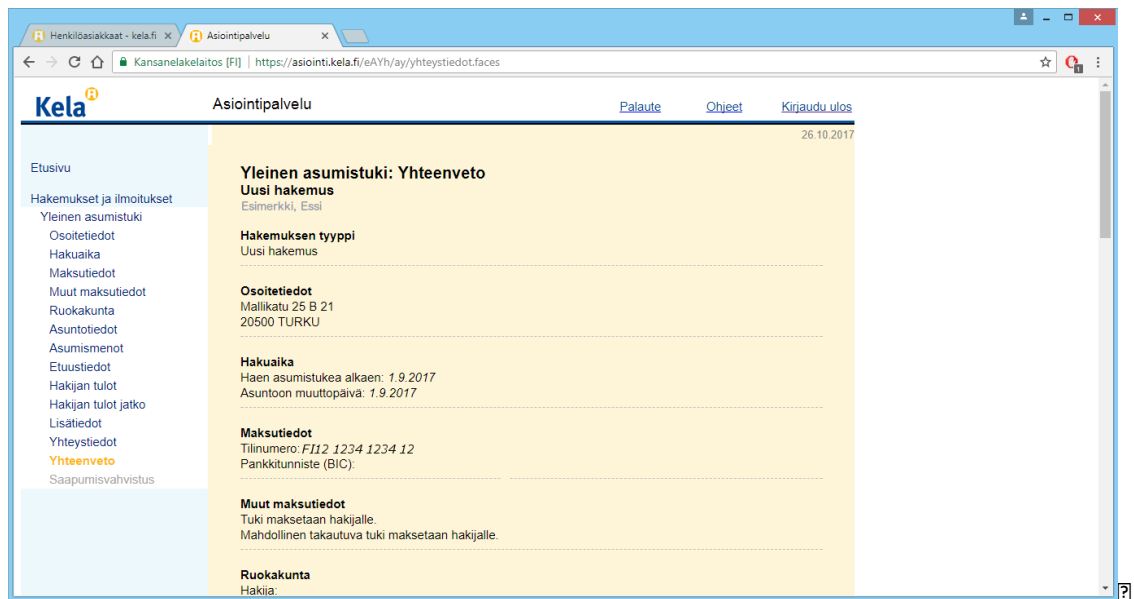


Kuva 0.4, Toimitettavat liitteet 2/2.

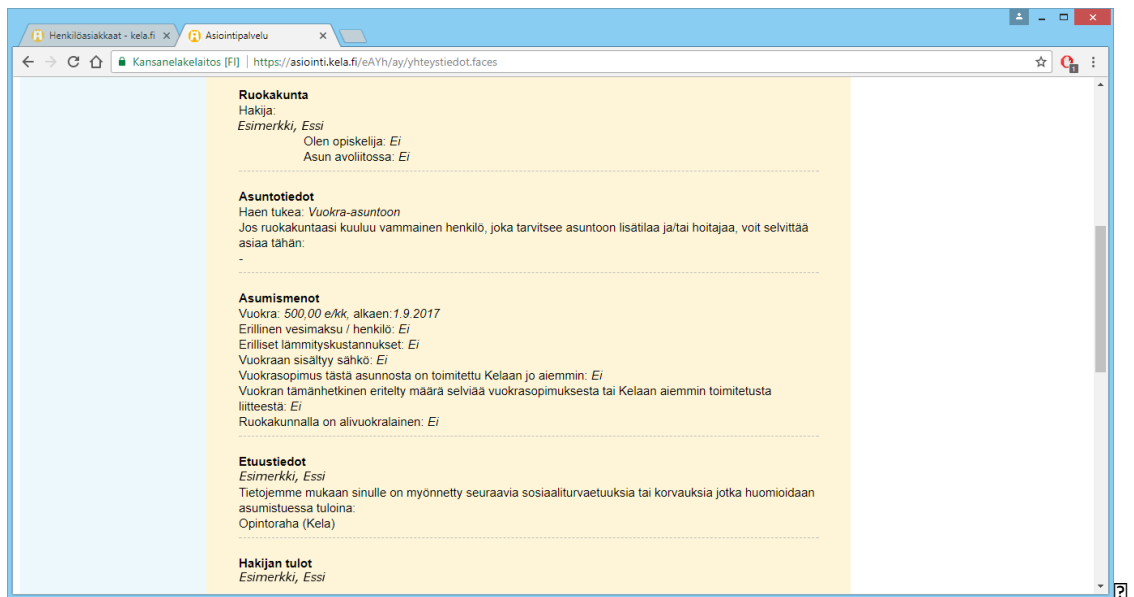


Kuva 0.5, Ilmoitus asiakkaalle.

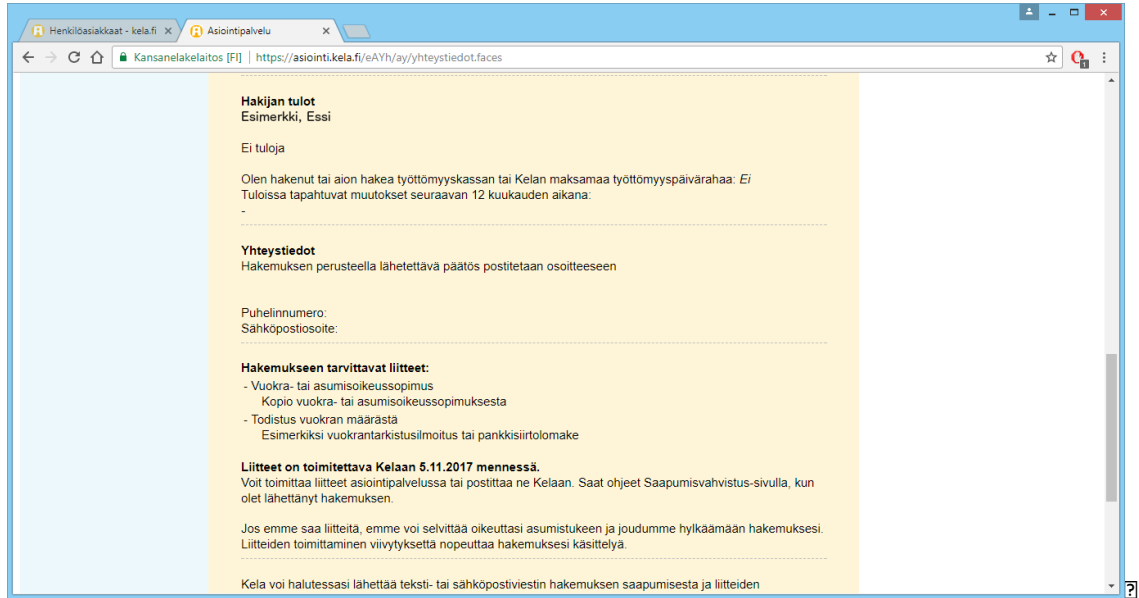
11 Hakemuksen yhteenveto ja lähetykset



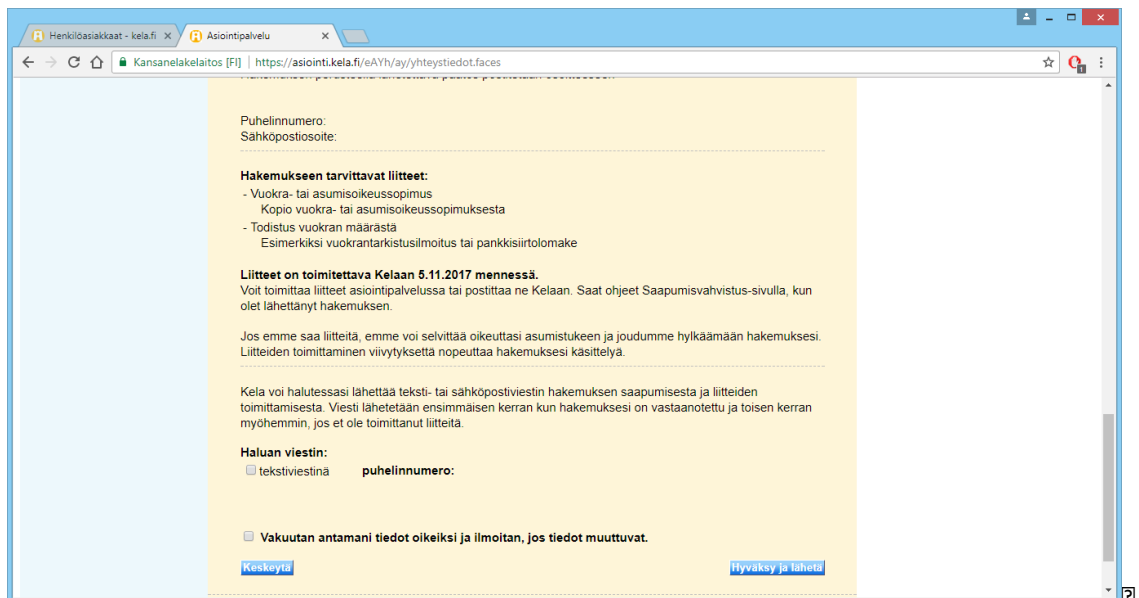
Kuva 1.1. Hakemuksen yhteenveto 1/4.



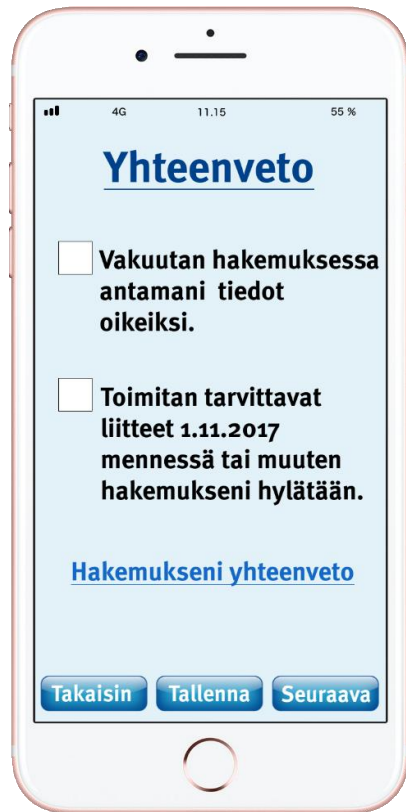
Kuva 1.2. Hakemuksen yhteenveto 2/4.



Kuva 1.3. Hakemuksen yhteenveto 3/4.



Kuva 1.4. Hakemuksen yhteenveto 4/4.



Kuva 1.5, Applikaation Yhteenveto.



Kuva 1.7, Yhteenveton näkymä.

?



Kuva 1.8, Hakemus lähetetty.

12 Applikaation ominaisuudet



Kuva 12.1, Sovellukseen kirjautuminen.



Kuva 12.2, Aloitusvalikko.



Kuva 12.3, Banneri-ilmoitukset.