

§ 33 Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma keskustelumuistio

Työpajassa valiokunta esitti parannuksia saavutettavaan osallistumiseen ja sen periaatteisiin. Toivottiin selkeää viestintää kuvatuella ja selkokielellä. Sitoutumista turvallisen tilan periaatteisiin ja siihen liittyvään koulutukseen pidettiin tärkeänä. Yhteistyötä järjestöjen kanssa, Pirkan jalkautumista vaikeammin tavoitettavien asukasryhmien luokse ja maahanmuuttajaryhmien kuulemista korostettiin.

Äänipalautteen antaminen koettiin kiinnostavana menetelmänä, mutta korostettiin myös sitä, että kaikki eivät voi tai halua vastata palautekyselyihin digitaalisesti. Osallistumisen alusta Voxit herätti kiinnostusta, erityisesti sen erilaiset käyttötarkoitukset kiinnostivat. Samoin alustan saavutettavuuteen ja eri kieliryhmien osallistumismahdollisuuksiin oltiin tyytyväisiä. Yleisesti valiokunta toi esille, että se tukee ikäihmisten ja vammaisten henkilöiden osallistumista mm. ideoimalla osallistumisen tapoja ja kohtaamalla asukkaita. Valiokunnan keskusteluissa nousi esiin toive, että asiakaskokemuspalautea kerätään niiltä henkilöiltä, jotka ovat saaneet kielteisen hallintopäätöksen hakemukseensa.

Valiokunta korosti, että osallistumisen vaikuttavuuteen ja siitä viestintään tulisi kiinnittää huomiota.

Valiokunnan työpajaryhmien keskustelua 3.12.2025.

