

Kela[®]

Asiakasviestinnän kielilinjaus



Johdanto



Kelan asiakaskunta on moninainen. Pidämme ensiarvoisen tärkeänä, että jokaista asiakastamme kohdellaan yhdenvertaisesti. Viestimme asiakkailllemme sosiaaliturvasta selkeästi ja monella kielellä. Käytämme myös selkokieltä.

Haluamme jatkuvasti kehittää eri kielillä tehtävää viestintäämme ja ottaa entistä paremmin huomioon asiakkaidemme muuttuvat tarpeet. Lähivuosina tekoäly avaa uusia mahdollisuuksia kehittää viestintää, mutta samalla sen käyttö vaatii paljon harkintaa ja varmentamista.

Asiakasviestinnän kielilinjaus on Kelan viestintäyksikössä laadittu dokumentti, joka täydentää Kelan asiakkaiden yhdenvertaisuussuunnitelmaa

ja viestinnän linjauksia. Linjauksen lähtökohtana ovat ne kielelliset vaatimukset, joita lainsäädäntö asettaa viranomaiselle. Samalla linjaus on konkreettinen kuvaus siitä, miten Kela lähivuosina toteuttaa ja kehittää yhdenvertaista ja selkeää asiakasviestintää eri kielillä viestinnän eri kanavissa.

Linjaus auttaa viestinnän asiantuntijoita huomioimaan eri kieliryhmät viestinnän suunnittelussa. Monikielisyys ja monikanavaisuus on erityisen tärkeää erilaisissa muutostilanteissa sekä poikkeus- ja kriisitilanteissa. Tärkeä tavoitteemme on, että Kelan asiakasviestinnän äänensävy on lämmin ja asiakasta ymmärtävä – aina ja kaikilla kielillä.

Mitä linjaamme ja miksi?

Asiakasviestinnän tavoite on, että asiakas ymmärtää, mihin Kelan tukiin ja palveluihin hänellä on oikeus ja miten niitä haetaan.

Asiakasviestinnän kielilinjaus parantaa asiakkaiden yhdenvertaisuutta ja ohjaa Kelan monikielisen viestinnän kehittämistä.

Asiakasviestinnän kielilinjaus



1. Viestimme selkeällä yleiskielellä suomeksi ja ruotsiksi.
2. Tarjoamme tietoa Kelan etuuksista ja palveluista myös selkosuomeksi ja selkoruotsiksi.
3. Viestimme saamen kielillä ja varmistamme saamelaisten kielellisten oikeuksien toteutumisen.
4. Viestimme viittomakielillä ja varmistamme viittomakielisten kielellisten oikeuksien toteutumisen.
5. Lisäämme englanninkielistä viestintää Kelan etuuksista ja palveluista.
6. Viestimme monikielisesti ja monikanavaisesti erityisesti häiriö- ja kriisitilanteissa.
7. Tuemme vieraskielisten asiointia osallistumalla Infofinland.fi-sivuston tuotantoon. Tarjoamme myös itse joitain sisältöjä muilla vierailla kielillä tarpeen mukaan.



Taustaa linjaukselle

Suomen viralliset kielet eli kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi. Suurin osa Kelan asiakkaista asioi suomen tai ruotsin kielellä.

Kela on kaksikielinen viranomainen. Kielilaki edellyttää, että Kela palvelee asiakkaitaan suomeksi ja ruotsiksi sekä tiedottaa molemmilla kielillä.

Hallintolaki edellyttää, että käytämme Kelassa asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Kun kieli on selkeää, asiakkaiden on helpompi löytää tietoa ja hoitaa omia asioitaan. Selkeä suomen kieli on hyvä lähtökohta myös muunkielisen viestinnän selkeydelle.

1. Viestimme selkeällä yleiskielellä suomeksi ja ruotsiksi

Näin viemme linjauksen käytäntöön

- Tavoitteemme on, että Kelan henkilö- ja työnantaja-asiakkaille suunnattu valtakunnallinen viestintä toteutetaan suomeksi ja ruotsiksi samanaikaisesti ja samassa laajuudessa.
- Kehitämme, varmistamme ja lisäämme selkeän kielen käyttöä kaikessa viestinnässä. Kielen selkeyden lisäksi kehitämme tekstien äänensävyä aiheeseen ja kanavaan sopivalla tavalla.
- Lisäämme hyvän virkakielen osaamista Kelassa koko henkilöstölle suunnatulla selkeän kielen koulutuskokonaisuudella.
- Suomenkielisten tekstien kielenhuollosta sekä selkeän kielen linjauksista ja koulutuksista vastaavat Kelan kielenhuoltajat.
- **Ruotsinkielisten tekstien selkeydestä huolehtivat Kelan kielenkääntäjät, joiden kanssa viestintäyksikkö tekee tiivistä yhteistyötä.**

Taustaa linjaukselle

Kelan asiakkaista moni tarvitsee selkokieltä. Selkokieli auttaa niitä, joille suomi tai ruotsi ei ole äidinkieli. Se auttaa myös niitä, joille yleiskieli on liian vaikeaa esimerkiksi lukivaikeuden, kehitysvamman tai muistisairauden takia. Arvion mukaan yli 10 prosenttia Suomen väestöstä tarvitsee selkokieltä.

Kuka tahansa voi tarvita voi tarvita vaativassa elämäntilanteessa selkokieltä. Kela on usein mukana ihmiselämän suurissa muutoksissa, ja selkokielellä voimme viestiä ymmärrettävämmiin asiakkaille, joiden voimavarat ovat vähissä.

Kelan selkokieliset julkaisut on merkitty selkotunnuksella, jonka myöntää Selkokeskus tai LL-Center.



2. Tarjoamme tietoa Kelan etuuksista ja palveluista myös selkosuomeksi ja selkoruotsiksi

Näin viemme linjauksen käytäntöön

- Julkaisemme perustiedot etuuksista ja palveluista selkosuomeksi ja selkoruotsiksi Kelan verkkosivuilla ja esitteinä.
- Kehitämme ja lisäämme selkokielen käyttöä asiakasviestinnässä. Tunnistamme asiakasryhmiä, tekstilajeja ja tilanteita, joissa selkokielen käyttäminen olisi erityisen hyödyllistä.
- Huolehdimme siitä, että selkokiелiset aineistomme tavoittavat käyttäjät.
- Kehitämme selkokielisten julkaisujemme kuvitusta.
- Uudistamme vuosittain Selkokeskuksen myöntämän selkotunnuslisen, jonka ansiosta Kela voi itse tuottaa ja julkaista selkosuomenkieliset materiaalit.
- **Selkokielisestä viestinnästä vastaavat selkokieleen erikoistuneet kielenhuoltajat ja viestinnän asiantuntijat. Teemme yhteistyötä Selkokeskuksen ja LL-Centerin kanssa Kelan selkokiелisen viestinnän kehittämisessä.**

Taustaa linjaukselle

Suomessa puhutaan kolmea eri saamen kieltä: pohjoissaamea, inarinsaamea ja koltansaamea.

Saamenkielisillä on saamen kielilain mukainen oikeus käyttää omaa kieltään asioidessaan Kelassa. Kelalla on siksi velvollisuus osoittaa, että se tarjoaa palvelua myös saameksi. Kelan saamenkielistä viestintää määrittää myös Kelan ja saamelaiskäräjien välinen yhteistyösopimus, jossa Kela sitoutuu tiedottamaan saameksi.

Saamen kielet ovat uhanalaisia alkuperäiskansakieliä. Saamen kielten näkyvyys viestinnässä edistää näiden kielten asemaa yhteiskunnassa. Saamen kielet ovat kirjakielinä nykymuodossaan varsin nuoria ja saamenkielinen viranomaissanasto kehittyy edelleen, mikä asettaa erityisiä vaatimuksia Kelan saamenkielisissä teksteissä käytetylle terminologialle.

3. Viestimme saamen kielillä ja varmistamme saamelaisten kielellisten oikeuksien toteutumisen

Näin viemme linjauksen käytäntöön

- Julkaisemme perustiedot etuuksista ja palveluista kolmella saamen kielellä Kelan verkkosivuilla.
- Julkaisemme tiedotteita ja ajankohtaissisältöjä kolmella saamen kielellä. Huomioimme erityisesti saamenkielisille tärkeät teemat ja palvelut.
- Rohkaisemme saamelaisia asiakkaitamme asioimaan omalla kielellään. Teemme yhteistyötä saamelaiskäräjien, Lapin hyvinvointialueen ja muiden keskeisten sidosryhmien kanssa saamelaisasiakkaiden tavoittamiseksi.
- Kiinnitämme huomiota saamenkielisen viestinnän kulttuurinmukaisuuteen.
- Teemme sanastoyhteistyötä saamelaiskäräjien saamen kielen toimiston kanssa.
- **Saamenkielisestä viestinnästä vastaa saamen kieliin erikoistunut viestinnän asiantuntija. Tilaamme saamenkieliset käännökset saamelaiskäräjien saamen kielen toimistolta.**

Taustaa linjaukselle

Viittomakielet kuuluvat maamme vähemmistökieliin. Suomessa käytetään kahta eri viittomakieltä, suomalaista ja suomenruotsalaista.

Viittomakielen pääasiallinen käyttäjäryhmä ovat kuurot, mutta sitä käyttävät myös monet huonokuuloiset, kuuroutuneet ja kuulevat ihmiset.

Kelan viittomakielinen viestintä perustuu viittomakielilakiin. Sen mukaan viranomaisella on velvollisuus edistää viittomakieltä käyttävän mahdollisuuksia käyttää omaa kieltään ja saada tietoa omalla kielellään.



4. Viestimme viittomakielillä ja varmistamme viittomakielisten kielellisten oikeuksien toteutumisen

Näin viemme linjauksen käytäntöön

- Julkaisemme perustiedot etuuksista ja palveluista suomalaisella ja suomenruotsalaisella viittomakielellä Kelan verkkosivuilla.
- Julkaisemme viittomakielisiä tiedotteita ja ajankohtaissisältöjä. Viittomakielisessä viestinnässä huomioimme erityisesti viittomakielisille tärkeät teemat ja palvelut, kuten vammaisten tulkkauspalvelun.
- Viestimme yhtä aikaa suomalaisella ja suomenruotsalaisella viittomakielellä.
- Viittomakieliset videot tekstitetään suomeksi ja ruotsiksi.
- **Viittomakielisestä viestinnästä vastaavat viittomakieleen erikoistuneet viestinnän asiantuntijat. Viittomakielisten videoiden tuotannossa teemme yhteistyötä asiantuntevan kumppanin kanssa.**

Taustaa linjaukselle

Viestimme asiakkaillemme myös englanniksi, koska englanninkielinen viestintä palvelee kattavasti laajaa ja monimuotoista vieraskielisten ryhmää Suomessa.

Englanti on yleinen palvelukieli Kelan asiakaspalvelussa. Englanti on kuitenkin suurimmalle osalle asiakkaista vieras kieli. Kun käytämme rakenteeltaan ja sanastoltaan yksinkertaista kieltä, asiakas ymmärtää Kelan sisällöt varmemmin.

Tarjolla on useita käännöstyökaluja, jotka osaavat kääntää englannin kieltä. Näiden työkalujen avulla asiakkaat voivat kääntää englanninkielisiä sisältöjä omalle kielelleen. Mitä selkeämpää Kelan tuottama englanninkielinen sisältö on, sitä helpommin se kääntyy ymmärrettäväksi sisällöksi muille kielille.

5. Lisäämme englanninkielistä viestintää Kelan etuuksista ja palveluista

Näin viemme linjauksen käytäntöön

- Ylläpidämme englanninkielisiä verkkosivuja, julkaisemme englanninkielisiä tiedotteita ja muita ajankohtaisia sisältöjä. Tuotamme myös esitteitä ja muita materiaaleja asiakkaille englanniksi.
- Kehitämme ja lisäämme englanninkielistä asiakasviestintää eri viestinnän kanavissa. Tunnistamme asiakasryhmiä, tekstilajeja ja tilanteita, joissa englanninkieliset sisällöt olisivat erityisen hyödyllisiä.
- Selkeytämme ja helpotamme käännöksissä käytetyn englannin kielen rakenteita ja sanastoa. Pyrimme noudattamaan kaikissa käännöksissä selkeän virkaenglannin periaatteita (Plain English).
- Tuotamme valikoituja sisältöjä vielä tätäkin helpommalla englannin kielellä englantia vieraana kielenä puhuvien tarpeisiin (Easy English).
- **Kelan englanninkielisten käännösten selkeydestä vastaavat Kelan kääntäjät. Tällä varmistetaan, että termejä käytetään käännöksissä yhdenmukaisesti.**

Taustaa linjaukselle

Monikielistä viestintää tarvitaan erityisesti erilaisissa häiriö- ja kriisitilanteissa. Tällaisissa tilanteissa viestintää voidaan joutua toteuttamaan hyvin yllättäen ja nopeasti. Monikielisen kriisiviestinnän käytännöt pitää suunnitella ja testata etukäteen, jotta ne ovat valmiina tilanteen tullen.

Häiriö- ja kriisitilanteisiin on hyvä varautua esimerkiksi valmiilla muokattavilla eri kielisillä tiedotteilla. Viestinnän julkaisukanavat on myös hyvä miettiä etukäteen ja tiedottaa niistä myös kumppaneille, jotta he osaavat seurata oikeita kanavia.

Häiriö- ja kriisitilanteissa Kela voi tarpeen mukaan laajentaa asiakasviestinnän normaalia kielivalikoimaa kohderyhmien mukaan.

6. Viestimme monikielisesti ja monikanavaisesti erityisesti häiriö- ja kriisitilanteissa

Näin viemme linjauksen käytäntöön

- Sisällytämme häiriö- ja kriisitilanteiden viestintäsuunnitelmiin ohjeistuksen monikielisyydestä ja monikanavaisuudesta.
- Arvioimme häiriö- ja kriisitilanteissa monikielisen viestinnän tarvetta ja sen kohderyhmiä myös tilannekohtaisesti.
- Perehdymme eri kieliryhmien käyttämiin viestintäkanaviin, jotta tavoitamme heidät myös häiriö- ja kriisitilanteissa.
- **Kiinnitämme erityistä huomiota haavoittuvassa asemassa olevien asiakasryhmien kielellisiin tarpeisiin.**

Taustaa linjaukselle

Suomessa puhutaan jopa noin 160 vierasta kieltä. Kelan ei ole mahdollista itse tuottaa erillisiä viestintäsisältöjä kaikille kieliryhmille, joten viranomaisten yhteistyöllä on suuri merkitys.

Kela osallistuu monikielisen Infofinland.fi-sivuston kustannuksiin ja kehittämiseen yhdessä pääkaupunkiseudun kuntien ja muiden viranomaisten kanssa. Sopimus yhteistyöstä on voimassa vuosiksi 2025–2028.

Infofinland.fi-sivusto on tarkoitettu Suomeen muuttoja suunnitteleville tai vastikään Suomeen muuttaneille. Sivusto kertoo Suomeen muuttamisesta, työstä, asumisesta ja vapaa-ajasta Suomessa 12 eri kielellä.



7. Tuemme vieraskielisten asiointia osallistumalla Infofinland.fi-sivuston tuotantoon

Tarjoamme myös itse joitain sisältöjä muilla vierailla kielillä tarpeen mukaan.

Näin viemme linjauksen käytäntöön

- Muunkielisen viestintämme pääkanava on Infofinland.fi-verkkosivusto. Huolehdimme siitä, että Infofinland.fi-sivustolla on ajantasaiset perustiedot Suomen sosiaaliturvasta ja Kelan tuista eri elämäntilanteissa. Kelan asiakasviestinnän kanavissa ohjaamme asiakkaita aktiivisesti Infofinland.fi sisältöihin.
- Tuotamme tarpeen ja resurssien mukaan muunkielisiä viestintäsisältöjä myös itse. Kielten valintaan vaikuttaa viestittävän asian lisäksi kieliryhmän koko, viestintäkanava ja se, kuinka suuri hyöty vieraskielisestä sisällöstä saadaan. Sosiaalisessa mediassa hyödynnämme mahdollisuutta kohdentaa mainontaa eri kieliryhmille.
- **Muunkielisestä viestinnästä vastaavat kieliviestinnän asiantuntijat yhdessä asiakasviestinnän asiantuntijoiden kanssa. Muunkieliset käännökset tilataan Kelan sopimuskumppaneina toimivilta käännöstoimistoilta.**

Lainsäädäntö ja muut linjaukset

Kelan muut linjaukset

Kelan strategia (kela.fi) >>

Kelan viestinnän linjaukset (kela.fi) >>

Kelan brändikirja (kela.fi) >>

Kelan asiakkaiden yhdenvertaisuussuunnitelma (kela.fi) >>

Strategiset vastuullisuuslinjaukset (kela.fi) >>

Muita linjauksia ja suosituksia

Valtionhallinnon viestintäsuositus 2023 (valtioneuvosto.fi) >>

Valtionhallinnon tehostetun viestinnän ohje :

Viestintä normaalioloissa ja häiriötilanteissa (julkaisut.valtioneuvosto.fi) >>

§

Kansallisen tason lainsäädäntö

Perustuslaki (731/1999) 17. §

Hallintolaki (L434/2003) 9. § ja 26. §

Kielilaki (L423/2003)

Saamen kielilaki (L1086/2003)

Viittomakielilaki (L359/2015)

Yhdenvertaisuuslaki (L325/2014)

Laki vammaisten tulkkauspalvelusta (L133/2010)

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (L306/2019)

Kansainvälisiä säädöksiä ja sopimuksia

Asetus eurooppalaisesta digitaalisesta palveluväylästä, johdannon kohdat 14 ja 35 sekä artikkelit 2, 12 ja 30 (eur-lex.europa.eu) >>

Pohjoismaiden kielisopimus (finlex.fi) >>

Sosiaaliturvan yhteensovittamisasetus, artikla 76 (eur-lex.europa.eu) >>

Kelan asiakasviestinnän kielilinjauksen taustalla on myös joukko muita asiakkaidemme kulttuuriin ja sosiaalisiin oikeuksiin sekä heidän käyttämiinsä kieliin liittyviä EU-tason säädöksiä ja muita kansainvälisiä säädöksiä, sopimuksia ja ohjeistuksia. Lue niistä lisää Kelan verkkosivuilta osoitteesta www.kela.fi/lait-ja-ohjeet.



**Haluatko lisätietoa siitä,
miten Kela viestii eri kielillä?**

Ota yhteyttä viestinta@kela.fi

Kela 