



Asiakkaiden yhdenvertaisuus Kelassa

Kela
Helsinki
2018

Kela|Fpa[®]

Sisällysluettelo

1	Johdanto.....	2
2	Yhdenvertaisuus Kelan toiminnassa.....	3
3	Selkeä ja ymmärrettävä kieli	4
4	Esteettömyys ja saavutettavuus	6
5	Asiakaspalvelu ja sen tuki	7
6	Maahanmuuttajien palvelut	8
7	Syrjintään puuttuminen.....	9
8	Seuranta ja arviointi.....	9
9	Liitteet.....	11

1 Johdanto

Suomessa yhdenvertaisuusperiaatteesta säädetään perustuslain 6. §:ssä. Sen mukaan kaikki ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Pelkkä syrjinnän kieltö ei ole riittävä, vaan vaaditaan aktiivisia toimia yhdenvertaisuuden edistämiseksi. Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) velvoittaa viranomaiset edistämään kaikessa toiminnassaan yhdenvertaisuutta tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti. Lain mukaan viranomaisten pitää laatia yhdenvertaisuussuunnitelma yhdenvertaisuuden edistämiseksi (5. §).

Tämä yhdenvertaisuussuunnitelma tarkastelee Kelan toimintaa mahdollisimman laajasti yhdenvertaisuuden näkökulmasta. Suunnitelmassa on pyritty tunnistamaan mahdollisia ongelmakohtia ja kehittämiskohteita.

Koska Kelan toiminta on laajaa, yhdenvertaisuussuunnitelma on tehty moniperusteisena. Suunnitelman lähtökohtana ovat Kelan arvot ja strategia, joiden tavoitteena on tarjota erinomainen asiakaskokemus yhdenvertaisesti ja vastuullisesti. Kelassa on jo toteutettu useita kehittämishankkeita, jotka ovat tähdänneet yhdenvertaisuuden edistämiseen. Silti toiminnan yhdenvertaisuutta ei ole aiemmin tarkasteltu systemaattisesti asiakaspalvelun näkökulmasta.

Suunnitelma kattaa yhdenvertaisuuden kaikessa Kelan toiminnassa kaikkien yhdenvertaisuuslaissa mainittujen syrjintäperusteiden eli iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Jo aiemmin Kelassa on laadittu henkilöstönäkökulmasta työelämän yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma, joka valmistui vuonna 2017.

Asiakasnäkökulmasta laadittavan yhdenvertaisuussuunnitelman on tarkoitus edistää yhdenvertaisuutta asiakkaiden palvelussa. Tällä tarkoitetaan kaikkea asiakkaiden Kela-asioiden hoitamiseen liittyvää palvelua. Suunnitelma koskee kaikkea asiakkaiden palveluun liittyvää toimintaa kaikissa Kelan tulosityksiköissä.

Kelan yhdenvertaisuussuunnitelma sisältää konkreettiset toimenpiteet yhdenvertaisuuden toteuttamiseksi ja edistämiseksi asiakaspalvelussa. Erityistä huomiota kiinnitetään asiakkaiden kielellisten oikeuksien täyttymiseen, palveluiden esteettömyyteen ja saavutettavuuteen sekä eri väestöryhmien yhdenvertaisuuden toteutumiseen.

Suuri osa suunnitelman toimenpiteistä voidaan toteuttaa Kelan normaalina toimintana: kouluttamalla henkilöstöä, muuttamalla toimintatapoja ja asenteita sekä vastuuttamalla toimenpiteet selkeästi.

2 Yhdenvertaisuus Kelan toiminnassa

Kela haluaa kohdella asiakkaitaan yhdenvertaisesti. Yhdenvertainen ja vastuullinen asiakaspalvelu sekä tehokas ratkaisutyö ovat toimintamme lähtökohdat. Kaikkea Kelan toimintaa tarkastellaan, suunnitellaan ja toteutetaan ottamalla huomioon yhdenvertaisuus näkökulma päivittäisessä toiminnassa.

Yhdenvertaisuus ei tarkoita jokaisen henkilön samanlaista kohtelua vaan sitä, että kaikkia kohdellaan samantarvoisesti ottamalla huomioon kunkin yksilölliset tarpeet.

Todellisen yhdenvertaisuuden saavuttaminen voi vaatia ryhtymistä yhdenvertaisuuslaissa tarkoitettuihin positiivisiin erityistoimenpiteisiin. Asiakaspalvelussa positiivisella erityiskohtelulla asiakkaille voidaan turvata yhdenvertaiset mahdollisuudet asioida Kelassa ja saada Kelan etuudet yhdenvertaisesti. Positiivisen erityiskohtelun on oltava oikeassa suhteessa pyrittiyn tavoitteeseen.

Periaatteet

- Asiakkaillamme on yhdenvertaiset mahdollisuudet asioida.
- Asiakkaamme saavat yhdenvertaisesti etuudet, jotka heille lain mukaan kuuluvat.
- Palvelumme ovat kaikkien niihin oikeutettujen saavutettavissa.
- Palvelutilanteissa ei esiinny syrjintää.
- Henkilökuntamme hallitsee yhdenvertaisen ja tasa-arvoisen asiakaspalvelun.
- Hyödynnämme asiakaspalautteita yhdenvertaisen palvelun kehittämisessä.
- Seuraamme systemaattisesti yhdenvertaisuuden toteutumista.
- Viestimme aktiivisesti Kelan toiminnan yhdenvertaisuudesta.

Tavoitteet ja toimenpiteet

Yhdenvertaisuuslain mukaan viranomaisten tulee vakiinnuttaa sellaiset hallinto ja toimintatavat, joilla varmistetaan yhdenvertaisuuden edistäminen asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa.

- **Yhdenvertaisuus näkyy Kelan arvoissa.** Yhdenvertaisuus sisältyy Kelan arvoihin: ihmistä arvostava, yhteistyökykyinen, osaava ja uudistuva.
- **Yhdenvertaisuus otetaan huomioon toimintaa ohjaavissa suunnitelmissa ja asiakirjoissa.** Yhdenvertaisuus huomioidaan koko Kelaa ohjaavissa asiakirjoissa, kuten Kelan toiminta- ja taloussuunnitelmissa, yksiköiden suunnitelmissa, kehittämishankkeissa, ohjeissa sekä koulutus- ja viestintämateriaaleissa.
- **Yhdenvertaisuus otetaan huomioon kaikessa toiminnassa.** Kelan kaikessa toiminnassa otetaan huomioon yhdenvertaisuusnäkökulma ja opitaan tunnistamaan mahdolliset riskit, jotka johtavat tahattomaan syrjintään.

- **Jokainen kelalainen on mukana edistämässä yhdenvertaisuutta.** Kaikilta kelalaisilta edellytetään yhdenvertaisuuden toteuttamista ja edistämistä niin ulkoisessa kuin sisäisessä asiakaspalvelussa.

3 Selkeä ja ymmärrettävä kieli

Perustuslain 17. §:n mukaan Suomen kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi. Myös saamen-, romanin- ja viittomakielisten kielelliset oikeudet turvataan lainsäädännöllä.

Viranomaisen pitää huolehtia toiminnassaan oma-aloitteisesti siitä, että yksityishenkilön kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä.

Asiakaspalvelun lähtökohtana on, että asiakkaan ja toimihenkilön vuorovaikutus toimii. Yhteinen ja molempien ymmärtämä kieli on edellytys vuorovaikutukselle. Tämä koskee suomea, ruotsia, saamea, romania, vieraita kieliä ja viittomakieltä sekä puhetta korvaavia kommunikaatiomenetelmiä.

Kelassa käytetyn kielen ja erikoistermien ymmärtäminen voi olla vaikeaa kaikille asiakasryhmille. Erityisen hankalaa se on esimerkiksi suomea vasta opetteleville maahanmuuttajille, eräille vammaisryhmille sekä luku- ja kirjoitustaidottomille asiakkaille. Näiden asiakasryhmien palveleminen vaatii toimihenkilöltä hyvää tilannetajua. Esimerkiksi lyhenteiden käyttöä, erikoistermejä, puhekieltä ja murteellisia ilmauksia on hyvä välttää.

Asiakkaillamme on oikeus maksuttomaan tulkkaukseen, jos asiointi Kelassa ei onnistu omalla äidinkielellä eikä löydy muutakaan yhteistä kieltä Kelan toimihenkilön kanssa. Lisäksi Kelalla on lakiin perustuva tulkkausvelvollisuus asioissa, jotka tulevat vireille Kelan aloitteesta. Näitä ovat mm. takaisinperinnät, oikaisut, keskeytykset ja tutkimukseen määräämiset (KEL 61. §, SVL 15. luku 13. §).

Jos sosiaalitoimen virkailija tai muu yhteistyötaho (esim. turvakodin, Ohjaamon tai järjestön työntekijä) tekee asiakkaan puolesta asiakkaalle ajanvarauksen Kelan palvelupisteeseen ja ilmoittaa siinä yhteydessä, että asiakas tarvitsee tulkin, asiakkaalle voidaan tilata etätulkkaus ilman palveluneuvojan arviota tulkin tarpeellisuudesta. Tulkkiajanvarauksia tehtiin Kelassa vuonna 2017 yhteensä 5 923 kpl.

Suomen-, ruotsin-, saamen-, romanin- ja viittomakielisillä on lakiin perustuvat kielelliset oikeudet, ja Kelalla on vastaavat velvollisuudet huolehtia niiden toteutumisesta. Myös asiakkaiden käyttämät noin 160 vierasta kieltä asettavat erityisiä vaatimuksia yhdenvertaiselle asiakaspalvelulle. Erikielistä asiakaspalvelua voidaan kehittää hyödyntämällä ja kehittämällä kelalaisten kielitaitoa sekä tulkkausmahdollisuuksia ja käännöksiä.

Kelan asiakaspalvelussa käytettävän suullisen ja kirjallisen kielen ymmärrettävyyttä on tarpeen edelleen kehittää.

Tavoitteet ja toimenpiteet

- **Puhumme selkeää, tilanteeseen sopivaa kieltä.** Asiakkaiden kanssa käytetään selkeää ja asiakkaan ymmärtämää, tilanteen mukaista kieltä yleiskielestä murteeseen.
- **Hyödynnämme selkokieltä tarpeen mukaan.** Selkokieltä tarvitseville asiakkaille laaditaan selkokielistä materiaalia.
- **Otamme kelalaisten kielitaidon käyttöön.** Kelalaisten nykyistä kielitaitoa hyödynnetään entistä paremmin erilaisissa tehtävissä.
- **Lisäämme palveluneuvojien kielitaitoa.** Varmistetaan aiempaa tehokkaammin, että asiakaspalvelussa on riittävästi ruotsin- ja saamenkielisiä toimihenkilöitä. Lisäksi parannetaan Kelan mahdollisuuksia tarjota paikkakunnan tarpeen mukaan palvelupisteissä palvelua ainakin englanniksi, muilla vierailla kielillä ja viittomakielellä. Sama koskee valtakunnallista puhelinpalvelua. Lisäksi luodaan uusia mahdollisuuksia etäpalveluun.
- **Tuemme henkilöstöä kielitaidon kehittämisessä ja ylläpitämisessä.** Toimihenkilöille järjestetään asiakaspalvelussa tai muussa työssä tarvittavaa kielikoulutusta ja mahdollisuuksia kielitaidon ylläpitoon.
- **Tarjoamme asiakkaille tehokkaampaa tulkkausta.** Tulkkauspalvelujen käyttämistä (vieraat kielet, viittomakieli ja puhevammaisten tulkkaus) tehostetaan etätulkkauksen mahdollistavien välinein, koulutuksella ja yhteistyöllä.
- **Tärkeimmät asiakasviestinnän aineistot ovat asiakkaan luettavissa eri kielillä.** Varmistetaan, että Kelan verkkomateriaalista ja muusta materiaalista on saatavilla riittävästi päivitettyjä käännöksiä saamen kielellä, viittomakielellä sekä eniten käytetyillä muilla kielillä.

4 Esteettömyys ja saavutettavuus

Esteettömyys tarkoittaa fyysisten tilojen esteettömyyttä, kuten palvelutiskien korkeutta, valaistusta, kynnyksiä. Esteettömät asiakaspalvelutilat ja esteetön tiedonsaanti palvelevat kaikkia asiakkaita. Toimintakyvyltään rajoitteisten asiakkaiden asiointille esteettömyys voi olla kuitenkin välttämätöntä.

Kelan palvelupisteet on rakennettu rakennusmääräysten mukaisesti esteettömiksi. Jos epäkohtia ilmenee, ne korjataan.

Kelan palvelupisteissä saatavilla olevat apuvälineet helpottavat etenkin vammaisten ja ikääntyvien asiakkaiden asiointia.

Myös tiedonsaannin tulee olla esteetöntä. Kelan verkkoviestintä voi myös entisestään parantaa toimintakyvyltään rajoittuneiden asiakkaiden erityistarpeiden huomioimista (esim. kuulo-, näkö- tai puhevammaiset asiakkaat).

Saavutettavuus ja yhdenvertaisuus kulkevat käsi kädessä. Jotta Kela on saavutettavissa oleva organisaatio, asiointitapoja tulee kehittää niin, että jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus asioida kanssamme.

Saavutettavuus tarkoittaa esimerkiksi sitä, että verkkopalvelut suunnitellaan niin, että ne ovat kaikkien asiakasryhmien käytettävissä. Kelan viestinnän ja verkkopalveluiden tulee olla saavutettavia siten, että ne ovat myös erityiskäyttäjryhmien (esim. näkövammaiset tai lukihäiriöiset) käytettävissä. Verkkopalveluilla tarkoitetaan sekä avoimia verkkosivuja (www.kela.fi) että tunnistautumista vaativia verkkopalveluita eli asiointipalvelua.

Euroopan parlamentti hyväksyi viime vuoden lopulla saavutettavuusdirektiivin. Sen tarkoituksena on varmistaa, että valtion ja kuntien verkkopalvelut ovat kaikkien kansalaisten käytettävissä – myös niiden henkilöiden, jotka käyttävät apuvälineitä, kun he asioivat verkossa. Saavutettavuusdirektiivi määrittää vähimmäisvaatimukset julkisen hallinnon verkkopalveluiden ja mobiilisovellusten saavutettavuudelle.

Euroopan parlamentti hyväksyi viime vuoden lopulla saavutettavuusdirektiivin, joka määrittää vähimmäisvaatimukset julkisen hallinnon verkkopalveluiden ja mobiilisovellusten saavutettavuudelle.

Kelassa on tehty saavutettavuusselvityksiä kela.fi-sivuston uuden grafiikan kehitysprosessin, nykyisen asiointipalvelun ja Kanta-palveluiden saavutettavuuden sekä työnantaja-asiakkaiden verkkosivujen osalta. Tällä hetkellä asiointipalvelu ei täytä kaikkia EU:n saavutettavuuskriteeristön vaatimuksia.

Tilanteen korjaamiseksi ja saavutettavuuden parantamiseksi Kelaan on perustettu Kelassa esiselvitysprojekti, jonka nimi EU:n saavutettavuusdirektiivin toimeenpano Kelan verkkopalveluissa (2018–2020).

Kelan asiointipalvelusta ja Kanta-palvelusta on tehty saavutettavuusarvioinnit. Arviointien tuloksia tullaan hyödyntämään nykyisten palveluiden muuttamisessa saavutettaviksi ja uusien palveluiden kehitystyössä.

Esteettömyyttä ja saavutettavuutta arvioidessa huomioidaan erilaisten asiakkaiden sosiaalinen, psyykkinen ja fyysinen asiointikyky sekä tuki, jota he mahdollisesti tarvitsevat asiointissa.

Tavoitteet ja toimenpiteet

- **Palvelupisteemme ovat esteettömiä kaikille asiakkaille.** Kelan asiointipisteiden esteettömyyttä ja saavutettavuutta kehitetään suunnitelmallisesti yhteistyössä järjestöjen kanssa ottamalla huomioon erityiskäyttäjryhmien erilaiset tarpeet.
- **Palvelupisteissä on käytettävissä apuvälineitä tarpeen mukaan.** Kelan palvelupisteisiin hankitaan riittävästi vammaisten ja vanhusten tarvitsemia apuvälineitä. Apuvälineistä tiedotetaan asiakkaille ja niiden käytöstä annetaan toimihenkilöille koulutusta.
- **Varmistamme esteettömän tiedonsaannin.** Toimintakyvyltään rajoitteisten asiakkaiden tiedonsaanti turvataan monimuotoisen viestinnän keinoin, mm. näkö-, kuulo- ja puhevammaisten tarvitsemissa muodoissa.

5 Asiakaspalvelu ja sen tuki

Yhdenvertainen ja yksilöllinen asiakaspalvelu edellyttää organisaation, johdon ja esimiesten tukea. Yhdenvertaisuusnäkökulma otetaan suunnitelmallisesti huomioon resursseissa ja ohjeistuksissa sekä kehitettäessä asiakaspalvelun yhtenäisiä käytäntöjä ja toimintamalleja.

Yhdenvertaisuutta edistäviä toimintamalleja voidaan kehittää muuttamalla työkäytäntöjä ja ohjeita. Asiakaspalvelun yhdenvertaisuutta varmistetaan koulutuksin ja huomioimalla yhdenvertaisuus viestinnässä.

Tavoitteet ja toimenpiteet

- **Strategiamme kiinnittää huomiota yhdenvertaisuuteen.** Asiakaspalvelun kattavuutta, tasoa ja saatavuutta määriteltäessä otetaan huomioon yhdenvertaisuus esimerkiksi arvioitaessa palveluverkkoa, aukioloaikoja tai ajanvarausaikojen saatavuutta tai monikanavaisuutta
- **Varaamme riittävästi aikaa ja resursseja asiointissa tukea tarvitsevien palveluun.** Maahanmuuttaja- ja vammaisryhmien sekä muiden erityisryhmien vaatiman neuvonnan ja tulkkauksen edellyttämä aika otetaan huomioon työajan seurannassa ja henkilöstöresursseissa.
- **Etuushakemusten käsittelyajat ja menettelyt ovat yhtenäiset koko maassa.** Jatketaan läpimenoaikojen valtakunnallista yhtenäistämistä. Jatketaan hakemusten käsittelymenettelyjen (prosessien) yhtenäistämistä ottamalla huomioon myös vähemmistöryhmien erilaiset tarpeet.

- **Edistämme aloitteellisesti ja systemaattisesti lainsäädännön yhdenvertaisuutta.** Yhdenvertaisuuden näkökulmasta Kelan toiminnassa esille tulleet lainsäädännön muutostarpeet selvitetään systemaattisesti ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin lakimuutosten aikaansaamiseksi.
- **Tuomme yhdenvertaisuuden osaksi henkilöstökoulutusta ja työyhteisöviestintää.** Yhdenvertaisuus sisällytetään tärkeänä osana asiakaspalvelu-, etuus- ja perehdyttämiskoulutukseen. Järjestämme koulutusta vähemmistöryhmien kohtaamisesta. Työyhteisöviestinnässä huomioidaan ja tehdään tunnetuiksi eri vähemmistöryhmät sekä heidän erityistarpeensa.
- **Viestintämme tavoittaa kattavasti asiakkaat erilaisissa elämäntilanteissa.** Viestinnässä otetaan yhdenvertaisesti huomioon eri asiakasryhmät erilaisine tarpeineen. Tieto kohdennetaan heille vaihtoehtoisin viestintäkanavain ja mahdollisuuksien mukaan siinä elämäntilanteessa, jossa he tarvitsevat etuuksia. Varmistetaan, että eri asiakasryhmät saavat riittävästi tietoa riippumatta viestintäkanavasta.

6 Maahanmuuttajien palvelut

Ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden palvelu edellyttää keskimääräistä enemmän neuvontaa ja ohjausta sekä kielitaitoa tai tulkki- ja käännöspalvelujen hyödyntämistä. Tämä vaatii pidemmän palveluajan ja enemmän henkilöstöresursseja. Kaikissa Kelan toimistoissa on tarpeen kehittää valmiuksia palvella ulkomaalaistaustaisia asiakkaita.

Tämän lisäksi sekä Kelan sisällä, että ulkopuolella on tullut esiin selkeä tarve maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden palvelemiseen erikoistuneelle Kelan palvelupisteelle. Pääkaupunkiseudulla asuvien ulkomaalaistaustaisten henkilöiden määrän on arvioitu kasvavan yli 250.000 henkeen 2030-luvulle tultaessa.

Helsingissä toimii pilottina International House Helsinki (IHH), joka tarjoaa suurimman osan maahanmuuttajien tarvitsemista alkuvaiheen viranomaispalveluista. Palvelupisteessä ovat mukana Kelan lisäksi kaupungin maahanmuuttajaneuvonta, Uudenmaan maistraatti, Verohallinto, Uudenmaan TE-toimisto, Eläketurvakeskus ja Helsingin seudun kauppakamari.

Seuraavia asiakkuuslinjauksia päivitettäessä tulee selvittää, pitäisikö maahanmuuttajapisteitä / asiantuntijatiimejä perustaa muihinkin kaupunkeihin, joissa asuu paljon maahanmuuttajia, IHH:n kokemuksia hyödyntäen. Lisäksi pitää tarkentaa, mikä on maahanmuuttajien palvelupisteiden suhde kansainvälisten etuushakemusten käsittelyyn. Samalla on syytä ottaa kantaa siihen, lähteekö Kela mukaan maahanmuuttajille suunnattuihin viranomaisten yhteispalvelupisteisiin ja palveluohjauksoikeiluihin.

Kielipalveluja koskevissa suunnitelmissa tulisi ottaa kantaa ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden puhelinpalvelun järjestämisestä. Huomiota kannattaa kiinnittää myös paperittomien eli maassa ilman laillista oleskeluoikeutta elävien henkilöiden tilanteeseen. Toimeentulotuen saamisen edellytykset on selvitettävä yksilöllisesti jokaisen hakijan kohdalla.

Tavoitteet ja toimenpiteet

- **Lisäämme maahanmuuttajien palveluun erikoistuneita palvelupaikkoja.** Kielipalvelujen kehittämisessä selvitetään sellaisten maahanmuuttajien palveluun erikoistuneiden palvelupaikkojen perustamista, joissa työskentelee kieli- ja kulttuuritaitoisia kelalaisia.

7 Syrjintään puuttuminen

Syrjintä voi ilmetä sekä välittömänä että välillisenä syrjintänä, joka vaatii erityistä syrjinnän tunnistamista. Välitön syrjintä tarkoittaa sitä, että henkilöä kohdellaan avoimen eriarvoisesti. Asiakaspalvelussa syrjintää voi olla esimerkiksi se, että asiakkaalta pyydetään hänen etnisen taustansa vuoksi selvityksiä enemmän tai vähemmän kuin muilta. Välillinen syrjintä tarkoittaa tilannetta, jossa henkilö joutuu epäedulliseen asemaan muihin nähden näennäisesti puolueettoman säännöksen, ohjeen tai käytännön vuoksi ilman, että toiminnalle on olemassa hyväksyttävää perustetta.

Tahaton syrjintä tai tietämättömyys syrjivästä kohtelusta ei poista sen lainvastaisuutta. Ketään ei myöskään saa asettaa epäedulliseen asemaan tai kohdella siten, että hänelle koituu kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on ryhtynyt toimenpiteisiin yhdenvertaisuuden turvaamiseksi. Tämä laissa säädetty vastatoimien kieltö koskee asiakaspalvelussa esimerkiksi asiakkaita, jotka esimerkiksi ovat valittaneet tai kannelleet syrjinnästä.

Syrjinnän tai vastatoimien kohteeksi joutuneella on oikeus saada hyvitys siltä viranomaiselta, joka on lain vastaisesti syrjinyt häntä tai kohdistanut häneen vastatoimia. Hyvityksen saaminen ei estä saamasta korvausta vahingonkorvauslain tai muun lain mukaan.

Sekä toimihenkilöiden että asiakkaiden on tarvittaessa voitava puuttua syrjintään. Vastuu syrjintätapausten selvittämisestä kuuluu esimiehille. Esimiehen vastuulla on toimia aktiivisesti puuttumalla sekä välittömään että välilliseen syrjintään.

Tavoitteet ja toimenpiteet

- **Sitoudumme toimimaan yhdenvertaisesti asiakaspalvelussa.** Ohjaamme ja neuvomme asiakasta tilanteen selvittämiseksi, jos syntyy epäily syrjivästä kohtelusta asiakaspalvelussa. Huomioimme nämä asiat myös palveluneuvojien koulutuksessa.

8 Seuranta ja arviointi

Yhdenvertaisuuden toteutumista tarkastellaan ja sen edistämistä seurataan suunnitelmallisesti. Tavoitteet, toimenpiteet ja seuranta -taulukkoa päivitetään vuosittain. Yhtäältä seurataan yhdenvertaisuussuunnitelmassa esitettyjen

toimenpiteiden toteutumista ja toisaalta Kelan toimintaa yleisesti yhdenvertaisuuden näkökulmasta.

Seurannan perusteella ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin ja tarkistetaan yhdenvertaisuussuunnitelma myös uusien kehittämiskohteiden osalta.

Tavoitteet ja toimenpiteet

- **Keräämme tietoa yhdenvertaisuuden toteutumisesta.** Uusien kehittämiskohteiden kartoittamiseksi kerätään suunnitelmallisesti tietoa yhdenvertaisuudesta asiakastytyväisyysindeksin avulla.
- **Seuraamme yhdenvertaisuuden kehitystä.** Yhdenvertaisuuden kehittymistä seurataan asiakastytyväisyysindeksillä vuosittain. Asiakkaiden kokemuksia yhdenvertaisuuden toteutumisesta seurataan myös asiakaspalautteiden kautta.
- **Selvitämme mahdollista välillistä syrjintää.** Selvitetään mahdollisen välillisen syrjinnän esiintymistä Kelan toiminnassa mm. tutkimuksen keinoin.

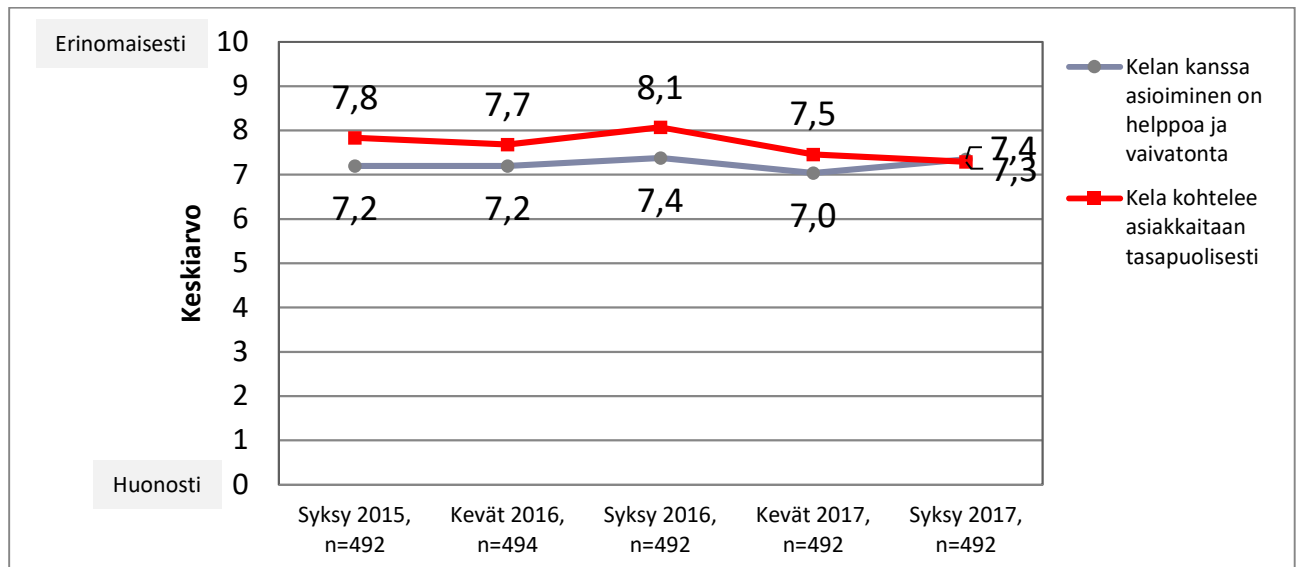
Yhdenvertaisuuden toteuttamiseksi ryhdytään näiden selvitysten perusteella tarvittaviin toimenpiteisiin.

Yhdenvertaisuussuunnitelmasta viestitään niin Kelan toimihenkilöille kuin asiakkaille erillisen viestintäsuunnitelman mukaan. Asiakaspalvelussa työskenteleville Kelan toimihenkilöille on laadittu yhdenvertaisuussuunnitelmaa koskeva asiakaspalvelun ohje, jolla varmistetaan suunnitelman mukainen toimintatapa asiakaspalvelussa.

9 Liitteet

Liite 1. Tilannekartoitus

Yhdenvertaisuussuunnitelmassa nykytilannetta on kartoitettu kahdella Kelan asiakastyytyväisyysindeksin kysymyksellä: 1) Kela kohtelee asiakkaita tasapuolisesti (perustelee). 2) Kelan kanssa asiointi on helppoa ja vaivatonta. Lisäksi käytössä on avovastaus. Vertailuaineistoa oli käytettävissä vuodesta 2015, josta lähtien kartoitus on toteutettu säännöllisesti (kuvio).



Kelan palautejärjestelmästä ei ole ollut saatavissa suoraa raporttia, jossa luokitteluna olisi ollut käytetty yhdenvertaisuutta. Vuoden 2018 alusta lukien palautejärjestelmään on tulossa yhdeksi luokitteluperusteeksi myös yhdenvertaisuuden seuraaminen.

Liite 2.Tavoitteet, toimenpiteet ja seuranta

Tavoite	Toimenpide	Aikataulu	Vastuutahot
Yhdenvertaisuuden varmistaminen sote- ja maakuntauudistuksessa	Hanke on perustettu ja siinä on huomioitu yhdenvertaisuus	Jatkuva	sote-asioiden muutosjohtaja, Kelan johto
Selkeän ja ymmärrettävän kielen käyttäminen	<ul style="list-style-type: none"> - kirjeiden ja lomakkeiden uudistustyö - selkokieliset materiaalit - palveluneuvojien kielitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen 	Jatkuva	Viestintä, kielenhuolto, etuuspalvelut, asiakkuuspalvelut
Maahanmuuttajien yhdenvertaisuuden edistäminen	esim. IHH-pilottiin osallistuminen	Pilotti 8/2018	Pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksikkö
Esteettömyyden varmistaminen	Esteettömyyttä kehitetään palvelupisteissä ja ilmenevät puutteet korjataan.	Jatkuva	Tilapalvelut
Saavutettavuuden varmistaminen	EU:n saavutettavuusdirektiivin toimeenpano Kelan verkkopalveluissa (2018-)	Projektin aikataulu 8.1.2018-23.12.2020	Kehittämispalvelut
Työntekijöiden riittävän ja oikean osaamisen varmistaminen yhdenvertaisuusasioissa	Yhdenvertaisuusohjeen päivittäminen	Kevät 2018	Asiakkuuksien suunnitteluyksikkö
Kelan toiminnassa nollatoleranssi syrjinnälle	Riittävä ja oikea aikainen syrjintään puuttuminen	Jatkuva	Esimiehet