



Tulorekisterin käyttöönoton kokemuksia julkisten alojen eläkelain (JuEL) näkökulmasta

Jenni Tolonen

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Tulorekisterin käyttöönoton kokemuksia julkisten alojen eläkelain (JuEL) näkökulmasta

Jenni Tolonen
Turvallisuusalan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2020

Jenni Tolonen

Tulorekisterin käyttöönoton kokemuksia julkisten alojen eläkelain (JuEL) näkökulmasta

Vuosi 2020 Sivumäärä 46

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Kevalle tulorekisterin käyttöönoton kokemuksia julkisen alojen eläkelain (JuEL) näkökulmasta. Opinnäytetyön tavoitteena oli saada tietoa asioista, joihin Kevan asiakkaat ovat tyytyväisiä sekä selvittää mahdolliset kehittämiskohteet.

Opinnäytetyö on tehty Kevalle, jonka visio on vuodelle 2025 yhdessä uudistuva - paras kumppani työeläketurvassa ja työelämässä.

Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksena ja tietoperustan muodosti kirjallisuuskatsaus, joka antaa hyvän pohjan ymmärtää tutkimuksen aihetta ja sen tuloksia. Tietoperustana käytettiin alan kirjallisuutta ja verkkosivuja.

Tutkimuksen avuksi tehty asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena. Kysely lähetettiin tammikuussa 2020, jolloin ilmoitusliikenteen hoitajille lähetettiin asiakastyytyväisyyskysely sähköpostilla. Kysely lähetettiin 220 JuEL:n asiakkaalle ja vastauksia saatiin 85 asiakkaalta.

Tutkimustulokset osoittivat, että Kevan asiakkaat arvostavat hyvää tavoitettavuutta, yksityiskohtaisia ohjeita ja ohjeistuksia sekä ystävällistä ja asiantuntevaa palvelua.

Jenni Tolonen

Experiences of the Arrival Register Introduction from the Point of View of the Pension Act of Public Fields (JuEL)

Year	2020	Pages	46
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to study experiences of the implementation of the arrival register of the Pension Act (JuEL). The thesis was commissioned by Keva. The objective of the thesis was to examine what Keva customers are satisfied with and to map the possible development needs.

The thesis has been written to Keva and their vision will be reviving for the year 2025 together, being the best partner in questions related to employee pension and the working life.

The thesis was carried out as a study, and the theoretical framework is based on a literature review, which provides a solid basis to understand the subject and the results of the thesis. The literature review consisted of relevant literature and webpages.

The purpose of the customer satisfaction inquiry was to support the study. It was carried out as a quantitative study. The inquiry was sent in January 2020 when links were sent by e-mail. The inquiry was created using the online survey creator Microsoft Forms. The inquiry was sent to 220 JuEL customers and answers were obtained from 85 customers.

According to the results, the customers of the Keva appreciate good accessibility, detailed instructions and instructions and kind and expert service.

Keywords: arrival register, customer experience, survey

Sisälllys

1	Johdanto.....	6
2	Toimeksiantajan esittely	7
3	Opinnäytetyön tietoperusta ja rakenne.....	8
3.1	Asiakaskokemus	9
3.2	Digiajan asiakastyytyväisyys	9
3.2.1	Asiakaslähtöisen palveluliiketoiminnan kehittäminen.....	10
3.3	Asiakastyytyvyyteen vaikuttavat tekijät.....	10
3.3.1	Tietoturva	11
3.3.2	Lainsäädäntö	11
3.3.3	Operatiiviset riskit.....	12
3.4	Vuosi-ilmoitukset ennen tulorekisteriaikaa.....	13
3.5	Tulorekisteri	14
3.5.1	Tulorekisterin ilmoituskanavat	16
3.5.2	Palkkatietojen ilmoittaminen tulorekisteriin.....	18
3.5.3	Ilmoittamisen määräajat ja seuraamusmaksut.....	18
3.5.4	Tulorekisterin termit.....	18
3.5.5	Tulorekisterin laadunvarmistus ja riskien minimointi	20
3.6	Riskienhallinta Kevassa ja Eläketurvakeskuksessa.....	21
3.7	Väärinkäytökset	22
4	Tutkimusprosessi	22
4.1	Tutkimusmenetelmän valinta	23
4.2	Asiakastyytyväisyyskyselyn laatiminen	25
5	Aineiston analyysi	26
5.1	Tutkimustulokset.....	26
5.2	Asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset	27
5.3	Tutkimuksen luotettavuus	32
6	Pohdinta ja kehitysehdotukset	34
	Lähteet.....	35
	Kuviot	39
	Liitteet	40

1 Johdanto

Tulorekisteri otettiin käyttöön vuoden 2019 alusta. Tulorekisteri kokoaa kansalaisten saadut palkkatiedot, eläkkeet ja etuudet yhteen paikkaan. Tulorekisteri otetaan käyttöön vaiheittain ja tietoja käyttivät heti vuoden 2019 alussa mm. työeläkelaitokset, jotka saavat vain sen tiedon, mihin ovat oikeutettuja ja tarvitsevat toiminnassaan. Vuoden 2021 alussa tulorekisteri laajenee koskemaan myös eläkkeitä ja etuuksia.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia tulorekisterin käyttöönoton kokemuksia julkisen sektorin työntekijöiden eläkelain eli JuEL:n näkökulmasta. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, mitä toimintamalleja tulee kehittää ja mikä on kehittämisen vaikutus liiketoimintaprosesseihin. Menestynyt yritys tunnistaa asiakkaiden nykyisiä ja tulevia tarpeita sekä kehittää omaa osaamistaan sekä tarjottavia palveluitaan. Lisääntyneen digitalisaation myötä asiakastarpeiden ymmärtäminen ja oheistus on suuremmissa roolissa, kuin aiemmin. Asiakastyytyväisyys on yksi merkittävistä kilpailukeinoista.

Opinnäytetyö on tehty Kevalle, jonka visio on 2025 yhdessä uudistuva - paras kumppani työeläketurvassa ja työelämässä. Kevalissa on erityisesti panostettu osaamisen kehittämiseen, prosessien tehokkuuteen ja toiminnalliseen laatuun, jonka vuoksi tutkimuksen aihe on ajankohtainen.

Opinnäytetyön tietoperustan muodosti kirjallisuuskatsaus, joka antaa hyvän pohjan ymmärtää tutkimuksen aihetta ja sen tuloksia. Tämä opinnäytetyö etenee niin, että teoriaosuudessa käsitellään asiakaskokemusta, tietoturva ja riskienhallintaa sekä tulorekisteriä. Asiakaskokemuksesta kerron, mitä asiakastyytyväisyys on ja kuinka asiakaslähtöistä liiketoimintaa kehitetään sekä asiakastyytyvyyteen vaikuttavista tekijöistä. Kuinka osaamisen kehittämisen rinnalla kulkee tietoturva sekä operatiiviset riskit. Kerron tulorekisteristä sekä siihen liittyvistä käyttäjien näkökulmista sekä sanastosta.

Teoriaosuuden jälkeen kerron tekemästani tutkimusprosessista, sen lähtötilanteesta ja tavoitteista. Kerron eri tutkimusmenetelmistä ja mitä näistä olen omassa tutkimusprosessissa käyttänyt. Tämän jälkeen kerron tutkimuksen varsinaisesta toteutuksesta asiakastyytyväisyyskyselystä ja sen laatimisesta. Kerron tutkimustuloksista niitä analysoiden sekä havainnollistan niitä taulukoin ja kuvin. Tämän jälkeen kerron tutkimusten luotettavuudesta.

Opinnäytetyön lopussa käyn läpi johtopäätökset asiakastyytyväisyyskyselystä sekä kehitysehdotukset.

2 Toimeksiantajan esittely

Julkisen sektorin työntekijät vakuutetaan julkisten alojen eläkelain mukaan eli JuEL:n mukaan ja heidän eläkeasiansa hoidetaan Kevassa. Keva on jäsenyhteisöjen hallinnoima eläkelaitos ja Kevan jäsenyhtiöitä ovat kunnat, kuntayhtymät ja kuntakonsernit. Julkisen sektorin työeläkeoimijana Kevan asiakkaina ovat myös evankelis-luterilaisen kirkon, valtion, Kansaneläkelaitoksen vakuutetut ja eläkkeensaajat sekä työntajat. Keva on Suomen suurin eläkevakuuttaja, joka palvelee yhteensä 1,3 miljoonaa julkisen sektorin työntekijää ja eläkkeensaajaa. Kuntaorganisaatioita, valtion työnantajia ja seurakuntayhtymiä eli työntaja-asiakkaita on noin 2000, joita hoidetaan Kevassa noin 530 työntekijän voimin. (Keva 2020 a, b.)

Kevalla on lainsäädännössä (L66/2016) selkeä perustehtävä, jossa Kevan tehtävänä on hoitaa julkisten alojen eläketurvan toimeenpanoa sekä jäsenyhteisöjensä palveluksessa olevan henkilöstön eläketurvan rahoitus. Keva hoitaa lisäksi evankelis-luterilaisen kirkon ja valtion eläkemaksujen perimisen. (Keva 2020 a, b.)

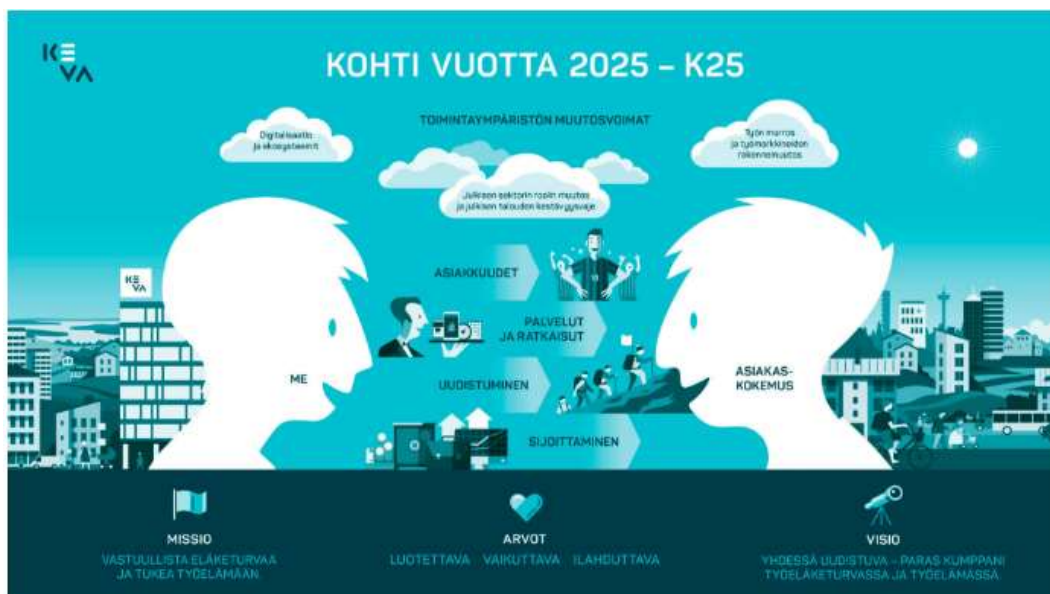
Keva vastaa kunta-alan työntekijöiden eläkkeiden rahoittamisesta sekä eläkevarojen sijoittamisesta. Kunta-alan eläkkeet rahoitetaan eläkemaksuilla, jotka peritään työntekijöiltä ja työntantajilta. Muiden työntaja-asiakkaiden osalta Keva hoitaa vain eläkkeiden maksamisen. Kunnallisen alan työntekijöiden tuleviin eläkkeisiin varaudutaan eläkevastuurahaston avulla ja rahoituksen hoitamisen keskeinen osa on vastata eläkevastuurahaston sijoitustoiminnasta. Laki määrää, että Kevan on toteutettava perustehtävänsä eläketurvaan kuuluvat edut turvaavalla tavalla. Tulevaisuuden eläkkeiden maksamiseen kerätty rahasto on Suomen suurin, jonka arvo oli yli 50 miljardia euroa vuoden 2019 lopussa. (Keva 2020 a, b, c.)

Kevan työelämäpalveluilla tuetaan työntajia työurien pidentämisessä ja rakennemuutoksissa työntajia edistävällä tavalla. Lisäksi Keva osallistuu työeläkealan yhteistyöhön, jossa rakennetaan hyvinvointia vastuullisesti osana työeläkejärjestelmää, arvostettuna työelämän ja eläketurvan osajan ja kehittäjänä. (Keva 2020 a, b.)

Kevan tärkeimpiä tavoitteita on tarjota paras asiakaskokemus asiakkailleen. Vastuullisena ja asiantuntevana kumppanina työeläkevakuuttamisessa ja työelämänkehittämisessä eläkkeenhakija voi luottaa päätöksentekoon, asiakkaiden yksilöllisen tilanteen huomioon ottamiseen niin palveluiden tarjonnassa, kuin asiakastyössä. Keva tarjoaa vakuutetuille helppokäyttöiset ja monikanavaiset palvelut ja huolehtii asiakkaan tietoturvasta. Keva innovoi ja kehittää palveluitaan yhdessä asiakkaiden kanssa ja mahdollistaa tätä kautta asiakkaalle keinoja johtaa omaa toimintaansa parhaalla tavalla. (Keva 2020 a, b.)

Kevan toiminta perustuu julkisten alojen eläkelakiin, JuEL: iin sekä Keva-lakiin. Keva on itsenäinen julkisoikeudellinen yhteisö, jonka toimintaa valvovat valtionvaraministeriö, Finanssi- ja Valtiontalouden tarkastusvirasto. Kevan strategia vuosille 2019-2025 on hyväksytty

7.3.2019 Kevan hallituksessa, jossa hyväksyttiin Kevan arvoiksi luotettava, vaikuttava sekä ilahduttava. Kevan missio on tarjota vastuullista eläketurvaa ja tukea työelämään. Kevan visio on uudistua yhdessä ja olla vuoteen 2025 mennessä paras kumppani työeläketurvassa ja työelämässä. (Keva 2020 a, b.)



Kuvio 1: Keva - Kohti vuotta 2025

3 Opinnäytetyön tietoperusta ja rakenne

Opinnäytetyön teoreettisena tietoperustana toimii kirjallisuuskatsaus, jossa määritellään työn keskeiset käsitteet (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 25.)

Opinnäytetyö aloitetaan teoriaosuudella, joka on jaettu kahteen osaan. Ensimmäisessä osassa kerrotaan asiakaskokemuksesta, digiajan asiakastyytyväisyydestä ja sen kehittämistä sekä asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. Lisäksi kerrotaan tietoturvasta ja siihen liittyvistä vaatimuksista, lainsäädännöstä sekä operatiivisista riskeistä. Toisessa osiossa kerrotaan tulorekisteristä ja siihen liittyvistä ilmoituskanavista. Teoriaosuuden jälkeen kerron tutkimusprosessista, johon sisältyy tutkimusmenetelmän valinta ja asiakastyytyväisyyskyselyn laatiminen. Näiden jälkeen kerron asiakastyytyväisyystutkimuksen tuloksia niitä analysoiden ja tutkimuksen luotettavuudesta. Viimeisessä kappaleessa käydään läpi johtopäätöksiä ja annetaan niiden perusteella kehittämissuhteita toimeksiantajalle.

3.1 Asiakaskokemus

Asiakassuhteiden markkinoinnista ja hoitamisesta on suomalaisessa liike-elämässä puhuttu jo useampi vuosikymmen, mutta samalla asiakassuhdeajattelu on myös koko ajan kehittynyt. Puhutaan paljon asiakaskokemuksesta ja sen johtamisesta eli CEMistä (Customer Experience Management). Ydinajatus asiakaskokemuksen johtamisessa on tuottaa asiakkaalle kokemuksia, joita hän arvostaa ja jotka hän kokee merkitykselliseksi. Näin tapahtuessa haluaa asiakas pysyä yrityksen asiakkaana jatkossakin. (Hämäläinen & Patjas 2018, 123.)

Asiakaskokemus voidaankin määritellä, että se on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa. Määritelmästä onkin keskeistä huomata, että asiakaskokemus on ihmisten tekemien yksittäisten tulkintojen summa. Näin ollen asiakaskokemus ei ole rationaalinen päätös vaan kokemus, johon vaikuttavat vahvasti myös alitajuisesti tehdyt tulkinnat sekä tunteet. Tämän vuoksi ei ole täysin mahdollista vaikuttaa asiakkaan muodostamaan asiakaskokemukseen. Yritykset voivat kuitenkin valita, millälaisia kokemuksia he pyrkivät luomaan. (Löytänä & Korteso 2011, 11.)

On muistettava, ettei asiakaskokemuksen rakentaminen lopu koskaan ja ylivoimaisen asiakaskokemuksen rakentaminen on ennen kaikkea tahtotila. Asiakkaiden tarpeet ja odotukset muuttuvat ja koska liiketoimintaympäristö globalisoituu, kehityksen on oltava jatkuvaa. Lisäksi teknologian kehittyminen tuo jatkuvasti uusia vaateita toimintaan. (Gerdt & Korhikoski 2018, 93.)

3.2 Digiajan asiakastyytyväisyys

Digitalisoimalla toimintaansa organisaatio rakentaa jonkun toiminnon tai laajemman kokonaisuuden entistä automaattisemmaksi ja tehokkaammaksi. Monesti toimintaa muutetaan itsepalveluperusteiseksi - vähintäänkin silloin, kun se edellyttää asiakkaalta tai käyttäjältä toimenpiteitä. Digitalisoitavan kokonaisuuden täytyy hyödyntää sekä organisaation liiketoimintaa, että asiakasta parantuneena käyttäjäkokemuksena tai taloudellisesti. Tähän liittyy tiiviisti globalisaatio; ICT, tietojen sijainti ja palveluiden tuottaminen ei noudata enää maantieteellisiä rajoja. Toimintaympäristön muutos edellyttää organisaatiolta merkittävää innovaatio- ja uudistamiskykyä, osin suurempaa kokeilun- ja riskinottohalua sekä toimintaprosessien uudelleen miettimistä. (Järvinen & Rousku 2017, 12.)

Teknologian kehittyessä on hyvä huomata, etteivät asiakaskokemuksen kehittämisen peruselementit kuitenkaan ole muuttuneet. Asiakaskokemuksesta kehitettäessä on edelleen tarkasteltava kokonaisuutta, yrityksen kulttuuria, brändiä, prosesseja, sisäisiä kyvykkyyksiä ja mittaamista. Merkittävässä roolissa ovat yrityksen sisäiset prosessit, joilta odotetaan entistä suurempaa tehokkuutta, integroituvuutta ja virheettömyyttä. Sisäisten kyvykkyyksien varmistaminen

oikeilla rekrytoinneilla, koulutuksella ja ammattitaitoisella johtamisella korostuu, kun muutospauhti nopeutuu. Osaamisen rinnalla täytyy olla halu muuttua. (Gerdt & Eskelinen 2018, 14.)

3.2.1 Asiakslähtöisen palveluliiketoiminnan kehittäminen

Asiakslähtöisen palveluliiketoiminnan kehitys edellyttääkin, että asiakkaiden haasteista ja toiminnasta on saatavilla tarpeeksi tietoa. Yrityksillä on usein määritelty tapa johtaa palvelukehitysprosesseja ja erilaiset hankkeet kulkevat hankesuppilossa tai projektikartassa eteenpäin sovittujen päätöspisteiden kautta. Kehitysprosessi alkaa, kun syntyy ajatus uudesta palveluliiketoiminta-alueesta tai palvelusta tai kun halutaan kehittää nykyistä palvelua. Kehittämistä tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, jotta asiakasnäkökulma on mukana prosessissa. Asiakasymmärrys voi tulla kuvaan liian myöhään. (Arantola ja Simonen 2009, 6.)

Palveluliiketoimintaa voidaan kehittää vähittäin pääasiassa olemassa olevaan henkilöstöön, osaamiseen ja toiminnan vahvuuksiin tukeutuen ja niitä täydentäen rekrytointien avulla. Vahva teknologia- ja tuotebrändi voi muodostua palveluliiketoiminnan kehittämisen jarruksi sekä sisäisesti että asiakasrajapinnassa. Mikäli yrityksen oma henkilökunta ei pidä itseään vakavasti otettavana palvelun tarjoajana, on asiakkaan vakuuttaminen vaikeaa. Palvelujen kehittämisessä kaikki asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksessa olevat työntekijät, organisatorisesta asemasta riippumatta, ovat tärkeitä tiedon lähteitä ja vaikutuskanavia asiakkaaseen päin - mutta voivat aiheuttaa myös hämmennystä. (Hyötyläinen & Nuutinen 2010, 172-174.)

3.3 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät

Yleisesti ajatellaan, että asiakaspalvelu on toimittajaorganisaation vastuulla mutta asiakaskokemusten syntyemisessä on myös asiakkaalla suuri rooli. Palvelutoiminnassa on kyse kahden tai useamman ihmisen välisen vuorovaikutuksen kautta synnyttävästä palvelusta, jossa lopputulokseen vaikuttaa jokaisen panos. Fischerin Merjan väitöskirjatutkimus yritysten välisestä palveluliiketoiminnasta on osoittanut, että yksittäisen henkilön kokemukset työyhteisön ilmapiiristä ja siitä, miten merkitykselliseksi hän työnsä kokee, vaikuttaa suoraan asiakaskokemukseen. Tässä on kyse tunne-energiasta, joka välittyy vuorovaikutustilanteissa ja luo positiivista kierrettä. (Fisher & Vainio 2015, 111.)

Asiakaskokemukseen vaikuttaa miten työntekijä kokee esimiestyön, työilmapiirin, sisäisen laadun ja henkilökohtaisen sitoutumisen. Yrityksen tulee saada asiakas tyytyväiseksi ja palvelun on toimittava. Parhaimmillaan toimittaja-asiakasyhteistyö on mutkatonta ja mahdollistaa uusien toimintamallien ja tuotteiden kehittämisen. Toimijoiden välinen tunne-energia kantaa tätä yhteistyötä. Asiakaspalvelussa tunne-energia välittyy sekä fyysisessä asiakaskohtamisessa sekä puhelimen välityksellä. Työilmapiiri nousee keskeiseksi elementiksi, kun toimitaan enemmän verkossa, esimerkiksi sähköpostin tai muiden välineiden välityksellä. On hyvä

huomioida, että asiakkaan käsitys palvelunlaadusta voi olla jotain aivan muuta kuin yrityksen työntekijöiden kokemus, eikä näin ollen yritys osaa vaikuttaa kokemuskälkeen. (Fisher & Vainio 2015, 111-114.)

3.3.1 Tietoturva

Teknologia ja toimintaympäristömme muuttuu ja tämän kaiken rinnalla kulkee tietoturvallisuus, joka usein nähdään erillisenä toimintona, vaikka sen pitäisi sisältyä kaikkeen toimintaan. Tietoturvallisuuden vaatimukset syntyvät monesta osatekijöistä. Organisaatiotasolla riskien arvioinnista vastaa työnantaja: on organisaation tehtävä tunnistaa uhat, arvioida riskit ja antaa ohjeet työtä varten annettujen palveluiden ja laitteiden käyttämiseksi. Tietoturvallisuutta ohjaavat tietyt vaatimukset, jotka riippuvat lainsäädännöstä, organisaation toimialasta, käsiteltävistä tiedoista ja asiakasvaatimuksista. (Järvinen & Rousku 2017, 31-32.)

Tässä kappaleessa on lueteltu tietoturvallisuuden keskeiset vaatimukset. Suomessa viranomaisten tietoturvallisuutta ja kaikkien henkilöiden tietosuojaa säädellään lainsäädännöllä, EU:n tietosuoja-asetuksella. Etenkin valtionhallinto, osin muu julkishallinto ja myös yksityiset organisaatiot ovat saattaneet vaatia osana jotakin palvelua tiettyjen tietoturvallisuutta koskevien vaatimusten täyttämistä, jolloin ne ovat osa sopimusta. Organisaatio, joka ei huolehdi tietoturvallisuudesta tai henkilötietojen oikeaoppisesta käsittelystä, päätyy monesti mediaan. Tämä voi johtaa maineen ja luottamuksen heikentymiseen ja sitä kautta heijastua merkittävästi yritysten talouteen. (Järvinen & Rousku 2017, 31-32.)

3.3.2 Lainsäädäntö

Opinnäytetyön keskeinen lainsäädäntö perustuu tulotietojärjestelmää koskevaan lakiin (L53/2018), luottolaitostoiminnasta annetusta lakiin (L610/2014), Keva-lakiin (L66/2016) ja julkisten alojen eläkelakiin (L81/2016). Lainsäädännön lisäksi Kevan toimintaa valvoo valtionvarainministeriö, Valtiontalouden tarkastusvirasto ja Finanssivalvonta. (Keva 2020 a.)

Tulotietojärjestelmästä annettua lakia (L53/2018) on muutettu vuodesta 2020 siten, että verovapaiden kustannusten korvauksissa, rekisteröidyn yhdistyksen maksamissa enintään 200 euron kertasuorituksissa, luontoiseduissa ja palkkaennakoissa on enemmän valinnanvaraa ilmoittamisen aikataulussa. Tulotietojärjestelmästä annettuun lakiin (HE 78/2019) on tehty muutoksia vuodesta 2021, koska tulorekisterin käytön laajentaminen tulee koskemaan palkkojen lisäksi myös eläke- ja etuustuloja vuoteen 2021 alkaen. Vuodesta 2021 alkaen eläke- ja etuustulojen ilmoittamiseen sovelletaan samaa menettelyä, kuin palkka- ja muissa työntajasuorituksissa. (Kondelin & Peltomäki 2020, 26.)

Euroopan parlamentin ja Euroopan unionin neuvoston antama yleinen tietosuoja-asetus (EU 2016/679) on yksinkertaistanut ja yhtenäistänyt henkilötietojen käsittelyä koskevaa

lainsäädäntöä EU:n alueella. Tulotietojärjestelmän rekisterinpitäjänä toimii verohallinnon tulorekisteriyksikkö, joka on velvoitettu noudattamaan tietoturvasuudesta valtionhallinnossa annetun asetuksen L681/2010 mukaista korotettua tietoturvasuoa ja tietosuoja-asetuksen henkilötietojen turvallisuutta koskevia velvoitteita. Tulotietojärjestelmän ylläpito ja toiminta perustuu tulotietojärjestelmästä annettuun lakiin 53/2018. (Tulorekisteri 2020l.)

Tietosuojalaki L1050/2018 sovelletaan rinnakkain tietosuoja-asetuksen kanssa ja tietosuoja-laki täydentää EU:n yleistä tietosuoja-asetusta. Tietosuojalaki on tietojen saamisen ja antamisen yleislakeja, johon nähden työeläkelainsäädäntö on erityislainsäädäntöä, jossa on viittauksia tietojen antamiseen ja saamiseen, että viittauksia julkisuuslakiin L621/1999. Tiedonhallintalakia L906/2019 sovelletaan työeläkealan toimijoihin tiedonhallintalain 3 §:n soveltamisaläsäännöksen mukaisesti. Eri viranomaistahoja koskeissa erityislaissa säädetään tietojen saamisen oikeudesta mm. työeläkejärjestelmän toimijoilta. Rikosoikeudellinen vastuu tulee kysymykseen, jossa lainvastainen henkilötietojen käsittely ei ole tietosuoja-asetuksen perusteella hallinnollisten seuraamusmaksujen piirissä. Rikoslaisissa L39/1889 määritellään rangaistukset sen teon ja vakavuuden mukaan sakkorangaistuksesta kolmen vuoden vankeusrangaistukseen. (Työeläkelakipalvelu 2020.)

3.3.3 Operatiiviset riskit

Operatiivisen riskin aiheuttama tappio ei ole kaikissa tilanteissa mitattavissa. Riski voi myös toteutua viiveellä ja ilmetä välillisesti esimerkiksi arvostuksen ja maineen heikkenemisenä. Operatiivisen riskin hallinnassa on keskeisessä asemassa toimenpiteet havaittujen prosessien ja riskienhallinnan puutteiden ja virheiden korjaamiseksi sekä muut riskien rajoittamistoimenpiteet kuten henkilöstöön liittyvät ja tietoteknisten varajärjestelyiden hankkiminen. (Finanssivalvonta: määräykset ja ohjeet 08/2014.)

Luottolaitostoiminnasta annetussa laissa (L610/2014) on säädelty yksityiskohtaisesti operatiivisen riskin hallintaa ja LLL:n 9 luvun 16 §:n 1 momentin mukaan luottolaitoksella on oltava menetelmät operatiivisten riskien tunnistamiseksi, hallitsemiseksi ja arvioimiseksi. Luottolaitoksen on varauduttava ainakin mallintamisriskin sekä harvoin tapahtuvien, vakavien riskitapahtumien toteutumiseen. Luottolaitoksen täytyy selkeästi kuvata, mitä se pitää operatiivisina riskeinä ja sillä on oltava operatiivisen riskin hallintaa koskevat kirjalliset menettelytavat ja toimintaperiaatteet. (Finanssivalvonta: määräykset ja ohjeet 08/2014.)

Tässä kohdassa käydään läpi operatiivisen riskin hallinnan osa-alueita prosessien ja henkilöstön osalta.

Prosessilla tarkoitetaan tietyn suoritteen tai palvelun tuottamiseksi muodostettua toimintojen ja resurssien kokonaisuutta. Prosessien hallintaan kuuluu asiakastyytyväisyyteen, kannattavuuden, tehokkuuden sekä toiminnan luotettavuuteen sekä laatuun liittyviä näkökohtia.

Prosessien eri vaiheisiin liittyen operatiivisen riskin kartoittaminen auttaa tunnistamaan ja rajoittamaan operatiivisia riskejä. Eri vaiheisiin on asetettava kontrollit ja niiden riittävyyttä tulee arvioida erityisesti silloin, kun toiminnan laajuus ja sisältö muuttuvat tai prosesseihin tehdään muutoksia. (Finanssivalvonta: määräykset ja ohjeet 08/2014.)

Finanssivalvonta suosittelee, että valvottava kiinnittää erityistä huomiota prosesseissa eri organisaatioyksiköiden ja yritysten välisiin rajapintoihin, mahdollisiin prosessien epäjatkuvuuskohtiin, maksuliikenteeseen ja maan rajojen yli harjoitettavaan toimintaan. Liiketoiminnan kannalta tärkeimmistä prosesseista laaditaan mahdollisimman yhdenmukainen kirjallinen dokumentaatio, jossa kuvataan prosessien liittyvät tehtävät, vaiheet ja niiden keskinäiset riskikohdat ja riippuvuudet. Lisäksi dokumentaation tulisi koskea materiaali- ja tietovirtoja, raportointia sekä prosessiin liittyviä sidosryhmiä ja tietojärjestelmiä. Prosessikuvaukset pitää analysoida säännöllisesti. (Finanssivalvonta: määräykset ja ohjeet 08/2014.)

Henkilöstön osalta Finanssivalvonta määrää, että valvottavan tulee varmistaa, että valvottavan palveluksessa työskentelevien ja rekrytoitavien henkilöiden ammattitaito on riittävä suhteutettuna työtehtäviin ja valvottavan kokoon, toiminnan luonteeseen ja laajuuteen. Valvottavan tulee järjestää menettelytavat, joilla varmistetaan, että henkilöstö täyttää jatkuvasti ammattitaidolle asetetut vaatimukset, kuten muodollisen kelpoisuuden sekä riittävän kokemuksen ja koulutustaustan. Valvottavan toiminnan johdon tulee varmistaa, että tehtävien hoitamiseen on varattu riittävästi henkilöstöä ja jatkuvuuden turvaamiseksi tulee erityisesti avaintehtäviä hoitavilla henkilöillä olla varahenkilöt palvelussuhteen yllättävän keskeytymisen tai päättymisen varalta. Valvottavan tulee varmistaa tarpeellisin menettelytavoin, että sen toimihenkilö ei ilmaise asiakkaan tai muun valvottavan toimintaan liittyvän henkilön taloudellista asemaa tai henkilökohtaisia oloja koskevaa seikkaa taikka ammatti- tai liikesalaisuutta. Henkilöstö voi ilmaista tietoja vain laissa säädettyjen edellytysten täytyessä. (Finanssivalvonta: määräykset ja ohjeet 08/2014.)

3.4 Vuosi-ilmoitukset ennen tulorekisteriäikää

Työantaja on otettava työntekijälle eläkevakuutus, tapaturma- ja ryhmähenkivakuutus sekä työttömyysvakuutus. Työantaja on näiden lisäksi velvollinen toimittamaan palkasta ennakonpidätyksen ja maksamaan työnantajan sairausvakuutusmaksun. Kaikkiin näihin vakuutuksiin liittyy tilitysvelvollisuus sekä ilmoitusten toimitusvelvollisuus. (Mattinen, Parnila, Orlando 2017, 69.)

Työantajan piti antaa vuosi-ilmoitus Verohallintoon, eläkeyhtiöön, tapaturmavakuutusyhtiöön ja työttömyysvakuutusrahastoon. Ennen tulorekisteriäikää ilmoitukset pitivät lähettää pääsääntöisesti 31.1. mennessä. Vuosi-ilmoituksella annettiin maksajakohtaiset tiedot sekä ilmoitettiin kaikki kalenterivuoden aikana maksetut palkat. Palkanlaskentaohjelmiin oli pääsääntöisesti tehty mahdollisuus tulostaa vuosi-ilmoitukset sähköiseen muotoon.

Vuosi-ilmoitusten antamisvelvollisuudesta on määritelmät Veromenettelystä annetussa laissa (L1558/1995) ja verohallinnolla oli mahdollisuus myöntää lykkäystä vuosi-ilmoitusten antamisaikaan, jos pyyntöön oli erityinen syy. Laiminlyöntimaksun pienin maksu oli 100 euroa ja maksimimäärä sai olla enintään 2 000 euroa, mikäli ilmoitus annettiin myöhässä ilman pätevää syytä, ilmoituksessa oli vähäistä puutteellisuutta eikä ilmoitusta ollut korjattu kehotuksesta huolimatta tai tiedot oli annettu muulla tavalla, kun määräys sanoi ja niitä ei oltu korjattu kehotuksesta huolimatta. Laiminlyöntimaksu sai olla enintään 5.000 euroa, jos ilmoitus oli annettu olennaisen puutteellisena tai virheellisenä ja tiedot olivat lähetetty vasta muistutuksen jälkeen. Laiminlyöntimaksu saattoi olla jopa 15.000 euroa, jos ilmoitus jätettiin lähettämättä tai se oli tehty tahallaan tai törkeällä huolimattomuudella olennaisesti väärin tiedoin. Nämä sanktiot koskivat aikaa ennen tulorekisteriä. (Mattinen ym. 2017, 68-69.)

Ennen tulorekisteriaikaa vuosi-ilmoitus, tuli lähettää viimeistään 31.1. mennessä, koska eläkevakuutusmaksu laskettiin vuosi-ilmoitusten perusteella. Eläkevakuutusyhtiö lähetti ilmoituksen perusteella loppulaskelman ja lisälaskelman tai palautusilmoituksen helmi-huhtikuun aikana. Eläkevakuutus tarvitsi ilmoituksella työntekijän nimen ja henkilötunnuksen sekä eläkevakuutusmaksun alaiset ansiot kyseisen vuoden aikana ja palvelussuhdetiedot. Työntekijän ollessa palkattomalla vapaalla, tuli työsuhde päättää ja päättymispäivämääräksi ilmoitettiin työntekijän viimeinen työssäolopäivä ko. vuotena. Työntekijän palatessa palkattomalta vapaalta, ilmoitettiin ensimmäinen työskentelypäivämäärä työsuhteen alkamispäivämääräksi. Työntekijän maksuissa palkattoman poissaolon aikana palkkaa ja vuoden aikana ei ole maksettu muuta, ilmoitettiin tämä maksettu palkka sen vuoden tuloksi ja palvelusuhteeksi ko. maksukuukausi. (Mattinen ym. 2017, 69-70.)

Tapaturmavakuutusyhtiöt lähettivät erillisen lomakkeen, johon ilmoitettiin yhtiön omistussuhteet ja tapaturmavakuutuksen alaiset palkat. Tapaturmavakuutuksen ilmoitus tuli palauttaa yhtiöstä riippuen tammi-, tai helmikuun aikana, koska sen perusteella määräytyi tapaturma-, ja ryhmähenkivakuutuksen lopullinen vakuutusmaksu ja palautusmaksun suuruus. Työttömyysvakuutusrahasto lähetti oman erillisen vuosi-ilmoitus lomakkeen, joka tuli palauttaa tammi-kuun aikana. Tapaturmavakuutus- ja työttömyysvakuutusilmoitukset oli mahdollista antaa sähköisenä verkkolomakkeena tapaturmayhtiöiden ja työttömyysvakuutusrahastojen sivujen kautta. (Mattinen ym. 2017, 70.)

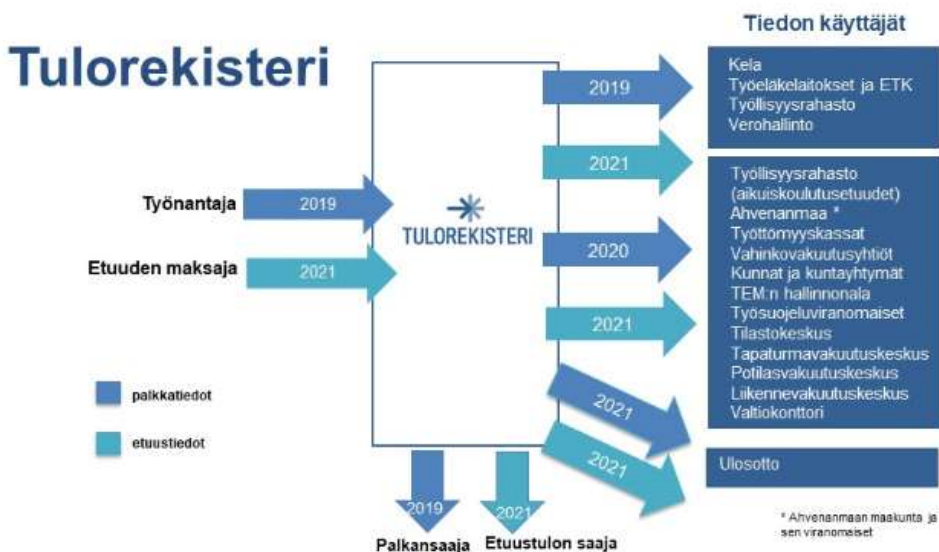
3.5 Tulorekisteri

Tulorekisteri oli Juha Sipilän hallituksen kärkihankkeita, jonka keskeisenä tavoitteena oli yksinkertaistaa tulotietoihin liittyviä ilmoitusmenettelyjä. Työntekijät ilmoittavat tiedot vain yhteen kertaan tulorekisteriin, josta ne välittyvät tiedon käyttäjille. Ilmoittaminen on ajantasaisista, koska palkkailmoitukset ilmoitetaan tulorekisteriin jokaisen maksutapahtuman jälkeen

viiden päivän kuluessa ja palkansaaja voi jatkossa seurata omia ansiotietojaan ajantasaisesti. (Tulorekisteri 2020a.)

Tulorekisteri on kansallinen sähköinen tietokanta, joka sisältää kattavat palkka-, eläke- ja etuustiedot yksilötasolla. Tiedon tuottajat ilmoittavat tiedot ansiotuloista tulorekisteriin maksokohtaisesti ja reaaliaikaisesti. Laki tulotietojärjestelmästä tuli voimaan 16.1.2018 (L53/2018) ja tulorekisteri otettiin käyttöön 1.1.2019. (Tulorekisteri 2020a.) Tulorekisterin tietoja ovat käyttäneet 1.1.2019 lähtien Verohallinto, Työllisyysrahasto, Kansaneläkelaitos, sekä työeläkelaitokset ja Eläke-turvakeskus. Vuonna 2020 tiedon käyttäjien määrä kasvoi ja mukaan tulivat työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonala, Tilastokeskus, Työllisyysrahasto (aikuisetuuudet), työttömyyskassat, vahinkovakuutusyhtiöt, kunnat ja kuntayhtymät, Tapaturmavakuutuskeskus, Potilasvakuutuskeskus, työsuojeluviranomainen, sekä Ahvenanmaan maakunta ja sen viranomaiset ja kunnat. Eläke- ja etuustiedot ilmoitetaan tulorekisteriin 1.1.2021 alkaen. (Tulorekisteri 2020d.)

Viranomaiset ja muut tiedonkäyttäjät saavat tulorekisteristä vain sen tiedon, mitä tarvitsevat toiminnassaan ja mihin ovat oikeutettuja. Tulorekisteri ei luo uusia oikeuksia saada tietoa ja tiedon käyttäjä saa tarvittavat tiedot vain, jos käyttäjällä on oikeus saada tiedot sen toimintaan sovellettavan lainsäädäntönsä perusteella. (Tulorekisteri 2020b.)



Kuvio 2: Tulorekisterin aikataulu ja osapuolet. (Tulorekisteri 2020d.)

Työnantajan näkökulmasta tulorekisteri selkeyttää ja yksinkertaistaa ilmoittamisvelvollisuuksia. Työnantajat ilmoittavat tiedot maksetuista palkoista vain yhden kerran tulorekisteriin, josta tulorekisterin tiedon käyttäjät hakevat tarvitsemansa tiedot. Tiedot on mahdollista ilmoittaa teknisen rajapinnan kautta, jos palkkahallinnon järjestelmän ja tulorekisterin välille

on rakennettu sähköinen yhteys. Palkkatiedot voi ilmoittaa suoraan palkanlaskentajärjestelmästä tulorekisteriin ilman, että ilmoittajan tarvitsee siirtyä erikseen tulorekisterin ilmoittamisen palveluun. (Tulorekisteri 2020b.)

Tulorekisterin näkökulmasta palkkatiedot, eläketulojen tiedot sekä tiedot maksetuista etuuksista ovat reaaliaikaisesti saatavista yhdestä paikasta. Tulonsaaja voi sähköisessä asiointipalvelussa katsoa omia tulotietojaan, joihin on saanut valtuutuksen. Tulonsaaja saa reaaliaikaisen kokonaiskuvan palkka- ja etuustiedoistaan sekä voi tarkistaa esim. onko työntäjä hoitanut ilmoittamiseen liittyvät työntäjävelvoitteet. Tulonsaaja voi tilata tulorekisteristä omia tulotietojaan koskevan tulorekisteriotteen. (Tulorekisteri 2020b.)

Tiedonkäyttäjän näkökulmasta tulorekisteri automatisoi prosesseja ja mahdollistaa reaaliaikaisen valvonnan sekä yksinkertaistaa asiointia muiden käyttäjien kanssa. (Tulorekisteri 2020b.)

3.5.1 Tulorekisterin ilmoituskanavat

Tulorekisteriin on mahdollista ilmoittaa tietoja neljällä eri tavalla. Suositelluin tapa on tekninen rajapinta, eli suoraan asiakkaan järjestelmästä rakennettava sähköinen yhteys. Teknisen rajapinnan kautta ilmoittaminen on suositeltavin ja helpoin tapa, koska tiedot voidaan ilmoittaa suoraan palkkajärjestelmästä tulorekisteriin vähentäen manuaalisia työvaiheita. Palkanlaskija voi käyttää samaa järjestelmää palkanlaskentaan ja tietojen ilmoittamiseen, teknisen rajapinnan avulla. Ilmoittaminen ei vaadi palkanlaskijalta erillistä tunnistautumista, koska teknisen rajapinnan käytöstä on sovittu jo palvelua avatessa. Teknisiä rajapintoja käyttävät tunnistetaan käyttämällä tulorekisterin varmennepalvelua, joka annetaan yritykselle itselleen tai sen puolesta asioivalle tilitoimistolle tai muulle palkkahallinnon kumppanille. Yrityksen puolesta asioiva tilitoimisto tai muu palkkahallinnon kumppani sitoutuu käytön yhteydessä ilmoittamaan vain niiden ilmoitukset, joiden kanssa on tehnyt toimeksiantosopimuksen. Joikaista työntekijää ei tarvitse valtuuttaa erikseen, kun käytetään teknistä rajapintaa. (Tulorekisteri 2020e.)

Tulorekisteriin voi ilmoittaa tulorekisteri.fi sivuilla olevan sähköisen asiointipalvelun kautta tietoja kahdella eri tavalla. Asiointipalveluun voi syöttää yksittäisen palkkailmoituksen tiedot sähköisellä verkkolomakkeella tai ladata tiedostoja. Tulorekisterin sähköinen verkkolomake eli internetselaimella käytettävä palvelu ja latauspalvelu ei vaadi varmennetta vaan riittää, että ilmoittaja on tunnistautunut Suomi.fi -tunnisteella. Ilmoittaminen vaatii valtuudet asioida edustamansa organisaation puolesta. Tulorekisterin latauspalvelussa voi palkkatietoaineistoa toimittaa tiedostona, jossa ilmoittaja on muodostanut aineiston omasta palkkajärjestelmästä. Latauspalveluun ladataan XML-tiedostot ja käyttäjä saa lähetetystä aineistosta käsitteilypalautteen. (Tulorekisteri 2020f.)

Tulorekisteriin voi ilmoittaa tiedot vain erityisestä syystä paperilomakkeella ja silloin käytetään tulorekisterin julkaisemia lomakkeita. Paperinen lomake voi tulla kyseeseen, mikäli sähköinen ilmoittaminen yksityishenkilölle, kuolinpesälle, satunnaiselle työnantajalle tai ulkomaalaiselle on teknisen esteen vuoksi mahdotonta toteuttaa. Yksi lomake pitää sisällään yhden maksupäivän tiedot tulonsaajasta eli jokaisesta työntekijästä tulee antaa oma ilmoitus. Ilmoitus ei saa olla puutteellinen niin, että pakollisia tietoja puuttuu tai ne ovat tulkinnanvaraisia. Tulorekisteri hylkää epäselvät ilmoitukset ja lähettää asiasta kirjeen, josta ilmenee puutteet. (Tulorekisteri 2020g.)

Tulorekisteriin voi ilmoittaa tietoja tulorekisteri.fi sivuilla olevan sähköisen asiointipalvelun kautta tai teknisen rajapinnan, eli suoraan asiakkaan järjestelmästä rakennettavan sähköisen yhteyden kautta. Paperilomakkeella ilmoittaminen vaatii erityistä syytä. Tulorekisterin sähköisessä asiointipalvelussa on kaksi eri tapaa palkkailmoituksen ilmoittamiseen. Latauspalvelu, johon voi ladata xml-tiedoston tulorekisteriin tai verkkolomake, jolla yksittäisen palkkailmoituksen tiedot syötetään manuaalisesti tulorekisteriin. (Tulorekisteri 2020b.)



Kuvio 3: Tietojen ilmoittaminen tulorekisteriin kahdella eri tavalla. (Tulorekisteri 2020c.)

3.5.2 Palkkatietojen ilmoittaminen tulorekisteriin

Tulorekisteriin ilmoitetaan tietoja palkkatietoilmoituksena tai työnantajan erillisilmoituksena. Palkkatietoilmoituksella työnantaja tai muu suorituksen maksaja ilmoittaa 1.1.2019 tai sen jälkeen maksetut palkat ja muut ansiotulot jokaisesta tulonsaajasta erikseen maksupäivän mukaan. Palkkatietoilmoituksessa voi olla samalle tulonsaajalle useita tulolajeja eikä niissä ole euromääräistä ylärajaa. Vuoden 2020 alusta on mahdollista ilmoittaa saman palkkamaksukauden palkkaennakot ja verovapaat kustannuskorvaukset yhdellä ilmoituksella. Lisäksi vuoden 2020 alusta ei tarvitse ilmoittaa tulorekisteriin enintään 100 euron arvoisia kilpailupalkintoja, mikäli palkinnon saajalla ei ole palvelussuhdetta palkinnon antajaan. Työnantajan erillisilmoitus tulee antaa, kun ilmoitetaan kohdekuukauden aikana maksetut työnantajan sairausvakuutusmaksujen yhteismäärä ja siitä tehdyt vähennykset sekä ilmoitus, jos maksaja kuuluu työnantajarekisteriin eikä palkkoja ole maksettu ollenkaan. Virheellinen ilmoitus tulee korjata viipymättä tulorekisteriin, maksajan tulee korjata alkuperäinen palkkailmoitus pääsääntöisesti korvaavalla ilmoituksella, jossa annetaan kaikki tiedot uudelleen, mutta korjattuna. Jotta korjaus tulee tehtyä oikeaan ilmoitukseen, on hyvä käyttää ilmoitusviitettä. Ennen vuotta 2019 koskevat palkkailmoitukset tulee korjata suoraan tietoja käyttävälle taholle ja niitä korjauksia ei ilmoiteta tulorekisteriin. Tulorekisteri säilyttää palkkatietoilmoitukset 10 vuotta tiedon tallentamisvuotta seuraavan vuoden alusta lukien. (Tulorekisteri 2020h.)

3.5.3 Ilmoittamisen määräajat ja seuraamusmaksut

Työnantajien, yhdistysten ja organisaatioiden tulee antaa tiedot tulorekisteriin viiden kalenteripäivän jälkeen maksetuista suorituksista, poikkeavat määräajat koskevat vain kotitaloustyönantajia. Paperisella lomakkeella ilmoittamisen määräaika on viiden kalenteripäivän sijaan kahdeksan kalenteripäivää. Palkkatietoilmoitukset voi ilmoittaa tulorekisteriin 45 päivää ennen maksupäivää ja palkkatietoilmoitus on annettava viimeistään tulorekisteriin viiden kalenteripäivän jälkeen maksupäivästä. Ajantasaisella ilmoittamisella varmistetaan, että suorituksen maksamiseen liittyvät vakuutusmaksut voidaan periä ja veronsaajan tilitykset suoritetaan oikea-aikaisesti. Tulorekisteri katsoo, että vuodet 2019-2020 ovat siirtymäkautta, jolloin myöhästymismaksua ei pääosin peritä, mutta mikäli ilmoittamisvelvollisuus laiminlyödään täysin, saatetaan siirtymäajalta määrätä myöhästymismaksuja ja tiedon käyttäjät voivat määrätä muita seuraamuksia. (Tulorekisteri 2020i; Tulorekisteri 2020j.)

3.5.4 Tulorekisterin termit

Seuraavaksi kerron opinnäytetyössä käytetyistä sanoista sekä avaan tulorekisterin ilmoituskanavissa käytetyistä termeistä.

Alla kerron opinnäytetyössä ja tulorekisterin ilmoituskanavissa käytetyistä keskeisistä termeistä.

Ilmoitusliikenteen hoitaja - Keva

ilmoitusliikenteen hoitaja on Kevan yhteyshenkilö ansio- ja palvelussuhdetietojen ilmoittamiseen liittyvissä kysymyksissä.

Oman organisaation maksamat palkat -erityisrooli

Henkilölle on myönnetty Oman organisaation maksamat palkat -erityisrooli, henkilön tehdessä tietojen hakuja näytetään myös henkilön oman organisaation lähettämät ilmoitukset (Tulorekisteri 2020d).

Perusrooli

Perusrooli määrittää, millä hakuehdoilla tiedon käyttäjä voi sähköisessä asiointipalvelussa hakea ilmoituksia (Tulorekisteri 2020d).

Sähköinen asiointipalvelu

Tulorekisterin sähköisessä asiointipalvelussa voi toimittaa tietoja tulorekisteriin lataamalla tiedostoja tai syöttämällä yksittäisen ilmoituksen verkkolomakkeella, hakea tai katsella tietoja jo annetuista ilmoituksista (Tulorekisteri 2020d).

Tekninen rajapinta

Teknisellä rajapinnalla tarkoitetaan eri järjestelmien välille luotua integraatiota esim. tulorekisterin ja palkkahallinnon ohjelmiston välille rakennettu sähköinen yhteys, jolloin tiedot siirtyvät näiden välillä (Tulorekisteri 2020d).

Tiedon käyttäjän pääkäyttäjä

Käyttäjäorganisaation nimeämä henkilö, jolla valtuudet hoitaa hallinnollisia tehtäviä tulorekisterissä mm. valtuuttaa oman organisaation henkilöt työskentelemään valituissa tiedon käyttäjän rooleissa (Tulorekisteri 2020d).

Tiedon käyttäjän rooli

Tiedon käyttäjän rooli muodostuu perusroolista ja tiedonsaantiprofiilista. Perusrooli määrittää, millä hakuehdoilla valtuuden saanut henkilö voi hakea ilmoituksia ja tiedonsaantiprofiili määrittää mitä tietoja ilmoituksella näytetään tulorekisterin sähköisessä asiointipalvelussa (Tulorekisteri 2020d).

Tiedonsaantioikeus

Tietojen luovuttamisesta säädetään tulotietojärjestelmästä annetun laissa, jonka mukaan on oikeus saada tulorekisteristä tiettyjä tietoja tiettyyn käyttötarkoitukseen (Tulorekisteri 2020d).

Tietolupa

Tulorekisteriyksikön antama päätös tietojen luovuttamisesta ja välittämisestä tietylle tiedon käyttäjälle (Tulorekisteri 2020d).

Valtuus

Tiedon käyttäjän pääkäyttäjä valtuuttaa oman organisaationsa työntekijät tiedon käyttäjän rooleihin, joten heillä on oikeus asioida toisen puolesta tietyssä asiassa (Tulorekisteri 2020d).

Varmenne

Sähköinen todistus, jolla tunnistetaan tietoja käyttävä tai tuottava organisaatio sekä varmistetaan aineiston muuttumattomuus. Tulorekisterin varmennepalvelu antaa teknisten rajapintojen tarvittavat varmenteet (Tulorekisteri 2020d).

3.5.5 Tulorekisterin laadunvarmistus ja riskien minimointi

Tulorekisterin käyttöönotossa huomioitiin laaja-alaisesti laadunvarmistus ja riskien minimointi. Ulkopuolisen toimijan toimesta tehtiin käyttöönoton suunnitelmille auditointi. Ennen sidosryhmätestausta ja tuotantokäytön aloittamista ulkopuolinen toimija teki järjestelmäkokonaisuudelle tietoturva-auditoinnin. Mahdolliset virheet minimoitiin automatisoidulla testauksella, jolla saatiin vapautettua resursseja lisäarvoa tuottaviin prosesseihin, kuten kokeellisen testaamiseen, testitapausten ja tehtävälisterien jäsentelyyn, testattavuusanalyysiin ja jatkokehitykseen. Tulorekisteriin tehtiin ennen tuotantoon ottamista jäädytyskausi, jolloin vain tuotannon estävät virheet korjattiin ja tuotantoon vietävään versioon ei tehty kehitystyötä. Toteutusprojektin aikana tulorekisteriyksikölle ja sidosryhmille järjestettiin koulutuksia ja tukea toteutukseen, testaukseen ja käyttöön. Tulorekisteri pilotoi järjestelmää ennen tuotantokäytön aloitusta yhteistyössä pilottitahon kanssa. Tulorekisterin käyttöönotossa suoritettiin savutestausta aina ennen jokaisen version julkaisua sekä ennen tuotantokäytön aloitusta. Suorituskykytestaus tehtiin järjestelmäkokonaisuuksille, joilla selvitettiin maksimisuorituskyky, laitteiston tarve ja kuormituksen sietokyky sekä tunnistettiin järjestelmän ongelmakohdat. Säännöllinen suorituskyvyn testaaminen jatkui koko toteutusvaiheen ajan, ennen sidosryhmätestauksen ja tuotannon aloittamista. Tietoturva varmistettiin järjestelmän kehitystyössä Microsoftin Security Development Lifecycle -mallia ja kehittäjien, testaajien, tietoturvahenkilöiden ja ympäristöasiantuntijoiden tietoturvakoulutusten suorittamisella (mm. SDL), jota seurataan vuosittain. Hankkeen sisäisen testauksen lisäksi järjestelmäkokonaisuutta testattiin yhdeksän kuukautta ulkoisten sidosryhmien testaamisella ennen tuotannon

aloittamista. Näin varmistettiin järjestelmän mahdollisimman laaja ja kattava testaus. Projektin toteutusta, testausta ja käyttöönoton valmiutta on arvioitu niin sisäisesti, kuin sidosryhmien osalta. Yhteistyötä tehtiin eri osa-alueilla sidosryhmien kanssa hankkeen aikana ja tuotantovaiheessa. Yhteyshenkilöt nimettiin tiedon tuottajille ja käyttäjille. Yhteyshenkilöitä olivat esimerkiksi testaus, viestintä, juridiset asiat, käyttöönotto. (Tulorekisteri 2020k.)

3.6 Riskienhallinta Kevassa ja Eläketurvakeskuksessa

Kevassa riskienhallinta kuuluu päivittäiseen johtamiseen ja esimiestyöhön, riskienhallinta kytkettiin vuonna 2019 uuden strategian toimeenpanon eri vaiheisiin. Tavoitteena on prosessien ja toiminnan kehittäminen sekä tavoitteiden saavuttamisen tukeminen. Kevan maineenhallintaa ja riskienhallintaa yhdistettiin entistä tiiviimmäksi kokonaisuudeksi. Keva osallistui FATO 2019 -harjoituksiin ja Kevassa varauduttiin poikkeustilanteisiin, jossa mm. viestintä ja IT pitivät yhteisen kyberharjoituksen. Kevan hallitus arvioi suurimmaksi strategiseksi riskiksi muutoksen johtamisen eli strategian uudistamistavoitteiden ja toimeenpanoon onnistumisen. Suureksi riskiksi arvoitiin lisäksi sijoitustoiminnan pitkä aikavälin tuoton saavuttaminen tämänhetkisessä taloustilanteessa sekä mahdollinen eläkejärjestelmien yhdistäminen niin, että saavutetaan kokonaisuuden kannalta parhain lopputulos. Kevan varautumissuunnittelulla varmistetaan toiminnan jatkuvuus poikkeuksellisissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Varautumissuunnittelun tarkoituksena on turvata Kevan asiakkaiden eläkkeiden maksaminen ja keskeisten palveluiden jatkuvuus kaikissa tilanteissa. Keva-lakiin astui voimaan muutos vuoden 2020 alussa, joka edellyttää laajaa riskiarvioinnin tekemistä ja sen laatimista varten perustettiin keväällä 2019 työryhmä. Työryhmän ensimmäinen riskiarvio tullaan laatimaan kevään 2021 aikana. (Kevan vastuullisuuden tunnusluvut 2019, 22.)

Eläketurvakeskus teki vuodelle 2019 riskianalyysit tulossuunnittelun yhteydessä, jossa niitä arvioitiin strategisten tavoitteiden sekä palvelutoiminnan tavoitteiden näkökannasta. Eläketurvakeskus arvioi, että tulorekisteriin liittyvä riski toteutui jossain määrin. Tulorekisterin käyttöönotto onnistui, mutta epäselviä tilanteita, virheitä ja selvittelyjä syntyi niin eläkealalla kuin tulorekisterissä. Puuttuvat ja useaan kertaan annetut palkkailmoitukset aiheuttivat erityisesti selvittelytyötä ja osan työntajien ilmoittamisen aloittaminen pitkittyi pitkälle keväeseen. Eläketurvakeskuksen palveluiden uudistamista siirsi tulorekisterin rekisteröityjen palkkatietoilmoitusten hajanaisuus ja tulorekisterin palveluiden puutteellinen suorituskyky. Valvontapalvelut, jotka perustuivat uuteen tulorekisteritietoon, saatiin käyttöön marraskuussa, mutta niiden suorituskyvyssä on vielä parantamisen varaa. Kehittämistä, liittyen palveluihin jatketaan, vuonna 2020. Eläketurvakeskus arvioi, että avainhenkilöiden kuormittamista koskeva riski toteutui osittain ja avainriskien ulkopuolelta toteutui kaksi riskiä. EESSI-uudistuksen käyttöönotto eläkealalla lykkääntyi 2020 syksyyn ja Eläketurvakeskuksen läheteistä palkattomien jaksojen ilmoituksista löytyi korjattavaa aikaisemmilta vuosilta. (Eläketurvakeskus 2020a.)

3.7 Väärinkäytökset

Kevassa tietosuojaan keskeiset linjaukset kuuluvat toimintatapaan, Code on Conductiin ja sen mukaan Keva turvaa tiedon luottamuksellisuuden, saatavuuden ja eheyden. Kevassa tietosuojaan liittyviä ohjeistuksia ja prosesseja vakiinnutettiin ja kehitettiin vuonna 2019 mm. henkilöstön tietosuojaohjetta täydennettiin ja valmennettiin henkilöstöä. Lokienhallintaa kehitettiin niin, että keskeisistä järjestelmistä pystytään selvittämään mitä ja kuka on tehnyt. Tietosuojavaastaava seuraa henkilötietojen käsittelyä ja poimii valvontaan mm. julkisuuden henkilöitä tai Kevan henkilökuntaa, joiden tiedoilla on korkeampi riski joutua väärinkäytöksen kohteeksi. Kevan eettinen ryhmä käsittelee asioita, joissa epäillään rikkomusta Kevaa koskevaa sisäistä tai ulkoista sääntelyä tai Kevan toimintaperiaatteita kohtaan. (Kevan vastuullisuuden tunnusluvut 2019, 22-23.)

Tulorekisterissä tietosuoja ja tietoturva on huomioitu määrittelyvaiheesta lähtien Security by Design -ajatuksella, jolloin turvallisuus huomioidaan kaikissa kehitysvaiheissa. Tiedot käsitellään ja säilytetään ns. korotetun tietoturvatason ympäristössä, jossa noudatetaan VAHTI-ohjeistusta. Tietojen käyttöä rajataan tiukasti, joten tiedon käyttäjät saavat vain ne tiedot, joilla heillä on lain mukaan oikeus sekä käyttäjien tiedonsaantioikeutta rajataan käyttöoikeuksilla. Turvakielto koskee myös tulorekisteristä annettuja tietoja. Tulorekisteri valvoo tietojen käyttöä käyttölokeilla ja väärinkäytöksiin tarvittaessa puututaan. (Tulorekisteri 2020m.)

Eläketurvakeskus noudattaa henkilötietojen käsittelyssä lakia ja tietoja käsittelevät henkilöt ovat salassapitovelvollisuuden alaisia, jotka ovat allekirjoittaneet vaitiolositoumuksen. Käyttövaltuuksia myönnetään vain työtehtävien edellyttämässä laajuudessa ja käyttäjällä on yksilöivä käyttäjätunnus. Rekisteriin ei tallenneta turvakiellon alaisia osoite- ja kotipaikkatietoja. Eläketurvakeskus valvoo henkilötietojen sisältävien rekisteritietojen käyttöä päivittäin järjestelmästä saatujen lokitietojen perusteella. (Eläketurvakeskus 2020b).

4 Tutkimusprosessi

Tieteellisten tutkimusten tarkoitus on ratkoa ongelmia, jolla selvitetään tutkimuskohteen toimintaperiaatteita ja lainalaisuuksia. Tutkimus voi olla teoreettista tutkimusta, jossa hyödynnetään valmiina olevaa tietomateriaalia tai empiiristä eli havainnoivaa tutkimusta. Empiirinen tutkimus pohjautuu teoreettisen tutkimuksen mukaisesti kehitettyihin menetelmiin, jolloin voidaan tutkia, toteutuuko jokin teoriasta johdettu oletus (hypoteesi) käytännössä, selvittää syitä käyttäytymiselle tai ilmiölle tai löytää vastaus siihen, miten jokin asia pitäisi toteutua. (Heikkilä 2014, 12.)

Tutkimuksen eri vaiheet muodostavat kokonaisuuden, jota kutsutaan tutkimusprosessiksi. Tutkimusprosessi käynnistetään tutkimusongelman määrittelyllä ja perehtymällä samasta

aiheesta aikaisemmin tehtyihin tutkimuksiin sekä niissä esitettyihin tuloksiin ja olemassa olevaan teorian tietoon. Tutkimussuunnitelma pitää sisällään yksityiskohtaiset tiedot kaikista tutkimukseen vaikuttavista asioista. Suunnitelma kertoo vastaukset kysymyksiin mitä ja miksi tutkitaan, mitä aineistoa käytetään, miten tiedot hankitaan, miten tietoa käsitellään ja millä tavoin tutkimustulokset raportoidaan. (Heikkilä 2014, 20.)

Tutkimuksen onnistuminen edellyttää sopivan kohderyhmän ja tutkimusmenetelmän valintaa. Tutkimusongelma ja sen tavoite ratkaisevat ensisijaisesti tutkimusmenetelmän. Käyttökelpoisia vaihtoehtoja on useita ja valinta niiden välillä on haastava. Tutkimuksen kohteena olevaa joukkoa, josta tieto halutaan, kutsutaan perusjoukoksi. Tutkimus voidaan tehdä joko kokonaistutkimuksena, jolloin tutkitaan koko perusjoukkoa tai otantatutkimuksena, jolloin tutkimus kohdistetaan vain johonkin perusjoukon osajoukkoon eli otokseen. (Heikkilä 2014, 12.)

Työelämälähtöisessä kehittämistyössä painottuvat niin tieteen tekemisen kuin yritysmaailmankin eettiset säännöt. Tavoitteet kehittämistyössä tulee olla korkean moraalin mukaisia, työ tulee tehdä huolellisesti, rehellisesti ja tarkasti ja seurausten tulee olla käytäntöä hyödyttäviä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 48.)

4.1 Tutkimusmenetelmän valinta

Empiirinen tutkimus voidaan jakaa kvantitatiiviseen (määrällinen) ja kvalitatiiviseen (laadullinen) tutkimukseen riippuen tutkimusmenetelmän valinnasta. Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen avulla selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Tutkimus edellyttää riittävän suurta ja edustavaa otosta. Aineiston keruussa käytetään yleensä standardoituja tutkimuslomakkeita, jossa on valmiit vastausvaihtoehdot. Tuloksia voidaan havainnollistaa taulukoin ja kuvin. Määrällisen tutkimuksen avulla saadaan yleensä kartoitettua olemassa oleva tilanne, mutta ei pystytä tarpeeksi selvittämään asioiden syytä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa eli laadullinen tutkimus auttaa ymmärtämään tutkimuskohdetta ja sen käyttäytymistä ja päätösten syitä. Laadullisessa tutkimuksessa rajoitetaan tavallisesti pieneen määrään tapauksia, mutta ne pyritään tarkastelemaan mahdollisimman tarkasti. (Heikkilä, 15.)

Usein määrällinen menetelmä on strukturoitu lomakehaastattelu tai lomakekysely, jossa kysytään samat kysymykset suurelta joukolta vastaajia. Suuren joukon vastaukset muodostavat otoksen tietystä kohteena olevasta perusjoukosta ja koko perusjoukon vastauksia analysoidaan tilastollisin menetelmin. Tutkija ei määrällisiä menetelmiä käyttäessä vaikuta tutkimuksen kohteeseen, koska ei kohtaa tutkittavia ja on niistä selvästi erillään. Määrälliset menetelmät ovat erinomaisia silloin, kun halutaan varmennus siitä, että pitääkö joku teoria paikkansa. Tutkimuksen luotettavuutta mitataan reliabiliteetin ja mittarin tarkkuuden eli validiteetin avulla. Laadullisia menetelmiä ovat avoin-, teema- ja ryhmähaastattelut, jossa tutkittava tekee osallistuvaa havainnointia. Laadullisia menetelmiä käytetään sellaisten aiheiden

tutkimiseen, joita ei tunneta entuudestaan hyvin ja halutaan ymmärtää ilmiötä paremmin sekä kokonaisvaltaisemmin. Laadullisessa menetelmässä on tarkoitus tuottaa uutta tietoa, olemassa olevat teoriat eivät monesti ohjaa yhtä selvästi kuin määrällisten menetelmien suunnittelua. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 104-105.)

Kvantitatiiviseen tutkimukseen tarvittavat tiedot voidaan saada erilaisista muiden keräämistä tilastoista, tietokannoista ja rekistereistä tai tiedot kerätään henkilökohtaisesti. Henkilökohtaisesti kerättävissä aineistoissa on tutkimusongelman perusteella päätettävä, mikä on kohde-ryhmä ja mikä tiedonkeruumenetelmä tilanteeseen parhaiten soveltuu. Tutkittavan asian luonne, tavoite, aikataulu sekä budjetti ovat tiedonkeruumenetelmään vaikuttavia seikkoja. (Heikkilä, 16-17.)

Perusjoukko ja otos ovat otannan ratkaisevia käsitteitä, koska perusjoukkoa ovat ne kenestä tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita ja otoksen muodostavat tutkimukseen valitut vastaajat. Otokoko on yksi tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavista tekijöistä ja kuinka tarkasti otos kuvaa perusjoukkoa. Huolellisesti laadittu otanta-asetelma mahdollistaa luotettavien johtopäätösten tekemisen pienemmälläkin otoskoollla ja kokonaisluotettavuutta voi panostaa mittaamalla. (Vehkalahti 2014, 43.)

Toimeksiantajan toiveesta toteutin osana opinnäytetyötä kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen, jossa selvitin tulorekisterin käyttöönoton kokemuksia JuEL:n näkökulmasta. Toimeksiantaja halusi selvittää, kuinka tyytyväisiä ilmoitusliikenteen hoitajat ovat tällä hetkellä saamaansa palveluun ja minkälaisia lisäpalvelu- sekä koulutustarpeita heillä on. Tutkimuksen avulla oli myös tarkoitus selvittää mahdolliset kehittämiskohteet ja mitä nykyään jo olemassa olevia palveluita asiakkaat pitävät tärkeinä ja minkälaisia palveluita tulisi kehittää lisää, jotta asiakkaat saavat kaiken tarvitseman tuen uudessa tietojen ilmoittamisen mallissa. Tutkimus oli ajankohtainen toteuttaa juuri nyt, koska tulorekisteristä on saatu kokemuksia vuoden ajalta. Toimeksiantajalle on tärkeää tietää, minkälaisena asiakkaat kokevat saamansa palvelun ja mihin asioihin kaipaavat lisää tukea ja neuvontaa.

Kyselylomake on kysely- ja haastattelututkimuksessa merkittävä osatekijä. Puutteellinen tai huonosti suunniteltu tutkimuslomake voi saada aikaan sen, että koko tutkimus epäonnistuu. Lomakkeen suunnittelu edellyttääkin kirjallisuuteen tutustumista, tutkimusongelmaan syven-tymistä ja täsmentämistä, käsitteiden määrittelyä ja tutkimusasetelman valintaa. Suunniteluvaiheessa on myös hyvä miettiä aineiston käsittelyä. Kysymyksiä ja niiden vastausvaihtoehtoja suunniteltaessa on selvitettävä, kuinka tarkkoja vastauksia pyritään saamaan ja myös, kuinka tarkkoja tietoja on mahdollista saada. Tutkimuksen tavoite on oltava perusteellisesti selvillä, ennen kuin kyselylomakkeen laatiminen aloitetaan. (Heikkilä 2014, 45.)

4.2 Asiakastyytyväisyyskyselyn laatiminen

Saatekirje edustaa kyselytutkimusta, joten sen laatimisella on merkitys kokonaisuuden kannalta. Saatekirje voi motivoida vastaamaan tai hylkäämään kyselyn. Kirjeestä selviää vastajalle tutkimuksen perustiedot, mitä tutkitaan ja miten vastaajat on valittu, sekä kuka tutkimusta tekee ja kuinka saatuja tutkimustuloksia hyödynnetään. Verkkolomakkeet ovat yleistyneet, mutta niihin voi liittyä tavoitettavuushaasteita. Kyselymäärien kasvaessa on ilmennyt vastausturtumusta ja vastausprosentit ovat heikentyneet huolestuttavasti. (Vehkalahti 2014, 47-48.)

Tarkoituksena oli suunnitella ilmoitusliikenteen hoitajille mahdollisimman selkeä, nopeasti täytettävä ja loppuun mietitty asiakastyytyväisyyskysely. Kyselyn vastausvaihtoehdot olivat valmiiksi strukturoituja. Kyselyn lopussa ilmoitusliikenteen hoitajilla oli mahdollisuus toivoa ohjetta tai palvelua Kevalta sekä antaa vapaamuotoista palautetta tai tuoda omia kehittämisideoita. Kyselyn toteuttamistavaksi valittiin internet-kysely, joka tehtiin Microsoft Forms-kyselyluontipalvelulla. Sähköpostiviestissä oli asiakastyytyväisyyskyselyyn johtavan linkin lisäksi saatekirje (Liite 1.), jossa kerrottiin lyhyesti kyselyn taustaa, kuten kyselyn tekijä, tutkittava aihe ja tulosten käyttötarkoitus. Saatekirjeessä lisäksi kerrottiin, että tutkimusten tuloksia käsitellään anonyymisti, eivätkä kyselyyn vastanneiden tiedot näy annetuissa vastauksissa.

Ilmoitusliikenteen hoitajille lähetettiin sähköpostia, jossa kerrottiin, mihin tarkoitukseen kyseistä tutkimusta tehdään ja linkki kyselyyn. Kyselyn kohderyhmäksi valittiin 220 JuEL:n piiriin kuuluvaa työntajaa. Kyselyn ulkopuolelle jäivät JuEL:n piiriin kuuluvien perhehoitajien tietoja ilmoittavat ulkoiset tahot (muuta kuin varsinaiset JuEL-työnantajat).

Kirjallisuudessa käsitellään järjestysasteikoksi monet kyselytutkimusten mittaustavat, kuten asennemittaus, josta tunnetuin on Likertin asteikko. Käytännöllisesti katsoen Likertin asteikolla tehdään tilastollista tarkastelua ikään kuin kyseessä olisi väliasteikko, jolla voi hyvin laskea keskiarvoja, hajontoja ja korrelaatioita. Tällöin on hyvä käyttää myös muita menetelmiä mittausvirheiden vähentämiseksi. Asteikossa on tärkeää, että käytettävä asteikko muodostaa selvän jatkumon ääripäästä toiseen ja keskellä oleva vaihtoehto on neutraali. Mikäli neutraaleja vastauksia syntyy liian paljon, on syynä liian pitkä lomake tai liian monimutkaiset kysymykset. Neutraalin vastauksen puuttuessa, vastaukset jäävät helposti saamatta, joten neutraali vastaus on puuttuvaa tietoa parempi. Lomakkeissa käytetty vaihtoehto ”en osaa sanoa” voi pitää sisällään useita syitä ja sen sijoittaminen keskelle on haitallinen vaihtoehto, koska mittaa eri asiaa kuin kysymys. (Vehkalahti 2014, 35-37.)

Tämän tutkimuksen avuksi tehty asiakastyytyväisyyskysely on suunniteltu yhdessä Kevan rekisteripäällikön kanssa ja kyselyä tarkasteltiin useampaan kertaan, jotta siitä saatiin juuri sellainen, jolla saadaan ratkaisu haluttuihin kysymyksiin. Kysely lähetettiin 28.1.2020 sähköpostitse 220 JuEL:n asiakkaalle. Kyselyyn annettiin vastausajaksi kaksi viikkoa, eli viimeinen

vastausaika oli perjantai 7.2.2020. Muistutusviesti kyselyyn vastaamisesta lähetettiin 4.2.2020. Vastausinnokkuus oli suurimmillaan heti kyselyn lähettämisen sekä muistutusviestin lähettämisen jälkeen. Vastauksia saatiin 85 asiakkaalta, joten vastausprosentiksi muodostui näin n. 39 %.

Tässä tutkimuksessa käytettiin asiakastytyväisyyskyselyn arvosteluasteikkona Likertin asteikkoa 5-portaisena, joka on mielipideväittämissä yleisesti käytetty ja sen avulla saadaan paljon tietoa vähään tilaan. (Heikkilä 2015, 51.) Kyselylomakkeessa oli kaikkiaan seitsemän kysymystä.

5 Aineiston analyysi

Analyysitapojen valintaa ei ole määritelty tiettyjen kaavamaisten sääntöjen mukaan. Määrällisessä eli kvantitatiivisessa tutkimuksessa vastausten analyysi tehdään, kun aineisto on kerätty ja järjestetty strukturoiduilla lomakkeilla tai asteikkomittareilla. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2014, 223.)

Aineistoon tutustuminen on hyvä aloittaa selailulla, jolla varmistaa siinä olevan materiaalin päällisin puolin. Kyselytutkimusaineiston luonteenomainen muoto on havaintomatriisi, joka koostuu kyselyyn osallistuneiden henkilöiden vastauksista. Havaintomatriisiin vaakarivejä kutsutaan havainnoinniksi ja tyypillisesti yhtä vastaajaa kohti on yksi havainto. Havaintomatriisin pystyrivejä kutsutaan muuttujiksi eli jokaiselle asiakastytyväisyyskyselyn vastaukselle on oma muuttujansa. (Vehkalahti 2014, 51.) Asiakastytyväisyyskyselyssä käytetty Microsoft Forms -kyselyluontopalvelu antoi valmiin Excel-pohjan mistä nämä tiedot löytyivät ja, joita oli mahdollista käsitellä ja muokata.

5.1 Tutkimustulokset

Tässä luvussa olen pyrkinyt esittämään saadut tutkimustulokset mahdollisimman kattavasti ja selkeästi, käyttäen erilaisia graafisia kuvioita ja luetteloita. Saadut tutkimustulokset ovat käsitelty samassa järjestyksessä, kuin ne olivat itse asiakastytyväisyyskyselyssä.

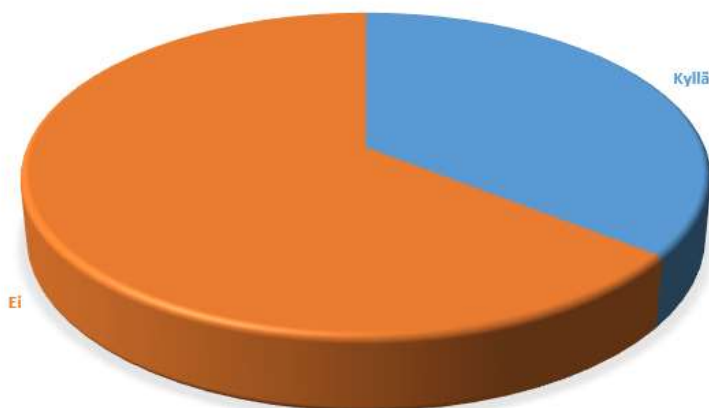
Asiakastytyväisyystutkimus on lähetetty työntaja-asiakkaille, joiden henkilöstömäärä ja palkkaohjelmat vaihtelevat. Tämän on voinut vaikuttaa Ilmoitusliikenteen hoitajien palvelutarpeisiin sekä kokemuksiin tulorekisterin käyttöönotosta. Asiakastytyväisyyskyselystä jätettiin taustakysymykset pois tietojen anonyymin käsittelyn perusteella.

Asiakastytyväisyys kysely lähetettiin 220:lle ilmoitusliikenteen hoitajalle. Kyselyyn vastasi 85 ilmoitusliikenteen hoitajaa.

5.2 Asiakastytyväisyystutkimuksen tulokset

Asiakastytyväisyyskysely aloitettiin kysymyksellä, johon on helppo vastata. Selvitimme ilmoitusliikenteen hoitajien näkemystä, että onko heillä ollut tarve olla yhteydessä Kevaan useammin tulorekisterin käyttöönoton myötä.

OVATKO YHTEYDENOTTOSI KEVAAN LISÄÄNTYNEET TULOREKISTERIN KÄYTTÖNOTON MYÖTÄ? VASTATTU 84 JA TYHJÄ: 1



Kuvio 4: Ovatko yhteydenottosi Kevaan lisääntyneet tulorekisterin käyttöönoton myötä?

”Ovatko yhteydenottosi Kevaan lisääntyneet tulorekisterin myötä” Kysymykseen tuli yhteensä vastauksia 84 kappaletta, josta yksi vastaajista jätti tyhjän vastauksen. Suurin osa eli yhteensä 54 vastaajaa ilmoitti, ettei yhteydenotot Kevaan ole lisääntyneet tulorekisterin myötä. Vastaajista 30 ilmoitti yhteydenottojen lisääntyneen tulorekisterin käyttöönoton myötä. Työnantajat lähettivät ennen tulorekisteriaikaa tiedot JuEL:n mukaisesti vakuutetuista palvelusuhteista ja ansioista Kevaan, joka hoiti lähetettyjen tietojen esitarkistuksen, rekisteröinnin sekä osittain myös rekisteröinnissä esiintyneiden virheiden käsittelyn. Tämän lisäksi Keva ohjeisti asiakkaita JuEL-vakuuttamisen lukuisissa erityistilanteissa. Kaikkiin näihin työvaiheisiin liittyi runsaasti viestintää työnantaja-asiakkaiden ja Kevan välillä.

Tulorekisteriaikana 1.1.2019 työnantaja ilmoittaa tiedot JuEL:n mukaisesti vakuutetuista palvelusuhteista ja ansioista tulorekisteriin, josta tiedot siirtyvät työeläkealan yhteiseen ansaintajärjestelmään ja Kevan tarpeisiin. Tulorekisteriaikana työnantajan ja Kevan välinen viestintä liittyy JuEL-vakuuttamisen erityistilanteisiin, tulorekisteristä työeläkealan ansaintajärjestelmään siirtyneiden tietojen rekisteröinnin virheiden korjaamisen ohjeistukseen

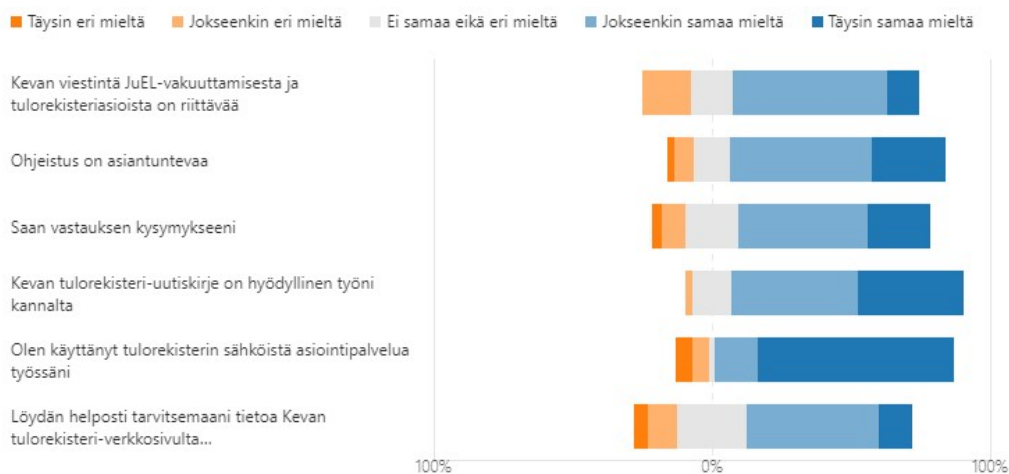
(pääsääntö on, että työnantaja korjaa itse virheet tulorekisterin kautta) sekä tulorekisterin sähköisen asiointipalvelun asiakaskäytön ohjeistamiseen JuEL:n näkökulmasta.

Oletettavaa oli, että asiakaskontaktointit suoraan Kevaan vähenisivät tulorekisteriaikana. Näin ei kuitenkaan käynyt ainakaan vielä vuoden 2019 aikana tulorekisterin käyttöönoton asiakkaille asettamien erinäisten haasteiden vuoksi - päinvastoin.

Toisena kysymyksenä pyysimme arvioimaan miten seuraavat asiat toteutuvat, kun ilmoitusliikenteen hoitajat tarvitsevat Kevalta ohjeistusta JuEL-vakuuttamisesta tai tulorekisteriasioista. Kysymyksessä oli esitetty kuusi erilaista palvelutarjontaa, joita asiakas on voinut arvioida Likertin viisiportaisen asteikon avulla. Viisiportaisessa asteikossa 1 tarkoitti täysin eri mieltä, 2 jokseenkin eri mieltä, 3 ei samaa eikä eri mieltä, 4 jokseenkin samaa mieltä ja 5 täysin samaa mieltä. En samaa eikä eri mieltä - vaihtoehto haluttiin kyselyyn mukaan, vaikka se olisi voinut olla suosituin vaihtoehto sen puolueettomuuden vuoksi. Ilmoitusliikenteen hoitajille haluttiin antaa vaihtoehto, jossa hän ei ota kantaa puolesta eikä vastaan.

2. Arvioi, miten seuraavat asiat toteutuvat, kun tarvitset Kevalta ohjeistusta JuEL-vakuuttamisesta tai tulorekisteriasioista.

[Lisätietoja](#)



Kuvio 5: Arvioi, miten seuraavat asiat toteutuvat, kun tarvitset Kevalta ohjeistusta JuEL-vakuuttamisesta tai tulorekisteriasioista.

Kohdassa ”Kevan viestintä JuEL-vakuuttamisesta ja tulorekisteriasioista on riittävää” arvosanan 4 on valinnut 55,3 % ja asteikon parhaimman numeron eli 5, on valinnut 11,8 %. Yhteensä 67,1 % vastaajista on valinnut 4 tai 5, joka tarkoittaa, että kaksi kolmasosaa vastaajista ovat sitä mieltä, että Kevan viestintä JuEL-vakuuttamisesta ja tulorekisteriasioista on riittävää. Arvosanan 3 on valinnut 15,3 % ja arvosanan 2 on valinnut 17,6 %. Tulorekisteriaikaisten asioiden tiedottaminen ja ohjeistaminen on tärkeää, koska ilmoittamisen toimintamalli on

kokonaan uusi. Kukaan vastaajista ei antanut kokonaisarvosanaksi 1, joten täysin tyytymättömiä Kevan viestintään JuEL-vakuuttamisesta ja tulorekisteriasioista ei vaikuta olevan yksikään. Asioiden tiedottamisessa on jonkin verran parantamisen varaa, vaikka tyytyväisiä asiakkaita on enemmistö.

Kohdassa ”ohjeistus on asiantuntevaa vaihtoehdon 4 on valinnut 51,2 % ja myös asteikon parhaimman numeron eli 5, on valinnut 26,2 %. Yhteensä siis 77,4 % vastaajista on antanut arvosanan 4 tai 5. Vastaajista suurin osa on lähes hyvin tai täydellisen tyytyväisiä ohjeistuksen asiantuntemukseen. Vastaajista 13,1 % on antanut arvosanaksi 3, joka tarkoittaa puolueetonta eli neutraalia. Ainoastaan vastaajista 2,4 % on täysin eri mieltä ohjeistuksen asiantuntijuteen.

”Saan vastauksen kysymykseeni” vaihtoehdon 4 on valinnut 46,4 % ja asteikon parhaimman numeron 5, on valinnut 22,6 %. Yhteensä 69 % vastaajista on sitä mieltä, että saavat vastauksen kysymykseensä. Vastaajista 19 % on antanut arvosanan 3, joka tarkoittaa neutraalia, eli ei ole oikein mitään mieltä. Vastaajista 8,3 % ovat antaneet arvosanan 2 ja 3,6 % ovat antaneet arvosanan 1. Suhteellisen moni on valinnut, vaihtoehdon 3 tai sen alle. Tässä kohtaa olisi hieman parantamisen varaa, vaikka tyytyväisiä asiakkaita on valtaosa.

”Kevan tulorekisteri- uutiskirje on hyödyllinen työni kannalta” vaihtoehdon 4 on valinnut 45,2 % ja asteikon parhaimman arvosanan 5 on valinnut 38,1 % vastaajista. Yhteensä 83,3 % vastaajista kokee hyötävänsä Kevan tulorekisteri- uutiskirjeistä. Vastaajista 14,3 % on antanut arvosanan 3 ja 2,4 % arvosanan 2. Vastaajista kukaan ei antanut kokonaisarvosanaksi 1.

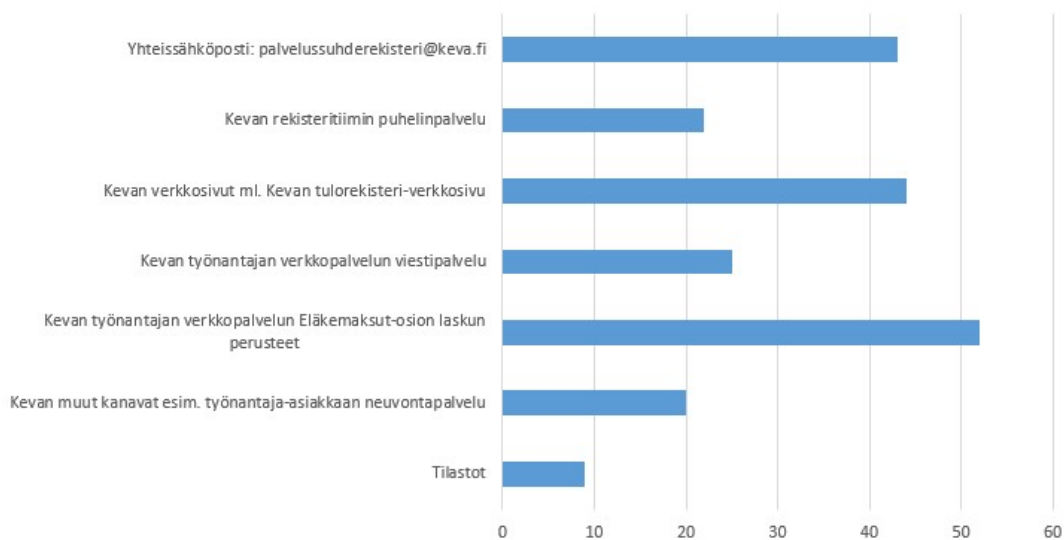
”Olen käyttänyt tulorekisterin sähköistä asiointipalvelua työssäni” vaihtoehdon 5 on valinnut 70,2 % vastaajista ja vaihtoehdon 4 on valinnut 15,5 % vastaajista. Yhteensä 85,7 % vastaajista on käyttänyt tulorekisterin sähköistä asiointipalvelua työssään. Vastaajista 2,4 % on antanut arvosanan 3, vastaajista 6 % on antanut arvosanan 2 ja 6 % arvosanan 1. Yhteensä 12 % ei ole käyttänyt työssään tulorekisterin sähköistä asiointipalvelua.

”Löydän helposti tarvitsemaani tietoa Kevan tulorekisteri-verkkosivulta <https://www.keva.fi/tyonantajalle/elakemaksut/tulorekisteri/>” vaihtoehdon 4 on valinnut 47,6 % vastaajista ja vaihtoehdon 5 valinnut 11,9 % yhteensä 59,5 %. Vastaajista 25 % on antanut arvosanan 3, joka tarkoittaa neutraalia, eli ei ole oikein mitään mieltä. Vastaajista 10,7 % on antanut arvosanan 2 ja arvosanan 1 vastaajista on antanut 4,8 %. Yhteensä 15,5 % on sitä mieltä, ettei löydä helposti tarvitsemaansa tietoa Kevan tulorekisteri-verkkosivuilta. Tässä kohtaa Kevalla olisi hieman parantamisen varaa, koska osa vastaajista ei koe löytävänsä tarpeeksi neuvoja ja ohjeita, vaikka suurin osa vastaajista on tyytyväisiä.

Kolmantena kysymyksenä kysyttiin ”Mitä Kevan kanavia/palveluita olet käyttänyt tarkistaessasi ilmoittamiasi JuEL:n piiriin kuuluvia tietoja tai kysyessäsi neuvoa?” Tämän kysymyksen

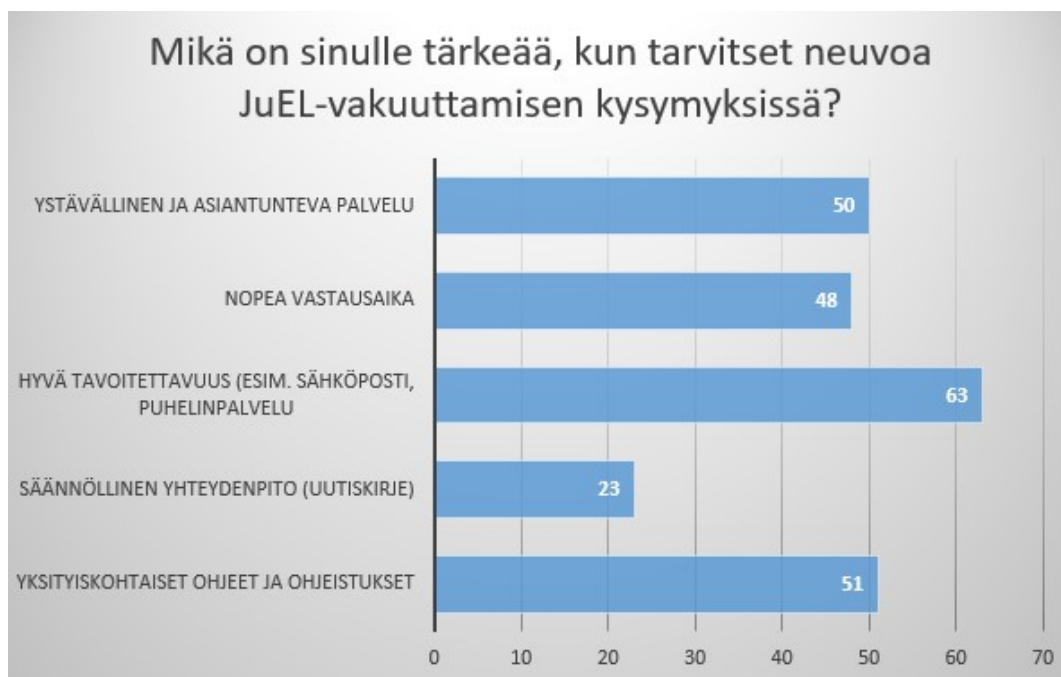
pystyi ohittamaan ja vastaaja voi valita useita vaihtoehtoja. Vastauksia tuli yhteensä 82 kappaletta, eli kolme ohitti tämän kokonaan. Suosituin palvelu on ollut Kevan työnantajan verkkopalvelun Eläkemaksut-osion laskun perusteet, joita vastaajista 52 on käyttänyt. Kevan verkkosivut ml. Kevan tulorekisteri-verkkosivua on käyttänyt vastaajista 44, yhteissähköpostia (palvelussuhderekisteri@keva.fi) on käyttänyt 43 vastaajaa ja Kevan työnantajan verkkopalvelun viestipalvelua 25 vastaajaa. Vastaajista 22 on ollut yhteydessä Kevan rekisteritiimin puhelinpalveluun ja 20 vastaajaa ilmoitti käyttäneensä Kevan muita kanavia esim. työnantaja-asiakkaan neuvontapalvelua. Vastaajista 9 ilmoitti käyttäneensä tilastoja.

3. Mitä Kevan kanavia/palveluita olet käyttänyt tarkistaessasi ilmoittamiasi JuEL:n piiriin kuuluvia tietoja tai kysyessäsi neuvoa? Vastattu 82 ja tyhjää: 3



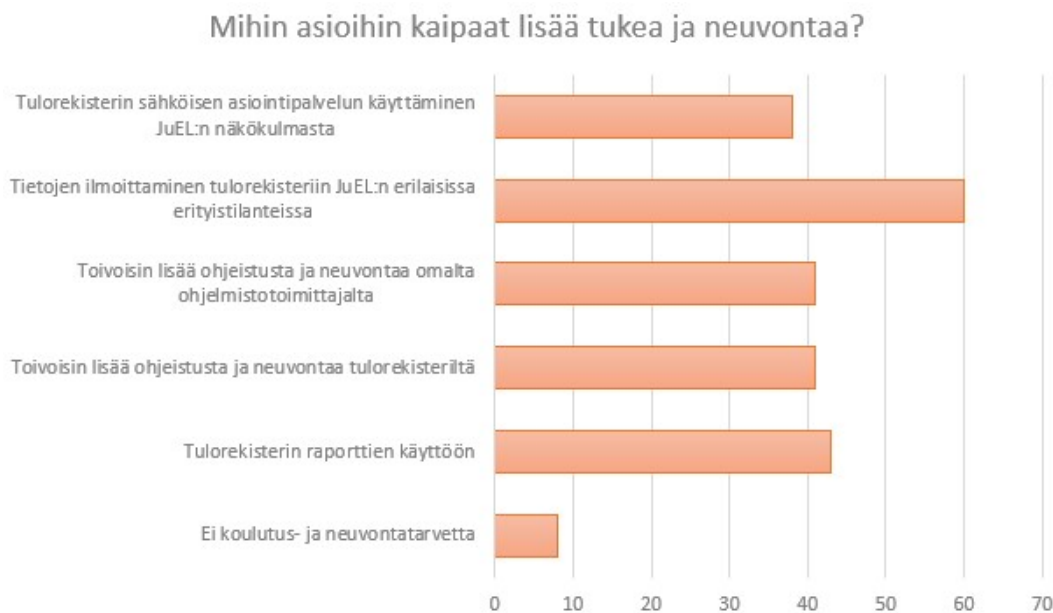
Kuvio 6: Mitä Kevan kanavia/palveluita olet käyttänyt tarkistaessasi ilmoittamiasi JuEL:n piiriin kuuluvia tietoja tai kysyessäsi neuvoa?

Neljäntenä kysymyksenä kysyttiin ” Mikä on sinulle tärkeää, kun tarvitset neuvoa JuEL-vaikuttamisen kysymyksissä?” Tässä kysymyksessä vastaajan piti valita vähintään yksi vaihtoehtoista, mutta maksimimäärä ei ollut. Osa vastaajista on valinnut yhden tai useamman vaihtoehdon. Eniten ääniä on saanut ”hyvä tavoitettavuus”, sillä 85 vastaajasta 63 valitsi tämän, joten vastauksen prosenttiosuudeksi tulee 74 %. Toiseksi ja kolmanneksi eniten ääniä sai ”yksityiskohtaiset ohjeet ja ohjeistukset” ja ”ystävällinen ja asiantunteva palvelu”, vastausten jakautuen näille lähes tasan. Yksityiskohtaiset ohjeet ja ohjeistukset on valinnut 51 vastaajista ja ystävällisen ja asiantuntevan palvelun 50, joten 60 % vastaajista pitää näitä tärkeinä asioina. Lähes saman valintamäärän 48 sai ”nopea vastausaika”, prosenttiosuus on siis 56 %. Viimeksi vastaajat valitsivat 23 äänellä ”säännöllistä yhteydenpidon”, prosenttiosuus on siis 27 %.



Kuvio 7: Mikä on sinulle tärkeää, kun tarvitset neuvoa JuEL-vakuuttamisen kysymyksissä?

Viidentenä kysymyksenä kysyttiin ”Mihin asioihin kaipaavat lisää tukea ja neuvontaa?” Ylivoimaisesti suurin osa, 60 vastaajaa on valinnut vastausvaihtoehdon ”Tietojen ilmoittaminen tulorekisteriin JuEL:n erilaisissa erityistilanteissa”. Toiseksi eniten ääniä on saanut ”Tulorekisterin raporttien käyttöön” 43 valinnalla. Vastaukset jakautuivat tasan 41 äänellä valintojen ”Toivoisin lisää ohjeistusta ja neuvontaa tulorekisteriltä” sekä ”Toivoisin lisää ohjeistusta ja neuvontaa omalta ohjelmistotoimittajalta” kesken. Lähes saman vastausmäärän sai 38 äänellä ”Tulorekisterin sähköisen asiointipalvelun käyttäminen JuEL:n näkökulmasta”. Kahdeksan vastaajaa valitsi, ettei heillä ole koulutus- tai neuvontatarvetta.



Kuvio 8: Mihin asioihin kaipaavat lisää tukea ja neuvontaa?

Kuudes kysymys oli avoin kysymys. Avoimella kysymyksellä haluttiin selvittää, mitä ohjetta tai palvelua toivotaan Kevalta sekä antaa kehittämisideoita tai muuta palautetta. Avoimeen kysymykseen vastasi viisitoista ilmoitusliikenteen hoitajaa (Liite 4).

Avoimeen kysymykseen ilmoitusliikenteen hoitajat antoivat palautetta, että vuosi 2019 on ollut haasteellinen niin palkanlaskentaan liittyvien asioiden osalta kuin ilmoitusten korjaamisen ja ilmoittamisen osalta. Takaisinperinnän osalta on ollut ongelmia ja palkkojen täsmäytys ei ole ollut ongelmatonta. Ilmoitusliikenteen hoitajat ovat pyytäneet parempia raportteja käyttöönsä, jotta näkevät Kevan ansiot vuositasona. Ohjeistukseen tuli yksi palaute, jossa pyydettiin selkeämpiä ohjeita, jotka ovat nopeasti haettavissa. Yksi vastaajista pyysi myös Tulorekisterin ja Kevan yhteistä koulutustilaisuutta.

Aivan viimeisenä asiakastytyväisyyskyselyssä kysyttiin ”Minkä kokonaisarvosanan antaisit Kevalle JuEL-vakuuttamisen tukemisessa ja ohjeistamisessa?”. Kysymyksessä pyydettiin arvioimaan asteikolla 1-5, arvosana 1 tarkoittaa huonoa ja arvosana 5 hyvää. Eniten ääniä on saanut arvosana 4, sillä 43 vastaajista valitsi tämän. Toiseksi eniten ääniä sai 26 äänellä arvosana 3. Kolmanneksi eniten ääniä sai arvosana 5, jonka vastaajista 13 valitsi. Vähiten ääniä sai arvosana 2, johon tuli ääniä 3. Vastauksia tuli yhteensä 85 ja arvosanan keskiarvoksi tuli 3,78.

5.3 Tutkimuksen luotettavuus

Kaikissa tutkimuksissa pyritään arvioimaan tehdyn tutkimuksen luotettavuutta ja sen arvioinnissa voidaan käyttää useita erilaisia mittaus- ja tutkimustapoja. Reliaabelius tarkoittaa

tutkimusten mittaustulosten toistettavuutta eli kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Reliaabelius voidaan määrittää usealla tavalla, esim. kaksi arvioijaa päätyy samaan tulokseen, tulosta voidaan pitää reliaabelina. Validius tarkoittaa mittaus- tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata haluttua asiaa, mitä on tarkoituskin mitata. Esimerkiksi kyselylomakkeiden kysymyksiin saadaan vastaukset, mutta vastaajat ovat ymmärtäneet monet kysymykset aivan eri lailla kuin tutkija on ajatellut. Tutkijan analysoidessa saatuja tuloksia edelleen oman alkuperäisen ajattelumallin mukaisesti, ei tuloksia voida pitää pätevinä ja tosina. (Hirsijärvi, Remes ja Saja-vaara 2018, 231-232.)

Systemaattinen virhe on vakavampi kuin satunnaisvirhe. Otoskoon kasvaessa sen vaikutus ei pienene ja sen suuruutta on vaikea arvioida. Systemaattinen virhe muodostuu jostakin aineiston keräämiseen liittyvästä tekijästä, jolla pyritään vaikuttamaan samansuuntaisesti koko aineistoon. Mahdollinen virhelähde kyselytutkimuksissa on valehtelu. Todennäköisesti valehtelu tai muistivirheet tuottavat satunnaisvirheitä ja alentavat näin reliabiliteettia, mutta valehtelu voi myös olla järjestelmällistä vähättelyä tai asioiden kaunistelua. (Heikkilä 2014, 177.)

Tulosten tarkkuus riippuu otoksen koosta, mitä pienempi otos on, sitä sattumanvaraisia tuloksia saadaan. Kyselytutkimuksen suunnitteluvaiheessa on hyvä huomioida joskus suureksikin nouseva poistumaa eli kyselyyn vastaamattomien määrää. Saadaksesi luotettavia tutkimustuloksia tulee varmistaa, että otos edustaa koko tutkittavaa perusjoukkoa eikä vain joiltakin siihen kuuluvia ryhmiä. (Heikkilä 2014, 28.)

Vastausprosentti on yksi tutkimusten luotettavuuden mittari, koska se kertoo kuinka moni otokseen valituista vastasi kyselyyn. Otoshan on valittu niin, että se edustaa perusjoukkoa, mutta vastausten jäädessä kovin alhaiseksi, edustavuus voi jäädä kiistanalaiseksi. Useimmiten kyselytutkimusten vastausprosentit jäävät alle 50 %:n suuruisiksi. Tutkimuksen luotettavuuden tarkastelun kannalta on hyvä ilmoittaa vastausprosentti, sekä ilmoittaa kuinka paljon saaduissa vastauksissa oli puutteellista tietoa. (Vehkalahti 2014, 44).

Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymykset luotiin mahdollisimman selkeäksi ja nopeasti täytettäväksi, jotta ilmoitusliikenteen hoitajat ymmärtäisivät ne samalla tavalla. Kyselylomake käytiin usean henkilön kanssa läpi, jotta väärinkäsityksiltä vältyttäisiin. Tutkimustuloksilla saatiin näkemyksiä tutkimusongelmiin ja otos oli tarpeeksi suuri, koska vastauksia saatiin 85 ilmoitusliikenteen hoitajalta. Tuloksia voidaan pitää melko luotettavina ja suuntaa antavina. Tuloksia käsiteltiin tarkasti ja kriittisesti ettei virheitä sattuisi tietoja kerätessä tai tuloksia analysoidessa.

6 Pohdinta ja kehitysehdotukset

Yhteydenottojen määrä on lisääntynyt tutkimustuloksen mukaan, vaikka käyttöönoton arveltiin vähentävän yhteydenottoja. Asiakkaiden ongelmatilanteiden selvittämiseen menee tulorekisteriaikana enemmän aikaa eri järjestelmien tietojen vertailun vuoksi. Tietojen ilmoittamisen ongelmatilanteet ovat myös usein monimutkaisia.

Rekisteritiimin tulee selvittää moninaisten ongelmatilanteiden taustat, että osaa ohjeistaa oikealla tavalla ilmoitusliikenteen hoitajaa. Ongelmien syynä voi olla, mm. palkkaohjelmista tiedot eivät siirry oikein tulorekisteriin tai JuEL:n vakuuttamiseen liittyvät erityistilanteet ilmoitetaan virheellisesti.

Tietoa tulorekisteriin ilmoittavilla työntäjillä ja ilmoitusliikenteen hoitajilla ei ole ollut täysin selvää mitä tietoja eri tiedonkäyttäjät tarvitsevat ilmoituksissa, siksi hakevat rekisteritiimiltä vahvistusta tekemiselleen. Selvittely voi vaatia useampaa yhteydenottoa asiakkaaseen, koska tietoa haetaan useista eri tiedon lähteestä. Ohjeistaminen vaatii rekisteritiimiläisiltä jatkuvaa perehtymistä asioihin sekä aktiivista oman osaamisen päivittämistä. Rekisteritiimi on kehittänyt omia toimintatapojaan ja ohjeitaan, jotta ohjeistus on yhdenmukainen ja hyödyllinen.

Vastauksista korostui, että ilmoitusliikenteen hoitajat kokivat tärkeinä asioina hyvän tavoitettavuuden, yksityiskohtaiset ohjeet ja ohjeistukset sekä ystävällisen ja asiantuntevan palvelun. Rekisteritiimin tulee pitää huolta omasta osaamisestaan ja sen kehittamisestä. Tukea ja neuvontaa tarvitaan erityisesti tietojen ilmoittamiseen JuEL:n erilaisissa erityistilanteissa.

Avoimessa palautteessa nousi selkeästi eniten esille tarve päivitetuille raporteille, jotta täsmäytykset henkilötasolla ovat oikein. Palautteessa toivottiin lisäksi Kevan ja tulorekisterin yhteistä koulutustilaisuutta (johon voisi toimittaa etukäteen kysymyksiä ja aiheita mihin haluat enemmän tukea). Samoja tulorekisteriin ilmoitettuja tietoja käyttävät lukuisat eri tahot, joilla on tiedon osalta erilaisia tarpeita, ja tämä on hyvä pitää mielessä kaikenlaisessa tulorekisteriin liittyvässä ohjeistuksessa.

Näiden lisäksi on hyvä muistaa, että mikäli liiketoimintaprosessi on digitaalista, myös riskit ovat digitaalisia. Digitaaliset teknologiat tuottavat uusia riskin lähteitä, että uusia keinoja tunnistaa ja hallita riskejä.

Lähteet

Painetut

Arantola, H & Simonen, K. 2009. Palvelemisesta palveluliiketoimintaan: asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Fischer, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen - asiakaskokemus luodaan yhdessä. Helsinki: Talentum.

Gerdt, B. & Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus: oppia kansainvälisiltä huipuilta. Helsinki: Alma Talent.

Gerdt, B & Korhikoski, K. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus. Helsinki: Talentum.

Heikkilä, t. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. painos. Helsinki: Edita.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2018. Tutki ja kirjoita. 22, painos. Porvoo: Bookwell Oy.

Hämäläinen, M. & Patjas, L-M. 2018. Palvelun taitajaksi. 11, uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Hyötyläinen, R. & Nuutinen, M. 2010. Mahdollisuuksien kenttä. Palveluliiketoiminta ja vuorovaikutteinen johtaminen. Tampere: Tammerprint Oy.

Järvinen, P. & Rousku, K. 2017. Työpaikan tietoturvaopas: tunnista uhat, hallitse riskit. Helsinki: Alma Talent.

Löytänä J & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus: palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Kondelin, A, & Peltomaki, T. 2020. Palkkahallinnon säädökset. 14, uudistettu painos. Alma Talent.

Mattinen, K, Orlando, C. & Parnila, K. 2017. Palkanlaskenta käytännönläheisesti. Helsingin Kamari Oy.

Vehkalahti K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Vehkalahti Kimmo ja Oy Finn Lecura Ab.

Sähköiset

Eläketurvakeskus 2020a. Eläketurvakeskuksen vuosikertomus 2019. Luettu 6.6.2020.
<https://www.etk.fi/wp-content/uploads/elaketurvakeskuksen-vuosikertomus-2019.pdf>

Eläketurvakeskus 2020b. Tietosuoja henkilötietojen käsittelyssä. Luettu 9.6.2020.
<https://www.etk.fi/tyoelakepalvelut/rekisterit-ja-tietosuoja/tietosuoja/#toggle-id-2>

Finanssivalvonta. Määräykset ja ohjeet 08/2014. Operatiivisen riskin hallinta rahoitussektorin valvottavissa.
https://www.finanssivalvonta.fi/globalassets/fi/saantely/maarayskoelma/2014/08_2014/08_2014.m3.pdf

Keva. Kevan vastuullisuuden tunnusluvut 2019. Luettu 6.6.2020.
<https://www.keva.fi/globalassets/2-tiedostot/tama-on-keva--tiedostot/vastuullisuus/kevan-vastuullisuuden-tunnusluvut-2019.pdf>

Keva 2020 a. Tietoa Kevasta. Luettu 8.3.2020.
<https://www.keva.fi/tama-on-keva/keva/>

Keva 2020 b. Historian suurin muutos. Luettu 8.3.2020.
<https://www.keva.fi/uutiset-ja-artikkelit/historian-suurin-muutos/>

Keva 2020 c. Sijoitukset. Luettu 2.5.2020.
<https://www.keva.fi/tama-on-keva/sijoitukset/#94c571b5>

Tulorekisteri 2020a. Tulorekisteri kokoaa tulotiedot yhteen paikkaan. Luettu 3.5.2020.
<https://www.vero.fi/tulorekisteri/tietoa-meist%C3%A4/yhteystiedot/medialle/lehdistotiedotteet2/tulorekisteri-kokoaa-tulotiedot-yhteen-paikkaan2/>

Tulorekisteri 2020b. Ilmoittamisen kanavat. Luettu 12.4.2020.
<https://www.vero.fi/tulorekisteri/yritykset-ja-organisaatiot/suorituksen-maksajat/ilmoittamisen-kanavat/>

Tulorekisteri 2020c. Sanastoa tiedon käyttäjille. Luettu 19.1.2020.
<https://www.vero.fi/tulorekisteri/yritykset-ja-organisaatiot/tiedon-k%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4t/sanasto/>

Tulorekisteri 2020d. Tietoa tulorekisteristä. Luettu 10.4.2020.
<https://www.vero.fi/tulorekisteri/tietoa-meist%C3%A4/>

Tulorekisteri 2020e. Tekninen rajapinta. Luettu 17.5.2020.

<https://www.vero.fi/tulorekisteri/yritykset-ja-organisaatiot/suorituksen-maksajat/ilmoittamisen-kanavat/tekninen-rajapinta/>

Tulorekisteri 2020f. Sähköinen asiointipalvelu. Luettu 17.5.2020.

<https://www.vero.fi/tulorekisteri/yritykset-ja-organisaatiot/suorituksen-maksajat/ilmoittamisen-kanavat/s%C3%A4hk%C3%B6inen-asiointipalvelu/>

Tulorekisteri 2020g. Paperilla ilmoittaminen. Luettu 17.5.2020

<https://www.vero.fi/tulorekisteri/yritykset-ja-organisaatiot/suorituksen-maksajat/ilmoittamisen-kanavat/paperilla-ilmoittaminen/>

Tulorekisteri 2020h. Ilmoita maksetuista palkoista tulorekisteriin. Luettu 17.5.2020.

<https://www.vero.fi/tulorekisteri/yritykset-ja-organisaatiot/suorituksen-maksajat/palkkatiedot/>

Tulorekisteri 2020i. Ilmoittamisen määräajat. Luettu 17.5.2020.

<https://www.vero.fi/tulorekisteri/yritykset-ja-organisaatiot/suorituksen-maksajat/palkkatiedot/ilmoittamisen-m%C3%A4%C3%A4r%C3%A4ajat/>

Tulorekisteri 2020j. Tulorekisterin seuraamusmaksut. Luettu 17.5.2020.

<https://www.vero.fi/tulorekisteri/yritykset-ja-organisaatiot/suorituksen-maksajat/seuraamusmaksu/>

Tulorekisteri 2020k. Tulorekisterin käyttöönottostrategia. Luettu 18.5.2020.

<https://www.vero.fi/globalassets/tulorekisteri/deploymentstrategy>

Tulorekisteri 2020l. Seloste henkilötietojen käsittelystä. Luettu 4.6.2020.

<https://www.vero.fi/tulorekisteri/tietoa-meistä/rekisterit/seloste-henkilötietojen-käsittelystä-tulorekisteriyksikossa/>

Tulorekisteri 2020m. Tietoturva. Luettu 6.6.2020.

<https://www.vero.fi/tulorekisteri/tietoa-meistä/usein-kysytyt-tulorekisterit/tietoturva/>

Työeläkelakipalvelu. Henkilötietojen käsittelyyn sovellettava lainsäädäntö. Luettu 4.6.2020.

https://www.tyoelakelakipalvelu.fi/telp-publishing/vepa/document.faces?document_id=311219

Lait

HE 78/2019 Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi tulotietojärjestelmästä annetun lain, verotusmenettelystä annetun lain 15 §:n ja tuloverolain 64 §:n muuttamisesta.

<https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2019/20190078>

(EU) 2016/679. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>

39/1889. Rikoslaki.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001>

L53/2018. Laki tulotietojärjestelmästä.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180053>

L66/2016. Laki Kevasta.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20160066>

L81/2016. Julkisten alojen eläkelaki.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20160081>

L610/2014. Laki luottolaitostoiminnasta.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20140610>

L621/1999. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>

L681/2010. Valtioneuvoston asetus tietoturvallisuudesta valtionhallinnossa.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100681>

906/2019. Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190906>

L1050/2018. Tietosuojalaki.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20181050>

L1558/1995. Laki verotusmenettelystä.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19951558#L1P3>

Kuviot

Kuvio 1: Keva - Kohti vuotta 2025	8
Kuvio 2: Tulorekisterin aikataulu ja osapuolet. (Tulorekisteri 2020d.)	15
Kuvio 3: Tietojen ilmoittaminen tulorekisteriin kahdella eri tavalla. (Tulorekisteri 2020c.)..	17
Kuvio 4: Ovatko yhteydenottosi Kevaan lisääntyneet tulorekisterin käyttöönoton myötä?	27
Kuvio 5: Arvioi, miten seuraavat asiat toteutuvat, kun tarvitset Kevalta ohjeistusta JuEL- vakuuttamisesta tai tulorekisteriasioista.....	28
Kuvio 6: Mitä Kevan kanavia/palveluita olet käyttänyt tarkistaessasi ilmoittamiasi JuEL:n piiriin kuuluvia tietoja tai kysyessäsi neuvoa?	30
Kuvio 7: Mikä on sinulle tärkeää, kun tarvitset neuvoa JuEL-vakuuttamisen kysymyksissä? ...	31
Kuvio 8: Mihin asioihin kaipaat lisää tukea ja neuvontaa?	32

Liitteet

Liite 1: Saatekirje	41
Liite 2: Muistutusviesti.....	42
Liite 3: Asiakastytyväisyyskysely	43
Liite 4: Avoimet vastaukset	46

Liite 1: Saatekirje

Hyvä Kevan asiakkaan ilmoitusliikenteen hoitaja!

Olemme laatineet tämän asiakastyytyväisyyskyselyn yhteistyössä Laurean-ammattikorkeakoulun opiskelijan Jenni Tolosen kanssa osana hänen opinnäytetyötään.

Haluamme kartoittaa asiakkaidemme tyytyväisyyttä Kevan rekisteritiimin tarjoamiin palveluihin, jotta voimme tulevaisuudessa kehittää toimintaamme vastaamaan entistäkin paremmin tarpeisiinne.

Vastauksesi on meille arvokas ja olet mukana vaikuttamassa toimintamme laatuun ja kehittämiseen.

Kyselyyn vastaaminen vie vain hetken ja saadut vastaukset käsitellään nimettömästi ja luottamuksellisesti. Linkki kyselyyn löytyy alapuolelta. Kysely on avoinna 7.2.2020 asti.

Siirry kyselyyn tästä

Kiitos yhteistyöstä!

Jenni Tolonen

Keva

Rekisteriasiantuntija

jenni.tolonen@keva.fi

Osoitelähde Kevan asiakasrekisteri

Liite 2: Muistutusviesti

Muistutusviesti

Hyvä Keva asiakkaan ilmoitusliikenteen hoitaja!

Lähetin sinulle viime viikolla asiakastytyväisyyskyselyn. Mikäli et ole vielä vastannut kyselyyn, pyydän ystävällisesti vastaamaan viimeistään 7.2.2020.

Jokainen vastaus on tärkeä ja vastaaminen vie vain hetken. Pääset vastaamaan alla olevasta linkistä.

Siirry kyselyyn tästä

Kiitos yhteistyöstä!

Jenni Tolonen

Keva

Rekisteriasiantuntija

jenni.tolonen@keva.fi

Osoitelähde Kevan asiakasrekisteri

Liite 3: Asiakastyytyväisyyskysely

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

1. Ovatko yhteydenottosi Kevaän lisääntyneet tulorekisterin käyttöönoton myötä?

Kyllä	<input type="radio"/>
Ei	<input type="radio"/>

2. Arvioi, miten seuraavat asiat toteutuvat, kun tarvitset Kevalta ohjeistusta JuEL-vakuuttamisesta tai tulorekisteriasioista.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Kevan viestintä JuEL-vakuuttamisesta ja tulorekisteriasioista on riittävää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjeistus on asiantuntevaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan vastauksen kysymykseeni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kevan tulorekisteri-uutiskirje on hyödyllinen työni kannalta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen käyttänyt tulorekisterin sähköistä asiointipalvelua työssäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löydän helposti tarvitsemani tietoa Kevan tulorekisteriverkkosivulta https://www.keva.fi/tyo_nantajalle/elakemaksut/tulorekisteri/	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Mitä Kevan kanavia/palveluita olet käyttänyt tarkistaessasi ilmoittamiasi JuEL:n piiriin kuuluvia tietoja tai kysyessäsi neuvoa?

Yhteissähköposti: palvelussuhderekisteri@keva.fi	<input type="radio"/>
Kevan rekisteritiimin puhelinpalvelu	<input type="radio"/>
Kevan verkkosivut ml. Kevan tulorekisteri- verkkosivu	<input type="radio"/>
Kevan työnantajan verkkopalvelun viestipalvelu	<input type="radio"/>
Kevan työnantajan verkkopalvelun Eläkemaksut-osion laskun perusteet	<input type="radio"/>
Kevan muut kanavat esim. työnantaja- asiakkaan neuvontapalvelu	<input type="radio"/>
Tilastot	<input type="radio"/>

4. Mikä on sinulle tärkeää, kun tarvitset neuvoa JuEL-vakuuttamisen kysymyksissä? Valitse vähintään yksi.

Ystävällinen ja asiantunteva palvelu	<input type="radio"/>
Nopea vastausaika	<input type="radio"/>
Hyvä tavoitettavuus (esim. sähköposti, puhelinpalvelu)	<input type="radio"/>
Säännöllinen yhteydenpito (uutiskirje)	<input type="radio"/>
Yksityiskohtaiset ohjeet ja ohjeistukset	<input type="radio"/>

5. Mihin asioihin kaipaat lisää tukea ja neuvontaa?

Tulorekisterin
sähköisen
asiointipalvelun
käyttäminen JuEL:n
näkökulmasta

Tietojen ilmoittaminen
tulorekisteriin JuEL:n
erilaisissa
erityistilanteissa

Toivoisin lisää
ohjeistusta ja
neuvontaa omalta
ohjelmistotoimittajalta

Toivoisin lisää
ohjeistusta ja
neuvontaa
tulorekisteriltä

Tulorekisterin
raporttien käyttöön

Ei koulutus- ja
neuvontatarvetta

6. Mitä ohjetta tai palvelua toivoisit Kevalta? Muuta palautetta?

Kirjoita vastaus

7. Minkä kokonaisarvosanan antaisit Kevalle JuEL-vakuuttamisen tukemisessa ja ohjeistamisessa?

Huono 1 2 3 4 5 Hyvä

Liite 4: Avoimet vastaukset

1. Eläkeansiot koko vuodelta raportin henkilöittäin.
2. Yleisesti ottaen Tulorekisterin ensimmäinen vuosi (2019) on ollut todella haastava joidenkin palkanlaskentaan liittyvien asioiden osalta, korjaamisessa ja ilmoittamisessa on ollut haasteita, jotka ovat myös vaikuttaneet Kevan tietoihin. Sinänsä Kevaan liittyen ei ole varsinaisesti palautetta.
3. Tietoa eläkepäätöksistä.
4. Nyt, kun asia on uusi, olisi mukava, jos Tulorekisteri ja Keva yhdessä voisivat kouluttaa näissä tulorekisteriasioissa. Olemme nyt täsmäyttämässä meillä JuEL ansioita. Jotain ohjetta miten kannattaa täsmäyttää, olisi mukava. Tarkastajilla on kuitenkin välineitä, miten he täsmäyttävät ansioita, kun tekevät Kevan tarkastuksia, jos jotain vastaavia työkaluja olisi antaa työnantajillekin, jotta tiedot täsmäisivät. Laskun erittelyltä kyllä näkee mutta kun massat ovat isot on sieltä vaikea välillä löytää, kenen ansioissa on puutetta.
5. Esim. takaisinperintätilanteissa ongelmia, kun tiedot ovat Tulorekisterissä mutta eivät mene Kevan tietoon. Ennen kun ajettiin raportit neljännesvuosittain, niin tiedot siirtyivät oikein mutta Tulorekisterin vuoksi palkkojen täsmäytykset ovat erittäin hankalia.
6. Ohjeistukset pitäisi olla selkeitä ja helposti haettavissa esim. hakusanoilla; ei riitä aika "Tutustu ohjeisiin ja"
7. Kevan palvelut ovat olleet hyvät, mutta tulorekisteriin tarvitaan paremmat raportit, jotta tiedot saadaan oikeammiksi, että tiedot saataisiin kuntoon ennen kuin Keva ottaa laskutusta varten summat.
8. Määräaikaiselle kuntoutustuella jääneiden ansioista, takautuvien eläkkeiden aikana maksettujen palkkojen henkilöstösivumenokulujen maksusta ja ilmoittamisesta.
9. Selkeä taulukko eläkevakuutuksen alaisista palkoista ja palkkioista.
10. Summausraportti henkilöittäin. Nyt saatavana vain maksupäivittäin.
11. Asiakaskohtaista palvelua eikä valmiiksi ylös kirjattua vastausta kysymyksiin.
12. Mahdollisuutta nähdä palkansaajan Kevan ansiot vuositasona.
1. Kevan ja tulorekisterin välisen tiedon siirtymisessä on ongelmia, ohjeistus mitä siirtyy ja mitä ei selväksi ja mitä tehdään, kun tiedot ovat toisessa oikein ja toisessa (Kevassa) väärin.
13. Meille tulee usein pyyntöjä viedä eläkkeen alkaessa päättymispäivä tulorekisteriin, vaikka eläkkeen alkamiseen on 2 tai 3 kuukautta. Tämän tiedon pitäisi tulla järjestelmästä suoraan seuraavassa tiedonsiirrossa tulorekisteriin. Tämä mielestäni aiheuttaa turhaa työtä.
14. Olen aina saanut hyvää palvelua ja nopeita vastauksia Kevalta, sekä yhteissähköpostilaatikoista että yksittäisiltä virkailijoilta/asiantuntijoilta. Kiitos :)