

Pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksikkö

Sari Pitkonen 5.4.2017



Kelan palvelukanavat

- Kelalla on monipuolisia palvelutapoja **asiakkaiden** erilaisiin tilanteisiin

- Verkkopalvelu- ja asiointi
- Puhelinpalvelu
 - Ajanvarauspalvelu, suullinen asiointi
- Posti
- Toimistopalvelu
 - Ajanvarauspalvelu, suullinen asiointi
- Suorakorvaus
- Yhteispalvelu



Palvelukanavan valinta on aina asiakkaan.

- Asiakkaasta riippuen paras palvelukanava voi vaihdella.
- Tunnista asiakkaan tilanne ja suosittele sopivaa palvelua.

Painopisteet Kelan palvelukanaviin ohjauksessa

- **Verkkoasiointi** (www.kela.fi/asiointi)
 - Ohjaa toimeentulokiasiakkaat ensisijaisesti hakemaan etuutta verkossa.
 - [Kela-kanava](#)lla (Youtube) on pikavideoita mm. verkkoasioinnista.
- Puhelin- ja toimistopalvelussa on mahdollista ottaa vastaan hakemuksia *suullisesti* tarpeen mukaan.
- **Ajanvarauspalvelua** (www.kela.fi/ajanvaraus) suunnataan erityisesti asiakkaille, joiden tilanteen hoitamiseen tarvitaan laajempaa osaamista ja enemmän aikaa
 - Kunnan työntekijänä voit auttaa asiakasta ajanvarauksen tekemisessä.
 - Puhelinajanvaraus on asiakkaalle vaivaton ja hyvin saatavilla.
 - Puhelinajanvarauksen voi tehdä valmiiksi myös samalle ajankohdalle, kun asiakkaalla on tapaaminen kunnassa, jos tapaamisessa on tarkoitus käsitellä asiakkaan Kela-asioita ja ajanvaraus edistää asiakkaan asian hoitamista.
 - Kun Kelan palveluun ohjattava asiakas tarvitsee *kielitulkkausta*, *pyydä asiakasta ottamaan yhteyttä Kelaan*. Asiakas voi soittaa Kelan puhelinpalveluun tai asioida missä tahansa Kelan toimistossa. Palveluneuvojamme varaa tarvittaessa asiakkaalle käyntiajan ja tarvittavan tulkin asiointia varten.

- Kelassa voi asioida kielietäpalvelussa kurdin (sorani) ja venäjän kielellä
- Kurdin sorani torstaisin klo 12-16
- Venäjä torstaisin klo 9-12 ja 13.30-16
- Etäpalvelussa Kelan palveluneuvoja neuvoo asiakasta kuvayhteyden välityksellä. Palvelu vastaa toimistopalvelua.
- www.kela.fi/etapalvelu

Miksi asioida verkossa?

- Kun asiakas hakee tuet ja lähettää liitteet verkossa, hänen hakemuksensa käsittely nopeutuu ja hän saa tuen nopeammin.
- Hakemuksessa on valmiiksi osa tiedoista, joten asiakkaan ei tarvitse täyttää kaikkia kohtia.
- Palvelu opastaa hakemuksen täytössä.
- Asiakas saat lopuksi yhteenvedon tarvittavista liitteistä.
- Liitteitä voi lisätä hakemukseen myös jälkikäteen. Puhelimella otettu kuva kelpaa liitteeksi.
- Palvelu on avoinna 24 h/vrk.
- Kelasta voidaan asiakkaalta pyytää lisätietoja e-viestitoiminnon kautta, kun asiakas on hyväksynyt verkossa tämän palvelun. Asian käsittely nopeutuu.

Asiakkaan Kela-asia puhelimitse – Kelan valtakunnalliset palvelunumerot

- Puhelinpalvelusta asiakas tavoittaa elämäntilannekohtaisen palveluasiantuntijan ma–pe klo 8–16 <http://www.kela.fi/palvelunumerot>
- Toimeentulotuen palvelunumero asiakkaille on **020 692 207** (ruotsi 020 692 227) (ma-pe klo 8-16). Turvakieltoasiakkaan palvelunumero on **020 635 3500** (ma–pe klo 9–16).
Suosittelemme turvakieltoasiakkaille asiointia verkossa tai puhelimitse.
- Jos palvelunumerossa on soittohetkellä jonoa, asiakas kuulee soittopyynnön jättämisestä tiedotteen ja saa siinä toimintaohjeet (soittopyyntöjä voi jättää klo 14.30 saakka). Kelan palveluneuvoja soittaa asiakkaalle takaisin mahdollisimman pian; pyrkimys on soittaa viimeistään tunnin sisällä. Takaisinsoitto on asiakkaalle maksuton.
- Numerosta **020 634 0210** asiakas kuulee nauhalta 24/7 lapsilisän, lastenhoidon tuen, eläke- ja vammaisetuuksien, asumistukien, opintotuen ja sotilasavustuksen maksupäivät.

Puhelinajanvarauksen hyvät puolet

- Aikoja on saatavilla melko nopeasti.
- Kelan palveluneuvojalla on mahdollisuus perehtyä ajanvarausasiakkaan tilanteeseen jo etukäteen
- Ajanvarauksessa tarkastellaan rauhassa asiakkaan elämäntilannetta (perhe, asuminen, toimeentulo ja terveys) ja hoidetaan kaikki etuusasiat kuntoon.
- Suullisen hakemuksen täyttäminen onnistuu lähes kaikissa etuuksissa (poikkeus työkyvyttömyyseläke ja kuntoutus).
- Toimintatapa ei maksa asiakkaalle, koska Kelasta soitetaan asiakkaalle.

Kysy Kelasta -keskustelupalstat

Kela on aktiivisesti mukana useissa sosiaalisen median kanavissa.

- www.kela.fi/kysy-kelasta:
 - kysykelasta.kela.fi/lapsiperheet
 - kysykelasta.kela.fi/opiskelijat
 - [kysykelasta.kela.fi/työttömät](http://kysykelasta.kela.fi/tyottomat)
 - kysykelasta.kela.fi/asevelvolliset
 - kysykelasta.kela.fi/sairastaminen
 - [kysykelasta.kela.fi/eläkkeet](http://kysykelasta.kela.fi/elakkeet)
 - kysykelasta.kela.fi/toimeentulotuki
 - www.fpa.fi/fragafpa
- Tietoturvasyistä palstalla ei vastata yksittäisen henkilön tai perheen etuustiedusteluihin. Asiakkaan ei tule lähettää henkilötietoja, henkilötunnusta tai tietoja etuuspäätöksistä palstoille.

Toimeentulotukiasiaa www.kela.fi/toimeentulotuki

Kela Suomi

Henkilöasiakkaat Työnantajat Yhteistyökumppanit Tietoa Kelasta

Siirry asiointipalveluun

Asioi verkossa
Valitse
Laskurit

TOIMEENTULOTUKI

Pikaopas

- Toimeentulotuki uudistuu
- Toimeentulotuen kokonaisuus
- Kuka voi saada
- Mihin menoihin tukea voi saada
- Miten tulot ja varat vaikuttavat
- Näin haet
- Hakemuksen käsittely
- Maksaminen
- Ilmoita muutoksista

Asiakaspalvelu

- Puhelinpalvelu
- Kysy verkossa
- Toimistot
- Varaa aika
- Paperilomakkeet
- Postiosoitteet
- Anna palautetta

Henkilöasiakkaat / Toimeentulotuki

Toimeentulotuen pikaopas

Perustoimeentulotukea voi saada henkilö tai perhe, jonka tulot ja varat eivät riitä välttämättömiin jokapäiväisiin menoihin. Pikaopas neuvoo sinua tuen hakemisessa.

[Aloita pikaoppaasta](#)

Viimesijainen tuki

Hae ensin muut tuet
Ennen perustoimeentulotuen hakemista sinun pitää selvittää, voitko saada muita etuusia tai tuloja.

Tuloista ja menoista laskelma
Oikeus perustoimeentulotukeen harkitaan toimeentulotilailian mukaan ja tekemällä laskelma tuloista ja menoista.

Käsittelyaika
Kela käsittelee hakemuksesi 7 arkipäivän sisällä. Muista liittää hakemukseen kaikki tarvittavat tiedot!

Tukea arjen menoihin

Koti, ruoka ja vaatetus
Perustoimeentulotuki on tarkoitettu välttämättömiin arjen menoihin, kuten ruokaan, vaatteisiin ja asumiseen.

Terveystuho
Sinulla voi olla mahdollisuus saada perustoimeentulotukea esimerkiksi terveydenhuollon asiakasmaksuihin ja matkakuuluihin.

Lääkkeet maksusitoumuksella
Kun sinulle myönnetään perustoimeentulotuki ja tarvitset lääkkeitä, saat samalla maksusitoumuksen apteekkiin.

Muut tilanteet

Jatkohakemus
Kela myöntää perustoimeentulotuen aluksi 1-2 kuukaudeksi kerrallaan. Sen jälkeen voit hakea jatkoa.

Kun elämäntilanne muuttuu
Sinun on ilmoitettava Kelaan kaikista olosuhteidesi muutoksista, jotka vaikuttavat perustoimeentulotukeen.

Kela palvelee
Onko sinulla kysyttävää toimeentulotuesta? Voit soittaa palvelunumeroon tai asioida missä tahansa Kelan toimistossa. Kelaan voi myös varata ajan.

Näin haet perustoimeentulotukea Kelasta

KELA Näin haet toimeentulotukea

PERUSTOIMEENTULOTUKEA

15:33 29.3.2017

Kohtuulliset asumismenot ja vuokran kohtuullistaminen:

- Kohtuulliset asumismenot:

- Helsinki 675 e/ 1 hlö, 800 e/ 2 hlöä, 919 e/ 3 hlöä, 1008 e/ 4 hlöä ja + 115 e/ lisähenkilöt
- Espoo 673 e/ 1 hlö, 804 e/ 2 hlöä, 887 e/ 3 hlöä, 997 e/ 4 hlöä ja + 108 e/ lisähenkilöt
- Vantaa 694 e/ hlö, 819 e/ 2 hlöä, 926 e/ 3 hlöä, 1026 e/ 4 hlöä ja + 108 e/ lisähenkilöt

Toimeentulotuksessa huomioidaan asumismenot vain huoneenvuokralain mukaiseen asumiseen (jolloin oikeus yleiseen tai eläkkeensaajan asumistukeen). Majoituspalveluna toteutettavia asumismenoja ei huomioida menona perustoimeentulotuksessa.

Asumiskulujen kohtuullistaminen:

Asiakas kieltäytyy muuttamasta

- Asiakas itse ilmoittaa, että
 - ei halua muuttaa,
 - ei halua etsiä asuntoa,
- > Vuokra kohtuullistetaan 3kk jälkeen (asiakasta tiedotetaan kohtuullistamisesta etukäteen esim. toimeentulotukipäätöksen yhteydessä)
- Kunnassa on vapaita kohtuuhintaisia asuntoja tarjolla
- > Asiakasta on ohjattu hankkimaan edullisempi asunto sekä ottamaan yhteys kuntaan asuntoasian selvittämistä varten. Kela saa kunnasta ilmoituksen tai muuten luotettavan selvityksen siitä, että paikkakunnalla on asiakkaan tarpeita vastaavia asuntoja tarjolla.

Normit ylittävät asumismenot hyväksytään kokonaisuudessaan määräajan jälkeen

Asiakas etsii asuntoa/tarjolla ei ole vapaita asuntoja

- Asiakas esittää selvityksen siitä, että on
 - hakeutunut kunnan asuntojonoon,
 - kertoo käyttäneensä hakupalveluita ja haku on kohdistunut koko kunnan alueelle, eikä ole esittänyt muita perusteettomia rajoituksia
 - > Selvitystä voidaan pitää uskottavana ottaen huomioon kunnan asuntotilanne
 - Asiakasta tästä huolimatta kehoitetaan edelleen etsimään halvempaa asuntoa ja ottaa se vastaan, jos sellainen asunto on saatavilla.

Kunta ja Kela ovat hyväksyneet korkeammat asumiskustannukset siirtymävaiheen perusteella

- Asiakkaalle hyväksytty korkeammat kustannukset koska asiakkaalla **erityinen tarve suuremmalle asunnolle** esim. apuvälinetarpeen vuoksi tai esim. VPL:n mukaiset mittavat muutostyöt -> maksetaan niin kauan, kun asiakkaalla ko. tarve esiintyy

Vuokravakuudet:

- Vuokravakuus voidaan myöntää vain, jos hakijana olevalla henkilöllä tai perheellä on oikeus perustoimeentulotukeen.
- Vuokravakuuspäätös annetaan aina erikseen ja lisäksi mikäli muut myöntämisen edellytykset täyttyvät:
 - *avo- tai avioero*
 - *terveydelliset syyt*
 - *perhekoon muutos (kustannuskriteerit)*
 - *asunnottomuus*
 - *asunnottomuuden uhka*
 - *työpaikan tai opiskelupaikan saaminen toiselta paikkakunnalta*
 - *asunnon vaihtaminen edullisempaan kohtuullisuusharkinnan vuoksi.*
- Vuokravakuus voidaan myöntää pienestä tuloylijäämästä huolimatta, mikäli muutto on perusteltu, asiakkaalla ei ole mahdollisuutta millään muilla keinoin saada vakuutta.

Vuokravakuudet:

- Vuokravakuutta ei yleensä myönnetä, kun kysymyksessä on
 - *mukavuussyyt (esim. sauna, piha, kaupunginosan vaihto)*
 - *tilanne, jossa asiakas ehdottaa muuttoa normia kalliimpaan asuntoon*
 - *muutto, joka johtuu muusta kuin työ- tai opiskelupaikan saamisesta.*
 - *Jos vuokranantaja on joutunut ottamaan käyttöönsä hakijan aikaisemman vuokravakuuden, uuden vakuuden myöntämistä harkitaan tiukemmin.*

Perustoimeentulotuessa huomioitavat laskut ja niiden maksu:

- Perustoimeentulotuessa huomioidaan vuokra, välttämättömät julkisen terveydenhuollon menot, kohtuulliset vesi-, talous- ja lämmityssähkökulut, kohtuulliset kotivakuutuskulut (kodin irtaimisto, vastuu- ja oikeusturva) ja muut välttämättömät asumismenot.
- > Lähtökohtaisesti Kela maksaa em. kulut asiakkaan toimittamien laskujen mukaisesti päätöksen perusteella asiakkaan ilmoittamalle tilille. Mikäli asiakas toivoo, että lasku maksetaan suoraan palveluntuottajalle, tulee se merkitä selkeästi toimitettuun laskuun.
Huom! Laskun maksusta ei lähde erillistä ilmoitusta asiakkaalle
- > Vuokra maksetaan suoraan vuokranantajan tilille ainoastaan asiakkaan pyynnöstä.
Huom! Mikäli vuokra on kohtuullistettu laskelmassa, tulee asiakkaan maksaa huomioidun vuokran ja todellisen vuokran erotus itse.

Kelan myöntämään perustoimeentulotukeen kuuluu:

Perusosa:

- *Ravintomenot*
- *Vaatemenot*
- *Vähäiset terveydenhoitomenot*
- *Henkilökohtaisesta ja kodin puhtaudesta aiheutuvat menot*
- *Paikallisliikenteen käyttö*
- *Sanomalehti-, puhelin-, ja tietoliikennekulut*
- *Harrastus- ja virkistystoiminta*
- *Vastaavat muut henkilön ja perheen jokapäiväiseen toimeentuloon kuuluvat menot (viivästys-, ja perintäkulut sekä lainojen- ja luottojen lyhennykset)*

Kelan myöntämään perustoimeentulotukeen kuuluu:

Muut perusmenot:

- *Asumismenot*
- *Taloussähkömenot*
- *Kotivakuutusmenot*
- *Muut, kuin perusosaan sisältyvät terveydenhuoltomenot*
- *Lasten päivähoitomenot sekä koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan menot*
- *Lapsen tapaamisesta aiheutuvat menot (huom. vahvistetun elatus- ja tapaamissopimuksen tai tuomioistuimen päätöksen perusteella)*

Lisäksi:

- *Kohtuulliset muuttokulut*
- *Välttämätön henkilöllisyystodistuksen-, oleskeluasiakirjan- tai matkustusasiakirjan hankintamenot*
- *Vuokravakuus*