



AYT-KASSAN JÄSENTYYTYVÄISYYSKYSELY 2017

Viesti AYT:n kassanjohtajalta

”AYT-kassan tavoitteena on työttömyyskassakentässä erottua muista kassoista ihmissläheisellä palvelulla. Olemme toiminnassamme keskittyneet hyvään tavoitettavuuteen sekä nopeaan ja asiantuntevaan palveluun, joka kulkee läpi jäsenyyden.

Meille ei riitä se, että otamme yrittäjän jäseneksi, vaan jäsenyyden päättyessäkin haluamme varmistaa, että ansaittu turva jatkuu katkottomana myös esimerkiksi palkkatöihin siirryttäessä.

Tämän kyselyn avulla saimme mukavasti kehityskohteita, joita lähdemme systemaattisesti viemään eteenpäin. Lisäksi tuloksista saamamme hyvä palaute innostaa meitä ylläpitämään tarjoamaamme tasoa ja vahvistaa entisestään käsitystämme siitä, että olemme keskittyneet jäsenille tärkeisiin toiminnan osa-alueisiin.

Hyvät tulokset eivät saa kuitenkaan jarruttaa kehitystämme ja määrätietoisella kehittämisellä tulemme varmistamaan sitä, että palvelujen tasoa saadaan jatkossa entistä korkeammalle. Tätä tulemme seuraamaan jäsenkyselyillä jatkossakin.

Suurkiitokset siis teille kyselyyn vastanneille.

Talvisin terveisin,

kassanjohtaja Sami Aapro”

Yleistä

Toteutimme 10.-31.10.2017 laajan jäsenkyselyn selvittääksemme jäsentemme tyytyväisyyttä kassan palveluihin. Kyselyn keskiössä olivat asiakkaidemme kokemus asiakaspalvelumme laadusta sekä päivärahan hakemisen sujuvuudesta.

Kysely lähetettiin yhteensä n. 4000 jäsenelle. Vastauksia saatiin yhteensä 440 jäseneltä. Vastausten perusteella olemme onnistuneet jäsenlähtöisessä palvelussa. Tunnistimme kyselytuloksista myös selkeitä kehityskohtia, joita viemme järjestelmällisesti eteenpäin ja seuraamme palautetta myös jatkossa.

Vastanneiden kesken arvottiin 2 kpl 2 tuotteen Delicard-lahjakortteja ja voittajille on ilmoitettu henkilökohtaisesti. Kiitämme kaikkia kyselyyn osallistuneita jäseniämme.

Taustatietoja

Vastanneiden taustatiedot vastasivat hyvin koko jäsenrakenteemme tilastoja. Vastaajista naisia oli 51,2 %, yli 50 vuotiaita oli lähes 70 %. Vastaajista noin

neljännes oli ollut alle 5 vuotta kassan jäsenenä, 40 % oli jäsenyyttä 6-10 vuotta ja yli 20 vuotta jäsenenä olleita oli vastaajista 5 %. Yritysmuotoina toiminimi- ja osakeyhtiöyrittäjiä oli yhteensä yli 70 %. Eläkevakuutuksena YEL oli 93,5 %:lla.

Kautta linjan henkilöt, jotka olivat hakeneet päivärahaa arvioivat palvelut (kotisivut mukaan lukien) noin 0,2 pistettä korkeammiksi, kuin ne, jotka eivät olleet hakeneet päivärahaa. Tämä erottelu on huomioitu esimerkinomaisesti vain puhelinpalvelua koskevan graafisen osion yhteydessä.

- Vaikka kyselyssä ei kartoitettu kassaan kohdistuvia odotuksia, tästä voinee päätellä, että kassan palvelut ovat olleet odotuksia korkeammalla tasolla.

Yleisarvio tuloksista

Kokonaisuutena olemme tuloksiin varsin tyytyväisiä, sillä asiakkaamme vaikuttavat suurilta osin varsin tyytyväisiltä toimintaamme. Pitkäjänteinen toimintojen kehittäminen ja henkilöstön sitoutuneisuus näkyvät palvelun henkilökohtaisuutena ja jäsenemme voivat luottaa laadukkaaseen palveluumme.

Kehitettävää löysimme erityisesti kotisivuistamme ja sähköisten palveluiden tarve vaikuttaa olevan suuri, vaikka nimenomaan henkilökohtaisessa palvelussamme pärjäämmekin hyvin.

Lyhyesti asioinnista AYT-kassan kanssa

Joka kolmas kyselyyn vastanneista on ollut sähköpostiyhteydessä kassaan. Keskiarvo kaikkien osa-alueiden kohdalla ylitti 5:n asteikolla 1-6.

Toimistolla asioineista vastaajista oli vain muutama prosentti ja tältäkin osin arvosanat ylittivät 5:n, lukuun ottamatta palvelun aukioloa, jonka olemme

pitäneen ajanvarauksella jäsentemme yksityisyyden varmistamiseksi. Kotisivujemme pistekeskiarvot jäivät alle hieman alle viiden ja näiden tulosten parantamiseksi analysoimme vastaukset tarkemmin ja perustamme kehitysryhmän parantamaan palveluamme.

Kaikkia palveluita koskevat numeeriset keskiarvot löytyvät verkkosivustomme etusivulta ajankohtaisista uutisista.

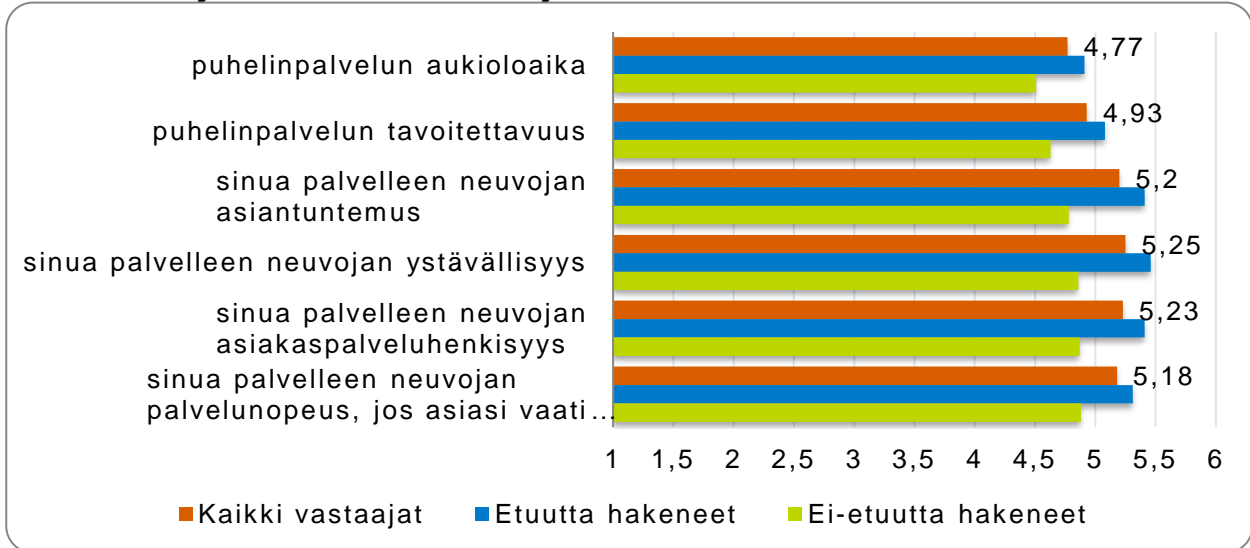
Kyselyn tulosten kooste

Kerromme seuraavaksi tarkemmin asiakastyytyväisyydestä keskeisimpiin palveluihimme, eli puhelinpalveluumme ja päivärahan hakemiseen liittyen.

PUHELINPALVELU

Puhelinpalveluumme oli ollut yhteydessä kaikista vastaajista 48,3 % ja päivärahaa hakeneista lähes neljä viidestä jäsenestä (79,2 %). Päivärahan hakijoilla puhelut liittyivät hakemiseen yli 60 % puheluista.

Näin menestymme kaikkien vastaajien keskuudessa



Johtopäätöksemme:

Asiakaspalvelumme on etuuksien maksatuksen ohessa keskeisistä toimintamme osa-alueista. Asiantuntemuksemme, palvelunopeutemme ja ystävällisyytemme ylittäessä yli viiden keskiarvon kaikissa kategorioissa, voimme todeta tehtyjen koulutuspanosten, pitkän kokemuksen ja jäsenistömme asioista huolehtivan henkilöstömme onnistuneen tavoitteidemme ja jäsentemme edun mukaisesti.

Puhelinpalvelumme heikoimmaksi osa-alueeksi on arvioitu aukioloaika ja tavoitettavuus, vaikka kassan aukioloaika onkin työttömyyskassavertailussa yksi parhaista. ja arvosana näidenkin osalta varsin hyvä. Nyt hakemusten määrien laskiessa uskomme tavoitettavuuden paranevan entisestään ja pystymme jatkossa palvelemaan jäseniämme entistä paremmalla tavoitettavuudella.

Samalla kun ylläpidämme hyvää tavoitettavuuttamme, kehitämme palvelua tukemaan myös sähköisiä palvelujamme ja selvitämme palvelun laajentamista esimerkiksi takaisinsoittopalvelulla, joka toisi meidät jatkossa entistä lähemmäksi jäsenistöämme.

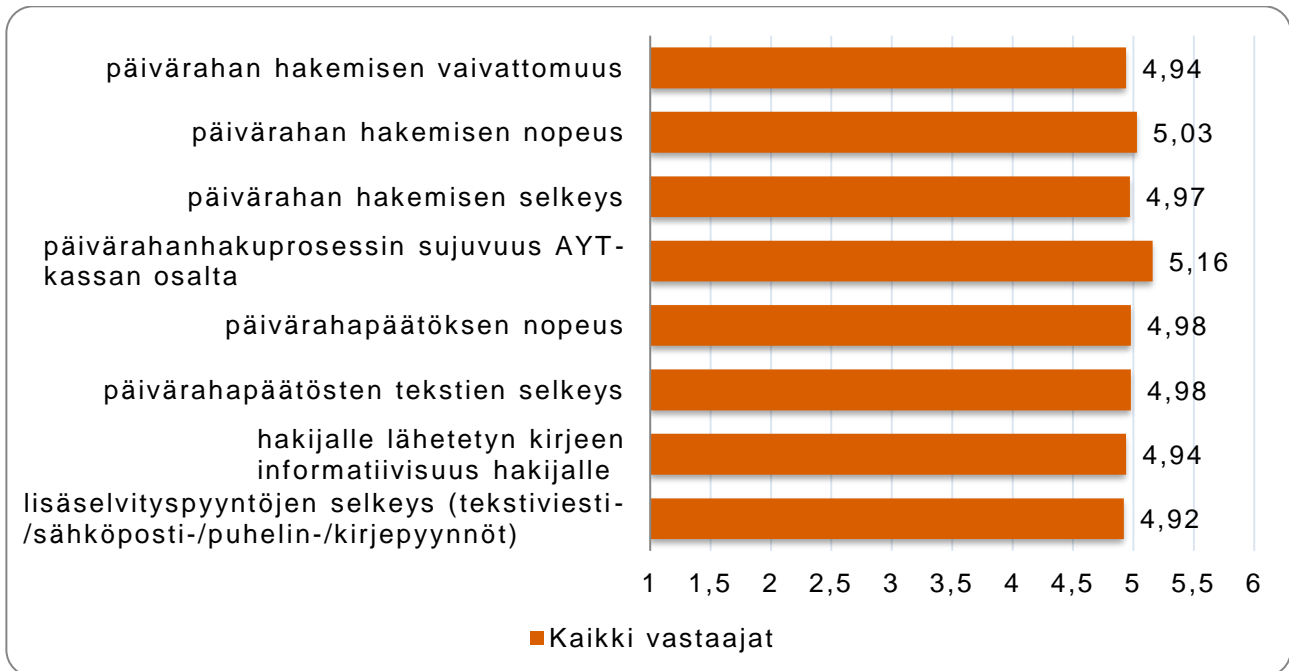
Puhelinpalvelusta sanottua:

- ”Palvelu oli erinomaista, kun tuli ”tunne” että minua kuunneltiin ja olin tärkeä. Neuvoja oli ystävällinen, asiallinen ja asiansa osaava.”
- ”Olen ollut puhelimitse yhteydessä kolme kertaa lähimmän vuoden aikana ja aina saanut erinomaista ja asiantuntevaa palvelua (puheluun on aina vastannut eri henkilö). En keksi parannettavaa, siksi ”kuutonon”.”
- ”Palvelussa aina ystävällistä ja asiantuntevaa henkilöstöä. Kaikki on hyvin nykyisellään. Jatkakaa samaan malliin niin muutkin voivat ottaa Teistä esimerkkiä.”

PÄIVÄRAHAN HAKEMINEN

Päivärahaa oli hakenut kaikista vastaajista 45,6 % ja näistä päivärahaa sai 95,6 %. Sähköistä eAsiointia käytti 72 % vastaajista.

Näin menestymme kaikkien vastaajien keskuudessa:



Johtopäätöksemme:

Suurin kritiikin kohde työttömyyskassan toiminnassa kohdistuu yleisesti ottaen päivärahan hakemiseen liittyvään byrokraatiaan ja valitettavan usein toiminnan hitauteen. Kyselyn perusteella hakijamme ovat varsin tyytyväisiä päivärahan hakuprosessiin kokonaisuutena, ja tuloksia katsoessa huomataan, että eniten tyytyväisyyttä prosessiin on AYT-kassan tehtävien osalta.

Päivärahan hakeminen edellyttää tiettyjen lakisääteisten tietojen antamista ja työ- ja elinkeinotoimistolta roolinsa työvoimapoliittisten seikkojen selvittelyä. Muutenkin työttömyysturvainsäädäntö jäykistää hakuprosessia melkoisesti, joten olemme näihinkin tuloksiin tyytyväisiä.

Uutena palveluna 77,5 % vastanneista toivoi sähköistä ensihakemusta.

AYT-kassa on koko toimintansa ajan ollut kassakentän kärjessä Finanssivalvonnan julkaisemien käsittelyaikatilastojen valossa ja tätä jäsenistömme arvostamaa osa-aluetta vaalimme myös jatkossa.

Kassan henkilökunnan proaktiivinen rooli hakemusten käsittelyssä – yhteydenpidot viranomaisiin ja hakijoihin näkyy myös hyvinä tuloksina jäsenyytyväisyydessämme.

Päivärahan hakemisesta sanottua:

- ”Ma ilmoitus ja ke rahat tilillä. Mukavan nopeaa.”
- ”Toimii moitteettomasti netin kautta, ei parannettavaa.”
- ”Ayt toimii valtavan hyvin! Hakemusten tekeminen on helppoa ja ratkaisut tulevat pikavauhdilla! Verrattuna TE-keskuksen jähmeyteen, Ayt:n ketteryys oli ilahduttava huomata!”