

Melan vuosi 2015



Vaikuttavuus

Annamme aktiivisen asian-
tuntijapanoksen sosiaaliturvan
kehittämiseen.

Asiakkuus

Tuomme turvaa ja työhyvinvointia
asiakkaillemme ystävällisesti,
sujuvasti ja luotettavasti.

Henkilöstö

Asiakkaidemme palveluista
huolehtii osaava ja
motivoitunut henkilöstö.

Talous ja tehokkuus

Prosessien ja toimintamallien
uudistamisella parannamme
tehokkuutta.

Vuoden 2015 yhteenveto

Mela-turvan kolme keskeisintä osa-aluetta – tapaturmavakuutus, työeläkkeet ja lomitus – olivat kuluneen vuoden aikana merkittävien muutosten kohteena. Tapaturmavakuutuksen ja työeläkkeiden uudistukset koskevat kaikkia ansiotyötä tekeviä.

Mela antoi asiantuntijapanoksensa valmistelutyöhön tuomalla esiin oman asiakaskuntansa toimialan erityispiirteet ja niistä seuraavat tarpeet sosiaaliturvan kehittämiseen niin maatalouden kuin apurahatyöskentelyn kannalta.

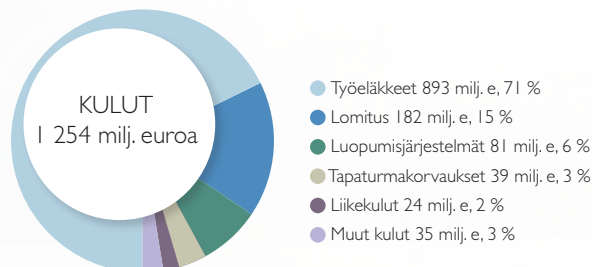
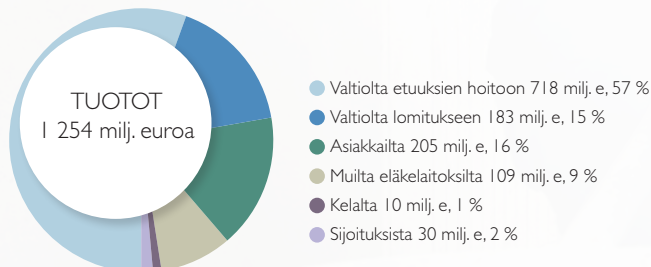
Asiakastyytyväisyys Melan palveluihin säilyi hyvällä tasolla. Kokonaisarvosana Melan palveluille oli 8,0. Pidemmällä aikavälillä trendi on ollut pienin askelin myönteisesti kehittyvä. Työkyvyttömyyseläkkeiden osalta saimme selkeästi lyhennettyä keskimääristä käsittelyaikaamme.

Kuluvertailuissa olimme edelleen kilpailukykyisiä työeläkealalla yksityisellä sektorilla. Liikekulut kasvoivat hieman edelliseen vuoteen verrattuna suurten lainmuutoshankkeiden kasvattaessa ICT-kustannuksia. Henkilöstömäärä ja muut henkilöstötunnusluvut olivat edellisen vuoden tasolla.

Keskeisin sisäinen kehittämishankkeemme oli asiakaskokemuksen kehittäminen. Tavoitteena hankkeessa on asiakaslähtöisyyden lisääminen, laadukas asiakaspalvelu ja toiminnan tehostaminen. Kuluneena vuonna määritettiin yhdessä Melan palveluperiaatteet ja sujuvoitettiin asiakaspalveluprosesseja.

Toimintavuoden aikana Melaan saapui 61 343 vakuutus- tai etuushakemusta. Hakemusten kokonaismäärä kasvoi 7,2 prosenttia (2014: 57 198). Hakemuksia tuli aikaisempaan vuoteen verrattuna lisää erityisesti vakuutusasioissa.

Melalla oli vuoden lopussa 67 157 MYEL-vakuutettua ja 88 297 MATA-vakuutettua asiakasta. MYEL-vakuutetuista 2 892 henkilöä oli apurahansaajia. Eläkkeensaajia oli vuoden päättyessä 125 649 henkilöä. MYEL-vakuutettujen asiakkaiden määrä väheni edellisestä vuodesta 5,1 prosenttia, MATA-vakuutettujen 3,3 prosenttia ja eläkkeensaajien 3,1 prosenttia. Melasta maksettujen etuuksien ja palveluiden arvo oli 1 197,0 miljoonaa euroa sisältäen lomituksen (2014: 1 208,0).



Toimitusjohtajan näkymiä tulevaisuuteen

Melan strategian keskeisimmät tavoitteet ovat tehokkuuden parantaminen toimintaa uudistamalla ja palvelun sujuvoittaminen asiakaslähtöisesti sekä maatalousyrittäjien hyvinvoinnin tukeminen.

Uusi maatalousyrittäjien ja apurahansaajien työtapaturma- ja ammattitautilainsäädäntö tuli voimaan vuoden 2016 alusta. Lain sujuvalla toimeenpanolla varmistetaan lain asettamien määräaikavaatimusten toteutuminen, parannetaan päätösten peruste-luja ja edistetään ripeää hoitoonohjausta asiakkaiden parhaaksi. Uudella korvausten hakumenettelyllä ehkäistään myös tilanteen hoitamatta jäämisen aiheuttamaa riskiä yrittäjän työkyvylle. Tapaturmakorvausten käsittelyaikojen lyhentäminen on kuluvan vuoden keskeisiä tavoitteitamme.

Vuoden 2017 alusta voimaan tulevalla työeläkelainsäädännön uudistuksella haetaan työurien pidentymistä eläkejärjestelmän käytettävissä olevin keinoin. Lisäksi tarvitaan entistä enemmän kokonaisvaltaisia toimia työssä jaksamisen tueksi.

Melassa olemme panostaneet työhyvinvointiohjelman päivittä-miseen vastataksemme entistä paremmin asiakkaidemme tarpeisiin. Tavoitteena ohjelmassa on työeläkeuudistuksen henges-sä sekä lisätä maatalousyrittäjien terveitä työvuosia että tukea asiakaslähtöisesti työhyvinvointia ja työkykyä.

Lomituspalveluihin kohdistui päättäneenä vuonna muutospai-neita useasta syystä. Lomitusjärjestelmä tuli sopeuttaa EU:n val-tiontuen suuntaviivojen asettamiin reunaehtoihin, lomitusjärjes-telmän kustannuksia tuli leikata hallitusohjelman edellyttämällä tavalla ja samanaikaisesti palveluiden sisältöön kohdistui kehi-



tysodotuksia maatalouden muutosten myötä. Muutospaineissa kiteytyi selkeästi lomituspalveluiden ydin: tukea yrittäjän työssä jaksamista sitovassa ja raskaassa tuotantoeläinten parissa tehtä-vässä työssä.

Alkaneena vuonna lomitusjärjestelmän uudistaminen jatkuu sosiaali- ja terveysministeriön johdolla. Arvioitavina ovat muun muassa toiminnan organisointiin liittyvät pidemmän aikavälin kehittämistarpeet. Tähän valmistelutyöhön tarjoamme lomituk-sen toimeenpanosta saamamme asiantuntemuksen ja koke-muksen.

Asiakastyytyväisyys Melan toimintaan on pysynyt hyvällä tasolla. Asiakaskokemuksen kehittäminen jatkuu edelleen viime vuon-na alkaneesta hankkeesta saamamme hyvän kokemuksen avulla. Toiminnan jouhevoittamisen ohella yhtä tärkeä asia on laadukas asiakaspalvelu. Tavoitteenamme on hoitaa jatkossakin Mela-tur-vaa asiantuntevasti ja tehokkaasti, asiakkaitamme kuunnellen ja arvostaen!

Lue toimintakertomus, toimitusjohtajan katsaus ja tilinpäätös
kokonaisuudessaan www.mela.fi > Tietoa Melasta > Vuosikertomus



Seuraa meitä

JUUREVAJOUKKO.FI



Mela

