

## **Päivitetty viimeksi:23. joulukuuta 2020**

### Indeed Canada Corp. Monivuotinen saavutettavuussuunnitelma

#### **Johdanto ja sitoutumisilmoitus**

Vuonna 2005 Ontarion hallitus hyväksyi palveluiden saatavuutta vammaisille koskevan lain (*Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, "AODA"*). *AODA-laki* edellyttää, että Canada Corp. ("Yhtiö") laatii, toteuttaa, ylläpitää ja dokumentoi monivuotisen saavutettavuussuunnitelman, jossa määritellään organisaation strategia vammaisten henkilöiden esteiden ehkäisemiseksi ja poistamiseksi sekä integroitujen saavutettavuusstandardien ("IAS") vaatimusten täyttämiseksi.

Tämä monivuotinen saavutettavuussuunnitelma ("Saavutettavuussuunnitelma") esittää Yhtiön strategian vammaisten henkilöiden esteiden poistamiseksi sekä nykyisten ja tulevien saavutettavuusvaatimusten täyttämiseksi, jotta Yhtiö voi täyttää sitoumuksensa Yhtiön saavutettavuusstandardeja ja esteetöntä asiakaspalvelua koskevissa käytännöissä kuvatulla tavalla.

Monivuotinen Saavutettavuussuunnitelma tarkastettiin viimeksi tammikuussa 2020. Seuraava monivuotisen Saavutettavuussuunnitelman virallinen tarkastus ja päivitys on tammikuussa 2025, elleivät olosuhteet edellytä sen tarkastamista ja päivittämistä aiemmin.

#### **Yleiset saavutettavuusstandardit**

| Vaatus   | Vastuullinen osapuoli            | Toimenpide  | Tila          |
|--|----------------------------------|---|---------------|
| <p>Saavutettavuuskäytäntö Kehittää, toteuttaa ja ylläpitää käytäntöjä, jotka ohjaavat sitä, miten Yhtiö täyttää saavutettavuutta koskevat IAS-vaatimukset.</p> | <p>Henkilöstö osasto, Kanada</p> | <p>Käytäntö on kehitetty, otettu käyttöön ja julkaistu Yhtiön intranetissä.</p> | <p>Valmis</p> |
| <p>Lausunto organisaation sitoutumisesta vammaisten henkilöiden saavutettavuustarpeisiin nopeassa aikataulussa.</p>  |                                  |   |               |
| <p>Valmistella ja julkaista kirjalliset asiakirjat, joissa kuvataan edellä mainitut käytännöt. Toimittaa asiakirjat pyydettäessä saavutettavassa muodossa.</p> |                                  |   |               |

Monivuotinen saavutettavuussuunnitelma Luoda, toteuttaa, ylläpitää ja dokumentoida monivuotinen saavutettavuussuunnitelma, jossa määritellään organisaation strategia vammaisten henkilöiden esteiden ehkäisemiseksi ja poistamiseksi sekä AODA-laissa asetettujen vaatimusten täyttämiseksi.

Julkaista saavutettavuussuunnitelma Yhtiön verkkosivuilla ja toimittaa se pyydettäessä saavutettavassa muodossa.

Tarkastaa ja päivittää saavutettavuussuunnitelma vähintään viiden vuoden välein.

Henkilöstö osasto, Kanada

Monivuotinen saavutettavuussuunnitelma on otettu käyttöön. Suunnitelma on tarkastettu tammikuussa ja marraskuussa 2020. Seuraava tarkastus ja päivitys on tammikuussa 2025, elleivät olosuhteet edellytä sen tarkastamista ja päivittämistä aiemmin. Monivuotinen saavutettavuussuunnitelma on julkaistu Yhtiön verkkosivuilla.

Valmis ja käynnissä

Koulutus  
Tarjota koulutusta kaikille  
nykyisille työntekijöille ja  
vapaaehtoisille sekä kaikille  
henkilöille, jotka osallistuvat  
AODA-käytäntöjen  
kehittämiseen.

Henkilöstö  
osasto,  
Kanada

Yhtiö kouluttaa työntekijänsä  
Access Forwardin ja Ontarion  
ihmisoikeuskomission  
tarjoamien hyväksytyjen  
koulutusmoduulien avulla.  
Annetusta koulutuksesta  
pidetään kirjaa.

Valmis ja  
käynnissä

Koulutuksen täytyy sisältää  
seuraavat:

1. IAS-vaatimukset ja  
vammaisia henkilöitä  
koskeva  
*ihmisoikeuslainsäädäntö*
1. IAS-vaatimuksien  
mukaiset  
*AODA-käytännöt*

Pitää kirjaa tarjotusta  
koulutuksesta, mukaan lukien  
koulutuksen päivämäärät ja  
koulutettujen henkilöiden  
määrä.

Varmistaa, että tuotteita ja  
palveluita tarjoavat sekä  
toimitiloista vastaavat  
alihankkijat ovat saaneet  
IAS-vaatimusten mukaisen  
koulutuksen.

## Tiedotus- ja viestintästandardit

| <b>Vaatus</b>   | <b>Vastuullinen osapuoli</b> | <b>Toimenpide</b>   | <b>Tila</b>                |
|---|------------------------------|---|----------------------------|
| <p>Palaute<br/>Varmistaa, että palautteen vastaanottamiseen ja siihen vastaamiseen liittyvät prosessit ovat saavutettavissa vammaisille henkilöille tarjoamalla ne pyynnöstä saavutettavassa muodossa ja järjestämällä viestintätukea.</p> <p>Ilmoittaa julkisesti, että palauteprosessit ovat saavutettavassa muodossa ja että viestintätukea on tarjolla.</p> | <p>Työntekijäkokemus</p>     | <p>Yhtiöllä on erilaisia tapoja saada palautetta asiakkailta ja työntekijöiltä. Esihenkilöt koulutetaan tarjoamaan ne tarvittaessa saavutettavassa muodossa ja antamaan viestintätukea pyynnöstä. Lisätietoja on jäljempänä kohdassa Ilmoitus saavutettavien muotojen ja viestintätuen saatavuudesta.</p> | <p>Valmis ja käynnissä</p> |

Saavutettavat muodot ja viestintätuki  
Tarjota tai järjestää pyynnöstä saavutettavat muodot ja viestintätukea sekä varmistaa, että tuotteita, palveluita ja/tai toimitiloja koskevat tiedot ovat saavutettavissa vammaisille henkilöille.

Tarjota saavutettavia muotoja ja viestintätukea ajallaan ja henkilön saavutettavuustarpeet huomioiden, sekä varmistaa, etteivät niiden kustannukset ylitä muilta henkilöiltä veloitettavaa hintaa.

Konsultoida pyynnön esittävää henkilöä arvioitaessa saavutettavan muodon tai viestintätuen sopivuutta sekä ilmoittaa julkisesti niiden saatavuudesta.

Työntekijäko  
kemus

Esihenkilöt koulutetaan tarjoamaan ne tarvittaessa saavutettavassa muodossa ja antamaan viestintätukea pyynnöstä. Lisätietoja on jäljempänä kohdassa Ilmoitus saavutettavien muotojen ja viestintätuen saatavuudesta.

Valmis ja  
käynnissä

Saavutettavat verkkosivustot ja saavutettava verkkosisältö Varmista, että uusi verkkosivusto ja sen sisältö noudattavat mahdollisuuksien mukaan WCAG 2.0 -ohjeiden tason A vaatimuksia.

Tuoteosasto, Yhdysvallat Verkkosivuston odotetaan olevan vaatimustenmukainen 1.1.2021 mennessä.

Käynnissä

Varmista 1.1.2021 mennessä, että mainitun ajankohdan jälkeen julkaistut verkkosivustot tai niiden sisältö vastaavat mahdollisuuksien mukaan WCAG 2.0 -ohjeiden AA-tasoa IAS-vaatimusten edellyttämässä laajuudessa.

## Työsuhdenormit

**Vaatus**

**Vastuullinen osapuoli Toimenpide**

**Tila**

Rekrytointi  
Tiedottaa julkisesti ja  
työntekijöille vammaisille  
työnhakijoille  
rekrytointiprosessin aikana  
mukautuksista vammaisia  
varten.

Osaajien  
rekrytointi

Jokaiseen  
työpaikkailmoitukseen  
rekrytointiprosessin aikana  
sisältyy ilmoitus  
mukautuksista vammaisia  
varten.

Valmis ja  
käynnissä

Rekrytointi-, arviointi- tai  
valintaprosessi  
Ilmoittaa mukautuksista  
vammaisille rekrytointiin  
kuuluvien materiaalien ja  
prosessien osalta työnhakijoille,  
jotka valitaan osallistumaan  
arviointiin tai valintaprosessiin.

Osaajien  
rekrytointi

Työnhakijoille ilmoitetaan  
mukautuksista vammaisille  
rekrytointiin kuuluvien  
materiaalien ja prosessien  
osalta arviointi- ja  
valintaprosessin jokaisessa  
vaiheessa rekrytoinnista  
vastaavan yhteyshenkilön  
sähköpostiallekirjoituksessa.

Valmis ja  
käynnissä

Keskustella mukautusta  
pyytävän työnhakijan kanssa,  
jotta voimme tarjota tai järjestää  
mukautukset tavalla, joka ottaa  
huomioon vammaisen  
työnhakijan  
saavutettavuustarpeet.

Ilmoitus hyväksytyille työnhakijoille  
Ilmoittaa hyväksytyille työnhakijoille Yhtiön käytännöistä, jotka koskevat mukautuksia vammaisille työntekijöille.

Henkilöstöo  
sasto,  
Kanada

Hyväksytyille työnhakijoille ilmoitetaan työsopimuksessa olevan lausekkeen avulla Yhtiön käytännöistä, jotka koskevat mukautuksia vammaisille työntekijöille. Uudet työntekijät perehdytetään näihin käytäntöihin heidän ensimmäisenä työpäivänään.

Valmis ja käynnissä

Tiedottaminen tukipalveluista työntekijöille  
Tiedottaa työntekijöille käytännöistä, joilla tuetaan vammaisia työntekijöitä, mukaan lukien mukautuksien tarjoamista koskevat toimintaperiaatteet, joissa huomioidaan työntekijän vammasta aiheutuvat saavutettavuustarpeet.

Henkilöosasto,  
Kanada

Työntekijöille kerrotaan Yhtiön käytännöistä, joilla huomioidaan vammaiset työntekijät. Näitä käytäntöjä päivitetään Yhtiön HRIS-järjestelmän kautta. Uudet työntekijät perehdytetään näihin käytäntöihin heidän ensimmäisenä työpäivänään.

Valmis ja käynnissä

Tarjotaan uusille työntekijöille mahdollisimman pian työsuhteen alkamisen jälkeen.

Tarjota työntekijöille päivitettyjä tietoja aina, kun käytäntöihin tehdään olennaisia muutoksia,

jotka koskevat mukautuksia vammaisille.

Saavutettavat muodot ja viestintätuki työntekijöille  
Pyynnöstä vammaiselle työntekijälle on annettava tai järjestettävä saavutettavia muotoja ja viestintätukea, jotta varmistetaan, että i) työntekijä saa työnsä suorittamiseen tarvitsemansa tiedot, ja ii) työntekijöiden yleisesti työpaikalla saatavilla olevat tiedot ovat myös vammaisen työntekijän saavutettavissa.

Keskustella pyynnön esittäneen työntekijän kanssa saavutettavien muotojen ja viestintätuen sopivuudesta. Jos vammaisen työntekijän tarpeet voidaan ottaa huomioon eri tavoin, Yhtiö pidättää itselleen oikeuden määrittää, millaista saavutettavaa muotoa tai viestintätukea kyseisessä tilanteessa tarjotaan.

Esihenkilöt ja henkilöosasto, Kanada

Esihenkilöt ovat saaneet koulutusta velvollisuudestaan tarjota materiaaleja saavutettavassa muodossa ja antaa viestintätukea työntekijöille pyydettyä. Esimiehet saavat myös koulutusta vaatimuksesta keskustella työntekijän kanssa saavutettavien muotojen ja viestintätuen sopivuudesta.

Työpaikan hätätilanneohjeet  
Tarjota yksilöllistä tietoa  
työpaikan hätätilanteisiin  
varautumisesta työntekijöille,  
joiden vamma on sellainen, että  
yksilöllinen tieto on tarpeen, ja  
jos yritys on tietoinen  
mukautustarpeesta työntekijän  
vamman vuoksi.

Tarjota nämä tiedot niin pian  
kuin se on käytännössä  
mahdollista, kun tieto  
mukautustarpeesta on saatu.

Työntekijän suostumuksella  
työpaikan hätätilannetiedot  
annetaan Yhtiön nimeämälle  
henkilölle, jotta hän voi auttaa  
vammaista työntekijää, jos tämä  
tarvitsee apua vammansa  
vuoksi.

Käydä läpi yksilölliset työpaikan  
hätätilanneohjeet, kun  
työntekijä siirtyy toiseen  
paikkaan organisaatiossa, kun  
työntekijän yleisiä  
mukautustarpeita tai

Esihenkilöt  
ja  
henkilöosas  
to, Kanada

Ilmoitus yksilöllisten  
työpaikan  
hätätilanneohjeiden  
saatavuudesta on julkaistu  
Yhtiön työterveys- ja  
työturvallisuustiedotteissa.  
Esimiehet saavat  
koulutusta  
velvollisuudestaan tarjota  
yksilöllisiä työpaikan  
hätätilannetietoja  
työntekijöille, jotka niitä  
tarvitsevat.

Valmis ja  
käynnissä

suunnitelmia arvioidaan ja kun  
yritys käy läpi yleiset  
häätätilannekäytännöt.

|  |                                      |  |                     |
|--|--------------------------------------|--|---------------------|
| Dokumentoidut henkilökohtaiset mukautussuunnitelmat<br>Luoda kirjallinen prosessi dokumentoitujen yksilöllisten mukautussuunnitelmien luomiseksi vammaisille työntekijöille. Prosessiin täytyy kuulua seuraavat elementit: | Esihenkilöt ja henkilöosasto, Kanada | Yksilöllistä mukautussuunnitelmaa koskeva käytäntö on laadittu ja se on julkaistu Yhtiön intranetissä. | Valmis ja käynnissä |
|--|--------------------------------------|--|---------------------|

1. Tapa, jolla mukautusta pyytävä työntekijä voi osallistua yksilöllisen mukautussuunnitelman kehittämiseen
2. Keinot, joilla työntekijää arvioidaan yksilöllisesti
3. Tapa, jolla yritys voi pyytää arviota ulkopuoliselta lääkäriltä tai muulta asiantuntijalta omalla kustannuksellaan voidakseen määrittää mukautuksen toteutuskelpoisuuden ja keinot mukautuksen toteuttamiseen
4. Tapa, jolla työntekijä voi pyytää edustajansa osallistumista mukautussuunnitelman kehittämiseen, jos työntekijällä on ammattijärjestön edustaja tai muu edustaja työpaikalla, jos työntekijä

- ei kuulu  
ammattijärjestykseen
5. Toimenpiteet, jotka Yhtiö toteuttaa suojatakseen työntekijän henkilötietojen yksityisyyden
  6. Yksiköllisen mukautussuunnitelman tarkastus- ja päivitysaikaväli ja tapa, jolla suunnitelma tarkastetaan ja päivitetään
  7. Tapa, jolla työntekijälle ilmoitetaan perusteet yksilöllisen mukautussuunnitelman mahdolliselle epäämiselle
  8. Keinot tarjota yksilöllinen mukautussuunnitelman sellaisessa muodossa, joka huomioi työntekijän vammaisuudesta johtuvat saavutettavuustarpeet

Työntekijän yksilöllinen mukautussuunnitelma sisältää pyydettäessä kaikki tiedot saavutettavien muotojen ja viestintätuen tarjoamisesta.

Tarvittaessa työntekijän yksilöllinen

mukautussuunnitelma sisältää yksilölliset työpaikan hätätilannetiedot.

Työhönpaluuprosessi  
Luoda dokumentoitu työhönpaluuprosessi sellaisia työntekijöitä varten, jotka ovat olleet poissa työstään vammansa vuoksi ja jotka tarvitsevat työhönpaluunsa yhteydessä mukautusta työtehtäviinsä.

Esihenkilöt ja henkilöosa-  
to, Kanada

Yhtiön intranetissä on julkaistu työhönpaluuta koskevat käytännöt työntekijöille, jotka ovat olleet poissa työstään vammansa vuoksi.

Valmis ja käynnissä

Työhönpaluuprosessissa on määriteltävä vaiheet, joilla Yhtiö pystyy helpottamaan työntekijän työhönpaluuta, ja siihen on kuuluttava osana prosessia dokumentoidut yksilölliset mukautussuunnitelmat.

Suorituksien hallinta  
Huomioida vammaisten  
työntekijöiden  
saavutettavuustarpeet ja  
yksilölliset  
mukautussuunnitelmat  
arvioitaessa vammaisten  
työntekijöiden suoritusta.

Esihenkilöt  
ja  
henkilöosas  
to, Kanada

Esihenkilöt ovat saaneet  
koulutusta siitä, miten  
saavutettavuustarpeet  
huomioidaan  
suoritusarvioinnissa.

Valmis ja  
käynnissä

Urakehitys  
Huomioida vammaisten  
työntekijöiden  
saavutettavuustarpeet ja  
yksilölliset  
mukautussuunnitelmat  
tarjottaessa vammaisille  
työntekijöille mahdollisuuksia  
urakehitykseen.

Esihenkilöt  
ja  
henkilöosas  
to, Kanada

Esihenkilöt ovat saaneet  
koulutusta siitä, miten  
saavutettavuustarpeet  
huomioidaan tarjottaessa  
mahdollisuuksia  
urakehitykseen.

Valmis ja  
käynnissä

Uudelleenjärjestely  
Huomioida vammaisten  
työntekijöiden  
saavutettavuustarpeet ja  
yksilölliset  
mukautussuunnitelmat, kun  
uudelleenjärjestely koskee  
vammaisista työntekijöitä.

Esihenkilöt  
ja  
henkilöosas  
to, Kanada

Esihenkilöt ovat saaneet  
koulutusta siitä, miten  
saavutettavuustarpeet  
huomioidaan, kun  
uudelleenjärjestely koskee  
vammaisista työntekijöitä.

## **Julkinen tilojen suunnittelu**

**(Seuraavat vaatimukset koskevat vain julkisia tiloja, jotka on rakennettu tai uudistettu 1.1.2017 jälkeen.)**

| <b>Kuvaus</b>  | <b>Vastuullinen osapuoli</b> | <b>Toimenpide</b>  | <b>Tila</b>         |
|--|------------------------------|--|---------------------|
| Palvelujen hankkiminen<br>Varmistaa, että Yhtiö täyttää julkisten tilojen suunnittelun vaatimukset vastaanottonsa osalta.  | Kiinteistöi<br>mi            | Vastaanotto täyttää saavutettavuusvaatimukset.   | Valmis              |
| Kunnossapito<br>Varmistaa, että saavutettavuussuunnitelmiin sisältyvät seuraavat:<br><br>Toimenpiteet hätätilanteissa ja keinot julkisten tilojen saavutettavuuden varmistamiseksi<br><br>Käytännöt tilapäisten häiriöiden käsittelyyn tilanteissa, joissa | Vastaanotto<br>virkailija    | Vastaanottovirkailija tarjoaa vammaispalvelua muulla tavoin, jos vastaanottotiski ei ole tilapäisesti käytettävissä. | Valmis ja käynnissä |

saavutettavuutta ei voida  
varmistaa

### **Asiakaspalvelustandardi**

**Vaatus**

**Vastuullinen osapuoli**   **Toimenpide**

**Tila**

Asiakaspalvelukäytäntö  
Kehittää, toteuttaa ja  
ylläpitää käytäntöjä, jotka  
ohjaavat sitä, miten Yhtiö  
tarjoaa tuotteita, palveluita  
tai tiloja vammaisille  
henkilöille  
asiakaspalvelukäytännön  
vaatimuksien mukaisesti.

Client  
Success  
-tiimi ja  
henkilöstöosasto,  
Kanada

Yhtiö on kehittänyt ja ottanut  
käyttöön käytännön, joka  
täyttää kaikki  
asiakaspalvelulle asetetut  
vaatimukset. Käytäntö on  
julkaistu Yhtiön intranetissä.  
Lisätietoja on jäljempänä  
kohdassa Ilmoitus  
saavutettavien muotojen ja  
viestintätuen saatavuudesta.

Valmis ja  
käynnissä

Vahvistaa käytännöt, jotka  
koskevat vammaisten  
henkilöiden mahdollisuuksia  
käyttää apuvälineitä  
tuotteiden, palveluiden tai  
tilojen hankkimiseen tai  
käyttämiseen, tai huolehtia  
siitä, että käytettävissä on  
tätä varten muita  
mahdollisia toimenpiteitä.

Luoda kirjalliset asiakirjat,  
jossa nämä käytännöt  
kuvataan, ja antaa kopiot  
asiakirjoista niitä pyytäneille  
henkilöille.

Ilmoittaa henkilöille, joille  
tuotteita, palveluita tai tiloja

tarjotaan, että asiakirjat ovat saatavilla pyynnöstä.

Palveluskoirat  
Salli vammaisen henkilön saapua palveluskoiran kanssa organisaation tiloihin ja pitää eläintä mukanaan, ellei eläimen läsnäoloa tiloissa ole laissa muutoin kielletty.

Työntekijäko  
kemus

Työntekijät ovat saaneet koulutusta tästä vaatimuksesta.

Valmis ja käynnissä

Jos palveluskoiran läsnäolo tiloissa on lain mukaan kiellettyä, on varmistettava, että saatavilla on muita keinoja, joilla vammaisen henkilö voi käyttää organisaation tuotteita, palveluita tai tiloja.

Tukihenkilöt  
Sallia vammaisen henkilön  
avustajan pääsy työpaikalle  
ja varmistaa, että tukihenkilö  
on vammaisen henkilön  
käytettävissä hänen  
ollessaan työpaikan tiloissa.

Keskustele vammaisen  
henkilön kanssa ennen  
tukihenkilön läsnäolon  
sallimista ja huomioi  
saatavilla olevan näytön  
perusteella mahdolliset  
vaikutukset terveyteen ja  
turvallisuuteen. Jos  
tukihenkilön läsnäoloa  
tarvitaan, Yhtiö luopuu  
tukihenkilöstä perittävistä  
maksuista.

Työntekijät ovat saaneet  
koulutusta tästä  
vaatimuksesta. Tukihenkilön  
on allekirjoitettava sama  
salassapitosopimus, jonka  
tukihenkilöä pyytänyt henkilö  
on allekirjoittanut.

Valmis ja  
käynnissä

Ilmoitus väliaikaisista häiriöistä  
Ilmoittaa tilapäisistä häiriöistä tiloissa tai palveluissa, joita vammaiset henkilöt käyttävät saadakseen pääsyn organisaation tuotteisiin, palveluihin tai tiloihin.

Häiriötä koskevan ilmoituksen täytyy sisältää häiriön syy, häiriön ennakoitu kesto sekä kuvaus mahdollisista vaihtoehtoisista tiloista tai palveluista.

Verkkosivust on häiriöt – Tuote- ja tekniikkaosa sto Toimitilojen ja laitteiden häiriöt – Työntekijäko kemustiimi

Työntekijät ovat saaneet koulutusta tästä vaatimuksesta, ja häiriötilanteissa tehdään asianmukaiset ilmoitukset.

Valmis ja käynnissä

Koulutus  
Varmistaa, että vammaisille henkilöille tarjottavista tuotteista, palveluista tai tiloista annetaan koulutusta seuraaville henkilöille:

- työntekijät ja vapaaehtoiset
- tuotteita, palveluita tai tiloja organisaation puolesta tarjoavat henkilöt
- organisaation käytäntöjen kehittämiseen osallistuvat henkilöt.

Varmistaa, että koulutukseen sisältyy selvitys AODA-lain tavoitteista, asiakaspalvelustandardin vaatimuksista ja ohjeet seuraavista aiheista:

- vuorovaikutus ja viestintä vammaisten henkilöiden kanssa
- vuorovaikutus apuvälineitä, palveluskoiraa tai

Henkilöstöosasto, Kanada

Yhtiö kouluttaa työntekijänsä Access Forwardin ja Ontarion ihmisoikeuskomission tarjoamien hyväksytyjen koulutusmoduulien avulla. Annetusta koulutuksesta pidetään kirjaa.

Valmis ja käynnissä

- tukihenkilöitä  
tarvitsevien  
henkilöiden kanssa
- sellaisten toimitiloissa olevien tai organisaation tarjoamien välineiden tai laitteiden käyttöohjeet, jotka voivat auttaa vammaisia henkilöitä tuotteiden, palveluiden tai tilojen käyttämisessä
  - toimintaohjeet tilanteessa, jossa vammaisella henkilöllä on vaikeuksia käyttää organisaation tuotteita, palveluita tai tiloja.

Pitää kirjata koulutuksen saaneista henkilöistä ja koulutuksen ajankohdista.

Palauteprosessi  
Luoda vastaanotto- ja  
vastaamisprosessi  
palautteelle tavasta, jolla  
organisaatio tarjoaa  
tuotteita, palveluita tai tiloja  
vammainen henkilöiden  
käyttöön.

Työntekijäko  
kemustiimi

Palauteprosessi on kehitetty  
ja se sisältyy Yhtiön  
esteettömän asiakaspalvelun  
käytäntöön. Lisätietoja on  
jäljempänä kohdassa Ilmoitus  
saavutettavien muotojen ja  
viestintätuen saatavuudesta.

Valmis ja  
käynnissä

Prosessin täytyy olla  
saavutettavissa vammaisille  
henkilöille tarjoamalla ne  
pyynnöstä saavutettavassa  
muodossa ja järjestämällä  
viestintätukea.

Palauteprosessin täytyy olla  
saatavilla julkisesti.

Saavutettavat muodot ja viestintätuki  
Tarjota tai järjestää tiedot asiakaspalvelustandardeja koskevista käytännöistä saavutettavassa muodossa tai tarjota viestintätukea pyynnöstä ajallaan ja ottaen huomioon henkilön saavutettavuustarpeet ja ilman lisäkustannuksia.

Keskustella vammaisen henkilön kanssa saavutettavan muodon tai viestintätuen sopivuudesta.

Työntekijäko  
kemustiimi

Työntekijät ovat saaneet koulutusta vaatimuksesta tarjota materiaaleja saavutettavassa muodossa ja antaa viestintätukea pyydettyä. Lisätietoja on jäljempänä kohdassa Ilmoitus saavutettavien muotojen ja viestintätuen saatavuudesta.

## Päivitetty viimeksi: 23. joulukuuta 2020

### Ilmoitus saavutettavien muotojen ja viestintätuen saatavuudesta

Indeed Canada Corpille on tärkeää tarjota asiakaspalvelua tavalla, joka on kaikkien asiakkaidemme saavutettavissa, mukaan lukien vammaiset henkilöt. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi olemme toteuttaneet käytäntöjä, jotka auttavat tekemään tarjoamistamme palveluista ja tiloista helpommin saavutettavia. Jos haluat saada kopion käytännöistämme tai tietoja siitä, miten voit antaa meille palautetta tavastamme tarjota palveluita vammaisille asiakkaille, ota yhteyttä osoitteeseen [aoda@indeed.com](mailto:aoda@indeed.com).

Jos haluat saada jonkin edellä mainituista tiedoista tai mitä tahansa tietoa palveluistamme saavutettavassa muodossa tai tarvitset viestintätukea, ota yhteyttä osoitteeseen [aoda@indeed.com](mailto:aoda@indeed.com). Otamme sinuun yhteyttä, jotta voimme sopia tavasta tarjota tietoja tarpeitasi vastaavalla tavalla.

Sähköposti: [aoda@indeed.com](mailto:aoda@indeed.com)

Puhelin: (647) 256 4009

Postiosoite: Indeed Canada Corp., 1200-2 Bloor Street West, Toronto, ON, M4W 3E2