



VANTAAN SOVITTELUTOIMISTO

Kielotie 5 A, 3. krs, 01300 Vantaa

p. 050 312 2072

sovittelutoiminta@vantaa.fi

Sovittelupalveluntuottajan toimintasuunnitelma

Vantaan sovittelutoimiston toimintasuunnitelmassa kuvataan tulevan toiminta- ja varainhoitovuoden toiminnan tarkoitus, keskeiset tavoitteet ja toiminnan sisältö. Toimintasuunnitelma laaditaan vuodeksi kerrallaan. Toimintasuunnitelman toteutumisen seuraamiseen ja arviointiin tiimi on luonut yksityiskohtaisemman suunnitelman (tosutaulukko), jossa on määritelty mm. aikataulut ja vastuuhenkilöt.

Toiminta ja sen tarkoitus

Rikosasioiden sovittelulla (sovittelu) tarkoitetaan maksutonta palvelua, jossa rikoksesta epäillylle ja rikoksen uhrille järjestetään mahdollisuus puolueettoman sovittelijan välityksellä kohdata toisensa luottamuksellisesti, käsitellä rikoksesta sen uhrille aiheutuneita henkisiä ja aineellisia haittoja sekä pyrkiä omatoimisesti sopimaan toimenpiteistä niiden hyvittämiseksi.

Sovittelu voi kohdistua myös sellaisiin riita-asioihin, joissa ainakin yksi osapuoli on luonnollinen henkilö. Muu kuin rikokseen perustuvaa vahingonkorvausvaatimusta koskeva riita-asia voidaan kuitenkin ottaa soviteltavaksi vain, jos riita, sen kohde ja asiassa esitetyt vaatimukset huomioon ottaen on vähäinen. Riita-asian sovittelusta on soveltavin osin voimassa, mitä tässä laissa säädetään rikosasian sovittelusta. (Sovittelulaki 1§.)

Suomen sovittelutoiminta on alkanut Vantaalta vuonna 1983. Pitkät perinteet velvoittavat Vantaan sovittelutoimintaa edelleen kehittämään toimintaansa muuttuvassa yhteiskunnassa ja tuottamaan lain mukaiset, laadukkaat sovittelupalvelut toimialueen väestölle.

Palveluntuottajan perustiedot

- postiosoite Kielotie 5 A, 01300 Vantaa
- puhelin 0400 687501 (esimies), p. 050 312 2072 (päivystys)
- sähköposti sovittelutoiminta@vantaa.fi
- LY-tunnus 0124610-9, kotikunta Vantaa
- Vantaan kaupungin organisaatiossa sovittelutoimisto on sosiaali- ja terveystoimen perhepalvelujen aikuissosiaalityön yksikkö
- toimialueen poliisilaitos on Itä-Uudenmaan poliisilaitos
- toimialueen syyttäjänvirasto on Itä-Uudenmaan syyttäjänvirasto
- netissä www.vantaa.fi/terveys- ja sosiaalipalvelut/sosiaalinen_tuki_ja_toimeentulo/riita- ja rikosasioiden_sovittelu , lisäksi Vantaan sovittelutoimisto on facebookissa.

Toimialue ja tilat

Vantaan sovittelutoimisto tuottaa sovittelupalvelut yhteensä kahteentoista kuntaan. Nämä kunnat ovat Askola, Hyvinkää, Järvenpää, Kerava, Lapinjärvi, Loviisa, Nurmijärvi, Pornainen, Porvoo, Sipoo, Tuusula ja Vantaa. Toimialueella asuu noin 510 000 ihmistä. Toimialueen kuntien yhteenlaskettu pinta-ala on noin 3700



neliökilometriä. Sovittelutoimisto on Tikkurilassa ja lisäksi kaikissa toimialueen kunnissa on vähintään yksi sovittelutila. Sovittelutilat on varustettu kiinteillä tai kannettavilla tietokoneilla ja tulostimilla. Sovittelutiloja on käytettävissä seuraavasti:

VANTAA

TIKKURILA	Sovittelutoimisto, Kielotie 5 A, 3.krs, 01300 Vantaa
LÄNSI-VANTAA	Myyrinki, Vaskivuorentie 10 B, 01600 Vantaa

KESKI-UUSIMAA

KERAVA	ei tilaa tällä hetkellä
HYVINKÄÄ	Kotirinteen vastaanottokoti, neuvotteluhuone, Nukarinkatu 8, 05800 Hyvinkää
JÄRVENPÄÄ	Järvenpään Uimahallin neuvotteluhuone, Seutulantie 17, 04400 Järvenpää
KLAUKKALA	Yhteispalvelupisteen/kirjaston tilat, Kuonomäentie 2, 01800 Klaukkala
NURMIJÄRVI	Kunnan virastotalon kokoushuone, Keskustie 2 B, 01900 Nurmijärvi
TUUSULA/HYRYLÄ	Kirjasto, Autoasemankatu 2, 04300 Tuusula
JOKELA	Jokela-talo/ Monari, Keskustie 20, 05400 Jokela
KELLOKOSKI	Kellokosken nuorisotila/ Nuorkka, neuvotteluhuone, Koulutie 20, 04500 Kellokoski

ITÄ-UUSIMAA

PORVOO	Nuorisotila Zentra, Mannerheiminkatu 20, 06100 Porvoo ja Porvoon kirjaston kokoustila, Papinkatu 20, 06100 Porvoo
SIPOO	Nuorisopalvelujen toimisto, Iso Kylätie 9, 04130 Sipoo
LAPINJÄRVI	Nuorisotila, Niittytie 3, 07800 Lapinjärvi
LOVIISA	tila varataan sosiaalitoimen yhdyshenkilön kautta
ASKOLA	Seurakuntatalo, Askolantie 23, Askola
PORNAINEN	tila kartoitetaan tarvittaessa

Henkilöstö

Vantaan sovittelutoimiston henkilöstöön kuuluvat seuraavat henkilöt:

- vastuuhenkilö, sovittelun esimies vs. Tiina Snellman, sosionomi AMK (sosionomi ylempi AMK joulukuussa 2015)
- sovittelunohjaaja Minna Autere, sosionomi AMK
- sovittelunohjaaja Lilli Keskitalo, sosionomi AMK
- sovittelunohjaaja, Sirpa Lassila, siirtymäsäännöksen pätevä
- sovittelunohjaaja Heikki Miettinen, sosionomi AMK
- sovittelunohjaaja Maija Saarinen, sosionomi AMK
- sovittelunohjaaja tehtävä avoin, täytetään 2016
- toimistosihteeri tehtävä avoin, täytetään 2016

Sovittelun esimies toimii sovittelutoimiston yhdyslinkkinä Vantaan kaupunkiin, sidostahoihin ja THL:ään. Esimiehen tehtävänä on huolehtia siitä, että sovittelupalvelua tuotetaan puitesopimuksen mukaisesti, laadukkaasti ja tehokkaasti riittävillä resursseilla ja kehittäväällä työotteella. Esimies varmistaa, että palvelua



tuottavalla henkilöstöllä ja vapaaehtoistyöntekijöillä on turvalliset, asianmukaiset ja toimivat olosuhteet ja työkalut. Tiimin kanssa esimies vastaa mm. sovittelutoimiston tiedotuksesta, markkinoinnista, sovittelijoiden koulutuksesta ja toiminnan kehittämisestä. Verkostotyö on merkittävä osa esimiehen tehtäväkenttää. Toimiston hallinto- ja talousasiat kuuluvat esimiehen tehtäviin.

Sovittelunohjaajan perustehtävään kuuluu sovittelutapausten (juttujen) hoitamisen lisäksi monia vapaaehtoistyöntekijöihin ja sidosryhmiin liittyviä tehtäviä. Sovittelunohjaajat toimivat vapaaehtoisten sovittelijoiden työnjohdollisissa tehtävissä sekä teknisten suoritusten ohjaajina ja valvojina että työnohjauksellisessa roolissa huolehtien sovittelijoiden jaksamisesta ja motivaation tukemisesta. Merkittäviä muita tehtäväkokonaisuuksia ovat asiakastyö, sovittelijoiden koulutusten suunnittelu ja toteutus, verkostotyö ja tiedotus. Sovittelunohjaaja on moniosaaja.

Toimistos sihteeri huolehtii monista sovittelutoimiston juoksevista asioista. Hän asiatarvistaa ja tiliöi laskut, maksaa sovittelijoiden kulukorvaukset, vastaa konttoritarvikkeiden ja muiden välineiden hankinnasta ja varastoinnista sekä ylläpitää vapaaehtoissovittelijoiden ja sidostahojen postituslistoja. Toimistos sihteeri valmistelee tilastot ja lähettää ne sovitusti sidostahoille. Hän huolehtii kuukausittaisen tiedotteen lähettämisestä sovittelijoille ja muuten tiedotuksesta sovitusti. Toimistos sihteeri toimii yksikön kokouksissa ja tapahtumissa sihteerinä. Hän on linkki yksikön tarvitsemiin kaupungin palveluihin. Toimistos sihteeri osallistuu osaamisensa puitteissa kaikkiin toimiston tehtäviin (esim. sovittelijoiden koulutusten järjestelyt, juttujen kirjaus) ja kehittää tehtäväänsä.

Toimintavuonna ammattihenkilöstö osallistuu tarpeen, aiheen ja resurssien mukaan THL:n ja muiden sidostahojen koulutuksiin. Uuden viestintätekniikan osalta hyödynnetään Vantaan kaupungin sisäisiä koulutuksia. Uutta tietoa ja osaamista jaetaan tehokkaasti tiimissä. Sovittelunohjaajien ryhmätyönohjausta jatketaan ja tarvittaessa voidaan järjestää myös yksilötyönohjausta. Esimiehen coachingista päätetään alkuvuodesta. Sovittelutoimistoon otetaan resurssien salliessa rikosseuraamusalan opiskelija harjoittelijaksi. Asiasta päätetään tammikuussa.

Vapaaehtoissovittelijat

Vantaan sovittelutoimistossa on rekisteröitynä yhteensä 127 vapaaehtoissovittelijaa, joista noin 40:llä on lähisuhdeväkivallan sovittelijan koulutus. Käynnissä olevaa lähisuhdeväkivallan sovittelijoiden erityiskoulutusta käy 20 sovittelijaa. Sovittelijaresurssi kattaa koko toimialueen ja osa sovittelijoista liikkuu tarvittaessa kunnasta toiseen. Sovittelijoilla on hyvin erilaisia ammattitaustoja ja monella sovittelu-ura on kestänyt pitkään – joillakin lähes sovittelutoiminnan alkumetreiltä. Sovittelijoista valtaosa, 63 % on naisia ja 37 % miehiä. Sovittelijat ovat iältään 24–75-vuotiaita. Sovittelijoiden keski-ikä on noin 54 vuotta.

Sovittelijat saavat toimistolta jatkuvaa ohjausta ja tukea. Heitä kannustetaan purkukeskusteluihin sovittelukaverin kanssa välittömästi sovittelutapaamisen jälkeen ja ohjaajan kanssa sovittelun jälkeisinä päivinä. Tarvittaessa sovittelija voi tulla keskustelemaan tapauksesta toimistolle. Kaikille sovittelijoille järjestetään sovittelunohjaajan kanssa kahdenkeskinen keskustelu, joka on saanut nimekseen palauteporina. Toimintavuonna 2015 on vielä käynnissä Keski-Uudenmaan sovittelijoiden kierros, vuoden 2016 alkupuolella saadaan käyntiin Itä-Uudenmaan sovittelijoiden palauteporinat.

Sovittelijoille järjestetään vuoden 2016 aikana kaksi lauantaiseminaaria (koko päivä) ja useita iltakoulutuksia, joista osa suunnataan lähisuhdeväkivaltaa tai lasten ja nuorten juttuja sovitteleville.



Lähisuhdeväkivallan sovittelijoiden koulutus saadaan päätökseen kevätlukukaudella. Sovittelijoiden resurssi on tällä hetkellä hyvä, tarvetta uusien sovittelijoiden rekrytointiin ja peruskoulutuksen käynnistämiseen arvioidaan keväällä. Sovittelijoille tarjotaan ryhmätyönohjausta.

Tulevan toimintakauden visio

Vantaan sovittelutoimisto on sitoutunut sovittelupalvelun toimijoiden yhdessä työstämään visioon, jonka mukaan rikos- ja riita-asioiden sovittelulla rakennetaan sovinnollisempaa ja turvallisempaa Suomea. Samalla edistetään ihmisten omatoimisuutta ja osallisuutta omassa asiassaan. Sovittelutoimisto on sitoutunut Vantaan kaupungin arvoihin, joita ovat

- **Innovatiivisuus**
Innovatiivisuus on kykyä tuottaa Vantaalle uusia hyödyllisiä muutoksia ja toimia suunnannäyttäjänä sekä rohkeutta etsiä uusia entistä parempia tapoja järjestää palveluja kuntalaisen hyväksi.
- **Kestävä kehitys**
Kestävä kehitys on hyvien elinmahdollisuuksien turvaamista nykyisille ja tuleville sukupolville. Ratkaisuihin ja päätöksenteossa huomioidaan ekologiset näkökulmat ja oikeudenmukaisuus sekä pidetään talous tasapainossa.
- **Yhteisöllisyys**
Yhteisöllisyys on osallisuutta ja aktiivisuutta sekä vastuullisuutta yhteisten tavoitteiden saavuttamisessa. Vantaalainen yhteisöllisyys on yhteishengen luomista sekä kumppanuutta yritysten ja kuntalaisten kanssa.

Sovittelutoimiston kaikki työntekijät hoitavat vastuullisesti, luotettavasti ja tasapuolisesti toimiston tehtäviä. Kaikki osallistuvat toiminnan kehittämiseen ja hyvän työilmapiirin ylläpitämiseen. Muutosten ja ongelmien edessä tiimi löytää mahdollisuuksia uusille ratkaisuille ja toimintatavoille. Kaikessa toiminnassa ollaan avoimia ja toisia kannustavia.

Palveluntuottajan asettamat tavoitteet toiminnalle ja keinot tavoitteen saavuttamiseksi

Vantaan perhepalveluiden tavoitteita ovat mm. tuottavuuden lisääminen, asiakaspalvelutyön osuuden lisääminen työssä, toimintaprosessien sujuvoittaminen, digitalisaation hyödyntäminen sekä lastensuojelun tarpeen vähentäminen ennalta ehkäisevällä työllä ja varhaisella tuella. Vantaan sovittelutoimisto on osana Vantaan perhepalveluita sitoutunut näihin tavoitteisiin. Keinoina ovat toimintaprosessien sujuvoittaminen entisestään, asiakaslähtöisyyden lisääminen sovittelutapausten yhteydessä ja saadun palautteen perusteella, uuden viestintätekniikan käyttöön ottaminen ja yhteistyön tiivistäminen sidostahojen kanssa. Erityisenä tavoitteena on aloitemäärien nostaminen, mikä edellyttää tehokkaampaa tiedottamista palvelusta, entistä tiiviimpää yhteistyötä sidostahoihin ja uusia innovaatioita.

Tiedotus ja markkinointi

Sovittelutoimistolla on Vantaan kaupungin internet-sivustolla oma sivu, jossa on tietoa palvelusta. Sieltä löytyvät yhteystietojen lisäksi linkit mm. THL:n sivuille ja joihinkin tukipalveluihin sekä sovittelutoimiston oma aloittelomake. Vantaan sovittelutoimisto on facebookissa, jota päivitetään viikoittain. Ainakin kerran vuodessa ja aina tarvittaessa tarkistetaan, että toimialueen kuntien nettisivut ovat sovittelupalvelun osalta ajan tasalla. Neljännesvuosittain sidostahoille (esim. poliisi ja syyttäjä) lähetetään tilastotietoa saaduista aloitteista ja toteutuneista sovitteluista. Vuositilastojen valmistuttua ja aina sopivan tilaisuuden tullen voidaan lähettää lehdistötiedotteita. THL:n verkostokirje välitetään sovittelijoille ja sidostahoille. Kansallisen



sovinnon päivän toteuttamisesta (esim. avoimet ovet) päätetään tammikuussa. Em. aikataulutuksista on sovittu yksikön ns. tosutaulukossa ja ajankohtia täsmennetään tiimeissä.

Sovittelutoimiston tiedote lähetetään sähköpostitse sovittelijoille noin joka kuukauden 15. päivä. Tiedote sisältää ajankohtaista tietoa toiminnasta, tapahtumista ja sovitteluun liittyvistä asioista. Koulutustilaisuuksiin lähtee lisäksi aina erillinen kutsu. Sovittelijoita ja asiakkaita varten hankitaan jatkuvasti uutta tietoa ja esitteitä jatko- ja tukipalveluista ja esitteet ovat sovittelijoiden saatavilla toimistolla tai ohjaajan kautta.

Sovittelutoimisto – ohjaajat ja esimies – käy säännöllisesti pitämässä sovitteluinfoja poliisilaitoksilla ja toimialueen kunnissa eri viranomaisilla. Toimintavuonna infomarkkinointia tehostetaan ja pyritään löytämään uusia kanavia kertoa sovittelupalvelusta viranomaisille ja kuntalaisille.

Tutkimus ja kehittäminen

Sovittelutoimisto kerää asiakaspalautetta. Palautteen keruu organisoidaan samalle ajalle kuin kaupunkiorganisaation asiakaskyselyt. Kaupunkiorganisaation kysely ei sellaisenaan sovellu sovittelutoimiston käyttöön, vaan siitä on muokattu edelliselle palautekierrokselle sovittelutoimiston versio. Palautetta kerätään sovittelun asiakkailta kahden kuukauden ajan. Yhteenveto palautteesta käsitellään tiimissä ja toimitetaan sidostahoille erikseen sovitusti.

Sovittelutoimisto voi tarjota rikosseuraamusalan ja muille ammattikorkeakoulu- ja yliopisto-opiskelijoille mahdollisuutta tehdä opinnäyte, gradu tai muu vastaava Vantaan sovittelutoimistoon. Tutkimusten tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Yhteistyö verkostojen kanssa

Sovittelutoimisto jatkaa hyviä ja toimivia perinteitä sidostahojen yhteistyössä. Alkuvuodesta toimisto tapaa toimialueen poliisin, syyttäjän ja käräjäoikeuden edustajia palaverissa, jossa keskustellaan ja sovitaan yhteisistä linjauksista ja käytänteistä. Yhteistyötahoja tiedotetaan säännöllisesti toiminnasta ja neljännesvuosittain annetaan tilastotietoa. Toimisto ottaa vastaan vierailevia apulaissyyttäjiä, poliisiharjoittelijoita ja muita sovittelutoiminnasta kiinnostuneita. Toisten sovittelutoimistojen ja eri viranomaisten kanssa tehtävää yhteistyötä ylläpidetään ja kehitetään.

Yhteistyöhankkeina vuonna 2016 jatkuvat

- lasten ja nuorten sovittelun viiveettömän hoitamisen kehittäminen Vantaan nuorisopalveluiden kanssa
- asiakkaiden ohjaus Jussi- ja avotyön palveluun Vantaan turvakodin kanssa
- asiakkaiden ohjaus Keravan Lyömättömään linjaan
- juttujen tehokkaampi ohjautuminen Vantaan lähipoliisin kanssa (mahdollisesti myös muilla alueilla) sekä
- naapurisuussovittelun ja sovittelutoimiston mahdollinen yhteistyö.

Lisäksi kartoitetaan mahdollisia yhteistyömuotoja ja työnjakoa katusovittelun kanssa. Toimialueen kunnista Pornaisissa on otettu käyttöön katusovittelun (Aseman Lapset ry) malli. Pornaisten nuorisotoimelta kuullaan kokemuksista ja juttujen ohjautumisesta.



Sovittelijoiden kanssa jatketaan laadukkaan sovittelutyön kehittämistä lasten ja nuorten sekä lähisuhdeväkivallan sovittelun teemoista. Sovittelijoilla on paljon osaamista ja asiantuntemusta, jota he voivat antaa sovittelutoimiston käyttöön esimerkiksi koulutusten ja tapahtumien suunnittelussa ja toteutuksessa. Sovittelijoiden yhdistyksen, Vantaan sovittelijat r.y:n kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä.

Sovittelutoimisto kuuluu Vantaan vapaaehtoistoiminnan verkostoon, jossa luodaan yhteneviä käytäntöjä vapaaehtoistoiminnan ohjaukseen kaupunkitasolla. Vastaavasta toiminnasta Kansalaisareenassa ollaan kiinnostuneita. Sovittelutoimisto on halukas tekemään yhteistyötä THL:n ja muiden sovittelutoimistojen kanssa sekä sovittelutoiminnan että vapaaehtoistoiminnan kehittämisessä.

Kansainvälinen yhteistyö ja toiminta

Sovittelutoimisto on kiinnostunut kansainvälisestä yhteistyöstä ja osallistuu resurssien puitteissa.

Toiminnan talous

Ennakkotiedon mukaan sovittelutoimisto on saamassa toimintaan varattua valtionkorvausta 494.287,81€ vuodelle 2016. Vantaan kaupungin käyttösuunnitelman pohjalta on tehty talousarvio (THL:n pohja). Taloutta seurataan kuukausittain ja valtionkorvauksena saatava rahamäärä saadaan riittämään toiminnan kustannuksiin. Suuria muutoksia ei ole tiedossa.

Toiminnan seuranta ja arviointi

Sovittelutoimisto toteuttaa käytännön toiminnassa jatkuvaa seurantaa ja arviointia. Uusia toimintamuotoja kehitetään huonommin toimivien tilalle. Toimintaa arvioidaan arkitasolla henkilöstön kesken, toimintasuunnitelman tehtäväalueiden (tosutaulukko) toteutumista tiimi- ja kehittämispalaverissa sekä tulokorttitasolla kaupungin aikuissosiaalityön (johon sovittelutoimisto kuuluu) johtoryhmissä. Toimintasuunnitelman toteutumista arvioidaan vuosittain pohjaksi seuraavan vuoden toimintasuunnitelmaan.

Jatkuvaa arviointia ovat mm. juttujen ohjautumisen tilastot (neljännesvuosittain), juttujen tasainen jakautuminen sovittelijoille (neljännesvuosittain), prosessien eteneminen sovittelunohjaajilla eli ns. juttupalaverit (kolmesti vuodessa) ja sovittelijoiden osallistuminen sovittelutyöhön ja koulutuksiin (jatkovaa + tsekkauspisteet neljästi vuodessa). Vantaan sovittelutoimistossa työote on kehittävä, epäkohtiin reagoidaan nopeasti ja perusteltuja muutoksia voidaan tarvittaessa tehdä nopeasti.

Vantaalla 27.11.2015

Tiina Snellman
sovittelun esimies vs.