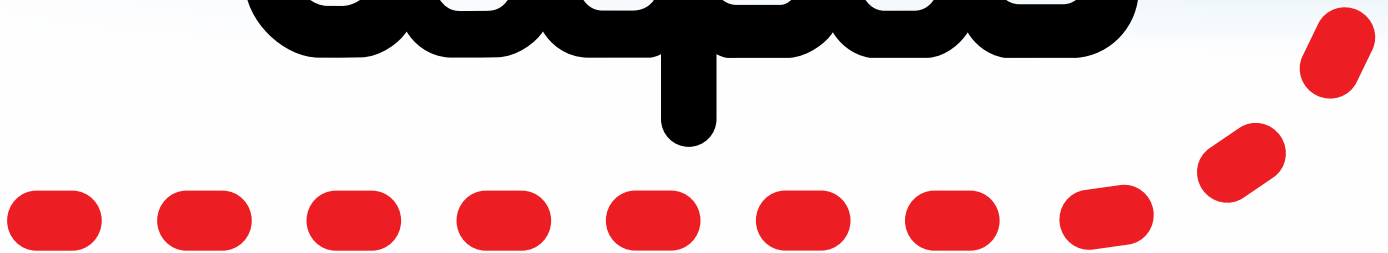


# ALPO



## Lärdomar av ALPO-projektet

### Rekommendationer och god praxis för tjänster för integrationens inledningsfas



Arbets- och näringsministeriet  
September, 2014

Tryck: Edita Prima Oy  
Layout: Edita Publishing Oy  
Publicerad: 10/2014

# Innehåll

<b>Förord</b> .....	<b>4</b>
<b>Till läsaren</b> .....	<b>6</b>
<b>1. Inledning</b> .....	<b>8</b>
<b>2. Grundläggande information, rådgivning och handledning</b> .....	<b>12</b>
2.1 Riksomfattande och lokal grundläggande information.....	12
2.2 Rådgivning och handledning.....	14
2.3 Utveckling av rådgivningen inom ALPO-projekten.....	16
2.4 Utveckling av handledningen inom ALPO-projekten.....	22
<b>3. Inledande kartläggning och styrning vidare</b> .....	<b>26</b>
3.1 Inledande kartläggning och integrationsplan.....	26
3.2 Inledande kartläggningar och integrationsplaner inom ALPO-projekten.....	27
3.2.1 Projektens rekommendationer för ordnande av inledande kartläggning.....	27
3.2.2 Den inledande kartläggningens verktyg och verksamhetsmodeller.....	30
<b>4. Övriga integrationsfrämjande åtgärder</b> .....	<b>33</b>
4.1 Språk, kultur och samhällskunskap.....	33
4.2 Utveckling av tjänster, processer och kompetenser.....	35
4.3 Utarbetande av strategier och integrationsprogram samt utveckling av aktörnätverk....	36
<b>5. Främjande av sysselsättningen</b> .....	<b>37</b>
5.1 Åtgärder som främjar sysselsättningen.....	37
5.2 Främjande av företagarskap.....	38
<b>6. Slutsatser och utvecklingsförslag för det fortsatta arbetet</b> .....	<b>40</b>
6.1 Slutsatser.....	40
6.2 Utvecklingsförslag.....	44
<b>BILAGA 1 ALPO-PROJEKTEN</b> .....	<b>52</b>
<b>BILAGA 2 ALPO-PROJEKTETS BAKGRUND: STATENS PROGRAM FÖR INTEGRATIONSFRÄMJANDE (SAMMANFATTNING)</b> .....	<b>55</b>

# Förord

**LAGEN OM** främjande av integration, eller integrationslagen, trädde i kraft 1.9.2011. Dess utgångspunkt är att invandrare kan delta i det finländska samhället som fullvärdiga medlemmar, och för att detta ska vara möjligt bör de ha tillgång till redskap för delaktighet: information om det finländska samhället, färdigheter i språket samt kompetenser som de kan utnyttja i arbetslivet. Lagen definierar dessa centrala redskap, eller servicehelheten för att främja integrationen. Målet är att invandraren i det inledande skedet av ankomsten till landet ska ha tillgång till en servicehelhet som lämpar sig för hans eller hennes individuella situation. Rådgivning, guidning och handledning är denna helhets centrala element, särskilt under de första veckorna och månaderna.

Bakom reformen av integrationslagen låg samma iakttagelser som även ledde till utvecklingen av ESF/ALPO-projekthelheten, även om ALPO-projekten inleddes redan några år innan lagstiftningsreformen. Man visste att det tog för många år för invandrare att komma in på arbetsmarknaden. Man visste att många invandrare gick vilse i myndigheternas servicedjungel. Man visste även att invandrare har en mycket stark motivation i det inledande skedet av invandringen att bli en del av samhället, men alltför många var tvungna att vänta alltför länge på information, utbildning och handledning.



Bild: Mikael Ahlfors

För att åtgärda dessa problem skapar integrationslagen å andra sidan en ram för serviceprocessen för invandrare efter de tre första åren i landet. Redskapen som lagen erbjuder för dessa första år är rådgivning, kartläggning av utgångsläge, integrationsplan och integrationsutbildning. Kunskap om det finländska samhäl-

**+** *Invandrare är subjektet för sin egen integrationsprocess, och har rätt att fatta sina egna beslut då de bygger upp sitt liv i Finland – på basis av korrekt information.*

## *Motivationen att bli en del av samhället är som starkast i det inledande skedet av invandringen.*

let samt språkkunskaper och yrkesfärdigheter hjälper framåt i samhället och arbetslivet.

Integrationslagen återställer även de olika myndigheternas ansvar. Men även om kommunen och arbets- och näringsbyrån har en central ställning på lokalnivå har ändå alla myndigheter en skyldighet att ge rådgivning och handledning till invandrare samt planera sina tjänster så att de lämpar sig för invandrare. Ett gott integrationsfrämjande arbete förutsätter starka partnerskap och att man kommer överens om ansvar. Kommunens integrationsprogram, och på statsrådets nivå statens program för integrationsfrämjande, är redskap för att komma överens om samarbete och ansvar.

I skrivande stund har integrationslagen varit i kraft i tre år. Samtidigt håller flera av EU:s fondperiods viktiga integrationsfrämjande projekt på att ta slut, bl.a. ESF/ALPO-stödstrukturen, där man utvecklat rådgivnings-, guidnings- och handledningstjänster för invandrare. Den nya lagstiftningen och flera viktiga projekt har tillsammans skapat en grund för ett starkt utvecklingsarbete runt om i Finland. För glädjande många projekt har vi även sett att verksamheten etablerats då den upptäckts vara ett bra sätt att genomföra integrationslagens innehåll.

Huvudmålet med denna publikation är att lyfta fram centrala rekommendationer på basis av erfarenhet-

er från projekten för att vidareutveckla det inledande skedet av invandringen och servicesystemet för invandrare. Dessutom lyfter man i denna publikation fram ALPO-projekt nätverkets verksamhet, lärdomar och erfarenheter. Publikationen är inte ett allomfattande sammandrag av ALPO-projektens arbete, utan målet är att särskilt lyfta fram ärenden som är viktiga med tanke på vidareutveckling. Publikationen fungerar ändå även som en inledning till ALPO-projektens breda fält. På basis av denna kan läsare, om de så vill, söka närmare information om enskilda projekt, deras verksamhet och resultat.

Arbetet fortsätter för att främja invandrades integration. Som grund för detta arbete ligger lagens och ALPO-projektens viktiga bärande princip: med tjänsterna stöder man invandrare, men de är själva subjektet för sin egen integrationsprocess, och har rätt att fatta sina egna beslut då de bygger upp sitt liv i Finland – på basis av korrekt information. På det här sättet kan man bygga upp ett verkligen jämlikt Finland.

*Kristina Stenman  
migrationsdirektör  
Arbets- och näringsministeriet*

# Till läsaren

**STÖDSTRUKTUREN "ALPO** - rådgivning och vägledning för invandrare i det inledande skedet" har koordinerat verksamheten för regionala utvecklingsprojekt som arbetar med rådgivning och handledning i det inledande skedet runt om i Finland, samlat dem till samarbete, skapat nätverk och främjat utbyte av erfarenheter. Målet har varit att identifiera och förädla de bästa verksamhetsmodellerna till ett nationellt system för rådgivning och handledning i det inledande skedet för att invandrarers integration i Finland skulle vara smidig och effektiv. Hörnstenen för att ALPO-projektet lyckats har varit dess nära koppling till beredandet och verkställandet av integrationslagen.

Då man höll på att bereda och utarbeta den nuvarande lagen om främjande av integration började den även verkställas med hävstångskraft från Europeiska socialfonden (ESF). Under strukturfondsperioden 2007-2013 började Europeiska socialfondens utvecklingsprogrammässiga projekt genomföras i Finland. Tanken var att undvika den åtskildhet som tidigare ESF-projekt lidit av: man försökte föra samman projekt som arbetade med samma sak i olika delar av landet och skapa ett nätverk där information sprids, erfarenheter byts ut och idéer flyger omkring. Samtidigt kunde myndigheter som koordinerar utvecklingsprogrammen samla in de färskaste exemplen på god praxis, innovationer och verksamhetsmodeller som utvecklats.

Ansvar för programmet för utveckling av rådgivning och vägledning för invandrare i det inledande skedet gavs till både inrikesministeriet (IM) och undervisnings- och kulturministeriet (UKM). Från och med början av 2012 flyttades utvecklingsprogrammet tillsammans med övriga integrationsärenden från IM till arbets- och näringsministeriet (ANM) i enlighet med regeringsprogrammet. Stöduppgifterna för utvecklingsprogrammet - nationell koordinering och stödverksam-



Bild: Siiri Huttunen

**+** *Hörnstenen för att ALPO-projektet lyckats har varit dess nära koppling till beredandet och verkställandet av integrationslagen.*

het - gavs till stödstrukturen ALPO, som administreras av ANM, och till UKM:s projekt AIKIS - Språkutbildning för vuxna invandrare. Den förras uppgift var att utveckla inledningsskedets handledning och rådgivning, medan den senare skapade språkinlärningsredskap som grundar sig på elektroniska plattformar.

**+** *ALPO-projektet är i en sådan lyckosam situation att många av dess resultat övergår till kompetenscentrumet för integrationsfrämjande, som ligger under ANM för att utvecklas vidare.*

Denna publikation berättar om en process som räckte sju år. Projekten som deltog har utvecklat olika elektroniska och övriga tjänster bl.a. för användning i integrationsutbildningen (t.ex. Koulutusportti - Informationssystem för utbildning för invandrare för arbets- och näringsbyråer, Testipiste - System för bedömning av utgångsnivå och testning av språkkunskaper) samt som stöd för rådgivningstjänster med låg tröskel (registret över kundbesök vid rådgivningsbyråerna för invandrare, det s.k. ALPO-registret). Inom projekten har man även prövat och testat många olika metoder för att främja integrationen. Det är inte möjligt att gå igenom alla projekt i denna publikation, men de har alla skrivit sina egna slutrapporter som det lönar sig att bekanta sig med.

Själva ALPO-projektet har för sin del i enlighet med integrationslagen producerat guiden Välkommen till Finland på 12 språk som polisen, magistraterna och Finlands representationer utomlands delar ut till dem som flyttar till Finland. Andra nämnvärda publikationer som projektet åstadkommit är publikationerna som behandlar inledande kartläggning, rådgivningstjänster, faktorer som hindrar invandrares sysselsättning samt identifiering av kompetens, som behandlas närmare i denna publikation.

Nu när stödstrukturprojektet ALPO avslutas vill man varmt tacka alla de otaliga samarbetsparter, nätverk

och personer som på så många oumbärliga sätt har varit med i ALPO:s olika skeden eller hela tiden! Jag har själv deltagit intensivt i ESF-projektens värld under tre finansieringsperioder. Under dessa år har man lärt sig mycket om invandrings- och integrationsärenden och även utvecklats, blivit bättre och mer professionella. Jag vågar säga att ESF-projekten har haft en viktig roll i denna utveckling.

Jag är övertygad om att utvecklingsarbete i form av projektverksamhet kommer att ha en stor betydelse även under den nya finansieringsperioden. "Institutionernas amnesi" är å andra sidan tyvärr alltid en faktor som hotar projektverksamheten. Det är viktigt att föregående perioders projekts resultat och produkter inte glöms bort. ALPO-projektet är i en sådan lyckosam situation att många av dess resultat övergår till kompetenscentrumet för integrationsfrämjande, som ligger under ANM, för att utvecklas vidare. Vi hoppas att ALPO:s tankar även i fortsättningen ska falla i bördig jord.

*Hannu-Pekka Huttunen  
Projektchef*

*Stödstrukturen ESF/ALPO - rådgivning och  
vägledning för invandrare i det inledande skedet  
Arbets- och näringsministeriet*

# 1. Inledning

**MÅLET FÖR** projektet ALPO - rådgivning och vägledning för invandrare i det inledande skedet har varit att effektivisera handledningen för invandrare i Finland i det inledande skedet. ALPO har varit ett av de nationella Fastlandsfinlands ESF (Europeiska socialfonden)-utvecklingsprojektens stödstrukturprojekt under finansieringsperioden 2007-2013. ALPO:s arbete fortsätter till slutet av 2014.

ALPO-projektet, som administreras av arbets- och näringsministeriet (ANM), har koordinerat och stött utvecklingsarbetet som utförs inom projekten samt skapat kontakter och diskussion med både projekten och förvaltningens olika nivåer. Stödstrukturens arbete har haft som mål att utveckla en arbetslivsinriktad verksamhetsmodell som är effektiv ur individens och samhällets synvinkel för de personers behov som flyttat till Finland. Denna verksamhetsmodells centrala delar är:

- riksomfattande och regional grundläggande information som behandlar integration, det finländska samhället och servicesystemet,
- rådgivnings- och handledningstjänster med låg tröskel,

**+** *ALPO har varit ett av de nationella Fastlandsfinlands ESF (Europeiska socialfonden) -utvecklingsprojektens stödstrukturprojekt under finansieringsperioden 2007-2013.*

- olika modeller för inledande kartläggning och handledning,
- tjänster och åtgärder som främjar integrationen,
- elektroniska tjänster och lösningar för handledning och språkstudier i det inledande skedet.

## ALPO I ETT NÖTSKAL

Under 2007-2014 genomfördes totalt 52 projekt runt om i Finland av aktörer från kommuner, arbets- och näringsbyråer, läroanstalter och tredje sektorn. Målet för projekten som deltagit i stödstrukturen ALPO har varit att utveckla tjänster i det inledande skedet av invandringen samt invandrares integration.

Inom ALPO-projektet ingick intensivt samarbete med Delaktig i Finland - utvecklingsprojektet för utbildning för invandrare samt MATTO-projektet som främjar arbetsrelaterad invandring, som administreras av arbets- och näringsministeriet. ALPO-projektet har genomförts i samarbete med Utbildningsstyrelsens projekt AIKIS - Språkutbildning för vuxna invandrare och Läroport - Koordinationsprojekt för vuxenhandledningen.




## RESULTATEN BLIR I LIV

Mycket av projektens praxis har gjorts stadigvarande lokalt och regionalt. God praxis samlas bl.a. på kotouttaminen.fi-webbplatsen som drivs av Kompetenscentrumet för integrationsfrämjande. Som ALPO-projektets och dess stödstrukturnätverks särskilda "pärlor" kan nämnas följande:

- Nära koppling till beredandet och verkställandet av integrationslagen
- Grundande av rådgivningspunkter för invandrare runt om i Finland eller utveckling av verksamheten
- Utveckling och genomförande av inledande kartläggningar
- Bildande och utbildande av ett nätverk av egenspråkiga rådgivare
- Utveckling och ibrukttagande av registret över kundbesök vid rådgivningsbyråerna för invandrare (ALPO-registret)
- Guide om det finländska samhället som avses i integrationslagen som delas ut till dem som flyttar till Finland (Välkommen till Finland)
- Informationssystem för utbildning för invandrare (Koulutusportti)
- System för bedömning av utgångsnivå och testning av språkkunskaper (Testipiste)
- Publikationer som stöder aktörernas verksamhet

Förutom att skapa, utveckla och stärka dessa verksamhetsmodellers delar har man inom stödstrukturen ALPO:s projekt även gjort mångsidigt arbete för språkinläringen, sysselsättningen och integrationen. Under 2007-2014 har det totalt genomförts 52 projekt, varav en del varit fortsättningsprojekt. Projekt har genomförts runt om i Finland, och i dess arbete har olika kommuners och övriga aktörers viktigaste utvecklingsmål framhävts. Projektens innehåll har varit mångsidiga och de har genomförts av aktörer från både kommuner, arbets- och näringsbyråer, läroanstalter och tredje sektorn. Kommuner var huvudgenomförare i 23 pro-

 Under 2007-2014  
har det totalt genomförts  
*52 projekt.*

projekt, läroanstalter i 15 projekt, statsförvaltningen (centralförvaltningen, NTM-centralerna och arbets- och näringsbyråerna) i 9 projekt och organisationer i 5 projekt. Naturligtvis har man inom nästan alla projekt samarbetat med otaliga olika aktörer.

Arbetet som utförts av ALPO-projekten har i sin helhet varit en betydande satsning på service för invandrare i det inledande skedet och invandras integration. ALPO-projektets rambudget var totalt 27 200 000 euro, som fördelades mellan ANM och undervisnings- och kulturministeriet (UKM) och Utbildningsstyrelsen så att ANM:s andel var 22 600 000 och UKM:s var 4 600 000.

Denna publikations huvudmål är att lyfta fram centrala prestationer för vidareutveckling av service för invandrare i det inledande skedet och servicesystemet på basis av erfarenheterna från projektet. Dessutom lyfter man fram ALPO-nätverkets verksamhet och lärdomar. Publikationen är emellertid inte ett omfattande sammandrag av allt arbete inom ALPO-projekten, utan fungerar som en inledning till deras breda fält. På basis av denna kan läsare, om de så vill, söka närmare information om enskilda projekt och praxis.

Som bilaga till publikationen finns en förteckning över alla ALPO-projekt. Närmare uppgifter om enskilda projekt kan finnas med projektkoden i strukturfondernas informationstjänst <https://www.eura2007.fi/rrtiepa/>. Strukturfondernas informationstjänst är en internet-baserad tjänst som drivs av arbets- och näringsministeriet, som fungerar som förvaltningsmyndighet för strukturfondsprogrammen under programperioden

2007-2013. Genom tjänsten kan man söka information om alla Eruf- och ESF-projekt som genomförts i Finland under programperioden 2007-2013.

ALPO-projektets särdrag - och samtidigt dess viktigaste framgång - har varit dess nära koppling till beredandet och verkställandet av den gällande lagen om främjande av integration (1386/2010). Dessutom har mycket av projektens praxis gjorts stadigvarande lokalt och regionalt.

Denna publikations struktur är tillämpad ur integrationslagens innehållsmässiga struktur. I kapitel två presenteras projektets arbete i relation till att dela grundläggande information samt rådgivning och handledning. I kapitel tre går man igenom projektets arbete gällande den inledande kartläggningen och invandrarundersöknings styrning vidare. I kapitel fyra lyfter man fram projektets mångsidiga integrationsarbete för språkets, samhällskunskapens och kulturens del. I kapitel fem presenteras projektets arbete för att främja invandras sysselsättning. I kapitel sex dras slutsatser och framställs utvecklingsförslag på basis av erfarenheterna från ALPO-projekten som grund för det fortsatta arbetet. Förutom förteckningen över ALPO-projekt ingår även som bilaga en sammanfattning av statens program för integrationsfrämjande.

I utarbetandet av denna publikation har man särskilt utnyttjat stödstrukturen ALPO:s publikationer och ALPO-projektets rapporter. I utarbetandet av publikationen deltog Risto Karinen (Ramboll Management Consulting), Hannu-Pekka Huttunen och Outi Kallio (stödstrukturen ALPO/ANM).

## ALPO-PUBLIKATIONERNA

- Välkommen till Finland-guider och små broschyrer (12 språkversioner, ANM publikationer/ Broschyrer 2014, [www.lifeinfinland.fi](http://www.lifeinfinland.fi))
- Oikeilla neuvoilla, oikeaan paikkaan. Suosituksia ja hyviä käytäntöjä maahanmuuttajien neuvonnan kehittämiseen (ANM publikationer, Arbete och företagsamhet 5/2014)
- Alkukartoituksen avuksi, esimerkkejä kotoutumislain mukaisen alkukartoituksen hyvistä käytännöistä (ANM publikationer, Arbete och företagsamhet 11/2012)
- Maahanmuuttajien työllistymisen esteet - kohti ennakoivaa ja vaikuttavaa verkostotyötä (Inrikesministeriets publikationer 13/2011)
- Maahanmuuttajien osaaminen näkyväksi - virikkeitä ammatillisen osaamisen kartoittamiseen kotoutumisohjelmassa (Inrikesministeriets publikationer 6/2011)
- Invandrarens kompetenser ska synliggöras - idéer för kompetenskartläggning inom integrationsprogrammet (Inrikesministeriets publikationer 6/2011)
- Maahanmuuttajien omakieliset palvelut - selvityksen loppuraportti (Inrikesministeriets publikationer 17/2010)

## 2. Grundläggande information, rådgivning och handledning

### 2.1 Riksomfattande och lokal grundläggande information

**ETT MÅL** i lagen om främjande av integration är att allt fler invandrare ska få stöd för individuell integration och integration av familjen genast efter ankomsten till landet, då behovet av information och stöd är som störst. Med hjälp av projekten som ingår i stödstrukturen ALPO har man strävat till att möjliggöra både individuell service och att snabbt inleda integrationsprocessen.

Den gällande integrationslagen strävar till att utvidga tjänster och åtgärder till alla invandrare enligt behov – oberoende av personens invandringsorsak. Enligt 7 § i lagen om främjande av integration ska myndigheterna ge invandrare information om deras rättigheter och skyldigheter i det finländska arbetslivet och samhället. Invandrare ska dessutom ges information om tjänstesystemet och integrationsfrämjande åtgärder. Guiden Välkommen till Finland, som producerats och



Grundläggande  
information om Finland  
på 12 språk

[www.lifeinfinland.fi](http://www.lifeinfinland.fi)

Guiden Välkommen till Finland kan läsas och skrivas ut på finska, svenska, engelska, ryska, estniska, franska, spanska, arabiska, somaliska, persiska, thai och kinesiska på webbplatsen [lifeinfinland.fi](http://lifeinfinland.fi).

**+** *Ett mål i lagen om främjande av integration är att **allt fler invandrare ska få stöd för individuell integration och integration av familjen genast efter ankomsten till landet, då behovet av information och stöd är som störst.***

koordinerats av ALPO-projektet, är det informationspaketet om det finländska samhället som avses i integrationslagen. Guiden utarbetades som samarbete mellan flera olika aktörer (myndigheter, rådgivare och användare). I samband med utarbetandet av broschyren gick man igenom åtskilliga lokala guider och erfarenheter från olika aktörers rådgivningsarbete.

Guiden finns tillgänglig elektroniskt på 12 språk. Guiden Välkommen till Finland och dess olika språkversioner har publicerats på nätet på adressen [www.lifeinfinland.fi](http://www.lifeinfinland.fi). Guiden finns i tryckt format på lättläst finska, svenska, engelska och ryska. På alla 12 språken har man även tryckt en liten broschyr som styr läsaren till att läsa guiden på [lifeinfinland.fi](http://lifeinfinland.fi)-webbplatsen på ifrågakvarande språk.

Guiden ges till alla som flyttar till Finland i samband med delgivningen av beslutet om uppehållstillstånd, registreringen av uppehållsrätt, beviljandet av uppehållskort eller registreringen av hemkommuns- och befolkningsuppgifter, d.v.s. på polisstationer, magistrater eller Finlands representation utomlands. För närvarande delas guiden ännu ut på ett oenhetligt sätt, d.v.s. utdelningen genomförs inte på samma sätt av alla myndigheter i hela landet. I samband med att guiden uppdaterades 2014 har man försökt effektivisera utdelningen genom att förbättra anvisningarna.

Enligt lagen ansvarar myndigheterna som tillämpar integrationslagen för sin del för att producera och uppdatera innehållet i guiden. ANM ansvarar för att sammanställa, anpassa, översätta och distribuera innehållet. Under projektperioden har ALPO-projektet utfört denna uppgift. Från och med början av 2015 övergår ansvaret inom ANM till Kompetenscentrumet för integrationsfrämjande.



Bild: Sami Pulkkinen

Projektchef Pia Hägglund i rådgivningspunkten Welcome Office i Vasa.

Guiden Välkommen till Finland kompletterar den egna regionala och lokala informationsproduktionen. Flera olika ALPO-projekt har producerat information som både tryckta och elektroniska publikationer. Lokala guider har producerats till exempel av Pointti (S:t Michel och Nyslott), Vastaanottava Pohjois-Savo (Kuopio), Palo (Åbo), Palapeli (Jyväskylä), Verso (Rovaniemi), Alipi (Lahtis) och Hämeenlinnan seudun maahanmuuttajaneuvonta ja opastusjärjestelmän kehittäminen (Tavastehus). Flera motsvarande guider har även utarbetats utanför stödstrukturen ALPO för lokalt behov.

Dessutom har man under de senaste åren på många sätt utvecklat insamlingen och den elektroniska distributionen av information gällande invandring. Den cen-

**+** *Guiden Välkommen till Finland, som producerats och koordinerats av ALPO-projektet, är det informationspaketet om det finländska samhället som avses i integrationslagen.*

**+** *Helheten av rådgivning och handledning för invandrare uppstår av flera olika element: riksomfattande, regionalt och lokalt material med grundläggande information på nätet eller i tryckt format, olika fysiska rådgivningspunkter som riktar sig till alla eller som specialiserar sig på invandrarkunder samt elektronisk rådgivning. Dessutom genomförs mer djupgående personlig handledning.*

trala nationella informationskällan, d.v.s. Infobanken, [www.infopankki.fi](http://www.infopankki.fi), har utvidgats genom att på samma webbplats kombinera riksomfattande, regional och lokal information. Infobankens redaktion finns i samband med Helsingfors stadskansli. Uppgifterna uppdateras i samarbete med medlemskommunerna. Dessutom öppnades arbets- och näringsförvaltningens webbplats [www.workinfinland.fi](http://www.workinfinland.fi) som stöder arbetsbaserad invandring i början av 2014.

## 2.2 Rådgivning och handledning

Rådgivning och handledning i det inledande skedet är viktigt både för att främja integrationen, påskynda samsättningen och att framskrida på studiestigen eller förebygga avhopp. Erfarenheterna från ALPO-projektet har visat att behovet på rådgivning och handledning finns kvar länge efter det inledande skedet av invandringen.

Enligt lagen om främjande av integration ska kommunen, arbets- och näringsbyrån och andra myndigheter ge invandrare lämplig vägledning och rådgivning om integrationsfrämjande åtgärder och tjänster samt om arbetslivet (8 §).

Syftet med lagen om främjande av integration är att stärka den allmänna rådgivningsskyldigheten enligt förvaltningslagen i ärenden som gäller invandrare (8 § i lagen om främjande av integration, 8 § i förvaltningslagen). Myndigheten ska enligt behov inom ramarna för sin behörighet ge sina klienter rådgivning för att sköta förvaltningsärenden och svara på frågor gällande ärendena. Rådgivningen är avgiftsfri.

Om ärendet inte ingår i myndighetens behörighet ska myndigheten sträva efter att styra klienten vidare till en behörig myndighet. De andra myndigheter som avses i integrationslagen är exempelvis Migrationsverket, Folkpensionsanstalten, arbetarskyddsmyndigheterna och skatteförvaltningen.

Termerna rådgivning och handledning har olika innehåll beroende på sammanhang och användare. Ofta talas det om "rådgivningstjänster", "tjänsterådgivning", "handledningstjänster" och "tjänstehandledning". Innehållen i dessa beror ofta på inom vilka administrativa ramar och med hurdana personalresurser och kompetenser rådgivningen och handledningen ges i organisationen.

I samband med ALPO-projektet avses med rådgivning oftast helt enkelt ärenderådgivning där kunden får hjälp med att hitta lämplig information och service. Rådgivningens servicelöfte kan anses vara följande: Kunderna får anvisningar och råd om de ärenden eller problem som de behöver hjälp med. Dessutom styrs kunderna vid behov vidare i servicesystemet. I rådgivningen är det inte fråga om att lösa specialproblem, utan ofta om att förmedla korrekt information. Ibland är det dock svårt att begränsa rådgivningen, eftersom ett mer handledande arbetssätt ofta kan användas i rådgivningsarbetet. I handledningen är det mer fråga om ett arbetssätt som engagerar kunden, och av sin natur kan handledningen även vara en dialog under

**+** *Rådgivningens servicelöfte kan anses vara följande:  
Kunderna får anvisningar och råd om de ärenden eller problem som de behöver hjälp med.*





Bild: Laura Vesa

Rådgivning och handledning i Tammerfors invandrarinfor Mainio. Egenspråkiga rådgivare Stela Entcheva i sitt arbete.

**+** Kommunerna är skyldiga att ordna rådgivning med låg tröskel för invandrare som en del av den grundläggande rådgivningen som ordnas för kommuninvånarna.

en längre tid. Det är fråga om djupare personlig handledning.

Om man inkluderar eller utesluter ett mer handlande arbetssätt i rådgivningen beror även delvis på varje ords arbetsfördelning. Det är viktigt att de olika aktörernas uppgifter och roller har kartlagts och att rådgivningens kontakter med andra aktörer har fastställts inom kommunen. Ibland behövs ett handledande arbetssätt, men linjedragningen mellan till exempel socialarbetets tjänsthandledning, studierådgivningen, yrkeshandledningen och invandrarrådgivningen ska ändå vara tydlig.

Helheten av rådgivning och handledning för invandrare uppstår av flera olika element: riksomfattande, regionalt och lokalt material med grundläggande information på nätet eller i tryckt format, olika fysiska rådgivningspunkter som riktar sig till alla eller som specialiserar sig på invandrarkunder samt elektronisk rådgivning. Dessutom genomförs mer djupgående personlig handledning.

Det finns flera olika "rådgivande aktörer", och förutom myndigheterna (kommunerna, arbets- och näringsbyråerna och övriga myndigheter) ordnar även läroanstalter och organisationer betydande rådgivningsverksamhet. Det är emellertid viktigt att lägga märke till att kommunerna är skyldiga att ordna rådgivning med låg tröskel för invandrare som en del av den allmänna grundläggande rådgivningen för kommuninvånarna.

Koordination och samarbete mellan de olika aktörerna – både lokalt och regionalt – är väsentligt. I praktiken kräver vägledning och rådgivning för invandrare samt

informerings om tjänsterna smidiga och nya arbetsformer samt effektivt samarbete mellan myndigheterna. Särskilt viktigt är ett konkret samarbete mellan kommunen och arbets- och näringsbyrån. Det är viktigt att nå kunderna, d.v.s. alla dem som behöver rådgivning och handledning, med hjälp av olika kanaler.

ALPO-projektet har även försökt bidra till att alla kunder ska få jämlik rådgivning av hög kvalitet, oberoende av invandrarnas bostadsort, vilka språk de talar och på vilka grunder de kommit till Finland. Målet har varit att invandrarrådgivningen skulle vara en del av kommunernas normala verksamhet, inte skild verksamhet med projektfinansiering.

ALPO-projektet har använts för att grunda och utveckla rådgivningen. Dessutom har stödstrukturen ALPO producerat en praktisk guide för att utveckla rådgivningen med låg tröskel: "Oikeilla neuvoilla oikeaan paikkaan; Suosituksia ja hyviä käytäntöjä maahanmuuttajien neuvonnan kehittämiseen"<sup>1</sup>.

Rådgivningen och handledningen har även utvecklats med projektfinansiering i andra utvecklingsprogram. Under den avslutade programperioden stödde man arbetsbaserad invandring med stödstrukturen MATTO. Inom en del av dessa projekt har man gett rådgivning och handledning till personer som kommit till

<sup>1</sup> Oikeilla neuvoilla oikeaan paikkaan; Suosituksia ja hyviä käytäntöjä maahanmuuttajien neuvonnan kehittämiseen, Arbets- och näringsministeriets publikationer, Arbete och företagsamhet 5/2014.

Finland på grund av arbete. I Delaktig i Finland-projektet som avslutades i slutet av 2013 var målgruppen särskilt de invandrargrupper som vanligen inte styrs eller kommer in i integrationsutbildningen. Inom regionala och lokala delprojekt utfördes även åtgärder för att utveckla rådgivningen och handledningen, till exempel för hemmamammor på rådgivningsbyråer eller med olika åtgärder på öppna daghem.

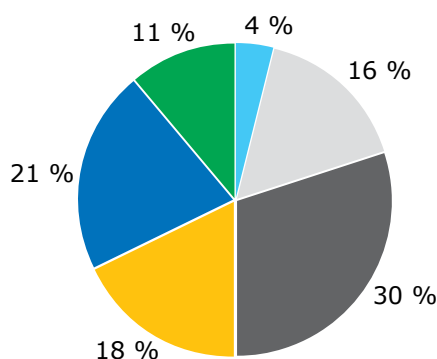
## 2.3 Utveckling av rådgivningen inom ALPO-projekten

Rådgivningens och handledningens breda fält syns på ett mångsidigt sätt i ALPO-projektens innehåll. En del projekt fokuserade särskilt på att utveckla rådgivningen med låg tröskel, men för de flesta projekten var rådgivningen endast ett delområde som skulle utvecklas. Projektet har i hög grad byggt upp rådgivningen och handledningen med tanke på sina egna lokala eller regionala behov. Till exempel har rådgivningspunkternas läge, resurser, språk som används och målgrupper varierat betydligt. Invandrare som kommit till Finland av olika orsaker har behövt rådgivning, och man har gett och behövt rådgivning om många olika ärenden. Man har gett rikligt med rådgivning med låg tröskel, vilket visat det stora behovet på rådgivning. Det är inte endast de som just anlänt i Finland som behöver rådgivning, utan även invandrare som bott i Finland länge har använt rådgivningen.

### Registret över kundbesök vid rådgivningsbyråerna för invandrare (ALPO-registret)

ALPO-registret, som ursprungligen utvecklades inom Pointti-projektet, togs snabbt i bruk på flera rådgivningspunkter runt om i Finland. ALPO-registret är en databas dit man på ett centrerat sätt samlar kundbesök vid rådgivningspunkterna för invandrare. För tillfället deltar 17 rådgivningspunkter runt om i landet i ALPO-registret. Med hjälp av ALPO-registret får man information om rådgivningspunkternas kundkrets, utvecklingstrender på invandrarfronten samt allmänt om migration. Därmed producerar ALPO-registret information för föregripande, uppföljning och forskning. Statsförvaltningens och kommunförvaltningens tjänstemän och planerare kan utnyttja databasen. Stödstrukturen ALPO har fungerat som ALPO-registrets huvudanvändare, och därefter kommer arbets- och näringsministeriets Kompetenscentrum för integrationsfrämjande att fortsätta som huvudanvändare.

## Kunder enligt hur länge de bott i Finland 2011–2013



Bor inte i Finland	4 %	Under 1 år	16 %
1-3 år	30 %	3-5 år	18 %
Över 5 år	21 %	Inga uppgifter	11 %

Kunder enligt hur länge de bott i Finland (uppgifterna från ALPO-registret, sammanställd av Minna Hallikainen, Pointti-projektet, S:t Michel)

### Rådgivningens kunder och behov

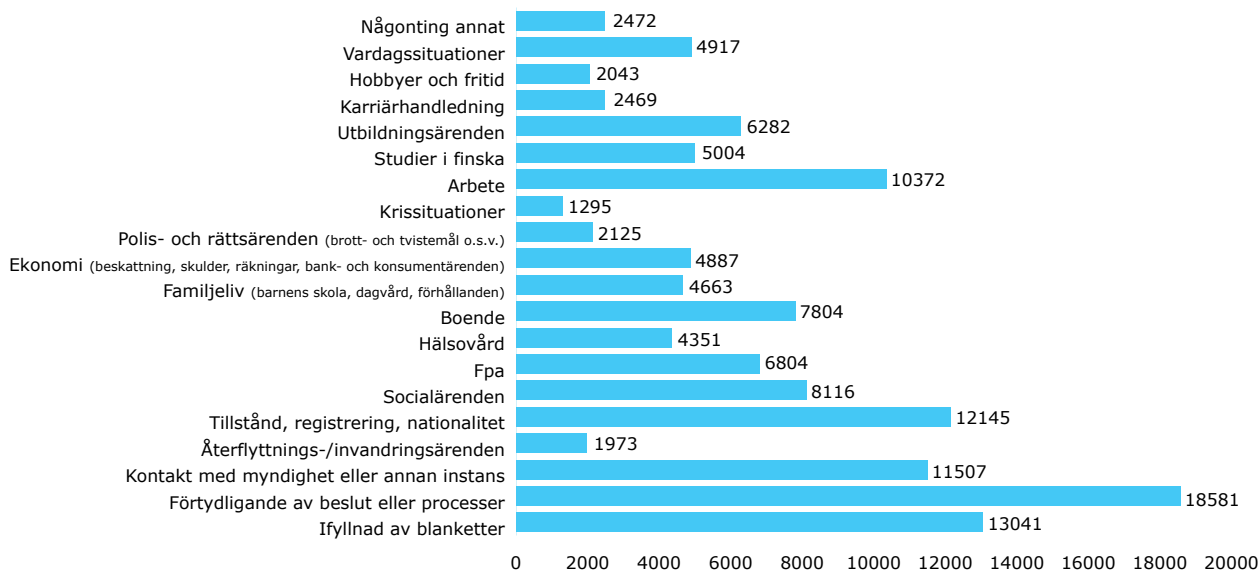
Rådgivningspunkterna som använder ALPO-registret registrerade totalt över 60 000 kundkontakter under åren 2011, 2012 och 2013. Antalet enskilda kunder var över 27 000. Över hälften av dem som tagit kontakt var mellan 25 och 44 år. Skäl för invandringen som framhävdes i kundkretsen var familjeband, landsflykt och arbete. Nästan tre fjärdedelar av kundkontakter kom från kunder från s.k. tredjeländer. Bland kundernas ursprungsländer framhävdes särskilt Ryssland, Estland och Irak. Kundernas utbildningsbakgrund varierade betydligt, från lågutbildade till högutbildade. Förutom personer som var arbetslösa eller som deltog i arbetskraftspolitisk utbildning var även personer i arbete en stor kundgrupp. Andelen kunder som bott i Finland i mindre än tre år var ungefär lika stort som andelen kunder som bott i Finland längre.

Bland kontakterna framhävdes utredningen av olika beslut och processer, ifyllnad av blanketter samt tillståndsärenden, registrering och nationalitet.

Rådgivningen har haft en stor betydelse i att styra

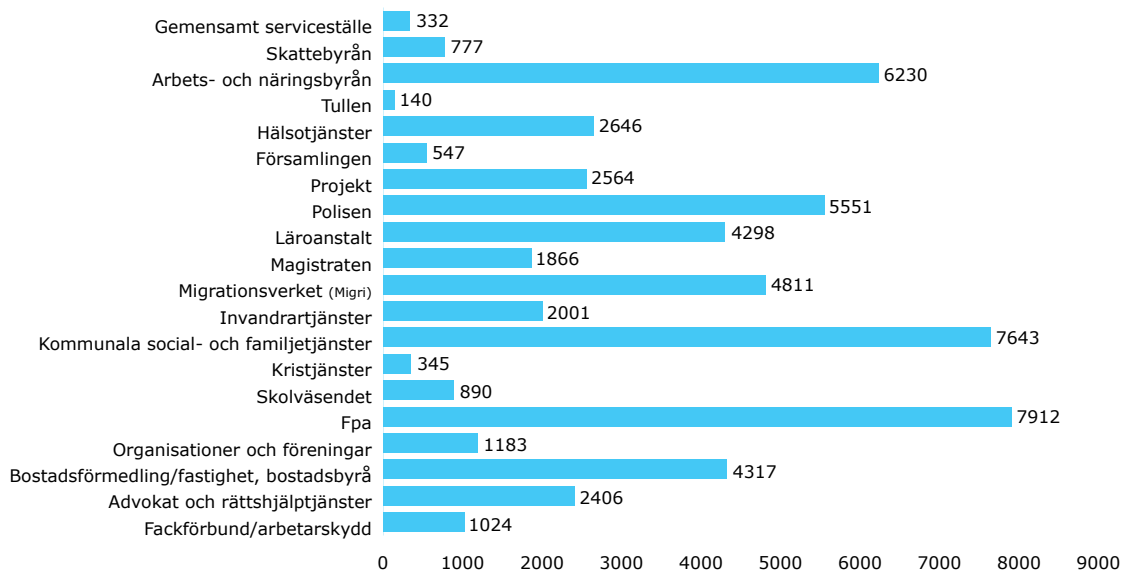


## Behandlade ärenden 2011-2013



Behandlade ärenden (uppgifterna från ALPO-registret, sammanställd av Minna Hallikainen, Pointti-projektet, S:t Michel)

## Samarbete och styrning av kunder 2011-2013



Samarbete och styrning av kunder (uppgifterna från ALPO-registret, sammanställd av Minna Hallikainen, Pointti-projektet, S:t Michel)



*Rådgivningen har haft en stor betydelse i att styra kunder till andra tjänster och myndigheter.*

**+** *Bland kontakterna framhövdes utredningen av olika beslut och processer, ifyllnad av blanketter samt tillståndsärenden, registrering och nationalitet.*



Bild: Mohamed Abdullaht

Helsingfors rådgivningspunkt Virka Infos Click-projekts projektchef Hua Lei i sitt arbete.

kunder till andra tjänster och myndigheter. Som samarbetspartner framhövdes FPA, kommunala social- och familjetjänster samt arbets- och näringsbyrån.

#### **Mångsidig utveckling av rådgivningen på olika orter**

Rådgivningen med låg tröskel och rådgivningspunkter har utvecklats av flera olika ALPO-projekt. På flera orter fanns det rådgivningspunkter och rådgivningsverksamhet redan innan ALPO-projekten. På dessa orter gick projekten ut på att utveckla dessa vidare. På flera orter jobbade ALPO-projektet emellertid med att grunda invandrarrådgivning.

#### **Huvudstadsregionen**

I huvudstadsregionen fungerar NEO-SEUTU, som utvecklade samarbete i rådgivningsärenden särskilt över kommungränserna. Projektets ledande tanke var att ordna service över kommungränserna samt avtalsbaserat samarbete mellan olika aktörer. Helsingfors, Esbo, Vanda och Grankulla stadsdirektörer undertecknade ett avtal om rådgivning för utländska kunder i december 2012. Städerna erbjuder rådgivning och handledning om kommunernas tjänster, det finländska servicesystemet och invandringsprocessen för kunder med

utländsk bakgrund enligt ömsesidighetsprincipen. Städernas rådgivningar har även ett gemensamt servicelöfte. Kunden kan besöka vilken som helst av städernas rådgivningspunkter oberoende av boningsort. Rådgivningspunkterna har tillgång till regionens alla rådgivningspunkters och de centrala kommunala tjänsternas kontaktuppgifter. Målet är att alla regionens rådgivningspunkter även ska kunna styra andra städers invånare som flyttat dit från ett annat land till rätt tjänster. Personalens gemensamma utbildning och arbetsredskap garanterar att kvaliteten på rådgivningen är enhetlig. Som resultat av samarbete mellan kommunerna lyckades man även konkret utveckla rådgivarnas yrkeskompetens.

#### **Åbo och Tammerfors**

I Åbo utvecklade en del av Palo-projektet Infotorget. Infotorget är en rådgivningspunkt med låg tröskel som administreras av Åbo stads välfärdssektor. En stor del av rådgivningsspråken skaffades som köptjänster av Varsinais-Suomen Monikulttuuristen yhdistysten liitto Sondip ry (Egentliga-Finlands mångkulturella föreningsars förbund). Invandrarrådgivningen som utvecklades inom ALMA-projektet i Birkaland har redan gjorts till en fast del av Tammerfors stads verksamhet.

**+** *Rådgivningar i huvudstadsregionens kommuner har även ett gemensamt servicelöfte. Kunden kan besöka vilken som helst av städernas rådgivningspunkter oberoende av boningsort.*

## **+** *Invandrarrådgivningen som utvecklades inom ALMA-projektet i Birkaland har redan gjorts till en fast del av Tammerfors stads verksamhet.*

### **Övre Savolax och Satakunta**

I Övre Savolax skapade projektet Vastaanottava Pohjois-Savo en grund för rådgivningsarbetet, och arbetet fortsätter fortfarande genom Övre Savolax ambulera-nde invandrarrådgivare. Modellen med en ambulera-nde rådgivare utvecklades även i ALKU-projektet i Sata-kunta. ALKU-projektet grundade även en rådgivnings-punkt för invandrare.

### **S:t Michel, Nyslott, Vasa, Tavastehus och Kotka**

I S:t Michel och Nyslott utvecklade Pointti-projektet rådgivningen. I Vasaregionen skapade Welcome Office (i samarbete med Bothnia Integration) en modell för regionalt rådgivningsarbete. I Tavastehus utvecklades rådgivningen inom projektet Hämeenlinnan seudun maahanmuuttajaneuvonta ja -opastusjärjestelmän kehittäminen. Personalen på Kastelli-rådgivningspunkten i Tavastehus besökte särskilt läroanstalter på sina am-bulerande jourer. Inom Minfo-projektet i Kotka arbete-de man för att bygga upp rådgivning med nära koppling till servicesystemet. I projektet i Kotka betonade man särskilt rådgivningens och handledningens koppling till integrationens helhetsprocess. Då anses servicehel-heten bestå av inledande rådgivning, inledande kart-läggning, handledning, service som relaterar till indi-videns livssituation och behov samt integreringsåtgär-der, övervakning och tryggnad av tillräckligheten hos och snabb tillgång till tjänster och integreringsåtgär-der samt utveckling tillsammans med tjänsteleverantö-rer (t.ex. utbildare). Genom att utnyttja projektets re-sultat grundade staden "Virkaneuvo" som producerar regionala tjänster med fokus på rådgivning och hand-ledning i det inledande skedet.

### **Lahtis, Uleåborg och Kemi**

Utvecklingsarbetet i Lahtisregionen, som redan på-gått länge, fördes vidare av projektet Alipi, som utvid-gat utbudet av rådgivnings- och handledningstjänster

för invandrare så att de nu erbjudas regionalt. I Lah-tis rådgivningsmodell, liksom i några andra modeller, har personalen vid behov besökt olika myndigheter till-sammans med kunderna. I Uleåborg utvecklades råd-givningsverksamheten inom projektet Homelike Oulu för rådgivnings- och handledningstjänster för invandra-re. Efter att projektet avslutats övergick det administra-tiva ansvaret till stadens multikulturella centrum Villa Victor.

I södra delen av Uleåborg utvecklades rådgivning-en och handledningen i det inledande skedet med hjälp av Maahanmuuttaja-asiamiestoiminnan käynnistämis-hanke (projektet för att inleda invandrarombudsman-verksamhet). På basis av behovet som uppstod inom Maahanmuuttaja-asiamiestoiminnan käynnistämis-hanke, som genomfördes i södra delen av Uleåborg, ge-nomförde Haapaveden Opiston kannatusyhdistys ry även en förhandsutredning om arbetsgivarnas behov gällande skapandet av en enhetlig multikulturell verk-samhetsmodell för rådgivning och handledning. Objek-tet för utredningen var behovet och förverkligandet av en gemensam rådgivnings- och handledningstjänst för invandrare och arbetsgivare.

I Kemi grundade Silmu-projektet en rådgivnings-punkt. I Kemi, liksom på andra orter, försökte informa-tionspunkten förutom kundpåverkan även med hjälp av träffande rådgivning inverka på att olika myndigheters resurser riktas rätt.

### **Villmanstrand och Kajana**

I Villmanstrand utvecklade det vidsträckta projek-tet Maahanmuuttajaresurssit käyttöön! rådgivnings-, handlednings- och infocentrumet Momentti med låg tröskel, och i samma utrymme har man samlat flera oli-ka tjänster och tjänsteleverantörer. Invandrares verk-samhetscentrum Momenttis verksamhet har blivit en

## **+** *Genom att utnyttja Minfo-projektets resultat i Kotka grundade staden "Virkaneuvo" som producerar regionala tjänster med fokus på rådgivning och handledning i det inledande skedet.*

## **+** I Uleåborg utvecklades rådgivningsverksamheten inom projektet *Homelike Oulu för rådgivnings- och handledningstjänster för invandrare.*

*Efter att projektet avslutats övergick det administrativa ansvaret till stadens multikulturella centrum Villa Victor.*

fast del av Villmanstrand stads verksamhet. I Kajana utvecklade projektet Juuret ja Siivet Monika-centrumet, vars uppgifter är att ordna vardagsrådgivning och handledning med låg tröskel för invandrarbefolkningen, mötesplatsverksamhet och främjande av förenings-samarbete. I Monika-centrumet finns en personlig rådgivningstjänst, informationstjänster och kulturförmedlande verksamhet.

### **Etablering av informationspunkter**

Så som det framgick ovan har man lyckats etablera informationspunkter som utvecklats inom ALPO-projektet. Informationspunkter som grundades och/eller utvecklades inom projekten har etablerats åtminstone i Idensalmi/Övre Savolax, Kotkaregionen, Uleåborg, Lah-tis, Tammerfors, Esbo och Tavastehus. I Helsingfors etablerades verksamheten redan tidigare.

### **Elektroniska tjänster och lösningar som stöder rådgivningen och handledningen**

Rådgivningens och handledningens behov betjänas även av utvecklingen av elektroniska tjänster och lösningar som gjorts inom flera projekt. NEO-SELMA-projektet och InfoFinland.fi-projektet skapade ett elektroniskt kurssökningssystem för kurser i finska (www.finnishcourses.fi) som redan spritt sig från huvudstadsregionen till Birkaland. Kurssökningen är en användarcentrerad och tidsenlig webbtjänst som är en central del av utbildningshandledningshelheten för invandra-re. Tjänsten erbjuder branschens aktörer en avgiftsfri kanal för att mata in och uppdatera kursuppgifter på webben. Koordinerandet av arbetet för dem som uppdaterar kursuppgifterna är en del av kommunikationsmodellen. Förutom kommunikation som sker på webben ingår det i koordinationsmodellen som projektet skapat även att ordna kundevenemang och att koordinera aktuell information.

Nya rådgivningslösningar har även utvecklats inom huvudstadsregionens Click-projekt där man piloterar en chat-baserad webbrådgivning (Infochat). Inom Click-projektet har man även strävat till att kombinera webbrådgivningen med personlig rådgivning i sam-



Bild: Kalevi Ketoluto

Servicerådgivare Hamed Shafae svarar på Hundernas frågor i Infochat på Virka Info i Helsingfors.

## **+** Nya rådgivningslösningar har även utvecklats inom huvudstadsregionens *Click-projekt* där man piloterar en chat-baserad *webbrådgivning.*

arbetsstäderna. Chatten underlättar även städernas rådgivares inbördes informationsbyte då de till exempel kan kontrollera uppgifter med sina kollegor. Rådgivningens kvalitet garanteras av gemensamma informationskällor, Infobanken, de centrala aktörernas och stadens webbplats samt gemensam utbildningsverksamhet.

Dessutom utarbetade man bl.a. inom Koulutusportti-projektet webbplatsen www.te-info.fi, som erbjuder flerspråkigt material för arbets- och näringsbyråns integrationskunder. I videorna och broschyrerna berättas bl.a. vad det betyder att vara kund vid arbets- och näringsbyrån, hur integrationsdeltagarens kundprocess fortskrider samt vilka som är arbets- och näringsbyråns kunders rättigheter och skyldigheter. I praktiken

## Etablerade rådgivningar

Stad/ invandrarnas %-andel av alla invånare	Bransch	Antal anställda	Språkutbud	Övrigt
Idensalmi - Övre Savolax/Ambulerande invandrarrådgivare ca 1,2 %	Livskrafttjänster → invandrarrådgivning	1 arbetar för Idensalmi stad, de 6 övriga kommunerna Höper tjänster av Idensalmi. I varje kommun finns ett eget samarbetsnätverk och en utnämnd ansvarsperson	engelska, finska, ryska, estniska	Övre Savolax ambulerande invandrarrådgivning, kommunerna betalar Idensalmi enligt kommunernas invånarantal
Kotkaregionen/ Virhanneuvu ca 7,2 %	Välfärdstjänster → socialarbetets ansvarsområde → invandrararbetets serviceområde	2 ordinarie + regional koordinator	engelska och ryska (dessutom svenska, franska, spanska och italienska)	Regional service i Södra Kymmenedalen
Uleåborg/Oulu10 ca 2,25 %	Koncerttjänster	timavlönade rådgivare från tolkcentralen	kinesiska, arabiska, thai	1 språk/dag
Lahtis/Alipi ca 2 %	Välfärdstjänster → socialtjänster → Invandartjänster, regional integrationservicepunkt	3 servicehandledare, dessutom ger chefen för invandrarärenden hjälp med myndighetskonsultationer	finska, georgiska, engelska, svenska och ryska (samt skoltyska och spanska) Tolkar används vid behov	Servicepunkt med bl.a. Hundstyrringsenhet för äldre och övriga serviceenheter
Tammerfors/ Maahanmuuttajainfo Mainio ca 3,9 %	Tammerfors stads öppna tjänster/vuxensocialarbete (verksamheten står under Birkäländs tolkcentral)	koordinator + 2 deltidanställda, rådgivningsspråken som köptjänster	engelska, shona, svenska, persiska, dari, kurdiska, bulgariska, franska, spanska, ryska, estniska, arabiska, thai, lao, kinesiska, somaliska och finska	Rådgivningen ordnas som köptjänster, så rådgivarna har ett eget företag/fungerar genom ett annat företag
Esbo/In Espoo ca 10 %	Social- och hälsovårdstjänsterna / invandartjänsterna	2 ordinarie servicehandledare	finska, svenska, engelska och ryska	
Helsingfors/Virka Info ca 12,2 %	Helsingfors stad, Stadskansliet, IT- och kommunikationsavdelningen	10 servicerådgivare + förman (6 som specialiserat sig i invandrarfrågor, 4 allmänrådgivare), dessutom två projektanställda och stödsysselsatta personer	engelska, ryska, arabiska, estniska, franska, kinesiska, berber, kurdiska, somaliska, turkiska, dari, persiska (farsi) och bulgariska	Helsingfors stads allmänna rådgivningspunkt i stadshuset som betjänar alla helsingforsbor. Dessutom ger Virka Info specialrådgivning i invandrarärenden.
Tavastehus/Kastelli ca 2,5 %	Ligger under invandartjänsterna (Hälsa och funktionsförmåga), men fysiskt en del av servicepunkt Kastelli, som erbjuder rådgivning inom olika serviceområden	3 deltidanställda (2 egenspråkiga handledare (den ena som köptjänst), en 60 % handledare som även har övriga kommunikations- och multikulturella uppgifter)	finska, engelska, estniska, ryska, turkiska, dari, persiska, kurdiska dialekter, azeri	
Åbo/ Infotorg ca. 9,2 %	Stadens eget projekt som administrerades av välfärdssektorn 2014. Det är meningen att verksamheten ska befästas i slutet av 2014, och från och med 2015 ska verksamheten stå under koncernförvaltningen.	2014 hade man en tidsbunden anställd från staden och tre rådgivare med lönesubvention. 2015 är det meningen att man ska ha en fast servicehandledare.	albanska, arabiska, dari, engelska, spanska, italienska, kurdiska, pashto, persiska, tyska, somaliska, finska, thai och ryska	En del av rådgivningsspråken skaffas som köptjänster från Varsinais-Suomen monikulttuuristen yhdistysten liitto Sondip ry (Egentliga-Finlands mångkulturella föreningars förbund).

(sammanställd 4/14 av Sirpa Vainio, Palo-projektet/Triangelprojektet, Åbo)

erbjuder videorna den information som integrationsdeltagarna behöver på ett mycket överskådligt sätt. Dessutom förenhetligar videorna och broschyren den information som invandrarna ges. Med hjälp av videorna får även de som inte är läs- och skrivkunniga den information de behöver och kan, om de så vill, återgå till den. Den finskspråkiga broschyren är skriven på ett förtydligat språk. Dess språkversioner har översatts från förtydligad finska till olika språk. Broschyren är skriven i fråga-svar-format, och dess utgångspunkt är att integrationsdeltagaren inte känner det finländska samhället eller till exempel arbets- och näringsbyråns verksamhet och vad det betyder att vara kund där.

### Nya utmaningar

I fortsättningen då ALPO- och MATTO-projekten avslutats bör den "allmänna rådgivningen" som riktas till alla kommunens invånare samt de existerande särskilda rådgivningspunkter för invandrare allt bättre kunna möta de behov som invandrare, men även arbetsbaserade invandrare och deras familjer, har. Naturligtvis har ALPO- och MATTO-projekten endast genomförts på vissa orter, så man har redan varit tvungen att möta samma behov i de regioner och kommuner där rådgivningen inte utvecklats genom skilda projekt. Rådgivningen bör utvecklas överlag för att motsvara invandrarnas behov i alla regioner.

## 2.4 Utveckling av handledningen inom ALPO-projekten

Inom flera projekt har man utvecklat handledning som sträcker sig längre än rådgivningen. I praktiken har handledningen genomförts som en del av långvariga kundprocesser som siktar på integration, sysselsättning och framskridande i studierna inom ALPO-projekt som genomförts av både läroanstalter, kommuner och arbets- och näringsbyråer.

### Jyväskylä

Den långsiktiga handledningen utvecklades och genomfördes i stor omfattning till exempel inom Palapeli-projekten i Jyväskylä. Inom Palapeli2-projektet ordnades handledningsservice som stödde invandrare i integrationen och karriärplaneringen samt i frågor som gällde språkstudier, utbildning och arbetslivet. Den som fick handledning stöddes särskilt i övergångsskeden, utbildningsansökningar och frågor som gällde problem med inlärningen. Man följde även med personens

situation och framskridande på utbildningsstigen så att stödet riktades så rätt som möjligt. Handledningsservicens personal gick ett handledningssamtal med varje studerande som inledde en Palapeli-kurs där man behandlade integration, utbildning och framtidsplaner. Vid behov användes en tolk vid samtalet. Handledningssamtalet inledde en långsiktig handledningsprocess som fortsatte så länge invandraren behövde handledning. Att bygga upp förtroendet inom handledningsförhållandet hade en viktig roll. Dessutom utvecklade Palapeli2-projektet även kontakthandledning och rådgivning i grupp, där invandrarna gavs grundläggande information om Finland. Service på det egna språket möjliggjordes av samarbetet med regionens invandrarföreningar. Då fanns en kulturtolk med vid handledningstillfället för att även hjälpa invandraren förstå kulturskillnader. Inom Palapeli-projektet utarbetades även processbeskrivningar för handledningen.

### Salo, Uleåborg, Tammerfors, Åbo och Satakunta

Inom projektet Monikulttuurinen Salo fokuserade Salo-regionens vuxeninstitut på att utveckla handledningen för invandrare. Invandrarna kunde söka sig till handledningen antingen genom arbets- och näringsbyråns personal, genom en utbildare eller genom att själv ta kontakt. Handledningen genomfördes i samarbete med arbets- och näringsbyrån och stadens invandrarenhet.

Projektet Homelike Oulu skapade en heltäckande handledningsservicemodell i Uleåborg. Inom projektet genomfördes även arbetsträning. Social- och hälsovårdens invandrantjänsters handledare genomförde modellen för arbetsträning för vuxna genom att utarbeta en personlig plan. Inom samma projekt utvecklades även verksamhetsmodeller för karriärverkstäder för ungdomar, och verksamheten fortsatte sedan inom Ungdomscentralen.

MANO-projektet fokuserade på att genomföra och utveckla handledningstjänster för unga invandrare. Inom MANO-projektet fäste man särskild uppmärksamhet vid dataöverföringspraxis i utbildningarnas övergångsfaser. Senare har utbildningshandledningen för unga invandrare etablerats i Uleåborg. Inom MANO-projektet erbjöds handledning för 16-25-åriga ungdomar som kommit till Finland sent, till exempel i tonåren, i studie- och arbetslivsärenden. MANO-handledningen var frivillig för ungdomarna och dess varaktighet fastställdes inte på förhand. För det mesta fick ungdomarna MANO-handledning i utbildningarnas övergångsskeden eller i början eller slutskedet av ut-



## CASE Etablerad invandrarrådgivning:

### Ambulerande rådgivning i Övre Savolax

I augusti 2009 inleddes en ambulerande invandrarrådgivning i Idensalmi och Övre Savolax genom projektet Vastäänottava Pohjois-Savo. Inom projektet inleddes invandrarrådgivningens kundarbete på hösten 2009, då man rekryterade fem invandrarrådgivare som arbetade med kundarbete på tre projektorter.



Bild: Leila Pietikäinen

Idensalmi och Övre Savolax invandrarrådgivare Kaja Rahkema ger sina kunder råda på finska, estniska, ryska och engelska.

Idensalmi, i samarbete med andra kommuner i Övre Savolax, fattade i slutet av projektet beslutet att fortsätta med invandrarrådgivningen som kommunservice enligt modellen för ambulerande invandrarrådgivning. Invandrarrådgivaren inledde sitt arbete i början av 2012, och hon har även fasta mottagningstider och -platser i de andra kommunerna. I modellen, som genomförs i samarbete mellan flera kommuner, åker den s.k. ambulerande invandrarrådgivaren runt i de finansierade kommunerna och ger rådgivning för invandrare i det inledande skedet. Rådgivarens lönekostnader fördelas mellan kommunerna i förhållande till befolkningen, vilket också gör det möjligt för små kommuner att delta.

Vastäänottava Pohjois-Savo-projektet omfattades av stödstrukturen ALPO.

bildningarna. MANO-handledningen hade som mål att handleda ungdomar till att vara på rätt plats i rätt tid. Dessutom var målet att ungdomarnas utbildningsstigar skulle framskrida på rätt nivå. Förstås drar ungdomarna själva nytta av utbildningsstigens rättidighet, men även läroanstalterna har nytta av detta, eftersom de får jämnare studerandegrupper.

Den personliga handledningen utvecklades även inom flera olika projekt. Till exempel inom Tammerfors Vuxenutbildningscentrals projekt för invandrarnas handlednings- och arbetssökningstjänster utvecklades grupphandledning och personlig handledning med syfte att hitta arbets- och studieplatser. I handledningen framhävdes uppmärksammandet av den individuella kundens livssituation (arbetserfarenhet, utbildning, språkkunskaper, egna mål, sociala färdigheter, familjeförhållanden och kulturella bakgrund). Palo-projektets Ohjuri utvecklade och genomförde servicehandledning för invandrare.

I Satakunta skapade SATAEDU Satakunta utbildningssamkommuns VOIMA-projekt, som baserar sig

på ALKU-projektet, modeller för praxis inom handledning och rådgivning. Modellerna för handledningspiloteringar omfattade personliga studieplaner med utbildaren, grupphandledning och personliga samtal under utbildningen. Dessutom utvecklades en handledningsmodell för en utbildning som förbereder invandrare för yrkesutbildning. Informations-, rådgivnings- och handledningstjänsten samt rådgivningspunkten som skapades genom VOIMA-projektet underlättade utbildarnas arbete.

#### Lahtis, Hyvinge, Riihimäki, Nurmijärvi och Rovaniemi

Arbetsutbildning utnyttjades och utvecklades inom flera olika ALPO-projekt. I Alipi-projektet i Lahtis utvecklades rådgivning som gällde sysselsättning och arbetsutbildning. Man utvecklade även modeller för arbetsutbildning och handledningsvideor inom Mosaiikki-projekten. Inom Mosaiikki-projekten utvecklades karriärhandledning, rådgivning och arbetsutbildning i det inledande skedet av invandringen. Inom projekten utvecklades

## CASE Etablerad invandrarrådgivning:

### Egenspråkig rådgivning som en del av stadens rådgivningspunkt, Oulu10



Uleåborg stads rådgivningspunkt Oulu10:s rådgivare Heng-Qing Zhu i sitt arbete. Under 2014 erbjöd Oulu10 rådgivning på kinesiska två gånger i veckan.

I Uleåborg ges egenspråkig rådgivning för tillfället i Oulu10, som är Uleåborg stads officiella rådgivningspunkt. Den egenspråkiga rådgivningstjänsten startades 2010 av projektet Homelike Oulu – Oulu omaksi – maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalvelut (2008–2011) som fick delfinansiering av ESF-programmet i Fastlandsfinland. Efter att projektet avslutats övergick det administrativa ansvaret till stadens multikulturella centrum Villa Victor.

Målet med egenspråkiga rådgivningstjänster är att erbjuda personlig rådgivning i att leva och utträtta ärenden i Finland till invandrare vars språkkunskaper eller övriga kunskaper inte räcker till för att kunna utträtta ärenden smidigt. Tjänsten riktas till de största språkgrupperna (kinesiska, turkiska, vietnamesiska och thai). Egenspråkig rådgivning erbjuds på varje språk

två timmar i veckan. Rådgivningen riktas till kunder som vanligen inte är berättigade till social- och hälsovårdens invandrartjänster under integrationstiden, d.v.s. i praktiken personer som kommit till Finland p.g.a. äktenskap, arbete eller studier. Rådgivarna är stadigvarande eller frilansande kontakttolkar vid Norra Finlands tolktjänst. Oulu10:s fasta servicerådgivare har även stött de egenspråkiga rådgivarnas arbete. Norra Finlands tolktjänst och Oulu10-tjänsterna har deltagit aktivt i att utveckla den egenspråkiga rådgivningstjänsten.

Homelike Oulu-projektet omfattades av stödstrukturen ALPO.

Bild: Marguerite Gutbert



## Syftet med ALPO-projektets publikation *”Invandrades kompetenser ska synliggöras – idéer för kompetenskartläggning inom integrationsprogrammet”* är att beskriva modeller för yrkesmässig kompetenskartläggning.

des rådgivningen och handledningen i Hyvinge-, Riihimäki- och Nurmijärveregionen. Ett centralt mål var handlednings- och rådgivningspunkt Ohjaamo. Ohjaamo är en handlednings- och rådgivningspunkt med låg tröskel som piloterades i samarbete mellan tre olika projekt. Rådgivningspunkten betjänade både finländare och invandrare vid samma lucka. Karriärhandledningen utvecklades även inom projektet Juuret ja Siivet, där handledaren kartlade kundens situation, önskemål och behov samt diskuterade olika alternativ samt styrde kunden vidare vid behov. Vid behov användes språkstöd.

Inom Mosaiikki-projektet utvecklades flera olika praktiska verktyg, t.ex. en beskrivning av utbildningssystemet och den språknivå som krävs, en modell på arbetsträningsprocessen och en minneslista för arbetsökande. Dessutom skapades elektroniskt material och videor för arbetstränare och dem som erbjuder multikulturell arbetsträning.

Dessutom utvecklades t.ex. handledningen för gemensamma ansökan inom Rovapolut-projektet i Rovaniemi. För styrning till utbildningsstigen skapades i Rovaniemi utbildningens trappsteg-modellen, med hjälp av vilken det är lättare för en person med invandrarbakgrund att uppfatta utbildningsutbudet och vilken språknivå som krävs för olika utbildningar samt det finländska utbildningssystemet. Utbildningens trappsteg beskrivs med en bild på en trappa, och till modellen hör även textdelar för varje utbildning (grundläggande upp-

gifter om utbildningen, inträdeskrav, anvisningar för ansökan och kontaktuppgifter) och den språknivå som krävs. Utbildningens trappsteg gör det lättare att styra invandrare till rättidiga och lämpliga utbildningar, och med hjälp av figuren är det lättare för personer med invandrarbakgrund att uppfatta utbildningsutbudet och vilken språknivå som krävs för olika utbildningar samt det finländska utbildningssystemet. Som stöd för handledningen utarbetades det inom Rovapolut-projektet även en handledningsplan där man synliggör olika aktörers roller och uppgifter då det gäller särdragen i handledningen för studerande med invandrarbakgrund vid olika skeden av studiestigen. Planen öppnar handledningen för studerande med invandrarbakgrund och stödåtgärderna under studietiden, och hjälper till exempel lärare att uppfatta hurdana redskap och metoder samt vilka samarbetspartner som kan beröra studerandens studiestig.

### **Identifiering av kompetens**

I ALPO-projektet ingick även identifiering av kompetens. På beställning av stödstrukturen ALPO utarbetades publikationen *”Invandrades kompetenser ska synliggöras – idéer för kompetenskartläggning inom integrationsprogrammet”*<sup>2</sup>. Syftet med publikationen är att beskriva modeller för yrkesmässig kompetenskartläggning, med hjälp av vilka man i integrationshandledningen försöker klarlägga personens studie- och sysselsättningsplaner.

<sup>2</sup> *Maahanmuuttajien osaaminen näkyväksi - virikkeitä ammatillisen osaamisen kartoittamiseen kotoutumisohjelmassa, Inrikesministeriets publikationer 6/2011. Invandrades kompetenser ska synliggöras - idéer för kompetenskartläggning inom integrationsprogrammet Inrikesministeriets publikationer 6/2011.*

# 3. Inledande kartläggning och styrning vidare

I **INTEGRATIONSLAGEN** är den inledande kartläggningen ett centralt redskap för att erbjuda invandrarkunder den service de behöver. ALPO-projekten har haft en viktig roll nationellt, eftersom de utvecklat fungerande modeller för den inledande kartläggningen som garanterar att kundernas behov identifieras och att de styrs vidare i enlighet med dessa behov.

## 3.1 Inledande kartläggning och integrationsplan

En inledande kartläggning enligt lagen om främjande av integration innebär en åtgärdshelhet med hjälp av vilken man preliminärt bedömer invandrarens förutsättningar för sysselsättning, studier och annan integration samt behovet av språkutbildning och andra integrationsfrämjande åtgärder och tjänster.

Under den inledande kartläggningen utreds invandrarens tidigare utbildning, arbetshistoria, språkkunskaper och vid behov andra omständigheter som påverkar sysselsättningen och integrationen. Målet är att smidigt och behovsbaserat styra invandraren vidare till sådana tjänster och åtgärder som främjar invandrarens möjligheter att bli en aktiv medlem av det finländska samhället.

Den inledande kartläggningen och bedömningen av utgångsläget för språkkunskaperna som görs under kartläggningen ger en bra grund för utarbetandet av

**+** *En inledande kartläggning innebär en åtgärdshelhet med hjälp av vilken man **preliminärt bedömer invandrarens förutsättningar för sysselsättning, studier och annan integration samt behovet av språkutbildning och andra integrationsfrämjande åtgärder och tjänster.***

integrationsplanen och övergången till integrationsutbildningen. Med hjälp av en lyckad inledande kartläggning kan invandraren snabbt styras vidare till lämpliga undervisningsgrupper. Den inledande kartläggningen fungerar som ett urvalskriterium innan utbildningen har inletts och som en nivååtgärd när utbildningen börjar.

Integrationsplanen bidrar till att stöda invandrarens möjlighet att bli en jämlik medlem av samhället, i synnerhet i inledningsskedet av invandringen. Det är fråga

**+** *Den inledande kartläggningen och bedömningen av **utgångsläget för språkkunskaperna** som görs under kartläggningen ger en bra grund för utarbetandet av integrationsplanen och övergången till integrationsutbildningen.*

**+** *Integrationsplanen är en plan för att stöda den individuella och personliga integrationen som invandraren gör upp i samarbete med den lokala myndigheten (kommunen och/eller arbets- och näringsbyrån).*

om en plan för att stödja den individuella och personliga integrationen som invandraren gör upp i samarbete med den lokala myndigheten (kommunen och/eller arbets- och näringsbyrån). I integrationsplanen antecknas de tjänster och åtgärder som främjar invandrarens inläring av finska eller svenska samt erbjuder andra kunskaper och färdigheter som behövs i samhället och arbetslivet.

Enligt lagen om främjande av integration har en arbetslös invandrare och en invandrare som annat än tillfälligt får utkomststöd alltid rätt till en integrationsplan (12 §). En integrationsplan kan utarbetas även för en annan invandrare, om han eller hon med stöd av den inledande kartläggningen bedöms vara i behov av en plan för att integrationen ska främjas, t.ex. en person som studerar, arbetar eller sköter barn hemma. I bedömningen av behovet att utarbeta en integrationsplan beaktas invandrarens individuella förutsättningar och behov.

Den första integrationsplanen uppgörs för högst ett år. Den tid som berättigar till en integrationsplan är högst tre år från det att den första integrationsplanen undertecknades. För personer som behöver särskilda åtgärder kan man även utarbeta en längre plan. Till exempel familjeledighets- och sjukledighetsperioder räknas inte med.

### **3.2 Inledande kartläggningar och integrationsplaner inom ALPO-projekten**

Den inledande kartläggningens process, verktyg och innehåll har bearbetats runt om i Finland, både med och utan projektfinansiering. Antalen inledande kartläggningar som utförs av kommunerna är fortfarande rätt små, men på många orter har ALPO-projekten haft en stor betydelse i att utveckla kommunernas inledande kartläggningar. Vissa projekt har även haft en vik-

tig roll i att genomföra inledande kartläggningar eller delar av dem. Den inledande kartläggningen utvecklades även inom Delaktig i Finland-projektet. Delaktig i Finland var ett utvecklingsprojekt för utbildning för invandrare som genomfördes 2011–2013 där man prövade alternativa sätt att ordna utbildningen inom kommunernas utvecklingsprojekt runt om i Finland. Till exempel i Delaktig i Finland-projekthelheten i Vasa utvecklade man en elektronisk kartläggning som skulle göra det lätt att dela information mellan olika aktörer i regionen. Inom Delaktig i Finland-projektet lyfte man fram behovet att utveckla någon form av elektronisk lösning som kunde underlätta tillhandahållandet av tjänster till exempel då en invandrare flyttar från en ort till en annan. Detta lyftes även inom ALPO-projekten.

Under de senaste åren har olika regionala och lokala lösningar uppkommit i Finland för att göra inledande kartläggningar samt för att bygga upp samarbetet mellan kommunen och arbets- och näringsbyrån och komma överens om arbetsfördelning och roller. De erfarenheter man fått av de inledande kartläggningarna inom både ALPO-projekten och Delaktig i Finland-projekten och andra projekt utgör i fortsättningen vid behov en grund för att förenhetliga både de inledande kartläggningarnas innehåll och den relaterade processen genom att utnyttja uppkommen god praxis. Vid vidareutvecklingen borde en viktig roll innehas av elektroniska lösningar och smidigare informationsöverföring mellan kommunerna, arbets- och näringsbyråerna och utbildningsorganisationerna.

#### **3.2.1 Projektens rekommendationer för ordnande av inledande kartläggning**

Flera olika ALPO-projekt arbetade direkt med inledande kartläggningar. På basis av projektens erfarenheter publicerade stödstrukturen ALPO guiden "Till hjälp



Nätverksarbetet har lett till resultat. Vid samma bord sitter Koulutusportti-projektets Jarno Ruotsalainen, Lea Savolainen och Ilona Korhonen samt Testipiste-projektets Kristel Kivisih.

vid inledande kartläggning - Exempel på god praxis vid inledande kartläggning i enlighet med integrationslagen<sup>3</sup> som förklarar och beskriver den inledande kartläggningen och presenterar projektens erfarenheter samt rekommendationer som utarbetats tillsammans. Nedan presenteras de viktigaste rekommendationerna.

#### **Egenspråkighet är viktigt**

Inom projekten framhövdes det egna språkets betydelse. Man bör sträva till att utföra de test och den kon-

<sup>3</sup> Alkukartoituksen avuksi, esimerkkejä kotoutumislain mukaisen alkukartoituksen hyöistä käytännöstä. Arbets- och näringsministeriets publikationer, Arbete och företagsamhet, 11/2012.

**+** På basis av projektens erfarenheter publicerade stödstrukturen ALPO guiden *“Till hjälp vid inledande kartläggning - Exempel på god praxis vid inledande kartläggning i enlighet med integrationslagen”* som förklarar och beskriver den inledande kartläggningen.

## **+** *Man bör komma överens lokalt eller regionalt om vilka modeller och vilken praxis som lämpar sig bäst för den inledande kartläggningen.*

takt som den inledande kartläggningen innehåller på invandrarens eget språk eller eventuellt på något annat starkt gemensamt språk. Språket ska alltså inte vara ett hinder för den inledande kartläggningen.

### **Utvärdering förutsätter särskild sakkunskap**

För det andra framhövdes det inom projekten även att utvärderingen förutsätter särskild sakkunskap. De som ordnar testen bör vara experter i de ämnen som utvärderas samt i att utvärdera kompetensområden (till exempel språklärare eller psykologer). Experterna bör även samarbeta sinsemellan. Utvärderingarna ska även vara vidomfattande, så att man till exempel vid språkutvärderingar utvärderar språkkunskapen i sin helhet, inte endast muntligt. Genom att skapa olika modeller för den inledande kartläggningen kan man möta olika utvärderingsbehov, till exempel så att man kan välja en begränsad eller mer omfattande kartläggning beroende på kundens behov.

### **Den inledande kartläggningen är en del av en större process**

För det tredje framhövdes det inom projekten att den inledande kartläggningen inte får bli en fristående åtgärd. Kartläggningen bör ses som en del av en större integrationsprocess. Det är väsentligt att den inledande kartläggningens resultat verkligen används då man utarbetar kundens integrationssteg. De uppgifter som uppkommer genom kartläggningen bör finnas tillgängliga då man utarbetar integrationsplanen. Även den handledning som sker efter kartläggningen bör göras på ett kompetent sätt av en handledningsexpert. Handledaren ska känna till existerande utbildningsmöjligheter och övriga alternativ så att kunderna kan styras till en åtgärd som lämpar sig för dem, och inte till exempel till en arbetskraftspolitisk finskakurs oberoende av kundens individuella behov. Därtill ska uppdateringen av integrationsplanerna och uppföljningsprocessen vara i skick.

### **Kunden som utgångspunkt**

För det fjärde betonades det i stödstrukturen ALPO:s publikation att ordnandet av inledande kartläggning-

## **+** *Det är väsentligt att den inledande kartläggningens resultat verkligen används då man utarbetar kundens integrationssteg.*

ar ska planeras på ett så kundinriktat sätt som möjligt. Dessutom ska man kartlägga sådana saker som man verkligen kan utnyttja då man planerar fortsatta åtgärder och som kunderna verkligen har nytta av. Den inledande kartläggningen bör uppfylla lagens och förordningens krav, och dess närmare innehåll bör ha kundens behov som utgångspunkt. Vissa kunder behöver mer preciserande åtgärder än andra.

### **Man ska komma överens om samarbete**

För det femte framhövdes det att man lokalt eller regionalt bör komma överens om vilka modeller och vilken praxis som lämpar sig bäst för den inledande kartläggningen. Genomförandet av och innehållet hos den inledande kartläggningen ska inte variera från myndighet till myndighet eller tjänsteman till tjänsteman. Lokalt och regionalt lönar det sig att komma överens om gemensamma verksamhetssätt aktörer emellan. Det är särskilt viktigt att komma överens om samarbetspraxis mellan kommunerna och arbets- och näringsbyråerna. I en liten kommun kunde man ordna inledande kartläggningar med lämpliga mellanrum, medan man i någon annan kommun bör kunna delta i kartläggningen så fort som möjligt. Dessutom kunde flera kommuner samarbeta med att ordna inledande kartläggningar så att de ur kundens synvinkel kan göras tillräckligt fort.

### **Begriplig kommunikation**

För det sjätte poängterades ALPO-projekten att kommunikationen om den inledande kartläggningen bör planeras noga för att invandrare ska förstå dess innehåll rätt och att de verkligen har nytta av kartläggningen. I kommunikationen bör man använda lättläst språk,



## *Den inledande kartläggningens mål och innehåll bör klargöras för kunden.*

översättningar och vid behov även tolkning. Den inledande kartläggningens mål och innehåll bör klargöras för kunden så att det inte uppkommer en bild av att kunden testas "i hemlighet". Genomsådlig och tydlig kommunikation om den inledande kartläggningens mål och innehåll hjälper att undvika misstankar.

### **3.2.2 Den inledande kartläggningens verktyg och verksamhetsmodeller**

#### **Koulutusportti**


Koulutusportti utvecklade redskap och metoder som projektarbete för att stöda handledningen för invandrare i det inledande skedet som gavs i regionens arbets- och näringsbyråer. Projektets viktigaste uppgift var att planera och skaffa ett elektroniskt, webbläsarbaserat kontrollsystem för uppgifter om reserveringar och studerande, d.v.s. Koulutusportti. Tidigare kunde man inte få statistikuppgifter om t.ex. utbildningsköerna, och dessa kunde endast administreras i URA eller via listor som tjänstemännen gjort i Excel-tabeller. Dessutom sköttes informationsförmedlingen mellan finskalärarna och arbets- och näringsbyrån per brev, fax eller e-post. Koulutusportti-systemet gör det möjligt att reservera en plats för språktestning, att förmedla testresultatet till arbets- och näringsbyrån, att reservera en plats på en utbildning samt att meddela arbets- och näringsbyrån att utbildningen inletts, avslutats och avbrutits samt om studerandenas fortsatta planer. Koulutusportti-systemet har tagits i bruk på flera arbets- och näringsbyråer runt om i Finland.

Koulutusportti-systemet samlar realtidsinformation om de inledande språknivåtesten och vilka utbild-

ningar som kommer att inledas samt deras platsantal. Det fungerar även som en säker realtidskanal för att förmedla uppgifter om studerande (anmälningar om att inleda, avsluta eller avbryta utbildningen samt fortsatta planer) mellan utbildaren och arbets- och näringsbyrån. I systemet kan arbets- och näringsbyråns tjänstemän skriva ut meddelanden till sina kunder om testningstider och utbildningsställen på olika språk. I Koulutusportti är det även möjligt att skapa utbildningsköer enligt rekommendationerna för utgångsnivå och framskridande och samla in statistikuppgifter om informationen som behandlas där, till exempel om de utbildningsrekommendationer som gavs vid testen och väntetider o.s.v. Hela systemet och alla dess funktioner är förbättringar på det tidigare sättet att administrera utbildningar och förmedla uppgifter mellan arbets- och näringsbyrån och testaren/utbildaren. Dessutom gör Koulutusportti det möjligt att producera information som stöd för planeringen av utbildningen om sådana saker som det tidigare inte fanns någon noggrann information om (t.ex. utbildningsköerna). De mångspråkiga utbildnings- och testplatsmeddelanden som kan skrivas ut i systemet förbättrar betydligt servicen för de integrationsdeltagare som inte kan finska (tidigare fanns endast URA-brev på finska och svenska).

#### **Testipiste**

Bakom grundandet av Testipiste låg den rådande brokiga praxisen för ordnandet av den inledande testningen samt det ökade antalet invandrare. Det ansågs vara nödvändigt att rationalisera den inledande testningen av invandrare för att resurserna skulle kunna användas effektivt och för att invandrarna skulle testas enligt rättvisa och jämlika principer. Testipistes kunder

 *Innan Koulutusportti kunde man inte få statistikuppgifter om t.ex. utbildningsköerna, och dessa kunde endast administreras i URA eller via listor som tjänstemännen gjort i Excel-tabeller. Dessutom sköttes informationsförmedlingen mellan finskalärarna och arbets- och näringsbyrån per brev, fax eller e-post.*

## *Sedermera har Åbo stad tagit i bruk den modell för inledande kartläggning som Testori utvecklade i Åbo finska arbetarinstituts multikulturella avdelning Luuppi för inledande kartläggningar för de invandrare som är på stadens ansvar.*

är vuxna invandrare som registrerat sig som arbetslösa arbetssökande och vars inledande kartläggning och integrationsplan görs upp i arbets- och näringsbyrån. Testipistes kunder styrs dit av arbets- och näringsbyrån. Testningstiden reserveras genom Koulutusportti-systemet samtidigt som man anmäler sig som arbetsökande eller då man gör upp integrationsplanen. Personen som ska testas får en inbjudan och anvisningar både på finska och på det egna modersmålet. Samtidigt som testdeltagarna får sin testningstid undertecknar de ett samtycke till att uppgifterna överförs mellan Testipiste och arbets- och näringsbyrån. Liksom Koulutusportti har även Testipistes inledande testningsmodell redan tagits i bruk på många orter runt om i Finland. För att uppfylla det behov på testning av läs- och skrivkunnskap som upptäcktes i Testipiste startade man även Lähtöruutu-projektet, där man utvecklat kriterier för styrning till olika moduler samt test och modeller för den inledande kartläggningen.

### **Åbo**

Inom Palo-projektet utvecklades en modell för den inledande kartläggningen. Modellen Testori för den inledande kartläggningen bestod av en inledande intervju, testning och responsamtal. Inom projektet utarbetades de material som testningen krävde samt en guide för kartläggaren. Testoris kundarbete slutade i maj 2012 då den aktör som vunnit anbudsförfarandet började utföra inledande kartläggningar på basis av Testoris arbete. Sedermera har Åbo stad tagit i bruk den modell för inledande kartläggning som Testori utvecklade i Åbo finska arbetarinstituts multikulturella avdelning Luuppi för inledande kartläggningar för de invandrare som är på stadens ansvar.

Då Palo-projektet började räckte Testoris inledande kartlägningsperioder tre veckor, och de bestod av en intervju och tre testningsdagar. På våren 2011 övergick man till en veckas kartläggningar, vilket upplevdes som besvärligt särskilt med tanke på bokning av tolkar och kartläggarens övriga tidsanvändning (t.ex. att granska test). På hösten 2011 ändrades modellen till en tvåveckors testningsperiod där det ingick 2 samtal och 1-3 testningsdagar.

### **Jyväskylä**

Palapeliz-projektet utvecklade och ansvarade för många av den inledande skedets integrationstjänster. Projektet ordnade inledande kartläggningar och erbjöd mångsidig utbildning, handledning och rådgivning i den inledande skede. Palapeliz-projektets modell för inledande kartläggningar hade som mål att hitta en lämplig form av integrationsutbildning för varje invandrare. Projektet har så småningom utvecklat verksamhet av samma typ som den inledande kartläggningen som en del av projektets utbildningsarrangemang. Tidigare genomfördes den inledande kartläggningen under Palapelis hela 2,5 månader långa studieperiod: samtidigt som invandrarna studerade språket kartlades deras kunskaper, kompetenser, erfarenheter och färdigheter. På basis av dessa erfarenheter inleddes det egentliga utvecklingsarbetet av den inledande kartläggningen 2010. Den nuvarande inledande kartläggningens delar har testats under årens lopp i olika grupper och med olika studerande. Med den inledande kartläggningen utreds invandrarens förmåga att skriva på det egna språket, matematisk kompetens, minne och uppfattningsförmåga, studiefärdigheter, att läsa på det latinska alfabetet och att tala.

I Jyväskyläs modell ordnades den inledande kartläggningen 4-5 gånger per år (4-9 timmar under 2-5 dagar). Invandrarna får information om kartläggningen från arbets- och näringsbyrån, Jyväskylä stads invandrarjänster eller projektets webbplats. Invandraren fyller i en anmälningsblankett och får information om tidpunkten för den inledande kartläggningen. På basis av ansökningsuppgifterna delas sökandena individuellt in i två olika grupper: s.k. lång och kort kartläggning. Till den korta kartläggningen styrs invandrare som är högt utbildade, har studerat flera språk och som kan finska, och som antagligen har goda studiefärdigheter. Till den långa kartläggningen styrs de invandrare vars studiefärdigheter behöver kartläggas. Den inledande kartläggningen började med ett (tolkat) informationstillfälle om kartläggningen där båda grupperna deltog. Under informationstillfället berättades det varför kartläggningen görs och vad den innehåller samt hurdan

kartläggningens tidtabell är.

I den korta kartläggningens intervju utreds studie- och arbetslivsfärdigheter samt skriftliga och muntliga kunskaper i finska om invandraren redan studerat språket. Den inledande kartläggningens resultat samlas på en sammandragningsblankett för varje invandrade, och sammandragen behandlas på ett möte där alla experter som gjort inledande kartläggningar deltar. Under mötet görs en rekommendation om en lämplig integrationsutbildning för varje invandrade. Rekommendationen skrivs in i arbets- och näringsbyråns kundregister. Resultaten från de inledande kartläggningarna används även för Palapeliz-projektets långsiktiga handledning för invandrade.

I Jyväskylä-modell skickade arbets- och näringsbyrån eller Palapeliz-projektets handledningstjänster invandraren till språktestning. I språktestet bedöms muntlig kompetens, hörförståelse, läsförståelse och skrift samt vid behov färdigheter i att läsa det latinska alfabetet. Testaren skickar utvärderingen av språkkunskaperna (och en eventuell rekommendation om utbildning eller övriga åtgärder) till arbets- och näringsbyrån eller handledningstjänsternas handledare. Språktestning användes även då invandraren skulle söka sig till yrkesutbildning. Då ger testen information om språknivåns tillräcklighet för yrkesutbildning. Om så inte är fallet får kunderna information om vilka språkliga delområden de ännu borde utveckla innan yrkesutbildningen, och de kan styras till sådan språkutbildning som behövs. I samband med projektet utvecklades även en dataöverföringsblankett där invandraren gav lov till att överföra uppgifter från den inledande kartläggningen till de instanser som behöver dem (lärare och myndigheter).

### **Södra Österbotten**

Inom projektet ERKKI - Invandrarnas handledningscentral i Södra Österbotten utvecklades man tillsammans med kommuner, myndigheter, läroanstalter och övriga intressentgrupper olika modeller som stöder integrationsarbetet och som innehåller t.ex. kommunens invandrarkommittés arbete, utarbetande av en stomme för ett integrationsprogram samt en modell för undervisning i finska och genomförande av den inledande kartläggningen. ERKKIs kompetenskartläggning innehåller fem träffar med målgruppen inom högst tre veckor. Varje träff räcker fyra timmar och innehåller föreläsningar, diskussioner, intervjuer, aktiviteter och

grupparbeten. Gruppens storlek är 6–10 personer. Deltagarna bör i mån av möjlighet komma från olika länder och de ska ha elementära språkfärdigheter. Ett annat alternativ är att genomföra den inledande kartläggningen på engelska, eller om gruppledarna kommer från samma land på deras modersmål med hjälp av en tolk. Med hjälp av olika aktiviteter och samarbete mellan olika experter strävar man till att bättre reda ut bl.a. invandradens bakgrund, utbildning, (special)kompetenser, (arbets)erfarenhet, styrkor, motivation och inlärningssätt.

### **Birkaland**

Med ALMA-projektets åtgärder har man utvecklat en modell för den inledande kartläggningen samt strävat till att sprida den i hela Birkaland. I Tammerfors genomförs inledande kartläggningar på invandrarrådgivningen. Den inledande kartläggningen och språktestningen har även tagits i bruk på Valkeakoski-opisto. Intervjublanketten som ingår i modellen för den inledande kartläggningen har även tagits i bruk i flera kommuner utanför Birkaland. I Tammerfors kombinerar modellen rådgivning och handledning med låg tröskel och ett stort språkutbud med de inledande kartläggningarna. Den inledande intervjun som ingår i rådgivningen utförs av egenspråkiga rådgivare som utbildats för uppgiften, så inga tolkar behövs och platsen är bekant för de flesta invandrade. Den inledande intervjun räcker 2–3 timmar, och efter den styrs de invandrade som bedöms behöva ytterligare kartläggningar till samarbetsparterna.

### **Utvecklingsarbete på andra områden**

Den inledande kartläggningen utvecklades även i Bothnia Integration-projektet. Inom projektet genomfördes en tredagarsperiod där man under den tredje dagen gjorde upp en integrationsplan i samarbete med flera aktörer. Förfaranden gällande den inledande kartläggningen utvecklades även i MaTTi-projektet i Södra Karelen. I MINFO-projektet utvecklades även den inledande kartläggningen som en del av en mer omfattande integrationsprocess, vars delar förutom den inledande kartläggningen var kompetenskartläggningar och regionala servicepaket för integrationen för att göra integrationsstegen mer personliga. Den inledande kartläggningen utvecklades även i projektet Hämeenlinnan seudun maahanmuuttajaneuvonta ja opastusjärjestelmän kehittäminen.



# 4. Övriga integrationsfrämjande åtgärder

## 4.1 Språk, kultur och samhällskunskap

**INOM FLERA** projekt skapades s.k. introduktionsperioder för integrationsutbildningen dit invandrarna kunde komma in snabbt efter att de kommit till Finland, eller i situationer där invandraren t.ex. väntar på att arbets- och näringsbyråns integrationsutbildning ska börja, eller i en situation där personen i praktiken inte kan erbjudas andra lämpliga åtgärder eller utbildningar.

### Snabb start på integrationen

Verso-projektet i Rovaniemi genomförde flera olika åtgärder vars syfte var att hjälpa invandrare så fort de kommit till Finland, eller som väntar på att få börja sin egentliga integrationsutbildning, eller som av någon anledning inte kan delta i integrationsutbildningen. Verso-projektets viktigaste slutprodukter, d.v.s. "koto-startti", olika verkstäder (Kahvila och Taikuri), språkstudierelaterade tjänster (diskussionsklubb, funktionell finska och distansstudier) och verkstäder som genomfördes på arbetsplatser samt material och verktyg som hör ihop med dessa produkter var välstrukturerade och -planerade.

Palapeliz-projektets åtgärder i sin helhet strävade till att skapa en heltäckande start på integrationen genom att kombinera rådgivning, handledning, kartläggning och olika åtgärder. Palapelis egenspråkiga handledningen och undervisning i det inledande skedet var en 60 timmar lång kurs som innehöll undervisning och handledning på engelska eller med en egenspråkig tolk. Gruppen samlades tre gånger i veckan, 1,5 timmar i taget. Kursen erbjuds för deltagare i finskakurser och personer som lämnats utanför kurserna. Under 30 timmars ytterligare handledning för flyktingar fick familjen handledning i och utanför hemmet. Målet var att invandrarna skulle förstå hur samhället fungerar så fort som möjligt efter att de anlant i Finland. Dessutom

byggde man upp förtroende för myndigheterna. Kamratstöd hade även en viktig roll. Kursen har genomförts i samarbete med invandrarföreningar/-organisationer och myndigheter. Pointti-projektets arbetslivs- och integrationsträning för invandrare på det egna språket innehöll liknande element. Pointti ordnade även en utbildning för personer som fungerar som egenspråkiga tränare.

### Stöd för språkstudierna

Inom ALPO-projekten har man utvecklat språkstudierna på många sätt. Man har ordnat språkutbildningar på flera olika sätt för olika målgrupper. Till exempel Palapeli-projektets "Palapeli" är en grundkurs i finska där invandrarna studerar grunderna i språket och övriga studier som stöder integrationen. Målet är att erbjuda språkutbildningar så fort som möjligt efter att personen kommit till Finland. Undervisningen sker i fyra grupper på olika nivåer som bildats på basis av studerandenas kunskaper i finska, utbildningsbakgrund och studiefärdigheter. Den genomsnittliga studietiden inom projektet är 2,5 månader (1 studieperiod). Utbildningen som Palapeli erbjuder är ingen egentlig integrationsutbildning, utan i den gällande integrationslagen fastställs den som frivilliga studier. Efter Palapelis o-kurs fortsätter invandrarna vanligen sina studier i en arbetskraftspolitisk integrationsutbildning. Kursen har alltså grundats för att komplettera den arbetskraftspolitiska utbildningen och förkorta kötiderna. I modellen utnyttjas det faktum att invandrare är mycket motiverade att studera språket genast efter att de kommit till landet. Dessutom kan de utnyttja sina existerande studiefärdigheter eller få stöd i att förkovra dem. Med detta strävar man till att effektivisera och skynda på invandrarnas språkstudier och integration.

I Jyväskylämodell styrdes de invandrare vars språkkunskaper låg under A1 i den Europeiska referensramen efter den inledande kartläggningen till projektets



Bild: Paula Ojansuu

o-kurs i finska. Kursen började en vecka efter den inledande kartläggningen. Gruppindelningen gjordes på basis av resultaten från den inledande kartläggningen. Kursen bestod av tre grupper som bildats enligt studerandenas studiefärdigheter. Vid behov bildades en egen grupp för primäranalfabeter och sekundär- eller semiläskunniga invandrare. Kursernas innehåll skräddarsyddes enligt gruppens behov. Vanligtvis är målet att lära sig ett sådant ordförråd och sådana uttryck som behövs i den inledande integrationen och vardagslivet. Tyngdpunkten ligger på muntliga språkkunskaper och växelverkan. Förutom språkkunskaperna satsar man på att utveckla studiefärdigheterna, särskilt i basnivågruppen och den långsamma gruppen. Förutom det finska språket ingick flera andra läroämnen som stöder integrationen i kursen, bl.a. studiebesök i den nya hemstaden, dataundervisning, matkurser och matematik. Studierna i dessa läroämnen skräddarsyddes och integreras i studierna i finska enligt gruppens behov.

Språkkurser och -klubbar med låg tröskel har utvecklats och genomförts för olika målgrupper inom fle-

ra olika projekt (t.ex. Verso, Homelike Oulu, Juuret ja siivet, Hämeenlinnan seudun maahanmuuttajaneuvonta ja -opastusjärjestelmän kehittäminen). Inom flera olika projekt prövade man olika intensiva "startutbildningar" i finska för att komplettera arbets- och näringsbyråns och övriga aktörers kursutbud. Till exempel Juuret ja Siivet -projektet ordnade interaktiv utbildning i finska i det inledande skedet för invandrare som inte kunde delta i en kurs eller som inte hade andra möjligheter att lära sig språket. Alipi-projektet ordnade intensivkurser i finska för återvandrare. Dessutom ordnade man inom t.ex. Bothnia Integration-projektet läs- och skrivundervisning samt språkundervisning med fokus på att söka arbete. SATAKOTO-projektets modell Elävä kieliketju grundade sig på organisationers frivilliga samtals- och språkövningshjälp. Inom Silmu-projektet stödde man frivilliga studier samt ordnade handledning i finska och olika aktivitetsgrupper. Dessutom ordnades det utbildning för personer med svaga läsfärdigheter inom VOIMA-projektet.

AIKIS-projektet utvecklade arbetslivsfokuserat online-studiematerial för vuxna invandrare på finska och svenska som beskrev olika yrkesområden. I tjänsten finns även material för att öva på läs- och skrivfärdigheter samt finska och svenska för vardagssituationer. Tjänsten är avgiftsfri för användarna. Tjänsten innehåller även en självbedömningsdel där man kan testa sin egen språknivå. Webbtjänsten har producerats i samarbete med tiotals läroanstalter, och innehållet har skrivits i samarbete mellan ca hundra lärare. Undervisningsstyrelsen ansvarar för att upprätthålla tjänsten, och man strävar till att uppdatera den enligt behov.

#### Utveckling av organisationernas roll

Liksom i vissa ALPO-projekt utvecklade även Delaktig i Finland-försöksprojektets verksamhet samarbetet mellan kommuner och organisationer. Organisationernas roll har utvecklats särskilt i att stöda det inledande skedet av invandringen. Även ALPO-projektets erfarenheter visar att organisationerna har en viktig roll i det inledande skedet av invandringen - både "inuti" den egentliga integrationsutbildningen och genom mångsidiga aktiviteter som allmänt stöder integrationen. Om det är möjligt att få egenspråkig handledning och rådgivning i det inledande skedet stöder detta integrationen med kamratstöd från den egna etniska gruppen (invandrarföreningar).

#### Kultur i integrationsarbetet

Inom ALPO utvecklades även kulturrelaterade åtgärders roll i integrationen. I Kultti-projektet i Rovaniemi har man utarbetat ett integrationsprogram och ett åtgärdsprogram inom kulturbranschen. Inom Taide kotouttaa-projektet har man strävat till att utveckla och pröva konstens olika metoder i integrationsarbetet. Flera olika ALPO-projekt ordnade olika utbildningar om kulturell mångfald.

**+** *ALPO-projektets erfarenheter visar att organisationerna har en viktig roll i det inledande skedet av invandringen.*

## 4.2 Utveckling av tjänster, processer och kompetenser

Vissa ALPO-projekt har i sin helhet betydligt påverkat utvecklingen av nationella, regionala och lokala processer som gäller invandring och integration. Till exempel Koulutusportti-systemet påverkar flera aktörers arbetsfördelning och uppgifter. Förutom anvisningsmaterial producerade projektet även en modellrekommendation för kundprocessen. På motsvarande sätt har Testipiste påverkat arbetsfördelningen mellan aktörerna. Inom många projekt har det varit viktigt att skapa elektroniska tjänster och lösningar. Elektroniska tjänster berör flera olika teman. Som stöd för språkundervisningen och språkinläringen samarbetade man med koordineringsprojektet för AIKIS - Utvecklingsprojektet för språkutbildning för invandrare. Inom AIKIS-projektet producerade man en nationellt omfattande inläringstjänst för finska och svenska på webben för invandrare och lärare. InfoFinland.fi fortsatte Infobanken-redaktionens NEO-SELMA:s arbete genom att skapa en mångspråkig och uppdaterad elektronisk tjänst med de finskakurser som erbjuds. Dessutom skapades elektroniska tjänster och lösningar som en del av flera vidsträckta projekt. ALPO-registret, som ursprungligen utvecklades inom Pointti-projektet, togs snabbt i bruk på flera rådgivningspunkter runt om i Finland, vilket även påverkade hur man ordnade verksamheten.

I Kainuun Nuottas Juuret ja Siivet-projekt skapade man vid sidan om närrådgivningen en modell för en elektronisk distanstjänst, eNeuvokki med språkstöd, som möjliggjorde rådgivning i glesbygden. Kundtjänst-terminaler placerades i bibliotek. Eftersom rådgivningen genomfördes som videokonferens kunde rådgivarnas arbetstid användas till kundbetjäning. Dessutom var tjänsten tillgänglig för fler personer än förr i landskapet. Med detta system kunde man även erbjuda språkstöd för offentliga tjänsteproducenter vid kundbetjäningssituationer. Inom projektet utvecklades även förhandsrådgivning på ryska via Skype.

Inom projekten har man även utvecklat tjänster och processer på många andra sätt. Inom flera projekt har man skapat modeller och beskrivit processer som gäller integrationen, till exempel i projekten Homelike Oulu och Minfo. I samband med NEO-SEUTU-projektet beskrev och analyserade man invandringsprocesser i Helsingfors, Esbo och Vanda. Inom Pointti-projektet skapades helhetsbetonade modeller för tväradministrativ handledning och rådgivning som stöder integrationen. Enligt projektets uppfattning innehöll denna

## **+** *Flera ALPO-projekt har haft en viktig roll i att utarbeta och övervaka lokala och regionala integrationsprogram, invandrarpolitiska program och invandringsstrategier.*

helhet kulturmedveten och mångspråkig information, rådgivnings- och handledningstjänster med låg tröskel, kamratstöd och egenspråkig rådgivning från den tredje sektorn, egenspråkig integrationsutbildning, mottagande av arbetsbaserade invandrare, kulturmedvetet myndighetsarbete inom servicen, professionell kontakttolkning, servicehandledning inom integrationsutbildningen, uppmärksammande av övergångsfasen mellan integrationsutbildningen och yrkesutbildningen, servicehandledning inom yrkesutbildningen, yrkesutbildningens stödåtgärder, sysselsättningstjänster samt myndigheternas expertnätverk. Inom Pointti utarbetades en kvalitetsmätare för kommunernas integrationsarbete, "Kunnan kotouttamisen mittari", som man nu håller på att vidareutveckla till ett elektroniskt självutvärderingsverktyg för kommunerna. Verktyget överförs till kompetenscentrumet för integrationsfrämjande, och då det färdigställts placeras det på webbplatsen integration.fi.

Även i VAIKO-projektet i NTM-centralen i Lappland utvecklades integrationsrelaterade processer och kundhandledning. I detta sammanhang utarbetades bl.a. en beskrivning av serviceprocessen för stödd integration. Med processbeskrivningen vill man uppnå en mer träffande handledning, d.v.s. att kunderna styrs rätttidigt till olika integrationstjänster och -åtgärder. Processbeskrivningen skulle fungera som en "karta" för dem som arbetar med kunder och underlätta kundhandledningen och utarbetandet av målinriktade integrationsplaner.

Inom några projekt prövade man att öka invandrarnas kundperspektivs delaktighet i utvecklingen av tjänster. Till exempel i Bothnia Integration- och Satakoto-projekten testades invandrarråd.

ALPO-projektens experter har använts lokalt och regionalt i stor utsträckning för både enskilda kundfall och mer omfattande utveckling av tjänsterna. Likaså har projektens anställda genomfört många olika utbildningsevenemang med syfte att öka olika tjänsteleverantörers kunskaper om invandrarärenden. Dessutom har ALPO-projekten deltagit i stor utsträckning i att ut-

veckla kommunala tjänster genom att konsultera, stöda samt fungera i andra projekts styr- och expertgrupper. Nästan alla ALPO-projekt har utbildat och ordnat utbildningsevenemang. Vissa projekt har haft en central roll i sin region som utbildare, t.ex. ordnade Satakunta utvecklingsprojekt för invandring och integration (SATAKOTO) flera utbildningar. Dessutom har projekten publicerat många guider, handböcker och övrigt material.

### **4.3 Utarbetande av strategier och integrationsprogram samt utveckling av aktörnätverk**

Flera ALPO-projekt har haft en viktig roll i att utarbeta och övervaka lokala och regionala integrationsprogram, invandrarpolitiska program och invandringsstrategier. I dessa program och strategier har man kommit överens om målen, åtgärderna och arbetsfördelningen mellan aktörerna.

ALPO-projekten har deltagit i olika regionala och lokala nätverk för invandrararbete samt även lett dessa nätverk och deras arbetsgrupper. Flera ALPO-projekt har även deltagit i att utveckla nya former av nätverksbaserat samarbete som relaterar till invandrararbetet i allmänhet eller till någon särskild fråga. Till exempel deltog Bothnia Integration i att skapa en grupp som behandlade unga invandrades särskilda frågor. Inom Rovapolu-projektet grundades Koulutuspolu-teamet, som fick i uppgift att utveckla regionens utbildningsutbud, klarlägga handledningspraxisen, utveckla informations-, rådgivnings- och handledningstjänsterna och utveckla aktörnätverket.

De samarbetsstrukturer och -former som skapades i samband med ALPO-projekten har överförts på de varaktiga aktörernas ansvar. Därmed har ALPO-projekten skapat ett intensivare samarbete mellan de varaktiga aktörerna, förbättrat informationen inom nätverken för integrationsarbete och även strävat till att avskaffa eventuella dubbla åtgärder.

# 5. Främjande av sysselsättningen

## 5.1 Åtgärder som främjar sysselsättningen

Enligt ALPO-projektens erfarenheter har det varit resultatrikt och viktigt att främja möten mellan arbetsökande och arbetsgivare. Inom ALPO-projekten har man främjat sysselsättningen på många olika sätt. Inom flera projekt har det varit viktigt att söka praktikplatser och arbetsplatser (till exempel projekten Maahanmuuttajaresurssit käyttöön, Alipi och Kemi-Tornio alueen maahanmuuttajaväestön aktiivinen työllistyminen - aktiv sysselsättning av Kemi-Torneå-regionens invandrarbefolkning). Inom Villmanstrands projekt skapades modeller för arbetssökandens arbete. Dessutom har man inom ALPO-projekten utvecklat både arbetshandledningen (t.ex. Muutoksessa mukana och Muutoksessa mukana Lappi) och arbetsträningen, som beskrevs tidigare i denna rapport i samband med handledningen. Arbetstränarmodellen utvecklades inom flera projekt. Till exempel inom projektet för invandrarernas handlednings- och arbetssökningstjänster prövade man en modell med arbetspar, varav den ena av tränarna var av invandrarbakgrund.

Inom MaTTi-projektet erbjöd man invandrare arbetssökningstjänster samt ordnade man kurser i arbetssökning och hjälpte man allmänt i arbetssökningen, till exempel med att söka arbets- eller praktikplatser. TRIANGEL-projektet i Åbo utvecklade företagskoordinatorverksamhet, ordnade kurser som främjade sysselsättningen samt producerade egenspråkigt stöd. Projektet ingick i Försäkringsbranschens Rehabiliterings serviceproducenter för professionell rehabilitering. Bothnia Integration, som genomfördes av Vasas arbets- och näringsbyrå, ordnade till exempel lönesubventionerade arbetsplatser i samarbete med kommunerna samt utbildningar som främjar integrationen och sysselsättningen.

I vissa ALPO-projekt var främjandet av sysselsättningen en central uppgift. Till exempel inom projektet

**+** Att utveckla samarbetet med arbetslivet lyftes fram på olika sätt inom flera projekt.

Kemi-Tornio alueen maahanmuuttajaväestön aktiivinen työllistyminen (aktiv sysselsättning av Kemi-Torneå-regionens invandrarbefolkning) sökte man praktik-, arbets- eller studieplatser samt utvecklade man samarbetet mellan invandrare, centrala aktörer och företag men många olika åtgärder. Arbetslivsfärdigheterna och sysselsättningen stöddes även i Silmu-projektet. Information om arbetslivet delades med hjälp av guider. Dessutom gav man råd och hjälp i att fylla i ansökningar och blanketter, ordnade träning och gav stöd i att söka praktik- och arbetsplatser.

Att utveckla samarbetet med arbetslivet lyftes fram på olika sätt inom flera projekt. Detta har bl.a. innefattat olika evenemang med företag, andra arbetsgivare, organisationer och myndigheter, information och kommunikation, kampanjer samt olika skraddarsydda åtgärder. Inom projektet Monikulttuurinen Salo byggde man tillsammans med flera olika aktörer upp ett professionellt mentornätverk. I detta sammanhang samar-

betade projektet även med Väestöliittos Womento-projekt. De projekt vars anställda verkade i arbets- och näringsbyråer eller i samband med dem deltog även på olika sätt i att genomföra arbets- och näringsbyråns servicereform.

Läroanstalternas verksamhet utvecklades på olika sätt. Detta utvecklingsarbete presenterades i denna rapport i samband med utvecklingen av rådgivningen och handledningen. Dessutom utvecklades t.ex. en modell för en behörighetsutbildning för tandläkare tillsammans med samarbetsprojektet för servicehandledning för invandrare. Dessutom publicerade stödstrukturen ALPO en utredning om hinder för sysselsättningen<sup>4</sup>.

## 5.2 Främjande av företagarskap

Inom projekten genomfördes även kurser i företagarskap och producerades material som gäller företagarskap (t.ex. Homelike Oulu och Juuret ja siivet). Inom projektet Juuret ja siivet samarbetade man med Företagsfinlands företagsrådgivare för att skapa en utbild-

ning i att grunda ett företag för invandrare. Dessutom har projektets rådgivare fungerat som språkstöd i olika skeden av utbildningen. Inom projektet genomfördes även träning på ryska för personer som vill bli företagare.

Dessutom har man inom ALPO-projekten utrett vilka utmaningar som finns för invandrades (särskilt kvinnors och ungdomars) företagarskap i Lappland. Inom projektet Kestävä maahanmuuttajayrittäjyys (KEMU) samlade man in bakgrundsinformation om bästa praxis i Norden för att stöda invandrades företagarskap, gjorde man invandrare delaktiga i att producera information, identifierade man de stödformer som invandrarföretagare behöver samt gav man rekommendationer för vidare åtgärder.

Inom företagarskapsprojektet för invandrare utvecklade man en modell för en företagskuvös och fortsatt handledning för företagare. En del av projektet är mentorerna som stöder dem som vill grunda företag, och för dem ordnades ett eget träningsprogram. Inom projektet piloterades även en guide om att grunda ett företag på lättläst språk.

<sup>4</sup> *Maahanmuuttajien työllistymisen esteet – kohti ennakoivaa ja vaikuttavaa verkostotyötä. Inrikesministeriets publikationer 13/2011.*



## CASE: Fastanställning genom Triangel-projektet

Triangel-projektet, som inleddes 2012 som en del av ALPO-nätverket och som administreras av Åbo stads välfärdssektor, har hjälpt invandrare att sysselsätta sig genom individuell karriärhandledning, arbetsprövning och samarbete med företag. Målgruppen var personer med invandrabakgrund som bor i Åbo eller närliggande kommuner och som har hjälpliga kunskaper i finska. Fyra företagskoordinatorer har erbjudit kunderna handledning och rådgivning gällande sysselsättning. År 2013 fick 82 personer arbete på den öppna arbetsmarknaden. 172 personer styrdes till arbetskraftspolitiska åtgärder (bl.a. arbetsprövning, utbildning och lönesubventionerat arbete). Projektet avslutas i slutet av 2014.

*År 2013 fick 82 personer  
arbete på den öppna  
arbetsmarknaden.*

Triangel-projektets kund Dahir Sheik småler nöjt: "Jag har fått fastanställning. Det är helt tack vare företagskoordinator Marco Mikkola", berömmar Dahir. Dahir flyttade till Åbo från Uleåborg på hösten 2011 på grund av stadens bättre arbetsmöjligheter. "Jag var arbetslös då jag blev Marcos kund. Jag hade ingen aning om vad jag ville göra i framtiden. Jag var intresserad av handelsbranschen, byggnadsbranschen och städning. Jag hade redan ansökt till olika utbildningar som ordnades av arbets- och näringsbyrån flera gånger utan att lyckas då jag kom till Triangeln. Marco hjälpte mig att göra ett CV och en arbetsansökan. Jag hade ingen arbetserfarenhet, endast en tom kasse", skrattar Dahir. "Med Marcos hjälp fick jag min första praktikplats inom handelsbranschen på K-Supermarket. Först fick jag börja med arbetsprövning som räckte en månad, och så fick jag ännu fortsätta i samma företag under fyra månader. Tillsammans fyllde vi i ansökan till en yrkesexamenutbildning i försäljning. Jag kom in på utbildningen och avlade även hygienpasset och förstahjälpkortet under utbildningen.

Senare avlade jag även arbets säkerhets- och truckkort inom Triangel-projektet", berättar Dahir stolt. "Men efter utbildningen var jag arbetslös igen. Med Triangelns hjälp fick jag arbete med lönesubvention för fyra månader på samma K-Supermarket där jag tidigare gjort min arbetsprövning. Efter den nya arbetsperioden ringde jag igen till Marco, för han finner alltid en lösning." Marco föreslog att Dahir skulle söka jobb som inhoppare på Voimahyllytys. "Vi fyllde i den elektroniska ansökningsblanketten tillsammans – själv skulle jag inte ha lyckats göra det rätt", berättar Dahir. Ansökan ledde till resultat och Dahir fick fastanställning.

"I arbetet som företagskoordinator är det viktigt att känna sin kund, och å andra sidan att kunna utnyttja hans eller hennes styrkor i arbetssökandet", konstaterar företagskoordinator Marco Mikkola. Han jämför företagskoordinatorns arbete med att öppna dörrar. "Vi berättar för kunden om olika sysselsättningsmöjligheter. I vårt fall har små och medelstora företag varit bäst på att anställa våra kunder. Företagssamarbetsnätverkets kontakter har skapats med tiden. Mottagandet på företagen har varit mycket positivt", gläder han sig.



*Bild: Sirpa Vainio*

Företagskoordinator Marco Mikkola och Triangel-projektets kund Dahir Sheik.

Sirpa Vainio,  
Triangel-projektet/Palo-projektet, Åbo

# 6. Slutsatser och utvecklingsförslag för det fortsatta arbetet

**STATENS INTEGRATIONSPOLITIK** styrs av regeringsprogrammet, statens program för integrationsfrämjande, statens invandringsstrategi 2020 samt dess nyligen godkända åtgärdsprogram. I regionerna och olika kommuner styrs verksamheten dessutom av invandringsstrategier eller internationaliseringsstrategier samt landskapens, regionernas och kommunernas integrationsprogram. Dessutom har de olika finansieringsmekanismernas och finansieringsmekanismernas programdokument en central roll.

En snabb start är särskilt viktig för integrationen, och detta framhävs tydligt i integrationslagen. Genom att dela grundläggande information, rådgivning och handledning, inledande kartläggning och att utarbeta en integrationsplan strävar man till att snabbt fortskrida på ett konsekvent sätt efter att invandraren kommit till Finland. På basis av ALPO-projektens erfarenheter har man nedan dragit slutsatser och framställt utvecklingsförslag med tanke på det fortsatta arbetet.

## 6.1 Slutsatser

**Kommunerna är de största direkta nyttohavarna av projektfinansierad verksamhet – då viljan finns.**

Med hjälp av ALPO-projekten har man skapat och utvecklat kommunernas tjänster, förstärkt samarbetet mellan kommunerna och övriga aktörer, stött etableringen av projektfinansierad verksamhet och framför allt stött kommunernas invandrare i att slå sig ner, integrera sig och få arbete. Aktiva kommuner har dragit nytta av det utförda arbetet. Det finns ändå fortfarande kommuner i Finland som inte identifierat behoven hos kommuninvånare som talar främmande språk och beaktat dem i sina tjänster på ett tillräckligt sätt. Senast nu borde kommunerna vakna upp och se till att tjänsterna i det inledande skedet är i skick och att de fungerar på ett kundfokuserat och resultatrikt sätt. Kommu-


ernas integrationsarbete ska förstås som mycket tväradministrativt arbete.

Ett kundfokuserat funktionssätt betyder att servicen utvecklas och genomförs på ett sådant sätt att verksamheten verkligen betjänar alla invandrares behov samt är resultatrik och effektiv, oberoende av orsaken till invandringen. Tjänsterna ska vara tillgängliga för kunderna och det ska finnas tillräckligt med information om dem. Kunden står i fokus för all verksamhet.

I enlighet med integrationslagen har kommunerna ett allmänt ansvar och samordningsansvar för utvecklingen av invandrares integration samt planeringen och uppföljningen av integrationen på lokalnivå, oberoende av hur många invandrare det finns i kommunen.

**ALPO-projekten runt om i Finland har fått till stånd många resultat.**

Den inledande servicehelheten för invandrare 2014 är på många sätt annorlunda än den var 2007. Det finns många orsaker för detta. Till exempel har lagstiftning-

 *Kommunernas integrationsarbete ska förstås som mycket tväradministrativt arbete.*



**+** *Projekten som bildat nätverk sinsemellan har lyckats undvika att göra samma saker och har kunnat utnyttja varandras arbete.*



Bild: Laura Vesa

Projektarbete i Tammerfors invandrarinfo Mainio. På bilden: Kristiina Teiss, Päivi Sinkkonen och praktikant Jenni Ahde från ALMA-projektet (Tammerfors universitet).

en förnyats under denna tid och statens program för integrationsfrämjande har godkänts. ALPO-projektens särdrag kan anses vara att projekten har haft en ganska direkt kontakt till både reformen av integrationslagstiftningen och verkställandet av lagen som trädde i kraft på hösten 2011. Flera projektaktörer var med i beredandet av lagstiftningen.

Lagstiftningen har erbjudit projekten ett stöd som använts framgångsrikt runt om i landet. Flera åtgärder som projekten utvecklat har etablerats. Invandringen har ökat i kommunerna så att invandrarnas servicebehov har blivit allt synligare. Man har besvarat det ökade servicebehovet bland annat genom ALPO-projektets verksamhet.

Å andra sidan har ALPO-projektens verksamhetsmiljö påverkats av lågkonjunkturen och de offentliga aktörernas inbesparingsåtgärder. Den offentliga servicen har förnyats och organisationsstrukturer har förändrats under de senaste åren. Detta har påverkat många projekts verksamhet – både på en praktisk och på en strategisk nivå. Pressen att minska kommunernas upp-

gifter är stark. Det har inte varit lätt att etablera projektens åtgärder. Bakom varje framgång ligger mycket arbete av många som tror på sin sak. Arbetet fortsätter på olika sätt i olika kommuner – på vissa orter har man redan kommit långt, medan arbetet först håller på att komma igång på andra.

Vid sidan om många resultat och framgångar har man även mött problem. Då projekten fortskridit har projektcheferna och de anställda ofta önskat att kommunerna och de övriga aktörerna aktivare skulle etablera de projektfinansierade åtgärderna. Man har allmänt önskat att mer uppmärksamhet och fler resurser skulle riktas till invandring och invandrare. Dessutom har man önskat att även andra än de anställda som arbetar med invandrararbete skulle vakna upp till att behandla invandrarrelaterade frågor. ALPO-projektaktörerna har betonat att olika organisationer tillsammans måste utveckla sin verksamhet ur kundens, användarens, kommuninvånarens och den slutliga nyttohavarens, d.v.s. invandrarens synvinkel. Dessutom har man ibland önskat att ministeriet skulle stöda regionala och

lokala aktörer mer än nu, och ibland å andra sidan att man inte "uppifrån" skulle blanda sig så mycket i sådant som man vet bättre på "gräsrotsnivå". Då ALPO-projektet avslutas lär man kunna konstatera att världen ändå inte blev färdig. Arbetet fortsätter.

### **Längs vägen har ALPO-projekten dragit stor nytta av stödstrukturen och varandra.**

Informationsförmedling, kompetensutveckling, idéproduktion, inläring från framgångar och svårigheter samt kamratstöd har alla en viktig roll i projektverksamheten. Många ALPO-projekt skulle inte se ut som de gör utan andra ALPO-projekt. På basis av enkäten som gjordes på sommaren 2013 har ALPO-nätverkets enskilda projekt effektivt spridit och utnyttjat produkter som producerats av andra projekt. Mest har man utnyttjat olika guider och praktiska verktyg. ALPO-nätverkets utan tvivel mest utnyttjade produkt är ALPO-registret, som fortfarande används på många rådgivningspunkter. Ibruktandet av registret är ett gott exempel på hur man med projektverksamhet kan utveckla praktiska verktyg som kan utnyttjas i stor omfattning utan dyra planerings-, definierings- och anskaffningsprocesser. Särskilt betydande resultat har dessutom kommit från de verktyg och verksamhetsmodeller som utarbetats för den inledande kartläggningen och styrningen till integrationsutbildning.

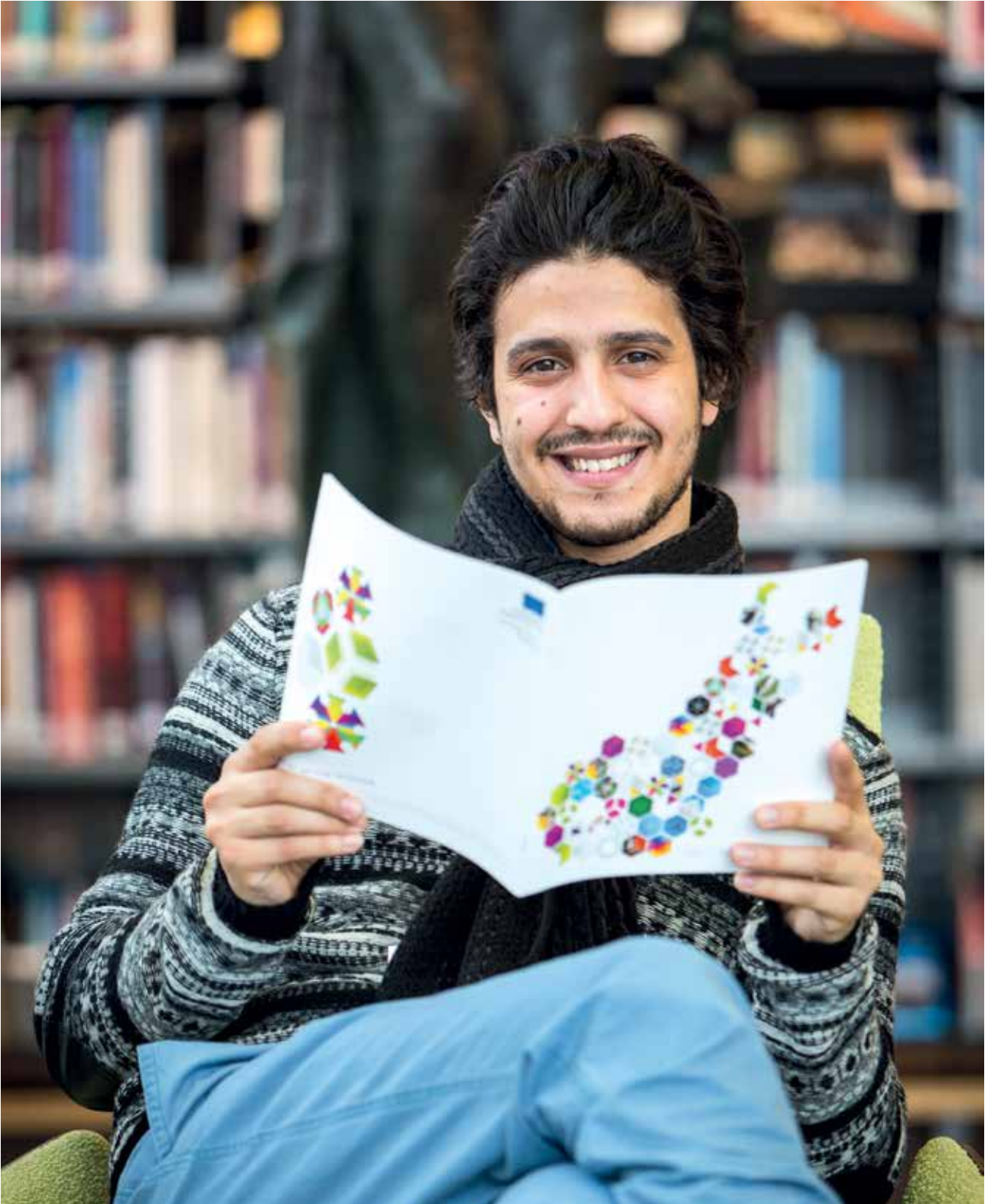
Projektverksamheten har i sin helhet varit effektivare än under den tidigare finansieringsperioden. Projektet som bildat nätverk sinsemellan har lyckats undvika att göra samma saker och har kunnat utnyttja varandras arbete. ALPO-projekten har fungerat på ett mycket öppet och utåtriktat sätt. Stödstrukturen ALPO har varit en viktig aktör i att skapa, uppehålla och utveckla kontakter mellan projekten. Projektets nätverk har förstås varit mer omfattande än "ALPO-projektfamiljen", men det nationella nätverket för projekt som utför liknande arbete har visat sin styrka många gånger om. Den största nyttan har dragits av de projekt som själva varit aktiva i detta nätverk. Verksamheten försvåras ändå delvis av projektverksamhetens stora omfattning på invandrararbetets fält samt å andra sidan projektens personalomsättning. Dessa "strukturella" problem framhäver en särskilt god koordinering mellan aktörerna.

### **Kunder och ärenden är viktigare än program och projekt.**

Det har funnits flera olika kopplingar mellan ESF-utvecklingsprogrammen, EU:s övriga finansieringsprogram (SOLID-fonderna; särskilt Integrationsfonden) och övriga nationella utvecklingsprogram. Delaktig i Finland-projektet som avslutades i slutet av 2013 utvecklade särskilt integrationsutbildningen. Inom projektet arbetade man till exempel för att utveckla den inledande kartläggningen, och man ordnade utbildningar för grupper som ofta lämnas utanför integrationsutbildningen. Flera av ALPO-projekten hade delvis liknande verksamhet som en del av Delaktig i Finland-projektet. På motsvarande sätt har MATTO-projektet utvecklat servicesystemet för det inledande skedet av invandringen, särskilt ur arbetsbaserade invandrares synvinkel. Olika utvecklingsprogram och projekt har naturligtvis haft gemensamma evenemang och möten så att man kunnat byta erfarenheter och synpunkter. På lokal och regional nivå har det förstås också funnits samarbete mellan projekten, oberoende av om de hör till samma utvecklingsprogram eller inte.

Det har varit väsentligt att man på riksomfattande, regional och lokal nivå fått en helhetsbild av hur utvecklingsarbetet som sker med hjälp av många olika finansieringsinstrument för framåt de centrala ärenden och teman som invandrare har nytta av, hurdana kontakter det finns mellan de olika utvecklingsprojekten och vad man särskilt bör fästa uppmärksamhet vid i framtiden. Dessutom bör man förstå hela utvecklingsarbetet fält då man utvärderar projektets verksamhet, resultat och effekt. På många orter har man lyckats föra det projektfinansierade utvecklingsarbetet framåt som en helhet. Detta har förutsatt mångsidig kännedom om och iakttagande av olika kundprocesser samt god samordning av projektverksamheten och den permanenta verksamheten. Med detta sammanhänger ett problem som upplevts i flera utvecklingsprogram, även ALPO-projekt, att man i NTM-centralerna ibland fattat beslut om projekt som ämnesmässigt omfattas av stödstrukturen, men informationen om besluten har inte nått stödstrukturen. Stödstrukturen har inte heller alltid betts om ett utlåtande. För ALPO:s del förbättrades situationen emellertid då projekten framskred.

Bakom en framgångsrik projektverksamhet ligger



Guiden Välkommen till Finland behövs.

en äkta strävan till att lösa den slutliga nyttohavarens, d.v.s. invandrarens, problem och svårigheter. Man bör kunna ge informationen och synpunkterna som gäller centrala ärenden en form som tilltalar beslutsfattarna.

## SLUTSATSER

- Kommunerna är de största direkta nyttohavarna av projektfinansierad verksamhet
- ALPO-projekten runt om i Finland har fått till stånd många resultat
- Längs vägen har ALPO-projekten dragit stor nytta av stödstrukturen och varandra
- Kunder och ärenden är viktigare än program och projekt

## 6.2 Utvecklingsförslag

### 1. Mångsidig delning av grundläggande information bör effektiveras

Enligt 7 § i lagen om främjande av integration ska myndigheterna ge invandrare information om deras rättigheter och skyldigheter i det finländska arbetslivet och samhället. Invandrare ska dessutom ges information om tjänstesystemet och integrationsfrämjande åtgärder. Basinformationsmaterial (i praktiken guiden Välkommen till Finland) ska ges till alla som flyttar till Finland. Materialet ska ges i samband med delgivningen av beslutet om uppehållstillstånd, registreringen av uppehållsrätt, beviljandet av uppehållskort eller registreringen av hemkommuns- och befolkningsuppgifter. I praktiken är det polisen, magistraterna och Finlands representation utomlands som ansvarar för utdelningen.


Den gällande integrationslagen strävar till att utvidga tjänster och åtgärder till alla invandrare enligt behov – oberoende av personens invandringsorsak. Det beror på det praktiska genomförandet hur grundläggande information om invandrarnas rättigheter, skyldigheter och existerande tjänster och åtgärder (inkl. den inledande kartläggningen, integrationsplanen och integrationsutbildningen) når enskilda invandrare,

som beroende på orsaken till invandringen möter myndighetssystemet på lite olika sätt, eller nästan inte alls. Därmed är det av största vikt att alla de myndigheter som invandrarna möter i det inledande skedet av invandringen effektivt delar ut information (inkl. guiden Välkommen till Finland). Vid sidan om myndighetsprocessen (polisen, regionförvaltningsverket och magistraten, utrikesministeriet och representationerna, Fpa och skatteförvaltningen) är kommunernas tjänster och den tredje sektorns verksamhet viktiga informationskanaler.

Den grundläggande information som avses i integrationslagen ska nå varje invandrare. I praktiken är detta fortfarande inte fallet. Situationen har förbättrats, men det finns fortfarande lokala och regionala skillnader i vilken information som delas ut och hur detta görs. Man bör effektivisera utdelningen av riksomfattande och eventuell regional och lokal grundläggande information (tryckt och elektroniskt material). Dessutom ska uppgifterna vara uppdaterade. Betydelsen av den elektroniska utdelningen av centraliserat material kommer att framhåvas i fortsättningen (t.ex. Infobanken, Lifeinfinland.fi, Workinfinland.fi och Finnishcourses.fi).

Olika guider och elektroniska portaler bör utnyttjas på ett mångsidigt sätt av olika aktörer i all verksamhet som riktar sig till invandrare. Om det inte finns tillräcklig tillgång till lokala eller regionala uppgifter bör dessa sammanställas eller samlas in. Dessutom bör man uppmärksamma att det inte endast är fråga om teknisk informationsdelning, utan även kulturmedveten kommunikationskompetens.

Även i fortsättningen är en viktig fråga hur man ska nå invandrare som kommit till Finland av olika orsaker och som har olika livssituationer. Detta kommer att kräva gott myndighetssamarbete, men även ett fungerande nytt samarbete mellan myndigheter, organisationer och arbetsgivare. Dessutom behövs proaktivt sökande arbete samt synlig och slagkraftig kommunikation.

 *Den grundläggande information som avses i integrationslagen ska nå varje invandrare.*



## *Kommunerna är skyldiga att ordna rådgivning med låg tröskel för invandrare som en del av den grundläggande rådgivningen som ordnas för kommuninvånarna.*

### **2. Rådgivningen bör utvecklas så att den erbjuds via olika kanaler som en del av servicesystemet**

Rådgivningspunkter med låg tröskel som skapades och utvecklades inom ALPO-projekten har etablerats genom kommunernas och övriga aktörers åtgärder. Rådgivningen är en av kommunernas lagstadgade uppgifter. Kommunerna är alltså skyldiga att ordna rådgivning med låg tröskel för invandrare som en del av den grundläggande rådgivningen som ordnas för kommuninvånarna. Kommunerna bör sträva till att etablera de rådgivningstjänster med låg tröskel som för tillfället fungerar med projektfinansiering från t.ex. ESF. I de kommuner där det för tillfället inte finns någon rådgivning för invandrare bör man uppmärksamma invandrarnas rådgivningsbehov inom den övriga rådgivningen och särskilt utvärdera invandrarnas rådgivningsbehov samt möta behovet till exempel i samband med övrig lämplig rådgivning.

Invandrarrådgivningens ställning, läge, samarbetspartner och uppgifter kan komma att ändras under de kommande åren som en del av en större omdefiniering av den offentliga servicen. Den offentliga förvaltningens kundserviceställen utvecklas och centraliseras delvis. Kommunernas ökade samarbete gör regional service allt viktigare, och detta kommer att påverka rådgivningsverksamhetens finansieringsmodeller i framtiden.

Rådgivningen är målinriktad verksamhet, så det är skäl att definiera rådgivningen som ett servicelöfte som gäller kunderna. Servicelöftet uppfylls då kunderna får anvisningar och råd om de ärenden eller problem som de behöver hjälp med. Dessutom styrs kunderna vid behov vidare i servicesystemet. Målet bör vara att alla kunder ska få jämlik rådgivning av hög kvalitet, oberoende av invandrarnas bostadsort, vilka språk de talar och på vilka grunder de kommit till Finland. För att ordna rådgivning i hela landet bör det finnas tillräckligt med rådgivningspunkter där man uppmärksammar rådgivningens mångsidiga behov. Kommunerna ansvarar för att aktivt ordna och utveckla rådgivningen.

Rådgivningsbehovet är omfattande, mångsidigt och yrkesövergripande, och därför bör man kunna erbjuda

rådgivning genom olika kanaler (förutom fysiska rådgivningspunkter även övrig muntlig och skriftlig rådgivning samt effektivt utnyttjande av webben och sociala medier, till exempel med hjälp av olika chat-applikationer). Det fysiska läget har fortfarande betydelse. I framtiden kan invandrarrådgivningen dela utrymmen med olika andra aktörer i kommunen, antingen med projekt och organisationer som utför invandrararbete, eller representanter för offentlig service som erbjuder rådgivning, eller kanske en mer informell mötesplats där man ordnar olika evenemang och kurser. Det viktiga är att rådgivningspunkterna är åtkomliga, funktionella och trivsamma.

Med tanke på resurserna är det inte kostnadseffektivt eller vettigt att erbjuda ett allomfattande språkutbud i rådgivningen. Därför bör olika rådgivningspunkter vara medvetna om varandras språkutbud så att enskilda rådgivningspunkter kan uppnå ett mer omfattande tjänsteutbud. Nuförtiden möjliggör teknologin flexibla och bra lösningar för till exempel distanstolkning, och på det sättet kan man enkelt öka rådgivningspunktens språkutbud.

Rådgivning och handledning är begrepp vars innehåll kan förstås på olika sätt. Begreppen har delvis olika betydelser för olika yrkesgrupper. I samband med ALPO-projekten avser rådgivning ärenderådgivning där kunden får hjälp med att hitta lämplig information och service. Då man planerar gemensam service för alla är det viktigt att de till att man i utvecklingsarbetet fäster likvärdig uppmärksamhet vid invandrarnas möjligheter att till exempel utnyttja arbets- och näringsbyråns tjänster som erbjuds via olika kanaler.

I handledningen är det mer fråga om ett arbetssätt som engagerar kunden, och av sin natur kan handledningen vara en dialog under en längre tid. ALPO-projektens utvecklingsarbete har betonat rådgivningen, men inom några projekt har man även gjort längre gående handledande arbete.

Det är viktigt att komma ihåg att det i sista hand är fråga om hela det offentliga servicesystemet och hur kunderna får den hjälp de behöver. Eftersom invandrarnas integration förutsätter sektorsövergripande

## *I sista hand är det fråga om hela det offentliga servicesystemet och hur kunderna får den hjälp de behöver.*

myndighetsverksamhet och ofta även gott samarbete mellan offentliga aktörer och organisationer samt arbetsgivare måste i sista hand hela servicehelheten, servicekedjorna och aktörnätverket fungera väl ihop. Å andra sidan är aktörnätverket ofta lika svagt som dess svagaste länk, d.v.s. en aktör som arbetar väl kan inte ensam ändra slutresultatet.

I praktiken är det särskilt fråga om funktioner som utför kommunens, arbets- och näringsbyråns och statens kundbetjäning, men även gott samarbete mellan läroanstalter och organisationer och förståelse för varandras tjänster och verksamhet. Vid behov bör man komma överens lokalt eller regionalt om de roller, uppgifter och "gränssytorna" mellan aktörerna som berör dessa aktörers rådgivning och handledning. Det som man kommer överens om gällande dessa ärenden kan till exempel skrivas in i kommunernas integrationsprogram.

### **3. Man bör öka användningen av inledande kartläggningar och förbättra deras effektivitet**

Erfarenheterna från de inledande kartläggningarna från både ALPO-projekten och andra projekt (t.ex. Delaktig i Finland) erbjuder en grund för att samordna både de inledande kartläggningarnas innehåll och processer. Vid utvecklingen bör en viktig roll innehas av elektroniska lösningar och smidigare informationsöverföring mellan kommunerna, arbets- och näringsbyråerna samt läroanstalterna och övriga utbildningsorganisationer.

Inledande kartläggningar genomförs fortfarande lite särskilt av kommunerna, fastän kartläggningen har en viktig roll i integrationslagen. Kommunernas verksamhet bör fokusera på rätt målgrupp, d.v.s. de invandrare som inte omfattas av arbets- och näringsbyråns tjänster. Dessa är till exempel arbetsbaserade invandrare, studerande och föräldrar som är hemma med barn, beroende på deras individuella behov.

Den inledande kartläggningen är inte en enskild åtgärd, utan den bör ses som en del av en mer omfattande integrationsprocess. Den inledande kartläggningen har betydelse för vilken fortsatt stig och vilka tjänster

personen styrs till. Det är väsentligt att den inledande kartläggningens resultat verkligen används då man utarbetar kundens integrationsstig. Information om den inledande kartläggningen ges av olika myndigheter, men det finns fortfarande ett behov för "sökande arbete" för att medvetenheten om den inledande kartläggningen ska öka.

Den inledande kartläggningen bör uppfylla lagens och förordningens krav, och dess närmare innehåll bör ha kundens behov som utgångspunkt. Testning av den språkliga utgångsnivån ska göras av en expert. Lagen gör det möjligt att i samband med den inledande kartläggningen styra personen till t.ex. noggrannare inledande kartläggning, men tills vidare verkar denna möjlighet inte ha fått mycket uppmärksamhet.

De uppgifter som uppkommer genom kartläggningen bör finnas tillgängliga då man utarbetar integrationsplanen. Detta kommer i fortsättningen att kräva att processerna görs elektroniska och att de samordnas på ett ändamålsenligt sätt.

Den handledning som sker efter kartläggningen bör göras på ett kompetent sätt av en handledningsexpert. Man bör sträva till att utföra de test och den kontakt som den inledande kartläggningen innehåller på invandrarens eget språk eller eventuellt på något annat starkt gemensamt språk. Språket ska alltså inte vara ett hinder för den inledande kartläggningen. Vid behov ska man använda tolk.

Genomförandet av den inledande kartläggningen regionalt och lokalt bör planeras på ett kundfokuserat sätt. Dessutom ska man kartlägga sådana saker som man verkligen kan utnyttja då man planerar fortsatta åtgärder och som kunderna verkligen har nytta av.

Genomförandet av och innehållet hos den inledande kartläggningen ska inte variera från myndighet till myndighet eller tjänsteman till tjänsteman. Man har kommit överens om linjedragningar som gäller den inledande kartläggningen samt ansvaren mellan kommunen och arbets- och näringsbyrån på riksomfattande nivå. Lokalt och regionalt lönar det sig att komma överens om gemensamma verksamhetsätt aktörer emellan för att kartläggningens nivå ska förbli hög. Det är



## *Ett fungerande servicesystem i det inledande skedet har en koppling till en lyckad integrationsutbildning.*

särskilt viktigt att komma överens om samarbetspraxis mellan kommunerna och arbets- och näringsbyråerna. Den regionala och/eller lokala modellen för inledande kartläggning och det praktiska genomförandet kan skraddarsys enligt eget behov. Inom sitt samarbete borde aktörerna fastställa den modell som lämpar sig bäst för den egna verksamhetsmiljön. Lösningarna ges inte uppifrån, utan det är även i fortsättningen fråga om lokalt, och i växande grad även regionalt, samarbete. Detta kräver ett aktivt utvecklingsgrepp av alla aktörer. Genomförandets ramar och stöd kommer genom handledning "uppifrån", men lösningarna skapas "nere" på det praktiska arbetets nivå. NTM-centralerna borde ha en enhetlig linje för hur inledande kartläggningar ordnas och hur man betalar ersättningar för dem.

#### **4. Målet är en smidig och enhetlig kundstig med hjälp av en helhet av olika tjänster**

Ur många invandras synvinkel är integrationsutbildningen en viktig del av att slå sig ner, integreras och framskrida i studie- eller arbetslivet. Ändå deltar inte ens närapå alla invandrare i integrationsutbildningen.

För tillfället pågår utvecklingsarbetet gällande integrationsutbildningar och ordnandet av dem som baserar sig på Delaktig i Finland-projektet, som avslutades i slutet av 2013. Inom delprojekten som ingick i projektet och som genomfördes runt om i Finland utvecklades integrationsutbildningar för dem som inte vanligtvis omfattas av arbets- och näringsbyråns integrationsutbildning. Utbildningarna skraddarsyddes på många olika sätt för olika invandrargrupper. Vid behov koplades en stark handledningsresurs till utbildningarna. Målet var ett verksamhetssätt som uppmuntrar till självständighet, aktivitet och deltagarnas initiativrika grepp. Delaktig i Finland-projektet genomfördes på ett yrkesövergripande sätt och med hjälp av olika partnerskap. Dessutom byggde man upp samarbete mellan till exempel kommunernas olika verksamhetsfält och sektorer. Inom några projekt försökte man granska integrationsfrämjande tjänster och ett långsiktigt byggande av kundstigar på ett helhetsbetonat sätt.

Inom ALPO-projektet hade den goda och omfattan-

de grundläggande informationen som hade en central ställning och som var lättillgänglig samt utdelningen av denna och ett fungerande nätverk av rådgivnings- och handledningstjänster en viktig inverkan på att informationen om inledande kartläggningar och integrationsutbildningar över huvudtaget når invandrare som kommer till Finland av olika skäl på ett omfattande sätt. Därmed har ett fungerande servicesystem i det inledande skedet en koppling till en lyckad integrationsutbildning. Till dessa delar har ALPO-projektet både varit för nytta till alla på riksomfattande nivå, och särskilt stött aktiva utvecklar kommuner. Överallt har det ändå inte funnits till exempel ALPO-projekt som utvecklar rådgivningstjänster med låg tröskel. I fortsättningen kan kommunernas och regionernas olika aktivitetsnivåer vara synligare på olika sätt i invandrarnas integration och sysselsättning i olika regioner. Dessutom syns aktiviteten – eller bristen på den – i vart invandrare kommer och slår sig ner.

Ett aktivt inledande skede har en koppling till sysselsättningen. Invandrare kommer till Finland av olika orsaker, så alla invandrare har inte nödvändigtvis som mål att genast få jobb. Snabba och effektiva tjänster i det inledande skedet påverkar ändå hur och i vilket skede invandrarna söker sig ut på arbetsmarknaden. Denna koppling bör uppmärksammas i allt utvecklingsarbete – även det som gäller tjänster i det inledande skedet. Arbete är en central del av integrationen, och att snabbt få jobb gagnar både invandraren och samhället.

Utvecklingsmålen bör vara kundfokuserade integrations- och sysselsättningsstigar, inte enskilda delar eller skeden av dem. I samband med integrationsutbildningens utvecklingsarbete har man planerat en "inledningsperiod" för integrationen som berör alla invandrare, och som borde genomföras i samarbete mellan flera olika aktörer och som beaktar olika behov som invandrare har. I fortsättningen kommer det i utvecklingen av integrationen allt mer att vara fråga om att integrationsfrämjande tjänster inte följer varandra som skilda skeden, utan att kopplingarna mellan de olika skedena är mycket starka och att de genomförs delvis samtidigt i samband med möten med kunderna. En hel-

hetsbetonad utveckling av verkligen "framåtförande" kundstigar kommer att framhåvas, inte som enskilda delar eller skeden utan uttryckligen som en enhetlig, smidig kundprocess. Under den nya ESF-perioden kommer programhelheten "Hemma i Finland" att med hjälp av pilotprojekt föra bland annat detta utvecklingsarbete framåt.

För en person som just kommit till Finland bör det i myndighetsnätverket alltid finnas en instans som bär ansvaret för servicebehoven och att granska de tjänster som behövs, oberoende av skälen bakom invandringen. Dessutom bör man uppmärksamma att någon som bott i landet länge kan ha liknande servicebehov. Det är fråga om att identifiera individuella servicebehov. Att flytta kunden mellan olika aktörer är inte i kundens fördel, och det är inte heller effektiv användning av knappa offentliga resurser. Att identifiera kundens behov och god service uppkommer genom expertkunnande hos de anställda som arbetar med kunder, och detta kunnande bör utvecklas hela tiden. Man bör även fästa uppmärksamhet vid förmågan att identifiera offer för människohandel.

För att kunna erbjuda god kundbetjäning behövs allmänna tjänster som uppmärksammar olika behov tillräckligt väl, samt specialtjänster som kompletterar dessa. Servicesystemet som invandraren möts av ska vidareutvecklas så att det så ofta som möjligt är fråga om en allmän, offentlig service som på ett tillräckligt sätt uppmärksammar olika kundgruppers, t.ex. invandrarens behov. Eventuella specialtjänster som behövs kopplas till denna servicehelhet. Utgångspunkten för ett fungerande servicesystem är att kommunikationen om existerande tjänster är effektiv.

##### **5. Att skapa en helhetsbild och utveckla "projektkompetensen"**

Ett yrkesövergripande samarbete i samband med integrationen förutsätter allt mer samarbete mellan olika aktörer och de aktörer som finansierar deras projektverksamhet, samt medvetenhet om varandras mål och betoningar. På integrationsfältet är det till exempel viktigt att de projekt som finansieras av regionala finansierare (NTM-centralerna) och till exempel social- och hälsovårdsorganisationer projekt som finansieras av Penningautomatföreningen (RAY) utgör en vettig helhet och möjliggör ett gott samarbete mellan offentliga aktörer och organisationsfältets aktörer. På den nya strukturfondsperioden kommer det säkert också att finnas många olika typer av kopplingar ur invandrarnar-



Bild: Hannu-Pekka Huittunen

Utvecklingschef Annika Forsander (ANM) presenterar Kompetenscentrumet för integrationsfrämjande under utbildningsdagen för rådgivare som ordnades av ALPO-projektet.

betets synvinkel mellan olika utvecklingsprogram som inleds.

##### **6. Arbets- och näringsbyråns tjänster bör uppmärksamma invandrarnas behov**

Det har skett stora förändringar i arbets- och näringsbyråernas organisation och tjänster under de två senaste åren. I de förnyade arbets- och näringsbyråerna bör man se till att varje kund får sådan service som hon behöver. Liksom övriga kunder kan invandrare styras till alla servicelinjer, där man måste ha tillräckliga kompetenser i att betjäna invandrarkunder. Invandrare kan sysselsättas snabbt, eller så kan deras kompetenser ännu behöva utvecklas innan de kan gå ut på arbetsmarknaden, eller så kan de behöva särskilt stöd från yrkesövergripande nätverk. Alla servicelinjers kunder kan behöva delta i utbildning som utvecklar språkkunskaperna.

Arbets- och näringsbyråerna utför den största delen av inledande kartläggningar för integrationsdeltagare, och i arbets- och näringsbyråernas experters arbete framhävs den kompetens som har att göra med att möta kunder och känna till de tjänster som erbjuds dem. I integrationslagen framhävs vikten av det inledande skedet, och till exempel inom ALPO-projekten har man utvecklat den inledande serviceprocessen samt modeller för den inledande kartläggningen. Testning av den språkliga utgångsnivån är en del av den inledande kartläggningen, och inom Testipiste-projektet som är en del av ALPO-projekthelheten har man gjort banbrytande arbete för att utveckla språktestningen. Projektet har erbjudit arbets- och näringsbyråerna redskap för att utveckla processerna, bl.a. Koulutusportti-systemet, med

**+** *Då man övergår allt mer till elektroniska tjänster bör man se till att man även uppmärksammar de kunder vars språkkunskaper i allmänhet, läskunnighet i synnerhet eller datorkunskaper är bristfälliga.*

hjälp av vilket man kan förmedla testuppgifter mellan arbets- och näringsbyrån, testaren och läroanstalterna samt reservera utbildningsplatser.

Arbets- och näringsbyrån har en viktig uppgift i att planera det inledande skedets process så att den så bra som möjligt stöder utnyttjandet av olika uppgifter då man gör upp en integrationsplan samt planerar kommande utbildnings- och sysselsättningsmöjligheter. De inledande kartläggningarnas innehåll kräver ännu utvärdering: kan man t.ex. redan vid den inledande kartläggningen göra grundligare arbete för att invandrarernas kompetens bättre ska kunna utnyttjas som grund för planerna redan från början.

Arbets- och näringsbyråerna skaffar en del av de inledande kartläggningarna som köptjänster. För en smidig kundprocess skall det ändå viktigt att arbets- och näringsbyråns expert har ett grepp om kundprocessen som en helhet och att nyttan med modellen för ansvariga tjänstemän bäst kan utnyttjas. På grund av ALPO-projektets karaktär har man fäst mest uppmärksamhet vid ett smidigt och effektivt framskridande i det inledande skedet, men det är minst lika viktigt att man stöder åtkomsten till utbildning och arbete i olika skeden inom alla tjänster som erbjuds av arbets- och näringsbyrån i enlighet med varje kunds individuella behov.

Då man övergår allt mer till elektroniska tjänster bör man se till att man även uppmärksammar de kunder vars språkkunskaper i allmänhet, läskunnighet i synnerhet eller datorkunskaper är bristfälliga. Detta betyder både att uppmärksamma lättläst språk i utvecklingen av elektroniska tjänster samt att vid behov reservera tillräckliga resurser för tjänster som erbjuds ansikte mot ansikte.

## **7. Man bör förbättra den projektfinansierade verksamhetens effektivitet**

Inom projektverksamheten ska man inte uppfinna samma saker på nytt. Det behövs tillämpning av det som redan utvecklats och att skapa nytt för kritiska mål. Med hjälp av projektverksamhet har man på invandrararbetets fält utvecklat många fungerande tjänster och god

praxis. I fortsättningen ska det allt mer vara fråga om å ena sidan tillämpning av verksamhetsmodeller som redan utvecklats, och å andra sidan utvecklingen av insiktsfull och ny, kundfokuserad praxis som använder de minskande resurserna på ett förnuftigt sätt. Inom projektverksamheten kommer man under de kommande åren inte att ha råd med onödig dubbla verksamhet eller att inte ta redan utvecklade lösningar i beaktande. Till exempel de lösningar som byggts inom ALPO-projektverksamheten för att göra tjänster och processer elektroniska bör spridas vidare så att de tas i bruk i hela landet.

Användarna bör göras delaktiga i utvecklandet. Invandrarna bör själva vara aktivt med i att utvärdera och utveckla tjänsterna. "Slutanvändarnas" eller de slutliga nyttohavarnas behov ska styra utvecklingsarbetet. Tjänsterna ska förnyas på ett kreativt sätt, till exempel genom att utnyttja servicedesignens metoder.

Utvecklingsarbetets mål ska vara att skapa bestående lösningar. I fortsättningen måste man fundera noga på vilken aktör som har huvudrollen i vilket utvecklingsprojekt. Det är lättare att etablera verksamheten inifrån än utifrån. Det är till exempel svårt för läroanstalter att utveckla verksamhet som borde etableras inom en kommunorganisation, eller för kommunorganisationer att utveckla verksamhet som borde etableras inom arbets- och näringsbyrån.

Inom projekten borde det finnas kunnande om t.ex. kommunalt beslutsfattande, budgetering och påverkning av beslutsfattandet.

Uppföljningen av resultaten och effekterna från tjänster som uppkommit genom projektverksamhet bör fortsätta även efter att projekten avslutats. Uppföljningen av effekten hos den praxis och de tjänster som är i bruk och som skapats inom ALPO-projekten bör fortsätta som en del av aktörernas egen uppföljning och utveckling av verksamheten. Behovet att visa resultaten för och effekten av all verksamhet som får offentlig finansiering är bestående. Endast detta möjliggör servicens fortsättning, underhåll och vidareutveckling.

ALPO-projektets rikliga utvecklingsarbete, lärdomar och erfarenheter samt den praxis och de verksam-

## **+** *ALPO-projektens rikliga utvecklingsarbete, lärdomar och erfarenheter samt den praxis och de verksamhetsmodeller som skapats kommer att delvis överföras till Kompetenscentrumet för integrationsfrämjande som grundats inom ANM.*

hetsmodeller som skapats kommer att delvis överföras till Kompetenscentrumet för integrationsfrämjande som grundats inom ANM. Kompetenscentrumet håller för tillfället på att inleda sin verksamhet. I fortsättningen kommer kompetenscentrumet att skapa fungerande kontakter till regionala och lokala aktörer.

Ett av målen för Kompetenscentrumet för integrationsfrämjande är att utveckla en systematisk verksamhetsmodell för att identifiera och sprida den goda praxis som skapats inom projekten. Att identifiera god praxis och att bedöma i vilka förhållanden och för vilken målgrupp god praxis kan bli bästa praxis är det

mest kostnadseffektiva sättet att främja lärdomarnas inpräglade och kontinuitet.

Förutom att systematiskt identifiera och sprida god praxis är en av de viktigaste verksamhetsformerna för Kompetenscentrumet för integrationsfrämjande att kontrollera invandrades integrations och åtgärders effektivitet. Detta besvaras genom att fortsätta med periodiska undersökningar som ingår i integrationens uppföljningssystem, och å andra sidan genom att delta i och påverka övrigt forsknings- och uppföljningsarbete som görs för att utveckla invandrades levnadsförhållanden.

### **8. Viktiga utvecklingsteman för framtiden**

Det finns flera viktiga innehållsmässiga teman för det fortsatta arbetet.

För det första, man har arbetat hårt för identifieringen och erkännandet av kompetens, men verksamheten bör fortfarande utvecklas som en del av den livslånga handledningens övriga tjänster och åtgärder. I samband med ALPO fick arbetet i någon mån för lite uppmärksamhet. Detta kommer i fortsättningen att bearbetas med hjälp av utvecklingsprojektet Hemma i Finland (bl.a. riksomfattande principer). Identifieringen av kompetens har även en koppling till den inledande kartläggningen. Enligt lagen kan man i samband med den inledande kartläggningen genomföra kompetenskartläggningar.

För det andra, ett ändamålsenligt förenhetligande av serviceprocesserna som riktas till personer som just kommit till landet (inkl. registrering och verksamhet med magistraten och polisen) är en del av det fortsatta arbetet, så som man konstaterat i invandring 2020-strategins åtgärdsprogram. För tillfället överensstämmer praxisen runt om i Finland delvis inte. Då man beskriver och utvecklar centrala myndighetsprocesser kan man förutom arbete som redan gjorts på olika håll även utnyttja Kompetenscentrumet för integrationsfrämjande.

## **UTVECKLINGSFÖRSLAG**

- Mångsidig delning av grundläggande information bör effektiviseras
- Rådgivningen bör utvecklas så att den erbjuds via olika kanaler som en del av servicesystemet
- Man bör öka användningen av inledande kartläggningar och förbättra deras effektivitet
- Målet är en smidig och enhetlig kundstig med hjälp av en helhet av olika tjänster
- Att skapa en helhetsbild och utveckla "projektkompetensen"
- Arbets- och näringsbyråns tjänster bör uppmärksamma invandrarnas behov
- Man bör förbättra den projektfinansierade verksamhetens effektivitet
- Organisationernas och den offentliga sektorns roller och samarbete bör utvecklas på lång sikt

För det tredje bör man rikta särskild uppmärksamhet mot arbetsbaserade invandrare och deras familjemedlemmar. Under de senaste åren har arbetsbaserade invandrare närmast uppmärksammats genom MATTO-projekten, arbets- och näringsbyråernas EURES-tjänst samt kommunernas egna rådgivningstjänster. Inom vissa ALPO-projekt har man även uppmärksammat denna målgrupp. I fortsättningen kommer EURES-tjänsten att finansieras av ESF. Man bör garantera att arbetsbaserade invandrare får den hjälp de behöver. Detta betyder att man till exempel med hjälp av EURES-tjänsten och utvecklingsprogrammet Hemma i Finland bör skapa strukturer och tjänster för denna målgrupp. Personer som kommer till Finland på grund av arbete kan möta servicesystemet först efter flera år i landet, till exempel i en situation då personen avskedats. I fortsättningen bör man fästa särskild uppmärksamhet vid arbetsbaserade invandrarers familjemedlemmar, vars behov man till en viss grad kunnat bemöta i MATTO-projektets verksamhet, men som man knappast i fortsättningen kommer att kunna uppmärksamma i samma utsträckning i samband med EURES-tjänsten. På detta arbetsfält skulle organisationerna säkert ha mycket att ge. Förutom arbetsbaserade invandrare finns det även andra grupper som man bör fästa särskild uppmärksamhet vid. En del av invandrarerna har kanske redan varit i Finland länge, men av olika orsaker kan de ännu ha samma behov som de som just anlänt i Finland. Vid behov bör särskilda åtgärder riktas mot dessa invandrare så att deras förutsättningar för integration och sysselsättning förbättras. Dessutom har man i olika sammanhang framhåvt vikten av att rikta åtgärder mot personer som kommer till Finland för att studera.

**9. Organisationernas och den offentliga sektorns roller och samarbete bör utvecklas på lång sikt**  
Organisationer har alltid haft en stor betydelse i invandrar- och integrationsarbetet. Organisationerna

hade till exempel en viktig roll i genomförandet av projektet Delaktig i Finland. Flera av ALPO-projekten har haft kopplingar till organisationernas arbete. Då man granskar den inledande servicen och till exempel hur man kan nå alla invandrare eller ordna meningsfull och framåttförande integrationsverksamhet genast efter att personerna kommit till Finland är det klart att organisationerna har mycket att ge.

Man bör ändå uppmärksamma skillnaderna mellan myndigheternas och organisationernas arbete och uppgifter. Myndigheternas skyldigheter anges i lagstiftningen. Däremot har organisationerna i praktiken flera olika roller i att stöda integrationen. Organisationernas resurser varierar också mycket. Det är därför viktigt att man på olika nivåer diskuterar de roller och uppgifter som lämpar sig för olika aktörer, och att man granskar utvecklingen och underhållet av verksamheten på tillräckligt lång sikt. I praktiken syns detta till exempel som organisationernas projektarbete och dess betoningar samt utbudet av eventuella sålda tjänster. Dessutom har organisationerna förstås sin egen roll i att främja integrationen som är oberoende av myndigheterna.

**+** *Ett ändamålsenligt förenhetligande av serviceprocesserna som riktas till personer som just kommit till landet (inkl. registrering och verksamhet med magistraten och polisen) är en del av det fortsatta arbetet.*

## VIKTIGA UTVECKLINGSTEMAN I FRAMTIDEN

- Kartläggning och identifiering av personens kompetens
- Förenhetligande av serviceprocesserna som riktas till personer som just kommit till landet
- Särskild uppmärksamhet mot arbetsbaserade invandrare och deras familjemedlemmar

## BILAGA 1 ALPO-PROJEKTEN

Närmare uppgifter om enskilda projekt kan hittas med projektkoden i strukturfondernas informationstjänst <https://www.eurazoo7.fi/rrtiepa/>. Strukturfondernas informationstjänst är en internet-baserad tjänst som drivs av arbets- och näringsministeriet, som fungerar som förvaltningsmyndighet för strukturfondsprogrammen under programperioden 2007–2013. Genom tjänsten kan man söka information om alla Eruf- och ESF-projekt som genomförts i Finland under programperioden 2007–2013.

ESF-kod	Projekt	Primär ansvarsorganisation
S11123	ALMA, Alueellisen maahanmuuton kehittämishanke	Tammerfors stad
S10479	AIKIS, Maahanmuuttajien kielikoulutuksen kehittämishankkeen koordinointi	Utbildningsstyrelsen
S11488	ALIPI, Alueellinen integraatiopalvelupiste	Lahtis stad
S10016	ALIPI, Alueellinen integraatiopalvelupiste	Lahtis stad
S10424	ALPO, Suomeen muuttaneiden alkuvaiheen ohjaus ja osaamisen kehittäminen -tukirakenne	Inrikesministeriet (2008-2011) Arbets- och näringsministeriet (2012-2014)
S10521	Bothnia Integration - Åtgärder	NTM-centralen i Österbotten
S10171	Bothnia Integration, invandrarnas handledingscentralprogram	Österbottens arbets- och näringsbyrå
S10398	Erkki - Maahanmuuttajien ohjauskeskus Etelä-Pohjanmaalla	NTM-centralen i Södra Österbotten
S10072	Homelike Oulu - Oulu omaksi - maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalvelut	Uleåborg stad
S10190	Hämeenlinnan seudun maahanmuuttajaneuvonta ja -opastusjärjestelmän kehittäminen	Tavastehus stad
S11981	Hämeenlinnan seudun maahanmuuttajaneuvonta ja -opastusjärjestelmän kehittäminen -jatkohanke	Tavastehus stad
S11618	utveckling av infoFinland.fi-kurssökningen	Helsingfors stad
S10100	Juuret ja siivet - Maahanmuuttajat aktiiviseksi osaksi kainuulaista yhteiskuntaa	Kainuun Nuotta ry, Kajana
S10619	Kemi-Tornio alueen maahanmuuttajaväestön aktiivinen työllistyminen	Lapplands universitet
S12317	Kestävä maahanmuuttajayrittäjyys, KEMU	Lapplands universitet



S10776	Koulutusportti - Projektet för utveckling av handledning för invandrare i det inledande skedet	NTM-centralen i Nyland
S12314	Kultti	Rovaniemi stad
S10764	Kumppanuushanke Verso	Rovaniemi stad & Rovaniemen Settlementti ry
S12268	Lähtöruutu - luku- ja kirjoitustaidon lähtötasoarviointi	Axxell Utbildning Ab
S11630	Maahanmuuttaja-asiamiestoiminnan häynnistämishanke	Haapaveden Opisto
S10013	Maahanmuuttajaresurssit käyttöön!	Lappeenrannan Seudun Yrityspalvelut Oy
S10376	Maahanmuuttajien ohjaus- ja työnhakupalvelut	Tammerfors Vuxenutbildningsstiftelse/ Tammerfors Vuxenutbildningscentral
S10285	Samarbetsprojektet för servicehandledning för invandrare, arbetsförvaltningens del	NTM-centralen i Egentliga Finland
S12383	Maahanmuuttajien yrittäjyyshanke	Aikuiskoulutuskeskus Kouvola
S11223	MANO - Maahanmuuttajanuorten ohjaushanke	Uleåborg stad
S11963	MäTTi-projektet	Laptuote-stiftelsen
S10042	MINFO - Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen ja neuvonnan kehittäminen Kaakkois-Suomessa	Kotka stad
S11392	MINFO II - Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen ja neuvonnan kehittäminen	Kotka stad
S10941	Monikulttuurinen Salo - Maahanmuuttajien integrointi yhteiskuntaan ja työelämään Salon seudulla	Salon seudun koulutuskuntayhtymä
S12360	Monikulttuurisen neuvonnan esiselvityshanke	Haapaveden Opiston kannatusyhdistys ry
S10711	Mosaiikki - Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjaus ja neuvonta	HYRIA Koulutus OY, Hyvinge
S11679	Mosaiikki 2 - Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjaus ja neuvonta	HYRIA Koulutus OY, Hyvinge
S10222	Muutoksessa mukana	Landsbygdens bildnings- och kulturförbund, Uleåborg
S11475	Muutoksessa mukana Lappi	Landsbygdens bildnings- och kulturförbund, Kittilä
S10684	NEO-SELMA - Webbtjänster som stöd för invandrarnas handlednings- och rådgivningstjänster	Helsingfors stad
S11051	NEO-SEUTU	Helsingfors stad

S10816	Palapeli 2	NTM-centralen i Mellersta Finland/Mellersta Finlands arbets- och näringsbyrå
S10243	PALO-projektet	Åbo stad
S10209	Pointti - Maahanmuuttajat työvoimaksi Etelä-Savossa	Etelä-Savon Koulutus Oy/ Etelä-Savon ammattiopisto, S:t Michel
S12235	Realtidsrådgivning Click	Helsingfors stad
S10408	Rovapolut - monikulttuuriset mahdollisuudet osaamisen kehittämiseen ja työllistymiseen Rovaseudulla	Rovaniemen koulutuskuntayhtymä/ Lapin ammattiopisto
S12009	SATAKOTO Satakunnan maahanmuuton ja kotouttamisen kehittämishanke	Björneborg stad
S11106	Satakunnan maahanmuuttajien ohjausverkosto	SATAEDU - Satakunnan koulutuskuntayhtymä/ Satakunnan aikuiskoulutuskeskus, Vittis
S11158	Silmu - Maahanmuuttajien kotoutumisprojekti	Kemi stad
S10729	Suomen kielen opetukseen ohjaamisen kehittämisprojekti	Helsingfors stad
S10386	Suunnitelma yleisten kielituhintojen suomen kielen keskitason testien digitalisoinnin toteuttamiseksi	Jyväskylän yliopisto, Centrum för tillämpad språkvetenskap
S12310	Taide kotouttaa	Lapin taiteilijaseura ry
S11339	Testipiste - centrum för utvärdering av vuxna invandrars språkfärdigheter	Axxell Utbildning Ab
S11787	TRIANGEL	Åbo stad
S11680	VAIKO - Vaikeuttavuutta kotouttamiseen monialaisena yhteistyönä -hanke	NTM-centralen i Lappland
S10323	Vastaanottava Pohjois-Savo	Kuopio stad
S11496	VOIMA - Maahanmuuttajat Satakunnan voimavarana	SATAEDU - Satakunnan koulutuskuntayhtymä

## **BILAGA 2.**

# **ALPO-PROJEKTETS BAKGRUND: STATENS PROGRAM FÖR INTEGRATIONSFRÄMJANDE (SAMMANFATTNING)**

### **STATENS PROGRAM FÖR INTEGRATIONSFRÄMJANDE** **Regeringens prioriteringar för 2012–2015**

Under de senaste åren har invandringen från utlandet till Finland både blivit mångsidigare och ökat avsevärt. I och med att situationen förändras blir kulturell och språklig mångfald i allt större utsträckning en del av det finländska samhället. För närvarande är arbetslöshetsgraden bland invandrare tre gånger så stor som hos urbefolkningen och risken för utslagning är fem gånger så stor för invandrarungdomar än för ungdomar som hör till urbefolkningen. Den ökade invandringen medför utvecklingsbehov för de offentliga tjänsterna samtidigt som betydelsen av särskilda integreringsåtgärder ökar.

Genom statens program för integrationsfrämjande effektiviseras planeringen, genomförandet och uppföljningen av integreringsåtgärderna på riksomfattande nivå. Till sitt innehåll är integrationspolitiken starkt sektorsövergripande och förutsätter nära samarbete mellan olika förvaltningsområden. Statens program för integrationsfrämjande är ett täckande och konkret åtgärdsprogram, där invandrarbefolkningens behov beaktas genomgående i alla politiksektorer, i synnerhet inom sysselsättnings-, utbildnings-, boende- samt social- och hälsovårdstjänsterna. Programmet har samordnats med andra riksomfattande program.

Ett allmänt mål för programmet är att stödja invandrarnas delaktighet i alla sektorer i samhället. Samtidigt stärks grunden för välfungerande växelverkan mellan olika befolkningsgrupper samt för goda etniska relationer. Likaså förutsätts för en lyckad integrationspolitik att alla förvaltningsområden förbinder sig till likabehandling, icke-diskriminering och motarbetande av rasism samt främjande av ett positivt attitydklimat.

Särskilda prioriteringar i programmet är att främja sysselsättning bland invandrare samt stöd för invandrarbarn och invandrarungdomar såväl som för familjer och kvinnor. Sysselsättningen främjas i synnerhet genom att man utvecklar arbetsförvaltningens tjänster och integrationsutbildning, särskilt genom utveckling av undervisningen i finska och i svenska, men också genom att man stöder den ökade mångfalden i arbetslivet och arbetslivets kvalitet i samarbete med arbetsmarknadsorganisationer.

En viktig grund för integrationen är att invandraren blir en kommuninvånare. Invandrarfamiljer stöds genom att man utvecklar småbarnsfostran, utbildningen samt social- och hälsovårdstjänsterna. När det gäller invandrarbarn och invandrarungdomar, är det väsentligt att säkerställa tillräckliga språkliga och andra studiefärdigheter samt smidiga utbildningsvägar. Likaså främjas integrationen i vardagen genom bostads-, idrotts- och kulturpolitik. Dessutom prioriteras i integrationspolitiken en smidig och behärskad väg till en kommun för dem som får internationellt skydd samt ett gott samarbete mellan staten och kommunerna. En annan viktig utgångspunkt för programmet är att få med det civila samhället och olika organisationer i integrationsarbetet.

Mer information: [http://www.tem.fi/files/34551/TEMjul\\_32\\_2012\\_web.pdf](http://www.tem.fi/files/34551/TEMjul_32_2012_web.pdf)

ARBETS- OCH NÄRINGSMINISTERIET  
Avdelningen för sysselsättning och företagande  
Projektchef Hannu-Pekka Huttunen  
PB 32, 00023 Statsrådet  
Tfn +358 29 516 001  
[www.tem.fi](http://www.tem.fi)



Hävkraft  
frånEU  
2007-2013



alpo



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