



Svar på Jenni Chen-Yes och 39 andra ledamöters fullmäktigemotion om att utöka servicen på engelska och kinesiska i Vanda

VD/8641/00.02.00.03/2017

KN/JN/JV/IL/NJ/KW

Ledamoten Jenni Chen-Yes och 39 andra ledamöter har lämnat in följande fullmäktigemotion i enlighet med fullmäktiges arbetsordning:

”För Vanda är det en stor möjlighet och samtidigt en utmaning att vara internationell, något som staden måste klara av att utnyttja. Den växande stadens läge intill flygplatsen är en klar attraktionsfaktor. Det lönar sig för staden att underlätta för internationella företag att göra investeringar och etablera sig i Vanda.

Språktjänster innehar en nyckelposition. Den stad som lyckas tillhandahålla myndighetstjänster på eventuella investeringsföretags egna språk har ett övertag. Vanda skulle kunna vara en föregångare också i detta avseende.

Vanda är redan nu också den mest mångkulturella staden i Finland. Av Vandaborna har 16,6 % ett främmande språk som sitt modersmål. Integrationen av invandrare skulle uppbackas av att instanser som tillhandahåller myndighetstjänster (stadens verksamhetsområden, magistraten, polisen, arbets- och näringscentralen) självständigt skulle betjäna kunder på ett språk som kunderna förstår, utan tolkning.

Varför engelska och kinesiska?

Nästan alla förstår engelska.

Varför kinesiska? Därför att handeln mellan Finland och Kina uppskattas passera handeln med Ryssland redan i år. Exporten till Kina uppgick år 2016 till närmare 3 miljarder och importen till över 4 miljarder euro. Det lönar sig verkligen att med alla möjliga medel främja partnerskapet mellan företag i Vanda och Kina.

I denna fullmäktigemotion ber vi staden reda ut följande.

På vilket sätt och inom vilka tjänster skulle Vanda kunna öka utbudet av engelska och kinesiska tjänster för att stödja etableringen av internationella företag i Vanda och främja integreringen av invandrare i Finland?”

Stadsfullmäktige 25.9.2017 § 14

Beslut:

Stadsfullmäktige beslutade att ta upp ärendet till behandling och sända fullmäktigemotionen till stadsstyrelsen för beredning.

Närings servicen och kommuninvånars servicen konstaterar följande i sitt svar på motionen:



I fullmäktigemotionen fästs uppmärksamhet vid en viktig fråga, dvs. hur Vanda som internationell flygplatsstad så bra som möjligt ska kunna dra nytta av sin ställning som etableringsort för internationella företag och integrera invandrare i landet. I den motion som undertecknats av ledamoten Jenni Chen och 39 andra ledamöter föreslås ökad service för personer som talar kinesiska och engelska, som ett sätt för att uppnå detta.

Nuläget

Även om kinesiska eller engelska inte tillsvidare hör till de officiella servicespråken i staden, kan man redan i dag i rimlig utsträckning erbjuda rådgivningstjänster som stöder företagsamhet, särskilt på engelska. När det gäller kinesiska (och en del andra språk som arabiska) samarbetar Vanda stad inom företagsrådgivningen med Newco Helsinki och YritysEspoo. Likaså kan enskilda sakkunniga i Vanda ganska långt betjäna sina kunder på engelska vid underhandlingar om etablering.

Vid de övriga underhandlingar som förs med kinesiska företag och organisationer för företagsutveckling har man som hjälp kunna använda Jinan – Vantaa -office som grundats av Vanda stads vänort Jinan och är belägen i företagscentret Leija. Utöver detta används vid olika underhandlingar sakkunniga som talar kinesiska från det regionala utvecklingsbolaget Helsinki Business Hub som hjälp och enligt behov tolkhjälp som anskaffas som köpta tjänster.

Ovan nämnda verksamheter motsvarar för närvarande på ett rimligt sätt omfattningen på efterfrågan av tjänster på engelska och kinesiska. Företagsrådgivningens kundvolym ökar dock, särskilt bland personer med ett främmande språk som tänker bli företagare, varför det är skäl att regelbundet bedöma och se över hur tillräckligt utbudet av de tjänster som erbjuds på olika språk är. I detta avseende fäster fullmäktigemotionen uppmärksamhet vid ett viktigt framtida utvecklingsmål.

När det gäller övriga myndighetstjänster förs kontinuerliga diskussioner med olika myndigheter om att utveckla språkurvalet i tjänsterna. Flera tjänster är sådana att de är ändamålsenliga att koordinera dessa mellan städerna i huvudstadsregionen och statsförvaltningens myndigheter. Viktigt med tanke på utvecklingen av tjänsterna på främmande språk är det regionala pilotprojektet International House Helsinki som inleddes i slutet av 2017. Detta fortsätter under år 2018.

Inom ramen för pilotprojektet samlas all rådgivnings- och myndighetsservice för befolkningen med främmande språk och särskilt den rådgivnings- och myndighetsservice som är viktig med tanke på invandrarnas placering på arbetsmarknaden, under ett och samma tak i Helsingfors magistrats lokaler. Denna typ av centraliserad service har gett positiva erfarenheter på andra håll i världen, bland annat i Köpenhamn. Om pilotprojektet visar sig ge ett lyckat resultat kan servicehus som på motsvarande sätt samlats under ett och samma tak även bildas separat i Vanda. Detta kräver dock en särskild planeringsprocess efter att pilotprojektet är klart, underhandlingar med olika myndigheter och att verksamheten resurseras så att den motsvarar utgifterna.

Om språkalternativ i den övriga servicen

Vid all rekrytering i Vanda stad beaktas, utöver tvåspråkigheten, även andra språkkunskaper. För närvarande betjänar bl.a. servicerådgivarna vid Vandainfo, förutom på båda de inhemska språken och engelska, även på ryska, estniska och vietnamesiska. Att utöka språkurvalet från detta skulle innebära antingen nya rekryteringar eller att tolktjänster används som köptjänster. Om tolkningen köps till en servicesituation är priset, t.ex. vid A-Tulkkaus Oy 56 euro/timme (när tolken är på plats) från början av år 2018. Telefontolkning kostar 13 euro/15 minuter, minimidebiteringen är 30 min. Möjligheten att köpa omedelbar tolkningshjälp till kundservicen är också under utveckling. Priset kommer att motsvara den



prissättning som gäller för telefontolkning. Rekryteringskostnaderna för en ny servicesekreterare är ungefär 37 000 euro om året.

Vandainfos help desk betjänar också vid ifyllningen av blanketter och skötseln av ärenden. Om ansökan om understöd har också ordnats separata informationsmöten och rådgivning för invandrare. Vanda är dessutom med i nättjänsten Infopankki som erbjuder information på 12 olika språk, både information som gäller riksnivå och stadsnivå.

I invånarlokalen i Silkesporten i Dickursby verkar mångkulturella grupper, i vilka det även deltar personer som talar engelska och kinesiska som modersmål. De som använder lokalerna representerar många olika språkgrupper. Välfärdsgruppen Monaliiku har tolkningsmöjlighet till vilket språk som helst, bara kunden meddelar sina önskemål ett par dagar innan.Handledning och rådgivning kan man få på engelska.

I Myyrinki får man service på engelska av Järjestörinkis invandrarrådgivning. På söndagar ordnas en klubb för barn på kinesiska. Organisationer erbjuder dessutom kurser i engelska och undervisning i finska på engelska. På Kafnet ger personalen varje dag service på engelska. Järjestörinkis invandrarrådgivning har också verksamhet vid Kafnet.

Vid Leinikki erbjuds rådgivning på engelska. Likaså t.ex. när man ger råd vid ansökan om familjeåterförening används delvis engelska som rådgivningsspråk, eftersom blanketterna är på engelska. Ofta får en kund hjälp av flera rådgivare samtidigt. En hjälper på kundens eget modersmål och en annan med dokumenten på engelska. Vidare är ofta en finskspråkig handledare med som ser till att frågorna på de finskspråkiga blanketterna har förståtts på rätt sätt. I Leinikki pågår som bäst en serie sammankomster kring hälsorådgivning på engelska som riktar sig till invandrare. Vid behov används andra språk.

Flygförbindelserna mellan Kina och Finland utvecklas i rask takt. Detta skapar hela tiden möjligheter för att utveckla affärsrelationer och öppna upp för nya businessalternativ. Även i detta avseende måste efterfrågan och behovet av rådgivningstjänster på kinesiska regelbundet följas.

Stadsstyrelsen 5.2.2018 § 15

Tf. stadsdirektörens förslag:

Stadsstyrelsen beslutar att

- a) ge Jenni Chen och de 39 andra ledamöterna som undertecknat motionen stadsstyrelsens svar i enlighet med förslaget, och att
- b) föreslå för stadsfullmäktige att stadsstyrelsens svar antecknas för kännedom.

Beslut:

Förslaget godkändes.

Stadsfullmäktige 5.3.2018 § 13

Stadsstyrelsens förslag:

Stadsfullmäktige beslutar att anteckna stadsstyrelsens svar för kännedom.

Beslut:

Förslaget godkändes.

Bilaga:

- Den undertecknade fullmäktigemotionen



Anvisningar för sökande av ändring: 4.1. Besvärshöjning

Närmare information:

Jose Valanta, näringsdirektör, Iiris Lehtonen, direktör för kommuninvånarservicen,
forname.efternamn[at]vantaa.fi