

## Suomenkielinen varhaiskasvatus Sivistys ja hyvinvointi

**Päämäärä:** Espoo on sivistyksen kärkikaupunki Suomessa. Espoolaiset ovat aktiivisia ja omatoimisia huolehtien itsestään, läheisistään ja lähiympäristöstään. Kukaan ei jää tukeavalle, mikäli voimat eivät riitä. Itsenäinen Espoo järjestää, tuottaa ja kehittää palveluja asukaslähtöisesti yhteistyössä kumppaneiden kanssa ja huolehtii lähiympäristöstä yhteistyössä kuntalaisten kanssa. Palveluvalikoima muodostaa ennaltaehkäisevien, terveys- ja hyvinvointieroja kaventavien, varhaisen puuttumisen, kuntalaisten omatoimisuutta tukevien ja asiakkaan valinnanvapautta lisäävien palvelujen kokonaisuuden.

Valtuustokauden tavoite	Tulostavoite / tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Lähtöarvo (viimeisin käytävissä oleva tieto)	Seuranta 31.12.	Toimenpiteet / vastuhenkilö
Varhaiskasvatus on laadukasta ja varhaiskasvatuksen osallistumisaste nousee	Varhaiskasvatuksen osallistumisaste nousee  5-vuotiaiden lasten maksuttoman varhaiskasvatuksen kokeilua jatketaan	Varhaiskasvatuksessa olevien lasten osuus vastaavan ikäisestä väestöstä ikäluokittain (%)  Tavoitearvo: vähintään 0,5 % yksikön nousu	Vuoden 2019 lopun tilanne Espoo-taso 79 %: 10 kk-2v 50,3 % 3-4-vuotiaat 91,4 % 5-vuotiaat 95,1 % 6-vuotiaat 95,6 %	Vuoden 2020 lopun tilanne Espoo-taso (ennakkotieto) 78 %: 10 kk-2v 49,1 % 3-4-vuotiaat 89,6 % 5-vuotiaat 94,5 % 6-vuotiaat 93,6 %  Ennakkotiedon mukaan osallistumisaste on hieman alhaisempi kuin v.2019. Merkittävin tekijä osallistumisasteen muutokseen on vallitseva koronatilanne.  Tulostavoite ei toteutunut	Virpi Mattila, varhaiskasvatuksen aluepäälliköt, varhaiskasvatusyksiköiden johtajat  Kartoitus perheistä, joiden lapset eivät ole varhaiskasvatuksessa (palveluohjauksen tehostaminen, yhteistyö sotet)
	Valmistelu palvelusetelin käyttöön ottamiseksi tehdään siten, että yksityisen varhaiskasvatuksen saata vuutta kaikille lapsiperheille voidaan parantaa	Valmistelu tehty	Sääntökirjan luonnos on tehty	Palvelusetelin arvo, kertoimet ja hintakatto käsitelty kaupunginhallituksessa 9.11.2020. Valtuusto päätti 3.12.2020 talousarvion hyväksymisen yhteydessä ottaa palvelusetelin käyttöön 1.8.2021 alkaen.  Tavoite toteutui	Virpi Mattila (Riikka Kurki, Miia Mynttinen, yksityisen varhaiskasvatuksen koordinoitiryhmä)
	Varhaiskasvatussuunnitelma ohjaa toiminnan suunnittelua, toteutusta, arviointia ja kehittämistä.  Varhaiskasvatuksen peda-	Ryhmävasut käytössä Tavoitearvo: 100 %  Henkilökunnan arvio pedagogisen toiminnan	Ryhmävasua käytetään kaikissa yksiköissä.  Henkilöstön ja huoltajien tyytyväisyyden seuranta varten laadittu kuumemittarityyppinen	75 % varhaiskasvatusyksiköiden johtajista vastasi ryhmävasujen käyttöä kartoittaneeseen kyselyyn. Ryhmävasu on käytössä ainakin näissä kaikissa yksiköissä. Kysely uusitaan tammikuun 2021 lopussa.  Huoltaja- ja henkilöstökyselyt toteutettiin lokakuussa.	Raija Laine (varhaiskasvatuksen asiantuntijat)

Valtuustokauden tavoite	Tulostavoite / tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Lähtöarvo (viimeisin käytävissä oleva tieto)	Seuranta 31.12.	Toimenpiteet / vastuhenkilö
	gogisen toiminnan suunnittelu ja toteutus vastaavat lasten tarpeita	onnistumisesta Huoltajakyselyn tulokset	kysely. Kyselyä pilotoitiin joulukuussa 2019. Henkilöstön tyytyväisyys onnistumisestaan pedagogisessa työssä ja toiminnassa asteikolla 1-6 oli 4.6 (arvo 6 oli erittäin tyytyväinen). Huoltajien tyytyväisyys lapsen varhaiskasvatuspaikkaan ja hänen saamaansa varhaiskasvatukseen asteikolla 1-6 oli 5.25 (arvo 6 oli erittäin tyytyväinen) Huoltajien tyytyväisyys lapsen hyvinvointiin ja oppimiseen oli 5.21.	Henkilöstön tyytyväisyys onnistumisestaan pedagogisessa työssä ja toiminnassa asteikolla 1-6 oli 4.6 (arvo 6 oli erittäin tyytyväinen).  Huoltajien tyytyväisyys lapsen varhaiskasvatuspaikkaan ja hänen saamaansa varhaiskasvatukseen asteikolla 1-6 oli 5.29 (arvo 6 oli erittäin tyytyväinen) Huoltajien tyytyväisyys lapsen hyvinvointiin ja oppimiseen oli 5.25.  Tavoite toteutui	
Espoo on kansainvälisten päiväkotien ja koulujen edelläkävijä	Lapset saavat kokemuksia vieraiden kielten oppimisesta varhaiskasvatuksessa	Kielirikasteisen varhaiskasvatuksen määrä kasvaa Tavoitetaso: vähintään 15 toimipaikassa  Kaksikielisen varhaiskasvatuksen kokeilun käynnistäminen (Englanti-Suomi) Tavoitetaso: kokeilu käynnistynyt	Kielirikasteista toimintaa on 6 toimipaikassa  Kokeiluja ei ole	Kielirikasteista toimintaa on toimintavuonna 2020-2021 15 toimipaikassa.  Kaksikielisen varhaiskasvatuksen (Englanti – Suomi) kokeilu on käynnistynyt 08/2020 (Kivimiehen päiväkoti)  Tavoite toteutui	Raija Laine (Satu Nerg-Öhman)  Virpi Mattila, aluepäälliköt

Valtuustokauden tavoite	Tulostavoite / tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Lähtöarvo (viimeisin käytävissä oleva tieto)	Seuranta 31.12.	Toimenpiteet / vastuhenkilö
	Kansainvälisyyttä ja kansainvälistymistä edistetään tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti toimialan kansainvälisyysohjelman 2019-2021 mukaisesti: Kansainvälisyys näkyy lapsiryhmien toiminnassa ja varhaiskasvatusympäristössä	Yhteistyötä on käynnistetty  Kansainvälisyys näkyy lapsiryhmien toiminnassa ja varhaiskasvatusympäristössä ryhmävasuihin kirjatulla tavalla	Yhteistyöhankkeita ei ole vuoden 2020 alussa  Kirjaamiskäytännöt vaihtelevat, ei sovittu yhtenäistä menettelyä	Erityisiä toimenpiteitä ei ole korona-ajan vuoksi voitu käynnistää. Toiminnassa on kuitenkin lähtökohtana Espoon vasu, johon kansainvälisyyden tavoitteet ja toiminta on kirjattu.  Tavoite ei toteutunut	Raija Laine, Virpi Mattila  Raija Laine (vakaakoordinaatioyhtymä)
Espoon palvelut järjestetään ja tuotetaan asukas- ja asiakaslähtöisesti sekä kustannusvaihtavasti	Lasten kanssa toteutetaan osallistuvaa budjetointia päiväkotien toimintamateriaalin ja -välineiden hankinnassa	Osallistuvaa budjetointia käyttävien päiväkotien osuus kaikista päiväkodeista  Tavoitetaso: vähintään 40 %:ssa päiväkodeista	Vuoden 2019 tilanne saadaan vuoden lopussa	Osallistuvaa budjetointia oli käytetty noin 70 %:ssa varhaiskasvatusyksiköiden johtajille tehtyyn kyselyyn vastanneiden johtajien yksiköistä.  Tavoite toteutui	Varpu Ojala (Saara Salmi-Rautiainen)
Lisätään espoo-laisten lapsi- ja perhepalveluiden toimivuutta	Kehityksen, kasvun ja oppimisen tukea tarvitsevien lasten avustamistehtävissä työskentelevän henkilöstön koulutustasoa nostetaan suunnitelmallisesti	Avustamistehtävissä työskentelevän päiväkodin kasvatus-, opetus- ja hoitotehtäviin kelpoisen henkilöstön määrä  Tavoitetaso: elokuusta 2020 lukien vähintään 10	Pilotointi käynnissä kahdessa toimipaikassa	Avustajan vakansseja muutettiin lastenhoitajien vakansseiksi suunnitellusti (11 kpl). Syksyllä tehtäviin palkattiin henkilöt pääsääntöisesti Seuren kautta valitsevan Covid19-epidemian vuoksi. Lapsiryhmät, joissa avustajan sijaan työskentelee lastenhoitaja, voidaan jakaa tarkoituksenmukaisesti pienryhmiin siten vastataan paremmin lasten kehityksen ja oppimisen tarpeisiin.  Tavoite toteutui	Raija Laine (Anita Vataja)

Valtuustokauden tavoite	Tulostavoite / tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Lähtöarvo (viimeisin käytävissä oleva tieto)	Seuranta 31.12.	Toimenpiteet / vastuhenkilö
Nostetaan maahanmuuttajien koulutusastetta, sujuvoitetaan kotoutumista ja työllistymistä	Eri kieli- ja kulttuuriryhmien lasten varhaiskasvatukseen osallistumisaste kasvaa	<p>Vieraskielisten alle 3-vuotaiden sekä 3-5-vuotiaiden lasten osallistumisaste varhaiskasvatukseen. Vieraskielisten 6v lasten osallistumisaste esiopetukseen tai valmistavaan opetukseen</p> <p>Tavoitearvo : &gt; vuoden 2019 arvo</p>	<p>Vuoden 2019 lopun tilanne Espoo-taso:</p> <p>10 kk-2v 38,5 %  3-4-vuotiaat 83,6 %  5-vuotiaat 88,4 %  6-vuotiaat 89,0 % (ei sis. sukun esiopetuksen oppilaita, joilla ei ole liittyvää varhaiskasvatusta)</p>	<p>Vieraskielisten lasten osallistumisaste saadaan väestötiedon vahvistumisen jälkeen maaliskuussa. Ennakkoarvion mukaan osallistumisaste ei ole noussut ensisijaisesti koronatilanteesta johtuen.</p> <p>Valmistavaa opetusta sai elokuusta 2020 alkaen kaikissa suomenkielisen varhaiskasvatuksen esiopetusyksiköissä, joissa on valmistavaa opetusta tarvitsevia lapsia. Suomenkielisen varhaiskasvatuksen valmistavassa opetuksessa oli joulukuussa noin 450 lasta (toimintavuonna 2019-2020 noin 150 lasta).</p> <p>5v maksuttoman 20 viikkotunnin varhaiskasvatuksen arvioidaan lisäksi osallistumista varhaiskasvatukseen.</p> <p>Viestintää varhaiskasvatukseen osallistumisen nostamiseksi on kehitetty ja toteutettu ottaen huomioon koronan myötä tulleet rajoitukset asukas- ja asiakas-kohtaamisissa.</p> <p>Hankerahoitusta ja erityisavustuksia on kohdennettu mm. monikielisten perheiden osallisuuden ja yksiköiden yhteisöllisyyden lisäämiseen.</p> <p>Tavoite ei toteutunut</p>	Virpi Mattila (Saara Salmi-Rautiainen, Pirkko Nylund, Marianne Leppänen)
	Eri kieli- ja kulttuuriryhmien lasten suomen kielen osaaminen paranee	Niiden vieraskielisten lasten osuus vieraskielisistä lapsista kasvaa,	Vuosi 2019 osuus oli 37 %	Kielireppu-työväline on korvautumassa uudella Kieli-Peda-työvälineellä elokuuhun 2021 mennessä, siten Kielirepun käyttöä ei ole laajennettu syksyllä aloitta-	Saara Salmi-Rautiainen, Pirkko Nylund, Marianne

Valtuustokauden tavoite	Tulostavoite / tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Lähtöarvo (viimeisin käytävissä oleva tieto)	Seuranta 31.12.	Toimenpiteet / vastuhenkilö
		joiden suomen kielen taito kouluun lähtiessä on pienten Kielireppu-arvioinnin A 2.2 tasolla		neille lapsille.  Vieraskielisten lasten Suomen kielen osaamista edistetään joka tapauksessa suunnitelmallisesti.  Tavoite toteutui	Leppänen (Varhaiskasvatusyksiköiden johtajat)

## Elinvoima, kilpailukyky ja työllisyys

**Päämäärä:** Espoo on kansainvälisesti kiinnostava ja vetovoimainen osaamisen sekä tieteen, taiteen ja talouden innovaatioympäristö. Osaavat ihmiset, yrittäjät ja kaikenkokoiset yritykset juurtuvat Espooseen. Yrittäjyyteen ja innovatiivisuuteen kannustava yhteiskuntavastuullinen Espoo rakentaa hyvinvointia ja vaurautta metropolialueelle ja koko Suomeen.

Valtuustokauden tavoite	Tulostavoite / tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Lähtöarvo (viimeisin käytettävissä oleva tieto)	Seuranta 31.12.	Toimenpiteet / vastuhenkilö
Espoossa hyödynnetään monipuolisesti yksityisen yritystoiminnan ja kolmannen sektorin osaamista	Palveluntuottajilla on mahdollisuus osallistua valmisteluun palvelusetelin käyttöön ottamiseksi yksityisessä varhaiskasvatuksessa	Osallistumismahdollisuudet valmistelun eri vaiheissa	Vuoden 2019 aikana yksityisillä palveluntuottajille järjestetty tilaisuuksia ja pyydetty kommentteja mm. palvelusetelisääntökirjan sisältöön	<p>Palveluntuottajille on esitelty ja heillä on ollut mahdollisuus kommentoida varhaiskasvatuksen palvelusetelisääntökirjan luonnoksia ennen sen käsittelyä lautakunnissa.</p> <p>Tuottajille on viestitetty valmistelun etenemisestä ja heiltä tullessiin kysymyksiin on vastattu sekä kirjallisesti että erikseen järjestetyissä tilaisuuksissa.</p> <p>Palveluntuottajille järjestettiin koulutusta palveluntuottajaksi hakemisesta joulukuussa.</p> <p>Tavoite toteutui</p>	Riikka Kurki (yksityisen varhaiskasvatuksen koordinointiryhmä)

## Ympäristö, rakentaminen ja liikenne

**Päämäärä:** Osana verkostomaista metropolialuetta Espoo kehittyä taloudellisesti, ekologisesti, sosiaalisesti ja kulttuurisesti kestävästi. Palvelukeskittymien saavutettavuus joukkoliikennedyteyksiin paranevat ja kaupunkikeskukset kehittyvät omiin vahvuuksiinsa tukeutuen viihtyisiksi, turvallisiksi ja esteettömiksi asumisen, asioinnin, työssäkäynnin ja vapaa-ajan kohtaamispaikoiksi. Segregaation torjumiseksi ja espoolaisten erilaisiin asumistarpeisiin vastaamiseksi kaupunki tarjoaa edellytykset monimuotoiselle asuntotuotannolle ja tonttitarjonnalle.

Valtuustokauden tavoite	Tulostavoite / tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Lähtöarvo (viimeisin käytävissä oleva tieto)	Seuranta 31.12.	Toimenpiteet / vastuhenkilö
Koulut kuntoon: Kouluilla ja päiväkodeilla on terveet ja toimivat tilat, ja sisäilmakohneiden ja hätäväistöjen lukumäärä on nolla	Tilankäytön tehostamiseksi luovutaan pienistä, epätarkoituksenmukaisista tiloista	Tilojen lukumäärä joista luovuttu  Tilakustannukset/ m2 lasta kohden	Vuoden 2020 alussa ei päätöksiä tiloista luopumisesta  Vuoden 2019 tilakustannukset / m2 lasta kohden saadaan alkuvuodesta 2020	Vuoden loppuun mennessä on luovuttu suunnitelmallisesti kolmesta pienestä toimipaikasta (Laulurastas ja Kardemumma rppk sekä Puustelli päiväkotiryhmä). Lisäksi on luovuttu kolmesta ryhmäperhepäiväkodista ilmanvaihdossa havaittujen puutteiden ym. tiloihin liittyvien ongelmien takia (Leppäkerttu, Perkkaanmetsä ja Tammenterho).  Tavoite toteutui	Varhaiskasvatuksen aluepäälliköt (tiedonkeruu Anne Peltonen)

	Tilojen käyttö- ja täyttöasteet paranevat	M1: m2/lapsi	Seuranta toteutetaan huhti- ja lokakuussa. Lokakuu 2019 täyttöaste oli 94 %.	Suunnitteluohjeistus on päivitetty ja suunnitteilla olevissa kohteissa on onnistuttu laskemaan rakennusneliöitä/lapsi supistamalla hyötyneliöitä tilaohjelmassa ja lisäämällä monikäyttöisyyttä ja tilatehokkuutta suunnittelussa. Mittarit on kehitetty ja voimme seurata vuokraneliöiden kehitystä/ lapsi  M1: m2/lapsi: suva: 2019 13,35m2/lapsi 2020 12,10m2/lapsi  Tavoite toteutui	Varhaiskasvatuksen aluepäälliköt ja yksikköjohtajat
Espoon viidestä kaupunkikeskuksesta muodostuu asuin-, asiointi-, työpaikka- ja opiskelukeskuksia, joilla vahvistetaan kestävä kasvua, yhdenvertaisuutta, hyvinvointia ja säästetään skaalaetuja	Kestävää kehitystä edistään Espoon kestävän kehityksen kasvatuksen ohjelman 2018 – 2021 mukaisesti	Varhaiskasvatuksessa toimivien luontoryhmien määrä  Tavoitearvo: ryhmiä on vähintään 2 enemmän kuin toimintavuonna 2019-2020	Toimintavuonna 2019-2020 kolme luontoryhmää.	Varhaiskasvatuksessa oli keväällä 2020 kolme luontoryhmää, joiden toiminnasta suuri osa toteutuu luonnossa. Luontoryhmien perustamista ja toimintaa tuetaan keskitetysti. Uusi luontoryhmä on aloittanut Hösmäriinpuistossa ja Matinniityssä 1.8.2020.  Tavoite toteutui	Raija Laine (Minna Kokora, aluepäälliköt)



## Talous, henkilöstö ja johtaminen

**Päämäärä:** Toimimme edelläkävijänä kunnallisten palvelujen, niiden tuottavuuden ja vaikuttavuuden parantamisessa. Osaavana ja uudistuskykyisenä henkilöstönä järjestämme, tuotamme ja kehitämme palveluja sekä niiden laatua, kustannusvaikuttavuutta ja tuottavuutta. Johtaminen, esimiestyö ja työtyytyväisyys kehittyvät ja ovat hyvällä tasolla. Tasapainotamme kaupunkikonsernin talouden ja käänämme velkamäärän laskuun. Nostamme investointien omarahoitusosuuden sataan prosenttiin. Kaupungin organisaatio kehittyy ja vastaa toimintaympäristön muutokseen.

Valtuustokauden tavoite	Tulostavoite / tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Lähtöarvo (viimeisin käytettävissä oleva tieto)	Seuranta 31.12.	Toimenpiteet / vastuuhenkilö
Espon talous on tasapainossa ja Espon verotaso pysyy maltillisena	<b>Palvelutuotannon tuottavuus paranee vähintään 1,5 % peruspalvelujen hintaindeksin muutos huomioiden.</b>	Toimialan merkittävimpien Patu-palvelutuotteiden suoritteiden yksikkökustannusten muutos-%.	Kunnallinen päiväkotiyksikkökustannus 2019 alle 3v 16 290 €, 3 v. täyttänyt 11 871 €.	Yksikkökustannukset saadaan lopullisen tilinpäätöksen valmistuttua.  Tuottavuus ei ole parantunut tavoitteen mukaisesti suomenkielisen varhaiskasvatuksen merkittävimmillä palvelutuotteilla. Kehitykseen vaikuttaa mm. volyymin vähentyminen koronan takia erityisesti keväällä.  <b>Tavoite ei toteudu</b>	Virpi Mattila (Jaana Turunen, Anne Peltonen)
	Henkilöstötyön tuottavuus paranee 1,0 %	Oman ja vuokratyövoiman henkilötyövuosien määrä yhteensä suhteessa suorittemäärään	Saadaan alkuvuodesta 2020	Henkilöstötyön tuottavuus vuodelta 2020 saadaan alkuvuodesta 2021.  Tavoite ei toteudu.	Virpi Mattila (kaikki esimiehet, henkilöstöyksikkö)
Espon johtaminen ja arki sujuu. Työhyvinvointi paranee ja sairauspoissaolot vähenvät	Henkilöstökokemus johtamisesta, työn sujuvuudesta ja työhyvinvoinnista on korkea ja työnantajaa halutaan suosittelulla	Mittarina Kunta10 kyselyn kokonaisindeksi 2020. Tavoitearvo: Kokonaisindeksi on vähintään vuoden 2018 kyselyn tasolla	Suvan kokonaisindeksi v.2018	Vuonna 2020 Kunta10 kyselyn suvan kokonaisindeksi on 59/100.  Vuosille 2019-20 laadituista kehittämistoimenpiteistä 92 % toteutui.  Tavoite ei toteutunut indeksin osalta, mutta kehittämistoimenpiteiden toteutus oli erittäin hyvällä tasolla	Virpi Mattila (Tarja Ojanen, tysu koordinoitiryhmä)

Valtuustokauden tavoite	Tulostavoite / tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Lähtöarvo (viimeisin käytettävissä oleva tieto)	Seuranta 31.12.	Toimenpiteet / vastuuhenkilö
	Terveysperusteiset poissaolot vähenevät 10 % edellisen vuoden vastaavan ajankohdan tasosta	Terveysperusteisista poissaoloista aiheutuva kuorma päivää per henkilö	Terveysperusteiset poissaolot vuonna 2019, saadaan alkuvuodesta 2020	Terveysperusteisten poissaolojen väheneminen ei toteudu varhaiskasvatuksessa koronatilanteen takia. Vähäisetkin flunssaoireet ovat edellyttäneet poissaoloa työstä.  Tavoite ei toteudu.	Johtajat ja henkilöstö
	Henkilökunnan ja johdon välinen vuorovaikutus lisääntyy	Johdon, päälliköiden ja asiantuntijoiden kenttävierailujen määrä vähintään 2 vierailua/kk	Keskimäärin 2 vierailua/kk toteutunut suva-tasolla	Tavoitetta ei ole mahdollista toteuttaa koronatilanteen vuoksi.  Tavoite ei toteudu "force major" -syyistä	Johto, päälliköt ja asiantuntijat (tiedonkeruu Anne Peltonen)
Espoon viestintä on vuorovaikutteista ja modernia	Viestinnän kehittämissuunnitelma ja vuosikello laaditaan varhaiskasvatuksen myönteinen näkyvyyden parantamiseksi	Suunnitelma on valmis	Valmistelu on käynnistynyt	Viestinnän kehittämissuunnitelman valmistelu-aikataulua on pidennetty muiden kiireellisten viestintätarpeiden vuoksi vuodelle 2021.  Tavoite ei toteudu	Raija Laine, Kaisa Pitkänen
	Päiväkotien nettisivut uudistetaan	Sivut valmiina 100 %:ssa varhaiskasvatusyksiköistä.	Puolet varhaiskasvatusyksiköistä on päivittänyt nettisivunsa.	Koronaohjeistuksen vuoksi työpajoja ei ole mahdollista toteuttaa.  Espoon nettisivut uudistetaan vuoden 2021 aikana ja samalla myös varhaiskasvatusyksiköille tehdään uudet nettisivut.  Tavoite ei toteutunut	Varhaiskasvatusyksiköiden johtajat (Kaisa Pitkänen)
Espoo on digitaalisten palvelujen ja älykkään kaupungin ykköskaupunki – City as a Service	Sivistystoimen palvelujen saavutettavuutta englannin kielellä kehitetään muista kulttuuri- ja yhteiskuntakonteksteista tuleville asiakkaille	Uudet palvelukuvaukset on julkaistu verkossa	Palvelukuvauksia ei ole tehty	Suomenkielinen varhaiskasvatus on ollut mukana sivistystoimessa keskitetyssä järjestetyissä palvelujen saavutettavuutta edistävissä tapahtumissa ja työpajoissa.  Varhaiskasvatuksen englanninkieliset sivut on käyty läpi. Tavoite toteutui	Raija Laine, Kaisa Pitkänen

Valtuustokauden tavoite	Tulostavoite / tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Lähtöarvo (viimeisin käytettävissä oleva tieto)	Seuranta 31.12.	Toimenpiteet / vastuuhenkilö
Ihmiset ja yritykset saavat Espoosta hyvää palvelua kotimaisten kielten lisäksi myös englanniksi	Chat -palvelua tarjotaan varhaiskasvatuksen palveluohjauksessa myös englanniksi	Chat-palvelua on arvioitu ja kehitetty	Chat-palvelu otettu käyttöön lokakuussa 2019, ensimmäinen arviointi tehdään loppuvuodesta.	Asiakkaiden yhteydenotot tulevat pääsääntöisesti puhelimitse tai sähköpostilla, sillä niihin liittyy usein asioita, jotka edellyttävät vahvaa tunnistautumista. Chat-palvelua on edelleen mahdollisuus käyttää.  Tavoite toteutui	Raija Laine, palveluohjaajat