Julkaisuvapaa 12.9.2019 klo 15.00

**Vantaa puuttuu asiakaspalvelutyötä tekevien uhka- ja väkivaltatilanteisiin**

Asiakaspalvelutyötä tekevät kohtaavat työssään nimittelyä, seksuaalista vihjailua, fyysistä väkivaltaa tai sen uhkaa. Uhka- ja väkivaltatilanteet ovat kasvaneet Vantaalla huolestuttavasti muiden kuntien trendiä mukaillen. Kunta10-tutkimuksen mukaan 49% kaikista kaupungin työntekijöistä koki uhka- tai väkivaltatilanteen vuonna 2018.

”Päätimme Vantaalla puuttua asiaan näkyvästi. Meillä on nollatoleranssi kaikkea uhkailua ja väkivaltaa kohtaan. Meidän on työnantajana ja esimiehinä varmistettava, että kaikilla on hyvä ja turvallinen työympäristö”, toteaa Vantaan kaupungin henkilöstöjohtaja **Kirsi-Marja Lievonen**.

Joillakin ammattialoilla uhka- tai väkivaltatilanteita koetaan vieläkin enemmän. Vuonna 2018 Vantaalla uhka- tai väkivaltatilanteita koki esimerkiksi 100% pysäköinnintarkastajista, 79% lähihoitajista, 88% ensihoitajista, 66% opettajista sekä 71% varhaiskasvatuksen opettajista.

Ilmiö ei ole yksin kunnallisella puolella, sillä epäasiallinen käytös on yleistynyt viime vuosina kaikilla palvelualoilla.

**Asiakkailla merkittävä rooli työhyvinvoinnissa**

Uhka- ja väkivallan vastainen kampanja #ollaanihmisiksi alkaa näkyä Vantaan katukuvassa ja sosiaalisessa mediassa ensi viikon alusta lähtien.

#ollaanihmisiksi-kampanjalla Vantaa haluaa osaltaan herätellä asiakkaita miettimään omaa rooliaan asiakaspalvelutyötä tekevien ihmisten työhyvinvoinnin edistämisessä. Kampanjan aikana Vantaalla tehdään sisäisiä toimenpiteitä työturvallisuusriskien tunnistamiseksi ja työturvallisuuden kehittämiseksi.

”Päämäärämme on kirkas: tehdä Vantaasta Suomen turvallisin kunta tehdä töitä”, Kirsi-Marja Lievonen toteaa.

Vantaan #ollaanihmisiksi-kampanja on jatkoa Kaupan liiton, työ- ja elinkeinoministeriön, Työelämä 2020 -hankkeen, Palvelualojen ammattiliitto PAMin ja Päivittäistavarakauppa ry:n (PTY) vuonna 2017 käynnistämälle samannimiselle kampanjalle. Kampanjalla haluttiin herätellä kuluttajat miettimään omaa rooliaan niin myyjien kuin muidenkin asiakaspalvelutyötä tekevien työhyvinvoinnin edistämisessä.

”Ollaan ihmisiksi -teema on edelleen mitä ajankohtaisin ja koskettaa kaikkia asiakaspalvelussa työskenteleviä. Olemme iloisia, että Vantaa jatkaa tärkeää vastuullisuustyötämme sekä kampanjointia työhyvinvoinnin ja -turvallisuuden yhteisellä asialla”, kampanjan taustajoukoissa jatkavista Kaupan liitosta, PAMista ja PTY:stä todetaan.

**Lisätietoja antaa:** Kirsi-Marja Lievonen, henkilöstöjohtaja, puh: 040 570 5593, sähköposti: kirsi-marja.lievonen@vantaa.fi

**Toimituksille tiedoksi:**

Vantaan kaupungin henkilöstön työhyvinvointia mitataan joka toinen vuosi Kunta10-työhyvinvointitutkimuksella. Kunta10 on valtakunnallinen työelämää ja hyvinvointia selvittävä seurantatutkimus, jonka toteuttaa Työterveyslaitos. Vuonna 2018 Kunta10-tutkimukseen vastasi 70 prosenttia Vantaan kaupungin henkilöstöstä.

**Lisätietoa #ollaanihmisiksi -kampanjasta:**

Vantaan kaupunki: <https://www.vantaa.fi/ollaanihmisiksi>

Lisätietoa Kaupan liiton ja kumppaneiden 2017 käynnistämästä Ollaan ihmisiksi -kampanjasta:

<https://kauppa.fi/uutishuone/2017/12/04/ollaan-ihmisiksi-kampanjalla-epaasiallista-kaytosta-vastaan/>

Pia Pere-Vanhanen, viestintäjohtaja, Kaupan liitto, 040 867 1708, pia.pere-vanhanen(at)kauppa.fi