

Kevan strategia

Missio

Kehitämme ja toimeenpanemme julkisen sektorin työeläketurvan muuttuvassa toimintaympäristössä sekä tarjoamme asiakaslähtöiset ja laadukkaat palvelut. Vastaamme kuntien, maakuntien ja niiden konserniyhteisöjen palveluksessa olevien työntekijöiden eläketurvan rahoituksesta.

Visio

Rakennamme hyvinvointia vastuullisesti osana työeläkejärjestelmää, arvostettuna eläketurvan ja työelämän osaajana ja kehittäjänä. Olemme luotettava julkisen sektorin ja julkisesti omistettujen osakeyhtiöiden työeläkevakuuttaja sekä haluttu työnantaja osaavalle ja hyvinvoivalle henkilöstölle. Keva uudistuu toimintaympäristön edellyttämällä tavalla.

Arvojamme ovat

- vastuullisuus
- asiakaslähtöisyys
- avoimuus
- tuloksellisuus

Strategia

Keva uudistuu yhdessä asiakkaan parhaaksi

Strategia on laadittu vuosille 2016-2020. Strategian tarkistamisen tarve arvioidaan vuosittain tehtävän toimintaympäristötarkastelun yhteydessä. Tämä strategia perustuu vuonna 2016 tehtyyn toimintaympäristö-analyysiin. Erityisesti sote- ja aluehallintouudistuksen vuoksi toimintaympäristön muutoksen seuraaminen sekä strategian tarkistaminen ovat jatkossakin tärkeitä.

I Tuotamme asiakaslähtöiset, kustannustehokkaat ja vaikuttavat palvelut

Keva on työeläkealan edelläkävijä palvelujen laadussa ja vaikuttavuudessa. Tuotamme kattavat eläkelaitoksen palvelut koko julkiselle sektorille mukaan lukien julkisesti omistetut osakeyhtiöt ja yhteisöt.

Kevan asiakkaat jakautuvat henkilöasiakkaisiin sekä työnantaja-asiakkaisiin. Keva tarjoaa palveluja kunnille, maakunnille ja niiden konserneihin kuuluville työnantajille, valtiolle, evankelis-luterilaiselle kirkolle sekä Kelalle.

Keva uudistaa asiakkuuksien hoitoaan sote- ja aluehallintouudistusta silmällä pitäen. Keskeistä on valmistautua uusien asiakkuuksien rakentamiseen (maakunnat ja niiden yhtiöt), vanhojen asiakkuuksien uudistumiseen (kunnat) sekä nykyisten muun julkisen sektorin asiakkuuksien vahventumiseen (valtio, evankelisluterilainen kirkko ja Kela).

Kevan palvelut jakautuvat lakisääteisiin palveluihin sekä erikseen määriteltyihin palveluihin, jotka tukevat Kevan lakisääteistä tehtävää, tuottavat asiakkaalle lisäarvoa ja lisäävät asiakastytyvääsyyttä.

Palveluja kehitetään yhdessä asiakkaiden kanssa. Asiakkaiden tarpeet ja niiden ennakointi ohjaavat palvelujen suunnittelua ja kehittämistä. Asiakkaiden kanssa käydään jatkuvaa vuoropuhelua ja heidän odotuksiaan kartoitetaan uusilla tavoilla. Erinomainen asiakaskokemus ja hyödyn tuottaminen edellyttävät asiakastytyvääsyyden ja asiakastarpeiden jatkuvaa seuranta.

Asiakkaiden segmentointi ohjaa palvelujen tuottamista ja asiakkuuksien hoitoa. Asiointikanavat ovat segmentoinnin mukaisia. Asiakkaat jakautuvat strategisiin asiakkaisiin, erityisasiakkaisiin ja perusasiakkaisiin. Segmentoinnilla varmistetaan, että asiakkaiden erilaiset tarpeet huomioidaan ja palvelujen tuottaminen on kustannustehokasta. Segmentointi on läpinäkyvä ja sitä ylläpidetään.

Asiakaspalvelu on joustavaa ja nopeaa. Asiakaskokemuksen perustan muodostavat laadukkaat palvelut ja korkeatasoinen asiakkuuksien hoito. Asiakkuuksien hoitamista tuetaan toimivilla tietojärjestelmillä ja saumattomalla Kevan sisäisellä yhteistyöllä.

Keva kehittää työnantajille tarjottavaa palveluvalikoimaansa kilpailukykyisemmäksi, koska tulevaisuudessa aikaisempaa suurempi osa

työnantaja-asiakkaista on yhtiöitä, jotka voivat valita työeläkevakuuttajansa. Tavoitteena on, että Kevan palvelut ja asiakkuuksien hoitaminen ovat kilpailukykyisiä ja toimialan parhaita. Henkilöasiakkaiden palvelujen osalta huolehditaan palvelutason säilymisestä korkeatasoisena.

Keva on edelleen työeläkealan kustannustehokkain toimija. Koko julkisen sektorin eläkeasioiden hoitaminen, palvelutuotannon prosessit, työvälineet, osaaminen sekä henkilöresurssien kohdentaminen parantavat kustannustehokkuutta. Teemme aktiivista yhteistyötä eläkealan ja muiden kumppaneiden kanssa. Yhteistyön ohella huolehditaan Kevan intresseistä kilpailullisemmaksi muuttuvassa toimintaympäristössä.

Työurien pidentäminen on yhteiskunnallinen haaste. Kevan työelämäpalveluilla tuetaan työnantajia työurien pidentämisessä ja rakennemuutoksessa työnantajia hyödyttävällä tavalla. Työntekijöiden työuria tuetaan jäljellä olevan työkyvyn hyödyntämiseen liittyvillä palveluilla.

Kevan asiakkaiden käytössä on työeläkealan parhaat verkkopalvelut. Suuri volyymi mahdollistaa kustannustehokkaan toiminnan. Vaikuttavuuden lisäämiseksi verkkopalveluja tuetaan tarvittaessa henkilökohtaisella palvelulla. Digitaalisuuden hyödyntäminen on keskeinen näkökulma kaikessa palvelujen kehittämisessä. Teknologian ohella digitaalisuus edellyttää toimintatapojen, johtamisen, ja organisaatiokulttuurin kehittämistä sekä tiedon saatavuuden ja käytettävyyden parantamista.

Keva uudistuu, jotta sen toiminta vastaa muuttuvaa toimintaympäristöä. Keskeiset strategiset muutoshankkeet muodostavat *Keva 2019-tahtotilan*. Kevan brändi uudistetaan. Toimintaa ja palveluja uudistetaan ja kehitetään voimakkaasti hyödyntäen kumppanuuksia ja kokeilukulttuuria. Organisaatiokulttuuri ja työn tekemisen tavat uudistetaan nykyaikaisiksi ja vastaamaan toimintaympäristön muutosta. Keskeisiä kehittämisen kohteita ovat johtaminen, digitalisaation hyödyntäminen, sisäinen yhteistyö sekä toimintaympäristön uudistumisen edellyttävät uudet työtavat.

II Turvaamme kestävän eläkerahoituksen

Keva vastaa kuntien ja maakuntien eläkejärjestelmän rahoituksesta sekä rahoituksen lyhyen ja pitkän aikavälin suunnittelusta. Eläkejärjestelmän rahoitus pohjautuu eläkemaksuihin ja sijoitustuottoihin.

Kevan vastuulla on kuntien ja maakuntien eläkejärjestelmän eläkevastuurahasto ja sijoitustoiminta. Sijoitustoiminnan periaatteet ja tavoitteet on kuvattu tarkemmin erillisessä sijoitusstrategiassa.

Valtio, evankelis-luterilainen kirkko ja Kela vastaavat itsenäisesti eläketurvan rahoituksesta ja rahastonsa sijoitustoiminnasta. Keva tukee vastuullisena toimijana valtion ja evankelis-luterilaisen kirkon eläkejärjestelmien kehittämistä. Julkisen sektorin eläkelakien yhdistäminen ei vaikuta rahoitusvastuisiin.

Kuntien ja maakuntien eläkejärjestelmän maksutaso määräytyy eläkelupauksista annettujen velvoitteiden perusteella, varmistaen, että maksutasossa ei ole rahoituksen kestävyyskannalta tarpeettomia eroja yksityisen sektorin kanssa. Toimintaympäristössä tapahtuvat rahoituspohjan muutokset otetaan maksutasossa huomioon kestäväällä tavalla. Edistetään kuntien ja maakuntien eläkejärjestelmän pitkän aikavälin kestävä rahoitusratkaisun kehittämistä.

Kunnallisen eläkejärjestelmän maksurakenne ei estä palvelurakenteen muutosta. Maksurakenteen herkkyyttä toimintaympäristön muutokselle vähennetään. Maksurakenne ehkäisee ennaikaista eläköitymistä ja tukee työurien pidentämistä.

Kunnallisessa eläkejärjestelmässä tavoitellaan rahoituksellista tasapainoa ja vakautta yli sukupolvien. Eläkevastuurahaston tehtävänä on turvata maksutason vakaus ja ennustettavuus sekä eläkejärjestelmän maksuvalmius myös rahoituspohjaan kohdistuvien riskien toteutuessa.

III Olemme vastuullinen yhteiskunnallinen toimija

Keva on luotettava ja kustannustehokas eläkelaitos, jonka toiminta on avointa, läpinäkyvää ja vuorovaikutuksellista.

Kevan yhteiskunnallisena roolina on turvata hyvinvointia. Työelämäpalvelut tukevat toimeentulon hankkimista ansiotyöhön osallistumalla. Julkisen sektorin työelämän hyvä laatu vähentää työkyvyttömyyden aiheuttamia kustannuksia, lisää tuloksellisuutta ja vaikuttaa näin koko yhteiskuntaan. Eläkkeillä turvataan julkisen sektorin työntekijöiden toimeentulo työuran jälkeen. Kuntien ja maakuntien eläkkeiden rahoituksesta huolehtimiseen liittyy erityisen suuri yhteiskunnallinen vastuu.

Julkisen sektorin vastuut, rakenteet ja toimintatavat ovat muutoksessa ja näillä kaikilla on oma vaikutuksensa Kevan toimintaan.

Toimintaympäristön muutosta seurataan ja sitä ennakoidaan. Toimintaympäristön nopea muutos edellyttää Kevalta ennakoivaa otetta ja strategista herkkyyttä tunnistaa muutoksen pitkäaikaiset vaikutukset. Toimintaympäristön muutoksen seuranta kehitetään edelleen.

Keva on vastuullinen sijoittaja, jonka sijoitustoimintaa ohjaavat osaltaan myös eettiset periaatteet. Keva toimii vastuullisesti. Vastuullisuutta koskevaan raportointiin valmistaudutaan. Toimintaan vaikuttavat riskit on analysoitu ja varautumiseen on luotu tarpeelliset rakenteet. Sijoitusstrategiaa uudistetaan.

Keva on julkisen sektorin eläkeasioiden ja työelämän asiantuntija, jonka asiantuntemus on tunnettua ja kysyttyä. Keva osallistuu aktiivisesti ajankohtaiseen yhteiskunnalliseen keskusteluun kansallisella tasolla ja kansainvälisissä verkostoissa. Tehtävänä on tuoda esiin julkisen eläkejärjestelmän ja työelämän erityispiirteitä.

Keva viestii julkisesta eläkejärjestelmästä ja työelämästä modernisti ja vaikuttavasti. Keva tekee avauksia yhteiskunnallisessa keskustelussa, eläketurvan toimeenpanossa, työelämäasioissa ja esiintyy julkisuudessa asiantuntijuuden, tietovarantojensa, tutkimustensa ja hyvien käytäntöjen kautta. Kevan viestinnän selkeys ja vaikuttavuus ovat erityisen tärkeitä toimintaympäristön muutostilanteessa.

Keva tunnistaa keskeiset verkostot ja sidosryhmät. Sidoryhmätoiminnan vaikuttavuus korostuu toimintaympäristön muutostilanteessa. Keva on aktiivinen uusien verkostojen ja kumppanuuksien hyödyntäjä. Sidoryhmätoiminta on suunnitelmallista, määrätietoisesti johdettua ja sen vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti.

Kansainvälistyminen luo uusia haasteita Kevan toiminnalle. Monikulttuurisuus lisääntyy julkisen sektorin työpaikoilla ja ulkomailla tehtävä työ lisääntyy. Kansainvälistymisen luomiin haasteisiin vastataan.