

LPA ger
god service –
för kundens
bästa!



Verksamheten i sammandrag år 2016

Under det gångna året var den viktigaste satsningen att bereda genomförandet av pensionsreformen och arbetet i samband med det. Vi lyckades göra de omfattande systemändringarna, omforma verksamheten och informera tillräckligt på det sätt som reformen krävde. Kompetensen kunde säkerställas som planerat och utan problem även i förändringsskedet.

Det visade sig kräva mer arbete än väntat att verkställa den nya lagen om lantbruksföretagares olycksfall i arbetet och yrkessjukdomar. För att hjälpa upp situationen och förbättra kundupplevelsen ökade vi personalen som handlägger ersättningar. Den positiva effekten av lagreformen kan redan ses genom att kunderna snabbare hänvisas vård och behövliga undersökningar.

De ekonomiskt utmanande tiderna syns i kundernas vardag. För att underlätta läget beslöts det i höstas om jordbrukets krispaket, som bland annat inbegriper åtgärder för att stödja lantbruksföretagare att orka med sitt arbete. Med ett tilläggsanslag som riktades till LPA startade vi vid årsskiftet ett projekt för att hjälpa lantbruksföretagare som hamnat i ekonomiska svårigheter och stärka modellen för tidigt ingripande. Vi har försökt bidra till att lindra likviditetsproblem genom att förlänga betalningstiden för försäkringspremier och sänka dröjsmålsräntan på viss tid. Dessutom sänktes de avgifter som kunderna ska betala för avbytarservice under 2017.

Kundernas nöjdhet med vår service försämrades en aning men var fortfarande på en god nivå med betyget 7,9. En bidragande orsak till att nöjdheten sjönk kan vara den allmänt utmanande situationen, men också de långa handläggnings-tiderna för olycksfallsersättningar kan inverka. I fråga om pensioner är våra handläggningstider redan bättre än medeltalet för privata arbetspensionsbolag.

För att utveckla och förenhetliga verksamheten offentliggjorde vi våra serviceprinciper för kunderna under temat Palveleva Mela – PAMELA, på svenska: LPA ger god service. Serviceprinciperna har gett en gemensam referensram som stöd för vårt arbete och gjort det lättare att utveckla kundservicen.

I fråga om kostnadseffektivitet visar jämförelser inom arbetspensionsbranschen att vi hållit oss konkurrenskraftiga trots de betydande projekten. Driftkostnaderna sjönk en aning från året innan. Antalet anställda och övriga personalnyckeltal var på samma nivå som året innan.

Värdet av de förmåner och tjänster som betalades från LPA var 1 189,0 miljoner euro (2015: 1 197,0) då avbyterverksamheten medräknas. LPA hade vid årets slut 65 100 pensionsförsäkrade och 85 400 olycksfallsförsäkrade kunder samt 121 500 pensionstagare. Under verksamhetsåret tog LPA emot nästan 60 000 ansökningar om försäkringar och förmåner.

Strategiska p
och hur

Vi ger en aktiv expertinsats för utvecklande av den sociala tryggheten

Vi gav vår expertinsats för utvecklande av avbytarservice- och pensionssystemen. Vi säkerställde för vår del genomförandet av pensionsreformen och lagstiftningen om olycksfall i arbetet och yrkessjukdomar. Dessutom stödde vi det hälsofrämjande arbetet för lantbruksföretagare med hjälp av en ny verksamhetsplan.

Inflytande

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

Vi fördjupade vårt kunnande och förbättrade processerna genom flera olika åtgärder. Vi satsade på chefsutbildning och prestationsledning. Det extra arbete som krävdes på grund av lagreformerna och rekryteringen band en stor del av våra resurser. Vi lyckades minska sjukfrånvaron och sammanhängande kostnader i enlighet med vårt mål.

Personal

Framtidsperspektiv

prioriteringar
de utfallit

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

Vi förbättrade kundupplevelsen genom att offentliggöra våra serviceprinciper för utvecklande och förenhetligande av verksamheten. Kundernas nöjdhet med vår service är överlag på en god nivå, men handläggningstiderna bör ytterligare förkortas. För de viktigaste pensionslagen har vi redan lyckats förkorta handläggningstiderna.

Kund-
relationer

Ekonomi
och
effektivitet

Vi förbättrar effektiviteten genom att förnya processerna och verksamhetsmodellerna

De totala driftskostnaderna sjönk med 0,8 miljoner euro från den förverkligade nivån året innan. Avkastningen av placeringsverksamheten var tillfredsställande men sämre än genomsnittet inom arbetspensionsbranschen. Vi förbättrade verksamheten genom att utveckla kundupplevelsen och strömlinjeforma processerna.

De centrala målen i vår strategi är att stödja lantbruksföretagarnas och stipendiernas välfärd, betjäna kunderna smidigt och kundnära samt förbättra effektiviteten genom att se över verksamheten. Dessa grundläggande mål är viktiga också under den nya strategiperiod som börjar år 2018. Som en del av strategiarbetet ska vi utifrån kundernas behov även planera tidpunkterna för utvecklande av de elektroniska tjänsterna och digitaliseringen under de kommande åren.

Vårt spetsprojekt under det år som inletts är att effektivt använda det tilläggsanslag på en miljon euro som i jordbrukets krispaket tilldelats LPA för att stödja lantbruksföretagare att orka med arbetet. Med hjälp av de erfarenheter vi får av projektet *Ta hand om bonden* ska vi också utveckla vårt förebyggande arbetshälsofrämjande arbete på längre sikt. Vi håller också på att starta arbetshälsofrämjande verksamhet för stipendiater.

Landskapsreformen och reformerna inom social- och hälsovården kommer att medföra betydande ändringar i hur servicen och förvaltningen ordnas. I de arbetsgrupper som dryftar reformer av avbytar servicen och rehabiliteringen medverkar vi aktivt till att särdragen i våra kunders arbete och de behov det medför ska beaktas när lagstiftning bereds. Vi försöker se till att reformerna tar hänsyn till att våra kunders verksamhetsförutsättningar kräver stöd och att kunderna bör behandlas lika i hela landet. LPA vill ställa sin sakkunskap och sina erfarenheter till förfogande även i den nya verksamhetsmodellen.

Vårt viktigaste it-systemprojekt är att förnya LPA:s försäkrings- och pensionshandläggningssystem. Genom projektet införs nya system och verksamhetsprocesser för både försäkrings- och pensionshandläggningen. Det nya systemet gör det lättare för oss att ta fram elektroniska tjänster för kunderna. För att göra verksamheten smidigare kommer vi också att ta i bruk en elektronisk skadeanmälan.

Vi fortsätter att modernisera verksamheten och finslipa processerna för att utveckla kundupplevelsen. I syfte att effektivisera kundservicen ska vi klargöra de viktigaste vägar kunderna tar och deras servicebehov samt börja omarbete webbsidorna.



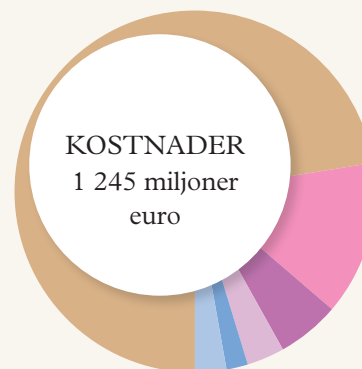
Vi tryggar kundernas vardag och stöder deras arbete på ett sakkunnigt och effektivt sätt. Genom att satsa på en högklassig service i varje kundservicesituation visar vi att vi sätter värde på våra kunder!

Päivi Heikkinen
verkställande direktör

LPA:s intäkter och kostnader enligt huvudgrupp år 2016



- Av staten för skötsel av förmåner 730 mn e, 58 %
- Av staten för avbytarverksamheten 172 mn e, 14 %
- Av kunderna 199 mn e, 16 %
- Av andra pensionsanstalter 107 mn e, 9 %
- Av FPA 13 mn e, 1 %
- Av placeringarna 24 mn e, 2 %



- Arbetspensioner 903 mn e, 72 %
- Avbytarverksamhet 172 mn e, 14 %
- Avträdesystem 70 mn e, 6 %
- Olycksfallsersättningar 42 mn e, 3 %
- Driftskostnader 24 mn e, 2 %
- Övriga kostnader 35 mn e, 3 %

Läs verksamhetsberättelsen, verkställande direktörens översikt och bokslutet i sin helhet
[lpa.fi > Om LPA > Årsredovisning](#)

Bekanta dig också med projektet Ta hand om bonden
[lpa.fi > Arbete och hälsa > Ta hand om bonden](#)

Följ oss (på finska)

JUUREVAJOUKKO.FI

