



Vastaus Jenni Chenin ja 39 muun valtuutetun aloitteeseen englannin ja kiinankielisten palveluiden lisäämiseksi Vantaalla

VD/8641/00.02.00.03/2017

KN/JN/JV/IL/NJ

Valtuutettu Jenni Chen-Ye ja 39 muuta valtuutettua ovat jättäneet seuraavan valtuuston työjärjestyksen mukaisen valtuustoaloitteen:

”Kansainvälisyys on Vantaalle iso mahdollisuus ja samalla haaste, joka täytyy pystyä hyödyntämään. Sijainti lentoaseman läheisyydessä yhdistettynä kasvavaan kaupunkiin on selvä vetovoimatekijä. Kaupungin kannattaa edistää kansainvälisten yritysten investointeja ja sijoittumista Vantaalle.

Kielipalvelut ovat avainasemassa. Se kaupunki, joka pystyy tarjoamaan viranomaispalvelut investointia harkitsevien yritysten omalla kielellä, on vahvoilla. Vantaa voisi olla tässäkin asiassa edelläkävijä.

Vantaa on jo nyt myös Suomen monikulttuurisin kaupunki. Vantaalaisista 16,6 % on vieraskielisiä. Maahanmuuttajien integroitumista tukisi se, että viranomaispalveluja tarjoava taho (kaupungin toimialat, maistraatti, poliisi, te-keskus) voisivat palvella asiakkaita itsenäisesti asiakkaan ymmärtämällä kielellä ilman tulkkausta.

Miksi englannin ja kiinan kieli?

Englantia ymmärtävät lähes kaikki.

Miksi kiinan kieli? Siksi, että Suomen ja Kiinan välinen kauppa ohittanee venäjän kaupan jo tänä vuonna. Viennin arvo Kiinaan oli vuonna 2016 lähes 3 miljardia ja tuonti yli 4 miljardia euroa. Vantaalaisten ja kiinalaisten yritysten kumppanuutta kannattaa todellakin edistää kaikin keinoin.

Tässä valtuustoaloitteessa pyydämme kaupunkia selvittämään.

Millä tavoin ja missä eri palveluissa Vantaa voisi laajentaa englannin ja kiinankielisten palvelujen tarjontaa tukeakseen kansainvälisten yritysten sijoittumista Vantaalle ja edistääkseen maahanmuuttajien integroitumista Suomeen?”

Kaupunginvaltuusto 25.9.2017 § 14

Päätös:

Päätettiin ottaa asia käsiteltäväksi ja lähettää valtuustoaloite kaupunginhallitukselle valmisteltavaksi.

Elinkeinopalvelut ja kuntalaispalvelut toteavat vastauksena aloitteeseen seuraavaa:

Valtuustoaloitteessa kiinnitetään huomiota tärkeään asiaan eli siihen, kuinka Vantaa kansainvälisenä lentokenttäkaupunkina pystyisi mahdollisimman hyvin hyödyntämään asemaansa kansainvälisten yritysten sijoittumiskohteena sekä integroimaan maahanmuuttajia mahdollisimman hyvin maahan. Keinoksi tähän valtuutettu Jenni Chenin ja 39 muun valtuutetun allekirjoittamassa aloitteessa esitetään kiinan- ja englannin kielisten palveluiden lisäämistä.



Nykytila

Vaikka kiinan tai englannin kieli eivät toistaiseksi kuulu kaupungin virallisten palvelukielten joukkoon, kyetään jo tänä päivänä tarjoamaan jo kohtuullisessa määrin tarjoamaan yrittäjyyttä tukevia neuvontapalveluita erityisesti englanniksi. Kiinankielisen (ja joidenkin muiden kielten kuten arabian) osalta Vantaan kaupunki tekee yritysneuvonnassa yhteistyötä Newco Helsingin ja YritysEspoon kanssa. Samoin Vantaan yksittäiset asiantuntijat kykenet palvelemaan sijoittumisneuvotteluissa asiakkaitaan jo varsin pitkälle englanniksi.

Muissa kiinalaisten yritysten ja yrityskehitysorganisaatioiden kanssa käytävissä neuvotteluissa on voitu käyttää apuna Vantaan ystävyyskaupunki Jinanin perustamaa Jinan – Vantaa -officea, joka sijaitsee yrityspalvelukeskus Leijassa. Sen lisäksi erilaisissa neuvotteluissa käytetään apuna seudullisen kehitysyhtiön Helsinki Business Hubin kiinankielisiä asiantuntijoita sekä tarpeen mukaan ostopalveluna hankittua tulkkausapua.

Edellä mainitut toiminnot vastaavat tällä hetkellä kohtuullisesti englannin ja kiinankielisten palveluiden kysynnän määrään. Yritysneuvonnan asiakasvolyymit ovat kuitenkin kasvussa erityisesti vieraskielisten yrittäjäksi aikovien osalta, joten eri kielillä tarjottavien palveluiden tarjonnan riittävyttä on syytä arvioida ja tarkistaa säännöllisesti. Tässä mielessä valtuustoaloite kiinnittää huomiota tärkeään tulevaisuuden kehityskohteeseen.

Muiden viranomaispalveluiden osalta käydään jatkuvia keskusteluja eri viranomaisten kanssa palveluiden kielivalikoiman kehittämiseksi. Useat palvelut ovat sellaisia, että niitä on mielekästä koordinoita pääkaupunkiseudun kaupunkien sekä valtionhallinnon viranomaisten kesken. Vieraskielisten palveluiden kehittämisen näkökulmasta tärkeä on vuoden 2017 lopussa käynnistynyt seudullinen International House Helsinki -pilotti. Se jatkuu vuoden 2018 ajan.

Pilotin puitteissa vieraskielisen väestön ja erityisesti maahanmuuttajien työmarkkinoille sijoittumisen kannalta keskeiset neuvonta- ja viranomaispalvelut kootaan saman katon alle Helsingin maistraatin tiloihin. Tämän tyyppisistä keskitetyistä palveluista on saatu positiivisia kokemuksia muualla maailmassa, muun muassa Kööpenhaminassa. Mikäli pilotti osoittautuu tuloksiltaan onnistuneeksi, on vastaavanlaisia koottuja palvelutaloja mahdollista perustaa myös erikseen Vantaalle. Tämä vaatii kuitenkin erillisen suunnittelunprosessin pilotin valmistuttua, neuvotteluja eri viranomaisten kanssa sekä toiminnan resursointia menoja vastaaviksi.

Kielivaihtoehtoista muissa palveluissa

Vantaan kaupungin kaikissa rekrytoinneissa huomioidaan kaksikielisyyden lisäksi muu kielitaito. Tällä hetkellä mm. Vantaa-infon palveluneuvojat palvelevat molempien kotimaisten kielten ja englannin lisäksi venäjäksi, viroksi sekä vietnamiksi. Kielivalikoiman kasvattaminen tästä tarkoittaisi joko uusia rekrytointeja tai tulkkauspalvelujen käyttämistä ostopalveluna. Jos palvelutilanteeseen ostetaan tulkkausta, sen hinta on esim. A-Tulkkaus Oy:ssä vuoden 2018 alusta lukien 56 euroa / tunti (kun tulkki on paikalla). Puhelintulkkaus maksaa 13 euroa / 15 minuuttia, minimiveloitus on 30 min. Kehitteillä on myös mahdollisuutta ostaa välitöntä tulkkausapua asiakaspalveluun. Hinta tulee olemaan puhelintulkkauksen hinnoittelun mukaista. Rekrytointikulut yhden uuden palvelusihteerin osalta ovat noin 37.000 euroa vuodessa.

Vantaa-infon help desk palvelee myös mm. lomakkeiden täytössä ja asioiden hoitamisessa. Myös avustusten hakemiseen on erikseen järjestetty infotilaisuuksia ja neuvontaa maahanmuuttajille. Vantaa



on lisäksi mukana Infopankki -nettipalvelussa, joka tarjoaa tietoja 12 eri kielellä sekä valtakunnan- että kaupunkitason tietoja.

Asukastila Silkinportissa Tikkurilassa toimii monikulttuurisia ryhmiä, joissa on mukana englantia ja kiinaa äidinkielenään puhuvia. Tilojen käyttäjät edustavat monia kieliryhmiä. Monaliikun hyvinvointiryhmällä on tulkkausmahdollisuus mille kielelle tahansa, kunhan asiakas ilmoittaa toiveestaan pari päivää aikaisemmin. Ohjausta ja neuvontaa on mahdollista saada englanniksi.

Myyringissä Järjestöringin maahanmuuttajaneuvonnasta saa palvelua englanniksi. Sunnuntaisin on kiinan kielen kerho lapsille. Järjestöille tarjotaan lisäksi englannin kielen kurseja ja suomen kielen opetusta englanniksi. Kafnetissa henkilökunta antaa englanninkielistä palvelua päivittäin. Järjestöringin maahanmuuttajaneuvonta toimii myös Kafnetissa.

Leinikissä tarjotaan englanninkielistä neuvontaa. Samoin esim. neuvottaessa perheenyhdistämishakemuksissa käytetään neuvontakielenä osittain englantia, sillä lomakkeet ovat englanniksi. Usein yhtä asiakasta auttaa useampi neuvoja kerrallaan. Toinen auttaa asiakkaan omalla äidinkielellä ja toinen englanninkielisten asiakirjojen kanssa. Lisäksi usein mukana on suomenkielinen ohjaaja, joka varmistaa, että suomenkielisten lomakkeiden kysymykset on ymmärretty oikein. Leinikissä on juuri meneillään maahanmuuttajille suunnattu terveysneuvontatilaisuuksien sarja englanniksi. Muita kieliä käytetään vain tarvittaessa.

Lentoyhteydet Kiinan ja Suomen välillä kehittyvät nopeasti. Se luo koko ajan myös mahdollisuuksia liiketoimintasuhteiden kehittämiseksi ja sekä uusien businessvaihtoehtojen avaamiselle. Tässäkin mielessä kiinankielisten neuvontapalveluiden kysyntää ja tarvetta tulee tarkkailla säännöllisesti.

Kaupunginhallitus 5.2.2018 § 15

Kaupunginjohtaja vs:n esitys:

Päätetään

- a) antaa Jenni Chenille ja 39 muulle aloitteen allekirjoittaneelle valtuutetulle esityksen mukainen kaupunginhallituksen vastaus, ja
- b) esittää kaupunginvaltuustolle merkittäväksi kaupunginhallituksen vastaus tiedoksi.

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.

Liite:

- allekirjoitettu valtuustoaloite

Täytäntöönpano: kaupunginkanslia, esitys valtuustolle

Muutoksenhakuohje: 7.4 Oikaisuvaatimus- ja valituskielto

Lisätiedot:

elinkeinojohtaja Jose Valanta, kuntalaispalveluiden johtaja Iiris Lehtonen, etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi