

Kaupunginhallitus 16.03.2026 § 89

§ 89

Valtuustoaloite asukas- ja asiakaskeskeisyyden lisäämisestä (Kv-asia)

Valmistelijat / lisätiedot:
Sepponen Marianne
Ikäheimonen Taru
etunimi.sukunimi@espoo.fi
Puhelinnumero 09 816 21

Päätösehdotus

Esittelijä
Kaupunginjohtaja Mykkänen Kai

Kaupunginhallitus ehdottaa, että valtuusto merkitsee selostusosan tiedoksi vastauksena valtuutettu Sini Juutin ym. 22.5.2025 jättämään valtuustoaloitteeseen asukas- ja asiakaskeskeisyyden lisäämisestä ja toteaa aloitteen loppuun käsitellyksi.

Käsittely

Päätös

Kaupunginhallitus:
Esittelijän ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Selostus

Valtuustoaloite

Valtuutettu Sini Juuti ja 27 muuta valtuutettua ovat jättäneet 19.5.2025 päivätyn valtuustoaloitteen asukas- ja asiakaskeskeisyyden lisäämisestä. Aloitteessa ehdotetaan seuraavaa: Asukas- ja asiakaskeskeisyyteen panostetaan sekä toiminnan ohjauksessa, asenteissa että rakenteellisten muutosten avulla. Asukas- ja asiakaskeskeisyys otetaan johdon keskeiseksi tavoitteeksi ja sitä tarkastellaan johdon kokouksissa jatkuvasti taloudellisten tunnuslukujen tapaan. Käynnistetään entistä vähemmän uusia hankkeita ja keskitytään organisaation perustehtävään. Toiminnassa painotetaan palvelun vaikuttavuutta, jota myös jatkuvasti seurataan.

Lisäksi aloitteessa kysytään seuraavaa:

1. Miten varmistetaan, että asukas- ja asiakaskeskeinen toimintatapa näkyy asukkaille ja asiakkaille konkreettisella tavalla niin, että asukkaat ja asiakkaat sekä voivat että haluavat entistä enemmän osallistua kaupungin toimintaan?
2. Kuinka varmistetaan palvelujen vaikuttavuuden lisääntyminen?
3. Miten varmistetaan, että valtuustoon, kaupunginhallitukseen ja lautakuntiin valitut poliitikot voivat ohjata kaupunkioorganisaation toimintaa nykyistä paremmin?

Vastaus valtuustoaloitteeseen

Tiivistelmä:

- Asukas- ja asiakaskeskeisyyteen (eli osallisuustyöhön) panostaminen strategian mukaisesti lisää palveluidemme vaikuttavuutta ja taloudellisuutta sekä asukkaiden hyvinvointia
- Asukaskeskeisyys toimintatapana ja -kulttuurina on vaikuttavinta osana yksiköiden perustyötä
- Asukaskeskeistä työtä tehdään kaikissa tulosyksiköissämme.
- Osallisuusmallin päivittäminen kattamaan kokonaisvaltaisen osallisuuden edesauttaa asukaskeskeisyyden edistämistä. Kaupunkitasoiset ja tulosyksikkökohtaiset tavoitteet, sekä kaupunkitasoinen osallisuusmallin seuranta ovat keino edistää tavoitteiden saavuttamista.
- Henkilöstön riittävä osallisuusosaaminen kaikissa tulosyksiköissä on keino saavuttaa yhteiset tavoitteet.

Asukkaiden osallisuuden edistäminen on kunnan lakisääteinen tehtävä, ks. esim. pykälät perustuslaki (731/1999) 2 §, kuntalaki (410/2015) 5 §, maankäyttö- ja rakennuslaki (132/1999) 62 §, yhdenvertaisuuslaki 5 § ja nuorisolaki (1285/2016) 24 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 §6.

Kuten valtuustoaloitteessa todetaan, asukas- ja asiakaskeskeisyys on Espoon strategian ytimessä. Asukaskeskeisyyden edistämistä ohjaa kaupunkitasoisesti mm. [Kuulemisesta kumppanuuteen -osallisuusmalli](#). Sen mukaisesti: jotta kaupunki voi toimia asukaslähtöisesti, on ymmärrettävä mitä asukkaat tarvitsevat voidakseen hyvin. Tämän ymmärryksen saaminen edellyttää osallisuustyötä. Osallisuustyön merkitys mm. palveluiden vaikuttavuuteen ja taloudellisuuteen, kaupungin elinvoimaan, hyvinvointiin, demokratiaan ja strategian toteuttamiseen on tärkeää tunnistaa. Asukaskeskeisyyttä ohjaavat tulosyksiköiden omien tavoitteiden lisäksi myös mm. palveluiden tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman [perusteluosa](#) ja [toimenpiteet](#) sekä [kotouttamisohjelma](#). Asukaskeskeisyyden kaupunkitasoisesta kehittämisestä vastaa osallisuustyön erityissuunnittelija. Asukaskeskeistä työtä tehdään kaikissa kaupungin tulosyksiköissä ja palveluissa osana perustyötä, jolloin asukaslähtöisyys on tapa tehdä perustyötä vaikuttavasti. Poikkihallinnolliset kehittämisohjelmat edistävät myös osaltaan asukaskeskeisyyttä.

1. Miten varmistetaan, että asukas- ja asiakaskeskeinen toimintatapa näkyy asukkaille ja asiakkaille konkreettisella tavalla niin, että asukkaat ja asiakkaat sekä voivat että haluavat entistä enemmän osallistua kaupungin toimintaan?

Asukaskeskeisyyden vahvistaminen edellyttää sekä toimintatapojen että rakenteiden kehittämistä. Kaupungin tulee luoda monipuolisia osallistumisen mahdollisuuksia, poistaa osallistumisen esteitä (esim. saavutettavuus, monikielisyys) ja vahvistaa asukkaiden kokemusta siitä, että heidän palautteensa ja näkemyksensä vaikuttavat palvelujen kehittämiseen ja päätöksentekoon. Asukaskeskeisyyttä vahvistetaan osallisuustyötä systematisoimalla, seurannalla ja mittaamisella sekä henkilöstön osallisuusosaamista vahvistamisella. Kunnioittava vuorovaikutus palvelukohtaamisissa lisää osallisuutta, palveluiden vaikuttavuutta ja luottamusta kaupunkiorganisaatioon. Osallisuus- ja hyvinvointierojen kaventaminen (esim. työllisyys, mielenterveys) luo pohjaa halulle ja mahdollisuuksille osallistua kaupungin kehittämiseen. Osallistumisen vaikutuksista on tärkeää viestiä asukkaille selkeästi.

2. Kuinka varmistetaan palvelujen vaikuttavuuden lisääntyminen?

Valtuustoaloitteen ajatus siitä, että asukaskeskeisyyteen tulisi entisestään panostaa, edistää vaikuttavuutta, samoin kuin asukaskeskeisyyden ottaminen yhdeksi johdon keskeiseksi tavoitteeksi ja sen tarkasteleminen johdon kokouksissa osana palveluiden vaikuttavuutta.

Palvelujen vaikuttavuutta vahvistetaan toteuttamalla tulosityksiköiden perustyötä asukaslähtöisesti, sekä varmistamalla, että toiminnalla on selkeät strategiset tavoitteet ja että toimenpiteet kytkeytyvät niihin johdonmukaisesti. Vaikuttavuuden seuranta kehitetään luotettavien mittareiden, ajantasaisen datan ja ennakoivan analytiikan avulla, mikä tukee tiedolla johtamista ja laadukkaampaa päätöksentekoa.

Vaikuttavuutta vahvistetaan lisäämällä asukkaiden mahdollisuuksia vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja arviointiin. Vaikuttavuus myös kasvaa, kun palvelut tuotetaan yhteistyössä järjestöjen, yhteisöjen ja hyvinvointialueen kanssa, yhteistä tietopohjaa hyödyntäen. Johdon sitoutuminen osallisuustyöhön, henkilöstön osaamisen vahvistaminen ja systemaattinen arviointi muodostavat perustan vaikuttavuuden jatkuvalla parantamiselle. Osallisuustyötä ja sen vaikuttavuutta voidaan arvioida ja mitata monin tavoin. Näitä tapoja on esitelty osallisuusmallissa. Alkuvuodesta 2026 toteutettiin ensimmäinen osallisuuden ja koetun hyvinvoinnin kysely, joka tullaan tekemään vuosittain.

3. Miten varmistetaan, että valtuustoon, kaupunginhallitukseen ja lautakuntiin valitut poliitikot voivat ohjata kaupunkiorganisaation toimintaa nykyistä paremmin?

Päätäjät voivat tehdä tietoisia ja hyviä linjauksia silloin, kun valmisteltavat asiat ovat hallintosäännön ja prosessien mukaisia ja antavat selkeän kokonaiskuvan, punnitsevat eri vaihtoehtoja ja hyödyntävät vaikutusten ennakoarviointia tarvittaessa. Asukaskeskeisyyden osalta tässä edesauttaa osallisuusmallin kaupunkitasoinen seuranta muun toiminnan seurannan tapaan. Tämä edellyttää tulosityksikkökohtaisesti ja kaupunkitasoisesti määriteltyjä osallisuustyön valtuustokausittaisia kehittämiskohteita ja niiden seuranta.

[Tutkimustiedon](#) valossa osallisuutta lisää: 1) kuulluksi tulemisen kokemus 2) itselle tärkeisiin yhteisöihin kuuluminen, sekä 3) kokemus, että voi osallistua ja vaikuttaa. Lisäksi aineettomat ja aineelliset resurssit vaikuttavat osallisuuden kokemukseen. Espoo-tarinassa korostuu osallisuustyön merkitys esim. seuraavissa arvoissa ja tavoitteissa: luku- ja kielitaito, turvallisuus, yhteisöllisyys, kohtaamiset ja yhteiskehittäminen. Samoin Espoo-tarinan tavoitteet *Espoossa jokaisella on mahdollisuus osallistua täysivaltaisesti ja omien kykyjensä mukaan arjen toimintaan, palveluihin ja yhteisöön, Jokainen saa kokea kuuluvansa joukkoon ja tulevansa kohdelluksi arvostavasti*, kotoutuminen ja segregaation ehkäisy linkittyvät osallisuustyöhön.

Osallisuustyön ytimessä on tunnistaa erilaisten ihmisten tarpeita ja poistaa yhteiskuntaan osallistumisen esteitä, sekä edistää tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta. Innovaatiokeskuksena profiloituminen edellyttää myös sosiaalsiin innovaatioihin panostamista. Asukaskeskeisyyttä edistetään tekemällä perustyötä jatkuvassa vuoropuhelussa asukkaiden kanssa tai tarvelähtöisesti hyödyntäen osallistumismenetelmiä kuten. asukaspaneelit, dialogit, Voxit-osallistumisalusta ja demokraattiset kohtaamiset.

Osallisuuden edistäminen korreloi [tutkitusti](#) seuraavien asioiden kanssa: hyvinvointi, yksinäisyyden väheneminen, elämänlaatu, terveys, toiminta- ja työkyky, työllisyys, koulutus, toimeentulo, aineellisen ja aineettoman köyhyyden vähentäminen. Osallisuus mm. edistää hyviä väestösuhteita ja luottamusta.

Päätöshistoria

Liitteet

Oheismateriaali

- Valtuustoaloite asukas- ja asiakaskeskeisyyden lisäämisestä

Tiedoksi