



KOTOAUTUMISPALVELUIDEN MUOTOILU
ISKUKYKYINEN ELY-KESKUS –OHJELMAKOKONAISUUS, ELY-
PALVELUT -HANKE, TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ

RAPORTOINTI 29.6.2016

AGENDA

1. Taustaa

2. Työn toteutuksesta

3. Keskeiset nostot

4. Asiakasryhmäkohtaiset havainnot

KOTOUTUMISESTA

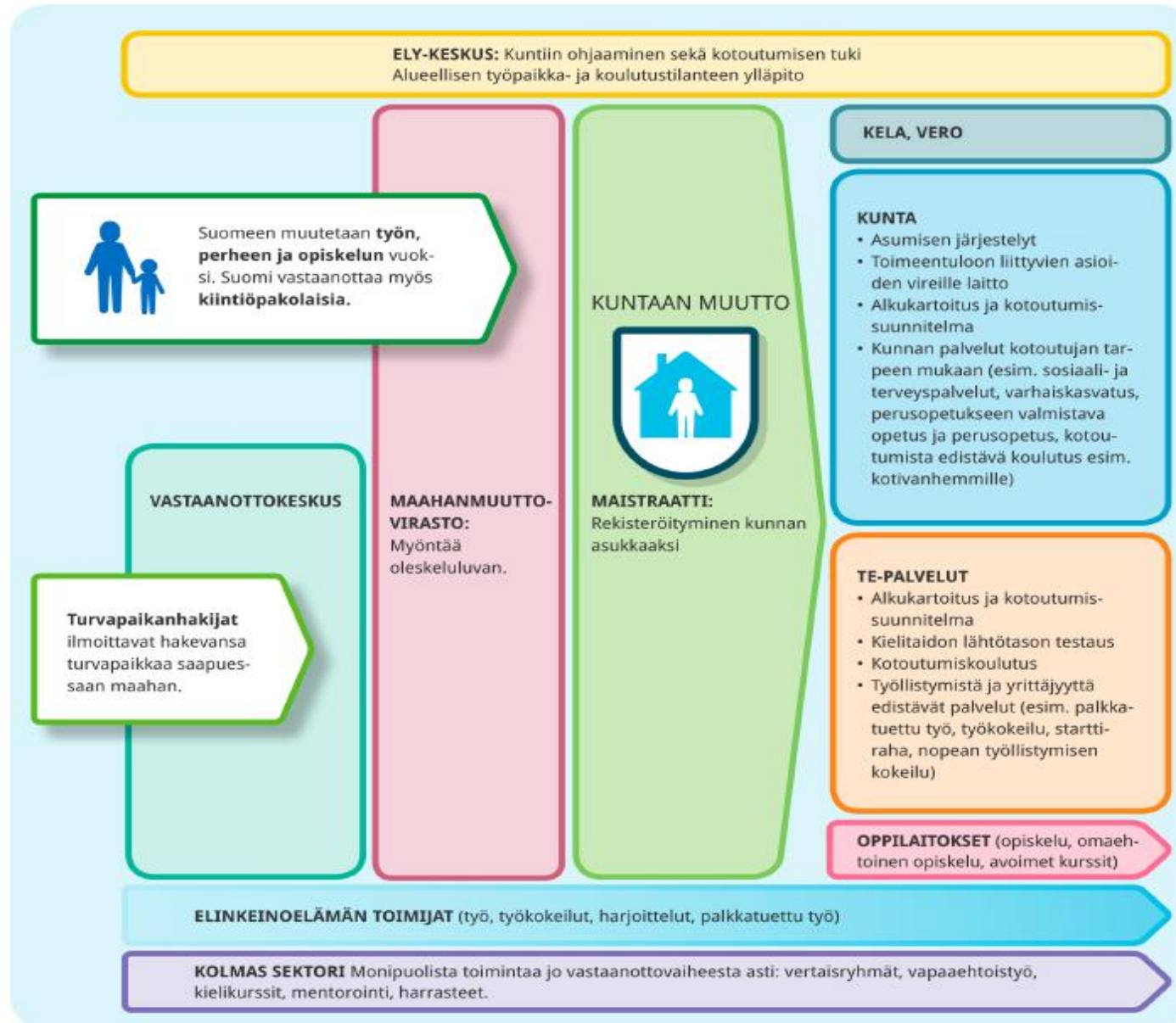
- Moniulotteinen prosessi: Maahanmuuttaja saa tarvitsemansa tiedot ja valmiudet toimiakseen yhteiskunnan aktiivisena jäsenenä.
- Vuorovaikutusta: Kotoutuminen tapahtuu arjen vuorovaikutuksessa yhteiskunnan ja erilaisten yhteisöjen kanssa. Se muuttaa myös vastaanottavaa yhteiskuntaa.
- Laajaa yhteistyötä: Viranomaistyön lisäksi kotoutumista tukevat esimerkiksi järjestöt, työyhteisöt, yritykset, oppilaitokset, naapurusto sekä muut yhteisöt.

(Kotouttamisen osaamiskeskus, kotouttaminen.fi)

- "Kotoutuminen tarkoittaa sitä, että asetut Suomeen ja opit tietoja ja taitoja, joita tarvitset suomalaisessa yhteiskunnassa. Tässä auttaa esimerkiksi se, että opit kieltä, löydät työpaikan tai opiskelupaikan ja saat kontakteja suomalaiseen yhteiskuntaan. Suomessa on erilaisia palveluita, jotka auttavat sinua kotoutumaan. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi alkukartoitus, kotoutumissuunnitelma ja kotoutumiskoulutus. Myös perheesi jäsenillä voi olla oikeus näihin palveluihin, jos he muuttavat Suomeen sinun kanssasi."

(Infopankki, infopankki.fi)

KOTOUTUMISEEN LIITTYVIEN VASTUIDEN JAKAUTUMINEN



ELY-KESKUKSEN TEHTÄVISTÄ KOTOUTUMISEEN LIITTYEN

- Maahanmuuttajat / kotoutujat
 - Pakolaisten (KotoL 2 § 2 ja 3 mom.) kuntaan osoittamisen alueellisen strategian laatiminen ja toimeenpano
 - Työvoimakoulutuksena tarjottavan kotoutumiskoulutuksen suunnittelu, hankinta ja valvonta
 - Ilman huoltajaa maassa asuvien lasten ja nuorten perheryhmä-kotien ja muiden asumisyksikköjen perustamisesta sopiminen ja valvonta
- Yhteistyö yleisesti
 - Kotouttamisen alueellinen kehittäminen, yhteistyö, yhteensovittaminen ja seuranta
 - Hyvien etnisten suhteiden ja kulttuurien välisen vuoropuhelun edistäminen
- Kunnat
 - Kuntien tukeminen ja neuvonta kotoutumisen edistämässä
 - ELY-keskus tukee toimialueensa kuntien kotouttamisohjelmien laadintaa ja seuraa niiden toteuttamista
 - Muut kotoutumislaisissa erikseen säädetyt tehtävät (esim. kuntakorvaukset, alkukartoitusten korvaukset)
- TE-toimistot
 - TE-toimiston ohjaus, neuvonta, tukeminen ja osaamisen kehittäminen
- TEM
 - ELY toimittaa työ- ja elinkeinoministeriölle (TEM) vuosittain tiedot alueensa kotouttamisohjelmista ja niiden toimeenpanosta.

AGENDA

1. Taustaa

2. Työn toteutuksesta

3. Keskeiset nostot

4. Asiakasryhmäkohtaiset havainnot

TYÖN KOHDENTAMISESTA JA RAJAAMISESTA

- Tässä hankkeessa parannetaan kotoutumispalveluita asiakaslähtöisesti. Valittujen kotoutuja-asiakasryhmien haastatteluiden kautta kartoitetaan heidän asiakaspolkuaan ja tarpeitaan sekä palvelujen nykytilaa. Tämän ja muun aineiston perusteella kehitetään haluttua palvelumallia. Haluttu palvelumalli tuottaa toimeksiantoja sähköisen asioinnin ja asiakasneuvonnan kehittämishankkeille.
- Työn alussa tehtiin rajaus noin viisi vuotta maassa olleisiin: "oleskeluluvasta kansalaisuuteen"
- ELY-keskuksen toiminta on usein maahanmuuttaja-loppuasiakkaan näkökulmasta välillistä. Välitön asiakasrajapinta on pääasiassa TE-palveluissa ja kunnissa sekä oppilaitoksissa/koulutusorganisaatioissa -> muotoilun kohteena on laaja asioiden ja palveluiden kenttä. Lisäksi ELY-keskuksen näkökulmasta myös kunnat ja yritykset ovat asiakkaita.
- Ei tarkasteltu tiukasti yksittäisiä "ELY-keskuksen" palveluja ja toimintoja (edellinen dia), vaan laajemmin asiakkaiden kohtaamaa palvelujärjestelmää (fokus kuitenkin ELY + TE-palvelut). Ei menty syvälle prosessien ykstyiskohtiin, vaan ennemminkin pyrittiin saamaan ote kokonaisuudesta.
- Palvelumuotoilu lähtökohtana; ei haettu tilastollista otantaa, vaan palveluita ja palvelujärjestelmää kiinnostavasti haastavia asiakastarpeita ja -kokemuksia. Vahvana lähtökohtana asiakas ("loppuasiakkaana maahanmuuttaja" + "asiakkaana kunta ja yritys"). Sekundaariaineistona muut selvitykset ja hankkeet sekä regulaatio ja ohjeistus.
- Käynnissä samaan aikaan paljon selvitys- ja kehittämistyötä – haasteena työn yhteensovittaminen jo käynnissä olevaan (ml. hallituksen maahanmuuttopoliittiset linjaukset, TEM:n ja muiden viranomaisien ohjeistukset keväällä ja kesällä 2016, kotoutumiskoulutuksen opetuksen perusteiden liitteen uudistaminen, alkuvaiheen palveluiden kehittäminen (Kotouttamisen osaamiskeskus, TEMWISIT -hanke sekä Kotona Suomessa -hanke), sähköisen tiedonsiirron selvitys, OECD:n selvitystyö ja TE-palveluiden asiakasprosessien kehittäminen KEHA-vetoisesti).

TYÖN KOHDENTAMISESTA JA RAJAAMISESTA

- Havaintoaineistossa useita “vanhoja ratkaisemattomia” pullonkauloja ja ongelmia, jotka liittyvät eri tasoille:
 - Palveluihin ja prosesseihin liittyviä havaintoja,
 - Rakenteisiin ja organisaatioiden väliseen yhteistyöhön liittyviä havaintoja,
 - Regulaatioon liittyviä havaintoja,
 - Resursseihin liittyviä havaintoja.
- Muutostarpeiden “syvyydestä” erilaisia tulkintoja: “Tehdään nykyinen paremmin eli esimerkiksi palveluista viestiminen ja tavat palvelella (palvelukohtaamiset ja vuorovaikutus, kanavat) sekä toimijoiden yhteistyö” vs. “palveluiden uudistaminen sekä työnjaolliset muutokset (ml. regulaatiotaso)”
- Näkemykset muutostarpeiden kattavuudesta vaihtelevat: “Asiakasryhmäkohtaiset havainnot” ja “asiakasryhmien läpimenevät havainnot”.
- Lisähaasteena muut muutokset toimintaympäristössä ja palvelujärjestelmässä (mm. maakuntahallinto ja sen rooli kotouttamisessa ja työllisyydenhoidossa). Työn tulokset hyödynnettävissä tulevista hallinnollisista ratkaisuista riippumatta.

TARKASTELLUT ASIAKASRYHMÄT JA TOTEUTETUT HAASTATTELUT

- Haastateltiin 38 maahanmuuttaja-asiakasta, 2 yritysasiakasta, 2 kunta-asiakasta ja 10 viranomaisista sekä 3 järjestöjen edustajaa, yhteensä 55 haastateltavaa.

Asiakasryhmät:

1. Vastikään oleskeluluvan saaneet ja TE-palveluissa parhaillaan olevat (16 henkilöä)
 - Fokus: maahantulon alkuvaihe ja mahdollisimman nopea siirtyminen työmarkkinoille (palvelut, tiedonsiirto) niiden osalta joille mahdollista.
2. Työperusteisesti maassa olevat (3 henkilöä)
 - Fokus: mahdolliset palvelutarpeet tilanteessa, jossa henkilö ei ole juurikaan kohdannut eri kotoutumispalveluja.
3. Yrittäjät / alkavat yrittäjät / yrittäjäksi aikovat (4 henkilöä; 2 yrittäjää, 2 yrittäjäksi aikovaa)
 - Fokus: palveluiden soveltuvuus ja erilaiset palvelutarpeet.
4. Kotona lasten kanssa olevat vanhemmat (3 henkilöä)
 - Fokus: mahdolliset palvelutarpeet tilanteessa, jossa henkilö ei ole juurikaan kohdannut eri kotoutumispalveluja.

TARKASTELLUT ASIAKASRYHMÄT JA TOTEUTETUT HAASTATTELUT

5. Luku- ja kirjoitustaidottomat (8 henkilöä)

- Fokus: haastavat palvelutarpeet ja pitkät palvelupolut,

6. Kansainväliset opiskelijat, tutkintotavoitteisessa koulutuksessa olevat (4 henkilöä)

- Fokus: jääminen Suomeen ja työllistyminen koulutusta vastaavaan työhön tilanteessa, jossa henkilö ei ole juurikaan kohdannut eri kotoutumispalveluja.

7. Yritys (2 henkilöä)

8. Kunta (2 henkilöä)

- Lisäksi toteutettiin kymmenen viranomaishaastattelua ja kolme järjestöjen edustajan haastattelua.
- Järjestettiin kaksi työpajaa (englanninkielinen 15.6. ja suomenkielinen 22.6.)

AGENDA

1. Taustaa

2. Työn toteutuksesta

3. Keskeiset nostot

4. Asiakasryhmäkohtaiset havainnot

**YHTEENVETOA ASIAKASRYHMÄKOHTAISISTA
HAVAINNOISTA JA NOSTOJA KOKONAISUUDESTA**



INTEGRATION

MONINAISIA ASIAKASPOLKUJA

KOTOUTUMISEN POLKUJA

JORGE, 35, ESPANJA
LIN, 36, KIINA

Jorge sai hienon vakituisen työn Suomesta! Muutto uuteen maahan jännittää.

KATERINA, 14, JEKATERINBURG, VENÄJÄ

Isäni menehtyi, ja mummi on liian vanha huolehtimaan minusta. Muutan Suomessa asuvan äitini luo.

OMAR, 27, IRAK

Tilanne kotimaassa on sekava. Veli tapettiin ja isä katosi. Pelkään perheeni turvallisuuden puolesta.

Jorge muuttaa vakituisen työsuhteen vuoksi. Lin haaveilee jatkavansa opintojaan Suomessa.

Jorge on EU:n kansalainen. Hänen täytyy vain rekisteröidä oleskeluoikeutensa poliisilla. Hänen katsotaan asuvan vakituisesti Hyvinkäällä vakituisen työsuhteen perusteella.

Maahan asettumiseen liittyvät viranomaisasiat maistraatin, Kelan ja Verohallinnon kanssa sujuvat helposti. Nyt hänen asiansa ovat kunnossa.

Katerina on venäläinen lapsi. Hänen vanhempansa ovat eronneet. Katerinan äiti asuu Lappeenrannassa.

Suomessa asuva äiti on lapsen huoltaja ja päättää hakea tämän luokseen.

Venäläisten ja suomalaisten huoltajuus- ja oleskelulupamenettelyiden selvittyä Katerina on 15-vuotias ja oppivelvollisuuden piirissä. Hän käy valmistavaa luokkaa, koska tarvitsee vielä harjoitusta suomen kielessä.

Omarin kotimaassa tilanne on epäselvä ja liikkuminen ulkona vaikeaa. Tytär on 2-vuotias ja vaimo raskaana. Hän päättää viedä perheensä Turkkiin.

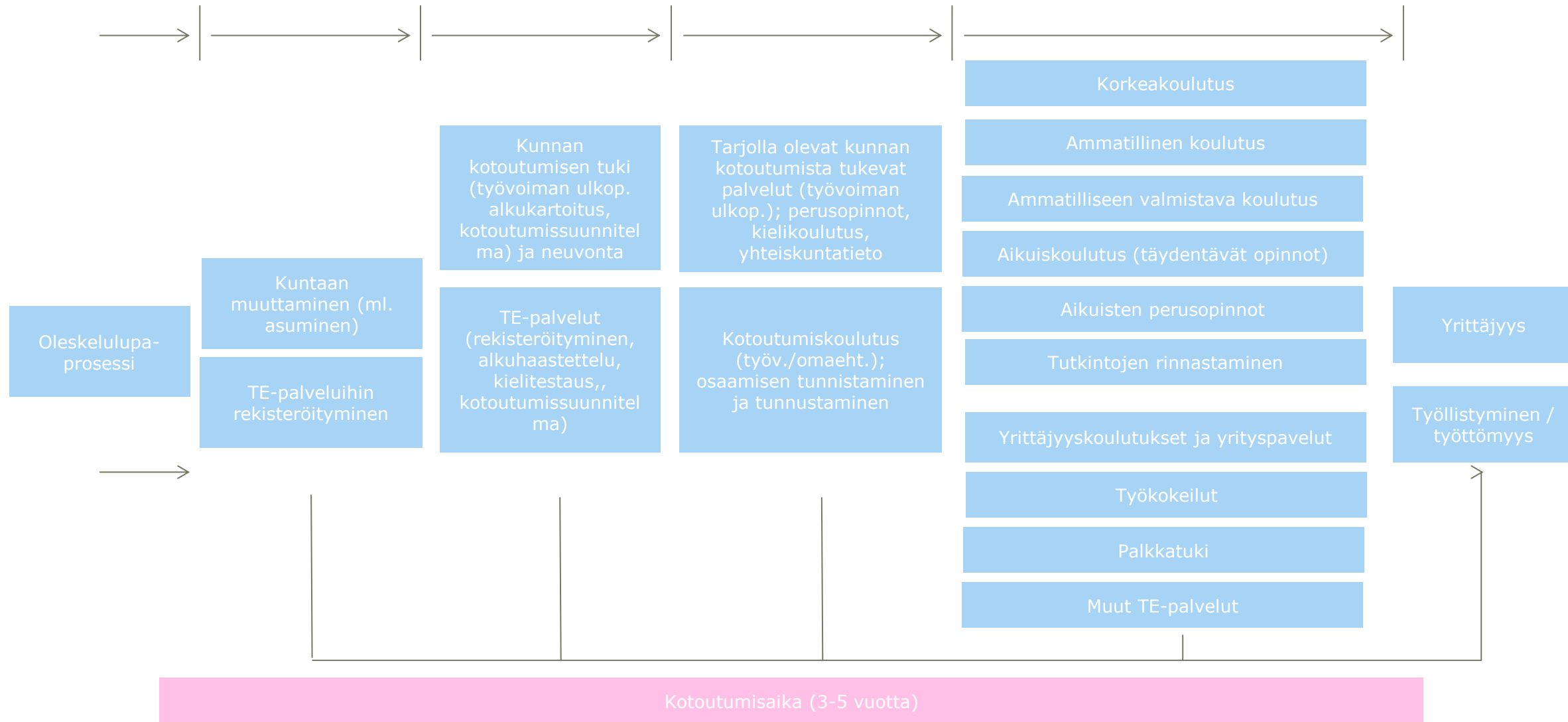
Turkista ei löydy työtä perheen elättämiseksi. Omar jättää perheensä Turkkiin sukulaisille ja lähtee etsimään heille parempia mahdollisuuksia pohjoisesta. Omar päätyy turvapakanhakijaksi Suomeen.

Vastaanottoaikaikunnan poliisi ilmoittaa Omarin saaneen oleskeluluvan kansainvälisen suojelun tarpeen vuoksi. Nyt Omar voi suunnitella elämänsä. Omarin huonekaveri Namsi saa samana päivänä kielteisen päätöksen turvapaikkahakemukseensa, ja päättää palata vapaaehtoisesti kotimaahansa Albaniaan.

Laboratorioteknikkona Omar uskoo työllistyvänsä, mutta ensin on opittava kieli. Asunto järjestyy muutamassa kuukaudessa tutun kautta Keski-Suomesta. Hän jakaa sen kahden muun miehen kanssa.

Yksittäiset asiakkaan kotoutumispolut erittäin moninaisia. Tässä työssä polkuja tarkasteltiin asiakasryhmätasolla.

TYYPILLINEN ASIAKASPOLKU YLEISELLÄ TASOLLA



ASIAKASRYHMÄKOHTAISET PALVELUPOLUT VAIHEITTAIN

Asiakaspolun vaiheet
ja palvelut

- Mitä asiakas haluaa?
- Mitä asiakas tekee?
- Mitä asiakkaalle tapahtuu?

Tärkeimmät
viranomaistahot ja
palvelut

- Mitkä viranomaistahot palvelevat asiakasta?
- Millaisia palveluita asiakas saa?

Back office -
toiminnot

- Mitä tapahtuu eri toimijoiden toimesta asiakkaalta näkymättömissä (back office), ml. erityisesti tiedonsiirto?

HAVAINTOJA NYKYTILASTA: VASTIKÄÄN OLESKELULUVAN SAANEET JA TE-PALVELUISSA OLEVAT

Voi tapahtua samanaikaisesti

Asiakas saa oleskeluluvan

Asiakas haluaa löytää asuinpaikan

Asiakas muuttaa, osin kuntapaikkajärjestelmän "ohi" kuntien kannalta hallitsemattomasti

Asiakas rekisteröityy TE-palveluihin ja menee kielitaitotestiin

Kotoutumiskoulutus tai muut TE-palvelut

Asiakas etenee koulutuspolulla (tai ei löydä polkua) tai työllistymispolulla (tai kiertää kehää TE-palveluissa) tai muuttaa pois

Maahanmuuttovirasto ja VOK toimijoina

VOK:eissa vaihtelevasti neuvontaa (määrä ja laatu)

Kuntapaikkaprosessi (hakemus/VOK, päätös/ELY, rekisteri/ELY)

Rekisteröityminen, alkuhaastattelu, kielitaitotestiin ohjaus ja testin tuloksen pohjalta esim. soveltuvaan kotoutumiskoulutukseen (Koulutusportti)

Monikanavaiset TE-palvelut (resurssit, palveluosaaminen; pullonkaulat)

Monikanavaiset TE-palvelut (resurssit ja pullonkaulat) sekä oppilaitokset pullonkauloineen

Tiedot oleskeluluvista eivät välttämättä välity toimijoilta toisille; viranomaisten yhteistyö ja tiedonkulku keskeistä, yhteistyörakenteet

ELY-keskuksen neuvottelut kuntien kanssa kuntapaikasta

VOK-vaiheessa mahdollisesti kerättyjen tietojen hyödyntäminen sattumanvaraista

TE-palvelujen ja palveluntarjoajien keräämät ja kartoittamat tiedot asiakkaasta (erityisesti URA)

HAVAINTOJA NYKYTILASTA: VÄHÄLLE HUOMIOILLE JÄÄVÄT LOPPUASIAKASRYHMÄT (TYÖPERUSTEISET, KV. OPISKELIJAT, KOTONA PIENTEN LASTEN KANSSA OLEVAT VANHEMMAT)

Asiakas hoitaa maahantulon yhteydessä maahantuloon ja oleskeluun liittyvät luvat

Asiakas muuttaa kuntaan, saa tai etsii perustietoja eri kanavista ja omien verkostojensa avulla

Asiakas osallistuu kunnan tai järjestöjen kotoutumista tukeviin palveluihin (jos löytää, haluaa/pystyy ja palveluja tarjolla)

Asiakas kehittää kielitaitoa lähinnä omaehtoisesti ja toimii omien verkostojensa avulla

Asiakas rekisteröityy tarvittaessa TE-palveluihin (mahdollisesti pitkä aika maahantulosta)

Asiakas etenee koulutuspolulla (tai ei löydä polkua) tai työllistymispolulla (tai kiertää kehää TE-palveluissa) tai muuttaa pois

Useita eri viranomaisia (lähetystöt, Migri, poliisi, maistraatti, Kela)

Kunnan peruspalvelut kohtaavat asiakkaan tarpeiden mukaan

Kunnat järjestävät ja markknoivat vaihtelevasti kotoutumista tukevia palveluja eri kohderyhmille

Monikanavaiset TE-palvelut (resurssit, palveluosaaminen; pullonkaulat)

Monikanavaiset TE-palvelut (resurssit, pullonkaulat) sekä oppilaitokset pullonkauloineen

Lupaprosessin (ml. mahdollisen vastaanottoprosessin) yhteydessä kerätyt ja kartoitetut tiedot, UMAREK, VTJ

Kuntien mahdollisesti kerätyt ja kartoittamat tiedot asiakkaasta

TE-palvelujen keräämät ja kartoittamat tiedot asiakkaasta, URA, KOULUTUSPORTTI

HAVAINTOJA NYKYTILASTA: YRITTÄJÄT, ALKAVAT YRITTÄJÄT, YRITTÄJIKSI AIKOVAT

Asiakas hoitaa maahantulon yhteydessä maahantuloon ja oleskeluun liittyvät luvat

Asiakas etsii perustietoja yrittämisestä eri kanavista ja omien verkostojensa avulla

Asiakas kehittää kielitaitoa lähinnä omaehtoisesti ja toimii omien verkostojensa avulla

Asiakas hakeutuu TE-palveluihin tai kunnallisiin yrityspalveluihin (perustaminen)

Asiakas hakee tarpeen mukaan yrityspalveluja ja osallistuu tarvittaessa yrittäjäyyskoulutukseen

Asiakas perustaa yrityksen ja kehittää sitä sekä hakee tarvittaessa lisää yrityspalveluja

Useita eri viranomaisia (lähetystöt, Migri, poliisi, maistraatti, Kela)

Perustietojen antaminen monikanavaisesti (ilman asiakkuutta) sekä julkisten ja yksityisten toimijoiden proaktiivinen yrittäjyyteen kannustaminen ja sen tunnistaminen

Palveluntarjoajien mahdollisuudet tarjota omakielistä/englanninkielistä neuvontaa + kyky tunnistaa yrittäjyyshalua/-potentiaalia vaihtelevat

Vaihteleva palvelutarjonta eri kielillä + tarve kehittää verkottamista + toimijoiden "mätsäämistä"

Oleskelulupaprosessin yhteensovittaminen (lupatyypin muutokset), tulorajojen tarkoituksenmukaisuus, kasvuyrittäjyyspalveluiden vähyyt

HAVAINTOJA NYKYTILASTA: LUKU- JA KIRJOITUSTAIDOTTOMAT MAAHANMUUTTAJAT

Asiakas hoitaa maahantulon yhteydessä maahantuloon ja oleskeluun liittyvät luvat

Asiakas hakeutuu TE-palveluihin (TEM -> OKM tulossa)

Asiakas rekisteröityy TE-palveluihin ja menee kielitaitotestiin

Kotoutumiskoulutus luku- ja kirjoitustaidottomille tai muut TE-palvelut

Asiakas etenee koulutuspolulla ensin aikuisten perusopetukseen (tai ei löydä polkua) tai työllistymispolulla (tai kiertää kehää TE-palveluissa) tai muuttaa pois

Useita eri viranomaisia (lähetystöt, Migri, poliisi, maistraatti, Kela)

Asiakkaan ohjaus TE-palveluihin

Rekisteröityminen, alkuhaastattelu, kielitaitotestiin ohjaus ja testin tuloksen pohjalta esim. soveltuvaan kotoutumiskoulutukseen (koulutusportti)

Monikanavaiset TE-palvelut (resurssit, palveluosaaminen; pullonkaulat)

Monikanavaiset TE-palvelut (resurssit, pullonkaulat) sekä oppilaitokset pullonkauloineen; kuntien vaihtelevat tavat järjestää aikuisten perusopetus

NOSTOJA KOKONAISUUDESTA / MERKITTÄVÄT PULLONKAULAT (“BRUTTOLISTA”)

- Useassa loppuasiakasryhmässä korostuneita pullonkauloja:
 - **Alihyödynnetyt monikieliset ja osin sektoraaliset opastus-, neuvonta- ja ohjauspalvelut** (REGULAATIO JA SEN TOIMEENPANO, RAKENTEET JA ORGANISAATIOIDEN VÄLINEN YHTEISTYÖ)
 - **Pirstaleinen palvelujärjestelmä** (työnjako kunnan ja TE-palveluiden välillä mahdollistaa “väliinputoamisen”, kuntien vaihteleva kotoutumista koskeva palvelutarjonta työvoiman ulkopuolella oleville asiakasryhmille, TE-palveluiden kyky palvella kaikkia asiakkaita tarpeiden mukaan vaihtelee) (REGULAATIO JA SEN TOIMEENPANO, RESURSSIT)
 - **Puutteellinen tiedonsiirto** (tietojen siirtyminen toimijoiden välillä riittämätöntä; perustiedot, kartoitukset, suunnitelmat) (RAKENTEET JA ORGANISAATIOIDEN VÄLINEN YHTEISTYÖ, PALVELUT JA PROSESSIT)
 - **Kuntapaikkajärjestelmän toimivuus ja kuntaan siirtymiseen liittyvät pulmat (ml. asuminen)** (siirryttäessä VOK:eista kuntaan) (RAKENTEET JA ORGANISAATIOIDEN VÄLINEN YHTEISTYÖ, PALVELUT JA PROSESSIT, REGULAATIO JA SEN TOIMEENPANO)
 - **Kotoutumiskoulutuksen hidas uudistuminen** (joustavuus, työelämälähtöisyys) ja yleisesti kielikoulutustarjonnan riittävyys eri tarpeisiin eri alueilla (PALVELUT JA PROSESSIT)
 - **Palveluiden saatavuus osin heikkoa** (erityisesti f2f -palvelua tarvitsevat TE-palveluissa) ja erityisesti kotoutumisajan jälkeen vaihtelevaa (RESURSSIT, REGULAATIO)
 - **Alueellinen vaihtuvuus palveluiden saatavuudessa ja viranomaiskäytännöissä** (REGULAATIO JA SEN TOIMEENPANO, PALVELUT JA PROSESSIT)
 - **Koulutuspolkujen ongelmat** (erityisesti ymmärrys koulutusjärjestelmästä, aiemman koulutuksen ja osaamisen hyödyntäminen sekä kielitaidon kehittämisen mahdollisuudet, ml. pääsy ammatilliseen oppilaitokseen) (PALVELUT JA PROSESSIT)
 - **Työllistymispolkujen ongelmat** (erityisesti aiemman osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen, verkostojen ja työelämäyhteyksien luominen ja mahdollisuudet osoittaa ja näyttää osaamista työpaikoilla, ammatillisen kielitaidon kehittäminen) (PALVELUT JA PROSESSIT)
 - **Työnantajien tarpeiden ja maahanmuuttajien osaamisen määrittäminen**, tarvittaessa nopealla aikataululla (PALVELUT JA PROSESSIT)
 - **Sähköisen palvelukanavan soveltumattomuus ja asiointin vaikeus** (kielitaito, digilukutaito, HeTu ja pankkitunnusten puute – ei mahdollisuutta vahvaan tunnistautumiseen) (PALVELUT JA PROSESSIT, REGULAATIO JA SEN TOIMEENPANO)

NOSTOJA KOKONAISUUDESTA / MERKITTÄVÄT PULLONKAULAT (“BRUTTOLISTA”)

- Lisäksi joitain erityisiä huomionarvoisia asiakasryhmäkohtaisia pullonkauloja:
 - Vastikään oleskeluluvan saaneet: Esiin nostettiin tässä yhteydessä kysymys siitä, onko kohta tarpeen keskustella matalan kynnyksen työllistymispalveluista “paperittomille” (eli henkilöt, joilla ei oleskelulupaa).
 - Työperusteiset sekä Yrittäjät, alkavat yrittäjät ja yrittäjäksi aikovat: Esiin nostettiin investorien, start up –yrittäjien ja ylipäätänsä osajien houkuttelun vahvistaminen.
 - Kotona lasten kanssa olevat vanhemmat: Palvelutarjonta vaihtelee merkittävästi eri puolilla Suomea (kuntien vaihteleva tahtotila ja järjestöjen tarjonta eri paikkakunnilla).
 - Luku- ja kirjoitustaidottomat: Kyse ei ole yksittäisten kurssien toteuttamisesta, vaan pitkäjänteisestä aikuisen perusopetuksesta. Lisäksi korostettiin positiivista otetta ongelmalähtöisyyden sijaan.
 - Kv. Opiskelijat: Oppilaitoksilla on ratkaiseva rooli kielitarjonnan kehittämisessä ja kielitaidon kehittämiseen motivoinnissa.
 - Kunnat: Alkukartoitukset eivät ole löytäneet paikkaansa korvausmahdollisuudesta huolimatta.
 - Yritykset: Kokonaisvaltaisen neuvonnan tarve ja työlupaprosessin yksinkertaistaminen.

TARVITTAVAT PALVELULUPAUKSET MAAHANMUUTTAJA-ASIAKKAILLE

- Nykytilannetta "haastavat" koko palvelujärjestelmää koskevat palvelulupaukset on luonnosteltu haastatteluaineiston ja työpajojen perusteella:
 - **Palvelulupaus 1: Asiakas ymmärtää palvelutarjonnan, saa tarvittaessa ohjeita ja neuvoja ja löytää tarvitsemansa tiedot ja palvelut.**
 - **Palvelulupaus 2: Asiakas saa tarvitsemiaan kotoutumista tukevia palveluja maassaoloajasta, maahantulon syystä, kielitaidosta, työvoimastatuksesta ja asuinpaikasta riippumatta.**
 - **Palvelulupaus 3: Asiakas saa laadukkaita ja vaikuttavia kotoutumista tukevia palveluja ja asiointi on sujuvaa.**

HALUTTU PALVELUMALLI YLEISELLÄ TASOLLA

Fyysiset yhden luukun palvelupisteet (one-stop shop); edellyttää riittävää asiakasvolyymiä, vrt International House Helsinki (palvelut henkilö- ja yritysasiakkaille) ja toimijoiden tiivis yhteistyö

Asiakas hoitaa maahantulon yhteydessä maahantuloon ja oleskeluun liittyvät luvat

Asiakas muuttaa kuntaan, saa tai etsii perustietoja eri kanavista ja omien verkostojensa avulla

Asiakas osallistuu kunnan tai järjestöjen kotoutumista tukeviin palveluihin (jos löytää, haluaa/pystyy ja palveluja tarjolla)

Asiakas kehittää kielitaitoa omaehtoisesti

Asiakas rekisteröityy tarvittaessa TE-palveluihin (mahdollisesti pitkä aika maahantulosta)

Asiakas etenee koulutuspolulla tai työllistymis- ja yrittäjäyyspolulla

Useita eri viranomaisia (lähetystöt, Migri, poliisi, maistraatti, Kela)

Monikanavaiset neuvonta- ja ohjauspalvelut (yleisneuvonta, sektorikohtainen neuvonta); kielitarjonta

Kunnat järjestävät ja markkinoivat kotoutumista tukevia palveluja eri kohderyhmille (työvoiman ulkop. ryhmät)

Palveluosaaminen, vuorovaikutus ja viestintä

Hyvät sähköiset oppimateriaalit ja applikaatiot

Monikanavaiset TE-palvelut, jotka pystyvät palvelemaan asiakastarpeiden mukaan

Monikanavaiset TE-palvelut, kuntien yrityspalvelut sekä oppilaitokset

Palvelutarjonnan kehittäminen ja resursointi (kunta: työvoim. Ulkop, TE-p: kotoajan ylittäneet)

Tarkoituksenmukaisten tietojen siirtyminen toimijalta toiselle (maahantulo- ja vastaanottovaihe, kuntien järjestämät palvelut, TE-palvelujen keräämät ja kartoittamat tiedot sekä oppilaitokset/koulutusorganisaatiot); mahdollistaa päivittyvän kartoitus- ja suunnitteluprosessin TAI vaihtoehtoisesti yhteinen sähköinen alusta/palvelu

Kokonaiskuva, koordinaatio ja toimijoiden tuki

**KEHITTÄMISIDEOIDEN JÄSENTELYÄ (FOKUS: SÄHKÖINEN
ASIOINTI, KESKITETTY ASIAKASNEUVONTA,
ASIAANTUNTIJAPALVELUT TOIMIPAIKOILLA)**



KEHITTÄMISIDEOIDEN JÄSENTELYÄ

- Alla on nostettu esiin kehittämisideoita, jotka liittyvät sähköiseen asiointiin, keskitettyyn asiakasneuvontaan sekä asiantuntijapalveluihin toimipaikoissa.
- Edellä tunnistetuissa pullonkauloissa on lisäksi asioita, jotka liittyvät muihin teemoihin (esim. regulaatio ja sen toimeenpano, resurssit sekä rakenteet ja toimijoiden välinen yhteistyö).
- Edellä hahmoteltujen palvelulupausten toteuttaminen edellyttänee kehittämistyötä usealla eri tasolla.

KEHITTÄMISIDEOIDEN JÄSENTELYÄ: SÄHKÖINEN ASIOINTI

- Sähköisen asiointin mahdollisuudet
 - Maahanmuuttaja asiakkaana
 - **Omakielisten materiaalien löydettävyyden parantaminen ja varmistaminen:** Polutusten toimivuus, viranomaisten ja järjestöiden tietoisuus olemassa olevista resursseista.
 - **Etätulkkauksen hyödyntäminen:** Puhelin, Skype, videoneuvottelu; asiakkaat käyttävät uusia digitaalisia yhteisöpalveluja, joissa vapaaehtoisia tulkkamassa.
 - **Konekääntämisen parantaminen:** Asiakkaat käyttävät laajalti esim. Google Translatea. On edistettävä mahdollisuuksia käyttää omaa kieltä ja hyödyntää konekääntämistä esim. tietojen annossa sähköisesti. Google Translaten suomi-käännösten laatua voidaan parantaa ottaen huomioon sen tilastollinen toimintatapa.
 - **Neuvonnan sähköiset applikaatiot:** Sähköisten resurssien tehokas hyödyntäminen ja kehittäminen kaikille asiakkaille (esim. TEMWISIT-hanke).

KEHITTÄMISIDEOIDEN JÄSENTELYÄ: SÄHKÖINEN ASIOINTI

- Kunta asiakkaana
 - **Käynnissä kuntakorvausten automatisointi.**
 - ELY-keskusten ylläpitovastuulla olevien kuntaanosoitusrekisterien käytännön vaihtelevat eikä yhdenmukaisia käytäntöjä ole käytössä. Käytännössä **kuntaanosoitusrekisterin voisi rakentaa sähköiseen ja valtakunnallisesti yhdenmukaiseen muotoon**, josta tarvittava seuranta- ja tilastotieto olisi helposti saatavissa ja johon tietojen syöttäminen manuaalisesti olisi helppoa – kuten myös mahdollisten rajapintojen rakentaminen muihinkin järjestelmiin. Rajapintojen rakentaminen esimerkiksi UMAREK-järjestelmään voisi olla yksi kehittämislähtökohta. Edellytyksenä olisi tällöin, että UMAREK-järjestelmään vietäisiin henkilötasolla tietoa henkilölle myönnetystä kuntapaikasta.
- Yritys asiakkaana
 - Käynnissä Enter Finland –kehittämistyötä.

KEHITTÄMISIDEOIDEN JÄSENTELYÄ: TIEDONSIIRTO

- Sähköistä asiointia ohella korostui yleisesti tiedonsiirto eri toimijoiden välillä tai vaihtoehtoisesti tietojen kerääminen yhteen paikkaan.
- Tietojen siirtyminen nykyisten eri järjestelmien välillä; ks. esim. Rambollin erillinen selvitys sähköisen tiedonsiirron tehostamisesta maahanmuutto- ja kotoutumisasiossa, josta poimintoja alla:
 - Turvapaikanhakijoiden osalta mahdollisuudet muuttaa menettelyä siten, että **henkilötunnus myönnettäisiin automaattisesti oleskeluluvan yhteydessä.**
 - Sähköiseen vahvaan tunnistautumiseen liittyvät haasteet koskettavat erityisesti turvapaikanhakijoita. Käytännössä sähköiset yksityiset ja julkiset sähköiset palvelut perustuvat pankkien luomille tunnistautumisjärjestelmille. Selvityksessä todetaan, **että käytännössä mobiilivarmennepalvelut yhdistettyinä ulkomaalaisen henkilökorttiin näyttävät tällä hetkellä johdonmukaisimmalta keinolta** edistää turvapaikanhakijoiden mahdollisuuksia nopeampaan palveluun sähköisten palvelukanavien kautta.
 - Turvapaikanhakijoiden osaamisprofiilien kartoitukseen liittyy tarpeita ja toiveita usealla eri hallinnonalalla. TE-hallinnon näkökulmasta osaamiskartoitukseen liittyvä alkuvaiheen tieto on tiivistetty asiakkaaksi rekisteröitymislomakkeeseen. **Maahanmuuttovirastolla olisi tarvittaessa valmiudet kerätä turvapaikanhakijoilta TE-hallinnon tarvitsemaa tietoa ja viedä se erillisiin UMAREK-järjestelmään rakennettaviin tietueisiin, josta tieto voitaisiin automaattisella tiedonsiirrolla viedä suoraan URA-järjestelmään.** Työhistoriaan ja koulutukseen liittyvän tiedon kerääminen toimisi luonnollisena osana turvapaikanhakijoille tehtävää alkuvaiheen haastattelua ja haastattelujen tekijät voisivat kerätyt tiedot myös UMAREK-järjestelmään viedä. Käytännössä tämänkaltaisen toimenpiteen kehittäminen edellyttäisi sekä TE-hallinnon tuottamaa identifioitua tietotarvetta, mutta myös liittymärajoitusten rakentamista sekä UMAREK-järjestelmään että URA-järjestelmään.
 - **Yllä olevalle vaihtoehdona uudenlaiset "radikaalit" kokonaisratkaisut** (asiakkaan tietojen päivittäminen yhteen sähköiseen palveluun mahdollistaisi "jatkuvan kartoituksen ja suunnittelun" monen toimijan yhteistyönä)

KEHITTÄMISIDEOIDEN JÄSENTELYÄ: KESKITETTY ASIAKASNEUVONTA

- Keskitetyn asiakasneuvonnan mahdollisuudet
 - **Usean viranomaisen fyysisen asiakaspalvelun keskittäminen yhteen** (hankemuotoisesti nyt parhaillaan edistetään esim. International House Helsinkiä, vrt. myös NewCo Helsinki ja In To Finland); palvelut maahanmuuttajille ja kansainvälistyville yrityksille yhdestä pisteestä.
 - Asiakasrajapinnan keskittäminen vs. back office -päätoksenteon yhteensovittaminen?
 - **Neuvonnan eri tasojen yhteensopivuuden ja keskinäisen toimivuuden parantaminen** maahanmuuttajien näkökulmasta (ml. toimiva Kansalaisneuvonta ja kuntien neuvontapisteet vähentävät ei-TE-palveluihin liittyvää neuvontaa fyysisesti TE-palveluissa + Työlinja-puhelinpalvelussa) ->Eri tasojen yhteensovittaminen (Kansalaisneuvonta, kuntien vaihtelevat tavat järjestää neuvontaa, oppilaitosten neuvonta, sektoriviranomaisten neuvonta).
 - **Yritys-Suomen tunnettuuden edistäminen monikielisenä palveluna** (ml. eri palvelukanavat) yrittäjäksi aikoiville ja yrittäjille.
 - **Yritysten kokonaisvaltainen neuvonta (maahanmuuttajan rekrytointi, rekrytointi ulkomailta).**

KEHITTÄMISIDEOIDEN JÄSENTELYÄ: ASiantuntijapalvelut TOIMIPAIKOISSA

- Asiantuntijapalvelut toimipaikoissa
 - **Osa asiakkaista tarvitsee nykyistä enemmän kasvokkaista palvelua** (suuret asiakasmäärät per virkalija). On kehitettävä keinoja, joilla eri kanavien kautta tarjottavien palvelujen tehokuushyödyt mahdollistavat kasvokkaisen palvelun siitä hyötyville. Palveluketjun kustannuksia on tarkasteltava enemmän kokonaisuutena ja huomioitava kokonaisvaltaisen asiakaskokemuksen vaikutus palvelujen käyttöön (esim. sisäisestä näkökulmasta saattaa olla perusteltua ohjata asiakas viimeisenä vaihtoehtona asiantuntijapalveluihin toimipaikkaan, mutta toisaalta osuvat etupainotteiset kasvokkaiset tapaamiset voivat olla tehokasta resurssien käyttöä ja luoda luottamusta, joka vähentää palvelutarvetta myöhemmin).
 - **Selkeän suomen kielen** ja selkokielen kehittäminen viranomaisasioinnissa (ml. sen huomioiminen, että asiakkaat käyttävät paljon konekääntämistä, yleensä Google Translate).
 - Viestinnän kehittäminen **infografiikan ja videoiden** avulla (ml. eri puolilla kehitetyn työn yhteenkokoaminen ja materiaalin tehokas viestintä kieliryhmän jäsenille, joiden kautta se voi levitä edelleen).
 - **Palveluosaamisen kehittäminen vuorovaikutustilanteissa** (ml. ymmärryksen varmistaminen ja kirjalliset ohjeet asiakkaalle; empatia kokonaisvaltaisen ja sulavan palvelukokonaisuuden edellytyksenä).
 - **Yhdenvertaisuuden** toteutumisen kehittäminen ja varmistaminen asiakaspalvelussa (nyt alueellista, toimipistekohtaista ja jopa virkailijakohtaista vaihtelua).
 - Tarkoituksenmukaisten **omakielisten palveluiden** saatavuuden kehittäminen eri puolilla Suomea (ml. etäyhteydet, työntekijöiden tietoisuus eri resursseista).

AGENDA

1. Taustaa

2. Työn toteutuksesta

3. Keskeiset nostot

4. Asiakasryhmäkohtaiset havainnot

1. VASTIKÄÄN OLESKELULUVAN SAANEET JA TE- PALVELUISSA PARHAILLAAN OLEVAT

WELCOME

Bienvenidos

well

VASTIKÄÄN OLESKELULUVAN SAANEET JA TE-PALVELUISSA PARHAILLAAN OLEVAT / ASIAKASPROFIILI

- Haastatellun ryhmän profiili:
 - Heterogeeninen ryhmä kaikilla tavoilla (ikä, sukupuoli, koulutus, työkokemus). Osalla jo lyhyen Suomessa olon ajalta kokemusta useista eri paikoista asua (vastaanottokeskukset, muut asumismuodot). Mukana nopeasti pääkaupunkiseudulle muuttaneita (ystävien tai sukulaisten takia).
 - Henkilöillä pääasiassa hyviä kokemuksia Suomesta ja suomalaisista – vokeista vaihtelevia kokemuksia. Ryhmässä erottuvat sosiaaliset, oma-aloitteiset ja aktiiviset henkilöt, jotka jo löytäneet suomalaisia kavereikseen esimerkiksi harrastusten tai pidempään maassa olleiden kautta. Vastaavasti pyrkimystä oppia ja käyttää suomea oma-aloitteisesti. Suomenkielisiä tekstejä käännetään kääntöohjelmilla ja kavereiden avulla sekä eri viranomaisilta kysyen.
 - Osin mahdollisesti ja todennäköisesti epärealistisia odotuksia koulutus- ja työllistymismahdollisuuksista. Melko hatarat tiedot työmarkkinoista ja julkisista palveluista (ml. TE-palvelut). Kova halu löytää mielekästä tekemistä nopeasti. Monet kiinnostuneita kielen oppimisesta työn oppimisen ohella. Tarvitsevat omasta mielestään nyt tietoa, kielitaitoa ja työkokemusta. Osa ajatteli, että 1 vuosi kieltä ja sen päälle 2 vuodessa ammatti. Osa piti tätä liian pitkänä polkuna – osa mahdollisena, jos opiskelua ja työtä samaan aikaan. Nuoremmilla ajatuksia pidemmistä koulutuspoluista.
 - Tavatuissa kotoutumiskoulutuksessa tai sen jo ohittaneissa henkilöissä korstuu tavoitteellisuus, oma-aloitteisuus ja suomalainen ”tuki” (puoliso/muu). Ripeää etenemistä kielitaidossa + työkokeilu + oppilaitokseen hakeutuminen.

VASTIKÄÄN OLESKELULUVAN SAANEET JA TE-PALVELUISSA PARHAILLAAN OLEVAT / ASIAKASPROFIILISTA

“Kaverilta on mennyt kaksi vuotta asunnon etsimisessä. Itse asun nyt kaverin luona. Sosiaalivirkailija sanoi että löydä oma asunto. Olen etsinyt kolme kuukautta, mutta en ole löytänyt.”

“Sain uutenavuotena oleskeluluvan. Minulle on sanottu, että pian pääsen kielikurssille. Asunto on, vaikka oli Helsingissä vaikea löytää. Kadun, että lähdin Jyväskylän seudulta. Pohjoisemmassa on halvemmat asunnot, kannattaa jäädä. Tulin, koska täällä sukulaisia.”

“VOK:issa olen nyt odottanut asuntoa kuukauden. Asuin VOK:in yhteydessä olevassa asunnossa, mutta yhdessä tunnissa piti siirtyä toiseen vastaanottokeskukseen oleskeluluvan saatuaani.”

“Moni on saanut oleskeluluvan, ja sitten heille on vain sanottu moikka, eivät ole enää VOK:issa. Olin itse 3 päivää ilman asuntoa, sosiaalityöntekijä ei voinut auttaa. Oleskeluluvan saatuaani olen ollut vähän eksyksissä.”

VASTIKÄÄN OLESKELULUVAN SAANEET JA TE-PALVELUISSA PARHAILLAAN OLEVAT / ASIAKASPROFIILISTA

”Pitää olla kavereita, jotta suhteita. Miten voin hakea työtä muuten?”

”Vaikeaa saada tietoa opiskeluun liittyen (oikeudet opiskella, opiskeluihin hakeutuminen). Opintopoluista ei saa kunnon kuvaa – edes yhden oppilaitoksen sisällä. Huonoa paketoitua ja markkinointia.”

”Suomessa ei pääse eteenpäin ilman papereita, niitä kysytään kaikkialla. Vaikeaa, koska aluksi pitää opiskella pitkään ennen kuin saa töitä. Olisi hyvä esim. 6 kk koulutus tai työharjoittelu alkuun. Syyriassa olin kuljettaja ja sen jälkeen Venäjällä kokki.”

”Netissä ja Youtubessa on jotain suomen kielen opetusta, mutta olisi kivempi, jos olisi TV:ssä enemmän. Kirjastossa on kaksikielisiä kirjoja.”

”Liikaa vapaa-aikaa...mielekäs vapaaehtoistyö tai työ pienellä palkalla olisi parempi.”

”Tavoitteenani on oppia kieltä mahdollisimman nopeasti, jotta pystyn jatkamaan ammattiaan. Majoitun ystävän luona, mutta minun on lähdettävä sieltä kuun lopussa, ei tietoa asunnosta. Kunhan saan työkokemusta haaveilen omasta yrityksestä – minulla on paljon ajatuksia.”

”Vaikea tutustua, kun suomalaisilla on aina kiire. Suomalaiset taitavat olla herkkiä jos ei osaa ihan kieltä.”

”Meille annettiin paperi, jossa oli osoitteita, joista löytää töitä, mutta kaikki on suomeksi. Moni menee osoitteisiin, muttei osaa jatkaa eteenpäin, mitä tehdä siellä sivuilla?”

”Poliisin ohjeet selkeitä, kaikki muu vähän epäselvää.”

”Tein paljon vapaaehtoista ja ilmaista työtä – kuinka paljon sitä on mielekästä tehdä?”

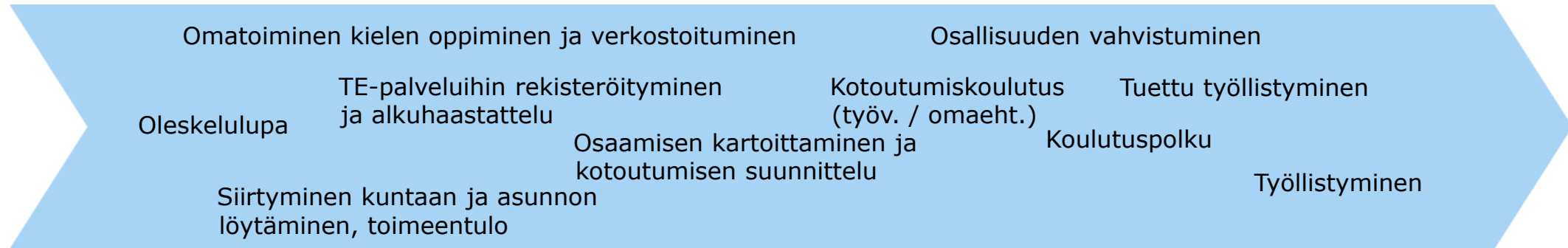
RAMBOLL

”Päätin, että selvitän ja hoidan itse. TE-virkailijalla taisi olla liian monta asiakasta.”

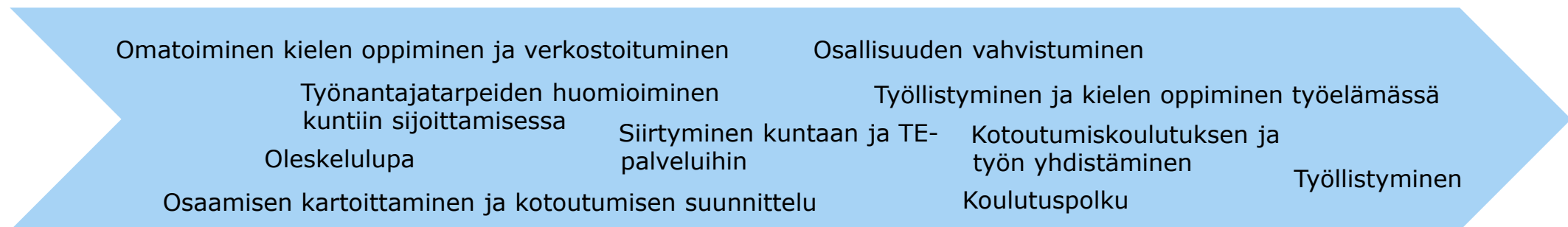
”Palveluiden pitäisi auttaa ihmisiä tulemaan itsenäisiksi ja maksamaan veroja.”

VASTIKÄÄN OLESKELULUVAN SAANEET JA TE-PALVELUISSA PARHAILLAAN OLEVAT / ASIAKASPOLKUJEN HAHMOTTELUA

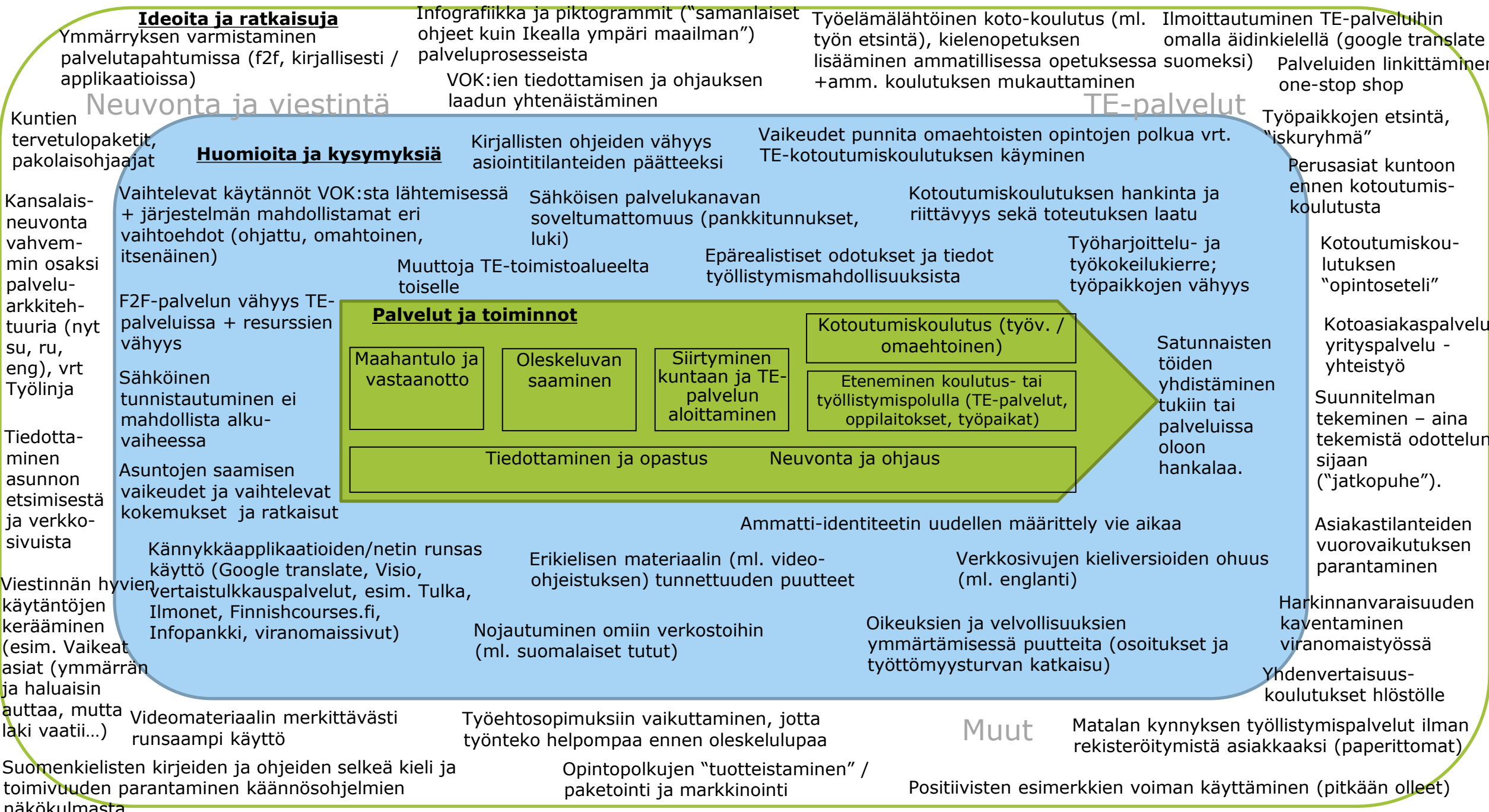
TYYPILLINEN ASIAKASPOLKU



HALUTTU ASIAKASPOLKU



VASTIKAAN OLESKELULUVAN SAANEET JA TE-PALVELUISSA PARHAILLAAN OLEVAT / HAVAINNOT



2. TYÖPERUSTEISET MAAHANMUUTTAJAT



TYÖPERUSTEISET MAAHANMUUTTAJAT / ASIAKASPROFIILI

- Haastatellun ryhmän profiili:
 - Kaikilla kolmella oli yliopistokoulutusta. Ikävaihtelu hieman yli 20-vuotiaasta lähes 50-vuotiaaseen. Yksi EU:sta, yksi Venäjältä ja yksi Aasiasta. Kaksi naista ja yksi mies.
 - Kaikkien julkisten palvelujen tarve oli alhainen. Kaikki olivat saapuneet Suomeen tiettyä työpaikkaa varten. Kaksi oli siirtynyt yrityksen sisällä maasta toiseen
 - Yksi oli työskennellyt siivoojana, kaksi asiantuntijatehtävissä.
 - Yksi oli lopettanut työn työpaikan ongelmien vuoksi. Hän opiskeli nyt suomea.
 - Nopeiden työlupaprosessien merkitys (julkinen sektori "pysyy poissa tieltä" vs. julkiset palvelut tukevat).
 - Kaikki työskentelivät tai olivat työskennelleet lähinnä englanniksi ja kaikki puhuivat sujuvaa englantia.
 - Kaikilla oli jonkinlainen aiempi kontakti Suomeen joko kollegoiden tai sukulaisten kautta, ja kaikki olivat käyneet Suomessa ennen kuin tulivat tänne töihin.

TYÖPERUSTEISET MAAHANMUUTTAJAT / ASIAKASPROFIILI

“Olen ollut TE-toimistossa puolisoni kanssa, joka on työtön, mutta sairas. En usko TE-toimiston voivan auttaa meitä. Olen kiitollinen, että he ilmeisesti uskoivat meidän pystyvän löytämään kielikurssit itse eikä TE-toimisto sotkeentunut siihen.”

“Haluan suorittaa kielikokeen rohkaistakseni itseäni jatkamaan suomen opiskelua. Suomi on kuitenkin täällä työkieli.”

“TE-palvelut ovat hyvät, en tiedä miten parantaa niitä. He esimerkiksi lähettivät minulle kirjeen kielikurssistani kolme kertaa. Kielikoetta koskenut kirje oli äidinkielelläni.”
[ko. äidinkeili on hieman harvinaisempi]

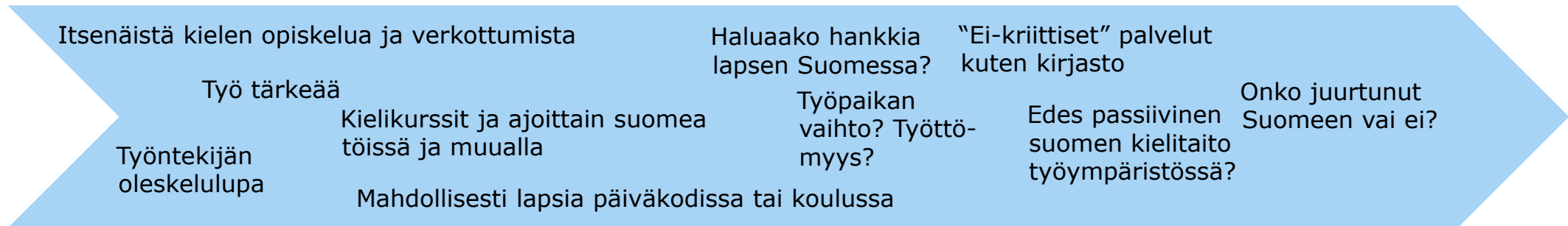
“Olen harkinnut yliopisto-opintoja Suomessa. Vastikään otettiin käyttöön lukukausimaksut. Koskevatko ne myös niitä, joilla on perheviisumi? Paljon riippuu siitä, paljonko lukukausimaksut ovat. Jos tekisin vähemmän töitä, opiskelisin ehdottomasti.”

“Tulin Suomeen ensimmäisen kerran syyskuussa 2012 käymään äitini luona. Pidin maasta ja yhteiskuntajärjestelmästä. Päätin keskeyttää yliopisto-opintoni joksikin aikaa ja kokeilla elämää täällä Suomessa.”

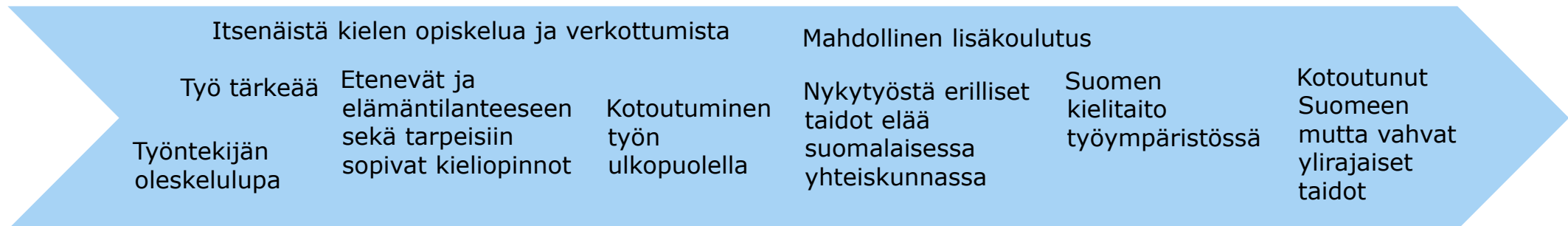
“En tiedä tapahtumista etukäteen, vaan luen niistä seuraavana päivänä Metro-lehdestä. Joskus työkaverini keskustelevat siitä, missä he ovat olleet. He kuulevat tapahtumista ystäviltään ja Facebookista. Tykkään mennä tapahtumiin, jonne olen tervetullut ulkomaalaisena. Haluan tapahtumia, jotka eivät ole vain vain ulkomaalaisille, vaan sekä maahanmuuttajille että suomalaisille.”

TYÖPERUSTEISET MAAHANMUUTTAJAT / ASIAKASPOLKUJEN HAAMOTTELUA

TYYPILLINEN ASIAKASPOLKU



HALUTTU ASIAKASPOLKU



TYÖPERUSTEISET MAAHANMUUTTAJAT / HAVAINNOT

Ideoita ja ratkaisuja

Lupaprosessi

Mitä pidemmät oleskelulupajonot ovat, sitä tarkempaa alkuvaiheessa annettun tiedon tulisi olla

Omaehtoisten kielikurssien parempi markkinointi, joka vetoaa erilaisiin tarpeisiin, elämäntilanteisiin ja oppimistyyleihin

Käytännön tietoa, jonka perusteella voi paremmin arvioida etukäteen suomen kielen taidon tarpeen maassaolon eri vaiheissa, esim. lasten myötä

Kielitaito

Voiko suomen taitoja markkinoida vahvuutena esim. kansainvälisessä kaupassa jos henkilö muuttaa joskus pois Suomesta?

Huomioita ja kysymyksiä

Entä jos joutuu työttömäksi?

Paikallinen vai expat-sopimus?

(Ammattialakohtaisten) omakustanteisten kielikurssien saatavuus

Yleinen luottamus julkishallintoon

Mikä on kieliopintojen tavoite jos työskentelee englanniksi?

Netti- ja puhelinpalvelujen käyttö englanniksi

Kielen opiskelu työttömänä?

Työlupaprosessit melko nopeita

Työnantajan ja yksityiskielikurssit

Käyttääkö mahdollisesti vähäistä vapaa-aikaa kieliopintoihin?

Tiedon löytäminen

Infopankkiin testityyppisiä työkaluja relevanttien palvelujen löytämiseksi

Kaikki halusivat jäädä Suomeen pysyvästi, mutta kukaan ei yrittänyt "tulla suomalaiseksi"

Palvelut ja toiminnot

Työntekijän oleskelulupa

Maahan-tulo

Kieliopinnot työn ohessa

Muu "pehmeä" kotoutuminen

Tiedottaminen ja opastus

Neuvonta ja ohjaus

Ammattiyhdistykset ja muut järjestöt voivat tarjota tukea työttömyyden sattuessa

Asunnon löytäminen usein vaikeaa

Mahdollisesti jonkinlainen etukäteiskiinnostus ja positiivinen suhtautuminen Suomeen

Mahdollisuus kommunikoida TE-toimiston kanssa englanniksi

Olemassa olevan tiedon parempi markkinointi

Mikä on paikallisen puolison ja lasten rooli kotoutumisessa?

Miten kotouttaa jos julkisen sektorin tulisi lähinnä pysyä pois tieltä?

Poliisin suhteellinen rooli palveluissa (luvat) voi olla suuri

Tyytyväisyys TE-palveluihin jos käyttänyt niitä

Vähäiseen vapaa-aikaan sopivat suomen oppimisen ja käytön digitaaliset työkalut

Välitavoitteet ja muut motivointivälineet kieliopinnoissa

Palveluiden linkittäminen, one-stop shop

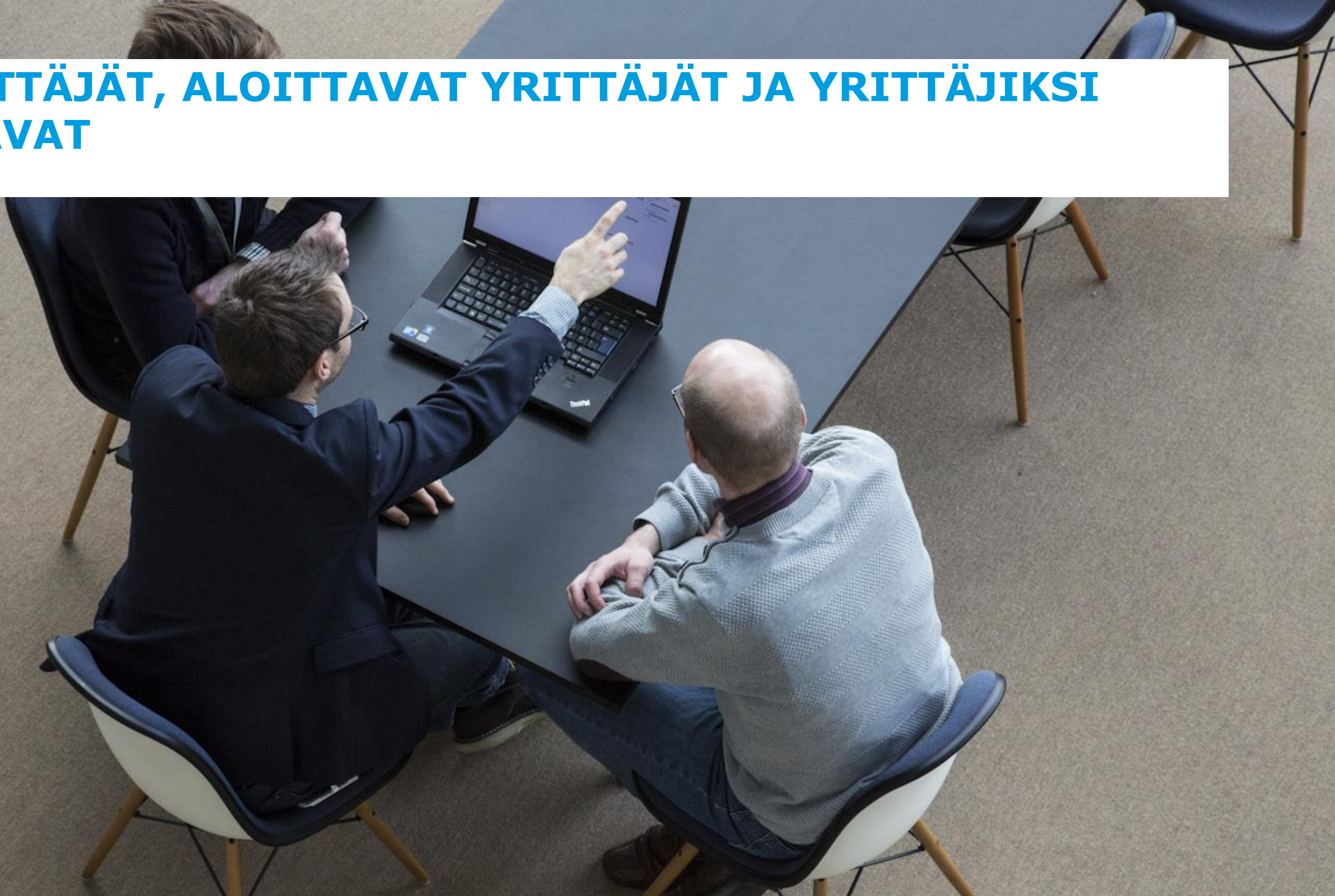
Tulosperusteinen työhönvalmennus kohdistuen hyvän koulutustaustan ja kotoutumisen tuen omaaviin

Kotoutumista tukevat palvelut

Resurssit seuraamaan maahanmuuttajaa, jotta pääsee oikeasti kielikurssille myös koto-ajan jälkeen

Kotoutumiskoulutuksen "opintoseteli" (työn ohessa / päättyessä)

3. YRITTÄJÄT, ALOITTAVAT YRITTÄJÄT JA YRITTÄJIKSI HALUAVAT



YRITTÄJÄT, ALOITTAVAT YRITTÄJÄT JA YRITTÄJIKSI HALUAVAT / ASIAKASPROFIILI

- Haastatellun ryhmän profiili:
 - Haastateltiin neljä henkilöä, joista kahdella yritys ja kaksi harkitsee yrityksen perustamista. Kaikille yrityksen perustamisessa oli ensisijaisesti kyse itsensä työllistämisestä. Yritykset palveluyrityksiä. Henkilöt olleet Suomessa muutaman vuoden. Lisäksi haastateltiin yksi start-up -yrityksessä työskentelevä turvapaikanhakija, joka harkitsee omaa yritystä myöhemmin urallaan. Lisäksi oleskeluvan saaneissa oli muutama henkilö, jotka pitivät yrityksen perustamista yhtenä mahdollisuutena työurallaan.

YRITTÄJÄT, ALOITTAVAT YRITTÄJÄT JA YRITTÄJIKSI HALUAVAT / ASIAKASPROFIILI

”Perustin yrityksen, koska en löytänyt sopivaa työtä.”

”Meidän pitää pystyä yhdistämään turvapaikanhakijat niihin yrityksiin, joilla vientimarkkinoita samoihin maihin.”

”Olisi ollut ihan mahdotonta perustaa yritys ilman hyvää ammattimaista neuvontaa. Sen jälkeen kun tiesimme, mitä pitää tehdä, kaikki oli helppoa. Olisi ollut vaikeaa löytää tietoa kaikesta siitä, mitä piti tehdä.”

”Olen tyytyväinen TE-palveluihin. Sain starttirahan ja hyviä neuvoja ja ohjeita.”

”Ei ole tarpeeksi neuvontaa ja tukea liiketoiminnan kehittämiseksi ja kasvattamiseksi.”

”Helsinki on kuuluisa designin kentällä. Olisimme voineet valita jonkun muunkin paikan, mutta halusimme tänne. Meillä on paljon asiakkaita eri puolilla maailmaa, mutta vaikeaa löytää asiakkaita täältä.”

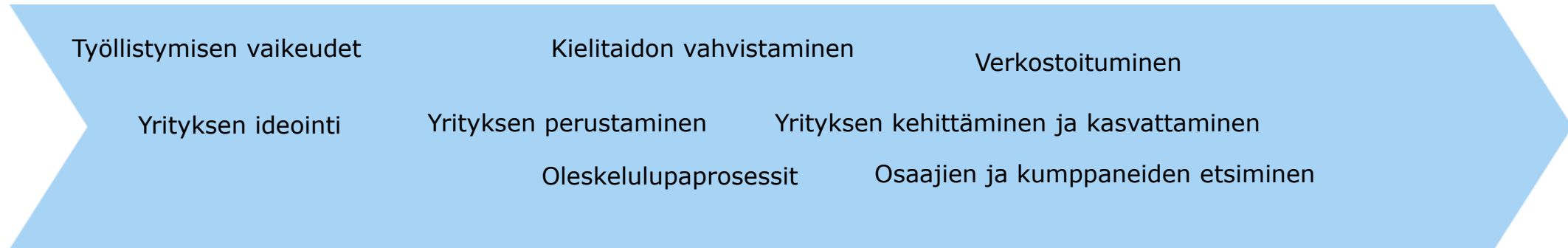
”Tarvitaan enemmän lainopillista neuvontaa. Tarvitsisin myös tukea t&k-toimintaan. Tuen ei pitäisi rajoittua vain perusasioihin kuten liiketoimintasuunnitelmaan.”

”Suomen pitää houkutella parhaat talentit, start upit ja investorit. Pakko rakentaa nopeutettuja lupaprosesseja näille – niin muutkin tekevät. Emme voi olla kaikessa tasa-arvoisia.”

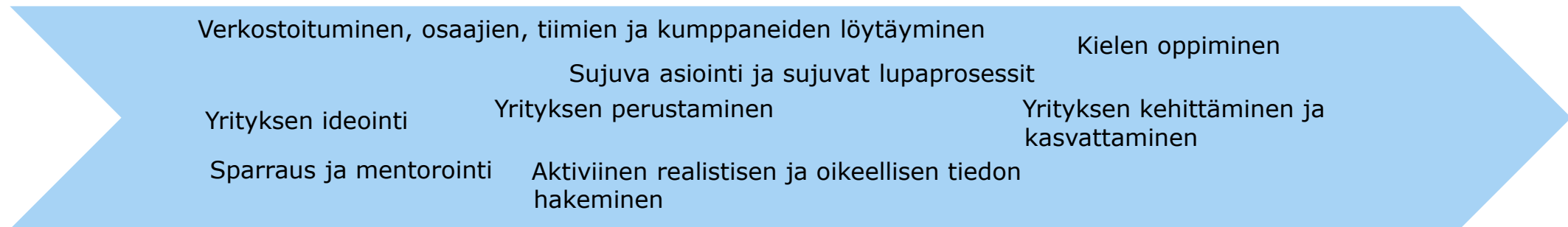
”Haluan ensin työskennellä muutaman vuoden ja sitten perustaa yrityksen. Parempi ensin olla töissä ja opetella asioita.”

YRITTÄJÄT, ALOITTAVAT YRITTÄJÄT JA YRITTÄJIKSI HALUAVAT / ASIAKASPOLKUJEN HAAMOTTELUA

TYYPILLINEN ASIAKASPOLKU



HALUTTU ASIAKASPOLKU



YRITTAJÄT, ALOITTAVAT YRITTAJÄT JA YRITTAJIKSI HALUAVAT / HAVAINNOT

Ideoita ja ratkaisuja

Lupaprosessi

Paikalliset / seudulliset yrityskehittäjät lausunnonantajina oleskelulupaprosessissa ELY-keskuksen sijaan, vrt. starttirahaprosessi

Oleskelulupien perustaminen investoreille ja start up-yrittäjille sekä fast track -prosessien laatiminen

Tiedottaminen

Selkeä palvelupolku ja markkinointiin hyödynnettävä "kokemusasian-tuntijoita" (menestystarinat)

Yritys-Suomen ja sen kieliversioiden markkinointi

Sähköinen tiedottaminen (appsit, mobiili, verkkosivut)

Peruspalvelut mahdollisimman toimiviksi + tarvittavat erityispalvelut maahanmuuttajille

Valtakunnallinen neuvonta eri kielillä videoyhteyden avulla

Seutu-YP -rakenteita tulisi räätälöidä eri alueille sopiviksi

Elinkeinoharjoittajan oleskelulupamenettelyn nopeuttaminen

Huomioita ja kysymyksiä

Kielitaidon parantaminen ei ole osa yrityspalveluja (kuntien ja muiden TE-palveluiden tehtävä)

Ohjeet eivät ole selkeitä oleskeluluvan tyyppin muutostilanteissa

Tulosvaatimukset elinkeinoharjoittajan oleskeluluvan uusimiselle eivät huomioi eri toimialojen liiketoiminnan kehittämisen logiikkaa

Suomelta puuttuu start up-yrittäjien houkuttelemisen

Riittämätön rahoitus (julkinen, yksityinen)

Aloitteellisuus VOK:ien suuntaan vaihtelee (esim. TEM kiertue, pkseutu, Business Oulu, P-Karjala)

Palvelut

Palveluiden linkittäminen, one-stop shop

Yrittäjäksi haluavien linkittäminen start up-kehittämissympäristöön

Yrittäjämentorit

Työkokeilujen hyödyntäminen

TE-toimistojen aktiivisuus yrittäjyyden tunnistamisessa ja edistämässä (ml. ohjaus eteenpäin)

Enkellisijoittajia saatava mentoreiksi yrittäjille ja kehittäjätueksi palveluihin

Palvelut ja toiminnot

Kielikoulutukset

Lupaprosessit

Yrittäjyyškoulutukset

Yrityksen perustamispalvelut

Yrityksen kehittäminen ja kasvupalvelu

Monikanavainen neuvonta ja ohjaus

Erikielisten yrityspalveluiden saatavuus vaihtelee eri puolilla Suomea

Vaihtelevia yhteistyörakenteita TE-palveluiden ja paikallisten / seudullisten yrityskehittäjien välillä

Liiketoiminnan aloittaminen oikeilla tiedoilla ja taidoilla kriittistä

Ei tarpeeksi tukea liiketoiminnan kehittämiselle ja kasvulle eri kielillä

Verkostojen vähyys Suomessa

Tarve löytää tiimejä ja erilaisia osaamisia, esim. kohdemarkkinaosaamista

Omatoimista ja aktiivista verkostoitumista (yhdistykset, järjestöt, epäviralliset verkostot); ohjaaminen ko. verkostoihin

Tiimien ja tiimien jäsenten osaamisen "mätsääminen"

4. KOTONA LASTEN KANSSA OLEVAT VANHEMMAT



KOTONA LASTEN KANSSA OLEVAT VANHEMMAT / ASIAKASPROFIILI

- Haastatellun ryhmän profiili:
 - Heterogeeninen ryhmä kaikilla tavoilla (lähtömaa, koulutus, työkokemus). Osalla suomalainen puoliso ja suomalaisia verkostossa, osalla ei. Oikeastaan ainoana yhteisenä nimittäjänä pienten lasten (erityisesti 0-3 vuotiaita) hoito kotona. Kotoutumisaika saattaa mennä kokonaisuudessaan kotona., varsinkin jos useampia lapsia.
 - Kuntien tarjoama toiminta vaihtelee suuresti työvoiman ulkopuolella oleville (osassa kunnissa kielikoulutusta, jossa lastenhoito järjestetty). TE-palveluiden kautta kotoutumiskoulutukseen pääsy sitten kun henkilö on työnhakijana (lapsi päivähoidossa). Lisäksi järjestöjen järjestämää toimintaa.
 - Koulutetuilla kysymys arjessa pärjäämisestä sekä koulutuksen päivittämisestä suomalaiseen työmarkkinaan sopivaksi (tai uuden ammatillisen suunnan löytämisestä) sekä kielitaidon hankkimisesta. Kouluttamattomilla kyse mahdollisesti pitkästä koulutus- ja työllistymispolusta arjessa pärjäämisen lisäksi. Kyse tavallaan kotoutumisen ja perhe-elämän yhteensovittamisesta.

KOTONA LASTEN KANSSA OLEVAT VANHEMMAT / ASIAKASPROFIILI

“Suomen oppimisen sijaan haluaisin mieluummin palveluja englanniksi. Jos voisin valita yhden julkisen palvelun kokonaan englanniksi, valitsisin Kelan.”

“TE-palveluiden virkailija ei auttanut minua paljoakaan. Olen selvittänyt itse ja suomalainen mieheni on auttanut minua paljon.”

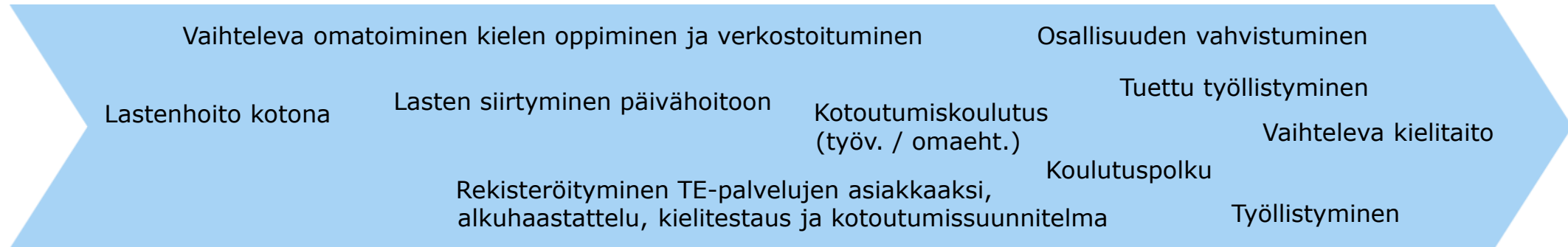
“Minulle ei ilmeisesti ollut sopivaa kielikoulutusta tarjolla, koska osasin jo alkeet. Sain lopulta varasijalta paikan TE-palveluiden kautta kotoutumiskoulutukseen, joka eteni nopeasti. Myöhemmin menin työkokeiluun päiväkotiin. Nyt harkitsen uutta uraa sosiaalityön sektorilla VALMA:n kautta.”

“Olin ollut jo melkein kolme vuotta maassa kotona lapsen kanssa. Menin TE-palveluihin lapsen mennessä päiväkotiin.”

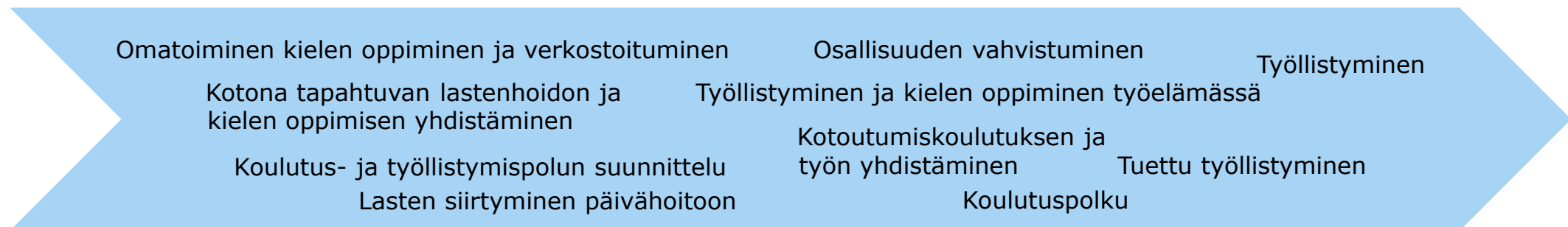
“Asumme pienellä paikkakunnalla ja minusta tuntui, että koulutettuna (IT-insinööri) tipahdin harmaalle alueelle – en ollut turvapaikanhakija... minulle sanottiin, että etsi englanninkielisiä töitä alalta (jolla ei mennyt hyvin), vaikka minusta tarvitsin kielikoulutusta.”

KOTONA LASTEN KANSSA OLEVAT VANHEMMAT / ASIAKASPOLKUJEN HAHMOTTELUA

TYYPILLINEN ASIAKASPOLKU



HALUTTU ASIAKASPOLKU



Ideoita ja ratkaisuja

Koulutuksen organisointi (kunnat ja järjestöt)

Palvelut

Kuntien ja järjestöjen voimakkaampi panostaminen työvoiman ulkopuolisiin ryhmiin (koto-ajan sisällä ja jälkeen)

Laadukkaiden lastenhoitopalveluiden yhdistäminen kielikoulutukseen

Palveluiden linkittäminen, one-stop shop

Huomioita ja kysymyksiä

Luku- ja kirjoitustaidon tila?

Kuntien ja järjestöjen koulutustarjonta työvoiman ulkopuolella oleville vaihtelee eri kunnissa

Nopeasti oppiville ja koulutetuille vähän sellaista toimintaa, johon voi osallistua lapsen kanssa

Kotoajan ylittäneiden pääsy muille linjoille usein neuvottelukysymys

Kotoutumisajan ylittäneiden ja heikon kielitaidon omaavien polkujen määrittely TE-palveluissa

Vanhempien kotoutuminen ja kielen oppiminen vaikuttavat arjessa pärjäämiseen ja koko perheen hyvinvointiin (yhteiskunnallinen vaikuttavuus)

Palvelut ja toiminnot

Kielikoulutus (kuntien / järjestöjen järjestämä)

Eteneminen koulutus- tai työllistymispolulla (TE-palvelut, oppilaitokset, työpaikat)

Lastenhoidon järjestäminen

Tiedottaminen ja opastus

Neuvonta ja ohjaus

Oppimiskyvyt ja jaksaminen lasten ollessa pieniä?

Koto-koulutukseen oikeus, joka ei käytännössä ole yhtä vahvasti sidottu 3 vuoden koto-aikaan

Pitkään maassa olleilla voi olla edelleen heikko kielitaito

Opintopolkujen "tuotteistaminen" / paketointi ja markkinointi

Lasten etu ja tulevaisuus

Kohderyhmän tavoittaminen palvelujärjestelmässä hajallaan

Henkilöiden riippuvuus puolisoista voi olla suuri (puutteellinen kielitaito+ tietämys)

Kursseja ei saatavilla B1:n jälkeen: mikä merkitys, mikä signaali?

Neuvonta

Koulutuspolut

Monikanavainen neuvonta ja ohjaus, omakielisyys ja tarvittaessa f2f-palvelut

Kielitarjonnan monipuolisuus alueen oppilaitoksissa

5. LUKU- JA KIRJOITUSTAIDOTTOMAT



LUKU- JA KIRJOITUSTAIDOTTOMAT / ASIAKASPROFIILI

- Haastatellun ryhmän profiili::
 - Useimmat olivat aloittaneet opintonsa luku- ja kirjoitustaidottomina, jotka eivät osanneet lukea tai kirjoittaa millään kielellä.
 - 3 naista ja 5 miestä, ikähaarukka nuoresta keski-ikäiseen
 - Luku- ja kirjoitustaidon opintojen ja tässä oppilaitoksessa aloittamisesta oli aikaa yhdestä kuukaudesta kahteen vuoteen.
 - Pisimmillään Suomessa oli oltu 7 vuotta, lyhimmillään 3 vuotta.
 - Opiskelijat olivat eri kursseilla eri tasoilla
 - Käytännössä kaikkien mielestä opetus eteni liian nopeasti eivätkä he oppineet tarpeeksi. Opiskelijoiden taidoissa koskien oppimista sekä luku- ja kirjoitustaitoa oli epäsuhta verrattuna opetukseen.

LUKU- JA KIRJOITUSTAIDOTTOMAT / ASIAKASPROFIILI

"Kela on toiminut hyvin. Sosiaalitoimisto ei toimi. Työvoimatoimisto on myös hyvä. Poliisi on hyvä, mutta on ollut ruuhkaa. Sairaalaan mentäessä meihin ei uskota, kun sanomme, että olemme sairaita."

"On joitain töitä, joihin ei tarvitse erityistä koulutusta tai kieltä, esim. puutarha- tai siivoushommia. – Viime vuonna hain yritykseen palkattomaan työharjoitteluun, mutten päässyt. Harjoitteluun on vaikea päästä."

"Olen ollut yhteensä 11 kk Suomessa koulussa. Aiemmin opiskelin hyvin, mutta kun tulin tänne, unohdin kaiken. Koulu ei toimi yhtään. Liian tiukka, painostetaan ja panostetaan kurinpitoon. Jos olen 5 min myöhässä, heti nimi kirjoitetaan ylös. En edes tiedä, mihin tieto menee."

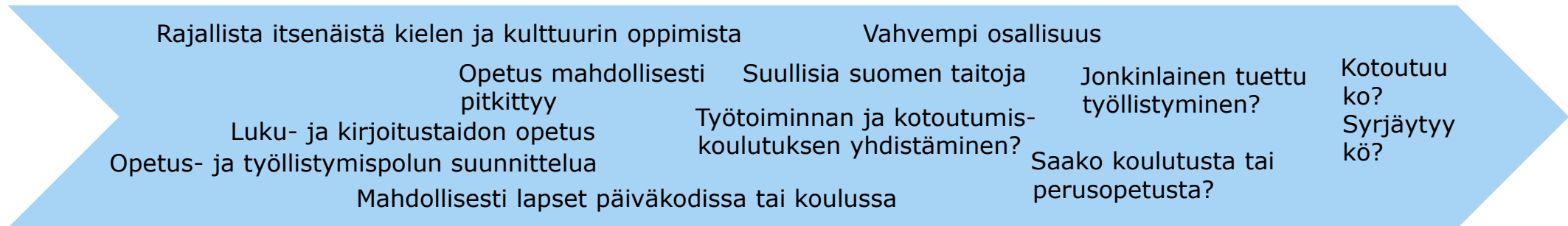
"Opettajat eivät usko, ettemme osaa lukea tai kirjoittaa. Tämä on kuudes kurssini, mutten osaa lukea tai kirjoittaa. Pyysin opettajaltani kansalaisuushakemusta varten todistusta luku- ja kirjoitustaidottomuudesta. En saanut todistusta. Ope ei oikein usko, ei ole kai kovin ylpeä, etten osaa lukea tai kirjoittaa."

"Tämä koulu on ihan OK, muttei kuitenkaan riittävä, jos pitää opetella ihan alkeista. Minun kaltaisillani on ongelma, ettemme ole päässeet opiskelemaan alusta saakka, ihan alkeiskursseilta. Tyttäreni osaavat suomea hyvin, koska avustajat auttoivat heitä koulussa. He puhuvat, kirjoittavat ja lukevat erinomaisesti. Luku- ja kirjoitustaidon alkeiskurssitarjonta on vähäistä."

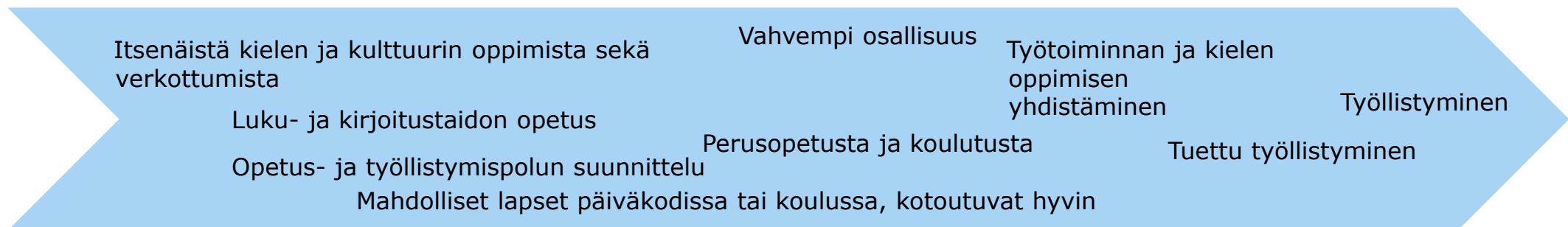
"Neljä täältä ei osaa kirjoittaa koko nimeään, mutta siitä huolimatta meidät nostetaan uusille kursseille. Sanomme siitä opettajalle, mutta he sanovat, että opit sitten paremmin seuraavilla kursseilla."

LUKU- JA KIRJOITUSTAIDOTTOMAT / ASIAKASPOLKUJEN HAAMOTTELUA

TYYPILLINEN ASIAKASPOLKU



HALUTTU ASIAKASPOLKU



LUKU- JA KIRJOITUSTAIDOTTOMAT / HAVAINNOT

Ideota ja ratkaisuja

Moniammatillisuus

Yritysten ja viranomaisten uudenlainen yhteistyö

Mielenterveys- ja oppimisvaikeuspalvelut ilman stigmatisaatiota

Moniammatillinen yhteistyö ja palvelut

Tiedottaminen ja viestintä

Visuaalinen viestintä

Sosiaalinen media, Instagram, emoji -> matalan kynnyksen kirjoittaminen

Kansalaisneuvonta vahvemmin osaksi palveluarkkitehtuuria (nyt su, ru, eng)

Uudenlaiset menetelmät ja ympäristöt luku- ja kirjoitustaidon oppimiseen; konekääntäminen, applikaatiot

Palveluosaaminen

Uudet tavat motivoida

Työvoiman palvelukeskus voi tukea ja poistaa opiskelun esteitä; TYP-palvelut käyttöön

Mentorit ja coaching-tiimit

Vastuunsiirto TEM -> OKM

Vastaava palkkatuki kuin pitkäaikaistyöttömällä + muita palveluja (työpajat)

Palveluiden linkittäminen, one-stop shop

Vapaaehtoistyöpajat, kaksisuuntainen oppiminen

Koulutus

Kieliopintojen yhdistäminen harjoitteluun tai työskentelyyn

Kasvokkainen tuki omalla äidinkielellä koulutuksissa

Yksilöllisiin tarpeisiin räätälöity koulutus

Käynnissä oleva aikuisten perusopetuksen uudistus ja muut toimet

Huomioita ja kysymyksiä

Sosiaalipalvelujen tärkeys

Suomea osaamattomien luku- ja kirjoitustaidottomien on vaikea löytää edes palkatonta harjoittelupaikkaa

Luku- ja kirjoitustaidottomuus omalla kielellä tai latinalaisilla aakkosilla

Tarvitsevat perusteellista aikuisten perusopetusta, eivät lyhyitä kursseja tai työllistymistoimia

Hyviä kokemuksia TE-toimistosta ja poliisista

Perhekeskeisyys ja huoli perheen toimeentulosta

Kotoutuminen ei onnistu 3 eikä 5 vuodessa

Perheen-yhdistämiset?

Avoin suhtautuminen luku- ja kirjoitustaidottomuuteen vs. häpeä siitä modernissa yhteiskunnassa

Ikääntymiseen liittyvät oppimisvaikeudet

Opiskelijat kokevat, että opettajat eivät usko, kun he sanovat olevansa luku- ja kirjoitustaidottomia

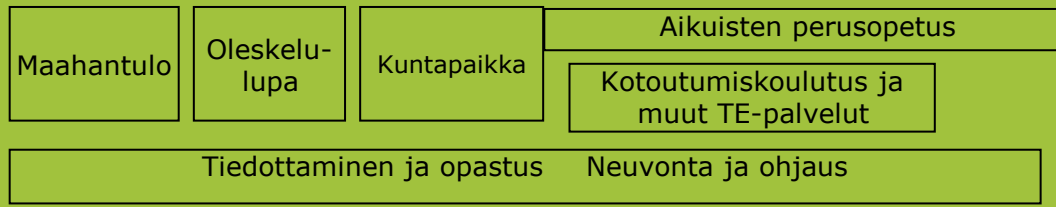
Rajalliset valmiudet käyttää sähköisiä palveluja.

Kurssien läpäisy liian vähäisillä taidoilla

Opetus voi tuntua liian tiukalta ja ilottomalta

Luku- ja kirjoitustaidottomuuden perusteella pidempi kotoutumisaika

Palvelut ja toiminnot



Positiivisuus: "Onnittelut! Sinulla on hieno tilaisuus opiskella. Matka on pitkä, mutta opit kyllä."

Yhteisöt; oleminen osa ryhmää

Perusteellinen, hitaasti etenevä opetus

Ongelmat terveyspalveluissa (osin koskevat kaikkia käyttäjiä)

Luku- ja kirjoitustaito <-> suomen taito <-> yhteiskunnan ymmärrys

Saattavat puhua jonkin verran suomea, jota haluavat käyttää

6. KANSAINVÄLISET OPISKELIJAT



KANSAINVÄLISET OPISKELIJAT / ASIAKASPROFIILI

- Haastatellun ryhmän profiili::
 - Haastateltiin neljää henkilöä, joista kaksi opiskelee tutkintoon johtavassa koulutuksessa ja kaksi on melko vastikään valmistautuneita. Vielä opiskelevista toinen opiskeli Laureassa ja on valmistumassa keväällä. Tarkoituksena hänellä on hakea töitä ja Suomeen hän jää joka tapauksessa, koska tuli Suomeen aviomiehen kanssa jo ennen opiskeluiden aloittamista. Hän aloitti opinnot, koska ei löytänyt töitä, joissa pärjäisi englannilla. Vuoden kotoutumiskoulutuksen jälkeen hän ei vielä kokenut pystyvänsä työskennellä suomeksi. Toinen vielä opiskelevista opiskelee Sibelius Akatemiassa. Opintoja jäljellä vielä maisterivaihe eli kaksi vuotta. Alunperin hän tuli Espanjasta ja valmistuessaan tulee vasta valitsemaan jääkö Suomeen vai lähteekö Espanjaan. Ratkaisu tulee perustumaan työtilanteeseen. Vastikään valmistuneet ovat löytäneet töitä, mutta se ole ole ollut helppoa.

KANSAINVÄLISET OPISKELIJAT / ASIAKASPROFIILI

“Halusin jäädä tänne valmistumisen jälkeen ja alkaa veronmaksajaksi.”

“Englanninkielisissä tutkinto-ohjelmissa pitäisi olla enemmän suomen kielen opiskelun vaihtoehtoja ja myös pakollisuutta. Kurssien pitäisi liittyä ammatilliseen suuntaan – ei vain yleistä kielitaidon kehittämistä (samaa kaikille).”

“Luottamus ja läpinäkyvyys ovat vetovoimatekijöitä – suomalaiset eivät yleensä edes tunnista näitä.”

“Kansainväliset opiskelijat ovat erillinen yhteisö suomalaisista opiskelijoista. Tavataksesi suomalaisia ja puhuaksesi suomea on sinun oltava tosi aktiivinen.”

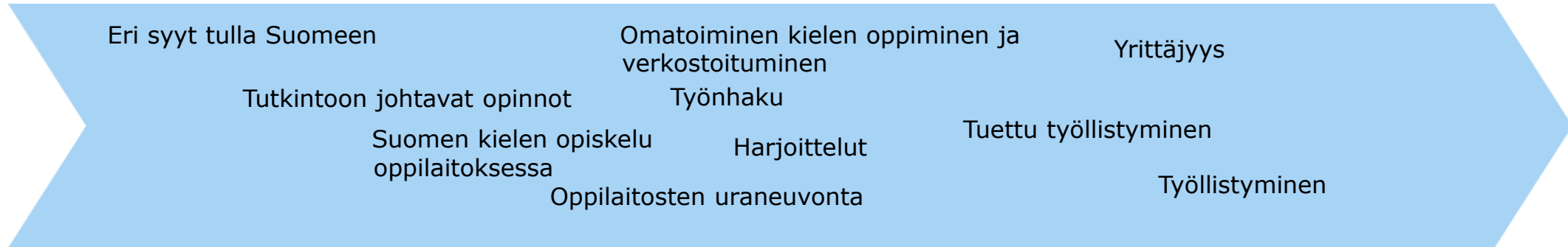
“On tärkeää, että kesäisin on tarjolla suomen kielen kursseja.”

“Et voi odottaa, että kv. opiskelijat löytävät itse kaiken tiedon ja varsinkin “hiljaisen tiedon”.

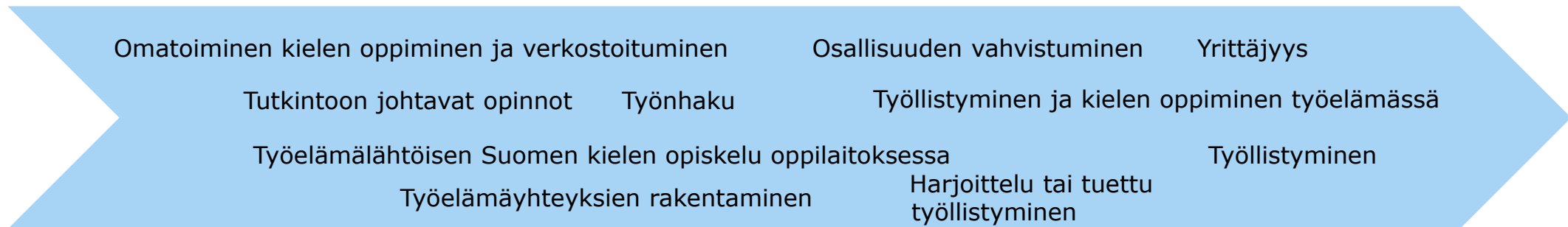
“Kv. opiskelijat tuovat lisäarvoa. He eivät kilpaile samoista työpaikoista samoilla kvalifikaatioilla – vaan ennemminkin luovat uusia mahdollisuuksia.”

KANSAINVÄLISET OPISKELIJAT / ASIAKASPOLKUJEN HAHMOTTELUA

TYYPILLINEN ASIAKASPOLKU



HALUTTU ASIAKASPOLKU



KANSAINVÄLISET OPISKELIJAT/ HAVAINTOJA

Ideoita ja ratkaisuja

Oppilaitosten ja kuntien panostettava kv. opiskelijoiden houkutteluun jäädä tänne

Vastuukorkeakoulumallia ollaan luomassa, opintoseletit?

Täsmäkoulutukset työelämän tarpeisiin

Yhteistyö lähetystöjän kanssa (maat, joista erityisesti kv. opiskelijoita)

Tiedotus ja neuvonta

Erityistä huomiota niihin, jotka haluavat jäädä ja työskennellä Suomessa

Harjoittelupaikkojen tarjonta, opiskelijakilpailut, projektit korkeakoulujen ulkopuolella

Verkostojen luominen opintojen aikana, ml. mentorointiohjelmat (työelämässä olevat, yrittäjät)

Tietoa erilaisista järjestöistä työelämään ja työmarkkinoihin liittyen (ml. ammattijärjestöt) sekä julkisesta palvelujärjestelmästä

Huomioita ja kysymyksiä

Opiskelijoiden oltava jäämisen suhteen tavoitteellisia opintojen aikana – samoin oppilaitosten

Jos ei tunne työmarkkinaa, niin esimerkiksi keväällä valmistuvat menettävät kuukausia jo kesän aikana

Työpaikkailmoituksia vähän englanniksi

Yleisesti ottaen suomenkielisten haluttomuus puhua heikommin kieltä puhuvan kanssa suomeksi (vaihdetaan englantiin)

Verkostojen vähyys Suomessa

Palvelut ja toiminnot

Kielikoulutukset opintojen ohessa

Lupaprosessit

Opiskelu ja valmistuminen

TE-palvelut ja paikalliset / seudulliset yrityspalvelut

Neuvonta ja ohjaus

Valmistuvat kv. opiskelijat "vaikeita" asiakkaita korkeakoulujen urasuunnittelupalveluille? Tukea saatava opintojen aikana työelämäyhteyksien luomiseen

Vaikeaa löytää työtä heti opiskelujen jälkeen (ml. "ylipätevä" perinteisiin "maahanmuuttaja-ammatteihin")

Kv. Opiskelijoiden yhteisöt erillisiä suomalaisista -> vähän mahdollisuuksia puhua suomea (varsinkin jos ei suomenkielistä puolisoa tai muuta lähiyhteisöä)

Työelämäyhteydet ja verkostot

Korkeakoulujen urasuunnittelupalveluiden kehittäminen siten, että niiden asiakkaita ovat yritykset – eivät vain yksittäiset opiskelijat

Kv. Opiskelijoiden ja pk-yritysten (ml. start upit) mätsääminen

Kielitaito

Palveluiden linkittäminen, one-stop shop

Suomen kielen oppimisen tärkeyden korostaminen ja monipuolisen kielikurssitarjonnan (pakolliset, vapaaehtoiset)

Yleiseen ilmapiiriin vaikuttaminen (kansainvälisyys)

Yksityiset palveluntarjoajat kohtaamisten luomiseksi (esim. Me2We)

7. YRITYS



YRITYS / TAUSTA JA ASIAKASPROFIILI

- Haastateltiin puhelimitse päivittäistavarakaupan ja ravintola-alan toimijaa pääkaupunkiseudulta sekä siivousyritystä. Toisesta haastateltiin henkilöstöjohtajaa, toisesta palvelupäällikköä. Kumpikin yritys oli palkannut ulkomaalaisia työntekijöitä sekä Suomesta että ulkomailta.
- Haastatteluissa korostui haastattelukysymysten mukaisesti ulkomaalaisen työvoiman (sekä Suomesta että ulkomailta palkatun) merkitys ja työlupaprosessit.

YRITYS / ASIAKASPROFIILI

"Työviisumiprosessissa työntekijä joutuu tekemään paljon, matkustamaan jopa satoja kilometrejä, varaamaan tapaamisajan, täyttämään papereita ja maksamaan."

"Aiemmin järjestettiin kaupan alan koulutusta Suomessa oleville ulkomaalaistaisille yhdessä TE-palveluiden kanssa. Nykyään heille ei ole enää omia kursseja, mutta heitä on paljon muissa ryhmissä. Kaupan alalla tarvitaan kielitaitoa."

"Pitää käyttää selkokieltä koulutuksessa, käytetään paljon kuvia. Varmistetaan tekeminen ja tehdään toistoja. Nämä ovat haasteita, joihin on totuttu. Kaikki koulutusmateriaali on 4-5 kielellä. Lakipykälää joudutaan käymään läpi paljon."

"Työlupapäätösten perusteet eivät pitäneet paikkaansa. Jos työtön on ollut laitoskeittiössä tai laitosapulaisena, eiväthän he voi korvata keittiömestareita ravintoloissa, jotka ovat lähempänä fine diningia."

"Työntekijän palvelutaso on tärkeä kysymys, tarvitaan laajempia yhden luukun palveluita. Sama koskee myös yrityksiä."

"Työntekijät oppivat englantia. Omanmaalaiset tutorit voivat auttaa. Ei suositella, ettei osaisi kieltä, mutta hyvin ovat pärjänneet, oppineet englantia 2-3 kuukaudessa."

"Kaikkienensa olisi hyvä, että työntekijä opettelisi suomea. Työviisumilaiset eivät voi olla kielikoulutuksessa, koska heidän täytyy tehdä tietty määrä tunteja 4 vuoden aikana, jotta he voivat saada pysyvän oleskeluluvan."

"Parin vuoden ajan ei saatu viisumeita työntekijöillä tarveharkinnan vuoksi. Noin kolme vuotta on nyt saatu siivoojia."

"Perheen yhdistämiset vaativat suuria tuloja. Noin 10 hengen kohdalla meillä on annettu työpaikka lisäksi myös puolisolalle, tuloraja silloin ylittyy. Perhe on saattanut ollut erossa jopa 5-6 vuotta."

"Tarveharkinnassa vedottiin siihen, että suomalaisia työttömiä olisi tarjolla. 6-7 vuoteen ei ole hakenut yhtään suomalaista meille töihin. Ehkä pari suomalaista tyttöä oli kesätyöntekijöinä."

Ideoita ja ratkaisuja Lupaprosessit siirtyvät kokonaan MIGRIin v. 2017

Sähköisen Enter Finland -palveluun tulossa oikeus työnantajalle käyttää TTOL-prosessiin liittyviä asioita

Työnantajan velvollisuudet tuotava selkeämmin esille

Lupaprosessit

Työlupaprosessin helpottaminen lähtömaassa

Tiedotus ja neuvonta

Kaikki ulkomaalaisiin työntekijöihin ja kansainvälisen osaamisen rekrytointiin liittyvät palvelut saman katon alle

Yritysten hyvien käytäntöjen levittäminen

Parempi työlupaprosesseista tiedottaminen yrityksille

Työnantajille paremmin tietoa mahdollisuuksista saada tukea ulkomaisen työvoiman rekrytointii

Yrityksille paremmin tietoa väylistä, joiden kautta löytyy kansainvälisiä osaajia (ml. maassa jo olevat)

Huomioita ja kysymyksiä

Maahanmuuttajataustaisen työvoiman valtavirtaistuminen ja arjen monikulttuurisuus

Työnantaja ei tiedä, onko työlupa voimassa

Työlupapäätösten perusteiden oikeellisuus ja johdonmukaisuus

Koulutuskäytännöt heterogeeniselle työntekijäjoukolle, esim. visuaalisuus ja kieliversiot

Työntekijän oleskelulupamenettelyn nopeuttaminen

Työntekijät haluavat työskennellä 4 vuotta putkeen saadakseen pysyvän oleskeluluvan

Suoraan ulkomailta rekrytointi voi olla yritykselle mittava projekti

Perheen yhdistäminen tärkeää ja motivoivaa

Osaamisen todentamisen helpottamiseksi työelämäsertifikaatti (kotokoulutuksen työelämäjakso)

Palvelupolku ja palvelut

Rekrytointi ja työluvat

Julkiset palvelut työntekijöille (ml. soft landing)

Kaupalliset palvelut kv. työvoiman rekrytointiin

Kieli-koulutus työpaikoilla

Paikat/työssäoppiminen, harjoittelu, tukityöllistäminen

Työlupien saamisen hitaus

Joissain työtehtävissä mahdollisuus työskennellä englanniksi

Ilman pysyvää oleskelulupaa olevien ottaminen työharjoitteluun voi olla mahdotonta

Työlupaprosessi aiheuttaa yritykselle viivettä, mutta työntekijälle myös paljon vaivaa ja kustannuksia – ohituskaistoja suurille rekrytoijille?

Edistetään työntekijöiden rekrytoimista markkina-alueilta yrityksiin

Veroetuja yrityksille, jotka rekrytoivat maahanmuuttajia / Suomessa opiskelleita tutkinto-opiskelijoita

Kohtaamiset

Työnetsijöiden hyödyntäminen

Kielen opiskelu työpaikalla, työpaikkasuomi/ruotsi
Työssä oppiminen yksilöllisellä tuella/valmentajalla voi olla massakoulutusta parempi

Henkilöstöpalveluyritysten ja TE-palvelujen työnjako ja yhteistyö

8. "KUNTA"



KUNTA ASIAKKAANA / ASIAKASPROFIILI

- Haastateltiin Uudeltamaalta isomman kaupungin ja pienemmän kaupungin edustajia.
- Kunnat ovat monin tavoin erilaisia ja niiden maahanmuuton profiilit vaihtelevat suuresti – samoin kuin maahanmuuttajien määrä ja maahanmuuttohistorian pituus. Maahanmuutto on Suomessa vahvasti keskittynyttä, mutta lukumäärät ovat kasvaneet myös pääkaupunkiseudun ja kasvukeskusten ulkopuolella.
- Maahanmuuttoon ja kotoutumiseen liittyvät palvelut on resursoitu ja organisoitu kunnissa eri tavoin. Resursien ohella osaamisen leveys ja syvyys vaihtelevat kunnissa.

KUNTA ASIAKKAANA / ASIAKASPROFIILI

"ELY:n kautta tuleva kuntapaikkaperusteinen sijoittaminen on tärkeää. Se mahdollistaa suunnittelun ja hallinnan."

"Kuntapaikkajärjestelmä ei ole toiminut enää vuosiin pk-seudulla. Tästä johtuen emme myönnä kuntapaikkoja VOK:sta tuleville."

"Tällä viikolla minuun otti yhteyttä työnantaja, joka tarvitsee ammattihitsaajan eikä edellytä suomen kielen taitoa – kysyi minulta, että onko minulla tällainen. Meillä olisi kunnassa tarjota 3h ja keittiö. Työnantaja tarvitsee nyt – kuinka nopeasti hallinnossa löydämme tähän ratkaisun VOK:sta kuntaan (ELY-k / TE-palveluiden avulla)?"

"Työnantaja sanoi, että palkkaan heti 10, koulutan jo otan töihin. Tällaiset kaatuu byrokratiaan, onko sitä ja tätä lupaa, kenen kanssa sovitaan... Vaikeaa reagoida, koska vaikeaa selvittää parissa päivässä, mistä asunto ja mistä luvat. Tähän mätsäykseen tarvitaan myös joku nopean toiminnan joukko yksittäisten tapausten ratkomiseen. Keneen työnantajan pitäisi ottaa yhteyttä???"

"Kotoutuminen on meillä kunnassa irrotettu sosiaalityön ajattelusta – ensisijaista on ihmisten kouluttautuminen, työllistyminen ja osallistuminen – sosiaalityö on toissijaista tukien edellisiä. Näistä perinteisistä saappaista irroittaminen antaa kunnalle uudet lähtökohdat (ei suunnitella ja ajatella vain kapeasti sosiaalinelämästä) – kolmannen sektorin rooliakin on katsottava tästä näkökulmasta."

"Kotoutumiskoulutuksen opetussuunnitelman perusteiden liitteessä oli oikeita juttuja, mutta kaikki liikkeet ja muutokset ovat hitaita – tarvitaan nopeita ja heittäytyviä ratkaisuja – miten tätä voisi nopeuttaa?"

Ideoita ja ratkaisuja

Kuntaan sijoittaminen

“Sopimusvastaanotto-keskukset” kunnilla?
ELY tarpeiden ja osaamisen
“mätsääjänä”? TE-palveluiden
“iskuryhmät” mätsääjinä?

Laskennallisen korvauksen automatisointi

Alkukartoitus-korvauksen kannustin kartoituksia tekeviin yksikköihin

Alkukartoituksen hyötyjen täsmentäminen

Alkukartoitukset

Kuntien aktivointi alkukartoitukseen (työvoiman ulkopuolella olevat)

Huomioita ja kysymyksiä

Työntajien ilmoittamiin työvoimatarpeiden huomioiminen sijoitusprosessissa nopealla aikataululla

Asiantuntemuksen ja tietämyksen siirto ELY-kunta – välillä tärkeää

Kuntakorvausten perintä on kunnille raskas; manuaalisesti listoja kunnassa asuvista

Kunnat ovat panostaneet heikosti/vaihtelevasti alkukartoitukseen (työvoiman ulkop. ryhmät) ja ko. ryhmien kotoutumisen edistämiseen

Kuntien alkukartoitukset (kotoutumislaki) tarpeettomia (kysyntää ei ole syntynyt)? Tai: tarpeellisia ja tehdään, mutta ei tässä muodossa (tällä nimellä) + haeta korvauksia

Kuntapaikkahakemusten aktiivinen tekeminen VOK:eissa

Joukko-osoitusten Kuntaosoitusrekisteri UMA:ssa?

Erillisen kuntaosoitusrekisterin (ELY) hallinnointi raskasta, päätösten lähettäminen tarpeetonta?

VOK-Kunta-ELY – Kuntapaikkojen käytötojen vaihtelut vähyyys / tarve

Palvelut ja toiminnot

Kuntaan sijoittaminen (kuntasijoituspaikkojen hankkiminen, kuntapaikkahakemusten tekeminen, kuntapaikkapäätöksen tekeminen, seuranta)

Kotoutumista koskevan toiminnan koordintointi ja tiedonvälitys

Kotouttamissuunnitelmien tekemisen tuki ja laadinnan seuranta

Alkukartoitukseen liittyvä maksatus

Kuntakorvausmenettelyt

Yhteistyö TE-palvelujen kanssa

Vastaanottoon ja kotoutumiseen liittyen kunnilla tarve nopeampaan toimintaan kuin “ylempänä” hallinnossa

Kotoutumislain sisältämän vaiheistuksen ja TE-palveluiden logiikan eroavuudet (esim. alkukartoitus, kotoutumissuunnitelma); Kotoutumislain soveltaminen vrt. JTYPL? Kotoutumislaki vs. sosiaalihuoltolaki

Kuntapaikkojen sitovuuden vahvistaminen (vrt. esim. Tanska), kuntapaikkaa odotettava + oltava tietty aika

Yhteydenotot kuntiin myös omaehtoisen ja itsenäisen muuton tilanteissa

Kuntapaikkajärjestelmän “ulkopuolinen” muutto heikentää suunnitelmallista varautumista (+muuttoliike pk-seudulle ja muihin kasvukeskuksiin)

Resurssien vähyyys vähentänyt yhdessä tekemistä TE-p kanssa (esim. kotoutumissuunnitelmat)

Osaamisen kartoittaminen ei kerääntynyt vaiheittain (VOK, TE-palvelu, kunta) suunnittelun tueksi

Tietojen pristaleisuus ja oikeellisuus

Osaamiskartoitus / alkukartoitus / palvelutarpeen arvio ja hlökohtainen suunnitelma sähköisenä palveluna (yksi malli eri toimijoiden käytössä?)

Palvelut

Kuntien palvelut työvoiman ulkop. ryhmille ja TE-kotoutumiskoulutus ta odottaville (3. sektorin rooli tärkeä); palveluarkkitehtuur i kuntoon kotoutumisaikana

Peruspalvelujen toimivuus kaikille maahanmuuttajille + tarvittavat erityispalvelut

Tiedonsiirto

Tiedonsiirron sähköisten ratkaisiujen kehittäminen (VTJ, UMA, URA, KOPO, Typpi)

Yhteistyöprosessien parantaminen (vastuuhenkilöt, osaaminen)

LIITE: ELY-KESKUKSEN TEHTÄVISTÄ

ELY-KESKUSTEN KOTOUTTAMISTEHTÄVÄT ASIAKKAIDEN JA YHTEISTYÖKUMPPANEIDEN OSALTA

Tehtävät	Tavoite	Asiakkaat	Palvelun sisältö
TE-toimistot			
TE-toimiston ohjaus, neuvonta, tukeminen ja osaamisen kehittäminen	Kotoutumisen edistäminen ja kotoutumislain toimeenpano	TE-toimistot	Tulosohjausmenettelyt, yhteydenpito, neuvottelut, kumppanuus.
Kunnat			
Kuntien tukeminen ja neuvonta kotoutumisen edistämiseksi	Kuntien tukeminen ja neuvonta kotoutumisen edistämiseksi	Kunnat	Virallisten elinten (foorumit, yhteistyöryhmät, toimikunnat) yhteydessä sekä arkinen yhteydenpito tarpeen mukaan.
ELY-keskus tukee toimialueensa kuntien kotouttamisohjelmien laadintaa ja seuraa niiden toteuttamista	Edistää kotoutumista kunnissa	Kunnat	Osallistuu kunnan aloitteesta ohjelman laadintaan, toteutukseen ja toimeenpanon seurantaan.
Muut kotoutumislaisissa erikseen säädetyt tehtävät	Kotoutumisen edistäminen	Kunnat	Korvaa yhdessä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskuksen kanssa KotoL:n toimenpiteiden kustannukset kunnille (6 luku)

ELY-KESKUSTEN KOTOUTTAMISTEHTÄVÄT ASIAKKAIDEN JA YHTEISTYÖKUMPPANEIDEN OSALTA

Tehtävät	Tavoite	Asiakkaat	Palvelun sisältö
Tehtävät, joilla useita asiakkaita/yhteistyökumppaneita			
Kotouttamisen alueellinen kehittäminen, yhteistyö, yhteensovittaminen ja seuranta	Kotouttamista edistetään johdonmukaisesti ja kokonaisvaltaisesti toimijaverkoston yhteistyönä	TE-toimistot, kunnat ja niiden eri palvelualat, kotoutujat, kolmas sektori, oppilaitokset, maistraatit, jne.	Virallisten elinten (foorumit, yhteistyöryhmät, toimikunnat) yhteydessä sekä arkinen yhteydenpito tarpeen mukaan Mahdollisuus alueellisen maahanmuuttoasiain toimikunnan asettamiseen (KotoL 39 §), vastaa laajemmin alueellisen maahanmuuton vastaanoton varautumis- ja valmiusasioiden suunnittelusta
Hyvien etnisten suhteiden ja kulttuurien välisen vuoropuhelun edistäminen	Kotoutujien ja koko yhteiskunnan edun edistäminen	Kotoutujat ja muu väestö, TE-toimistot, kunnat ja niiden eri palvelualat, kolmas sektori, oppilaitokset, maistraatit, jne.	ELY-keskus tekee yhteistyötä myös pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden kanssa toimivien kansalaisjärjestöjen kanssa. Alueellinen maahanmuuttoasiain toimikunta (esim. alueellisen kotouttamistyön neuvottelukunta).
TEM			
ELY toimittaa työ- ja elinkeinoministeriölle (TEM) vuosittain tiedot alueensa kotouttamisohjelmista ja niiden toimeenpanosta.			
AVI:t			
ELY:n on tehtävä sille KotoL:ssa säädettyjä tehtäviä hoitaessaan yhteistyötä toimialueensa AVI:n kanssa.			

ELY-KESKUSTEN KOTOUTTAMISTEHTÄVÄT ASIAKKAIDEN JA YHTEISTYÖKUMPPANEIDEN OSALTA

Tehtävät	Tavoite	Palvelun sisältö	Hyödykkeet ja tuotokset	Yhteistyökumppanit
Kotoutujat eli loppuasiakkaat				
Pakolaisten (KotoL 2 § 2 ja 3 mom.) kuntaan osoittamisen alueellisen strategian laatiminen ja toimeenpano	Pakolaisten asumisen turvaaminen ja kotoutumisen edistäminen	ELY-keskus neuvottelee kuntien kanssa pakolaisten kuntapaikoista, asunnoista ja tarvittavista palveluista; kiintiöpakolaisten kuntiin osoittaminen yhdessä Maahanmuuttoviraston kanssa; tekee päätöksen pakolaisten osoittamisesta sopimuksen tehneisiin kuntiin; ELY-keskus maksaa alueensa kunnille pakolaisten vastaanottoon liittyvät korvaukset; kuntaanosoitusrekisterin ylläpito	Kunnan ja ELY-keskuksen välinen sopimus pakolaisten kuntaa osoittamisesta ja kotoutumisen edistämisestä. Monivuotista sopimusta tarkistetaan vuosittain.	Kunnat, maahanmuuttovirasto (kiintiöpakolaisten kuntapaikat)
Työvoimakoulutuksena tarjottavan kotoutumiskoulutuksen suunnittelu, hankinta ja valvonta	Kotoutumiskoulutuksen tavoite on edistää työelämään ja jatkokoulutukseen pääsyä sekä yhteiskunnallisia, kulttuurisia ja elämänhallintaan liittyviä valmiuksia (KotoL 20 §)	Kotoutumiskoulutuksen suunnittelu esim. ennakointitiedon avulla, hankinta yleensä kilpailuttamalla, toimittajien valinta, hankinnan valvonta ja tietojen kerääminen koulutuksesta	Kotoutumiskoulutus	Koulutuksen tuottajat
Ilman huoltajaa maassa asuvien lasten ja nuorten perheryhmäkotien ja muiden asumisyksikköjen perustamisesta sopiminen ja valvonta	Lasten oikeuksien turvaaminen	Sovitaan kunnan kanssa: -perhe-ryhmäkodista tai muusta asuinyksiköstä -lasten ja nuorten sijoittamisesta niihin -kotoutumista edistävien palveluiden järjestämisestä -näistä toimenpiteistä aiheutuvien kustannusten korvaamisesta Valvonta	Asumispalveluiden tarjoamisen mahdollistaminen	AVI:t; kunnat; perheryhmäkotipalvelun tuottaja, jos kyseessä kunnan ostama palvelu