

Fullmäktige 20.04.2026

## Motion om att utöka invånar- och kundorienteringen

Beredning och upplysningar:  
Sepponen Marianne  
Ikäheimonen Taru  
fornamn.efternamn@esbo.fi  
Telefon 09 816 21

### Förslag

Föredragande  
Stadsstyrelsen

Fullmäktige antecknar redogörelsen för kännedom som svar på Sini Juutis m.fl. motion 22.5.2025 om att utöka invånar- och kundorienteringen samt konstaterar att motionen är slutbehandlad.

### Behandling

### Beslut

### Redogörelse

#### Motionen

Sini Juuti och 27 andra ledamöter lämnade 19.5.2025 en motion om att utöka invånar- och kundorienteringen.

I motionen föreslås följande: Staden satsar på invånar- och kundorientering både genom styrning av verksamheten, attityder och strukturella förändringar. Invånar- och kundorientering blir ett centralt mål för ledningen som granskas kontinuerligt på ledningens möten på samma sätt som de ekonomiska nyckeltalen. Färre nya projekt inleds och tyngdpunkten ligger på organisationens grundläggande uppgift. I verksamheten betonas tjänstens verkningsfullhet, som också kontinuerligt följs upp.

I motionen ställs dessutom följande frågor:

1. Hur säkerställer staden att det invånar- och kundorienterade verksamhetssättet syns på ett konkret sätt för invånarna och kunderna så att de både kan och vill delta i stadens verksamhet i allt högre grad?
2. Hur säkerställer staden att tjänsterna blir mer verkningsfulla?
3. Hur säkerställer staden att politiker som valts till fullmäktige, stadsstyrelsen och nämnderna kan styra stadsorganisationens verksamhet bättre än för närvarande?

#### Svar på motionen

Sammanfattning:

- Satsningarna på invånar- och kundorienteringen (det vill säga delaktighetsarbetet) i enlighet med strategin ökar våra tjänsters verkningsfullhet och lönsamhet samt invånarnas välbefinnande.

- Invånarorientering som verksamhetssätt och verksamhetskultur är mest verkningsfullt som en del av enheternas grundarbete.
- Invånarorienterat arbete utförs i alla våra resultatenheter.
- En uppdatering av delaktighetsmodellen till att omfatta övergripande delaktighet bidrar till att främja invånarorienteringen. Målen på stadsnivå och per resultatenhet samt uppföljningen av delaktighetsmodellen på stadsnivå är ett sätt att främja uppnåendet av målen.
- Att personalen har tillräckliga kunskaper om delaktighet i alla resultatenheter är ett sätt att uppnå de gemensamma målen.

Främjandet av invånarnas delaktighet är en av kommunens lagstadgade uppgifter, se till exempel paragraferna 2 § i grundlagen (731/1999), 5 § i kommunallagen (410/2015), 62 § i markanvändnings- och bygglagen (132/1999), 5 § i diskrimineringslagen, 24 § i ungdomslagen (1285/2016) och 6 § i lagen om ordnande av social- och hälsovård (612/2021).

Såsom det konstateras i motionen står invånar- och kundorienteringen i centrum för Esbo stads strategi. Främjandet av invånarorienteringen styrs på stadsnivå bland annat genom [delaktighetsmodellen Från hörande till partnerskap \(Kuulemisesta kumppanuuteen\)](#). Enligt modellen måste staden förstå vad invånarna behöver för att må bra, för att staden ska kunna fungera på ett invånarorienterat sätt. För att reda ut detta krävs delaktighetsarbete. Det är viktigt att identifiera delaktighetsarbetets betydelse bland annat för tjänsternas verkningsfullhet och lönsamhet, stadens livskraft, välfärd och demokrati samt genomförandet av strategin. Invånarorienteringen styrs förutom av resultatenheter egna mål också av bland annat [motiveringsdelen](#) och [åtgärderna](#) i planen för jämställdhet och likabehandling samt av [integrationsprogrammet](#). Specialplaneraren för delaktighetsarbetet ansvarar för utvecklingen av invånarorienteringen på stadsnivå. Invånarorienterat arbete utförs i alla stadens resultatenheter och tjänster som en del av grundarbetet, vilket gör invånarorientering till ett verkningsfullt sätt att utföra grundarbetet. De förvaltningsövergripande utvecklingsprogrammen främjar också invånarorienteringen.

### **1. Hur säkerställer staden att det invånar- och kundorienterade verksamhetssättet syns på ett konkret sätt för invånarna och kunderna så att de både kan och vill delta i stadens verksamhet i allt högre grad?**

Stärkandet av invånarorienteringen förutsätter att både verksamhetssätten och strukturerna utvecklas. Staden ska skapa mångsidiga möjligheter att delta, undanröja hinder för deltagande (till exempel genom att främja tillgänglighet och flerspråkighet) och stärka invånarnas erfarenheter av att deras respons och synpunkter påverkar utvecklingen av tjänsterna och beslutsfattandet. Invånarorienteringen stärks genom att delaktighetsarbetet systematiseras, följs upp och mäts, samt genom att personalens kompetens kring delaktighet stärks. Respektfull växelverkan vid möten inom tjänsterna ökar delaktigheten, tjänsternas genomslag och förtroendet för stadsorganisationen. Att minska skillnaderna i delaktighet och välbefinnande (till exempel sysselsättning, psykisk hälsa) skapar en grund för viljan och möjligheterna att delta i utvecklingen av staden. Det är viktigt att invånarna får tydlig information om hur de kan påverka genom att delta.

### **2. Hur säkerställer staden att tjänsterna blir mer verkningsfulla?**

Tanken i motionen om att man ska satsa på invånarorientering främjar verkningsfullheten. Det gör också beaktandet av invånarorientering som

ett centralt mål för ledningen och granskningen av den vid ledningens möten som en del av tjänsternas verkningfullhet.

Tjänsternas verkningfullhet stärks genom att resultatenheternas grundarbete genomförs på ett invånarorienterat sätt och genom att man säkerställer att verksamheten har tydliga strategiska mål och att åtgärderna konsekvent anknyter till dem. Uppföljningen av verkningfullheten utvecklas med hjälp av tillförlitliga mätare, aktuell data och proaktiv analys, vilket stöder kunskapsbaserad ledning och beslutsfattande av högre kvalitet.

Verkningfullheten stärks genom att invånarnas möjligheter att påverka planeringen och utvärderingen av tjänsterna utökas. Verkningfullheten ökar också när tjänsterna produceras i samarbete med organisationer, sammanslutningar och välfärdsområdet, med hjälp av ett gemensamt kunskapsunderlag. Ledningens engagemang i delaktighetsarbetet, stärkandet av personalens kompetens och en systematisk utvärdering utgör grunden för en kontinuerlig förbättring av verkningfullheten. Delaktighetsarbetet och dess verkningfullhet kan bedömas och mätas på många olika sätt. Dessa sätt presenteras i delaktighetsmodellen. I början av år 2026 genomfördes den första enkäten om delaktighet och upplevd välfärd, som kommer att genomföras årligen.

### **3. Hur säkerställer staden att politiker som valts till fullmäktige, stadsstyrelsen och nämnderna kan styra stadsorganisationens verksamhet bättre än för närvarande?**

Beslutsfattarna kan dra upp medvetna och goda riktlinjer när de ärenden som bereds är förenliga med förvaltningsstadgan och processerna och ger en klar helhetsbild, överväger olika alternativ och vid behov utnyttjar förhandsbedömningen av verkningarna. När det gäller invånarorienteringen bidrar uppföljningen av delaktighetsmodellen på stadsnivå till detta på samma sätt som uppföljningen av annan verksamhet. Detta förutsätter utvecklingsobjekt för delaktighetsarbetet under fullmäktigeperioden som fastställts per resultatenhet och på stadsnivå samt uppföljning av objekten.

[Forskning](#) visar att delaktigheten ökas av: 1) att man upplever att man blir hörd 2) att man hör till gemenskaper som är viktiga för en själv samt 3) att man upplever att man kan delta och påverka. Dessutom påverkar de immateriella och materiella resurserna upplevelsen av delaktighet. I Berättelsen om Esbo betonas delaktighetsarbetets betydelse till exempel i följande värderingar och mål: läs- och språkkunskaper, säkerhet, gemenskap, möten och samutveckling. Likaså kopplas målen i Berättelsen om Esbo (*i Esbo har var och en möjlighet att fullt ut och enligt sin egen förmåga delta i vardaglig verksamhet och ta del av tjänster och gemenskap och var och en får uppleva att hen hör till en grupp och blir behandlad med respekt*), integrationen och förebyggandet av segregation till delaktighetsarbetet.

Kärnan i delaktighetsarbetet är att identifiera olika människors behov och undanröja hinder för deltagande i samhället samt att främja jämställdhet och likabehandling. Stadens profilering som ett innovationscentrum förutsätter också satsningar på sociala innovationer. Invånarorienteringen främjas genom att grundarbetet utförs i en kontinuerlig dialog med invånarna eller behovsorienterat med hjälp av metoder för deltagande, såsom invånarpaneler, dialoger, plattformen för deltagande Voxit och demokratiska möten. Främjandet av delaktighet korrelerar [enligt forskning](#) med följande: välfärd, minskad ensamhet, livskvalitet, hälsa, funktions- och arbetsförmåga, sysselsättning, utbildning, försörjning samt minskning av materiell och immateriell fattigdom. Delaktighet främjar bland annat goda relationer mellan befolkningsgrupper och förtroendet.

## **Beslutshistoria**

Stadsstyrelsen 16.3.2026 § 89

### **Förslag**

Föredragande  
Stadsdirektör Kai Mykkänen

Stadsstyrelsen föreslår att fullmäktige antecknar redogörelsen för kännedom som svar på Sini Juutis m.fl. motion 22.5.2025 om att utöka invånar- och kundorienteringen samt konstaterar att motionen är slutbehandlad.

### **Behandling**

### **Beslut**

Stadsstyrelsen:

Föredragandens förslag godkändes enhälligt.

## **Beslutshistoria**

### **Bilaga**

### **Tilläggsmaterial**

- Valtuustoaloite asukas- ja asiakaskeskeisyyden lisäämisestä

### **För kännedom**