VANTAAN KAUPUNKI ARVIOINTIKERTOMUS 2017

WWW.VANTAA.FI/ARVIOINTIKERTOMUS
TARKASTUSLAUTAKUNTA 2.5.2018

Sisällysluettelo

TIIVISTELMÄ ... 3
SAMMANDRAG ... 5
1. TOIMINNAN JA TALOUDEN TAVOITTEIDEN ARVIOINTI ... 8
1.1 Valtuustokauden 2013–2017 strategian kokonaistarkastelu ... 8
1.1.1 Strategian osat ... 9
1.1.2 Tavoitteiden toteutuminen painopistealueittain ... 10
1.1.3 Strategiset päämäärät ja niiden toteutuminen ... 10
1.1.4 Vuosittaisten sitovien strategisten tavoitteiden toteutuminen 2014–2017 ... 12
1.2 Vuoden 2017 tavoitteiden toteutuminen strategisten päämäärien mukaan ... 14
1.3 Vuoden 2017 sitovien tavoitteiden toteutuminen ... 15
1.4 Tarkastuslautakunnan arvioita vuoden 2017 tavoitteiden toteutumisesta ... 17
1.5 Kaupunginvaltuuston konserniyhtiöille asettamien tavoitteiden toteutuminen ... 20
2 EMOKAUPUNGIN JA KOKO KONSERNIN TALOUS ... 21
2.1 Emokaupungin talous ja tilinpäätös ... 21
2.2 Koko kaupunkikonsernin talous ... 26
2.3 Suurten kaupunkien vertailua ... 28
2.4 Investointien vertailua ... 28
2.5 Marja-Vantaan ja keskusten kehittämisrahasto ... 30
2.6 Asuntolaina-, kiinteistö- ja rakentamisrahasto ... 31
3 META-ARVIOINTI ... 32
4 VANTAAN TILAPALVELUT VANTTI OY ... 35
5 VAV ASUNNOT OY, VAV -KONSERNI ... 37
6 YLEISHALLINTO ... 40
6.1 Keskusvaalilautakunta ... 40
7 KAUPUNGINJOHTAJAN TOIMIALA ... 43
7.1 Viestintä ... 43
7.2 Tiedolla johtaminen ... 46
7.3 Julkisyhteisöjen suorituskyvyn mittaaminen ... 47
8 KONSERNI- JA ASUKASPALVELUT ... 50
8.1 Konserniohjaus ... 50
8.2 Työllisyyspalvelut ... 50
8.3 Talouspalvelukeskus ... 53
9 SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMI ... 56
9.1 Lastensuojelu ... 56
9.1.1 Kuuselan perhekuntoutuskeskus lastensuojelun avohuollon osana ... 59
9.2 Vammaispalvelut ... 62
9.3 Aikuissosiaalityö ... 65
9.4 Talous- ja hallintopalvelut sosiaali- ja terveystoimessa ... 67
9.5 Maahanmuuttajapalvelut ja monikulttuurisuusasiat ... 70
9.5.1 Maahanmuuttajapalvelut ... 70
9.5.2 Monikulttuurisuusasiain yksikkö ja monikulttuurisuuden tukeminen ... 74
10 TARKASTUSLAUTAKUNNAN TEHTÄVÄ, KOKOONPANO JA TOIMINTA ... 77
11 SIDONNAISUUSILMOITUKSET VANTAALLA ... 81
12 ARVIOINTIKERTOMUSHAVAINTOJEN SEURANTA ... 81
13 ALLEKIRJOITUKSET ... 85

TIIVISTELMÄ

1. Valtuustokaudelle asetettiin 21 strategista päämäärää ja näille 54 mittaria. Päämäärien mittareista toteutui kaupunginhallituksen raportoinnin mukaan täysin tai osittain 46 kappaletta (85 prosenttia) ja kokonaan toteumatta jäi kahdeksan mittaria (15 prosenttia). Vuosittaisia strategisia tavoitteita asetettiin 2014–2017 yhteensä 113. Näistä tavoitteista toteutui raportoinnin mukaan kokonaan tai osittain yli 90 prosenttia. Haasteellisimmiksi osoittautuivat työllisyyden parantamiseen liittyvät päämäärät ja tavoitteet. Lisäksi henkilöstön sairauspoissaolojen vähentämisessä ja vaikutusmahdollisuuksien kehittämisessä on edelleen tehtävää.

   Vuodelle 2017 valtuusto asetti 28 sitovaa tavoitetta. Tavoitteista kaupunginhallituksen raportoinnin mukaan toteutui täysin 19, osittain kuusi, kaksi tavoitetta ei toteutunut lainkaan ja yhden tavoitteen osalta ei arviointia voinut tehdä. Tarkastuslautakunta arvioi 15 tavoitetta täysin toteutuneeksi, kuusi tavoitetta osittain toteutuneeksi, kaksi tavoitetta (13.2 ja 20.1) ei lautakunnan mielestä toteutunut lainkaan ja viiden tavoitteen (5.1, 9.2. 15.3, 17.1 ja 19.3) osalta ei arviointia voinut lautakunnan mielestä tehdä. Lautakunta kiinnitti huomiota erityisesti siihen, että mukana oli poikkeuksellisen paljon tavoitteita, joista tarvittavaa arviointietoa ei arviointivuodelta 2017 ollut vielä saatavilla.

2. Vantaan vuosien 2013–2017 sitovien tavoitteiden tutkimuksessa havaittiin, että sellaisia tavoitteita, joilla olisi huono yhteys strategiaan, löydettiin vain vähän. Myös mittarin tuottaman informaation relevanttius eli se, onko mittarin tuottama informaatio oleellista esimerkiksi päätöksenteon kannalta, oli hyvällä tasolla. Sen sijaan reliabiliteetilla eli luotettavuudella tarkastellen huonon luotettavuuden sai yli viidennes mittareista.

3. Toteutumatietojen mukaan kaupunginvaltuuston konserniyhtiöille asettamista tavoitteista toteutui 72 prosenttia. Osittain toteutui 19 prosenttia ja ei lainkaan viisi prosenttia. Tieto puuttui tai sitä ei ollut saatavilla neljän prosentin osalta. Vuoden 2017 aikana on korostunut konserniyhtiöiden johtamisen ja tiedolla johtamisen merkitys. Konserniyhtiöistä tarkasteltiin lähemmin Vantaan Tilapalvelut Vantti Oy:tä ja VAV Asunnot Oy:tä. Konserniohjaus sinänsä on toiminut voimassa olevan konsernistrategian mukaisesti.

4. Yleinen taloustilanteen koheneminen heijastui positiivisesti myös Vantaan talouteen vuonna 2017. Tuloja kertyi arvioitua enemmän ja samalla menot onnistuttiin pitämään ennakoitua alemmalla tasolla. Tilikauden tulos oli selvästi ennakoitua parempi ja investoinnit pystyttiin kokonaan kattamaan omalla tulorahoituksella ja myös lainakantaa vähennettiin.

5. Marja-Vantaan ja keskusten kehittämisrahaston tarkoituksena on rahoittaa alueiden kehittämistä, suunnittelua ja toteuttamista niin uusilla alueilla kuin vanhojen keskustojen uudistamista. Vuonna 2017 rahaston käyttötalousmenot olivat 1,1 miljoonaa euroa ja investointimenot 2,1 miljoonaa euroa.

6. Vantaan kaupungin asuntolaina-, kiinteistö- ja rakentamisrahaston viimeisimmällä sääntömuutoksella ennakoitiin Vantaan konserniyhtiöiden tulevaisuudessa kasvavia ja monimuotoistuvia rahoitustarpeita. Pääpaino rahaston käytössä on kaupungin omien yhtiöiden hankkeiden rahoittaminen. Vaikka rahaston käyttö on ollut parina viime vuotena vähäistä, niin konserniyhtiöille on tulossa lähivuosina investointihankkeita, joissa rahastoa yhtenä rahoituskanavana voidaan taas hyödyntää

7. Kaupungissa tehdään vuosittain suuri määrä erilaisia arviointeja niin kaupungin kuin toimintayksikköjen tasolla. Arviointitietoa tuotetaan monipuolisesti ja useista näkökulmista ja sen tehokas hyödyntäminen ja tiedon saatavuus tulee varmistaa.

8. VAV Asunnot Oy:llä on keskeinen rooli pienituloisten asumismahdollisuuksien turvaajana ja kohtuuhintaisen asumistuotannon lisääjänä Vantaalla. Yhtiön talous on viime vuosina ollut vakaalla pohjalla. Tulevaisuuden haasteina yhtiö näkee asukkaiden taloudellista asemaa heikentävän lainsäädännön vaikutukset asukkaiden maksukykyyn ja kasvavasta asuntojen korjaustarpeista aiheutuvan korjauskustannusten nousun.

9. Kunnan keskusvaalilautakunnan keskeinen tehtävä on huolehtia vaalien sujuvuudesta ja virheettömyydestä. Lautakunnan työ on vaalilaissa varsin tiukkaan säännelty. Viimeisten kuntavaalien (2017) jälkeen tehtiin vaalien järjestelyistä selvitys, jossa nousi esiin kehittämiskohtia. Vaalijärjestelyihin lähdettiin heti selvityksen pohjalta tekemään kehittämistoimenpiteitä.

10. Vantaan kaupungin viestintä kulkee kohden verkossa tapahtuvaa viestintää. Viestintä pyrkii varmistamaan asukkaiden tavoitettavuuden ja osallisuuden kehittämällä viestinnän tapoja ja tietohallinto-ohjelman mukaisesti digitaalisia välineitä. Viestintä on osallistamisen työkalu. Tarkastuslautakunta suosittaa edelleen kehittämään yhteyttä kaupunkistrategiaan ja viestinnän tavoitteisiin.

11. Vantaan työllisyystilanne on parantunut vuoden takaisesta. Myös avoimia työpaikkoja on ollut enemmän kuin vuosiin. Nuorten työllistymiseen pitää panostaa, sillä nuorten työllisyystilanne on parantunut yleistä työllisyystilannetta hitaammin.

12. Talouspalvelukeskukseen on viime vuosina voimakkaasti keskitetty Vantaan kaupungin taloushallinnon tehtäviä tytäryhtiöiltä sekä toimialoilta. Samalla palveluprosessien sähköistyminen on edennyt nopeasti. Palveluprosessien sähköistämien ja toiminnan keskittäminen on tehostanut myynti- ja ostolaskujen käsittelyä ja samalla laskujen käsittelyn laskukohtaisia kustannuksia on saatu alenemaan. Talouspalvelukeskus pyrkii koko ajan tekemään kehitystyötä, jotta nopeasti kehittyvän teknologian mahdollisuuksia voitaisiin tulevaisuudessakin hyödyntää.

13. Lastensuojelun organisaatioon ja toimintatapoihin on tehty muutoksia viimeisten vuosien aikana, mutta suurelta osin työntekijäpulasta johtuva työn ruuhkautuminen haittaa edelleen etenkin Itä-Vantaan lastensuojelun avopalveluissa. Sosiaalihuoltolain voimaantulo lähes kolme vuotta sitten ei vielä näy merkittävästi lastensuojeluasiakkuuksien suhteellisessa osuudessa. Tarkastuslautakunta pitää tärkeänä huolehtia siitä, että sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita, esimerkiksi kotipalvelua ja perhetyötä, on riittävästi saatavilla.

14. Perhekuntoutukseen pääsemisen oikea-aikaisuus on tärkeää, jotta tukitoimella olisi tarkoitettu teho. Perheiden ongelmat ovat monimutkaisia ja eri asiantuntijoiden yhteistyön tulee sujua.

15. Aikuissosiaalityön haasteena on asiakkaiden määrän kasvu ja edullisten vuokra-asuntojen riittämättömyys, ja siitä seuraava mahdollinen asunnottomuuden kasvu. Lisäksi kelpoisuusehtojen täyttävien sosiaalityöntekijöiden rekrytointi on ollut vaikeaa erityisesti uusien asiakkaiden lapsiperhetiimissä, johon lastensuojelutarpeen arviointi siirtyi. Pelkona on, että palvelutarpeen arviot, jotka on tehtävä kolmen kuukauden kuluessa, ruuhkautuvat pahasti.

16. Vammaispalveluiden – ja laajemmin koko tulosalueen – toiminta järjesteltiin vuoden 2017 aikana uudelleen. Vammaispalvelut lakkasi olemasta omana yksikkönään ja palvelut järjesteltiin kotona asumisen tukeen kuuluviin palveluihin ja erityisasumiseen. Hyvin monen elämään vaikuttaa kesällä 2018 voimaan tuleva liikennepalvelulain muutos ja sen myötä kaupungin päätös kuljetuspalveluiden järjestämistavasta. Kun kuljetuspalvelun järjestämistapa on valittu, on huolehdittava siitä, että palvelut ovat laadukkaita, turvallisia ja asiakkaan tarpeita vastaavia.

17. Sosiaali- ja terveystoimen toimialan talous- ja hallintopalvelujen tulosalue tarjoaa toimialan tarvitsemia talouden, hallinnon, henkilöstöasioiden ja kehittämisen asiantuntijapalveluja ja tukee koko toimialan johtamista ja päätöksentekoa muutostarpeiden ennakoinnissa ja toiminnan kehittämisessä. Tulosalueella on ollut ja on jatkossakin tärkeä rooli uuden Apotti-järjestelmän asiantuntijatukena ja maakunta- ja sote-uudistuksen valmistelutehtävissä.

18. Maahanmuuttajapalvelujen tulosyksikön perustamisella vuonna 2015 Vantaa reagoi turvapaikanhakijoiden määrän nopeaan kasvuun ja haluttiin myös varmistaa vastaanottotoiminnan organisointi tehokkaasti. Maahanmuuttajapalvelut on moniammatillinen palveluyksikkö, joka vastaa Vantaalle muuttavien pakolaisten ja paluumuuttajien alkuvaiheen sosiaali- ja terveyspalveluista, palveluihin perehdytyksestä sekä asiakas- ja potilasohjauksesta. Yksikön palvelut tukevat asiakkaiden kotoutumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Maahanmuuttajapalvelujen kokonaisasiakasmäärät ovat jatkuvasti kasvaneet.

19. Monikulttuurisuusasiain yksiköllä on keskeinen koordinaatiorooli kaupungin monikulttuurisuuden edistämisessä. Vieraskielisen väestön määrä on Vantaalla kasvanut nopeasti viime vuosina. Myös jatkossa vieraskielisten määrän ennustetaan Vantaalla edelleen kasvavan. Tätä taustaa vasten monikulttuurisuuden entistä parempi huomioiminen kaupungin palveluissa ja vieraskielisen väestön kotoutumisen edistäminen on tärkeää.

SAMMANDRAG

1. För fullmäktigeperioden uppställdes 21 strategiska mål och för dem 54 mätare. Av mätarna för målsättningarna utföll enligt stadsstyrelsens rapportering 46 stycken (85 procent) helt eller delvis och åtta mätare (15 procent) utföll överhuvudtaget inte. För åren 2014–2017 uppställdes sammanlagt 113 strategiska mål. Enligt rapporteringen förverkligades över 90 procent av målen helt eller delvis. Det visade sig att målsättningarna och målen i anslutning till förbättring av sysselsättningen utgjorde den största utmaningen. Dessutom finns en hel del kvar att göra i fråga om en minskning av personalens sjukfrånvaro och utvecklingen av påverkningsmöjligheter.

   För år 2017 uppställde fullmäktige 28 bindande mål. Enligt stadsstyrelsens rapportering förverkligades 19 mål helt, sex delvis, två mål förverkligades överhuvudtaget inte och i fråga om ett mål gick det inte att göra en utvärdering. Revisionsnämnden utvärderade att 15 mål förverkligades i sin helhet, sex mål förverkligades delvis, enligt nämnden förverkligades två mål (13.2 och 20.1) överhuvudtaget inte och i fråga om fem mål (5.1, 9.2, 15.3, 17.1 och 19.3) anser nämnden att det inte gick att göra en utvärdering. Nämnden fäste särskild uppmärksamhet vid att exceptionellt många mål hade tagits med som det ännu inte fanns nödvändiga utvärderingsuppgifter om för utvärderingsåret 2017.

2. Vid en genomgång av de bindande målen för åren 2013–2017 upptäckte man att det endast fanns ett fåtal mål som hade en svag koppling till strategin. Också relevansen hos den information som mätaren producerar, dvs. om mätarens information är väsentlig med tanke på t.ex. beslutsfattandet, låg på en god nivå. Efter en granskning ur ett reabilitets- dvs. tillförlitlighetsperspektiv visade sig däremot över en femtedel av mätarna vara mindre tillförlitliga.

3. Enligt uppgifter om utfallet förverkligades 72 procent av de mål som stadsfullmäktige uppställt för koncernbolagen. Delvis förverkligades 19 procent och fem procent inte alls. I fråga om fyra procent fattades uppgifter eller så var de inte tillgängliga. Under 2017 betonades koncernbolagsledningens och kunskapsledningens betydelse. Av koncernbolagen gjordes en genomgång av Vantaan Tilapalvelut Vantti Oy och VAV Asunnot Oy. Koncernstyrningen har i sig fungerat i enlighet med den gällande koncernstrategin.

4. Den allmänna förbättringen av den ekonomiska situationen återspeglades positivt också i Vandas ekonomi år 2017. Man fick in mer inkomster än beräknat och samtidigt lyckades man hålla utgifterna på en lägre nivå än förväntat. Räkenskapsperiodens resultat var betydligt bättre än väntat och investeringarna täcktes helt med egen intern finansiering och man minskade också lånestocken.

5. Syftet med utvecklingsfonden för Marja-Vanda och centrumområdena är att finansiera områdenas utveckling, planering och byggande såväl i nya områden som att förnya gamla centrumområden. År 2017 uppgick fondens driftsekonomiutgifter till 1,1 miljoner euro och investeringsutgifter till 2,1 miljoner euro.

6. Genom den senaste ändringen av bostadslåne-, fastighets- och byggnadsfondens fondbestämmelser förutspåddes de växande och allt mångsidigare finansieringsbehoven hos Vandas koncernbolag i framtiden. Huvudvikten i användningen av fonden ligger vid finansieringen av projekt hos stadens egna bolag. Även om fonden använts ganska lite under de senaste två åren kommer det att vara aktuellt med investeringsprojekt för koncernbolagen under de närmaste åren, i vilka fonden kan utnyttjas igen som en finansieringskanal.

7. I staden görs årligen en stor mängd olika slags utvärderingar både på stads- och verksamhetsenhetsnivå. Utvärderingsuppgifter produceras mångsidigt och ur flera olika perspektiv och ett effektivt utnyttjande och tillgången till uppgifter ska säkerställas.

8. VAV Asunnot Oy spelar en central roll i säkerställandet av boendemöjligheter för personer med små inkomster och utökandet av bostadsproduktion till rimliga priser i Vanda. Bolaget har under de senaste åren haft en stabil ekonomi. Bolaget betraktar som framtida utmaningar de konsekvenser lagstiftningen har på betalningsförmågan hos boende genom att försämra deras ekonomiska situation och de höjda reparationskostnaderna på grund av bostädernas växande reparationsbehov.

9. Den centrala uppgiften hos kommunens centralvalnämnd är att ombesörja smidiga val som går rätt till. Nämndens arbete regleras tämligen strikt i vallagen. Efter det senaste kommunalvalet (2017) gjordes en utredning om valprocessen, i vilken utvecklingsobjekt kom upp. Utifrån utredningen började man omgående vidta åtgärder för att utveckla valprocessen.

10. Vanda stads informationsenhet inriktar sig på kommunikation som sker via webben. Informationsenheten strävar efter att säkerställa invånarnas tillgänglighet och delaktighet genom att utveckla informationssätten och de digitala verktygen enligt it-programmet. Information är ett verktyg för engagemang. Revisionsnämnden rekommenderar att man fortsätter utveckla sambandet mellan stadsstrategin och informationens mål.

11. Sysselsättningsläget i Vanda har förbättrats jämfört med för ett år sedan. Det har också funnits fler lediga arbetsplatser än på många år. Man ska satsa på sysselsättningen av unga, eftersom sysselsättningsläget bland unga har förbättrats långsammare jämfört med det allmänna sysselsättningsläget.

12. Under de senaste åren har det skett en kraftig koncentration av både dotterbolagens och verksamhetsområdenas uppgifter från Vanda stads ekonomiförvaltning till ekonomiservicecentralen. Samtidigt har man i snabb ordning lyckats åstadkomma elektriska serviceprocesser. De elektriska serviceprocesserna och centraliseringen av verksamheten har gjort att hanteringen av försäljnings- och inköpsfakturor blivit effektivare och samtidigt har man lyckats sänka behandlingskostnaderna per faktura. Ekonomiservicecentralen strävar hela tiden efter att bedriva utvecklingsarbete för att också i framtiden kunna dra nytta av möjligheterna hos teknologi som befinner sig i snabb utveckling.

13. Under de senaste åren har barnskyddets organisation och verksamhetssätt genomgått förändringar, men den höga arbetsbelastningen som till största delen beror på personalbrist fortsätter att skapa problem särskilt inom barnskyddets öppenvårdstjänster i Östra Vanda. Att socialvårdslagen trädde i kraft för närmare tre år sedan syns ännu inte nämnvärt i den relativa andelen klientrelationer inom barnskyddet. Revisionsnämnden betonar vikten av att se till att det finns tillräcklig tillgång till tjänster i enlighet med socialvårdslagen, t.ex. hemtjänster och familjearbete.

14. Det är viktigt med tillgång till familjerehabilitering i rätt tid, så att stödåtgärderna har avsedd effekt. Problemen hos familjer är invecklade och samarbetet mellan olika sakkunniga ska vara smidigt.

15. Utmaningen för det sociala arbetet för vuxna består i det växande antalet klienter och den otillräckliga mängden förmånliga hyresbostäder med en eventuell ökad bostadslöshet som följd. Dessutom har det varit svårt att rekrytera socialarbetare som uppfyller behörighetsvillkoren särskilt i fråga om barnfamiljsteamet för nya klienter, dit bedömningen av behovet av barnskydd överfördes. Faran är att det blir långa köer i fråga om de bedömningar av servicebehovet som ska göras inom tre månader.

16. Handikappservicens – och i ett bredare sammanhang – hela resultatområdets verksamhet omorganiserades under loppet av år 2017. Handikappservicen upphörde att existera som en fristående enhet och servicen omorganiserades så att den sorterar under tjänsterna som hör till stödet för boende hemma och specialboendet. Väldigt många människors liv kommer att påverkas av den ändring i lagen om transportservice som träder i kraft sommaren 2018 och stadens beslut om sättet att organisera transportservice i och med ändringen. När man har valt ett sätt att organisera transportservice ska man se till att servicen håller hög kvalitet, är trygg och möter klientens behov.

17. Resultatområdet för ekonomi- och förvaltningsservice vid verksamhetsområdet för social- och hälsovård tillhandahåller sådana sakkunnigtjänster som verksamhetsområdet behöver i anslutning till ekonomi, förvaltning, personalärenden och utveckling och stöder hela verksamhetsområdets ledning och beslutsfattandet i att förutse ändringsbehov och utveckla verksamheten. Resultatområdet har haft och kommer också fortsättningsvis att inneha en viktig roll när det gäller att fungera som sakkunnigstöd för Apottisystemet och uppgifter i anslutning till beredningen av landskaps- och social- och hälsovårdsreformen.

18. Genom att inrätta en resultatenhet för invandrarservice år 2015 reagerade Vanda på den snabba tillväxten av antalet asylsökande och ville också trygga en effektiv organisering av mottagningsverksamheten. Invandrarservicen är en yrkesövergripande serviceenhet som ansvarar för initiala social- och hälsovårdstjänster, serviceorientering samt klient- och patienthandledning för flyktingar och återflyttare som flyttar till Vanda. Enhetens tjänster stöder integrationen av klienter i det finska samhället. Invandrarservicens totala klientmängd har ökat konstant.

19. Enheten för mångkulturfrågor innehar en central roll som samordnare när det gäller att främja stadens mångkulturalitet. Mängden befolkning som har ett främmande språk som modersmål har ökat snabbt i Vanda under de senaste åren. Antalet invånare med ett främmande språk som modersmål uppskattas öka

ytterligare också i fortsättningen. Mot denna bakgrund är det viktigt att på ett ännu bättre sätt beakta det mångkulturella i stadens tjänster och främja integrationen av den del av befolkningen som har ett främmande språk som modersmål.

1. TOIMINNAN JA TALOUDEN TAVOITTEIDEN ARVIOINTI

1.1 Valtuustokauden 2013–2017 strategian kokonaistarkastelu

Vantaan kaupungin toiminnan ja talouden strategisen ohjauksen perustana oleva Vantaan kaupungin tasapainotettu strategia koostetaan kaupunginvaltuuston johtamassa prosessissa. Tässä prosessissa poliittinen johto ja virkamiesjohto tekevät tiivistä yhteistyötä. Strategia pohjautuu lautakuntien ja toimialojen esityksiin, jotka on sovitettu valtuuston ja kaupungin johdon linjauksiin kaupungin kehittämisestä. Strategian hyväksyy kaupunginvaltuusto. Vantaan kaupungin strategia ulotetaan kaikille kaupunkiorganisaation tasoille niin, että kaikki toimialat, tulosalueet ja suurin osa tulosyksiköistä tekevät omat tuloskorttinsa, joissa määritellään, miten kaupunkitasoiset tavoitteet puretaan oman toimialan, tulosalueen tai tulosyksikön tavoitteiksi.

Vantaan strategiamallia uudistettiin siten, että strategia laadittiin nyt koko valtuustokaudelle. Valtuustokauden 2013–2016 strategia hyväksyttiin kaupunginvaltuustossa 17.6.2013. Uusi kuntalaki tuli voimaan 1.5.2015 ja sen mukaisesti seuraavat kuntavaalit pidettiin keväällä 2017. Koska valtuustokausi näin jatkui vuodelle 2017, päätti kaupunginvaltuusto 15.6.2015 § 11 jatkaa strategian voimassaoloa vuoden 2017 loppuun asti.

Samassa valtuuston kokouksessa (15.6.2015) hyväksyttiin strategiaan muuttuneesta toimintaympäristöstä johtuvia päivityksiä. Strategian mittarien tavoitetasot päivitettiin tarvittavilta osin vuoden 2017 lopun tilanteeseen. Työttömyyttä koskevia tavoitetasoja muutettiin realistisempaan suuntaan toimintaympäristön kehitys huomioiden. Lisäksi tehtiin pieniä muutoksia joihinkin mittareihin, esimerkiksi elinvoimaohjelman toimenpiteiden toteuttaminen lisättiin päämäärän ” Uudistuva elinkeino- ja työllisyyspolitiikka laskee työttömyyttä ja lisää työpaikkojen määrää Vantaalla” mittariksi. Henkilöstön sairauspoissaoloja koskevan mittarin tavoitetasoa muutettiin huomioiden strategiakauden alkupuoliskon toteutunut kehitys.

1.1.1 Strategian osat

Vantaan strategiassa määritellään kaupungin visio, arvot ja strategiset painopistealueet (viisi kappaletta). Painopistealueet sisälsivät strategiset päämäärät (21 kappaletta), ja päämäärille oli määritelty 54 mittaria, joille annettiin lähtö- ja tavoitetasot. Ohessa tiivistelmäkuva valtuustokauden 2013–2017 strategiasta.

ARVOT

Innovatiivisuus *Kestävä kehitys* *Yhteisöllisyys*

Kaupungin talous tasapainossa

- Talous ja velkaohjelman toteuttaminen
- Velkaantumiskehitys hallintaan
- Tulopohjan vahvistaminen
- Kumppanuuksien hyödyntäminen

Kaupunkirakenne eheytyy

- Tiivis kaupunkirakenne ja kehittyvä joukkoliikenne
- Turvalliset ja kehittyvät keskukset
- Investointiohjelma toteutetaan suunnitelmallisesti
- Laadukas ja kohtuuhintainen rakentaminen

Kaupungin elinvoima vahvistuu

- Elinkeinopolitiikka ja työllisyyspolitiikka vahvistuu
- Vetovoimaisuus kasvaa
- Asukkaiden turvallisuus vahvistuu
- Tulevaisuutta rakennetaan yhteistyössä
- Asukkaiden koulutustaso nousee
- Metropoliratkaisut tukevat kilpailukykyä

VISIO 2025

Vakavarainen Vantaa on kansainvälinen kestävän kasvun keskus, jossa kaupunkia ja palvelujen laatua kehitetään yhdessä asiakkaiden kanssa. Vantaa on asukkaille turvallinen kotikaupunki, yrityksille Suomen paras kumppani ja työntekijöille maan parhaiten johdettu kaupunki.

Palvelut uudistuvat

- Ennaltaehkäisy ja oman elämän hallinta
- Kuntalaisten osallistuminen palvelujen kehittämiseen
- Laadukkaat ja kustannustehokkaat palvelut
- Vaihtoehtoiset palvelujen tuottamistavat
- Sähköisten palvelujen lisääminen

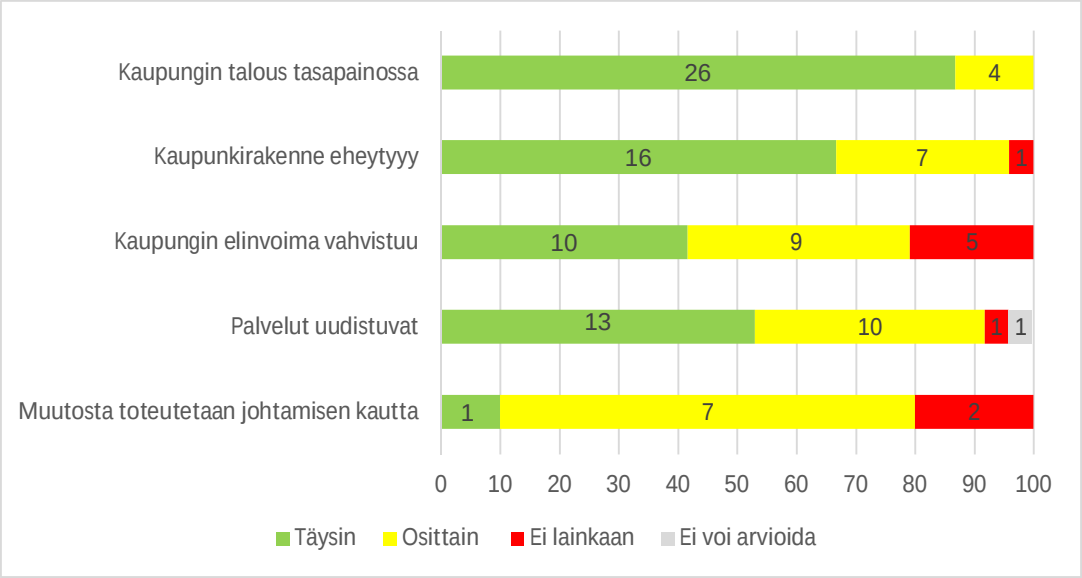
Muutosta toteutetaan johtamisen kautta

- Tuloksellinen johtaminen ja esimiestyö
- Henkilöstön sitoutuminen ja osaavan työvoiman varmistaminen

1.1.2 Tavoitteiden toteutuminen painopistealueittain

Ohessa koottuna raportoidut tavoitetoteumat strategian painopistealueittain vuosilta 2014–2017.

Raportoidut tavoitetoteumat strategian painopistealueittain 2014–2017

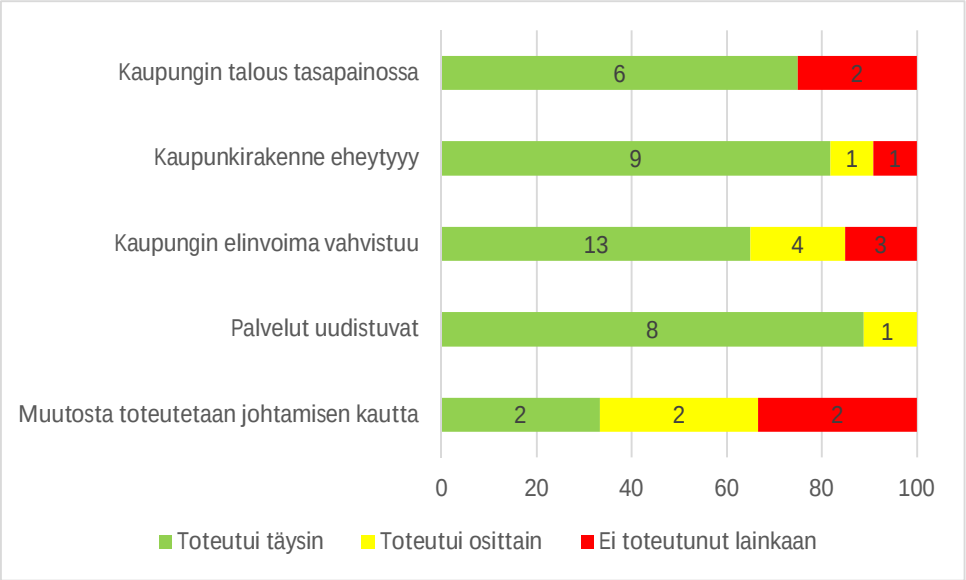


Jokaisella painopistealueella lähes 80 prosenttia tavoitteista toteutui raportoinnin mukaan täysin tai osittain. Kaupungin talouden tasapainoon liittyvistä tavoitteista ei yksikään jäänyt kokonaan toteutumatta ja lähes 87 prosenttia kyseisien painopistealueen vuosittaisista tavoitteista toteutui raportoinnin mukaan kokonaan. Eniten kokonaan toteutumatta jääneitä tavoitteita, noin 21 prosenttia, oli kaupungin elinvoiman vahvistamiseen liittyvissä tavoitteissa. Erityisesti työllisyyteen liittyvät tavoitteet osoittautuivat vuosittain haasteellisiksi. Tosin vuonna 2017 painopistealueeseen kuuluva työllisyystavoite toteutui täysin.

Työllisyystavoitteiden lisäksi haasteellisiksi tavoitteiksi osoittautuivat työntekijöiden sairauspoissaolojen vähentämiseen ja ammatillisten opintojen keskeyttämisprosentin vähentämiseen liittyvät tavoitteet.

1.1.3 Strategiset päämäärät ja niiden toteutuminen

Valtuustokauden strategia sisälsi yhteensä 21 strategista päämäärää ja päämäärille oli määritelty yhteensä 54 mittaria. Mittareista raportoitiin 31.12.2017 täysin toteutuneeksi 38 kappaletta (70 prosenttia), osittain toteutuneeksi kahdeksan kappaletta (15 prosenttia) ja kahdeksan mittaria (15 prosenttia) ei toteutunut lainkaan. Oheisessa taulukossa koottuna 31.12.2017 tilanteen mukaan raportoitu strategisten päämäärien mittarien toteutuminen painopistealueittain.



Ei toteutuneet strategisten päämäärien mittarit painopistealueittain

Kaupungin talous tasapainossa

1. Kaupungin yhteisöveron jako-osuus kasvaa joka vuosi strategiakaudella 2013–2017.

Yhteisöveron jako-osuudet 2014–2017 olivat: 2014: 4,9%, 2015: 4,6%, 2016: 4,3% ja 2017:4,4%

2. Asukaskohtaiset kunnallisverotulot kasvavat nopeimmin Vantaalla pääkaupunkiseudulla.

Asukaskohtaisten kunnallisverotulojen kasvu pääkaupunkiseudun kaupungeissa vuodesta 2013 vuoteen 2017: Helsinki 5,0%, Espoo 6,5% ja Vantaa 2,3%

Kaupunkirakenne eheytyy

1. Asemien liityntäpysäköintipaikat, tavoite 2 700, toteuma 2 494.

Kaupungin elinvoima vahvistuu

1. Työllisyysaste, tavoite 74,0%, toteuma 71,7%.
2. Vieraskielisten työllisyysaste, tavoite 60%, toteuma 53,3% (tieto vuodelta 2015, uudempaa ei saatavilla).
3. Alle 25-vuotiaita työttömiä enintään 1 100 henkilö, toteuma 1 261.

Palvelut uudistuvat

Yhtään mittaria ei jäänyt kokonaan toteutumatta.

Muutosta toteutetaan johtamisen kautta

1. Huonot vaikutusmahdollisuudet muutoksiin (Kunta 10), tavoite 28 %, toteuma: kaupungin keskiarvo 35,2%
2. Sairauspoissaoloprosentti, tavoite 3,52%, toteuma 4,52%.

1.1.4 Vuosittaisten sitovien strategisten tavoitteiden toteutuminen 2014–2017

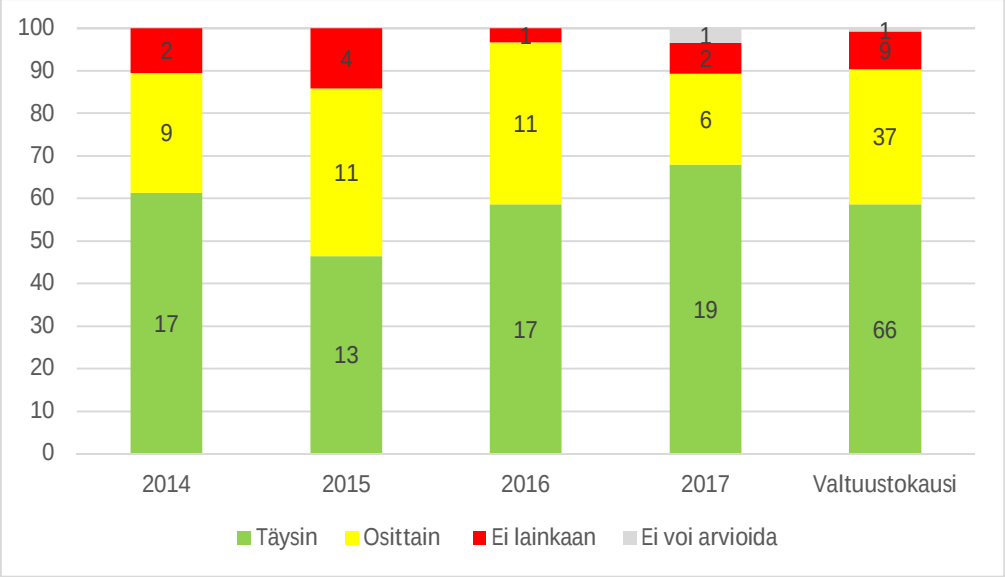
Sitovia tavoitteita asetettiin vuosille 2014–2017 yhteensä 113 kappaletta. Oheisessa taulukossa on koottuna tavoitteiden lukumäärät vuosilta 2014–2017 jaoteltuna strategian painopistealueisiin.

Strategian painopistealueet	2014	2015	2016	2017	Painopiste-alue yh-teensä
Kaupungin talous tasapainossa	8	7	9	6	30
Kaupunkirakenne eheytyy	6	5	6	7	24
Kaupungin elinvoima vahvistuu	6	8	5	5	24
Palvelut uudistuvat	5	5	7	8	25
Muutosta toteutetaan johtamisen kautta	3	3	2	2	10
Kaikki yhteensä	28	28	29	28	113

Tavoitemäärät olivat vuosittain lähes samat. Eniten tavoitteita valtuustokaudella asetettiin kaupungin talous tasapainossa painopistealueelle ja vähiten painopistealueelle muutosta toteutetaan johtamisen kautta.

Seuraavassa taulukossa on koottuna tavoitteiden raportoidut toteumat vuosilta 2014–2017. Vuosina 2014 ja 2015 oli mahdollista raportoida tavoitteen toteuma neljään kategoriaan: täysin,-melko hyvin, jossain määrin ja ei lainkaan ja vuosina 2016 ja 2017 kategoriat olivat: täysin, osittain ja ei lainkaan. Taulukossa on käytetty vain kolmea kategoriaa ja vuosilta 2014 ja 2015-kategorioihin: ”toteutui melko hyvin” ja ”toteutui jossain määrin” raportoidut tavoitteet on yhdistetty ”toteutui osittain” kategoriaan.

Tavoitteiden raportoitu toteutuminen 2014–2017



Valtuustokautena tavoitteista raportoitiin täysin toteutuneeksi noin 58 prosenttia, osittain toteutuneeksi noin 33 prosenttia, toteutumatta jääneeksi raportoitiin noin 8 prosenttia ja yhden prosentin (eli yhden tavoitteen) osalta arviointia ei arviointiajankohtana voitu tehdä. Kovin isoja vaihteluja tavoitteiden toteumassa vuosittain ei ollut. Täysin tai osittain toteutuneeksi raportoitiin joka vuosi yli 85 prosenttia tavoitteista.

Tarkastuslautakunnan arvioinnista

Seuraavan taulukkoon on koottu 2014–2017 vuosilta tavoitemäärät, joista tarkastuslautakunnalla oli huomautettavaa. Suluissa oleva prosenttiluku kertoo, kuinka suurta osaa tavoitteita huomautukset koskivat.

	2014	2015	2016	2017	Yhteensä
Huomautuksia	10 (36%)	4 (14%)	12 (41%)	11 (39%)	37 (33%)

Tarkastuslautakunta huomautti yhteensä 12 tavoitteen osalta tavoitteen toteuman raportoinnista, yhdeksän tavoitteen osalta tavoitteen mittaroinnista, 11 kertaa huomautus johtui jostain muusta syystä ja 11 tavoitteen osalta lautakunta totesi, että tavoitetta ei voinut arvioida. On huomattavaa, että joistain tavoitteista huomautettiin useammasta syystä, esimerkiksi sekä raportoinnista että mittaroinnista.

Syy siihen, että lautakunta ei voinut tiettyjä tavoitteita arvioida oli yleensä vertailutiedon puuttuminen. Tilastotieto, johon vertailua piti tehdä ei ollut vielä raportointihetkellä saatavissa. Jossain tapauksissa mittarin lähtötasoa ei oltu kerrottu, jolloin arviointi oli mahdotonta. Joidenkin tavoitteiden kohdalla lautakunta totesi, että tavoite ja mittari olivat puutteellisia eli kaikkia tavoitteena olevia asioita ei oltu otettu mittariin mukaan. Oli myös tavoitteita, joita oli toteutettu eri tavalla kuin mittaroitiin eli mittarissa mainittuja toimenpiteitä ei oltu tehty vaan tavoitetta olikin toteutettu jollain muulla tavoin.

Johtopäätökset:

Vantaan strategiaprosessi noudatti aiemmilta valtuustokausilta tuttuja menetelmiä. Kaupunkistrategia pohjautuu virkamiesten ja luottamushenkilöiden tiiviiseen yhteistyöhön, Vantaan kaupungin strategia ulotetaan kaikille kaupunkiorganisaation tasoille niin, että kaikki toimialat, tulosalueet ja suurin osa tulosyksiköistä tekevät omat tuloskorttinsa, joissa määritellään, miten kaupunkitasoiset tavoitteet puretaan oman toimialan, tulosalueen tai tulosyksikön tavoitteiksi.

Vantaan strategiamallia uudistettiin siten, että strategia laadittiin nyt koko valtuustokaudelle.
Valtuustokauden 2013–2016 strategia hyväksyttiin kesäkuussa 2013 ja kuntalain muutosten johdosta päätti kaupunginvaltuusto kesäkuussa 2015 jatkaa strategian voimassaoloa vuoden 2017 loppuun asti. Samalla strategiaan tehtiin joitakin päivityksiä.

Koko valtuustokaudelle asetettiin 21 strategista päämäärää ja näille 54 mittaria. Päämäärien mittareista toteutui täysin tai osittain 46 kappaletta (85 prosenttia) ja kokonaan toteumatta jäi kahdeksan mittaria (15 prosenttia). Haasteellisimmiksi osoittautuivat työllisyyden parantamiseen liittyvät mittarit, joista kolme jäi toteutumatta. Myöskään verotulojen kehitys ei valtuustokaudella toteutunut tavoitteeksi asetetulla tasolla, vaikka kaupungin taloustilanne kyllä kokonaisuutena kehittyi suotuisasti erityisesti valtuustokauden kahtena viimeisenä vuotena. Lisäksi henkilöstön sairauspoissaolojen vähentämisessä ja vaikutusmahdollisuuksien kehittämisessä on edelleen parannettavaa.

Vuosittaisia strategisia tavoitteita asetettiin 2014–2017 yhteensä 113. Näistä tavoitteista toteutui raportoinnin mukaan kokonaan tai osittain yli 90 prosenttia. Haasteellisimmat vuositavoitteet liittyivät työllisyyden parantamiseen, henkilöstön sairauspoissaoloihin ja ammatillisten opintojen keskeyttämisten vähentämiseen.

Tarkastuslautakunta antoi valtuustokaudella huomautuksen yhteensä noin 33 prosenttiin tavoitteista. Huomautuksia tuli niin tavoitteiden raportointiin, mittarointiin tai siihen, että tavoite ei ollut arvioitavissa. Joka vuosi löytyi tavoitteita, joita ei voinut arvioida, koska tarvittavaa tietoa mittarin toteutumisesta ei ollut saatavilla.

Suositukset:

Strategisten tavoitteiden raportointiin ja mittarointiin pitää edelleen kiinnittää huomiota. Erityisesti pitää tavoitetta asetettaessa varmistaa, että asetetun mittarin toteutumisesta on saatavilla raportointivaiheessa tieto, jotta tavoite voidaan arvioida.

1.2 Vuoden 2017 tavoitteiden toteutuminen strategisten päämäärien mukaan

	Tilinpäätös 2017			Tarkastuslautakunnan näkemys				
	Kaupunginhallituksen raportointi			Toteutumisesta eri mieltä tai muu huomautus	Syy			
	Täysin	Osittain	Ei lainkaan		Raportointi	Mittarointi	Ei voida arvioida	Muu syy
1. Talouden tasapainottamis- ja velkaohjelma toteutetaan.	3							
2. Velkaantumiskehitys saadaan hallintaan.	1							
3. Kaupungin tulopohjaa vahvistetaan.	1							
4. Kumppanuuksien hyödyntäminen.	1							
5. Kaupunkirakenne ja palvelurakenne tukeutuvat raideliikenteeseen ja joukkoliikenteen laatukäytäviin.	2	2		2	1		1	
6. Keskustat ovat eläviä, uudistuvia ja turvallisia.		1						
7. Investointiohjelma vahvistaa yhdyskuntarakenteen eheytymistä (ei tavoitetta 2017).								
8. Asuntorakentaminen on laadukasta ja kohtuuhintaista.	2			2		2		
9. Uudistuva elinkeino- ja työllisyyspolitiikka laskee työttömyyttä ja lisää työpaikkojen määrää Vantaalla.	3			1			1	
10. Kaupungin vetovoimaisuus asuinpaikkana paranee ja asukkaat tuntevat oman kylänsä ja sitä kautta Vantaan kotikaupungikseen (ei tavoitetta 2017).								
11. Asukkaiden turvallisuus vahvistuu (ei tavoitetta 2017).								
12. Vantaan tulevaisuutta rakennetaan yhdessä asukkaiden, yhteisöjen ja yritysten kanssa (ei tavoitetta 2017).								
13. Vantaalaisten koulutustaso ja osaaminen vahvistuvat.		1	1	2	1			1
14. Vantaan kilpailukyky vahvistuu osana metropolialuetta (ei tavoitetta 2017).								
15. Uudistuvat palvelut vahvistavat asukkaiden hyvinvointia.	2	1		2		1	1	1

16. Kuntalaisten osallisuus ja yhteissuunnittelu palvelujen kehittämisessä lisääntyy (ei tavoitetta 2017).								
17. Vaikuttavat ja kustannustehokkaat palvelut.	1	1		1			1	
18. Vaihtoehtoiset palvelujen tuottamistavat lisäävät asiakkaan valinnanvapautta (ei tavoitetta 2017).								
19. Lisätään sähköistä asiointia ja itsepalveluja *)	2			1			1	
20. Hyvällä strategisella johtamisella ja esimiestyöllä toteutetaan muutosta.			1					
21. Henkilöstön sitoutumisen ja osaavan työvoiman varmistaminen.	1							

*) Yksi tavoite arvioidaan myöhemmin

1.3 Vuoden 2017 sitovien tavoitteiden toteutuminen

	Tilinpäätös 2017			Tarkastuslautakunnan näkemys				
	Kaupunginhallituksen raportointi			Toteutumisesta eri mieltä tai muu huomautus	Syy			
	Täysin	Osittain	Ei lainkaan		Raportointi	Mittarointi	Ei voida arvioida	Muu syy
1.1 Toimintamenojen kasvu.	X							
1.2 Investointiohjelma toteutetaan kustannustehokkaasti ja innovatiivisesti.	X							
1.3 Joukkoliikenteen kuntaosuus on alle 50 % (tulot/ menot) ilman joukkoliikenteen infrakorvauksia.	X							
2.1 Lainasalkun optimaalinen hallinnointi.	X							
3.1 Maanmyyntivoittoja vähintään 32 milj. euroa.	X							
4.1 Sähköisten itsepalveluiden kehittämisen nopeuttaminen yhdessä yhteistyökuntien kanssa.	X							
5.1 Kasvihuonekaasupäästöt vähenevät 4 % vuodessa.	X			x			x	
5.2 Joukkoliikenteen käyttäjämäärä kasvaa 2 % vuodessa.	X			x	x			
5.3 Kaavoitetaan asuntorakentamisen kerrosalaa 265 000 k-m2/vuosi.		X						

5.4 Kehitetään toimintamalli maksulliselle pysäköinnille.		X						
6.1 Priorisoidaan keskustoihin sijoittuvia kaavahankkeita.		X						
8.1 Kaupunki luo edellytykset vähintään 2 400 asunnon laadukkaalle ja monipuoliselle asuntotuotannolle.	X			x		x		
8.2 Pientaloalueiden tiivistäminen Mapon mukaisesti.	X			x		x		
9.1 Kaupungin työllisyystilanne kehittyy suhteellisesti parhaiten pääkaupunkiseudulla.	X							
9.2 Joustavilla päivähoitopalveluilla tuetaan työllistymistä.	X			x			x	
9.3 Selkeytetään yritysten sijoittumispalvelua Vantaalle.	X							
13.1 Uusi oppimiskäsitys ja uudet pedagogiset toimintatavat käytäntöön.		X		x	x			
13.2 Toteutetaan koulutustakuuta.			X	x				x
15.1 Kehitetään kaupunkitasoinen keskitetty monikanavainen asiakaspalvelumalli (ns. 1. taso).	X							
15.2 Nykyistä suurempi osa ikääntyneistä pystyy asumaan kotona.	X			x		x		
15.3 Lapsiperheiden hyvinvointi paranee ennalta ehkäisevällä työllä ja uudistuvilla sosiaalihuoltolain mukaisilla palveluilla.		X		x			x	x
17.1 Keskeisten palvelujen kustannustehokkuus on kilpailukykyinen.	X			x			x	
17.2 Kotoutumisen onnistuminen Vantaalla varmistetaan kotoutumissuunnitelmien toteutumisen arvioinnilla ja hyvällä monikulttuurisuusohjelmalla.		X						
19. Uusien sähköisten työviestinnän välineiden käyttö vakiintuu kaikilla tulosalueilla.	X							
19.2 Uuden asiakas- ja potilastietojärjestelmän (Apotti-hanke) onnistunut käyttöönoton valmistelu ja kustannusohjaus.	X							
19.3 Kaupungin uudisrakentamis- ja peruskorjauskohteisiin, joissa toteutetaan kunnan palveluita, toteutetaan langaton nettiyhteys.	MYÖHEMMIN			x			x	
20.1 Sairauspoissaoloja ennaltaehkäistään.			X					
21.1 Osaamisen kehittämisen toimintamalli vakiintuu kaikilla tulosalueilla.	X							

1.4 Tarkastuslautakunnan arvioita vuoden 2017 tavoitteiden toteutumisesta

Sitova tavoite 5.1: Kasvihuonekaasupäästöt vähenevät 4 % vuodessa.

Arviointikriteeri	Tilinpäätöksen raportointi	Tarkastuslautakunnan arvio
Vantaan kasvihuonekaasupäästöt vähenevät 4 prosenttia	Tavoite toteutui täysin.	Tavoitetta ei voida arvioida

Raportoinnissa todetaan, että verrattaessa vuosien 2015 ja 2016 kasvihuonekaasupäästöjä Vantaan kasvihuonekaasupäästöt laskivat vuonna 2016 neljä prosenttia vuodesta 2015. Vuoden 2017 tietoja ei raportoinnin mukaan ollut käytettävissä.
Tavoite oli asetettu vuodelle 2017 ja koska vertailutietoa Vantaan kasvihuonekaasupäästöjen kehityksestä vuosien 2016 ja 2017 vuosien välillä ei ole saatavissa tavoitetta ei voida arvioida.

Sitova tavoite 5.2: Joukkoliikenteen käyttäjämäärä kasvaa 2 % vuodessa.

Arviointikriteeri	Tilinpäätöksen raportointi	Tarkastuslautakunnan arvio
Joukkoliikenteen matkustajamäärät eli Vantaan juna-asemien ja bussipysäkkien nousijamäärät lokakuun arkivuorokauden keskiarvona.	Tavoite toteutui täysin.	Tavoite toteutui osittain.

Raportoinnissa todetaan lähijunaliikenteen nousijamäärän kasvaneen 4 prosenttia vuoden 2016 tasosta. Bussiliikenteen nousijamäärä ei ole tiedossa. Koska vain toisesta mittarista on tietoa, tavoite toteutui vain osittain ja toista osaa (bussiliikenteen nousijamäärät) ei voi arvioida.

Sitova tavoite 8.1: Kaupunki luo edellytykset vähintään 2 400 asunnon laadukkaalle ja monipuoliselle asuntotuotannolle.

Arviointikriteeri	Tilinpäätöksen raportointi	Tarkastuslautakunnan arvio
Valmistuneiden asuntojen määrä 2 400.	Tavoite toteutui täysin.	Tavoite toteutui täysin. Mittari ei vastaa strategiseen päämäärään ja myöskään asuntojen laadusta ei ole otettu mittariin mainintaa.

Raportoinnissa todetaan, että asuntoja valmistui Vantaalla yhteensä 3 290. Raportoinnissa on myös eritelty asuntoja talotyypeittäin, joten myös asuntotuotannon monipuolisuutta on tuotu esiin. Tavoite kuuluu strategiseen päämäärään kahdeksan: *Asuntorakentaminen on laadukasta ja kohtuuhintaista.* Mittarissa ei mainita mitään laadusta tai kohtuuhintaisuudesta. Tavoite on tärkeä ja toteuttaa Helsingin seudun maankäytön, asumisen ja liikenteen sopimuksen asuntotuotantotavoitetta Vantaan osalta, mutta strategisessa päämäärässä mainitusta asuntojen laadusta ja kohtuuhintaisuudesta ei mittari anna tietoa.

Sitova tavoite 8.2: Pientaloalueiden tiivistäminen maapoliittisten linjausten mukaisesti.

Arviointikriteeri	Tilinpäätöksen raportointi	Tarkastuslautakunnan arvio
Asemakaavoituksen ja poikkeamispäätösten avulla luodaan 100 rakennuspaikkaa vuosittain.	Tavoite toteutui täysin.	Tavoite toteutui täysin. Mittarin ja tavoitteen yhteys on kuitenkin epäselvä.

Raportoinnissa todetaan kaavoituksella luodun 213 rakennuspaikka vuonna 2018. Raportoinnissa olisi pitänyt selvemmin tuoda esiin, miten tavoite edistää pientaloalueiden tiivistämistä.

Sitova tavoite 9.2: Joustavilla päivähoitopalveluilla tuetaan työllistymistä.

Arviointikriteeri	Tilinpäätöksen raportointi	Tarkastuslautakunnan arvio
Päivähoitopaikka järjestetään 2 viikossa, 1 viikossa kerhosta päivähoitoon ja äkillisessä tarpeessa jo seuraavana päivänä.	Tavoite toteutui täysin.	Raportoinnin perusteella ei voi päätellä toteutuiko tavoite täysin.

Raportoinnissa mainitaan tavoitteen toteutuneen täysin ja samalla mainitaan, että ”ei asiakasreklamaatioita”. Mainittu asiakasreklamaatioiden puuttuminen ei välttämättä kerro onko tavoite toteutunut. Jos on olemassa tilasto, jolla pystytään näyttämään, että kaikki päivähoitopaikkaa hakeneet saivat paikan tavoitteen mukaisissa aikarajoissa, voisi tavoitteen todeta toteutuneeksi tällaisen tilaston perusteella.

Sitova tavoite 13.1: Uusi oppimiskäsitys ja uudet pedagogiset toimintatavat käytäntöön.

Arviointikriteeri	Tilinpäätöksen raportointi	Tarkastuslautakunnan arvio
Suurin osa toimintayksiköistä toteuttaa toiminnallista oppimista ja lasten osallisuus näkyy toimintojen suunnittelussa ja arvioinnissa. Jokaisesta toimintayksiköstä on osallistuttu tieto- ja viestintätekniikan pedagogisen käytön koulutuksiin. Jokainen vantaalainen oppilas on osallistunut vähintään yhteen monialaiseen oppimiskokonaisuuteen. Lukioiden yhteisiä pedagogisia työpajoja, koulutuksia ja muita tilaisuuksia yhteensä vähintään 4 kertaa vuodessa. Varian opiskelijoiden työpaikalla tapahtuva oppiminen kasvaa vuodesta 2015 verrattuna 5 prosenttia.	Tavoite toteutui osittain.	Tavoite toteutui osittain. Yhden mittarin osalta voidaan katsoa toteutuneen kokonaan, mutta muilta osin ei voi arvioida tiedon puutteen vuoksi tai koska raportointi ei kerro varsinaisesti tavoitteen toteutumisesta.

Toiminnallisen oppimisen mittarista raportoinnissa todetaan, että toiminnallinen oppiminen toteutuu esiopetuksen osalta ja varhaiskasvatussuunnitelma ohjaa tavoitteen suuntaan. Raportoinnista ei käy ilmi, kuinka suuri osa toimintayksiköistä käytännössä toteuttaa toiminnallista oppimista eli onko mittarin tavoitetasoksi asetettu ”suurin osa” toteutunut.

Tieto- ja viestintähenkilöstön koulutuksiin osallistujista todetaan raportoinnissa osallistujamäärä, mutta ei sitä osallistuttiinko näihin koulutuksiin jokaisesta toimintayksiköstä ja tavoite nimenomaan oli, että jokaisesta toimintayksiköstä osallistutaan kyseisiin koulutuksiin. Tämä mittarin toteutumista ei voi tällä tiedolla arvioida.

Monialaiseen oppimiskokonaisuuteen osallistumisesta todetaan, että näitä oppimiskokonaisuuksia toteutetaan satunnaisesti, kun mittarin tavoitetaso oli, että jokainen vantaalainen oppilas osallistuu vähintään yhteen monialaiseen oppimiskokonaisuuteen. Raportointi on epämääräistä ja tämän mittarin toteutumista ei voi arvioida.

Työpaikalla tapahtuvan oppimisen osalta todetaan, että järjestelmä ei tuota luotettavaa tietoa suoritusten kertymästä, joten tämänkään mittarin toteutumista ei voi arvioida.
Tavoitteelle on asetettu mittareita eri tulosalueille. Mittareiden tavoitetasot on määritelty epätäsmällisesti.

Sitova tavoite 13.2: Toteutetaan koulutustakuuta
Tavoite toteutui huonosti, koska tavoitteen toteutumisessa jäätiin huomattavasti tavoitetasosta. Keskeyttämisprosentti oli 17,1 tavoitellun 13 prosentin sijasta.

Sitova tavoite 15.2: Nykyistä suurempi osa ikääntyneistä pystyy asumaan kotona.

Arviointikriteeri	Tilinpäätöksen raportointi	Tarkastuslautakunnan arvio
75 vuotta täyttäneistä 92,5 prosenttia asuu omassa kodissa.	Tavoite toteutui täysin.	Tavoite toteutui täysin. Tavoite on valtakunnallinen. Tavoite voi sinänsä vaikeuttaa hoitopaikan saantia, sillä kaikki vanhukset eivät välttämättä ole omasta tahdostaan kotona.

Sitova tavoite 15.3: Lapsiperheiden hyvinvointi paranee ennalta ehkäisevällä työllä ja uudistuvilla sosiaalihuoltolain mukaisilla palveluilla.

Arviointikriteeri	Tilinpäätöksen raportointi	Tarkastuslautakunnan arvio
Lastensuojelun suunnitelmallisen sosiaalityön asiakkaita alle 3 750 (7,9 % Vantaan 0–17-vuotiaista).	Tavoite toteutui osittain.	Tavoitetta ei voi arvioida (mittari ei ole vertailukelpoinen).

Tavoitteen raportoinnissa on kerrottu kehittämistyöstä ja toimenpiteistä, joilla tavoitteen suuntaan pyritään. Mittarin tilanteesta on todettu, että tilastoissa havaittujen ongelmien takia mittarille asetettu tavoitetaso ei ole vertailukelpoinen korjattujen tilastotietojen kanssa. Avohuollon asiakkaina oli 3 533 lasta (7,5 % Vantaan samanikäisestä väestöstä). Vuoden 2016 korjattu toteuma oli 3 345 (7,2 % Vantaan samanikäisestä väestöstä), joten suhteellinen asiakasmäärä on hieman noussut. Aiheesta kerrotaan myös kohdassa 9.1 Lastensuojelu.

Sitova tavoite 17.1: Keskeisten palvelujen kustannustehokkuus on kilpailukykyinen.

Arviointikriteeri	Tilinpäätöksen raportointi	Tarkastuslautakunnan arvio
Vantaa on kustannustehokkuudeltaan suurten kaupunki kärkijoukossa.	Tavoite toteutui täysin.	Tavoitetta ei voi arvioida.

Kaikki raportoidut vertailutiedot ovat vuodelta 2016. Tavoite oli kuitenkin asetettu vuodelle 2017, joten koska arviointivuodelta ei ole saatavissa kustannusvertailuja ei tavoitetta voi arvioida.

Sitova tavoite 19.3: Kaupungin uudisrakentamis- ja peruskorjauskohteisiin, joissa toteutetaan kunnan palveluita, toteutetaan langaton verkkoyhteys.

Arviointikriteeri	Tilinpäätöksen raportointi	Tarkastuslautakunnan arvio
1–3 (maksimissaan 60 tukiasemaa) peruskorjaus- ja uudisrakentamiskohteena olevassa koulussa on avoin langaton verkko kuntalaisille ja/tai hallinnon ja opetuksen langaton verkko.	Tavoitteen toteuma-arviointi voidaan tehdä vasta myöhemmin.	Tavoitetta ei voi arvioida.

Raportoinnissa todetaan, että raportointikaudelle ei ajoittunut yhtään wlan-verkon rakentamista, joten tavoite ei ole arvioitavissa.

Johtopäätökset:

Vuodelle 2017 asetettujen tavoitteiden joukossa oli poikkeuksellisen paljon sellaisia tavoitteita, joiden laatu ja mittarointi olivat sellaisia, joita ei voitu arvioida.
Syy vaihtelee joko siitä että ”tietoa ei ollut vielä saatavilla” tai ääripäässään, että tietoa ei ollut olemassakaan. Tavoite oli ikään kuin asetettu väärälle vuodelle.

Yllä yksittäisiä tavoitteita koskevassa osiossa tuodaan esille tarkastuslautakunnan näkemys yksittäisten tavoitteiden toteutumisesta.

Suositukset:

Tarkastuslautakunnan on kuntalain mukaan arvioitava, ovatko kaupunginvaltuuston asettamat toiminnan ja talouden tavoitteet toteutuneet. Toimintakertomus on osa tilinpäätöstä. Arviointikertomus käsitellään kuntalain mukaan tilinpäätöksen yhteydessä.

Varainhoitovuodelle asetetut toiminnan ja talouden tavoitteet tulee siis asettaa talousarviokauden mukaan, jotta niiden toteuttamiseen tarvittavat resurssit voidaan osoittaa talousarviossa.

Vuoden 2017 osalta tarkastuslautakunta esittää, että tilinpäätöksen yhteydessä toteutumatta jääneet tavoitteet raportoidaan kaupunginhallituksen vastauksessa ”vastaukset arviointikertomukseen 2017” syksyllä 2018. Suuri osa toteutumatta jääneistä tavoitteista oli tavoitteita, joita ei voitu arvioida tiedon puutteen vuoksi.

Tarkastuslautakunta palaa näihin tavoitteisiin arviointikertomuksensa 2018 yhteydessä.

1.5 Kaupunginvaltuuston konserniyhtiöille asettamien tavoitteiden toteutuminen

Vuoden 2017 talousarviossa valtuusto asetti toiminnan ja talouden tavoitteita yhteensä 22 tytäryhteisölle. Valtuuston tavoitteenasettelu voi koskea tytäryhteisön asemaa, toiminnan laajuutta, toimintaedellytyksiä, palvelun laatua, hinnoitteluperiaatteita tai pääoman tuottovaatimuksia.

Tavoitteita asetettiin yhteensä 52 kappaletta. Yhtiöistä yhdeksälle asetettiin yhteiset tavoitteet ja 13 yhtiölle yhtiökohtaisia tavoitteita. Yhteiset tavoitteet koskivat tilikauden tulosta ja lämmön, sähkön ja veden kulutusta. Yhtiökohtaiset tavoitteet koskivat suurimmalta osaltaan yhtiön tulosta sekä liikevoittoa ja liikevaihtoa. Tavoitteita asetettiin myös investoinneille ja sijoitetun pääoman tuotolle. Samoin toiminnalle ja sen tehostamiselle sekä häiriöiden vähentämiselle, täyttöasteelle ja vaikuttavuudelle. Laatuun, johtamiseen ja asiakastyytyväisyyteen liittyi useita tavoitteita.

Tilinpäätöksen toimintakertomuksessa esitetään tavoitteiden toteutuminen keskeisille ja taloudellisesti merkittäville tytäryhteisöille yhteensä 25 tavoitteen osalta. Käsitellyt kuusi yhtiötä olivat Vantaan Energia -konserni, VAV Asunnot Oy -konserni, VTK Kiinteistöt Oy -konserni, Vantaan Tilapalvelut Vantti Oy, A-Tulkkaus Oy ja Kauppiaitten Kauppaoppilaitos Oy.

Tytäryhteisöjen tavoitteen toteutumatiedot on käsitelty yleisjaostossa 12.3.2018. Mainittujen kuuden yhtiön lisäksi yleisjaosto esittää tavoitteiden toteutumisen 16 (seitsemän eri tavoitteita käsittävien yhtiöitten ja yhdeksän yhteistä tavoitetta käsittävien) yhtiön osalta, jolloin valtuuston asettamat tavoitteet 22 tulivat raportoiduiksi. Yleisjaostossa esitetään edellisten lisäksi seitsemän yhtiötä, joille kaupunginvaltuusto ei asettanut tavoitteita.

Johtopäätös:

Toteutumatietojen mukaan kaupunginvaltuuston asettamista tavoitteista toteutui 72 prosenttia. Osittain toteutui 19 prosenttia ja ei lainkaan 5 prosenttia. Tieto puuttui tai sitä ei ollut saatavilla 4 prosentin osalta.

Valtuusto voi ohjata asettamillaan tavoitteilla tytäryhteisöjä niiden omassa tavoitteenasettelussa. Tavoitteenasettelu on luonteeltaan välillistä, pääomistajan tahdon esiintuomista. Kaikkien tytäryhteisöjen tavoitteiden toteutumisen tilanne raportoidaan Vantaalla yleisjaostolle ja merkittävien tytäryhtiöiden tavoitteiden toteutuminen kaupungin tilinpäätöksen ja osavuosikatsausten yhteydessä kaupunginvaltuustolle.

2 EMOKAUPUNGIN JA KOKO KONSERNIN TALOUS

2.1 Emokaupungin talous ja tilinpäätös

Talousarvion toteutuminen

Vantaan tilikauden tulos oli vuonna 2017 noin 40,4 miljoonaa euroa. Tulos on noin 108 miljoonaa euroa muutettua talousarviota parempi. Tilikauden ylijäämä tilinpäätössiirtojen jälkeen oli 41,7 miljoonaa euroa.

Toimintatuotot ylittyivät noin 22,5 miljoonalla eurolla ja toimintakulut (ilman valmistusta omaan käyttöön) alittuivat noin 58,8 miljoonaa euroa muutettuun talousarvioon nähden. Toimintatuottoja kasvattivat muun muassa erittäin kiivaana jatkuneesta kaavoituksesta ja rakentamisesta johtuen selvästi ennakoitua suurempina toteutuneet maanmyyntivoitot, maankäyttö- ja kehittämiskorvaukset ja rakennusvalvontamaksut. Toimintakulujen alituksiin vaikuttivat muun muassa HSL:n kuntaosuuden toteutuminen noin 13,8 miljoonaa ennakoitua pienempänä, noin 18 miljoonaa pienempänä toteutuneet henkilöstökulut ja toimeentulotuen Kela-siirrolle varatun määrärahan alittuminen 16 miljoonalla. Lisäksi ostopalvelut toteutuivat maankäytön ja ympäristön toimialalla 20 miljoonaa euroa arvioitua pienempinä. Kaupungin koko verorahoitus (verotulot ja valtionosuudet) kasvoi noin 0,2 prosenttia verrattuna vuoteen 2016. Pelkkiä verotuloja kertyi 2,4 prosenttia enemmän kuin vuonna 2016. Vuoden 2017 talousarvioon verrattuna verotuloja kertyi noin 35,8 miljoonaa euroa ennakoitua enemmän. Valtionosuuksia taas kertyi noin 0,5 miljoonaa ennakoitua vähemmän, ja verorahoitus kokonaisuudessaan toteutui 103,2-prosenttisesti. Verotulolajeista kunnan tuloveroa kertyi noin 21,1 miljoonaa ennakoitua enemmän, kiinteistöveroa kertyi 0,7 miljoonaa ennakoitua enemmän ja osuus yhteisöveron tuotosta oli noin 14 miljoonaa ennakoitua suurempi. Edelleen alhaisena pysyneestä korkotasosta johtuen Vantaan ennakoidut korko- ja rahoituskulut alittuivat noin 4,0 miljoonalla ja korko- ja rahoitustuottoja kertyi noin 2,9 miljoonaa arvioitua vähemmän.

Määrärahatavoitteiden toteutumisesta ja lainakannasta vuonna 2017:

- Toimintatuottojen toteumaprosentti muutettuun talousarvioon nähden oli noin 106 prosenttia.
- Toimintakulujen toteumaprosentti muutettuun talousarvioon nähden oli noin 96 prosenttia.
- Verotulojen toteumaprosentti oli 103,8 prosenttia.
- Valtionosuuksien toteumaprosentti 99,7 prosenttia.
- Yhteenlasketut rahoitustuotot ja -kulut olivat noin 26,8 miljoonaa euroa, mikä oli noin 1,1 miljoonaa euroa talousarviossa ennakoitua enemmän.
- Poistot ja arvonalentumiset toteutuivat noin 9,7 miljoonaa euroa arvioitua suurempina
- Kaupunginvaltuuston muutokset vuoden 2017 talousarvioon: Käyttötulojen lisäykset noin 50 tuhatta euroa, käyttömenojen lisäykset yhteensä noin 13,1 miljoonaa euroa ja investointien lisäykset (brutto) noin 24,6 miljoonaa euroa.
- Talousarviossa 2017 varauduttiin 33,9 milj. euron nettolainanottoon, mutta vuoden 2017 hyvästä kassatilanteesta johtuen ja tulojen- ja menojen toteuduttua huomattavasti talousarviossa ennakoitua paremmin lainaa ei tarvinnut ottaa, vaan kaupungin pitkäaikaisten lainojen nettovähennys oli

vuonna 2017 noin 101 miljoonaa euroa. Koko lainakannan nettovähennys (mukana lyhytaikaiset lainat) oli 90,1 miljoonaa euroa.

- Investointimenot (brutto) toteutuivat noin 33 miljoonaa euroa pienempinä muutettuun talousarvioon nähden ja nettoinvestoinnit toteutuivat noin 38 miljoonaa euroa pienempinä muutettuun talousarvioon nähden.

Kaupungin taloudellisen tilanteen kehittyminen

Ohessa on tarkasteltu kaupungin taloudellista tilannetta kumulatiivisen yli-/alijäämän muodostumista sekä varsinaisen toiminnan ja investointien nettokassavirtaa vuosina 2011–2017. Tarkastelu perustuu kyseisten vuosien tilinpäätöksistä koottuihin laskelmiin. Erityisenä tarkastelukohteena on tulorahoituksen riittävyys.

Kumulatiivisen ylijäämän muodostuminen, luvut miljoonaa euroa

Vuosi	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Toimintakate	-910,9	-958,1	-976,6	-1 006,4	-1 015,6	-990,0	-1 008,7
Vuosikate	79,0	64,7	108,4	79,9	98,4	178,8	164,0
Poistot	-65,8	-68,4	-72,9	-77,8	-98,1	-116,1	-123,6
Tuloslaskelman tulos + satunnaiset tulot	13,3	-3,7	35,6	2,1	1,4	64,5	40,4
Tilinpäätössiirrot	-0,1	0,5	-0,4	-1,0	-0,7	0,3	1,2
Ali-/ylijäämä	13,2	-3,2	35,2	1,1	0,7	64,8	41,7
Kumulatiivinen edellisten tilikausien ja kuluvan tilikauden yli/ali jäämät[1]	331,6 (339,7)	336,5 (341,6)	376,8 (353,1)	354,2 (362,2)	362,9 (360,2)	425,0 (425,5)	467,2

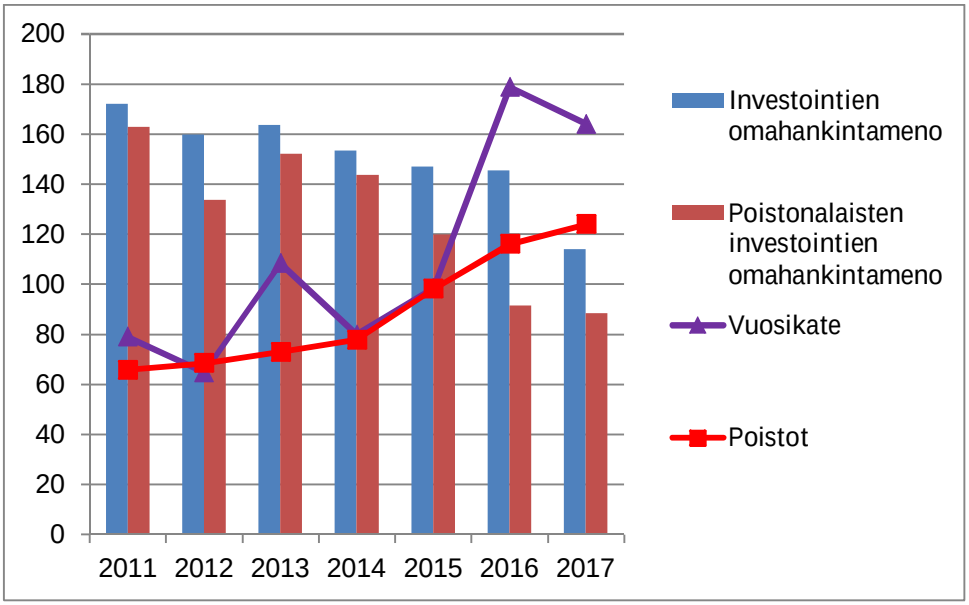
Toiminnan ja investointien rahavirta

Vuosi	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Vuosikate	79,0	64,7	108,4	79,9	98,4	178,8	164,0
Satunnaiset tulot	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,8	0,0
Satunnaiset kulut	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Tulorahoituksen korjauserät	-30,8	-31,9	-37,9	-37,9	-37,3	-48,9	-40,5
Investoinnit							
Käyttöomaisuusinvestoinnit	-175,6	-166,7	-172,8	-172,8	-152,8	-146,7	-111,3
Rahoitusosuudet investointeihin	3,7	6,9	9,3	9,3	5,8	1,3	0,7
Pysyvien vastaavien hyödykkeiden luovutustulot	45,9	40,2	47,3	47,3	48,4	68,8	50,5
Toiminnan ja investointien rahavirta	-77,8	-86,7	-45,7	-45,7	-36,5	55,2	63,3

[1] Suluissa kumulatiivinen edellisen tilikauden ja ylijäämä, kun tilinpäätöksen jälkeen ylijäämään tehdyt oikaisut on otettu huomioon.

Kumulatiivista ylijäämää oli noin 467 miljoonaa euroa vuoden 2017 lopussa. Toimintakate (toimintatuottojen ja toimintakulujen erotus) heikkeni hieman (1,9 prosenttia) vuodesta 2016. Toiminnan ja investointien kassavirta on kahtena viimeisenä vuotena ollut positiivinen. Vuonna 2017 vuosikate hieman laski edellisvuodesta mutta vuosikate kattoi poistot sekä investoinnit. Hyvän taloudellisen tuloksen ja hyvän kassatilanteen ansiosta velkaa pystyttiin jälleen vähentämään.

Ohessa tarkasteluna kaupungin talous vuosina 2011–2017 investointien, vuosikatteen ja poistojen avulla. Investoinnit on esitetty omahankintamenona.



Vuosikate on ollut tarkastelujaksolla vähintään poistojen suuruinen lukuun ottamatta vuotta 2012. Myös investoinnit on saatu kahtena viimeisenä vuonna katettua ilman lainarahoitusta.

Johtopäätökset:

Vantaan taloudellinen tulos oli selvästi arvioitua parempi. Käyttötulot ylittyivät arvioidusta ja samalla käyttömenot alittuivat. Verorahoitus (verot ja valtionosuudet) toteutui kokonaisuudessaan arvioitua suurempana. Vuosikatteen ja hyvän kassatilanteen ansiosta investoinnit pystyttiin kattamaan ilman lainarahoitusta ja myös lainamäärää pystyttiin vähentämään.

Liikelaitokset[2]

Keski-Uudenmaan pelastuslaitos
Talouden toteuma 2017 (luvut 1000 €)

Keski-Uudenmaan pelastuslaitos	Talousarvio 2017	Tilinpäätös 2017
Liikevaihto ja liiketoiminnan muut tuotot	36 981	37 210
Liiketoiminnan kulut	-35 496	-34 725
Poistot ja arvonalenemiset	-1 486	-1 339
Liikeylijäämä/(-alijäämä)	0	1 146
Rahoitustuotot ja kulut	0	2
Ylijäämä (alijäämä) ennen varauksia	0	1 148
Poistoeron lisäys (-) tai vähennys (+)	0	411
Vapaaehtoisten varausten lisäys (-) tai vähennys (+)	0	0
Tilikauden ylijäämä (alijäämä)	0	1 559

Investoinnit (brutto)

Talousarvio 2017	Tilinpäätös 2017
1 590	1 567

Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen talousarvion sitovat määrärahaerät ovat liikeylijäämä ja bruttoinvestoinnit. Vuodelle 2017 pelastuslaitoksen johtokunnan hyväksymässä talousarviossa sitovina määrärahoina olivat liikeylijäämä 0 euroa ja 1 590 000 euron brutto investoinnit. Tilinpäätöksessä pelastuslaitoksen liikeylijäämä oli noin 1,15 miljoonaa euroa eli toteuma selvästi ennakoitua parempi. Bruttoinvestointimenot toteutuivat noin 23 000 euroa talousarviotasoa pienempinä.

Liikeylijäämän selvästi parempaan toteumaan vaikutti erityisesti sekä henkilöstökulujen että materiaali- ja palvelukulujen säästöt. Henkilöstökuluissa säästöjä tuli noin 500 000 euroa hallinnon, päällystön ja tukipalveluiden virkojen täyttämättä jättämisestä. Materiaali- ja palvelukuluissa tuli noin 400 000 euron säästö talousarviossa arvioituihin menoihin.

[2] Liikelaitosten talouden vertailutaulukot on tiivistetty lyhyeen muotoon yhdistelemällä tuloslaskelman varsinaisen toiminnan tuotto- ja kuluerät yhdeksi eräksi.

Vantaan työterveys liikelaitos
Talouden toteuma 2017 (luvut 1000 €)

Vantaan työterveys liikelaitos	Talousarvio 2017	Tilinpäätös 2017
Liikevaihto ja liiketoiminnan muut tuotot	6 925	7 327
Liiketoiminnan kulut	-6 357	-6 667
Poistot ja arvonalenemiset	-44	-21
Liikeylijäämä(-/alijäämä)	524	639
Rahoitustuotot ja kulut	-13	-11
Poistoeron ja vapaaehtoisten varausten muutos lisäys (-) tai vähennys (+)	44	21
Tuloverot	-14	-8
Tilikauden ylijäämä (alijäämä)	541	640

Investoinnit 2017 (brutto)

Talousarvio 2017	Tilinpäätös 2017
60	55

Vantaan työterveys liikelaitoksen sitova määräraha/tuottovaatimus on vuosittain Vantaan kaupungille maksettava seitsemän prosentin korko kaupungin antamasta lainasta ja seitsemän prosentin korko peruspääomasta. Maksettavien korkojen euromäärä yhteensä vuonna 2017 oli 13 086 euroa. Työterveysliikelaitos maksoi kyseisen koron lainasta ja peruspääomasta vuonna 2017. Työterveyspalvelujen myynti ylittyi noin kuuden prosenttia arvioidusta ja liikelaitoksen liikeylijäämä oli yli 100 000 euroa arvioitua parempi.

Suun terveydenhuollon liikelaitos
Talouden toteuma 2017 (luvut 1000 €)

Suun terveydenhuollon liikelaitos	Talousarvio 2017	Tilinpäätös 2017
Liikevaihto ja liiketoiminnan muut tuotot	22 720	23 289
Liiketoiminnan kulut	-21 921	-22 938
Poistot ja arvonalenemiset	-103	-88
Liikeylijäämä/alijäämä	696	263
Rahoitustuotot ja kulut	-227	-210
Ylijäämä (alijäämä) ennen varauksia	469	53
Vapaaehtoisten varausten lisäys (-) tai vähennys (+)	0	125
Tilikauden ylijäämä (alijäämä)	469	178

Investoinnit 2017 (brutto)

Talousarvio 2017	Tilinpäätös 2017
200	0

Vantaan suun terveydenhuollon liikelaitokselle oli talousarvion sitovina erinä vuosittain Vantaan kaupungille maksettava seitsemän prosentin korko kaupungin antamasta lainasta ja seitsemän prosentin korko peruspääomasta sekä liikeylijäämä ja bruttoinvestoinnit. Kaupungille maksettavien korkojen euromäärä oli vuonna 2017 yhteensä noin 227 000 euroa, jonka liikelaitos myös maksoi kaupungille vuonna 2017. Vaikka liikelaitoksen liikevaihto oli arvioitua suurempi, niin liikeylijäämä jäi noin 430 000 tuhatta euroa talousarviossa arvioitua pienemmäksi. Liikeylijäämä tavoitteesta jäämiseen vaikuttivat eniten yli 900 000 euroa ylittyneet palveluostot ja noin 160 000 ylittyneet henkilöstökulut. Ylitysten todettiin tilinpäätöksessä johtuneen toimenpiteiden volyymikasvusta sekä suun ja terveydenhuollon erityisyksikön toiminnan tuomista erilliskustannuksista. Investointeja liikelaitos ei tehnyt.

Liikelaitosten vaikutus Vantaan tilikauden tulokseen oli noin 1,8 miljoonaa euroa.

Johtopäätökset:

Liikelaitoksista Keski-Uudenmaan pelastuslaitos ja Vantaan työterveys liikelaitos saavuttivat ennakoitua paremman taloudellisen tuloksen, ja näiden liikelaitosten sitovat erät ja taloudelliset tavoitteet toteutuivat. Suun terveydenhuollon liikelaitos maksoi tavoitteensa mukaiset korot kaupungille, mutta sitovista eristä liikeylijäämä jäi liikelaitoksella talousarviossa arvioitua pienemmäksi.

2.2 Koko kaupunkikonsernin talous

Seuraavissa taulukoissa verrataan emokaupungin ja koko konsernin vuoden 2017 tilinpäätöstietoja ja keskeisiä tilinpäätöksen tunnuslukuja toisiinsa.

Kaupungin ja koko konsernin tuloksen muodostuminen:

M€	*Kaupunki*	*Konserni*
Toimintatuotot	252,0	1 017,4
Valmistus omaan käyttöön	78,3	-
Toimintakulut	-1 339,0	-1 838,6
Osuus osakkuusyhtiöiden voitosta ja tappioista	-	5,7
Toimintakate	-1 008,7	-815,5
Verorahoitus (sisältää valtionosuudet)	1 145,9	1 151,3
Rahoitustuotot ja -kulut	26,8	-8,0
Vuosikate	164	327,8

M€	Kaupunki	Konserni
Poistot ja arvonalentumiset (sisältää suunnitelman mukaiset poistot, omistuksen eliminointierot ja arvonalentumiset)	-123,6	-216,0
Satunnaiset erät		0,8
Varausten lisäys		-
Rahastojen lisäys		-
Tilinpäätössiirrot	1,2	0,7
Tilikauden verot	-	-7,7
Laskennalliset verot	-	-5,8
Vähemmistöosuudet	-	-18,4
Tilikauden ylijäämä	41,7	81,2

Kaupungin ja koko konsernin keskeisten tunnuslukujen vertailu:

	Kaupunki	Konserni
Vuosikate, % poistoista	133,0	151,8
Investointien tulorahoitus, %	148,2	108,1
Kertynyt ylijäämä, euroa per asukas	2 094	2 840
Lainakanta, euroa per asukas[3]	4 517	8 837
Lainanhoitokate	0,9	2,7
Suhteellinen velkaantuneisuus %	81,1	110,8
Velat ja vastuut prosentteina käyttötuloista	106,4	126,8

Tulorahoitus riitti sekä poistojen että investointien kattamiseen poistot pystyttiin molemmissa jälleen kattamaan tulorahoituksella. Koko konsernin ylijäämä oli noin 20 miljoonaa euroa suurempi kuin emokaupungin ylijäämä. Investointien tulorahoitusprosentti parani sekä emokaupungissa että konsernissa ja nyt myös konsernissa pystyttiin investoinnit kattamaan tulorahoituksella.

Kaupungin lainanhoitokatteen tunnusluku on 0,9 ja se heikkeni vuodesta 2016. Tunnusluku osoittaa, että tulorahoitus ei kaupungilla kokonaan riittänyt vieraan pääoman korkojen ja lyhennysten maksuun vuonna 2017. Konsernin lainanhoitokate sen sijaan parani edellisvuodesta ja oli nyt 2,7. Suhteellinen velkaantuneisuus osoittaa koko velkataakan suuruuden ja tämä tunnusluku parani sekä emokaupungissa että konsernissa hieman vuodesta 2016 mutta osoittaa edelleen, että kaupungilla ja konsernilla on merkittävän suuri velkataakka. Velan takaisin maksuun tarvittaisiin konsernissa selvästi yli vuoden tulorahoitus ja emokaupungin koko velan takaisinmaksuun kuluisi 81,1 prosenttia vuoden tulorahoituksesta.

Johtopäätökset:

Emokaupungin ja konsernin taloudellinen tulos oli selvästi arvioitua parempi. Tulorahoitus riitti nyt myös konsernilla sekä poistojen että investointien rahoitukseen. Lisäksi kaupungin ja konsernin isoa velkataakkaa pystyttiin jälleen vähentämään. Kaupungin suureen velkamäärään liittyy riskejä (esimerkiksi korkojen nousu), jotka toteutuessaan kaventaisivat nopeasti kaupungin taloudellista liikkumavaraa.

[3] Asukaskohtaiset luvut on laskettu käyttäen Tilastokeskuksen antamaa virallista Vantaan asukaslukua 31.12.2017 tilanteessa (223 027 asukasta).

2.3 Suurten kaupunkien vertailua

Alla olevassa taulukossa vertaillaan kuuden suurimman kaupungin keskeisiä talouden tunnuslukuja vuodelta 2017. Tunnusluvut on kerätty kaupunkien kaupunginhallituksissa hyväksytyistä vuoden 2017 tilinpäätöksistä. Tunnuslukuja on seitsemän jokaisella kaupungilla eli yhteensä 42.Tunnuslukujen tasoluokittelu perustuu Kuntaliiton määrittelyyn. Tunnusluvuissa on vuoden 2017 tunnusluvun alla suluissa kyseisen tunnusluvun arvo vuonna 2016.

Vuonna 2017 tunnusluvut olivat kokonaisuutena hyvin lähellä vuoden 2016 tasoa. Tunnusluvuista 33 pysyi vuoden 2016 tasolla, viiden tunnusluvun arvo parani ja neljän tunnusluvun arvo heikkeni. Hyvällä tasolla oli nyt 17 tunnuslukua (16 vuonna 2016), tyydyttävällä tasolla oli nyt 13 tunnuslukua (15 vuonna 2016) ja heikolla tasolla oli 12 tunnuslukua (11 vuonna 2016). Kaupungeista Espoolla kahden tunnusluvun arvo parani, Oululla kolmen tunnusluvun arvo parani ja samalla yhden tunnusluvun arvo heikkeni, Tampereella, Turulla ja Vantaalla yhden tunnusluvun arvo heikkeni ja Helsingin tunnuslukujen arvot pysyivät vuoden 2016 tasolla. Eniten hyvällä tasolla olevia tunnuslukuja (neljä) oli Espoolla, Helsingillä ja Oululla.

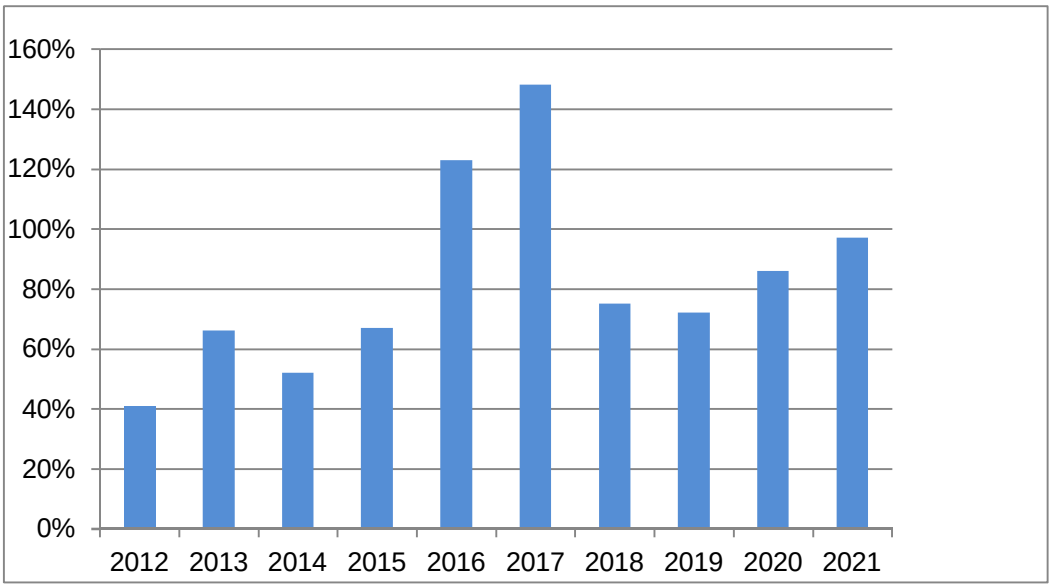
Kertynyt ylijäämä asukasta kohden ja vuosikateprosentti poistoista tunnuslukujen arvot olivat kaikilla kaupungeilla hyvällä tai tyydyttävällä tasolla. Investointien tulorahoitusprosentti oli neljällä kaupungilla hyvällä tasolla ja kahdella kaupungilla heikolla tasolla. Suurin osa heikoista tunnusluvuista oli lainakantaa (sekä emon että konsernin), suhteellista velkaantumista ja lainanhoitokatetta kuvaavissa tunnusluvuissa. Emon lainakanta asukasta kohden tunnusluvun arvo oli kolmella kaupungilla heikolla tasolla ja kolmella tyydyttävällä tasolla. Konsernin lainakantaa per asukas tunnusluku taas oli kahdella kaupungilla heikolla tasolla, kolmella tyydyttävällä tasolla, mutta Oululla tämä tunnusluku oli noussut hyvälle tasolle. Suhteellista velkaantumista kuvaavan tunnuslukujen arvo oli säilynyt kaikilla kaupungeilla vuoden 2016 tasolla ja arvo oli kolmella kaupungilla heikolla ja kolmella kaupungilla tyydyttävällä tasolla. Lainahoitokatteen tunnusluvun arvo oli heikentynyt kolmella kaupungilla ja säilynyt kolmella kaupungilla ennallaan. Lainanhoitokatteen tunnusluku oli nyt kahdella kaupungilla hyvällä tasolla, kahdella tyydyttävällä tasolla ja kahdella kaupungilla heikolla tasolla.

	Espoo	Helsinki	Oulu	Tampere	Turku	Vantaa
Vuosikate % poistoista	160 (143)	236 (239)	148 (94)	82 (80)	70 (122)	133 (154)
Investointien tulorahoitus %	87 (78)	137 (125)	108 (61)	46 (34)	37 (98)	148 (123)
Kertynyt ylijäämä, euroa per asukas	1 747 (1 711)	8 368 (7 731)	4 227 4 050)	2 232 (2 297)	1 349 (1 271)	2 094 (1 938)
Lainakanta, euroa per asukas	2 885 (3 122)	1 871 (2 157)	3 126 (3 346)	2 275 (2 139)	3 989 (3 599)	4 517 (5 004)
Lainanhoitokate	3,6 (3,1)	4,7 (2,4)	1,5 (2,2)	1,8 (2,4)	0,5 (0,9)	0,9 (1,8)
Suhteellinen velkaantuneisuus %	57 (60)	48 (50)	66 (70)	50 (46)	75 (65)	81 (85)
Konsernin (sisältää kaupungin) lainakanta euroa/asukas	12 280 (11 606)	7 732 (7 772)	3 994 (4 358)	6 271 (5 740)	7 292 (6 974)	8 837 (9 298)

2.4 Investointien vertailua

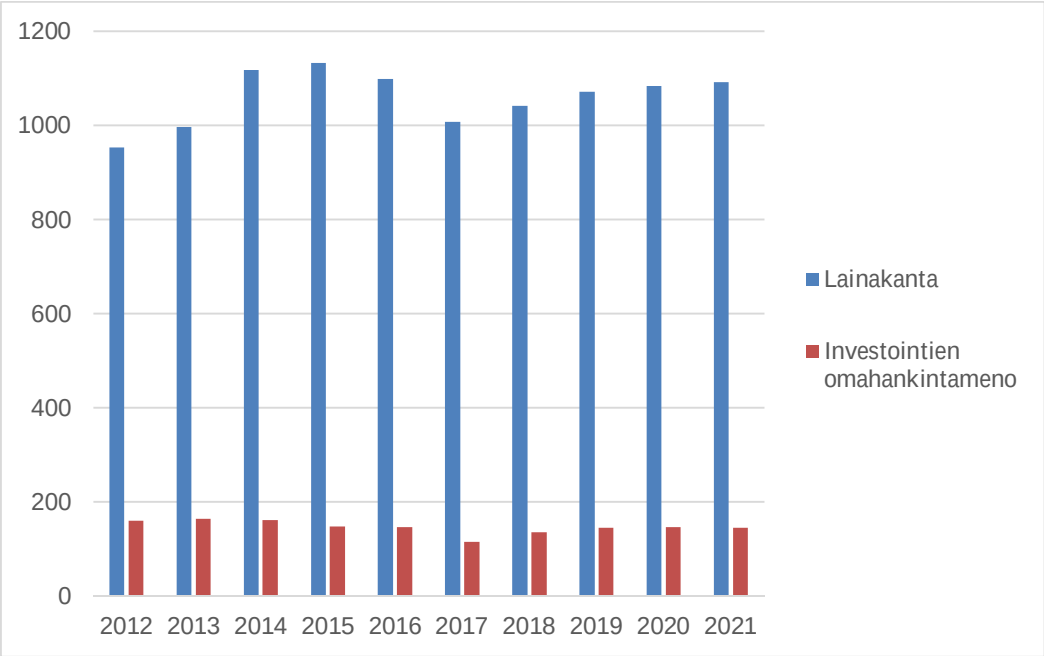
Investointien tulorahoitusprosentti

Oheisessa kaaviossa on Vantaan kaupungin investointien tulorahoitusprosentti vuosilta 2012–2021. Vuosina 2016 ja 2017 tulorahoitus on kattanut kaikki investoinnit. Vuodesta 2018 eteenpäin tulorahoitusprosentti perustuu taloussuunnitelman 2018–2021 ennusteisiin.



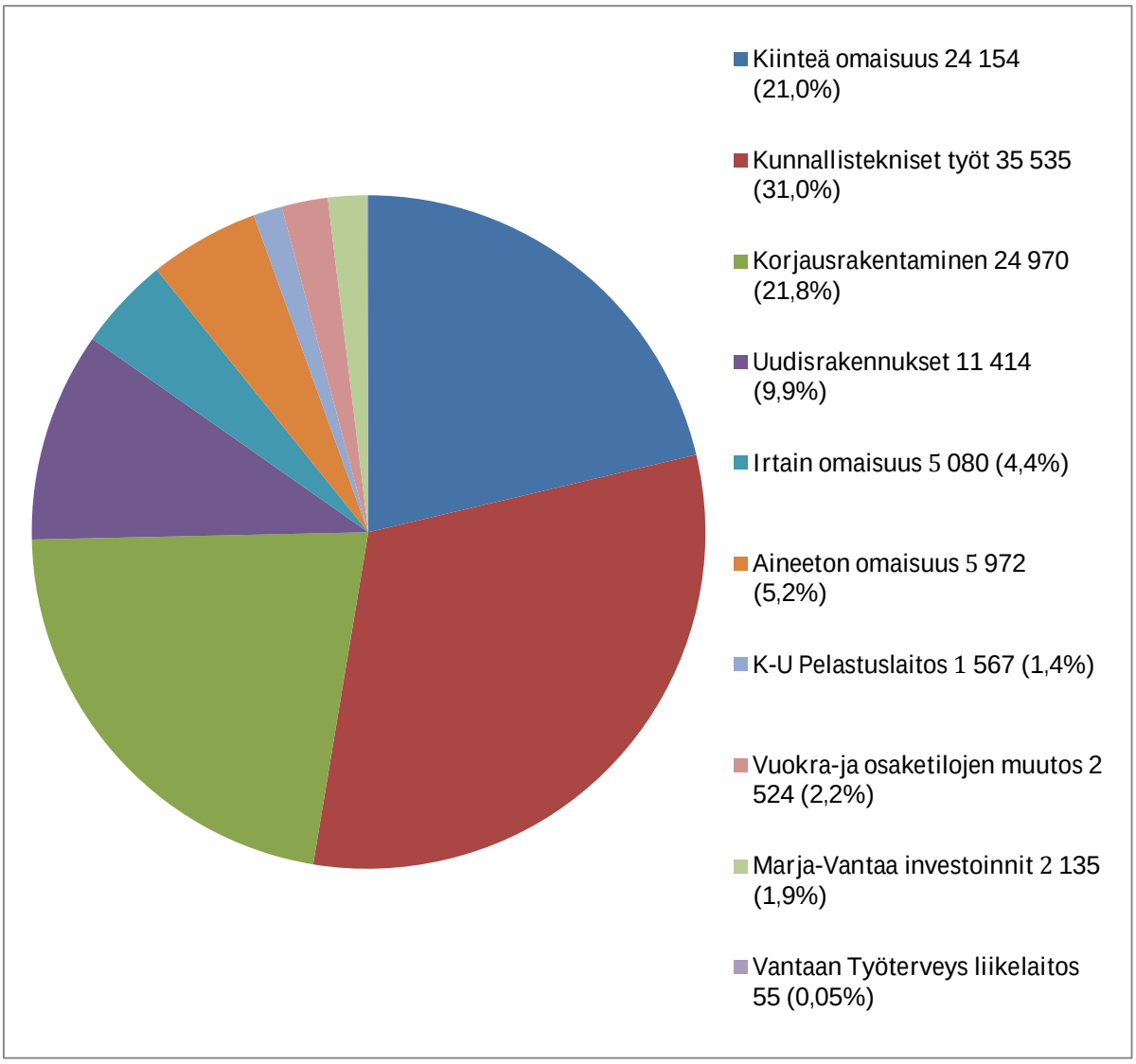
Lainamäärä ja investoinnit

Seuraavassa kuvataan lainamäärän ja investointien kehitystä vuodesta 2012. Vuodesta 2018 eteenpäin luvut ovat taloussuunnitelmassa 2018–2021 esitettyjä ennusteita. Lainamäärässä on mukana sekä kaupungin lyhyt- että pitkäaikaiset lainat.



Investointien jakauma 2017

Ohessa kuvattuna kaupungin investointien (brutto) toteumarakenne vuodelta 2017 luvut ovat tuhatta euroa. Kunnallistekniset työt olivat suurin investointien osa-alue.



Johtopäätökset:

Investointien tulorahoitusprosentti on kahtena viime vuotena hyvän taloudellisen tuloksen johdosta noussut yli 100 prosentin eli kaupunki on pystynyt kattamaan kaikki investoinnit tulorahoituksellaan. Myös investointitaso on saatu pidettyä talousarviossa arvioidulla tasolla ja myös jatkossa on tärkeää pysyttää investointimenot suunnitellussa tasossa.

2.5 Marja-Vantaan ja keskusten kehittämisrahasto

Marja-Vantaan ja keskusten kehittämisrahasto perustettiin vuonna 2007 nimellä Marja-Vantaa-rahasto. Alkuun rahasto palveli Marja-Vantaa-projektia alueen suunnittelun ajan. Kaupunginvaltuusto muutti 23.5.2011 rahaston nimeä ja sääntöjä kattamaan muitakin keskustoja. Rahaston tarkoituksena on rahoittaa Marja-Vantaan kaupunginosan (nykyinen Kivistö) sekä keskusta-alueiden kehittämistä, suunnittelua ja toteuttamista. Päätöksen perustelutekstissä todettiin, että Vantaan kilpailukyvyn kannalta keskeinen tekijä on keskustojen ja erityisesti asemakeskusten elinvoimaisuus asumisen sekä liike-elämän kannalta. Keskukset ovat pysyneet pääsääntöisesti muuttumattomina rakentamisensa jälkeen (mm. Tikkurila, Koivukylä, Korso, Hakunila, Myyrmäki). Tämän vuoksi ne ovat menettäneet suuren osan vetovoimastaan. Kaikissa Vantaan keskustoissa on meneillään merkittäviä eri vaiheissa olevia kehittämishankkeita, joissa tarvitaan myös kaupungin panostusta. Tyypillisesti

tällaisia hankkeita ovat pysäköinnin järjestäminen sekä julkisten sisä- ja ulkotilojen kohentaminen nykyvaatimusten mukaisiksi. Vuonna 2017 rahaston käyttötalousmenot olivat 1,1 miljoonaa euroa ja investointimenot 2,1 miljoonaa euroa.

Pääoma

Tilinpäätöksessä 2017 rahaston oma pääoma on 22 805 204,95 euroa (noin 23,9 miljoonaa euroa 2016 ja noin 24,3 miljoonaa euroa 2015). Rahaston taseessa ei erikseen näytetä peruspääomaa ja edellisten tilikausien ylitai alijäämiä, vaan ne kirjataan kunakin vuonna omaa pääomaa kasvattavaksi tai pienentäväksi.

Säännöt

Rahaston sääntöjen mukaan sen tarkoituksena on rahaston varoin rahoittaa Marja-Vantaan suunnittelualueen sekä Vantaan keskusta-alueiden kehittämistä, suunnittelua ja toteuttamista. Rahaston varoja käytetään asemakaavoituksen, kunnallistekniikan ja keskeisten palvelutilojen suunnittelu- ja toteuttamiskustannuksiin. Rahaston hallinnosta vastaa ja rahojen käytöstä päättää maankäytön ja ympäristön toimialan apulaiskaupunginjohtaja tai hänen määräämänsä viranhaltija.

Aluemarkkinointi

Rahastosta on maksettu aluemarkkinoinnin menoja noin vuodesta 2015 alkaen. Tämä tarkoittaa muun muassa näkyvyyttä Nordic Business Forumissa ja lentoasemalla (Aviapoliksen aluemarkkinointi). Aluemarkkinointi liittyy olennaisesti rakentuvien keskusten toteuttamiseen. Käytännössä kyse on kaavoitukseen, rakennus- ja infrahankkeisiin ja muihin hankkeisiin liittyvästä tiedottamisesta, viestinnästä sekä kunkin alueen markkinoinnista ja brändäyksestä. Aluemarkkinoinnin tavoitteena on ohjata kunkin alueen kehitystä toivottuun suuntaan.

Johtopäätökset:

Marja-Vantaan ja keskusten kehittämisrahaston tarkoituksena on rahoittaa alueiden kehittämistä, suunnittelua ja toteuttamista. Rahaston varoja käytetään Vantaan keskustojen kehittämishankkeisiin, joissa tarvitaan myös kaupungin panostusta. Esimerkkejä tällaisista hankkeista ovat Tikkurilan jokirannan uudistamisen suunnittelu, Tikkurilan aseman eteläisen alikulun rakentaminen ja Martinlaaksonpolun alikulkutunneli. Rahaston kautta on rahoitettu myös aluemarkkinointia, joka liittyy olennaisesti rakentuvien keskusten toteuttamiseen. Tiedottaminen, viestintä ja kunkin alueen markkinointi ja brändäys ovat keinoja ohjata alueen kehitystä toivottuun suuntaan.

2.6 Asuntolaina-, kiinteistö- ja rakentamisrahasto

Rahaston perustaminen

Vantaan kaupungin Omakotilainarahasto perustettiin vuonna 1956 ja Vantaan kaupungin Asuntolainarahasto perustettiin vuonna 1980. Rahastosta myönnettiin henkilökohtaisia täydennyslainoja vantaalaisille asunnon hankkimista, rakentamista, peruskorjausta ja laajentamista varten. Henkilökohtaisten lainojen myöntäminen rahastosta lopetettiin vuonna 1995.

Viimeisin sääntömuutos 2014

Rahastosta myönnettyjen lainojen käyttötarkoitus on muuttunut vuosien kuluessa. Samoin kaupungin ja sen konserniyhtiöiden tulevien vuosien rakentamiseen ja korjauksiin liittyvät rahoitustarpeet monimuotoistuvat ja kasvavat tulevaisuudessa. Näin ollen katsottiin tarkoituksenmukaiseksi päivittää sekä rahaston nimi että sen säännöt vastaamaan rahaston toimintaa. Voimassa olevat säännöt rahastolle hyväksyttiin kaupunginvaltuus-

tossa 12.5.2014 ja ne astuivat voimaan 1.6.2014. Rahaston uudeksi nimeksi tuli *Vantaan kaupungin asuntolaina-, kiinteistö- ja rakentamisrahasto.* Koska rahaston tarkoitus ja käyttö laajenivat aiemmasta, päätti kaupunginvaltuusto rahaston uusien sääntöjen hyväksymisen yhteydessä myös korottaa rahaston pääomaa 20 milj. eurolla Vantaan kaupungin tilikauden 2013 ylijäämäisestä tuloksesta vuoden 2014 kirjanpidossa. Rahaston tarkoitukseksi on säännöissä todettu asuntotuotanto, kiinteistöjen ja kiinteän omaisuuden hankinta ja kehittäminen, sekä talon ja infrastruktuurin rakentaminen ja elinkeinopolitiikan tukeminen. Rahaston käyttösuunnitelma hyväksytetään sääntöjen mukaan osana kaupungin vuotuista talousarviota ja lainat rahastosta myöntää kaupunginhallitus kaupunginjohtajan esittelystä. Lainaehdot hyväksyy kaupunginhallitus. Rahaston varoista voidaan myöntää lainoja kaupungin omistamille yhtiöille ja niiden omistamille tytäryhtiöille kaupungin voimassa olevan talousarvion investointiohjelmaan perustuen. Rahaston säännöissä todetaan myös, että lainoitustoiminnan katteesta voidaan myöntää hissien rakentamiseen ja peruskorjaamiseen sekä muuhun asumisen edistämiseen avustuksia.

Rahaston käytöstä

Oheisessa taulukossa on tietoa rahaston käytöstä vuosilta 2015–2017, tiedot on koottu kyseisten vuosien tilinpäätöksistä

	Talousarvio 2015	Tilinpäätös 2015	Talousarvio 2016	Tilinpäätös 2016	Talousarvio 2017	Tilinpäätös 2017
Lainat	6 000 000	2 602 700	8 000 000	-	8 000 000	-
Avustukset	500 000	-	500 000	-	500 000	14 296
Yhteensä	6 500 000	2 602 700	8 500 000	-	8 500 000	14 296

Rahaston pääoma 31.12.2017 oli 92 804 533,42 euroa. Vuodelle 2018 varattiin rahaston käyttösuunnitelmassa uusiin antolainoihin 8,0 miljoonaa euroa ja avustuksiin 0,4 miljoonaa euroa.

Johtopäätökset:

Vantaan kaupungin asuntolaina-, kiinteistö- ja rakentamisrahaston viimeisimmällä sääntömuutoksella ennakoitiin Vantaan konserniyhtiöiden tulevaisuudessa kasvavia rahoitustarpeita. Pääpaino rahaston käytössä on kaupungin omien yhtiöiden hankkeiden rahoittaminen. Vuosina 2016–2017 rahastosta ei ole haettu uusia lainoja, mutta hissiavustuksia rahastosta myönnettiin. VAV asunnot osakeyhtiön osalta rahastoa ei ole tarvittu, koska matalan korkotason vuoksi yhtiön rahoitustarpeet on voitu hoitaa muista rahoituslähteistä. Muiden konserniyhtiöiden osalta (lähinnä VTK) hankkeet ovat puolestaan olleet parina viime vuotena niin suuria, että niihin ei ole ollut järkevää tai edes mahdollista käyttää rahaston rahoitusta. Rakentamisen volyymit ovat Vantaalla olleet viime vuosina korkealla ja tämän kehityksen ennustetaan myös jatkuvan. Lisäksi Vantaa on myös sitoutunut pääkaupunkiseudun maankäytön, asumisen ja liikenteen sopimuksessa tiettyihin asuntotuotantotavoitteisiin. Koska lähes koko Vantaan ARA-asuntotuotannosta vastaa kaupungin konserniin kuuluva VAV-Asunnot Oy, on rahaston rooli tarpeellinen VAV:n omarahoitusosuuden turvaajana ja samalla asuntotuotannon tukena. Yhtiöiden rahoitustarpeet vaihtelevat vuosittain ja VAV Asunnot Osakeyhtiöllä on tuleville vuosille mittava investointiohjelma ja myös muille konserniyhtiöille on tulossa investointihankkeita, joihin rahastoa voidaan käyttää. Näin ollen on ennakoitavissa, että kaupungin yhtiöt tulevat jatkossa taas käyttämään rahastoa yhtenä rahoituskanavana.

3 META-ARVIOINTI

Arvioinnin tavoite, toteuttamistapa ja rajaus

Arvioinnin tavoitteena oli koostaa, luokitella ja analysoida kaupungissa tehtäviä arviointeja.

Arviointi tehtiin toimialoille tehdyn tietopyynnön, saatujen vastausten luokittelun, analysoinnin ja arvioinnin avulla. Arviointeja luokiteltiin soveltuviin ryhmiin toisaalta arvioinnin suorittajan ja toisaalta arvioinnin luonteen

perusteella. Arvioinnissa luokitteluina olivat itsearviointi, vertaisarviointi, ulkopuolinen arviointi tai auditointi. Arvioinnin luonne -lajittelutekijöitä olivat vaikutusten ennakkoarviointi, lakisääteinen arviointi, laadun arviointi (oma työ, ostopalvelu, sopimusyhteistyö, konsernin avulla tuotettu palvelu), sopimuksen noudattamisen arviointi ja poikkihallinnollinen arviointi. Toimialoilta pyydettiin tiedot vuonna 2017 valmistuneista arvioinneista. Taustamateriaalina käytettiin lainsäädäntöä (erityisesti lakisääteiset arvioinnit) ja muun muassa Kuntaliiton ohjeistusta.

Selvityksen ja arvioinnin ulkopuolelle rajattiin sisäisen tarkastuksen, tilintarkastajan ja tarkastuslautakunnan tarkastus- ja arviointiraportit. Arviointien tasoa/laajuutta ajateltiin aluksi käytettävän yhtenä rajaustekijänä. Arvioinnin tiedonkeruulomakkeelta tämä luokittelu kuitenkin jätettiin pois ja jätettiin toimialojen ja tulosalueiden omaan harkintaan mistä ja minkä laajuisista arvioinneista ne vastauksessaan raportoivat.

Arviointi kunnissa

Kuntaliitto julkaisi vuonna 2006 suosituksen arvioinnista kuntien valtuustoille. Suosituksessa arvioinnilla tarkoitetaan valtuuston asettamien toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden toteutumisen arviointia sekä muuta valtuuston johtamaa arviointia. Siinä todetaan, muun muassa, että kunnan arviointijärjestelmä kattaa valtuuston ja lautakuntien arvioinnin ohella kytkennät toimintayksiköissä toteutettuun arviointiin sekä tilintarkastukseen, sisäiseen valvontaan ja mahdolliseen controller-toimintoon. Arvioinnin ketju alkaa valtuustosta ja kunnanhallituksesta ulottuen toiminnan eri tasojen kautta yksittäisen työntekijän kanssa käytyihin kehityskeskusteluihin tai kuntalaispalautteeseen asti.

Vuonna 2017 tulos- ja kehityskeskusteluihin osallistui 67 prosenttia koko kaupungin henkilöstöstä. Muilta osin kehityskeskustelut eivät nouse tässä arvioinnissa esiin.

Kuntalaispalaute on osa arviointia. Kuntalaispalautetta on monen tasoista; mm sanallinen palaute, sähköpostipalaute, happy-or-not -laitteet, tarkemmat asiakaskyselyt ja asiakastyytyväisyyskyselyt sekä kuntalaiskyselyt. Myös valitukset, kantelut ja tutkintapyynnöt ovat osa kuntalaispalautetta. Palautetta kerätään kaikilla toimialoilla. Esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala raportoi kaikesta edellä mainitusta laajasti osana vuosikatsaustaan.

Lakisääteiset arvioinnit

Osa arvioinneista määräytyy suoraan tai välillisesti laista. Esimerkiksi suunnitelmien ja ohjelmien ympäristövaikutusten arvioinnissa (SOVA) viranomaisen tulee selvittää ja arvioida valmistelemiensa suunnitelmien ja ohjelmien ympäristövaikutukset, jos niiden toteutuminen voi vaikuttaa merkittävästi muun muassa ihmiseen, luontoon ja sen monimuotoisuuteen, rakennettuun ympäristöön, maisemaan tai luonnonvaroihin. ELY-keskukset (elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset) ohjaavat ja valvovat ympäristövaikutusten arviointimenettelyjä (YVA) sekä antavat lausunnot suunnitelmien ja ohjelmien ympäristöarvioinnissa (SOVA).

Kunnalliset ympäristöterveydenhuollon valvontayksiköt suorittavat elintarvikevalvontaa toimialueellaan ja aluehallintovirasto ohjaa, arvioi ja valvoo tätä toimintaa.

Aluehallintovirasto suorittaa sosiaali- ja terveyspalvelujen ohjaustehtävässään ennakollisia ohjaus- ja arviointikäyntejä esimerkiksi vanhustenhuollon, lastensuojelun tai mielenterveys- ja päihdepalveluiden yksiköihin. Sosiaali- ja terveydenhuollossa on käytössä ilmoitusjärjestelmät laissa säädettyjen potilas- tai asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportoimiseen ja sosiaalihuoltolain mukaisen epäkohtailmoituksen tekemiseen. Ne toimivat samalla osana laadun arviointia.

Kansallinen koulutuksen arviointikeskus on itsenäinen viranomainen, joka vastaa opetuksen ja koulutuksen kansallisesta arvioinnista. Tulokset raportoidaan kansallisella tai korkeintaan alueellisella tasolla.

Päätöksentekoon liittyvää vaikutusten ennakkoarviointia edellytetään esimerkiksi seuraavissa laeissa: maankäyttö- ja rakennuslaki 1999/132, laki ympäristövaikutusten arvioinnista 1994/468, laki viranomaisten suunnitelmien ja ohjelmien ympäristövaikutusten arvioinnista 2005/200, terveydenhuoltolaki 2010/1326. Tunnetuimpia erillisiä vaikutusarviointeja ovat lapsivaikutusten, sukupuolivaikutusten, yhdenvertaisuusvaikutusten, sosiaalisten vaikutusten, ympäristövaikutusten ja yritysvaikutusten arvioinnit.

Vastausten analysointia

Yleistä

Vastauksia saatiin kaikilta toimialoilta. Osa toimialoista vastasi keskitetysti, ja osasta vastauksia saatiin tulosalueittain. Tulosalueittain vastanneilta toimialoilta muutama tulosalue ei vastannut mitään. Lisäksi kahdesta saatiin tieto, ettei tehtyjä arviointeja ole. Vastauksissa oli mainittu yhteensä 117 arviointia, mutta luvussa on päällekkäisyyksiä sikäli, että tiettyjä saman sisältöisiä tai samoja arviointeja on tehty monilla tulosalueilla. Yli puolet kaikista arvioinneista oli sivistystoimen toimialalta. Kun tuloksista poistetaan useaan kertaan mainitut arvioinnit, yhteismääräksi tulee 86, joista 45 tehtiin sivistystoimen toimialalla.

Kaupunkitasoinen tarkastelu

Kaupungin omistajapolitiikan sekä palvelustrategioiden ja hankintaosaamisen arviointi kuuluvat kaupunginvaltuustolle ja kaupunginhallitukselle.

Osana talousarvio- ja strategiaprosessia toimialat tekevät taloussuunnittelun koordinoimana toimintaympäristöanalyysejä, tilinpäätökseen ja osavuosikatsauksiin vastaavasti sitovien tavoitteiden toteutumisen arviointia ja valtuustokauden strategisten päämäärien ja strategiaan sisältyvien ohjelmien toteumatilanteen arviointia. Valtuustokauden strategiasta teetettiin myös ulkoinen arviointi, tämä tosin pääosin vuoden 2016 puolella. Keväällä 2017 toteutettiin toimiala kerrallaan tulosaluetasoinen johtamisjärjestelmän arviointi. Tulosalueilla tarkasteltiin tuloksia yhdessä Kunta10- kyselyn työolojen arvioinnista poimittujen kohtien kanssa ja luotiin kehityskohteet tuloskorttiin. Lisäksi on ollut käytössä CAF-itsearviointimalli organisaation laadunarviointiin. Asiakas- tai kuntalaiskyselyitä (kaupungin sisäisiä ja kaupunkilaisille suunnattuja) ja asiakaspalautteen arviointeja on tehty kaikilla toimialoilla, kukin omista tarpeistaan lähtien.

Havaintoja toimialoilta

Sivistystoimi oli raportoinut eniten lakisääteisiä arviointeja ja ulkopuolisten tahojen, kuten kansallisen koulutuksen arviointikeskuksen (KARVI), opetushallituksen ja THL:n (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos) toteuttamia arviointeja. Esimerkkejä aihepiireistä koulutuksen ja varhaiskasvatuksen puolelta ovat digioppimisen seuranta, työrauha ja turvallinen oppimisympäristö, oppilas- ja opiskelijahuoltolain toimeenpano, kouluterveyskysely, oppimistulosten arviointi, opetuksen laatuarviointi, johtajuusprofiilit (DISC), selvitys lapsi- ja sukupuolivaikutuksista (varhaiskasvatus) sekä kehityksen ja oppimisen tuen linjausten arviointi.

Sosiaali- ja terveydenhuollon vastauksissa korostuivat vaikutusten ennakkoarvioinnit ja asiakas- ja laatukyselyt. Myös työilmapiiriä ja työoloja oli arvoitu joissakin toiminnoissa.

Yleisesti poimittuna kaupungin arviointien aihepiirejä tai luonnetta kuvailevia: riskienhallinta, hyvinvointikatsaus, elintarvikevalvonta, investointiohjelman toteutuminen, työilmapiiri, työolojen arviointi, laatusertifikaatti.

Arviointinäkökulmia

Arviointeja on tehty useista näkökulmista. Selkeästi erottuvat ainakin asiakasarvioinnit, joissa palaute saadaan palvelujen käyttäjiltä, ostajilta, sidosryhmiltä tai muilta yhteistyökumppaneilta ja itsearviointi, joka on henkilökohtainen, tiimin, työyksikön tai organisaation arviointi. Lisäksi on tehty sisäisiä arviointeja (organisaation toiminnan ja menettelytapojen arviointi esimerkiksi yksiköiden välillä ristiin). Yksi arviointi on suoritettu kuntien kesken sekä toteutettu yksi riippumaton ulkoinen auditointi.

Johtopäätökset:
Tietopyyntöön saatujen vastausten perusteella arviointeja on tehty monipuolisesti ja useista näkökulmista. Niitä on tehty niin kaupunkitasoisesti kuin toimintayksikkötasoisesti. Arviointeja osataan selvästi käyttää apuvälineenä sen selvittämiseksi, miten palvelutarpeisiin ja muihin vaatimuksiin on pystytty vastaamaan.

Suositukset:

Tarkastuslautakunta esittää, että toimialat toimittaisivat jatkossa tarkastuslautakunnan tietoon kaupungissa suoritettavat arvioinnit. Lisäksi tulisi varmistaa tuotettavan arviointitiedon tehokas hyödyntäminen ja mahdollisuuksien mukaan avoin saatavuus.

4 VANTAAN TILAPALVELUT VANTTI OY

Vantti Oy on Vantaan kaupungin omistama yhtiö, jonka toimialana yhtiöjärjestyksensä mukaisesti on kiinteistön- ja maisemanhoito, rakennus- ja korjauspalvelut, siivouspalvelut sekä ateriapalvelut ja muut ravitsemispalvelut sekä aula-, turvallisuus- ja vartiointipalvelut.

Vantti on noin 970 henkilöä työllistävä palveluyritys. Vantti toimii inhouse-periaatteella itsenäisenä yhtiönä ja palvelee Vantaan kaupunkikonsernia. Inhouse-periaatteella toimivassa yrityksessä omistaja ja yritys voivat ostaa toisiltaan palveluja tai tuotteita niitä kilpailuttamatta.

Strategiansa mukaisesti Vantti Oy:n tavoitteena on taloudellinen tehokkuus ja samalla sopimuksen mukainen palvelun laatu. Vantti kehittää tuottavuuttaan ja yhdenmukaistaa toimintatapoja. Se tuottaa palvelunsa kilpailukykyisesti sekä ylläpitää ja kehittää koko henkilöstön osaamista ja sitoutumista. Arvojensa mukaisesti se on ammattiylpeä, osallistava ja kehittävä.

Yhtiö on perustettu 1.1.2012. Se tarjosi vuonna 2017 yli 822 200 ateriaa, siivosi noin 488 777 neliömetriä ja hoiti kiinteistöjä noin 908 300 neliömetriä.

Vantin tavoitteet ja niiden saavuttaminen vuonna 2017

Yhtiö	Tavoite vuodelle 2017	Tavoitteen mittari	Mittarin lähtötaso, v:n 2016 loppu	Mittarin tavoitetaso 2017	Vastuu-henkilö(t)	Keskeiset toimenpiteet 1.1. - 31.12.2017 tavoitteen toteuttamiseksi	Mittari(e)n tilanne 31.12.2017	Toteutumisarvio Tavoite toteutunee: - täysin - osittain - ei lainkaan
Vantaan Tilapalvelut Vantti Oy	Toiminnan tehostuminen	Hinnan alennukset + Kustannustason muutos + Tuloksen muutos = Tehostamis-% (luvut % lv:sta)	4,9 %	Vähintään 3%	Hallitus, tj ja johtryhmä	Hinnanalenukset ja kustannusten sopeuttamiseen tähtäävät toimet budjetin ja toimintasuunnitelman mukaisesti	2,2 %	Osittain
	Asiakastyytyväisyys	Asiakaskysely (astekko 1-5)	3,21	3,6	Hallitus, tj ja johtryhmä	Toimenpieet asiakastapamisten ja asiakaskyselyn perusteella, laatukierrokset, säännöllinen yhteistyö ostoyksikön kanssa	3,81	Täysin
	Henkilöstötyytyväisyys	Henkilöstökysely (astekko 1-5)	3,29	3,6	Hallitus, tj ja johtryhmä	Toiminta- ja johtamiskultturin kehittämisohjelma, työhyvinvointisuunnitelma	3,34	Osittain
	Toiminnan laatu	Laadunseuranta (astekko 1-5)	4,77	4,5	Hallitus, tj ja johtryhmä	Laatukierrokset ja niillä esiin nousseiden korjaavien toimenpiteiden tekeminen	4,82	Täysin
	Sairauspoissaolot%	%	7,80	7,00 %	Hallitus, tj ja johtryhmä	Työhyvinvointisuunnitelma, aktiivisen välittämisen malli, työkuntokeskustelut	8,11	Ei lainkaan

Taloudesta 2015–2017

	2015	2016	2017
LIIKEVAIHTO	46 094 575	45 402 716	46 888 050
LIIKEVOITTO	85 495	55 493	170 987
TILIKAUDEN VOITTO (+) TAI TAPPIO (-)	- 11 060	- 11 476	+ 142 866

Vantti Oy raportoi toiminnastaan osavuosikatsauksissa, vuosikatsauksessa, navigoinneissa ja tilinpäätöksessä. Vantti ennakoi taloudellisen tuloksensa jäävän selvästi tappiolliseksi lokakuussa 2017. Vielä elokuussa käsitellyssä osavuosikatsauksessa yhtiö oli todennut, että tulos pysyy tavoitteeksi asetetussa nollatuloksessa. Tuloksen ennakoitiin lokakuussa jäävän niin selvästi tappiolliseksi, että tappio söisi yhtiön oman pääoman ja vaarantaisi yhtiön toiminnan. Tappio koski yhtiön mukaan ateriapalveluja, joiden tulos oli jäämässä Vantin mukaan selvästi tappiolliseksi. Syyksi suureen tappioon Vantti ilmoitti, että aterioiden hinnat eivät ole kattaneet tuotantokustannuksia.

Kaupunginvaltuusto myönsi 11.12.2017 Vantaan Tilapalvelut Vantti Oy:n ateriahinnoittelun muutoksen huomioivan käyttötalouden määrärahamuutoksen vuodelle 2017 yhteensä miljoona euroa, joka jakaantui siten, että sivistystoimen toimialalle esitys oli yhteensä 924 700 euroa ja sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalle yhteensä 75 300 euroa. Vantti Oy on perustellut esitystään sillä, että aterioiden hinnoittelussa vuodelle 2017 oli tapahtunut virhe.

Tarkastuslautakunnan Vantti Oy:tä koskeva arviointitehtävä

Kaupunginvaltuustossa esitettiin toivomus, että tarkastuslautakunta ottaisi asian arviointikohteekseen. Tarkastuslautakunta päättikin pitää ylimääräisen kokouksen 7.2.2018, jossa se käsitteli Vantti Oy:n konsernivalvontaa ja konserniohjausta sekä sivistystoimen ja hankintakeskuksen menettelyjä asiassa.

Rajaaminen kaupungin toimenpiteisiin johtui siitä, että kuntalain mukaan tarkastuslautakunnalla ei ole oikeutta tarkastaa konserniyhtiöiden osakeyhtiölain mukaista toimintaa. Tällöin tarkastuslautakunta ei voi tehdä kattavaa tarkastusta yhtiön osalta. Yhtiöllä on oma tilintarkastajansa, minkä lisäksi emon eli kaupungin tilintarkastaja tarkastaa konsernitilinpäätöksen ja sisäisellä tarkastuksella on oikeus tehdä konserniyhtiöihin sisäisen valvonnan tarkastuksia.

Johtopäätökset:

Vantaan kaupungin konserniohjaus ja -valvonta on järjestetty Vantti Oy:n osalta kuntalain edellyttämällä tavalla. Konsernistrategia sisältää tytäryhteisöjen ohjausta, valvontaa ja riskienhallintaa koskevan ohjeistuksen. Ohjeistusta ja valvontaa on myös kehitetty ja navigoinnit tehdään entistä tarkemmalla tasolla. Myöskään kaupungin hankintaa koskevissa sopimuksissa ja sivistystoimen sopimuskäytännöissä ei ole poikettu Vantti Oy:n antamista tiedoista. Sopimukset on tehty yhteisymmärryksessä Vantti Oy:n kanssa. Ehdoissa olevia epäpäteviä käytänteitä on oikaistu.

Kaupunginvaltuusto myönsi joulukuussa 2017 Vantille lisämäärärahan niin, että Vantti korotti pääosin sivistystoimen ateriapalvelujen hintoja loppuvuodesta 2017 ja sivistystoimelle ja sosiaali- ja terveystoimelle myönnettiin lisämääräraha, jolla korotukset katetaan. Yhtiö on perustellut hakemustaan sillä, että aterioiden hinnat eivät ole kattaneet tuotantokustannuksia. Vuoden 2018 puolella tuli ilmi, että ateriapalveluiden tappio ei ollut niin suuri. Myönnetystä miljoonan euron lisämäärärahasta käytettiin hinnankorotuksiin vain 350 tuhatta euroa. Tämän suuruisen hinnankorotuksen jälkeen yhtiölle muodostui voittoa noin 143 tuhatta euroa. Koska ennakkotieto yhtiön tuloksesta loppuvuodesta 2017 poikkesi selvästi lopullisesta tuloksesta, näyttää siltä, että yhtiön laskentajärjestelmän tuottama tieto ei ole ollut ajan tasalla ja myös tiedon analysoinnissa on ollut puutteita.

Yhtiön raportoinnin mukaan Vantissa on aloitettu toimintakulttuurin kehittäminen esimiesvalmennuksella ja samalla lisätään henkilöstön osallistumista johtamisjärjestelmän kehittämiseen ja työroolien kirkastamiseen. Lisäksi sisäinen tarkastus

on ottanut tarkastusohjelmaansa vuodelle 2018 Vantin laskentajärjestelmää koskevan tarkastuksen. Tarkastuksen avulla johto saa tarkempaa tietoa järjestelmän toimivuudesta.

Tarkastuslautakunta antaa konsernivalvonnalle ja konserniohjaukselle seuraavat suositukset otettavaksi huomioon yhtiöille suunnatussa konserniohjauksessa:

Tavoitteiden asettamiseen ja raportointiin tulee kiinnittää huomiota. Tavoite voidaan raportoida saavutetuksi vasta, kun kaikki sille asetetut mittarit osoittavat sen saavutetuksi. Raportointiongelma on noussut esiin etenkin osavuosikatsausten yhteydessä. Yhtiötä koskevassa tiedotuksessa ilmoitetaan, että yhtiö on voittoa tavoittelematon yhtiö.

Ristiriitaiset tiedot yhtiön taloudellisesta tuloksesta osoittavat, että yhtiön oman laskentajärjestelmän ja koko seurantajärjestelmän toimivuutta tulee parantaa. Erityisesti tulee kiinnittää huomiota sisäiseen laskentatoimeen ja suunnata laskenta toimintolaskentaan sekä tehdä laskelmat liiketoiminnoittain. Hintojen jälkikäteinen korottaminen vuoden lopussa ei ole sopimuksen mukainen menettely.

Yhtiön johtamisongelmaan tulee edelleen kiinnittää huomiota, vaikkakin tarkastuslautakunta toteaa, että yhtiössä käynnistetyt kehittämistoimenpiteet ovat positiivinen signaali yhtiön halusta parantaa ja kehittää toimintaansa. Aloitettujen kehittämistoimenpiteiden lisäksi lautakunta suosittaa, että yhtiössä selvitetään perusteellisesti miksi vuoden 2017 lopulla kerrottu ennuste yhtiön tuloksesta poikkesi niin paljon lopullisesta tuloksesta.

5 VAV ASUNNOT OY, VAV-KONSERNI

VAV Asunnot Osakeyhtiö on Vantaan kaupungin 100-prosenttisesti omistama osakeyhtiö. VAV Asunnot Oy on osa VAV konsernia, johon kuuluu VAV Asunnot Oy sekä VAV Palvelukodit Oy. VAV Asunnot Oy omistaa ja rakennuttaa vuokra-asuntoja Vantaalla. VAV Asunnot Oy:lla on noin 10 000 asuntoa, ja VAV Palvelukodit Oy:llä on noin 460 asuntoa.

Toiminnan tavoitteista

Kaupungin asettamat tavoitteet

Vantaan kaupunki asetti VAV Asunnot Oy:lle kolme tavoitetta vuodelle 2017. Tavoitteet ja yhtiön raportoimat toteumat ovat oheisessa taulukossa.

	Tavoite 2017	Toteuma 2017
Tulos	0 euroa	190 000 (varauksen purku, muutoin tulos olisi 0)
Asuntotuotanto	395 asuntoa	355 asuntoa
Korjaustoimintaan käytettävä raha	20,1 miljoonaa	22,6 miljoonaa

Tavoitteista tulostavoite ja korjaustoimintaan käytettävä rahamäärä toteutuivat. Asuntotuotantotavoitteesta jäätiin hieman, koska yksi rakennushanke siirtyi vuodelle 2018.

Yhtiön omat tavoitteet

Yhtiön omia taloustavoitteita vuodelle 2017 olivat liikevaihtotavoite: 90,5 miljoonaa (sisälsi sekä VAV-Asunnot Oy:n ja VAV-Palvelukodit Oy:n liikevaihdon). Lisäksi tavoitteeksi oli asetettu, että vuokrasaatavat liikevaihdosta ovat 1,2 prosenttia. Vuokrasaataviin liittyvään tavoitteeseen pääsemiseksi VAV Asunnot Oy puuttuu pieniinkin maksuviivästyksiin nopeasti. Koska suurin osa VAV Asunnot Oy:n asukkaista on pienituloisia, yhtiö ei halua päästää asukkaan vuokrarästejä kasaantumaan liian suuriksi, jolloin niistä selviytyminen olisi pienituloiselle

hankalaa. Näin pienennetään myös mahdollisuutta, että asiakas joutuisi maksamattomien vuokrien takia häätöuhan alle.

Liikevaihto vuonna 2017 oli noin 95 miljoonaa euroa ja vuokrasaatavat liikevaihdosta olivat 1,2 prosenttia, joten yhtiön omat tavoitteet toteutuivat.

Talous

VAV Asunnot Oy:n käyttötalous on viime vuosina toteutunut suunnitellusti tai suunniteltua paremmin. Yhtiö tavoitteena on tehdä tilikausittain nollatulos. Mikäli yhtiölle vielä jää voittoa käyttö- ja rahoituskulujen kattamisen jälkeen, tehdään jäljelle jäävästä voitosta asuintalovaraus, jolla varaudutaan tulevien vuosien kiinteistöjen korjauksiin.

Lainat ja varallisuus

Yhtiöllä oli tilinpäätöksen mukaan vuoden 2017 lopussa noin 508 miljoonaa euroa lainoja. Vuonna 2017 yhtiö lyhensi lainojaan suunnitelman mukaisesti. Yhtiö on konvertoinut joitakin vanhoja ARA-lainoja halvempikorkoisiksi pankkilainoiksi. Yhtiö tekee yhteistyötä Vantaan konsernihallinnon rahoituksen tulosalueen kanssa lainaasioissa.

Yhtiön asuntojen tasearvo on noin 600 miljoonaa ja käypä arvo todennäköisesti selvästi yli miljardin. Tosin käyvän arvon laskeminen on vaikeaa koska asuntoihin (ARA-asunnot) sisältyy käyttö- ja luovutusrajoituksia ja ne olisivat realisoitavissa vasta tietyn ajan kuluttua.

Toiminta

Toiminnan linjauksia

Yhtiön tehtäväksi on määritelty kohtuuhintaisten ja laadukkaiden asuntojen tarjoaminen vantaalaisille. Yhtiö tuottaa korkotuettuja vuokra–asuntoja. Lisäksi VAV-Palvelukodit Oy tuottaa palveluasuntoja kaupungin tarpeisiin.

VAV Asunnot Oy on asettanut toiminnalleen seuraavia linjauksia:

Asuntotuotantoon, talouteen ja kiinteistökantaan liittyviä linjauksia

Tuotetaan korkotuettuja vuokra-asuntoja
- vuosittainen uustuotanto noin 320 asuntoa
- rakennusoikeusvaatimus yli 3500 k-m^2
- tuotannossa keskitytään pieniin asuntoihin
- rakennetaan palveluasuntoja kaupungin tarpeeseen

Edistetään omavaraisuuden kasvua
Vältetään korjaustoiminnasta aiheutuvaa velkaantumista
Kehitetään kiinteistökantaa.

Vuosittaisen asuntotuotannon tavoite kytkeytyy valtion ja Helsingin seudun väliseen maankäytön, asumisen ja liikenteen sopimukseen 2016–2019 (MAL-sopimus). Sopimuksessa on Helsingin seudun kunnille asetettu asuntotuotantotavoitteita ja tietty määrä asuntotuotannosta pitäisi olla tuettua asuntotuotantoa. Tuetusta asuntotuotannosta vastaa Vantaalla pääasiassa VAV. Asuntotuotannon linjauksilla vastataan myös koko ajan lisääntyvään pienten asuntojen kysyntään.

Yhtiön omavaraisuusaste on viime vuosina noussut johtuen hyvistä taloudellisista tuloksista. Talouden positiivisen kehityksen myötä on viime vuosina pystytty myös varaamaan liikevoitosta varoja korjaustoimintaan ja korjausbudjetteja on pystytty hieman nostamaan.

Kiinteistöjen kehittämisessä pyritään muokkaamaan kiinteistökantaa yhä enemmän tarpeita vastaavaksi esimerkiksi luopumalla harkitusti hyvin vähän kysytyistä ja isoja kunnostustarpeita vaativista kohteista.

Asumiseen liittyviä linjauksia

Painotetaan asumisturvallisuutta
Painotetaan häätöjen ennaltaehkäisyä
Uudistetaan tietotekniset järjestelmät
Lisätään sähköisiä palveluja

Asumisturvallisuuden osalta on lisätty erilaisia turvallisuutta edistäviä toimenpiteitä. Esimerkiksi vuoden 2010 jälkeen valmistuneissa yhtiön vuokrataloissa on kaikissa verkkovirtaan kytketyt palovaroittimet. Vuodesta 2014 alkaen yhtiön uusiin kiinteistöihin on asennettu elektroninen lukitusjärjestelmä, joka mahdollistaa joustavan ja turvallisen pääsyoikeuksien hallinnan korkeaa turvatasoa vaativissa kiinteistöissä, kuten asuintaloissa. Häätöjen ennaltaehkäisemiseksi puututaan ajoissa pieniinkin maksuviivästyksiin, jotta vuokrarästi ei kasvaisi liian suureksi. Lisäksi VAV:lla on kolme asumisneuvojaa, jotka auttavat asukkaita asumiseen liittyvissä kysymyksissä. Asumisneuvojien lisäksi VAV:n viisi asuntosihteeriä antavat asumisneuvontaa. Tietotekniset järjestelmät uudistetaan 2017–2021. Jo nyt asunnon hakeminen ja irtisanominen tehdään pääasiassa sähköisesti, mutta edelleen on myös mahdollista hoitaa nämä asiat VAV:n toimistossa.

Vuokrataso, kysyntä ja hakijat

VAV-Asunnot Oy:n asuntojen keskivuokra vuonna 2017 oli 11,95 euroa/m^2. Vuokrataso oli noin 20 prosenttia alle keskimääräisten markkinahintojen.

Asunnon hakijoiden määrä vaihtelee kuukausittain noin 4 300–5 000 hakijan välillä. Luvussa on mukana myös asuntoa vaihtavat (VAV:n asunnosta toiseen vaihtoa hakevat). Hakijoista noin kaksi prosenttia saa asunnon. VAV Asunnot Oy:ltä asuntoa hakevista yli 60 prosenttia hakee asuntoa yksin ja 80 prosenttia on yhden tai kahden hengen talouksia. Suurimmalla osalla hakijoista on hyvin matala tulotaso. Noin 40 prosentilla hakijoista kuukausitulot olivat alle 1 000 euroa ja 74 prosentilla hakijoista kuukausitulot olivat alle 2 000 euroa. Yli 3 000 euron kuukausitulot oli vain 3,8 prosentilla hakijoista.

Vuosittain yhtiön asunnoista toteutuu noin 40 häätöä. Yhtiön pyrkii tehokkaalla asumisneuvonnalla ehkäisemään häätöjä. Nopea puuttuminen pieniinkin maksuviivästyksiin on yksi keino estää vuokrarästejä kasaantumasta liian suuriksi ja vähentää häätöuhkaa. Maksuvaikeuksissa olevien asiakkaiden kanssa neuvotellaan ja, jos maksuviivästyksiä alkaa kertyä lisää, asiakkaita ohjataan myös kaupungin sosiaalisen luotoituksen piiriin.

Tulevaisuuden haasteita

Kiinteistöihin liittyvä haaste on korjaustarpeiden kasvu tulevaisuudessa. Suuri osa kiinteistökannasta on melko samanikäistä ja lähivuosina korjaustarpeet alkavat kasaantua ja kasvaa entistä enemmän. Viime vuosina on onnistuttu korjaukset hoitamaan tulorahoituksella mutta korjaustarpeiden kasvaessa saatetaan muutaman vuoden päästä tarvita myös lainarahaa korjausten rahoittamiseksi.

Asunnon hakijoiden ja asukkaiden tulotason jatkuva heikkeneminen on myös haaste. Asumisen kustannukset ovat nousseet ja nousevat vuosittain ja monien asunnon tarvitsijoiden tulotaso (varsinkin toimeentulotuella elävien asiakkaiden) heikkenee koko ajan suhteessa asumiskustannuksiin. Tästä on odotettavissa maksuvaikeuksien lisääntymistä.

Asumistuen enimmäismenojen jäädytys

Asumistuen enimmäisasumismenot jäädytetään vuonna 2018 vuoden 2017 tasoon.[4] Näin mahdolliset vuokrankorotukset tulevat suoraan vuokralaisen maksettavaksi. Tämä kiristää entisestään pienituloisten vuokralaisten taloutta ja on suuri riski, että maksuvaikeudet ja tämän myötä vuokranmaksujen viivästymiset lisääntyvät.

Johtopäätökset:

VAV-Asunnot Oy:n talous on viime vuosina ollut vakaalla pohjalla. Vuokratuloilla on pystytty hoitamaan sekä käyttötalouden kustannukset että rahoituskulut. Yhtiö saavutti vuonna 2017 omat ja kaupungin asettamat taloustavoitteet. Haastetta talouteen tuo tulevaisuudessa kiinteistöjen korjaustarpeiden kasvu, jolloin yhtiö joutunee rahoittamaan osan korjauksista lainarahalla.

Toiminnalle asetetut kaupungin ja yhtiön omat tavoitteet tukevat toisiaan. Kaupungin asettama ja yhtiön oma asuntotuotantotavoite ei vuonna 2017 toteutunut, sillä yksi rakennushanke viivästyi ja siirtyy vuodelle 2018.

VAV-Asunnot Oy:n asuntojen keskimääräistä markkinavuokraa alempi vuokrataso mahdollistaa asunnon saannin myös niille, joille markkinahintaisella vuokralla asumiseen ei ole varaa. Yhä suurempi osa VAV:n asukkaista ja asunnon hakijoista onkin pienituloisia, ja monien tuloista ainakin osa koostuu erilaisista yhteiskunnan tuista. Näiden tukien jääminen jälkeen asumiskustannuksista (esimerkiksi asumistuen enimmäismenojen jäädytys vuoden 2017 tasolle) kiristävät monen VAV:n vuokralaisen taloutta jatkossa ja vuokranmaksuissa saattaa olla enemmän häiriöitä. Yhtiö pyrkii koko ajan ennaltaehkäisemään vuokrarästien kasaantumista puuttuen nopeasti pieniinkin maksuviivästyksiin.

VAV:lla on keskeinen rooli pienituloisten asumismahdollisuuksien turvaajana ja kohtuuhintaisen asumistuotannon lisääjänä. Tulevaisuuden haasteet on yhtiössä tiedostettu mutta osin nämä haasteet aiheutuvat VAV:n asukkaisiin kohdistuvasta (lähinnä asukkaiden taloudellista asemaa heikentävästä) lainsäädännöstä.

6 YLEISHALLINTO

6.1 Keskusvaalilautakunta

Lakitausta ja keskusvaalilautakunnan kokoonpano

Kunnan keskusvaalilautakunnan asettamisesta ja kokoonpanosta on määräys vaalilaissa (714/1998). Keskusvaalilautakunta on vaalilain nojalla kunnassa pakollinen toimielin. Kunnanvaltuuston on asetettava kuntaan toimikaudekseen kunnan keskusvaalilautakunta (§13). Kyseisessä laissa on säädetty lautakunnan kokoonpanosta, että keskusvaalilautakuntaan kuuluu puheenjohtaja, varapuheenjohtaja ja kolme muuta jäsentä sekä tarpeellinen määrä varajäseniä, kuitenkin vähintään viisi varajäsentä. Vantaalla keskusvaalilautakunnassa on kahdeksan varajäsentä.

Keskusvaalilautakunta on itsenäinen toimielin ja siihen ei sovelleta kuntalaissa tarkoitetun hallintosäännön määräyksiä. Kaupunginhallituksella ei ole otto-oikeutta sen päätöksiin eikä kaupunginhallituksen jäsenellä ole oikeutta osallistua keskusvaalilautakunnan kokouksiin.

Tehtävät

Kunnan keskusvaalilautakunnan tehtäviin kuuluu erilaisia valtiollisten vaalien ja kuntavaalien käytännön järjestelyihin liittyviä asioita. Ohessa keskusvaalilautakunnalle kuuluvia tehtäviä valtiollisissa ja kunnallisissa vaaleissa

[4] http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/sosiaali- ja-terveysministerion-hallinnonalan-talousarvioesitys-vuodelle-2018

Valtiolliset vaalit	*Kunnallisvaalit*
ž *vaalitoimitsijoiden (ennakkoäänestysvirkailijoiden ja kotiäänestysvirkailijoiden määrääminen,* ž *äänestyspaikoista tiedottaminen,* ž *ennakkoäänestysasiakirjojen tarkistaminen.*	ž *vaalitoimitsijoiden määrääminen,* ž *ehdokashakemusten tarkastaminen ja ehdokaslistojen yhdistelmän laatiminen,* ž *äänestyspaikoista tiedottaminen,* ž *ennakkoäänestysasiakirjojen tarkastaminen,* ž *ennakkoäänten laskeminen,* ž *ennakko- ja vaalipäivän äänten tarkastuslaskeminen,* ž *vaalin tuloksen vahvistaminen ja julkaiseminen.*

Toiminnan keskeinen tavoite keskusvaalilautakunnalla on aina virheettömät ja hyvin sujuneet vaalit.

Vaalien järjestäminen, organisaatio

Keskusvaalilautakunnan lisäksi vaalien järjestämisessä Vantaalla ovat mukana kutakin äänestysaluetta varten vaalilautakunnat, laitoksessa toimitettavaa ennakkoäänestystä varten vaalitoimikunnat ja vaalitoimisto. Vaalilautakunnasta ja vaalitoimikunnasta on määräykset laissa.

Kuntavaalit 2017 Vantaalla: organisoinnista, palautteesta ja toiminnan kehittämisestä

Vantaan kaupunginhallitus asetti 27.2.2017 huhtikuussa (9.4.) 2017 pidettäviä kuntavaaleja varten jokaiselle Vantaan äänestysalueelle (65 äänestysaluetta) vaalilautakunnan ja laitoksissa toimitettavaa ennakkoäänestystä varten neljä vaalitoimikuntaa. Vaalilautakuntiin ja vaalitoimikuntiin ehdolla olevista jäsenistä ja varajäsenistä oli vaalitoimiston ilmoituksen mukaan neuvoteltu puolueiden kunnallisjärjestöjen ja vastaavien ryhmien kanssa.

Keskusvaalilautakunnan apuna toimi vaalitoimisto, joka oli ollut mukana vaalien järjestelytehtävissä tammikuun 2017 alusta lähtien. Vaalitoimiston henkilöstöä lisättiin vaalien lähestyessä niin, että vaaliviikolla henkilöstöä oli yhteensä seitsemän täyspäiväistä ja kaksi osa-aikaista työntekijää. Vantti Oy ja kaupungin tietohallinto olivat mukana erilaisissa käytännön järjestelyistä (muun muassa liputus, äänestyspaikkojen siivous ja vartiointi sekä tietoliikenneasennukset).

Vaalien budjetti

Kuntavaaleihin varattiin Vantaalla noin 412 000 euroa eli noin 2,4 euroa/äänioikeutettu, budjetissa myös pysyttiin. Summa on selvästi pienempi kuin Espoon ja Helsingin vaalibudjetit. Espoon vaalibudjetti oli noin 900 000 euroa eli 4,3 euroa/äänioikeutettu ja Helsingin vaalibudjetti oli 3 000 000 euroa eli noin 5,6 euroa/äänioikeutettu.

Vaalien ääntenlaskennan myöhästyminen

Kuntavaalien 2017 ääntenlaskennassa oli Vantaalla viivästyksiä. Kaikkia ääniä ei saatu kirjattua vaalien tulosrekisteriin vaalipäivän aikana. Viimeiset äänet kirjautuivat vaalien tulosrekisteriin vasta seuraavan vuorokauden (10.4.) puolella. Kuntavaalien järjestelyistä pidettiin kaupunginvaltuustolle selostustilaisuus, jossa selvitettiin vaaleihin liittyneitä ongelmakohtia. Keskusvaalilautakunta teki vaalilautakuntien puheenjohtajille ja varapuheenjohtajille myös kyselyn, jossa nousi esiin joitakin vaalien järjestelyihin liittyviä kehittämiskohtia.

Ongelmakohtia

Vuoden 2017 kuntavaalien vaalilautakuntien kokoonpanoja koski vaalilakiin vuonna 2016 tullut jääviyssäännös, jonka mukaan ehdokkaana olevat henkilöt eivät enää voineet olla vaalilautakunnan jäseniä eivätkä voineet osallistua ääntenlaskentaan. Tämä tarkoitti, että Vantaalla monissa vaaleissa ääntenlaskijoina toimineet henkilöt eivät voineet enää olla laskemassa ääniä. Mukana oli paljon uusia ääntenlaskijoita, joille tulosrekisterin käyttö oli uutta. Kunnallisjärjestöille tuotti myös vaikeuksia löytää vaalilautakuntiin jäseniä, jonka vuoksi toimielinten kokoonpanojen vahvistaminen tapahtui melko myöhään.

Myös vaalivirkailijoiden rekrytoinnissa oli vaikeuksia, jonka arveltiin johtuvan osaksi siitä, että vaalivirkailijoiden palkkauksen ehtoja oli heikennetty. Muutoinkin ääntenlaskijoita ja tallentajia arveltiin olleen liian vähäinen määrä. Lisäksi työnjohdossa oli puutteita ja osa tallentajista päästettiin lähtemään vaalipäivän ääntenlaskun ollessa kesken.

Äänestyspaikoissa oli joitakin ongelmia paikkojen siisteydessä, kaikki äänestyspaikat eivät olleet siivottuna vaalipäivän aamuna. Äänten tallennusta tietojärjestelmään käytettiin vain viidessä kaikista 65 vaalilautakunnasta. Tämä johtui siitä, että äänten tallentajia ei saatu rekrytoitua tarpeeksi. Lisäksi tietojärjestelmän käyttö oli uutta useilla äänestyspaikoilla, joten katsottiin olevan liian suuri riski edellyttää äänten tallettamista järjestelmään.

Vaalilautakuntien puheenjohtajille ja varapuheenjohtajille tehdyssä kyselyssä tuli esille edellä mainittuja ongelmakohtia. Kyselyssä nousi esille myös, että noin 30 prosenttia vastaajista (vastaajia oli yhteensä 77) katsoi, että vaalitoimiston järjestämä koulutus ei ollut riittävää. Joissakin vastauksissa toivottiin koulutusta järjestettävän pienemmissä ryhmissä ja perusteellisempaa ohjausta järjestelmien käyttöön.

Kehittämistoimenpiteitä vaalijärjestelyihin

Kuntavaalien 2017 kokemusten ja palautteen perustella Vantaa on jo aloittanut kehittämistoimenpiteet. Projektin (vaalien läpiviennin) kokonaisjohtamista ja resursointia parannetaan. Keskusvaalilautakunnassa on nyt kaksi sihteeriä, joka pienentää henkilöriskiä ja lisää jaksamista. Vaalitoimistoon on jatkossa tarkoitus lisätä henkilöitä ja nostaa vaalivirkailijoiden palkkaus Espoon ja Helsingin tasolle, jotta saadaan rekrytoitua tarpeeksi virkailijoita. Lisäksi tehdään jatkossa yhteistyötä kaupungin viestinnän kanssa ja laaditaan viestintäsuunnitelma, jotta tiedonkulku keskusvaalilautakunnan, vaalitoimiston ja vaalilautakuntien välillä on parempaa.

Palautteen perusteella suunnitellaan uusi koulutuspaketti, jossa otetaan huomioon nyt esille tulleita asioita vaalilautakuntien koulutuksessa. Koulutusta tullaan antamaan pienemmille ryhmille ja annetaan enemmän koulutusta äänten tallentamiseen tietojärjestelmään. Näin saadaan annettua perusteellisempaa koulutusta ja kun saadaan myös enemmän henkilöitä koulutettua äänten tallentamiseen tietojärjestelmään, niin tulosten saanti nopeutuu.

Äänestyspaikoissa esiin tulleiden ongelmien välttämiseksi sovitaan Vantti Oy:n kanssa selkeästi tarvittavista palveluista. Vantti Oy:stä nimetään jatkossa yhteyshenkilö ennakkoäänestys- ja vaalipäivien ajaksi, jotta mahdollisista puutteista voidaan reklamoida välittömästi ja saada myös puutteet nopeasti korjattua.

Johtopäätökset:

Kunnan keskusvaalilautakunnan työ on vaalilaissa varsin tiukkaan säännelty. Keskeinen tehtävä on huolehtia vaalien sujuvuudesta ja virheettömyydestä. Vaaleissa keskusvaalilautakunnan alaisena toimiva vaalitoimisto huolehtii vaalien käytännön järjestelyistä ja järjestelyissä auttavat myös kaupungin tietohallinto, maankäytön toimiala ja Vantti Oy. Kunnallisvaaleissa 2017 Vantaan ääntenlaskenta valmistui varsin myöhään ja vaalien järjestelyistä tehtiin selvitys kaupunginvaltuustolle. Selvityksessä nostettiin esille erilaisia vaalivirkailijoiden rekrytointiin, vaaliorganisaation eri toimijoiden väliseen tiedonkulkuun ja vaalilautakuntien koulutukseen liittyneitä ongelmia. Ongelmat korostuivat, koska voimaan tulleiden uusien

jääviyssäännösten vuoksi vaalilautakunnissa oli hyvin paljon uutta ja rutinoitumatonta väkeä. Selvityksen perusteella on jo lähdetty suunnittelemaan parannuksia esille tulleisiin ongelmakohtiin.

Suositukset:

Viimeisistä kuntavaalien järjestelyistä Vantaalla tehty selvitys nosti esiin vaalijärjestelyihin liittyviä kehittämis- ja ongelmakohtia. Tarkastuslautakunta pitää tärkeänä, että kyseinen selvitys tehtiin nopeasti vaalien jälkeen ja kehittämistyö sekä esille tulleiden ongelmien korjaustoimenpiteet aloitettiin nopeasti selvityksen valmistuttua. Tarkastuslautakunta suosittelee kin pitämään huolta, että suunnitellut korjaustoimenpiteet vaalijärjestelyihin tehdään, jotta vaalijärjestelyt onnistuisivat jatkossa entistä paremmin.

7 KAUPUNGINJOHTAJAN TOIMIALA

7.1 Viestintä

Viestintä on kaupunkien strateginen menestystekijä, jonka tehtävä on tukea hyvää mainetta. Hyvin toimiva kaupunki painottaa avoimuutta ja viestintää jo strategiassa. Vantaan arvot ohjaavat viestinnän toimivuutta. Viestinnän tavoitteet nousevat valtuustokauden strategiasta. Strategiassa korostetaan läpinäkyvyyttä toiminnassa. Viestinnällisillä toimenpiteillä edistetään ja tuetaan kaupungin ja toimialojen strategisten kaikkien tavoitteiden toteutumista, useissa kohdin viitataan myös osallisuuteen ja vuorovaikutukseen. Yhteisönä viestinnän sisäiset tavoitteet ovat ammatillinen kehittyminen ja työyhteisön toimivuus.

Viestinnässä voidaan nähdä kaksi päälinjaa: asukkaiden ja sidosryhmien tiedonsaanti eli perinteinen viestintätehtävä, esimerkkinä talous, sekä toisena Vantaan vetovoimaisuus. Viestintähenkilöstö myös vastaa kaupungin arkiviestinnästä, päätös- ja palveluviestinnästä sekä kaupungin elinvoiman viestinnästä eli markkinointiviestinnästä. Markkinointiviestintää tekevät keskitetysti kaupunginjohtajan toimialan viestintäyksikkö ja maankäyttö. Yhteistyötä tehdään myös Helsinki Business Hubin, Helsingin kaupungin Finavian sekä Aviapolisryhmän kanssa, jolle tuotetaan palvelut.

Vantaan viestintä on ihmisläheistä, epämuodollista ja ytimekästä. Kaupungin viestintä kertoo, että viestimme toiminnastamme, palveluistamme, päätöksenteosta ja sen vaikutuksista sekä kuntalaisten osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksista. Kaupungin keskitetyssä viestinnässä koordinoidaan ja kehitetään ulkoista ja sisäistä viestintää sekä markkinointia. Lisäksi eri viestintäkanavien päätoimitus on keskitetyssä viestinnässä. Kunkin toimialan viestintä vastaa toimintansa ja palveluidensa viestinnästä. Tapahtumamarkkinointi kytketään entistä tiiviimmin viestintään.

Viestinnän kaupunkitasoiset tehtävät käsitellään yhteistyössä viestintäverkoston eli keskitetyn viestinnän ja toimialojen viestinnän ja muiden viestintäyhteistyö -kohdassa esitettyjen yhteistyöfoorumeiden kanssa. Toimialoittain ylläpidetään viestintäsuunnitelmia, jotka käsitellään viestintäverkoston kokouksissa. Toimialoilla on myös oman toimialansa viestintään ja markkinointiin ja viestinnän ohjaukseen liittyviä muita suunnitelmia ja ohjeita. Vantaan kaupungin tiedottamista johtaa kaupunginhallitus, joka hyväksyy yleiset ohjeet kaupungin tiedottamisen periaatteista. Toimialojen ja liikelaitosten tulee järjestää tiedotustoimintansa kaupunginhallituksen hyväksymien ohjeiden ja periaatteiden mukaisesti. Vantaalla on myös oma brändikirja ja -ohjeet.

Vantaan kaupungin viestintä suuntautuu kohden verkossa tapahtuvaa viestintää. Vantaa.fi -sivusto toimii ensisijaisesti palveluviestinnän kanavana. Sosiaalisessa mediassa pyritään osallisuuden, keskustelun ja oman sisällöntuotannon kanavaan. Päällekkäisen tiedon ylläpitämisestä luovutaan.

Palveluviestinnällä tiedotetaan kaupungin perustehtävään liittyvistä palveluista, kerätään palautetta ja lisätään osallisuuden ja asukkaiden aktiivisuutta. Tarkoitus on saada kuntalaiset löytämään kaupungin tarjoama palvelu tai ohjata käyttämään yksityisen ja kolmannen sektorin tarjoamia palveluita. Päätösviestinnällä tiedotetaan päätöksistä sekä ennakoivasti että päätöksenteon jälkeen. Sen tarkoituksena on tehdä päätöksenteosta läpinäkyvää ja ymmärrettävää. Päätösviestinnän tavoite on yhteiskunnallinen: ihmisten aktivoiminen kaupungin ja yhteiskunnan kehittämiseksi. Elinvoimaviestintää on vantaalaisten asukkaiden, yrittäjien ja vierailijoiden elämään vaikuttava asioista kertominen. Tavoitteena on erityisesti vahvistaa myönteisesti Vantaa-kuvaa.

Viestinnän ytimet Vantaan kaupungin viestintä -julkaisun mukaan:

PÄÄTÖS	PALVELUT	ELINVOIMA
- lautakunnat ja jaostot - kaupunginhallitus - kaupunginvaltuusto - asukasfoorumit - viranhaltijapäätökset - yhtiöt ja liikelaitokset	- opetus ja kasvatus - nuorten palvelut - sosiaali- ja terveyspalvelut - kaavoitus ja rakentaminen - yritys- ja työllisyyspalvelut - kunnan peruspalvelut - vapaa-aika	- aluemarkkinointi - työllisyys - tapahtumat ja matkailu - kilpailu metropolialueella - innovatiiviset palvelut ja ratkaisut - monikulttuurisuus
TAVOITTEET	TAVOITTEET	TAVOITTEET
- päätöksenteon popularisointi - äänestysaktiivisuus kasvaa - kuntalaisen kiinnostus yhteiskunnallisiin asioihin herää - kaupungin imago on vahva ja läpinäkyvä - kuntalaisen osallistumisen mahdollistaminen	- saadaan kuntalainen löytämään tarjolla olevat palvelut - luoda kuntalaisille tunne siitä, että verorahoja käytetään oikein - vahvistaa kuntalaisen hyvinvointia - saada kuntalaisilta palautetta palveluista - Vantaa-brändi on vahva - palveluohjauksen ja -muotoilun tukeminen	- positiivinen imagomarkkinointi - Vantaalle parempi maine - kaupungin vahvuuksista tiedottaminen - Vantaan vahvuuksista ja erottuvuudesta kertominen - medianäkyvyyden saaminen - vahva työnantajakuva
KANAVAT	KANAVAT	KANAVAT
- vantaa.fi - vantaakanava.fi - uutiskirje	- asukaslehti - vantaa.fi - some - esitteet ja oppaat - ilmoitukset - messut ja muut tapahtumamarkkinat	- vantaakanava.fi - esitteet ja ilmoitukset - some - verkko

Viestinnän kehittämistoimet

Viestintä pyrkii kehittämään vahvemman yhteyden kaupunkistrategiaan, josta edelleen viestinnän tavoitteisiin.

Samoin viestintä pyrkii varmistamaan asukkaiden tavoitettavuuden osallisuuden tapoja kehittämällä sekä tietohallinto-ohjelman mukaisesti digitaalisilla välineillä.

Lähiaikojen kehittämiskohteena nähdään sisäisen intran muuttaminen SharePoint -pohjaiseksi. Työn alla on myös Vantaa.fi tulevaisuus suhteessa sähköiseen asiointiin.

Viestintävastuut

Kaupunginjohtajan toimialan viestinnän tulosalue vastaa viestintäjohtajan johdolla koko kaupunkikonsernin viestinnän ja markkinoinnin strategisesta ja laadullisesta suunnittelusta, ohjauksesta ja valvonnasta sekä tehtäväaluettaan koskevien kaupunkitasoisten ohjeiden antamisesta.

Toimialojen viestintätiimit vastaavat toimialojen palveluviestinnästä ja -markkinoinnista sekä päätöstiedottamisesta. Tehtävänjako on kuvattu Vantaan viestinnän toimintatapa -dokumentissa.

Viestintäyhteistyö

Yhteistyöfoorumeita ovat viestintäpäälliköiden kokous, verkkoviestinnän kehittämistyöryhmä, asukaslehden ja henkilöstölehden toimitukset ja sosiaalisen median kehittämisryhmä.

Viestintä on mukana muun muassa tietohallinnon ohjausryhmässä, sähköisen asioinnin kehittämisessä, osallisuusfoorumeissa, ympäristöviestintäryhmässä. Yhteistyöesimerkkeinä mainittakoon naapurikaupunkien, HSL:n, HSY:n, Poliisin ja Vantaan Energian kanssa tehty yhteistyö. Markkinoinnissa on laajaa yritysyhteistyötä.

Esimerkkejä viestintätuotoksista

Esimerkkeinä voidaan luetella Asukaslehti, joka ilmestyy viisi kertaa vuodessa sekä henkilöstölehti Vautsi, joka ilmestyy kolme kertaa vuodessa. Kanavia ovat muun muassa vantaa.fi, sivistysvantaa.fi, businessvantaa.fi, visitvantaa.fi, aviapolis.fi ja Vantaakanava.fi. Lisäksi on olemassa noin 100 sosiaalisen median tiliä (Facebook Vantaan kaupunki, Twitter, Instagram ja LinkedIn). Myös julkaistaan esitteitä, oppaita, markkinointimateriaalia ja hallitaan brändiä. Viestintään kuuluvat myös kaupungin työntekijöiden intranet Avain, aineistopankki, kuvat ja tapahtumat.

Resurssit

Vuoden 2017 talousarvion toteutuma oli noin 960 tuhatta euroa. Päätoimista viestintähenkilöstöä oli arviointiajankohtana kaupunginjohtajan toimialalla 18 henkilöä, maankäytössä kolme henkilöä, sosiaali- ja terveystoimessa kolme henkilöä, konsernihallinnossa viestinnän eri tehtävissä neljä henkilöä ja sivistystoimessa kuusi henkilöä.

Maineriskin ehkäisy

Maine on yleisön yleinen mielipide ihmisestä, yhteisöstä tai yrityksestä. Maineeseen liittyy aina jonkinlainen arviointi, joka voi olla hyvä tai huono ja joka erottaa kohteen toisesta vastaavasta. Maineessa on siis kysymys hyvästä tai pahasta, kauniista tai rumasta tai periaatteessa mistä tahansa muusta arvokkaana pidetystä. Maine on sidosryhmien tekemä arviointi, joka perustuu mielikuviin ja kokemuksiin. Maine syntyy, kun yritys ja sen sidosryhmät kohtaavat.

Maineen muodostumiseen voidaan vaikuttaa ennakoinnilla, seurannalla ja välittömällä puuttumisella. Esimerkkeinä ajankohtaisista epäonnistumisista voidaan mainita lastensuojelu ja pysäköintivirhemaksut. Maineen säilymistä voidaan edistää ja vaikuttaa esimerkiksi kaupungin omilla toimenpiteillä ja epäkohtien esille tuomisella sekä muiden kaupunkien virheistä oppimalla.

Koska maine syntyy toiminnassa eli palveluissa, maineriskin ehkäisy ei siten ole yksin viestinnän tehtävä.

Tulosten mittaaminen

Viestinnän tuloksista voidaan lukea useissa palvelutuotantoon liittyvissä tutkimuksissa. Vuosittain tehdään muun muassa sisäinen kysely asiakastyytyväisyydestä ja ulkoinen kysely verkkopalveluista. Tyytyväisyyttä ja kokemuksia kerätään kanavakohtaisilla palautteilla ja lukijatutkimuksilla sekä tehdään lisäksi päivittäistä mediaseurantaa.

Tunnus ja graafinen ohjeistus

Vuoden 2015 alussa käyttöön otettu uusi brändiohjeistus on yhdenmukaistanut ilmettä. Nyt on havaittavissa halua poiketa ja erottautua yhtenevästä ilmeestä, vaikka graafinen tuotanto olisi sujuvampaa yhtenevällä ilmeellä. Vahva, kuvaan perustuva brändi edellyttää jatkuvaa kuvamateriaalin tuottamista. Graafinen ohjeistus vahvistaa mielikuvaa Vantaasta, tuo selkeyttä ja ihmisläheisyyttä ja on kaupunkitiloissa näkyvä.

Kriisiviestinnän ohjeet

Vantaalla on myös ajankohtaiset ”Vantaan kaupungin kriisiviestintäohjeet”, jotka on päivitetty vuonna 2011.

Johtopäätökset:

Vantaan kaupungin viestintä kulkee kohden verkossa tapahtuvaa viestintää. Viestintä pyrkii varmistamaan asukkaiden tavoitettavuuden ja osallisuuden kehittämällä viestinnän tapoja ja tietohallinto-ohjelman mukaisesti digitaalisia välineitä. Viestintä on osallistamisen työkalu.

Tuloksellisuusarviointi viestinnän, maineen ja kaupunkimarkkinoinnin kokonaisuudessa on haasteellinen tehtävä, koska viestintä liittyy kaikkeen toimintaan. Tuloksellisuutta ei voida mitata tiedotteiden tai julkaisujen määrällä, sillä määrän perusteella ei voida tietää, onko haluttu viesti mennyt perille.

Keskushallinnon viestinnän uudelleen organisointia 2016 on pidettävä oikeaan osuneena toimenpiteenä. Lisääntyneet tehtävät on pystytty hoitamaan entisillä resursseilla. Tämä on vaatinut menetelmien kehittämistä ja yhteistyötä. Viestinnän ja markkinoinnin integrointi on onnistunut muun muassa kulttuurin ja liikunnan tapahtumissa. Hyvä viestintä on omalta osaltaan nostanut Aviapoliksen kansallisesti ja kansainvälisesti tunnetuksi ja kiinnostavaksi sijoittumiskohteeksi.

Lähiaikojen kehittämiskohteena nähdään sisäisen intran muuttaminen SharePoint -pohjaiseksi. Työn alla on myös Vantaa.fi tulevaisuus suhteessa sähköiseen asiointiin.

Viestinnän avoimuus ja ajankohtaisuus ehkäisevät maineriskejä.

Suositukset:

Tarkastuslautakunta suosittaa edelleen kehittämään yhteyttä kaupunkistrategiaan ja viestinnän tavoitteisiin.

Vantaan mainetta ja vetovoimaisuutta edistävänä toimijana on tärkeää, että viestintä ja sen eri toimijat toimivat saumattomasti.

Viestinnän näkökulmasta kuntakonsernin kokonaisetu edellyttää, että kuntakonsernin yhtiöiden toiminta ja toiminnasta viestiminen ovat linjassa kunnan tavoitteiden kanssa. Tytäryhteisöjen mahdollisia omia verkkosivuja ja -tiedottamista on kehitettävä kaupungin verkkotoimituksen linjausten mukaisesti helppokäyttöisiksi ja yhä vuorovaikutteisemmiksi.

Kaupungin konserniohje tulee myös tiedottamisen ja viestinnän osalta uudistaa.

Viestintäkoulutusta on järjestettävä riittävästi muillekin kuin viestinnän ammattilaisille.

7.2 Tiedolla johtaminen

Vantaan kaupunki on strategiaan kuuluvassa tietohallinto-ohjelmassa käynnistänyt projektin tiedolla johtamisen kehittämiseksi. Vuonna 2014 tarkastuslautakunnalle raportoitiin esiselvityksen tulokset.

Hankkeen tuloksena syntyi tiedolla johtamisen ratkaisu, joka sisältää muun muassa mittareiden ja raportoinnin sovelluksen, joka on suunnattu Vantaan kaupungin johdolle sekä suunnittelijoille ja valmistelijoille. Jatkossa se tulee olemaan saatavilla myös kuntalaisille ja luottamushenkilöille. Lisäksi se sisältää keskitetyn, tietoturvallisen tietovaraston, automatisoidut tietojensiirrot operatiivisista tietojärjestelmistä tietovarastoon, joista ensimmäisessä vaiheessa toteutetaan talouden, henkilöstöhallinnon ja työttömyyden tietojen siirrot. Ensimmäisen vaiheen käyttöönoton jälkeen ratkaisua laajennetaan tietojensiirron ja tietojen hyödyntämisen osalta muihin keskeisiin operatiivisiin tietojärjestelmiin ja toimintaympäristön tietoihin.

Johtopäätökset:

Kompassin hyötyinä on pidettävä sitä, että manuaalisesti hoidettuja raportointitehtäviä saadaan automatisoitua ja parannetaan raportoinnin helppokäyttöisyyttä ja sitä kautta saada työajan säästöä ja rutiininen vähenemistä. Lisäksi syntyy hyötyä laadun parantumiseen, työtyytyväisyyden kasvuun ja kustannustehokkuuden parantumiseen.

Suositukset:

Tarkastuslautakunta pitää suuntaa tarkoituksenmukaisena ja kannustaa niin virkamiesten, kuntalaisten kuin luottamushenkilöiden tiedonsaannin kehittämistä erinomaisena hankkeena.

7.3 Julkisyhteisöjen suorituskyvyn mittaaminen

Suorituskyvyn mittaamisen[5] lähtökohtana on organisaation erilaisten toimintojen tehokkuuden ja suorituskyvyn selvittäminen sekä toiminnan parantaminen mittaamalla saadun informaation perusteella. Julkisella sektorilla organisaation suorituskykyä seurataan strategiaan perustuen, ja toiminnassa sekä toiminnan suunnittelussa tarvitaan monipuolisesti tietoa tuloksista, tuotoksista ja kustannustehokkuudesta. Sidosryhmille tuotetun tiedon määrä kasvaa jatkuvasti, joten myös tiedon keräämiseen käytetään yhä enemmän resursseja. Kerättyä tietoa voidaan julkisella sektorilla hyödyntää esimerkiksi taloushallinnossa, valvonnassa ja raportoinnissa, projektien hallinnassa sekä laadun ja prosessien kehittämisessä. Oleellisia hyödyntämisen kohteita ovat myös ulkoinen viestintä, muihin organisaatioihin vertailun mahdollisuus, sekä strategian suunnittelu ja toteutus. Organisaation suorituskyvyn mittaamiseen liittyen, aiempien tutkimusten mukaan on helpompaa mitata tuotosta (esimerkiksi lääkärikäyntien lukumäärä) kuin vaikuttavuutta (terve potilas tai yhteisö), vaikka vaikuttavuuden mittareita pidetään parempina ja toivottavampina. Myös onnistunut tavoitteen ja sen mittarin asettaminen esimerkiksi strategiasta johdettuna voi olla haastavaa. Hyvän tavoitteen ja sen mittarin ominaisuuksia ovat esimerkiksi relevanttius eli mittarin tuottaman informaation oleellisuus, edullisuus eli mittaamiseen tarvittavat panostukset, validiteetti eli tiedon oikeellisuus sekä reliabiliteetti eli luotettavuus.

Tutkielmassa tarkastelun kohteena olivat Vantaan kaupungin strategiasta johdetut, vuosittaiset sitovat talousarviotavoitteet mittareineen. Tutkimuksen tarkoituksena oli tarkastella strategiasta johdettuja sitovia tavoitteita sekä niiden mittareita, eli millaisia nämä ovat olleet, ja mitkä ovat olleet isoimmat haasteet tavoitteissa ja

[5] Tiivistetty julkisyhteisöjen suorituskyvyn mittaamista koskevasta tutkimuksesta, jonka on tehnyt Orvokki Ihalainen Itä-Suomen yliopistosta, tutkimuskohteena Vantaa.

mittareissa valtuustokaudella. Lisäksi tarkoituksena oli tuottaa tietoa siitä, millainen on hyvä strategiasta johdetun tavoitteen mittari, ja millaisia haasteita suorituskyvyn mittaamiseen liittyy julkisorganisaatioissa. Tutkielman alue rajattiin siten, että tarkastelussa on mukana valtuustokauden 2013–2017 sitovia tavoitteita ja niiden mittareita. Tutkimuksen aineistona käytettiin tarkastuslautakunnan vuosittaisia arviointikertomuksia. Niiden perusteella analysoitiin niitä sitovia tavoitteita mittareineen, joiden toteutumisesta tarkastuslautakunta ja ulkoinen tarkastus on antanut jonkin huomautuksen arviointikertomuksessa. Lisäksi toteutettiin teemahaastattelu valituille kaupunkiorganisaation työntekijöille.

Tavoitteita ja mittareita tarkasteltaessa havaittiin, että selvästi yleisimmät tarkastuslautakunnan huomautuksen syyt olivat kaksiosainen tavoite ja mittarin tuottaman arvon huono reliabiliteetti. Näistä ensin mainittu, eli kaksiosaisen tavoitteen ongelma, tarkoittaa sitä, että tähän kategoriaan kuuluvassa tavoitteessa on yhdistettynä kaksi tavoitetta. Kaksiosaisia tavoitteita oli tarkastelluista tavoitteista yli 15 prosenttia. Esimerkiksi vuonna 2014 talouden tasapainottamis- ja velkaohjelman toteuttamiseen tähtäävästä strategisesta päämäärästä oli johdettu sitova tavoite ”Kuntien prosentuaalinen joukkoliikenteen maksuosuus ei kasva HSL:n toimintatuloista. HUS:lle asetetaan taloutta ja tuottavuutta koskevat tavoitteet”. Tässä samaan tavoitteeseen on yhdistetty kaksi hyvin eri sisältöistä tavoitetta. Kaksiosaisen tavoitteen ongelma on se, että tavoitteen toteutumisen seuranta voi olla hankalaa. Myös raportoinnin kanssa voi tulla ongelmia, kuten kävi myös edellä esimerkkinä kuvatun tavoitteen kohdalla: vain toinen osa tavoitteesta toteutui, joten voidaanko tavoite siten raportoida toteutuneeksi vai ei?

Kaksiosaisen tavoitteen ongelman korjaamisen voisi ajatella olevan helppoa, koska ongelma voitaisiin ratkaista kiinnittämällä huomiota tavoitteiden sisältöön ja rakenteeseen niitä määritettäessä. Toisaalta kahden eri mitattavan tavoitteen esittäminen yhtenä tavoitteena voi kertoa siitä, että kaikkea sitä, mitä tavoitteena haluttaisiin mitata, ei voida esittää erillisinä tavoitteina, jottei tavoitteiden yhteismäärä kasvaisi liian suureksi. Tämä tilanne voi olla oikea ongelma esimerkiksi juuri tämän tutkimuksen case -organisaation, Vantaan kaupungin kohdalla. Sitovien tavoitteiden kautta tulisi voida kuvata tilannetta kaupungin jokaisen toimialan osalta. Kuitenkin, toimialat ovat suuria, ja jokaisella niistä on useita tavoitteita ja mittareita yhtä strategista päämäärää kohti. Kaikkia näitä ei kuitenkaan voida ottaa mukaan talousarviossa esitettäväksi, koska silloin mittareiden määrä kasvaisi liian suureksi. Tästä syystä useampi kuin yksi tavoite on mahdollisesti yritetty tiivistää samaan tavoitteeseen.

Toinen havaittu haaste tavoitteisiin ja mittareihin liittyen oli mittarin tuottaman informaation reliabiliteetti. Reliabiliteetilla eli luotettavuudella tarkoitetaan sitä, että mittarin tuottaman arvon tarkkuus on hyvä. Huonon reliabiliteetin kategoriaan luokiteltuja mittareita oli tarkastelluista yli 20 prosenttia. Esimerkiksi vuonna 2016 eräs sitova tavoite on ollut ”Priorisoidaan keskustoihin sijoittuvia kaavahankkeita” ja tämän mittarina on ollut ”Keskusta-alueiden kaavat. Vuoden 2014 kaavoitusohjelman taso tai enemmän”. Tämän mittarin tuottaman tiedon tarkkuus on huono, koska mittarissa ei aseteta konkreettista lähtötasoa. Tämän vuoksi mittarin tuottaman informaation seuranta ja raportointi on vaikeaa. Tavoitteen ja mittarin reliabiliteettia voisi parantaa kiinnittämällä huomiota selkeyteen sekä ilmoittamalla mittarille numeerisia tavoitetasoja aina kun se on mahdollista. Valtuustokauden sitovien tavoitteiden analyysin perusteella hyvin asetettuja tavoitteita ja mittareita löydettiin useasta analysoidusta kategoriasta. Esimerkiksi sellaisia tavoitteita ja mittareita, joilla olisi ollut huono yhteys strategiaan, löydettiin tarkasteltujen tavoitteiden joukosta vain yksi. Myös mittarin tuottaman informaation relevanttius eli se, onko mittarin tuottama informaatio oleellista esimerkiksi päätöksenteon kannalta, oli hyvällä tasolla. Lisäksi tarkasteltujen tavoitteiden ja mittareiden tuottama informaatio oli laadukasta, mikä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että suuri osa tavoitteista ja mittareista oli selkeästi asetettuja ja siten myös niiden tuottama tieto oli helposti tulkittavissa.

Tavoitteisiin ja mittaamiseen liittyen, tutkimuksessa havaittiin julkisorganisaation toimintaympäristöön liittyviä ominaispiirteitä, jotka nousivat aineistosta esille. Eräs tällainen ominaispiirre on se, että monia palveluja tuotetaan kuntalaisille lainsäädäntöön perustuen. Tämä on merkittävä ero verrattuna yksityisellä sektorilla toimivan organisaation toimintaympäristöön: julkisen sektorin toimija ei voi keskittyä esimerkiksi pelkästään kannatta-

viin tuotteisiin tai palveluihin. Lisäksi toiminnan aikajänteen pituuden havaittiin olevan myös yksi julkisorganisaation toiminnan erityispiirre: Valtuustokausi kestää neljä vuotta, ja valtuustokaudelle määritellyt strategiset painopistealueet pysyvät pääosin samoina. Vuosittain määritellyt talousarvion sitovat tavoitteet sen sijaan tarkastetaan aina vuosittain erikseen. Koska strategian on tarkoituskin toimia pidemmän aikavälin ohjeena ja suuntana, tietty jatkuvuus myös sen mittaamisessa kuuluu asiaan. Tämä on toisaalta hyvä seurannan kannalta, jolloin vuosittaisten tavoitteiden mittareiden tuottamat arvot ovat helposti vertailtavissa keskenään. Toisaalta taas uusien ilmiöiden seurannan aloittaminen on hankalaa, esimerkiksi jos toimintaympäristön muutosten yhteydessä ilmaantuu jokin uusi ilmiö, jonka seuranta olisi organisaation toiminnalle hyödyllistä. Kesken vuotta ilmestyvä tarve kokonaan uudelle mittaamisen kohteelle saadaan määriteltyä tavoitteeksi ja seurannan kohteeksi vasta seuraavan vuoden talousarvion laadinnan ajankohtana. Pitkä aikajänne tuo mittaamiseen haastavuutta myös siksi, että aina ei voida olla varmoja siitä, mitkä kaikki tekijät vaikuttavat tavoitteiden toteutumiseen. Tällaisessa tilanteessa ei voida varmasti erotella, mikä osa vaikutuksista on omalla toiminnalla aikaansaatua ja mikä ympäristön vaikutusta. Esimerkiksi työllisyyttä mitattaessa neljän vuoden aikana muutoksia voi olla tapahtunut myös toimintaympäristössä. Tällöin tehdyn työpanoksen vaikutus tuotokseen hämärtyy, mikä vaikeuttaa tavoitteiden ja mittareiden asettamista. Myös panostuksen ja vaikutuksen havaittavuuden välillä voi olla useiden vuosien mittainen aikaväli.

Hyvin asetetun tavoitteen ja mittarin ominaispiirteiksi havaittiin tässä tutkimuksessa tietynlainen käytännönläheisyys eli se, että esimerkiksi strategisesta päämäärästä johdetun tavoitteen mukainen toiminnan seuranta on käytössä osana organisaation normaalin toiminnan prosesseja ilman, että tietoa tarvitsee erityisesti etsiä silloin, kun tavoitteen ja mittarin toteutumisesta pitäisi raportoida. Tämä kytkeytyy osaltaan myös laajempaan ajatukseen strategian jalkautumisesta: strategian tarkoituksenahan juuri on toimia ohjaavana ”punaisena lankana” organisaation toiminnassa sen eri osa-alueilla. Toisaalta taas aineiston perusteella havaittiin se, että kaikki asiat organisaation toiminnassa, joita täytyy esimerkiksi lainsäädännön perusteella mitata, eivät sovellu sellaisinaan strategisiksi tavoitteiksi tai mittareiksi. Perusteluna tähän on se, että hyvän tavoitteen ja mittarin ominaisuudeksi havaittiin myös se, että niiden tulokseen voidaan omalla toiminnalla vaikuttaa. Tavoite tai mittari ei siten saa olla sellainen, joka tuottaa itsestään hyvät tulokset ilman, että toiminnassa tehdään panostuksia. Lisäksi mittarin toteutumisen arviointiin tarvittavan tiedon tulisi olla helposti saatavilla, ja sellaisia mittareita joiden taustatietoa ei saada esimerkiksi vuosittain, tulisi välttää. Haastatteluaineistosta käy ilmi myös se, että vastaajien mielestä suorituskyvyn mittaamisella sekä onnistuneella tavoitteella ja mittarilla on vahva yhteys organisaation strategiaan. Valtuustokauden tarkasteltujen tavoitteiden ja mittareiden analyysin perusteella tämä tilanne oli Vantaalla myös toteutunut. Lisäksi havaittiin, että hyvä mittari on sellainen, jonka seurantaan tarvittavat tiedot ovat helposti saatavilla, eikä niiden tuottamiseen kulu ylimääräisiä resursseja silloin, kun mittarin toteutumisen raportointi on ajankohtaista.

Johtopäätökset:

Tavoitteisiin ja mittaamiseen liittyy julkisorganisaation toimintaympäristöön liittyviä ominaispiirteitä. Tällainen on esimerkiksi se, että monet palvelut tuotetaan kuntalaisille lainsäädäntöön perustuen. Lisäksi toiminnan aikajänne on pitkä. Valtuustokaudelle määritellyt strategiset painopistealueet pysyvät pääosin samoina.

Hyvin asetetun tavoitteen ja mittarin ominaispiirteitä ovat käytännönläheisyys eli se, että esimerkiksi strategisesta päämäärästä johdetun tavoitteen mukainen toiminnan seuranta on käytössä osana organisaation normaalin toiminnan prosessia ilman, että tietoa tarvitsee erityisesti etsiä.

Suositukset:

Viime valtuustokauden tavoitteiden arvioinnin perusteella tulee välttää kaksiosaisten tavoitteiden asettamista ja mittarin tuottaman tiedon huonoa luotettavuutta.

8 KONSERNI- JA ASUKASPALVELUT

8.1 Konserniohjaus

Vantaan kaupungin konserniohjaus ja -valvonta on järjestetty kuntalain edellyttämällä tavalla. 1.1.2013 voimaan tullut konsernistrategia sisältää tytäryhteisöjen ohjausta, valvontaa ja riskienhallintaa koskevan ohjeistuksen. Ohjeistusta ja valvontaa on myös kehitetty ja navigoinnit tehdään entistä tarkemmalla tasolla. Aihetta on käsitelty myös Vantaan Tilapalvelut Vantti Oy:n arvioinnin yhteydessä kappaleessa 4. Samoin konsernitilinpäätöksen laatimista koskevassa osiossa kappaleessa 12 arviointikertomushavaintojen seuranta.

1.6.2017 tuli voimaan uusi hallintosääntö. Hallintosäännön uudistamisen jälkeen ryhdytään päivittämään uutta konserniohjeistusta voimassa olevan Vantaan konsernistrategian päivittämiseksi. Maakunta- ja sote-uudistuksen vaatimat organisaatiomuutokset ovat niin ikään muotoiltavina koko kaupunkikonsernia silmällä pitäen.

8.2 Työllisyyspalvelut

Toiminnan ja talouden tavoitteet

Kaupungin sitovista tavoitteista ja strategiakauden tavoitteista osa on suoraan työllisyyteen liittyviä. Työllisyyteen liittyvät tavoitteet eivät useinkaan ole pelkästään kaupungin omilla toimenpiteillä saavutettavissa. Sitovana tavoitteena 9.1 oli, että kaupungin työllisyystilanne kehittyy suhteellisesti parhaiten pääkaupunkiseudulla, mittareina työttömyysasteen muutos prosenttiyksikköinä ja kunnan maksaman työmarkkinatuen euromäärän muutos prosentteina. Molempien mittareiden osalta Vantaan kehitys on ollut suotuisampaa kuin Espoossa ja Helsingissä. Vantaalla työmarkkinatuen kuntaosuus jopa laski hieman edellisvuodesta.

Valtuustokauden 2013–2017 strategiassa yhtenä strategisena päämääränä oli, että uudistuva elinkeino- ja työllisyyspolitiikka laskee työttömyyttä ja lisää työpaikkojen määrää Vantaalla. Päämäärälle asetetuista työllisyyspalveluihin liittyvistä mittareista työttömyysaste, yli 50-vuotiaiden työttömien määrä ja pitkäaikaistyöttömien määrä toteutuivat mittarin tavoitetasoa parempina. Työllisyysasteessa, vieraskielisten työllisyysasteessa ja alle 25-vuotiaiden työttömien määrässä ei ylletty mittarin tavoitetasoon.

Alle 25-vuotiaiden työttömien määrän tavoitetaso oli enintään 1 100 henkilöä. Alun perin valtuuskauden strategiassa tavoitetaso oli alle 500 henkilöä, koska tuolloisessa lähtötilanteessa (joulukuussa 2012) työttömiä nuoria oli 914. Tavoitetta muutettiin strategian päivittämisen yhteydessä, koska nuorison työttömyys kasvoi. Seuraavassa kappaleessa (”Työllisyystilanteesta Vantaalla”) oleva taulukko valaisee nuorten työttömien määrän muutosta.

Työllisyyspalveluiden sitova talouden tavoite vuodella 2017 oli toimintakate -31,2 miljoonaa euroa. Toteutunut toimintakate oli -30,9 miljoonaa euroa, joten tavoite toteutui. Toiminnan menot vuonna 2017 olivat 35,8 miljoonaa euroa (34,4 miljoonaa euroa vuonna 2016). Työmarkkinatuen kuntaosuus muodosti menoista 20 miljoonaa euroa.

Työllisyystilanteesta Vantaalla

Alla olevassa taulukossa on työttömyyteen liittyviä tietoja vuosilta 2012–2017 (kunkin joulukuun tieto). Vantaan työttömyysaste oli vuoden 2017 lopussa 10,1 prosenttia. Muutos edelliseen vuoteen (12,2 prosenttia) on huomattava. Alle 25-vuotiaiden työttömien määrä oli laskenut vuoden takaisesta 13,3 prosenttia, yli 50-vuotiaiden 13,7 prosenttia ja pitkään työttömänä olleiden määrä 28,4 prosenttia. Avoimia työpaikkoja oli 2 191 (14,6 prosenttia enemmän kuin vuotta aiemmin). Alle 25-vuotiaiden työttömyysaste on Vantaalla vuosina 2013–2015 yleensä ollut hieman yleistä työttömyysastetta pienempi, mutta loppuvuonna 2016 ja vuonna 2017 näin ei ole ollut. Vaikuttaisi siltä, ettei nuorten työllisyystilanne ole parantunut yhtä paljon kuin muiden.

Vuosi	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Työttömyysaste (%)	8,9	10,5	11,6	12,6	12,2	10,1
Alle 25-v. työttömyysaste (%)		10,1	11,0	12,2	12,5	10,7
Alle 25-vuotiaita työttömiä	914	1 209	1 328	1 456	1 454	1 261
Yli 50-vuotiaita työttömiä	3 406	3 885	4 311	4 835	4 670	4 030
Pitkäaikaistyöttömiä	2 635	2 922	3 706	5 002	4 877	3 493

Pitkäaikaistyöttömien määrä on vähentynyt ja se näkyy Vantaan maksamissa työmarkkinatuen kuntaosuuksissa. Vuodesta 2015 vuoteen 2016 kuntaosuus kasvoi Vantaalla 8 prosenttia (Espoossa 8,3 ja Helsingissä 12,6 prosenttia). Vuoteen 2017 Vantaan maksama kuntaosuus pieneni edellisvuodesta 0,6 prosenttia, sen sijaan Espoossa (8,2 prosenttia) ja Helsingissä (4,3 prosenttia) kasvu jatkui. Vantaan kuntaosuus oli 20,2 miljoonaa euroa vuonna 2016 ja 20,1 miljoonaa euroa vuonna 2017.

Työllisyyspalveluiden organisaatio ja henkilöstö

Työllisyyspalvelut jakautuu kolmeen yksikköön. Asiakkuusyksikön alaisuudessa ovat työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu TYP, nuorten palvelut ja Ohjaamo sekä yritysohjaamo. Kuntouttava työtoiminta ja hankeyksikkö vastaa projekteista ja työelämään valmennuspalveluista. Tuotantoyksikön vastuulla ovat valmennustalot Koutsi, Reeli ja Valo. Vakinaisen henkilöstön määrä vuonna 2017 oli 81 henkilöä. Määräaikaista henkilöstöä on noin 80 henkeä, joista noin 20 on hankehenkilöstöä ja noin 60 palkkatuella.

Palvelujen laadunhallinta, asiakastyytyväisyys ja jatkopolut

Kuntouttavaa työtoimintaa hankittiin vuonna 2017 ostopalveluna noin 700 000 eurolla. Hankinta kilpailutettiin syksyllä 2016 ja siinä edellytettiin tiettyjen laadullisten asioiden (esimerkiksi ryhmäkoko) toteutumista. Ostopalveluja valvotaan, kaikki palveluntuottajat on käyty läpi ja arvioitu niiden toimintaa verrattuna sopimuksen ehtoihin.

Asiakkaiden tyytyväisyyttä on selvitetty sekä omien että ostopalvelujen osalta. Omassa toiminnassa keskiarvot olivat TYP:a (3,5) lukuun ottamatta yli neljän (asteikolla 1–5). Myös kuntouttavan työtoiminnan ostopalveluihin oltiin tyytyväisiä.

Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuneiden määrä on kasvanut Vantaalla merkittävästi viime vuosina. Vuonna 2012 toimintaan osallistui noin 550 henkilöä, vuonna 2014 noin 1 100 ja vuonna 2017 jo 1 500 henkilöä. TYP:n (työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu) asiakkaiden jatkopolkua kartoitetaan. Vuonna 2017 päättyneitä TYP:n asiakkuuksia oli 1 681. Näistä 13,4 prosenttia työllistyi ja 9,9 prosenttia päätyi koulutukseen. Kuntouttavasta työtoiminnasta noin 10 prosenttia asiakkaista työllistyy avoimille työmarkkinoille tai palkkatuella ja noin puolet päätyy TYP:n asiakkaaksi. Nuorten ohjaamotoiminnan hanke toimi vuosina 2015–2018. Ohjaamon asiakkaista avoimille työmarkkinoille ohjautui vuosien 2015 ja 2017 välisenä aikana 529 ja tutkintoon johtavaan koulutukseen 296 nuorta. Vuonna 2017 yksilöasiakkuuksissa olleista nuorista 27 prosenttia ohjautui työhön avoimille työmarkkinoille.

Tuloksellisuus

Toimenpiteiden vaikuttavuuden mittaaminen on yleisesti vaikeaa. Vantaa teetti arvion työllisyydenhoidon sosiotaloudellisista vaikutuksista Vantaan kaupungille. Selvityksen tavoitteena oli selvittää kunnallisen työllisyydenhoidon ja työllisyyspalveluiden vaikutuksia. Mitattiin kuntatalouteen vaikuttavia asioita, arvioitiin palvelun tarjonnan ja tarpeen suhdetta ja eri asiakasryhmien työllistymispotentiaalia

Ajankohtaista

Maakunta- ja sote-uudistus sekä kasvupalvelu-uudistus työllistävät työllisyyspalveluiden henkilökuntaa koko ajan enemmän. Uudellamaalla työllisyyspalveluissa tulee olemaan erillisratkaisu, kuntayhtymä. Aktiivimalli lisää erityisesti kuntouttavan työtoiminnan kysyntää kaupungilta, koska TE-hallinnolla ei ole riittävästi resursseja/palveluita tarjottavana.

Yritysyhteistyötä tehdään paljon. Esimerkiksi Flamingossa järjestetyt Megarekry-tapahtumat ovat keränneet paljon osallistujia. Lisäksi on tarkoitus tehdä yrityskäyntejä yhteistyössä kaupungin elinkeinopalveluiden ja maankäytön toimialan kanssa.

Työllisyysehdon käyttö hankinnoissa etenee ja tuo uusia työmahdollisuuksia vaikeasti työllistyville.

Vantaalla työllisyydenhoito on nähty kunnan elinvoimatekijänä johon sijoitetut panokset palaavat moninkertaisesti takaisin. Vaikutuksia ovat muun muassa suora kunnallisverovaikutus, työmarkkinatuen kuntaosuuden säästö, toimeentulotuen ja asumistuen tarve, arvioitu säästö sosiaali- ja terveysmenoissa pitkällä aikavälillä ja laajemmat hyvinvointivaikutukset. Vantaan haasteena on naapurikuntia alempi koulutustaso. Työnhakijoita on koulutettava ja kurssitettava, jotta mahdollisuudet työllistyä paranevat. Pelkästään erilaisten työkorttien ja passien (esimerkiksi hygieniapassi, tulityökortti) hankkimisen mahdollistaminen saattaa auttaa työllistymisessä. Avoimia työpaikkoja oli tammikuussa 2018 enemmän kuin vuosikausiin, mutta kohtaanto-ongelma on myös suuri.

Johtopäätökset:

Vantaan työllisyystilanne on parantunut kuluneen vuoden aikana. Työttömyysaste oli vuoden lopussa 10,1 prosenttia, kun se vuotta aiemmin oli 12,2 prosenttia. Nuorisotyöttömyyskin on laskenut, vaikka strategiakauden tavoitteesta jäätiinkin. Vaikuttaisi siltä, että nuorten työllisyystilanne ei ole parantunut yhtä paljon kuin muiden. Pitkäaikaistyöttömyys on laskenut eniten ja se näkyy myös maksetun työmarkkinatuen kuntaosuuden määrässä, joka jäi 0,6 prosenttia edellisvuotista pienemmäksi. Kaupungin työllisyydenhoitotoimenpiteiden vaikutuksia kuntatalouteen arvioitiin ja saatiin joitakin kehitysehdotuksia. Saman arvion perusteella Vantaan työllisyyspalveluissa on erilaisia toimenpiteitä ja resursseja kysyntään nähden järkevästi saatavilla. Hankintojen kautta työllistämisen lisääminen nähtiin myös lupaavana mahdollisuutena.

Vantaan haasteena on naapurikaupunkeihin verrattuna matalampi koulutustaso ja työmarkkinoiden kohtaanto-ongelma. Toisaalta suhteellisen pienelläkin panostuksella (esimerkiksi työpassien ja -korttien hankkiminen) voidaan parantaa huomattavasti monen asiakkaan työllistymismahdollisuuksia.

Työllisyyspalveluiden toimintaan tuo oman haasteensa tulevaan maakunta- ja sote-uudistukseen sekä kasvupalvelu-uudistukseen varautuminen. Muutokset vaikuttavat jo nyt myös henkilökunnan vaihtuvuuteen. Vantaan työllisyyspalveluiden yhtenä vahvuutena voidaan pitää yritystä helpottaa kohtaanto-ongelmaa rekrytointitapahtumien ja yritysvierailujen avulla.

Suositukset:

Jatkossakin tulee pyrkiä kaupungin toimenpiteillä hallitsemaan työmarkkinatuen kuntaosuuden määrää. Nuorten työllistymiseen tulee panostaa.

8.3 Talouspalvelukeskus

Kaupungin organisaatiossa talouspalvelukeskus kuuluu konserni- ja asukaspalvelujen toimialaan ja on yksi kyseisen toimialan tulosalueista. Talouspalvelukeskuksen tulosalue vastaa kaupungin perintä-, laskutus-, kirjanpito- ja tilinpäätöstehtävistä, sisäisestä ja ulkoisesta laskentatoimesta sekä niihin liittyvien tietojärjestelmien kehittämisestä, kaupungin ja sen konsernin ulkoisen ja sisäisen laskentatoimen kehittämisestä ja tulojen perinnän ohjauksesta.

Toiminnan tunnuslukuja

Talouspalvelukeskus pyrkii toiminnan tehostamiseen ja tavoitteet on kytketty koko kaupungin strategiaan ja sen painopistealueisiin ja strategisiin päämääriin. Ohessa on koottuna talouspalvelukeskuksen tuottavuutta kuvaavien tunnuslukujen kehitystä 2016–2017.

	2016	2017
Käsitellyt myyntilaskut/henkilötyövuosi (palvelukeskus)	41 982	42 877
Käsitellyt ostolaskut/henkilötyövuosi (palvelukeskus)	24 847	27 884
Kirjanpitotehtäviin sitoutuneet henkilötyövuodet (koko kaupunki)	10	9,3

Toiminnasta yleisesti

Talouspalvelukeskukseen on viime vuosina keskitetty kaupungin taloustoimintoja. Samalla talouspalvelukeskuksen palveluprosessit ovat viime vuosina muuttuneet yhä enemmän sähköisiksi.

Taloushallinnon keskittäminen

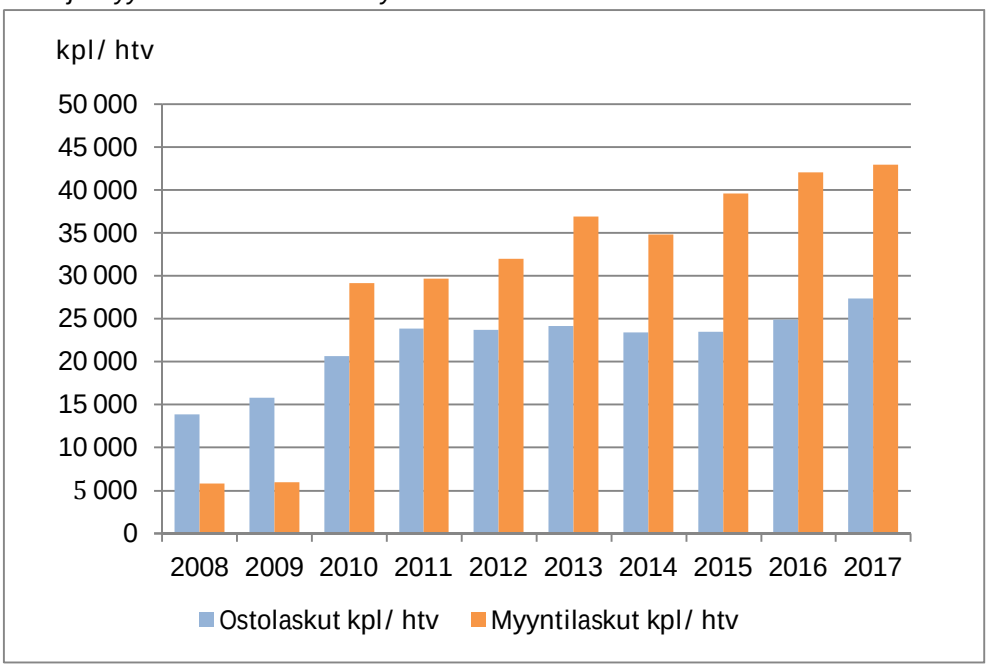
Konserniyhtiöiden ja kaupungin taloustoimintojen keskittäminen talouspalvelukeskukseen jatkuu edelleen. Tällä hetkellä konserniyhtiöiden taloushallinnon palvelutuotanto on lähes 90-prosenttisesti keskitetty talouspalvelukeskukseen. Kaupungin ulkoisen laskennan myyntilaskutus on lähes 100-prosenttisesti keskitetty talouspalvelukeskukseen (pysäköinninvalvonta ja kirjasto on rajattu ulkopuolelle). Tulevina vuosina painopistealueina ovat ostolaskujen tiliöinnin keskittäminen ja automaatioasteen kasvattaminen.

Tytäryhtiöiden kanssa on allekirjoitettu palvelusopimus, jonka liitteenä on hinnasto, palvelukuvaus (sisältää muun muassa työnjaon asiakkaan ja palvelukeskuksen välillä), aikataulut ja yhteyshenkilöt. Liikelaitosten kanssa on tehty palvelusopimus talouspäällikköpalvelun tuottamisesta. Kaupungin toimialojen kanssa taas on laadittu toimialojen hyväksymät palvelukuvaukset.

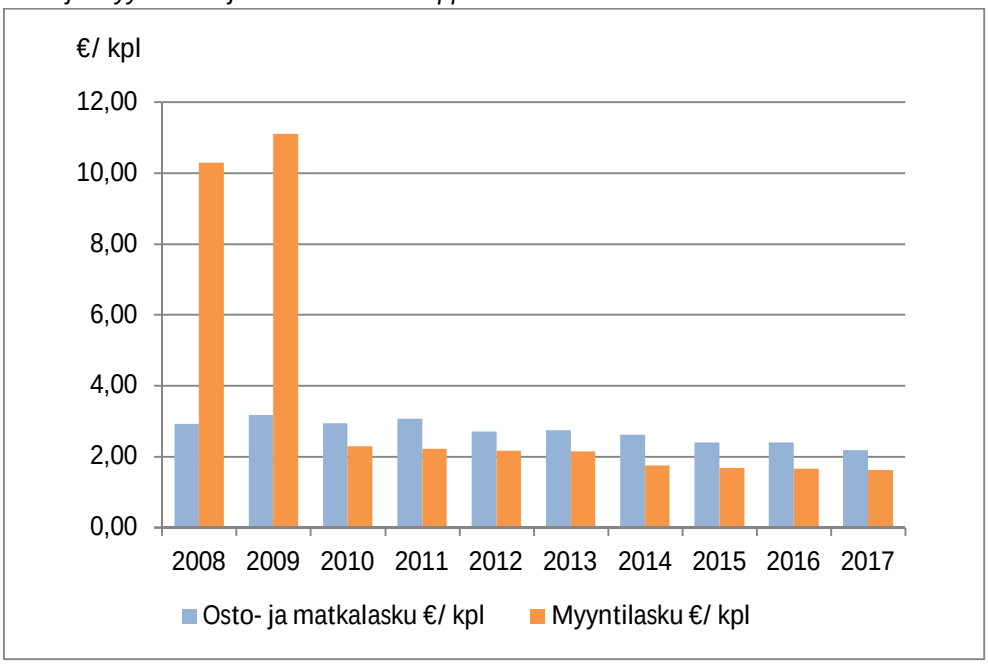
Sähköiset palveluprosessit ja laskutuksen tehostuminen

Sähköinen ostolaskujen kierrätysjärjestelmä Rondo otettiin käyttöön huhtikuussa 2009 ja samassa yhteydessä otettiin käyttöön ostolaskujen sähköinen toimitus välitysoperaattorin kautta. Ostolaskujen sähköisyysaste on nyt noin 85 prosenttia. Toiminnanohjausjärjestelmä SAP:n myyntilaskutus otettiin käyttöön huhtikuussa 2009 yleislaskutukseen. SAP-laskutusliittymiä on nyt 28, kun eri yritykset ja laskulajit otetaan huomioon. Oheisissa kaavioissa kuvataan laskutuksen tehostumista ja laskujen hinnan muutosta vuosina 2008–2017.

Osto- ja myyntilaskutuksen käsittelyn tehostuminen



Osto- ja myyntilaskujen hinta euroa/kappale



Ostolaskujen käsittely on tehostunut järjestelmä- ja prosessikehityksen myötä 95 prosenttia aikavälillä 2008–2017 mittarilla kappaletta/henkilötyövuosia. Myyntilaskujen käsittely on puolestaan samalla aikavälillä ja samalla mittarilla mitattuna tehostunut 675 prosenttia. Tehostumista selittää laskutuksen siirtyminen liittymien välityksellä tapahtuvaksi ja lisäksi laskutusprosesseja on harmonisoitu.

Ostolaskun hinta on alentunut talouspalvelukeskuksessa tapahtuvan tuotannon osalta 25 prosenttia vuodesta 2008 vuoteen 2017. Samalla aikavälillä myyntilaskun hinta on alentunut 84 prosenttia. On huomattava, että hinnat eivät sisällä tietojärjestelmäkustannuksia, eivätkä muita vyörytettäviä yleiskustannuksia.

Asiakastyytyväisyys

Talouspalvelukeskus tekee vuosittain konsernin tytäryhtiöille sekä kaupungin toimialoille ja liikelaitoksille asiakastyytyväisyyskyselyn. Vuosina 2014–2016 kaupungin toimialojen ja liikelaitosten antamien arvosanojen keskiarvo on ollut noin 3,84 ja konserniyhtiöiden antamien arvosanojen keskiarvo on ollut noin 4,4 arviointiasteikolla 1 –5 (1= huono ja 5 =erinomainen). Sekä tytäryhtiöiden että toimialojen ja liikelaitosten asiakastyytyväisyys on siis hyvää tasoa, yhtiöissä jo lähellä erinomaista tasoa.

Toiminnan laadun valvonta

Kaikkien taloushallinnon liittymien (yli 50 kappaletta) osalta tehdään jatkuvaa varmistusta. Aineistotoimituksille on laadittu aikataulut ja jos aineistoja ei tule sovitusti tai havaitaan kappale- tai euromäärissä poikkeamia, käynnistetään heti selvittelytyöt. Tasetilien (noin 550 kappaletta) täsmäytystä valvotaan kuukausittain ja pankkitilejä valvotaan päivittäin. Tärkeä osa laadun valvontaa on myös tilintarkastajan tilinpäätöksen yhteydessä antama palaute. Tilinpäätöksestä ei ole ollut viime vuosina olennaista huomautettavaa. Tilinpäätöstarkastuksessa palautetta on tullut jonkin verran tase-erittelyjen laadusta, jota onkin pyritty parantamaan.

Tulevaisuuden haasteita

Tulevan maakunta- ja sote-uudistuksen jälkeisen taloushallinnon järjestäminen on yksi merkittävä haaste. Avoimia asioita ovat muun muassa, miten iso volyymimuutos vaikuttaa talouspalvelukeskuksen resursseihin ja, miten maakuntien taloushallinto hoidetaan (onko yhteistyötä kuntien kanssa). Haasteena talouspalvelukeskuksella on jatkossa myös oman toiminnan kehittäminen ja erityisesti se, miten koko ajan kehittyvän teknologian tuomia mahdollisuuksia osataan tulevaisuudessa hyödyntää. Tätä kehitystyötä tehdään yhteistyössä kaupungin tietohallinnon kanssa.

Johtopäätökset:

Talouspalvelukeskukseen on viime vuosina voimakkaasti keskitetty Vantaan kaupungin taloushallinnon tehtäviä tytäryhtiöiltä sekä toimialoilta. Samalla palveluprosessien sähköistyminen on edennyt nopeasti. Vuonna 2017 palveluprosessit tehostuivat edelleen verrattuna aikaisempiin vuosiin.

Talouspalvelukeskuksen toiminnan tuloksellisuutta arvioitaessa voidaan todeta, että tuloksellisuuden osatekijöistä erityisesti tuottavuudessa ja tehokkuudessa on saatu aikaan myönteistä kehitystä. Palveluprosessien sähköistämien ja toiminnan keskittäminen on selvästi tehostanut myynti- ja ostolaskujen käsittelyä ja samalla laskujen käsittelyn laskukohtaisia kustannuksia on saatu alenemaan. Lisäksi taloushallinnon keskittämistä talouspalvelukeskukseen on tehty henkilömäärää kasvattamatta.

Myös talouspalvelukeskuksen palvelun laatu on toimialoille ja yhtiöille tehtyjen asiakastyytyväisyyskyselyjen perusteella pysynyt viime vuosina hyvällä tasolla. Toiminnan laadun varmistusta tehdään jatkuvasti erilaisilla varmistustoimenpiteillä.

Haasteena tulevaisuudessa talouspalvelukeskuksella on maakunta- ja sote-uudistuksen mukana tulevat muutokset talouspalvelukeskuksen toiminnalle. Myös oman toiminnan kehittäminen niin, että pystytään hyödyntämään koko ajan kehittyvää teknologiaa, on jatkossa yhä suurempi haaste.

Suositukset:

Tarkastuslautakunta suosittelee talouspalvelukeskusta jatkamaan hyviä tuloksia tuottanutta työtä taloushallinnon eri prosessien kehittämisessä. Uuden teknologian mukanaan tuomien mahdollisuuksien hyödyntäminen on kannatettavaa mutta samalla pitää huolehtia, että uusien ratkaisujen toimivuus on riittävästi varmistettu ennen niiden käyttöönottoa.

9 SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMI

9.1 Lastensuojelu

Arvioinnin tavoite ja toteuttamistapa

Tavoitteena oli jatkaa lastensuojelun arviointia vuoden 2016 arviointikertomuksesta ilmenevästä tilanteesta eteenpäin. Mitä tuloksia ovat tuottaneet keväällä 2017 tehdyt johtamisen parantamistoimenpiteet ja, onko tuloksellisuus parantunut sekä, onko saavutettu tavoitteet tai edetty tavoitteiden suuntaan. Laajemman kokonaiskuvan luomiseksi kuultiin myös perhepalveluiden tulosalueelle sijoittuvien varhaisen tuen palveluiden tilanteesta ja kehityksestä.

Vuoden 2016 arviointikertomuksen antamisen jälkeen tapahtunut

Vuoden 2016 arviointikertomuksessa viitattiin toimenpiteisiin, joista sosiaali- ja terveyslautakunta päätti 16.1.2017 Etelä-Suomen aluehallintovirastolta tulleen huomautuksen jälkeen. Toimialalla muun muassa palkattiin määräaikaisia erityissosiaaliohjaajia helpottamaan rekrytointiongelmista johtuvaa työtaakan kasautumista ja jatkettiin asiakkuuksien siirtoa sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin niiden asiakkaiden osalta, jotka eivät uudistetun sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaan kuulu lastensuojelun asiakkaiksi. Näille asiakkaille voidaan antaa tukipalveluita esimerkiksi varhaisen tuen yksiköstä (sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö, kotipalvelu, tukihenkilö- ja tukiperhetoiminta, henkilökohtainen budjetti).

Palvelutarpeen arviointi ja lastensuojelutarpeen selvitysprosessi yhdistettiin elokuussa 2017 aloittaneeseen uusien asiakkaiden lapsiperhetiimiin. Jos lastensuojelun asiakkuutta ei tarvita, voi saada kuitenkin sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita (kuten yllä mainittu). Jos lastensuojelun asiakkuus alkaa, johtavat sosiaalityöntekijät vastaavat siitä, että jokaiselle lapselle nimetään vastuusosiaalityöntekijä. Lisäksi lastensuojelun avopalveluiden alueorganisaatio tiivistettiin Itä- ja Länsi-Vantaan yksiköiksi.

Tarkastuslautakunta suositteli vuoden 2016 arviointikertomuksessaan panostamaan siihen, että lastensuojelulaki toteutuu myös asiakkaiden tapaamisten ja asiakassuunnitelmien laatimisen osalta ja katsoi, että asiakassuunnitelmat tulee saada lain mukaiselle tasolle. Lastensuojelun asiakassuunnitelmien ajantasaisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota vuonna 2018.

Sosiaali- ja terveyslautakunnan 20.11.2017 § 5 päättämät toimenpiteet

Sosiaali- ja terveyslautakunta on kokouksissaan seurannut tilannetta ja päätti kehittämissuunnitelmasta, joka pitää sisällään toimintasuunnitelman akuuttiin tilanteeseen ja pitkällä tähtäimellä. Suunnitelmassa on 12 kohtaa, joista noin puolet on suoraan henkilöstöä koskevia kuten kannustava palkkaus, asuntoasioiden järjestely, opintojen (pätevöitymisen) tukeminen ja täydennys- ja perehdytyskoulutuksen parantaminen sekä työhyvinvoinnin ja työssäjaksamisen tukeminen. Henkilöstö myös otetaan mukaan kaikkeen kehittämiseen. Avohuollon tiimeihin myös saatiin yhdeksän määräaikaista erityissosiaaliohjaajaa tukemaan sosiaalityötä. Osa toimenpiteistä liittyy työn kehittämiseen, kuten ns. Hackneyn mallin käytön aloittaminen sekä ennalta ehkäisevän työn ja sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen kehittäminen. Kehitystyössä käytetään myös ulkopuolista asiantuntemusta. Henkilöstöön liittyviä toimenpiteitä on jo pitkälti toteutettu. Työn kehittämiseen liittyvät toimenpiteet vaativat toteutuakseen pidemmän aikavälin.

Kantelut aluehallintovirastoon

Aluehallintovirastoon on tehty kanteluita maaliskuussa ja marraskuussa 2017 sekä maaliskuussa 2018. Aikaisemmista on annettu tarvittavat selvitykset. Maaliskuussa 2018 aluehallintovirastoon tehtiin kantelu uusien

asiakkaiden palveluiden lapsiperhetiimistä, johon sosiaalihuoltolain mukaiset palvelutarpeen arviot ja lastensuojelutarpeen arviot siirrettiin. Pelkona on, että palvelutarpeen arviot, jotka on tehtävä kolmen kuukauden kuluessa, ruuhkautuvat pahasti.

Toiminnan ja talouden tavoitteet

Lastensuojelun menoihin oli käyttösuunnitelmassa varattu 54,4 miljoonaa euroa. Menot ylittyivät lopulta noin miljoonalla eurolla. Palvelutarve kasvoi huomattavasti ja talousarvion ylitys oli suurin asiakaspalvelujen ostoissa. Kiireellisten sijoitusten kasvu oli 51 prosenttia, huostaanottopäätöksiä tehtiin 34 prosenttia enemmän ja avohuollon sijoitusten määrä laski 20 prosenttia. Psykososiaalisten palveluiden menoihin oli varattu 11 miljoonaa euroa ja toteutuneet menot olivat noin puoli miljoonaa euroa suuremmat.

Sitova tavoite 15.3

Sitovana tavoitteena 15.3 oli, että lapsiperheiden hyvinvointi paranee ennalta ehkäisevällä työllä ja uudistuvilla sosiaalihuoltolain mukaisilla palveluilla. Tavoitteen mittarina oli, että lastensuojelun suunnitelmallisen sosiaalityön asiakkaiden määrä vähenee toimialojen yhteisellä työllä.

Uudistettu sosiaalihuoltolaki, jonka myötä sosiaalipalveluiden painopiste siirtyy korjaavista erityispalveluista ennaltaehkäisevien yleisten palvelujen suuntaan, tuli voimaan 1.4.2015. Sen myötä lastensuojelun asiakkuus alkaa, kun lastensuojelutarve on todettu. Asiakastilastoon on kuitenkin tullut poimituksi myös sellaisia asiakkaita, joille on tehty palvelutarpeen arvio (mutta asiakkuus ei ole alkanut) tai jotka ovat saaneet sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita. Tämän tilastointivirheen korjaamisen myötä vuoden 2016 asiakasmäärä pieneni 746 lapsella (alkuperäisen poiminnan mukainen lapsimäärä oli 4 091 ja korjatun 3 345). Vuonna 2017 lastensuojelun avohuollon suunnitelmallisen sosiaalityön asiakkaita oli 3 533. Suhteellinen asiakasmäärä oli 7,5 prosenttia samanikäisestä väestöstä (7,2 prosenttia vuonna 2016).

Mittarin tavoitetaso (alle 3 750 / 7,9 prosenttia samanikäisestä väestöstä) on asetettu vuonna 2015 erilaiseen tilastopoimintaan pohjautuen, joten se ei ole vertailukelpoinen. Tällä perusteella ei voida sanoa, onko lapsiperheiden hyvinvointi parantunut.

Organisaatiomuutokset

Aikuissosiaalityön tulosyksikköön perustettiin uusien asiakkaiden palvelut -niminen yksikkö. Lapsiperheiden tiimit tekevät 1.8.2017 alkaen sosiaalihuoltolain mukaiset palvelutarpeen arvioinnit uusille lapsiperheille ja tarvittaessa arvioivat myös lastensuojelutarpeen.

Psykososiaalisiin palveluihin perustettiin varhaisen puuttumisen yksikkö, johon koottiin kotipalvelua, sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö, tukihenkilö- ja tukiperhetoiminta, perhekoutsit, sosiaalityö ja verkostotyön koordinointi. Sosiaalihuoltolain mukainen palveluvalikko on edelleen määrällisesti riittämätön. Esimerkiksi kotipalvelun ja perhetyön kysyntä ylittää tarjonnan.

Lastensuojelujen avopalvelujen organisaatio muutettiin kolmesta alueellisesta yksiköstä kahteen 1.8.2017 alkaen. Muutoksella tavoiteltiin tasaisempaa työmäärän ja resurssien jakoa.

Asiakastietojärjestelmän ongelmat

Vuoden 2016 arviointikertomuksessa oli suositus ”Asiakastietojen hallintaan ja tilastointiin selvitetään varmistusta esimerkiksi mobiiliratkaisuista. Lautakunnan päähuomio on siinä, että johdon sekä työntekijöiden tulee saada työssään tarvittavia tilastoja ja tietoja luotettavasti ja turvallisesti.” Toimialan vastauksessa todettiin seuraavaa: ”Uusi asiakastietojärjestelmä Apotti otetaan käyttöön marraskuussa 2018, mikä parantaa asiakas-

tietojen hallintaa ja tilastointia sekä tukee lastensuojelun asiakasprosessien sujuvuutta.” Asiakastietojärjestelmän puutteet ovat haitanneet toiminnan ohjaamista ja tilastointia useiden vuosien ajan. Vanhan järjestelmän päivittäminen ei ole monestakaan syystä ollut vaihtoehto etenkään sen jälkeen, kun päätös Apottiin liittymisestä oli tehty.

Asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotti tulee muuttamaan toimintatapoja. Jatkossa asiakkailla ja läheisillä on mahdollisuus osallistua sähköisesti palveluprosessiin ja oman palvelunsa kirjaamiseen. Järjestelmä ohjaa ja yhtenäistää toimintaa ja tuo käyttöön rakenteista kirjaamista vapaan tekstin lisäksi.

Henkilöstö

Sosiaalityöntekijöiden rekrytointi on haasteellista. Virkoja on jatkuvasti avoinna ja rekrytoinnit venyvät pätevien hakijoiden puuttuessa. Työntekijäpula on kohdistunut lähinnä lastensuojelun avopalveluihin Itä-Vantaalla ja elokuussa aikuissosiaalityön yksikössä aloittaneeseen uusien asiakkaiden lapsiperhetiimiin. Avoimia sosiaalityöntekijöiden vakansseja oli lastensuojelun avohuollossa helmikuun 2018 lopulla viisi ja muissa yksiköissä viisi. Vaikka sosiaalityöntekijöiden vakansseja on ollut avoinna, avohuollon työtilannetta on saatu helpotettua väliaikaisten erityissosiaaliohjaajien palkkaamisella.

Henkilöstön työhyvinvointiin kiinnitetään huomiota ja käytössä on monenlaisia keinoja, muun muassa hyvä perehdytys, mentorointi, työnohjaus, parityö, johtavien sosiaalityöntekijöiden tuki, koulutus ja Tyhy-toiminta. Lisäksi käytössä on muuta asiakastyötä tukevat rakenteet, kuten lakimiehen konsultaatio, toimistotyön tuki, kokousrakenteet, moniammatillinen asiakasohjaus. Lisäksi pyritään kohtuullistamaan työmääriä ja kannustetaan palkkauksella.

Tuloksellisuus

Toiminnan tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta pyritään mittaamaan mahdollisimman monikanavaisesti. Vantaa on ollut mukana Kuntaliiton vetämässä työssä, jossa on kehitetty vaikuttavuuden arviointiin työkalua. Lastensuojelun toimintakykymittari koostuu viidestä lomakkeesta, joiden avulla työntekijä arvioi perheen tilannetta ja kehittymistä lapsen hyvän kasvun ja kehityksen näkökulmasta ja vanhempi ja lapsi arvioivat omilla mittareillaan omaa toimintakykyään ja sen kehittymistä. Toimintakykymittari on tutkimustietoon perustuva jäsennys lapsen kaltoinkohtelun eri muodoista ja kaltoinkohtelun todennäköisyyttä lisäävistä ja vähentävistä kuormitus- ja voimavaratekijöistä perheestä.

Johtopäätökset:

Viimeisimpiä kehittämistoimenpiteitä olivat lastensuojelutarpeen arvioinnin siirtäminen pois avohuollon sosiaalityön yksiköstä ja varhaisen tuen palvelujen vahvistaminen. Systeemisen sosiaalityön mallia (ns. Hackneyn malli) kokeillaan yhden tiimin voimin. Samalla henkilökuntaa tuetaan opinnoissa, työssä jaksamisessa ja kannustetaan myös palkkauksella eri tavoin.

On esitetty laskelmia, että työmäärä olisi kohtuullinen, jos vakanssit saataisiin täytettyä. Rekrytoinnin ongelmat jatkuvat kuitenkin edelleen, tosin Vantaa ei ole ainoa kunta, jossa sosiaalityöntekijöistä on pulaa. Vaikuttaa kuitenkin selvältä, että myös heikentynyt työnantajakuva vaikeuttaa rekrytointia. Työntekijäpula on kohdistunut lähinnä lastensuojelun avopalveluihin Itä-Vantaalla ja elokuussa aikuissosiaalityön yksikössä aloittaneeseen uusien asiakkaiden lapsiperhetiimiin. Määräaikaisten erityissosiaaliohjaajien palkkaaminen sosiaalityöntekijöiden työpariksi on varmasti hyvä ratkaisu niin kauan kuin avoimiin sosiaalityöntekijöiden vakansseihin ei ole päteviä hakijoita

Eri toimenpiteistä huolimatta palvelutarve kasvoi vuoden 2017 aikana. Esimerkiksi kiireellisten sijoitusten määrä kasvoi Vantaalla 51 prosenttia edelliseen vuoteen verrattuna. Tämä oli laajempi ilmiö, joka näkyi muuallakin suurissa kaupungeissa.

Palvelujen painopiste siirtyy korjaavista erityispalveluista ennaltaehkäisevien yleisten palvelujen suuntaan, mutta muutos on hidasta.

Vaikuttavuuden mittaaminen sosiaalityössä on ollut ongelma. Kuntaliiton kanssa laadittu lastensuojelun toimintakyvyn mittari on lupaava. Ajan myötä toivotaan saatavan tietoa minkä tyyppiset interventiot toimivat parhaiten tietyn tyyppisissä tilanteissa tai tietyillä asiakkailla.
Asiakastietojärjestelmän puutteet ovat haitanneet toiminnan ohjaamista ja tilastointia useiden vuosien ajan. Vanhan järjestelmän päivittäminen ei ole monestakaan syystä ollut vaihtoehto etenkään sen jälkeen, kun päätös Apottiin liittymisestä oli tehty. Apotin käyttöönottoon syksyllä 2018 liittyy suuria odotuksia.

Suositukset:

Sosiaalihuoltolain mukaisia peruspalveluita, kuten perheneuvolan, nuortenkeskus Nupin ja perhetyön palveluita sekä kotipalvelua, tulee olla riittävästi tarjolla, jotta painopisteen siirtäminen korjaavista erityispalveluista ennaltaehkäiseviin peruspalveluihin onnistuu. On myös tärkeää, että lasten ja nuorten oppimisen ja kasvun tuki varhaiskasvatuksessa, kouluilla ja oppilaitoksissa, oppilas- ja opiskelijahuolto sekä etsivä nuorisotyö ovat riittävästi resursoituja.

9.1.1 Kuuselan perhekuntoutuskeskus lastensuojelun avohuollon osana

Perhekuntoutus on lastensuojelulain 36 §:ssä mainittu lastensuojelun avohuollon tukitoimi. Eräs perhekuntoutuksen määritelmä on, että perhekuntoutus tapahtuu laitosympäristössä ympärivuorokautisena hoitona ja laaja-alaisena (fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja taloudellinen) kuntoutuksena. Perhekuntoutuksen tavoitteena on lasten kasvuolosuhteiden turvaaminen, vanhempien tukeminen kasvatustehtävässä ja perheen omien voimavarojen vahvistaminen.

Tehostetun perhetyön ja perhekuntoutuksen palvelut rakentuvat tällä hetkellä useimmiten joustavina kotiin vietävän tuen, toimipisteessä toteutetun päivämuotoisen palvelun sekä laitoksessa tarjottavan ympärivuorokautisen palvelun yhdistelminä. [6]

Perhekuntoutus Vantaalla

Kuuselan perhekuntoutuskeskus on vantaalaisten perheiden tukemiseen ja kuntouttamiseen erikoistunut lastensuojelulaitos. Perhekuntoutuskeskuksessa toimi vuonna 2017 kaksi ympärivuorokautista perhekuntoutusosastoa ja perheen kokonaistilanteen selvitysyksikkö. Vuonna 2018 valmistuvaan lisärakennukseen on tulossa asuntoja perheille. Vuodenvaihteessa 2017–2018 perhetilanteen selvitysyksikkö siirtyi osaksi perhetyötä. Kuuselaan keskitetään ympärivuorokautinen (ja pitempikestoinen) työskentely. Vuonna 2017 perhekuntoutuksessa oli asiakkaina 34 perhettä, yhteensä 57 lasta (35 perhettä vuonna 2016, yhteensä 66 lasta). Työntekijöitä oli vuoden 2017 alussa 34.

Kaupungilla on lisäksi Tammirinteen vastaanottokoti, jossa on lasten vastaanottolaitoksen yhteydessä ympärivuorokautinen perheiden vastaanotto- ja arviointiyksikkö (neljä asiakaspaikkaa perheille, joissa on 0–6-vuotiaita lapsia).

Asiakkaat

Tavallisimpia syitä asiakkuuteen ovat vanhemman ja lapsen väliset vuorovaikutusongelmat, vanhemman väsymys ja mielenterveydelliset syyt, lapsen haasteellinen käytös ja arjen sujumisen ongelmat esimerkiksi koulussa tai päiväkodissa, vanhempien päihteidenkäyttö ja sen tuomat ongelmat, vanhempien välinen ja/tai lapseen

[6] THL 21/2017: Lapsikeskeinen suojelu ja perheen toimijuuden tukeminen lastensuojelun perhetyössä ja perhe-kuntoutuksessa

kohdistuva väkivalta, myös henkinen väkivalta sekä ristiriita- ja erotilanteet. Viime vuosina monikulttuurisuuteen liittyvät haasteet, perheiden sisäiset jännitteet ja integroitumisen ongelmat ovat yleistyneet.

Yleensä kuntoutukseen joutuu jonottamaan, pahimmillaan puoli vuotta. Jos jonotilanne ylittää kolme kuukautta, tilanne ehtii pahentua liikaa, ellei perhettä kannatella muilla toimenpiteillä. Tätä kannattelua tehdään yhteistyössä perhetyön kanssa. Tarvittaessa ympärivuorokautista perhehoitoa ostetaan kilpailutetuilta palveluntuottajilta, etenkään 0–3-vuotiaat eivät voi odottaa.

Osa perhekuntoutukseen tulevista vanhemmista on niin huonokuntoisia, että varsinaisia kuntoutuksen edellytyksiä ei ole juuri lainkaan. Lastensuojelun ja perhekuntoutuksen piiriin he päätyvät palveluiden puutteen takia. Voi olla, että palveluvalikossa ei ole palveluita, joita tarvittaisiin tai ne ovat vääräaikaisia. Perheet olisivat esimerkiksi voineet hyötyä sosiaalihuoltolakiin perustuvista palveluista (esimerkiksi lastenhoidosta, lapsiperheiden kotipalvelusta, sosiaalihuollon perhetyöstä) mutta eivät joko ole saaneet niitä tai ovat saaneet niitä liian myöhään, jolloin ne eivät ole olleet enää riittäviä. Tai perhe olisi tarvinnut erityispalvelua, jonka aloittaminen on kestänyt liian kauan (esimerkiksi lastensuojelun perhetyö tai perhekuntoutus). Joillakin näistä vanhemmista todellinen motivaatio ottaa apua vastaan saattaa puuttua. On myös vanhempia, joiden voimavarat eivät jostain syystä (esimerkiksi lievä kehitysvamma, vakava mielenterveyden häiriö tai taloudelliset huolet) riitä kuntoutuksen edellyttämään omaan panostamiseen. Monilla näistä huonokuntoisista perheistä tarvittaisiin ensin vanhemman tai vanhempien oman toimintakyvyn paranemista esimerkiksi päihdekuntoutuksella tai muilla keinoilla ja vasta sitten olisi mahdollisuus kuntoutua perheenä. Palvelut eivät välttämättä toimi synkronoidusti tai voivat jopa sulkea pois toisiaan. Konkreettisena esimerkkinä lastenpsykiatria ei välillä anna omia palveluitaan ollenkaan, jos perheen lapset ovat perhekuntoutuksessa. Kuntaliiton lastensuojelun kuntakyselyssä tehtiin vastaavia johtopäätöksiä: ”terveydenhuollon, erityisesti lasten- ja nuortenpsykiatrian ja lastensuojelun rajapinnan ongelmat ovat kestäneet vuosikymmeniä. Kuluneen viiden vuoden aikana tilanne näyttää huonontuneen entisestään.”

Jos kuntoutuksesta päädytään lasten sijoitukseen/huostaanottoon, riskinä on, että huomio kohdistuu pitkälti lapsiin, etenkin lastensuojelun sosiaalityön ruuhkautuessa. Vaikka aikuiset ovat periaatteessa sosiaalityön piirissä, heidän ongelmansa saattavat jäädä vähemmälle huomiolle. Huostaanoton purkamiselle on heikot edellytykset, jos vanhempien tilanteeseen ei tule muutosta. Tästä syystä on tärkeää, että sosiaalityöntekijöillä on käytettävissään aikaa ja myönnettävissään palveluita, joita vanhemmat tarvitsevat.

Talouden ja toiminnan tavoitteet

Lastensuojelun ja perhekuntoutuksen palveluita on muokattu viimeisen viiden vuoden aikana paljon. Tavoitteena on asiakaslähtöinen ja vaikuttava sekä samalla tehokas työote. Keskittämällä palveluja yhdessä muiden lastensuojelun toimintayksiköiden kanssa saavutetaan yhteistyön etuja ja poistetaan päällekkäisiä työtehtäviä. Talousarvio ylittyi hieman (1,5 prosenttia).

Perhekuntoutuskeskuksen toimintasuunnitelmassa pääpainona on muutosten läpivienti ja palvelumuotoilun jatkaminen sekä perhekuntoutusosastojen yhteensovittaminen. Käyttöastetavoite osastoilla on 90 prosenttia. Tavoitteen mukainen käyttöaste on erittäin hyvä osastoilla, joissa ei voida tehdä paljoa päällekkäistä työtä tai olla ylipaikoilla. Käyttöasteet jäivät hieman tavoitellusta. Myös suoran asiakastyön osuus työajasta on seurannan kohteena ja se toteutui tavoitteen mukaisesti. Muita toiminnan mittaamisen keinoja ovat hoitovuorokauden hinta sekä, kuinka moni perhe palaa kotiin ja, kuinka moni päätyy sijoitukseen. Perhekuntoutuksen asiakasperheistä arviolta noin 75 prosenttia palaa kotiin ja noin 25 prosentin kohdalla päädytään lapsen/lasten sijoitukseen. Vaikuttaa siltä, että viime aikoina kotiin palaavien osuus on hieman pienentynyt samalla kun perheiden ongelmat ovat pahentuneet ja moninaistuneet.

Perhekuntoutus on mukana Kuntaliiton vaikuttavuuden arviointihankkeessa yhdessä lastensuojelun tukipalveluiden kanssa. Kyselylomake on tarkoitus integroida myös tulevaan Apottiin (Asiakas- ja potilastietojärjestelmä). On selvää, että interventio tehoaa joillakin perheillä paremmin kuin toisilla. Vaikuttavuuden tutkimisella voitaisiin päästä selville keitä palvelu erityisesti auttaa.

Investointi: lisärakennus

Kuuselan perhekuntoutuskeskus valmistui vuonna 2003 vanhan lastenkodin tilalle. Laajennus valmistui vuonna 2007. Tontille on valmistumassa keväällä 2018 lisärakennus, jonka tarveselvitys–hankesuunnitelma hyväksyttiin sosiaali- ja terveyslautakunnassa jo vuonna 2011. Hankkeen toteutusta siirrettiin Vantaan kaupungin toteuttamisohjelman mukaisesti vuosilta 2013–2014 vuosille 2016–2017.

Hankesuunnitelmassa todetaan, että uuden rakennuksen sijoittaminen samalle tontille Kuuselan perhekuntoutuskeskuksen muiden rakennusten kanssa lisää työsuojelullista turvallisuutta, vahvistaa yhteistyömahdollisuuksia ja on kustannustehokasta.

Lisärakennukseen ei ole tulossa yöpäivystystä ja sen toiminta sijoittuu perhekuntoutuksen ja tuetun asumisen välimaastoon. Lisärakennus valmistui sopimuksen mukaisesti 31.3.2018 mennessä, mutta käyttöönotto viivästyi hieman. Hankesuunnitelmavaiheen tavoitehinta oli 2 666 000 euroa ja urakkavaiheen kustannusarvio oli 2 525 370 euroa syksyn 2017 tietojen mukaan. Lopulliset toteumat eivät olleet käytettävissä arviointikertomusta laadittaessa.

Toiminnan kehittäminen

Lisärakennuksen valmistuttua otetaan käyttöön intervallimainen työtapa. Tällä tarkoitetaan yhteistyössä tehtävää työtä lähinnä tehostetun perhetyön ja perhekuntoutuksen välillä, mutta siihen liittyvät olennaisesti myös muut toimijat, kuten lasten ja aikuisten psykiatria sekä sosiaalityö. Intervallihoidon ideana on, että pitkän yhtäjaksoisen perhekuntoutusjakson sijaan perheellä voisi olla useampia lyhyempiä kuntoutusjaksoja, joiden välillä perheen kanssa työskennellään kotona. Oleellista on, että toiminta on jatkuvasti suunnitelmallista ja tavoitteellista.

Suuri tulevaisuuden haaste on integroida toiset toimijat, esimerkiksi psykiatria eri muotoineen, vammaispalvelut sekä maahanmuuttajapalvelut osaksi yhteistä työtä. Yksittäisten asiakkaitten kohdalla ja ruohonjuuritasolla tehdään jo yhteistyötä, mutta todellinen työparityöskentely tai selkeät tavoitteet puuttuvat. Pahimmillaan erityissairaanhoidossa voidaan tehdä likipitäen samoja asioita kuin perhekuntoutuksessa tai muissa toiminnoissa, käytännössä erityispalvelujen välillä on melko vähän integraatiota. Toisinaan asiakkaat putoavat eri palvelujen välille. Esimerkiksi alaikäiset lievästi kehitysvammaiset lapset, joilla on lisäksi päihde- ja/tai käytöshäiriöitä päätyvät usein lastensuojelun asiakkaiksi, vaikka siellä ei välttämättä ole paljon erityisosaamista kehitysvammaisuuteen liittyen.

Johtopäätökset:

Perhekuntoutus, kuten muukin lastensuojelu on muutoksessa. Kuuselan perhekuntoutusyksikköön keskittyy ympärivuorokautinen laitoshoito, mutta toisaalta samanaikaisesti yhteistyö perhetyön kanssa tiivistyy. Pitkän yhtäjaksoisen perhekuntoutusjakson sijaan perheellä voi olla useampia lyhyempiä kuntoutusjaksoja, joiden välillä perheen kanssa työskennellään kotona. Oleellista on toiminnan suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus. Toiminta on tärkeää integroida myös muiden toimijoiden (esimerkiksi psykiatria, vammaispalvelut, maahanmuuttajapalvelut) kanssa, koska monilla asiakkailla on useampia erityisosaamista vaativia ongelmia.

Palveluiden oikea-aikaisuus korostuu. Osa perhekuntoutukseen tulevista vanhemmista on niin huonokuntoisia, että varsinaisia kuntoutuksen edellytyksiä ei ole juuri lainkaan. Joissakin perheissä tarvittaisiin ensin vanhemman tai vanhempien

oman toimintakyvyn paranemista esimerkiksi päihdekuntoutuksella tai muilla keinoilla ja vasta sitten olisi mahdollisuus kuntoutua perheenä.

Suositukset:

Tavoitteena tulee olla, että eri alojen asiantuntijuus (kuten psykiatria, vammaispalvelut, maahanmuuttajien tarvitsemat tukitoimet) on joustavasti ja oikeaan aikaan käytettävissä yksikkörajoista riippumatta. Prosessin tulee olla sujuva eikä automaattisesti muita palveluita pois sulkeva ja toisaalta sellainen, että kukin toimija voi keskittyä omaan osaamisalueeseensa.

Toimintaa on syytä integroida terveyttä ja hyvinvointia edistävien kolmannen sektorin toimijoiden kanssa.

9.2 Vammaispalvelut

Toiminnan ja talouden tavoitteet

Talouden tavoite saavutettiin. Talousarviossa oli varauduttu vanhus- ja vammaispalveluiden tulosalueella yhteensä 180,3 miljoonan euron menoihin. Vuoden 2017 toteutuneen menot olivat 175,7 miljoonaa euroa. Toiminnan tavoitteina tulosalueen tuloskortilla on muun muassa elinvoiman vahvistamiseen liittyen tavoite vammaisten palkkatyötä tekevien määrästä (100 vuonna 2017). Tavoitteena ollut 100 toteutui jo vuonna 2016, joten työ- ja päivätoiminnan omalle tuloskortille otettiin kunnianhimoisempi tavoite 130. Tämä toteutui vuoden 2017 aikana. Palvelujen uudistamisessa tavoiteltiin asiakkaan/omaisen osallisuuden lisäämistä, käytännön toimenpiteinä olivat säännölliset viikko- ja asiakaskokoukset sekä asiakkaiden ja omaisten illat ja infotilaisuudet.

Vammaispalvelujen tavoitteet vuoden 2017 käyttösuunnitelmassa toteutuivat. Asiakkaille järjestettiin heidän tarvitsemansa välttämättömät, lakisääteiset palvelut. Palvelurakenteen muutosta jatkettiin; asumispalveluja tarvitseville asiakkaille tarjottiin ensisijaisesti tuettua ja ohjattua asumista omissa kodeissa. Omaishoidon tuen vapaapäivät järjestettiin vammaispalvelun piiriin kuuluville asiakkaille. Tuottavuutta lisättiin henkilöstön joustavalla käytöllä sekä oman toiminnan käyttöastetta nostamalla. Vammaisten työllistämisen toimintamallia jatkettiin.

Organisaatiomuutos

Vanhus- ja vammaispalveluiden tulosalue koostui 30.6.2017 asti neljästä tulosyksiköstä (vammaispalvelut, vanhusten avopalvelut, sairaalapalvelut ja hoiva-asumisen palvelut). Vammaispalveluiden vakanssien määrä on 134. Heinäkuun alusta alkaen tulosalueella toimi pilottiorganisaatio, joka vakinaistettiin 1.1.2018. Kotona asumisen tuki -yksikköön on keskitetty asiakasohjaus, kotihoito, vanhusten päivätoiminta, vammaisten päivätoiminta ja vammaisten työllistymistä tukevat palvelut. Erityisasumisen yksikössä vastataan niin vanhusten palvelutalotoiminnasta kuin vanhusten ja vammaisten erityisasumisesta. Sairaalapalveluiden nimi muuttuu Vantaan sairaalaksi ja sen vastuulla ovat kuntoutusosastot, geriatrinen akuutti- ja arviointiyksikkö sekä polikliiniset palvelut.

Asiakasohjaus

Asiakasohjauksen toimintayksikkö tarjoaa ohjausta ja neuvontaa ikääntyneille ja vammaisille sosiaalihuollon ja erityishuollon palveluissa, vastaa uusien ja vanhojen asiakkaiden moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin järjestämisestä ja palvelusuunnitelman laatimisesta. Asiakasohjausyksikkö koordinoi asiakkaan palveluja sekä

tekee palvelupäätökset. vammaispalvelulain mukaisista palveluista ja tukitoimista myönteisen päätöksen saaneiden määrä oli 4 728 vuonna 2016 (Kuusikkovertailu). Kehitysvammaisten palveluja käyttäneitä asiakkaita oli 887.

Päivätoiminta

Kaiken päivätoiminnan keskittämisellä samalle vastuualueelle tavoitellaan päivätoiminnan asiakaspalvelujen kehittämistä osaamista ja toimintakäytänteitä jakamalla. Vammaisten toimintayksiköt tarjoavat mahdollisimman yksilöllistä, räätälöityä ja tavoitteellista päivätoimintaa, joka tukee vammaista henkilöä itsenäisessä elämässä. Päivätoimintaa tarjotaan vaikeavammaiselle 16–65 -vuotiaalle henkilölle, jonka toimintarajoite on niin vaikea, että se estää häntä osallistumasta sosiaalihuoltolain mukaiseen työtoimintaan. Toimialan vuoden 2016 toimintatilaston mukaan kehitysvammaisten päivä- ja työtoiminnan asiakkaita oli yhteensä 735.

Vammaisten työtoiminta ja työllistymistä tukevat palvelut

Yksikkö tarjoaa vammaisille henkilöille omaa työvalmennuspalvelua, joka etsii yhdessä asiakkaan kanssa hänen osaamistaan ja työkykyään vastaavaa työtä. Tavoitteena on parantaa ja ylläpitää asiakkaan työelämän taitoja. Työvalmennuksella tuetaan vammaispalveluiden tai työllisyyspalveluiden kautta ohjautuneita pitkäaikaistyöttömiä tai haastavassa työmarkkina-asemassa olevia vantaalaisia asiakkaita työllistymisessä pysyvään työsuhteeseen. Työllistymistä tukevat palvelut tarjoaa työtoimintaa vanhus- ja vammaispalvelujen eri toimintayksiköissä. Vastuualueen alaisuudessa toimii tukipalveluja tuottavia yksikköjä, jotka tarjoavat mm. vanhusten ja vammaisten yksiköihin siivous- ja pyykkihuollon palveluja sekä hoitotyön avustavia tehtäviä.

Erityisasuminen ja laitoshoidon purku

Erityisasumisen yksikössä hoidetaan vanhusten ja vammaisten perhehoito, lyhytaikaishoito, asumispalvelut ja laitoshoito sekä vanhusten palvelutalotoiminta. Uuden yksikön toiminnan tavoitteena on asumisen toimintojen yhdenmukaistaminen, osaamisen jakaminen ja keskittäminen sekä tuottavien ja vaikuttavien toimintakäytänteiden hyödyntäminen koko erityisasumisen tulosyksikön alueella. Uuden tulosyksikön myötä mahdollistuu asumiseen liittyvien yksilöllisten, joustavien ratkaisujen toteuttaminen ja toiminnan kehittäminen asiakastarpeiden mukaisesti ilman organisaatioiden raja-aitoja. Laitoshoidosta päästään kevyemmän palvelun piiriin, kun palveluita räätälöidään tarpeeksi asiakkaan tarpeiden mukaan.

Itsenäisen asumisen tukemiseen on tarjolla asumisneuvojien palveluita, asumisvalmennusta ja harjoitusasuntoja. Vammaisten erityisasumisen budjetti oli 24,5 miljoonaa euroa vuonna 2017. Kehitysvammaisten asumispalveluissa (asumispalvelut, perhehoito ja laitoshoito) oli vuonna 2017 noin 529 asiakasta. Kaupungin omana toimintana tarjotaan tuettua, ohjattua ja autettua asumista (noin 30 prosenttia pitkäaikaisen asumisen asiakkaista). Muille nämä palvelut ja laitoshoito järjestetään ostopalveluna. Vaikeavammaisten asumispalvelussa oli 85 asiakasta, lisäksi 25 vaikeavammaista tukiasukasta oli asumistuen ja 19 omassa kodissa palveluasumisen piirissä. Suurin osa vaikeavammaisten asumispalveluista on ostopalvelua. Valtioneuvoston asettamana tavoitteena on, että asuminen laitoksissa lakkautetaan vuoteen 2020 mennessä. Kuusikkovertailun mukaan vuonna 2017 Vantaalla oli kehitysvammahuollon pitkäaikaisessa laitoshoidossa 11 henkilöä (13 henkilöä vuonna 2016).

Kuljetuspalvelut

Vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetuspalvelut maksavat Vantaalle noin 10 miljoonaa euroa vuodessa. Liikennepalvelulain voimaantulon myötä nykyinen taksaan, taksikortti-järjestelmään ja asemapaikkavelvoitteisiin perustuva malli ei enää ole mahdollinen, joten Vantaan on tavalla tai toisella järjestettävä hankinta uudelleen. Vantaa on ollut mukana Uudenmaan valmistelussa (yhteensä noin 50 miljoonaa euroa). Kilpailutusvaihtoehdoista on tilattu selvitys, jossa vertaillaan sekä paikallista mallia että Helsingin ja muiden kuntien kanssa toteutettavan alueellisen yhteiskilpailutuksen vaikutuksia. Sosiaali- ja terveyslautakunta edellytti maalikuussa 2018 selvitystyötä vielä jatkettavan.

Palvelutarpeen arviointi, asiakkaiden tarpeet ja asiakastyytyväisyys

Palvelun tarvetta tarkastellaan jokaisen palvelun osalta erikseen. Asiakas voi saada jonkin vammaispalvelun, mutta jäädä ilman jotain toista. Palvelut annetaan ensisijaisesti sosiaalihuoltolain mukaan ja toissijaisesti erikoislain mukaan. Palvelutarvetta on arvioitava vähintään kerran vuodessa ja aina toimintakyvyn muuttuessa. Vanhusten ja vammaisten omaisten rooli huolen esiin tuomisessa on hyvin tärkeä.

Asiakasohjauksen käyttöönottopilotissa on aloitettu palvelumuotoilun hanke, johon liittyy mm. asiakashaastattelut. Hankkeessa kehitetään vammaisneuvontaa, palveluohjausta, asiakkaan toimintakyvyn määrittelyä ja asiakkuuksien hoitoa vastaamaan entistä paremmin asiakkaan tarpeita. Hankkeessa kehitetään myös jatkuvaa palautejärjestelmää. Asiakkaiden palvelutarpeen arvioinnissa arvioidaan kehitysvammaisen omat taidot sekä tuen tarpeet. Asumismuoto määräytyy asumisharjoitteluissa ja tilapäishoidossa sekä vanhemmilta saatujen tietojen perusteella. Asumisyksiköissä seurataan asukkaan hyvinvointia ja tehdään yhdessä uudelleen arviointia, mikäli tuen taso ei ole kunnossa. Asukkailla on oikeus osallistua ja vaikuttaa kunkin kyvyn ja taitojen mukaisesti, tarvittaessa päätöksentekoa tukien ja asukkaan läheisiä kuullen.

Asiakaspalaute saadaan suoralla tilannekohtaisella palautteella asumisyksikössä, viikko/kuukausikokouksissa sekä asukasilloissa, joita on pidetty 1–2 kertaa vuodessa. Asiakaspalautteita kerätään ja niihin vastataan ja tarvittaessa tehdään ennalta ilmoittamaton valvontakäynti asumisyksiköihin. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalla toteutetaan asiakastyytyväisyyskysely joka toinen vuosi. Tammikuussa 2016 toteutetussa kyselyssä vammaispalvelut sai yleisarvosanaksi 8,97 (8,88 vuonna 2014). Vuoden 2017 kyselyssä ei organisaation muuttumisen takia enää mitattu tätä yleisarvosanaa. Asumispalveluiden keskiarvo oli 8,47 (8,74 vuonna 2016 ja 9,15 vuonna 2014). Toimintakeskusten keskiarvo oli 9,19 (9,12 vuonna 2016 ja 8,95 vuonna 2014).

Ostopalvelut, laadunhallinta

Asumisessa käytetään ostopalveluita erityisesti kehitysvammaisten autetussa asumisessa (69% kaikista kehitysvammaisten asumispalvelusta, 357 asukasta) sekä vaikeavammaisten asumisessa (85 asukasta). Omassa ja ostopalvelussa on samat kriteerit asumispalveluiden laadusta. Vammaispalvelujen toiminnasta annetaan palautetta erityisesti ostopalveluyksiköistä, mutta myös oman toiminnan ohjauksen tasosta on saatu ajoittain negatiivista palautetta. Palautteisiin pyritään vastaamaan korjaavin toimenpitein. Omassa toiminnassa tehtiin kesällä 2017 ensimmäisen kerran sisäinen auditointi, jossa havaitut puutteet on korjattu.

Laatukäynti ostopalvelukohteisiin tehdään kerran vuodessa ja myös tarpeen mukaan, jos tulee reklamaatioita tai muuta palautetta. Osa käynneistä tehdään ennalta ilmoittamatta ja osa sovitusti. Omavalvontasuunnitelmat on oltava tehtynä.

Laatua ja samalla toiminnan riskejä hallitaan myös HaiPro- ja SPro-ilmoitusjärjestelmillä, joilla raportoidaan potilas-/asiakasturvallisuutta vaarantavat tapahtumat ja sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus epäkohdista.

Tuloksellisuus

Tuloksellisuuden osatekijöistä taloudellisuutta voidaan tarkastella esimerkiksi yksikkökustannusten kautta. Kuusikkovertailussa vuodelta 2016 vammaispalvelulain mukaisten palvelujen ja tukitoimien kustannukset myönteisen päätöksen saanutta kohti olivat edullisimpien joukossa ja hieman alemmat kuin edellisenä vuonna. Työelämän laatua mitataan Kunta10-kyselyssä. Tulokset olivat hyviä kaupungin strategiassa seurattujen mittareiden osalta.

Palvelujen laatua seurataan monella tavalla: ostopalveluihin tehdään tarkastuskäyntejä ja omassa toiminnassa itseauditointeja. Asiakkaiden kokemuksista saadaan tietoa asiakastyytyväisyyskyselyjen, asiakaspalautteen, muistutusten ja kanteluiden muodossa. Asiakastyytyväisyyskyselyssä tulokset ovat parantuneet ja ovat hyvällä tasolla.

Vammaispalveluissa sosiaali- ja terveyslautakunnan hyväksymä asumispalveluiden tuottavuuden seuranta liittyy eri palvelumuotojen prosenttiosuuksiin. Laitosasumisen osuus on pienentynyt ja tuetun asumisen osuus on kasvussa, joten osuudet ovat muuttuneet toivottuun suuntaan.

Esitetyllä tavalla tarkastellen toimintaa voidaan pitää tuloksellisena.

Johtopäätökset:

Talouden tavoite toteutui. Vammaispalveluiden tuloskortin tavoitteet toteutuivat. Toiminnan tuloksellisuutta arvioitaessa on tarkasteltava tuloksellisuuden osatekijöitä, joita ovat taloudellisuus, tuottavuus, palvelun laatu, työelämän laatu ja vaikuttavuus. Osatekijöitä tarkastellen vammaispalvelujen toimintaa voidaan pitää tuloksellisena.

Koko tulosalueen organisaatio on ajateltu uudelleen palvelutarve keskiössä. Erillistä vammaispalvelujen yksikköä ei enää ole, vaan kotona asumisen tuki -yksikköön on keskitetty niin vanhusten kuin vammaisten asiakasohjaus, kotihoito, päivätoiminta, päivätoiminta ja vammaisten työllistymistä tukevat palvelut. Päivätoiminnan keskittämisellä samalle vastuualueelle tavoitellaan päivätoiminnan asiakaspalvelujen kehittämistä osaamista ja toimintakäytänteitä jakamalla.

Erityisasumisen yksikkö vastaa niin vanhusten palvelutalotoiminnasta kuin vanhusten ja vammaisten erityisasumisesta. Muutoksen tavoitteena on asumisen toimintojen yhdenmukaistaminen, osaamisen jakaminen ja keskittäminen sekä tuottavien ja vaikuttavien toimintakäytänteiden hyödyntäminen koko erityisasumisen tulosyksikön alueella. Lisäksi erityisesti asumiseen liittyvien yksilöllisten, joustavien ratkaisujen toteuttaminen ja toiminnan kehittäminen asiakastarpeiden mukaisesti ilman organisaatioiden raja-aitoja on helpompaa.

Sairaalapalveluiden nimi muuttui Vantaan sairaalaksi ja sen vastuulla ovat kuntoutusosastot, geriatrinen akuutti- ja arviointiyksikkö sekä polikliiniset palvelut.

Muina suurina asioina näkyvät valmistautuminen maakunta- ja sote-uudistukseen sekä uuden asiakas- ja potilastietojärjestelmän (Apotti) käyttöönottoon.

Vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisista kuljetuspalveluista maksetaan noin 10 miljoonaa euroa vuodessa. Kesällä voimaan tulevan liikennepalvelulain muutosten myötä kuljetuspalveluiden hankinta on järjesteltävä uudelleen. Vantaa on ollut mukana Uudenmaan valmistelussa (yhteensä noin 50 miljoonaa euroa). Kilpailutusvaihtoehdoista teetettiin selvitys, jossa vertaillaan sekä paikallista mallia että Helsingin ja muiden kuntien kanssa toteutettavan alueellisen yhteiskilpailutuksen vaikutuksia. Sosiaali- ja terveyslautakunta edellytti selvitystyötä vielä jatkettavan.

Suositus:

Kun kuljetuspalvelun järjestämistapa on valittu, on huolehdittava siitä, että palvelut ovat laadukkaita, turvallisia ja asiakkaan tarpeita vastaavia.

9.3 Aikuissosiaalityö

Aikuissosiaalityön organisaatio ja tehtävät

Aikuissosiaalityöhön kuuluu aikuisten ja perheiden sosiaalineuvonta, nuorten ja aikuisten sosiaalityö, asumispalvelut ja asunnottomien palvelut, sovittelutoiminta ja sosiaalinen luototus.

Täydentävän toimeentulotuen yksikössä tehdään ja toimeenpannaan päätökset koko toimialan täydentävästä toimeentulotuesta. Ehkäisevän toimeentulotuen päätösten tekeminen on edelleen suunnitelmallisesti sosiaalityön yksiköissä. Toimeentulotuen perusosan myöntäminen siirtyi Kelan vastuulle vuoden 2017 alusta. Alkuvuoden vaikeuksien jälkeen Kela pystyi tekemään perustoimeentulotuen päätökset lain edellyttämässä määräajassa; prosessin kehittämisen myötä myös täydentävän toimeentulotuen käsittelyajat pysyivät asetetussa

määräajassa. Toimeentulotuen menot vuonna 2017 olivat 6,5 miljoonaa euroa ja tulot 2,1 miljoonaa euroa. Menot alittivat alkuperäisen määrärahan 15,5 miljoonalla eurolla ja tulot 10,0 miljoonalla eurolla.

Uusien asiakkaiden palvelut -yksikössä on erikseen aikuisten ja lapsiperheiden tiimit. Aikuisten tiimissä tehdään palvelutarpeen arvioinnit uusille 25–64 vuotiaille asiakkaille ja annetaan asiakkaille yleistä ohjausta ja neuvontaa myös matalalla kynnyksellä. Lapsiperheiden tiimiin keskitettiin lapsiperheiden sosiaalihuoltolain mukaiset palvelutarpeen arvioinnit 1.8.2017 alkaen. Tarvittaessa yksikössä arvioidaan mahdollinen lastensuojelun tarve. Palvelutarpeen arviointien keskittäminen oli myös niitä toimenpiteitä, joilla lastensuojelun avopalveluiden tilannetta oli tarkoitus rauhoittaa. (Katso lastensuojelu 9.1) Uuden yksikön sosiaalityöntekijöille on delegoitu myös päätösvalta lastensuojelun kiireellisten tukitoimien asettamisesta.

Uusi yksikkö antaa mahdollisuuden kehittää ja yhdenmukaistaa palvelutarpeen arviointi- ja asiakasprosesseja. Lisäksi tärkeäksi nousee yhteistyön kehittäminen varhaisen tuen ja perhesosiaalityön kanssa lastensuojeluasiakkuuksien ehkäisemiseksi. Muutosta on vaikeuttanut se, että uudessa yksikössä sosiaalityöntekijöiden rekrytointi on ollut vaikeata. Sosiaalityöntekijän vakansseista oli loppusyksystä täytettynä noin puolet ja tilanne jatkui samankaltaisena vielä maaliskuussa 2018. Lapsiperheiden tiimissä sosiaalityöntekijöiden työ on kuormittavaa, koska osa asiakkaista palvelutarpeen arvioinnin jälkeen joudutaan siirtämään lastensuojelun vahvempaan tukeen. Lisäksi työtä kuormittaa se, että vakansseja ei ole saatu täytettyä, jolloin työtehtävät kasaantuvat vähäiselle henkilöstömäärälle. Tilannetta on pyritty helpottamaan erilaisin tilapäisin työjärjestelyin.

Maaliskuussa 2018 uusien asiakkaiden palveluiden lapsiperhetiimistä tehtiin kantelu aluehallintovirastoon. Yksikkö on kärsinyt työntekijäpulasta. Pelkona on, että palvelutarpeen arviot, jotka on tehtävä kolmen kuukauden kuluessa, ruuhkautuvat pahasti.

Suunnitelmallisen sosiaalityön palveluissa nuorten sosiaalityö tarjoaa sosiaaliohjausta ja sosiaalityön tukea sekä uusille että pitkäaikaisemman tuen tarpeessa oleville alle 25-vuotiaille asiakkaille. Aikuisten sosiaalityö (Länsi- ja Itä-Vantaa) vastaa sosiaalityöstä ja sosiaaliohjauksesta silloin, kun asiakkaan tuen tarve on arvioitu pitkäaikaiseksi.

Asumispalveluihin kuuluvat mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut, joka tarjoaa kohderyhmän asiakkaille pitkäaikaista, tehostettua ja tuettua asumispalvelua omissa ja ostopalveluyksiköissä, Viidakkokujan ja Pyykujan oman tuetun asumisen yksiköt sekä asumisen sosiaaliohjaus ja vankisosiaalityö. Vuoden 2017 aikana valmisteltiin päihdepalvelujen kuntouttavien asumispalveluiden sekä aikuissosiaalityön asunnottomien ja mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden keskittäminen yhdeksi tuetun asumisen toimintayksiköksi. Uusi organisaatio aloitti 1.1.2018.

Tavoitteiden toteutuminen ja toiminnan vaikuttavuus

Aikuissosiaalityön keskeiset toiminnan ja talouden tavoitteet toteutuivat. Tuottavuuden osatekijöitä taloudellisuutta, tuottavuutta, vaikuttavuutta ja työelämän ja palvelun laatua on mietitty tavoitteita asetettaessa. Laatua ja vaikuttavuutta on parannettu lisäämällä työsuoritteiden määrää ja kasvattamalla tuetun asumisen osuutta asumispalvelujen asumisvuorokausista. Asiakkaan itsearvioiman hyvinvointimittarin käyttöönotto osaksi palvelutarpeen arviointia lisää asiakkaan osallistamista. Tuottavuutta ja tehokkuutta on parannettu lisäämällä suoran asiakastyön osuutta päivässä ja sujuvoittamalla toimeentulotuen käsittelyprosesseja.

Vaikuttavuutta voidaan todeta, kun asumispalveluissa asiakas pääsee siirtymään vahvemmasta kevyemmin tuettuun palveluun, jolloin tarjottu palvelu on ollut asiakkaalle oikea ja asiakasta tukeva ja eteenpäin vievä. Vaikuttavuutta on myös kotiin annettavat tuet, joiden avulla asiakas kykenee asumaan kotona kevyemmällä tuella. Oikeanlaiset palvelut ja niiden riittävyys myös varmentavat sen, ettei sairaanhoidossa synny kalliita siirtoviivepäiviä. Myös vuokravelkojen maksaminen suunnitelmallisesti on sosiaalityön vaikuttavaa toimintaa, jolla ehkäistään asunnottomuutta. Palvelutarpeen arvioinneilla pyritään asiakkaiden elämänhallinnan vahvistamiseen ja lapsiperheiden varhaisella tuella pyritään vähentämään lastensuojelun asiakkuuksia.

Palvelujen laadunvalvonta ja asiakastyytyväisyys

Palvelujen laatua seurataan asiakaskohtaisten raporttien ja arviointien avulla. Tuottavuustavoitteita seurataan kuukausittain. Jokaisessa toimintayksikössä on omavalvontasuunnitelmat, ja niihin tehdään tarkastus kerran vuodessa.

Mielenterveyskuntoutujien asumisen tuen palvelujen järjestämistä ohjaa valtakunnallinen suositus. Lakien toteutumisen varmistaminen ja seuranta (mm toimeentulotukilaissa, asiakaslaissa ja sosiaalihuoltolaissa on määritetyt lakisääteiset velvoitteet) vaikuttaa osaltaan laatuun.
Aluehallintovirasto (AVI) ohjaa ja valvoo kunnallisia ja yksityisiä sosiaalihuollon palveluita. Asumispalvelujen palveluilta edellytetään omavalvontasuunnitelma. Sosiaali- ja terveysalan lupa ja valvontavirasto Valvira on määritellyt, että omavalvontasuunnitelmassa tulee olla kuvaus palvelun laadusta ja asiakasturvallisuudesta. Aikuissosiaalityössä on omana toimintana asumisen tukea (asumisohjaajat) ja asumispalveluita, mutta kotiin vietävää tukea, tukihenkilöpalveluita ja eritasoisia asumispalveluita on merkittävästi ostopalveluna. Ostopaikkojen valvontaa suoritetaan asiakastapaamisten yhteydessä ja omien palveluiden valvonta tapahtuu johtamisen kautta

Yksikön asiakastyytyväisyys on hyvällä tasolla. Joka toinen vuosi tehtävä toimialan asiakaspalautekysely suoritettiin lokakuussa 2017. Aikuissosiaalityö sai asiakaspalautekyselyssä yleisarvosanan 8,64, kun vuoden kevään 2016 kyselyssä tulos oli 8,24 ja vuoden 2014 kyselyssä 8,04. Vuosien 2014 ja 2016 asiakasmielipiteisiin todennäköisesti vaikuttivat asiakkaiden arviot palvelun laadusta perustoimeentulotukeen liittyvissä asioissa, joka vahvasti hallitsi aikuissosiaalityötä. Asiakasnäkökulmana muistutukset, kantelut ja muu asiakaspalaute otetaan aina vakavasti ja niihin suhtaudutaan palvelujen kehittämisen lähtökohdista.

Johtopäätökset:

Aikuissosiaalityön haasteena on asiakkaiden määrän kasvu ja edullisten vuokra-asuntojen riittämättömyys ja siitä seuraava mahdollinen asunnottomuuden kasvu. Lisäksi kelpoisuusehdot täyttävien sosiaalityöntekijöiden rekrytointi on vaikeaa. Rekrytoinnin vaikeus korostui, kun lastensuojelutarpeen arviointi siirtyi lastensuojelun avopalveluista aikuissosiaalityön uusien asiakkaiden lapsiperhetiimeihin. Asiakkaan osallistamista parannettiin ottamalla osana palvelutarpeen arviointia käyttöön asiakkaan itsearvioima hyvinvointimittari.

Suositukset:

Hyvinvointimittarien kehittäminen auttaa seuraamaan palvelun vaikuttavuutta ja niiden käyttöönottoa kannattaa edistää jatkossakin. Kaupungin kasvun myötä on tarpeen kehittää toimintaa, jotta pystytään vastaamaan kasvavaan asiakasmäärään.

9.4 Talous- ja hallintopalvelut sosiaali- ja terveystoimessa

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan talous- ja hallintopalvelujen tulosalueen vastuulla on keskitetysti koko toimialan talouteen, hallintoon, henkilöstöasioihin ja kehittämisen koordinointiin liittyvät tehtävät. Tulosalue tarjoaa tukipalveluja toimialan muille tulosalueille. Lisäksi tulosalue koordinoi toimialan yhteistyötä kaupungin palvelukeskusten kanssa (hankintakeskus, talouspalvelukeskus, tilakeskus, kaupunginkanslia ja tietohallinnon palvelukeskus).

Toiminnan tavoitteista

Tulosalueen tuloskortti on rakennettu kaupunkistrategian painopistealueiden ja strategisten päämäärien pohjalle. Tulosalueen tavoitteissa korostuvat erilaiset tuki- ja koordinointitoimenpiteet, joilla edistetään koko toimialan tavoitteiden saavuttamista.

Talous- ja hallintopalvelujen tulosalue tukee toimialan talouden toteutumista seuraamalla ja raportoimalla kuukausittain talouden toteutumisesta toimialan eri tasoilla. Näin toimiala voi tarvittaessa riittävän ajoissa ryhtyä taloustilanteen vaatimiin toimenpiteisiin. Tulosalue koordinoi toimialan tuottavuusohjelman seurantaa ja tukee muita tulosalueita ohjelman toteutuksessa. Tärkeä rooli tulosalueella on sekä uuden potilastietojärjestelmän Apotin suunnittelussa ja käyttöönotossa että maakunta- ja sote-uudistuksen valmistelutehtävissä. Lisäksi tulosalue on yhteistyössä tietohallinnon kanssa kartoittanut uusia sähköisen asioinnin ratkaisuja koko toimialalle.

Toiminta yleisesti

Tulosalue seuraa tuottavuutta ja tehokkuutta henkilöstömäärään ja hallinnollisten tehtävien työaikaan liittyvillä tunnusluvuilla. Oheisessa taulukossa on toimialan tilinpäätöksistä koottuja tunnuslukuja vuosilta 2015–2017.

	Tilinpäätös 2015	Tilinpäätös 2016	Tilinpäätös 2017
Toimialan henkilöstömäärä	2 629	2 764	2 655
Toimialan esimiesten määrä	215	191	191
Talous- ja hallintopalvelujen henkilöstömäärä[7]	50	55	69
Hallinnollisten tehtävien toteutunut työaika henkilövuosina	40,0	44	53,8
Talous- ja hallintopalvelujen henkilöstö/toimialan henkilöstö[8]	1,9%	2,0%	2,6%
Talous- ja hallintopalvelujen henkilöstö/toimialan esimiesten määrä	23,3%	29,3%	36,1%

Huomattavaa on, että tulosalueen henkilöstömäärän lisäys johtuu mukaan lasketusta Apotti-hankkeen henkilöstöstä. Jos Apotti-hankkeen henkilöstöä ei huomioida, niin tulosalueen henkilöstömäärä on pysynyt viime vuosina ennallaan ja hallinnollisten tehtävien määrä on jonkin verran kasvanut. Näin tulosalueen tuottavuus on tällä mittarilla kasvanut.

Tulosalue seuraa asiakastyytyväisyyttä omaan toimintaansa haastattelulla. Talous- ja hallintojohtaja haastattelee vuosittain toimialan apulaiskaupunginjohtajan ja muut tulosaluejohtajat talous- ja hallintopalvelujen koetusta toiminnasta, palveluista ja toiminnan kehittämistarpeista. Haastatteluista vuonna 2015 saatujen kouluarvosanojen keskiarvo oli 8,5 ja vuonna 2016 arvosanojen keskiarvo oli 9,1.

Työtyytyväisyyttä omalla tulosalueella on alettu seurata syyskuusta 2017 kuukausittain toteutettavalla fiiliskyselyllä. Kyselyssä kysytään työn sujuvuudesta ja työnteon ”tunnelmasta”. Kyselyn keskiarvo kuukausittain vuonna 2017 vaihteli 3,5–3,6 arvoasteikolla 1=huono, 5=hyvä. Talous- ja hallintopalvelujen fiiliskysely toimii

[7] Sisältää suun terveydenhuollon liikelaitoksen

[8] Sisältää tietohallinnon rahoittaman Apotti-hankkeen henkilöstön

pilottina ja jos kysely katsotaan hyväksi välineeksi työtyytyväisyyden kehittämiseen, laajennetaan fiiliskyselyä koko toimialalle.

Ajankohtaiset asiat

Sosiaali- ja terveydenhuollossa on tulossa käyttöönottovaiheeseen iso alueellinen asiakas- ja potilastietojärjestelmäuudistus, Apotti. Valtakunnallisesti iso muutos taas on julkisen hallinnon ja terveydenhuollon uudistamiseen tähtäävä maakunta- ja sote-uudistus. Tulosalue on ollut tiiviisti mukana molempien valmistelussa.

Apotti-hanke

Apotti-hankkeessa uusitaan asiakas- ja potilastietojärjestelmä. Hankkeen keskeisenä tavoitteena on alueellisesti yhtenäinen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä, joka mahdollistaa toiminnan kehittämisen ja sitä kautta paremman laadun. Apotissa ovat mukana Helsinki, Vantaa, Kirkkonummi, Kauniainen ja HUS. Myös muut HUS-alueen kunnat voivat liittyä hankkeeseen ja Tuusula on jo tehnyt päätöksen Apottiin liittymisestä. Apotin käyttöönotto alkaa Vantaalla vuonna 2018.

Apotti-järjestelmässä on kaikki asiakasta tai potilasta koskeva tieto ajantasaisesti käytettävissä hoito- ja palvelutilanteessa. Apotin suurimmat taloudelliset hyödyt muodostuvat toimintatapojen muutoksesta ja tiedon nykyistä tehokkaammasta hyödyntämisestä. Tällä hetkellä pääkaupunkiseudulla on käytössä satoja erilaisia tietojärjestelmiä, jotka eivät tue tarpeeksi ammattilaisten päivittäistä työtä, yhdessä tekemistä ja toiminnan kehittämistä. Apotti-järjestelmässä kaikki asiakasta tai potilasta koskeva tieto on ajantasaisesti käytettävissä hoito- ja palvelutilanteissa. Lisäksi järjestelmä tuottaa toiminnasta tietoa, joka mahdollistaa jatkuvan kehittämisen. Apotti-järjestelmän avulla pystytään estämään esimerkiksi lääkitysvirheitä ja päällekkäisiä laboratoriotutkimuksia. Apotti parantaa myös palvelujen saatavuutta. Tulevaisuudessa kuntalainen voi hoitaa asiansa vaikkapa etävastaanotolla ja hyödyntää sähköistä asiakasportaalia.[9]

Talous- ja hallintopalvelujen tulosalue on ollut tiiviisti mukana Apotti-hankkeessa alusta lähtien. Tulosalueen vastuulla on erityisesti Apottiin liittyvien talousprosessien suunnittelu- ja asiantuntijatyö, Apottiin liittyvien henkilöstöprosessien ohjaaminen, Apotin mahdollisuuksien realisointi potilasturvallisuudessa, juridinen tuki tietosuoja-asioissa ja ICT-tiimin muodostaminen (järjestelmien pääylläpitäjät).

Maakunta- ja sote-uudistus

Maakunta- ja sote-uudistuksen tavoitteena on kaventaa ihmisten hyvinvointi- ja terveyseroja, parantaa palvelujen yhdenvertaisuutta ja saatavuutta sekä hillitä kustannuksia. Maakunta- ja sote-uudistuksessa perustetaan uudet maakunnat, uudistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon rakenne, palvelut ja rahoitus sekä siirretään maakunnille uusia tehtäviä. Uudistuksen on tarkoitus tulla voimaan 1.1.2020 alkaen. Hallitus antaa eduskunnalle uuden esityksen valinnanvapauslaiksi alkuvuonna 2018. Maakunta-, sote- ja valinnanvapauslait käsitellään eduskunnassa yhtäaikaisesti keväällä 2018. Tällöin lait voisivat tulla voimaan kesällä 2018.

Talous- ja hallintopalvelujen tulosalue on ollut mukana Maakunta- ja sote-uudistuksen valmistelussa osallistumalla erilaisiin valmisteluryhmiin ja lausuntojen valmisteluun. Lainsäädännön valmistuttua valmistelutehtävät lisääntyvät ja myös maakunnan henkilöstön rekrytointi kiihtyy. Samoin eri dokumentit ja tiedot on saatettava maakunnan edellyttämään muotoon tiedonsiirtoa varten.

Muut ajankohtaiset asiat

Mainittujen suurten hankkeiden lisäksi talous- ja hallintopalveluissa on käynnissä potilas- ja asiakastietoarkistojen keskittäminen ja uudelleen järjestely. Samoin tulosalueen tehtävänä on varmistaa, että vuonna 2018 voimaantulevan EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimat muutokset otetaan huomioon koko toimialalla. Kyseinen asetus muun muassa asettaa entistä tarkempia vaatimuksia henkilötietojen käsittelylle ja tietoturvalle.

Menossa olevat suuret hankkeet voivat vaikeuttaa koko toimialan henkilöstötilannetta syksyllä 2018. Hankkeiden valmistelu ja Apotin osalta käyttöönotto vaativat vuonna 2018 enemmän työpanosta ja samalla maakunta

[9] http://www.apotti.fi/apotti-hanke/

alkaa rekrytoida väkeä. Talous- ja hallintopalvelujen tulosalue pyrkii minimoimaan hankkeiden toimeenpanosta aiheutuvia mahdollisia henkilökunnan vaihtuvuuteen liittyviä riskejä, mutta on mahdollista, että henkilökunnan vaihtuvuus ja hankkeiden vaatima kasvava työpanos voi aika ajoin vaikuttaa heikentävästi koko toimialan palvelutasoon vuonna 2018.

Johtopäätökset:

Talous- ja hallintopalvelujen tulosalue vastaa sosiaali- ja terveystoimen toimialan talouteen, hallintoon, henkilöstöasioihin ja kehittämiseen liittyvistä tukipalveluista ja näiden palvelujen koordinoinnista. Tulosalue tarjoaa toimialan tarvitsemia asiantuntijapalveluja ja tukee johtamista ja päätöksentekoa muutostarpeiden ennakoinnissa ja toiminnan kehittämisessä. Koordinointi- ja tukirooli näkyy myös tulosalueen tavoiteasettelussa, sillä tulosalueen tavoitteet liittyvät suurelta osin erilaiseen valmisteluun, suunnitteluun tai raportointiin, jolla tuetaan koko toimialan toimintaa ja tavoitteiden toteutumista.

Tulosalueen tuloksellisuudesta voidaan todeta, että tuloksellisuuden osatekijöistä tuottavuus on kehittynyt myönteisesti. Tulosalueen hallinnollisten tehtävien määrä on jonkin verran kasvanut tulosalueella henkilöstömäärän pysyessä ennallaan, joten tuottavuus on tällä mittarilla noussut. Tulosalue on myös mukana koko toimialan tuottavuuden edistämisessä koordinoimalla toimialan tuottavuusohjelman seurantaa ja tukemalla siihen liittyvien tuottavuustoimenpiteiden toteuttamista. Myös toiminnan vaikuttavuuteen liittyvä asiakastyytyväisyys oli tulosalueen viimeisessä omalta toimialalta kootussa asiakaskyselyssä kehittynyt positiivisesti.

Suuria toimintaan liittyviä muutoksia koko toimialalle ovat vuonna 2018 käyttöön otettava asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotti ja maakunta- ja sote-uudistus, jonka on tarkoitus tulla voimaan vuoden 2020 alusta. Talous- ja hallintopalvelut on ollut tiiviisti mukana molempien uudistusten valmistelussa. Jatkossakin tulosalueella on tärkeä rooli Apotti-järjestelmään liittyvien talousprosessien asiantuntijatukena ja järjestelmän ylläpidon ja käytön tukena. Maakunta- ja sote-uudistuksen lainsäädännön valmistuttua tulosalueella on merkittävä rooli erilaisissa uudistuksen vaatimissa valmistelutehtävissä.

Suositukset:

Tarkastuslautakunta suosittelee, että tulosalue erityisesti kiinnittää huomiota tulossa olevien muutosten koordinointi- ja valmistelutyöhön ja näin omalta osaltaan vaikuttaa siihen, että käyttöönotettavasta Apotti-järjestelmästä saadaan kaikki hyödyt ja ennakoidut kustannussäästöt ja maakunta- ja sote-uudistuksen vaatimat järjestelyt saadaan valmisteltua aikataulussa.

9.5 Maahanmuuttajapalvelut ja monikulttuurisuusasiat

9.5.1 Maahanmuuttajapalvelut

Lakitausta ja tulosyksikön perustaminen

Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010 velvoittaa kuntaa kehittämään kotouttamista. Kyseisen lain § 30 sisältää kunnan tehtävät: ”Kunnalla on yleis- ja yhteensovittamisvastuu maahanmuuttajien kotouttamisen kehittämisestä sekä sen suunnittelusta ja seurannasta paikallistasolla. Kunnan on huolehdittava siitä, että kunnan palvelut soveltuvat myös maahanmuuttajille. Lisäksi kunnan on huolehdittava siitä, että maahanmuuttajille tässä laissa tarkoitetut toimenpiteet ja palvelut järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Kunnan on huolehdittava oman henkilöstönsä osaamisen kehittämisestä kotouttamisessa. Maahanmuuttajille tarkoitettuja toimenpiteitä ja palveluja voidaan järjestää myös kuntien välisenä yhteistyönä.”

Pakolaisten ja paluumuuttajien vastaanottopalvelut on alun perin perustettu Vantaalle jo 1989/1990 taitteessa. Yksikkö on ollut olemassa muun muassa Maahanmuuttajien yhteispalvelupisteen nimikkeellä (MYP). Maahanmuuttajapalvelujen nykyinen tulosyksikkö perustetiin vuonna 2015. Taustalla oli Suomeen tulleiden

turvapaikanhakijoiden määrän nopea kasvu kyseisenä vuonna ja tarkoituksena oli varmistaa vastaanottotoiminnan organisointi tehokkaasti. Maahanmuuttajapalvelujen tulosyksikkö kuuluu sosiaali- ja terveydenhuollon toimialaan ja perhepalvelujen tulosalueeseen.

Vuonna 2016 tarkennettiin maahanmuuttajapalvelujen yksikön henkilöstörakenne vastaamaan uuden sosiaalihuoltolain tuomia vaatimuksia henkilöstön koulutustason osalta ja varauduttiin pakolaisasiakkaiden määrän rajuun kasvuun. Tuolloin arvioitiin, että pelkästään Vantaalle suuntautuisi noin 1 000 oleskeluluvan saavan asiakasmäärä. Maahanmuuttajapalveluissa on seitsemän määräaikaista vakanssia, joihin on saatu täyttöluvat vuoteen 2019 saakka (palvelupäällikkö, psykologi, terveydenhoitaja, sairaanhoitaja, palveluneuvoja, sosiaaliohjaaja ja ohjaaja). Lisäksi maahanmuuttajapalvelut sai kesällä 2017 määräaikaisen sosiaalityöntekijän vakanssin vuoden 2018 loppuun asti. Tämä virka kohdentuu jälkihuoltonuoriin (alaikäisinä maahan saapuneet), jotka ovat jälkihuoltoon oikeutettuja 21 vuoden ikään saakka.

Uutena palveluna Vantaalle perustettiin toukokuussa 2017 Uudenmaan ELY-keskuksen esityksestä tuetun asumisen yksikkö oleskeluluvan saaneille nuorille, jotka olivat saapuneet maahan alaikäisinä ilman huoltajaa.

Toiminnan tavoitteista

Kaupungin strategiassa vuodelle 2017 oli osittain maahanmuuttajapalveluja koskeva sitova tavoite.

Strateginen tavoite 17.2:
Kototutumisen onnistuminen Vantaalla varmistetaan kotoutumissuunnitelmien toteutumisen arvioinnilla ja hyvällä monikulttuurisuusohjelmalla

Yksi tavoitteen mittareista:
Kotoutumissuunnitelmat laaditaan perheille ja työvoiman ulkopuolella oleville viipymättä ja arvioidaan vuosittain.

Mittarin tavoitetasot ja toteutuminen

Vuonna 2016 maahanmuuttajapalvelujen asiakkaiksi tulleista vuoden 2017 aikana	Tavoitetaso	Toteutunut
1. Osallistuu TE-toimiston järjestämään koulutukseen	70 prosenttia	*61 prosenttia TE-toimiston suomen kielen kurssilla* *26 prosenttia aikuisopiston starttikurssilla*
2. Oma vuokrasopimus on	50 prosentilla	*70 prosentilla oma vuokrasopimus*
3. Työllistyy	10 prosenttia	*4 prosenttia työllistyy*

Maahanmuuttajien omien vuokrasopimuksien määrässä päästiin tavoitteeseen vuonna 2017. Koulutuksiin osallistumisessa päästiin lähelle tavoitetasoa mutta työllistymistavoitteesta jäätiin varsin selvästi.

Toiminnasta laajemmin

Palvelut

Maahanmuuttajapalvelut vastaa Vantaalle muuttavien pakolaisten ja paluumuuttajien alkuvaiheen sosiaali- ja terveyspalveluista, palveluihin perehdytyksestä sekä asiakas- ja potilasohjauksesta. Maahanmuuttajapalvelut on moniammatillinen palveluyksikkö. Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelutarpeen arviointi on eriytetty monitoimijaiseksi arviointiprosessiksi, joka jatkuu ilman keskeytyksiä suunnitelmallisena työskentelynä. Eriyte-

tyllä palvelulla varmistetaan henkilöstön osaaminen maahantulon alkuvaiheen erityiskysymyksissä. Maahanmuuttajapalvelut toimii asiantuntijatahona maahanmuuttoon liittyvissä erityiskysymyksissä ja tarjoaa myös konsultatiivista apua muille toimialoille.

Asiakasryhmät:

- pakolaiset, (ensimmäiseen kuntaan muuttajat)
- kuntamuuttajat, pakolaiset, jotka ovat asuneet alle kuusi kuukautta jossain toisessa kunnassa
- ihmiskaupan uhrit
- paluumuuttajat entisen Neuvostoliiton alueelta, (joilla Vantaa ensimmäinen kotikunta Suomessa) alla olevat ryhmät)
    - entiset Suomen kansalaiset
    - syntyperäisen Suomen kansalaisen jälkeläiset
    - Inkerin siirtoväkeen kuuluneet
    - Suomen armeijassa 1939–1945 palvelleet
- alkukartoitukseen oikeutetut: maahanmuuttajalla on oikeus alkukartoitukseen, jos
    - kotikunta on Vantaa
    - on muuttanut Vantaalle ulkomailta tai muualta Suomesta
    - hänelle ei ole tehty aikaisemmin alkukartoitusta
    - hänellä on ollut kotikunta Suomessa enintään kolme vuotta.

Kaikilla maahanmuuttajapalvelujen asiakkailla tulee olla Maahanmuuttoviraston myöntämä oleskelulupa ja lisäksi henkilön tulee olla rekisteröitynä vantaalaiseksi.

Alkuvaiheen palvelu sisältää;

- arjen sujuminen
- terveys ja toimintakyky
- asuminen
- sosiaaliset suhteet ja läheiset
- osaaminen ja osallisuus
- talous
- työ ja merkityksellinen toiminta

Maahanmuuttajien alkuvaiheen kotoutumista tuetaan seuraavilla asiakaskunnan tarpeisiin kulttuurisensitiivisesti sovelletuilla palveluilla:

- Sosiaalityö, sosiaaliohjaus, lähityö sekä sosiaalinen kuntoutus, perhekokonaisuus ja perheenjäsenten eri tarpeet huomioiden
- Neuvonta, ohjaus, asiointiapu
- Tarpeellisten tulkkauspalvelujen järjestäminen
- Kriisi- ja traumatyö
- Asumisneuvonta, asumisen tukipalvelut
- Suomen ja ruotsin kielen koulutukseen ja muuhun koulutukseen ohjaaminen suunnitelman mukaisesti yhteistyössä TE-hallinnon kanssa
- Ilman huoltajaa saapuneiden alaikäisten kohdalla hoito- ja kasvatustehtävät sekä lastensuojelulain mukaiseen jälkihuoltoon rinnastettavat palvelut
- Vertaistuki, ryhmätoiminnot, ohjaus muiden tahojen järjestämiin kotoutumista tukeviin palveluihin
- Kotouttamislain mukaisten alkukartoitusten laatiminen ja niiden mukaisten palvelujen järjestäminen tai palveluihin ohjaaminen
- Ihmiskaupan uhrien auttaminen
- Pakolaisen paluumuuton tukeminen

Asiakkuuksien kesto, asiakassegmentointi ja asiakasmääriä

Pakolaisasiakkaat ovat enintään kolme vuotta asiakkuudessa, paluumuuttajat enintään kaksi vuotta ja ihmiskaupan uhrit enintään kolme vuotta. Lisäksi maahanmuuttajapalvelut hoitaa vantaalaisten pakolaisten vapaaehtoisen paluun tai ohjaa IOM:n[10] palvelujen piiriin (matkaliput, paluumuuttoavustus ja kohtuulliset muuttokustannukset). Asiakassegmentointia tehdään maahanmuuttajapalveluissa palvelutarpeen perusteella. Asiakassegmenttejä on kolme kevyt tuki, perustuki ja vahva tuki.

Kokonaisasiakasmääriä 2015–2017

	2015	2016	2017
Asiakaskotitaloudet	541	807	1 032
Kaikki asiakkaat	1 215	1 645	1 970

Yhteistyö ja tulevaisuuden haasteet

Maahanmuuttajapalvelut tekee laajaa yhteistyötä sekä valtion viranomaisten että kaikkien kaupungin toimialojen kanssa. Yksikkö konsultoi muita toimialoja erityisesti maahanmuuttajiin liittyvissä erityiskysymyksissä.

Yhtenä haasteena on jatkossa asiakasmäärän ennakoimattomuus. Oletettavaa on kuitenkin, että asiakasmäärät nousevat jatkossakin, sillä muuttoliike vastaanottokeskuksista suuntautuu voimakkaasti pääkaupunkiseudulle.

Johtopäätökset:

Maahanmuuttajapalvelujen tulosyksikön perustamisella vuonna 2015 Vantaa reagoi turvapaikan hakijoiden määrän nopeaan kasvuun ja tarkoituksena oli varmistaa vastaanottotoiminnan organisointi tehokkaasti. Maahanmuuttajapalvelujen kokonaisasiakasmäärät ovat jatkuvasti hieman kasvaneet.

Yksikkö vastaa Vantaalle muuttavien pakolaisten ja paluumuuttajien alkuvaiheen sosiaali- ja terveyspalveluista, palveluihin perehdytyksestä sekä asiakas- ja potilasohjauksesta. Yksiköstä maahanmuuttajat saavat tilanteestaan riippuen joko tarvitsemansa palvelun tai palveluohjauksen.

Maahanmuuttajapalvelujen tarjoamien palvelujen ja palveluihin perehdyttämisen kautta sen asiakkaat saavat tukea arjessa selviämiseen ja valmiudet käyttää jatkossa itsenäisesti tarvitsemiaan palveluja. Tällä parannetaan ja nopeutetaan asiakkaiden mahdollisuuksia päästä koulutukseen ja työelämään ja autetaan asiakkaiden kotoutumista suomalaiseen yhteiskuntaan.

Suositukset:

Tarkastuslautakunta toteaa, että maahanmuuttajapalvelujen tarjoamat palvelut ja palveluohjaus ovat sen asiakkaille tärkeä perusta kotoutumiseen. Lautakunta suosittelee yksikköä nyt kertyneiden kokemusten perusteella hakemaan toimintaansa kehityskohtia ja painopistealueita joiden kautta voisi edelleen kehittää hyvin alkuun lähtenyttä toimintaa.

[10] International Organization for Migration eli Kansainvälinen siirtolaisuusjärjestö

9.5.2 Monikulttuurisuusasiain yksikkö ja monikulttuurisuuden tukeminen

Vieraskielisten määrän kasvusta Vantaalla

Väestötietojen mukaan Vantaan asukkaista (asukasluku 31.12.2017 oli 223 027) noin 17,7 prosenttia eli 39 388 oli vieraskielisiä[11]. Määrä on noussut nopeasti, sillä esimerkiksi vuonna 2013 Vantaalla oli 24 366 vieraskielistä asukasta[12]. Vieraskielisen väestön kotoutumisen onnistuminen on tätä taustaa vasten yhä tärkeämpi menestystekijä Vantaalle.

Monikulttuurisuusasiain yksikkö ja sen tehtävät

Monikulttuurisuusasiain yksikkö kuuluu konserni- ja asukaspalvelujen toimialaan ja asukaspalvelujen hallinnon tulosalueeseen. Yksikössä on kaksi vakituista työntekijää ja tällä hetkellä neljä projektityöntekijää. Lisäksi yksikön tiimiin kuuluu kaksi henkilöä (Vantaan venäläisen klubin projektipäällikkö ja TE-hallinnon asiantuntija), jotka eivät ole Vantaan palkkalistoilla, mutta vetävät hankkeita, joilla on kytkös monikulttuurisuusasiain yksikön toimintaan.

Monikulttuurisuusasiain yksikön tehtävänä on tukea kaupungin monikulttuuristumista, seurata kaupungin monikulttuuristumisen haasteita ja kehittää Vantaata maahanmuuttajien kotoutumiseksi. Yksikkö koordinoi Vantaan monikulttuurisuusohjelman valmistelua ja seuraa sen toteutumista. Yksikkö on lisäksi mukana seuraavien kahden virallisen toimikunnan työskentelyssä: Monikulttuurisuusasiain neuvottelukunta ja Paikallisromanityöryhmä.

Tavoitteet

Koko kaupungin sitovissa strategisissa tavoitteissa oli osaksi monikulttuurisuusyksikköä koskeva tavoite

Strateginen tavoite 17.2:
Kotoutumisen onnistuminen Vantaalla varmistetaan kotoutumissuunnitelmien toteutumisen arvioinnilla ja *hyvällä monikulttuurisuusohjelmalla.*

Yksi tavoitteen mittareista:
Uusittu monikulttuurisuusohjelma on valmis.

Mittarin tavoitetaso
Uusittu monikulttuurisuusohjelma viedään päätöksentekoon vuoden 2017 aikana.

Toteutuminen
Syksyllä 2017 päätettiin uudistaa kaupungin ohjelmatyö niin, että poistetaan eri ohjelmien päällekkäisyyksiä, ja erilliset hyvinvointisuunnitelmat ja -ohjelmat yhdistetään yhdeksi kokonaisuudeksi, Vantaan hyvinvointiohjelmaksi. Uusi hyvinvointiohjelma on kaupunkitasoinen, kaikkien toimintaa ohjaava strategiatason ohjelma, jonka kesto on strategiakauden mittainen. Ohjelma sisältää asukkaiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kaupunkitasoiset tavoitteet ja toimenpiteet.
Hyvinvointiohjelma kokoaa seuraavat edellisen valtuustokauden kuusi ohjelmaa:

- Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma (HYVIS) 2013–2016
- Aikuisväestön hyvinvointiohjelma (AHVO) 2013–2016
- Ikääntyneen väestön hyvinvointisuunnitelma 2016–2017

[11] Lähde: Tilastokeskus, väestö kielen mukaan 2017.
[12] Lähde: Helsingin seudun Aluesarjat tietokanta ja Tilastokeskus. Laskujanakohta on 1.1.kyseisenä vuonna. Mukana ovat ne henkilöt joilla on kotipaikka kunnassa ja hänen oleskelunsa on tarkoitettu kestämään tai on kestänyt yli vuoden. Turvapaikanhakija saa kotipaikan vasta kun hänen hakemuksensa on hyväksytty.

- Monikulttuurisuusohjelma 2014–2017
- Turvallisuussuunnitelma 2013–2017
- Vammaispoliittinen ohjelma (Wampo) 2012–2016

Uusi monikulttuurisuusohjelma tulee osaksi uutta Vantaan hyvinvointiohjelmaa ja monikulttuurisuusohjelman nimeksi tulee monikulttuurisuussuunnitelma 2018–2022. Vantaan hyvinvointiohjelma ja sen osana Vantaan monikulttuurisuussuunnitelma hyväksyttiin Vantaan kaupunginvaltuustossa 9.4.2018.

Monikulttuurisuuden edistämisestä laajemmin, kotouttamisohjelma/monikulttuurisuusohjelma

Laissa kotouttamisen edistämisestä (1386/2010) edellytetään kunta laatimaan kotouttamisohjelma. Laissa (§32) todetaan ohjelmasta ja sen laatimisesta:

”Kunnan tai useamman kunnan yhdessä on laadittava kotoutumisen edistämiseksi ja monialaisen yhteistyön vahvistamiseksi kotouttamisohjelma, joka hyväksytään kunkin kunnan kunnanvaltuustossa ja jota tarkistetaan vähintään kerran neljässä vuodessa. Ohjelma otetaan huomioon kuntalain (410/2015) 110 §:n mukaista talousarviota ja -suunnitelmaa laadittaessa.”

”Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen, työ- ja elinkeinotoimiston, Kansaneläkelaitoksen ja muiden kunnan alueella toimivien viranomaisten on kunnan aloitteesta osallistuttava oman toimialansa osalta ohjelman laadintaan, toteutukseen ja toimeenpanon seurantaan. Paikalliset maahanmuuttaja-, kansalais-, työntekijä- ja työnantajajärjestöt sekä uskonnolliset yhteisöt voivat tarvittavassa laajuudessa osallistua kotouttamisohjelman laadintaan, toteutukseen ja sen toimeenpanon seurantaan.”

Vantaan monikulttuurisuusohjelmista

Monikulttuurisuusasiain yksikön keskeinen tehtävä on koordinoida Vantaan monikulttuurisuusohjelman valmistelua ja seurata ohjelman toteutumista. Kyseinen ohjelma vastaa laissa mainittua kotouttamisohjelmaa.

Vantaalla on ollut lain mukainen kotouttamisohjelma ensimmäisen kotouttamislain voimaantulosta lähtien. Vuodesta 2002 Vantaan ohjelman nimi on ollut monikulttuurisuusohjelma. Vantaan vuosille 2009–2012 tehty monikulttuurisuusohjelma arvioitiin vuonna 2012. Toimialojen nimeämä arviointityöryhmä päätyi siihen, että ohjelma tulee päivittää vastaamaan muuttunutta toimintaympäristöä ja kasvavan maahanmuuttajaväestön tarpeita.

Vantaan monikulttuurisuusohjelma 2014–2017 kokosi yhteen toimet, jotka koskevat vantaalaisia maahanmuuttajia sekä palvelujen kehittämisen lähtökohdat. Se täyttää lain velvoitteet ja vastaa laissa määriteltyä kotouttamisohjelmaa. Vantaan ohjelma on jaettu kolmeen pilariin ja pilarit puolestaan tavoitteisiin.

Monikulttuurisuusohjelmaa 2014–2017 valmisteltiin monikulttuurisuusasiain yksikön johdolla ja sitä tehtiin verkostotyönä kaikkien toimialojen yhteistyönä. Kaikilla toimialoilla oli yhteyshenkilöt, jotka olivat mukana laadintatyössä. Myös paikalliset järjestöt osallistuivat laadintatyöhön ja ohjelmaa esiteltiin myös monikulttuurisuusasiain neuvottelukunnassa. Ohjelmaa koottaessa käytiin läpi muita kaupunginstrategiaan liittyviä ohjelmia ja niiden tavoitteita ja monikulttuurisuusohjelman tavoitteet rakennettiin niin, että ohjelman tavoitteet tukivat muiden ohjelmien tavoitteiden toteuttamista. Ohjelmaa käsiteltiin kaikkien toimialojen ja kaupungin johtoryhmissä sekä kaupunginhallituksessa. Vantaan monikulttuurisuusohjelma 2014–2017 hyväksyttiin kaupunginvaltuustossa 12.5.2014.

Monikulttuurisuusohjelman 2014–2017 pilarit ja niiden sisältämät tavoitteet

Työ, taidot ja tulevaisuus	Kaikkien yhteinen kaupunki	Verkostot ja kumppanuudet voimavarana
Maahanmuuttajataustaisten työllisyysaste nousee.	Palvelut ovat kaikille yhteisiä ja erityispalvelut täydentävät niitä tarvittaessa.	Kansainväliset yhteistyöverkostot vahvistuvat.
Maahanmuuttajien yrittäjyyden edellytykset paranevat.	Perheet ovat kotoutumisen keskiössä.	Yhteistyö valtion kanssa korostuu.
Osaava kansainvälinen työvoima hakeutuu Vantaalle.	Kaupunki on kaikille viihtyisä ja turvallinen asuinympäristö.	Pääkaupunkiseudun yhteistyö edunvalvonnassa vahvistuu.
Jokainen pääsee koulutuksella eteenpäin.	Jokaisella on mahdollisuus harrastaa ja toimia haluamassaan yhteisöissä.	Pääkaupunkiseudun yhteistyö palveluiden kehittämisessä jatkuu.
Maahanmuuttajataustaisten osuus kaupungin henkilöstössä vahvistuu.	Vaalitaan hyvä etnisiä suhteita.	Kumppanuudet kolmannen sektorin kanssa vahvistuvat.
Työyhteisöjen monimuotoisuustaidot vahvistuvat.		

Monikulttuurisuusohjelman 2014–2017 toteuttaminen

Ohjelman toteuttamisessa ovat mukana kaupungin kaikki toimialat ja lisäksi järjestöjen kanssa tehdään paljon yhteistyötä. Tärkeä osa ohjelman toteuttamisessa ovat olleet erilaiset projektit.

Monikulttuurisuusasiain neuvottelukunta ja yhteistyö

Monikulttuurisuusasiainyksikön työn tärkeä osa yhteistyöverkostojen luominen ja jatkuva yhteistyö sekä kaupungin toimialojen, valtion viranomaisten että paikallisten järjestöjen kanssa. Yksi eri tahoja kokoava virallinen yhteistyöelin on Vantaan monikulttuurisuusasiain neuvottelukunta. Vantaan monikulttuurisuusasiain neuvottelukunta aloitti toimintansa kaupunginhallituksen päätöksellä vuonna 2001 (8.1.2001 § 50). Tuolloin sen nimi oli maahanmuuttaja-asiain neuvottelukunta, mutta nimi muutettiin seuraavana vuonna. Viimeisin neuvottelukunta nimettiin kaupunginhallituksessa 19.6.2017 § 9 vuosille 2017–2019. Neuvottelukunnassa on 13 luottamushenkilöä sekä viranhaltijaedustus kaupungin kaikilta toimialoilta ja lisäksi Vantaan poliisin, työvoimatoimiston ja YritysVantaan edustajat. Esittelijänä neuvottelukunnassa toimii monikulttuurisuusasiain yksikön päällikkö. Neuvottelukunnan tehtäviin kuuluu:

- kaupungin monikulttuurisuuspolitiikan ja monikulttuurisuusohjelman 2014–2017 toimeenpanon seuranta ja arviointi
- etnisten vähemmistöjen elinolojen kehityksen seuraaminen
- valtion maahanmuutto- ja kotouttamispolitiikan sekä niiden vaikutusten seuraaminen Vantaalla
- hyvien etnisten suhteiden kehittäminen ja edistäminen sekä monikulttuurisen ilmapiirin vahvistaminen Vantaalla muun muassa vahvistamalla vuoropuhelua etnisten ja uskonnollisten vähemmistöjen tai heitä edustavien järjestöjen ja kaupungin välillä
- monikulttuurisuusasioihin liittyvien aloitteiden tai toimenpide-esitysten tekeminen kaupunginhallitukselle
- yhteistyö pääkaupunkiseudun kaupunkien vastaavien neuvottelukuntien kanssa,

Tärkeä yhteistyökumppani monikulttuurisuuden edistämisessä on myös kolmas sektori. Vantaalla toimii monia kotouttamistoimityötä tekeviä järjestöjä. Ne tarjoavat muun muassa suomen kielen opetusta, erilaista kerhotoimintaa ja mahdollisuuksia ylläpitää omaa kieltä ja kulttuuria. Monikulttuurisuusasiain yksikkö tekee laajaa yhteistyötä paikallisten järjestöjen kanssa. Lisäksi yksikkö tekee yhteistyötä pääkaupunkiseudun vastaavien yksiköiden sekä valtion viranomaisten kanssa. Yksikössä on menossa myös monikulttuurisuuden edistämiseen liittyviä EU-hankkeita.

Johtopäätökset:

Vieraskielisen väestön määrä on Vantaalla kasvanut nopeasti viime vuosina. Myös jatkossa vieraskielisten määrän ennustetaan Vantaalla edelleen kasvavan. Tätä taustaa vasten monikulttuurisuuden entistä parempi huomioiminen kaupungin palveluissa ja vieraskielisen väestön kotoutumisen edistäminen on tärkeää. Kaupunki onkin omissa tavoitteissaan nostanut esille kotoutumisen ja monikulttuurisuuden tukemisen. Monikulttuurisuusasiain yksiköllä on keskeinen koordinaatiorooli kaupungin monikulttuurisuuden edistämisessä

Monikulttuurisuusasiain yksikön keskeisin tehtävä on toimia koordinaattorina kaupungin monikulttuurisuusohjelman (uusi ohjelma on nimeltään monikulttuurisuussuunnitelma) valmistelussa ja seurannassa. Tässä kootaan yhteen toimet, jotka koskevat vantaalaisia maahanmuuttajia sekä palvelujen kehittämisen lähtökohdat. Valmistelussa ovat mukana kaikki toimialat ja lisäksi myös paikalliset järjestöt. Yksikön työ on pitkälti erilaisissa verkostoissa toimimista. Kaupungin organisaatiossa toimimisen lisäksi yksiköllä on paljon yhteistyötä paikallisten järjestöjen kanssa ja yksikkö on mukana myös monikulttuurisuuden edistämiseen liittyvissä EU-hankkeissa. Lisäksi yksikön päällikkö toimii esittelijänä Vantaan monikulttuurisuusasiain neuvottelukunnassa. Neuvottelukunta on virallinen monikulttuurisuusasioita seuraava ja monikulttuurisuusasioita koskevia aloitteita ja esityksiä tekevä elin, jossa ovat edustettuna kaikki kaupungin toimialat ja useita valtion viranomaisia.

Suositukset:

Tarkastuslautakunta suosittelee arvioimaan vuosien 2014–2017 monikulttuurisuusohjelman toteuttamistoimenpiteiden vaikutuksia ja tätä kautta edelleen kehittämään palveluja ja uusia toimenpiteitä monikulttuurisuuden ja kotoutumisen edistämiseksi.

10 TARKASTUSLAUTAKUNNAN TEHTÄVÄ, KOKOONPANO JA TOIMINTA

Tehtävä

Vuonna 2017 tarkastuslautakunnan tehtäviä sääteli 1.5.2015 voimaan astunut kuntalaki numero 410/2015. Kuntalain mukaan tarkastuslautakunnan asettaa valtuusto hallinnon ja talouden tarkastuksen sekä arvioinnin järjestämistä varten. Tarkastuslautakunnan tehtävänä on

- valmistella valtuuston päätettäväksi hallinnon ja talouden tarkastusta koskevat asiat,
- arvioida, ovatko valtuuston asettamat toiminnan ja talouden tavoitteet kunnassa ja kuntakonsernissa toteutuneet ja onko toiminta järjestetty tuloksellisella ja tarkoituksenmukaisella tavalla,
- arvioida talouden tasapainotuksen toteutumista tilikaudella sekä voimassa olevan taloussuunnitelman riittävyyttä, jos kunnan taseessa on kattamatonta alijäämää,
- huolehtia kunnan ja sen tytäryhteisöjen tarkastuksen yhteensovittamisesta,
- valvoa kuntalain 84 §:ssä säädetyn sidonnaisuuksien ilmoittamisvelvollisuuden noudattamista ja saattaa ilmoitukset valtuustolle tiedoksi,
- valmistella kunnanhallitukselle esitys tehtäviään koskeviksi hallintosäännön määräyksiksi sekä arvioinnin ja tarkastuksen talousarvioksi.

Kuntalain 124 §:stä ilmenevät tarkastuslautakunnan ja tilintarkastajan tietojensaantioikeudet tarkastustehtävänsä hoitamiseksi.

Yleisesti voidaan todeta, että tarkastuslautakunnan tehtävä liittyy demokraattiseen järjestelmään, sillä tarkastuslautakunta toimii poliittisen ohjauksen asiantuntijaelimenä ja tarkastuslautakunnan jäsenet toimivat kuntalaisten edustajina. Se on valtuuston asemaa strategisena johtajana korostava ja poliittisten tavoitteiden saavuttamisen arviointia suorittava instituutio.

Tarkastuslautakunta laatii vuosittain kaupunginvaltuustolle tilinpäätöksen käsittelyn yhteydessä luovutettavan arviointikertomuksen. Arviointikertomus on yhteenveto arviointimuistioista ja tilinpäätöksen johdosta tehtävistä havainnoista ja arvioista kyseistä toiminta- ja varainhoitovuotta koskien. Tarkastuslautakunta voi esittää tarvittaessa arvionsa myös erilliskertomuksessa.

Ulkoinen tarkastus valvoo kuntalaisten näkökulmasta, miten palvelut toteutetaan ja miten saadaan vastinetta maksetuille verorahoille. Samalla se valvoo sekä laillisuus- että tuloksellisuusnäkökulmasta valtuuston tahdon toteutumista. Tarkastuslautakunnalla on selkeästi kuntalaisnäkökulma arvioidessaan toimintaa, kun taas tilintarkastajalla on laillisuusnäkökulma.

Tarkastuslautakunnan tehtävänä on myös tarkastuksen järjestäminen kunnassa. Se valmistelee tilintarkastajan valintaa koskevan esityksen kaupunginvaltuustolle. Tilintarkastus on laillisuustarkastusta. Laillisuustarkastus puolestaan on vastaavuustarkastusta. Tilintarkastajan tehtävät luetellaan kuntalain 123 pykälässä. Tarkastuslautakunnan työ on toiminnan arvioinnissa eli tuloksellisuusarvioinnissa. Tavoitteet on asetettu valtuustokauden strategiassa, strategian tavoitteissa ja vuosittain talousarviossa asetettavissa sitovissa tavoitteissa. Näillä pyritään toteuttamaan valtuuston hyväksymää strategiaa. Tarkastuslautakunta käyttää pitkittäistietoja, poikittaistietoja, standardeja sekä tarkoituksenmukaisuutta arvioidessaan valtuuston päätösten ja tavoitteiden toteutumista. Arviointi kohdistuu esimerkiksi toimintoihin, ohjelmiin, projekteihin, ja sen näkökulma voi olla eettinen, taloudellinen, oikeudenmukaisuus ja niin edelleen. Tarkastuslautakunnan arvottaminen tulee esiin arviointikriteereissä ja lisäkysymyksissä. Tavoitteen toteutumisen toteaminen olisi yksinään vastaavuustarkastusta, mutta lisäkysymykset ja selvitykset tekevät siitä arvioimista.

Kokoonpano

Kaupunginvaltuusto on 12.6.2017 asettanut tarkastuslautakunnan valtuustokaudelle 2017–2021. Tarkastuslautakunnan kokoonpano on toimikautena ollut seuraava:

Jäsen	Henkilökohtainen varajäsen
Jääskeläinen Pietari, puheenjohtaja	Lundell Kai-Ari
Atiye Minna, varapuheenjohtaja	Silvennoinen Sveta
Ahokas Siri	Chen Jenni
Eklund Tarja	Letto Pirkko
Eskelinen Jarno	Kiljunen Kimmo
Jääskeläinen Jouko	Vähäkangas Jussi
Kaukola Ulla	Laakso Päivi
Kurki Piia	Raja-Aho Maarit
Leppänen Janne	Åstrand Stefan
Linnainmäki Joel	Kari Antti 27.8.2017 saakka, Aura Anssi 28.8.2017 alkaen
Sillanpää Minttu	Tyystjärvi Kati

Kuvassa toimikauden 2017–2021 tarkastuslautakunta ja valmisteleva henkilöstö vasemmalta oikealle: sihteeri Kati Sohlberg, kaupunkitarkastaja Reima Pietilä, jäsen Joel Linnainmäki, jäsen Jarno Eskelinen, jäsen Ulla Kaukola, varapuheenjohtaja Minna Atiye, jäsen Tarja Eklund, varajäsen Jussi Vähäkangas, jäsen Siri Ahokas, jäsen Jouko Jääskeläinen, jäsen Piia Kurki, jäsen Minttu Sillanpää, kaupunginreviisori, esittelijä Helena Hyvönen, jäsen Janne Leppänen, kaupunkitarkastaja Sari Hännikäinen. Kuvasta puuttuu puheenjohtaja Pietari Jääskeläinen. Kuvaaja Sakari Manninen.

Toiminta

Kaupunginvaltuusto on 8.5.2017 hyväksynyt Vantaan kaupungin hallintosäännön, joka tuli voimaan 1.6.2017 lukien. Hallintosäännön mukaan ulkoinen tarkastus käsittää tarkastuslautakunnan, ulkoisen tarkastuksen tulosalueen ja tilintarkastajan. Ulkoisen tarkastuksen henkilöstöön kuuluvat kaupunginreviisori, kaksi kaupunkitarkastajaa sekä tarkastussihteeri.

Koko konsernin tilintarkastuspalvelut on kilpailutettu vuonna 2016 tilivuosille 2017–2020 (sisältää lisäksi option vuosille 2021 ja 2022). Kaupunginvaltuusto on 23.1.2017 § 20 valinnut tilintarkastuspalvelujen tuottajaksi BDO Audiator Oy:n. Vastuunalaisena tilintarkastajana on toiminut JHT, KHT Ulla-Maija Tuomela ja tarkastusvastuullisena tilintarkastajana JHT, HT Tove Lindström-Koli. Vantaan kaupunki on ostanut tilintarkastusyhteisöltä 170 tilintarkastuspäivää vuodessa. Hallintosäännön mukaan kaupunginreviisori avustaa tilintarkastajaa tarkastuksen suorittamisessa.

Lautakunta on päättänyt merkitä tiedoksi Vantaan kaupungin tilintarkastuksen työohjelman tilivuodelle 2017. Vastuullinen tilintarkastaja on määräajoin osallistunut lautakunnan kokouksiin ja raportoinut työohjelman toteutumisesta sekä tarkastushavainnoista.

Ulkoinen tarkastus on hankkinut Itä-Suomen yliopiston laskentatoimen ja rahoituksen maisteriohjelman opiskelija Orvokki Ihalaisen tutkimuksen. Tutkimus käsittelee julkisorganisaatioiden suorituskyvyn mittaamista. Tiivistelmä tutkimuksesta esitetään tämän arviointikertomuksen kohdassa 7.3.

Vuoden 2017 arviointia varten tarkastuslautakunta on toimintavuonna kokoontunut yhteensä 16 kertaa. Työryhmät eivät ole olleet käytössä toimintavuonna.

Tarkastuslautakunta antaa erillisen toimintakertomuksen sekä laatii toimintasuunnitelman.

Arvioinnin suunnittelu ja toteuttaminen

Valtuustokauden 2017–2021 tarkastuslautakunta hyväksyi arviointisuunnitelman vuodelle 2017 arviointivuoden elokuussa. Tarkastuslautakunnan toimintavuosi oli 1.6.2017–31.5.2018. Tehtävänsä toteuttamiseksi tarkastuslautakunta kuulee eri tulosalueita ja yksikköjä sekä tehtäviä ja teemoja suorittavia virkamiehiä. Tällä pyritään selvittämään yksikön kyseisen vuoden sitovien tavoitteiden toteuttaminen ja, kuinka yksikkö pyrkii toteuttamaan valtuustokauden strategisia päämääriä ja, kuinka se noudattaa arvoja ja visiota. Yleisesti ottaen tarkastuslautakunta perehtyy arviointityössään kaupungin eri toimialojen toimintaan ja palvelutuotantoon hankkimiensa asiakirjojen avulla, kuulemalla vastuuhenkilöitä sekä käymällä tutustumiskäynneillä toimialoilla. Vuotuinen arviointisuunnitelma on osa valtuustokauden arviointisuunnitelmaa. Valiokuntamallilla toimiva tarkastuslautakunta pystyy jo suunnitteluvaiheessa käymään keskustelua valtuuston ja eri ryhmiensä kanssa ja turvaamaan siten vuoropuhelun valtuuston ja lautakunnan välillä.

Vantaalla tarkastuslautakunnan arviointityö korostaa valtuuston asemaa strategisena johtajana ja poliittisten tavoitteiden asettajana. Arviointinäkökulma on lähtenyt strategisista päämääristä ja tavoitteista edeten sitoviin tavoitteisiin, joiden saavuttamista verrataan toimialojen, tulosalueiden ja -yksiköiden esittämiin tulosraportteihin. Arvioinnin kohteena ovat olleet keinot, joilla tavoitteisiin pyritään sekä se, onko eteneminen strategian mukaista. Arviointia suoritetaan tuloksellisuus- ja tarkoituksenmukaisuus näkökulmista, eli arvioiden sitä, onko toiminta järjestetty tuloksellisella ja tarkoituksenmukaisella tavalla. Arvioinnin suunnittelu asettaa vaatimuksia tietohuollolle ja tietojen keräämisen suunnittelulle. Arvioinnissa käytetään tietoa, joka on peräisin kaupungin toimialojen toiminnasta ja raportoinnista, kaupungin oman tilasto- ja tutkimusyksikön tuotannosta, yleisestä tilastoinnista sekä eri tutkimuksista ja arvioinneista. Tietolähteitä ovat myös Kuntaliitto ja sen tuottamat kuntatalous- ja kustannustiedot. Eri ministeriöt ja eri tutkimuslaitokset sekä tutkijat ovat hyviä tietolähteitä. Tietoa käytetään vertailutarkoituksessa. Rajoittava tekijä on tilastojen ja tutkimusten valmistuminen. Arviointikertomus annetaan vuosittain keväällä, jolloin tieto edelliseltä vuodelta on vielä rajoittunutta.

Vantaan kaupunkitasoisen strategian päämäärät ja tavoitteet ovat suurelta osaltaan poikkihallinnollisia, mikä asettaa haasteita arviointityölle. Valtuustokaudella käydään lävitse myös tulosalueet osana kaupunkitasoista strategiaa ja sen jalkauttamista. Tällöin suoritetaan myös yksittäisten toimintojen arviointia. Näistä esitetään yhteenvedot toiminnan näkökulmaa koskevassa osiossa. Arviointi on osa toiminnan ohjausta ja kehittämistä. Vantaalla arviointituloksia hyödynnetään osana taloussuunnittelu- ja strategiaprosessia. Tarkastuslautakunta on strategisen ohjauksen, demokratian sekä tilivelvollisuuden toteutumisen väline.

Kunkin aiheen arviot tarkastuslautakunta esittää pääasiassa tekstiä havainnollistaakseen johtopäätösten ja suositusten muodossa, vaikka kyseessä on normaali arviointitoiminnan perusteella annettu toteamus. Tarkastuslautakunnan arviointisuunnitelma on toteutunut suunnittelukaudella. Samoin on toteutunut tilintarkastajan työohjelma vuodelta 2017 annettavaa tilintarkastuskertomusta varten.

Tiedotus

Vantaan kaupungin nettisivuilla osoitteessa www.vantaa.fi/arviointikertomus esitellään kaupungin tarkastuslautakunta ja ulkoinen tarkastus ja sen vuosittaiset arviointikertomukset toiminnan ja talouden tavoitteiden toteutumisesta. Tarkastuslautakunnan sivuille päästään myös osoitteessa http://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/hallinto/ulkoinen_tarkastus. Tarkastuslautakunnan esityslistat ja pöytäkirjat on asetettu verkkoon kaupunkilaisten luettavaksi osoitteessa http://paatokset.vantaa.fi/, johon on linkit myös edellä mainituilla sivuilla. Luottamushenkilöille tarkoitettua tietoa löytyy lisäksi osoitteesta http://extranet.vantaa.fi. Tarkastuslautakunta raportoi ja tiedottaa tehtäviinsä liittyvistä asioista ensisijaisesti kaupunginvaltuustolle. Tiedotuksessa noudatetaan soveltuvin osin kaupunginhallituksen hyväksymiä yleisiä ohjeita kaupungin tiedottamisen periaatteista. Vuoden 2017 arviointikertomuksen johdosta laaditaan muiden suurten kaupunkien tapaan lehdistötiedote.

11 SIDONNAISUUSILMOITUKSET VANTAALLA

Kuntalain 84 § mukaan luottamushenkilön ja viranhaltijan on tehtävä sidonnaisuusilmoitus johtotehtävistään sekä luottamustoimistaan elinkeinotoimintaa harjoittavissa yrityksissä ja muissa yhteisöissä, merkittävästä varallisuudestaan sekä muistakin sidonnaisuuksista, joilla voi olla merkitystä luottamus- ja virkatehtävien hoitamisessa.

Vantaan kaupungissa kuntalain 84 §:n tarkoittama ilmoitusvelvollisuus koskee kunnan keskeisiä luottamushenkilöitä ja johtavia viranhaltijoita. Näiden lisäksi myös sellaiset luottamustoimet, joissa toiminnan avoimuudella on keskeinen merkitys, ovat ilmoitusvelvollisuuden piirissä. Ilmoitusvelvollisia luottamushenkilöitä ovat kunnanhallituksen jäsenet, valtuuston puheenjohtaja ja varapuheenjohtajat, lautakunnan puheenjohtajat ja varapuheenjohtajat. Lisäksi ilmoitusvelvollisuus koskee maankäyttö- ja rakennuslain tarkoittamia tehtäviä hoitavan toimielimen jäseniä. Velvollisuus koskee myös toimielimen varajäseniä. Velvollisuutta ei sovelleta luottamushenkilöiden läheisiin, esimerkiksi perheenjäseniin. Kuntalain 30 §:n kohdan 5 mukaan kunnanhallituksen, lautakunnan, valiokunnan ja johtokunnan jaostoihin sovelletaan, mitä asianomaisesta toimielimestä säädetään. Siten velvollisuus sidonnaisuusilmoituksen tekemiseen koskee myös kaupunginhallituksen jaostoa ja maankäyttö- ja rakennuslaissa (132/1999) tarkoitettuja tehtäviä hoitavan toimielimen jaostoa sekä muiden lautakuntien jaostojen puheenjohtajia ja esittelijöitä. Viranhaltijoiden ilmoitusvelvollisuuden piirissä ovat kaupunginjohtaja sekä kaupunginhallituksen ja lautakuntien esittelijät.

Sidonnaisuusilmoitus tehdään tarkastuslautakunnalle, joka valvoo ilmoitusvelvollisuuden noudattamista ja saattaa ilmoitukset valtuuston tiedoksi. Tarkastuslautakunta voi tarvittaessa kehottaa ilmoitusvelvollista tekemään uuden ilmoituksen tai täydentämään jo tehtyä ilmoitusta. Tarkastuslautakunta on käsitellyt sidonnaisuusilmoituksia 25.10.2017 ja 18.12.2017 pitämissään kokouksissa sekä antanut ilmoitukset tiedoksi kaupunginvaltuustolle 22.1.2018. Kaikki ilmoitusvelvolliset olivat tuolloin tehneet sidonnaisuusilmoituksensa.

Kunnan on pidettävä sidonnaisuuksista rekisteriä yleisessä tietoverkossa, jollei salassapitoa koskevista säännöksistä muuta johdu. Ilmoitusvelvollisuuden piiriin kuuluvan luottamustoimen tai tehtävän päättyessä henkilöä koskevat tiedot on poistettava rekisteristä ja tietoverkosta. Kuntalain 84 §:n mukainen rekisteri käsittää Vantaalla yli 140 henkilöä.

Vantaa on julkaissut myös vapaaehtoiset sidonnaisuusilmoitukset eli ilmoitukset, joita tarkastuslautakunta ei valvo. Molemmat ovat luettavissa toimielinten kohdalta osoitteesta www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/päätöksenteko. Viranhaltijoiden ilmoitukset löytyvät omana kohtanaan samasta osoitteesta. Kuntaliiton 2/2018 julkaisema ohjeistus löytyy internetissä osoitteesta http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=3437 .

12 ARVIOINTIKERTOMUSHAVAINTOJEN SEURANTA

Kaupunginvaltuusto merkitsi arviointikertomuksen vuodelta 2016 tiedoksi 8.5.2017 kokouksessaan ja lähetti sen kaupunginhallitukselle toimenpiteitä varten. Kaupunginhallitus kokouksessaan 22.5.2017 lähetti valtuuston päätöksen asianomaisille toimialoille toimenpiteitä varten. Valtuustokauden vaihtumisesta ja kuntavaalien järjestämisen ajankohdasta riippuen kaupunginvaltuusto piti valtuustoseminaarin 17.–18.8.2017.

Kaupunginhallitus hyväksyi 23.10.2017 kokouksessaan selvityksen vuoden 2016 arviointikertomuksesta aiheutuneista toimenpiteistä ja esitti sen kaupunginhallituksen selvityksenä tiedoksi kaupunginvaltuustolle. Kaupunginvaltuusto merkitsi kaupunginhallituksen selvityksen tiedoksi 13.11.2017 kokouksessaan. Arviointikertomuksen havainnoilla voi olla paitsi välitöntä vaikutusta ja konkreettista hyötyä, myös välillisiä vaikutuksia. Kunnan toiminnan luonteesta ja tarkoituksesta johtuen havainnot voivat vaikuttaa pitkällä aikavälillä. Arviointiprosessi nähdään usein oppimisen välineenä. Se kehittää argumentointia ja lisää vuorovaikutteisuutta organisaation ja päätöksentekoelinten välillä.

Vastaukset vuoden 2016 arviointikertomuksen johdosta

Vuoden 2016 arviointikertomuksen käsittelyaikataulun avulla on varmistettu, että tarkastuslautakunnan näkemykset ovat voineet vaikuttaa vuoden 2018 talousarvion ja vuosien 2018–2021 taloussuunnitelman laadintaan. Tarkastuslautakunta toteaa, että kaupunginhallituksen hyväksymät ja lautakuntien ja toimialojen antamat vastaukset arviointikertomukseen ovat asialliset. Toimialat ovat suunnanneet kehittämistyötään arviointikertomuksen suositusten suuntaan. Vastaukset olivat selkeitä. Vastauksissa toimialat ja lautakunnat ovat antaneet valtuustolle ja muille luottamushenkilöille sekä kuntalaisille tietoa toiminnastaan. Vastaukset löytyvät toimielinten ja koottuina kaupunginhallituksen ja kaupunginvaltuuston pöytäkirjasta. Vastausmenettelyllä edistetään siten toiminnan, talouden ja kehittämistoimenpiteiden läpinäkyvyyttä ja vuorovaikutusta.

Taloussuunnittelu

Valtuustokauden strategiasta 2013–2017 tehdään loppuarviointi vuoden 2017 toteuman mukaan ja se viedään valtuuston käsittelyyn keväällä 2018.

Keväällä 2017 edellisen valtuuston arviointiseminaarissa keskusteltiin valtuustokauden strategian toteutumisesta kokonaisuutena ja käytiin valtuustokauden strategian lähetekeskustelu asioista, jotka tulisi ottaa huomioon uudessa strategiassa. Työllisyystilanteen parantaminen oli yksi näistä. Valtuuston seminaarin strategiatyöskentelyssä elokuussa 2017 työllisyystilanteen parantaminen nähtiin edelleen tärkeänä kokonaisuutena ja siitä valmistellaan tavoitetta valtuustokauden strategiaan 2018–2021.
Yhteistyötä taloussuunnittelun ja toimialojen strategiavalmistelijoiden kesken on lisätty keskittyen esimerkiksi selkeiden tavoitteiden ja mittarien asettamiseen. Tätä yhteistyötä kehitetään edelleen.

Valtuustokauden strategian 2018–2021 valmistelussa kiinnitetään huomiota tavoitteiston ja mittariston selkeyteen. Strategian ja toimialojen taloustavoitteiden toteuttamisen tueksi valmisteltiin kehittämiskärjet. Kaupunginjohtajan toimialan yhtenä kehittämiskärkenä on talousohjauksen ja raportoinnin kehittäminen, jonka osana on strategian toimeenpanon ja viestinnän kehittäminen.

Tiedolla johtamisen hankkeen ja Kompassi-järjestelmän puitteissa on tarkoitus ottaa käyttöön strategiatyöväline, joka mahdollistaa tavoitehierarkian ja tavoiteyhteyksien tarkastelun organisaatiotasojen välillä helpommin. Strategiatyövälineen toiminnallisena vaatimuksena on mahdollisuus porautua tavoitehierarkiassa alas- ja ylöspäin seuraten tavoitteen jalkautumista (kaupunki-, toimiala- ja tulosaluetaso jne.). Tämä helpottaa myös strategian eri osien ja tasojen hahmottamista kokonaisuutena: valtuustokauden strategian tavoitteet, sitovat tavoitteet, toimialojen ja tulosalueiden tuloskorttien tavoitteet jne.

Ennakoiva vaikutusten arviointi toimialoilla

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalla vaikutusten ennakkoarviointia on tehty pitkään. Yhtenäinen ohjeistus ja rakenne otettiin käyttöön keväällä 2012. Ennakkoarviointimenettelyä käynnistettiin sukupuolivaikutusten arviointia pilotoimalla, ja myöhemmin toimintatapaa laajennettiin uuden terveydenhuoltolain mukaisesti laajemmin väestön terveyteen ja sosiaaliseen hyvinvointiin liittyvien päätösten ja ratkaisujen vaikutusten arviointiin. Ennakkoarviointia suositellaan, jos valmisteltavalla asialla on merkittäviä vaikutuksia tietylle ihmisryhmälle tai alueelle sekä silloin, kun lautakunta päättää palvelua ja alueita koskevasta merkittävästä linjauksesta tai suunnitelmasta. Vaikka ennakkoarviointeja on tehty pitkään, menetelmän juurtuminen automaattiseksi osaksi valmistelua tulee vahvistaa entisestään. Arviointimenettely on hyödyllinen menetelmä oman työn tukena erilaisten vaihtoehtojen vertailussa silloinkin, kun asia ei edellytä lautakunnan päätöstä. Mahdollisuuksia osallistaa kuntalaisia nykyistä enemmän arviointimenettelyyn pyritään toimialalla edistämään.

Sovittelutoiminta

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala toteaa, että sovittelutoiminta alkoi Vantaalla ensimmäisenä Suomessa jo vuonna 1983 kokeiluna, ja sovittelu käynnistyi Vantaalla projektina v. 1983 ja kunnan vapaaehtoisesti järjestämänä palveluna vuonna 1986. Lakisääteiseksi valtakunnalliseksi toiminnaksi sovittelutoiminta tuli v. 2006. Riita- ja rikosasian sovittelu säästää valtiolta tuomioistuimien, syyttäjälaitoksen ja poliisitutkintaan liittyviä kuluja ja myös hillitsee tuomioistuinten ruuhkautumista. Valtiolta saatava korvaus kattaa toiminnan kulut. Vantaan sovittelutoimisto tuottaa valtakunnan edullisimmat sovittelupalvelut (valtakunnallinen keskihinta 534 €, Vantaan sovittelutoimiston hinta 310 €, viite: tilastoraportti 2016 http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134653/Tr15_2017.pdf?sequence=4).

Sovittelupalvelu on merkittävä mahdollisuus kaikenikäisille. Riita-asian sovittelualoitteen voi tehdä kuka tahansa kuntalainen. Sovittelusta asiakas voi saada ohjausta jatko- ja tukipalveluihin. Myös Vantaan kaupungille sovittelupalvelu on mahdollisuus saada korvauksia siihen kohdistuneista vahingonteoista. Sovittelupalvelulla on myös vaikutusta yleisen sovinnollisuuden edistämisessä.

Maakunta- ja sote-uudistuksessa lakiin rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta perustuvan sovittelutoiminnan hallinnollinen asema tulee valmistella suunnitelmallisesti siten, että Vantaalla käynnistetty laadukas toiminta jatkuu häiriöttä.

Perusterveydenhuolto

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan vastauksessa kerrotaan, että lääkärien ja hoitajien vastaanotoille on käytössä yhtenevät hoidon tarpeen arvion ohjeet kirjauskäytäntöineen. Niiden mukaisesti annetaan kiireettömät ja kiireelliset ajat koko kaupungissa. Alueellisia eroja ei ole kokonaan voitu välttää, koska varsinkin isoimmilla terveysasemilla potilaspaine on suurempi. Esimerkiksi Tikkurilan alueella voidaan heti vastata vain noin puoleen tulevista puheluista, vaikka lähes koko henkilöstöresurssi on aamupäivisin sidottu tähän. Yhteydenottotapoja onkin monipuolistettu. Esimerkiksi on madallettu kynnystä suoraan kotoa tapahtuvaan ajan varaamiseen. Uutena palveluna on otettu käyttöön kiirevastaanottojen ruuhkamittarit. Vantaan kaupungin nettisivuilta voi käydä katsomassa, mikä terveysasema on vähiten ruuhkautunut ja hakeutua sinne. Palvelu on nimeltään vapaat päiväpoliklinikat ja tällä harjoitellaan valinnanvapautta Vantaalla. Lisäksi kaikilla terveysasemilla jaetaan terveyspalvelujen palveluseteleitä tasapuolisesti.
Vastaanottoaikoja jätetään paljon käyttämättä terveyspalveluissa. Suun terveydenhuolto mukaan lukien aiheutuu tästä vuosittain noin 1,3 miljoonan tappio Vantaalle. Terveysaseman aikojen peruminen on tehty mutkattomaksi. Jos aika on varattu sähköisesti, sen voi itse peruuttaa tai muuttaa vastaanottoajan sähköisesti viimeistään 24 tuntia ennen vastaanottoaikaa. Tekstiviestillä ajan voi perua ympäri vuokauden – kuitenkin viimeistään vastaanottopäivänä klo 8.00 mennessä. Puhelimitse peruminen tapahtuu arkisin klo 8–16, p. 09 839 10023. Tällöin aika on peruttava viimeistään vastaanottoaikaa edeltävänä päivänä klo 16.00 mennessä. Kaikki ohjeet löytyvät kätevästi internetistä.

Konserniyhtiöiden valvonta

Kuntalain 13 luvun 113 §:n mukaan ”*Kunnan tilikausi on kalenterivuosi. Kunnanhallituksen on laadittava tilikaudelta tilinpäätös tilikautta seuraavan vuoden maaliskuun loppuun mennessä ja annettava se tilintarkastajien tarkastettavaksi. Tilintarkastajien on tarkastettava tilinpäätös toukokuun loppuun mennessä. Kunnanhallituksen on saatettava tilinpäätös tilintarkastuksen jälkeen valtuuston käsiteltäväksi. Valtuuston on käsiteltävä tilinpäätös kesäkuun loppuun mennessä.”* Kuntalain 13 luvun 114 §:n mukaan ”*Kunnan, joka tytäryhteisöineen muodostaa kuntakonsernin, tulee laatia ja sisällyttää tilinpäätökseensä konsernitilinpäätös. Konsernitilinpäätös tulee laatia samalta päivältä kuin kunnan tilinpäätös.*”

Vantaan kaupunginhallitus käsitteli tilinpäätöksen kokouksessaan 20.3.2017, tarkastuslautakunta 27.4.2017 ja kaupunginvaltuusto 8.5.2017. Talouspalvelukeskukselle on delegoitu tilinpäätöksen valmisteluvastuu kaupunginhallituksen kokoukseen. Tällöin kaikkien tytäryhtiöiden tilinpäätöksien tarkastus ei vielä ollut valmistunut. Talouspalvelukeskus on valvonut, että tytäryhtiöiden tilinpäätökset on palautettu allekirjoitettuina sekä tilinpäätösmerkinnöin varustettuina. Muutamalta yhtiöltä tilintarkastuskertomus tilikauden 2016 osalta tosin saatiin vasta kesäkuun 2017 alkupuolella.

Johtopäätökset konserniyhteisöjen valvonnan osalta:

Tarkastuslautakunta toteaa, että vuoden 2017 tilinpäätöksen yhteydessä ei enää pitäisi tapahtua yllä kuvattua aiempina vuosina usein esiintynyttä tilannetta konserniyhtiöiden ja koko konsernin tilinpäätöksen osalta. Sen sijaan viivästystä voi aiheuttaa yhtiön toimenpiteet, joihin tilintarkastaja ei voi vaikuttaa.

Tarkastuslautakunta on kilpailuttanut koko konsernin tilintarkastuksen vuosille 2017-2020 sekä asettanut option yhdelle tai kahdelle vuodelle. Kaupunginvaltuusto on valinnut emon tilintarkastusyhteisön. Konserniyhteisöille on annettu tiedoksi emon tilintarkastusyhteisö ja kilpailutuksen tulos. Konserniyhteisön odotetaan ottavan kaupunginvaltuuston tahdon huomioon valitessaan tilintarkastajaa mainituille vuosille. Tämän johdosta valittu tilintarkastusyhteisö suorittaa myös yhtiöiden tilintarkastukset määräaikaan mennessä.

13 ALLEKIRJOITUKSET

Vantaalla 2. toukokuuta 2018

Tarkastuslautakunta

Kai-Ari Lundell
Pietari Jääskeläisen sijaisena
varajäsen

Minna Atiye
varapuheenjohtaja

Siri Ahokas

Tarja Eklund

Jarno Eskelinen

Jouko Jääskeläinen

Ulla Kaukola

Piia Kurki

Janne Leppänen

Joel Linnainmäki

Minttu Sillanpää

LYHENTEET

AHVO	Aikuisväestön hyvinvointisuunnitelma
ARA	Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus
AVI	Aluehallintovirasto
CAF	Common Assessment Framework
DISC-analyysi	Dominance, Influence, Steadiness, Conscientiousness (henkilö- ja johtamisanalyysi)
HSL	Helsingin seudun liikenne
HSY	Helsingin seudun ympäristöpalvelut -kuntayhtymä
HT	Tilintarkastajan perustutkinto
HUS	Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri
HYVIS	Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma
ICT	Tieto- ja viestintäteknologia
JHT ja JHTT	Julkishallinnon ja -talouden tilintarkastaja
KARVI	Kansallinen koulutuksen arviointikeskus
MAL-sopimus	Valtion ja Helsingin seudun kuntien välinen maankäytön, asumisen ja liikenteen sopimus
OKM	Opetus- ja kulttuuriministeriö
OPH	Opetushallitus
SOVA	Suunnitelmien ja ohjelmien ympäristövaikutusten arviointi
TE-toimisto	Työ- ja elinkeinotoimisto
THL	Terveyden ja hyvinvoinnin laitos
TYP	Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu
VALVIRA	Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto
WAMPO	Vammaispoliittinen ohjelma
YVA	Ympäristövaikutusten arviointi

Kannen kuva	Koivukylän vanhustenkeskus. Pertti Raami.
Yhteystiedot	Vantaan kaupungin ulkoinen tarkastus kaupunginreviisori, JHTT Helena Hyvönen Puhelin 040 532 2115

Vantaan kaupunki
Asematie 7, 01300 Vantaa
Puhelin 09 83911

Vantaa
Vanda