

A photograph of two women sitting at a small round wooden table in a modern office setting. The woman on the left is Black with long curly hair, wearing a red patterned top and light blue jeans. The woman on the right is white with blonde hair, wearing a black top, a grey scarf, and light blue jeans. They are both smiling and looking at each other. A laptop is open on the table, and the woman on the right is typing. There are books on the table, one of which has 'LEKTIÖNEN & KELA' on the cover. A large potted plant is on the left, and a red chair is on the right. The background is a grey stone wall.

2023
Vastuullisuusraportti
Kela[®]

Sisällys

Pääjohtajan katsaus: Kriiseistä kestävään hyvinvointiin	5
Kestävää yhteiskuntaa rakentamassa	6
Vastuullisuuden johtaminen	7
Strategiset vastuullisuuslinjaukset käytäntöön	7
Vastuullisuustyön organisointi Kelassa	9
Kela tekee osansa globaalien tavoitteiden edistämässä	9
Edistymisen arviointi	9
Vastuullisuuden poimintoja vuodelta 2023	10
IHMINEN – ASIAKAS	11
Osallisuuden kokemus – jokaiselle	12
Määrätietoisella DEI-työllä kohti tavoitteita	14
DEI-työryhmä ja -verkosto toiminnan tukena	14
Syrjinnästä vapaa palvelutyö	14
Asiakaslähtöisyys palvelutoiminnan ytimessä	15
Asiakasymmärrys on kaiken alku	15
Yhteistyöllä laajempaa kuvaa asiakkaiden tarpeista	15
Heikommassa asemassa olevien tukeminen	16
Ukrainalaiset sosiaaliturvan piiriin uudella palvelumallilla	16
Maahan muuttaneiden palvelujen kehittäminen	16
Väliaikainen sähkötuki voimaan viranomaisten yhteistyöllä	17
Rikosseuraamusasiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen mahdollistaa paremmat palvelut	17

Konkreettisia toimia yhdenvertaisuuden varmistamiseksi	18
Työjononäkymän muutos	18
Saamenkielisten palvelujen kehittämisessä voimaa viranomaisten yhteistyöstä	18
Monimuotoisuuden vahvistamista Kelan asiakasviestinnässä	19
Viittomakielisten verkkosivujen uudistus	19
IHMINEN – HENKILÖSTÖ	20
Organisaatiokulttuurin vahvistaminen osallisuudella	21
Kelalaiset vuonna 2023	22
Monimuotoisuustyötä henkilöstönäkökulmasta	24
Monimuotoisuuspäivä Kelan henkilöstölle	24
Monimuotoisuus Kelan työnantajabrändissä	24
Kela liittyi Romako-hankkeen työnantajapooliin	25
Monimuotoisuuslauseke käyttöön Kelassa	25
Tulo- ja lähtövaihtuvuus Kelassa	26
Panostusta perheystävällisyyteen	27
Turvallisuutta vahvistettiin monin tavoin	28
Psykologinen turvallisuus tukee osallisuuden kokemusta ja työhyvinvointia	29
Mielenterveyden teemavuosi	29
Sateenkaariverkosto DEI-teemojen edistäjänä	30
DEI-teemoja tukevat koulutukset ja webinaarit	31
Vastuullisuusvartit	31
KESTÄVÄ HALLINTO	32
Kiristynyt taloustilanne heijastuu Kelan toimintaan	33

Tutkittua tietoa yhteiskunnan käyttöön	34
Hallitusohjelmavaikuttaminen	34
Oikeus kannella vahvistaa kestävä hallintoa	35
Mukana yhteiskunnallisissa keskusteluissa	35
Toiminnan kehittäminen kestävä talouden tuella	36
Vastuullinen sijoittaminen	37
Vastuullisuus Kelan hankinnoissa	37
Sano ei korruptiolle -kampanja	37
YMPÄRISTÖ	38
Panostuksia ympäristötyöhön	39
Kestävämpi työarki	39
Hiilijalanjälki	41
Paperiton päätös	42
Tila- ja resurssitehokkuus	42
Jätteet	43
TULEVAISUUDEN NÄKYMIÄ	44
Ennakoituja ympäristö- ja sosiaalisen vastuullisuuden riskejä sekä niiden hallintakeinoja	46
Raportoinnin perusteet ja taustatietoja	47
Energiankulutus	47
Hiilijalanjäljen laskenta	47
Jätetiedot	48
Jätteiden vaikutukset ja synnyn ehkäisy	48
GRI-sisältöindeksi	49

Pääjohtajan katsaus

Kriiseistä kestävään hyvinvointiin

Moni on saattanut viime aikoina pohtia, minne olemme yhteiskuntana tai laajemmin globaalina yhteisönä suuntaamassa. Esimerkiksi huoltosuhteen kaltaisiin kestävyys-haasteisiin on herätty, ja yritysten sitoutuneisuus yhteiskuntavastuuseen vahvistuu vuosi vuodelta. Samaan aikaan toimintaympäristö on kuitenkin aiempaa polarisoituneempi. Ylisukupolviseen kestävyys-haasteeseen vastaaminen ja yhdenvertaisuuden edistäminen joutuvat kamppailemaan monien akuuttien kriisien sekä poliittisten muutosten ristitilussa.

Vuotta 2023 leimasivat monet kriisit Ukrainan pitkittyneestä sodasta demokratian haasteisiin. Kriisit vaativat nopeaa ja määrätietoista toimintaa. Toisaalta ne saattavat johtaa näkökulmien kaventumiseen. Akuutit kriisit peittävät herkästi alleen hitaampia uhkia, joiden seuraamukset voivat hoitamattomina olla tuhoisia.

Kestävän hyvinvoinnin saavuttaminen edellyttää sekä akuuttien että vaivihkaa etenevien kriisien huomioimista. Esimerkiksi ilmastonmuutoksen haitalliset vaikutukset kohdistuvat etenkin heikommassa sosioekonomisessa asemassa oleviin. Tutkimusten mukaan sosiaalinen eriarvoisuus voi johtaa sekä ympäristökuormituksen lisääntymiseen että omaan etuun tähtäävän toiminnan yleistymiseen. Tarvitsemmekin uudistavaa kehitystä, jossa osaratkaisujen sijaan tavoitteisiin pyritään sektorirajoja ylittävän toiminnan kautta. Kela toteuttaa ensisijaisesti valtiolta saamaansa tehtävää sosiaaliturvan toimeenpanijana. Samanaikaisesti meidän tulee kuitenkin määrätietoisesti tukea kestävästä hyvinvoinnin edellytyksiä.

Vuonna 2023 Kela edisti kestävästä hyvinvointia muun muassa määrätietoisella monimuotoisuustyöllä. Kelan asiakaskunta on laaja ja erittäin monimuotoinen, ja olemme myös suuri työnantaja. Jo näistä syistä meidän tulee huomioida asiakaskuntamme

ja henkilöstömme monimuotoisuus ja siitä nousevat erilaiset tarpeet. Olemmekin kasvattaneet monimuotoisuusosaamistamme erilaisilla toimilla, joista kerromme tässä raportissa tarkemmin.

Saimme vuonna 2023 myös WWF:n Green Office -sertifikaatin viidelle henkilöstömäärältään suurimmalle toimipisteellemme. Kestävyysnäkökohtia huomioitiin myös ajankohtaisissa hankinnoissa sekä tietojärjestelmien merkittävään uudistamiseen tähtäävän Eepos-hankkeen valmistelussa. Ajankohtaisiin hankkeisiin ja työarjen puitteisiin keskittyvän ympäristötyön ohella päätimme myös aloittaa pitkäjänteisen työn ekologisen kestävyuden edistämiseksi.

Vaikka kohtaamamme haasteet ovat suuria, on myös monia tapoja ratkoa niitä, tässä ja nyt. Olipa kyse yhdenvertaisuutta tukevasta työ- ja keskustelukulttuurista tai luontovaikutusten huomioinnista arjessa, voimme jokainen tehdä osamme kestävästä hyvinvoinnin turvaamiseksi – kaikille.

Outi Antila

Kelan pääjohtaja



Kestävää yhteiskuntaa rakentamassa



GRI 2-1

GRI 2-9

GRI 2-10

GRI 405-1

Vastuullisuusraporttimme kertoo Kelan vastuullisuustyön tavoitteista ja tuloksista vuonna 2023. Vastuullisuustyö Kelassa jäsenyy kolmeen eri teemaan, joita myös raportin jako noudattaa: ihminen, ympäristö ja kestävä hallinto. Raportti on kirjoitettu GRI-standardin ohjaamana.



Kela organisaationa

Kela on eduskunnan valvonnassa oleva itsenäinen sosiaaliturvalaitos, jolla on oma hallinto ja talous. Kelan hallintoa ja toimintaa valvoo 12 eduskunnan valitsemaa valtuutettua. Valtuutetut valitsevat Kelan hallituksen jäsenet ja tilintarkastajat. Kelan toimintaa johtaa ja kehittää hallitus, jossa on 10 jäsentä. Kelan johtoryhmä käsittelee hallitukselle esiteltävät asiat ja vastaa siitä, että Kelan strategiaa toteutetaan hallituksen linjausten ja päätösten mukaisesti. Kelan organisaation muodostavat viisi tulosityksikköä sekä kaksi toiminnallista yksikköä.

Kelan keskeisissä hallintoa ja toimintaa valvovissa ja johtavissa toimielimissä on lähes saman verran miehiä ja naisia. Heidän osuutensa vaihtelivat vuoden 2023 aikana toteutuneissa muutoksissa jonkin verran. Ikäryhmittäin tarkasteltuna jäsenet Kelan eri toimielimissä ovat valtuutettuja lukuun ottamatta suurimmalta osin yli 50-vuotiaita. Kelan hallituksen jäseniä valittaessa valtuutetut pyytävät eri tahoja nimeämään ehdokkaat tasa-arvolain mukaisesti.

Kela huolehtii erilaisissa elämäntilanteissa olevien Suomen sosiaaliturvaan vakuutettujen ihmisten sosiaaliturvasta. Kelan hoitamaan sosiaaliturvaan kuuluvat esimerkiksi lapsiperheiden tuet, sairausvakuutus, kuntoutus, työttömän perusturva, perustoimeentulotuki, asumistuki, opintotuki, vammaisetuudet ja vähimmäiseläkkeet. Toiminta-ajatuksemme mukaan Kela turvaa väestön toimeentuloa, edistää terveyttä ja tukee itsenäistä selviytymistä.

KUVIO: Toimielimet sukupuolittain ja ikäryhmittäin vuonna 2023

		Sukupuoli, %		Ikäryhmä, %		Yhteensä, lkm
		Naiset	Miehet	30–50 v.	yli 50 v.	
Valtuutetut	1.1.–27.6.	58	42	50	50	12
	28.6.–31.12.	58	42	67	33	12
Tilintarkastajat	1.1.–18.9.	63	38	100		8
	19.9.–31.12.	50	50	13	88	8
Hallitus	1.1.–18.9.	60	40	30	70	10
	19.9.–31.12.	40	60	10	90	10
Johtoryhmä	1.1.–31.3.	50	50	30	70	10
	1.4.–31.12.	60	40	30	70	10

Vastuullisuuden johtaminen



GRI 2-22

GRI 2-23

GRI 2-24

GRI 3

Vastuullisuus kirjattiin Kelan strategiakokonaisuuden kivijalkaan arvojen rinnalle vuonna 2023. Kivijalasta vastuullisuus heijastuu kaikkeen toimintaamme. Kelan toimintaa ohjaavat arvot ovat ihmistä arvostava, osaava, yhteistyökykyinen ja uudistuva. Arvot näkyvät myös siinä, miten edistämme vastuullisuustyötä Kelassa.

Strategiset vastuullisuuslinjaukset käytäntöön

Linjauksia toteuttamaan luotiin lyhyen ja pitkän tähtäimen tavoitteita kaikilla kestävyysosa-alueilla. Määrittelimme vastuullisuuslinjausten ja toimintaympäristön analyysin pohjalta keskeiset vastuullisuustyön painopisteet ja tavoitteet vuosille 2023–2025. Pää tavoitteet ovat:

- Tuemme vihreää siirtymää
- Edistämme osallisuutta tukevaa organisaatiokulttuuria
- Vahvistamme kestävä hallintoa

Tämän raportin tulevilla sivuilla kerromme tarkemmin siitä, miten olemme edistäneet tätä kokonaisuutta.



KUVA: Vastuullisuustyön teemat 2023

GRI 2-24

GRI 3-2

GRI 3-3



Vastuullisuustyön organisointi Kelassa

Vastuullisuustyön strateginen johtaminen ja koordinaatio on Kelassa määritelty johdon tukiyksikön tehtäväksi. Työstä vastaavat siihen nimetyt asiantuntijat. Ympäristötyöstä vastaa Kelan yhteisten palveluiden tulosityksikkö asiantuntijoineen. Vastuullisuustyön viestintää tekee viestintäyksikön nimetty asiantuntija. Strategiseen vastuullisuustyöhön liittyvistä keskeisistä suuntaviivoista ja toimista päättää Kelan johtoryhmä. Johtoryhmässä ei kuitenkaan ole erikseen nimettyä vastuullisuudesta vastaavaa johtajaa.

Näiden tahojen lisäksi Kelassa toimii erilaisia vastuullisuuteen liittyviä verkostoja ja työryhmiä, kuten monimuotoisuutta, yhdenvertaisuutta ja osallisuutta edistävät DEI-työryhmä ja -verkosto, saamenkielisiä palveluja edistävä Kirnu-verkosto ja sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöjä edustava sateenkaariverkosto sekä ympäristöasioiden Green Office -tiimi.

Kelassa on erilaisia vastuullisuutta edistäviä suunnitelmia ja ohjeistuksia, jotka toimivat keskeisinä työkaluina toiminnan vastuullisuuden edistämiseksi. Niitä ovat muun muassa niin henkilöstöllemme kuin hankintojen toimittajille koostetut eettiset ohjeet, Kelan vastuullisen sijoittamisen periaatteet ja ympäristötyöhömmme liittyvät ohjeistukset.

Kela tekee osansa globaalien tavoitteiden edistämiseksi

Globaalit kestävän kehityksen tavoitteet (Sustainable Development Goals, SDG) ovat osa YK:n Agenda 2030 -ohjelmaa, joka ohjaa kestävästä kehityksestä edistävää toimintaa eri maissa. Suomessa hallituksen lisäksi yhteiskunnan eri toimijoilla on keskeinen rooli kestävän kehityksen tavoitteiden toimeenpanossa.

Kela on valinnut viisi omaan vastuullisuustoimintaansa eniten kytkeytyvää globaalia kestävän kehityksen tavoitetta. Nämä tavoitteet ovat:



3. Terveysttää ja hyvinvointia



5. Sukupuolten tasa-arvo



10. Eriarvoisuuden vähentäminen



12. Vastuullista kuluttamista



13. Ilmastotekoja

Vuonna 2023 analysoimme SDG-tavoitteiden toteutumista Kelassa. Analyysissä totesimme, että vaikka panostamme erityisesti edellä mainittuihin viiteen

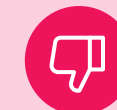
tavoitteeseen, on Kelassa kuitenkin tehty toimia lähes kaikkiin 17 SDG-tavoitteeseen liittyen. Tässä raportissa kerromme valitsemiemme viiden tavoitteen toteutumisesta omassa toiminnassamme.

Edistymisen arviointi



Vastuullisuuden näkökulmasta organisaatioiden on keskeistä tunnistaa omat positiiviset ja negatiiviset vaikutuksensa yhteiskuntaan ja ympäristöön. Tässä raportissa tarkastelemme Kelan toiminnan kädenjälkeä, jolla viitataan haitallisten vaikutusten pienenemiseen sekä myönteisten vaikutusten lisääntymiseen. Lisäksi raportissa kuvataan jalanjälkeämme, eli Kelan toiminnan negatiivisia vaikutuksia toimintaympäristöön.

Raporttiin on kirjattu omaan arvioomme perustuvat keskeiset käden- ja jalanjälkemme vuodelta 2023. Arvio pohjautuu pääosin siihen, mihin suuntaan vastuullisuustavoitteidemme kannalta keskeiset asiat ovat eri mittareiden perusteella kehittyneet. Olemme merkinneet ne seuraavin kuvin:



INFOGRAAFI: Vastuullisuuden poimintoja vuodelta 2023

14,4 milj. lähetettyä päätöstä ja kirjettä, näistä paperittomana

13 %



Käytetty sähkö tuotettiin uusiutuvilla lähteillä

100 %



Muutos työmatkojen määrässä edellisvuoteen verrattuna

Lennot
+55 %

Oma auto
+27 %

Juna
+59 %

Bussi
+38 %

Taksi
+38 %



Johtajatehtävissä naisia*

50 %



Työhönsä tyytyväisiä

80 %

Vastuullisuusvarteja henkilöstölle

22 kpl



Sateenkaariverkoston jäsenmäärä vuoden lopussa yli

200

Vastuullisuustekoja vuonna 2023

- ✓ Green Office -tunnus 5 suurimmalle toimipisteelle
- ✓ Kelan esitteet uusiopaperille
- ✓ Etuuskäsittelyn työjononäkymä puolianonyymiksi
- ✓ Ensimmäinen monimuotoisuuspäivä henkilöstölle

Tila-tehokkuus parani

7 %



Toimistotilojen keskimääräinen käyttöaste

24 %



*Naisten osuus koko organisaation henkilöstöstä oli 81 %.

A woman with a braid, wearing a bright yellow sweater and black pants, is sitting in a wheelchair on a paved area outside a building. She is smiling and waving her right hand. The building has a light-colored wall and a window. A large, semi-transparent grey circle is overlaid on the left side of the image.

IHMINEN – ASIAKAS

Asiakkaidemme ja henkilöstömme monimuotoisuuden huomioiminen on olennainen osa vastuullisuuttamme. Tavoitteenamme on, että kaikki ihmiset tuntevat itsensä osallisiksi asioidessaan ja työskennellessään Kelassa.

Osallisuuden kokemus – jokaiselle



GRI 406-1

Globaalit ja yhteiskunnalliset kehityssuunnat ja ilmiöt heijastuvat eri tavoin Kelan toimintaan. Esimerkiksi eriarvoisuuskehitys ja yhteiskunnan polarisoituminen vaikuttavat ihmisten hyvinvointiin ja yhdenvertaisuuden sekä osallisuuden kokemuksiin. Yhteiskuntamme on myös monimuotoistunut ja tarve työlle ihmisoikeuksien puolesta nousee vahvasti esille. Toimintaympäristön muutokset vaikuttavat osaltaan Kelaan ja siihen, mihin vastuullisuustyömme on olennaista painottua.

Strateginen ennakointi ja toimintaympäristön laaja analyysi kuuluvat Kelan vastuullisuustyöhön. Näiden avulla tunnistimme asiakkaidemme ja henkilöstömme monimuotoisuuden huomioimisen yhdeksi olennaiseksi vastuullisuuskohdaksemme. Voimme vaikuttaa toiminnassamme siihen, että huomioimme asiakaskuntamme ja henkilöstömme monimuotoisuuden. Näin vaikutamme osaltamme ihmisten hyvinvointiin ja heidän yhdenvertaisuuden ja osallisuuden kokemuksiinsa. Monimuotoisuuden huomioiminen näkyi sosiaalista vastuullisuutta edistävissä työssämme vahvasti vuonna 2023.

Asiakkaidemme osalta monimuotoisuuden huomioiminen nivoutuu erityisesti tarpeiden mukaisen palvelun tuottamiseen, jotta jokainen asiakkaamme voi kokea osallisuutta asioidessaan Kelassa. Osallisuudella tavoittelemme sitä, että asiakas kokee saavansa tarpeidensa mukaista palvelua ja tulevansa huomioiduksi omana itsenään. Nämä ovat olennainen osa yhdenvertaista ja edelleen myös erinomaista asiakaskokemusta, jonka haluamme tarjota jokaiselle.





Asiakkaille tarjottavaa palvelua olemme Kelassa kehittäneet myös esimerkiksi etuuksien hakemista yksinkertaistamalla ja kieltä selkeyttämällä. Edistämme näin myös yhdenvertaisuutta. Lisäksi Kelassa on käytetty entistä aktiivisemmin rekistereihin kertynyttä aineistoa palvelujemme kehittämiseksi sekä tutkimuksen että data-analytiikan keinoin.

Kela on suuri työnantaja, jonka henkilöstön hyvinvoinnilla on suora yhteys siihen, minkälaisen asiakaskokemuksen tarjoamme asiakkaillemme. Rekrytoimme osaavaa ja monimuotoista henkilöstöä, ja tahdomme jatkossakin olla haluttu työnantaja. Siksi meidän täytyy huolehtia siitä, että jokainen toimihenkilö tulee huomioiduksi ja että jokainen voi kokea osallisuutta omassa työyhteisössään.

Osallisuuden kokemus työssä tarkoittaa Kelassa sitä, että jokainen kokee kuuluvansa joukkoon ja tulevansa nähdyksi ja kuulluksi omana itsenään. Se tarkoittaa myös vaikutusmahdollisuuksien kokemista omassa työssä. Nämä kaikki heijastuvat osaltaan ihmisen työkykyyn ja työhyvinvointiin, ja vaikuttavat vahvasti Kelan tavoitteeseen varmistaa erinomainen työntekijäkokemus jokaiselle. Se heijastuu myös palveluumme ja mahdollistaa sen, että voimme tarjota erinomaisen asiakaskokemuksen jokaiselle.

Määrätietoisella DEI-työllä kohti tavoitteita



GRI 406-1

Määrittelimme keskeiset monimuotoisuuden huomioimista edistävät toimet ja veimme niitä eteenpäin vuoden 2023 alusta alkaen. Lakisäätteiset viranomais- ja työnantajavelvoitteemme huomioivat asiakaskuntamme



DEI on lyhennelmä englanninkielisistä sanoista **diversity** (monimuotoisuus), **equity** (yhdenvertaisuus) ja **inclusion** (osallisuus). DEI-työ on monimuotoisuustyötä. Sen tarkoituksena Kelassa on vahvistaa monimuotoisuuden huomioimista ja edistää yhdenvertaisuutta sekä osallisuutta.

Kelassa on lisäksi muita erilaisia strategisia linjauksia, kärkihankkeita, suunnitelmia ja toimintamalleja, jotka kaikki osaltaan tukevat työtä asiakkaiden ja henkilöstön monimuotoisuuden huomioimiseksi. DEI-työ perustuu jo määriteltyihin suunnitelmiin ja toimiin. Niitä yhteen kokoamalla muodostimme DEI-suunnitelman. Tavoitteenamme on osallisuutta vahvistavan organisaatiokulttuurin tukeminen monimuotoisuustyöllä.

ja henkilöstömme monimuotoisuutta jo suurelta osin, mutta näitä täydentämään ja vahvistamaan työstimme vielä DEI-suunnitelman tavoitteineen.

DEI-työryhmä ja -verkosto toiminnan tukena



Keskeinen monimuotoisuutta, yhdenvertaisuutta ja osallisuutta Kelan rakenteisiin vievä toimi vuonna 2023 oli se, että perustimme DEI-työryhmän. Sen tärkeimpänä tavoitteena on tuoda monimuotoisuusosaamista ja yhdenvertaisuuden toteutumista osaksi arjen toimintoja. Työryhmä koostuu tällä hetkellä Kelan johdon tukiyksikön, palvelutoiminnan sekä henkilöstöpalvelujen edustajista.

Lisäksi päivitimme aiemmin perustetun DEI-verkoston kokoonpanon ja vahvistimme verkoston tehtäviä. Verkoston tehtävänä on olla DEI-työryhmän rinnalla neuvoa antavana toimintona. DEI-verkosto työstää vaihtuvia teemoja monimuotoisuuden, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden vahvistamiseksi. Verkostolaiset toimivat omissa yhteisöissään myös DEI-teemojen lähettiläinä ja sitä kautta lisäävät osaamista organisaatiossa.

DEI-työryhmän ja -verkoston toiminta luovat pohjaa sille, että monimuotoisuusosaaminen Kelassa kasvaa. Osaamista vahvistamalla voimme varmistua siitä, että asiakkaat sekä henkilöstö tulevat kohdatuiksi omien tarpeidensa mukaisesti.

Syrjinnästä vapaa palvelutyö

Monimuotoisuuden huomioiminen Kelan asiakasrajapinnassa on suunnitelmallista työtä ja samalla osa jatkuvaa palveluliiketoiminnan operatiivista kehittämistä. Työtä asiakasrajapinnassa tehdään monella tasolla ja yhteistyössä eri yksiköiden ja kumppaneiden kanssa. Vuoden 2023 aikana tunnistimme, että yhteiskunnallinen ja osittain kärjistynytkin keskustelu vaikuttaa paitsi Kelan asiakkaisiin, niin myös työntekijöihimme.

Havaitsimme, että erityistä tukea asiakasrajapinnassa tarvitsevat he, jotka työskentelevät suoraan asiakkaiden kanssa. Tukea tarvitaan epäasialliseen ja syrjivään käytökseen puuttumiseen niissä tilanteissa, kun asiakas asoi Kelassa. Näitä tuen keinoja on pyritty toteuttamaan esimerkiksi koulutuksilla. Strategisessa työssämme olemme pyrkineet tunnistamaan kohteita, joissa voimme Kelassa entistä vastuullisemmin huomioida monimuotoisen yhteiskunnan haasteita.

Asiakaslähtöisyys palvelutoiminnan ytimessä



Asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen ja asiakaskunnan monimuotoisuuden tunnistaminen ovat keskeisiä keinoja siihen, että voimme tarjota asiakkaiden tarpeiden mukaista palvelua oikea-aikaisesti.



Asiointikäyntejä palvelupisteissä **0,7 miljoonaa**



Vastattuja puheluita **2,3 miljoonaa**



Soittoja Kelasta asiakkaille **1,3 miljoonaa**

Kelan asiakkaita ovat lähes kaikki suomalaiset ja Suomessa asuvat. Kelan palvelutoiminnan ja asiakaskeskeisen toiminnan edellytyksenä on asiakkaiden perustavanlaatuisen ymmärtäminen. Ymmärrys asiakkaiden kokonaistilanteista ja -tarpeista auttaa Kelaa kohdentamaan paremmin palveluita ja työpanosta juuri sinne missä sitä eniten tarvitaan.

Olemme systematisoineet asiakasymmärrystyötämme ja keskitymme entistä vahvemmin ymmärtämään asiakkaiden kokonaistilanteita yksittäisten etuuksien käytön sijaan. Asiakasymmärryksellä voimme varmistaa palveluidemme asiakaslähtöisyyden ja pystymme tarjoamaan oikeanlaista palvelua ja tukea oikeaan aikaan. Kelassa aloitti toukokuussa 2023 ensimmäinen asiakaskokemuspäällikkö, jonka tehtävänä on auttaa organisaatiota siirtymään kohti asiakaskeskeisempiä toimintatapoja.

Voit lukea lisää tekemästämme asiakasymmärrystyöstä: [Asiakasymmärrys rakentuu tiedolle \(kela.fi\)](#) ja [Asiakasymmärrys ja palvelujen kehittäminen | Tietoa Kelasta | Kela](#)

Asiakasymmärrys on kaiken alku

Järjestimme syksyllä 2023 Aamu Kelassa -tilaisuuden, jossa Kelan asiakaskokemuspäällikkö toi Pirkanmaan hyvinvointialueen ja Helsingin kaupungin asiantuntijoiden kanssa yhdessä esiin asiakasymmärryksen merkitystä julkisten palvelujen kehittämisessä. Aamun yksi tärkeimmistä viesteistä oli se, että hyödyntämällä asiakaskokemuksia ja kehittämällä asiakasymmärrystä viranomaiset voivat varmistaa palvelupolkujen sujuvuuden ja samalla tehostaa resurssien käyttöä.

Mihin julkisissa palveluissa tarvitaan asiakasymmärrystä?

Yhteistyöllä laajempaa kuvaa asiakkaiden tarpeista

Mihin julkisissa palveluissa tarvitaan asiakasymmärrystä? Asiakkaiden arjessa Kela on yksi sosiaali- ja terveystieteiden tuottajista. Moni asiakkaistamme tarvitsee palveluja vain yksittäiseltä toimijalta kerrallaan, mutta osa elämäntilanteista vaatii Kelan ja muiden toimijoiden palvelujen yhteensovittamista ja yhteistyön kehittämistä.

Vaasan yliopiston ja Kelan yhteistyönä vuosina 2023–2024 tehtävä tutkimus pureutuu julkisten palveluiden ja niihin liittyvän yhteistyön kysymyksiin. Tutkimus paneutuu erityisesti Kelan ja hyvinvointialueiden väliseen yhteistyöhön ja sen käytänteisiin sekä kansalaisten rooliin palvelunkäyttäjinä ja asiakkaina. Tutkimuksen kautta Kela saa arvokasta tietoa siitä, millaista arvoa asiakkaat odottavat palveluilta.

Sote-uudistus on mahdollisuus kehittää parempia sote-palveluita – Kelan ja Vaasan yliopiston yhteistyöhankkeessa selvitetään palveluiden käyttäjien tarpeita



Heikommassa asemassa olevien tukeminen



GRI 406-1

Teimme vuoden 2023 aikana toimia, joilla pyrimme vahvistamaan heikommassa asemassa olevien osallisuutta yhteiskunnassa ja myös heidän pääsyään osaksi yhteiskuntaa. Olemme esimerkiksi syventäneet asiakasymmärrystämme rikosseuraamusasiakkaista sekä kohdanneet asiakkaitamme Asunnottomien yössä. Akuutteihin kriiseihin pyrimme Kelassa vastaamaan mahdollisimman nopeilla muutoksilla. Vuonna 2023 suuria kriisejä olivat muun muassa Ukrainassa jatkunut sota ja energiakriisi, joihin vastasimme kehittämällä esimerkiksi erilaisia palvelumalleja ja tukimuotoja.

Ukrainalaiset sosiaaliturvan piiriin uudella palvelumallilla

Venäjänsä hyökkäyssotaa Ukrainasta paenneita ihmisiä varten aktivoitiin tilapäisen suojelun direktiivi maaliskuussa 2022, joka on tämänhetkisin päätöksillä voimassa 4.3.2025 asti. Kelan etuuksien saaminen edellyttää tilapäistä suojelua saavilta henkilöiltä vakinaista maassa asumista tai työntekoa niin, että ansiotuloraja täyttyy. Maaliskuusta 2023 lukien Suomeen tulleille tilapäistä suojelua saaville ukrainalaisille alkoi syntyä asumisen perusteella oikeus Kelan etuuksiin.

Kelassa varauduttiin asiakkaiden siirtymiseen vastaanottokeskuksien palveluiden piiristä uusien kotikuntiansa palveluiden ja Kelan etuuksien piiriin monin eri tavoin. Erikseen nimetyssä palvelumalliryhmässä Kelassa koordinoitiin etuuksien ohjeistamista,

viestintää, hakemuslomakkeiden käännöksiä, tilapäistä suojelua saavien henkilöiden etuushakemusten käsittelyä sekä töiden resursointia ja laajaa kumppaniyhteistyötä. Näin pyrittiin varmistamaan asiakkaiden sujuva siirtyminen palvelurakenteessa asiakkaiden erityistilanne ja etuuksien lainsäädännön asettamat perustelut huomioiden.

Ukrainan sotaa paenneille rakennettiin Kelassa monenlaista viestintää ukrainan ja venäjän kielillä. Lisäksi Kelassa tehtiin kaksi ukrainankielistä videota etuuksien hakemisesta. Useiden etuuksien hakemuksia myös käännettiin sekä ukrainan että venäjän kielelle.

Osana varautumisprosessia luotiin lisäksi uusi yhdistelmälomake, jolla tilapäistä suojelua saava henkilö voi hakea oikeutta asumisperusteisiin etuuksiin, Kela-korttia ja lapsilisää. Etuuksien käsittely organisoitiin keskitetysti. Yhteistyötä tehtiin tiiviisti paikallisesti ja valtakunnallisesti muun muassa vastaanottokeskusten, Maahanmuuttoviraston sekä sisäministeriön organisoiman koordinaatioryhmän kautta. Viestintää tehtiin paitsi yhdessä kumppaneiden kanssa, myös kumppaneille kohdistuen esimerkiksi suuren suosion saaneiden webinaarien muodossa.

Asiakkaiden siirtyminen vastaanottokeskuksista kuntiin ja Kelan etuuksien piiriin oli määrältään odotettua maltillisempaa ja tasaisempaa. Keväälle 2023 ennakoitu ruuhkahuippu ei toteutunut.

Ukrainan sotaa paenneet henkilöt Kelan asiakkaina ammattilaisten avulla

Maahan muuttaneiden palvelujen kehittäminen

Ukraina-palvelumallin lisäksi Kelassa kehitettiin vuonna 2023 myös muista maista Suomeen muuttaneiden palvelua ja tunnistettiin haasteita, joita maahanmuuttajat kohtaavat palvelupolullaan Kelassa. Vuoden 2023 aikana tehtiin nykytilan selvitys vasta maahan muuttaneiden asiakkaiden Kela-asioiden hoidosta. Selvityksen tulosten

pohjalta voimme kehittää palveluitamme esimerkiksi tulevan kotoutumisen kokonaisuudistuksen myötä. Vuoden 2023 aikana tunnistettiin myös tarve maahan muuttaneiden asiakkuuksien tarkempaan tarkasteluun asiakasymmärryksen näkökulmasta. Tämä työ käynnistyy vuonna 2024.

Väliaikainen sähkötuki voimaan viranomaisten yhteistyöllä

Vuoden 2023 alusta astui voimaan laki väliaikaisesta sähkötuesta. Sillä korvattiin pienituloisten suuria sähkölaskuja tammi-huhtikuulta 2023. Sähkötuen myöntäminen perustui asiakkaan omaan ilmoitukseen tukioikeudesta. Väliaikainen sähkötuki yhteensovitettiin verottajan myöntämän sähkövähennyksen kanssa, koska molempia tukia ei ollut mahdollista saada. Tämä tukien yhteensovittaminen edellytti tiivistä yhteistyötä Kelan ja Veron välillä jo tukien suunnitteluvaiheesta lähtien. Vuonna 2024 Kela ilmoittaa verottajalle sähkötuen saajat, jotta tieto voidaan huomioida näiden henkilöiden lopullisissa verotuspäätöksissä vuodelle 2023.

Kelan varautuminen tuen maksamiseen onnistui hyvin. Väliaikaisen sähkötuen järjestelmätyö, koulutukset ja määräaikaisen henkilöstön rekrytointi sujuivat Kelassa suunnitelmien mukaisesti. Sähkötuen alkaessa pörsisähkön hinta romahti noin kolmasosaan aiemmasta,

joten sähkötuen tarve jäi vähäiseksi. Myös muihin etuuksiin tehdyt energiakriisiin varautumiseen liittyvät muutokset saattoivat lieventää omalta osaltaan tarvetta väliaikaiselle sähkötuelle. Määräajaksi rekrytoitua henkilöstöä ohjattiin ja koulutettiin Kelassa tilanteen mukaan joustavasti myös muiden etuuksien ratkaisutyöhön. Marraskuun 2023 loppuun mennessä sähkötuesta oli annettu noin 6 000 ratkaisua. Sähkötuen hakuaika päättyi 31.12.2023.

Rikosseuraamusasiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen mahdollistaa paremmat palvelut

Kelassa rikosseuraamusasiakkaiden palveluita hoidetaan monessa eri yksikössä. Käytännössä tämän asiakasryhmän palvelukokonaisuuden pitäminen sujuvana ja toimivana onkin osoittautunut välillä vaikeaksi. Tilanteen parantamiseksi vuonna 2023 Kelassa koottiin asiantuntijaryhmä, jonka tehtävänä oli selvittää, miten eri palvelut olisi parasta järjestää niin, että Kela omalta osaltaan pystyisi tukemaan rikosseuraamusasiakkaiden irrottautumista rikollisesta elämäntavasta ja integroitumista takaisin yhteiskuntaan.

Osana tätä selvitystyötä koottiin asiakasymmärrystietoa rikosseuraamusasiakkaista eri menetelmin. Kelalle tarjoutui mahdollisuus yhteiseen työpajapäivään Laurea

ammattikorkeakoulun rikos- ja päihdetaustaisten kokemusasiantuntijoiden kanssa, joiden oma toipuminen ja rikollisuudesta irrottautuminen ovat edenneet.

Työpajapäivän tulokset toivat esiin konkreettisia haasteita, joihin tulisi elämäntilannelähtöisen palvelukokonaisuuden kehittämällä saada korjausta. Esille nousi, että on tärkeää ymmärtää rikosseuraamusasiakkaisen elämäntilannetta pidemmältä ajalta, jolloin voitaisiin estää tämän asiakasryhmän yksilöiden yhteiskunnasta syrjään jäämisen uhkaa ja rikosten uusimisriskiä. Yhteistyön tuloksena voidaan Kelan toiminnan kehittämisessä nyt tarkemmin ymmärtää, mitä seikkoja palveluiden eri vaiheissa tulisi parantaa.

Yhteistyö Kelan ja kokemusasiantuntijoiden välillä osoittaa, kuinka tärkeää on ottaa asiakkaiden kokemukset ja näkemykset huomioon palveluiden kehittämisessä. Tämä yhteistyö edustaa askelta kohti inhimillisempiä ja paremmin toimivia palveluita, jotka tukevat rikosseuraamusasiakkaita heidän matkallaan kohti parempaa tulevaisuutta.

Konkreettisia toimia yhdenvertaisuuden varmistamiseksi



GRI 406-1

Vuoden 2023 aika teimme uudistuksia, joilla edistimme eri vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden yhdenvertaisuutta ja pyrimme vahvistamaan heidän osallisuuden kokemustaan Kela-asioinnissa.

Työjononäkymän muutos

Vuoden lopussa Kelan etuuskien käsittelyjärjestelmässä toteutettiin muutos, jossa asiakkaan nimi ja henkilötunnus -tiedot poistettiin työjononäkymästä. Nimi ja henkilötunnus eivät ole työn valitsemisessa välttämättömiä tietoja. Tietosuojan näkökulmasta asiaan liittyy tietojen minimoinnin periaate: työn valinnassa työjonolla näytetään vain ne tiedot, jotka valintavaiheessa on oleellisia. Työjononäkymän muutos tukee yhdenvertaisuuden toteutumista, sillä asiakkaan nimen ja syntymäaika-tietojen poistaminen poistaa myös mahdolliset ennako-oletukset käsittelyn alkuvaiheesta.



Saamenkielisten palvelujen kehittämisessä voimaa viranomaisten yhteistyöstä

Kela kehittää saamenkielisiä palveluita sisäisen Kirnu-verkoston ja viranomaisten yhteisen Mii ovttas -verkoston puitteissa. Verkostot tarjoavat mahdollisuuden tiedon ja osaamisen jakamiseen.

Keväällä 2023 Mii ovttas -verkosto julkaisi oppaan saamenkielisten verkkopalvelujen kehittäjille. Tällä hetkellä Mii ovttas -verkostossa on mukana noin 30 julkishallinnon toimijaa. Verkosto kokoontuu kahden kuukauden välein, ja se on avoin kaikille saamenkielisten palvelujen kehittämisestä kiinnostuneille toimijoille.

Saamenkielisten palvelujen kehittämistyön keskiössä on yhteistyö kieliyhteisön kanssa sekä kielellinen ja kulttuurinen ymmärrys saamelaisten tarpeista. Vuoden 2023 aikana käynnistyi Kelan tutkimuksen selvitystyö saamenkieliselle väestölle suunnattujen Kelan kuntoutuspalvelujen nykytilasta. Selvityksessä kartoitetaan saamenkielisten näkemyksiä Kelan kuntoutuspalveluista.

Kelalaisten ymmärrystä saamelaisuudesta on lisätty muun muassa vastuullisuusvartissa ([ks. sivu 31](#)), jossa saamelaisten totuus- ja sovintokomission edustaja kertoi komission työn vaiheista ja tavoitteista.



Monimuotoisuuden vahvistamista Kelan asiakasviestinnässä

Uudistimme vuonna 2023 Kelan kuvamaailmaa kohti dokumentaarisuutta ja irtauduimme kaavamaisesti esitetyistä elämäntyyleistä, perhemuodoista ja tulotasoista. Uudella kuvamaailmalla pyrimme myös ihmisten monimuotoisuuden esille nostamiseen. Pääroolissa kuvamaailmassa ovat Kelan asiakkaiden moninaiset elämäntilanteet: ilmennämme esimerkiksi eri elämänvaiheita ilman, että määrittelemme valmiiksi tiettyjä perhemuotoja, tulotasoja tai elämäntyyliä.

Uudistimme kuvamaailmaamme vuonna 2023 myös saamenkielisen viestinnän osalta, jossa saamelaisuus tuli näkyväksi erityisesti pienissä arjen yksityiskohdissa. Kuvien mallit olivat saamelaisia ja heidät kuvattiin omissa arjen miljöössään kotona ja luonnossa. Lue lisää saamenkielisen viestinnän uudistuksesta: [Saamelainen arki mukaan Kelan viestinnän kuvamaailmaan - Elämässä.fi](#)

Jatkoimme vuonna 2023 myös äänensävyämme, eli tapamme puhua, kehittämistä. Teksteissämme tavoitellaan aina selkeää yleiskieltä. Äänensävyämme on asiakasta ymmärtävä ja ystävällinen.

Äänensävyyn voidaan kanavakohtaisesti tuoda erilaisia vivahteita, esimerkiksi sosiaalisessa mediassa äänensävyämme on lämmin, oivaltava ja rohkaiseva. Äänensävyllä haluamme vahvistaa positiivista asiakaskokemusta.

Viittomakielisten verkkosivujen uudistus

Uudistimme viittomakieliset verkkosivumme vuonna 2023. Kuurojen liitto ja Kehitysvammaliitto olivat mukana sivuston suunnittelussa ja antoivat Kelalle arvokasta tietoa viittomakielisten asiakkaiden tarpeista.



Uudella sivustolla on video- ja tekstimuodossa ajantasaiset perustiedot kaikista Kelan tuista ja palveluista suomalaisella ja suomenruotsalaisella viittomakielellä. Uudistuksen myötä viittomakieliset asiakkaat saavat nyt olennaisesti enemmän tietoa, koska uusilla sivuilla on aiempaa enemmän sisältöä Kelan etuuksista. Lisäksi viittomakielistä sisältöä Kelan etuuksista on aiempaa helpompi löytää hakukoneilla.

A young man with a joyful expression is the central focus. He is wearing a dark grey winter jacket with a large, fur-lined hood and a red knit beanie. He is holding a white coffee cup with both hands. The background is slightly blurred, showing a red and white patterned wall on the left and a red object on the right.

IHMINEN – HENKILÖSTÖ

Kelalaisten positiivinen henkilöstökokemus on tärkeä voimavara strategisten tavoitteidemme saavuttamisessa ja kokonaisuunnistumisessamme. Haluamme rakentaa yhdessä henkilöstön kanssa arvojemme mukaista työyhteisöä, joka on ihmistä arvostava, osaava, yhteistyökykyinen ja uudistuva.

Organisaatiokulttuurin vahvistaminen osallisuudella



GRI 2-7

Monimuotoisuuden huomioiminen ja johtaminen nivoutuvat vahvasti ihmisten työhyvinvointiin ja työkykyyn. Vuonna 2023 yhteiskunnallista keskustelua työhyvinvoinnin laajan kokonaisuuden osalta leimasivat esimerkiksi ihmisten heikentynyt työkyky ja mielenterveyden haasteet, jotka koskettavat laajasti eri ikäryhmiä. Keskusteluissa osansa saivat myös kognitiivinen kuormitus työelämässä ja keskittymiskyvyn haasteet. Nämä trendit näyttäytyivät vastaavasti Kelan henkilöstöbarometrissa mitatuissa kokemuksissa.

Kela on iso työnantaja ja henkilöstömme hyvinvointi on meille erittäin tärkeää. Kelassa kehitettiin vuoden 2023 aikana toimintatapoja, joilla vastasimme työhyvinvoinnin ja työkyvyn haasteisiin. Henkilöstömme monimuotoisuuden huomioiminen on yksi valitsemamme painopiste, johon panostimme monin eri tavoin. Tavoitteena tässä työssä on inklusiivisuuden eli osallisuuden vahvistaminen. Tavoittelemme sitä, että kaikki ihmiset tuntevat itsensä osallisiksi asioidessaan ja työskennellessään Kelassa.



Kela on hyvä työpaikka: henkilöstöbarometrin vastaajista 87 % oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä tästä vuonna 2023.





Kelalaiset vuonna 2023

GRI 2-7

GRI 405-1

Toimimme työnantajana vastuullisesti. Kelan palveluksessa oli vuoden 2023 lopussa yhteensä 8 465 henkilöä. Joukkoomme mahtuu paljon eri ikäisiä ja erilaisissa tehtävissä toimivia ihmisiä, jotka työskentelevät eri puolilla Suomea. Jokainen kelalainen on myös omanlaisensa – kaikki monimuotoisuus ei aina näy tilastoissa.

Henkilöstömäärämme väheni vuoden 2023 aikana kokonaisuudessaan noin 120 hengellä edeltävästä vuodesta. Kaikkia määräaikaista työsuhteita ei jatkettu. Yhtenä syynä tähän oli väliaikaisen sähkötuen etuuden käsittelyn päätyminen ja siihen liittyvien määräaikaisten työsuhteiden loppuminen.

Suurin osa Kelassa työskentelevistä on naisia (81 %). Miesten osuus kaikista Kelassa työskentelevistä henkilöistä on 19 %. Määrä on kasvanut hieman viime vuosina ja vuonna 2023 Kelassa työskenteli miehiä 0,5 prosenttiyksikköä edellisvuotta enemmän. Kelassa ei tilastoida binäärisen sukupuolijakauman ulkopuolelle asettuvien toimihenkilöiden osuutta.

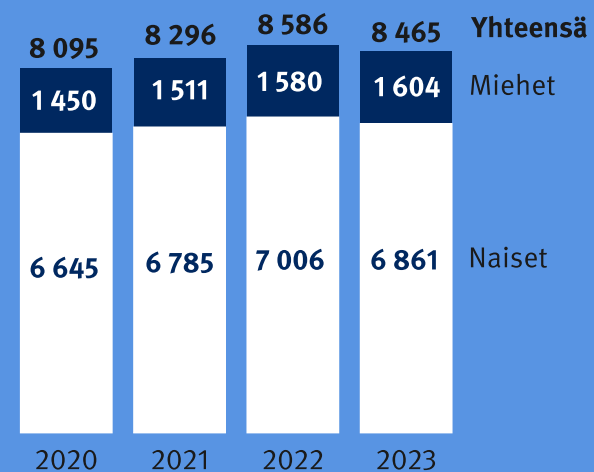
Kela on naisenemmistöinen työpaikka, mikä heijastuu naisten melko suureen määrään esihenkilötehtävissä. Johtajatehtävissä naisia ja miehiä on Kelassa molempia 50 %. Esihenkilötehtävissä naisia on 79 % ja miehiä 21 %. Suurin osa miehistä työskentelee Kelassa erilaisissa kehittämisen asiantuntijatehtävissä.

Vuonna 2023 työntekijöiden keski-ikä Kelassa oli 44 vuotta. Kelassa työskennellään melko pitkään: yli 10 vuotta palvelleiden osuus henkilöstöstä vuonna 2023 oli 45 %.

Työtehtävistämme suurin osa on vakinaisia, 92 %. Kelalaisia työskentelee myös laajasti eri puolilla Suomea. Pohjoisin toimistomme sijaitsee Inarissa ja eteläisin Hangossa, läntisin Maarianhaminassa ja itäisin Ilimantsissa.

INFOGRAAFI: Kelan henkilöstö vuonna 2023

Henkilöstö sukupuolen mukaan, lkm



Naisia johtajatehtävissä

50 %

Naisia esihenkilötehtävissä*

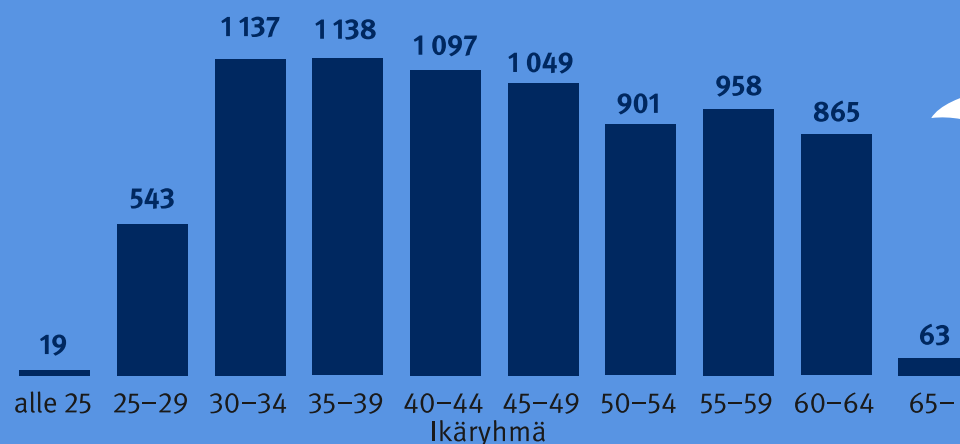
79 %

*Johto, keskijohto ja tiimipäälliköt

Naisten ja miesten osuudet tehtävittäin

Tehtävä	Naiset, %	Miehet, %	Yhteensä, lkm
Assistentti	93	7	94
Palveluasiantuntija	90	10	1 106
Ratkaisuasiantuntija	89	11	4 395
Tiimipäällikkö	82	18	497
Asiantuntijalääkäri	73	27	204
Keskijohto	66	34	76
Palveluhenkilö	60	40	52
Asiantuntija	60	40	1 996
Harjoittelija	53	47	32
Ylin johto ja yläjohto	50	50	12

Vakinaisen henkilöstön määrä ikäryhmittäin



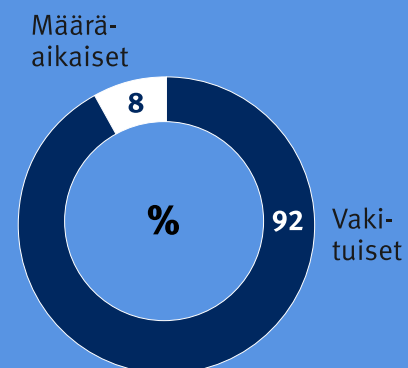
Työntekijöiden keski-ikä

44 v

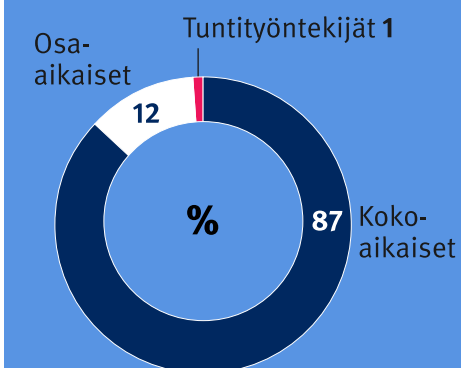
Yli 10 vuotta palvelleiden osuus

45 %

Henkilöstö työsuhteen mukaan



Henkilöstö työajan mukaan



Monimuotoisuustyötä henkilöstönäkökulmasta



GRI 406-1

GRI 404-2

Olemme tunnustaneet tarpeen kelalaisten monimuotoisuuden huomioimiselle, jotta voimme tukea työntekijöidemme hyvinvointia ja vahvistaa erinomaista henkilöstökokemusta. Toimintatapoja kehitettiin vuonna 2023 muun muassa henkilöstön tietoisuuden lisäämisellä monimuotoisuuden, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden teemoista. Järjestimme erilaisia tietoisuuskurssuja, infotilaisuuksia ja koulutuksia sekä vahvistimme sisäistä viestintää DEI-teemoista. Kelassa käytiin myös läpi joitakin prosesseja ja toimintamalleja, jotta tarvittavat kehityskohteet inklusiivisuuden varmistamiseksi voidaan tunnistaa.

Monimuotoisuustyötä tehdessä olemme Kelassa tunnustaneet, että meidän tulisi saada tietosuoja huomioiden kattavammin tietoa henkilöstön monimuotoisuudesta, jotta voisimme vastata erilaisiin tarpeisiin paremmin. Tämä on yksi asia, johon pyrimme löytämään ratkaisuja.

Monimuotoisuuspäivä Kelan henkilöstölle

Monimuotoisuustyötä tukemaan marraskuussa 2023 järjestettiin Kelan ensimmäinen henkilöstölle suunnattu Monimuotoisuuspäivä. Monimuotoisuuspäivässä puhuimme työyhteisön monimuotoisuuden eri puolista.

Päivän tavoitteena oli lisätä tietoisuutta työyhteisön moninaisuudesta ja sen huomioimisesta sekä tukea yksilöä ja yhteisöä toimimaan kunnioittavammin toisiaan kohtaan. Päivän aikana keskusteltiin myös siitä, millaisessa työyhteisössä haluamme Kelassa työskennellä ja miten rakennamme monimuotoisuudesta vahvuuden. Päivään osallistui noin sata kelalaista ja siitä saadun palautteen mukaan päivää pidettiin erittäin onnistuneena ja tarpeellisena sekä toivottavana myös jatkossa. Monimuotoisuuspäivän sisältöjä jaetaan Kelan intranetissä vuoden 2024 aika ja näin kaikki kelalaiset pääsevät osalliseksi päivän antiin.

Monimuotoisuus Kelan työnantajabrändissä

Kelan sisäisesti tekemä työ monimuotoisuuden lisäämiseksi heijastuu myös Kelan työnantajabrändiin ja rekrytointiviestintään. Kelan työnantajabrändi nojaa periaatteeseen ”sisältä vahva”. Kelan monimuotoisuustyö näkyy työnantajabrändissä esimerkiksi siten, että Kelan rekrytointiviestinnässä esiintyy pääosin kelalaisia malleja, jotka kuvastavat osaltaan monimuotoisuuttamme. Hyödynämme rekrytointiviestinnässämme myös monimuotoiselta henkilöstöltä saatuja kuvauksia Kela-työnantajasta.

Arjessa monimuotoisuuden viestiminen osana työnantajabrändiä näkyy esimerkiksi niin, että rekrytointihaastattelussa esihenkilöllä on kaulassaan Kelan sateenkaarikaulanauha. Pyrimme korostamaan kaikessa rekrytointiviestinnässämme sitä, että Kelassa jokainen voi olla oma itsensä.

Vuonna 2023 teimme myös uusia avauksia, joilla tavoittelemme eri taustoista tulevien ihmisten hakemista

töihin Kelaan. Näistä kaksi esimerkkiä ovat Kelan liittymisen Romako-työnantajapooliin sekä monimuotoisuuslausekkeen lisääminen työpaikkailmoituksiin.

Kela liittyi Romako-hankkeen työnantajapooliin

Olemme työnantajana mukana Romakon työnantajapoolissa. Se on hakupalvelu, josta romanitaustaiset opiskelijat ja valmistuneet voivat etsiä itselleen sopivia työnantajia työ- ja harjoittelupaikkoja varten.

Tavoitteemme on edistää monimuotoisuutta, yhdenvertaisuutta ja inklusiivisuutta sekä Kelan rekrytoinneissa että työelämässä laajemminkin. Olemalla ROMAKO-työnantajapoolissa viestimme, että romanitaustainen hakija on Kelan rekrytoinneissa samalla viivalla kuin muutkin hakijat. Romakoon ei liity positiivinen erityiskohtelu: valitsemme työ- ja harjoittelupaikkoihin jatkossakin aina hakijat, joiden kokemus ja osaaminen vastaavat parhaalla mahdollisella tavalla työpaikkailmoituksessa kerrottuja valintakriteereitä.

Tutustu Diakin Romako-hankkeeseen



Monimuotoisuuslauseke käyttöön Kelassa

Kelan työpaikkailmoituksiin lisättiin keväällä 2023 monimuotoisuuslauseke eli teksti, jossa kerrotaan, että toivotamme erilaiset ja eri-ikäiset hakijat monimuotoiseen joukkoomme. Lausekkeen tavoite on lisätä hakijoiden kiinnostusta Kela-työnantajaa kohtaan. Samalla haluamme kertoa hakijoille, että rakennamme monimuotoisia työyhteisöjä, joissa jokainen saa olla oma itsensä.



Tulo- ja lähtövaihtuvuus Kelassa

GRI 401-1

Henkilöstön monimuotoisuuden huomioiminen tarkoittaa sitä, että jokainen kelalainen voi kokea kuuluvansa joukkoon ja olevansa osallinen työyhteisössään. Osallisuuden ja joukkoon kuulumisen kokemusta vahvistettiin Kelassa erilaisilla toimilla, joilla pyrimme vaikuttamaan myös rakenteisiin ja toimintatapoihin, jotta ne eivät sulje henkilöstötämme ketään ulkopuolelle.

Vuonna 2023 palkkasimme Kelaan uusia vakinaisia työntekijöitä edeltävää vuotta vähemmän. Kelaan tuli töihin vuonna 2023 kaikkiaan 420 uutta vakinaista. Uudet palkatut työntekijät olivat pääsääntöisesti 30–49-vuotiaita. Heistä 21 oli yli 55-vuotiaita. Tämä on viisi prosenttia kaikista uusista vakituissa työsuhhteissa olevista kelalaisista.

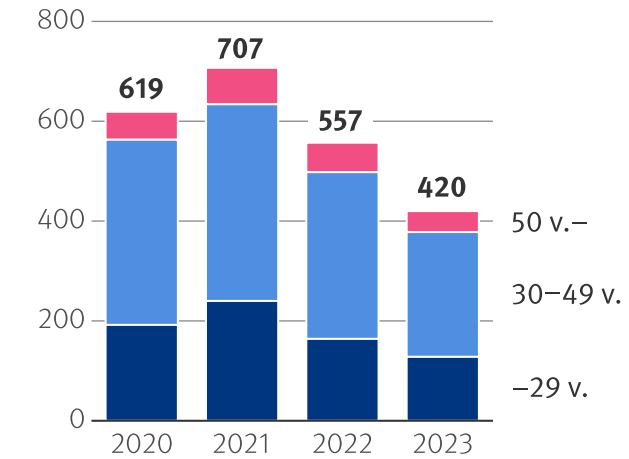
Vakinaiseen työsuhhteeseen miehiä palkattiin hieman edeltävää vuotta enemmän suhteessa naisiin. Kela houkuttaa työnantajana myös nuoria työuransa alkuvaiheessa olevia ihmisiä. Alle 30-vuotiaissa työntekijöissä tulijoita on suhteessa enemmän kuin lähtijöitä.

Kelassa tehdään lähtökysely irtisanoutuville työsuhteen päätteeksi. Kyselyn tuloksia ei kuitenkaan kerätä yhteen, eikä niiden pohjalta ole tehty Kela-tasoisia analyysejä siitä, mistä syistä toimihenkilöt irtisanoutuvat, tai millaisia kehittämisehdotuksia toimihenkilöillä yleisesti on Kelan toiminnasta, kun työsuhde on päättymässä.



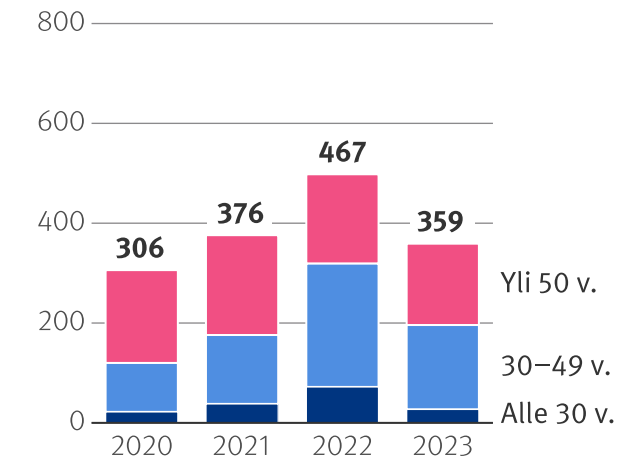
Suosittelisin Kelaä työpaikkana ystävälleni: henkilöstöbarometrin vastaajista 71 % oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä tästä vuonna 2023.

KUVIO: Vakinaisten tulovaihtuvuus, lkm*



*Vakinaistetut ja uudet vakinaiset

KUVIO: Vakinaisten lähtövaihtuvuus, lkm



Panostusta perheystävällisyyteen

GRI 401-3

Kelassa tehdään systemaattista työtä perheystävällisyyden vahvistamiseksi. Tämä näkyy esimerkiksi siinä, että Kelan henkilöstöbarometrissä vuonna 2023 yhteensä 90 % vastaajista koki voivansa sovittaa yhteen työn ja yksityiselämänsä. Yhtenä esimerkkinä työn ja yksityiselämän yhteensovittamisesta on se, että ei-synnyttävän vanhemman palkallisen vanhempainvapaan päivien määrää korotettiin. Palkallisia päiviä on nyt 18:sta arkipäivän sijaan 35 arkipäivää.



Perhevapaalla olleiden kelalaisten määrä laski vuonna 2023 hieman edeltävästä vuodesta. Miesten osuus kaikista perhevapaalla olleista laski 0,5 prosenttiyksikköä edeltävästä vuodesta ja oli 17,5 % vuonna 2023. Kelalaisten pitämien vanhempainvapaiden määrät päivissä tarkasteltuna taas kasvoivat ja hoitovapaapäivien määrät laskivat vuonna 2023. Vuonna 2022 voimaan tulleessa perhevapaauudistuksessa vanhempainvapaapäivien määrää kasvatettiin ja joustoa niiden käytössä lisättiin, joten vuoden 2023 luvut eivät ole vertailukelpoisia edeltäviin vuosiin nähden.

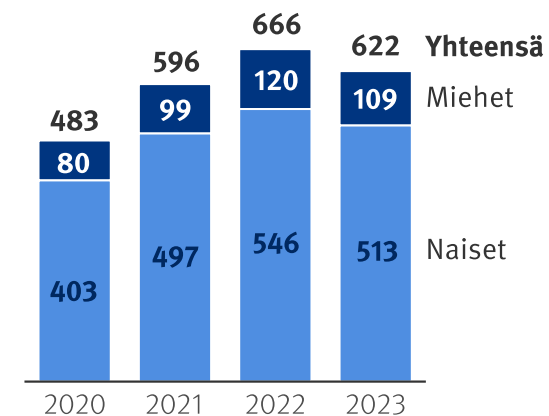
Kelassa perustettiin Perheystävällinen työpaikka -foorumi vuonna 2023. Perheystävällisyys on yksi Kelan henkilöstöhallinnon painopisteistä. Sen yhtenä toimenpiteenä määrittelimme perhekäsitteen. Kelassa on laaja perhekäsite. Se tarkoittaa työn ja muun elämän sekä erilaisten sosiaalisten suhteiden tasapainoa ja mahdollisuutta omasta hyvinvoinnista huolehtimiseen.

Teimme vuonna 2023 toimia, joilla tavoittelemme uudelleen Perheystävällinen työpaikka -tunnusta. Nykyinen tunnuksemme on voimassa toukokuulle 2024. Päivitimme vuonna 2023 myös Työssä kaiken ikäisenä -ohjeen. Siihen on koottu ikäjohtamisen tavoitteet sekä käytössä olevat työaikajoustot eri elämänvaiheisiin.

TAULUKKO: Perhevapaiden määrä päivissä

Perhevapaa	2020 (päiviä)	2021 (päiviä)	2022 (päiviä)	2023 (päiviä)
Raskausvapaa	-	-	2 790	8 098
Äitiysvapaa	17 309	25 190	18 702	0
Isyysvapaa	1 706	1 892	2 306	1 420
Vanhempainvapaa, yhteensä	35 579	42 350	51 840	54 504
Vanhempainvapaa, miehet	145	611	780	1 291
Vanhempainvapaa, naiset	35 434	41 739	51 060	5 3213
Hoitovapaa, yhteensä	40 365	40 393	51 117	44 675
Hoitovapaa, miehet	1 184	1 239	1 267	543
Hoitovapaa, naiset	39 181	39 154	49 850	44 132
Tilapäinen hoitovapaa, yhteensä	5 250	8 144	11 167	9 958
Tilapäinen hoitovapaa, miehet	581	1 090	1 388	1 255
Tilapäinen hoitovapaa, naiset	4 669	7 054	9 779	8 703

KUVIO: Perhevapaalla olleiden määrä, lkm*



*Pl. tilapäisellä hoitovapaalla olleet

Turvallisuutta vahvistettiin monin tavoin

GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-5

Kelassa tehtiin vuonna 2023 monia erilaisia toimia turvallisuuden lisäämiseksi. Kelalaiset kävivät turvallisuuteen liittyviä verkkokoulukokonaisuuksia ja kartoitimme huolia turvallisuuskyselyn kautta. Kelassa tehtiin myös useita toimenpiteitä, joilla pyrittiin parantamaan turvallisuutta tietoturvan ja tietosuojan näkökulmasta sekä vahvistamaan näin kelalaisten ja asiakkaiden digitaalista luottamusta. Teimme myös aktiivista turvallisuusviestintää, jolla pyrittiin lisäämään henkilöstön turvallisuustietoisuutta.

Turvallisuuden näkökulmasta erilaiset uhkatilanteet Kelassa lisääntyivät vuonna 2023. Selittävänä tekijänä ovat tapahtumien tosiasiallinen lisääntyminen ja myös raportoitu ilmoitusaktiivisuuden lisääntyminen. Asiakkaan uhkaava, epäasiallinen käytös ja etuilu sekä tyytymättömyys palveluun, etuuspäätöksen tai maksuun -kategorioissa on selvää nousua verrattuna edelliseen vuoteen. Toimihenkilöön tai Kelaan kohdistuvien uhkausten määrä on myös ilmoitusten perusteella kasvussa, mutta muutos on maltillisempi. Taustalla tässä vaikuttanee se, että uudistimme uhkailmoituslomakkeen kesäkuussa 2023, ja viestimme aktiivisesti toimintamalleista ja uudistuneesta lomakkeesta.

Kelalaisten turvallisuustietoisuutta ja osaamista parannettiin vuoden 2023 aikana erilaisten koulutustuotteiden kautta. Kaikille kelalaisille pakolliseen verkkokurssien kokonaisuuteen kuuluvat uudet Tiedon luokittelu -, Tietosuoja- ja Tietoturvakurssit, jotka julkaistiin eri ajankohtina vuonna 2023. Kurssien suorittaminen jatkuu vuonna 2024. Vuoden aikana jatkoimme myös tietoturvan ja tietosuojan hallintajärjestelmien käyttöönoton valmistelua (ISO 27001 ja ISO 27701).

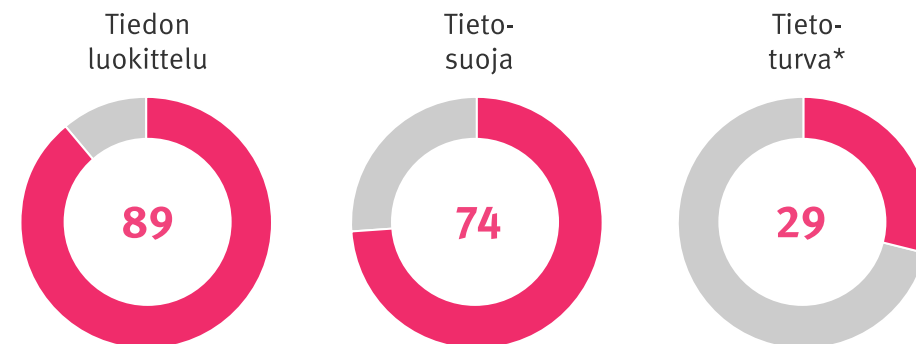
Vuonna 2023 Kelassa valmisteltiin myös turvallisuuden strategisten linjausten päivitystä. Psykologinen turvallisuuden kehittäminen nousi linjausten yhdeksi tärkeäksi teemaksi.



TAULUKKO: Uhkailmoitus ja vaaratilanteet aiheittain 2021–2023

	2021	%	2022	%	2023	%
Uhkaava, epäasiallinen käytös, etuilu	412	38	486	38	574	38
Itsemurhauhkaus, uhkaus perheenjäseniä kohtaan	279	26	305	24	334	22
Toimihenkilöön tai Kelaan kohdistuva uhkaus	175	16	215	17	229	15
Tyytymättömyys palveluun, etuuspäätökseen tai maksuun	62	6	125	10	221	14
Asiakkaiden sairastapaukset	19	2	29	2	30	2
Päihtyneet asiakkaat, huumeneulojen löytäminen	23	2	20	1	21	1
Ilkivalta, varkaudet	15	1	13	1	16	1
Palohälytykset, vesivahingot	17	2	13	1	10	1
Uhkaus muita asiakkaita kohtaan, asiakkaiden välinen riitely	11	1	14	1	8	1
Muu	59	6	63	5	77	5
Yhteensä	1 072	100	1 283	100	1 520	100

KUVIO: Kurssin suorittaneet vuoden 2023 lopussa, %



*Kurssi julkaistiin lokakuussa 2023.

Psykologinen turvallisuus tukee osallisuuden kokemusta ja työhyvinvointia

GRI 403-6

Psykologinen turvallisuus on tunnustettu Kelassa monella saralla tärkeäksi kehittämisen teemaksi. Psykologisella turvallisuudella on suuri merkitys työyhteisöjen toimivuudelle ja se kytkeytyy olennaisesti kelalaisten hyvinvointiin ja osallisuuden kokemukseen. Tätä kautta se nivoutuu vahvasti myös Kelassa tehtävään monimuotoisuustyöhön.

Kartoitimme ensimmäistä kertaa kelalaisten kokemuksia psykologisesta turvallisuudesta vuoden 2023 henkilöstöbarometrissä. Henkilöstöbarometriin vastasi vuonna 2023 yhteensä 6 374 kelalaista, eli 75 % henkilöstöstä. Psykologisen turvallisuuden osalta barometrissä oli viisi tähän teemaan liittyvää kysymystä ja tulosten perusteella meidän tulee vielä kiinnittää huomiota kaikkien osallisuuden kokemuksiin.



Valtaosa vastaajista (91 %) oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että työyhteisön jäseniltä on helppo pyytää apua. Muiden väittämien osalta vastaajissa oli enemmän hajontaa:

- Työyhteisössä on turvallista ottaa riskejä:
 - Vastaajista 55 % (3 505 hlöä) oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä tästä.
 - Vastaajista 16 % (1 020 hlöä) koki, että työyhteisössä ei ole turvallista ottaa riskejä.
 - Osalla vastaajista ei ollut tähän kantaa.
- Työyhteisömme jäsenet tuovat esille ongelmia ja vaikeitakin asioita:
 - Vastaajista 73 % (4 653 hlöä) oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä tästä.
 - Vastaajista 13 % (829 hlöä) koki, että ongelmia ja vaikeita asioita ei tuoda työyhteisössä esille.
 - Osalla vastaajista ei ollut tähän kantaa.
- Virheitä ei käytetä työyhteisössämme niiden tekijää vastaan:
 - Vastaajista 81 % oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä tästä.
 - Vastaajista 8 % (510 hlöä) koki, että virheitä käytetään työyhteisössä niiden tekijää vastaan.
 - Osalla vastaajista ei ollut tähän kantaa.
- Työyhteisössä kunnioitetaan erilaisuutta:
 - Vastaajista 75 % (4 780 hlöä) oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä tästä.
 - Vastaajista 7 % (446 hlöä) koki, että erilaisuutta ei kunnioiteta.
 - Osalla vastaajista ei ollut tähän kantaa.

Henkilöstöbarometrin tuloksista keskustellaan työyhteisössä ja sen pohjalta jokainen tuloksikkö ja toiminnallinen yksikkö tekevät työhyvinvointisuunnitelmansa vuodelle 2024. Psykologisen turvallisuuden teemaan liittyen Kelassa on suunniteltu tehtäväksi esimerkiksi omat turvallisemman tilan periaatteet.

Mielenterveyden teemavuosi

GRI 403-5, 403-6

Työkyvyn heikkeneminen on yleinen trendi Suomessa ja se näkyy myös Kelan barometrituloksissa. Yhä useampi kelalainen kokee työkykynsä heikentyneeksi, mutta sairauspoissaolot Kelassa vähenivät kuitenkin edeltävästä vuodesta 0,4 prosenttiyksikköä. Kielteinen suunta työkyvyn kokemisessa on Kelassa koskenut viime vuosina erityisesti alle 35-vuotiaita työntekijöitä, mutta tuorein muutos koski kaikkia ikäryhmiä.

Kelassa on sitouduttu ennaltaehkäisemään henkilöstön mielenterveyden haasteita ja vuonna 2023 valitsimme työhyvinvoinnin teemaksi mielenterveyden. Nostimme esille aiheita, jotka tukevat mielenterveyttä, työkykyä ja hyvää työelämää. Tavoitteena oli lisätä ymmärrystä siitä, että mielen ongelmat eivät tee ihmisestä automaattisesti työkyvyttöä.

Viestimme teemasta laajasti, järjestimme henkilöstölle webinaareja ja tarjosimme verkkokursseja psykologisesta turvallisuudesta, nuorista työkaverina, muutoksista ja muutosturvallisuudesta sekä tunteista työelämässä. Webinaareihin osallistui yhteensä 1486 kelalaista ja niiden tallenteita katsottiin yhteensä 4175 kertaa vuonna 2023. Lisäksi teimme kaikille kelalaisille suunnatun verkkokurssin ”Työkykyä arkeen”. Tuotimme myös ”Hyvä henkilöstökokemus” -podcastien sarjan, jossa yhdistyivät hyvän henkilöstökokemuksen, perheystävällisen Kelan ja mielenterveyden teemavuoden tärkeät aiheet.

Teemavuonna 2023 teimme Kelassa suunnitelmallista ja pitkäjänteistä kehittämistyötä mielenterveyden puolesta. Peilataksemme tuloksia riippumattoman tahon arvioon valmistelimme MIELI Suomen Mielenterveys ry:lle hakemuksen Hyvän mielen työpaikka-merkistä. Tieto merkin myöntämisestä Kelalle saatiin alkuvuonna 2024.



Henkilöstöbarometrin vastaajista 24 % koki työkykynsä olevan alle 8 asteikolla 1–10.



Sateenkaariverkosto DEI-teemojen edistäjänä

Vuosi 2023 oli Kelan sateenkaariverkostolle toiminnantäyteinen. Verkosto vaikutti Kelan sisällä muun muassa bloggaamalla sukupuolen moninaisuudesta sekä turvallisemman tilan periaatteista. Kelan henkilöstölle järjestettävät IDAHOT-päivän kahvitukset järjestettiin vuonna 2023 Helsingissä, Tampereella, Oulussa ja Turussa. Kahvitukset ovat tapa lisätä tietoisuutta tasa-arvosta ja yhdenvertaisuudesta sekä Kelan sateenkaariverkoston toiminnasta.

Kela oli Helsinki Pride -tapahtuman yhteistyökumppani myös vuonna 2023. Kelalaisia marssi Helsinki Priden kulkueessa yhdessä valtioneuvoston sateenkaariyhteistyöverkoston kanssa. Lisäksi verkosto oli Pride-kuukauden aikana mukana sekä organisaation sisäisissä että ulkoisissa keskustelutapahtumissa. Yksi näistä oli Pride-viikolla järjestetty Aamu Kelassa -tilaisuus, jonka teemana oli sukupuolen moninaisuus työelämässä.

Vaikuttamistyön lisäksi verkosto tarjoaa vertaistukea sateenkaareville kelalaisille. Vertaistuki näkyy erityisesti verkoston vapaamuotoisina etä- ja läsnätapaamisina sekä keskusteluryhminä eri viestintäkanavissa. Kelan sateenkaariverkosto on perustettu vuonna 2019 ja vuoden 2023 lopussa jäseniä oli jo yli 200. Kelalla on lisäksi edustaja valtioneuvoston sateenkaariyhteistyöverkostossa.

DEI-teemoja tukevat koulutukset ja webinaarit

GRI 404-2

Vuonna 2023 Kelassa lisättiin tietoisuutta ja osaamista monimuotoisuudesta, yhdenvertaisuudesta ja osallisuudesta. Kiinnittämällä huomiota DEI-teemoihin olemme pyrkineet tukemaan henkilöstön hyvinvointia ja työkykyä sekä huolehtimaan lain asettamista vaatimuksista toimintamme yhdenvertaisuudessa ja tasa-arvossa. Vuonna 2023 järjestimme erilaisia koulutuksia, joiden kautta pyrimme vaikuttamaan myös henkilöstön asenteisiin ja asiakaskokemuksen muodostumiseen.

Vuonna 2023 päivitimme asiakasrajapinnassa työskentelevien monimuotoisuuskoulutuksen. Kaikkiaan monimuotoisuuteen liittyviin erilaisiin koulutuksiin osallistui vuonna 2023 yhteensä 195 kelalaista. Näiden lisäksi monimuotoisuuteen ja yhdenvertaisuuteen liittyviä teemoja sivuttiin myös muissa esihenkilö- ja rekrytointikoulutuksissa.

Kela on jo pitkään panostanut valmentavan otteen koulutuksiin. Valmentava ote on keino vaikuttaa tiimien ja yksilöiden toimintaan ja siihen, että organisaatiossa mahdollistetaan osallisuuden kokemuksen syntyminen kaikille. Valmentavan otteen kautta tuetaan yksilön tavoitteiden saavuttamista niin, että jokainen voi kuitenkin kulkea omaa polkuaan omien tarpeidensa mukaisesti. Valmentavan otteen koulutuksiin osallistui vuonna 2023 yhteensä 267 kelalaista.

Vuonna 2023 teimme myös uusia koulutustuotteita tukemaan henkilöstöämme hädässä olevan asiakkaan kohtaamiseen. Tämän koulutuskokonaisuuden suunnittelussa huomioimme Ukrainan sodan vaikutukset Suomessa sekä yhteiskunnan taloudellisen tilanteen kiristymisen. Lisäksi asiakkaiden hätä tulevista sosiaaliturvan leikkauksista loppuvuonna 2023 vaati akuutteja toimenpiteitä ja vahvistimme henkilöstömme osaamista asiakkaiden kohtaamisessa tästä näkökulmasta. Työhyvinvointinäkökulmasta myös työntekijöiden resilienssiä tuettiin turvallisuusosaamista kasvattamalla.

KUVIO: Koulutuksiin osallistuneet vuonna 2023



Vastuullisuusvartit

Olemme Kelassa kehittäneet henkilöstölle suunnatun Vastuullisuusvartti-konseptin. Vartit ovat 15 minuutin mittaisia tietoisukuja, joissa käsitellään eri vastuullisuusteemoja. Vastuullisuusvarteista kelalaiset saavat tietoa ja konkreettisia vinkkejä niin työhön kuin arkeenkin.

Vartteja järjestettiin vuonna 2023 yhteensä 22 kappaletta ja lisäksi ne tallennetaan myöhempää katselua varten. Varttien tallenteita on käytetty materiaalina myös erilaisissa koulutuksissa ja tilaisuuksissa.



An aerial photograph of a tram station. A tram is stopped at the platform, and several people are waiting. The station is surrounded by green trees and a paved walkway. The tram has a blue and white color scheme with yellow accents. The overall scene is bright and clear, suggesting a sunny day.

KESTÄVÄ HALLINTO

Kela on läsnä yhteiskunnassa monin tavoin. Vaikutuksemme ulottuvat laajasti ihmisiin ja ympäristöön, myös toimitusketjujen, sijoitusten ja monipuolisen tiedon käsittelyn kautta.

Kiristyvä taloustilanne heijastuu Kelan toimintaan



Kela on yksi suurimmista julkisin varoin toimivista organisaatioista Suomessa. Tämä asettaa meille vaatimuksia toimintamme kestävästä perusteista sekä varojen kestävästä käytämisestä. Kiristynyt taloustilanne vuonna 2023 pakotti Kelan pohtimaan taloudellisia ja tuottavia toimintatapoja aiempaa laajemmasta näkökulmasta.

Julkisten varojen käyttö asettaa erityisen vaatimuksen siitä, että kehitämme toimintatapojamme kustannustehokkaammiksi. Samalla Kelan tulee huolehtia henkilöstönsä hyvinvoinnista ja asiakkaiden tarpeiden toteutumisesta. Kelassa on jo pitkään etsitty keinoja palvelutoiminnan sujuvoittamiseksi ja tehostamiseksi. Tämä työ jatkui myös vuonna 2023.

Kelan strategian yhtenä kolmesta elementistä on ”vaikuttavuutta tiedolla”, jonka kautta tarjoamme yhteiskunnalliseen keskusteluun ja päätöksenteon tueksi tutkittua ja analysoitua tietoa. Kehitämme myös tiedon vaihtoa viranomaisten välillä. Näin nopeutamme asiakkaiden asioiden käsittelyä ajantasaisella tiedolla sekä vahvistamme viranomaisyhteistyötä. Kelalla on merkittävä asema tuottaa tietoa yhteiskunnan käyttöön. Kelan rooliin kuuluu myös osallistua julkiseen keskusteluun ja nostaa esille sosiaaliturvaan vaikuttavia toimintaympäristön muutoksia.

Vuonna 2023 Suomi sai uuden hallituksen ja laajan tietopohjan omistajana Kela osallistui tiiviisti hallitusohjelmatyöskentelyyn tiedon tuottajana. Kela on kokonaisuudessaan



pyrkinyt löytämään uusia keinoja tilasto- ja tutkimuspohjaisen tiedon julkaisemiseen, jotta se tavoittaisi mahdollisimman laajan joukon päättäjiä, yhteiskunnallisia vaikuttajia ja muita toimijoita.

Hyvän hallinnon luominen ja ylläpito ulottuvat Kelassa aina asiakkaiden kohtaamisesta kestäväan talouteen ja sidosryhmäsuhteisiin. Vuonna 2023 lähdimme mukaan Sano ei korruptiolle -kampanjaan, tuotimme ehdotuksia lainsäädännön kehittämiseen sekä jatkoimme pitkäjänteistä vastuullisten sijoitusten ja hankintojen kehittämistyötä. Osallistuimme myös keskusteluun yhteiskunnallisista teemoista omia tilaisuuksia järjestämällä sekä erilaisiin julkisiin tilaisuuksiin ja kampanjoihin osallistumalla.

Tutkittua tietoa yhteiskunnan käyttöön

Kelan tehtävä on tuottaa tietoa yhteiskunnan käyttöön. Kelan uusi tietotarjotin on kaikkien käytettävissä ja sen lisäksi Kela tuottaa tietoa pyynnöstä yhteiskunnallisen päätöksenteon tueksi sekä esimerkiksi toimittajille tai tutkijoille.

Vuonna 2023 lainsäädännön valmistelussa Kela tuotti vaihtoehtoisia malleja ministeriöiden käyttöön. Kela tarjosi tukeaan ministeriöiden lainvalmistelutyöhön, kuten muun muassa etuuskohtaisiin vaikutusarviointeihin, etuuslainsäädännön yksityiskohtiin ja etuuksien maksamiseen liittyen. Tästä hyvänä esimerkkinä toimivat hallitusohjelman valmistelun tueksi toimitetut tietokokonaisuudet.

Laajemmin tästä kokonaisuudesta voi lukea vuosittain julkaistavasta Kelan tietotilinpäätöksestä [Toimintakertomukset | Tietoa Kelasta | Kela](#).

TAULUKKO: Kelan tutkimuksen ja tilastojen näyttökerrat ja lataukset verkkosivustoilla sekä tilastopyynnöt

	Tutkimuksen ja tilastojen somejulkaisujen näyttökerrat	Tutkimusblogien sekä tutkimus- ja tilastojuttujen sivulataukset tietotarjotin.fi -verkkosivustolla	Tutkimusjulkaisujen lataukset	Tilastojulkaisujen lataukset	Tilastopyyntöjen määrä
2023	2 281 763	173 845	142 869	46 998	1 587
2022	1 435 722	-	159 059	53 551	1 330
2021	541 879	-	172 869	53 683	1 317
2020	919 116	-	224 145	74 134	1 336

Hallitusohjelmavaikuttaminen



Kela julkaisi vuoden 2023 alussa tavoitteet tulevalle hallituskaudelle. Tavoitteiden asettaminen on osa Kela-lain määrittämää Kelan tehtävää tehdä ehdotuksia lainsäädännön kehittämisestä. Tavoitteilla haluttiin nostaa esille muun muassa tiedonkulun ongelmat viranomaisten välillä, pitää huolta ihmisten työkyvystä sekä helpottaa erityisesti nuorten, perheiden ja ylivelkaantuneiden arkea.

Kela tuotti pääosin hallitusohjelmavoitteidensa pohjalta materiaalia hallitusneuvotteluiden virkatuen pohjaksi. Tässä vaiheessa alkuperäisten tavoitteiden ohella esiin nostettiin myös esimerkiksi työperäisten maahanmuuttajien sosiaaliturva. Neuvotteluiden aikana esiin nousseita teemoja oli muun muassa rahoitus neuropsykologisesti oireilevien lasten kuntoutukselle. Teema näkyy myös valmiissa hallitusohjelmassa.

Hallitusohjelmassa näkyy niin ikään Kelan tavoite ylivelkaantuneiden tukemisesta. Näin tehdään muun muassa sosiaalista luototusta vahvistamalla ja siirtämällä se Kelan hoidettavaksi. Kelan asiakkaiden asiointia helpottava yhden hakemisen malli ja etuusehdotus näkyvät nekin hallitusohjelmassa sekä ministeriön valmistelussa.

Oikeus kannella vahvistaa kestäväää hallintoa

GRI 2-25

GRI 2-26

GRI 406-1

Kelan tavoitteena on tarjota yhdenvertaista ja laadukasta palvelua kaikille. Asiakkaalla on oikeus kannella laillisuusvalvojille Kelan toiminnasta. Kantelujen kautta Kela saa arvokasta tietoa oman toimintansa kehittämiseen ja mahdollisuuden oppia virheistään.

Laillisuusvalvojlta saapui vuonna 2023 yhteensä 139 Kelaa koskevaa kanteluratkaisua.

- Eduskunnan oikeusasiamieheltä saapui 112 päätöstä tai vastausta
- Valtioneuvoston oikeuskanslerilta saapui 23 päätöstä
- Yhdenvertaisuusvaltuutettu antoi yhden ratkaisun
- Tietosuojavaltuutetulta saapui Kelaan kolme ratkaisua

Suurin osa laillisuusvalvojille tulleista kanteluista liittyivät perustoimeentulotuen käsittelyyn. Suurimmassa osassa ratkaisuista Kelalle ei aiheutunut seurauksia tai laillisuusvalvojan käsitys saatettiin Kelan tietoon. Kaikista 139 tapauksesta yhdeksässä ratkaisussa seurauksena oli Kelan vakavan huomion kiinnittäminen tai Kelalle annettu huomautus ja viidessä ratkaisussa Kelan huomion kiinnittäminen tai huomautukseen reagointi.



Mukana yhteiskunnallisissa keskusteluissa

Porin SuomiAreenalla järjestetyssä keskustelutilaisuudessa toimme esille nuorten naisten uupumusta. Keskustelijat pohtivat muun muassa sitä, miten ilmiö näkyy työelämässä ja laajemmin yhteiskunnassa, miten tukijärjestelmämme vastaa tilanteeseen sekä millä keinoilla nuorten naisten mielenterveyttä ja jaksamista voitaisiin tukea paremmin. Keskustelu sai runsaasti positiivista palautetta ja vahvisti Kelan asemaa sosiaalisen kestävyuden kysymyksiin paneutuvana toimijana.

Järjestimme vuoden 2023 aikana myös Aamu Kelassa -tilaisuuksissa. Keskustelun aiheiksi nostimme niissä muun muassa ylivelkaantumisen, hallitusohjelman vaikutukset sosiaaliturvaan sekä asiakasymmärryksen.



Toiminnan kehittäminen kestäväen talouden tuella

Vuonna 2023 kestäväen talouden kehitystoimenpiteillä on vahvistettu ensisijaisesti taloustiedolla johtamista ja talousosaamista. Näitä on vahvistettu toteuttamalla talousosaamisen kehittämistarpeiden nykytilakartoitus sekä osaamisen kehittämisen suunnitelma. Henkilöstön talousosaamisen kehittämistä toteutetaan roolikohtaisiin tarpeisiin ja suunnitelmaan perustuen.

Lisäksi talous- ja kustannustietoisuutta on edistetty lisäämällä talouteen liittyvää viestintää ja tuottamalla kestäväen talouden tilannekuvaa. Aktuaaritoiminnassa ja taloussuunnittelussa on hyödynnetty ennakointi- ja tulevaisuustietoa toteuttamalla ennätysmäärä erilaisia hallitusohjelman valmisteluun ja toteuttamiseen liittyviä taloudellisia vaikutusarvioita.

Tulevina vuosina säästetään julkishallinnon menoista ja tuottavuuden johtaminen on tärkeänä osana Kelan toiminnassa. Loppuvuodesta 2023 käynnistimme laajan tuottavuusohjelman suunnittelun, jonka tavoitteena on löytää kestäviä ratkaisuja tuottavuuden parantamiseksi.



Vastuullinen sijoittaminen

Vuonna 2023 jatkoimme vastuullisen sijoittamisen prosessien mukaista toimintaamme. Seuloimme normirikkeitä koko likvidistä yrityksiin suuntaavasta sijoitusmassasta, analysoimme sijoitustemme hiililaskentaa ja teimme vuosittaisen vastuullisuuskyselyn varainhoitajillemme.

Suorien sijoitusten osalta selvitimme kahdella analyysimenetelmällä sitä, millä lämpenemisen tiellä yritykset ovat. Kartoitimme myös ensimmäistä kertaa biodiversiteettivaikutuksia ja -riippuvuuksia toimialatason tarkastelussa. Lisäksi jatkoimme vihreiden teemasijoitusten kartoittamista ja teimme muun muassa sijoituspäätöksen aurinko- ja tuulienergian tuotantoon sekä liitännäisiin akkuvarastointiratkaisuihin keskittävään rahastoon. Sijoitussuunnitelman päivittämisen yhteydessä tarkistimme myös suorien sijoitusten pois-sulkulistaa.

Vuonna 2024 jatkamme pyrkimistä vastuullisen sijoittamisen tavoitteitamme kohti ja kartoitamme mahdollisia uusia analyysimenetelmiä salkkumme tarkasteluun entistä monipuolisemmin.

Vastuullisuus Kelan hankinnoissa

GRI 414-2

Kela hankkii asiakkaille ja organisaation sisäiseen käyttöön tavaroita, palveluita ja rakennusurakoita. Kelan hankinnat ovat laaja-alaisia ja niiden vastuullisuustavoitteita tarkastellaan hankintakohtaisesti. Vastuullisuustavoitteet määritellään hankinnan suunnittelu- ja valmisteluvaiheessa ja niiden toteutumista seurataan koko hankinnan elinkaaren ajan.

WWF:n Green Office-järjestelmä velvoittaa Kelaä ottamaan vastuullisuusasiat huomioon myös hankinnoissa. Kaikissa IT-hankinnoissa on otettu käyttöön Kelan eettinen ohjeisto toimittajille liittämällä se osaksi hankintailmoituksia. Muissa kuin IT-hankinnoissa ympäristö- tai sosiaalisen vastuun kriteerejä asetettiin 35 % ja Kelan eettinen ohjeisto huomioitiin 78 % hankinnoista, joista on tehty hankintapäätös vuonna 2023.

Vuonna 2024 jatketaan Kelan vastuullisten hankintojen toimintamallin vakiinnuttamista ja kehitetään hankintojen vastuullisuuden toteutumisen seurantaa.



Sano ei korruptiolle -kampanja

GRI 205-2

Kela ilmoittautui mukaan oikeusministeriön koordinoimaan **Sano ei korruptiolle -kampanjaan**. Sen tavoitteena on lisätä tietoutta korruptiosta ja korruptiontorjunnasta. Kampanjassa Kelan johto sitoutuu vastustamaan korruptiota sekä edistämään avointa ja oikeudenmukaista toimintaa. Kampanjaan osallistuva organisaatio vakuuttaa, että se ei hyväksy minkäänlaista korruptiota työntekijöiltään eikä yhteistyökumppaneiltaan ja se ohjeistaa työntekijöitä toimimaan oikein riskitilanteissa sekä ilmoittamaan epäilyttävästä toiminnasta.

Kampanjaan liittymisestä kerrottiin henkilöstölle Kelan intranetissä. Samalla kerrottiin, mitä korruptiolla tarkoitetaan, miten sitä voi torjua ja miten tulee toimia, jos havaitsee korruptiota. Korruptioriskien kartoitus käynnistettiin loppuvuodesta ja sitä jatketaan vuonna 2024.



YMPÄRISTÖ

Kestävän hyvinvoinnin perustan turvaaminen edellyttää kaikkien tahojen yhteisiä ponnistuksia. Kehitämme ympäristötyötämme yhä systemaattisempaan suuntaan haasteeseen vastaamiseksi.

Panostuksia ympäristötyöhön



Kela edistää määrätietoisella työllä kestävän hyvinvoinnin edellytyksiä. Ponnistelemme ollaksemme työpaikka, jossa työntekijöiden on mahdollista toimia ympäristöystävällisesti. Työskentelemme mahdollistaaksemme kestäviä valintoja myös asiakkaillemme.

Vuonna 2023 kehitimme ympäristötyötämme aiempaa systemaattisemmin etenkin WWF:n Green Office -ympäristöjärjestelmän avulla. Kesällä 2023 saavutimme Green Office -sertifikaatin viiden henkilöstömäärältään suurimman toimipisteemme osalta, ja ympäristöohjelman toimenpiteillä edistimme työarjen ekologisuutta. Kehitimme ympäristövaikutusten huomiointia myös ajankohtaisissa hankinnoissa – esimerkiksi Kelan esitteet painetaan nykyisin 100 % uusiopaperille.

Edistimme myös paperittoman päätöksen kattavuutta ja tunnettuutta – nyt paperiton päätös on mahdollista valita valtaosassa etuuspäätöksiä. Loppuvuodesta päätimme myös pitkän tähtäimen ympäristötyön käynnistämisestä, jonka alulle saattamiseen keskitymme erityisesti vuonna 2024.

Kestävämpi työarki

GRI 302-1 GRI 302-4 GRI 308-2

Kesäkuussa 2023 saimme Green Office -tunnuksen viidelle suurimmalle toimipisteellemme. Keväällä 2023 toteutetun, ensimmäisen Green Office Kulutustapamittari-kyselyn tulosten mukaan kelalaisten vahvuuksia ovat muun muassa kierrätys sekä paperinkäytön ja ruokahävikin minimointi. Kehittämisen varaa puolestaan on etenkin ympäristöystävällisyyteen kannustavan tuen antamisessa ja saamisessa.

KUVIO: WWF:n Kulutustapamittari-kysely 2023, %-vastaajista*

Kyselyn pistekeskisarvo **77,4/100**

■ Aina ■ Lähes aina ■ Usein ■ Joskus ■ Harvoin tai ei koskaan

Korvaan työajalla tehtävät matkat etäneuvotteluilla.



Lajittelen työpäivän aikana syntyneet jätteet.



Syön työviikon aikana lounaaksi kasvipäristä ruokaa.



Saan työnantajaltani tukea ympäristöystävällisten toimintatapojen noudattamiseen.



*Kyselyyn vastasi 35 % henkilöstöstä. Kuvioon on valittu mukaan osa kysymyksistä.

Sertifikaatin kirittämänä panostimme vuoden aikana mm. lajittelumahdollisuuksien parantamiseen, kertakäyttötuotteiden minimointiin sekä ympäristöviestinnän kehittämiseen.

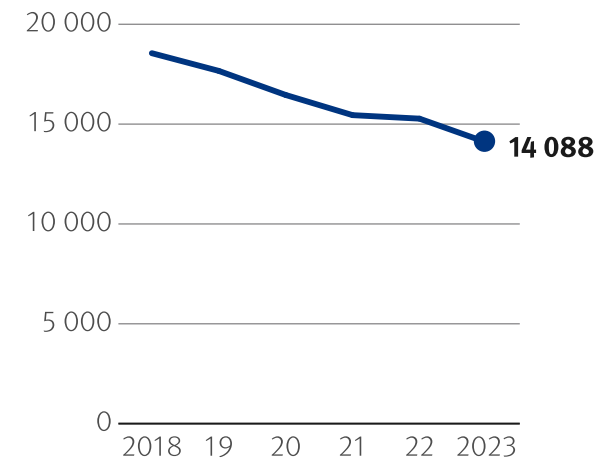
Kehitimme energiatehokkuutta toteuttamalla kesäisen ”Astetta ylemmäs” -kampanjan, jossa rajoitimme toimistotilojen jäähdytyksen energiankulutusta. Lyhensimme myös työasemien automaattiseen lukkiutumiseen ja näytön sammumiseen kuluvaan aikaan, ja koostimme virransäästöohjeet niin toimistolla kuin etänä työskentelevien tueksi. Kelan energiankulutus jatkoikin laskevaa trendiään: sähkön kokonaiskulutus laski 8 % ja kaukolämmön ja -kylmän kulutus 11 % edellisvuodesta. Energiankulutusta on auttanut pienentämään energiansäästötoimien ohella etenkin tilatehokkuuden kasvattaminen.

Toimme omissa henkilöstöravintoloissamme kasvisvaihtoehdot ensimmäisiksi linjastoille ja ruokalistoille. Myös vegaaniset tilaisuustarjoilut yleistyivät yksiköiden välisen vegaanihaasteen myötä. Vuonna 2023 henkilöstöravintoloissamme 29 % lounaista oli kasvisannoksia.

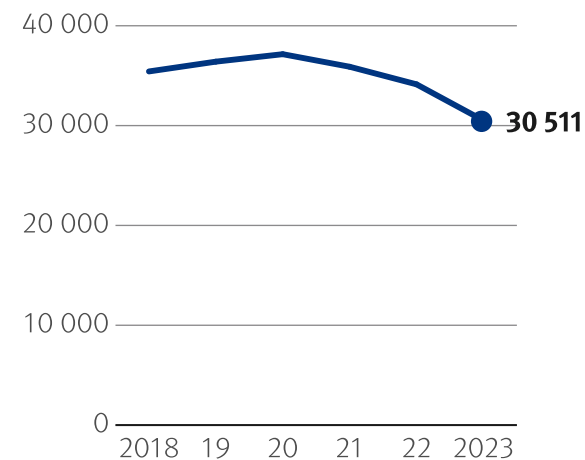
Panostimme ympäristötietoisuuden lisäämiseen vilkkaalla talon sisäisellä ympäristöviestinnällä. Ympäristöteemoja käsiteltiin muun muassa blogeissa ja uutisissa, henkilöstön keskustelupalstalla sekä Kelassa käytäntönä olevissa, koko henkilöstölle suunnatuissa vastuullisuusvarteissa. Aiheet infoissa ja julkaisuissa kattoivat laajan kirjon teemoja aina sosiaaliturvan ja ekososiaalisuuden kytköksistä vastuullisuuteen ruokalautasella.

Kasvatimme kestävyysverkostojamme liittymällä alkuvuodesta Green Building Council Finlandin jäseneksi. Verkoston tuella kehitämme osaamistamme kestävästä rakennetun ympäristön luomiseksi.

KUVIO: Sähkönkulutuksen kehitys (MWh)



KUVIO: Kaukolämmön ja -jäähdytyksen kulutus (MWh)



Hiilijalanjälki

GRI 302-2

GRI 305-1

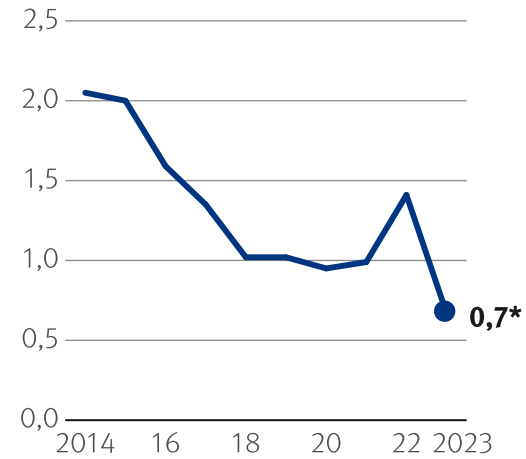
GRI 305-5

Kelan hiilijalanjälkilaskennan piirissä olevat päästöt laskivat vuonna 2023 selkeästi. Lasketut kokonaispäästöt vähenivät edeltävään vuoteen verrattuna 53 % ja vuoteen 2021 verrattuna 30 %. Keskeisin laskua selittävä tekijä on vaihtelu hankintojen hiilipäästöissä. Vuonna 2022 tehtiin poikkeuksellisen paljon IT-laitehankintoja, minkä johdosta vuonna 2023 laitteiden hankintatarpeet olivat vähäiset. Pitkäikäisten laitehankintojen osalta suuri vuosien välinen vaihtelu päästöissä on tavanomaista: Laitteita hankintaan usein kilpailutuksessa suuria määriä kerralla, ja niitä käytetään useiden vuosien ajan ennen seuraavaa laajempaa uusintatarvetta. Laitteiden valmistuksen aikaiset päästöt raportoidaan kuitenkin vain hankintavuodelle.

On myös huomionarvoista, ettei Kelan nykyinen hiilijalanjälkilaskenta ole hankintojen osalta kattavaa. Tällä hetkellä laskennan piirissä ovat vain tietokoneet, näytöt, puhelimet sekä paperi, joten huomattava osa hankintojen aiheuttamista päästöistä jää toistaiseksi tarkastelun ulkopuolelle.

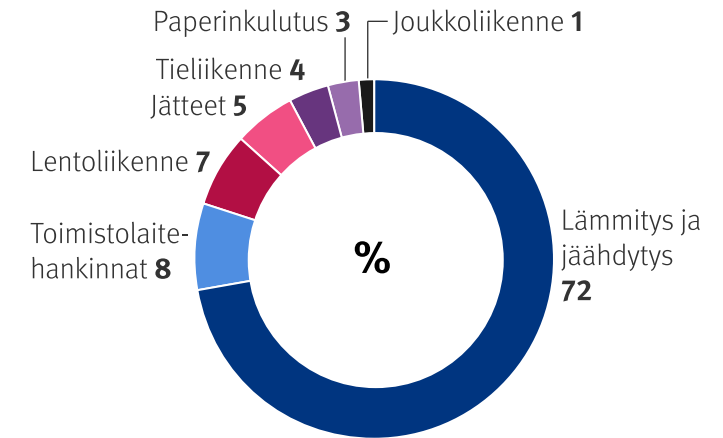
Energiankulutuksen päästöt pienenevät edellisvuodesta laskeneen kaukolämmönkulutuksen ansiosta. Jätteiden aiheuttamat päästöt pysyivät aiempien vuosien tasolla.

KUVIO: Kokonaispäästöt työntekijää kohden (tCO₂e/hlö)

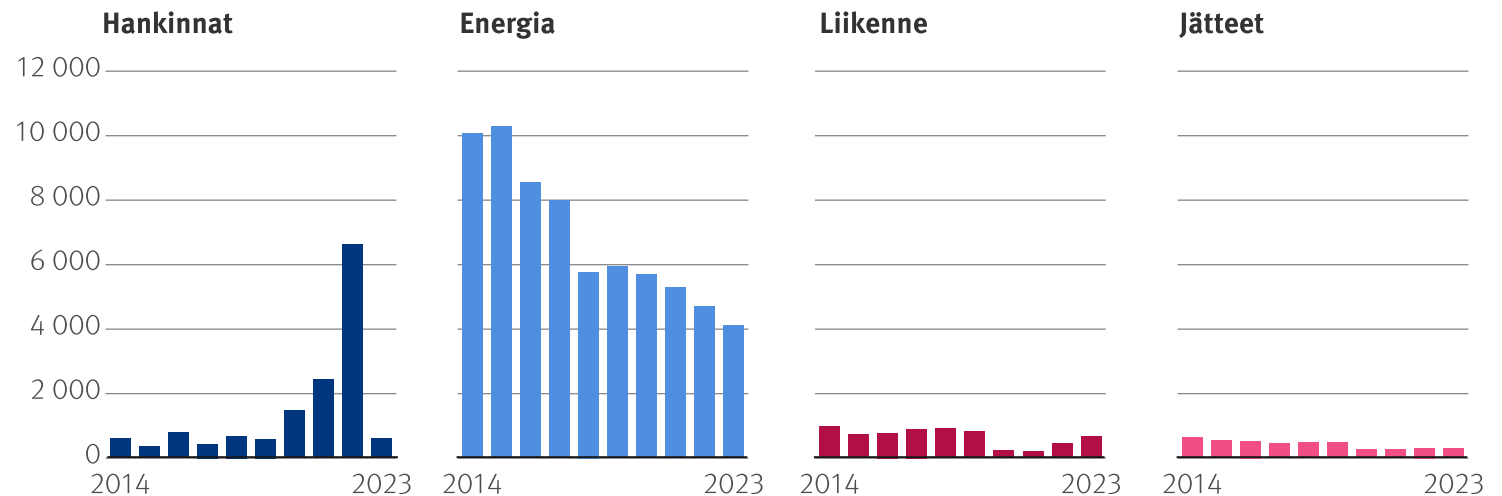


*Myös etätönn aikaiset päästöt huomioiden: 0,86 tCO₂e/hlö

KUVIO: Päästöjen jakautuminen teemoittain



KUVIO: Päästöjen kehitys teemoittain (tCO₂e)



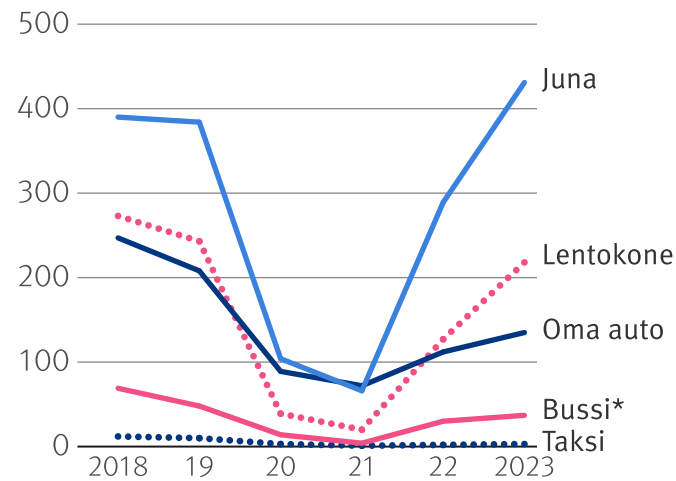
Ensimmäistä kertaa arvioitiin karkealla tasolla myös etätöiden aikana syntyviä päästöjä, joita ei huomioitu hiilijalanjäljen vuosien välisessä vertailussa. Arvioidut etätöiden aikaiset päästöt kasvattavat työntekijää kohden laskettuja päästöjä 0,67 tonnista 0,86 hiilidioksidiekvivalenttonniin.

Matkustamisen määrä lisääntyi vuonna 2023 huomattavasti edellisvuodesta, kasvattaen siitä aiheutuvia päästöjä 47 %. Työmatkakilometrejä kertyi vuonna 2023 kelalaisille lentäen liki 69 % edellisvuotta enemmän. Pitkän matkan lentokilometrien määrä yli nelinkertaistui edellisvuoden tasosta, mihin vaikuttivat etenkin Eepos-kehittämissuunnitelman **(ks. sivu 5 ja Kelan toimintakertomus 2023)** referenssivierailut. Junalla taitettujen kilometrien määrä kasvoi noin 47 % edellisvuodesta.

Kotimaan työmatkojen määrän kasvua selittänee osaltaan monipaikkaisen työn ja valtakunnallisten rekrytointien yleistymisen. Osaltaan matkustusmäärien kasvua voi myös selittää palaaminen pandemiaa edeltäneisiin matkustustapoihin. Junakilometrien osuus on kuitenkin pandemian jälkeen kasvanut kattamaan yli puolet pitkänmatkan työasiointimatkojen matkustuskilometreistä (52 % vuonna 2023, 43 % vuonna 2019).



KUVIO: Työmatkojen kilometrit kulkuneuvoittain (km/hlö)



*Bussikilometreistä puuttuu pääosa paikallisliikenteen matkoista.



Paperiton päätös

Paperiton päätös laajeni voimakkaasti vuoden 2023 aikana. Alkuvuodesta paperittoman päätöksen piirissä oli vasta muutamia etuuksia, kun vuoden lopussa se oli saatu laajennettua kattamaan jo noin 70 % etuus-päätöksistä.

Paperipostista luopuminen on aina asiakkaan valinta, ja lisäsimme valintamahdollisuuden tunnettuutta vuoden 2023 aikana viestinnällisin keinoin. Kampanjoimme aiheesta sosiaalisessa mediassa sekä Kelan kirjekuorissa. Joulukuussa myös lisäsimme OmaKelaan automaattisen muistutuksen valintamahdollisuudesta, mikäli asiakas ei jo ole valinnut paperittomuutta. Vuoden 2024 alussa noin joka viides OmaKelan käyttäjä oli valinnut luopua paperipostista.

Käytännössä paperittoman päätöksen edistäminen vähensi lähetettyjen kirjeiden määrää noin 1,9 miljoonalla, ja pienensi postituskuluja noin 10 prosentilla. Kaiken kaikkiaan lähetimme vuonna 2023 n. 12,5 miljoona kirjettä paperisena, joten työtä on vielä paljon myös jäljellä.



Edistämme sähköistä asiointia pitkäjänteisesti myös muilla keinoilla. Esimerkiksi mahdollisuus toisen puolesta asiointiin OmaKelassa laajentui syksyllä 2023 sähköisten lomakehakemusten lähettämiseen. Toukokuun lopusta alkaen puolestaan mahdollistettiin huoltajille koulumatkatuen hakeminen verkossa alaikäisen puolesta, kun ennen hakemus piti toimittaa paperisena oppilaitokseen. Kaikkiaan kesä–joulukuussa koulumatkatuen hakemuksista 93 % (n. 99 000 kpl) saapui verkkohakemuksina.

Tila- ja resurssitehokkuus

GRI 301-2

GRI 301-3

Kelan tilankäytön tehokkuus parantui edellisvuodesta 7 % myytyämme 9 osakehuoneistoa (4 477 m²) ja luovuttuamme 15 vuokratilasta (3 190 m²). Keskimääräinen tilatehokkuus oli vuoden 2023 lopussa 13,9 m²/htv (edeltävänä vuonna 14,9 m²/htv).

Huolimatta laskennallisen tilatehokkuuden parantumisesta tilojen todellinen käyttöaste oli kuitenkin yhä alhainen. Mittauksen piirissä olleiden tilojen keskimääräinen käyttöaste toimistotuntien aikana oli 24 %. Pandemian jälkeen vakaana jatkunut etätyön suosio (keskimäärin 124 pv/hlö vuonna 2023) on keskeinen alhaista tilojen käyttöastetta selittävä tekijä. Jatkamme tilankäytön tehostamista tulevina vuosina pitkäjänteisellä työllä.

Vuoden 2023 aikana panostimme resurssitehokkuuteen muun muassa seuraavin tavoin:

- Kelan esitteet on syksystä 2023 lähtien painettu 100 % uusiopaperille (FSC Recycled).
- Siirryimme syksyllä 2023 käyttämään toimistojen kopiopaperissa hiilineutraalia FSC-sertifioitua tulospaperia. Toimistojen kopiopaperi kattaa n. 15 % Kelan paperinkulutuksesta.

- Kela päätti jatkaa edelleen 100 % uusiutuvilla energialähteillä tuotetun sähkön hankkimista.
- Luovutimme henkilöstöllemme yhteensä n. 1 800 kpl käytöstä poistettavaa näyttöjä uudelleenkäyttöön. Hyödynnämme myös vanhoja työasemia ottamalla niitä käyttöön mahdollisuuksien mukaan virtuaali-työasemina.

Jätteet

GRI 306-1

GRI 306-3

GRI 306-4

GRI 306-5

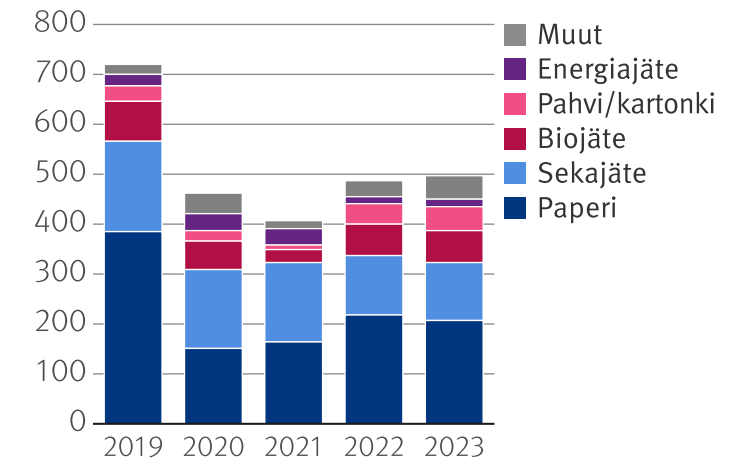
Kelan kokonaisjättemäärä kasvoi hieman (+ 2 %) edellisvuodesta. Suurin prosentuaalinen kasvu tapahtui SER-jätteen (+70 %) sekä muovin määrissä (+80 %). SER-jätteen määrä ei Kelassa jakaudu tasaisesti kalenterivuosille, minkä vuoksi sen suuret vuosivaihtelut ovat tavanomaisia. Vuonna 2023 myös vaihdettiin runsaasti vanhentuneita IT-laitteita uusiin, ja osa vanhoista koneista on hävitetty SERinä (esim. toimimattomia kannettavia tietokoneita 290 kpl). Muovia ryhdyttiin erilliskeräämään vasta vuonna 2022, ja keräysmahdollisuuksien laajentuminen selittää määrän kasvua.

Ylivoimaisesti suurin jätekatteoria Kelalla on paperijätteen määrä, jonka määrä vuonna 2023 laski edellisvuodesta hieman (–5 %). Paperijätteen vuotuisen

määrään vaikuttaa osaltaan muun muassa arkistojen tyhjennysten ajoittuminen.

Jätteiden kierrätysaste oli 73 % (+3 % edellisvuodesta), ja polttoon päätyi 21 % kokonaisjättemäärästä. Vuonna 2023 pyrimme tehostamaan lajittelua muun muassa parantamalla lajittelumahdollisuuksia suurimpien toimipisteidemme taukotiloissa sekä päivittämällä lajitteluohjeistuksia.

KUVIO: Jättemäärät jätelajeittain (t/a)





**TULEVAISUUDEN
NÄKYMÄ**

Olemme kehittäneet vastuullisuustyömme suunnitelmallisuutta tarkentamalla vuoden 2023 aikana tavoitteita ja mittareita, joiden avulla suuntaamme voimavarojamme vaikuttavuuden kannalta keskeisiin teemoihin (**ks. sivut 7–8**) ja toimenpiteisiin. Tulemme jatkamaan vastuullisuustyötä laadittujen tavoitteiden ohjaamana, samalla toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia seuraten.

Sosiaalinen vastuullisuus on sisäänrakennettu Kelan olemassaolon ja toiminnan ytimeen. Olennaista on toiminnassamme kehittää sitä, miten toimimme ihmisten parhaaksi niin asiakkaidemme kuin toimihenkilöidemmekin osalta. Monimuotoisuustyö on Kelassa hyvässä alussa ja vuoden 2024 aikana vahvistamme entisestään luotuja rakenteita monimuotoisuuden, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden vahvistamiseksi.

Vastuullisuustyössä tullaan vahvistamaan myös pidemmän aikajänteen huomiointia. Kestävyysnäkökulmia käsitellään muun muassa Kelan ennakointityössä, jonka avulla seurantaa, varautumista tai toimintaa vaativia ilmiöitä tuodaan Kelassa parempaan tietoisuuteen. Yksi ilmiöistä liittyy tekoälyyn, jossa keskeisenä kysymyksenä on sen vastuullinen käyttö. Tätä teemaa käsitelimme muun muassa vastuullisuusvartissa syksyllä 2023. Olemme myös päivittämässä vastuullisen tekoälyn käytön periaatteet Kelassa vuoden 2024 aikana.

Vuonna 2024 käynnistämme lisäksi strategisen tason ympäristötyön asettamalla pitkän tähtäimen ympäristötavoitteet Kelalle sekä suunnittelemalla toimenpiteet niiden saavuttamiseksi. Ilmastoteemojen ohella pyrimme lisäämään ymmärrystämme myös toimintojemme luontovaikutuksista. Jatkamme myös jo käynnissä olevaa työtä resurssitehokkuuden edistämiseksi esimerkiksi sähköisiä palveluja sekä tila- ja energiatehokkuutta pitkäjänteisesti kehittämällä.

Alla olevaan taulukkoon on koottu vastuullisuustyön näkökulmasta keskeiset ennakoitavat riskit sekä keinoja niiden hallintaan. Vaikka toimintaympäristön haasteet kasvavat ja toiminnan edellytykset muuttuvat haasteellisemmiksi julkisten varojen käytön osalta, olemme sitoutuneet jatkamaan määrätietoista ja pitkäjänteistä vastuullisuustyötä.



Ennakoituja ympäristö- ja sosiaalisen vastuullisuuden riskejä sekä niiden hallintakeinoja

GRI 201-2

Haaste	Vaikutukset	Hallintakeinoja	Vuoden 2023 toimia ja trendejä
Keskilämpötilojen nousu ja sääilmiöiden vaihtelu	<ul style="list-style-type: none">Energiankulutuksen muutoksetFyysiset muutokset toimitilojen infrastruktuurissa	<ul style="list-style-type: none">Energiankulutuksen vähentäminenToimitiloihin kohdistuvien riskien kartoitus	<ul style="list-style-type: none">Energiansäästötoimien jatkaminen, kesäinen ”Astetta ylemmäs” (ks. sivu 40)Tilankäytön tehostaminen (ks. sivu 43)
Hupenevat luonnonvarat ja luontokato	<ul style="list-style-type: none">Nousevat materiaali- ja elintarvikekustannuksetMateriaalien saatavuuden haasteetGlobaalin terveyden haasteet	<ul style="list-style-type: none">Resurssitehokkuuden kasvattaminenKiertotalousratkaisujen edistäminenEtuustyön kehittäminen materiaali-intensiteetti huomioidenLuontovaikutusten hallinta	<ul style="list-style-type: none">Paperiton päätös (ks. sivu 42)Uusiokäytön lisääminen (paperi, näytöt, ks. sivu 43)Kasvispainotteisen ruokavalion edistäminen (ks. sivu 40)
Sidosryhmäodotukset ja sääntely vähähiilisyden ja ekologisesti kestävämmän yhteiskunnan saavuttamiseksi	<ul style="list-style-type: none">Investointitarpeet ekotehokkaisiin ratkaisuihinHallinnollisten kustannusten nousuOsaamisvaatimusten kasvuKelan maine kestävyttä edistävänä toimijana	<ul style="list-style-type: none">Ekologisen kestävyden pitkäjänteinen edistäminenRiittävä resursointi osaamiseenVähähiiliset palvelumallit etuuksissa	<ul style="list-style-type: none">Green Office -sertifiointi 5 toimipisteelle (ks. sivu 39)Päätös pitkän tähtäimen ympäristötyöstä (ks. sivu 39 ja 45)Hiilijalanjäljen pieneneminen energiankäytön osalta, mutta kasvu matkustuksessa (ks. sivu 41–42)
Ympäristökriisin aiheuttamat sosiaaliset ilmiöt	<ul style="list-style-type: none">Uudet syrjäytymisuhat (ilmastopakolaisuus, energia-köyhyys, katoavat toimeentulomuodot)Mielenterveyden häiriöiden lisääntyminenKustannusten nousu etuuksissa ja niiden käsittelyssä	<ul style="list-style-type: none">Varautuminen uusiin tukimuotoihin ja tarvittaviin lisäresursseihin käsittelyssäYhteistyö ja vuoropuhelu eri yhteiskunnallisten toimijoiden kanssa	<ul style="list-style-type: none">Sähkötuen toimeenpano (ks. sivu 17)Mielenterveyden teemavuosi henkilöstölle (ks. sivu 29)Tuottavuusohjelman valmistelun käynnistäminen (ks. sivu 36)
Kestävyysmurros yhteiskunnassa	<ul style="list-style-type: none">Sosiaaliturvan rooli ja muodot ekologisesti kestävässä yhteiskunnassa	<ul style="list-style-type: none">Tutkimus ja vuoropuhelu eri tahojen kanssaSosiaaliturva vihreää siirtymää tukevaksi	<ul style="list-style-type: none">Aiheen huomiointi vastuullisuusvarteissa ja Kelan ennakoituvuudessa (ks. sivut 31 ja 40 ja 45)
Sosiaalisen vastuullisuuden riskit toimitusketjuissa	<ul style="list-style-type: none">Epäkohdat, väärinkäytökset ja ihmisoikeusrikkomukset toimitusketjuissa	<ul style="list-style-type: none">Ymmärryksen kasvattaminen ja haasteiden selvittäminen: tunnistuskeinojen ja prosessien varmistaminen & kehittäminen	<ul style="list-style-type: none">Vastuullisten hankintojen toimintamalli käyttöön (ks. sivu 37)
Henkilöstön ja asiakkaiden monimuotoisuudesta nousevat tarpeet	<ul style="list-style-type: none">Henkilöstön veto- ja pitovoiman heikkeneminenAsiakkaat eivät saa tarpeidensa mukaista palvelua	<ul style="list-style-type: none">Rakenteisiin viety henkilöstön ja asiakkaiden monimuotoisuuden huomiointiHenkilöstön monimuotoisuuden vahvistaminen	<ul style="list-style-type: none">DEI-työn käynnistäminen (ks. sivu 14)
Kiristynyt taloustilanne	<ul style="list-style-type: none">Säästöpainheet voivat estää taloudellista panostusta vaativia vastuullisuustekoja	<ul style="list-style-type: none">Vastuullisuustekojen vaikuttavuuden kuvaaminenArvokeskustelut	<ul style="list-style-type: none">Tuottavuusohjelman valmistelu (ks. sivu 36)

Raportoinnin perusteet ja taustatietoja

GRI 2-3

GRI 2-4

GRI 2-5

Tässä vastuullisuusraportissa kerromme Kelan vastuullisuustyön painopisteet ja miten olemme niiden kautta vaikuttaneet asiakkaisiimme, henkilöstöömme, ympäristöön ja laajemmin koko yhteiskuntaan. Raportti kuvaa Kelan vuoden 2023 keskeisiä vastuullisuustyöhön kytkeytyviä toimenpiteitä, tuloksia ja vaikutuksia. Vastuullisuusraporttimme on laadittu kansainvälisen Global Reporting Initiative (GRI) -standardin ohjaamana. Raporttiamme ei ole varmennettu. Raportti täydentää osaltaan Kelan vuoden 2023 vuosikertomusta.

Kelan vastuullisuustyötä koskevat tiedustelut: vastuullisuus@kela.fi

Energiankulutus

- Lämmitysenergian kulutusta seurataan Kelan omissa toimitaloissa mittauksiin perustuvan hallintajärjestelmän avulla. Osakeomistettujen ja vuokrattujen tilojen lämmitysenergiankulutus on arvioitu laskentaperusteisesti rakennusten kuutiomäärien pohjalta. Vuonna 2023 päivitettiin laskennassa käytettyä rakennusten ominaiskulutuslukemaa: vuosina 2017–2022 käytetyn 41,9 kWh/r-m³ sijaan käyttöön otettiin Motivan tuorempiin tietoihin perustuva mediaani 40,5 kWh/r-m³.
- Sähkön kulutustiedot kootaan laskutustietojen perusteella energiatietojen hallintajärjestelmästä.
- Yhteiskäytössä olevien yhteispalvelupisteiden energiankulutusta ei ole sisällytetty kokonaisenergiankulutukseen.

Hiilijalanjäljen laskenta

- Hiilijalanjälki on laskettu WWF:n Ilmastolaskurilla, jossa käytetään pääasiassa Suomen oloihin sovellettuja päästökertoimia. Ilmastolaskurissa lähtötietoina käytettävät tarkemmat laskentaperusteet ja kertoimet ovat saatavissa WWF:ltä.

- Hiilijalanjälkilaskentaan eivät sisälly muun muassa työntekijöiden julkisella lähiliikenteellä tekemät työmatkat eivätkä kodin ja työpaikan väliset matkat. Hankintojen osalta laskennassa ovat mukana paperinkulutus sekä IT-laitehankinnoista tietokoneet, tabletit, puhelimet ja näytöt.
- Kelan hiilijalanjälkeä on laskettu vuodesta 2012 lähtien. Laskentahistorian ajalta kokonaishiilijalanjälkeen vaikuttavia muutoksia ovat olleet seuraavat:
 - Alkuvuodesta 2024 päivitettiin havaittuja vähäisiä virheitä vuoden 2022 energiatietojen laskennassa. Virheiden korjaus kasvatti hieman vuoden 2022 raportoituja päästöjä.
 - Taksi- ja linja-autojen kilometrien määrittäminen perustuu kilometrikustannuksiin, ja keskimääräisiin kilometrikustannuksiin on vuodesta 2022 lähtien pyydetty ajantasaiset tiedot Traficomilta. Sitä ennen käytettiin samaa lukemaa vuosina 2012–2021.
 - Lomakkeiden määrää ei ole sisällytetty raportoitavaan paperin kokonaismäärään vuosina 2019–2023.
 - Kirjekuljetusten päästöt eivät sisälly hiilijalanjäljen raporttiin vuodesta 2018 eteenpäin.
 - Hankitut kalusteet eivät ole mukana laskennassa vuodesta 2020 eteenpäin kategorian poistuttua WWF:n ilmastolaskurista.

Jätetiedot

GRI 306-1

GRI 306-2

- Jätetiedot koostetaan Kelan omien toimitalojen jätehuoltokumppanin järjestelmään kirjautuvien tietojen pohjalta.
- Osakeomistettujen ja vuokrattujen toimistotilojen jätemäärät eivät sisälly raportoituihin lukemiin, sillä niissä jätteet raportoivat koko kiinteistöyhtiötä koskevinä lukemina, eikä luotettavaa menetelmää Kelan toiminnoista syntyvien jätteiden osuuden arvioimiseksi ole kehitetty. Raportoinnin ulkopuolelle jäävä jätemäärä on arviolta n. 20 % kokonaisjätemäärästä ja koostuu pääasiassa toimistojen siivousjätteestä sekä vähäisestä määrästä tietosuojapaperia.
- Merkittävä osa esimerkiksi Kelan toiminnoissa syntyvästä paperijätteestä ei sisälly tässä raportissa esitettyihin jätemääriin, sillä paperijäte asiakkaille lähetettävistä päätöksistä syntyy vasta asiakkaan kotona. Paperin kokonaisjätemäärää voidaan arvioida huomioimalla Kelan käyttämä kokonaispaperimäärä. Myös muiden Kelan toimintojen, kuten äitiyspakkauksen, osalta arvoketjujen alku- ja loppuvaiheissa syntyy jätettä, joiden määrää on haastava arvioida.

Jätteiden vaikutukset ja synnyn ehkäisy

Jätteiden kuljetuksesta ja loppukäsittelystä tai uudelleenprosessoinnista syntyy ilmasto- ja hiukkaspäästöjä, melua, loppusijoitettavia jakeita sekä uusia prosessointia vaativia jättejakeita. Kuljetukset ja prosessointi vaativat myös energiaa ja muita resursseja. Kelan toimitaloissa syntyvän jätteen ilmastovaikutukset sisältyvät tässä raportissa raportoituun hiilijalanjälkeen, mutta muita jätteenkäsittelyn ympäristövaikutuksia ei ole arvioitu numeerisella tasolla.

Jätteen syntyä ehkäistään Kelassa muun muassa edistämällä sähköistä asiointia ja työskentelyä sekä suunnittelemalla tarvikkeiden hankintamäärät mahdollisimman tarkkaan todellista tarvetta vastaaviksi. Kelan omissa henkilöstöravintoloissa syntyvää tarjoiluhävikkiä pyritään ehkäisemään mahdollisimman tarkalla menekin ennakkoinnilla sekä henkilöstön parissa suosituksen ylijäämän myynnin avulla. Äitiyspakkauksissa jätteen syntyä pyritään ehkäisemään muun muassa valikoimalla pakkaukseen kestäviä ja pitkäikäisiä tuotteita sekä tiedottamalla mahdollisuudesta valita rahallinen avustus pakkauksen sijasta.



GRI-sisältöindeksi

Tunnus	Raportointisisältö	SDG	Sijainti
GRI 2	Yleinen sisältö		
2-1	Organisaation tiedot		Kestävää yhteiskuntaa rakentamassa, Vastuullisuuden johtaminen
2-3	Raportointiaika, taajuus ja yhteystiedot		Raportoinnin perusteet ja taustatietoja
2-4	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa		Raportoinnin perusteet ja taustatietoja
2-5	Ulkoisen varmennus		Raportoinnin perusteet ja taustatietoja
2-7	Työntekijät	SDG 5, SDG 10	Kelalaiset vuonna 2023, Organisaatiokulttuurin vahvistaminen osallisuudella
2-9	Hallintorakenne, valiokunnat ja niiden kokoonpano		Kestävää yhteiskuntaa rakentamassa
2-10	Hallituksen jäsenten nimeäminen ja valinta	SDG 5	Kestävää yhteiskuntaa rakentamassa
2-22	Lausunto kestävän kehityksen strategiaa koskien		Vastuullisuuden johtaminen
2-23	Linjaukset		Vastuullisuuden johtaminen
2-24	Linjausten käytäntöön vieminen		Vastuullisuuden johtaminen, Ihminen – asiakas, Ihminen – henkilöstö, Kestävä hallinto, Ympäristö
2-25	Prosessit negatiivisten vaikutusten välttämiseksi	SDG 10	Oikeus kannella vahvistaa kestävä hallintoa
2-26	Menettelyt ja palautekanavat eettiseen toimintaan liittyen ja väärinkäytösten ilmoittamiseen	SDG 10	Oikeus kannella vahvistaa kestävä hallintoa
2-27	Lakien ja määräysten noudattaminen	SDG 3, SDG 5, SDG 10, SDG 12	Monimuotoisuustyötä henkilöstönäkökulmasta, Turvallisuutta vahvistettiin monin tavoin, Oikeus kannella vahvistaa kestävä hallintoa, Vastuullisuus Kelan hankinnoissa, Jätteet
GRI 3	Olellaiset aiheet		
3-1	Olellaisten aiheiden määrittämisprosessi		Vastuullisuuden johtaminen
3-2	Olellaisten aiheiden luettelo		Vastuullisuuden johtaminen
3-3	Olellaisten aiheiden hallinta	SDG 3, SDG 5, SDG 10, SDG 12, SDG 13	Vastuullisuuden johtaminen, Ihminen – asiakas, Ihminen – henkilöstö, Kestävä hallinto, Ympäristö

GR1 200	Taloudellinen vastuu		
GR1 201	Taloudelliset tulokset		
201-2	Ilmastonmuutoksen aiheuttamat taloudelliset vaikutukset sekä muut riskit ja mahdollisuudet liittyen organisaation toimintaan	SDG 13	Ennakoituja ympäristö- ja sosiaalisen vastuun riskejä sekä niiden hallintakeinoja
205-2	Korruption vastaisiin toimintatapoihin liittyvä tiedonanto ja koulutus	SDG 10	Sano ei korruptiolle -kampanja
GR1 300	Ympäristövastuu		
GR1 302	Energia		
301-2	Kierrätettyjen käyttömateriaalien osuus	SDG 12	Tila- ja resurssitehokkuus
301-3	Kierrätetyt tuotteet ja niiden pakkausmateriaalit	SDG 13	Tila- ja resurssitehokkuus
302-1	Energiankulutus organisaatiossa	SDG 12, SDG 13	Kestävämpi työn arki
302-2	Energiankulutus organisaation ulkopuolella	SDG 12, SDG 13	Hiilijalanjälki
302-4	Energiankulutuksen vähentäminen	SDG 12, SDG 13	Kestävämpi työn arki
GR1 305	Päästöt		
305-1	Suorat kasvihuonekaasujen päästöt (scope 1)	SDG 12, SDG 13	Hiilijalanjälki
305-2	Epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 2)	SDG 12, SDG 13	Hiilijalanjälki
305-3	Muut epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 3)	SDG 12, SDG 13	Hiilijalanjälki
305-5	Kasvihuonekaasupäästöjen vähentäminen	SDG 13	Hiilijalanjälki
GR1 306	Jätteet		
306-1	Jätteen syntyminen ja merkittävät jätteisiin liittyvät vaikutukset	SDG 12, SDG 13	Jätteet, Raportoinnin perusteet ja taustatietoja
306-2	Jätteisiin liittyvien merkittävien vaikutusten hallinta	SDG 12, SDG 13	Raportoinnin perusteet ja taustatietoja
306-3	Syntyneet jätteet	SDG 12, SDG 13	Jätteet
306-4	Kierrätettäväksi ohjattu jäte	SDG 12, SDG 13	Jätteet
306-5	Hävitettäväksi ohjattu jäte	SDG 12, SDG 13	Jätteet
308-2	Haitalliset ympäristövaikutukset toimitusketjussa ja toteutetut toimenpiteet	SDG 12, SDG 13	Kestävämpi työarki

GR1 400	Sosiaalinen vastuu		
GR1 401	Työllistäminen		
401-1	Uuden henkilöstön palkkaaminen ja henkilöstön vaihtuvuus	SDG 5, SDG 10	<u>Kelalaiset vuonna 2023, Tulo- ja lähtövaihtuvuus Kelassa</u>
401-3	Vanhempainvapaa	SDG 5	<u>Panostusta perheystävällisyyteen</u>
GR1 403	Työterveys ja -turvallisuus		
403-1	Työterveys- ja -turvallisuusjärjestelmä	SDG 3	<u>Turvallisuutta vahvistettiin monin tavoin</u>
403-2	Tapaturmien tunnistaminen, riskien hallinta ja vaaratilanteen tutkinta	SDG 3	<u>Turvallisuutta vahvistettiin monin tavoin</u>
403-5	Työntekijöiden työterveys- ja työturvallisuuskoulutus	SDG 3	<u>Turvallisuutta vahvistettiin monin tavoin, Mielenterveyden teemavuosi</u>
403-6	Työntekijöiden terveyden edistäminen	SDG 3, SDG 5, SDG 10	<u>Organisaatiokulttuurin vahvistaminen osallisuudella, Psykologinen turvallisuus tukee osallisuuden kokemusta ja työhyvinvointia, Mielenterveyden teemavuosi</u>
GR1 404	Koulutus ja henkilöstön kehittäminen		
404-2	Henkilöstön osaamisen kehittäminen ja muutostilanteisiin liittyvä tuki	SDG 10	<u>DEI-teemoja tukevat koulutukset ja webinaarit</u>
GR1 405	Monimuotoisuus- ja tasa-arvo		
405-1	Hallintoelinten ja henkilöstöryhmien monimuotoisuus	SDG 5, SDG 10	<u>Kestävää yhteiskuntaa rakentamassa, Kelalaiset vuonna 2023</u>
GR1 406	Syrjimättömyys		
406-1	Syrjintätapaukset ja niiden korjaavat toimenpiteet	SDG 10	<u>Heikommassa asemassa olevien tukeminen, Osallisuuden kokemus jokaiselle, Määrätietoisella DEI-työllä kohti tavoitteita, Konkreettisia toimia yhdenvertaisuuden varmistamiseksi, Monimuotoisuustyötä henkilöstönäkökulmasta, DEI-teemoja tukevat koulutukset ja webinaarit, Oikeus kannella vahvistaa kestävä hallintoa</u>
GR1 414	Toimittajien sosiaalisen vastuullisuuden arviointi		
414-2	Haitalliset sosiaaliset vaikutukset toimitusketjussa ja toteutetut toimenpiteet	SDG 3, SDG 10	<u>Vastuullisuus Kelan hankinnoissa</u>