

Vantaan kaksikielisyysohjelman työryhmän raportti 2013–2014

1. Johdanto

Vuoden 2004 alusta lukien voimaan astunut kielilaki velvoittaa kaksikielisen kunnan palvelemaan asukkaita suomeksi ja ruotsiksi ja osoittamaan sekä palveluissaan että muussa toiminnassaan käyttävänsä molempia kieliä. Lain lähtökohta on, että viranomaisen tulee toiminnassaan oma-aloitteisesti huolehtia kielellisten oikeuksien toteutumisesta käytännössä. Kielilain mukaan kaupunki on kaksikielinen, jos asukkaista vähintään 8 % tai 3 000 asukasta on ruotsinkielisiä. Vantaalla oli 1.1.2015 äidinkieleltään ruotsinkielisiä 5 685 (2,7 %). Vantaa lukeutuu tämän myötä virallisesti kaksikieliseksi kaupungiksi.

2. Toimeksianto ja työryhmän kokoonpano

Vantaan kaupungin strategiaan tavoitteisiin vuodelle 2012 kirjattiin kaksikielisyysohjelman laatiminen. Kaupunginhallitus hyväksyi kaksikielisyysohjelman 28.1.2013 § 8. Ohjelman tavoitteena oli kuvata kaupungin ruotsinkielisten palvelujen nykytilaa ja ruotsinkielisten asemaa Vantaalla. Lisäksi tavoitteena oli kartoittaa ja määritellä toimenpiteet ruotsinkielisten palveluiden turvaamiseksi kielilain asettamien vaatimusten pohjalta.

Kaksikielisyysohjelman yhtenä toimenpide-ehdotuksena oli nimetä kaupunkitasoinen viranhaltijaryhmä, jonka kaupunginjohtaja perusti viranhaltijapäätöksellä 17.6.2013 (56/2013).

Työryhmän tehtävänä on:

- seurata Vantaan kaupungin kaksikielisyysohjelman toteutusta,
- toimia aktiivisesti ohjelman tavoitteiden edistämiseksi,
- seurata kielipalvelun kehitystä,
- saattaa havaitut puutteet asianomaisten tietoon ja tehdä kielipalveluvalmiuden parantamiseen tähtääviä esityksiä,
- raportoida vuosittain kaupunginhallitukselle, joka kaksikielisyysohjelman mukaan vastaa ohjelman toteuttamisesta, kehittämisestä ja seurannasta,
- etsiä ja tuoda esille hyviä käytäntöjä eri toimialoilla, jotta ne voidaan jakaa ja ottaa käyttöön kaupunkitasoisesti.

Työryhmän jäseninä ovat:

- kuntalaispalveluiden johtaja Iiris Lehtonen, konserni- ja asukaspalveluiden toimiala (pj.)
- hallintojohtaja Hanna Ormio, kaupunginjohtajan toimiala
- viestintäpäällikkö Päivi Rainio, kaupunginjohtajan toimiala
- kehittämispäällikkö Heli Bäckmand, sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala
- toimitilapäällikkö Pasi Salo, maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimiala
- ruotsinkielisen tulosalueen johtaja Berndt-Johan Lindström, sivistystoimen toimiala

- aluekoordinaattori Pilvi Kalliomaa, konserni- ja asukaspalveluiden toimiala (siht.) 20.8.2014 saakka.
- aluekoordinaattori Lotta Silfverberg, konserni- ja asukaspalveluiden toimiala (siht.) 19.9.2014 alkaen.

Viranhaltijatyöryhmä on kokoontunut vuosina 2013–2014 kuusi kertaa.

3. Työryhmän päätöksiä

3.1. *Ohjelman toimenpide-ehdotus: ohjeistuksen päivittäminen*

Työryhmä suositti, että hankintaohjeisiin lisätään kielellisten oikeuksien huomioiminen palveluhankinnoissa. Hankintaohjeet päivitetään hankintalain uudistamisen jälkeen. Hankintakeskuksen kanssa on sovittu, että maininta kaksikielisyyden huomioon ottamisesta tulee mukaan uusiin periaatteisiin. Hankintakeskus kerää tätä varten listausta kohdista, joita tulee päivittää, uudistaa tai muuttaa.

3.2. *Ruotsinkielisen palvelun ja sen arvioinnin kehittäminen*

Työryhmä on tutustunut Vantaan uuteen asiakaspalvelukonseptiin Vantaa-infoon (Vandainfo) ja ruotsinkieliseen asiakaspalveluun kaupungissa. Todettiin, että Vantaa-infon henkilökunta on saanut ruotsinkielisen koulutusta asiakaspalvelutilanteita varten. Työryhmä esitti, että kaksikielinen kyltitys tulee ottaa huomioon Vantaa-infojen toimipaikoissa.

3.3. *Ohjelman toimenpide-ehdotus: huomio viestintäkäytäntöihin*

Työryhmä suositti, että kaupungin elinvoimaohjelma tulisi kääntää ruotsiksi. Ohjelma käännetettiin kokonaisuudessaan syksyllä 2014. Elinvoimaohjelman toteuttamissuunnitelmassa olevan YritysVantaa-neuvontapalvelun osalta työryhmä totesi, että YritysVantaa-nettipalvelu tulee toteuttaa myös ruotsinkielisenä ja tämä otettaisiin huomioon neuvontapalvelun oston yhteydessä.

Työryhmä on seurannut kaupungin internetsivujen uudistusta. Työryhmän ehdotuksesta Svenska kommittén järjesti asukastilaisuuden, jossa kerättiin ideoita ja palautetta kaupungin ruotsinkielisten sivujen uudistamiseksi. Osallistujat ideoivat työryhmissä myös kaupungin muun ruotsinkielisen viestinnän kehittämistä. Asukastilaisuuden muistiinpanot on toimitettu tiedoksi sekä työryhmälle että kaupunginjohtajan toimialan viestintäyksikköön.

Työryhmä päätti, että ruotsinkielisille suunnattu Vandaguiden-yhteystietoluettelo painetaan jatkossa vuosittain. Vandaguidenin painokulut katetaan painokseen myytävillä mainoksilla. Vandaguiden löytyy myös kaupungin verkkosivuilta ja sähköistä versiota päivitetään säännöllisesti.

Työryhmä totesi myös, että Vanda Nytt -infolehtisen graafinen ilme tulisi päivittää vastaamaan kaupungin visuaalista ilmettä.

3.4. Ohjelman toimenpide-ehdotus: vastuu kaksikielisistä palveluista selkeytetään

Työryhmän tehtäväksi määriteltiin kaupungin ruotsinkielisen palvelun kaupunkitasoinen koordinointi. Työryhmä totesi myös, että se kerran vuodessa informoi Svenska kommitténia työryhmän toiminnasta.

Työryhmä on seurannut myös Svenska Veckanin toteutusta.

Työryhmä on käsitellyt kaupungin kaksikielistä kyltitystä ja päätti suositella kaupunkitasoisen ohjeistuksen antamista koskien kaupungin kaksikielisten kylttien hankintaa. Tilakeskus valmisti ohjeen työryhmässä käydyn keskustelun perusteella. Ohje hyväksyttiin työryhmässä ja käännettiin ruotsiksi. Hankintakeskus toimittaa ohjeen kaupungin intraan Avaimeen sekä toimialojen viestintävastaaville ja keskeisten tulosalueiden johtajille helmikuussa 2015.

Työryhmä on myös seurannut ja tuonut tiedoksi oikeusministeriön suosituksen kaksikielisille kunnille.

Työryhmän jäsen Hanna Ormio on nimetty kaupungin toiseksi jäseneksi Suomen Kuntaliiton kaksikielinen metropoli -hankkeen seurantaryhmään, ja Ormio on informoinut työryhmää hankkeen etenemisestä ja tuonut tiedoksi hankkeen loppuraportin.

Suomen Kuntaliitto on julkaissut Kansalliskielistrategian käytännön työvälineet -oppaan kunnille ja kuntayhtymille. Oppaan yhtenä suosituksena on, että kaikki kaksikieliset kunnat nimittävät kansalliskielistrategioita hoitavan vastuuhenkilön. Kuntaliitto johtaa kuntien kansalliskielivastuuhenkilöiden verkostoa. Työryhmä päätti nimetä kuntalaispalveluiden johtaja Iiris Lehtosen Vantaan kaupungin kansalliskielivastuuhenkilöksi. Työryhmä on myös käsitellyt oppaan työvälineitä ja suosituksia kunnille.

Kuntaliitto on pyytänyt toiveita verkoston toiminnasta. Vantaa ehdotti, että Kuntaliitto voisi esimerkiksi kerran vuodessa järjestää teemaseminaarin toimialoittain. Seminaari voisi käsitellä sekä yleisesti kaksikielisyyttä toimialoittain että hyviä käytännön työkaluja ja kuntien hyviä käytäntöjä kaksikielisyyden toteuttamiseksi.

4. Toimialojen käytännön toimet

4.1. Ruotsinkielisen palvelun ja sen arvioinnin kehittäminen toimialoittain

Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala on käynnistänyt kaupungin kaksikielisyysohjelmaan linkittyvän kehittämistyön Arcadan valmistelemassa Potilaan ääni -projektissa vuosina 2014-2016 sekä tähän kokonaisuuteen liittyvästä tutkimus- ja kehittämistoiminnasta. Potilaan ääni -projektissa toimialan osalta kaupungin kaksikielisyysohjelman mukaisesti kehittämiskohteena ovat ruotsinkielisen palvelun ja sen arvioinnin kehittäminen sekä viestintäkäytännöt palveluissa.

