

# TE-toimistoille suunnattu palvelukysely

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja  
TEM raportteja  
24/2016



TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ  
ARBETS- OCH NÄRINGSMINISTERIET  
MINISTRY OF EMPLOYMENT AND THE ECONOMY

Vastaanottaja

**Villiina Kazi, Varpu Taarna, Paula Karjalainen/TEM**

Asiakirjatyyppi

**Raportti**

Päivämäärä

**22.3.2016**

# **RAPORTTI**

# **TE-TOIMISTOILLE**

# **SUUNNATTU**

# **PALVELUKYSELY**



## SISÄLTÖ

<b>1.</b>	<b>TIIVISTELMÄ</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>JOHDANTO</b>	<b>2</b>
<b>3.</b>	<b>KYSELYN TOTEUTUS</b>	<b>2</b>
3.1	Tiedonkeruu	2
3.2	Aineisto	3
<b>4.</b>	<b>KYSELYN TULOKSET</b>	<b>5</b>
4.1	Palveluiden organisointi	5
4.1.1	Eriytetty kotoutujien palvelu	5
4.1.2	Kotoutujien palvelu ja muiden maahanmuuttajien palvelu	7
4.2	Kotoutujien palvelut	7
4.2.1	Palveluiden laatu ja riittävyys	7
4.2.2	Ammatillinen työvoimakoulutus	9
4.2.3	Palvelujen ulkopuolelle jäävät ryhmät	9
4.2.4	Yhteistyö työnantajien kanssa	10
4.2.5	Työvoiman palvelukeskukset	11
4.2.6	Alkukartoitus	11
4.2.7	Koulutusportti	13
4.2.8	Kotoutumissuunnitelmat	14
4.2.9	Tulkkauksen palveluissa	15
4.3	Muiden maahanmuuttajien palvelut	15
4.3.1	Palveluiden laatu ja riittävyys	15
4.3.2	Palvelujen ulkopuolelle jäävät ryhmät	17
4.4	Osaamisen kehittäminen	17
4.5	Yhteistyö	18
4.6	Johtaminen ja koordinaatio	19
<b>5.</b>	<b>NOSTOJA JA JATKOKEHITTÄMISTARPEITA</b>	<b>24</b>
5.1	Keskeiset nostot	24
5.2	Kyselyn jatkokehittämistarpeet	24
5.3	Suosituksien kyselyn jatkokehitykselle	25

## KUVIOT

Kuvio 1. Vastaajat TE-toimistoittain .....	4
Kuvio 2. Vastaajat palvelulinjoittain .....	4
Kuvio 3. Vastaajien asema TE-toimistoissa.....	5
Kuvio 4. Ohjaus eriytettyyn kotoutujien palveluun .....	6
Kuvio 5. Kotoutujien palvelujen järjestymistapa TE-toimistossa / toimipaikassa .....	6
Kuvio 6. Palvelun järjestämistapa .....	7
Kuvio 7. Palvelujen järjestämistapa.....	7
Kuvio 8. Henkilöasiakkaan palvelujen laatu ja riittävyys kotoutujien näkökulmasta.....	8
Kuvio 9. Työnantajien kanssa tehtävän yhteistyön toimivuus kotoutujien näkökulmasta.....	10
Kuvio 10. Alkukartoituksen järjestämistapa.....	11
Kuvio 11. Kotoutumislain mukaisten alkukartoitusten toimivuus .....	12
Kuvio 12. Koulutusportin toimivuus .....	13
Kuvio 13. Kotoutumissuunnitelmien toimivuus.....	14
Kuvio 14. Tulkkaukseen varattujen resurssien riittävyys .....	15
Kuvio 15. Henkilöasiakkaan palvelujen laatu ja riittävyys muiden maahanmuuttajien näkökulmasta .....	16
Kuvio 16. Osaamisen kehittämisen riittävyys.....	18
Kuvio 17. Tyytyväisyys yhteistyöhön maahanmuuttaja-asioissa .....	18
Kuvio 18. Tuen saanti kotoutujien kanssa tehtävään yhteistyöhön .....	20
Kuvio 19. Tuen saanti muiden maahanmuuttajien kanssa tehtävään yhteistyöhön .....	20
Kuvio 20. Kotoutumisasioiden johtaminen ja koordinaatio TE-toimistossa .....	21
Kuvio 21. Yhteistyön toimivuus TE-toimiston linjojen välillä.....	22

## LIITTEET

Kyselylomake

# 1. TIIVISTELMÄ

Tässä raportissa esitetään vuoden 2015 syksyllä toteutetun työ- ja elinkeinotoimistoille (TE-toimistoille) suunnatun palvelukyselyn tulokset. Palvelukysely on osa kotoutumisen ja etnisten suhteiden seurantarjestelmää. Palvelukysely toteutetaan tasaisin väliajoin, jotta voidaan saada seurantatietoa TE-toimistojen henkilöstön näkemyksistä TE-palveluiden edelleen kehittämisen pohjaksi. TE-toimistojen palvelukysely antaa kuvan henkilöstön näkemyksistä koskien kotoutujien ja muiden maahanmuuttajien palveluja.

Kotoutujien palveluiden osalta heikoimmat arvosanat saivat verkkopalvelut, palkkatuki, Sanssi-kortti ja oppisopimus. Selvästi parhaan arvosanan sai työkokeilu, jota seurasivat omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella joko kotoutumislain tai julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain (JTYPL) mukaan. Kotoutujien palveluiden riittävyyden osalta avovastauksissa näkyivät toisaalta hyvin yleiset monelle toimistolle yhteiset huolenaiheet esimerkiksi huoli resurssien riittävyydestä – yleisesti ja tiettyjen palveluiden osalta erityisesti (kotoutumiskoulutus ja palkkatuki) – sekä toimistojen erityiset huolet esimerkiksi huoli palveluiden saatavuudesta hajasutusalueilla tai jonottamisesta pääkaupunkiseudulla. Huoli henkilökohtaisen neuvonnan vähyydestä ja verkkopalveluiden käytön vaikeuksista toistui usein. Monet vastauksista liittyivät tavalla tai toisella kielitaitoon ja kielitaidon kehittämiseen. Vastaajat toivat esiin, että moni palvelu edellyttää melko hyvää suomen kielen taitoa, ja tästä syystä palvelu saattaa jäädä monelta kotoutujalta hyödyntämättä. Erityisesti nostettiin esiin kotoutujien liian vähäiset mahdollisuudet päästä ammatillisiin työvoimakoulutuksiin tai oppisopimuskoulutukseen. Palveluiden laadun osalta avovastauksissa selvästi useimmin mainittu ongelma on verkkopalvelut. Vastaajien mukaan niiden käyttö vaatii kotoutujilta melko edistynyttä suomen kielen taitoa, kieli on usein ”koukeroista”, englanninkielinen sisältö on rajallista ja kotoutujien tietotekniset taidot saattavat olla puutteellisia. Alkukartoituskäytännöt näyttävät moninaisina – ja osin sekavinakin. Koulutusportti saa melko positiivisen arvion vastaajilta.

Muiden maahanmuuttajien osalta riittävimminä palveluina pidettiin omaehtoista opiskelua JTYPL:n mukaisesti, EURES-palvelua ja työkokeilua. Ammatillisen työvoimakoulutuksen ja verkkopalveluiden riittävyydessä (tulkittavissa ainakin sisällöllisenä laajuutena ja käytettävyytenä) nähdään eniten ongelmia. Yli puolet vastaajista pitää myös palkkatuen, Sanssi-kortin ja oppisopimuksen riittävyyttä heikkona tai melko heikkona. Laadun osalta parhaimmat arvosanat saa omaehtoinen opiskelu JTYPL:n mukaisesti, EURES-palvelu, aloittavien yrittäjien palvelu ja työkokeilu. Ongelmallisina näyttävät jälleen erityisesti verkkopalvelut, oppisopimus ja Sanssi-kortti.

Henkilöstön osaamisen kehittämistä ei nähty nykyiseltään riittävänä. Ongelmaa pidettiin suurempana muiden maahanmuuttajien kuin kotoutujien palveluiden näkökulmasta. Ottaen huomioon TE-toimistoissa ja TE-palveluissa tapahtuneet viime vuosien isot muutokset on pidettävä positiivisena, että vastaajat pitivät kotoutujien kanssa tehtävään työhön ”läheltä” saamaansa tukea parhaimpana. Kotoutumisen koordinaatiohenkilöihin / yhteyshenkilöihin sekä oman esimiehen tukeen tyytyväisiä oli noin kolme neljäsosaa vastaajista. Kotoutumisasioiden johtamista ja koordinaatiota pidettiin vastaajien piirissä niin ikään melko onnistuneena. Sitä vastoin TE-toimistojen linjojen välinen yhteistyö maahanmuuttaja-asioissa sai enemmän kritiikkiä osakseen.

Kokonaisuudessaan voidaan johtopäätöksenä todeta, että TE-palvelujen kehittämistä tulee jatkaa erityisryhmät, kuten maahanmuuttaja-asiakkaat, koko ajan huomioiden. Palvelulinjat ja ohjautuminen niiden välillä, verkkopalveluiden toimivuus ja henkilökohtaisen asioinnin tärkeys näyttävät kyselyn tulosten perusteella keskeisinä kehittämisen kohteina. Työelämäyhteyksien vahvistaminen, alkukartoitusten ja osaamisen kartoittamisen, tunnistamisen ja tunnustamisen sekä ammatillisen työvoimakoulutuksen ja kotoutumiskoulutusten resursointi ja sisällöllinen kehittäminen ovat niin ikään tärkeitä kehittämisteemoja jatkossa.

## 2. JOHDANTO

Tässä raportissa esitetään vuoden 2015 syksyllä toteutetun työ- ja elinkeinotoimistoille (TE-toimistoille) suunnatun palvelukyselyn tulokset. Kyselyn tulosten raportoinnin lisäksi tämän raportin tarkoituksena on osaltaan edistää keskustelua tulosten taustalla olevien ilmiöiden ja prosessien tarkemmista syy- ja seuraussuhteista.

Palvelukysely on osa kotoutumisen ja etnisten suhteiden seurantajärjestelmää ([https://www.tem.fi/tyo/maahanmuuttajien\\_kotouttaminen/kotouttamisen\\_seuranta](https://www.tem.fi/tyo/maahanmuuttajien_kotouttaminen/kotouttamisen_seuranta)). Palvelukysely toteutetaan tasaisin väliajoin, jotta voidaan saada seurantatietoa TE-toimistojen henkilöstön näkemyksistä TE-palveluiden edelleen kehittämisen pohjaksi.

Palvelukysely pilotoitiin vuosina 2009 ja 2010. Edellisen kerran kysely toteutettiin vuonna 2012. TE-toimistot ovat palveluiltaan ja organisoitumiseltaan kuitenkin muuttuneet merkittävästi vuoden 2012 jälkeen, joten kyselylomaketta muokattiin vastaavasti vuosien 2014 ja 2015 kuluessa. Tästä johtuen vuoden 2015 kyselyn tuloksia ei valitettavasti voida juuri verrata vuonna 2012 toteutetun kyselyn tuloksiin.

Palvelu- ja organisaatiouudistuksen jälkimainingeissa kesällä ja syksyllä 2015 keskeinen tekijä oli turvapaikanhakijoiden suuri määrä. Vaikka turvapaikanhakijat eivät välittömästi vielä näkyneet TE-palveluiden asiakaskunnassa, näkyi vastauksissa huoli palveluiden riittävydestä kasvavan asiakaskunnan tilanteessa. Niin ikään vastauksissa korostui jo palvelu- ja organisaatiouudistuksen aiemmissa vaiheissa esiin tuotu huoli asiakas kohtaamisten määrästä ja verkkopalveluiden toimivuudesta maahanmuuttaja-asiakkaiden palvelukanavana.

Palvelukysely toteutettiin loppukesästä ja alkusyksystä. Tulokset analysoitiin ja raportoitiin loppusyksystä 2015 ja alkuvuodesta 2016. Palvelukyselyn toteutusta, tuloksien analyysiä ja raportointia on ohjannut ohjausryhmä, joka kokoontui työn aikana kolme kertaa. Työn toteutti Ramboll Management Consulting työ- ja elinkeinoministeriön (TEM) toimeksiannosta.

Tämän raportin luvussa 3 esitellään palvelukyselyn toteutusta. Luvussa 4 on esitetty TE-toimistoille suunnatun kyselyn tulokset. Luvussa 5 tarkastellaan kyselyn tuloksia huomioiden myös samaan aikaan toteutettu kunnille toteutettu palvelukysely ja tehdään näiden perusteella eräitä nostoja jatkotyön pohjaksi.

Raportin liitteenä on kyselylomake.

## 3. KYSELYN TOTEUTUS

### 3.1 Tiedonkeruu

Vastauslomaketta oli muokattu vuonna 2012 toteutetun kyselyn jälkeen vuosina 2014 ja 2015. Elokuun alussa toteutettiin Uudenmaan TE-toimiston asiantuntijoiden kanssa kyselylomakkeen pilotointi, minkä perusteella lomaketta muokattiin edelleen.

Itse kysely toteutettiin siten, että TE-toimistojen palvelulinja 2:n palvelujohtajia pyydettiin elokuussa nimeämään kunkin TE-toimiston osalta vastaajat kyselyyn. Näin saadulle vastaajajoukolle lähetettiin henkilökohtainen linkki kyselyyn syyskuun alussa. Vastausaikaa oli lokakuun puoliväliin saakka. Vastanottajille toimitettiin vastausajan loppuvaiheessa kaksi muistutusviestiä.

Eri TE-toimistoista kyselyyn vastasi eri verran henkilöitä. Koska palvelut on eri toimistoissa organisoitu eri tavoin, ei kyselyn saatteessa edellytetty tiettyä vastaajien lukumäärää, vaan korostettiin ennemminkin sitä, että toimistojen eri ammattiryhmät ja erityisesti kotoutumisvaiheessa olevien maahanmuuttajien kanssa työtä tekevät olisivat edustettuina. Lisäksi toivottiin, että vastaajina olisi konkreettista asiakastyötä tekeviä ja muita työtehtävistään johtuen näkemyksiä aiheeseen omaavia. Kuten vuonna 2012, ei tämän raportin analyysissä vastauksia ei ole tarkastel-

tu eikä painotettu eri TE-toimistojen välillä, vaan raportissa tarkastellaan kaikkien vastausten muodostamaa kokonaisuutta.

Kyselyssä vastaajat arvioivat muun muassa TE-toimiston palvelujen laatua ja saatavuutta kotoutujille ja muille maahanmuuttajille ja yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Kysymykset olivat pääosin itsearviointi-tyyppisiä sisältäen sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä.

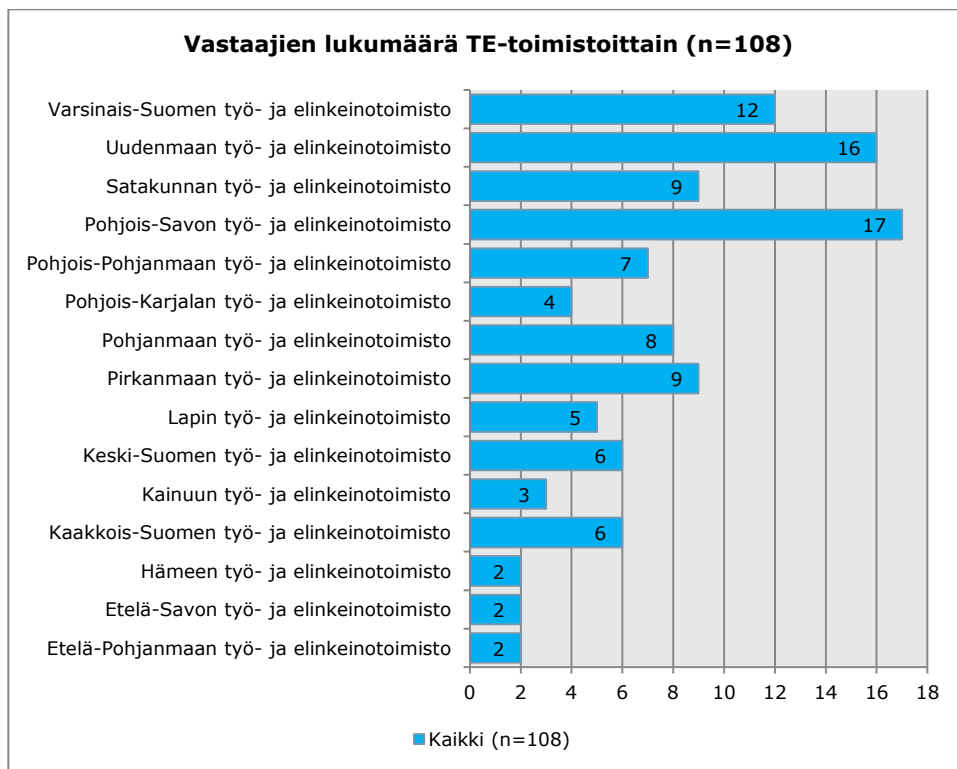
Kyselyssä pyydetään vastaajien näkemyksiä ensin "kotoutujien" ja sitten "muiden maahanmuuttajien" palveluista. Kyselyssä "kotoutujalla" tarkoitetaan kotoutumisen edistämisestä annetun lain (1386/2010, kotoutumislaki) piiriin kuuluvia niitä maahanmuuttajia, jotka ovat oikeutettuja kotoutumissuunnitelmaan, 12 § mukaisesti:

*"Maahanmuuttajalla on oikeus kotoutumissuunnitelmaan, jos hän on työtön ja rekisteröity työnhakijaksi työ- ja elinkeinotoimistoon julkisesta työvoimapalvelusta annetussa laissa säädetyllä tavalla tai jos hän saa muuten kuin tilapäisesti toimeentulotuesta annetun lain mukaista toimeentulotukea. Kotoutumissuunnitelma voidaan laatia myös muulle maahanmuuttajalle, jos hänen arvioidaan alkukartoituksen perusteella tarvitsevan suunnitelmaa kotoutumisen edistämiseksi. Ensimmäinen kotoutumissuunnitelma on laadittava viimeistään kolmen vuoden kuluttua ensimmäisen oleskeluluvan tai oleskelukortin myöntämisestä taikka oleskeluoikeuden rekisteröimisestä. Ensimmäinen kotoutumissuunnitelma laaditaan enintään yhden vuoden ajaksi. Maahanmuuttajan kotoutumissuunnitelman kesto määräytyy yksilöllisesti hänen omien tavoitteidensa, työ- ja koulutushistoriansa sekä hänelle suunniteltujen ja tarjottujen toimenpiteiden perusteella. Kotoutumissuunnitelmaan oikeuttava enimmäisaika on kuitenkin kolme vuotta ensimmäisen kotoutumissuunnitelman allekirjoittamisesta. Edellä 3 momentissa tarkoitettua aikaa voidaan pidentää enintään kahdella vuodella, jos se on perusteltua sen vuoksi, että maahanmuuttaja tarvitsee kotoutuakseen erityisiä toimenpiteitä. Jos kotoutumissuunnitelmaa ei ole tilapäisesti voitu toteuttaa vamman, sairauden, äitiys-, isyys- tai vanhempainvapaan vuoksi tai muusta näihin verrattavasta syystä, kotoutumissuunnitelmaan oikeuttavaa enimmäisaikaa voidaan pidentää vastaavasti."*

Lisäksi kyselyssä puhutaan "muista maahanmuuttajista", joilla tarkoitetaan niitä vieraskielisiä, jotka eivät ole enää kotoutumislain piirissä.

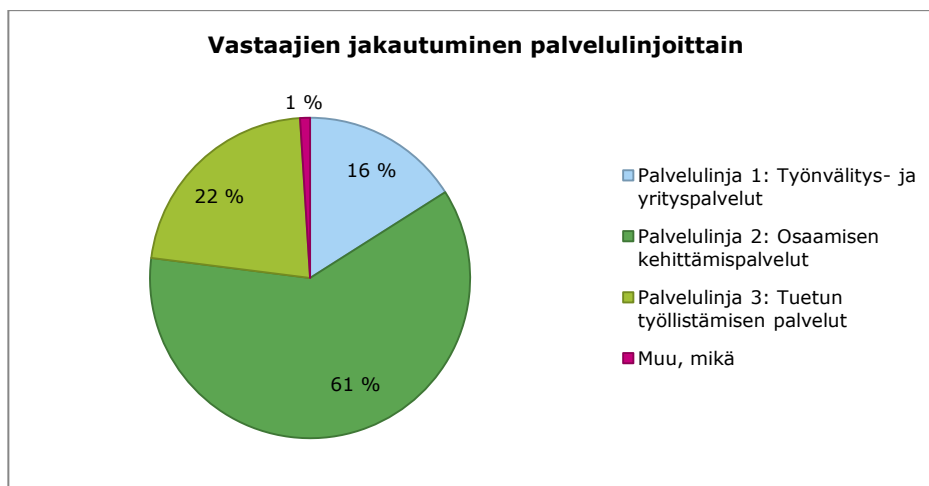
### **3.2 Aineisto**

Saatujen vastausten jakauma TE-toimistoittain näkyy alla kuviossa 1. Vastauksia saatiin kaikista TE-toimistoista. Eniten vastauksia tuli Pohjois-Savosta Uudenmaan ja Varsinais-Suomen toimistojen tullessa seuraavina. Hämeen, Etelä-Savon ja Etelä-Pohjanmaan TE-toimistojen osalta vastausten lukumäärä jäi kahteen. Yhteensä yksittäisiä vastaajia oli 108 henkilöä, joka on lähes sama määrä kuin vuonna 2012 toteutetussa kyselyllä (117 vastaajaa).



Kuvio 1. Vastaajat TE-toimistoittain

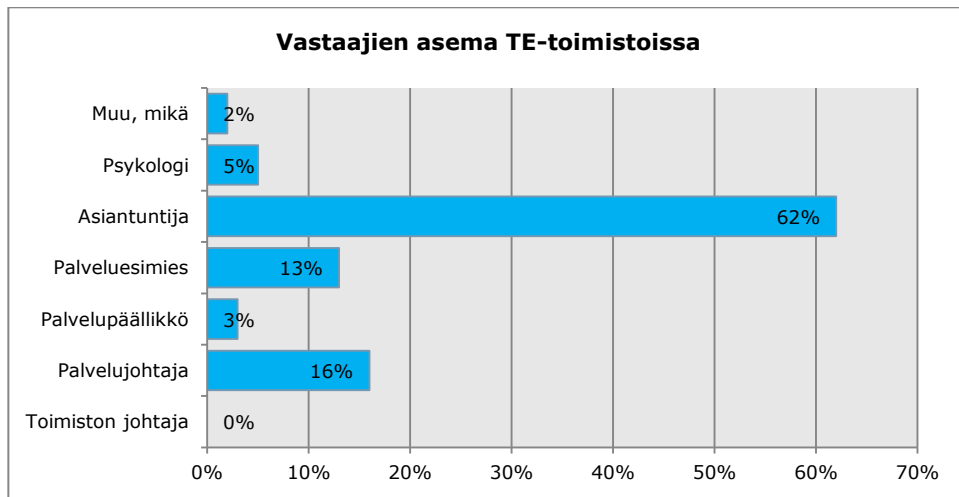
Vastaajista yli puolet työskentelee palvelulinjalla 2 (kuvio 2), mikä sinänsä on kyselyn näkökulmasta tarkoituksenmukaista, sillä useassa toimistossa päävastuu kotoutumisesta on sijoitettu ko. palvelulinjalle. Laajemmin maahanmuuttajia palvelee kaikilla linjoilla asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.



Kuvio 2. Vastaajat palvelulinjoittain

Koska kyselyllä haluttiin saada esiin konkreettisia näkemyksiä palveluiden riittävydestä ja toimivuudesta, korostuu vastaajien joukossa erityisesti asiantuntijoina toimivat henkilöt (62 % vastaajista). Lisäksi palvelujohtajat vastasivat aktiivisesti kyselyyn. (Kuvio 3)





Kuvio 3. Vastaajien asema TE-toimistoissa

## 4. KYSELYN TULOKSET

### 4.1 Palveluiden organisointi

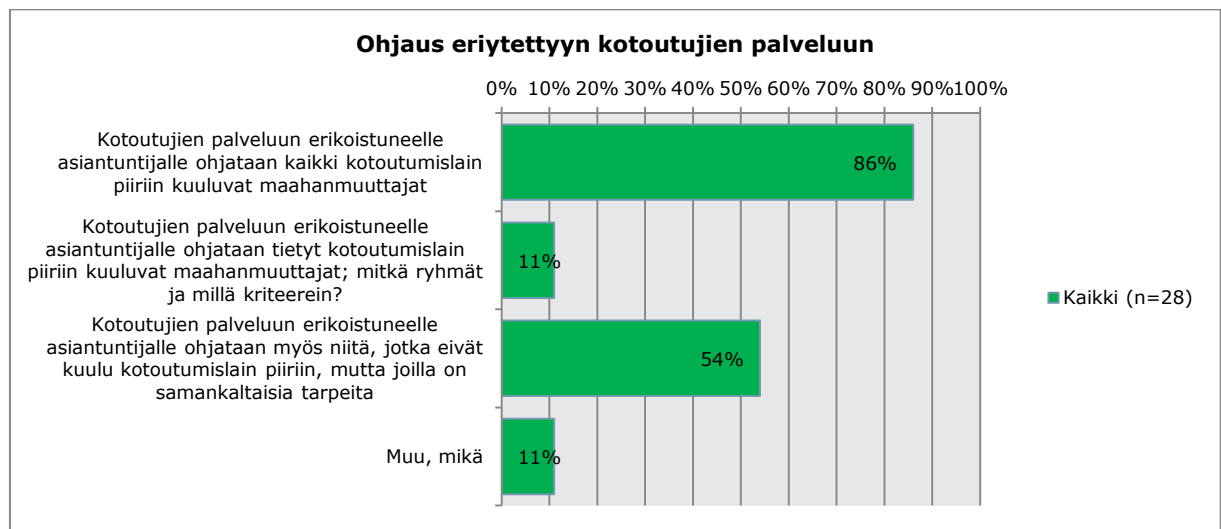
Palveluiden organisointia koskeviin kysymyksiin vastasivat vain toimistojen johtajat, palvelujohtajat, palvelupäälliköt ja palveluesimiehet. Kotoutujien ja muiden maahanmuuttajien palvelut on eri toimistoissa organisoitu eri tavoin. Kotoutujien palvelu on TE-toimistojen palvelujohtajien mukaan eriytetty muista maahanmuuttajien palveluista suurella osalla TE-toimistoja. Oman ilmoituksensa (palvelujohtajat) mukaan kotoutujien palvelu on eriytetty seuraavissa toimistoissa:

- Etelä-Savon työ- ja elinkeinotoimisto
- Hämeen työ- ja elinkeinotoimisto
- Kaakkois-Suomen työ- ja elinkeinotoimisto
- Kainuun työ- ja elinkeinotoimisto
- Keski-Suomen työ- ja elinkeinotoimisto
- Pirkanmaan työ- ja elinkeinotoimisto
- Pohjois-Karjalan työ- ja elinkeinotoimisto
- Pohjois-Pohjanmaan työ- ja elinkeinotoimisto
- Pohjois-Savon työ- ja elinkeinotoimisto
- Satakunnan työ- ja elinkeinotoimisto
- Varsinais-Suomen työ- ja elinkeinotoimisto

Toimistoista Uudenmaan ja Lapin TE-toimisto ilmoittivat, että palvelua ei ole eriytetty.

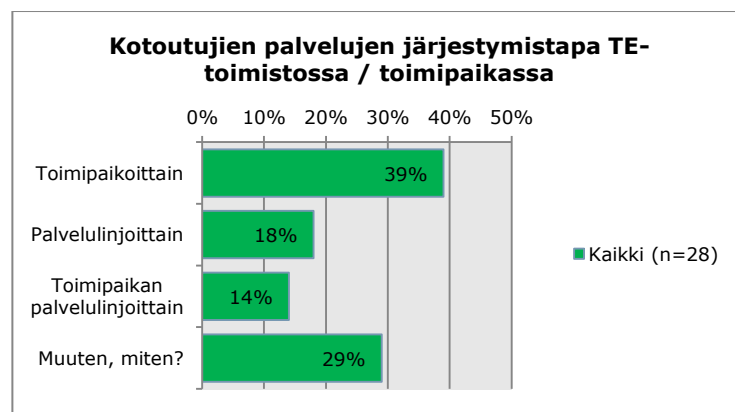
#### 4.1.1 Eriytetty kotoutujien palvelu

Niistä vastaajista (n=28), joiden toimistoissa kotoutujien palvelu on eriytetty muiden maahanmuuttajien palvelusta, suurin osa (86 %) totesi, että kaikki kotoutumislain piiriin kuuluvat maahanmuuttajat ohjataan kotoutujien palveluun erikoistuneelle asiantuntijalle (kuvio 4). Yli puolet vastaajista katsoi, että kotoutujien palveluun erikoistuneelle asiantuntijalle ohjataan myös niitä, jotka eivät kuulu kotoutumislain piiriin, mutta joilla on samankaltaisia tarpeita. Kaikkien vastaajien mukaan eriytetyissä kotoutujien palveluissa on TE-toimistoissa aina vastuuvirkailija. Vastaajat saattoivat valita useamman kuin yhden tarjotuista vaihtoehdoista.



**Kuvio 4. Ohjaus eriytettyyn kotoutujien palveluun**

Kotoutujien palvelun järjestämistapoja on eri TE-toimistoissa useita (kuvio 5). Yleisimmin (39 % vastaajista) kotoutujien palvelu on järjestetty toimipaikoittain. Vastaajista 18 % totesi, että palvelut on järjestetty palvelulinjoittain. Vastaajista 14 % totesi, että palvelut on järjestetty toimipaikan palvelulinjoittain. Vastaajat pystyivät valitsemaan vain yhden vaihtoehdon.

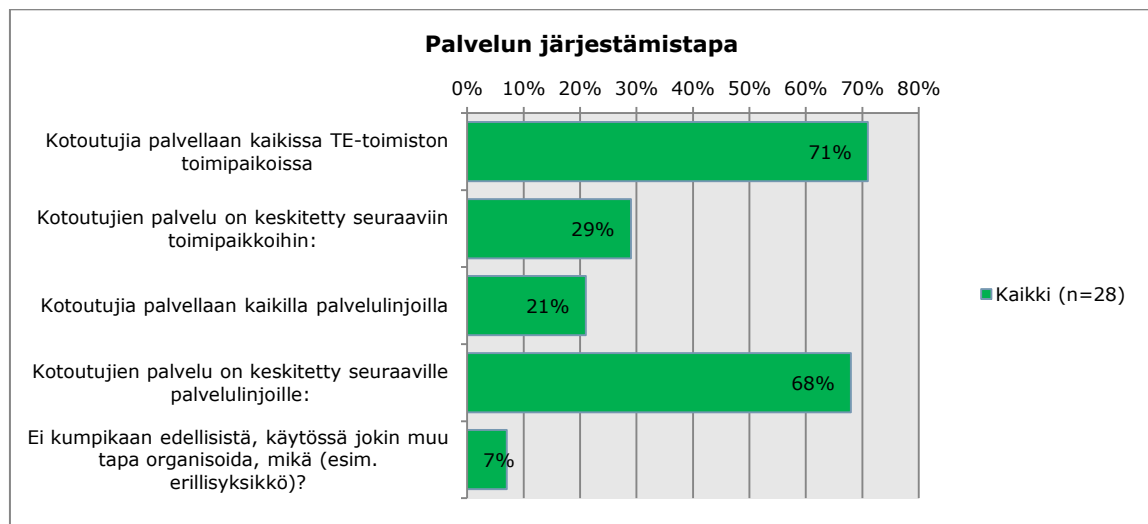


**Kuvio 5. Kotoutujien palvelujen järjestämistapa TE-toimistossa / toimipaikassa**

Muita järjestämistapoja ovat kotoutujien palveluiden alueellinen hoitaminen eri variaatioineen. Varsinais-Suomessa Turun toimipaikka palvelee kaikki kotoutuja-asiakkaat ns. "koto-palvelussa" palvelulinjalla 2 (osaamisen kehittäminen), minne kotoutumispalvelut usein sijoitetaan. Samoin Lahden ja Hämeenlinnan asiantuntijat hoitavat myös lähikuntien toimipaikkojen asiakkaat, mutta lisäksi alueellinen "koto-koordinaattori" tiedottaa palveluita koskevista muutoksista ja yhdellä linjaesimiehistä on vastuu kotouttamisasiosta.

Alueellinen järjestäminen voi koskea myös vain osaa kotoutujien palveluista: "Kainuun alueella yksi asiantuntija toimii vastuuvirkailijana kaikille Kainuun alueen kotoutujille. Hän hoitaa uusien kotoutujien alkuhaastattelut ja kotoutumissuunnitelmat, mutta muut päivistysluonteiset asiat hoidetaan toimipaikassa."

Tarkemmin kysyttäessä (kuvio 6) selvä enemmistö vastaajista (71 %) ilmoitti, että kotoutujia palvelaan kaikissa TE-toimiston toimipaikoissa ja että kotoutujien palvelu on keskitetty tietyille palvelulinjoille (68 %). Näitä ovat palvelulinjat 2 (osaamisen kehittäminen) ja 3 (tuetun työllistämisen palvelut) edellisen ollessa tässä otoksessa hieman yleisempi. Liittyen palvelujen keskitämiseen tiettyihin toimipaikkoihin parissa vastauksessa mainittiin videoyhteyden tai muiden "monikanavaisten" viestintäkeinojen hyödyntäminen asiakaspalvelussa.

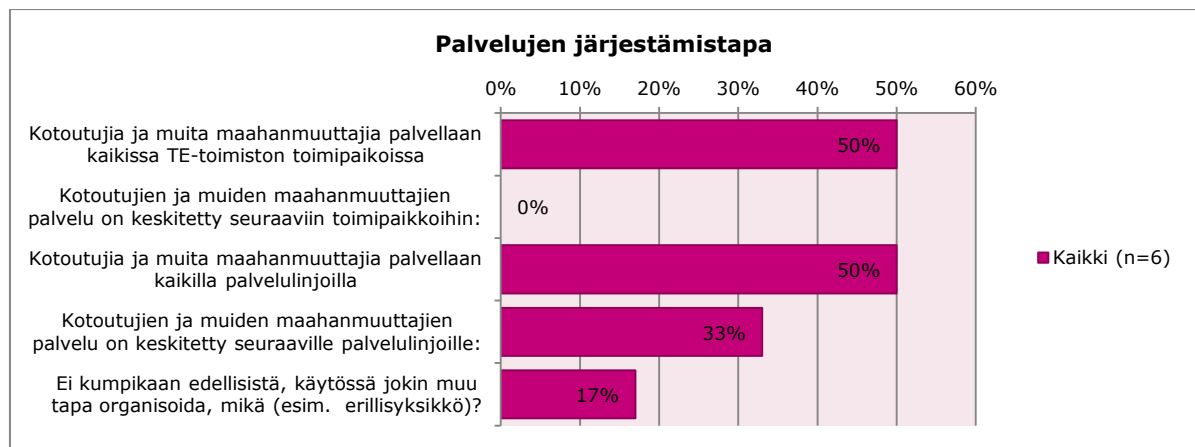


Kuvio 6. Palvelun järjestämistapa

#### 4.1.2 Kotoutujien palvelu ja muiden maahanmuuttajien palvelu

Palveluja ei vastaajien oman ilmoituksen mukaan ole eriytetty Uudenmaan ja Lapin TE-toimistoissa, joten vastaajia alla kuvattuihin kysymyksiin oli vain 6 henkilöä.

Yleisimmin palvelut oli vastaajien mukaan järjestetty toimipaikan palvelulinjoittain (67 % vastaajista). Tarkemmin kysyttäessä puolet vastaajista ilmoitti, että kotoutujia ja muita maahanmuuttajia palvellaan kaikissa TE-toimiston toimipaikoissa (kuviokuva 7). Samoin puolet vastaajista totesi, että kotoutujia ja muita maahanmuuttajia palvellaan kaikilla palvelulinjoilla. Kolmasosa vastaajista totesi, että palvelut keskittyvät ainakin käytännössä palvelulinjoille 2 ja 3. Vastaajien mukaan asiakkailla on aina vastuuvirkailija. Vastaajat saattoivat valita useamman kuin yhden tarjotuista vaihtoehdoista.



Kuvio 7. Palvelujen järjestämistapa

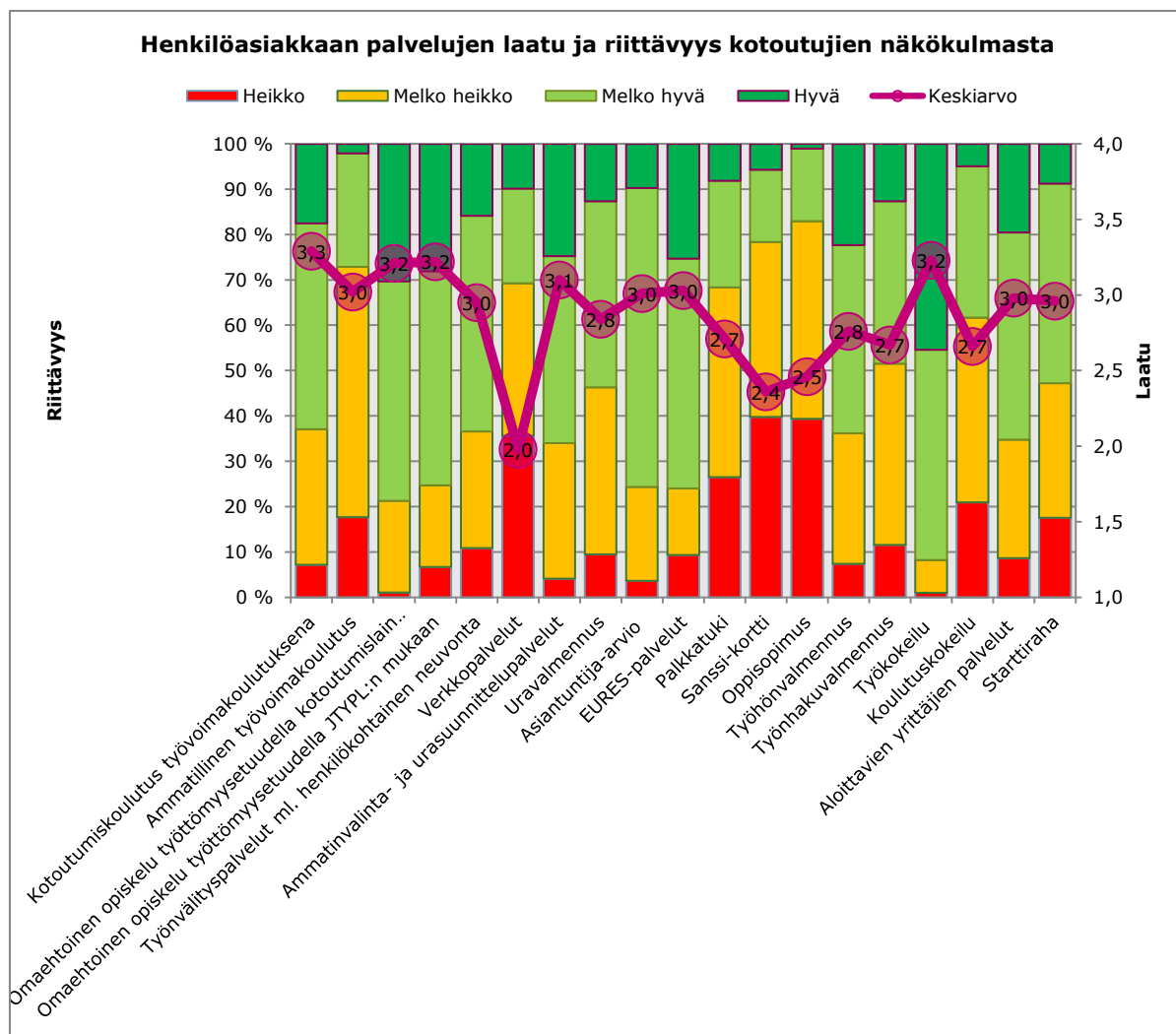
## 4.2 Kotoutujien palvelut

Tässä luvussa esitetään kyselyn tulokset kotoutujien palveluiden osalta. Seuraavassa luvussa esitetään tulokset muiden maahanmuuttajien palveluiden osalta.

### 4.2.1 Palveluiden laatu ja riittävyys

Kyselyssä vastaajia pyydettiin arvioimaan tarjottavien eri palveluiden laatua ja riittävyttä. Alla riittävyttä kuvataan väreillä (asteikolla heikko, melko heikko, melko hyvä ja hyvä sekä % vas-

taajista) ja laatua numeerisella asteikolla 1-4 (asteikolla heikko, melko heikko, melko hyvä ja hyvä sekä keskiarvo vastaajien arvioista). Alla olevassa kuviossa 8 ei ole esitetty niitä vastaajia, jotka vastasivat ”en osaa sanoa”.



**Kuvio 8. Henkilöasiakkaan palvelujen laatu ja riittävyys kotoutujien näkökulmasta**

Kuten yllä olevasta kuvioista käy ilmi, laadun ja riittävyyden arvioilla on usein yhteys eli kun palvelua ei ole vastaajan mielestä tarjolla riittävästi, pitää hän myös palvelun laatua heikompana ja päinvastoin. Palveluiden joukosta erottuu kuitenkin joitain poikkeuksia. Ammatillisen työvoimakoulutuksen laatu on arvioitu melko korkeaksi (3,0), mutta yli 70 prosenttia pitää palvelun riittävyyttä heikkona tai melko heikkona.

Tarkasteltaessa laadun ja riittävyyden arvioinnin kokonaisuutta, heikoimmat arvosanat saavat verkkopalvelut, palkkatuki, Sanssi-kortti ja oppisopimus. Selvästi parhaan arvosanan saa työkokeilu, jota seuraavat omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella joko kotoutumislain tai julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain (JTYPL) mukaan.

Edellä esitettyjä arvioita sai tarkentaa avovastauksella. Riittävyyden osalta avovastauksissa näkyvät toisaalta hyvin yleiset monelle toimistolle yhteiset huolenaiheet esimerkiksi huoli resurssien riittävyydestä – yleisesti ja tiettyjen palveluiden osalta erityisesti (kotoutumiskoulutus ja palkkatuki) – sekä toimistojen erityiset huolet esimerkiksi huoli palveluiden saatavuudesta haja-asutusalueilla tai jonottamisesta pääkaupunkiseudulla. Omaehtoisen koulutuksen vaihtoehtojen vähyys tuotiin myös esiin. Huoli henkilökohtai-

Vastauksissa todettiin realistisesti, että työmarkkinoiden tilanne on ylipäättänsä erittäin vaikea

sen neuvonnan vähydestä ja verkkopalveluiden käytön vaikeuksista toistui niin ikään usein. Lisäksi monet vastauksista liittyivät tavalla tai toisella kielitaitoon ja kielitaidon kehittämiseen. Vastajaat toivat esiin, että moni palvelu edellyttää melko hyvää suomen kielen taitoa, ja tästä syystä palvelu saattaa jäädä monelta kotoutujalta saamatta. Erityisesti nostettiin esiin kotoutujan liian vähäiset mahdollisuudet päästä ammatillisiin työvoimakoulutuksiin tai oppisopimuskoulutukseen. Yleisesti peräänkuulutettiin eritasoisia suomen kielen koulutusmahdollisuuksia. Toisaalta vastauksissa todettiin realistisesti, että työmarkkinoiden tilanne on ylipäättänsä erittäin vaikea.

Palveluiden laadun osalta avovastauksissa selvästi useimmin mainittu ongelma on verkkopalvelut. Vastajien mukaan niiden käyttö vaatii kotoutujilta melko edistynyttä suomen kielen taitoa, kieli on usein ”koukeroista”, englanninkielinen sisältö on rajallista ja kotoutujien tietotekniset taidot saattavat olla puutteellisia. Näiden tekijöiden vuoksi verkkopalvelujen hyödyn kotoutujille arvioidaan olevan alhainen. Lisäksi mainittiin useita muita laatu heikentäviä tekijöitä kuten esimerkiksi henkilökohtaisen palvelun vähyys sekä eri kilpailutusten vastaajien mielestä epätyytyttävät toteutustavat ja tulokset laadun näkökulmasta. Henkilökohtaista palvelua puhelimitse pidettiin kieliongelma johtuen ajoittain vaikeana eikä puhelinkeskusteluista jää hyviä merkintöjä.

Oppisopimusta kuvattiin vaativaksi kotoutujan – ja työnantajan - kannalta. Vastajien mukaan oppisopimus edellyttää hyvää kielitaitoa, koska itseopiskelua on paljon. Lisäksi oppilaitoksen pitäisi pystyä antamaan tarvittaessa enemmän tukea opiskeluun kuin kantaväestöön kuuluvan opiskelijan kohdalla. Oppisopimusten osalta mainittiin myös, että osalla työnantajista ei ole tarjota tarpeeksi työtunteja. Kahdessa vastauksessa nostettiin esille ammatinvalinnassa ja uraohjauksessa käytettävien testien kalleus ja vähyys. Ratkaisuksi ehdotettiin useamman TE-toimiston yhteisiä hankintoja. Palkkatuen osalta palvelun laatu – ja sen ongelmat - liittyy vastauksissa melko suoraan palkkatukirahojen vähyteen.

Palveluiden laadun osalta avovastauksissa selvästi useimmin mainittu ongelma on verkkopalvelut.

#### 4.2.2 Ammatillinen työvoimakoulutus

Suurin koettu ongelma on monen maahanmuuttajan ammatillista työvoimakoulutusta ja siihen pääsemistä ajatellen puutteellinen kielitaito.

Ammatillisesta työvoimakoulutuksesta kysyttiin vastaajilta erikseen tarkemmin. Vastaukset olivat melko yhtenäisiä. Suurin koettu ongelma on monen maahanmuuttajan ammatillista työvoimakoulutusta ja siihen pääsemistä ajatellen puutteellinen kielitaito. Moni vastaaja mainitsi, että kilpailtaessa ammatillisen koulutuksen paikoista heikommalla kielitaidolla varustetun maahanmuuttajan on vaikea pärjätä kantaväestöön kuuluvien kanssa. Useiden

vastajien mielestä ammatillista työvoimakoulutusta tulisi olla enemmän, jopa selvästi enemmän kuin tällä hetkellä. Muutaman vastaajan mukaan taso on jo nyt riittävä, mikä kertonee toimistojen ja alueiden välisistä eroista. Muutama vastaaja totesi, että kasvaneen ja muuttuvan turvapaikanhakijatilanteen vuoksi tarvetta koulutuksille on tällä hetkellä vaikea arvioida.

Vastajien mukaan ammatillista työvoimakoulutusta tulisi olla tarjolla monipuolisesti usealta eri alalta. Vaikeus löytää haluamansa alan koulutusta lykkää helposti koulutuksen aloittamista. Moni vastaaja näki, että ammatilliseen työvoimakoulutukseen olisi hyvä sisältyä enemmän käytännöllistä valmistavaa koulutusta, johon sisältyisi kieliopintoja.

Ammatilliseen työvoimakoulutukseen olisi hyvä sisältyä enemmän käytännöllistä valmistavaa koulutusta, johon sisältyisi kieliopintoja.

Näkemykset siitä, tulisiko maahanmuuttajilla olla omaa erillistä ammatillista työvoimakoulutusta vaihtelevat. Toisten mukaan maahanmuuttajille tarkoitettu koulutus ottaisi huomioon heidän kielitaitonsa tason ja mahdolliset muut erityistekijät. Toisten mukaan taas maahanmuuttajien tulisi osallistua koulutukseen samoissa ryhmissä muiden kanssa, mutta tällöin kouluttajien osaa-

miseen ja maahanmuuttajaopiskelijoiden tukeen tulisi panostaa. Esimerkkinä hyödyllisestä maahanmuuttajille (ei vain kotoutujille) eriytetystä koulutuksesta esille nostettiin yrittäjyyskoulutus.

Koulutuksiin olisi hyvä sisällyttää myös osallistujien tason mukaisesti suomen kielen ja ammat-tisanaston opiskelua. Toisaalta puutteellisen kielitaidon vuoksi on tarvetta pidemmille koulutusten kestoille, toisaalta vastaajat kaipasivat myös lyhyitä ja kompakteja koulutuksia.

Maahanmuuttajien usein puutteelli-sen kielitaidon vuoksi tulisi yhdistää liimitäin kieliopintoja, ammatillista koulutusta ja käytännön tekemistä.

Vastauksissa painotettiin, että maahanmuuttajien usein puutteellisen kielitaidon vuoksi tulisi yhdistää liimitäin kieliopintoja, ammatillista koulutusta ja käytännön tekemistä. Tärkeinä pidettiin ammatillisen kotoutumiskoulutuksen kehittämistä. Kielikoulutusta tarvittaisiin monipuolisemmin eri taitotasolla. Usein mainittu osa kielitaidon parantamista on ammat-tisanaston oppiminen.

#### 4.2.3 Palvelujen ulkopuolelle jäävät ryhmät

Vastaajien mukaan kotoutujissa on tiettyjä ryhmiä, joille palveluita ei joko ole tarjolla tai olemassa olevia palveluja ei pystytä hyödyntämään. Näitä ryhmiä ovat:

- Luku- ja kirjoitustaidottomat.
- Puutteellisen suomen kielen taidon omaavat: He ovat saattaneet ylittää kotoutumisajan, ja heidän suomen kielen taitonsa on jäänyt eri syistä heikoksi.
- Oppimisvaikeuksista kärsivät, esimerkiksi hitaasti oppivat: He tarvitsevat usein erityisopetusta eikä riittävää kielikoulutusta ole tarjolla. Heikko kielitaito vähentää mahdollisuuksia tunnista kotoutujan oppimisvaikeudet.
- Korkeakoulututkinnon suorittaneet, jotka joko oppivat suomen nopeasti tai eivät koe sen oppimista tarpeelliseksi.
- Terveysongelmista kärsivät: He ovat saattaneet kokea traumatapahtuman tai heillä on joitain vammoja tai terveydellisiä rajoitteita. Traumatisoituneella henkilöllä kielikoulutus voi olla tuloksetonta, jos hän ei saa tarvitsemiaan terveydenhoitopalveluita.
- Kotona pienten lasten kanssa olevat vanhemmat, jotka eivät ole TE-toimiston asiakkaita ennen kuin maahantulosta on kulunut jo pidempi aika.
- Ikääntyneet, mutta edelleen työikäiset maahanmuuttajat, joiden on vaikea löytää väyliä työmarkkinoille.

Kotoutuja saattaa kuulua samaan aikaan useampaan yllä mainituista ryhmistä. Avovastauksissa näihin ryhmiin liittyviä ongelmia avattiin jonkin verran.

*”Luku- ja kirjoitustaidottomat, jotka eivät opi kieltä perinteisillä tavoilla. Usealla olisi ennemminkin kuntouttavan työtoiminnan tarve kuin esim. tarve kotoutumisen pidentämiselle.”*

*”Kuitenkin esim. työkokeilussa ja nuorten aikuisten osaamisohjelmassa on pärjännyt A2.1-tason kielitaidolla eli palveluita on mahdollista tarjota myös asiakkaille, joilla on heikompi kielitaito.”*

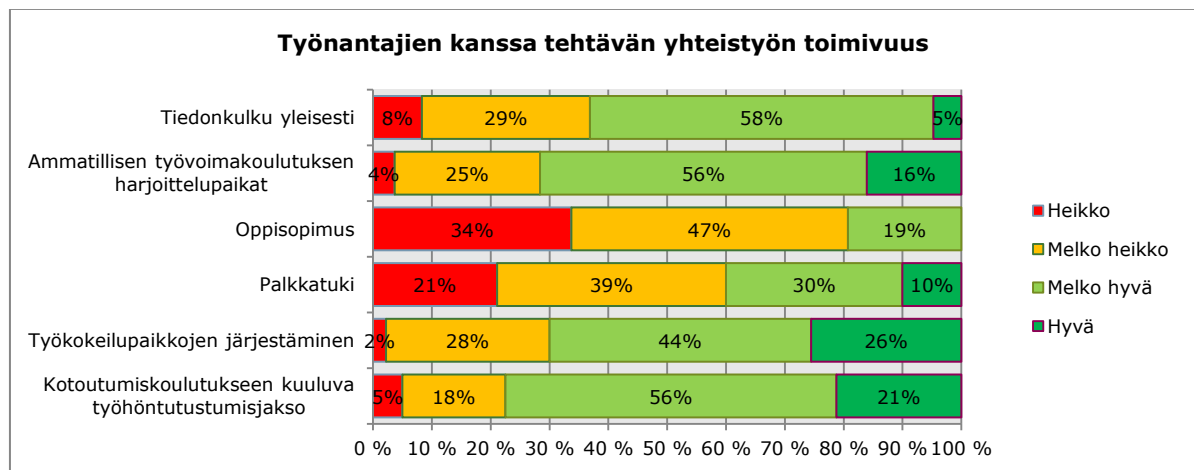
*”Kotoutumispalveluissa ei välttämättä ole [korkeasti koulutetuille] paljon tarjottavaa. Usein ainoat vaihtoehdot näille ryhmille ovat työhönvalmennuspalvelut tai kotoutumisen päättäminen ja siirto esim. 1. palvelulinjalle. Korkeakoulutetut voisivat hyötyä esim. oman alansa (jos ala on riittävän suuri, kuten IT) sanastoon ja työnhakuun keskittyvistä koulutuksista tai erityisesti korkeakoulutetuille maahanmuuttajille suunnatuista työhönvalmennuksista tai hankkeista.”*

*”Asiakkaat, joiden vieraan kielen oppimisedellytykset loppuvat kesken, jäävät parin kotoputken ja mahdollisesti omaehtoistenkin jälkeen alle tason A2. Työpajatyyppinen toiminta voisi auttaa, parantaisi ainakin itsetuntoa ja henkilö löytäisi jonkin paikan yhteiskunnassa.”*

*”Ylä-Savossa on pyritty luomaan malli, jossa nämä [ikäntyneet, joiden opiskeluvalmiudet eivät kehity] ovat TE- toimiston rekisterissä mutta prosessivastuu olisi joko pakolaisneuvonnalla tai sosiaalityöllä. Kotoutuminen on kuitenkin muutakin kuin kielen oppimista, niin olisi hyvä jos kunta voisi tarjota joko omana palvelunaan tai ostopalveluna toiminnallista kielikoulutusta eli jossa nämä henkilöt harjoittelisivat suomen kieltä esim. 2-3 krt/vko, max. 4h/pvä ja samalla tekisivät jotain toiminnallista.”*

#### 4.2.4 Yhteistyö työnantajien kanssa

Arviot yhteistyöstä työnantajien kanssa vaihtelivat asiakokonaisuuksittain (kuvio 9). Positiivisimman arvioiden yhteistyö sai kotoutumiskoulutukseen kuuluvan työhöntutustumisjakson osalta. Oppisopimus- ja palkkatukiasiat nähtiin työnantajien kanssa tehtävän yhteistyön valossa heikoimmin toimivina.



**Kuvio 9. Työnantajien kanssa tehtävän yhteistyön toimivuus kotoutujien näkökulmasta**

Suurimmat haasteet työnantajayhteistyössä liittyvät oppisopimukseen ja palkkatukeen. Yhteistyön toimivuuden hyväksi tai melko hyväksi arvioivien osuus taas on suurin kotoutumiskoulutukseen kuuluvan työhöntutustumisjakson kohdalla. Moni vastaaja kokee, että työnantajien asenteet ovat liian varovaisia kotoutujien ottamiseen työkokeiluun tai palkkatuettuun työhön, vaikkakin asiasta on kyselyyn vastanneiden piirissä osin eri näkemyksiä. Asenteellisuutena nähdään myös se, että kielitaitovaatimukset asetetaan liian korkealle. Kotoutujien saaminen erityisesti yksityisiin yrityksiin ja muuhun kuin koulutuksiin on vaikeaa. Moni kotoutuja ei täytä palkkatuen ehtoja ja käytettävä rahoitus on muutoinkin liian vähäinen tarpeeseen nähden. Useampi vastaaja kaipaa ylipäättänsä parempaa – ja enemmän – työnantajayhteistyötä.

*”En tiedä, tietävätkö yrityspalvelut kotoutujista/maahanmuuttajista ylipäättään mitään ja keskustellaanko heistä työvoimana työnantajakäynneillä tai muiden kontaktien yhteydessä.”*

*”Eniten yhteistyötä työnantajien kanssa tekevät kotoutumiskoulutusten järjestäjät, he kontaktoivat työnantajia ja etsivät työelämäjaksopaikkoja usein hyvinkin tuloksetkaasti ja kunnianhimoisesti kotoutujan osaamisen ja tavoitteiden pohjalta. He myös pyytävät arvioiden jakson sujumisesta työnantajalta. TE-toimisto näyttää ulkoistaneen itsensä tältä toimintakentältä.”*

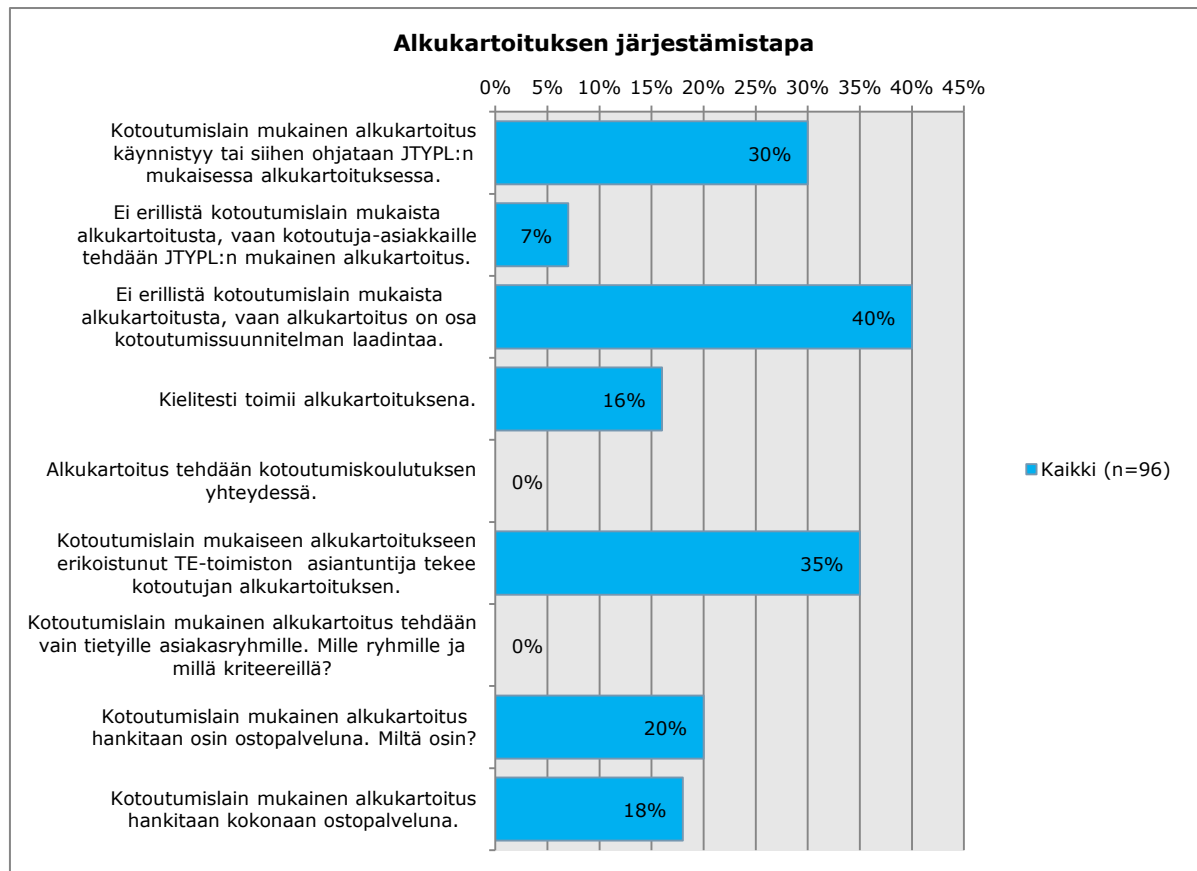
#### 4.2.5 Työvoiman palvelukeskukset

Työvoiman palvelukeskusten kautta tarjotaan monialaista yhteispalvelua. Vastaajilta tiedusteltiin heidän näkemyksiään työvoiman palvelukeskusten roolista kotoutujien näkökulmasta. Selvä viesti vastauksissa oli, että kotoutujat eivät juuri lainkaan osallistu työvoiman palvelukeskusten palveluihin, vaan sinne ohjaututaan lähes aina kotoutumisajan jo päätyttyä. Palvelukeskuksessa vaaditaan hyvää kielitaitoa, vaikka tulkkaukspalveluitakin kehitetään. Suuri osa vastaajista näki, että monialaisella palvelulla olisi kuitenkin annettavaa kotoutujille. Samoin esille nostettiin, että kotoutujille pitäisi olla samat oikeudet ja mahdollisuudet kuin muillekin.

*”Nämä palvelut ovat tärkeitä silloin, kun asiakas tarvitsee runsaasti sosiaalitoimen ja terveydenhuollon toimialaan liittyviä palveluita ja yhteistyön näiden tahojen kanssa on oltava saumatonta. Maahanmuuttaja-asiakkaista vain harvat täyttävät asiakkuuden kriteerit, näin ainakin täällä omalla alueellani.”*

#### 4.2.6 Alkukartoitus

Kyselyssä kysyttiin, miten kotoutumislain mukainen alkukartoitus järjestetään (kuvio 10). Vastaajista 40 % vastasi, että kotoutuja-asiakkaille tehdään JTYPL:n mukainen alkukartoitus. Lisäksi 35 % vastaajista totesi, että kotoutumislain mukaiseen alkukartoitukseen erikoistunut TE-toimiston asiantuntija tekee kotoutujan alkukartoituksen. Vastaajista 30 % vastasi, että kotoutumislain mukainen alkukartoitus käynnistyy tai siihen ohjataan JTYPL:n mukaisessa alkukartoituksessa. Kokonaisuudessaan käytännöt ovat melko kirjavia. Vastaaja sai halutessaan valita useamman kuin yhden vastausvaihtoehdon.



**Kuvio 10. Alkukartoituksen järjestämistapa**

Vastaajien avovastaukset vahvistavat kuvaa lukuisin eri tavoin järjestetyistä ratkaisuista ja prosesseista.



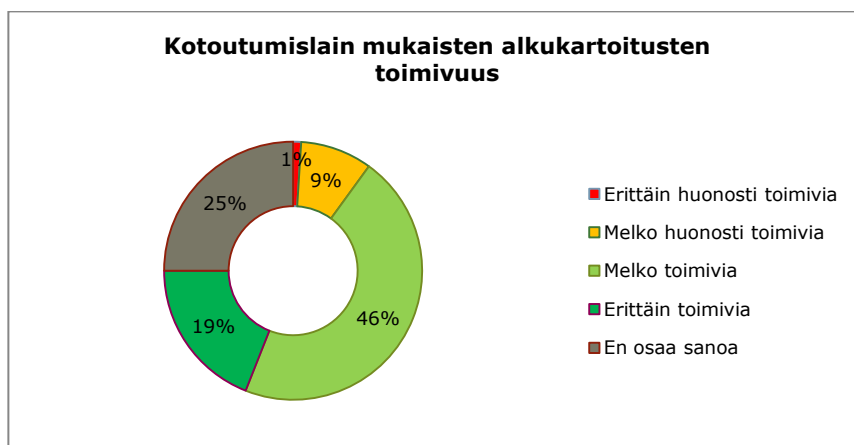
*”Kotoutuja ilmoittautuu TE-toimistoon yleensä paperilomakkeelle. Hänet ohjataan infosta kotiin odottamaan yhteydenottoa. Yhteydenotto tapahtuu yleensä puhelimitse, jolloin tulevat heti kieliongelmat vastaan. Tällä mallilla asiakkaan palveluprosessin alku ja kielitestiin ohjaaminen viivästyvät. Olemme esittäneet palvelutavan muutosta jo noin vuoden ajan. Tämä ei asiakaslähtöinen tapa palvella asiakasta.”*

*”Systeemi on meidän toimistossamme uusi, alkukartoituspalvelu on kyllä ostettu ulkopuoliselta, mutta käytännössä myös asiantuntija tekee kartoitusta alussa. Kartoitus tarkentuu vielä ostopalvelussa kielitaidon ja kotoutumiskoulutussuosituksen osalta. Ajatuksena oli että alkukartoituspalvelun tuottaja tekisi osaamis- ja ammatitaidonkartoitustakin, mutta sitä on ollut vähemmän. Palvelua on vielä kehitettävä meillä jotta päällekkäisyydestä päästään.”*

*”Ei ole enää henkilöresursseja tehdä erillistä alkukartoitusta.”*

*”Pikemminkin niin, että meillä ei tehdä JTYPL:n mukaista alkukartoitusta erikseen vaan asiakas rekisteröidään, jonka jälkeen hänelle varataan aika alkukartoitukseen, joka on sekä kotoutumislain että JTYPL:n mukainen.”*

Kotoutumislain mukaisiin alkukartoituksiin ollaan kuitenkin vastaajien piirissä melko tyytyväisiä. Kaksi kolmannesta (65 %) vastaajista näkee, että alkukartoitukset ovat joko erittäin tai melko toimivia (kuvio 11). Ainoastaan 10 prosenttia näkee ne melko tai erittäin huonosti toimivina. Tosin vastaajista neljännes ei osannut vastata kysymykseen.



**Kuvio 11. Kotoutumislain mukaisten alkukartoitusten toimivuus**

Vastaajien arvio vuonna 2012 oli samankaltainen. Tuolloin 73 % vastaajista piti alkukartoituksia melko tai erittäin toimivina, 11 % piti alkukartoituksia melko tai erittäin huonosti toimivina ja 16 % ei osannut arvioida asiaa.

Avovastauksissa nostetaan esille joitain alkukartoitusten ongelmia. Ne keskittyvät pitkälti toteutustapaan ja tiedonsiirtoon. Lisäksi vastauksissa todetaan, ettei TE-toimistojen asiantuntemus riitä tunnistamaan esimerkiksi oppimisvaikeuksia, mielenterveysongelmia tai muita terveysongelmia. Samoin osaamisen tunnistaminen on ajoittain vaikeaa, sillä resurssit ovat usein niukat tarkempien kartoitusten tekemiseksi.

Vastaajat esittivät alkukartoituksen tekemiseen useita kehittämisideoita, joista alla on esitetty eräitä. Käytännössä useat kommentteista liittyvät laajemmin valtion ja kunnan väliseen työnja-

koon. Kommenteissa näkyy myös muut tutut teemat kuten kartoituksen ”syvällisyys” ja kesto sekä tietojärjestelmiin liittyvät kysymykset.

*”Osallisena Suomessa -hankkeessa kehiteltiin Vaasassa yhteinen lomake alkukartoitusta varten, mihin tärkeimmät osapuolet voisivat viedä tietoja henkilöstä päällekkäisten merkintöjen välttämiseksi. Tämän toimeenpano ei kuitenkaan ole toteutunut tietoteknisistä syistä, mikä on harmillista.”*

*”Thannetilanne olisi se, että alkukartoitukset tehtäisiin sosiaalitoimessa, samoin kuin suomen kielen koulutukset järjestettäisiin opetushallituksen kautta. Ja kun alkeellinen suomen kielen taito hankittu, niin vasta sen jälkeen astuisivat julkiset työvoimapaikat kuvioon.”*

*”Asiat yleensä kehittyvät parhaiten, kun joutuu korjaamaan omat virheensä ja näkemään niiden seuraukset jatkossa. Siksi on hyvä, että kukin kotouttava taho tekee omat alkukartoituksensa itse ja myös seuraa niiden käyttökelpoisuutta ja sisälön hyödyllisyyttä.”*

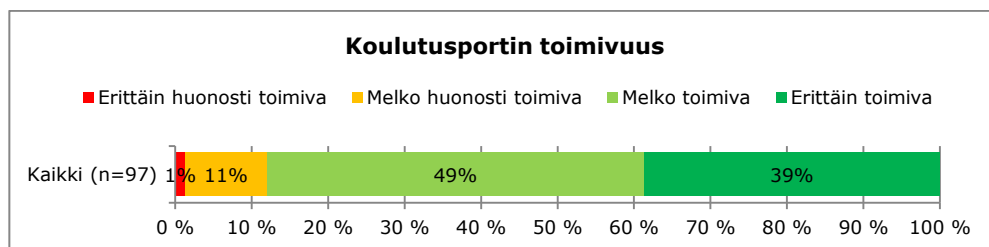
*”Kotoutumispalvelut ja -asiakkaat pitäisi selkeämmin jaotella työllistymisvaiheen asiakkaisiin, jotka tulisivat TE-palveluihin ja kuntoutus/kartoitusvaiheen asiakkaisiin, jotka ohjautuisivat erillisiin kunnan palveluihin.”*

*”Oma toiveeni olisi että maahanmuuttajien alkukartoitus olisi pidempi jakso (esim. 3kk), jossa kartoitettaisiin myös terveydentilaa kuten jaksamista, psyykkisiä voimavaroja, elämäntilannetta ym. jotta karsittaisiin kurseilta ne, joiden opiskelu keskeytyy tai sen nähdään olevan vääräaikaista.”*

#### 4.2.7 Koulutusportti

Suurella osalla TE-toimistoja on koulutukseen ohjauksen välineenä käytössä Koulutusportti. Koulutusporttiin ollaan hyvin tyytyväisiä: peräti 88 % vastaajista pitää sitä toimivana vain 12 %:n pitäessä Koulutusporttia huonosti toimivana (kuviokuva 12).

Koulutusporttiin ollaan hyvin tyytyväisiä.



Kuvio 12. Koulutusportin toimivuus

Tyytyväisten kommenttien lisäksi Koulutusportista nostetaan kritiikkinä esiin sen tarjoamien viestintäväylien vähäisyys eri toimijoiden kesken ja se, miten Koulutusportti ”keskustelee” huonosti Ura-järjestelmän kanssa. Järjestelmä on kuitenkin vielä monelle melko uusi ja ainakin osassa TE-toimistoista vasta opetellaan sen käyttöä.

*”URAN ja Koulutusportin välisen tiedonsiirron palikan kehittäminen olisi ensiarvoisen tärkeää.”*

*"Koulutusporttia voisi vielä kehittää siten, että se esim. mahdollistaisi kartoittajan ja TE- toimiston sekä kouluttajan ja TE -toimiston välillä joko chatin tai instant message -toiminnon. Näin välttyttäisiin sähköpostittelulta."*

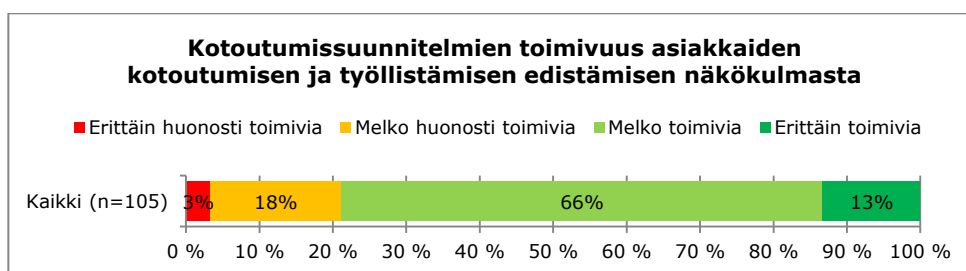
*"Asiantuntijat kokevat turhautumista monen järjestelmän käytöstä sekä kuormittavuutta monen järjestelmän hallinnoinnista."*

*"Koulutusportissa on potentiaalia, kunhan sen käytön oppii kunnolla."*

*"Hyvyys piilee siinä, että tiedot ovat kaikkien käyttäjien ulottuvilla. Ei tarvitse etsiä kadonneita hakemuksia tms."*

*"Saa selville jonotilanteen heti ja kouluttajien kanssa on helpompi rakentaa suunnitelmaa siitä, minkä tasoisia kurseja milloinkin tarvitaan. Myös asiakkaat löytyvät helposti eivätkä pääse unohtumaan massaan."*

#### 4.2.8 Kotoutumissuunnitelmat



**Kuvio 13. Kotoutumissuunnitelmien toimivuus**

Vastaajista yhteensä 79 prosenttia piti kotoutumissuunnitelmia melko tai erittäin toimivina (kuvio 13). 18 prosentin mielestä ne ovat melko huonosti toimivia ja vain kolmen prosentin mielestä erittäin huonosti toimivia. Vuonna 2012 kotoutumissuunnitelmia piti melko tai erittäin toimivina 85 %. Vastaajien tyytyväisyys on siis hieman laskenut vuodesta 2012.

Useampi vastaaja toi esille, miten suunnitelma itsessään voi olla hyvä, mutta sen hyöty on rajallinen, jos ei ole tarjota tarvittavia palveluita. Vastaavia huomioita esitettiin myös vuonna 2012. Ajan ja resurssien puute vaikuttaa suunnitelmien hyödyntämiseen. Vastaajat näkivät, että myös epätietoisuus tulevaisuudessa saatavilla olevasta palvelu- ja kurssitarjonnasta vähentää suunnitelmien toimivuutta. Toisaalta suunnitelma itsessään on arvokas väline, jolla voidaan viestiä asiakkaan kanssa ja joka sinällään sitouttaa asiakasta. Kotoutumissuunnitelmaa pidetään kuitenkin välineenä liian jäykkänä.

Kotoutumissuunnitelmalla uraan kirjattuna parin lauseen pätkänä ei ole mitään merkitystä muuten kuin sanktiot mahdollistavana välineenä.

*"Kotoutumissuunnitelma antaa kotoutujalle selkeän kuvan prosessista ja siitä mitä häneltä odotetaan. Lisäksi suunnitelmaan kirjatut toimenpiteet yleensä motivoivat asiakasta prosessin aikana. — "kristallisoii" hakijalle ja virkailijalle suunnat ja tavoitteet."*

*"Kotoutumissuunnitelmalla uraan kirjattuna parin lauseen pätkänä ei ole mitään merkitystä muuten kuin sanktiot mahdollistavana välineenä. Suunnitelmat tehdään*

*usein valmiiden pohjien mukaan. Kotosuunnitelman teon yhteydessä käyty ohjauskeskustelu on se, jolla on merkitystä.”*

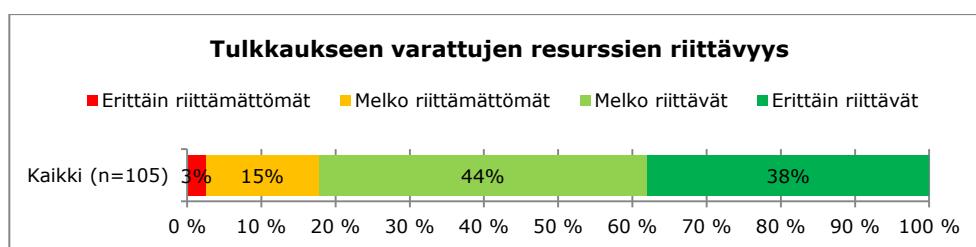
*”Mitä enemmän järjestelmästä pystyttäisiin riisumaan erilaisia kortteja pois, minne pitää kirjailla kaikenlaista, enemmän jäisi aikaa keskustella asiakkaiden kanssa ja ohjata heitä eteenpäin. Uramerkintöihin menee monella asiantuntijalla valtava osa työajasta.”*

*”Nykyinen suunnitelmaformaatti on jäykkä. Siihen ei voi sujuvasti laittaa erilaisia toisilleen vaihtoehtoisia toimintasuunnitelmia. Koko TE-toimiston suunnitelmien suurin tavoite näyttää käytännössä olevan selvityspyyntöjen ja sanktioiden automatisointi.”*

*”Otamme kantaa lähinnä työvoimapoliittisiin ja koulutuksellisiin asioihin asiakkaan kohdalla. Suunnitelmassa toki on usein mukana maahanmuuttajien sosiaalityöntekijä. Muutoin muut tahot (kouluttajat, terveydenhuolto, uravalmentajat, työhönvalmentajat, työtoimintapaikkojen tarjoajat, muut järjestötahot) jäävät ulkopuolelle niin, että suunnitelmaa voisi sanoa kokonaisvaltaiseksi ja syväluotaavaksi suunnitelmaksi, jolla voisi olla hyvin suuri merkitys asiakkaan tulevaisuuden järjestämiseksi ja hallitsemiseksi.”*

#### 4.2.9 Tulkkauksen kotoutujien palveluissa

Vastaajia pyydettiin arvioimaan, miten paljon tulkkausta käytetään kotoutujien eri palveluissa. Vastausvaihtoehtoja oli neljä 0 ja 100 prosentin välillä. Alkukartoituksen ja kotoutumissuunnitelman laadinnan osalta tulkkausta käytetään 51-75 prosentissa tapauksista. Henkilökohtaisen neuvonnan kohdalla taas osuus on 26-50 prosenttia, kuten myös muiden kotoutujien palveluiden osalta. Silti yli 80 prosentin mielestä tulkkaukseen varatut resurssit ovat vähintään melko tai erittäin riittävät (kuvio 14).



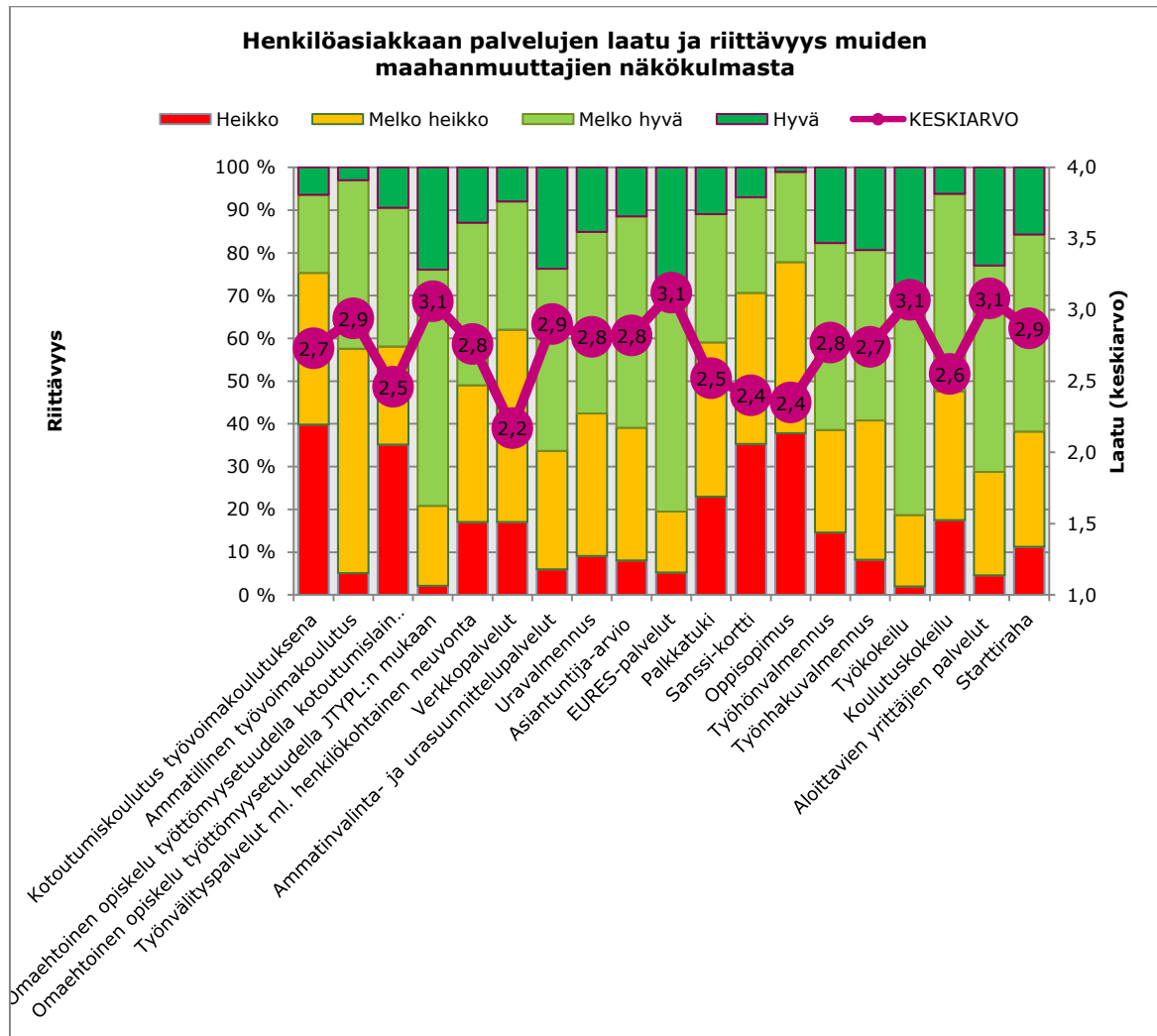
**Kuvio 14. Tulkkaukseen varattujen resurssien riittävyys**

### 4.3 Muiden maahanmuuttajien palvelut

Edellisessä kappaleessa käsiteltiin kotoutujien palveluja. Kyselylomakkeessa kysyttiin erikseen muiden kuin kotoutujien saamista palveluista.

#### 4.3.1 Palveluiden laatu ja riittävyys

Kuten kotoutujienkin kohdalla kyselyssä vastaajia pyydettiin arvioimaan tarjottavien eri palveluiden laatua ja riittävyttä (kuvio 15). Alla riittävyttä kuvataan väreillä (asteikolla heikko, melko heikko, melko hyvä ja hyvä sekä % vastaajista) ja laatua numeerisella asteikolla 1-4 (asteikolla heikko, melko heikko, melko hyvä ja hyvä sekä keskiarvo vastaajien arvioista). Alla olevassa kuviossa 15 ei ole esitetty niitä vastaajia, jotka vastasivat ”en osaa sanoa”.



**Kuvio 15. Henkilöasiakkaan palvelujen laatu ja riittävyys muiden maahanmuuttajien näkökulmasta**

Riittävimpinä palveluina pidetään omaehtoista opiskelua JTYPL:n mukaisesti, EURES-palvelua ja työkokeilua. Amatillisen työvoimakoulutuksen ja verkkopalveluiden riittävydessä nähdään ongelmia. Yli puolet vastaajista pitää myös palkkatuen, Sanssi-kortin ja oppisopimuksen riittävyyttä heikkona tai melko heikkona. Näiden osalta tilanne on samankaltainen kuin kotoutujien kohdalla (ks. kohta 4.2.1). Yleensäkin palvelujen riittävydestä piirity melko samanlainen kuva kuin kotoutujien kohdalla.

Laadun osalta parhaimmat arvosanat saa omaehtoinen opiskelu JTYPL:n mukaisesti.

Moni aiemmin kotoutujista esitetty arvio pätee myös muihin maahanmuuttajiin. Keskeisimmäksi haasteeksi nousee maahanmuuttajien usein riittämätön kielitaito, mikä rajoittaa palveluiden hyödyntämismahdollisuuksia. Kieltä ei ole opittu riittävästi kotoutumisaikana.

Laadun osalta parhaimmat arvosanat saa omaehtoinen opiskelu JTYPL:n mukaisesti, EURES-palvelu, aloittavien yrittäjien palvelu ja työkokeilu. Ongelmallisina näyttäytyvät erityisesti verkkopalvelut, oppisopimus ja Sanssi-kortti.

Edellä esitettyjä arvioita sai tarkentaa avovastauksella. Moni aiemmin kotoutujista esitetty arvio pätee myös muihin maahanmuuttajiin. Keskeisimmäksi haasteeksi nousee maahanmuuttajien usein riittämätön kielitaito, mikä rajoittaa palveluiden hyödyntämismahdollisuuksia. Kieltä ei ole opittu riittävästi kotoutumisaikana. Tähän liittyen moni vastaaja toi esille, että kotoutumisajan jälkeen maahanmuuttajat eivät enää pääse varsinaisiin kotoutumiskoulutuksiin ja jatkamaan

kieliopintoja, vaikka heillä olisi vielä niille tarvetta. Myöskään omaehtoinen opiskelu työttömyys-etuudella ei onnistu enää kotoutumisajan jälkeen.

Joidenkin palveluiden tarjonta on helppo todeta riittämättömäksi, esim. palkkatuen riittämättömyys johtuu suurelta osin määrärahojen puutteesta. Verkkopalvelujen tarjonnassa ja täten riittävydessä ei-kotimaisilla kielillä tai selkosuomella on ongelmia. Palveluiden tarjonnasta huolimatta maahanmuuttajat eivät välttämättä pääse hyödyntämään niitä: ”Ongelmana ei ole se, etteikö palveluita olisi saatavilla, mutta kohdennus ei toimi.” Lisäksi avovastauksissa tuodaan esiin, että tiettyjä palveluja on ylipäättäen liian vähän saatavilla. Eräässä avovastauksessa tilannetta kuvataan näin:

Kotoutumisajan jälkeen maahanmuuttajat eivät enää pääse varsinaisiin kotoutumiskoulutuksiin ja jatkamaan kieliopintoja, vaikka heillä olisi vielä niille tarvetta.

*”Työvoimakoulutuksia on muutenkin liian vähän tarjolla, saatikka niitä koulutuksia, joihin maahanmuuttajilla, joilla ei ole minkäänlaista pohjakoulutusta ja heikko suomen kieli > heitä on mahdoton ottaa työvoimakoulutuksiin, joihin on esim. 150 hakijaa ja lähes kaikille kantasuomalaisilla paremmat lähtökohdat koulutuksessa pärjäämiseen.”*

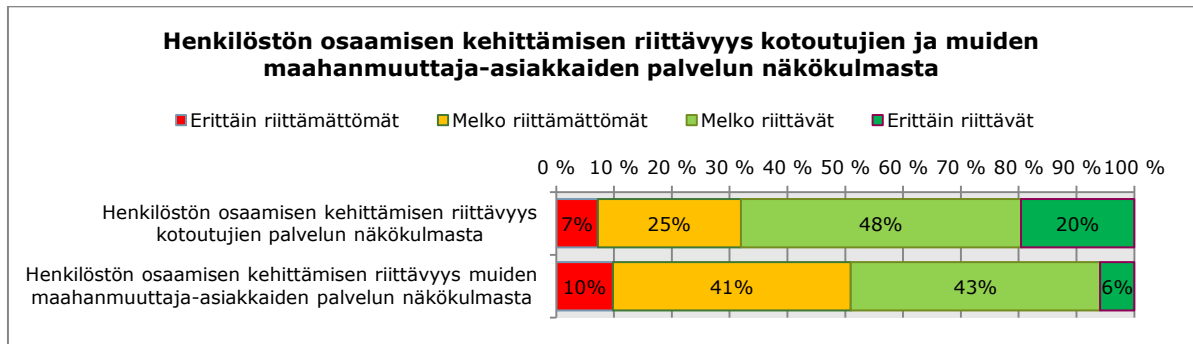
#### 4.3.2 Palvelujen ulkopuolelle jäävät ryhmät

Ryhmät, joille palveluita ei joko ole tarjolla tai joille olemassa olevia palveluja ei pystytä hyödyntämään, ovat vastaajien mielestä käytännössä samat kuin kotoutujien kohdalla (ks. alaluku 4.2.3). Keskeinen ongelma on soveltuvien kielikoulutusten puute kotoutumisajan päätyttyä tilanteessa, joissa henkilöillä on riittämätön kielitaito koulutuspolulla tai työelämäpolulla jatkamiseen. Lisäksi muutama vastaaja nosti esille opiskelijat, joiden kieli- ja työelämätaitoihin he toivoivat suurempaa panostusta oppilaitoksilta, jotta heidän ei tarvitsisi turvautua TE-toimistojen palveluihin. Opiskelut Suomessa on suoritettu englanniksi, mutta opiskelujen päätyttyä ei ole suomen kielen taitoa eikä kotoutujan asemaa. Hieman vastavassa tilanteessa saattavat olla Suomessa työskennelleet, jotka eivät ole tarvinneet suomea ennen työttömäksi jäämistä.

#### 4.4 Osaamisen kehittäminen

Vastaajia pyydettiin arvioimaan TE-palveluiden henkilöstön osaamisen kehittämistä (kuviokuva 16). Osaamisen kehittämistä ei nähty nykyiseltään kaikilta osin riittävänä. Kotoutuja-asiakkaiden osalta erittäin tai melko riittämättömänä osaamisen kehittämistä piti vastaajista 32 %. Ongelma pidettiin suurempana muiden maahanmuuttajien palveluiden näkökulmasta, sillä peräti noin puolet vastaajista piti osaamisen kehittämistä erittäin tai melko riittämättömänä.

Muutama vastaaja toivoi oppilaitoksilta suurempaa panostusta opiskelijoiden kieli- ja työelämätaitoihin, jotta opiskelijoiden ei tarvitsisi turvautua TE-toimistojen palveluihin.

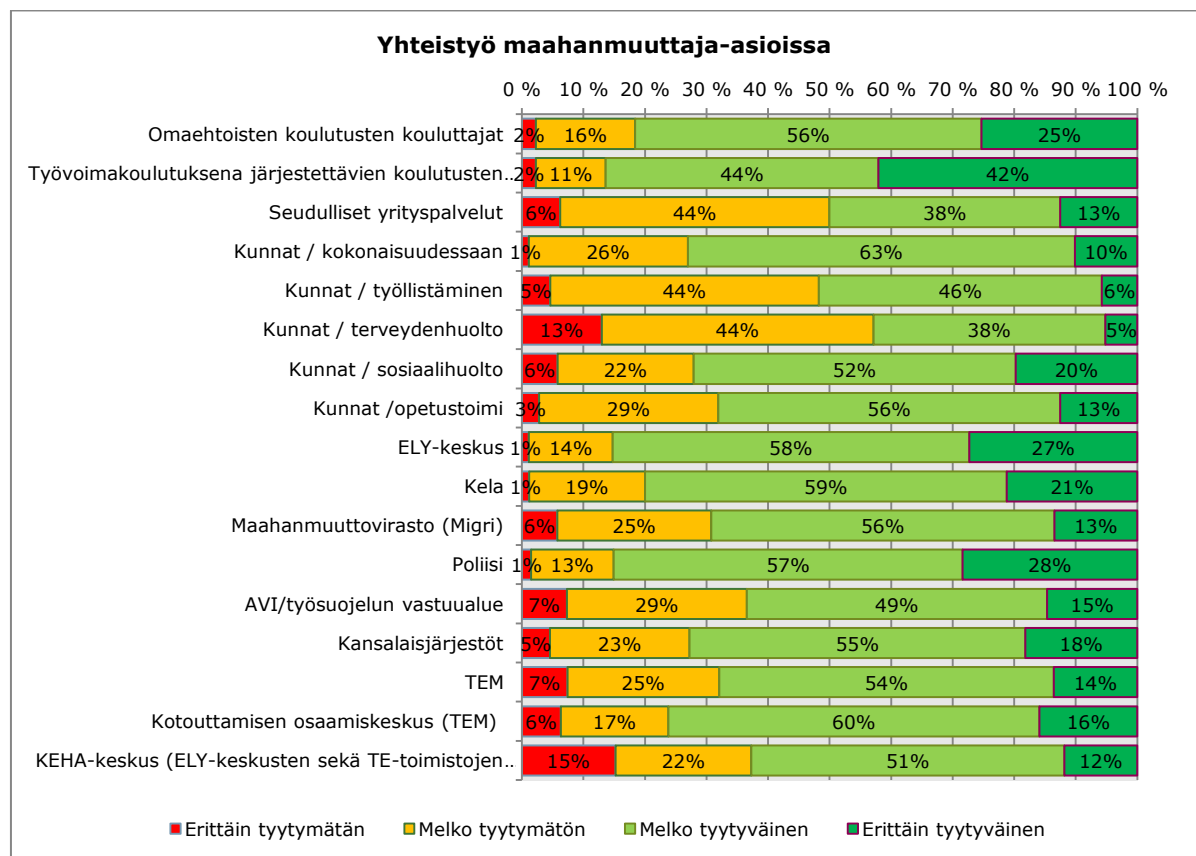


Kuvio 16. Osaamisen kehittämisen riittävyys

#### 4.5 Yhteistyö

Vastaajia pyydettiin arvioimaan, kuinka tyytyväisiä he ovat yhteistyöhön eri tahojen kanssa maahanmuuttaja-asioissa. Vastaukset on esitetty alla olevassa kuviossa 17. Kuviossa ei ole esitetty "En osaa sanoa" -vastauksia. Tyytyväisimpiä vastaajat ovat yhteistyöhön omaehtoisen koulutuksen ja työvoimakoulutusten tarjoajien, poliisin ja ELY-keskuksen kanssa.

Tyytyväisimpiä vastaajat ovat yhteistyöhön omaehtoisen koulutuksen ja työvoimakoulutusten tarjoajien, poliisin ja ELY-keskuksen kanssa.



Kuvio 17. Tyytyväisyys yhteistyöhön maahanmuuttaja-asioissa

Työnjaon parantamista koskevissa avovastauksissa keskityttiin yhteistyön ongelmiin. Toisaalta eri tahojen väliseen työnjakoon kaivataan selkeyttä, toisaalta taas juuri työnjako ja kunkin oma tiukasti rajattu vastuutontti voi myös vaikeuttaa yhteistyötä. Kunta- ja sote-sektorin rakenteelli-

nen ja palveluiden osalta sisällöllinen uudistuminen vaikuttaa jatkossa niin kantaväestöön kuin maahanmuuttajiin. Yhteistyössä kuntien kanssa on avovastausten perusteella kitkaa ja tyytymättömyyttä kuten yllä olevan kuvion vastausjakaumastakin näkyy. Kunnilta kaivattaisiin aktiivisuutta, esim. kotouttamisessa ja työllistymisen kannalta erityisesti vaikeammin työllistyvien asiakkaiden kohdalla, vaikka resurssien vähäisyys kunnissa tiedostetaan. Eri toimijoiden yhteisen tekemisen kirkastamiseksi halutaan eri tasoilla tapahtuvaa yhteydenpitoa, yhteistä tahtotilaa asiakkaiden prosessien edistämiseksi ja räätälöityjä palvelupolkuja.

Kriitistä huolimatta on syytä huomioida, että kuntien terveydenhuollon kanssa tehtävää yhteistyötä lukuun ottamatta joka tahon osalta vähintään puolet vastaajista oli tyytyväisiä yhteistyöhön. Esiin tuotiin esimerkiksi tyytyväisyyttä KEHA:n järjestämään koulutukseen, mutta samoin tiedostettiin, että KEHA:n osalta vielä on osin liian aikaista yhteistyön arvioimiseen.

Yhteistyön kokonaiskuva on samankaltainen kuin vuonna 2012. Tosin esimerkiksi kuntien sosiaalitoimeen oltiin tuolloin nykyistä tyytyväisempiä.

*"Yhteistyö- ja sen suunnittelu tuntuu tapahtuvan vielä tuolla johtotasolla eikä näy konkreettisesti asiantuntijatyössä ja asiakkaiden parissa tehtävässä kotouttamistyössä - sitä odotellessa "ruohonjuuritasolla" yhteistyötä tehdään asia ja asiakas kerrallaan omien verkostojen / tuttujen yhteistyökumppaneiden kanssa."*

*"Alueella toimivat hyvin maahanmuuttajien parissa työskentelevien tahojen (te toimisto, ely, kunnat, yhdistykset, poliisi, Kela...) säännölliset tapaamiset (esim. 4 kertaa/ vuosi), jossa käydään läpi tilannekatsaus ja yhteistyön kehittämisehdotuksia."*

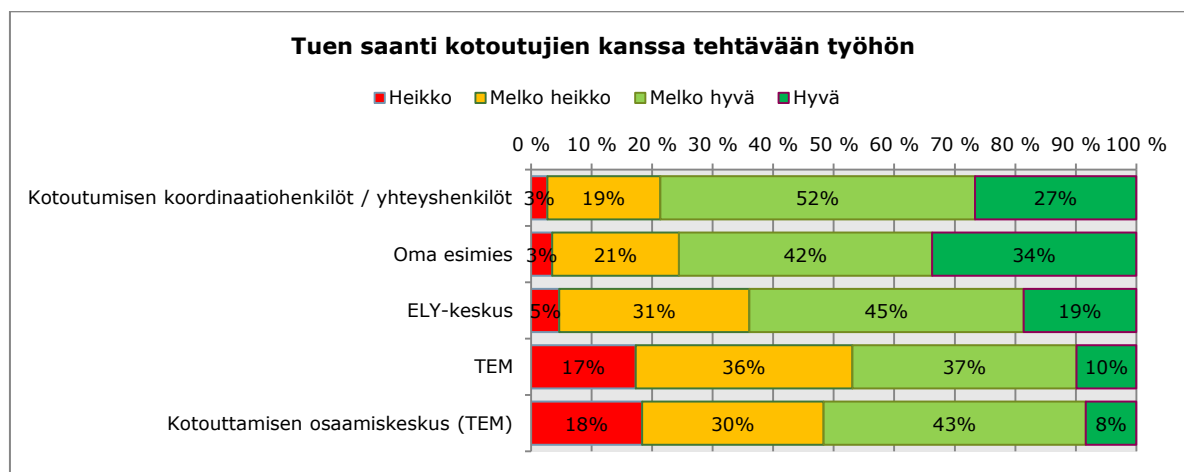
*"TE-hallinnossa on liian monia organisaatioita, jolloin työnjako, vastuut ja roolit sekoittuvat (TEM, Osaamiskeskus, KEHA, ELY, TET). Isolla alueella, kuten Uusimaa verkostoituminen asettaa haasteita - toimijoita on niin paljon ja laajalla alueella. Asiakastyössä pitäisi olla enemmän aikaa tehdä yhteistyötä verkostojen ja etenkin palveluntuottajiemme kanssa."*

#### 4.6 Johtaminen ja koordinaatio

Vastaajat pitivät kotoutujien kanssa tehtävään työhön "läheltä" saamaansa tukea parhaimpana (kuvio 18). Kotoutumisen koordinaatiohenkilöihin / yhteyshenkilöihin sekä oman esimiehen tukeen tyytyväisiä oli noin kolme neljäsosaa vastaajista. ELY-keskus ja ministeriö (TEM) sekä ministeriössä oleva kotouttamisen osaamiskeskus saivat enemmän kritiikkiä osakseen. Tyytyväisiä näihin oli puolet tai reilu puolet vastaajista.

Kotoutumisen koordinaatiohenkilöihin / yhteyshenkilöihin sekä oman esimiehen tukeen tyytyväisiä oli noin kolme neljäsosaa vastaajista.





**Kuvio 18. Tuen saanti kotoutujien kanssa tehtävään yhteistyöhön**

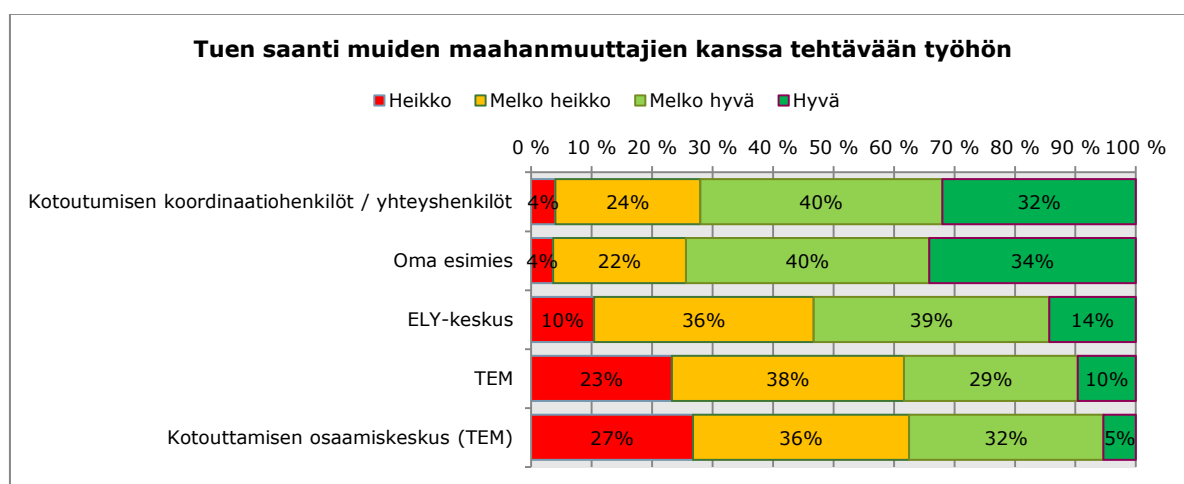
Avovastaukset vahvistavat kuvaa siitä, että tukea omaan työhön saa sitä enemmän, mitä lähemmäksi organisaatiossa tullaan. Muutamassa vastauksessa tuodaan esille ongelmana esimiesten puutteellinen substanssiosaaminen kotouttamisasioissa yrityksestä ja tuesta huolimatta.

*”Mitä kauempana organisaatio on omasta, sitä kaukaisemmaksi se jää väkisinkin ja saatu tuki on enemmän yleisellä tasolla. Työssä jaksamisen kannalta tärkeintä on lähiesimiehen ja tiimin tuki. Valtakunnallisella tasolla tärkeää on yhtenäistää käytäntöjä, varsinkin kun muuttoliike Suomen sisällä on vilkasta.”*

*”Parhain ja nopein tieto ja tuki tulee toimiston omalta kotoutumisasioiden koordinaattorilta/ -asiantuntijalta. Ely ja Tem tiedottaa aika hennosti te-toimiston suuntaan asioista.”*

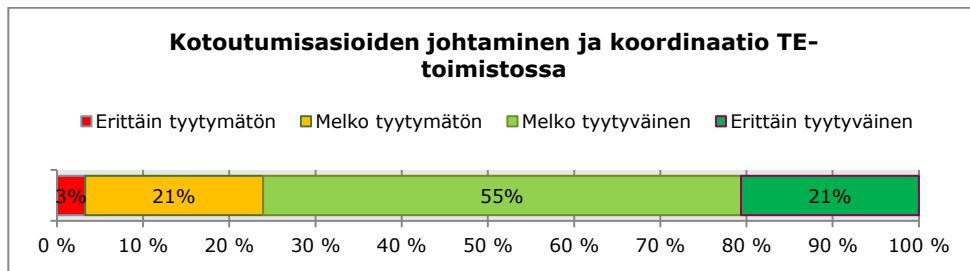
*”En tiedä, keitä kotoutumisen koordinaatiohenkilöt ovat, ja kotouttamisen osaamiskeskus puolestaan on ikävä kyllä jäänyt arkityössä aika etäiseksi. Kotouttaminen.fi vaikuttaa hyödylliseltä sivustolta, mutta käytännössä siihen ei arkityön lomassa ole ollut kunnollista tilaisuutta perehtyä.”*

Vastaajilta kysyttiin myös, saavatko he riittävästi tukea muiden maahanmuuttajien kanssa tehtävään työhön (kuvio 19). Vastaukset ovat linjassa kotoutujien kanssa tehtävää työtä käsittelevän kysymyksen kanssa. Omalta esimieheltä sekä kotoutumisen koordinaatiohenkilöiltä saatavaa tukea pidettiin parhaana, kun taas eniten haasteita oli työ- ja elinkeinoministeriöltä saatavan tuen sekä Kotouttamisen osaamiskeskukselta saatavan tuen kanssa.



**Kuvio 19. Tuen saanti muiden maahanmuuttajien kanssa tehtävään yhteistyöhön**

Kotoutumisasioiden johtamista ja koordinaatiota omassa TE-toimistossa pidettiin vastaajien piirissä melko onnistuneena (kuvio 20). Jälleen noin kolme neljäsosaa vastaajista oli melko tai erittäin tyytyväisiä.



**Kuvio 20. Kotoutumisasioiden johtaminen ja koordinaatio TE-toimistossa**

Vastaajat halusivat, että maahanmuutto- ja kotoutumisasiat otetaan nykyistä vakavammin ja niiden kasvava merkitys TE-palvelujen kokonaisuudelle tunnustettaisiin nykyistä vahvemmin.

Yleisimpänä teemana johtamisen ja koordinaation kehittämisen avovastauksissa näkyi resurssien puute työntekijä- ja aikapulan rajoittaessa viestintää ja työnjaon kehittämistä, mitä pidettiin hyvin tärkeänä. Vastaajat halusivat, että maahanmuutto- ja kotoutumisasiat

otetaan nykyistä vakavammin ja niiden kasvava merkitys TE-palvelujen kokonaisuudelle tunnustettaisiin nykyistä vahvemmin. TE-toimistojen sisällä moni halusi enemmän erikoistumista tätä asiakasryhmää ajatellen. Kaikkinensa jako palvelulinjoihin on tuonut haasteita maahanmuuttaja-asiakkaiden näkökulmasta kuten seuraavasta vastauksesta ilmenee:

*”Kotoasiat leikkavat läpi linjojen, jolloin linjaorganisaatio haastaa uudenlaisen matriisijatteluun miten palvelujen johtaminen yhteen sovitaan linjajohtamisen kanssa. Työnjaon vastuut ja roolit [on] puhuttava auki ja sovittava rakenne yhteisesti eteenpäin vietävien asioiden viestintään ja käsittelyyn. Kotopalveluja ei voi jättää irralleen muun organisaation johtamisesta.”*

Monessa avovastauksessa kaivataan palvelulinjat ylittävää maahanmuuttaja- ja kotoutumisasioiden yhteistä johtamista. Lisäksi muutama vastaaja toteaa, että jos tavoitteena on palveluiden ja asiakasprosessien aito kehittäminen ja todelliset uudistukset, tarvitaan myös TE-toimistoa laajempaa yhteistyötä.

Kaikkinensa jako palvelulinjoihin on tuonut haasteita maahanmuuttaja-asiakkaiden näkökulmasta. Monessa avovastauksessa kaivataan palvelulinjat ylittävää maahanmuuttaja- ja kotoutumisasioiden yhteistä johtamista.

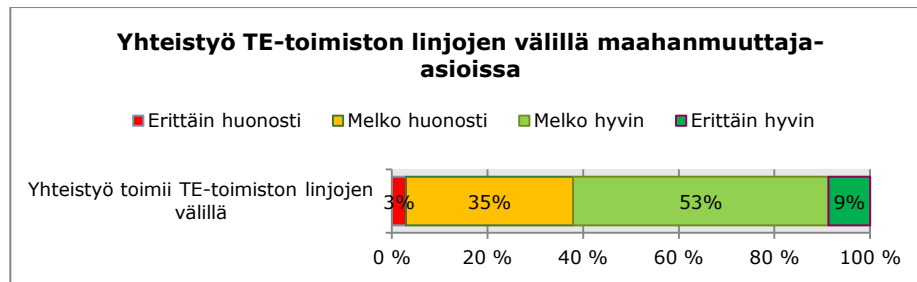
*”Toimiston sisäisissä palaverissa ei kuitenkaan voida kehittää kokonaisvaltaisesti koko kotoutumisprosessia vaan nämä keskustelut voidaan käydä vain yhteistöinnässä muiden toimijoiden kanssa. Tulisi edelleen kehittää ja lisätä ELY:n puolelta kotoutumiskoulutuspäiviä suunnittelua ja ideointia varten.”*

Esitetystä kritiikistä huolimatta kotoutumisasioiden johtamiseen ja koordinaatioon omassa TE-toimistossa ollaan suurelta osin tyytyväisiä.

Esitetystä kritiikistä huolimatta kotoutumisasioiden johtamiseen ja koordinaatioon omassa TE-toimistossa ollaan suurelta osin tyytyväisiä. Sitä vastoin TE-toimistojen linjojen välinen yhteistyö maahanmuuttaja-asioiden saati enemmän kritiikkiä osakseen

(kuvio 21). Lähes 40 % vastaajista katsoi yhteistyön onnistuneen melko tai erittäin huonosti. TE-toimistot ovat muuttuneet merkittävästi edellisen kyselyn toteutuksesta vuonna 2012. Tuolloin

noin viidennes vastaajista koki sisäisen yhteistyön melko tai erittäin huonosti onnistuneena. Näin ollen vastaajat ovat nykyiseltään tyytymättömpiä sisäiseen yhteistyöhön maahanmuuttaja-asioiden näkökulmasta kuin vuonna 2012.



**Kuvio 21. Yhteistyön toimivuus TE-toimiston linjojen välillä**

Yhteistyötä haittaa vastausten mukaan se, että maahanmuuttajat saatetaan nähdä helposti yksinomaan palvelulinja 2:n asiakkaina. Muilla linjoilla maahanmuuttaja-asiakkaita ei välttämättä osata kohdata, virkailijoiden omassa kielitaidossa tai kyvyssä käyttää tarvittaessa tulkkia (ohjeistus tulkkipalvelujen hankintaan on joidenkin vastaajien mukaan vajavaista) on puutteita tai sitten asiakkaiden heikkoa kielitaitoa pelätään.

*”Ohjaus PL1lle ja PL3lle on ihan kappaletavarana toimivaa. Puhuttava joka tarjokas ja hoidettava itse kotoutumiseen liittyvät asiat ja avustettava maahanmuuttajuuteen liittyvissä asioissa.”*

Parissa vastauksessa tuodaan myös esille, miten maahanmuuttaja-asioissa yhteistyö sujuu huominnon palvelulinjan 1 kuin 3 kanssa. Toisaalta useassa avovastauksessa myös kerrotaan, miten asiakkaiden vaihdot linjalta toiselle ja ylipäättään linjarajat ylittävä yhteistyö sujuvat hyvin. Joissain tapauksissa toimipaikassa on oma ”maahanmuuttajavastaava” tai linjat ylittävä yhteistyöverkosto kotoutumis- ja tai maahanmuuttaja-asioissa. Samoin pienten toimistojen hyvää ja joustavaa yhteistoimintaa tuotiin esille. Tilanteet siis vaihtelevat TE-toimistosta toiseen.

Mitä yhteistyön parantamiseen kotoutujien palveluun erikoistuneiden asiantuntijoiden ja muiden virkailijoiden välille tulee, vastaajat painottavat yksinkertaisia perusasioita: viestintää, yhteistyötä ja oppimista. Kuten eräs vastaaja asian muotoilee: ”Ei ole oikotietä onneen: yhteistyötä tekemällä ja siitä puhumalla.” Keinoina tähän nousevat esille mm. lyhyet teemainfot, tilaisuuksien järjestäminen videoitse ajan säästämiseksi, kaikille yhteinen perehdytys kotoutujateemoihin, kontaktiasiantuntijoiden nimeäminen palvelulinjoittain, työkierron järjestäminen ja asenteen parantaminen. Tämä tarkoittaa aktiivista palveluhalua: ”muiden virkailijoiden on uskallettava/ haluta palvella maahanmuuttaja-asiakkaita [...] myös kotoajan jälkeen”.

Toisaalta vastaajat tiedostavat resurssien vähäisyydestä johtuvan kiireen. Sen vuoksi yhteistyön parantamiseksi ei riitä, että tehdään hyödyllisiä asioita, vaan niiden täytyy olla todella hyödyllisiä, jotta niille löytyy kiireessä aikaa. Parissa vastauksessa tuodaan esille, miten yhteistyömahdollisuuksia olisi enemmän, jos maahanmuuttajille olisi tarjolla enemmän palveluita kotoutumisajan jälkeen.

*”Lisätä ymmärrystä toisen työstä ja tekemisestä. Luoda rakenteet säännölliselle vuoropuhelulle epävirallisen päivittäisen konsultoinnin lisäksi.”*

*”[A]siantuntijat voisivat tulla mukaan asiakastilanteisiin/kierrolle kotopalveluihin jolloin on ehkä helpompaa ymmärtää ja oppia maahanmuuttaneen kohtaamiseen liittyvät asiat kuin että pidetään infoja tai koulutustilaisuuksia.”*

*”Olemme yrittäneet nyt kohta 2 vuotta, mutta esimiehet eivät pidä asiaa merkityksellisenä (marginaalipalvelua, sanoj yksi). Olemme tarjonneet englannin kielen*

*opetustuokioita, perehdytysluentoja, henkilökohtaista neuvontaa, mutta paineistetun henkilöstön kyky uuden oppimiseen on heikkoa. Kotoutumispalveluun erikoistuneitakin on vain sellaisia, jotka kaikki tekevät myös jotain muuta, joten aikaa perehdyttämiseen ja opastamiseen ja yhteydenpitoon on rajatusti.”*

*”Muille virkailijoille etenkin infossa/alkupalveluissa/asiakkuustoiminnossa olisi hyvä järjestää säännöllisesti pieni perehdytys siitä, miten kotoutumisprosessi TE-toimistossa etenee ja minkälaisia URA-merkintöjä esimerkiksi kannattaa tarkkailla kotoutuja- ja maahanmuuttaja-asiakkaiden tapauksessa.”*

*”Voisimme yhdessä käydä tarkemmin läpi, mitä toisten linjojen kotoutumissuunnitelman laadintatilanteessa käydään läpi. Käynnit toisella palvelulinjalla ja suunnitelman seurannat voisivat eräältä osin parantaa kokonais kuvan saamista. Tämän jälkeen aktiivinen työn analysointi ja kehittäminen olisi paikallaan.”*

Osana TE-palvelujen uudistusta kotoutujien ja maahanmuuttajien palvelut on järjestetty uudelleen monissa toimipaikoissa. Kotoutujien ja maahanmuuttajien palvelumalliin vaikuttaa siis olevan sekä tyytyväisyyttä että tyytymättömyyttä. Vastaajat kaipaavat turvapaikanhakijoiden määrän kasvaessa riittävien henkilöresurssien ohella mm. sitä, että kotoutujat pääsisivät nopeammin kielikoulutukseen ja saisivat sitä enemmän, ja että valtakunnallinen asiantuntijoiden verkottuminen ja selkeä, omaan työhön liittyvä tiedonsaanti parantuisi.

Vastaajat kaipaavat turvapaikanhakijoiden määrän kasvaessa riittävien henkilöresurssien ohella mm. sitä, että kotoutujat pääsisivät nopeammin kielikoulutukseen ja saisivat sitä enemmän, ja että valtakunnallinen asiantuntijoiden verkottuminen ja selkeä, omaan työhön liittyvä tiedonsaanti parantuisi.

*”Nyt kaikki kotoutujat on keskitetty yhdelle linjalle ja virkailijalle. Mielestäni laajempi jako olisi parempi, sillä esim. EU-kansalainen hyötyisi enemmän työnvälityksen palveluista. Asiantuntija voi toimia konsultoivassa roolissa kaikille palvelulinjoille.”*

*”[Ko.] asiakasryhmä tarvitsee henkilökohtaista palvelua ja myös päivystysluonteista palvelua, muutoin he täyttävät infotiskit toistuvilla käynneillään. Asiakkaat turhautuvat ja jonot kasvavat. Osaimista pitäisi keskittää - tämä takaisi myös virkailijoiden ammattitaidon. Pienissä toimipaikoissa varsinkin korostuu se, että kun joku tehtävä tulee harvoin vastaan, menee sen selvittämisessä kohtuuttomasti aikaa.”*

*”Mielestäni kotoutuja hyötyy enemmän siitä, että häntä kotoutumisen vaiheessa palvelee sama virkailija jolla on myös tietotaito asiaan. Kyllähän kotoasiantuntijakin voi tehdä työtarjouksia etc. Ainoastaan TYPin asiakkaat olisivat TYPissä. Kotoutumisajan päättäneet siirtyisivät ns. peruspalvelujen piiriin.”*

*”Alkukartoitus ja kotoutumissuunnitelma tehdään yleensä samanlaisesti. Olemme esittäneet tämän osan kehittämistä asiakaslähteisemmäksi. Muutoin kotopalvelut toimivat hyvin.”*

*”Palvelumalli ei toimi uuden asiakkaan osalta: asiakas jättää TE-toimistoon ilmoittautumislomakkeen yleensä, hänet ohjataan kotiin odottamaan yhteydenottoa, jo-*

*ka on yleisimmin soitto tai kirje. Tällöin tulee kielihaaste vastaan. Asiakkaan palveluprosessin ja kielikoulutukseen ohjaaminen voivat viivästyä.”*

*”Verkkoasioinnin tulisi toimia usealla kielellä ja mahdollisuus ilmoittautumiseen ilman pankkitunnuksia (kuten työvoimakoulutukseen haku) tulisi olla mahdollinen.”*

## 5. NOSTOJA JA JATKOKEHITTÄMISTARPEITA

### 5.1 Keskeiset nostot

TE-toimistojen palvelukysely käsittelee TE-palveluiden toimivuutta kotoutujien ja muiden maahanmuuttajien näkökulmasta. Tulokset ovat varsin samansuuntaisia muiden viimeaikaisten selvitysten kanssa. Esimerkiksi VNK:n julkaisema ”Työpolitiikan vaikuttavuus ja vaihtoehdot - tutkimus työpoliittisten toimenpiteiden toimivuudesta, tuloksista ja tulevaisuudesta” nosti esiin samankaltaisia havaintoja.<sup>1</sup> Raportissa todettiin, että verkkopalveluiden hyödyntäminen on ollut hyvä lähtökohta, mutta sen toimivuudessa on kehitettävää maahanmuuttaja-asiakkaiden näkökulmasta. Lisäksi verkkopalveluiden lisääntyneestä käytöstä huolimatta asiakkaiden tarve henkilökohtaisille palveluille on säilynyt. Tästä huolimatta panostus henkilökohtaisiin palveluihin niitä tarvitseville ei selvityksen mukaan ole lisääntynyt TE-toimistoissa, vaikka verkkopalveluiden käyttö onkin lisääntynyt. ”Resurssien niukentumisesta ja työnhakijamäärien samanaikaisesta kasvusta johtuen palvelulinjaperusteinen malli ei ole toiminut parhaalla mahdollisella tavalla, vaan uudistusten myötä on syntynyt jossain määrin TE-toimistojen toimivuutta heikentävää siiloutumista”.<sup>2</sup> Raportissa työtarjousten heikompi välittäminen maahanmuuttaja-asiakkaille, verkkopalveluiden heikko kyky vastata erityisryhmien tarpeisiin, kotoutumiskoulutuksen riittämätön määrä ja työelämäyhteyksien vähyys nähdään esimerkkeinä siitä, ettei työvoimapolitiikan ja koulutuspolitiikan välille ole luotu riittävästi uudenlaisia kumppanuuteen tähtääviä linjauksia ja toimenpiteistä.

TE-toimistojen palvelukysely antaa kuvan henkilöstön näkemyksistä koskien kotoutujien ja muiden maahanmuuttajien palveluja. Vaikka toimistojen tilanteet kotoutujien ja muiden maahanmuuttajien profiilien ja määrien osalta vaihtelevat eri puolilla maata, ovat monet vastaajien havainnot ja niiden pohjalta esiin nousevat kysymykset kaikille yhteisiä.

Kotoutujien palveluiden osalta heikoimmat arvosanat saivat verkkopalvelut, palkkatuki, Sanssi-kortti ja oppisopimus. Selvästi parhaan arvosanan sai työkokeilu, jota seurasivat omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella joko kotoutumislain tai julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain (JTYPL) mukaan.

Erityisesti nostettiin esiin kotoutujien liian vähäiset mahdollisuudet päästä ammatillisiin työvoimakoulutuksiin tai oppisopimuskoulutukseen.

Kotoutujien palveluiden riittävyden osalta avovastauksissa näkyivät toisaalta hyvin yleiset monelle toimistolle yhteiset huolenaiheet esimerkiksi huoli resurssien riittävydestä – yleisesti ja tiettyjen palveluiden osalta erityisesti (kotoutumiskoulutus ja palkkatuki) – sekä toimistojen erityiset huolet esimerkiksi huoli palveluiden saatavuudesta haja-asutusalueilla tai jonottamisesta pääkaupunkiseudulla. Huoli henkilökohtaisen neuvonnan vähydestä ja verkkopalveluiden käytön vaikeuksista toistui usein. Vastauksissa tuotiin myös esille työmarkkinoiden yleinen vaikea tilanne.

<sup>1</sup> [http://tietokayttoon.fi/documents/10616/2009122/3\\_TYVA.pdf/ccff9ee3-4de3-4186-9117-eb5c800468db?version=1.0](http://tietokayttoon.fi/documents/10616/2009122/3_TYVA.pdf/ccff9ee3-4de3-4186-9117-eb5c800468db?version=1.0)

<sup>2</sup> S. 131.

Monet vastauksista liittyivät tavalla tai toisella kielitaitoon ja kielitaidon kehittämiseen. Vastaajat toivat esiin, että moni palvelu edellyttää melko hyvää suomen kielen taitoa, ja tästä syystä palvelu saattaa jäädä monelta kotoutujalta hyödyntämättä. Erityisesti nostettiin esiin kotoutujien liian vähäiset mahdollisuudet päästä ammatillisiin työvoimakoulutuksiin tai oppisopimuskoulutukseen. Yleisesti peräänkuulutettiin eritasoisia suomen kielen koulutusmahdollisuuksia. Vastaajien mielestä esimerkiksi ammatilliseen työvoimakoulutukseen olisi hyvä sisältyä enemmän käytännöllistä valmistavaa koulutusta, johon sisältyisi kieliopintoja. Lisäksi vastauksissa painotettiin, että maahanmuuttajien usein puutteellisen kielitaidon vuoksi tulisi yhdistää limittäin kieliopintoja, ammatillista koulutusta ja käytännön tekemistä.

Palveluiden laadun osalta avovastauksissa selvästi useimmin mainittu ongelma on verkkopalvelut.

Palveluiden laadun osalta avovastauksissa selvästi useimmin mainittu ongelma on verkkopalvelut. Vastaajien mukaan niiden käyttö vaatii kotoutujilta melko edistynyttä suomen kielen taitoa, kieli on usein ”koukeroista”, englanninkielinen sisältö on rajallista ja kotoutujien tietotekniset taidot saattavat olla puutteellisia. Näiden tekijöiden vuoksi verkkopalvelujen hyö-

dyn kotoutujille arvioidaan olevan alhainen. Lisäksi mainittiin useita muita laatua heikentäviä tekijöitä kuten esimerkiksi henkilökohtaisen palvelun vähyyttä sekä eri kilpailutusten vastaajien mielestä epätyytyttävät toteutustavat ja tulokset laadun näkökulmasta. Henkilökohtaista palvelua puhelimitse pidettiin kieliongelmissa johtuen ajoittain vaikeana eikä puhelinkeskusteluista jää hyviä merkintöjä.

Kotoutujien joukossa nähtiin olevan useita ryhmiä, jotka nykyiseltään jäävät osin palveluiden ulkopuolelle. Työnantajien kanssa tehtävä yhteistyötä arvioitiin melko positiivisesti. Kritiikkiä kohdistui lähinnä riittämättömiin resursseihin (esim. palkkatuki) ja tämän negatiivisiin vaikutuksiin yhteistyölle.

Alkukartoituskäytännöt näyttävät moninaisina – ja osin sekavinakin. Avovastauksissa nostetaan esille joitain alkukartoitusten ongelmia. Ne keskittyvät pitkälti toteutustapaan ja tiedonsiirtoon. Osittain sekavinakin pidetyistä käytännöistä huolimatta, ehkä vähän yllättäenkin, vastaajat ovat alkukartoituksiin melko tyytyväisiä, mikä selittynee sillä, että toimistoissa on löydetty tapoja toteuttaa asiaa. Toinen kysymys sitten on se, missä määrin nämä erilaiset toteutustavat vastaavat esimerkiksi kotoutumislain henkeä ja sisältöä.

Alkukartoituskäytännöt näyttävät moninaisina – ja osin sekavinakin.

Koulutusportti saa melko positiivisen arvion vastaajilta. Kotoutumissuunnitelmiin suhtaudutaan niin ikään positiivisesti, mutta avovastauksissa on aistittavissa selvästi viitteitä niiden rajallisesta hyödyistä – toisaalta johtuen palvelutarjonnasta tai pikemmin sen puutteista ja toisaalta johtuen välineen koetusta jäykkyydestä ja raskaudesta.

Muiden maahanmuuttajien osalta riittävimminä palveluina pidettiin omaehtoista opiskelua JTYPL:n mukaisesti, EURES-palvelua ja työkokeilua. Ammatillisen työvoimakoulutuksen ja verkkopalveluiden riittävydessä (tulkittavissa ainakin sisällöllisenä laajuutena ja käytettävyytenä) nähdään eniten ongelmia. Yli puolet vastaajista pitää myös palkkatuen, Sanssi-kortin ja oppisopimuksen riittävyttä heikkona tai melko heikkona. Näiden osalta tilanne on samankaltainen kuin kotoutujien kohdalla. Yleensäkin palvelujen riittävydestä piiryy melko samanlainen kuva kuin kotoutujien kohdalla. Laadun osalta parhaimmat arvosanat saa omaehtoinen opiskelu JTYPL:n mukaisesti, EURES-palvelu, aloittavien yrittäjien palvelu ja työkokeilu. Ongelmallisina näyttävät jälleen erityisesti verkkopalvelut, oppisopimus ja Sanssi-kortti.

Henkilöstön osaamisen kehittämistä ei nähty nykyiseltään riittävänä. Ongelmaa pidettiin suurempana muiden maahanmuuttajien palveluiden näkökulmasta, sillä peräti noin puolet vastaajista piti osaamisen kehittämistä erittäin tai melko riittämättömänä.

Ottaen huomioon TE-toimistoissa ja TE-palveluissa tapahtuneet viime vuosien isot muutokset on pidettävä positiivisena, että vastaajat pitivät kotoutujien kanssa tehtävään työhön ”läheltä” saamaansa tukea parhaimpana. Kotoutumisen koordinaatiohenkilöihin / yhteyshenkilöihin sekä oman esimiehen tukeen tyytyväisiä oli noin kolme neljäsosaa vastaajista. Kotoutumisasioiden johtamista ja koordinaatiota pidettiin vastaajien piirissä niin ikään melko onnistuneena. Jälleen noin kolme neljäsosaa vastaajista oli melko tai erittäin tyytyväisiä.

Sitä vastoin TE-toimistojen linjojen välinen yhteistyö maahanmuuttaja-asioissa sai enemmän kritiikkiä osakseen. Lähes 40 % vastaajista katsoi yhteistyön onnistuneen melko tai erittäin huonosti. TE-toimistot ovat muuttuneet merkittävästi edellisen kyselyn toteutuksesta vuonna 2012. Tuolloin noin viidennes vastaajista koki sisäisen yhteistyön melko tai erittäin huonosti onnistuneena. Näin ollen vastaajat ovat nykyiseltään tyytymättömpiä sisäiseen yhteistyöhön maahanmuuttaja-asioiden näkökulmasta kuin vuonna 2012. Osin vastauksissa heijastuu tietty tyytymättömyys palvelulinjaorganisaatioon ylipäättänsä – tai liian hitaaseen vauhtiin havaittujen ongelmien poistamiseksi. Lisäksi tämä kertonee osaltaan siitä, että siirtyminen palvelulinjapohjaiseen organisaatioon on maahanmuuttaja-asiakkaiden palvelun näkökulmasta ollut erityisen haastavaa. Yksilöllistä asiakastarpeista käsin lähtevää palvelua ei ole ollut helppoa – eikä ehkä edes mahdollista – toteuttaa, varsinkaan tällä hetkellä vallitsevassa taloustilanteessa. Edellä mainittu tyytyväisyys läheltä saatuun tukeen sekä johtamiseen ja koordinaatioon kertonee osaltaan ainakin siitä, että viime aikoina esiintynyt pyrkimys ja tehdyt ratkaisut maahanmuuttajien palveluiden parempaan haltuunottoon, omistajuuteen ja palveluiden johtamiseen ovat oikeansuuntaisia.

Kuten palvelukyselyiden toteutuksen edellisellä kerralla vuonna 2012 molemmissa palvelukyselyissä annettiin runsaasti avovastauksia, mikä kertoo sekä siitä, että näkemyksiä ylipäättänsä on paljon, niin myös siitä, että vastaamisen toivotaan aidosti vaikuttavan kehittämiseen ja päätöksentekoon.

TE-toimistoille suunnatun kyselyn kanssa samaan aikaan toteutetun kunnille suunnatun palvelukyselyn tulokset ovat joissain määrin samansuuntaiset TE-toimistokyselyn tulosten kanssa. Molemmissa kyselyissä tulee selvästi erille näkemys ammatillisen työvoimakoulutuksen riittämättömydestä. Siinä missä TE-toimistoille suunnatun kyselyn vastaajista yli 70 prosenttia piti ammatillisen työvoimakoulutuksen palveluja riittävyyttä heikkona tai melko heikkona, kunnille suunnatun kyselyn vastaajat olivat hiukan optimistisempia. Siltikin kuntakyselyssä ammatillisen työvoimakoulutuksen saatavuus arvioitiin yhdessä kotoutumiskoulutuksen saatavuuden kanssa huonoimmaksi mitä tuli kunnan maahanmuuttajille suunnattujen kotoutumista tukevien palvelujen saatavuuteen. Kuntakyselyyn vastanneista 45 prosenttia arvioi kotoutumiskoulutuksen saatavuuden erittäin huonoksi tai huonoksi ja 44 prosenttia vastanneista arvioi ammatillisen koulutuksen saatavuuden erittäin huonoksi tai huonoksi. Myös omaehtoisen koulutuksen vaihtoehtojen vähyyttä tuotiin molemmissa kyselyissä esiin. Kunnille suunnatussa palvelukyselyssä yli neljännes piti omaehtoisen koulutuksen palvelujen saatavuutta huonona tai erittäin huonona.

Maahanmuuttoon ja kotouttamiseen liittyvien palveluiden järjestäminen on käytännössä verkostomaista yhteistyötä usean eri toimijan välillä. Huolestuttavaa kyselyn TE-palvelukyselyn tuloksissa on ainakin se, että TE-toimiston näkökulmasta kuntatoimijoihin suuntautui paljon kritiikkiä. Eri tahojen kanssa tehtävän yhteistyön toimivuuden arvioinnissa on kuitenkin yhteneväisyyksiä kyselyjen välillä. Kunnissa tyytyväisimpiä oltiin yhteistyöhön tulkkipalveluiden, poliisin, ELY-keskuksen ja kansalaisjärjestöjen kanssa. Vähiten tyytyväisiä oltiin yhteistyöhön lähikuntien, TE-toimiston, seudullisten yrityspalveluiden ja sisäministeriön kanssa. TE-toimistoissa tyytyväisimpiä vastaajat ovat yhteistyöhön omaehtoisen koulutuksen ja työvoimakoulutusten tarjoajien, poliisin ja ELY-keskuksen kanssa. Eniten yhteistyöhön tyytymättömiä vastaajia löytyi kuntien terveydenhuollon, seudullisten yrityspalveluiden sekä kuntien työllistämistoimen kohdalla. Näin ollen kuntien ja TE-toimistojen yhteistyö vaikuttaa valitettavasti olevan molempien osalta osin epätydyttävää.

Kokonaisuudessaan voidaan johtopäätöksenä todeta, että TE-palvelujen kehittämistä tulee jatkaa erityisryhmät, kuten maahanmuuttaja-asiakkaat, koko ajan huomioiden. Palvelulinjat ja ohjautuminen niiden välillä, verkkopalveluiden toimivuus ja henkilökohtaisen asioinnin tärkeys näyttävät kyselyn tulosten perusteella keskeisinä kehittämisen kohteina. Työelämäyhteyksien vahvistaminen, alkukartoitusten ja osaamisen kartoittamisen, tunnistamisen ja tunnustamisen sekä ammatillisen työvoimakoulutuksen ja kotoutumiskoulutusten resursointi ja sisällöllinen kehittäminen ovat niin ikään tärkeitä kehittämisteemoja jatkossa. Syksyn 2015 ja alkuvuoden 2016 aikana on tapahtunut paljon kehittämistyötä, jolla on valmistauduttu ja varauduttu palvelemaan muiden maahanmuuttaja-asiakkaiden lisäksi nyt oleskeluluvan saaneita ja saavia. Rinnakkain ja nopeasti tapahtuva ohjautuminen kuntiin ja TE-palveluihin on tärkeää kuten myös toimivat yhteistyörakenteet toimijoiden välillä. Tiedonsiirtojen käytännöt ja tietojärjestelmien yhteensopivuus ja ”keskustelu-yhteys” automaattisine ominaisuuksineen ovat keskeistä hallinnon kehittämisen tehtäväkenttää jatkossa. Näitä jo linjattuja kehittämistarpeita ja kehittämisen kohteita on esitetty eri yhteyksissä kuten esimerkiksi OKM:n julkaisussa ”Maahanmuuttajien koulutuspolut ja integrointi – kipupisteet ja toimenpide-ehdotukset”.<sup>3</sup>

## 5.2 Kyselyn jatkokehittämistarpeet

TE-toimistojen palvelukyselyn toteutus toimi kohtuullisen hyvin toteutetulla tavalla, jossa palvelulinja 2:n johtajat määrittivät vastaajat toimistojensa osalta. Jatkossa on kuitenkin syytä miettiä tarkemmin ohjeistusta, jonka pohjalta nimeäminen tehdään, jotta eri toimistojen vastaajaprofiilit ja vastausmäärät olisivat nyt nähtyä samankaltaisemmat. Tämä toisi laajemmin esiin eri toimistojen kokemuksia ja näkemyksiä.

Kyselylomakkeen ennakkotestaus (pilotointi) TE-toimistojen työntekijöiden kanssa paransi selvästi kyselylomakkeen laatua. Annettu vastausaika oli riittävä (noin viisi viikkoa). Kaiken kaikkiaan toteutus vastaajien nimien tiedustelusta viimeisten vastausten saapumiseen vei noin 8 viikkoa.

Tekninen toteutus tehtiin henkilökohtaisilla linkeillä, jotka pääsääntöisesti toimivat hyvin. Näin pystyttiin varmistamaan, että kaikki vastaukset saatiin ilman riskiä, että useampi vastaaja samanaikaisesti käyttäisi kaikille avointa vastauslinkkiä. Henkilökohtainen linkki myös mahdollisti sen, että vastaaja halutessaan saattoi kirjoittaa vastauksena useampana eri ajankohtana tallentaen ja palaten vastaukseensa. Yhdessä tapauksessa esiintyi teknisiä ongelmia siten, ettei vastaus tallentunut oikein, vaan vastaaja joutui kirjoittamaan vastauksensa uudelleen.

Palvelukysely on itsearviointia, joten sen tuloksia on tarkasteltava subjektiivisina näkemyksinä kyselyn toteutushetkellä. Samojen kysymysten toistaminen säännöllisin väliajoin mahdollistaa näkemyksissä olevien trendien havainnoinnin. Tätä ei vuoden 2015 kyselyn osalta pystytty juurikaan toteuttamaan, sillä kyselylomake muuttui paljon vuoden 2012 kyselylomakkeeseen verrattuna johtuen sekä lainsäädännön, palvelutarjonnan että toimistojen organisoinnin muutoksista.

Valtakunnallisella palveluiden seurannalla kuntiin ja TE-toimistoihin kohdistuvan kyselyn avulla on tärkeä rooli, ja suuri osa molemmissa palvelukyselyssä olevista kysymyksistä koettiin kysymyksiä toimiviksi. TE-toimistokyselyn osalta ratkaisu kysyä erikseen kotoutujien ja muiden maahanmuuttajien palveluista oli onnistunut. Kokonaisuudessaan TE-toimistolle suunnattu kyselylomake oli pituudeltaan sopiva.

<sup>3</sup> <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2016/liitteet/okm1.pdf?lang=fi>



### 5.3 Suositukset kyselyn jatkokehitykselle

TE-toimistojen palvelukyselyn osalta ehdotamme seuraavaa:

- Kyselylomakkeen testaus kannattaa toteuttaa mahdollisimman realistisesti oikeaa vastustilannetta mukaillen.
- TE-toimistojen osalta kyselyn kohderyhmänä tulee jatkossakin olla kaikki TE-toimistot, jotta saadaan laaja-alainen kuva kotoutujien ja muiden maahanmuuttajien saamista TE-palveluista. Samaten on jatkossakin syytä pyrkiä saamaan näkemyksiä kaikilta ammattiryhmiltä painottaen käytännön työtä tekeviä asiantuntijoita ja erityisesti palvelulinja 2:n työntekijöitä, sillä seurannan pääpaino on kotoutujien palveluissa.
- Jatkossa kysely kannattaa toteuttaa samalla nyt toteutetulla tavalla eli pyytämällä toimistoja nimeämään varsinaiset kyselyn vastaajat. Vastaajien nimeämisen perusteita on kuitenkin tarkennettava, jotta eri toimistojen vastaajien profiilit olisivat nyt nähtyä samankaltaisemmat. Nyt joidenkin toimistojen näkemykset olivat edustettuina vain muutaman vastaajan voimin. Jatkossa kannattaa pohtia, millainen painoarvo eri toimistoille halutaan antaa, millä perustein ja millainen määrä vastauksia eri toimistoista halutaan saada.
- Kyselyn saatetta on järkevää tarkentaa ja konkretisoida sen osalta, miten ja milloin ja kenen toimesta vastauksia hyödynnetään palveluiden jatkokehittämisessä.
- Johdonmukaisen ohjeistuksen lisäksi kyselyn ohjeistus tulee pitää lyhyenä ja helposti ymmärrettävänä.
- Kysymyksissä on hyvä pyrkiä yleisluontoisiin kysymyksenasetteluihin (kuten nyt kysymykset palveluiden riittävydestä ja laadusta), jotta kysymykset ovat seurannan näkökulmasta käyttökelpoisia tulevinä vuosina. Täydentäviä "täsmäkysymyksiä" voi lisätä tarpeen mukaan. Lisäksi eräiden, nyt kahtena vuotena (2012 ja 2015), esitettyjen kysymysten tarpeetonta muuttamista tulee välttää, jotta vertailuaineisto ei kapene entisestään.

## LIITE 1 KYSELYLOMAKE

1. Valitkaa TE-toimisto, jota edustatte\*

- Etelä-Pohjanmaan työ- ja elinkeinotoimisto
- Etelä-Savon työ- ja elinkeinotoimisto
- Hämeen työ- ja elinkeinotoimisto
- Kaakkois-Suomen työ- ja elinkeinotoimisto
- Kainuun työ- ja elinkeinotoimisto
- Keski-Suomen työ- ja elinkeinotoimisto
- Lapin työ- ja elinkeinotoimisto
- Pirkanmaan työ- ja elinkeinotoimisto
- Pohjanmaan työ- ja elinkeinotoimisto
- Pohjois-Karjalan työ- ja elinkeinotoimisto
- Pohjois-Pohjanmaan työ- ja elinkeinotoimisto
- Pohjois-Savon työ- ja elinkeinotoimisto
- Satakunnan työ- ja elinkeinotoimisto
- Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimisto
- Varsinais-Suomen työ- ja elinkeinotoimisto

2a. Valitkaa palvelulinja\*

- Palvelulinja 1: Työnvälitys- ja yrityspalvelut
- Palvelulinja 2: Osaamisen kehittämispalvelut
- Palvelulinja 3: Tuetun työllistämisen palvelut
- Muu, mikä

2b. Voitte vastata tähän kysymykseen, jos vastasitte "Muu, mikä?"

3. Toimipaikka, jossa työskentelette

4. Vastaaajan nimi\*

5a. Asema organisaatiossa/titteli\*

- Toimiston johtaja
- Palvelujohtaja
- Palvelupäällikkö
- Palveluesimies
- Asiantuntija
- Psykologi
- Muu, mikä

5b. Voitte vastata tähän kysymykseen, jos vastasitte "Muu, mikä?"

### MÄÄRITELMIÄ

Tässä kyselyssä kotoutujalla tarkoitetaan kotoutumisen edistämisestä annetun lain (1386/2010, kotoutumislaki) piiriin kuuluvia niitä maahanmuuttajia, jotka ovat oikeutettuja kotoutumissuunnitelmaan, 12 § mukaisesti:

Maahanmuuttajalla on oikeus kotoutumissuunnitelmaan, jos hän on työtön ja rekisteröity työnhakijaksi työ- ja elinkeinotoimistoon julkisesta työvoimapalvelusta annetussa laissa säädetyllä tavalla tai jos hän saa muuten kuin tilapäisesti toimeentulotuesta annetun lain mukaista toimeentulotukea. Kotoutumissuunnitelma voidaan laatia myös muulle maahanmuuttajalle, jos hänen arvioidaan alkukartoituksen perusteella tarvitsevan suunnitelmaa kotoutumisen edistämiseksi.

Ensimmäinen kotoutumissuunnitelma on laadittava viimeistään kolmen vuoden kuluttua ensimmäisen oleskeluluvan tai oleskelukortin myöntämisestä taikka oleskeluoikeuden rekisteröimisestä. Ensimmäinen kotoutumissuunnitelma laaditaan enintään yhden vuoden ajaksi.

Maahanmuuttajan kotoutumissuunnitelman kesto määräytyy yksilöllisesti hänen omien tavoitteidensa, työ- ja koulutushistoriansa sekä hänelle suunniteltujen ja tarjottujen toimenpiteiden perusteella. Kotoutumissuunnitelmaan oikeuttava enimmäisaika on kuitenkin kolme vuotta ensimmäisen kotoutumissuunnitelman allekirjoittamisesta. Edellä 3 momentissa tarkoitettua aikaa voidaan pidentää enintään kahdella vuodella, jos se on perusteltua sen vuoksi, että maahanmuuttaja tarvitsee kotoutuakseen erityisiä toimenpiteitä. Jos kotoutumissuunnitelmaa ei ole tilapäisesti voitu toteuttaa vamman, sairauden, äitiys-, isyys- tai vanhempainvapaan vuoksi tai muusta näihin verrattavasta syystä, kotoutumissuunnitelmaan oikeuttavaa enimmäisaikaa voidaan pidentää vastaavasti.

Yllä olevan lisäksi tässä kyselyssä puhutaan muista maahanmuuttajista, joilla tarkoitetaan niitä vieraskielisiä, jotka eivät ole enää kotoutumislain piirissä.

#### PALVELUIDEN ORGANISOINTI

Kotoutujat = Kotoutumisen edistämisestä annetun lain (1386/2010, kotoutumislaki) piiriin kuuluvat maahanmuuttajat, jotka ovat oikeutettuja kotoutumissuunnitelmaan

Maahanmuuttajat = Muut vieraskieliset henkilöt, jotka eivät ole enää kotoutumislain piirissä

6. Onko kotoutujien palvelu eriytetty muiden maahanmuuttajien palveluista?\*

- Kyllä
- Ei

7. Miten ohjaus eriytettyyn kotoutujien palveluun toimii?

- Kotoutujien palveluun erikoistuneelle asiantuntijalle ohjataan kaikki kotoutumislain piiriin kuuluvat maahanmuuttajat
- Kotoutujien palveluun erikoistuneelle asiantuntijalle ohjataan tietyt kotoutumislain piiriin kuuluvat maahanmuuttajat; mitkä ryhmät ja millä kriteerein?
- Kotoutujien palveluun erikoistuneelle asiantuntijalle ohjataan myös niitä, jotka eivät kuulu kotoutumislain piiriin, mutta joilla on samankaltaisia tarpeita
- Muu, mikä

8. Voitte halutessanne täsmentää yllä antamaanne vastausta.

9a. Onko asiakkaalla vastuuvirkailija kotoutujien palvelussa?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

9b. Voitte halutessanne täsmentää yllä antamaanne vastausta.

10. Miten kotoutujien palvelu on pääasiassa järjestetty TE-toimistossanne/ toimipaikassanne?

- Toimipaikoittain
- Palvelulinjoittain
- Toimipaikan palvelulinjoittain
- Muuten, miten?

11. Mikä tai mitkä seuraavista vaihtoehdoista kuvaa(vat) tarkemmin palvelun järjestämistapaa?

- Kotoutujia palvellaan kaikissa TE-toimiston toimipaikoissa
- Kotoutujien palvelu on keskitetty seuraaviin toimipaikkoihin:
- Kotoutujia palvellaan kaikilla palvelulinjoilla

- Kotoutujien palvelu on keskitetty seuraaville palvelulinjoille:
- Ei kumpikaan edellisistä, käytössä jokin muu tapa organisoida, mikä (esim. erillisyksikkö)?

12. Mikä on kotoutujien palveluihin erikoistuneiden asiantuntijoiden lukumäärä koko TE-toimistossa? Voitte halutessanne jättää vastaamatta tähän kysymykseen, jos ette tiedä vastausta.

13. Miten kotoutujien ja muiden maahanmuuttajien palvelu on järjestetty TE-toimistossanne/toimipaikassanne?

- Toimipaikoittain
- Palvelulinjoittain
- Toimipaikan palvelulinjoittain
- Muuten, miten?

14. Kumpi seuraavista vaihtoehtoista kuvaa tarkemmin palvelun järjestämistapaa?

- Kotoutujia ja muita maahanmuuttajia palvelaan kaikissa TE-toimiston toimipaikoissa
- Kotoutujien ja muiden maahanmuuttajien palvelu on keskitetty seuraaviin toimipaikkoihin:
- Kotoutujia ja muita maahanmuuttajia palvelaan kaikilla palvelulinjoilla
- Kotoutujien ja muiden maahanmuuttajien palvelu on keskitetty seuraaville palvelulinjoille:
- Ei kumpikaan edellisistä, käytössä jokin muu tapa organisoida, mikä (esim. erillisyksikkö)?

15. Mikä on kotoutujien ja muiden maahanmuuttajien palveluihin erikoistuneiden asiantuntijoiden lukumäärä koko TE-toimistossa?

16. Onko asiakkaalla vastuuvirkailija kotoutujien ja muiden maahanmuuttajien palvelussa?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

#### KOTOUTUJIIEN PALVELUT

Kotoutujat = Kotoutumisen edistämisestä annetun lain (1386/2010, kotoutumislaki) piiriin kuuluvat maahanmuuttajat, jotka ovat oikeutettuja kotoutumissuunnitelmaan

17a. Miten arvioisitte seuraavien henkilöasiakkaan palvelujen riittävyyttä kotoutujien näkökulmasta?

	Heikko	Melko heikko	Melko hyvä	Hyvä	En osaa sanoa
Kotoutumiskoulutus työvoimakoulutuksena					
Ammatillinen työvoimakoulutus					
Omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella kotoutumislain mukaan					
Omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella JTYPL:n mukaan					
Työnvälityspalvelut ml. henkilökohtainen neuvonta					
Verkkopalvelut					
Ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalvelut					
Uravalmennus					
Asiantuntija-arvio					
EURES-palvelut					
Palkkatuki					
Sanssi-kortti					

Oppisopimus					
Työhönvalmennus					
Työnhakuvalmennus					
Työkokeilu					
Koulutuskokeilu					
Aloittavien yrittäjien palvelut					
Starttiraha					

17b. Voitte halutessanne perustella yllä olevaa vastaustanne:

18. Miten erityisesti ammatillista työvoimakoulutusta nykyiseltään riittää kotoutujien tarpeisiin? Esimerkiksi minkä verran enemmän koulutusta mielestänne tarvittaisiin?

19a. Miten arvioisitte seuraavien henkilöasiakkaan palvelujen laatua kotoutujien näkökulmasta? (1=Heikko, 2=Melko heikko, 3=Melko hyvä, 4=Hyvä, En osaa sanoa)

	Heikko	Melko heikko	Melko hyvä	Hyvä	En osaa sanoa
Kotoutumiskoulutus työvoimakoulutuksena					
Ammatillinen työvoimakoulutus					
Omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella kotoutumislain mukaan					
Omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella JTYPL:n mukaan					
Työnvälityspalvelut ml. henkilökohtainen neuvonta					
Verkkopalvelut					
Ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalvelut					
Uravalmennus					
Asiantuntija-arvio					
EURES-palvelut					
Palkkatuki					
Sanssi-kortti					
Oppisopimus					
Työhönvalmennus					
Työnhakuvalmennus					
Työkokeilu					
Koulutuskokeilu					
Aloittavien yrittäjien palvelut					
Starttiraha					

19b. Voitte halutessanne perustella yllä olevaa vastaustanne:

20. Onko kotoutujissa sellaisia asiakasryhmiä, joille ei ole tarjolla palveluja? Jos on, niin mitkä nämä asiakasryhmät ovat ja mitä ko. ryhmät tarvitsisivat?

21a. Miten arvioisitte TE-toimistonne/toimipaikkanne työnantajien kanssa tehtävän yhteistyön toimivuutta kotoutujien näkökulmasta?

	Heikko	Melko heikko	Melko hyvä	Hyvä	En osaa sanoa
Kotoutumiskoulutukseen kuuluva työhöntu- tustumisjakso					
Työkokeilupaikkojen järjestäminen					

Palkkatuki					
Oppisopimus					
Ammatillisen työvoimakoulutuksen harjoit- telupaikat					
Tiedonkulku yleisesti					

21b. Voitte halutessanne perustella yllä olevaa vastaustanne:

22. Mikä on työvoiman palvelukeskuksen rooli kotoutujien palvelussa ja miten sitä voitaisiin parantaa?

23a. Miten kotoutumislain mukainen alkukartoitus järjestetään TE-toimistossanne/ toimipaikassanne? (Voitte valita useamman vaihtoehdon.)

- Kotoutumislain mukainen alkukartoitus käynnistyy tai siihen ohjataan JTYPL:n mukaisessa alkukartoituksessa.
- Ei erillistä kotoutumislain mukaista alkukartoitusta, vaan kotoutuja-asiakkaille tehdään JTYPL:n mukainen alkukartoitus.
- Ei erillistä kotoutumislain mukaista alkukartoitusta, vaan alkukartoitus on osa kotoutumissuunnitelman laadintaa.
- Kielitesti toimii alkukartoituksena.
- Alkukartoitus tehdään kotoutumiskoulutuksen yhteydessä.
- Kotoutumislain mukaiseen alkukartoitukseen erikoistunut TE-toimiston asiantuntija tekee kotoutujan alkukartoituksen.
- Kotoutumislain mukainen alkukartoitus tehdään vain tietyille asiakasryhmille. Mille ryhmille ja millä kriteereillä?
- Kotoutumislain mukainen alkukartoitus hankitaan osin ostopalveluna. Miltä osin?
- Kotoutumislain mukainen alkukartoitus hankitaan kokonaan ostopalveluna.

23b. Voitte halutessanne täsmentää yllä antamaanne vastausta.

24a. Miten toimivia kotoutumislain mukaiset alkukartoitukset mielestänne ovat?

- Erittäin huonosti toimivia
- Melko huonosti toimivia
- Melko toimivia
- Erittäin toimivia
- En osaa sanoa

24b. Voitte halutessanne perustella yllä olevaa vastaustanne sekä esittää kehittämissideoita, miten kotoutumislain mukaista alkukartoitusta tulisi kehittää:

25. Onko TE-toimistossanne/toimipaikassanne käytössä Koulutusportti koulutukseen ohjauksen välineenä?

- Kyllä
- Ei

26a. Jos Koulutusportti on käytössä koulutukseen ohjauksen välineenä, niin arvioi sen toimivuutta

- Erittäin huonosti toimiva
- Melko huonosti toimiva
- Melko toimiva
- Erittäin toimiva

26b. Voitte halutessanne perustella yllä olevaa vastaustanne ja esittää kehittämissideoita:

27a. Miten toimivia kotoutumissuunnitelmat mielestänne ovat asiakkaiden kotoutumisen ja työllistymisen edistämisen näkökulmasta?

- Erittäin huonosti toimivia
- Melko huonosti toimivia
- Melko toimivia
- Erittäin toimivia
- En osaa sanoa

27b. Voitte halutessanne perustella yllä olevaa vastaustanne:

28. Minkä verran käytätte tulkkausta seuraavissa kotoutujien palveluissa? (1=0-25 %, 2=26-50 %, 3=51-75 %, 4=76-100 % niistä tapauksista, joissa tulkkaukselle olisi tarvetta)

	0-25 %	26-50 %	51-75 %	76-100 %
Alkukartoitus				
Kotoutumissuunnitelman laadinta				
Henkilökohtainen neuvonta				
Muissa palveluissa				

29. Miten arvioisitte tulkkaukseen varattujen resurssien riittävyyttä?

- Erittäin riittämättömät
- Melko riittämättömät
- Melko riittävät
- Erittäin riittävät
- En osaa sanoa

#### MUIDEN MAAHANMUUTTAJIEN PALVELUT (MUUT MAAHANMUUTTAJAT KUIN KOTOUTUJAT)

30a. Miten arvioisitte seuraavien henkilöasiakkaan palvelujen riittävyyttä muiden maahanmuuttajien kuin kotoutujien näkökulmasta?

	Heikko	Melko heikko	Melko hyvä	Hyvä	En osaa sanoa
Kotoutumiskoulutus työvoimakoulutuksena					
Ammatillinen työvoimakoulutus					
Omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella kotoutumislain mukaan					
Omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella JTYPL:n mukaan					
Työnvälityspalvelut ml. henkilökohtainen neuvonta					
Verkkopalvelut					
Ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalvelut					
Uravalmennus					
Asiantuntija-arvio					
EURES-palvelut					
Palkkatuki					
Sanssi-kortti					
Oppisopimus					
Työhönvalmennus					
Työnhakuvalmennus					
Työkokeilu					
Koulutuskokeilu					
Aloittavien yrittäjien palvelut					
Starttiraha					

30b. Voitte halutessanne perustella yllä esittämiänne vastauksia:

31a. Miten arvioisitte seuraavien henkilöasiakkaan palvelujen laatua muiden maahanmuuttajien kuin kotoutujien näkökulmasta? (1=Heikko, 2=Melko heikko, 3=Melko hyvä, 4=Hyvä, En osaa sanoa)

	Heikko	Melko heikko	Melko hyvä	Hyvä	En osaa sanoa
Kotoutumiskoulutus työvoimakoulutuksena					
Ammatillinen työvoimakoulutus					
Omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella kotoutumislain mukaan					
Omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella JTYPL:n mukaan					
Työnvälityspalvelut ml. henkilökohtainen neuvonta					
Verkkopalvelut					
AmmatINVALINTA- ja urasuunnittelupalvelut					
Uravalmennus					
Asiantuntija-arvio					
EURES-palvelut					
Palkkatuki					
Sanssi-kortti					
Oppisopimus					
Työhönvalmennus					
Työnhakuvalmennus					
Työkokeilu					
Koulutuskokeilu					
Aloittavien yrittäjien palvelut					
Starttiraha					

31b. Voitte halutessanne perustella yllä esittämiänne vastauksia:

32. Onko muiden maahanmuuttajien kuin kotoutujien joukossa sellaisia asiakasryhmiä, joille ei ole tarjolla palveluja? Jos on, niin mitkä nämä asiakasryhmät ovat ja mitä ko. ryhmät tarvitsisivat?

#### OSAAMISEN KEHITTÄMINEN

33. Arvioikaa henkilöstön osaamisen kehittämisen riittävyttä kotoutujien ja muiden maahanmuuttaja-asiakkaiden palvelun näkökulmasta. (1=Erittäin riittämätön, 2=Melko riittämätön, 3=Melko riittämätön, 4=Erittäin riittävä)

	Erittäin riittämätön	Melko riittämätön	Melko riittävä	Erittäin riittämätön	En osaa sanoa
Henkilöstön osaamisen kehittämisen riittävyys kotoutujien palvelun näkökulmasta					
Henkilöstön osaamisen kehittämisen riittävyys muiden maahanmuuttaja-asiakkaiden palvelun näkökulmasta					



## YHTEISTYÖ

34. Kuinka tyytyväisiä olette yhteistyöhön seuraavien tahojen kanssa yleisesti maahanmuuttaja-asioissa? (1=Erittäin tyytymätön, 2=Melko tyytymätön, 3=Melko tyytyväinen, 4=Erittäin tyytyväinen, En osaa sanoa)

	Erittäin tyytymätön	Melko tyytymätön	Melko tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen	En osaa sanoa
Omaehtoisten koulutusten kouluttajat					
Työvoimakoulutuksena järjestettävien koulutusten kouluttajat					
Seudulliset yrityspalvelut					
Kunnat/kokonaisuudessaan					
kunnat /työllistäminen					
Kunnat/terveydenhuolto					
Kunnat/sosiaalihoito					
Kunnat/opetustoimi					
ELY-keskus					
Kela					
Maahanmuuttovirasto (Migri)					
Poliisi					
AVI/työsuojelun vastuualue					
Kansalaisjärjestöt					
TEM					
Kotouttamisen osaamiskeskus (TEM)					
KEHA-keskus (ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus)					

35. Miten eri toimijoiden välistä työnjakoa voisi parantaa?

## JOHTAMINEN JA KOORDINAATIO

36a. Saatteko kotoutujien kanssa tehtävään omaan työhönne riittävästi tukea? Arvioikaa saamanne tukea seuraavien toimijoiden osalta.

Kotoutumisen koordinaatiohenkilöt / yhteyshenkilöt	Heikko	Melko heikko	Melko hyvä	Hyvä	En osaa sanoa
Oma esimies					
ELY-keskus					
TEM					
Kotouttamisen osaamiskeskus (TEM)					

36b. Voitte perustella halutessanne yllä antamianne arvioita:

37a. Saatteko muiden maahanmuuttajien kanssa tehtävään omaan työhönne riittävästi tukea? Arvioikaa saamaanne tukea seuraavien toimijoiden osalta. (1=Heikko, 2=Melko heikko, 3=Melko hyvä, 4=Hyvä, En osaa sanoa)

Kotoutumisen koordinaatiohenkilöt / yhteyshenkilöt	Heikko	Melko heikko	Melko hyvä	Hyvä	En osaa sanoa
Oma esimies					
ELY-keskus					
TEM					
Kotouttamisen osaamiskeskus (TEM)					

37b. Voitte perustella halutessanne yllä antamianne arvioita:

38. Miten tyytyväinen olette kotoutumisasioiden johtamiseen ja koordinaatioon toimistossanne?

- Erittäin tyytymätön
- Melko tyytymätön
- Melko tyytyväinen
- Erittäin tyytyväinen
- En osaa sanoa

39. Miten johtamista ja koordinaatiota pitäisi kehittää?

40. Miten yhteistyö toimii TE-toimiston linjojen välillä maahanmuuttaja-asioissa?

- Erittäin huonosti
- Melko huonosti
- Melko hyvin
- Erittäin hyvin
- En osaa sanoa

41. Voitte perustella halutessanne yllä antamianne arvioita:

42. Miten yhteistyötä voisi parantaa kotoutujien palveluun erikoistuneiden asiantuntijoiden ja muiden virkailijoiden välillä?

43. Kotoutujien/maahanmuuttajien palvelut on useissa TE -toimistoissa/toimipaikoissa järjestetty uudelleen osana TE-palvelujen uudistusta. Miten arvioitte nykyisen kotoutujien/ maahanmuuttajien palvelumallin toimivuutta ja miten toimintaa tulisi mielestänne edelleen kehittää?

# TE-toimistoille suunnattu palvelukysely

Verkkajulkaisu  
ISSN 1797-3562  
ISBN 978-952-327-116-6



TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ  
ARBETS- OCH NÄRINGSMINISTERIET  
MINISTRY OF EMPLOYMENT AND THE ECONOMY