



LPA:s årsöversikt 2015

Inflytande

Vi ger en aktiv expertinsats för utvecklande av den sociala tryggheten.

Kundrelationer

Vi bidrar till våra kunders trygghet och arbetshälsa – på ett vänligt, smidigt och pålitligt sätt.

Personal

Vi har en kunnig och motiverad personal som sköter servicen till kunderna.

Ekonomi och effektivitet

Vi förbättrar effektiviteten genom att förnya processerna och verksamhetsmodellerna.

År 2015 i sammandrag

De tre viktigaste delområdena inom LPA-tryggheten – olycksfallsförsäkringen, arbetspensionerna och avbytarservicen – var föremål för betydande förändringar under det gångna året. Reformerna i olycksfallsförsäkringen och arbetspensionerna berör alla förvärvsarbetande.

Vid beredningsarbetet bidrog LPA med sin expertinsats genom att lyfta fram särdragen i den egna kundkretsens branscher och de behov som därför finns att utveckla den sociala tryggheten. Det gäller såväl lantbruk som stipendiatarbete.

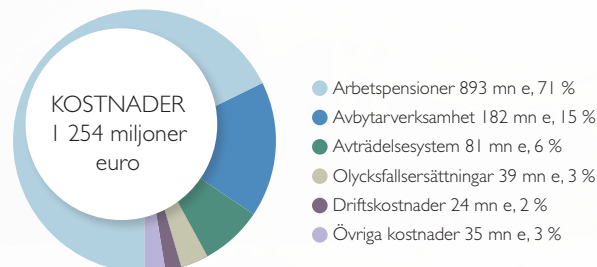
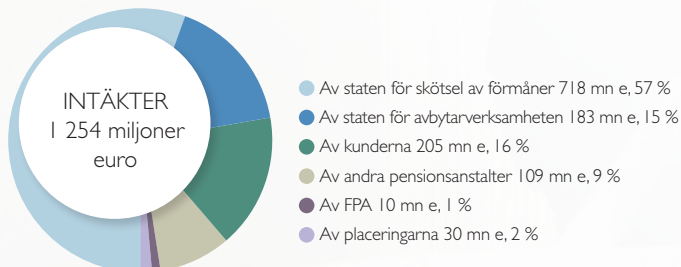
Kundnöjdheten var fortfarande på en god nivå. Totalbetyget för LPA:s service var 8,0. På längre sikt har trenden gått med små steg i en positiv riktning. Vad beträffar invalidpensionerna lyckades vi klart förkorta vår genomsnittliga handläggningstid.

Vid en jämförelse av kostnaderna är vi fortfarande konkurrenskraftiga inom den privata arbetspensionssektorn. Driftskostnaderna steg en aning från året innan på grund av att kostnaderna för informations- och kommunikationsteknik (ICT) ökade till följd av lagändringsprojekten. Personalantalet och andra personalnyckeltal var på samma nivå som året innan.

Det viktigaste interna utvecklingsprojektet gällde förbättrande av kundupplevelsen. Projektet syftar till att man ska arbeta mer kundinriktat, ge kunderna högklassig service och effektivisera verksamheten. Under året definierade man tillsammans LPA:s serviceprinciper och införde man smidigare kundtjänstprocesser.

Under verksamhetsåret tog LPA emot 61 343 ansökningar om försäkringar eller förmåner. Totalantalet ansökningar ökade med 7,2 procent (år 2014: 57 198). Det kom in mer ansökningar än året innan särskilt i försäkringsärenden.

LPA hade i slutet av året 67 157 LFÖPL-försäkrade, av vilka 2 892 stipendiater, och 88 297 OFLA-försäkrade kunder. Vid samma tid var pensionstagarkunderna 125 649. Antalet LFÖPL-försäkrade kunder minskade från året innan med 5,1 procent, de OFLA-försäkrade med 3,3 procent och pensionsstagarna med 3,1 procent. Värdet av de förmåner och tjänster som betalades från LPA var 1 197,0 miljoner euro då avbytarsverksamheten medräknas (år 2014: 1 208,0).



Verkställande direktören ser på framtiden

De centrala målen i LPA:s strategi är att förbättra effektiviteten genom ändringar i verksamheten och få servicen att löpa bättre genom ökad kundinriktning samt att stödja lantbruksföretagarnas välbefinnande i arbetet.

Ny lagstiftning om olycksfall i arbetet och yrkessjukdomar trädde i kraft för lantbruksföretagare och stipendiater vid ingången av 2016. Genom att verkställa lagen smidigt säkerställer man att de krav på tidsfrister som lagen ställer kan uppfyllas, förbättrar man motiveringarna i besluten och främjar man att kunderna snabbt anvisas vård. Genom det nya förfarandet för ansökan om ersättning förhindrar man också de risker det medför för företagarens arbetsförmåga om skador lämnas utan vård. Under innevarande år är ett av våra viktigaste mål att förkorta handläggningstiderna för olycksfallsersättningar.

Syftet med den pensionsreform som träder i kraft vid ingången av 2017 är att förlänga tiden i arbetslivet med de medel som står till buds för pensionssystemet. Dessutom behövs det alltmer övergripande åtgärder för att stödja folk att orka arbeta.

LPA har satsat på att uppdatera arbetshälsoprogrammet för lantbruksföretagare för att bättre svara på kundernas behov. Ett mål för programmet är att i pensionsreformens anda både öka lantbruksföretagarnas friska år i arbetslivet och stödja deras arbetshälsa och arbetsförmåga.

Under det avslutade året var systemet med avbytarservice utsatt för tryck på förändringar av flera orsaker. Ett krav var att anpassa avbytarservicen till de yttre villkor som EU:s riktlinjer för statligt stöd ställer, och samtidigt måste nedskärningar göras i kostnaderna för systemet enligt kraven i regeringspro-



grammet. Det förväntades också att innehållet i servicen skulle utvecklas till följd av de förändringar som skett i lantbruket. Genom kraven på förändringar blev det klart vad som är kärnan i avbytarservicen: att stödja företagarna att orka arbeta i ett bindande och tungt arbete med produktionsdjur.

Under det påbörjade året fortsätter reformeringen av avbytarservicen under ledning av social- och hälsovårdsministeriet. Arbetet går bland annat ut på att bedöma behoven av att på längre sikt omorganisera verksamheten. För denna beredning erbjuder vi den sakkunskap och erfarenhet som vi fått av att verkställa avbytarsystemet.

Kundnöjdheten med LPA:s verksamhet har hållit sig på en god nivå. Vi fortsätter att utveckla kundupplevelsen på basis av de goda erfarenheter vi fått av projektet som började i fjol. Lika viktigt som att verksamheten bör löpa smidigt är det att kundservicen är högklassig. Vårt mål är att även i framtiden sköta LPA-tryggheten sakkunnigt och effektivt, vi vill lyssna på kunderna och sätta värde på dem!

Läs verksamhetsberättelsen, verkställande direktörens översikt och bokslutet i sin helhet på www.lpa.fi > Om LPA > Årsredovisning



Följ oss (på finska) på
JUUREVAJOUKKO.FI

