

## **Verkställande direktörens översikt**

Förändringarna i lantbrukets verksamhetsförutsättningar kräver att lantbruksföretagarna har ständig förändringsberedskap, förmåga att förutse och anpassa sig. På samma sätt måste LPA, som betjänar lantbruksföretagarna i sociala trygghetsfrågor, sträva efter att låta verksamheten återspegla förändringarna i omvärlden.

Under det gångna året har vi bedömt hur lantbrukets strukturomvandling inverkar på vår kundservice samt på dess mål och förverkligande. Styrelsen antog i december en kundstrategi för LPA där dessa frågor har linjerats upp för framtiden.

### **Våra kundlöften styr servicen**

Den nya kundstrategin inbegriper tre viktiga kundlöften. En central del av våra kundlöften är att tillförsäkra lantbruksföretagaren rätt nivå på tryggheten – bara rätt arbetsinkomst i pensionsförsäkringen garanterar att de sociala trygghetsförmånerna är adekvata. För att kunna infria detta löfte måste vi vara mer aktiva än tidigare i våra kundkontakter.

Ett annat viktigt kundlöfte är att fatta snabba och rättvisa beslut. Behandlingen får inte dra ut på tiden i ansökningsärenden som är av väsentlig betydelse för kunden. Våra beslut måste ovillkorligen vara lagena, men samtidigt klara och välmotiverade för att kravet på rättvisa ska uppfyllas.

Det tredje löftet gäller förverkligandet av servicen. Vi vill erbjuda kunderna service via olika alternativa kanaler – möjligheter att ordna LPA-trygghetsfrågorna utan besvär. Även i fortsättningen kommer den viktigaste kanalen att vara vårt kunniga ombudsmannanät, som betjänar kunderna i regionerna. Vid sidan av den personliga betjäningen utvecklar vi bl.a. de elektroniska tjänsterna. Vi följer noga upp den respons vi får av kunderna. Responsen berättar hur bra vi lyckas infria våra kundlöften.

Som stöd för att utveckla kundservicen företogs under året ändringar i LPA:s organisation. Den allmänna kundservicen och utvecklandet av den har nu sammanförts till en egen linje. En viktig del av kundserviceinlinjen utgörs av ombudsmännen, som svarar för en god skötsel av lantbruksföretagarnas LPA-trygghet på sina respektive orter. De förändringar som skett i kundkretsen beaktades i ombudsmannanätet, och antalet ombudsmän minskades räknat från ingången av 2006. Samtidigt slopades nätverket av distriktsombudsmän. Landet är nu indelat i 67 områden, där kunderna betjänas av ombudsmän som i större utsträckning än tidigare har uppgiften som huvudsyssla.

### **Avbyterservicen och avträdelsetödet viktiga för lantbruksföretagarna**

Under året drev vi vidare viktiga projekt som gäller utvecklande av LPA-trygghetens innehåll. De stegvisa reformerna som berör hela arbetspensionssystemet fortsatte. Genom det gårdsbesöksregister som började föras vid LPA erhöles ett nytt redskap för de gårdsbesök som inom företagshälsovården för lantbruksföretagare görs för att utreda arbetsförhållandena. Med hjälp av registret har vi bättre möjligheter att följa genomförandet av gårdsbesöken och främja en fungerande företagshälsovård.

Under det gångna året arbetade två arbetsgrupper som tillsatts av ministerier för att utreda frågor av synnerligen stor betydelse för lantbruksföretagarnas välfärd och utvecklingen på landsbygden. Båda arbetsgrupperna hade också medlemmar som representerade LPA. Utvecklandet av lantbrukets avbytersystem dryftas av en arbetsgrupp som tillsatts av social- och hälsovårdsministeriet och som fortsätter sitt arbete in på 2006. Fortsättningen på systemet med avträdelsetöd från och med 2007 var den fråga som utreddes i en arbetsgrupp som tillsatts av jord- och skogsbruksministeriet. Avträdelsetödsarbets-

gruppen lämnade sitt förslag i slutet av året. Fortsättningen på arbetet utvisar hur man framskrider i dessa frågor av stor vikt för landsbygdens framtid.

En god kundbetjäning är beroende av hela personalens arbetsinsatser. Jag vill tacka hela personalen inklusive ombudsmännen, både dem som fortsätter och dem som vid årsskiftet på grund av omstruktureringen lämnade LPA. Ett varmt tack även till LPA:s förvaltning för ett värdefullt arbete till fromma för våra gemensamma mål.

Päivi Huotari  
verkställande direktör