

Sateenkaariverkoston vinkit asiakaskohtaamiseen



Kysy ja kuuntele. Älä oletasi asiakkaasta mitään sellaista, mitä hän ei ole itse kertonut sinulle: ikää, sukupuolta, kansalaisuutta, seksuaalista suuntautumista, kielitaitoa, toimintakykyä tai mitään muutakaan.



Suhtaudu neutraalisti ja ammattimaisesti.



Ota asiakas huomioon omana itsenään. Asiakkaan ulkonäön tai nimen perusteella ei voi tehdä hänestä oletuksia.

Miten toimit käytännössä?



Mieti, missä puhut. Voitko tarvittaessa tarjota keskustelulle yksityistä ja turvallista tilaa: voiko asiakas puhua rauhassa puhelinpalvelussa, tai sopisiko hänelle varattu aika palvelupisteellä?



Käytä keskustelun alussa yleisiä termejä, kuten puoliso, lapsi ja vanhempi: jatkossa voit ottaa mallia asiakkaan käyttämistä termeistä.



Muistathan persoonapronominit muilla kielillä: englanniksi (they, he, she) ja ruotsiksi (hen, han, hon).



Tiesitkö, että henkilötunnuksen muuttuminen esimerkiksi sukupuolenkorjauksen yhteydessä vaikuttaa asiakkaan asiointiin? Henkilötunnuksen vaihtuessa asiakkaan täytyy uusua muun muassa henkilökortit, pankki- ja luottokortit sekä verkkopankkitunnukset. Tämä voi vaikuttaa esimerkiksi OmaKelaan kirjautumiseen tai tiliotteiden hankkimiseen.

Muuta luettavaa: [Tasa-arvolaki, työpaikat ja sukupuolen moninaisuus](#)
Opas viranomaisille: [Tilaa moninaisuudelle](#)