

# KOHTI ASIAKASRAATIA!

Opas asiakasraadin suunnitteluun ja toteutukseen



Ninka Reittu-Kuurila

 Pohjois-Karjalan  
Sosiaaliturvayhdistys ry

Minna Pirhonen 2016



## Sisällysluettelo

<b>MIKÄ ON ASIAKASRAATI? .....</b>	<b>1</b>
<b>ASIAKASRAADIN SUUNNITTELU .....</b>	<b>2</b>
<b>REKRYTOINTI .....</b>	<b>3</b>
<b>KOHTI ENSIMMÄISTÄ TAPAAMISTA .....</b>	<b>5</b>
<b>ASIAKASRAATI KOKOONTUU .....</b>	<b>7</b>
<b>VAIKUTTAMISKANAVAT .....</b>	<b>9</b>
<b>MOTIVAATION YLLÄPITÄMINEN.....</b>	<b>10</b>
<b>RAADIN VETÄJÄ.....</b>	<b>11</b>
<b>MONIA TAPOJA TOTEUTTAA ASIAKASRAATI.....</b>	<b>13</b>



Tämä opas on laadittu osana sosionomiopiskelija Minna Pirhosen kehittämistyönharjoittelua keväällä 2016. Harjoittelun aikana kehitettiin Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen työllisyyspalveluiden asiakasraatimalli. Asiakasraadin toteuttamiseen on olemassa monia mahdollisuuksia. Raati voidaan räätälöidä sen tarkoituksen ja tavoitteen mukaan. Tässä oppaassa kerrotaan asiakasraatitoiminnan erilaisista toteutusmahdollisuuksista sekä mitä tulee ottaa huomioon raatia perustettaessa ja toimintaa käynnistettäessä. Opas on kirjoitettu työllisyyspalveluiden asiakasraatimallin kehittämistyöstä ja ensimmäisestä raatitapaamisesta syntyneiden kokemusten pohjalta.

## MIKÄ ON ASIAKASRAATI?

Asiakasraati on ryhmä, joka kootaan jostakin asiakasryhmästä. Raadin tarkoituksena on tuottaa tietoa, mielipiteitä ja kokemuksia, joita käytetään kehittämistyön ja palveluiden parantamisen tueksi. Raatia voidaan käyttää asiakaspalautteen keräämiseen, mutta myös uusien ideoiden synnyttämiseen tai testaamiseen. Raadin hyötynä on se, että siellä nousee esiin sellaisia asioita, joita ei arjen asiakastilanteissa saada tietää. Asiakasraati on asiakkaiden ja työntekijöiden yhteinen kehittämisryhmä. Tällöin asiakasraati mahdollistaa suoran, välittömän ja ajantasaisen palautteen ja tiedonannon

- Asiakasraadissa annetaan tilaa erilaisille näkökulmille: kaikkien osallistujien osallistuminen ja mielipiteet nähdään tärkeinä
- Asioita käsitellään *yhteisesti* ja kaikkien osallistujien kannat huomioidaan
- Asiakasraadissa on mahdollisuus pohtia, hämmästellä ja ideoida yhdessä
- ...mutta ennen kaikkea mahdollisuus vaikuttaa!



## ASIAKASRAADIN SUUNNITTELU

### Asiakasraati voi olla:

- pysyvä, jolloin raati kokoontuu säännöllisesti
- väliaikainen, jolloin raati kokoontuu tarvittaessa
- kertaluontoinen, jolloin raati kokoontuu vain kerran
- avoin (yleinen tilaisuus), suljettu, ajoittain täydentyvä (uusia raatilaisia otetaan mukaan tarpeen tullen)
- tarkasti kohdennettu esimerkiksi jonkun teeman ympärille, jollekin asiakasryhmälle, jonakin ajanjaksona.

*Vinkki! Raadin ryhmäkoko on mietittävä huolella. Raatilaisia on hyvä olla tarpeeksi, jotta keskustelu on monipuolista ja raati voi kokoontua muutamista poissaoloista huolimatta. Toisaalta mitä suurempi joukko, sitä enemmän täytyy kiinnittää huomiota, että jokainen saa äänensä kuuluviin. Pieni joukko taas mahdollistaa nopean ryhmäytymisen. Pysyvän raadin hyvä ryhmäkoko on seitsemästä kymmeneen raatilaista.*

***Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen työllisyyspalveluiden asiakasraati käsittelee nimensä mukaisesti työllistymiseen liittyviä palveluita ja työttömyyttä. Raati on suljettu ryhmä, johon kuuluvilla henkilöillä on kokemusta erilaisista työllisyyspalveluista ja työttömyydestä. Raati on pysyvä ryhmä, jonka toimintakausi on vuosi. Raati kokoontuu neljä kertaa vuodessa, kolmen kuukauden välein ja kaksi tuntia kerrallaan. Raatia on mahdollista täydentää kesken sen toimintakauden.***



## REKRYTOINTI

Kun asiakasraadin tarkoitus ja toiminnan tavoitteet sekä ryhmän koko, rakenne ja tapaamistiheys on päätetty, on aika aloittaa asiakkaiden rekrytointi. Rekrytointi-vaihe on asiakasraatitoiminnan käynnistämisen tärkein ja samalla kriittisin vaihe: epäonnistunut rekrytointi vesittää koko toiminnan, sillä ilman asiakkaita ei ole myöskään raatia. Rekrytointi onkin hyvä aloittaa hyvissä ajoin ennen ensimmäistä suunniteltua tapaamista. Lisäksi on hyvä varmistaa, että raadin rekrytoinnista vastaavat henkilöt tietävät tulevan raadin tarkoituksen ja toiminnan sisällön. Rekrytoijien omasta innokkuudesta on myös runsaasti hyötyä.

### Asiakkaiden rekrytointi voidaan tehdä:

- mainoksien, julisteiden, tiedotteiden ja sosiaalisen median välityksellä
- työntekijöiden kautta, jolloin he rekrytoivat asiakkaitaan kasvotusten tai sähköpostilla
- yhteistyöverkoston kautta
- asiakastyytyväisyyskyselyiden tai muun kirjepostin välityksellä
- avoimen raatitilaisuuden kautta, jolloin kerrotaan yleisesti tulevasta asiakasraatitoiminnasta ja samalla halukkaat voivat ilmoittautua mukaan raatiin
- myös kaikkia edellä mainittuja voi hyödyntää. 😊

*Vinkki! Jos kyseessä on pysyvä raati, kannattaa asiakkaille kertoa, ettei ensimmäiseen raatitapaamiseen osallistuminen sitouta heitä vielä mihinkään. Ensimmäiseen tapaamiseen voi aivan hyvin tulla kuulostelevaan miltä raatitoiminta vaikuttaa ja mitä se pitää sisällään.*



*Työllisyyspalveluiden asiakasraadista tehtiin kutsu, joka lähetettiin KAIKU-hankkeen ja KAJO-keskuksen asiakkaille. Palkkatuella oleville Joensuun, Kontiolahden ja Liperin seuduilla oleville asiakkaille kutsut lähetettiin palkkalaskelmien yhteydessä. Kutsu julkaistiin myös yhdistyksen netti- ja Facebook-sivuilla. Asiakasraadista lähetettiin sähköisesti tieto myös hankkeiden asiakkaiden työnantajille sekä muille Joensuun seudun työllisyshankkeille. Lisäksi hankkeiden työhönvalmentajat kutsuivat asiakkaita mukaan henkilökohtaisesti tapaamisten yhteydessä sekä potentiaalisia asiakkaita henkilökohtaisesti puhelimitse. Raatiin ilmoittautui seitsemän henkilöä.*



Ninka Reittu-Kuurila

 Pohjois-Karjalan  
Sosiaaliturvayhdistys ry



## KOHTI ENSIMMÄISTÄ TAPAAMISTA

Ennen ensimmäistä tapaamista on hyvä suunnitella huolella tapaamisen rakenne ja aikataululliset asiat. Mietittäviä kysymyksiä on paljon. Onko olemassa valmiita kysymyksiä, joihin halutaan saada raadilta vastauksia? Onko olemassa valmiita teemoja ja aiheita, joita halutaan raadin pohtivan? Voisiko raati itse ideoida käsiteltävät aiheet ja teemat? Voisiko raatilaiset osallistua aikataulujen suunnitteluun? Käydäänkö asioita keskustellen läpi vai käytetäänkö keskustelun tueksi toiminnallisia menetelmiä? Toiminnalliset menetelmät kuten erilaiset ryhmäytymisharjoitukset ja kuvakortit ovat hyviä varsinkin ensimmäisissä tapaamisissa. Keskustelun tukena voidaan käyttää myös kyselylomaketta, johon raatilaiset saavat vastata ja jonka pohjalta keskustelua käydään.

Varsinkin pysyvien raatien raatitapaamisista on hyvä kirjata muistio. Muistio voidaan lähettää kaikille raatilaisille tai että se on tarvittaessa heidän saatavillaan.

Asiakasraati on asiakkaiden ja työntekijöiden yhteinen kehittämisryhmä. Tällöin täytyy siis pohtia, keitä työntekijöitä raatiin osallistuu ja kuinka monta heitä on. Raati vaatii aina vetäjän ja jos raadista kirjoitetaan muistio, niin lisäksi tarvitaan sihteeri. On syytä pohtia, voiko raatiin osallistua asiakkaita lähellä olevia työntekijöitä vai olisiko työntekijöiden syytä olla raatilaisille tuntemattomia. Raadin vetäjänä ja sihteerinä voivat toimia myös täysin ulkopuoliset henkilöt esimerkiksi alan opiskelijat osana opintojaan.

### Mieti näitä:

- o annetaanko raatilaisille palkkio raatiin osallistumisesta esimerkiksi elokuvalipun muodossa tai korvataanko heidän kulkemisensa raatiin halvimman julkisen kulkuvälineen mukaan?
- o toimitaanko raadissa kokouskäytänteiden mukaan (puheenvuorojen jako, asialista) vai onko keskustelu vapaampaa?

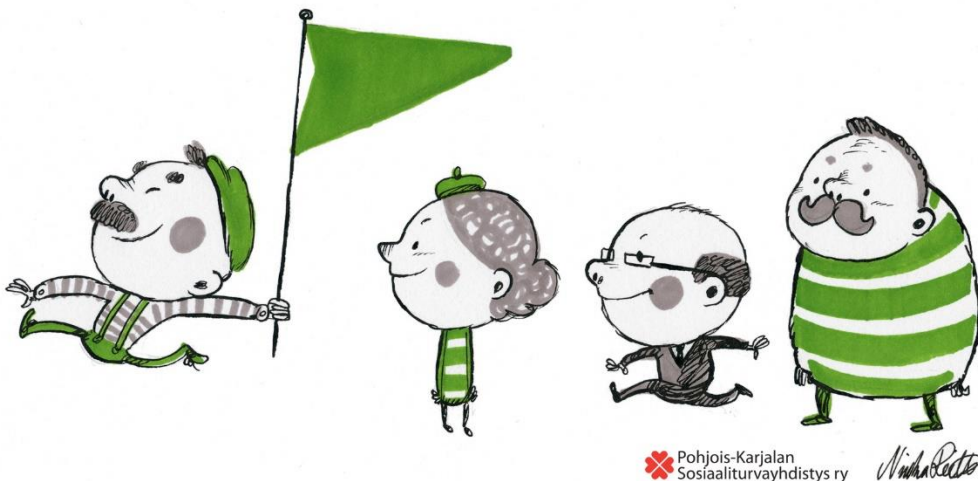




- o hyvä ruoka ja kakkukahvit ovat hyvä tapa palkita raatilaisia osallistumisesta. Jos on tarjottavia, muista kysyä osallistujien allergiat!
- o onko tarpeen laatia raadin yhteiset ”säännöt”: päihteettömyys, anonymiteetin säilyminen, poissaoloista ilmoittaminen, muiden huomioiminen?
- o kuka toimii raadin nimitettynä yhteyshenkilönä, jolle voi esittää lisäkysymyksiä ja ilmoittaa poissaoloista?

*Vinkki! Raatilaisten on hyvä lähettää muistutusviesti päivää ennen raatia, jossa kiitetään osallistumisesta ja muistutetaan raadin ajankohdasta ja tapaamispaikasta.*

**Työllisyyspalveluiden asiakasraadissa käsiteltävistä teemoista ja aiheista päättävät raatilaiset itse. Ensimmäisen tapaamisen vetäjänä toimi sosionomiopiskelija osana harjoitteluaan. Mukana olivat lisäksi raadin yhteyshenkilöt eli kaksi työllisyys Hankkeiden työntekijää, joista toinen toimi sihteerinä. Työntekijät eivät ole raatilaisten lähityöntekijöitä. Raatilaisten korvataan linja-autolippu kulkemista helpottamaan. Tapaamisissa on tarjolla runsaat tarjoilut.**







## ASIAKASRAATI KOKOONTUU

Ensimmäinen tapaaminen on merkittävässä roolissa raadin tulevaisuuden kannalta. Riippumatta asiakasraadin asiakasryhmästä ensimmäinen tapaaminen on varmasti monelle jännittävä. On tärkeää, että raatilaiset kokevat tapaamisen heitä arvostavaksi ja kunnioittavaksi. Tapaaminen on hyvä aloittaa kertomalla yleisesti asiakasraatitoiminnasta. Käsite on usein vieras ja sanana se voi herättää monia mielikuvia. Tämän jälkeen on hyvä pitää esittelykierron ja käydä samalla läpi tuntemuksia ja ajatuksia, joita raadin aloittaminen herättää. Sen jälkeen voidaan siirtyä tapaamisen teemaan/aiheeseen tai niiden suunnitteluun suunnitelmien mukaan. Tapaamisen lopussa on hyvä käydä läpi, miltä ensimmäinen tapaaminen tuntui ja mitä voitaisiin tehdä seuraavalla kerralla toisin. Seuraavan tapaamisen aihe ja päivämäärä kannattaa sopia jo tässä vaiheessa yhdessä.

### Huomioi tapaamisissa:

- o palvelut saattavat herättää asiakkaissa negatiivisiakin tunteita, mutta raadin ensisijainen tehtävä on vaikuttaa, ei valittaa. Jos keskustelu on menossa marmatukseksi, kannattaa sitä yrittää ohjata ratkaisukeskeiseen suuntaan.
- o luottamuksellinen ilmapiiri on keskeinen tekijä avoimuuden syntymisessä. Raatilaisten täytyy olla tunne siitä, että he voivat tuoda mielipiteensä avoimesti esiin.
- o jos raadille ei sovi yhteisiä sääntöjä, kannattaa kuitenkin käydä keskustelua siitä, mitä asioita saa viedä raadin ulkopuolelle. Raatilaiset saattavat kertoa hyvinkin avoimesti elämästään, joten tästä on hyvä sopia luottamuksen säilymiseksi.
- o raatilaisten itseltään voi ja kannattaa kysyä, miten he haluavat puheenvuoroja jaettavan
- o riippuen raadin käsiteltävästä teemasta, on tapaamisen alussa hyvä olla pieni pohjustus teemaan/aiheeseen liittyen. Tällä varmistetaan, että kaikki tietävät mistä puhutaan, käsitteet ovat tutut eikä tule väärin ymmärryksiä.
- o raadissa tulee usein tärkeää tietoa myös muista aiheista. Nämä kannattaa kirjata ylös ja yrittää hyödyntää tai viedä eteenpäin parhaansa mukaan.



- o raadissa ei selvitetä kenenkään henkilökohtaisia asioita, vaan siellä ollaan yhteisten asioiden äärellä
- o raatilaisille on hyvä sanoa, etteivät heidän antamansa palautteet vaikuta heidän saamiinsa palveluihin ja niiden laatuun
- o nimilaput käyttöön ensimmäisillä tapaamiskerroilla ☺

**Työllisyyspalveluiden asiakasraati kokoontui ensimmäisen kerran 26.4.2016. Seitsemästä ilmoittautuneesta kuusi saapui paikalle. Tapaaminen aloitettiin runsaalla välipalalla, jonka jälkeen esitettiin dia-esitys asiakasraatitoiminnasta ja sen käytänteistä. Raatilaisia muistutettiin vaitiolovelvollisuudesta. Tämän jälkeen hankkeen työntekijä esitteli lyhyesti Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistystä ja sen toiminta-ajatusta. Nimikierroksella jokainen pääsi kertomaan ajatuksiaan raatitoiminnan aloittamisesta. Tämän jälkeen raatilaiset pohtivat pareittain teemoja ja aiheita, joita raati voisi käsitellä tulevissa tapaamisissaan. Raatilaisia pyydettiin vastaamaan kysymykseen ”mikä niissä työllisyyspalveluissa (ja työttömyydessä), joita olet saanut, puhututtaa?”. Vastaukset koottiin seinälle kollaasiksi ja niiden pohjalta lähdettiin käymään yhteistä keskustelua. Aiheita ja teemoja tuli runsaasti ja keskustelu oli vilkasta. Lopuksi sovittiin seuraavan tapaamisen aihe ja tapaamisajankohta sekä jaettiin kokemuksia ensimmäisestä tapaamisesta. Kuudesta raatilaisesta viisi kertoi jatkavansa toiminnassa. Loppupalautteen mukaan raadista jäi osallistujille hyvät fiilikset.**

**Raadista koottiin muistio, joka lähetettiin raatilaisille kommentoitavaksi. Kommenttien jälkeen muistio julkaistiin yhdistyksen nettisivuilla.**



## VAIKUTTAMISKANAVAT

Riippumatta asiakasraadin teemasta ja sisällöstä raati tekee aina tärkeää vaikuttamistyötä. Raatilaisilla voi olla useita lähtökohtia raatitoimintaan osallistumiselle, mutta usein merkittävimpänä lähtökohtana on halu vaikuttaa. Ei siis ole yhdentekevää, millä tavoilla ja keinoilla raadin tuottamaa tietoa hyödynnetään ja viedään eteenpäin. Raadin yhteyshenkilöt ovat vastuussa siitä, että raati kokee vaikuttamistyönsä merkitykselliseksi. Raadilla on aina oikeus tietää mitä kehittämissideoita on viety eteenpäin ja millä keinoin.

### **Vaikuttamiskanavat ja -mahdollisuudet:**

- työntekijät vievät tietoa eteenpäin niille tahoille, joita raadissa esiin nousseet asiat koskettavat
- asiakasraatiin osallistuu vierailijoita eri tahoilta
- raatilaiset voivat mennä vierailemaan eri tahoille
- raati voi laatia yhdessä aloitteita
- järjestetään tapaamisia tai tapahtumia, joissa tiedotetaan keskustelun kohteista (jos muita ideoita ja kehittämiskohteita kuin organisaation palveluihin liittyviä).

**Työllisyyspalveluiden asiakasraadissa kehittämissideoiden levittämisestä ja täytäntöönpanosta vastaavat raadin yhteyshenkilöt. Yhteyshenkilöt kertovat jokaisen tapaamisen alussa mitä asioita on viety eteenpäin ja millä keinoin. Vaikuttamistyötä helpottavat eri työllisyyspalveluiden tietoisuus asiakasraadista sekä tiivis yhteistyö näiden palveluntarjoajien kanssa.**

*Vinkki! Jos raati käsittelee yhteiskunnallisesti merkittäviä asioita, kannattaa rohkeasti ehdottaa yhteistyötä kunnallisten tai valtakunnallisten päättäjien kanssa.*



## MOTIVAATION YLLÄPITÄMINEN

Vaikka raati ei kokoontuisi muutamaa kertaa enempää, vaatii osallistuminen raatilaisilta motivaatiota. Mitä useammin raati kokoontuu, täytyy raatilaisten motivaation ylläpitämiseen kiinnittää entistä enemmän huomiota. Raatitoiminnan itsensä pitäisi olla osallistujille motivoivaa, mutta on muutamia asioita, joilla motivaatiota voi parantaa tai lisätä.

### Kiinnitä näihin asioihin huomiota:

- raatilaiset ansaitsevat toiminnastaan palkkion, mutta palkkion laatua on hyvä miettiä: runsaista ja herkullisista tarjoiluista saa usein kiitosta
- raatilaisille voi antaa todistuksen tai kunniakirjan raatiin osallistumisesta
- yhdessä suunnittelu: raatilaisille voi antaa vapaat kädet toiminnan suunnitteluun lähtien kokoontumispaikasta, kokoontumisten rakenteesta ja aiheiden käsittelytavasta. Mitä jos seuraava tapaaminen pidetäänkin luonnon helmassa?
- raatilaisilla pitäisi olla tunne siitä, että heidän ideat ja palautteet otetaan vakavasti eivätkä ne ole pelkkää sanahelinää.
- tieto siitä, että raadeista on ollut hyötyä ja niiden pohjalta tehdään konkreettisia asioita ja muutoksia
- miellyttävät tapaamiset, palkitseva vuorovaikutus ja arvostava kohtaaminen
- raadissa raatilaiset ovat asiantuntijoita
- kiitä heitä tärkeästä ja arvokkaasta työstä. 😊

*Vinkki! Jos raatilaiset osallistuvat esimerkiksi työ- tai päivätoimintaan, kannattaa kysyä voisiko raatitapaamiset hyväksyä osaksi tätä toimintaa.*



Työllisyyspalveluiden asiakasraadin oli tarkoitus tavata neljä kertaa vuodessa, mutta ensimmäisessä tapaamisessa raatilaiset toivat ilmi haluavansa tavata useammin. Koska yhteyshenkilöiden työaikataulut antoivat myöten, ei tapaamiskertojen lisäämiselle ollut estettä. Koska raatilaiset ovat raadin toimijoita, on heillä myös mahdollisuus ja vapaus muokata toimintaa. Jokaisen raatitapaamisen lopuksi käydään pienimuotoinen arviointikeskustelu raadin toiminnasta, jotta raatia voidaan kehittää jo sen toiminnan aikana. Raati palkitaan runsailla kokoustarjoiluilla sekä toimintakauden lopuksi todistuksella.

## RAADIN VETÄJÄ

Asiakasraadin keskeisiä toimijoita ovat raatilaiset itse, mutta raati vaatii silti vetäjän. Vetäjän päätehtävänä on varmistaa, että raati pysyy perustehtävässään ja sovitussa aiheessa. Ihanteellisessa tilanteessa raadissa nousee paljon keskustelua, joskus myös aiheen vierestä. Tämä on inhimillistä ja pienissä määrin sallittuakin, mutta raadin perustehtävästä on pidettävä kiinni.

### Raadin vetäjän huomioitavia asioita:

- jos keskustelua ei raadissa synny, voi vetäjä johdatella raatia kysymyksillä. Vetäjän tehtävänä ei kuitenkaan ole johdatella itse keskustelua tai osallistua keskusteluun, sillä raadissa ääni on raatilaisten.
- lisäkysymykset voivat joskus olla keskustelun lomassa tarpeen, mutta niitä ei kannata olla liikaa
- vetäjän tehtäviin kuuluu raadin aikataulun seuraaminen sekä varmistaa, että tapaamisen puitteissa saadaan käsiteltyä kaikki sovitut asiat
- ujous ei ole este raatiin osallistumiselle. Vetäjän tehtävänä on huomioida, että kaikki raatilaiset saavat äänensä kuuluviin, myös hiljaisemmat henkilöt.



*Vinkki! Raatilaisilla saattaa herätä kysymyksiä ja ajatuksia myös sovitun teeman/aiheen ulkopuolelta. Tähän kannattaa varautua jo etukäteen. Tiedon panttaaminen ei ole tarpeellista, mutta raadin tapaamisaika on kuitenkin rajallinen. Raaditapaamisen jälkeen on suotavaa jättää joitakin kymmeniä minuutteja työaika juurikin näiden kysymysten ja ajatusten käsittelyyn.*

**Työllisyyspalveluiden asiakasraadin ensimmäisen tapaamisen vetäjänä toimi sosionomiopiskelija osana harjoitteluaan. Jatkossa vetäjänä toimivat raadin yhteyshenkilöt. Ensimmäisessä tapaamisessa ilmapiiri oli avoin ja keskustelu oli vilkasta ja monipuolista. Raatilaiset pitivät keskustelun hyvin käsiteltävässä aiheessa. Näin ollen raadin vetäjän tehtäväksi jäi mahdollisten lisäkysymysten esittäminen sekä aikataulun seuraaminen. Aikataulussa ei kuitenkaan pysytty, sillä keskustelun runsaus vei mennessään. Tämän seurauksena loppuarviointiin ja ajatusten jakamiseen jäi liian vähän aikaa.**



*Niika Pöytä*



## MONIA TAPOJA TOTEUTTAA ASIAKASRAATI

Asiakasraadin toteuttamiseen ei ole yhtä oikeaa tapaa. Tässä osiossa on esitelty kaksi hyvin erilaista tapaa toteuttaa asiakasraatitoimintaa: Kuopin kaupungin työllisyysyksikön asiakasraati sekä Työn paikka –hankkeen asiakasraati eli Top-ryhmä.

### **Kuopion kaupungin työllisyysyksikön asiakasraati, kertoo palveluesimies Virpi Noronen**

Kuopion kaupungin työllistymisen yksikkö järjestää vuosittain asiakasraateja. Kohderyhmänä ovat sillä hetkellä ostopalveluissa mukava olevat asiakkaat eli Tukeva-valmennussäätiöllä ja AmaveK:ssa kuntouttavassa työtoiminnassa, starttipajalla tai toiminnallisella kartoitusjaksolla olevat asiakkaat. Raadit on koottu palveluittain, mutta koska kuntouttavassa työtoiminnassa on paljon asiakkaita, on siellä olevista asiakkaista koottu kaksi ryhmää. Raateihin osallistuvat asiakkaat osallistuvat raateihin osana saamaansa palvelua.

Asiakkaiden rekrytoinnista vastaavat ostopalveluiden henkilökunta. Raadin vetäjänä on aina ulkopuolinen henkilö; usein alan opiskelijat vetävät raateja osana opintojaan. Raadit ovat suljettuja ryhmiä ja ne kokoontuvat kaksi kertaa kahden viikon aikana.

Asiakasraadin tavoitteena on selvittää palveluissa olevien asiakkaiden kokemuksia saamansa palvelun laadusta sekä vaikuttavuudesta. Näiden tietojen saamisen tukena käytetään lomaketta, johon asiakkaat vastaavat ja jonka teemoja käytetään keskustelun tueksi. Ensimmäisellä tapaamisella käydään läpi lomake, jossa on numeroarvosanat. Toisella tapaamisella käydään läpi lomakkeen avoimet kysymykset.

Kuopiossa pidetyt asiakasraadit on koettu hyvänä tapana kerätä palautetta. Myös asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä, että ovat päässeet vaikuttamaan. Asiakasraatitoiminta on osa ostopalveluina tuotettujen palveluiden yleistä laadunvalvontaa.





## **Työn paikka – hankkeen asiakasraati eli Top-ryhmä, kertoo projektipäällikkö Heikki Rantala**

Työn paikka – hanke on vuosina 2013–2015 toiminut työllistymisen kuntakokeiluhanke Hämeenlinna seudulla Hattulassa, Hämeenlinnassa ja Janakkalassa. Hankkeen puitteissa koottiin asiakasraati eli Top-ryhmä, joka toimi ryhmävalmennuksen periaattein. Raadissa oli yksitoista hankkeen sellaista työhönvalmennuksen asiakasta, jotka olivat mahdollisimman lähellä työllistymistä. Ryhmä kokoontui yhdeksän kertaa neljän kuukauden aikana ja heillä oli mahdollisuus vaikuttaa tapaamisten sisältöön.

Tapaamisten sisältö vaihteli. Ensimmäisessä tapaamisessa ryhmä tutustui toisiinsa ja toistensa tilanteisiin keskustelun kautta. Toisessa tapaamisessa oli terveysvalmentajan pitämä liikunta-aiheinen luento sekä taukojumppaa. Kolmas tapaaminen oli Tulevaisuuden tutkimuskeskuksen tutkimusjohtaja Jari Kaivo-ojan sekä Paltamon täystyöllisyysmallin Anne Huotarisen pitämä tulevaisuus-seminaari. Neljännellä tapaamisella jatkettiin tulevaisuus teemaa hankkeen projektipäällikön pitämän tulevaisuuden visiointi-tilaisuudessa, jossa listattiin ryhmäläisten omat päämäärät. Viidennellä tapaamisella oli sarjakuvapaja, jossa ryhmäläiset kävivät omaa prosessiin läpi tarinan ja kuvan keinoin. Kuudennella tapaamisella ryhmä mietti parannusehdotuksia työllistymistilanteeseen, jotka he esittävät kansanedustajaehdokastilaisuudessa Hämeenlinnan Raatihuoneella. Seitsemännellä tapaamisella he vierailivat koulutuskeskus Tavastialla ja parturikampaajaoppilaat tekivät parturointi- ja kampaustöitä. Kahdeksannella tapaamisella he lähettivät Kela-neuvojalle kysymyksiä mieltä askarruttavista asioista joihin vastattiin sähköpostilla. Viimeinen tapaaminen piti sisällään yhteisen päätöslounaan.

Ryhmätoiminnan loputtua yhdestätoista ryhmäläisestä seitsemän työllistyi tai oli työllistymässä, yksi ryhtyi yrittäjäksi ja yksi aloitti työkokeilun.



Ninka Reittu-Kuurila