

## SISÄLLYSLUETTELO

Monikulttuurisuusasiain neuvottelukunta pöytäkirja 09.06.2021

Pöytäkirjan kansilehti .....	1
1 § Pöytäkirja .....	3
- Vantaan valtuustokauden strategian valmistelu 2021-2025 .....	6
- Selvitys Vantaalla tarjottavista vieraskielisten neuvontapalveluista .....	40
- Neuvova Vantaa selvitys .....	57
- Myönteisen erityiskohtelun ohjelman tilannekatsaus .....	86
- Kannanotto: kestävää matalankynnyksen neuvonta Vantaalle .....	101



## Monikulttuurisuusasiain neuvottelukunnan kokous

Aika 9.6.2021 klo 17.02–19.55  
 Paikka Teams / Silkki/ Silkkitehtaankatu 5, Sametti, 3.kerros

### Osallistujat

Jäsenet		Varajäsenet	
Sodhi Ranbir, puheenjohtaja	X, paikalla	Liimatainen Reijo	
Lindell Miia, varapuheenjohtaja	X	Yüzlu Murat	
Ibrahim Aadan	X	Nieminen Miikku	
Salasto Riitta	X	El Issaoui Naima	
Hakulinen Teija	X	Volkova Katja	
Osmani Harun	X	Jashanica Xhemail	
Gilbert Olga	X	Silvennoinen-Hiisku Sveta	
Mieskolainen Arto	X	Ahmed Karzan	
Hautakangas Tanja	X	Reijonen Kalle	
Hinkonen Andrei	X	Juvonen Leena	
Karadag Nejd	X	Shapcott Raakel	
Luttinen Pauli Artturi	X, paikalla	Palviainen Sami	
Rannikko Pia	X	D'Amour Banyanga Jean	
<b>Muut edustajat</b>		<b>Varaedustaja</b>	
		Björkman Mia, osastonhoitaja, ennaltaehkäisevä terveydenhuolto/soster	X
Soinio Auli, koulutuspäällikkö, aikuisopisto/kaupunkikulttuuri	X	Karimäki Reeli, kulttuuripäällikkö, kulttuuritoiminta/kaupunkikulttuuri	
Rajala Johanna, aluearkkitehti, asemakaavoitus/kaupunkiympäristö	-	Laine Ilkka, asemakaavapäällikkö, asemakaavoitus/kaupunkiympäristö	-
Lautiola Hannele, monikulttuurisuusasiainpäällikkö, kasvupalvelut/kaupunkistrategia ja johto	X		
Sailas Elise, konsultoiva koulupsykologi/ perusopetus/kasvatus ja oppiminen	X	Halme Katjamaria, kehittämispäällikkö /varhaiskasvatus/kasvatus ja oppiminen	
Kettunen Simo, asiantuntija, Uudenmaan TE- toimisto	X		
Kauppinen Simo, rikoskomisario, Itä- Uudenmaan poliisilaitos	X	Kostiainen Kimmo, rikoskomisario, Itä- Uudenmaan poliisilaitos	
<b>Muut kutsutut</b>			
Anttila Anu, pöytäkirjanpitäjä/yhteiset palvelut/kaupunkikulttuuri			X, paikalla
Kiljunen Kimmo, kansanedustaja ja kaupunginvaltuutettu			X
Ovaska Anita, asiantuntija/yhteiset palvelut/kaupunkikulttuuri			X
Salovaara Christa, strategia-asiantuntija/ kaupunkistrategia ja johto			X
Sauranen Piia, myönteisen erityiskohtelun ohjelman koordinaattori /kaupunkikulttuuri			X
Tahvanainen Jenni, projektipäällikkö, Neuvova Vantaa -hanke			X
Torkkeli Antti, strategia-asiantuntija/ kaupunkistrategia ja johto			X



---

Åstrand Riikka, apulaiskaupunginjohtaja, kaupunkikulttuuri	-
--	---



## 1 §

### Monikulttuurisuusasiain neuvottelukunnan kokous 9.6.2021 klo 17

#### 1. Kokouksen avaus, työjärjestyksen hyväksyminen ja pöytäkirjantarkastajien valinta

**Päätös:** avattiin kokous, hyväksyttiin työjärjestys, todettiin läsnäolijat ja valittiin pöytäkirjantarkastajiksi Pauli Luttinen ja Pia Rannikko. Hilka Linderborg on jäänyt eläkkeelle, joten sosiaali- ja terveystalveluita edustaa loppukauden Mia Björkman.

#### 2. Monikulttuurisuusasiain neuvottelukunta 20 vuotta

Tammikuussa 2001 Vantaalla perustettiin maahanmuuttajien kotoutumista edistämään maahanmuuttajiasiain neuvottelukunta, joka tunnetaan nykyään monikulttuurisuusasiain neuvottelukuntana. Sen ensimmäinen puheenjohtaja, silloinen ja nykyinen kaupunginvaltuutettu ja kansanedustaja Kimmo Kiljunen, oli kokouksessa kunniavierana. Hän piti juhlapuheen kertoen toimielimen historiasta ja tehtävistä vaikuttamisen näkökulmasta ja otti kantaa myös tämän hetken paikallisiin ja globaaleihin haasteisiin.

Kiljunen mukaan paljon on muuttunut 20 vuodessa. Keskustelu on edennyt maahanmuutosta monikulttuurisuuteen, joka on rikkaus. Hän siteerasi Topeliusta, joka jo 1800-luvulla totesi, että Suomessa puhutaan paljon kieliä, mutta meitä yhdistää asuminen samassa maassa, samat lait ja työnteko. Vantaalla iso agenda 1990-luvulla oli kotouttamisohjelman laatiminen ja kotoutumisen tukirakenteiden luominen. Siinä onnistuttiin niin hyvin, että eduskunta seurasi työtä ja piti sitä esimerkkinä muille. Prioriteetteina Kiljunen näkee sen, että maahan muuttanut tuntee itsensä tervetulleeksi ja että hänellä on mahdollisuus suomen kielen oppimiseen, joka on keskeisin sosiaalistumisen ja toimeentulon hankkimisen väline. Varauksellisuus on luonnollista, muuta suomalaisilla on edelleen kasvun paikka kotoutumisessa siihen, että maahamme tulee uusia ihmisiä uusine tapoineen. On harmillista, että nykyinen poliittinen keskustelu luo jakolinjoja.

**Keskustelu:** Kiljunen sai paljon kiitoksia esityksestään ja hänelle tuli runsaasti kysymyksiä mm. maahanmuuttajien kokemasta toiseudesta ja heidän osaamisensa hyödyntämisestä sekä valtuuston ja eduskunnan toimista kotoutumisen edistämiseksi. Muutama nosto vastauksista: Kiljunen mukaan maahanmuuton lisäämisen ei pidä lähteä pelkästään kansallisen edun näkökulmasta eli osaavan työvoiman tarpeesta väestön ikääntyessä, vaan liikkuminen on universaali ihmisoikeus ja sivistysvaltiolla on velvollisuus osallistua hädänalaisten auttamiseen. Se ei kuitenkaan tarkoita hallitsemattoman maahanmuuton hyväksymistä. Kotouttaminen kuten yleensäkin erityisryhmien huomioiminen kuuluu kaikille, eikä erilaisuus ole keneltäkään pois. Pohdittiin myös sitä, miten eri väestöryhmät löytävät toisensa ja miten löydetään tietovirtojen ulkopuolella olevat – siihen pitää kunnan panostaa aktiivisesti. Eduskunnan ajankohtaisista asioista Kiljunen mainitsi Istanbulin sopimuksen eli naisiin kohdistuvan väkivallan vastaisen sopimuksen eteenpäin viemisen. Vantaan tasolla Länsimäen terveysaseman toiminnan säilyttäminen on tärkeää. Maahanmuuttajien työllistymisessä paremmin palkattuihin työtehtäviin ei ole viisasten kiveä, mutta kielitaito on tärkeä avain yleensä työelämään pääsemiseksi.

**Päätös:** kuultiin esitys, keskusteltiin ja merkittiin tiedoksi.

#### 3. Vantaan kaupungin valtuustokauden 2021–2025 strategian valmistelu



Kaupunkistrategia ja johto -toimialan strategia-asiantuntijat Christa Salovaara ja Antti Torkkeli esittelivät toimintaympäristön analyysiä ja tulevan valtuustokauden 2021–2025 [strategian valmisteluprosessia](#) sekä koosteen neuvottelukunnan varsinaisille jäsenille etukäteen lähetettyjen kysymysten vastauksista. Kysymykset olivat: 1. Mitkä ovat mielestäsi Vantaan nykyiset vahvuudet ja vetovoimatekijät? 2. Mihin asioihin olisi mielestäsi syytä seuraavan valtuustokauden aikana panostaa? 3. Mitkä ovat keskeiset viestisi strategian valmisteluun (3–5 tärkeintä nostoa)? Koosteen läpikäymisen jälkeen keskusteltiin ryhmissä ja osallistujat äänestivät kolme tärkeintä nostoa strategiavalmisteluun. Teknisistä ongelmista huolimatta keskustelu oli vilkasta. Äänestyksessä eniten kannatusta saivat seuraavat kokonaisuudet: ”maahanmuuttajien kotoutumista ja suomenkielen opetusta tehostetaan”, ”lapsista ja nuorista huolehditaan” (erityisesti varhaiskasvatus, opetus ja koulutus sekä nuorten mielenterveyspalvelut) sekä ”palvelujen saavutettavuus varmistetaan” (peruspalvelujen tarjoaminen muullakin kuin suomen kielellä). Paljon kannatusta sai myös teema ”talouden tasapainosta ja työllisyydestä huolehditaan”.

**Päätös:** kuultiin esitys valtuustokauden strategian valmistelusta, keskusteltiin ja äänestettiin neuvottelukunnan nostoista ja merkittiin tiedoksi.

#### 4. Selvitys Vantaalla tarjottavista vieraskielisten neuvontapalveluista

Projektipäällikkö Jenni Tahvanainen esitteli 8.6. valmistuneen Neuvova Vantaa -hankkeessa tehdyn [selvityksen tuloksia](#) ja kertoi hankkeen jatkosuunnitelmista. Alkajaisiksi katsottiin neuvonta-aiheeseen liittyvä Tsemppari-hankeperheen video. Selvitys löytyy hankkeen [verkkosivuilta](#) ja extranetistä.

Selvitykseen on koottu useiden toimijoiden haastatteluihin pohjautuvaa tietoa siitä, miten kasvavan vieraskielisen väestön neuvonnan tarpeisiin vastataan Vantaalla. Vantaan malli on pohjautunut valtavirtaistamiseen, jossa erityispalvelua on ollut vain pienelle ryhmälle (maahanmuuttajapalveluiden tarjoama neuvonta pakolaisille, n. 400 henkeä vuodessa), ja kaupunki on tukeutunut laajasti yhdistyksiin. Meneillään olevassa hankkeessa erityishuomio on julkisen sektorin ja kolmannen sektorin yhteistyössä neuvontapalveluiden kehittämisessä kasvavalle ja yhä heterogeenisemmälle vieraskieliselle väestölle. Hanke tarjoaa tukipalveluita neuvonnan ammattilaisille, verkostoja ja koulutuksia sekä tietoa ja viestintää.

Selvityksen mukaan monen erilaisen toimijan mallissa on monia hyviä puolia, mutta sen erityiseksi haasteeksi nousee vahvan koordinaation tarve erityisesti kaupungin puolelta. Nykyisiä palveluita ehdotetaan kehitettäväksi hybridimallina, jossa viranomaiset ja järjestöt tekevät tiivistä yhteistyötä. Mallissa toimijoiden keskinäisiä rooleja selvennettäisiin ja viestintää ja osaamista kehitettäisiin koronavuoden opit huomioiden ja palvelurakenteen (tuleva sote) huomioiden.

**Keskustelussa** pohdittiin, vastasiko selvitys neuvottelukunnan käsitystä Vantaan vieraskielisten neuvontapalveluista sekä mahdollisen hybridimallin (yhdistetty verkosto- ja asiakaspalvelumalli) toimivuutta. Terveisinä vieraskielisten neuvonnan kehittämiseen neuvottelukunnasta nousi mm. seuraavaa: selkokielisyys yleensä, saavutettavuus ja koordinaatio ovat keskeisiä kehittämiskohteita. Mm. terveyspalveluissa tarvittaisiin Vantaalle muuttaneelle selkeä Tervetuloa Vantaalle -infopaketti eri kielillä asiakkaiden auttamiseksi. Todettiin myös, että neuvontaan ja tiedottamiseen liittyy monta näkökulmaa ja palvelujen järjestäjillä pitää olla aikaa ja mahdollisuuksia kunnolliseen pohdintaan, jos kaupungin omaa neuvontapistettä lähdetään perustamaan.

**Päätös:** kuultiin esitys, keskusteltiin ja merkittiin tiedoksi.

#### 5. Myönteisen erityiskohtelun ohjelman tilannekatsaus



Myönteisen erityiskohtelun ohjelma on ollut Vantaalla käynnissä lähes kaksi ja puoli vuotta. Sen toimenpiteillä on tasapainotettu alueellisia hyvinvointieroja, ehkäisty nuorten syrjäytymistä ja edistetty kotoutumista. Ohjelman koordinaattori Piia Sauranen kertoi, että hyväksi havaittua toimintamallia jatketaan ensi vuonna uusilla toimenpiteillä, joihin on varattu 2 miljoonaa euroa. Senkin jälkeen kyse on pitkäjänteisestä jatkuvasta kehittämisestä ja rakenteellisten ratkaisujen löytämisestä haasteisiin. Tarkempi tilannekatsaus päätettiin lykätä kuultavaksi kesän jälkeen, kun saadaan mukaan uusien toimenpiteiden raportointi. Esityskalvoja ei kokouksessa käyty läpi, mutta ne löytyvät [extranetistä](#).

**Päätös:** merkittiin tiedoksi.

## 6. Aikuisten perusopetuksen tilanteen edistyminen

Monikulttuurisuusasiain neuvottelukunnan kannanotto aikuisten perusopetuksen kehittämisen ja laajentamisen tarpeesta poiki työryhmän, jota vetää kaupunkikulttuurin toimiala. Aikuisopiston koulutuspäällikkö Auli Soinio piti lyhyen tilannekatsauksen ja kertoi, että asia on hyvin laaja ja menee eteenpäin pienin askelin.

**Päätös:** merkittiin tiedoksi.

## 7. Tiedoksi merkittävät asiat

Maahanmuuttajapalvelut teki 24.5. [kannanoton](#) monikielisen neuvontapisteen perustamisen tarpeellisuudesta Vantaalle. Toive kaupungin omasta neuvontapisteestä nousi esille myös Neuvova Vantaa -hankkeen selvityksessä, jonka esitteli projektipäällikkö Jenni Tahvanainen. Neuvottelukunta keskusteli aiheesta ja kannanotto sai tukea. Mm. terveyspalveluissa kaivataan selkeää tahoja, jonne ohjata muissa kuin terveysasioissa neuvontaa kaipaavia vieraskielisiä asiakkaita. Todettiin, että neuvontapiste on syytä suunnitella niin, että se palvelee mahdollisimman kuntalaisia huomioiden mm. seuraavaa:

- se ei saa sulkea pois kehittämistä muilla tavoilla – yksi neuvontapiste ei voi olla kaikenkattava
- kaupungin neuvontapisteen pitää pystyä hoitamaan neuvonnan katvealueet

Lisäksi ehdotettiin, että Vantaa-infoissa voisi olla syvempää maahanmuuttajaneuvontaa tiettyinä aikoina.

**Päätös:** päätettiin yhtyä soveltuvin osin kannanottoon.

## 8. Kokouksen päättäminen ja seuraava kokous

Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 19.55. Seuraava ja kauden päättävä kokous pidetään 18.8. mahdollisuuksien mukaan lähikokouksena.

# Näkymiä toimintaympäristön kehitykseen

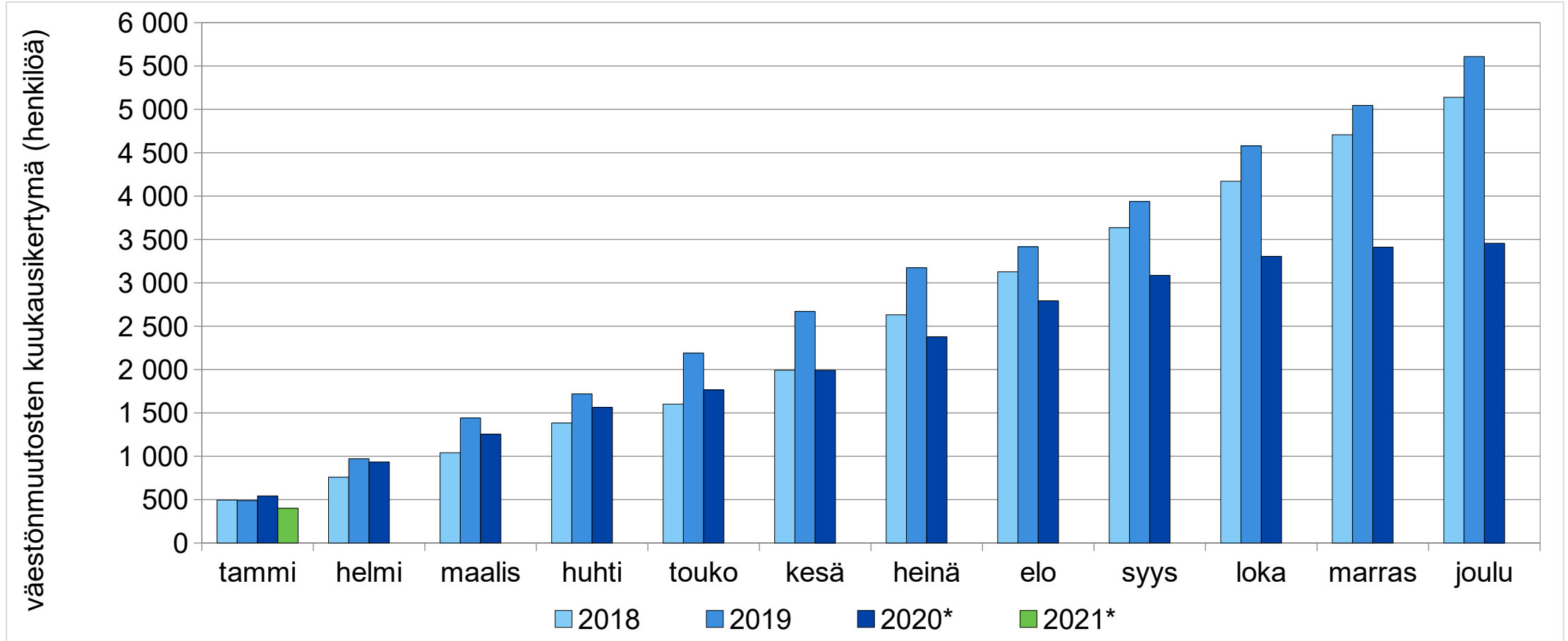


# VANTAAN KASVU JATKUU



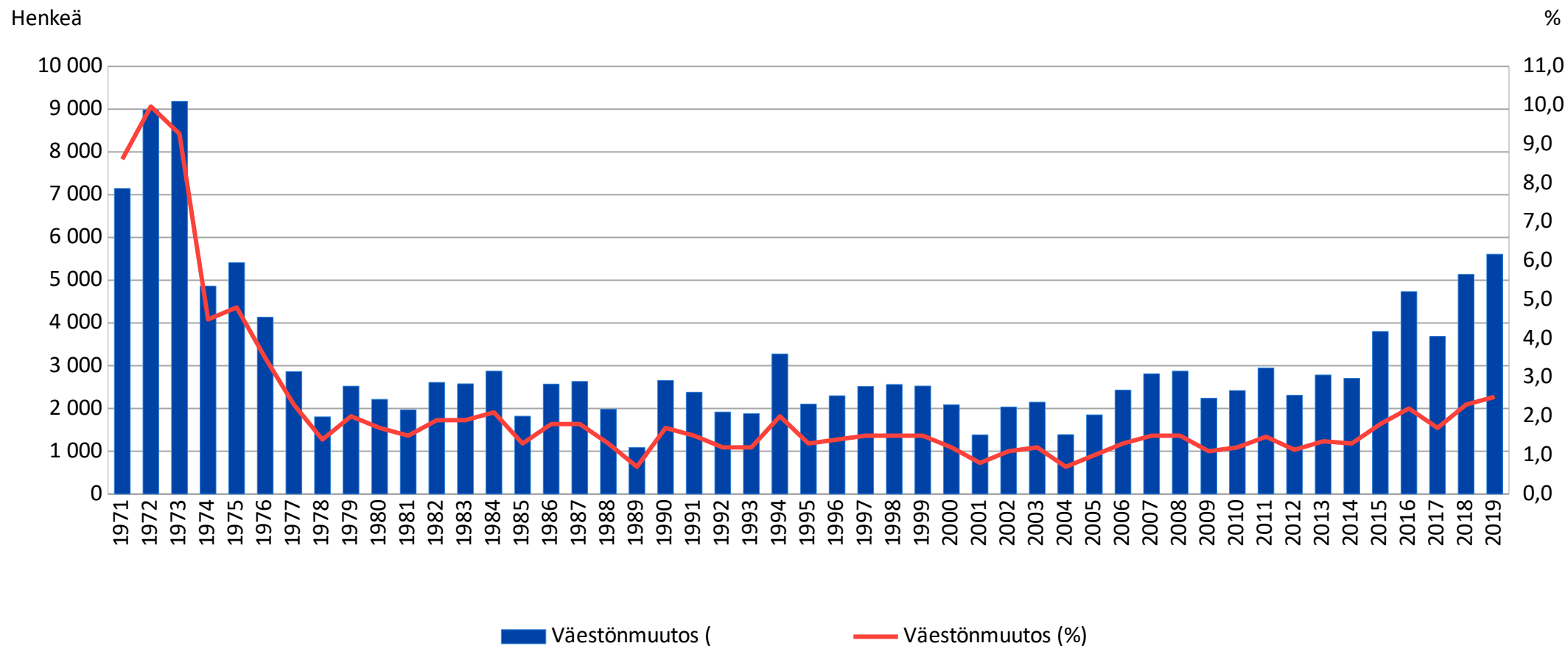


# Väestön kuukausikertymät Vantaalla vuosina 2018-2021 (2020\* ja 2021\* ovat ennakkotietoja)



Lähde: Tilastokeskus, päivitetty 2.3.2021

# Väestönkasvu Vantaalla 1971-2019



# Kaupungistuminen jatkuu

Kaupungistuminen jatkuu, koronasta vain kuoppa kehitykseen.

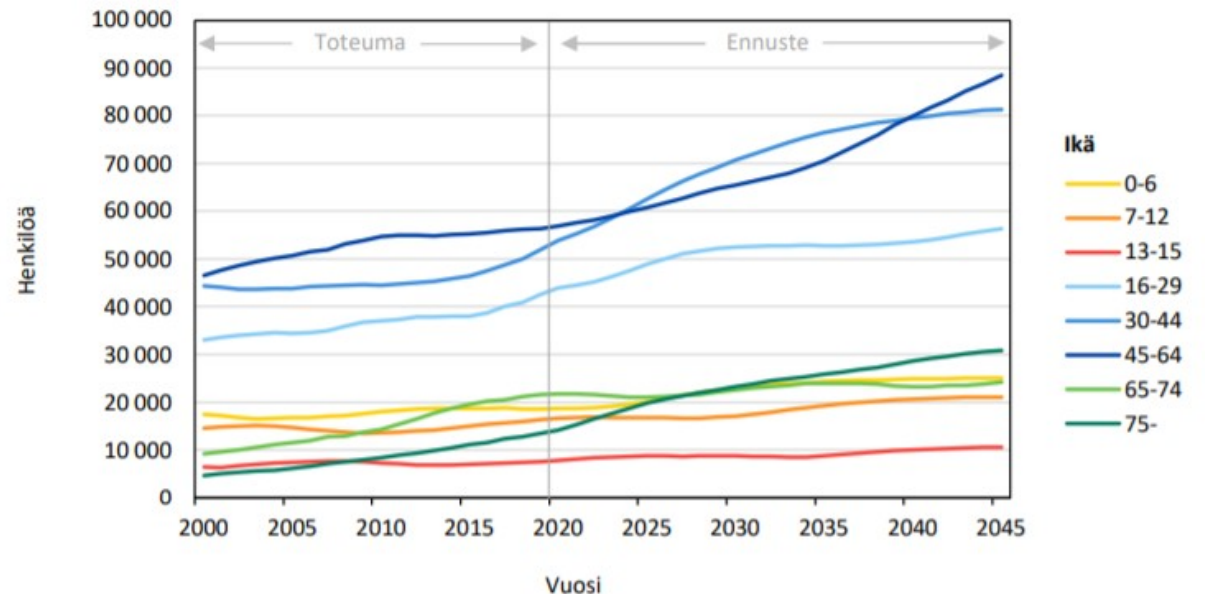
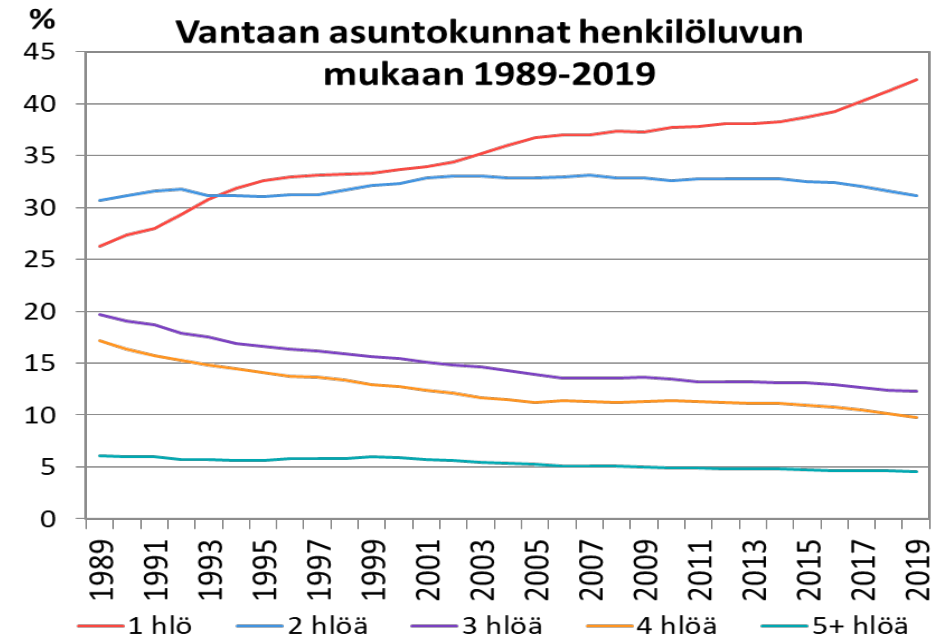
Vantaan väestöennuste 2020:

- 2025: 258500
- 2030: 283100
- 2035: 301900

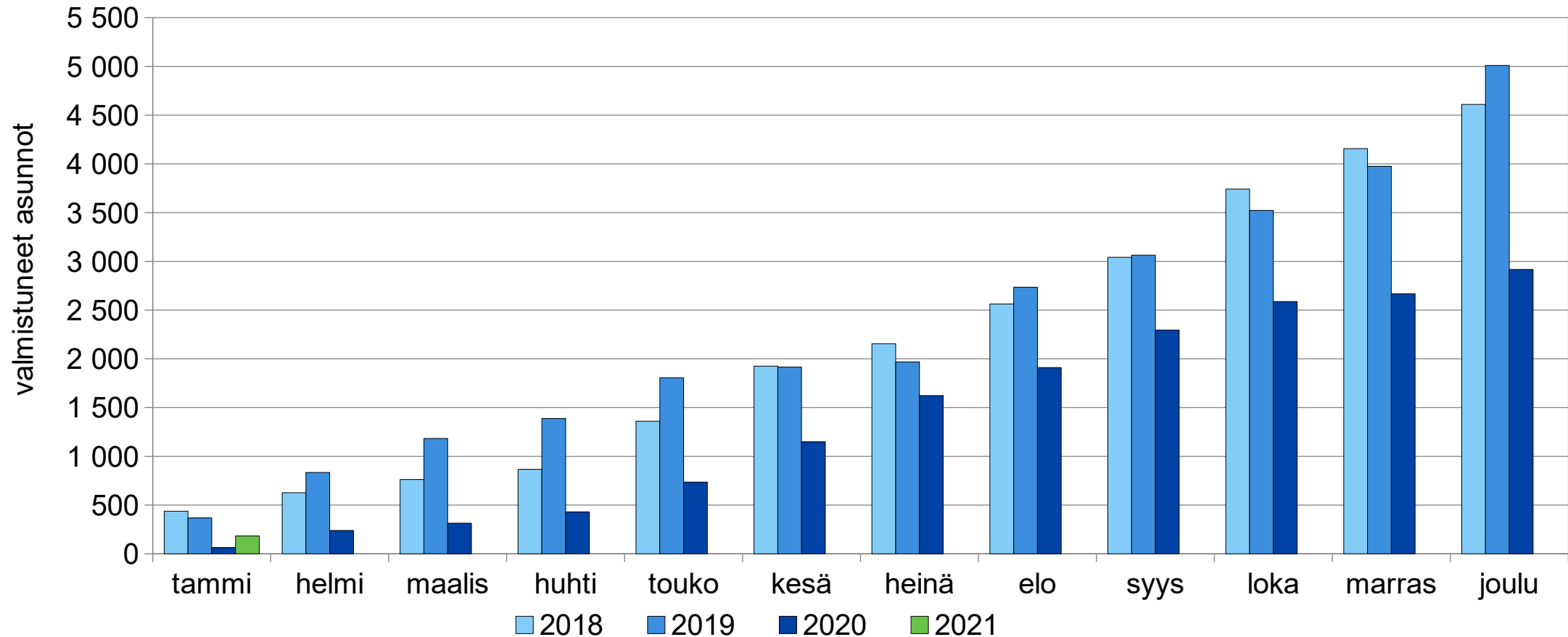
Väestönkasvu hidastaa väestöllisen huoltosuhteen heikkenemistä ja jopa pysäyttää sen.

75 vuotta täyttäneiden määrä kasvaa huomattavasti.

Yhden hengen kotitalouksien osuus on kasvanut Vantaalla merkittävästi ja kehitys jatkuu, erityisesti eläkeläistalouksien vaikutuksesta.



# Vantaalla valmistuneiden asuntojen (ennakkotieto) kuukausikertymät vuosina 2018–2021

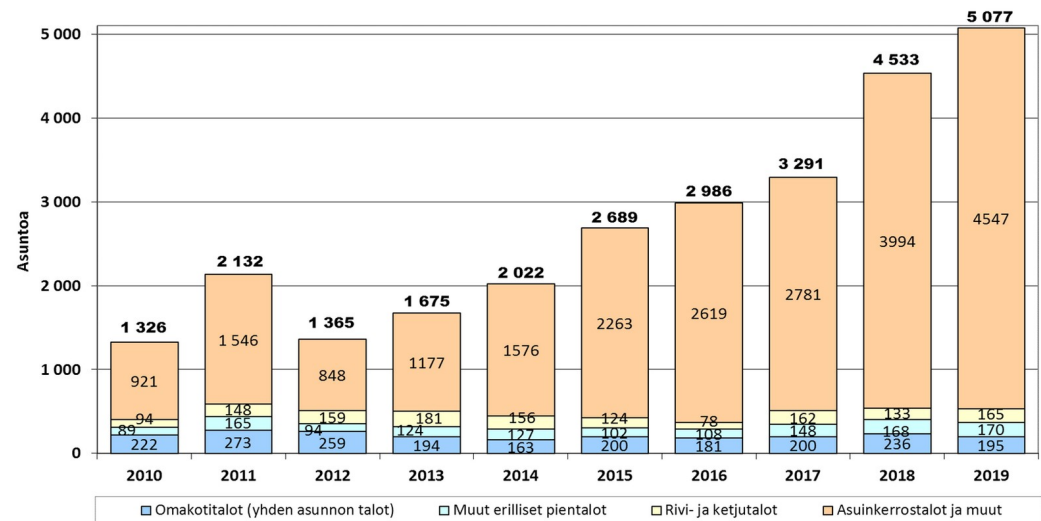
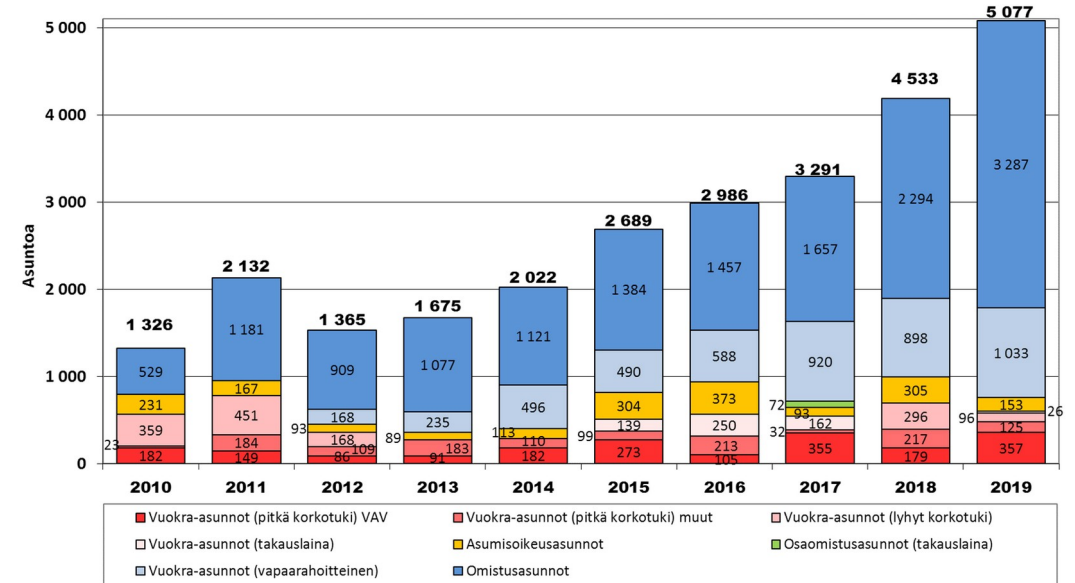


Lähde: Facta-kuntarekisteri ja MATTI-tietojärjestelmä, päivitetty 4.3.2021 (Tietoja on päivitetty takautuvasti vuosien 2019 ja 2020 osalta)

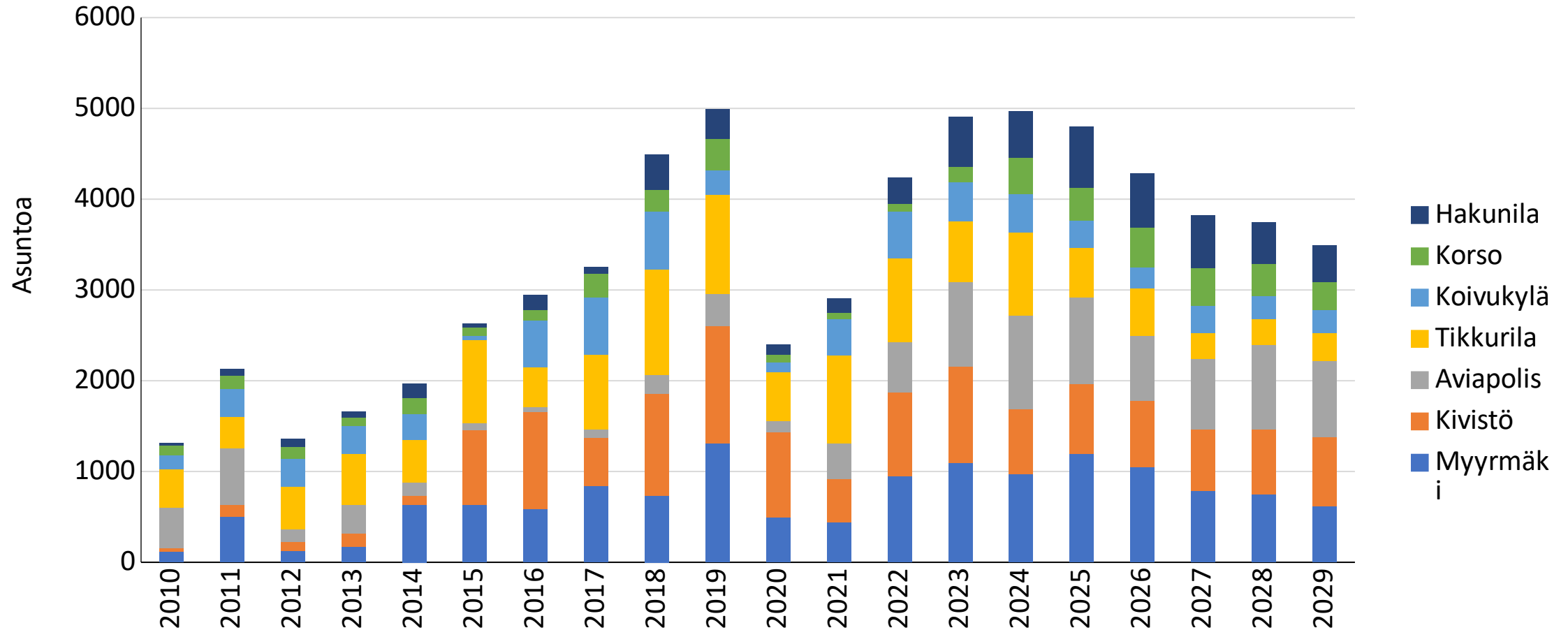
# Asuntotuotannon nousukiito



- Asuntotuotannossa laskua 2020, käänne kasvuun 2021.
- Asuntotuotannossa vahva kerrostalopainotus.
- Valmistuvien kerrostaloasuntojen keskipinta-ala laskenut viime vuosina 40-45 neliömetrin tasolle.
- Yksityisen vuokra-asuntokannan osuus asuntotuotannosta kasvanut huomattavasti.
- Asuntosijoittajat, velkavipu ja taloyhtiölainat.
- Asuntojen hinnoissa huomattavia eroja – vanhempien lähiöiden hintataso pysynyt melko vakaana (ts. yleinen hintojen nousu näkyy hintatasossa melko vähän), uudistuotannossa hintataso huomattavan paljon korkeampi.



# Asuntorakentaminen 2010-2019 ja asuntorakentamissuunnitelma 2020-2029

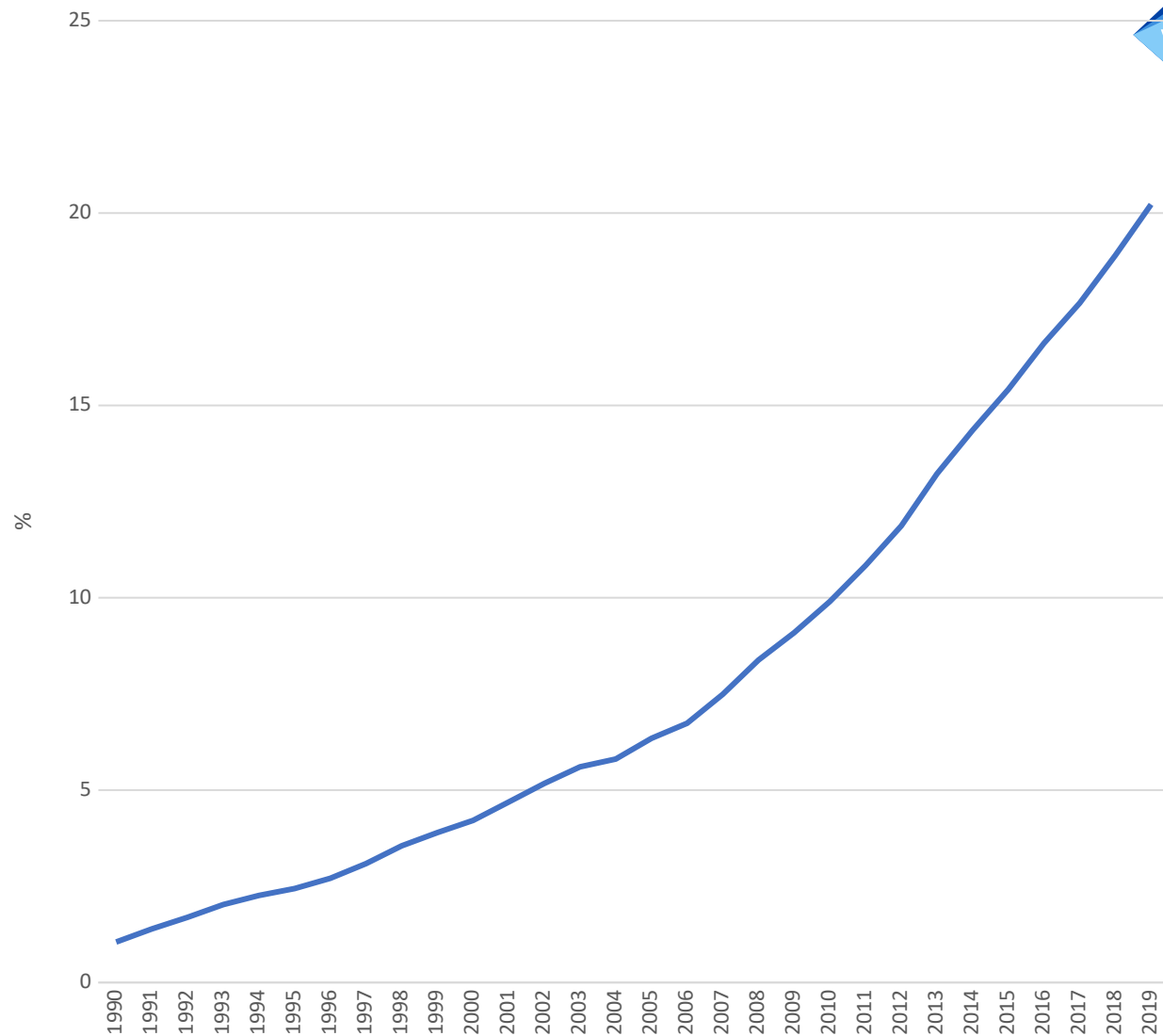


# YHÄ KANSAINVÄLISEMPI KAUPUNKI



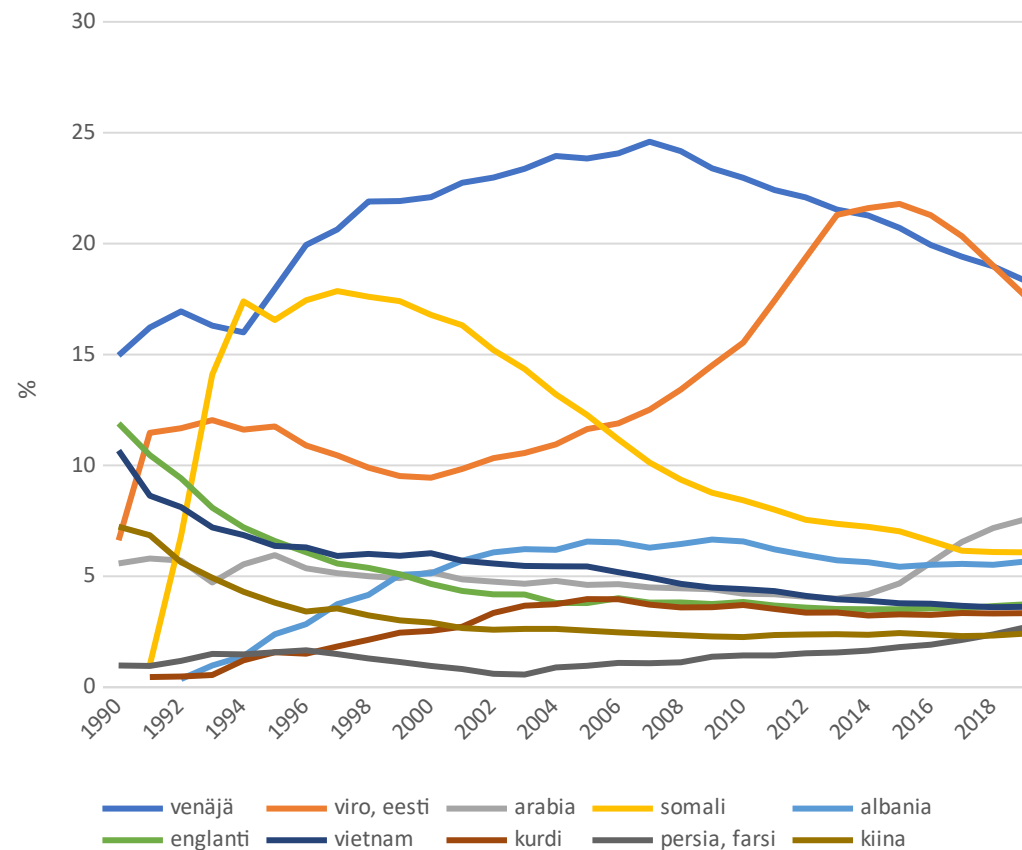
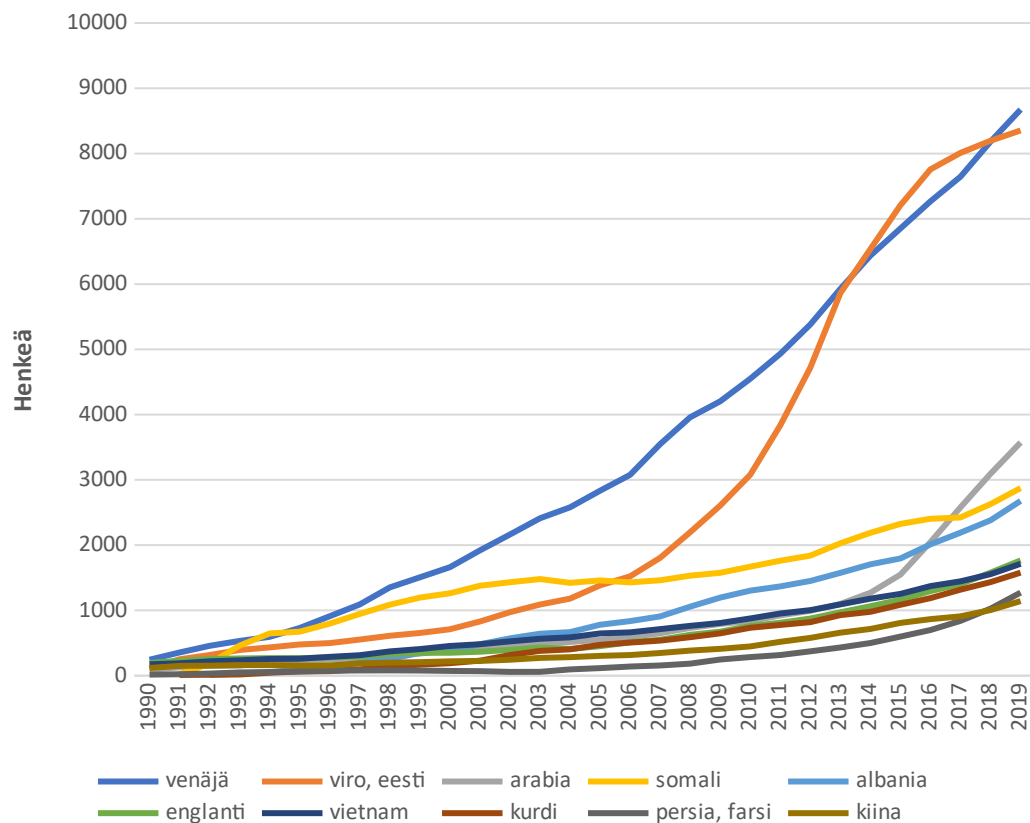
## Vieraskielisen väestön osuus kasvaa nopeasti, yli prosenttiyksikön vuosivauhtia

- Väestönkasvusta 70-80 prosenttia tulee vieraskielisestä väestöstä.
- Vantaalla puhutaan 120+3 äidinkieltä.
- Vantaa on Suomen kansainvälisin kaupunki – uusi normaali.
- 2030-luvun puolivälissä yli kolmannes väestöstä on vieraskielistä.
- Kaupunkiorganisaatio ja kansainvälistyvä väestörakenne.





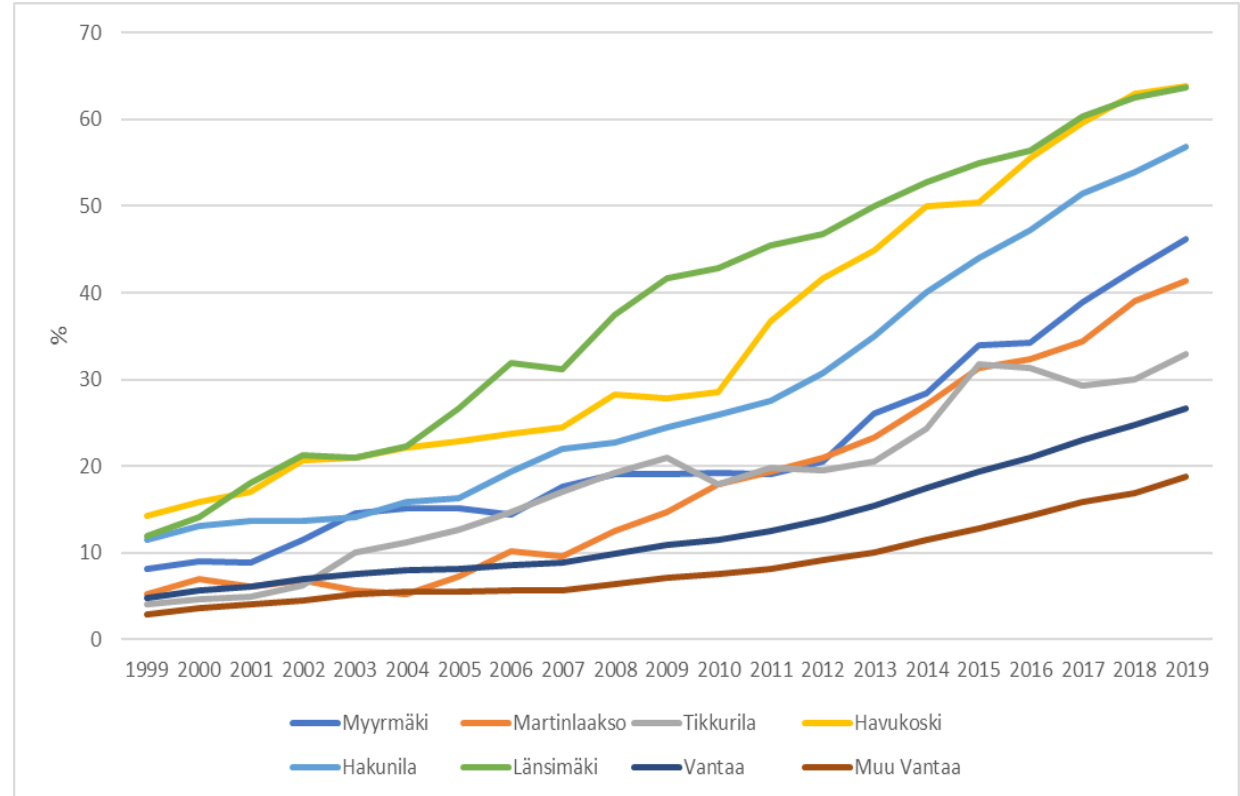
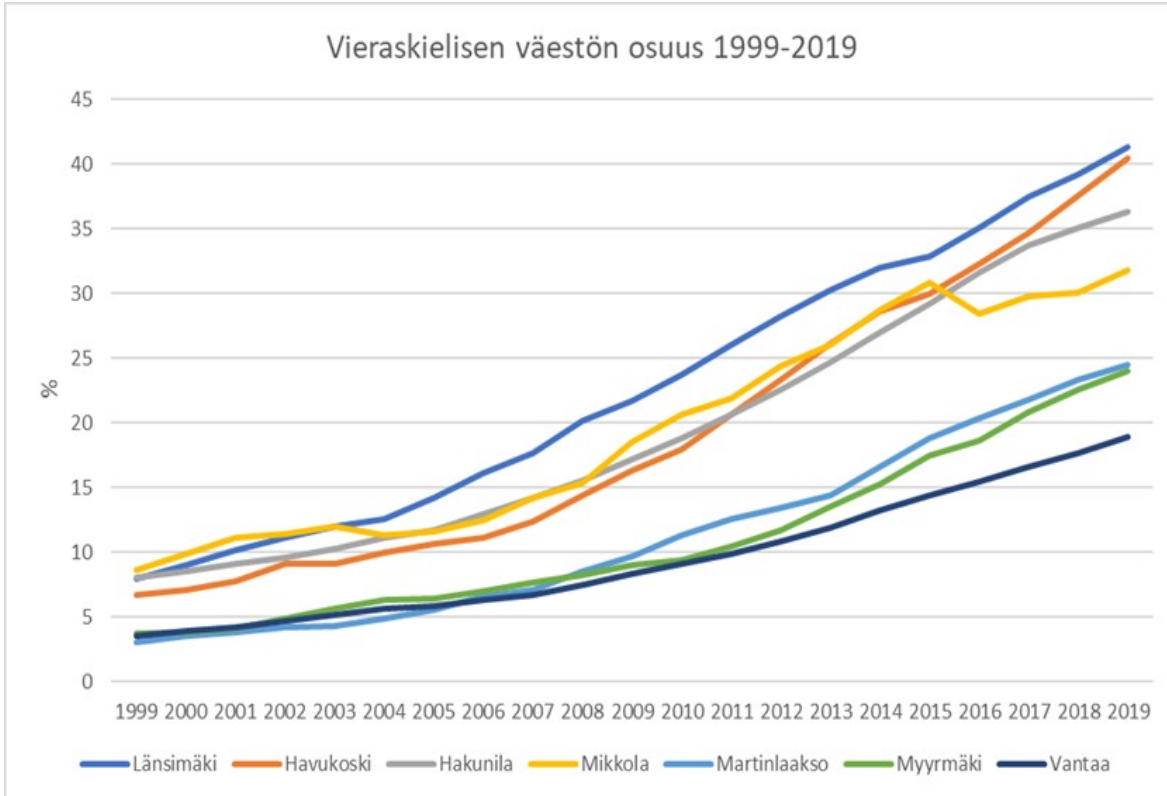
# Vieraskielisten kärkipaikka vaihtunut, vieraskieliset entistä moninaisempi ryhmä



# Vantaalle on syntymässä asuinalueita, joilla valtaosa väestöstä on maahanmuuttajia - 0-6 -vuotiaissa tämä on todellisuutta jo nyt



Vieraskielisen väestön osuus 1999-2019



# HYVINVOINTI TAVOITTEENA – MISSÄ OVAT SUURIMMAT HAASTEET?



# Vantaan hyvinvointikertomus 2020



**1**

**Työtä terveellisten elintapojen tukemiseen tarvitaan edelleen.**  
*Erityistä huomiota tulisi kiinnittää arkiaktiivisuuden ja terveellisen ravitsemuksen tukemiseen.*

**2**

**Psyykkisen hyvinvoinnin edistäminen ja tukeminen on tärkeää kaikissa ikäryhmissä.**

**3**

**Alueellisten ja asukkaiden välisten hyvinvointierojen kaventamiseen tähtäävien toimenpiteiden jatkaminen ja tukeminen on tärkeää.**

**4**

**Heikossa sosioekonomisessa asemassa olevien terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen on kiinnitettävä erityistä huomiota.**

**5**

***Ulkomaalaistaustaisten työllisyyttä ja koulutusta tukevat toimet ovat jatkossakin tärkeitä.***

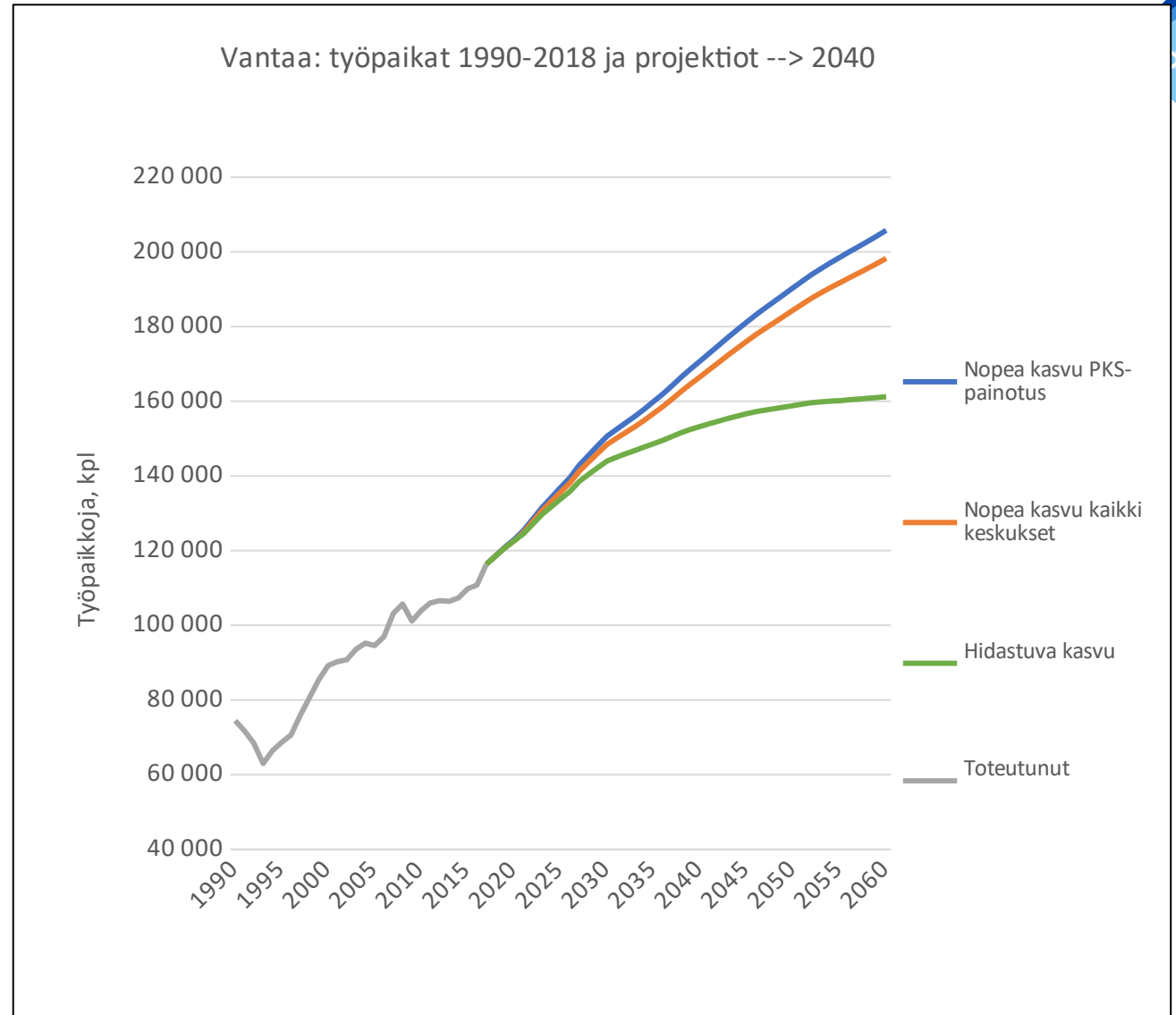


# UUSIA YRITYKSIÄ JA TYÖPAIKKOJA LUVASSA

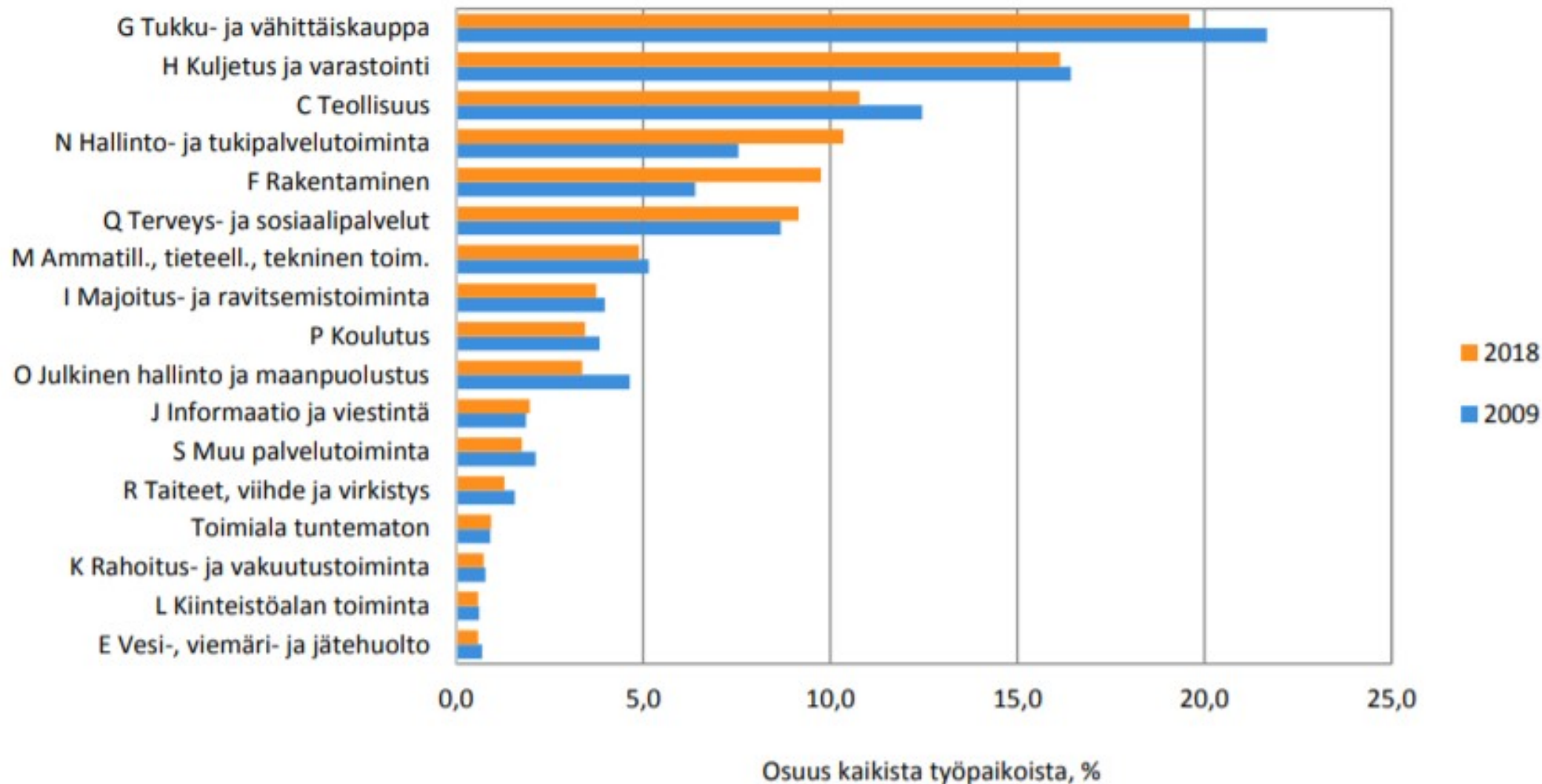


# Vantaa pesee naapurit työpaikkamäärän kasvussa

- 2018 noin 121000 työpaikkaa, kasvua kahden vuoden aikana runsaat 10000.
- Aviapoliksen alueella jo yli 40000 työpaikkaa.
- Uudenmaan uusien työpaikkaskenaarioiden mukaan Vantaan työpaikkakasvu jatkuu erittäin vahvana
- Vantaan perinteisten vahvojen alojen ohella, ja osin niiden sijaan, kasvu perustuu erityisesti teollisuuden ja sitä tukevien palveluiden kasvuun. Talouden kasvaessa on tarvetta tuotantotilojen rakentamiselle.
- Asiantuntijatyöpaikkojen merkittävästä kasvusta huolimatta toimistotilakannan kasvattamiselle ei ole varsinaisesti tarvetta – monitoimipaikkaisuus ja etätö työ kasvattavat osuuttaan, vanhaa tilaa korvataan uudella.
- Verkkokaupan kasvu ja kuluttajakäyttäytymisen muutos vaikuttavat tilakysyntään. Fyysisten myymälöiden osuus kokonaisympäristöstä laskee. Kasvava osuus mm. kauppakeskusten liiketiloista on erilaisten palvelujen käytössä.



# Vantaalla omanlaisensa työpaikkaprofiili

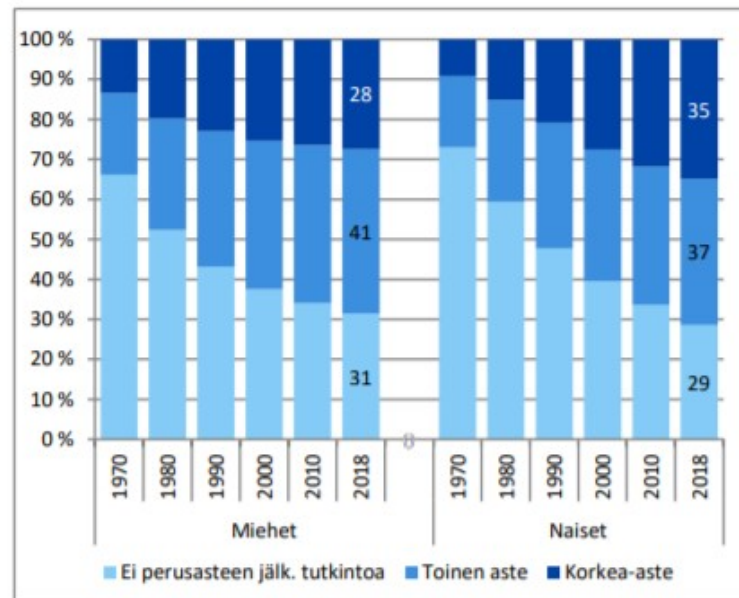


# Teknologia muuttaa työelämää - koulutustarpeet muuttuvat



## Naisten koulutustaso ohittanut miesten koulutustason Vantaalla

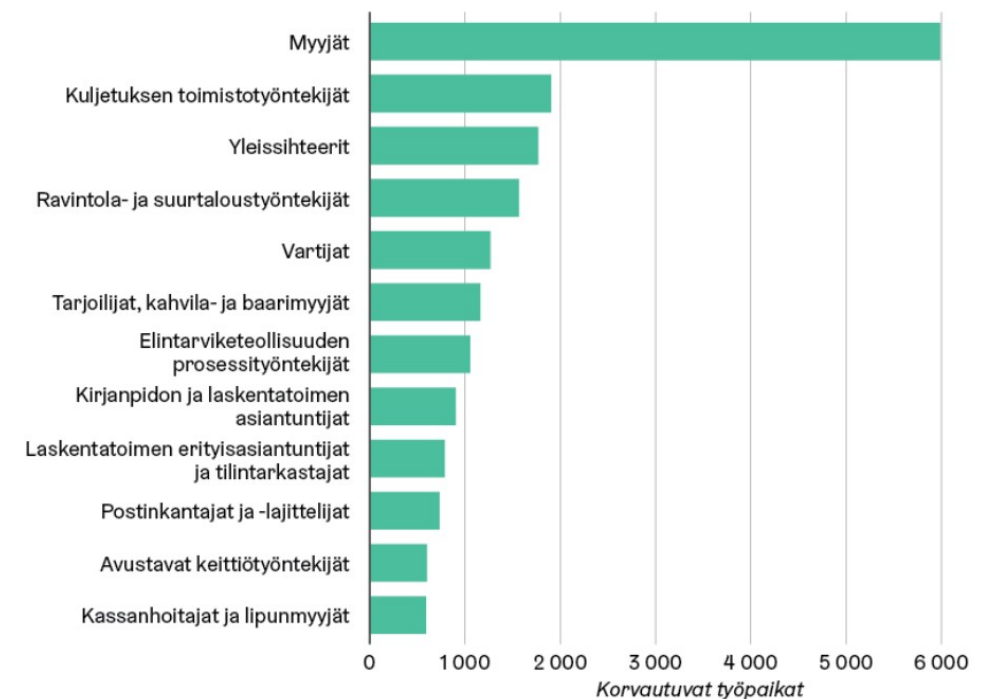
Kuvio 11. Vantaan 15 vuotta täyttänyt väestö koulutuksen ja sukupuolen mukaan 1970–2018 (31.12.)



Lähde: Tilastokeskus

## Neljänneksen Vantaan työpaikoista liittyy suuri korvautumisriski

Kuvio 3. Korkeassa korvautumisriskissä olevat työpaikat Vantaalla vuoteen 2030 mennessä.



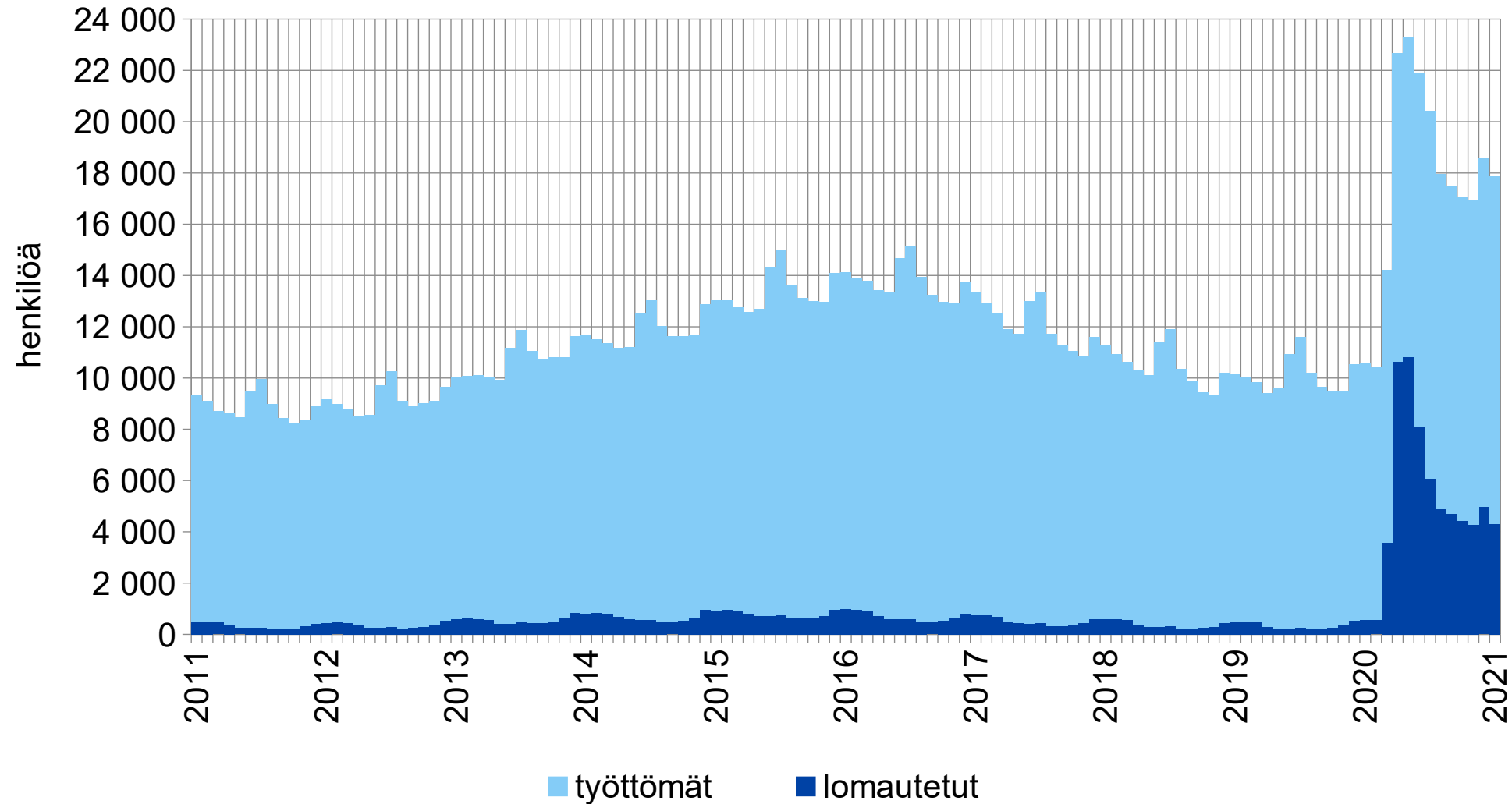


# Kansainvälinen lentokenttäkaupunki

- Helsinki-Vantaan lentoaseman matkustajamäärän kehitys:
  - 1999: 9,6 milj.
  - 2009: 12,6 milj.
  - 2019: 21,9 milj.
- Helsinki-Vantaan lentoasema, marraskuu 2020 verrattuna marraskuu 2019:
  - Ulkomaanliikenteen matkustajamäärä **-94,1%**
  - Kotimaanliikenteen matkustajamäärä **-82,8%**
  - Rahti- ja postiliikenne **-43,2%**
- Lentoliikenteen palautuminen aiemmalle tasolle voi viedä useita vuosia.
- Helsinki-Vantaan kilpailuasema Aasian markkinoilla tulevaisuudessa?
- Vantaa matkailukohteena, uudet vetovoimatekijät!

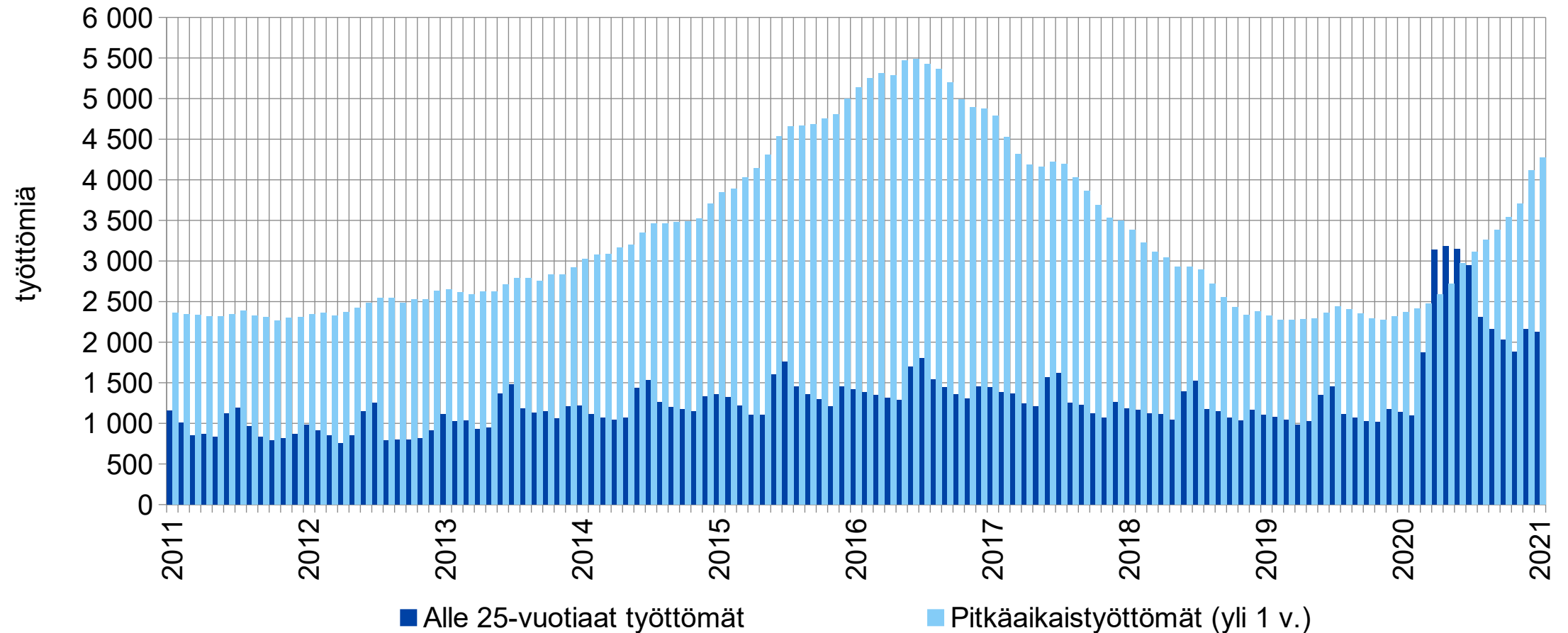


# Työttömät ja lomautetut kuukausittain Vantaalla vuoden 2011 tammikuusta lähtien



Lähde: TEM, päivitetty 2.3.2021

# Nuorten ja pitkäaikaistyöttömien määrät Vantaalla vuoden 2011 tammikuusta lähtien



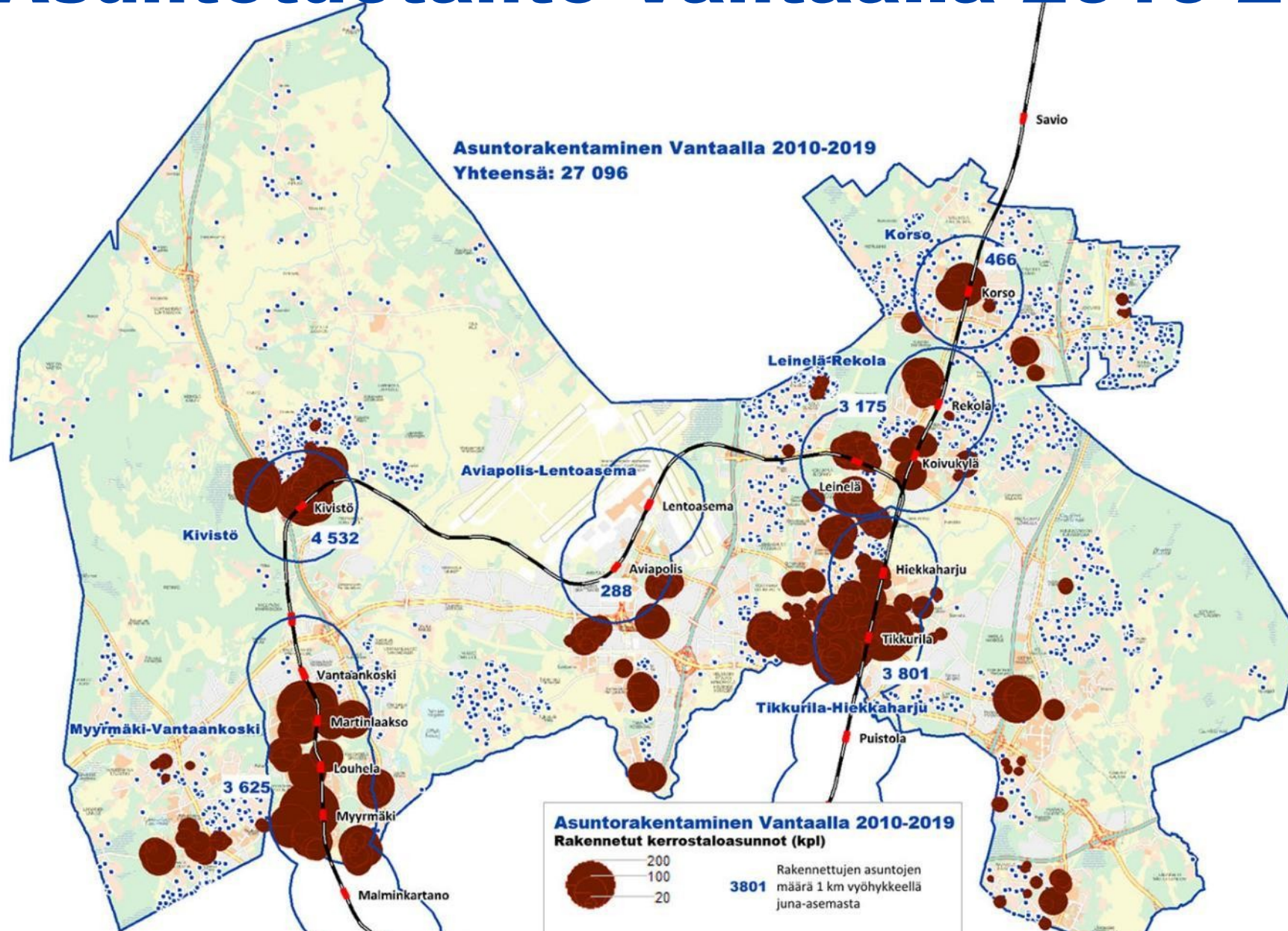
Lähde: TEM, päivitetty 2.3.2021

# KESTÄVÄ VANTAA





# Asuntotuotanto Vantaalla 2010-2019



**Valmistuneet asunnot**

1/2010 – 12/2019

**27 096**

**Asukasmäärän kasvu**

1/2010 – 12/2019

**+ 36 000**

**Valmistuneet asunnot 1 km juna-asemasta**

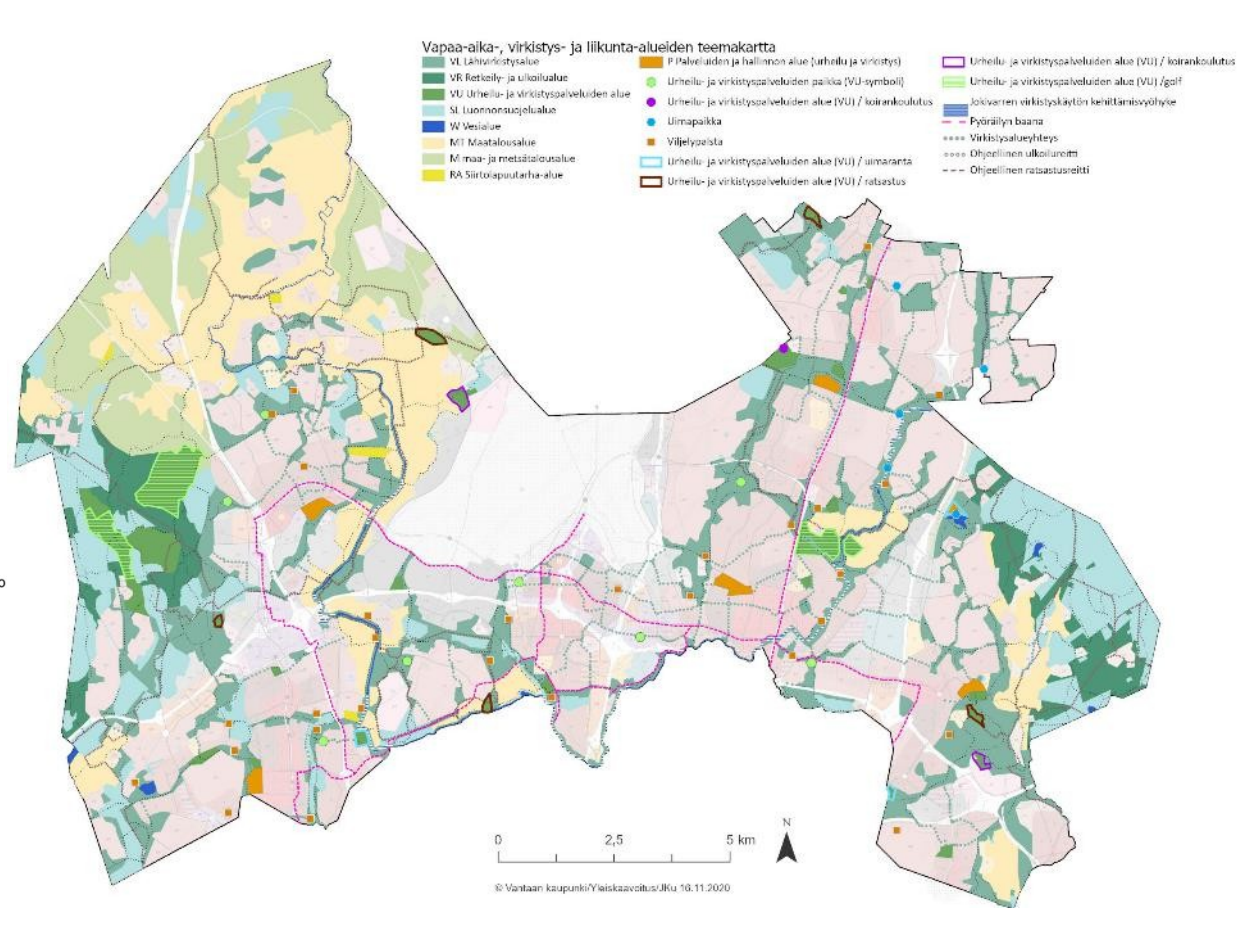
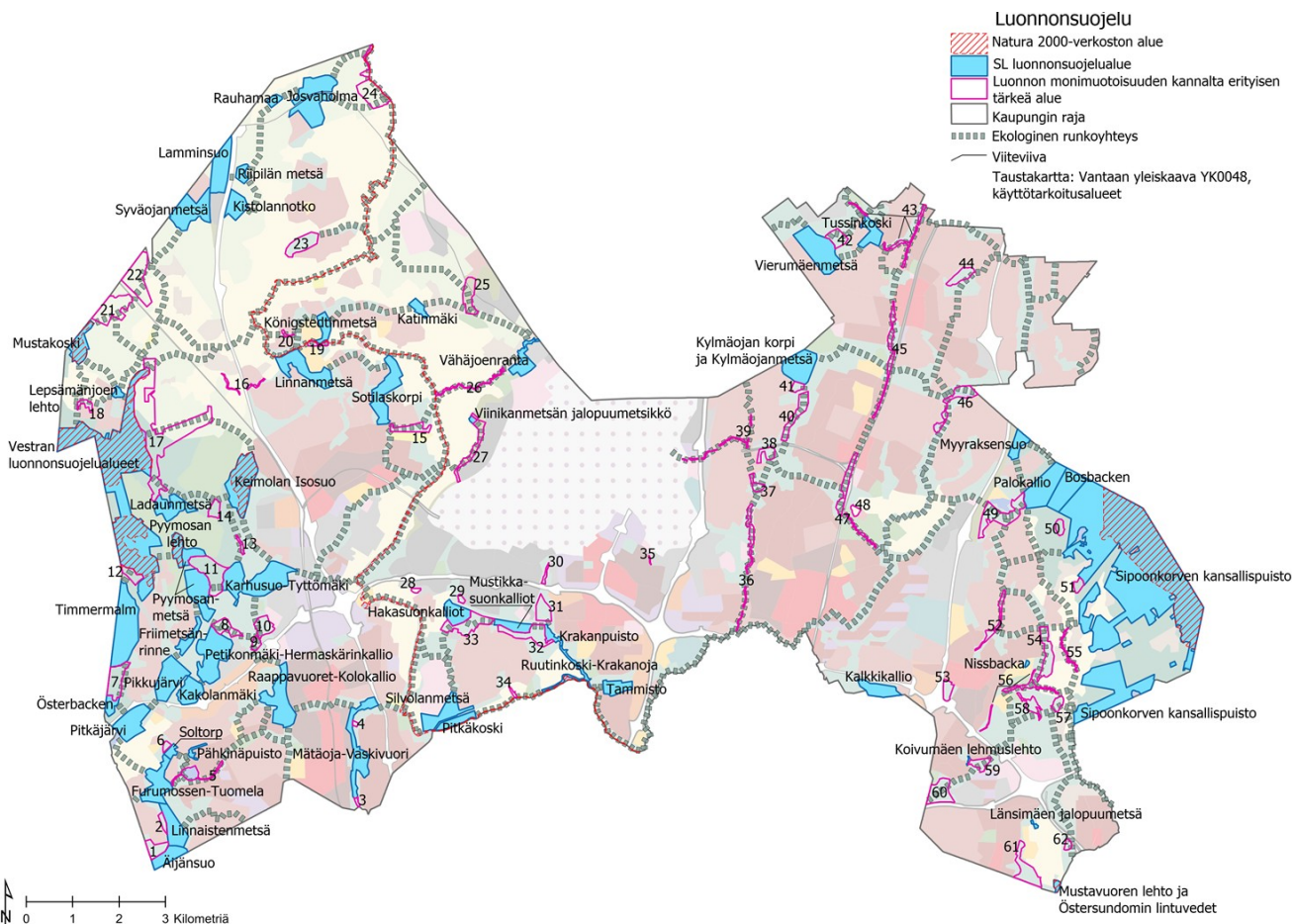
1/2010

– 12/2019

**n. 15 900**



# Sisäänpäin kasvu turvaa vihreät verkostot

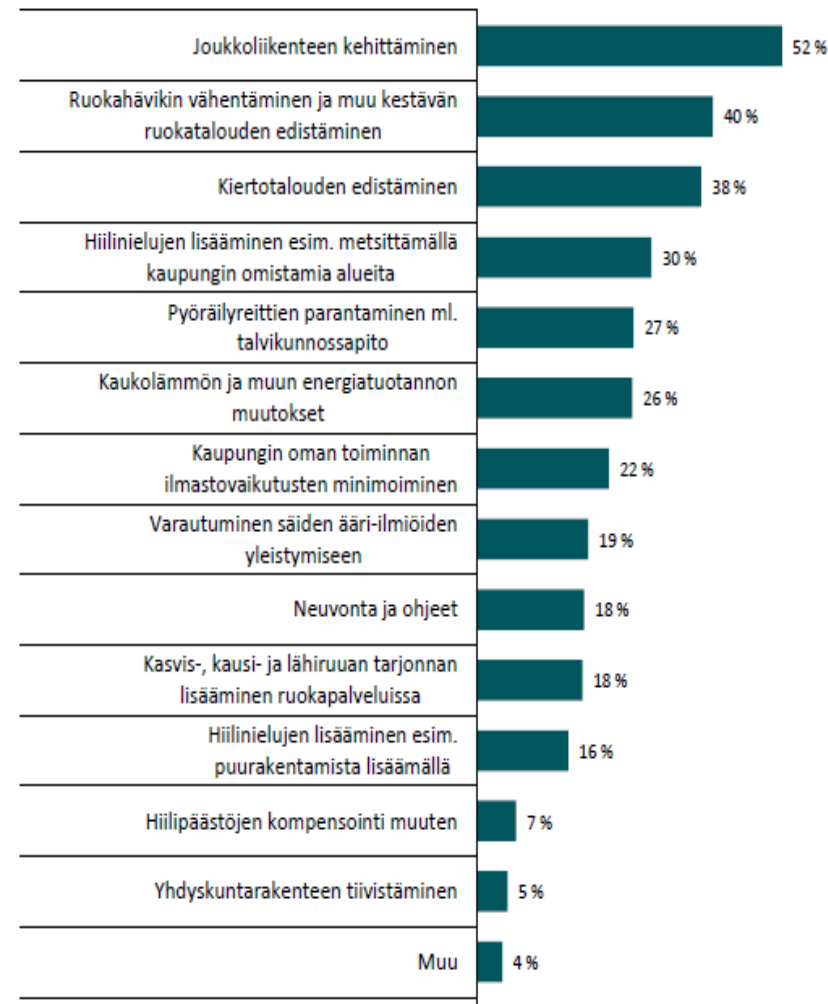
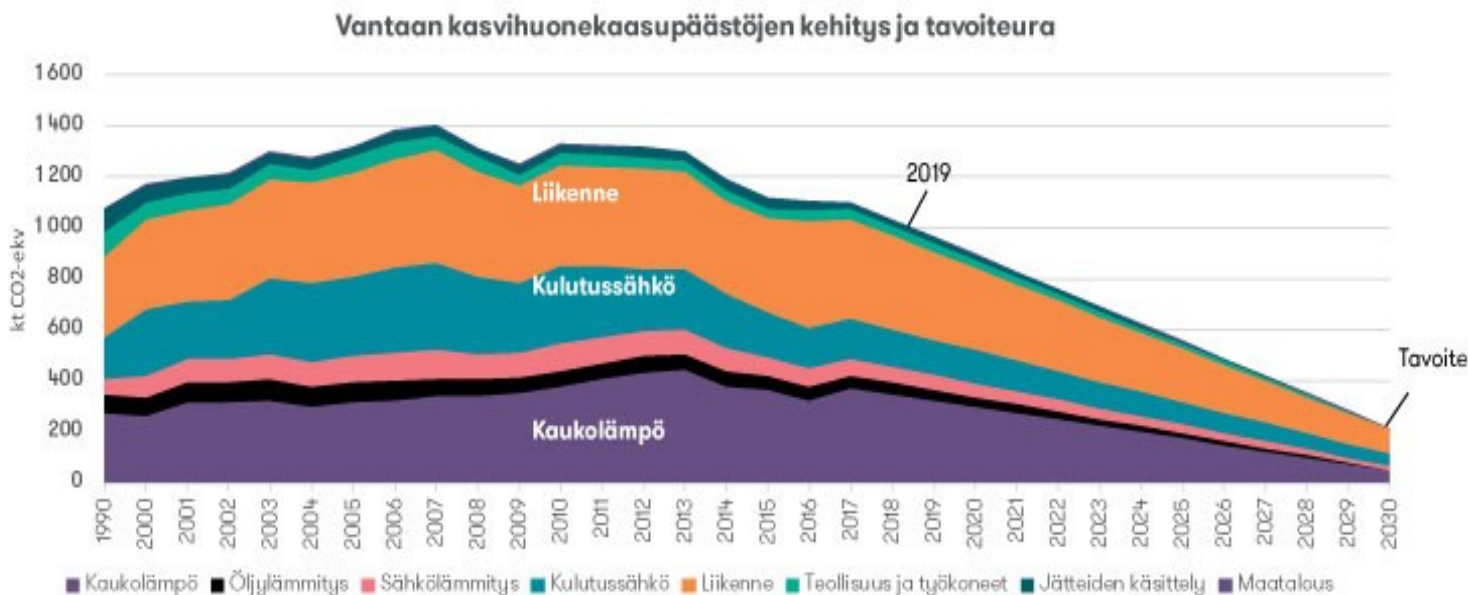


Luonnonsuojelu ja ekologinen verkosto

Vapaa-aika-, virkistys- ja liikunta-alueet

# Kohti hiilineutraaliutta

Käytännössä hiilineutraaliustavoite tarkoittaa ilmastoa lämmittävien päästöjen vähentämistä 80 % vuoden 1990 tasosta. Loput 20 prosenttia kompensoidaan esimerkiksi rahoittamalla vähähiilisyyteen tähtääviä hankkeita muualla.



# **Strategian valmisteluprosessi**

## **Ennakkokysymysten vastaukset**





# Mitä valmistellaan



- Kunnassa on oltava kuntastrategia, jossa **valtuusto päättää kunnan toiminnan ja talouden pitkän aikavälin tavoitteista**
- Vantaalla tätä asiakirjaa kutsutaan Valtuustokauden strategiaksi
- Se valmistellaan neljäksi vuodeksi kerrallaan
- Uusi valtuusto valitaan vaaleilla 13.6. > aloittaa työnsä 1.8.
- Strategia vuosille 2022-2025 valmistellaan syksyn 2021 aikana
- Aineiston keruuta ja virkavalmistelua on tehty vuoden alusta asti
- Kerätty aineisto esitellään valtuustolle elokuussa, ja tämä aineisto toimii valmistelun taustamateriaalina

# Kuinka valmistellaan

## Talvi 2021

- Johtoryhmän strategiapäivät 8.1. ja 26.3.: strategiatyön malli, visio, painopisteet, tavoitteet
- Toimialojen strategiavalmistelu työpajat helmimaaliskuussa
- Valtuuston iltakoulu 18.3.: Tilinpäätös ja toimintaympäristö-analyysien esittely

## Kevät 2021

- Arvokysely henkilöstölle
- Johtoryhmä 3.5
- **Vaikuttamistoimielimet**
  - Vammaisneuvosto 14.4
  - Vanhusneuvosto 21.4
  - Nuorisovaltuusto 4.5.
  - Svenska kommittén 26.5.
  - Monikulttuurisuusasiain neuvottelukunta 9.6.
- Kansalaisraati 27.5. ja 10.6., kysely kuntalaisille
- Yritykset ja järjestöt

## Kesä 2021

- Johdon strategiapäivä 8.6
- Kuntavaalit 13.6. Uusi valtuusto aloittaa 1.8.
- Valtuuston seminaari 26.-27.8.: Kootun materiaalin esittely ja luottamushenkilövalmistelun aloitus

## Syksy 2021

- Strategian valmistelu pienryhmissä
- Luottamushenkilövalmistelu (28.10. kv iltakoulu)
- Kh:n käsittelyt 15.11. ja 13.12.
- Kv:n käsittely ja päätös tammikuu 2022
- Voimaan 1.2.2022

# Strategian rakenne



## KAUPUNKITASO / Strateginen taso / Valtuustokauden strategia

Visio

Arvot

Strategiset painopisteet

- Valtuustokauden 2021-25 tavoitteet (+ mittarit sekä lähtö- & tavoitetasot)

## Strategian ydin

**Talousarvion sitovat tavoitteet** = Vuosittain talousarvion yhteydessä valmisteltavat tavoitteet, askelia valtuustokauden tavoitteiden toteuttamiseksi

## TOIMIALATASO

Toimialan ja palvelualueen tavoitteet = tulokortit

## TOIMEENPANO

Strategiateemat = Poikkihallinnollisia strategian **toteuttamisen välineitä**, joilla on selkeä ohjaus- ja johtamisrakenne

Ohjelmat (kuluvalle kaudella: Hyvinvointiohjelma, Elinvoima- ja vetovoimaohjelma, Resurssiviisauden tiekartta, Maa- ja asuntopoliittiset linjaukset, Myönteisen erityiskohtelun ohjelma)

Palveluverkkosuunnitelma

# Vantaan nykyiset arvot



**Avoimuus** tarkoittaa päätöksentekomme ja koko toimintakulttuurimme läpinäkyvyyttä. Kuuntelemme ja jaamme tietoa. Olemme kansainvälinen kaupunki. Sitoudumme keskusteluun ympäröivän yhteiskunnan kanssa.



**Rohkeus** on uskallusta nousta tulevaisuuden suunnannäyttäjäksi. Pidämme yllä kokeilemisen kulttuuria, jossa toimimme ennakkoluulottomasti ja haastamme totut tavat. Etsimme ratkaisuja ja käymme vuoropuhelua yli rajojen.



**Vastuullisuus** tarkoittaa hyvän elämän turvaamista nykyisille ja tuleville sukupolville. Valmistelussa ja päätöksenteossa huomioidaan ekologiset, sosiaaliset ja taloudelliset näkökulmat.



**Yhteisöllisyys** on osallisuutta, luottamuksen ja yhteishengen luomista sekä sitoutumista yhteisiin tavoitteisiin. Olemme hyvä kumppani yrityksille, yhteisöille ja asukkaille.

# Vantaan kaupungin strategiset painopisteet 2022-25

Yhteinen ehdotus johtoryhmä 26.3. / **LUONNOS**



**1**

Hyvät asukaslähtöiset palvelut

**2**

Eriarvoistumisen estäminen

**3**

Resurssiviisas ja hiilineutraali Vantaa

**4**

Kukoistavat kaupunkikeskukset

**5**

Merkityksellinen työ ja vaikuttava johtaminen

**6**

Taloudellisesti ja elinvoimaisesti vahva kaupunki > tähän työllisyys-  
yritysnäkökulmat

# Ennakkokysymykset

1. Mitkä ovat Vantaan nykyiset vahvuudet ja vetovoimatekijät?
2. Mihin asioihin olisi syytä seuraavan valtuustokauden aikana panostaa?
- 3. Mitkä ovat keskeiset viestinne strategian valmisteluun (3 - 5 tärkeintä nostoa)?**
  - Nostot kootaan tausta-aineistoksi valtuustokauden strategian valmisteluun ja/tai toimialojen valmisteluun

# Keskeiset viestit/nostot strategiavalmisteluun



- Maahanmuuttajien kotouttamista ja suomenkielen opetusta tehostetaan
- Elinympäristöstä ja kaupunkivihreästä pidetään huolta (puistot, lähimetsät)
- Lapsista ja nuorista huolehditaan
  - varhaiskasvatus, opetus ja koulutus
  - integraatio kouluissa
  - kaikille harrastus
  - nuorten mielenterveyspalvelut
- Työikäisten ja ikäihmisten liikuntaa tuetaan
- Palveluja kohdennetaan koronapandemian tuomiin haasteisiin
- Kaupunkiturvallisuutta kehitetään
- Talouden tasapainosta ja työllisyydestä huolehditaan
- Palvelujen saavutettavuus varmistetaan
  - peruspalvelujen tarjoaminen muillakin kielillä kuin suomeksi
- Viestintä ja vuorovaikutus, asukasosallisuuden huomiointi
- Digitalisaatio

# Kiitos!



# Neuvova Vantaan selvitys vieraskielisten matalan kynnyksen neuvonnasta 2021

Monikulttuurisuusasiain neuvottelukunta  
9.6.2021

Jenni Tahvanainen, projektipäällikkö  
Neuvova Vantaa



# Vantaan Tsemppari-malli

- Vantaan Tsemppari-mallista tehtiin esittelyvideo keväällä 2021.
- Osana Eurocities: Values-hanketta.
- Hankkeessa 16 eurooppalaista kaupunkia kehitti kotouttavaa toimintaa kansalaisyhteiskunnan ja vapaaehtoistoiminnan kanssa yhteistyössä.
- <https://youtu.be/TWnzCU35QuQ>



# Taustaa: Vantaalla lähdetty neuvonnan kehittämisesssä valtavirtaistamisen näkökulmasta

- ✓ Vantaan linja maahanmuuttajien neuvonnan järjestämisessä on ollut viimeiset kaksikymmentä vuotta valtavirtaistaminen. (vrt. Helsingin maahanmuuttajien neuvonta – Virkainfo)
- ✓ Palveluissa on tukeuduttu verkostomaiseen yhteistyöhön järjestöjen kanssa. Kaupunki on myös tukenut järjestöjä hakemaan rahoitusta neuvontahankkeilleen (esim. Järjestörinki).
- ✓ Ainoa erityispalvelu Vantaalla on Maahanmuuttajapalvelut, joka palvelee humanitäärisen avun vastaanoton asiakkaita. (arvio n. 400 asiakasta vuodessa)
- ✓ Käytännössä tiedetään, että maahanmuuttajat tarvitsevat yleisneuvonnan lisäksi usein laajempaa tietoa palvelujärjestelmästä (sisältää myös tarpeet, jotka nousevat suomen kielen taidon puutteista).
- ✓ Vantaa-infon maahanmuuttajien neuvontaa on pyritty vahvistamaan eri hankkeilla.
- ✓ Valtavirtaistamisen mallin vahvuutena on ajatus siitä, että kaikki palvelut kehittyvät vastaamaan myös maahanmuuttaja-asukkaiden tarpeisiin. Lisäksi saadaan esim. STEA-rahoitusta neuvontaan vantaalaisten hyväksi. Vahvuutena on myös se, että ei perusteta "kilpailevaa" neuvontaa olemassa oleville palveluille (esim. järjestöissä) vaan vahvistetaan yhteistyötä ja verkostoja.
- ✓ Riskinä on palveluiden saavutettavuuden heikentyminen ja koordinaation vaativuus.

# TEM:n erityisrahoituksen avulla kolmivuotinen kehittämistyö saatiin alkuun syksyllä 2020



TEM erityisrahoitusta (80%) maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluiden käynnistämiseen ja kehittämiseen. Myönnetty yhteensä 21 kunnalle ja kuntayhtymälle. Vantaa osa valtakunnallista kehittämisverkostoa.



Ajalle 1.10.2020 – 31.8.2021. Jatkokausi ajalle 1.9.2021 – 31.8.2022



Kuusi henkilötyövuotta



✓ Projektipäällikkö ja 2 x back office-asiantuntija, viestintäkoordinaattori, koulutusvastaava ja Vantaan edustaja International House Helsinki-asiakasneuvonnassa.



Projektin toiminnoilla tuetaan yhteneväisen maahanmuuttajien neuvonnan saatavuutta sekä ohjauksen sujuvuutta muun muassa työllisyys- ja koulutuspalveluihin.

Vantaan hankkeessa erityishuomio julkisten ja kolmannen sektorin palveluiden yhteistyössä.

Projektissa on tarjottu koordinoitu back office-tuki kaikille neuvontaa ja ohjausta antaville tahoille, luotu monitoimijainen neuvontaverkosto, kehitetty verkoston osaamista ja toimijoiden tunnettuutta ja tuotettu tietoa neuvontapalveluiden tilasta, katvealueista ja saatavuudesta sekä kehitetty kaupungin vieraskielisille suunnattua viestintää.

# Neuvova Vantaan tärkeimpiä tuotoksia ja tuloksia 2020-21



1

## BACK OFFICE- TUKIPALVELUITA & ASIAKASOHJAUSTA

- Neuvontaa ammattilaisille  
Uusia yhteistyön muotoja
- [Palvelukooste](#) verkkosivuille
- International House Helsinki-  
viranomaispalvelun Vantaa  
edustaja. N. 150 asiakasta / kk

2

## VERKOSTOJA & KOULUTUKSIA

- Kolmitasoinen  
verkostotyöskentelyn malli
- Verkoston jäseniä 95 hlöä
- Koulutuksia 11 kpl
- Osallistujia 215 hlöä
- Vierailuja [materiaalipankissa](#)

3

## TIETOA & VIESTINTÄÄ

- [Selvitys](#) vieraskielisten  
neuvontapalveluista Vantaalla
- Monikielisen neuvonnan  
[järjestöesite](#)
- Kuukausittain ilmestyvä  
[uutiskirje](#), 138 tilaajaa
- Monikielinen koronaviestintä
- Monikielisen jalkautuvan  
neuvonnan pilotti (SPR)
- Monikielinen koronabotti

# Neuvova Vantaan vahvuus: Monitasoinen ja -toimijainen verkostomalli



1

Laaja verkostotyöryhmä = asiakastyön tason kunnan ja järjestöjen työntekijöiden ryhmä tiedonvaihtoon, luottamuksen ja tunnettuuden lisäämiseksi. Osallistujia noin 70 eri toimialoilta ja järjestökentältä.

2

Koordinaatioryhmä = esimiestason, ml. kumppanijärjestöt, työryhmä, joka kehittää käytännön ratkaisuja palvelujen selkeyttämiseksi ja palvelupolkujen sujuvoittamiseksi. Jäseniä 20 eri toimialoilta ja järjestöistä.

3

Ohjausryhmä = johtaja- ja päällikkötason, ml. järjestöedustus, sitoutuminen vieraskielisten neuvonnan monialaiseen yhteistyöhön ja kehittämiseen.



# Selvitys: Vantaan vieraskielisten matalan kynnyksen neuvontapalvelut 2021

**Tavoitteet:** Tunnistaa palveluiden hyviä käytäntöjä, katvealueita ja kehittämiskohteita.

**Kohteena:** vantaalaisia toimijoita, jotka tarjoavat matalalla kynnyksellä ohjausta ja neuvontaa (kunta ja järjestöt).  
Ei asiakasnäkökulmaa tässä vaiheessa.

**Tehty poikkeusolojen aikana:** näkyy vastauksissa esim. terveydenhuollon työntekijöille ei ole lähetetty kyselyä.





# Kartoituskohteet ja aikataulu

1. Järjestöt: kahdeksan kotoutumista edistävää järjestöä, joissa matalan kynnyksen neuvontaa julkisella rahoituksella (STEA).

1.1 Haastattelut: Järjestöjen toiminnanjohtajat tai muut avainhenkilöt (n=8) Marras-joulukuu 2020

1.2 Strukturoitu kysely: järjestöissä neuvontaa antaville työntekijöille (n=19) Tammikuu 2021

## 2. Vantaan kaupungin eri toimialat

2.1 Laaja kuulemiskierros, kaupungin eri toimialojen joryt:

- ✓ Sosiaali- ja terveystoimet
- ✓ Kasvatus ja oppiminen
- ✓ Kaupunkikulttuuri
- ✓ Kaupunkiympäristö
- ✓ Johto ja strategia

2.2 Strukturoitu kysely kaupungin palveluissa neuvontaa tekeville työntekijöille (n=36) Tammi-helmikuu 2021

# MATALAN KYNNYKSEN NEUVONTA KAUPUNGIN PALVELUISSA



- ✓ Vieraskielisten osuus yli 21 % (51 000 asukasta).
- ✓ Hallintolaki ja laki kotoutumisesta velvoittavat viranomaisia järjestämään ohjausta ja neuvontaa.
- ✓ Neuvontaa ja ohjausta annetaan nyt monessa eri paikassa:
  - Vantaa-infot
  - Vantaan osaamiskeskus
  - Ohjaamo
  - Viranomaisten antama neuvonta omilla toimialueillaan
  - Maahanmuuttajapalvelut (vastaanottovaiheessa olevat)
  - Asukastilat



# MONIKIELINEN MATALAN KYNNYKSEN NEUVONTA JÄRJESTÖKENTÄLLÄ

- ✓ Järjestöjen monikielisiä neuvontapisteet löytyy ympäri Vantaata.
- ✓ Neuvontaa ja ohjausta saa 17 eri kielellä.
- ✓ Kartalla olevalla järjestöissä tehdään ammattilmaista neuvontaa ja ohjausta julkisrahoituksella.
- ✓ Järjestöillä on 20 vuoden kokemus maahanmuuttajien neuvontatyöstä.
- ✓ Järjestöt täydentävät kaupungin palveluita. Myös jalkautuminen kaupungin palveluihin.

## Järjestökumppanit Vantaalla



## Neuvova Vantaa

# Keskeiset viisi haastekenttää

## Asiakkaan lähtökohdat

- 1. Kielitaito ja yhteiskunnan tuntemus
- 2. Asiointiavun tarpeen eri tasot

## Palveluiden järjestäminen

- 3. Katveet ohjauksen tarjonnassa
- 4. Viestintä vieraskielisille kaupunkilaisille

## Yhteistyö

- 5. Neuvontaverkoston yhteistyö ja sen koordinointi

# Selvityksestä nousseita huomioita:



1. Toimijoiden ja tiedon runsaus sekä kentän pirstaleisuus. Koordinoinnin tarve korostuis erityisesti kaupungin työntekijöillä.
1. Kasvava vieraskielinen väestö tuo uusia neuvonnan tarpeita. Esim. työperäisen maahanmuuton ryhmät, erityisesti venäjän- ja vironkieliset on kasvava ryhmä, jonka tarpeet koronavuosi on tuonut esiin. Ennaltaehkäisevien palveluiden käyttö vähäistä, yllidustus syvemmissä palveluissa.
2. Kielitaidon vaikutukset palveluiden saatavuuteen: tulkkipalveluiden tarjoamisessa paljon eroja, kaupungilla ei monikielistä neuvontapalvelua, järjestöt täydentävät ja heille ohjataan paljon asiakkaita.
3. Kohderyhmälle tyypillistä, ettei yleistason nopea neuvonta riitä, vaan tarvitaan ohjausta ja apua asioidinnissa. Ongelmana hallintolain tuoman vastuun rajanveto kaupungin ja viranomaisten välille (esim. Kela ja Migri). Kaikkeen neuvontaan ei myöskään tarvita sosiaalityötä.
4. Koronavuosi ja palvelurakenteen muutokset ovat olleet haaste monitoimijaisen verkoston luomiselle (kuntakokeilu ja sote-muutoksen valmistelu, tapaamisrajoitukset). Toisaalta kriisiviestinnässä on projektin kautta pystytty tuomaan toimijoita yhteen yli toimialojen.

# Kehittämissuhteita nykyisiin palveluihin:



- ✓ Vieraskielisten asiakaspalveluissa toimivien perehdytys **kielitietoiseen ja selkokieliseen asiakastyöhön** sekä **tulkkipalveluiden käyttöön**.
- ✓ **Selvennetään kaupungin ja järjestöjen eri neuvonta- ja ohjauspalveluiden rooleja** yhteisen verkostotyöskentelyn kautta.
- ✓ Selvennetään **työnjakoa Migrin, Kelan ja TE-toimiston** (kuntakokeilu) kanssa yhdessä muiden pääkaupunkiseudun kuntien kanssa.
- ✓ Tarjotaan neuvoille ja ohjaajille **koulutusta ohjauksen laadun ja valmentavan työtteen edistämiseksi**, sekä kaupungin että järjestöjen työntekijöille.
- ✓ **Tiivis järjestöyhteistyö** ja sosiaalisen kuuntelun menetelmät käyttöön tunnistamaan tarpeita ja katvealueita.
- ✓ **Juurrutetaan korona-aikana kehittyneitä tapoja** vastata uusiin, esiin nouseviin tarpeisiin (esim. koto-tiimin avoin, monikielinen neuvontapuhelin), myös valtakunnallisen tason analyysi.
- ✓ Tehdään vieraskielisten kaupunkilaisten näkökulmasta ymmärrettävämpää viestintää, jonka keskiössä on **monikielisyys, selkokielisyys ja visuaalisuus**.
- ✓ Tuodaan **InfoFinlandin monikielistä tietopankkia** tutuksi kaupungin ja järjestöjen neuvoille.

# Kysymys: vastaavatko nykyiset palvelut neuvonnan tarpeeseen?

- Eläkkeelle jäänyt Maahanmuuttajapalveluiden päällikkö Hilikka Linderborgin allekirjoittama kannanotto toukokuulta 2021.
  - > Vantaalla tarvitaan viranomaisten ylläpitämää maahanmuuttajille suunnattua neuvontapistettä
- Jaakko Niinistö on keskustellut asiasta kaupunginjohtajan kanssa.
  - > Asia on vielä tällä hetkellä auki



# Neuvova Vantaan jatkorahoitus 1.9.2021 – 31.8.2022



- ✓ Ohjelman rahoituksessa ajatus kaupunkien henkilökohtaisen neuvonnan kehittamisestä (puhuttu jopa vakinaisesta valtion rahoituksesta)
- ✓ Vantaan vahvuus ollut järjestöyhteistyö
- ✓ Noussut esiin tarve kaupungin oman monikielisen neuvontakeskuksen perustamiseksi (jossa mukana verkostoituminen ja asiakaspalvelu)
- ✓ Voisiko hybridimalli olla Vantaan vastaus? Yhdistetty verkostomalli ja henkilökohtaisen ohjauksen malli?
- ✓ Kentältä toivottu jalkautuvaa viranomaistyötä (vrt. tsempparimalli)
- ✓ Monialaisuus, monitoimijaisuus, paikallisuus (asuinalueet), kieli- ja kulttuuriosaaminen yhdistyisivät Vantaan hybridimallissa

- ✓ Tavoite tehostaa olemassa olevien toimijoiden yhteistyötä verkostomallin ja osaamisen kehittämisen kautta ja näin parantaa palveluiden saatavuutta ja ohjauksen sujuvuutta. Lisäksi tavoite pilotoida monikielistä neuvontaa erillispalveluna.
- ✓ Tuloksia arvioidaan tammi-helmikuussa 2022 -> tarvitaan kaupunkitasoinen päätös monikielisen erillispalvelun tarpeellisuudesta. Vahva koordinaatio muiden neuvonnan kehittämishankkeiden kanssa (SOTE ja työllisyyden kuntakokeilu)

# Kysymyksiä Monikulttuurisuusasiain neuvottelukunnalle



1. Vastasiko selvitys neuvottelukunnan käsitystä Vantaan vieraskielisten neuvontapalveluista?
2. Miltä hybridimalli (yhdistetty verkosto- ja asiakaspalvelumalli) kuulostaa?
3. Onko neuvottelukunnalla terveisiä vieraskielisten neuvonnan kehittämiseen?

# Kiitos, ollaan yhteyksissä!

- ❖ Jenni Tahvanainen, projektipäällikkö
- ❖ Aadan Ibrahim, Back Office –asiantuntija
- ❖ Pirkko Matkaselkä, Back Office –asiantuntija
- ❖ Jaana Jetzinger, koulutusasiantuntija
- ❖ Kaisa Sunimento, viestintäkoordinaattori
- ❖ Irina Aljasmäe, IHH -asiantuntija

sähköposti: [etunimi.sukunimi@vantaa.fi](mailto:etunimi.sukunimi@vantaa.fi)

[www.neuvovavantaa.fi](http://www.neuvovavantaa.fi)





# **VANTAAN VIERASKIELISTEN MATALAN KYNNYKSEN NEUVONTAPALVELUT 2021**

## **SELVITYKSEN LOPPURAPORTTI**

**Neuvova Vantaa – maahanmuuttajien neuvonnan  
monitoimijainen kehittämishanke (TEM 2020-21)**



Selvityksen on toteuttanut Vantaan kaupungin Neuvova Vantaa – maahanmuuttajien neuvonnan monitoimijainen kehittämishanke.

Hanketta rahoittavat Työ- ja elinkeinoministeriö ja Vantaan kaupunki.

Tiedustelut: Jenni Tahvanainen, projektipäällikkö, [jenni.tahvanainen@vantaa.fi](mailto:jenni.tahvanainen@vantaa.fi)

Kesäkuu, 2021.

---

**Vantaan kaupunki**  
Kaupunkistrategian ja johdon  
toimiala

Vernissakatu 1, 2. krs.  
01300 Vantaa

[neuvova@vantaa.fi](mailto:neuvova@vantaa.fi)  
[www.vantaa.fi](http://www.vantaa.fi)



## Sisällys

1. JOHDANTO .....	3
2. VIERASKIELISTEN NEUVONTAPALVELUIDEN NYKYTILA .....	7
2.1. MATALAN KYNNYKSEN NEUVONTA KAUPUNGIN PALVELUISSA .....	8
2.2. MATALAN KYNNYKSEN NEUVONTA JÄRJESTÖKENTÄLLÄ .....	11
2.3. VIERASKIELISTEN PALVELUIDEN VERKOSTOT JA YHTEISTYÖMALLIT .....	15
3. VIERASKIELISTEN NEUVONTAPALVELUIDEN KARTOITUKSEN TULOKSET .....	18
3.1. KIELITAIDON VAIKUTUS PALVELUIDEN SAAVUTETTAVUUTEEN .....	18
3.2. ASIOINTIAPU.....	20
3.3. KATVEALUEESSA OLEVAT ASIAKASRYHMÄT .....	21
3.4. VIESTINTÄ MONIKIELISELLE KUNTALAISVÄESTÖLLE .....	23
3.5. YHTEISTYÖN KANAVAT JA TAVAT SEKÄ TOIMIJOIDEN ROOLIT JA RAJAT .....	25
LÄHTEET .....	28



# 1. JOHDANTO

Tässä luvussa esitetään selvityksen tavoitteet, tausta, kerätyt aineistot ja menetelmät.

## TAVOITTEET

Tämän selvityksen tavoitteena on kartoittaa Vantaan vieraskielisten matalan kynnyksen neuvontapalveluita. Luvussa kaksi nostetaan esiin mitä eri palveluita eri toimijat tarjoavat, mille eri kohderyhmille palveluita tarjotaan ja millaisia toimintamalleja kentältä löytyy. Erityishuomiota on kiinnitetty siihen, kuinka kolmas sektori pystyy täydentämään kaupungin ja viranomaisten tarjoamia palveluja sekä tuodaan esiin esimerkkejä toimivista monitoimijaisista yhteistyömalleista ja -kokeiluista.

Aineiston keruun yhteydessä on pystytty tunnistamaan palveluiden katvealueita ja haasteita, joita käsitellään luvussa kolme. Lisäksi selvityksessä tarkastellaan, kuinka kaupungin viestintä palvelee vieraskielisten palvelujen tarpeita. Selvityksessä esitetään myös käytännönläheisiä kehitysehdotuksia vieraskielisten matalan kynnyksen neuvontapalveluiden kehittämiseksi. Selvityksen toivotaan toimivan keskustelun aloittajana ja ponnistuslautana tulevalle yhteistyölle eri toimijoiden välillä.

## TAUSTA

Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) on julkaissut keväällä 2020 Owl Groupin toteuttaman selvityksen *Maahanmuuttajien matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalvelut* (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020), jossa todetaan, että Suomessa maahan muuttaneille suunnatut palvelut ovat resurssoinniltaan ja palvelutarjonnaltaan hajanaisia. Raportissa esitetään, että kaikilla kuntien järjestämällä maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluilla olisi yhteisiä tunnuspiirteitä. Keskeistä olisi, että kuka tahansa Suomeen muuttanut saisi palvelusta helposti oikeaa ja ajantasaista tietoa sekä neuvoja ja ohjausta, mihin tahansa arkeensa ja tilanteeseensa liittyvään kysymykseen, riippumatta maassaoloajasta tai maahantulon syystä, ilman asiakkuutta tai lähetettä.

TEM avasi kesäkuussa 2020 erityisavustushaun kuntien tarjoamien maahanmuuttajien matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspalveluiden kehittämiseen ja vakiinnuttamiseen. Avustuksen tavoitteena on tehostaa maahanmuuttajien kotoutumista ja työllistymistä kehittämällä ohjaus- ja neuvontapalveluita sekä niitä koskevaa monialaista yhteistyötä. Avustuksella tuetaan hallitusohjelman tavoitteita, joiden mukaan maahanmuuttajien aktiivista kotoutumista





suomalaiseen yhteiskuntaan vahvistetaan, tehostetaan ja nopeutetaan sekä kotoutumispalveluiden laatua, velvoittavuutta ja vaikuttavuutta parannetaan. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021, 3)

Vantaa on saanut avustusta edellä mainittuun kehittämistyöhön (Neuvova Vantaa – maahanmuuttajien neuvonnan monitoimijainen kehittämishanke) ajalle 1.10.2020-31.8.2021. Avustukseen on varattu ministeriössä määrärahoja kolmeksi vuodeksi. Hankkeen yhtenä tavoitteena on kerätä tietopohjaa palveluiden kehittämistä varten ja selvitys tukee tätä tavoitetta.

## **VIRANOMAISEN NEUVONTAVELVOLLISUUS**

Hallintolaissa (2003/434) määritellään viranomaisen neuvontavelvollisuutta. Lain mukaan (8§) viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa ja vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin. Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaisen viranomaisen luo.

Laki kotoutumisen edistämisestä (2010/1386) vahvistaa hallintolain yleistä neuvontavelvollisuutta maahanmuuttajia koskevissa asioissa. Kotoutuslain mukaan (8§) kunnan, TE-toimiston sekä muiden viranomaisten on huolehdittava asianmukaisen ohjauksen ja neuvonnan antamisesta liittyen kotoutumista edistäviin toimenpiteisiin ja palveluihin sekä työelämään. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020, 9)

## **JÄRJESTÖJEN ROOLI**

Kansalaisjärjestöt järjestävät kotoutumista edistävää toimintaa ja tuottavat erilaisia kotoutumista edistäviä palveluita, kehittävät maahanmuuttajatyötä sekä kouluttavat ja työllistävät maahanmuuttajia.

Järjestöjen ohjaus- ja neuvontapalveluilla on oma viranomaistoiminnasta erillinen roolinsa ja tehtävänsä. Niiden katsotaan täydentävän julkista palvelujärjestelmää. Julkisten toimijoiden ja järjestöjen yhteistyöhön ja kumppanuuteen on kiinnitetty viime aikoina enemmän huomiota muun muassa Työ- ja elinkeinoministeriön Kumppanusohjelman kautta. (Kotouttamisen osaamiskeskus 2021)

Järjestöissä tapahtuvalla neuvonnalla ja ohjauksella voidaan katsoa olevan seuraavia vahvuuksia:

- Edistävät kotoutumista ja monikulttuurisuuden toteutumista ruohonjuuritasolla
- Matala kynnys, aikaa asiakkaalle, ratkotaan asiat mahdollisimman pitkälle, ohjataan eteenpäin
- Osa maahanmuuttajien perustamia, isot toimijat tulleet mukaan tälle kentälle myöhemmin
- Vertaisuus, tilanteiden ja haasteiden omakohtainen tuntemus



- Kielen ja kulttuurin tuntemus, läheinen yhteys monikulttuurisiin yhteisöihin
- Toimintakenttä laaja, pitkä kokemus, ammatillisuus

Järjestöringin tilaama Suve Pääsukenen (2020) opinnäytetyö ”Verratonta neuvontaa? Maahanmuuttajien neuvonnan ja ohjauksen yhteistyömahdollisuudet Länsi-Vantaalla” avaa hyvin maahanmuuttajajärjestöjen toimintakenttää sekä kotouttavaa roolia Vantaalla.

## KÄSITTEET

Tässä selvityksessä käytetään TEM:n määrittelyä: ”Neuvonnalla tarkoitetaan asioimisneuvontaa, jonka avulla asiakas suunnataan (opastetaan) hänelle sopivan tiedon ja palvelun ääreen. Neuvonnassa ei ole kyse erityisongelmien ratkaisusta, vaan usein oikean tiedon välittämisestä (...) Ohjauksessa on enemmän kyse varsinaisesta asiakasta voimaannuttavasta työtavasta, joka voi luonteeltaan olla myös pidempiaikaista dialogia”. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014)

”Neuvojien tehtävänä on auttaa asiakasta oikean tiedon ja palvelujen piiriin, jotta hän pystyy tulevaisuudessa selviytymään itsenäisesti asioidensa hoidosta. Neuvojien pitää myös tietää, mihin he voivat ohjata asiakkaan. Hyvä monikielinen neuvonta on sitä, että neuvonnan palvelulupaus toteutuu: Asiakas saa ohjeita tarvitsemaansa asiaan tai ongelmaan äidinkielellään tai muulla hyvin osaamallaan kielellä.” (Uudenmaan ELY-keskus 2018, 14)

## AINEISTOT JA MENETELMÄT

Selvityksen aineistoa kerättiin kahdessa eri vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa kerättiin tietoa järjestösektorilta. Vantaalle on ominaista vahva maahanmuuttajatyötä tekevien järjestöjen kenttä. Kentältä tunnistettiin kahdeksan toimijaa, jotka kaikki saavat julkista rahoitusta maahanmuuttajien matalan kynnyksen neuvonnan ja ohjauksen toteuttamiseen. Kyseessä on siis kolmannen sektorin paikallinen ja ammattimainen toiminta, jonka tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta seurataan vuosittain.

Järjestöjen (n=8) avainhenkilöitä haastateltiin marras-joulukuussa 2020. Järjestöjen palkatuille työntekijöille, jotka tekevät suoraa asiakastyötä, lähetettiin sähköinen kysely joulukuussa 2020 (vastauksia n=19).

Kaupungin keskeisten toimijoiden esihenkilöitä ja tiimejä (n=20 tiimiä, 92 hlöä) tavattiin palaverissa ja aineistoa kerättiin näiden tapaamisten perusteella tammi-helmikuussa 2021. Lisäksi tapaamisten jälkeen lähetettiin sähköinen kysely suoraa asiakastyötä tekevien tiimien jäsenille (vastauksia n=36). Vastauksia tuli Vantaa-infon työntekijöiltä, maahanmuuttajapalveluista, sosiaalipalveluista, varhaiskasvatuksen lapsi- ja perheohjaajilta sekä perusopetuksen monikielisiltä ohjaajilta. Työllisyyspalvelut jäivät kuntakokeilun valmistelun vuoksi



tämän kyselyn ulkopuolelle. Vantaan terveystalujen henkilöstölle ei lähetetty kyselyä koronatilanteen takia, mutta he ovat olleet Neuvova Vantaan yhteistyökumppaneita järjestämällä koulutuksia koronateemoista.



## 2. VIERASKIELISTEN NEUVONTAPALVELUIDEN NYKYTILA

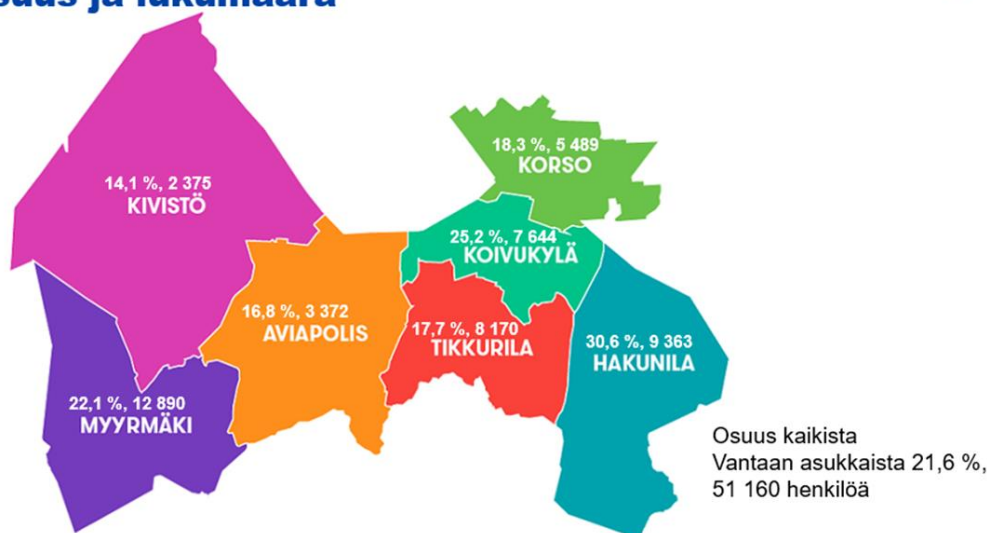
Tässä luvussa kuvataan vieraskielisten neuvontapalveluiden nykytilaa Vantaalla.

Tilastokeskuksen mukaan 31.12.2020 vantaalaisista 21,6 prosenttia puhui äidinkielenään muuta kuin suomea tai ruotsia. Vieraskielisten osuus kasvoi edellisvuodesta 1,3 prosenttiyksikköä. Kun tarkastellaan kaikkia Suomen kuntia, vieraskielisten osuus oli Vantaan jälkeen seuraavaksi suurin Espoossa (19,0 %), Närpiössä (17,2 %) ja Helsingissä (16,6 %).

Vantaan, kuin myös Espoon ja Helsingin, väestö kasvoi vuonna 2020 ainoastaan vieraskielisten ansiosta. Vantaalla vieraskielisten määrä lisääntyi lähes 3 900 hengellä, kun kotimaankielisten määrä väheni 430 hengellä. Viimeisten viiden vuoden aikana Vantaan väestönkasvusta keskimäärin 80 prosenttia on tullut vieraskielistä.

Vantaan yleisin vieras kieli oli venäjä, jota äidinkielenään puhui 3,8 prosenttia väestöstä. Sen jälkeen tulivat viro (3,6 %), arabia (1,7 %), somali (1,3 %) ja albania (1,2 %). Ulkomaan kansalaisia oli Vantaan väestöstä 13,4 prosenttia ja ulkomailta syntyneitä 18,4 prosenttia. (Tilastokatsaus 2021)

### Vieraskielisten osuus suuralueittain, %-osuus ja lukumäärä



Kuva 1: Vieraskielisten vantaalaisten osuus suuralueittain 31.12.2020.

Vantaan kaupunki  
Kaupunkistrategian ja johdon  
toimiala

Vernissakatu 1, 2. krs.  
01300 Vantaa

neuvova@vantaa.fi  
www.vantaa.fi



## 2.1. MATALAN KYNNYKSEN NEUVONTA KAUPUNGIN PALVELUISSA

Vantaalla asukkaille suunnattua neuvontaa ei tarjota yhdestä fyysisestä paikasta, vaan sitä järjestetään laaja-alaisesti niin kunnan kuin järjestöjen taholta, kaupungin eri asuinalueilla. Vantaan linja viimeisen kahdenkymmenen vuoden ajan on ollut vieraskielisten palveluiden valtavirtaistaminen ja erillistä kaupungin tarjoamaa maahanmuuttajien neuvontapistettä ei ole. Eri toimijoiden kykyä vastata maahanmuuttaja-asiakkaiden tarpeisiin on pyritty vahvistamaan projektein ja koulutuksin.

Kaupungin **Vantaa-infoissa**, joita on kolme, vantaalaiset saavat yleisneuvontaa Tikkurilassa, Myyrmäessä ja Korsossa. Palvelukielinä ovat suomi, ruotsi ja englanti. Lisäksi voidaan käyttää henkilökunnan omaa kieliosaamista ja Googletranslate-palvelua. Palvelu on monikanavainen ja sitä tarjotaan palvelupisteissä, puhelimitse, sähköpostilla ja chatissa.

Kaupungin **maahanmuuttajapalveluissa** tarjotaan ohjausta ja neuvontaa alkuvaiheen kotoutumisessa niille, joille on myönnetty oleskelulupa ja ensimmäinen kotikunta on Vantaa. Maahanmuuttajapalvelujen kotoutumista tukevassa tiimistä eli **kototiimistä** on korona-aikana saanut ohjausta ja neuvontaa suomen lisäksi viroksi, venäjäksi ja englanniksi. Kototiimin neuvonta on avointa myös niille, jotka eivät kuulu maahanmuuttajapalveluiden tuen piiriin. Maahanmuuttajapalveluissa on otettu käyttöön Túlka-puhelintulkkaukspalvelu.

Kasvatuksen ja oppimisen toimialalla on vuonna 2020 palkattu **perusopetuksen monikielisiä ohjaajia** neuvomaan maahan muuttaneita perheitä. Lukuvuonna 2020–21 kieliä olivat venäjä, viro, albania, somali ja arabia. He tukevat lapsia koulunkäyntiin ja opiskeluun liittyvissä asioissa ja perheitä Wilman käytössä sekä antavat tietoa koulussa annettavasta opetuksesta ja ajankohtaisista tapahtumista. He tukevat myös vanhempien vanhemmuutta. **Varhaiskasvatuksen lapsi- ja perheohjaajilla** on samantapainen työnkuva päiväkodeissa ja huomattava osuus heidän asiakkaistaan on vieraskielisiä perheitä.

Kuntapalvelujen **asukastilat** ovat tarkoitettuja kaikille vantaalaisille ja niiden toimintatarjonnasta vastaavat kaupungin lisäksi eri järjestöt ja seurakunta. Asukastiloja on kaupungin eri asuinalueilla yhteensä kymmenen. Kolmessa asukastilassa annetaan turvallista digiasiointia nyt korona-aikana. Asukastilojen työntekijät antavat myös ohjausta ja neuvontaa niin suomenkielisille kuin vieraskielisillekin asiakkaille.

**Sosiaalityön uusien asiakkaiden ja sosiaalineuvonnan** matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalvelut ovat keskitetty Tikkurilaan Versoon. Palveluneuvontaa saa paikan päällä ilman ajanvarausta ns. front desk –palveluna tai puhelimitse. Versosta saa tietoa mm. sosiaalipalveluista,



asumiseen ja talouteen liittyvissä asioissa. Front desk –palvelussa ohjausta ja neuvontaa annetaan suomeksi ja englanniksi ja puhelinneuvonnassa palveluohjaajat käyttävät tarvittaessa Tulkkaa.

**Nuorten Ohjaamo** antaa matalan kynnyksen ohjausta ja neuvontaa Tikkurilassa 16–29 –vuotiaille nuorille.

Palvelun nimi	Kuvaus palvelusta	Yhteystiedot
Vantaa-Info	Vantaa-info tarjoaa monipuolista palveluneuvontaa yleisesti kaikille vantaalaisille.	<a href="https://www.vantaa.fi/vantaainfo">https://www.vantaa.fi/vantaainfo</a>
Vantaan osaamiskeskus	Osaamiskeskus tarjoaa tukea maahanmuuttajille oman osaamisen tunnistamiseen, työllistymiseen sekä ammatillisen osaamisen kehittämiseen.	<a href="https://www.vantaa.fi/osaamiskeskus">https://www.vantaa.fi/osaamiskeskus</a>
Vantaan kaupungin asukastilat	Asukastilat toimivat kaikille vantaalaisille yhteisinä olohuoneina. Asukastiloissa saa tarvittaessa digitukea ja yleisneuvontaa.	<a href="https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/osallistu_ja_vaikuta/asukastilat">https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/osallistu_ja_vaikuta/asukastilat</a>
Maahanmuuttajapalvelut	Maahanmuuttajapalveluissa palvellaan pakolaisia, yksin maahan tulleita alaikäisiä, paperittomia ja ihmiskaupan uhreja.	<a href="https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/tietoa_vantaasta/maahanmuuttajille/sosiaali-ja_terveyspalvelut/maahanmuuttajapalvelut">https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/tietoa_vantaasta/maahanmuuttajille/sosiaali-ja_terveyspalvelut/maahanmuuttajapalvelut</a>
Sosiaalipalvelut	Sosiaalipalveluista saa apua toimeentuloon ja hyvinvointiin liittyvissä elämän haasteissa.  Sosiaalineuvonta ilman ajanvarausta puhelimitse sekä Tikkurilan Versossa.	<a href="https://www.vantaa.fi/terveys-ja_sosiaalipalvelut/sosiaalinen_tuki_ja_toimeentulo/sosiaalipalvelut">https://www.vantaa.fi/terveys-ja_sosiaalipalvelut/sosiaalinen_tuki_ja_toimeentulo/sosiaalipalvelut</a>
Terveysneuvonta	Vantaan Itsehoito-sivuilta saa tietoa ja tukea oman terveytesi edistämiseen sekä apua oireiden ja sairauksien omatoimiseen hoitamiseen.  Ajanvaraus tapahtuu terveysasemien omien numeroiden kautta.	<a href="https://www.vantaa.fi/terveys-ja_sosiaalipalvelut/terveyspalvelut/ensiapu_ja_paivystys/terveysneuvonta">https://www.vantaa.fi/terveys-ja_sosiaalipalvelut/terveyspalvelut/ensiapu_ja_paivystys/terveysneuvonta</a>
Ohjaamo Vantaa	15–29-vuotiaille suunnattu matalan kynnyksen ohjauspiste, joka tarjoaa	<a href="https://ohjaamot.fi/web/ohjaamo-vantaa">https://ohjaamot.fi/web/ohjaamo-vantaa</a>

Vantaan kaupunki  
Kaupunkistrategian ja johdon  
toimiala

Vernissakatu 1, 2. krs.  
01300 Vantaa

neuvova@vantaa.fi  
www.vantaa.fi



	neuvontaa, tukea ja ohjausta laajasti eri elämänalueilla.	
Vantaan ja Keravan työllisyyspalvelut	Työllisyyspalvelujen neuvonnassa saa opastusta työnhakuun, opiskeluun ja työttömäksi ilmoittautumiseen sekä vastauksia yleensä työllistymiseen liittyviin kysymyksiin.	<a href="https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/tyo_ja_elinkeinot/vantaa_keravatyollisyyspalvelut">https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/tyo_ja_elinkeinot/vantaa_keravatyollisyyspalvelut</a>
Digituki	Tukea verkkoasiointiin ja opastusta digilaitteiden käyttöön. Neuvontaa ja opastusta antavat kaupungin toimijat, järjestöt ja yritykset.	<a href="https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/osallistu_ja_vaikuta/asioi_verkossa/digituki">https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/osallistu_ja_vaikuta/asioi_verkossa/digituki</a>
Seniorineuvonta	Ikäihmisten neuvonta ja palveluohjaus.	<a href="https://www.vantaa.fi/terveys-ja_sosiaalipalvelut/ikaantyneiden_palvelut/neuvonta_ja_palveluohjaus">https://www.vantaa.fi/terveys-ja_sosiaalipalvelut/ikaantyneiden_palvelut/neuvonta_ja_palveluohjaus</a>
Vammaisten palvelut	Palvelusta saa neuvontaa ja palveluohjausta vammaispalveluista.	<a href="https://www.vantaa.fi/terveys-ja_sosiaalipalvelut/vammaisten_palvelut/neuvonta_ja_palveluohjaus">https://www.vantaa.fi/terveys-ja_sosiaalipalvelut/vammaisten_palvelut/neuvonta_ja_palveluohjaus</a>
Varhaiskasvatus ja koulutus	Päiväkotien, koulujen ja oppilaitosten yhteystiedot.	<a href="https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/tietoa_vantaasta/yhteystiedot/varhaiskasvatuksen_ja_koulutuksen_yhteystietoja">https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/tietoa_vantaasta/yhteystiedot/varhaiskasvatuksen_ja_koulutuksen_yhteystietoja</a>
Ruotsinkieliset palvelut	Tietoa ruotsinkielisestä kotoutumispolusta ja palveluista.	<a href="https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/organisaatio/kasvatuksen_ja_oppimisen_toimiala/ruotsinkieliset_palvelut">https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/organisaatio/kasvatuksen_ja_oppimisen_toimiala/ruotsinkieliset_palvelut</a>
International House Helsinki (IHH)	IHH tarjoaa uusille maahanmuuttajille tietoa eri asioista saman katon alta. Palvelu on tarkoitettu hiljattain pääkaupunkiseudulle tulleille maahanmuuttajille sekä yrityksille ja työnantajille ulkomaisen työvoimaan ja sen rekrytointiin liittyvissä kysymyksissä.	<a href="https://ihhelsinki.fi/services/">https://ihhelsinki.fi/services/</a>

Taulukko 1: Vantaan kaupungin neuvontapalveluiden kuvaus ja yhteystiedot.





## 2.2. MATALAN KYNNYKSEN NEUVONTA JÄRJESTÖKENTÄLLÄ

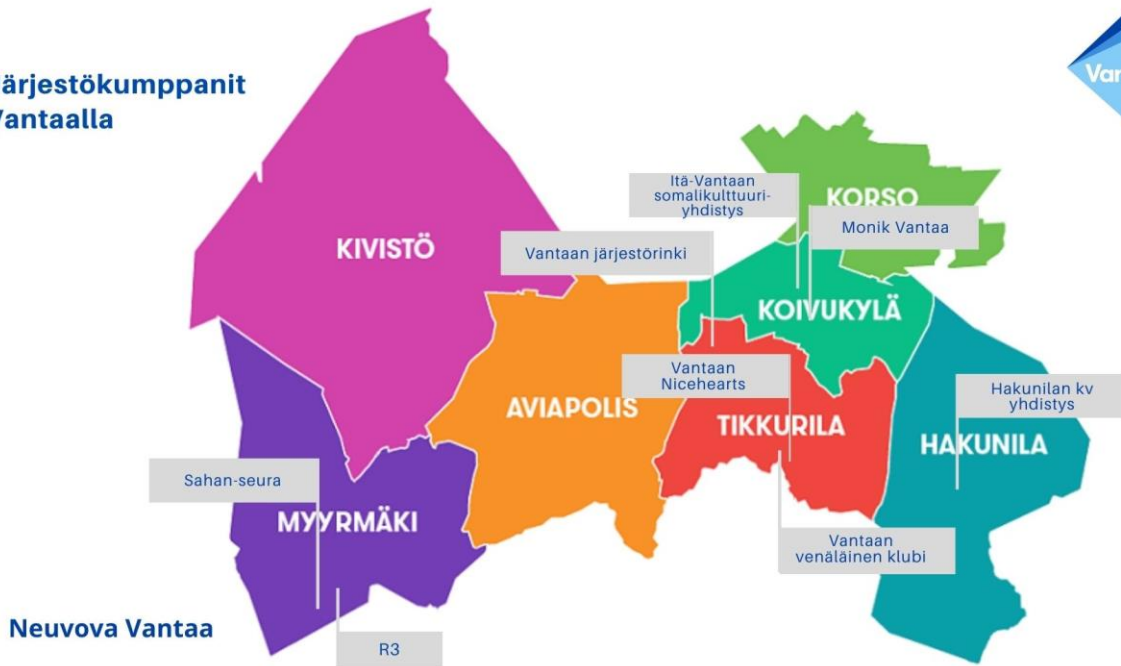
Vantaalle on ominaista **aktiivisten ja paikallisesti toimivien maahanmuuttajajärjestöjen kenttä**. Osa järjestöistä on maahanmuuttajataustaisten henkilöiden itsensä perustamia vastaamaan yhteisöissä tunnistettuihin tarpeisiin. Osa on perustettu kantasuomalaisten toimesta tekemään kotouttavaa työtä suorana kohderyhmänään maahanmuuttajataustaiset henkilöt.

Usea järjestö, eri alueilla Vantaata, tarjoaa vieraskielisille vantaalaisille **matalan kynnyksen monikielistä ohjausta ja neuvontaa**. Järjestöistä osa on suunnannut toimintansa tietyille kohderyhmälle. Järjestöjen työntekijät ovat kehittäneet osaamistaan ja järjestön palveluja näille kohderyhmille.

**Nicehearts ry** tarjoaa palveluita ja toimintaa maahanmuuttajataustaisille tytöille ja naisille. **Monik Vantaa ry:n** toiminta ja ohjaus- ja neuvontapalvelut on suunnattu monikulttuurisille vammaisille. Yhdistyksen toimintaa kehitetään muutenkin jatkossa perheille tarjottaviin palveluihin. **R3 maahanmuuttajanuorten tuki ry** puolestaan auttaa 18–29-vuotiaita esimerkiksi maahanmuuttoon, koulutukseen, asunnonhakuun ja maahanmuuttolupiin liittyvissä asioissa. Yhdistys tarjoaa myös vapaa-ajan toimintaa ja monenlaisia tapahtumia. Monipuolista ja kaikille ikäryhmille järjestävää toimintaa sekä ohjausta ja neuvontaa tarjoaa **Hakunilan kansainvälinen yhdistys**, jolla on kaksi toimipistettä Hakunilassa ja Länsimäessä. **Vantaan venäläisen klubin** ohjaukseen ja neuvontaan sekä toimintaan osallistuvista on suurin osa venäjänkielisiä. **Itä-Vantaan somalikulttuuriyhdistyksen** palvelukielinä ovat suomi ja somali, jolloin suurin osa tämän järjestön asiakkaista on somalinkielisiä. **Vantaan Järjestörinki ry** on selkeästi kehittänyt yleisneuvontaa tarjoamalla ohjausta ja neuvontaa usealla eri kielellä ja oman toimipisteen lisäksi jalkautunut ympäri Vantaata. Järjestö koordinoi kansalaistoiminnan keskus Leinikkiä. **Sahan seura ry:n** toiminta on vuosien varrella laajentunut somalikielisten asiakkaiden lisäksi muidenkin kieliryhmiin kuuluville suomea tai arabiaa osaaville asiakkaille. Sahan seura on lapsille ja nuorille suunnatun toiminnan lisäksi lähtenyt kehittämään nais- ja perhetyötä.



## Järjestökumppanit Vantaalla



Kuva 2: Vieraskielisten matalan kynnyksen neuvontaa tarjoavia järjestöjä Vantaalla.

Nimi	Kohderyhmä	Kuvaus palvelusta	Kieliosaaminen	Palvelupisteet	www-sivut
Hakunilan kansainvälinen yhdistys ry	Aikuiset ja lapsiperheet	Monikielinen matalan kynnyksen yleisneuvonta. Yksilöohjaus työelämään ja koulutukseen.  Lapsiperheiden tuki ja vertaistuki-toiminta.	arabia, venäjä, englanti, ranska, turkki, suomi, albanian, saksa, serbia, makedonia, bosnia	Hakunila ja Länsimäki	<a href="https://hakunila.org/">https://hakunila.org/</a>
Itä-Vantaan somalikulttuuriyhdistys ry	Kaikenikäiset	Monikielinen matalan kynnyksen yleisneuvonta. Yksilöohjaus	Suomi, somali ja englanti.	Koivukylä	<a href="https://somalikulttuuri.com/">https://somalikulttuuri.com/</a>

Vantaan kaupunki  
Kaupunkistrategian ja johdon  
toimiala

Vernissakatu 1, 2. krs.  
01300 Vantaa

neuvova@vantaa.fi  
www.vantaa.fi



		työelämään ja koulutukseen. Kerhotoiminta.			
Monik Vantaa ry	Lapsiperheet	Ohjausta ja neuvontaa monikulttuurisille vammaisille.  Kasvatus- ja harrastustoiminta nuorille.	Suomi, englanti ja somali	Koivukylän kohtaamispaikka	<a href="https://www.monik-vantaa.fi/">https://www.monik-vantaa.fi/</a>
Nicehearts ry	Naiset	Sukupuoli- ja kulttuurisensitiivistä nais- ja tyttötyötä.  Yksilö- ja ryhmäohjausta.  Lähisuhdeväkivaltatyötä.	Suomi, viro, arabia ja englanti.	Tikkurila	<a href="https://www.nicehearts.com/vantaa/">https://www.nicehearts.com/vantaa/</a>
R3 Maahanmuuttajanuorten tukiry	18–29-vuotiaat nuoret	Yksilö- ja ryhmäohjausta.  Vapaa-ajan toimintakeskus.	Suomi, englanti, somali	Myyrmäki	<a href="https://www.r3.fi/">https://www.r3.fi/</a>
Sahan seura ry		Monikielinen matkalan kynnyksen yleisneuvonta. Yksilöohjaus työelämään ja koulutukseen.  Lapsiperheille erilaisia toimintoja (kerhotoiminta, iltapäiväkerho, harrastustoiminta)	Arabia, suomi, somali	Myyrmäki	<a href="https://www.sahanseura.net/">https://www.sahanseura.net/</a>



Vantaan Järjestörinkiry	Kaikenikäiset	Matalan kynnyksen maahanmuuttajien neuvontapisteet Vantalla.	dari, farsi, englanti, suomi, arabia, pashto, somali, venäjä	Myyrmäki, Koivukylä, Simonkylä	<a href="https://www.leinki.net/maahanmuuttajaneuvonta/">https://www.leinki.net/maahanmuuttajaneuvonta/</a>
Vantaan venäläinen klubi ry	Kaikenikäiset	Monikielinen matalan kynnyksen yleisneuvonta. Yksilöohjaus työelämään ja koulutukseen. Senioreille ja nuorille erilaisia toimintoja.	Suomi, venäjä, englanti	Tikkurila	<a href="https://www.vvklubi.fi/fi/">https://www.vvklubi.fi/fi/</a>

Taulukko 2: Vieraskielisten matalan kynnyksen neuvontaa tarjoavien järjestöjen kuvaukset (tiedot 03/2021).

Alla olevaan taulukkoon on kerätty vuoden 2020 järjestöissä tehdyn matalan kynnyksen ohjauksen ja neuvonnan asiakasmääriä.

Järjestöjen asiakasmäärät 2020		
	Asiakasmäärät	Käyntikerrat
R3 Maahanmuuttajanuorten tuki ry	340	1260
Vantaan Järjestörinkiry		9645
Nicehearts ry	500	843
Sahan seura ry	173	845
Itä-Vantaa Somalikulttuuriyhdistys	119	526
Vantaan venäläinen klubi ry	175	641
Monik Vantaa ry	20	
Hakunilan kansainvälinen yhdistys	164	3450
Tsempataan töihin-hanke	191	2006
<b>Yhteensä</b>	<b>1682</b>	<b>19216</b>

Taulukko 3: Vantaalaisten järjestöjen vieraskielisten ohjauksen ja neuvonnan asiakasmääriä 2020.

Kuten kaupungin puolella, myös järjestötoimijoiden kesken tilastoinnin tavoissa on eroavaisuuksia ja siksi eri tietoja on vaikea suoraan vertailla keskenään. Edellä mainitussa tilastossa on ainoastaan neuvonta- ja ohjaustoimintaan liittyvää tietoa. Ryhmä-, vertaistuki-, harrastus-, vapaa-ajan – ja



muun jäsen toiminnan kautta järjestöt tavoittavat moninkertaisen määrän vieraskielisiä kuntalaisia ja osallistujat toimivat myös tiedon viejinä perheisiin ja yhteisöihin päin niille ihmisille, jotka eivät ole aktiivisesti järjestöjen toiminnassa mukana.

## 2.3. VIERASKIELISTEN PALVELUIDEN VERKOSTOT JA YHTEISTYÖMALLIT

### 2.3.1. VIERASKIELISTEN PALVELUIDEN VERKOSTOJA

Vantaan kaupungilla on eri teemojen ympärille rakennettuja verkostoja, joissa vieraskielisten palvelut nousevat esiin ja jotka kokoavat kentän toimijoita eri sektoreilta.

**Maahanmuuttajien työllisyyden ja koulutuksen verkostoa** koordinoi työllisyyspalvelut ja siellä keskitytään nimensä mukaisesti työllisyyden ja koulutuksen teemoihin. Verkostossa on laajasti sekä kunnan, TE-toimiston sekä järjestöjen edustajia.

Kaupunkikulttuurin toimiala on koonnut kaupungin eri toimijoista **järjestöyhteistyöfoorum**, jossa on kehitetty järjestöyhteistyön ohjelma. Foorumissa työstetään ohjelman toimeenpanosuunnitelmaa ja keskustellaan mm. kaupungin tilojen käytöstä, järjestöjen avustuksista ja järjestöjen roolista palveluiden tuottajina. Vantaan kaupungin ensimmäisen järjestöyhteistyön ohjelman pyrkimyksenä on parantaa Vantaalla toimivien järjestöjen toimintaedellytyksiä ja osallistumismahdollisuuksia.

Kaupunkikulttuurin toimiala ylläpitää myös **asioinnin ja digituen verkostoa**. Verkosto tuo yhteen digitukea tarjoavia tahoja kaupungin ja järjestöjen kentältä, tekee digivälineitä tutuksi ja helpottaa asiakkaiden pääsyä palveluihin. Vieraskieliset ovat digituen yksi kohderyhmä.

**Osallisuusverkosto** on Vantaan henkilöstölle tarkoitettu verkosto, joka kokoaa yhteen osallisuudesta kiinnostuneita ja sen parissa työskenteleviä. Vieraskielisten vantaalaisten osallisuus on tärkeä teema, jota pyritään edistämään. Vantaan kaupungin toimeksiannosta Cultura-säätiön toteuttama "Selvitys venäjän- ja arabiankielisten vantaalaisten osallistumisesta ja vaikuttamisesta kuntalaisina" vuodelta 2019 valottaa osaltaan vieraskielisten kuntalaisten tilannetta (Vantaan kaupunki 2019).

**Neuvova Vantaan yhteistyöverkosto** kokoaa ensi kertaa yhteen vieraskielisten neuvontaa ja ohjausta tekeviä tahoja kaupungin, viranomaisten ja järjestöjen edustajista. Verkoston tavoitteena on lisätä toimijoiden välistä tunnettuutta, kasvattaa luottamusta, jakaa tietoa ja asiantuntijuutta sekä nostaa esiin solmukohtia palveluissa.



Kaupungin **monikulttuurisuusasiain neuvottelukunta** on vaikuttamiselin, joka seuraa etnisten vähemmistöjen elinoloja ja valtion maahanmuutto- ja kotouttamispolitiikan vaikutuksia Vantaalla. Se kokoaa saman pöydän ympärille luottamushenkilöt, maahanmuuttajat, heitä edustavat järjestöt ja asiantuntijat käsittelemään ajankohtaisia kotouttamiseen liittyviä asioita. Neuvottelukunta on myös pitänyt kokouksiin järjestöjen tiloissa aika ajoin ja myös tätä kautta tutustunut järjestöjen toimintaan.

### 2.3.2. ESIMERKKEJÄ MONITOIMIJAISESTA YHTEISTYÖSTÄ

**Mannerheimin lastensuojeluliiton Uudenmaan piiri** tekee yhteistyötä usean järjestön ja Vantaan kaupungin kanssa **Koivukylän avoimessa kohtaamispaikassa** ja **Hakunilan lasten ja perheiden yhteisötalossa**. Koivukylän tiloissa toimii Nicehearts ry, Vantaan turvakoti ry, Monik Vantaa ry, SOS-lapsikylä sekä kaupungin toimijoita. Toiminta on tarkoitettu lapsiperheille. Korona-aikana toiminta on siirtynyt etätoiminnaksi, mutta vaate- ja lastentarvike- sekä ruoka-apua saa ajanvarauksella. Normaalioloissa lapsiperheet saavat paikan päällä tukea ja tietoa järjestöjen, kaupungin ja hankkeiden palveluista. Myös kaupungintyöntekijöitä eri yksiköistä, kuten puheterapeutti, käy tietyin ajoin kohtaamispaikassa ja matalan kynnyksen palveluna perheet voivat kysyä häneltä lasten puheen kehitykseen liittyvistä asioista. Hakunilassa yhteisötalon toiminta perustuu samanlaiseen toimintamalliin. Molemmissa matalan kynnyksen kohtaamispaikoissa käy paljon vieraskielisiä lapsia ja vanhempia. Hakunilassa kävijöistä enemmistö on vieraskielisiä perheitä. Tähän toimintamalliin voi hyvin kehittää järjestöjen ja kaupungin ohjaus- ja neuvontapalveluja.

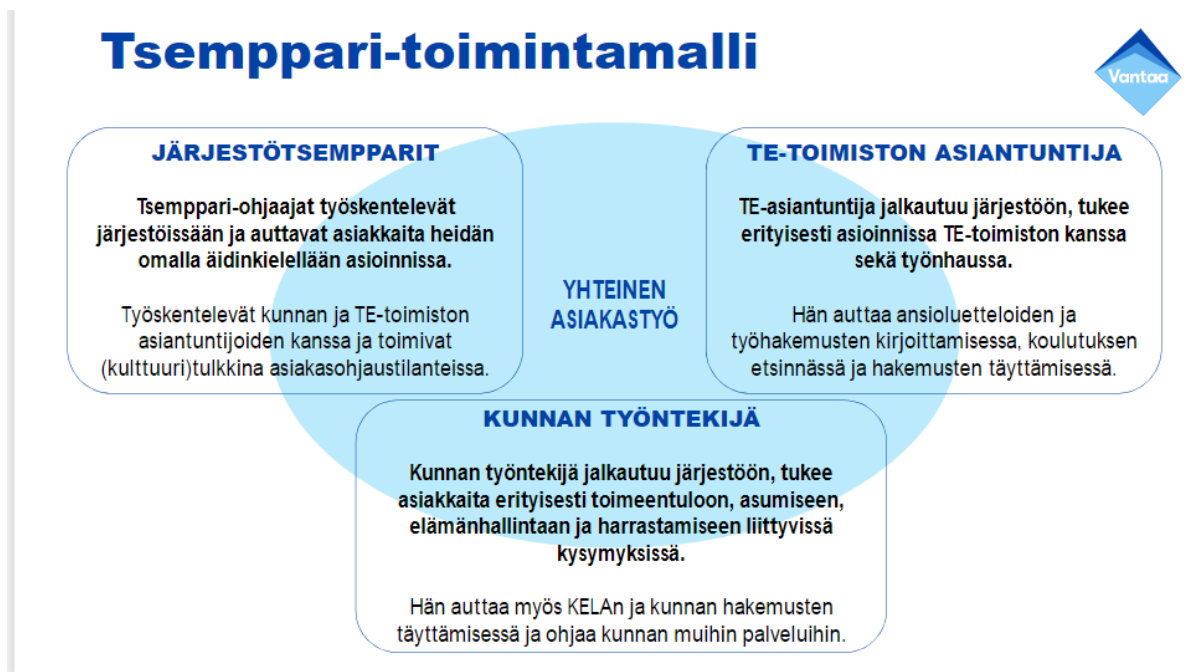
Vuosien aikana on kehitetty yhteistyömalleja, joista on hyväksi käytänteeksi mainittu jalkautuminen. **Vantaan Järjestörinki ry jalkautuu** antamaan monikielistä ohjausta ja neuvontaa kuntapalvelujen asukastiloihin Koivukylään ja Myyrmäkeen sekä sosiaalitoimen Verson neuvontapisteeseen. Yhdessä **R3 maahanmuuttajanuorten tuki ry:n** kanssa Järjestörinki antaa monikielistä ohjausta myös Ohjaamossa, molemmat järjestöt yhtenä päivänä viikossa. R3 ry osallistui **Vamos Vantaan** kanssa Myyrmäen nuoriso- ja monitoimitila Arkin nuorten aikuisten iltoihin ennen koronarajoitteita.

Hakunilan kansainvälisen yhdistyksen, Vantaan venäläisen klubin, Sahan seura ry:n ja Itä-Vantaan somalikulttuuriyhdistys ry:n yhteinen monikielisen neuvonnan **Tsempataan! -hanke** on hyvä esimerkki järjestöjen yhteistyöstä. Järjestöt pystyvät näin kehittämään niin keskinäistä yhteistyötä kuin omaa järjestötoimintaansaakin.

**Tsempataan työhön -hankkeessa** kaupungin ja te-palvelujen työntekijät ja em. järjestöjen neljä monikielistä työntekijää antavat ohjausta ja neuvontaa opiskeluun ja työelämään liittyvissä asioissa jalkautuen neljästi viikossa järjestöjen tiloihin. Tavoitteena on ollut myös selkiyttää viranomais- ja järjestötyön rooleja. Tärkeimpänä tekijänä on ollut järjestöjen mukaan ottaminen



kumppanina ja ruohonjuuritason osaamisen hyödyntäminen kaikessa toiminnassa. Järjestöissä on nyt selkeämpi kuva siitä, missä vaiheessa asiakas voidaan ohjata viranomaispalveluun, ja milloin asiakasta on mahdollista auttaa itse järjestöissä. Hanke on myös tarjonnut erityisesti pienemmille järjestöille näkyvyyttä kaupungin toimintojen piirissä, mutta myös laajemmin kotoutumisen ja työllisyyden edistämisen ammatillisissa ympyröissä. Viranomaispuolella tieto järjestöjen ammatillisesta osaamisesta on kasvanut ja vähentänyt järjestötoimintaan kohdistuneita ennakkoluuloja.



Kuva 3: Tsemppari-yhteistyömalli

**Järjestörinki** on jo monen vuoden ajan tukenut vantaalaisia järjestöjä. Se on myös kehittänyt järjestöjen **keskinäistä verkostoitumista** järjestämällä muun muassa säännöllisin väliajoin järjestötreffitilaisuuksia sekä jakanut ajankohtaista tietoa järjestökentältä. Järjestörinki on ollut aloitteentekijänä myös Länsi-Vantaan neuvontaa antavien maahanmuuttajajärjestöjen yhteistyön aloittamisessa sekä yhteisen esitteen toteuttamisessa.

Huomioitavaa on se, että järjestöjen ja kaupungin asiakastyötä tekevien työntekijöiden välillä ei ole kehitetty yhteistyörakenteita, joissa kehitettäisiin vieraskielisten ohjaus ja neuvontapalveluja tai muita yhteistyötarpeita.





### 3. VIERASKIELISTEN NEUVONTAPALVELUIDEN KARTOITUKSEN TULOKSET

Selvitystä varten kerättyä aineistoa on analysoitu sekä tämän perusteella on nostettu esiin viisi teemaa.

**Isossa kaupungissa voi olla haasteellista saada monien eri tahojen tarjoamat ohjaus- ja neuvontapalvelut asiakaslähtöiseksi kokonaisuudeksi, josta vieraskielisen kuntalaisen olisi helppo löytää tarvitsemansa palvelut.** Yksi suurimmista kehittämistarpeista kaikkien tahojen näkökulmasta oli saada monialaiset palvelutarjoajat verkostoitumaan keskenään sekä kehittämään ja sopivilta osin tarjoamaan yhteistyössä palveluitaan.

Tähän tarvitaan vahvaa ja selkeää koordinoitua, jonka avulla Vantaan kaupungin matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalveluista muodostuisi ehjä palvelukokonaisuus. Tietoisuus toisten ammattiosaamisesta ja palvelutarjonnasta mahdollistavat neuvojaa antamaan asiakkaalle tasa-arvoista ja oikea-aikaista palvelua. Asiakkaan ohjaaminen tarpeen mukaan oikeiden tahojen puoleen on hyvää ammattimaista ja asiakaslähtöistä palvelua.

#### 3.1. KIELITAIDON VAIKUTUS PALVELUIDEN SAAVUTETTAVUUTEEN

Yhteisellä, asiakkaan tarpeeksi ymmärtämällä kielellä annettu palvelu tuo oikeat palvelut oikea-aikaisesti asiakkaalle ja voi vähentää tarvetta syvemmille palveluille, edistää kotoutumista ja kuulumisen tunnetta.

Kaupungin puolella yleisimmät palvelukielet ovat suomi, ruotsi ja englanti. Kyselyssä nousi hyvin esiin se, että mahdollisuuksien mukaan työyhteisön kieliosaamista käytetään aktiivisesti hyväksi. Joissakin palveluissa oli käytössä tulkkipalvelu, tulkkiauskalpaatio tai Googletranslate. Käytännöt ovat kuitenkin vaihtelevia.

Vieraskielisten asiakkaiden kanssa työskenneltäessä useassa vastauksessa nimettiin **kielimuuri, kulttuurierot, asiakkaan heikko suomalainen yhteiskuntatietous ja palvelujärjestelmän tuntemattomuus** vaikeuttaviksi tekijöiksi palvelua annettaessa. Kunnan puolella käytetään tarpeen mukaan tulkkipalveluita asiakastyössä, mutta käytännössä koettiin, ettei se aina ole mahdollista



esimerkiksi kiireellisen asian hoitamisessa tai harvinaisemman kielen osaavan tulkin saaminen ei aina onnistu nopealla aikavälillä.

Neuvojen kielitaito tietyissä kielissä, vaikkakin positiivinen asia, asettaa asiakkaat eriarvoiseen asemaan palveluiden laadun ja saatavuuden suhteen. Käytetäänkö tulkkipalveluita, kun tarve niille nousee? Ohjataanko asiakkaita joskus sosiaalipalveluihin vain tulkkipalveluiden saamiseksi ja asian selventämiseksi? Asiakas voi myös tietoisesti jättäytyä palvelun ulkopuolelle, jos kokee, että kieliosaaminen on ongelma.

Järjestökentällä on tällä hetkellä käytössä noin **17 eri kieltä**. Kartoituksessa nousi esiin, että arabian kielen osaajia tarvittaisiin lisää. Moni vuonna 2015 tullut turvapaikanhakija asuu nykyisin Vantaalla ja tämä näkyy myös arabian kielen nousussa puhutuimpien kielten listalla. Myös esimerkiksi venäjän ja somalinkielisiä palveluita toivottiin lisää.

Puolet kyselyyn vastanneista kaupungin työntekijöistä ohjasi asiakkaitaan järjestöjen palveluihin, esimerkiksi juuri asiakkaan puhuman kielen perusteella.

Vantaan kaupungilla on sopimus Luckan Integration-yhdistyksen kanssa **ruotsinkielisen kotoutumispolun neuvontapalveluista**, jonne vantaalaisia ruotsin kielelle kotoutuneita henkilöitä voi ohjata Vantaa-infon ja ruotsinkielisten palveluiden lisäksi.

#### **Kehittämissuhteet:**

- ✓ Perehdytetään asiakastyössään vieraskielisiä kohtaavaa henkilökuntaa kielitietoiseen ja selkokieliseen asiakastyöhön sekä tulkkipalveluiden käyttöön.
- ✓ Selkeytetään kaupungin eri toimijoiden velvollisuuksia, mahdollisuuksia ja linjauksia käyttäen tulkkauspalveluita.
- ✓ Niissä palveluissa, joissa tulkkaus on mahdollista, viestitään mahdollisuudesta aktiivisesti asiakkaille.
- ✓ Edistetään rekrytoinneissa henkilökunnan moninaisuutta ja kieliosaamista nostamalla muiden osaamisvaatimusten rinnalle Vantaan puhutuimpien kielten osaaminen niissä palveluissa, joissa kieliosaamisesta on apua.
- ✓ Edistetään kaupungin ja järjestöjen yhteistyötä kieli- ja kulttuuriosaamista täydentävänä palveluna.



## 3.2. ASIOINTIAPU

Kuten aikaisemmin on viitattu, Vantaa isona kaupunkina koostuu monista eri toimijoista ja neuvontaa ja ohjausta annetaan monessa eri pisteessä ja eri kärjellä.

Asioinnin teemat ovat hyvin moninaisia ja usein asiakas toivoisi voivansa hoitaa useita eri toimijoita koskevia asioitaan kerralla. Kyselyissä nousi vahvasti esiin tarve **konkreettiselle tuelle** ensiksi päätösten ja kirjeiden selventämiselle ja toiseksi hakemusten ja lomakkeiden täyttämiseksi.

Kunnan yleisneuvonnassa asiakkaille on **rajattu asioimisaika**. Tällaisessa yleisneuvonnassa on tavoitteena antaa asiakkaalle hänen tarvitsemansa tieto ja palvelu tai ohjata asiakas eteenpäin oikean palvelun piiriin ilman henkilökunnan substanssiosaamista neuvonnan aiheen sisällöstä. Työntekijät kokevat vieraskielisten asiakkaiden tarvitsevan usein monipuolista tukea, joka merkitsee pidempää aikaa sekä usein myös tulkkaukspalveluiden tarvetta.

Kyselyssä nousi kunnan työntekijöiden osalta toive, että asiakkaan voisi ohjata johonkin **maahanmuuttajille suunnattuun erityispalveluun** saamaan kokonaisvaltaista ohjaus- ja neuvontapalvelua. Etenkin useita eri palveluita tarvitsevat asiakkaat joutuvat asioimaan monien toimijoiden palveluissa, jolloin asiakkaan kokonaisuudessa tarvitsemaa palvelutarvetta ei hahmoteta minkään yksittäisen palvelutarjoajan taholta.

**Järjestöt täydentävät** tässäkin kohtaa kaupungin ja viranomaisten palveluja. Järjestöissä tehdään paljon hakemusten ja lomakkeiden täyttämistä ja viranomaispäätösten selventämistä. Vastauksista nousivat selvästi Maahanmuuttovirasto eli **Migri, Kela ja sosiaalipalvelut sekä TE-toimisto**, joiden palveluihin järjestöjen asiakkaat tarvitsevat useimmin apua.

Esimerkiksi sosiaalipalveluiden uusien asiakkaiden palveluista oli **positiivisia kokemuksia Kelan kanssa tehdystä vastuunjaosta**, jolloin Kelalle kuuluvat asiat rajattiin pois sosiaaliohjauksen piiristä.

Migrin asiointiin eli oleskelulupa-, perheenyhdistämis- ja kansalaisuushakemuksiin liittyvä tuen tarve tuli esiin vahvasti sekä järjestöjen että kunnan puolelta. Hakemusprosessit ovat monimutkaisia ja aikaa vieviä ja vaativat neuvojalta erityisosaamista hakijan oikeusturvan takaamiseksi. Useimmat toimijat ovatkin **rajanneet Migri-asiat palveluistaan pois**. Sosiaalipalveluissa tehdään Migrin hakemuksia asiakkaan kanssa riippuen työntekijän kokemuksesta ja resursseista. Kaupungin sosiaalitoimen palveluohjuksesta ohjataan asiakas tarpeen mukaan järjestöihin saamaan apua varsinkin aikaa vievien, muiden viranomaisten hakemusten ja lomakkeiden täyttämiseksi. Jos asiakkaalle on erikseen hankittu sosiaalisena kuntoutuksena ohjaaja, niin he voivat auttaa, koska toimenkuvaan kuuluu asiointiapu. Tällaisten asiakkaiden toimintakyky on jollain tapaa alentunut, ja he ovat sosiaalitoimen asiakkaista vain pieni osa.



Useat järjestöt tukevat asiakkaitaan Migrin hakemuksissa ja monessa järjestössä onkin kehittynyt erityisosaamista aiheeseen liittyen. Toisaalta yhteisöissä saatetaan pyytää apua hakemusten kanssa pelkän kielitaidon perusteella ja näin olleen palataan kysymykseen henkilön oikeusturvasta, jos substanssiosaamista oleskelulupakysymyksissä ei ole. Migri tarjoaa yleisluontoisia puhelinneuvonta-aikoja, mutta ei anna apua hakemusten tekemiseen.

Järjestöistä tuotiin esille, että usein asiakkaan **kynnys hakea tukea** asioiden hoitamiseen on korkea ja järjestöjen neuvoja lähestytään, kun asiat ovat kehittyneet jo monitahoisiksi, monimutkaisiksi ja kiireellisiksi. Järjestötyöntekijät tekevätkin paljon suomalaisen yhteiskuntaan ja palvelujärjestelmään perehdyttävää työtä ja avaavat asiakkailleen ovia kunnan palveluihin.

Keskusteluissa nousi paljon se, kuinka paljon asiakkaan puolesta saisi tai pitäisi tehdä esimerkiksi lomakkeiden täyttämistä. **Valmentava ote ohjauksessa ja neuvonnassa** tukisi asiakkaan omaa oppimista ja aktiivista toimijuutta tulevaisuudessa. Monesti kuitenkin, erityisesti järjestöpuolella, todettiin, että asiakkaita on paljon ja asiakkaan tilanteet saattoivat vaatia nopeaa reagointia, joten työntekijän oli tehokkaampaa hoitaa asiakkaan asioita. Myös työntekijän koulutuksen ja osaamisen nähtiin vaikuttavan ohjauksessa käytettäviin menetelmiin.

#### **Kehittämisehdotuksia:**

- ✓ Selvennetään kaupungin ja järjestöjen eri neuvonta- ja ohjauspalveluiden rooleja yhteisen verkostotyöskentelyn kautta.
- ✓ Selvennetään työnjakoa Migrin, Kelan ja TE-toimiston kanssa yhdessä muiden pääkaupunkiseudun kuntien kanssa.
- ✓ Tarjotaan neuvoille ja ohjaajille koulutusta ohjauksen laadun ja valmentavan työotteen edistämiseksi.
- ✓ Tiedotetaan asiakkaille missä asiointiapua esim. lomakkeiden täyttöön on tarjolla.

### **3.3. KATVEALUEESSA OLEVAT ASIAKASRYHMÄT**

Koronapandemian tuomat muutokset palveluiden saatavuuteen ja toisaalta esimerkiksi rajoitukset kansainväliseen liikkuvuuteen ovat nostaneet esiin kohderyhmiä, joiden palveluntarve on korostunut.

**Työperäiset maahanmuuttajat ja heidän perheensä** eivät ole näyttäytyneet kunnan palvelujen suurkäyttäjinä, koska he eivät ole tyypillisesti tarvinneet kunnan kotouttavia tukipalveluja. He ovat selvinneet itsenäisesti ja saaneet työ- tai opiskelupaikasta tarvittavaa tietoa arjen elämiseen. Kun työantajat ovat lomauttaneet tai irtisanoneet työntekijöitä, nämä ryhmät ovat myös tarvinneet tietoa oleskelun rekisteröimisestä, työttömyysturvasta, sosiaalipalveluista, terveyspalveluista ja



koronatietoutta. Etäopetukseen ja etäasiointiin siirtyminen ovat tuoneet myös omia haasteitaan. Sosiaalipalveluissa on esimerkiksi huomattu, vironkieliset ovat aliedustettuina ennaltaehkäisevissä palveluissa, mutta ylliedustettuina syvemmissä palveluissa. **Vironkielisen asiakaspalvelun** lisääminen maahanmuuttopalveluiden koto-tiimiin ja IHH:n neuvontapalveluun on tuonut näkyväksi vironkieliset asukkaat tärkeänä kohderyhmänä, joka hyötyisi omakielisestä tiedosta yhteiskunnan ja kaupungin palveluihin liittyen.

Kansainvälisiin osaajiin ja opiskelijoihin liittyen ajantasainen ja laadukas tiedotus ja viestintä kaupungin palveluista on tärkeä myös osa **Vantaan veto- ja pitovoimaa**.

Korona on tuonut ohjaukseen haasteita myös **luku- ja kirjoitustaidottomien**, suomen kieltä osaamattomien asiakkaiden ohjaustyöhön. Etäneuvonta tämän asiakasryhmän kanssa on haastavaa, ja he tarvitsevat myös jatkuvaa tukea **digiasioinnissa**. Tämä on katvealueessa oleva ryhmä ilman koronan vaikutuksiakin.

Palveluiden digitalisaatio tuo mahdollisuuksia, mutta myös eriarvoisuutta palveluiden saatavuudessa riippuen henkilön digiosaamisesta. Sekä kunta- että kolmannella sektorilla oltiin huolissaan asiakkaista, joiden digiosaaminen ei ole tällä hetkellä riittävää. Kasvotusten annettava neuvonta sekä henkilökohtainen digituki nähtiin erittäin tärkeinä.

**Vieraskieliset kuntamuuttajat** tarvitsevat tietoa kunnan palveluista. Varsinkin ne kuntamuuttajat, jotka ovat vasta vähän yli puolivuotta sitten saaneet oleskeluvan, tarvitsisivat vielä kotoutumiseen paljon tukea. Vantaalla he eivät kuulu Maahanmuuttajapalveluiden (MAP) tuen piiriin. vaikka heillä voi olla vielä kaksi ja puoli vuotta kotoutumisaikaa jäljellä. Tilanne muuttuu syksyllä 2021, kun MAP ottaa asiakkaakseen myös ne kuntamuuttajat, jotka ovat olleet puoli vuotta toisen kunnan asiakkaana. Maahanmuuttajapalveluihin kuuluva koto-tiimi tarjoaa jonkun verran ryhmämuotoista toimintaa korona-ajan ulkopuolella. Myös tässä kohtaa vantaalaiset järjestöt tarjoavat kunnan palveluita täydentäviä palveluita. Erityisesti asumiseen, toimeentuloon ja perheenyhdistämiseen liittyviä kysymyksiä hoidetaan järjestöissä alkuvaiheen kotoutujienkin kohdalla.

Kunnan ja järjestöjen työntekijöiden vastauksista ilmeni, että **lapsiperheet ja kotona olevat äidit** tarvitsisivat lisää palveluita ja tukea. **Yksin asuvat, psyykkisesti oireilevat** asiakkaat, ovat myös ryhmä, joka hakeutuu saamaan asioiden hoidossa apua viranomaisilta. Luonnollisesti luku- ja kirjoitustaidottomat ja heikon suomen kielen osaavat asiakkaat tarvitsevat tukea enemmän kuin muut ryhmät. Järjestöpuolella esiin nostettiin lisäksi **ikäntyneet vieraskieliset** kuntalaiset.

#### **Kehittämisehdotuksia:**

- ✓ Tiedolla johtaminen palveluiden suunnittelussa ja kohdentamisessa.



- ✓ Tiivis järjestöyhteistyö ja sosiaalisen kuuntelun menetelmät käyttöön tunnistamaan tarpeita ja katvealueita.
- ✓ Juurrutetaan korona-aikana kehittyneitä tapoja vastata uusiin, esiin nouseviin tarpeisiin (esim. koto-tiimin avoin, monikielinen neuvontapuhelin), myös valtakunnallisen tason analyysi.
- ✓ Vahvistetaan maahanmuuttajapalveluiden ulkopuolelle jäävien kuntamuuttajien tukemista.
- ✓ Monitoimijainen yhteistyö tukemaan esim. perheiden erilaisia neuvonnan ja tuen tarpeita.

### 3.4. VIESTINTÄ MONIKIELISELLE KUNTALAISVÄESTÖLLE

Vuoden 2020 alkupuolella alkanut koronakriisi valaisi nopeasti kaupungin haasteita vieraskielisten asukkaidensa tavoittamisessa ja täten myös viestintään liittyviä solmukohtia. Huoli siitä, että oleellinen tieto ei saavuta riittävän tehokkaasti vieraskielisiä kuntalaisia on yhteinen kaupungin eri toimialoilla. Selvityksemme tulokset heijastelevat pandemiassa nousseita havaintoja ja antavat vastauksia sille minkälaista kehittämistyötä tarvitaan, jotta Vantaan kaupungin tuottama tieto tavoittaisi tehokkaammin ja mahdollisimman laajasti eri kieliryhmiin kuuluvia kuntalaisia.

Pääasialliset huomion kohteet pandemiassa ja selvityksessä ovat se, **miten tieto saavuttaa monikielisen kuntalaisväestön** ja se, **miten hyvin tuotettua tietoa kyetään ymmärtämään. Monikielisyyks** eli käännosten tuottaminen on nostettu keskiöön, mutta oleelliseksi nousee myös **selkokieliseen materiaaliin ja visuaaliseen materiaaliin, erityisesti videoihin** panostaminen. Myös luku- ja kirjoitustaidottomat kuntalaiset on hyvä ottaa paremmin huomioon viestinnän kehittämisessä.

Koronan myötä huomattiin, että **monikielisesti tuotetun tiedon jalkautumiseen tarvitaan monipuolisempia menetelmiä**, jotta se tavoittaisi vieraskielistä kuntalaisväestöä tehokkaammin. Pandemiassa turvauduttiin voimakkaasti monikulttuurisen järjestökentän tukeen tiedon välittämiseksi. Järjestöjen edustajat kuitenkin kokivat kaupungin suunnalta tulevan viestinnän välillä epämääräisenä, mikä johtui pääasiallisesti siitä, että yhteydenpito ei ollut koordinoitua vaan satunnaista ja usein usean eri ihmisen tekemää. Tiedonsaanti näyttäytyi välillä hyvinkin päällekkäisenä mutta välillä tärkeääkin informaatiota jäi kokonaan saamatta. Tämä johtuu siitä, että kaupungin puolella ei olla selkeästi määritelty järjestöjen kanssa tehtävän yhteistyön pelisääntöjä. Tämä on toisaalta ymmärrettävää, koska eri toimialat vastaavat eri palveluista mutta toisaalta koordinoitumpi yhteydenpito olisi tarpeellista, jotta viestintä kentälle selkiytyisi ja saisi toimivimmat raamit.

Vieraskielisten **ohjaus- ja neuvontapalveluita markkinoidaan** sekä kaupungin että järjestöjen tahoilta toimijoiden omilla nettisivuilla ja Facebookissa. Näitä alustoja myös seurataan aktiivisesti



molemmissa vastaajaryhmissä. Järjestökentän toimijat ilmoittivat pyrkivänsä informoimaan kaupungin työntekijöitä toiminnastaan myös suoralla viestinnällä esimerkiksi sähköpostitse. Järjestöissä koettiin, että myös kaupungin sähköpostitse välittämää tietoa on helppo jakaa eteenpäin asiakkaille omissa verkostoissa ja kanavissa sekä hyödyntää asiakasohjaustilanteissa. Kaupungin toimijat kokivat kaupungin sisäisen tiedottamisen tärkeimpänä voimavarana oman työnsä kannalta. Selvityksen perusteella viestintää kaupungin ja järjestöjen välillä on, mutta sen toivottaisiin olevan entistä suurempaa ja systemaattisempaa.

Joka neljäs kyselyyn vastannut järjestöjenneuvoja ilmoitti käyttävänsä **kaupungin nettisivuja päivittäin apuna asiakasohjauksessa**. Kaupungin puolella joka kolmas kertoi käyttävänsä vantaa.fi -sivua päivittäin. Luvut on suhteellisen matalia kun ottaa huomioon, että neuvotat kohtaavat työssään vieraskielisiä kuntalaisia miltei joka päivä. Tulokset eivät kuitenkaan viittaa tiedon löydettävyyden haasteisiin, sillä kaksi kolmasosaa kaikista vastaajista ilmoitti löytävänsä vastauksia asiakkaidensa esittämiin kysymyksiin kaupungin nettisivuilta melko usein. Kenties neuvonnan teemat ovat sen verran tuttuja, ettei tietoa tarvitse erikseen hakea suurimpaan osaan asiakastilanteista.

Vantaan kaupunki ostaa **InfoFinland-palvelua, jossa tietoa Vantaalta ylläpidetään 12 eri kielellä**. Kyselyyn vastanneista järjestöjen neuvotista yli puolet ilmoitti käyttävänsä monikielistä InfoFinland-sivustoa vain muutaman kerran vuodessa asiakasohjauksessaan. Jopa joka neljäs vastaaja kertoi, ettei käytä sivuja ollenkaan. Kaupungin puolella ei myöskään käytetä InfoFinlandin nettisivuja aktiivisesti ja miltei puolet vastaajista ilmoitti, ettei käytä sivustoa lainkaan. Selvityksen perusteella olisi oleellista tuoda InfoFinlandin monikielistä tietopankkia tutuksi kaupungin ja järjestöjen neuvotille ja pitää huolta siitä, että ohjaus- ja neuvontapalveluita tuottavat tahot ovat sivustosta paremmin tietoisia, osaavat käyttää niitä ohjaustyönsä tukena ja myös ohjata asiakkaitaan niiden äärelle.

**Monikielisen viestinnän lisääminen** sai kyselyn perusteella huomattavaa kannatusta. Miltei puolet järjestöjen neuvotista kertoi kaipaavansa monikielistä materiaalia asiakasohjauksensa tueksi. Myös kaupungin puolelta yli kolmasosa vastaajista toivoi monikielisen materiaalin tuotannon lisäämistä. Myös **selkokieli** koettiin tärkeänä: puolet järjestöjen neuvotista ja kolmannes kaupungin neuvotista toivoi enemmän selkokielistä materiaalia kaupungin tuottamana. Kaupungin puolella koettiin **englannin kielinen materiaali** tärkeämpänä kuin järjestöpuolella, ja sen lisäämistä toivoi joka viides vastaaja. Sisällöllisesti materiaalia esitettiin lisättävän vapaa-aikaan ja harrastamiseen liittyen. Työllistymiseen ja toimeentuloon liittyvistä materiaalista oli vähemmän kysyntää.

Selvityksen tuloksia tarkastellessa on hyvä muistaa, että kyselyyn vastanneet ovat ammattilaisia navigoimaan valtavassa tietomeressä ja he ovat myös avainroolissa johdattamassa asiakkaitaan, vieraskielisiä kuntalaisia tiedon äärelle. Eli se miten paljon nämä ammattilaisneuvotat pystyvät





hyödyntämään ja turvautumaan kaupungin tuottamaan tietoon heijastelee myös sitä, miten heidän omat asiakkaansa siihen kykenevät.

Kyselyyn vastanneet neuvonta- ja ohjaustyöntekijät ovat tärkeä kohde- ja sidosryhmä myös viestinnällisestä katselukulmasta. Nämä toimijat ovat asiantuntijoita siinä mistä kaupunkilaiset kaipaavat tietoa ja missä muodossa se kannattaisi heille esittää; he ovat erityisessä asemassa ja heidän avullaan voidaan saada selkeämpi kuva siitä minkälaisen ja minkä kielisen materiaalin tuottamiseen kaupungin kannattaa panostaa.

Vieraskielisten kaupunkilaisten neuvontakentän avainhenkilöiden kuuleminen on tärkeää myös sen vuoksi, että hankkeen aikana voidaan luoda kanavia, joiden kautta kaupungin viestit tavoittavat tarkoituksenmukaista yleisöä tehokkaammin. Dialogin avaaminen tekee viestinnän yhteiskehittämisestä mahdollista ja sen avulla voidaan myös löytää, hyödyntää ja vahvistaa jo olemassa olevia verkostoja, väyliä ja toimintatapoja tiedon levittämiseen.

#### **Kehittämisehdotukset:**

- ✓ Tehdään vieraskielisten kaupunkilaisten näkökulmasta ymmärrettävämpää viestintää, jonka keskiössä on monikielisyys, selkokieliyys ja visuaalisuus.
- ✓ Kehitetään verkkoviestinnän rinnalla myös viestintää lehti-, printti- ja ulkomainosten osalta.
- ✓ Tuotetaan paremmin materiaalia, joka tukee aktiivista kaupunkilaisuutta esimerkiksi harrastustoimintaan liittyen.
- ✓ Tuodaan InfoFinlandin monikielistä tietopankkia tutuksi kaupungin ja järjestöjen neuvojille.
- ✓ Luodaan kaupungin toimijoiden kesken yhtenäisemmät käytänteet ja koordinoidummat prosessit yhteydenpidolle monikulttuurisen järjestökentän suuntaan.

### **3.5. YHTEISTYÖN KANAVAT JA TAVAT SEKÄ TOIMIJOIDEN ROOLIT JA RAJAT**

Selvityksessä erittäin keskeiseksi teemaksi nousi **toimijoiden välinen yhteistyö ja koordinaation tarve**.

Tärkeimmiksi teemoiksi kaupungin puolelta nousivat **neuvonnan ja ohjauksen palvelukartan hahmottaminen ja järjestöjen rooli palvelun tarjoajana**.

Vieraskielisten ohjaus- ja neuvontapalvelut koettiin pirstaleisina ja vaikeasti löydettäviä. Selvityksessä ja keskusteluissa nähtiin tarve kenttää koordinoivalle ja yhteen kokoavalle taholle sekä tarve ajankohtaiselle tiedolle ja tiedonvaihdon kanaville.



Kunnan työntekijät antavat asiakkaalle tietoa oman alansa palveluista, mutta monesti aikaa on niukasti perehdyttää asiakasta laaja-alaisemmin kunnan palveluihin tai järjestöjen ja vapaa-aikatoiminnan tarjoamiin mahdollisuuksiin. Työntekijöiden vaihtuvuuden takia osalla kunnan työntekijöistä on myös heikko tietämys vantaalaisten järjestöjen toiminnasta ja olemassaolosta. Ne työntekijät, jotka tiesivät hyvin järjestöjen palveluista, osasivat ohjata asiakkaita järjestöihin.

Järjestökentän kyselyssä järjestöt kertoivat ohjaavansa paljon asiakkaitaan kaupungin ja viranomaisten palveluihin. Kaupungin puolelta kyselyyn vastanneista ei kuitenkaan nähty, että järjestöt ohjaisivat asiakkaita heidän palveluihinsa. Näin ollen järjestöissä tehty selventävä ja palveluihin ohjaava työ saattaa monesti jäädä näkymättömäksi.

Yleisesti ottaen, toivottiin **tietoa järjestöistä**, niiden sijainnista, kielitarjonnasta ja palveluista. Järjestöt nähdään myös hyödyllisenä vieraskielisen väestön tavoittamiseen esimerkiksi palvelujen kehittämiseen, kohderyhmätilanteen kartoittamiseen ja ajankohtaisista asioista tiedottamiseen.

Hankkeen aikana on tullut myös esiin tapauksia, joissa viranomaisella voi olla halua jalkautua tarjoamaan palveluaan vieraskieliselle kohderyhmälleen, mutta heiltä puuttuvat yhteistyökanavat esimerkiksi maahanmuuttajajärjestöihin.

Tärkeimmät teemat järjestökentältä olivat **kaupunki-järjestö-yhteistyön kanavat ja rakenteet, järjestöjen rooli neuvonnan ja ohjauksen kentällä, sekä järjestötyöntekijöiden osaamisen tukeminen**.

Yhteistyöstä kunnan ja järjestöjen välillä jalkautuminen palveluihin koettiin positiivisena (esitelty aiemmin s. 13). Järjestöissä tehtävän neuvonnan ja ohjauksen suhteen nostettiin esiin, kuinka yhteistyö eri toimijoiden välillä on monesti **henkilöitynyttä eikä järjestelmällistä** tai rakenteisiin nojaavaa. Käytännön asiakastyötä vaikeuttavat järjestöjen näkökulmasta **puuttuvat yhteistyön kanavat**.

Ohjaustyön yhtenä haasteena järjestöjen työntekijöiden kokemusten pohjalta on se, etteivät he saa nopeasti selvitettyä asiakkaan asioita, koska viranomaistahot eivät vastaa heidän yhteydenottoihinsa. Se, että ymmärretäänkö **järjestön työntekijän rooli** vertaistuellisena, tulkkina, yhteisön jäsenenä vai sosiaalialan ammattilaisena vaikuttaa siihen voiko hän kulkea asiakkaan rinnalla kunnan palveluissa ja edustaa häntä eri kohdissa palvelupolkua. Julkisen sektorin työntekijän voi olla myös haastavaa ohjata henkilöä järjestöön, jos siellä tarjottava osaaminen ja palvelu ei ole selvää.

Jos maahanmuuttajajärjestöt esimerkiksi antavat monikielistä neuvontaa, joka tukee kaupungin palvelutarjontaa, olisi tärkeää, että **kaupunki myös tarjoaa heille ajankohtaista tietoa ja**



**perehdytystä** kunnan ja viranomaisten palveluista ja muutoksista. Eri sektorien toimijoiden yhteinen verkosto tukisi myös eri palveluiden tunnettuutta sekä loisi foorumin kehittää uusia yhteistyön muotoja. **Luottamuksen rakentaminen** toimijoiden välille nousi paljon esille.

**Kehittämissuositukset:**

- ✓ Verkoston luominen vieraskielisten neuvonnan ja ohjauksen toimijoille Vantaalla.
- ✓ Palvelukoosteen kokoaminen vieraskielisten matalan kynnyksen palveluista Vantaalla.
- ✓ Järjestötyöntekijöiden mukaan ottaminen monialaisiin työryhmiin (sekä asiakastyössä että kehittämistyössä).
- ✓ Järjestöyhteistyön roolin ja rajojen määrittely eri kaupungin palveluissa selkeyttämään yhteistyötä. Tehtyjen määrittelyjen huomioon ottaminen.
- ✓ Työntekijöiden osaamista tukevien infojen ja koulutusten järjestäminen.
- ✓ Perehdytyspaketti vieraskielisten palveluista Vantaalla, jota jokaisen toimialan/palvelun/järjestön on helppo päivittää tietyin määräajoin.



## LÄHTEET

Kotouttamisen osaamiskeskus (2021). Kumppanuusohjelma.  
<https://kotouttaminen.fi/kumppanuusohjelma>

Pääsukene, S. (2020). Verratonta neuvontaa? Maahanmuuttajien neuvonnan ja ohjauksen yhteistyömahdollisuudet Länsi-Vantaalla. Opinnäytetyö. Yhteisöpedagogi, Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma. Humanistinen ammattikorkeakoulu.  
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020051611780>

Tilastokatsaus (2021). Vantaan väestönkasvu Suomen suurinta vuonna 2020. Tilastokatsaus 3:2021.  
[https://www.vantaa.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/156765\\_Tilastokatsaus\\_3\\_2021\\_Vantaan\\_vaestonkasvu\\_Suomen\\_suurinta\\_vuonna\\_2020.pdf](https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/156765_Tilastokatsaus_3_2021_Vantaan_vaestonkasvu_Suomen_suurinta_vuonna_2020.pdf)

Työ- ja elinkeinoministeriö (2020). Maahanmuuttajien matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalvelut. Selvityksen loppuraportti. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:27 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-542-3>

Työ- ja elinkeinoministeriö (2021). Erityisavustus kunnille ja kuntayhtymille maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluiden käynnistämiseen ja kehittämiseen.  
<https://tem.fi/documents/1410877/53440649/Ohjaus-ja-neuvontapalvelut-hakuohje-2021+%281%29.pdf/d49d886c-5a64-cb89-fed8-39b244e0e05f/Ohjaus-ja-neuvontapalvelut-hakuohje-2021+%281%29.pdf?t=1612250759002>

Työ- ja elinkeinoministeriö (2014). Oikeilla neuvoilla oikeaan paikkaan. Suosituksia ja hyviä käytäntöjä maahanmuuttajien neuvonnan kehittämiseen. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 5/2014.  
<https://tem.fi/documents/1410877/2859687/Oikeilla+neuvoilla+oikeaan+paikkaan+17022014.pdf>

Uudenmaan ELY-keskus (2018). Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelujen malli. Kotona Suomessa-hankkeen työryhmä. <https://docplayer.fi/70126938-Maahanmuuttajien-alkuvaiheen-palvelujen-malli.html>

Vantaan kaupunki (2019). Selvitys venäjän- ja arabiankielisten vantaalaisten osallistumisesta ja vaikuttamisesta kuntalaisina. [https://culturas.fi/wp-content/uploads/2020/05/Cultura-sa%CC%88a%CC%88tio%CC%88\\_Osallistuminen-ja-vaikuttaminen-Vantaalla\\_2019.pdf](https://culturas.fi/wp-content/uploads/2020/05/Cultura-sa%CC%88a%CC%88tio%CC%88_Osallistuminen-ja-vaikuttaminen-Vantaalla_2019.pdf)

# Myönteisen erityiskohtelun toimintaohjelma 2019-2021

9.6.2021 Piia Sauranen, erityisasiantuntija, kaupunkikulttuuri



Myönteisen erityiskohtelun toimintaohjelma on osa Vantaan kaupungin hyvinvointityötä



Alueiden ja asukkaiden  
hyvinvointierojen vähentäminen

Myönteisen erityiskohtelun toimintaohjelma  
(2019-2021)  
Budjetti 2 milj. €/vuosi

Kaupunkiympäristö

Kasvatus ja  
oppiminen

Kaupunkikulttuuri

Kaupunkistrategia  
ja johto

Sosiaali- ja  
terveydenhuollon  
toimiala

Alueryhmät + järjestöavustus 2020-2021  
(Mikkola, Länsimäki, Havukoski, Hakunila, Martinlaakso)

# Alueiden ja asukkaiden hyvinvointierojen kaventaminen

## Myönteisen erityiskohtelun toimintaohjelma (2019-2021)

- Vahvistamme osaamista – tuemme koulupolkua
- Lasten ja perheiden hyvinvointi
- Yhteisöllisyyden ja turvallisuuden vahvistaminen

Kaupunkiympäristö

Kasvatus ja oppiminen

Kaupunkikulttuuri

Kaupunkistrategia ja  
johto

Sosiaali- ja  
terveydenhuollon  
toimiala

- Ehkäisemme asuinalueiden eriytymistä
- Lisäämme asukkaiden hyvinvointia ja osallisuutta
- Edistämme asuinalueiden elinvoimaisuutta

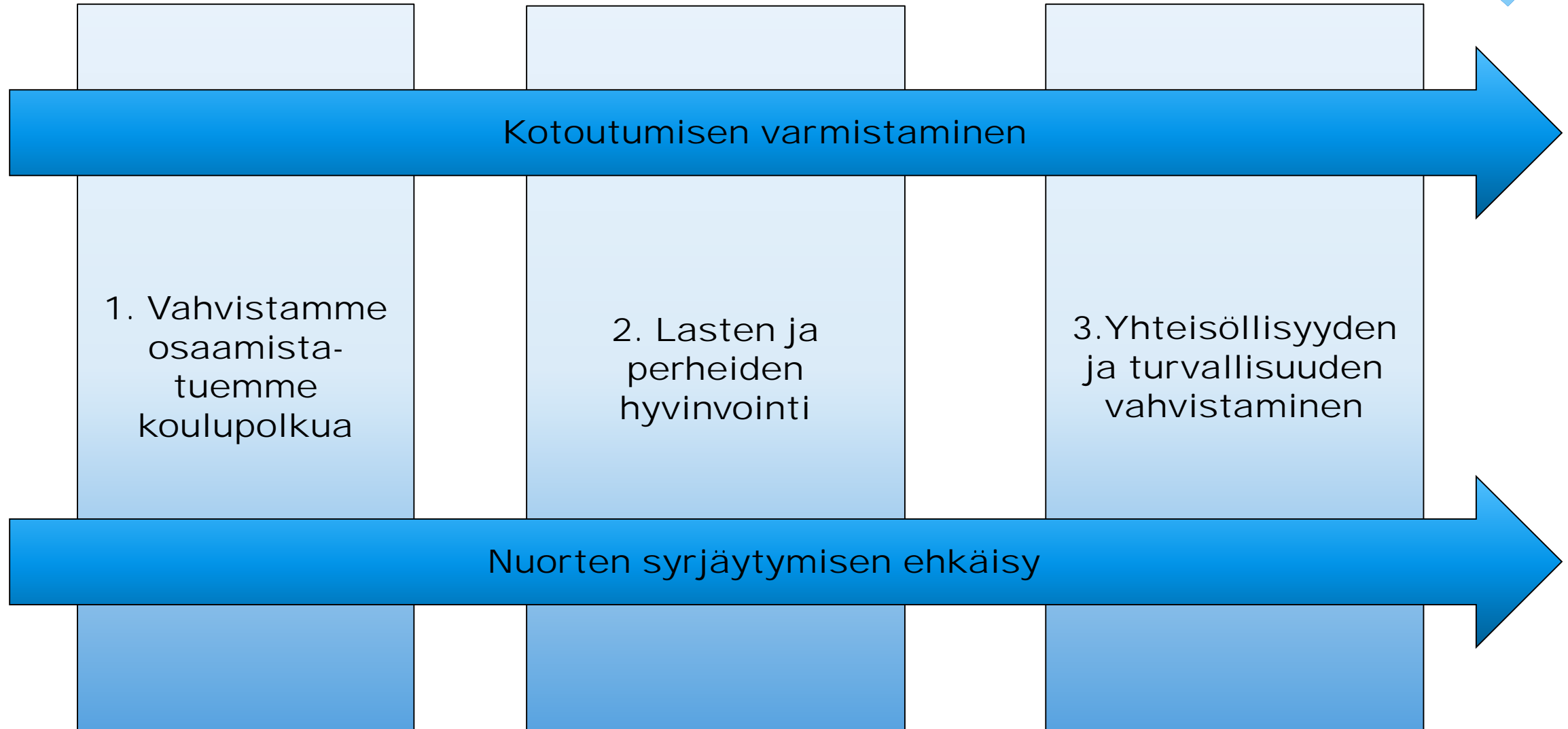
## Vantaan lähiohjelma (2020-2022) "Raidekaupunkia rakentamassa"

- Radanvarren keskuskeskukset
- Ratikanvarren keskuskeskukset
- Länsimäen energiatehokas kaupunkiuudistus

Vantaa



# Myönteisen erityiskohtelun toimintaohjelman 2019-2021 painopisteet



# Vuoden 2021 toimenpiteet



# Vahvistamme osaamista – tuemme koulupolkua

- Alakoulujen erityisnuorisotyöntekijät (2) -> toteutusvaihe
- Yläkoulujen erityisnuorisotyöntekijät (6) ->toteutusvaihe
- Varian erityisnuorisotyöntekijät (5) -> toteutusvaihe
- Kaupunkitasoinen kiusaamisen ehkäisytyön projektipäällikkö -> toteutusvaihe
- Tempo-orkesteritoiminta -> toteutusvaihe
- Suomen kielen opetus pitkäaikaistyöttömille valmennustaloilla -> toteutusvaihe
- Länsimäen yläkoulun pihan varustaminen -> suunnitteluvaihe (toteutus kesällä 2021)
- Mikkolan koulun pihan (Lyyra) kunnostaminen -> suunnitteluvaihe (toteutus kesällä 2021)



# Lasten ja perheiden hyvinvointi

- Varhaiskasvatuksen kuraattorit (4) -> toteutusvaihe
- Hakunilan lasten ja perheiden yhteisötila -> toteutusvaihe
- Kesäruokailu -> toteutusvaihe
- Lapsiperheiden kotipalvelu -> toteutusvaihe
- Moniku-Mallin luominen Vantaalle -> toteutusvaihe
- Suun terveydenhuolto asukastapahtumissa -> toteutusvaihe
- Avointen kohtaamispaikkojen alakoululaisten ilta- ja viikkipäivätoiminnan kehittäminen -> toteutusvaihe
- Erityisesti pojille kohdennettua sukupuolisensitiivistä sosiaalista nuorisotyötä Korso-Koivukylä alueella -> toteutuu STEA rahoitteisena hankkeena.





# Yhteisöllisyyden ja turvallisuuden vahvistaminen

- Meidän Hakunila ja Meidän Martsari-osallistuvan budjetoinnin toteutus -> **toteutusvaihe**
- Osallisuuskoordinaattorin työpanos -> **toteutusvaihe**
- Osallistuvan budjetoinnin-prosessit Havukoski, Länsimäki ja Mikkola -> **toteutusvaihe**
- Koivutorin kunnostus -> **suunnitteluvaihe (toteutus heinä-syyskussa)**
- Koivutorin katukuva viihtyisäksi ja valoisaksi kollektiivisen lasten valokuvateoksen avulla -> **suunnitteluvaihe (toteutus syksyllä 2021)**
- Mikkolan asukastila ja yhteisötyöntekijän työpanos -> **toteutusvaihe**
- Tukipalvelut rikosasioissa/Rikosuhripäivystys RIKU ry -> **toteutusvaihe**
- "Kohtaamisia", etsivän vanhustyön projekti -> **toteutusvaihe**



## Vaikuttavuustarinat

- Varian erityisnuorisotyö
- Varhaiskasvatuksen kuraattorit
- Hakunilan lasten ja perheiden yhteisötaalo



# MUTKAINEN TIE AMMATTIIN

Erityisnuorisotyö Variassa



Jukkis oli käynyt koulua kuukauden, kun hän ajautui tappeluun. Opiskelun alku jännitti eikä paikkaa porukassa löytynyt.



Tappelusta seurasi kirjallinen varoitus, joka annettiin monialaisessa palaverissa. Palaveriin osallistui myös oppilaitosnuorisotyöntekijä, joka oli tutustunut Jukkikseen ryhmätyksessä ja käytävillä.



Palaverissa huoltaja toi esille huolen pojan levottomasta käytöksestä ja mahdollisesta ADHD:stä. Oppilaitosnuorisotyöntekijän kanssa Jukkis kävi tapaamassa terveydenhoitajaa ja psykologia.



Erityisnuorisotyöntekijälle hän kertoi polttavansa vapaa-aikana kannabista. Jotta ADHD voitaisiin diagnosoida olisi pojan oltava puolen vuoden ajan polttamatta. Jukkis tapasi oppilaitosnuorisotyöntekijää tämän jälkeen viikottain.



Jukkiksella alkoi tulla runsaasti poissaoloja. Hän vietti paljon aikaa kavereiden kanssa ostarilla. Kuvioihin tuli rötöstelyjä ja pahoinpitelyjä. Huoltajien huoli kasvoi ja he ottivat yhteyttä oppilaitosnuorisotyöntekijään.



Erityisnuorisotyöntekijä oli yhteydessä alueelliseen nuorisotyöhön, jossa Jukkis otettiin mukaan nuorisotilan nyrkkeilykerhoon.



Jukkis tarvitsi apua harjoittelupaikan etsinnässä. Myös ensimmäinen päivä harjoittelussa jännitti. Oppilaitosnuorisotyöntekijän ja Jukkiksen yhteydenpito jatkui koko harjoittelun ajan.



Jukkis valmistui koulusta ajallaan. Vastuuopettaja, oppilaitosnuorisotyöntekijä ja Jukkis joivat pullakahvit todistuksen saannin kunniaksi.





# VARHAISELLA TUELLA TOIMIVAMPAAN ARKEEN

## Varhaiskasvatuksen kuraattorit



5-vuotias Daniel ei haluaisi mennä aamuisin päiväkotiin, koska hänellä ei ole siellä kavereita. Danielilla tulee helposti riitoja muiden lasten kanssa.



Kotona vanhemmilla arki ei tunnu sujuvan Danielin kanssa. Väsymyksen takia pinna palaa herkästi ja ruutu aika tuo kaivatun hengähdystauon.

Päiväkodin opettaja on huolissaan Danielin käytöksestä ja perheen tilanteesta. Hän kutsuu kuraattorin ja työparin tapaamiseen perheen kanssa.



Kuraattori tapaa työparinsa kanssa vanhempia ja välillä myös koko perhettä. Vanhemmat saavat tukea ja uusia ajatuksia mm. positiivisesta kasvatuksesta. Vanhemmat ottavat käyttöön tarrataulukon Danielin hyvän käytöksen vahvistamiseksi.



"Hyödyllistä on ollut konkreettiset neuvot, ulkopuolisen ammattilaisen näkemys ryhmää kuormittaneista tekijöistä ja niihin tarjotut ratkaisuehdotukset."

**Päiväkodin työntekijä**



Kuraattori etsii varhaiskasvatuksen työntekijöiden kanssa ratkaisuja Danielin tukemiseksi päiväkodin arjessa. Päiväkotiryhmässä toteutetaan lasten tunne- ja kaveritaitoja tukeva ryhmä.



Daniel on saanut kavereita ja menee usein hyvällä mielellä päiväkotiin. Kotona tehdään enemmän asioita yhdessä ja riitoja on vähemmän. Vanhemmat jaksavat paremmin ja kokevat saaneensa vahvistusta vanhemmuuteensa.



"Kotona on mennyt todella kivasti, kun olen pohtinut etukäteen tilanteita, jotka kuormittavat lasta tai minua, ja mitä asioita voisi eri tilanteissa kokeilla"

**Vanhempi**

# ROHKEAN YKSINÄISEN ÄIDIN MATKA

Hakunilan lasten ja perheiden yhteisöalo



Olen vasta muuttanut Suomeen, ja päivisin olen kotona pienen lapseni Ayan kanssa. Vanhemmat lapseni ovat koulussa ja mieheni opiskelee. Koen oloni usein yksinäiseksi.



Neuvolassa vieraillessani kohtasin Yhteisöalan Noran, joka kutsui kahville.



Yhteisöalalla tapasin äitejä, jotka puhuvat omaa äidinkieltäni. Sain jutella heidän kanssaan siitä, kuinka raskasta on, että en pysty auttamaan lapsiani kouluhätyissä. Äidit pysyivät paikalle yhteisöalan Noran.



Pääsin toivomaani Yhteisöalan suomen kielen ryhmään, jossa on myös lastenhoito.

Täällähän kaikki näyttää hyvältä.



Eräänä päivänä ollessani talolla nuorimman lapseni Ayan kanssa tapasin hammashoitajan. Keskustelimme, ja hän teki samalla tarkastuksen Ayalle.



En tiennyt miten monenlaista toimintaa talolla on. Nyt tiedän mistä saan apua kun tarvetta on. Olen vahvistunut äitinä ja oppinut reagoimaan myös koululta tuleviin viesteihin.



# Myönteisen erityiskohtelun toimintaohjelma jatkuu vuonna 2022

”Hyväksi havaittua toimintamallia halutaan jatkaa”

Myönteisen erityiskohtelun ohjelmaa on toteutettu monipuolisesti ja yhteistyössä asukkaiden kanssa. Toimenpiteet ovat vaihdelleet kesäruokailusta kaupunginosien viihtyisyyden parantamiseen sekä rekrytointeihin: esimerkiksi varhaiskasvatukseen, peruskouluihin ja toisen asteen opetukseen on palkattu lisää ammattilaisia tukea kaipaavien lasten ja nuorten avuksi. On tärkeää, että jatkuvasti huolehdimme koko Vantaan myönteisestä kehityksestä, Ritva Viljanen kertoo

- Myönteisen erityiskohtelun toimintaohjelma on kehittämisohjelma - kokeilemme ja kehitämme toimenpiteitä. Toiset ovat toimivampia kuin toiset!
- Työ vaatii kärsivällisyyttä, sillä tulokset saattavat näkyä vasta vuosien päästä
- Segregaation ehkäisemiseksi on välttämätöntä investoida ihmisiin – hyvinvointiin, koulutukseen ja työmahdollisuuksiin
- Asukkaiden ja alueiden välisten erojen kasvu ei ole pysähtynyt ja myös koronatilanne on vaikuttanut eriytymiskehitykseen.
- Pandemia ei ole tasapuolinen! Lasten, nuorten ja perheiden tuen tarve on lisääntynyt. Erityisen vaikea tilanne on niillä lapsilla ja nuorilla, jotka ovat jo ennestään haavoittuvassa asemassa.
- Vantaalla on tarve jatkuville toimenpiteille asukkaiden ja alueiden hyvinvointierojen kaventamiseksi myös tulevana vuosina

# Onnistumiset (rakenteelliset ratkaisut)



- Yhteinen ymmärrys haasteesta ja ratkaisuista on rakentunut ohjelman edetessä -> reagoimme ajassa oleviin haasteisiin ja ilmiöihin ketterästi, useamman toimi- ja palvelualueen yhteistyönä
- Alueellisen eriytymisen ehkäisy ei ole projekti, vaan kyse on pitkäjänteisestä, jokapäiväisestä työstä
- Verkostomainen, poikkihallinnollinen organisaatio- ja johtamisrakenne
- Vahva strategiyhteys -> työn kärki nousee valtuustokauden strategiasta
- Yhteiset tietopohjan ja tilannekuvan vahvistuminen – ymmärrys siirtyy osaksi toimialojen perustyötä!
- Yhteistoiminnan kulttuuri – Systemiset ja kompleksiset haasteet edellyttävät poikkihallinnollista työtä yli organisaatorajojen (yhteinen työ vrt. yhteistyö)
- Tiedolla johtaminen, yhteensovittava johtaminen
- Vahva alueellinen lähestymistapa, alueiden erityispiirteiden huomioiminen (mm. alueellisille vahvuuksille rakentuva kehittämistyö)
- Alueellista tietopohjaa vahvistamassa alueryhmätyö (kaupunki, järjestöt, seurakunnat + muut alueelliset toimijat)
- Vahva kytkös HYTE-työhön
- Kumppanuudet!
- Ohjelmatyö saanut runsaasti positiivista huomiota ja nostettu esiin esimerkkinä sosiaalisesti kestävästä ja laaja-alaisesta hyvinvointityöstä ja kaupunkikehittämisestä.
- Ilmiölähtöinen työskentely ja budjetointi (mm. ylisektoriset haasteet)
- Tietyt segregatioon liittyvät erityiskysymykset kohdentuvat aivan erityisesti metropolialueelle ja niiden ratkaisemiseksi olisi tärkeää tiivistää yhteistä tietopohjaa, tilannekuvaa ja miettiä yhteisiä ratkaisuvaihtoehtoja -> Tässä työssä Vantaa tiiviisti mukana!





# Kiitos!

Piia Sauranen  
Erityisasiantuntija  
Kaupunkikulttuuri, Vantaan kaupunki  
[piia.sauranen@vantaa.fi](mailto:piia.sauranen@vantaa.fi)  
p. 040 162 6934





Vantaan monikulttuurisuusasiain  
neuvottelukunta

## KANNANOTTO

### Maahanmuuttajien matalan kynnyksen neuvonta Vantaalla on järjestettävä kestävällä tavalla

Vantaan maahanmuuttajapalvelut julkaisi 4.6.2021 kannanoton monikielisen neuvontapisteen perustamisen tarpeellisuudesta Vantaalle. Kannanotossa todetaan jo tunnettu tosiseikka, että Vantaa on Suomen monikulttuurisin kaupunki ja vieraskielisen väestön määrä todennäköisesti jatkaa kasvuaan. Tällä hetkellä yli 50 000 vantaalaista puhuu äidinkielenään jotain muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea.

Monikulttuurisuusasiain neuvottelukunta on vuosien varrella useasti käsitellyt kotoutumiseen liittyviä haasteita. Niistä pysyvä on oikea-aikaisen ja kielellisesti saavutettavan neuvonnan löytäminen arjen pulmiin ja myös isompien ongelmien selvittelyyn silloin, kun kotimaisten kielten taito ei ole riittävä. On hyvin tiedossa, että kotoutuminen nopeutuu, jos saatavilla on matalan kynnyksen neuvontaa sellaisella kielellä, jota maahan muuttanut osaa. Asianmukainen ohjaus ja neuvonta on muun muassa kotoutumislaisissa säädetty kunnan velvollisuus. Myös kaupungin työntekijöiltä on tullut toiveita neuvonnan paremmasta koordinaatiosta Vantaalla.

Vantaalla monikielistä neuvontaa tarjoavat useat järjestötoimijat, joita on eri puolilla kaupunkia. Järjestöstä riippuen neuvontaa on tarjolla suomen lisäksi 2–7 kielellä, mikä tarkoittaa, että asiakkaan pitää etukäteen tietää, missä organisaatiossa ja missä päin kaupunkia hänen äidinkielellään tai hyvin osaamallaan kielellä neuvontapalvelua on saatavana. Kaupungin puolella Maahanmuuttajapalvelut tarjoaa neuvontaa pääasiassa puhelimitse kolmella tai tulkin välityksellä useammalla kielellä. Vantaa-info antaa yleisneuvontaa ja ohjaa oikeaan paikkaan, mutta palvelua ei ole tarjolla eri kielillä kuin satunnaisesti. Lukuisat muut toimijat ja asiakastyötä tekevät päiväkodeista kirjastoihin ja neuvolasta peruskoulujen omakielisiin ohjaajiin neuvovat perheitä ja yksittäisiä henkilöitä oman toimensa ohella.

Maahanmuuttajapalveluiden kannanotossa esitetään, että kaupunki järjestäisi selkeästi brändättyä monikielistä, matalankynnyksen neuvontaa yhden luukun periaatteella. Neuvonnan tulisi olla yhteismitallista, tasalaatuista ja yhdenvertaista palvelua kaikille suurimmille kieliryhmille maassaoloajasta tai maahantulon syystä riippumatta ja ilman asiakkuutta tai lähetettä.

Monikulttuurisuusasiain neuvottelukunta yhtyy kannanottoon siinä, että kaupungin tulee ottaa koordinaatiovastuu matalan kynnyksen neuvonnan järjestämiseksi omalla alueellaan. Neuvonnan järjestämisessä ei kuitenkaan kannata hukata hyvin toimivaa yhteistyötä järjestöjen kanssa, niihin

kertynyttä osaamista ja yhteyksiä maahanmuuttajien yhteisöihin. Järjestövetoisessa neuvonnassa on joitain heikkouksia kuten epävarma rahoitus, projektien päättymisen myötä katkeavat työsuhteet ja häviävä osaaminen sekä profiloituminen tiettyjen kieliryhmien paikoiksi. Niillä on kuitenkin tärkeä paikkansa palvelujärjestelmässä.

Tällä hetkellä Neuvova Vantaa -hankkeessa selvitetään ja kehitetään tapoja järjestää matalan kynnyksen neuvontaa maahanmuuttajataustaisille asukkaille. Monikulttuurisuusasiain neuvottelukunta suosittelee, että Vantaan kaupunki perehtyy huolella muualla Suomessa käytössä oleviin neuvonnan järjestämisen malleihin ja yhdistää niistä parhaat käytännöt oman neuvontansa kehittämiseksi. Omistajuus ja pysyvän rahoitusmallin luominen neuvonnalle kuuluvat kaupungin vastuulle.

Ranbir Sodhi,

Monikulttuurisuusasiain neuvottelukunnan puheenjohtaja

Jakelu:

Katja Hakala  
Mari Kuronen-Hakkarainen  
Ilona Korhonen  
Ritva Viljanen  
Jaakko Niinistö  
Hannele Lautiola  
Jenni Tahvanainen  
Jaana Jetzinger  
Pirkko Matkaselkä  
Susanna Taipale-Vuorinen  
Minna Ryhänen  
Mirja Varis  
Timo Aronkytä  
Kaupunginhallitus