








# Sateenkaariverkoston vinkit asiakaskohtaamiseen

-  Kysy ja kuuntele. Älä oletta 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 uusien 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](#)