



# **VANTAAN VIERASKIELISTEN MATALAN KYNNYKSEN NEUVONTAPALVELUT 2021**

## **SELVITYKSEN LOPPURAPORTTI**

**Neuvova Vantaa – maahanmuuttajien neuvonnan  
monitoimijainen kehittämishanke (TEM 2020-21)**



Selvityksen on toteuttanut Vantaan kaupungin Neuvova Vantaa – maahanmuuttajien neuvonnan monitoimijainen kehittämishanke.

Hanketta rahoittavat Työ- ja elinkeinoministeriö ja Vantaan kaupunki.

Tiedustelut: Jenni Tahvanainen, projektipäällikkö, [jenni.tahvanainen@vantaa.fi](mailto:jenni.tahvanainen@vantaa.fi)

Kesäkuu, 2021.



## Sisällys

|   |    |
|---|----|
| 1. JOHDANTO .....   | 3  |
| 2. VIERASKIELISTEN NEUVONTAPALVELUIDEN NYKYTILA .....                   | 7  |
| 2.1. MATALAN KYNNYKSEN NEUVONTA KAUPUNGIN PALVELUISSA .....             | 8  |
| 2.2. MATALAN KYNNYKSEN NEUVONTA JÄRJESTÖKENTÄLLÄ .....                  | 11 |
| 2.3. VIERASKIELISTEN PALVELUIDEN VERKOSTOT JA YHTEISTYÖMALLIT .....     | 15 |
| 3. VIERASKIELISTEN NEUVONTAPALVELUIDEN KARTOITUKSEN TULOKSET .....      | 18 |
| 3.1. KIELITAIDON VAIKUTUS PALVELUIDEN SAAVUTETTAVUUTEEN .....           | 18 |
| 3.2. ASIOINTIAPU.....   | 20 |
| 3.3. KATVEALUEESSA OLEVAT ASIAKASRYHMÄT .....                           | 21 |
| 3.4. VIESTINTÄ MONIKIELISELLE KUNTALAISVÄESTÖLLE .....                  | 23 |
| 3.5. YHTEISTYÖN KANAVAT JA TAVAT SEKÄ TOIMIJOIDEN ROOLIT JA RAJAT ..... | 25 |
| LÄHTEET .....   | 28 |



# 1. JOHDANTO

Tässä luvussa esitetään selvityksen tavoitteet, tausta, kerätyt aineistot ja menetelmät.

## TAVOITTEET

Tämän selvityksen tavoitteena on kartoittaa Vantaan vieraskielisten matalan kynnyksen neuvontapalveluita. Luvussa kaksi nostetaan esiin mitä eri palveluita eri toimijat tarjoavat, mille eri kohderyhmille palveluita tarjotaan ja millaisia toimintamalleja kentältä löytyy. Erityishuomiota on kiinnitetty siihen, kuinka kolmas sektori pystyy täydentämään kaupungin ja viranomaisten tarjoamia palveluja sekä tuodaan esiin esimerkkejä toimivista monitoimijaisista yhteistyömalleista ja -kokeiluista.

Aineiston keruun yhteydessä on pystytty tunnistamaan palveluiden katvealueita ja haasteita, joita käsitellään luvussa kolme. Lisäksi selvityksessä tarkastellaan, kuinka kaupungin viestintä palvelee vieraskielisten palvelujen tarpeita. Selvityksessä esitetään myös käytännönläheisiä kehitysehdotuksia vieraskielisten matalan kynnyksen neuvontapalveluiden kehittämiseksi. Selvityksen toivotaan toimivan keskustelun aloittajana ja ponnistuslautana tulevalle yhteistyölle eri toimijoiden välillä.

## TAUSTA

Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) on julkaissut keväällä 2020 Owl Groupin toteuttaman selvityksen *Maahanmuuttajien matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalvelut* (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020), jossa todetaan, että Suomessa maahan muuttaneille suunnatut palvelut ovat resurssoinniltaan ja palvelutarjonnaltaan hajanaisia. Raportissa esitetään, että kaikilla kuntien järjestämällä maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluilla olisi yhteisiä tunnuspiirteitä. Keskeistä olisi, että kuka tahansa Suomeen muuttanut saisi palvelusta helposti oikeaa ja ajantasaista tietoa sekä neuvoja ja ohjausta, mihin tahansa arkeensa ja tilanteeseensa liittyvään kysymykseen, riippumatta maassaoloajasta tai maahantulon syystä, ilman asiakkuutta tai lähetettä.

TEM avasi kesäkuussa 2020 erityisavustushaun kuntien tarjoamien maahanmuuttajien matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspalveluiden kehittämiseen ja vakiinnuttamiseen. Avustuksen tavoitteena on tehostaa maahanmuuttajien kotoutumista ja työllistymistä kehittämällä ohjaus- ja neuvontapalveluita sekä niitä koskevaa monialaista yhteistyötä. Avustuksella tuetaan hallitusohjelman tavoitteita, joiden mukaan maahanmuuttajien aktiivista kotoutumista



suomalaiseen yhteiskuntaan vahvistetaan, tehostetaan ja nopeutetaan sekä kotoutumispalveluiden laatua, velvoittavuutta ja vaikuttavuutta parannetaan. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021, 3)

Vantaa on saanut avustusta edellä mainittuun kehittämistyöhön (Neuvova Vantaa – maahanmuuttajien neuvonnan monitoimijainen kehittämishanke) ajalle 1.10.2020-31.8.2021. Avustukseen on varattu ministeriössä määrärahoja kolmeksi vuodeksi. Hankkeen yhtenä tavoitteena on kerätä tietopohjaa palveluiden kehittämistä varten ja selvitys tukee tätä tavoitetta.

## **VIRANOMAISEN NEUVONTAVELVOLLISUUS**

Hallintolaissa (2003/434) määritellään viranomaisen neuvontavelvollisuutta. Lain mukaan (8§) viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa ja vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin. Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaisen viranomaisen luo.

Laki kotoutumisen edistämisestä (2010/1386) vahvistaa hallintolain yleistä neuvontavelvollisuutta maahanmuuttajia koskevissa asioissa. Kotoutuslain mukaan (8§) kunnan, TE-toimiston sekä muiden viranomaisten on huolehdittava asianmukaisen ohjauksen ja neuvonnan antamisesta liittyen kotoutumista edistäviin toimenpiteisiin ja palveluihin sekä työelämään. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020, 9)

## **JÄRJESTÖJEN ROOLI**

Kansalaisjärjestöt järjestävät kotoutumista edistävää toimintaa ja tuottavat erilaisia kotoutumista edistäviä palveluita, kehittävät maahanmuuttajatyötä sekä kouluttavat ja työllistävät maahanmuuttajia.

Järjestöjen ohjaus- ja neuvontapalveluilla on oma viranomaistoiminnasta erillinen roolinsa ja tehtävänsä. Niiden katsotaan täydentävän julkista palvelujärjestelmää. Julkisten toimijoiden ja järjestöjen yhteistyöhön ja kumppanuuteen on kiinnitetty viime aikoina enemmän huomiota muun muassa Työ- ja elinkeinoministeriön Kumppanusohjelman kautta. (Kotouttamisen osaamiskeskus 2021)

Järjestöissä tapahtuvalla neuvonnalla ja ohjauksella voidaan katsoa olevan seuraavia vahvuuksia:

- Edistävät kotoutumista ja monikulttuurisuuden toteutumista ruohonjuuritasolla
- Matala kynnys, aikaa asiakkaalle, ratkotaan asiat mahdollisimman pitkälle, ohjataan eteenpäin
- Osa maahanmuuttajien perustamia, isot toimijat tulleet mukaan tälle kentälle myöhemmin
- Vertaisuus, tilanteiden ja haasteiden omakohtainen tuntemus



- Kielen ja kulttuurin tuntemus, läheinen yhteys monikulttuurisiin yhteisöihin
- Toimintakenttä laaja, pitkä kokemus, ammatillisuus

Järjestöringin tilaama Suve Pääsukenen (2020) opinnäytetyö ”Verratonta neuvontaa? Maahanmuuttajien neuvonnan ja ohjauksen yhteistyömahdollisuudet Länsi-Vantaalla” avaa hyvin maahanmuuttajajärjestöjen toimintakenttää sekä kotouttavaa roolia Vantaalla.

## KÄSITTEET

Tässä selvityksessä käytetään TEM:n määrittelyä: ”Neuvonnalla tarkoitetaan asioimisneuvontaa, jonka avulla asiakas suunnataan (opastetaan) hänelle sopivan tiedon ja palvelun ääreen. Neuvonnassa ei ole kyse erityisongelmien ratkaisusta, vaan usein oikean tiedon välittämisestä (...) Ohjauksessa on enemmän kyse varsinaisesta asiakasta voimaannuttavasta työtavasta, joka voi luonteeltaan olla myös pidempiaikaista dialogia”. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014)

”Neuvojien tehtävänä on auttaa asiakasta oikean tiedon ja palvelujen piiriin, jotta hän pystyy tulevaisuudessa selviytymään itsenäisesti asioidensa hoidosta. Neuvojien pitää myös tietää, mihin he voivat ohjata asiakkaan. Hyvä monikielinen neuvonta on sitä, että neuvonnan palvelulupaus toteutuu: Asiakas saa ohjeita tarvitsemaansa asiaan tai ongelmaan äidinkielellään tai muulla hyvin osaamallaan kielellä.” (Uudenmaan ELY-keskus 2018, 14)

## AINEISTOT JA MENETELMÄT

Selvityksen aineistoa kerättiin kahdessa eri vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa kerättiin tietoa järjestösektorilta. Vantaalle on ominaista vahva maahanmuuttajatyötä tekevien järjestöjen kenttä. Kentältä tunnistettiin kahdeksan toimijaa, jotka kaikki saavat julkista rahoitusta maahanmuuttajien matalan kynnyksen neuvonnan ja ohjauksen toteuttamiseen. Kyseessä on siis kolmannen sektorin paikallinen ja ammattimainen toiminta, jonka tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta seurataan vuosittain.

Järjestöjen (n=8) avainhenkilöitä haastateltiin marras-joulukuussa 2020. Järjestöjen palkatuille työntekijöille, jotka tekevät suoraa asiakastyötä, lähetettiin sähköinen kysely joulukuussa 2020 (vastauksia n=19).

Kaupungin keskeisten toimijoiden esihenkilöitä ja tiimejä (n=20 tiimiä, 92 hlöä) tavattiin palaverissa ja aineistoa kerättiin näiden tapaamisten perusteella tammi-helmikuussa 2021. Lisäksi tapaamisten jälkeen lähetettiin sähköinen kysely suoraa asiakastyötä tekevien tiimien jäsenille (vastauksia n=36). Vastauksia tuli Vantaa-infon työntekijöiltä, maahanmuuttajapalveluista, sosiaalipalveluista, varhaiskasvatuksen lapsi- ja perheohjaajilta sekä perusopetuksen monikielisiltä ohjaajilta. Työllisyyspalvelut jäivät kuntakokeilun valmistelun vuoksi



tämän kyselyn ulkopuolelle. Vantaan terveystalujen henkilöstölle ei lähetetty kyselyä koronatilanteen takia, mutta he ovat olleet Neuvova Vantaan yhteistyökumppaneita järjestämällä koulutuksia koronateemoista.



## 2. VIERASKIELISTEN NEUVONTAPALVELUIDEN NYKYTILA

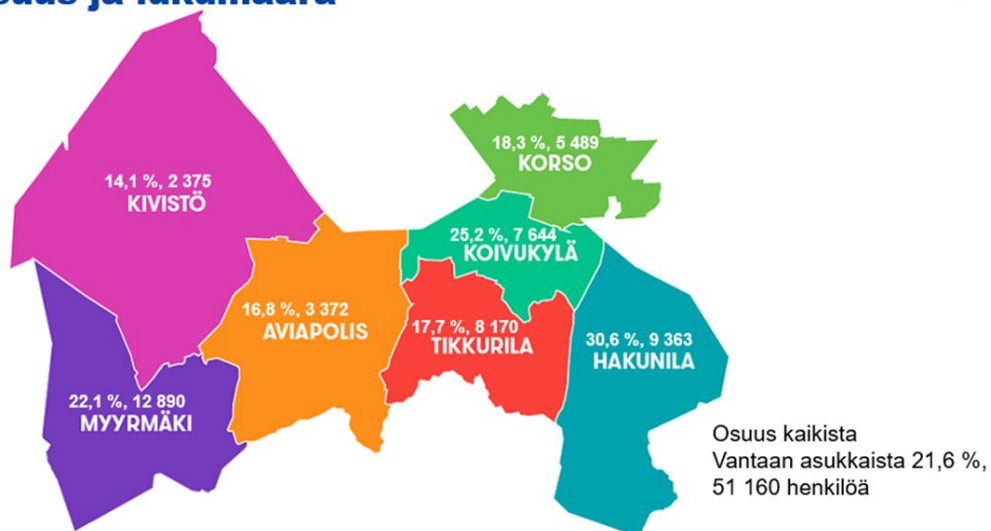
Tässä luvussa kuvataan vieraskielisten neuvontapalveluiden nykytilaa Vantaalla.

Tilastokeskuksen mukaan 31.12.2020 vantaalaisista 21,6 prosenttia puhui äidinkielenään muuta kuin suomea tai ruotsia. Vieraskielisten osuus kasvoi edellisvuodesta 1,3 prosenttiyksikköä. Kun tarkastellaan kaikkia Suomen kuntia, vieraskielisten osuus oli Vantaan jälkeen seuraavaksi suurin Espoossa (19,0 %), Närpiössä (17,2 %) ja Helsingissä (16,6 %).

Vantaan, kuin myös Espoon ja Helsingin, väestö kasvoi vuonna 2020 ainoastaan vieraskielisten ansiosta. Vantaalla vieraskielisten määrä lisääntyi lähes 3 900 hengellä, kun kotimaankielisten määrä väheni 430 hengellä. Viimeisten viiden vuoden aikana Vantaan väestönkasvusta keskimäärin 80 prosenttia on tullut vieraskielistä.

Vantaan yleisin vieras kieli oli venäjä, jota äidinkielenään puhui 3,8 prosenttia väestöstä. Sen jälkeen tulivat viro (3,6 %), arabia (1,7 %), somali (1,3 %) ja albania (1,2 %). Ulkomaan kansalaisia oli Vantaan väestöstä 13,4 prosenttia ja ulkomailta syntyneitä 18,4 prosenttia. (Tilastokatsaus 2021)

### Vieraskielisten osuus suuralueittain, %-osuus ja lukumäärä



Kuva 1: Vieraskielisten vantaalaisten osuus suuralueittain 31.12.2020.





## 2.1. MATALAN KYNNYKSEN NEUVONTA KAUPUNGIN PALVELUISSA

Vantaalla asukkaille suunnattua neuvontaa ei tarjota yhdestä fyysisestä paikasta, vaan sitä järjestetään laaja-alaisesti niin kunnan kuin järjestöjen taholta, kaupungin eri asuinalueilla. Vantaan linja viimeisen kahdenkymmenen vuoden ajan on ollut vieraskielisten palveluiden valtavirtaistaminen ja erillistä kaupungin tarjoamaa maahanmuuttajien neuvontapistettä ei ole. Eri toimijoiden kykyä vastata maahanmuuttaja-asiakkaiden tarpeisiin on pyritty vahvistamaan projektein ja koulutuksin.

Kaupungin **Vantaa-infoissa**, joita on kolme, vantaalaiset saavat yleisneuvontaa Tikkurilassa, Myyrmäessä ja Korsossa. Palvelukielinä ovat suomi, ruotsi ja englanti. Lisäksi voidaan käyttää henkilökunnan omaa kieliosaamista ja Googletranslate-palvelua. Palvelu on monikanavainen ja sitä tarjotaan palvelupisteissä, puhelimitse, sähköpostilla ja chatissa.

Kaupungin **maahanmuuttajapalveluissa** tarjotaan ohjausta ja neuvontaa alkuvaiheen kotoutumisessa niille, joille on myönnetty oleskelulupa ja ensimmäinen kotikunta on Vantaa. Maahanmuuttajapalvelujen kotoutumista tukevassa tiimistä eli **kototiimistä** on korona-aikana saanut ohjausta ja neuvontaa suomen lisäksi viroksi, venäjäksi ja englanniksi. Kototiimin neuvonta on avointa myös niille, jotka eivät kuulu maahanmuuttajapalveluiden tuen piiriin. Maahanmuuttajapalveluissa on otettu käyttöön Túlka-puhelintulkkausepalvelu.

Kasvatuksen ja oppimisen toimialalla on vuonna 2020 palkattu **perusopetuksen monikielisiä ohjaajia** neuvomaan maahan muuttaneita perheitä. Lukuvuonna 2020–21 kieliä olivat venäjä, viro, albania, somali ja arabia. He tukevat lapsia koulunkäyntiin ja opiskeluun liittyvissä asioissa ja perheitä Wilman käytössä sekä antavat tietoa koulussa annettavasta opetuksesta ja ajankohtaisista tapahtumista. He tukevat myös vanhempien vanhemmuutta. **Varhaiskasvatuksen lapsi- ja perheohjaajilla** on samantapainen työnkuva päiväkodeissa ja huomattava osuus heidän asiakkaistaan on vieraskielisiä perheitä.

Kuntapalvelujen **asukastilat** ovat tarkoitettuja kaikille vantaalaisille ja niiden toimintatarjonnasta vastaavat kaupungin lisäksi eri järjestöt ja seurakunta. Asukastiloja on kaupungin eri asuinalueilla yhteensä kymmenen. Kolmessa asukastilassa annetaan turvallista digiasiointia nyt korona-aikana. Asukastilojen työntekijät antavat myös ohjausta ja neuvontaa niin suomenkielisille kuin vieraskielisillekin asiakkaille.

**Sosiaalityön uusien asiakkaiden ja sosiaalineuvonnan** matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalvelut ovat keskitetty Tikkurilaan Versoon. Palveluneuvontaa saa paikan päällä ilman ajanvarausta ns. front desk –palveluna tai puhelimitse. Versosta saa tietoa mm. sosiaalipalveluista,



asumiseen ja talouteen liittyvissä asioissa. Front desk –palvelussa ohjausta ja neuvontaa annetaan suomeksi ja englanniksi ja puhelinneuvonnassa palveluohjaajat käyttävät tarvittaessa Tulkaa.

**Nuorten Ohjaamo** antaa matalan kynnyksen ohjausta ja neuvontaa Tikkurilassa 16–29 –vuotiaille nuorille.

| Palvelun nimi                 | Kuvaus palvelusta  | Yhteystiedot  |
|-------------------------------|--|---|
| Vantaa-Info                   | Vantaa-info tarjoaa monipuolista palveluneuvontaa yleisesti kaikille vantaalaisille.   | <a href="https://www.vantaa.fi/vantaainfo">https://www.vantaa.fi/vantaainfo</a>   |
| Vantaan osaamiskeskus         | Osaamiskeskus tarjoaa tukea maahanmuuttajille oman osaamisen tunnistamiseen, työllistymiseen sekä ammatillisen osaamisen kehittämiseen.  | <a href="https://www.vantaa.fi/osaamiskeskus">https://www.vantaa.fi/osaamiskeskus</a>   |
| Vantaan kaupungin asukastilat | Asukastilat toimivat kaikille vantaalaisille yhteisinä olohuoneina. Asukastiloissa saa tarvittaessa digitukea ja yleisneuvontaa.   | <a href="https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/osallistu_ja_vaikuta/asukastilat">https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/osallistu_ja_vaikuta/asukastilat</a>   |
| Maahanmuuttajapalvelut        | Maahanmuuttajapalveluissa palvellaan pakolaisia, yksin maahan tulleita alaikäisiä, paperittomia ja ihmiskaupan uhreja.   | <a href="https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/tietoa_vantaasta/maahanmuuttajille/sosiaali-ja_terveyspalvelut/maahanmuuttajapalvelut">https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/tietoa_vantaasta/maahanmuuttajille/sosiaali-ja_terveyspalvelut/maahanmuuttajapalvelut</a> |
| Sosiaalipalvelut              | Sosiaalipalveluista saa apua toimeentuloon ja hyvinvointiin liittyvissä elämän haasteissa.<br><br>Sosiaalineuvonta ilman ajanvarausta puhelimitse sekä Tikkurilan Versossa.                                | <a href="https://www.vantaa.fi/terveys-ja_sosiaalipalvelut/sosiaalinen_tuki_ja_toimeentulo/sosiaalipalvelut">https://www.vantaa.fi/terveys-ja_sosiaalipalvelut/sosiaalinen_tuki_ja_toimeentulo/sosiaalipalvelut</a>   |
| Terveysneuvonta               | Vantaan Itsehoito-sivuilta saa tietoa ja tukea oman terveytesi edistämiseen sekä apua oireiden ja sairauksien omatoimiseen hoitamiseen.<br><br>Ajanvaraus tapahtuu terveysasemien omien numeroiden kautta. | <a href="https://www.vantaa.fi/terveys-ja_sosiaalipalvelut/terveyspalvelut/ensiapu_ja_paivystys/terveysneuvonta">https://www.vantaa.fi/terveys-ja_sosiaalipalvelut/terveyspalvelut/ensiapu_ja_paivystys/terveysneuvonta</a>   |
| Ohjaamo Vantaa                | 15–29-vuotiaille suunnattu matalan kynnyksen ohjauspiste, joka tarjoaa   | <a href="https://ohjaamot.fi/web/ohjaamo-vantaa">https://ohjaamot.fi/web/ohjaamo-vantaa</a>   |



|                                       |  |   |
|---------------------------------------|--|---|
|                                       | neuvontaa, tukea ja ohjausta laajasti eri elämänalueilla.  |   |
| Vantaan ja Keravan työllisyyspalvelut | Työllisyyspalvelujen neuvonnassa saa opastusta työnhakuun, opiskeluun ja työttömäksi ilmoittautumiseen sekä vastauksia yleensä työllistymiseen liittyviin kysymyksiin.   | <a href="https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/tyo_ja_elinkeinot/vantaa_keravatyollisyyspalvelut">https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/tyo_ja_elinkeinot/vantaa_keravatyollisyyspalvelut</a>   |
| Digituki                              | Tukea verkkoasiointiin ja opastusta digilaitteiden käyttöön. Neuvontaa ja opastusta antavat kaupungin toimijat, järjestöt ja yritykset.  | <a href="https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/osallistu_ja_vaikuta/asioi_verkossa/digituki">https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/osallistu_ja_vaikuta/asioi_verkossa/digituki</a>   |
| Seniorineuvonta                       | Ikäihmisten neuvonta ja palveluohjaus.   | <a href="https://www.vantaa.fi/terveys-ja_sosiaalipalvelut/ikaantyneiden_palvelut/neuvonta_ja_palveluohjaus">https://www.vantaa.fi/terveys-ja_sosiaalipalvelut/ikaantyneiden_palvelut/neuvonta_ja_palveluohjaus</a>   |
| Vammaisten palvelut                   | Palvelusta saa neuvontaa ja palveluohjausta vammaispalveluista.  | <a href="https://www.vantaa.fi/terveys-ja_sosiaalipalvelut/vammaisten_palvelut/neuvonta_ja_palveluohjaus">https://www.vantaa.fi/terveys-ja_sosiaalipalvelut/vammaisten_palvelut/neuvonta_ja_palveluohjaus</a>   |
| Varhaiskasvatus ja koulutus           | Päiväkotien, koulujen ja oppilaitosten yhteystiedot.   | <a href="https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/tietoa_vantaasta/yhteystiedot/varhaiskasvatuksen_ja_koulutuksen_yhteystietoja">https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/tietoa_vantaasta/yhteystiedot/varhaiskasvatuksen_ja_koulutuksen_yhteystietoja</a> |
| Ruotsinkieliset palvelut              | Tietoa ruotsinkielisestä kotoutumispolusta ja palveluista.   | <a href="https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/organisaatio/kasvatuksen_ja_oppimisen_toimiala/ruotsinkieliset_palvelut">https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/organisaatio/kasvatuksen_ja_oppimisen_toimiala/ruotsinkieliset_palvelut</a>             |
| International House Helsinki (IHH)    | IHH tarjoaa uusille maahanmuuttajille tietoa eri asioista saman katon alta. Palvelu on tarkoitettu hiljattain pääkaupunkiseudulle tulleille maahanmuuttajille sekä yrityksille ja työnantajille ulkomaisen työvoimaan ja sen rekrytointiin liittyvissä kysymyksissä. | <a href="https://ihhelsinki.fi/services/">https://ihhelsinki.fi/services/</a>   |

Taulukko 1: Vantaan kaupungin neuvontapalveluiden kuvaus ja yhteystiedot.



## 2.2. MATALAN KYNNYKSEN NEUVONTA JÄRJESTÖKENTÄLLÄ

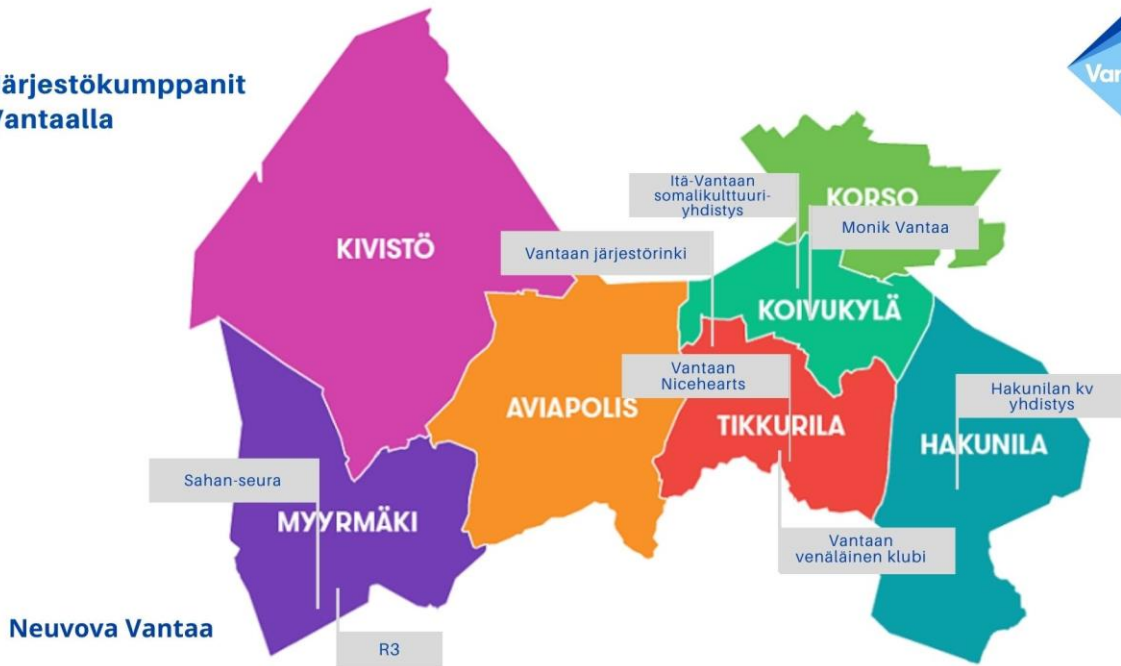
Vantaalle on ominaista **aktiivisten ja paikallisesti toimivien maahanmuuttajajärjestöjen kenttä**. Osa järjestöistä on maahanmuuttajataustaisten henkilöiden itsensä perustamia vastaamaan yhteisöissä tunnistettuihin tarpeisiin. Osa on perustettu kantasuomalaisen toimesta tekemään kotouttavaa työtä suorana kohderyhmänään maahanmuuttajataustaiset henkilöt.

Usea järjestö, eri alueilla Vantaata, tarjoaa vieraskielisille vantaalaisille **matalan kynnyksen monikielistä ohjausta ja neuvontaa**. Järjestöistä osa on suunnannut toimintansa tietyille kohderyhmälle. Järjestöjen työntekijät ovat kehittäneet osaamistaan ja järjestön palveluja näille kohderyhmille.

**Nicehearts ry** tarjoaa palveluita ja toimintaa maahanmuuttajataustaisille tytöille ja naisille. **Monik Vantaa ry:n** toiminta ja ohjaus- ja neuvontapalvelut on suunnattu monikulttuurisille vammaisille. Yhdistyksen toimintaa kehitetään muutenkin jatkossa perheille tarjottaviin palveluihin. **R3 maahanmuuttajanuorten tuki ry** puolestaan auttaa 18–29-vuotiaita esimerkiksi maahanmuuttoon, koulutukseen, asunnonhakuun ja maahanmuuttolupiin liittyvissä asioissa. Yhdistys tarjoaa myös vapaa-ajan toimintaa ja monenlaisia tapahtumia. Monipuolista ja kaikille ikäryhmille järjestävää toimintaa sekä ohjausta ja neuvontaa tarjoaa **Hakunilan kansainvälinen yhdistys**, jolla on kaksi toimipistettä Hakunilassa ja Länsimäessä. **Vantaan venäläisen klubin** ohjaukseen ja neuvontaan sekä toimintaan osallistuvista on suurin osa venäjänkielisiä. **Itä-Vantaan somalikulttuuriyhdistyksen** palvelukielinä ovat suomi ja somali, jolloin suurin osa tämän järjestön asiakkaista on somalinkielisiä. **Vantaan Järjestörinki ry** on selkeästi kehittänyt yleisneuvontaa tarjoamalla ohjausta ja neuvontaa usealla eri kielellä ja oman toimipisteen lisäksi jalkautunut ympäri Vantaata. Järjestö koordinoi kansalaistoiminnan keskus Leinikkiä. **Sahan seura ry:n** toiminta on vuosien varrella laajentunut somalikielisten asiakkaiden lisäksi muidenkin kieliryhmiin kuuluville suomea tai arabiaa osaaville asiakkaille. Sahan seura on lapsille ja nuorille suunnatun toiminnan lisäksi lähtenyt kehittämään nais- ja perhetyötä.



## Järjestökumppanit Vantaalla



Kuva 2: Vieraskielisten matalan kynnyksen neuvontaa tarjoavia järjestöjä Vantaalla.

| Nimi                                   | Kohderyhmä               | Kuvaus palvelusta  | Kieliosaaminen  | Palvelupisteet        | www-sivut   |
|--|--------------------------|--|---|-----------------------|---|
| Hakunilan kansainvälinen yhdistys ry   | Aikuiset ja lapsiperheet | Monikielinen matalan kynnyksen yleisneuvonta. Yksilöohjaus työelämään ja koulutukseen.<br><br>Lapsiperheiden tuki ja vertaistuki-toiminta. | arabia, venäjä, englanti, ranska, turkki, suomi, albanian, saksa, serbia, makedonia, bosnia | Hakunila ja Länsimäki | <a href="https://hakunila.org/">https://hakunila.org/</a>               |
| Itä-Vantaan somalikulttuuriyhdistys ry | Kaikenikäiset            | Monikielinen matalan kynnyksen yleisneuvonta. Yksilöohjaus   | Suomi, somali ja englanti.  | Koivukylä             | <a href="https://somalikulttuuri.com/">https://somalikulttuuri.com/</a> |

Vantaan kaupunki  
Kaupunkistrategian ja johdon  
toimiala

Vernissakatu 1, 2. krs.  
01300 Vantaa

neuvova@vantaa.fi  
www.vantaa.fi



|                                 |                       |  |                                  |                            |   |
|---------------------------------|-----------------------|--|----------------------------------|----------------------------|---|
|                                 |                       | työelämään ja koulutukseen.<br>Kerhotoiminta.  |                                  |                            |   |
| Monik Vantaa ry                 | Lapsiperheet          | Ohjausta ja neuvontaa monikulttuurisille vammaisille.<br><br>Kasvatus- ja harrastustoiminta nuorille.  | Suomi, englanti ja somali        | Koivukylän kohtaamispaikka | <a href="https://www.monik-vantaa.fi/">https://www.monik-vantaa.fi/</a>             |
| Nicehearts ry                   | Naiset                | Sukupuoli- ja kulttuurisensitiivistä nais- ja tyttötyötä.<br><br>Yksilö- ja ryhmäohjausta.<br><br>Lähisuhdeväkivaltatyötä.   | Suomi, viro, arabia ja englanti. | Tikkurila                  | <a href="https://www.nicehearts.com/vantaa/">https://www.nicehearts.com/vantaa/</a> |
| R3 Maahanmuuttajanuorten tukiry | 18–29-vuotiaat nuoret | Yksilö- ja ryhmäohjausta.<br><br>Vapaa-ajan toimintakeskus.  | Suomi, englanti, somali          | Myyrmäki                   | <a href="https://www.r3.fi/">https://www.r3.fi/</a>                                 |
| Sahan seura ry                  |                       | Monikielinen matkan kynnyksen yleisneuvonta.<br>Yksilöohjaus työelämään ja koulutukseen.<br><br>Lapsiperheille erilaisia toimintoja (kerhotoiminta, iltapäiväkerho, harrastustoiminta) | Arabia, suomi, somali            | Myyrmäki                   | <a href="https://www.sahanseura.net/">https://www.sahanseura.net/</a>               |



|                             |               |  |  |                                |   |
|-----------------------------|---------------|--|--|--------------------------------|---|
| Vantaan Järjestörinkiry     | Kaikenikäiset | Matalan kynnyksen maahanmuuttajien neuvontapisteet Vantalla.   | dari, farsi, englanti, suomi, arabia, pashto, somali, venäjä | Myyrmäki, Koivukylä, Simonkylä | <a href="https://www.leinki.net/maahanmuuttajaneuvonta/">https://www.leinki.net/maahanmuuttajaneuvonta/</a> |
| Vantaan venäläinen klubi ry | Kaikenikäiset | Monikielinen matalan kynnyksen yleisneuvonta. Yksilöohjaus työelämään ja koulutukseen. Senioreille ja nuorille erilaisia toimintoja. | Suomi, venäjä, englanti                                      | Tikkurila                      | <a href="https://www.vvklubi.fi/fi/">https://www.vvklubi.fi/fi/</a>   |

Taulukko 2: Vieraskielisten matalan kynnyksen neuvontaa tarjoavien järjestöjen kuvaukset (tiedot 03/2021).

Alla olevaan taulukkoon on kerätty vuoden 2020 järjestöissä tehdyn matalan kynnyksen ohjauksen ja neuvonnan asiakasmääriä.

| Järjestöjen asiakasmäärät 2020     |               |              |
|------------------------------------|---------------|--------------|
|                                    | Asiakasmäärät | Käyntikerrat |
| R3 Maahanmuuttajanuorten tuki ry   | 340           | 1260         |
| Vantaan Järjestörinkiry            |               | 9645         |
| Nicehearts ry                      | 500           | 843          |
| Sahan seura ry                     | 173           | 845          |
| Itä-Vantaa Somalikulttuuriyhdistys | 119           | 526          |
| Vantaan venäläinen klubi ry        | 175           | 641          |
| Monik Vantaa ry                    | 20            |              |
| Hakunilan kansainvälinen yhdistys  | 164           | 3450         |
| Tsempataan töihin-hanke            | 191           | 2006         |
| <b>Yhteensä</b>                    | <b>1682</b>   | <b>19216</b> |

Taulukko 3: Vantaalaisten järjestöjen vieraskielisten ohjauksen ja neuvonnan asiakasmääriä 2020.

Kuten kaupungin puolella, myös järjestötoimijoiden kesken tilastoinnin tavoissa on eroavaisuuksia ja siksi eri tietoja on vaikea suoraan vertailla keskenään. Edellä mainitussa tilastossa on ainoastaan neuvonta- ja ohjaustoimintaan liittyvää tietoa. Ryhmä-, vertaistuki-, harrastus-, vapaa-ajan – ja



muun jäsen toiminnan kautta järjestöt tavoittavat moninkertaisen määrän vieraskielisiä kuntalaisia ja osallistujat toimivat myös tiedon viejinä perheisiin ja yhteisöihin päin niille ihmisille, jotka eivät ole aktiivisesti järjestöjen toiminnassa mukana.

## 2.3. VIERASKIELISTEN PALVELUIDEN VERKOSTOT JA YHTEISTYÖMALLIT

### 2.3.1. VIERASKIELISTEN PALVELUIDEN VERKOSTOJA

Vantaan kaupungilla on eri teemojen ympärille rakennettuja verkostoja, joissa vieraskielisten palvelut nousevat esiin ja jotka kokoavat kentän toimijoita eri sektoreilta.

**Maahanmuuttajien työllisyyden ja koulutuksen verkostoa** koordinoi työllisyyspalvelut ja siellä keskitytään nimensä mukaisesti työllisyyden ja koulutuksen teemoihin. Verkostossa on laajasti sekä kunnan, TE-toimiston sekä järjestöjen edustajia.

Kaupunkikulttuurin toimiala on koonnut kaupungin eri toimijoista **järjestöyhteistyöfoorum**, jossa on kehitetty järjestöyhteistyön ohjelma. Foorumissa työstetään ohjelman toimeenpanosuunnitelmaa ja keskustellaan mm. kaupungin tilojen käytöstä, järjestöjen avustuksista ja järjestöjen roolista palveluiden tuottajina. Vantaan kaupungin ensimmäisen järjestöyhteistyön ohjelman pyrkimyksenä on parantaa Vantaalla toimivien järjestöjen toimintaedellytyksiä ja osallistumismahdollisuuksia.

Kaupunkikulttuurin toimiala ylläpitää myös **asioinnin ja digituen verkostoa**. Verkosto tuo yhteen digitukea tarjoavia tahoja kaupungin ja järjestöjen kentältä, tekee digivälineitä tutuksi ja helpottaa asiakkaiden pääsyä palveluihin. Vieraskieliset ovat digituen yksi kohderyhmä.

**Osallisuusverkosto** on Vantaan henkilöstölle tarkoitettu verkosto, joka kokoaa yhteen osallisuudesta kiinnostuneita ja sen parissa työskenteleviä. Vieraskielisten vantaalaisten osallisuus on tärkeä teema, jota pyritään edistämään. Vantaan kaupungin toimeksiannosta Cultura-säätiön toteuttama "Selvitys venäjän- ja arabiankielisten vantaalaisten osallistumisesta ja vaikuttamisesta kuntalaisina" vuodelta 2019 valottaa osaltaan vieraskielisten kuntalaisten tilannetta (Vantaan kaupunki 2019).

**Neuvova Vantaan yhteistyöverkosto** kokoaa ensi kertaa yhteen vieraskielisten neuvontaa ja ohjausta tekeviä tahoja kaupungin, viranomaisten ja järjestöjen edustajista. Verkoston tavoitteena on lisätä toimijoiden välistä tunnettuutta, kasvattaa luottamusta, jakaa tietoa ja asiantuntijuutta sekä nostaa esiin solmukohtia palveluissa.





Kaupungin **monikulttuurisuusasiain neuvottelukunta** on vaikuttamiselin, joka seuraa etnisten vähemmistöjen elinoloja ja valtion maahanmuutto- ja kotouttamispolitiikan vaikutuksia Vantaalla. Se kokoaa saman pöydän ympärille luottamushenkilöt, maahanmuuttajat, heitä edustavat järjestöt ja asiantuntijat käsittelemään ajankohtaisia kotouttamiseen liittyviä asioita. Neuvottelukunta on myös pitänyt kokouksiin järjestöjen tiloissa aika ajoin ja myös tätä kautta tutustunut järjestöjen toimintaan.

### 2.3.2. ESIMERKKEJÄ MONITOIMIJAISESTA YHTEISTYÖSTÄ

**Mannerheimin lastensuojeluliiton Uudenmaan piiri** tekee yhteistyötä usean järjestön ja Vantaan kaupungin kanssa **Koivukylän avoimessa kohtaamispaikassa** ja **Hakunilan lasten ja perheiden yhteisötilassa**. Koivukylän tiloissa toimii Nicehearts ry, Vantaan turvakoti ry, Monik Vantaa ry, SOS-lapsikylä sekä kaupungin toimijoita. Toiminta on tarkoitettu lapsiperheille. Korona-aikana toiminta on siirtynyt etätoiminnaksi, mutta vaate- ja lastentarvike- sekä ruoka-apua saa ajanvarauksella. Normaalioloissa lapsiperheet saavat paikan päällä tukea ja tietoa järjestöjen, kaupungin ja hankkeiden palveluista. Myös kaupungintyöntekijöitä eri yksiköistä, kuten puheterapeutti, käy tietyin ajoin kohtaamispaikassa ja matalan kynnyksen palveluna perheet voivat kysyä häneltä lasten puheen kehitykseen liittyvistä asioista. Hakunilassa yhteisötilan toiminta perustuu samanlaiseen toimintamalliin. Molemmissa matalan kynnyksen kohtaamispaikoissa käy paljon vieraskielisiä lapsia ja vanhempia. Hakunilassa kävijöistä enemmistö on vieraskielisiä perheitä. Tähän toimintamalliin voi hyvin kehittää järjestöjen ja kaupungin ohjaus- ja neuvontapalveluja.

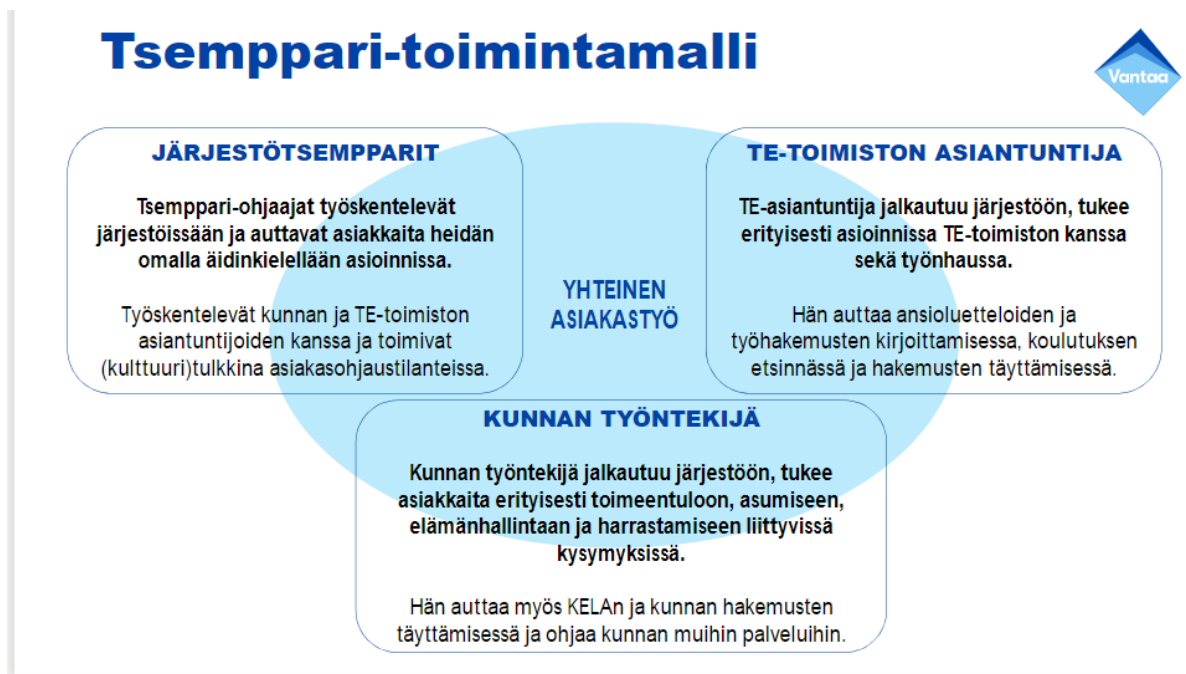
Vuosien aikana on kehitetty yhteistyömalleja, joista on hyväksi käytänteeksi mainittu jalkautuminen. **Vantaan Järjestörinki ry jalkautuu** antamaan monikielistä ohjausta ja neuvontaa kuntapalvelujen asukastiloihin Koivukylään ja Myyrmäkeen sekä sosiaalitoimen Verson neuvontapisteeseen. Yhdessä **R3 maahanmuuttajanuorten tuki ry:n** kanssa Järjestörinki antaa monikielistä ohjausta myös Ohjaamossa, molemmat järjestöt yhtenä päivänä viikossa. R3 ry osallistui **Vamos Vantaan** kanssa Myyrmäen nuoriso- ja monitoimitila Arkin nuorten aikuisten iltoihin ennen koronarajoitteita.

Hakunilan kansainvälisen yhdistyksen, Vantaan venäläisen klubin, Sahan seura ry:n ja Itä-Vantaan somalikulttuuriyhdistys ry:n yhteinen monikielisen neuvonnan **Tsempataan! -hanke** on hyvä esimerkki järjestöjen yhteistyöstä. Järjestöt pystyvät näin kehittämään niin keskinäistä yhteistyötä kuin omaa järjestötoimintaansaakin.

**Tsempataan työhön -hankkeessa** kaupungin ja te-palvelujen työntekijät ja em. järjestöjen neljä monikielistä työntekijää antavat ohjausta ja neuvontaa opiskeluun ja työelämään liittyvissä asioissa jalkautuen neljästi viikossa järjestöjen tiloihin. Tavoitteena on ollut myös selkiyttää viranomais- ja järjestötyön rooleja. Tärkeimpänä tekijänä on ollut järjestöjen mukaan ottaminen



kumppanina ja ruohonjuuritason osaamisen hyödyntäminen kaikessa toiminnassa. Järjestöissä on nyt selkeämpi kuva siitä, missä vaiheessa asiakas voidaan ohjata viranomaispalveluun, ja milloin asiakasta on mahdollista auttaa itse järjestöissä. Hanke on myös tarjonnut erityisesti pienemmille järjestöille näkyvyyttä kaupungin toimintojen piirissä, mutta myös laajemmin kotoutumisen ja työllisyyden edistämisen ammatillisissa ympyröissä. Viranomaispuolella tieto järjestöjen ammatillisesta osaamisesta on kasvanut ja vähentänyt järjestötoimintaan kohdistuneita ennakkoluuloja.



Kuva 3: Tsemppari-yhteistyömalli

**Järjestörinki** on jo monen vuoden ajan tukenut vantaalaisia järjestöjä. Se on myös kehittänyt järjestöjen **keskinäistä verkostoitumista** järjestämällä muun muassa säännöllisin väliajoin järjestötreffitilaisuuksia sekä jakanut ajankohtaista tietoa järjestökentältä. Järjestörinki on ollut aloitteentekijänä myös Länsi-Vantaan neuvontaa antavien maahanmuuttajajärjestöjen yhteistyön aloittamisessa sekä yhteisen esitteen toteuttamisessa.

Huomioitavaa on se, että järjestöjen ja kaupungin asiakastyötä tekevien työntekijöiden välillä ei ole kehitetty yhteistyörakenteita, joissa kehitettäisiin vieraskielisten ohjaus ja neuvontapalveluja tai muita yhteistyötarpeita.



### 3. VIERASKIELISTEN NEUVONTAPALVELUIDEN KARTOITUKSEN TULOKSET

Selvitystä varten kerättyä aineistoa on analysoitu sekä tämän perusteella on nostettu esiin viisi teemaa.

**Isossa kaupungissa voi olla haasteellista saada monien eri tahojen tarjoamat ohjaus- ja neuvontapalvelut asiakaslähtöiseksi kokonaisuudeksi, josta vieraskielisen kuntalaisen olisi helppo löytää tarvitsemansa palvelut.** Yksi suurimmista kehittämistarpeista kaikkien tahojen näkökulmasta oli saada monialaiset palvelutarjoajat verkostoitumaan keskenään sekä kehittämään ja sopivilta osin tarjoamaan yhteistyössä palveluitaan.

Tähän tarvitaan vahvaa ja selkeää koordinoitua, jonka avulla Vantaan kaupungin matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalveluista muodostuisi ehjä palvelukokonaisuus. Tietoisuus toisten ammattiosaamisesta ja palvelutarjonnasta mahdollistavat neuvojaa antamaan asiakkaalle tasa-arvoista ja oikea-aikaista palvelua. Asiakkaan ohjaaminen tarpeen mukaan oikeiden tahojen puoleen on hyvää ammattimaista ja asiakaslähtöistä palvelua.

#### 3.1. KIELITAIDON VAIKUTUS PALVELUIDEN SAAVUTETTAVUUTEEN

Yhteisellä, asiakkaan tarpeeksi ymmärtämällä kielellä annettu palvelu tuo oikeat palvelut oikea-aikaisesti asiakkaalle ja voi vähentää tarvetta syvemmille palveluille, edistää kotoutumista ja kuulumisen tunnetta.

Kaupungin puolella yleisimmät palvelukielet ovat suomi, ruotsi ja englanti. Kyselyssä nousi hyvin esiin se, että mahdollisuuksien mukaan työyhteisön kieliosaamista käytetään aktiivisesti hyväksi. Joissakin palveluissa oli käytössä tulkkipalvelu, tulkkiauskonkio tai Googletranslate. Käytännöt ovat kuitenkin vaihtelevia.

Vieraskielisten asiakkaiden kanssa työskenneltäessä useassa vastauksessa nimettiin **kielimuuri, kulttuurierot, asiakkaan heikko suomalainen yhteiskuntatietous ja palvelujärjestelmän tuntemattomuus** vaikeuttaviksi tekijöiksi palvelua annettaessa. Kunnan puolella käytetään tarpeen mukaan tulkkipalveluita asiakastyössä, mutta käytännössä koettiin, ettei se aina ole mahdollista



esimerkiksi kiireellisen asian hoitamisessa tai harvinaisemman kielen osaavan tulkin saaminen ei aina onnistu nopealla aikavälillä.

Neuvojen kielitaito tietyissä kielissä, vaikkakin positiivinen asia, asettaa asiakkaat eriarvoiseen asemaan palveluiden laadun ja saatavuuden suhteen. Käytetäänkö tulkkipalveluita, kun tarve niille nousee? Ohjataanko asiakkaita joskus sosiaalipalveluihin vain tulkkipalveluiden saamiseksi ja asian selventämiseksi? Asiakas voi myös tietoisesti jättäytyä palvelun ulkopuolelle, jos kokee, että kieliosaaminen on ongelma.

Järjestökentällä on tällä hetkellä käytössä noin **17 eri kieltä**. Kartoituksessa nousi esiin, että arabian kielen osaajia tarvittaisiin lisää. Moni vuonna 2015 tullut turvapaikanhakija asuu nykyisin Vantaalla ja tämä näkyy myös arabian kielen nousussa puhutuimpien kielten listalla. Myös esimerkiksi venäjän ja somalinkielisiä palveluita toivottiin lisää.

Puolet kyselyyn vastanneista kaupungin työntekijöistä ohjasi asiakkaitaan järjestöjen palveluihin, esimerkiksi juuri asiakkaan puhuman kielen perusteella.

Vantaan kaupungilla on sopimus Luckan Integration-yhdistyksen kanssa **ruotsinkielisen kotoutumispolun neuvontapalveluista**, jonne vantaalaisia ruotsin kielelle kotoutuneita henkilöitä voi ohjata Vantaa-infon ja ruotsinkielisten palveluiden lisäksi.

#### **Kehittämisehdotukset:**

- ✓ Perehdytetään asiakastyössään vieraskielisiä kohtaavaa henkilökuntaa kielitietoiseen ja selkokieliseen asiakastyöhön sekä tulkkipalveluiden käyttöön.
- ✓ Selkeytetään kaupungin eri toimijoiden velvollisuuksia, mahdollisuuksia ja linjauksia käyttäen tulkkipalveluita.
- ✓ Niissä palveluissa, joissa tulkkauksen on mahdollista, viestitään mahdollisuudesta aktiivisesti asiakkaille.
- ✓ Edistetään rekrytoinneissa henkilökunnan moninaisuutta ja kieliosaamista nostamalla muiden osaamisvaatimusten rinnalle Vantaan puhutuimpien kielten osaaminen niissä palveluissa, joissa kieliosaamisesta on apua.
- ✓ Edistetään kaupungin ja järjestöjen yhteistyötä kieli- ja kulttuuriosaamista täydentävänä palveluna.



## 3.2. ASIOINTIAPU

Kuten aikaisemmin on viitattu, Vantaa isona kaupunkina koostuu monista eri toimijoista ja neuvontaa ja ohjausta annetaan monessa eri pisteessä ja eri kärjellä.

Asioinnin teemat ovat hyvin moninaisia ja usein asiakas toivoisi voivansa hoitaa useita eri toimijoita koskevia asioitaan kerralla. Kyselyissä nousi vahvasti esiin tarve **konkreettiselle tuelle** ensiksi päätösten ja kirjeiden selventämiselle ja toiseksi hakemusten ja lomakkeiden täyttämiseksi.

Kunnan yleisneuvonnassa asiakkaille on **rajattu asioimisaika**. Tällaisessa yleisneuvonnassa on tavoitteena antaa asiakkaalle hänen tarvitsemansa tieto ja palvelu tai ohjata asiakas eteenpäin oikean palvelun piiriin ilman henkilökunnan substanssiosaamista neuvonnan aiheen sisällöstä. Työntekijät kokevat vieraskielisten asiakkaiden tarvitsevan usein monipuolista tukea, joka merkitsee pidempää aikaa sekä usein myös tulkkaukspalveluiden tarvetta.

Kyselyssä nousi kunnan työntekijöiden osalta toive, että asiakkaan voisi ohjata johonkin **maahanmuuttajille suunnattuun erityispalveluun** saamaan kokonaisvaltaista ohjaus- ja neuvontapalvelua. Etenkin useita eri palveluita tarvitsevat asiakkaat joutuvat asioimaan monien toimijoiden palveluissa, jolloin asiakkaan kokonaisuudessa tarvitsemaa palvelutarvetta ei hahmoteta minkään yksittäisen palvelutarjoajan taholta.

**Järjestöt täydentävät** tässäkin kohtaa kaupungin ja viranomaisten palveluja. Järjestöissä tehdään paljon hakemusten ja lomakkeiden täyttämistä ja viranomaispäätösten selventämistä. Vastauksista nousivat selvästi Maahanmuuttovirasto eli **Migri, Kela ja sosiaalipalvelut sekä TE-toimisto**, joiden palveluihin järjestöjen asiakkaat tarvitsevat useimmin apua.

Esimerkiksi sosiaalipalveluiden uusien asiakkaiden palveluista oli **positiivisia kokemuksia Kelan kanssa tehdystä vastuunjaosta**, jolloin Kelalle kuuluvat asiat rajattiin pois sosiaaliohjauksen piiristä.

Migrin asiointiin eli oleskelulupa-, perheenyhdistämis- ja kansalaisuushakemuksiin liittyvä tuen tarve tuli esiin vahvasti sekä järjestöjen että kunnan puolelta. Hakemusprosessit ovat monimutkaisia ja aikaa vieviä ja vaativat neuvojalta erityisosaamista hakijan oikeusturvan takaamiseksi. Useimmat toimijat ovatkin **rajanneet Migri-asiat palveluistaan pois**. Sosiaalipalveluissa tehdään Migrin hakemuksia asiakkaan kanssa riippuen työntekijän kokemuksesta ja resursseista. Kaupungin sosiaalitoimen palveluohjuksesta ohjataan asiakas tarpeen mukaan järjestöihin saamaan apua varsinkin aikaa vievien, muiden viranomaisten hakemusten ja lomakkeiden täyttämiseksi. Jos asiakkaalle on erikseen hankittu sosiaalisena kuntoutuksena ohjaaja, niin he voivat auttaa, koska toimenkuvaan kuuluu asiointiapu. Tällaisten asiakkaiden toimintakyky on jollain tapaa alentunut, ja he ovat sosiaalitoimen asiakkaista vain pieni osa.



Useat järjestöt tukevat asiakkaitaan Migrin hakemuksissa ja monessa järjestössä onkin kehittynyt erityisosaamista aiheeseen liittyen. Toisaalta yhteisöissä saatetaan pyytää apua hakemusten kanssa pelkän kielitaidon perusteella ja näin olleen palataan kysymykseen henkilön oikeusturvasta, jos substanssiosaamista oleskelulupakysymyksissä ei ole. Migri tarjoaa yleisluontoisia puhelinneuvonta-aikoja, mutta ei anna apua hakemusten tekemiseen.

Järjestöistä tuotiin esille, että usein asiakkaan **kynnys hakea tukea** asioiden hoitamiseen on korkea ja järjestöjen neuvoja lähestytään, kun asiat ovat kehittyneet jo monitahoisiksi, monimutkaisiksi ja kiireellisiksi. Järjestötyöntekijät tekevätkin paljon suomalaisen yhteiskuntaan ja palvelujärjestelmään perehdyttävää työtä ja avaavat asiakkailleen ovia kunnan palveluihin.

Keskusteluissa nousi paljon se, kuinka paljon asiakkaan puolesta saisi tai pitäisi tehdä esimerkiksi lomakkeiden täyttämistä. **Valmentava ote ohjauksessa ja neuvonnassa** tukisi asiakkaan omaa oppimista ja aktiivista toimijuutta tulevaisuudessa. Monesti kuitenkin, erityisesti järjestöpuolella, todettiin, että asiakkaita on paljon ja asiakkaan tilanteet saattoivat vaatia nopeaa reagointia, joten työntekijän oli tehokkaampaa hoitaa asiakkaan asioita. Myös työntekijän koulutuksen ja osaamisen nähtiin vaikuttavan ohjauksessa käytettäviin menetelmiin.

#### **Kehittämisehdotuksia:**

- ✓ Selvennetään kaupungin ja järjestöjen eri neuvonta- ja ohjauspalveluiden rooleja yhteisen verkostotyöskentelyn kautta.
- ✓ Selvennetään työnjakoa Migrin, Kelan ja TE-toimiston kanssa yhdessä muiden pääkaupunkiseudun kuntien kanssa.
- ✓ Tarjotaan neuvoille ja ohjaajille koulutusta ohjauksen laadun ja valmentavan työotteen edistämiseksi.
- ✓ Tiedotetaan asiakkaille missä asiointiapua esim. lomakkeiden täyttöön on tarjolla.

### **3.3. KATVEALUEESSA OLEVAT ASIAKASRYHMÄT**

Koronapandemian tuomat muutokset palveluiden saatavuuteen ja toisaalta esimerkiksi rajoitukset kansainväliseen liikkuvuuteen ovat nostaneet esiin kohderyhmiä, joiden palveluntarve on korostunut.

**Työperäiset maahanmuuttajat ja heidän perheensä** eivät ole näyttäytyneet kunnan palvelujen suurkäyttäjinä, koska he eivät ole tyypillisesti tarvinneet kunnan kotouttavia tukipalveluja. He ovat selvinneet itsenäisesti ja saaneet työ- tai opiskelupaikasta tarvittavaa tietoa arjen elämiseen. Kun työantajat ovat lomauttaneet tai irtisanoneet työntekijöitä, nämä ryhmät ovat myös tarvinneet tietoa oleskelun rekisteröimisestä, työttömyysturvasta, sosiaalipalveluista, terveystalvasta ja



koronatietoutta. Etäopetukseen ja etäasiointiin siirtyminen ovat tuoneet myös omia haasteitaan. Sosiaalipalveluissa on esimerkiksi huomattu, vironkieliset ovat aliedustettuina ennaltaehkäisevissä palveluissa, mutta ylliedustettuina syvemmissä palveluissa. **Vironkielisen asiakaspalvelun** lisääminen maahanmuuttopalveluiden koto-tiimiin ja IHH:n neuvontapalveluun on tuonut näkyväksi vironkieliset asukkaat tärkeänä kohderyhmänä, joka hyötyisi omakielisestä tiedosta yhteiskunnan ja kaupungin palveluihin liittyen.

Kansainvälisiin osaajiin ja opiskelijoihin liittyen ajantasainen ja laadukas tiedotus ja viestintä kaupungin palveluista on tärkeä myös osa **Vantaan veto- ja pitovoimaa**.

Korona on tuonut ohjaukseen haasteita myös **luku- ja kirjoitustaidottomien**, suomen kieltä osaamattomien asiakkaiden ohjaustyöhön. Etäneuvonta tämän asiakasryhmän kanssa on haastavaa, ja he tarvitsevat myös jatkuvaa tukea **digiasioinnissa**. Tämä on katvealueessa oleva ryhmä ilman koronan vaikutuksiakin.

Palveluiden digitalisaatio tuo mahdollisuuksia, mutta myös eriarvoisuutta palveluiden saatavuudessa riippuen henkilön digiosaamisesta. Sekä kunta- että kolmannella sektorilla oltiin huolissaan asiakkaista, joiden digiosaaminen ei ole tällä hetkellä riittävää. Kasvotusten annettava neuvonta sekä henkilökohtainen digituki nähtiin erittäin tärkeinä.

**Vieraskieliset kuntamuuttajat** tarvitsevat tietoa kunnan palveluista. Varsinkin ne kuntamuuttajat, jotka ovat vasta vähän yli puolivuotta sitten saaneet oleskeluvan, tarvitsisivat vielä kotoutumiseen paljon tukea. Vantaalla he eivät kuulu Maahanmuuttajapalveluiden (MAP) tuen piiriin. vaikka heillä voi olla vielä kaksi ja puoli vuotta kotoutumisaikaa jäljellä. Tilanne muuttuu syksyllä 2021, kun MAP ottaa asiakkaakseen myös ne kuntamuuttajat, jotka ovat olleet puoli vuotta toisen kunnan asiakkaana. Maahanmuuttajapalveluihin kuuluva koto-tiimi tarjoaa jonkun verran ryhmämuotoista toimintaa korona-ajan ulkopuolella. Myös tässä kohtaa vantaalaiset järjestöt tarjoavat kunnan palveluita täydentäviä palveluita. Erityisesti asumiseen, toimeentuloon ja perheenyhdistämiseen liittyviä kysymyksiä hoidetaan järjestöissä alkuvaiheen kotoutujienkin kohdalla.

Kunnan ja järjestöjen työntekijöiden vastauksista ilmeni, että **lapsiperheet ja kotona olevat äidit** tarvitsisivat lisää palveluita ja tukea. **Yksin asuvat, psyykkisesti oireilevat** asiakkaat, ovat myös ryhmä, joka hakeutuu saamaan asioiden hoidossa apua viranomaisilta. Luonnollisesti luku- ja kirjoitustaidottomat ja heikon suomen kielen osaavat asiakkaat tarvitsevat tukea enemmän kuin muut ryhmät. Järjestöpuolella esiin nostettiin lisäksi **ikäntyneet vieraskieliset** kuntalaiset.

#### **Kehittämisehdotuksia:**

- ✓ Tiedolla johtaminen palveluiden suunnittelussa ja kohdentamisessa.



- ✓ Tiivis järjestöyhteistyö ja sosiaalisen kuuntelun menetelmät käyttöön tunnistamaan tarpeita ja katvealueita.
- ✓ Juurrutetaan korona-aikana kehittyneitä tapoja vastata uusiin, esiin nouseviin tarpeisiin (esim. koto-tiimin avoin, monikielinen neuvontapuhelin), myös valtakunnallisen tason analyysi.
- ✓ Vahvistetaan maahanmuuttajapalveluiden ulkopuolelle jäävien kuntamuuttajien tukemista.
- ✓ Monitoimijainen yhteistyö tukemaan esim. perheiden erilaisia neuvonnan ja tuen tarpeita.

### 3.4. VIESTINTÄ MONIKIELISELLE KUNTALAISVÄESTÖLLE

Vuoden 2020 alkupuolella alkanut koronakriisi valaisi nopeasti kaupungin haasteita vieraskielisten asukkaidensa tavoittamisessa ja täten myös viestintään liittyviä solmukohtia. Huoli siitä, että oleellinen tieto ei saavuta riittävän tehokkaasti vieraskielisiä kuntalaisia on yhteinen kaupungin eri toimialoilla. Selvityksemme tulokset heijastelevat pandemiassa nousseita havaintoja ja antavat vastauksia sille minkälaista kehittämistyötä tarvitaan, jotta Vantaan kaupungin tuottama tieto tavoittaisi tehokkaammin ja mahdollisimman laajasti eri kieliryhmiin kuuluvia kuntalaisia.

Pääasialliset huomion kohteet pandemiassa ja selvityksessä ovat se, **miten tieto saavuttaa monikielisen kuntalaisväestön** ja se, **miten hyvin tuotettua tietoa kyetään ymmärtämään**. **Monikielisyy**s eli käännosten tuottaminen on nostettu keskiöön, mutta oleelliseksi nousee myös **selkokieliseen materiaaliin ja visuaaliseen materiaaliin, erityisesti videoihin** panostaminen. Myös luku- ja kirjoitustaidottomat kuntalaiset on hyvä ottaa paremmin huomioon viestinnän kehittämisessä.

Koronan myötä huomattiin, että **monikielisesti tuotetun tiedon jalkautumiseen tarvitaan monipuolisempia menetelmiä**, jotta se tavoittaisi vieraskielistä kuntalaisväestöä tehokkaammin. Pandemiassa turvauduttiin voimakkaasti monikulttuurisen järjestökentän tukeen tiedon välittämiseksi. Järjestöjen edustajat kuitenkin kokivat kaupungin suunnalta tulevan viestinnän välillä epämääräisenä, mikä johtui pääasiallisesti siitä, että yhteydenpito ei ollut koordinoitua vaan satunnaista ja usein usean eri ihmisen tekemää. Tiedonsaanti näyttäytyi välillä hyvinkin päällekkäisenä mutta välillä tärkeääkin informaatiota jäi kokonaan saamatta. Tämä johtuu siitä, että kaupungin puolella ei olla selkeästi määritelty järjestöjen kanssa tehtävän yhteistyön pelisääntöjä. Tämä on toisaalta ymmärrettävää, koska eri toimialat vastaavat eri palveluista mutta toisaalta koordinoitumpi yhteydenpito olisi tarpeellista, jotta viestintä kentälle selkiytyisi ja saisi toimivimmat raamit.

Vieraskielisten **ohjaus- ja neuvontapalveluita markkinoidaan** sekä kaupungin että järjestöjen tahoilta toimijoiden omilla nettisivuilla ja Facebookissa. Näitä alustoja myös seurataan aktiivisesti





molemmissa vastaajaryhmissä. Järjestökentän toimijat ilmoittivat pyrkivänsä informoimaan kaupungin työntekijöitä toiminnastaan myös suoralla viestinnällä esimerkiksi sähköpostitse. Järjestöissä koettiin, että myös kaupungin sähköpostitse välittämää tietoa on helppo jakaa eteenpäin asiakkaille omissa verkostoissa ja kanavissa sekä hyödyntää asiakasohjaustilanteissa. Kaupungin toimijat kokivat kaupungin sisäisen tiedottamisen tärkeimpänä voimavarana oman työnsä kannalta. Selvityksen perusteella viestintää kaupungin ja järjestöjen välillä on, mutta sen toivottaisiin olevan entistä suurempaa ja systemaattisempaa.

Joka neljäs kyselyyn vastannut järjestöjenneuvoja ilmoitti käyttävänsä **kaupungin nettisivuja päivittäin apuna asiakasohjauksessa**. Kaupungin puolella joka kolmas kertoi käyttävänsä vantaa.fi -sivua päivittäin. Luvut on suhteellisen matalia kun ottaa huomioon, että neuvotat kohtaavat työssään vieraskielisiä kuntalaisia miltei joka päivä. Tulokset eivät kuitenkaan viittaa tiedon löydettävyyden haasteisiin, sillä kaksi kolmasosaa kaikista vastaajista ilmoitti löytävänsä vastauksia asiakkaidensa esittämiin kysymyksiin kaupungin nettisivuilta melko usein. Kenties neuvonnan teemat ovat sen verran tuttuja, ettei tietoa tarvitse erikseen hakea suurimpaan osaan asiakastilanteista.

Vantaan kaupunki ostaa **InfoFinland-palvelua, jossa tietoa Vantaalta ylläpidetään 12 eri kielellä**. Kyselyyn vastanneista järjestöjen neuvotista yli puolet ilmoitti käyttävänsä monikielistä InfoFinland-sivustoa vain muutaman kerran vuodessa asiakasohjauksessaan. Jopa joka neljäs vastaaja kertoi, ettei käytä sivuja ollenkaan. Kaupungin puolella ei myöskään käytetä InfoFinlandin nettisivuja aktiivisesti ja miltei puolet vastaajista ilmoitti, ettei käytä sivustoa lainkaan. Selvityksen perusteella olisi oleellista tuoda InfoFinlandin monikielistä tietopankkia tutuksi kaupungin ja järjestöjen neuvotille ja pitää huolta siitä, että ohjaus- ja neuvontapalveluita tuottavat tahot ovat sivustosta paremmin tietoisia, osaavat käyttää niitä ohjaustyönsä tukena ja myös ohjata asiakkaitaan niiden äärelle.

**Monikielisen viestinnän lisääminen** sai kyselyn perusteella huomattavaa kannatusta. Miltei puolet järjestöjen neuvotista kertoi kaipaavansa monikielistä materiaalia asiakasohjauksensa tueksi. Myös kaupungin puolelta yli kolmasosa vastaajista toivoi monikielisen materiaalin tuotannon lisäämistä. Myös **selkokieli** koettiin tärkeänä: puolet järjestöjen neuvotista ja kolmannes kaupungin neuvotista toivoi enemmän selkokielistä materiaalia kaupungin tuottamana. Kaupungin puolella koettiin **englannin kielinen materiaali** tärkeämpänä kuin järjestöpuolella, ja sen lisäämistä toivoi joka viides vastaaja. Sisällöllisesti materiaalia esitettiin lisättävän vapaa-aikaan ja harrastamiseen liittyen. Työllistymiseen ja toimeentuloon liittyvistä materiaalista oli vähemmän kysyntää.

Selvityksen tuloksia tarkastellessa on hyvä muistaa, että kyselyyn vastanneet ovat ammattilaisia navigoimaan valtavassa tietomeressä ja he ovat myös avainroolissa johdattamassa asiakkaitaan, vieraskielisiä kuntalaisia tiedon äärelle. Eli se miten paljon nämä ammattilaisneuvotat pystyvät



hyödyntämään ja turvautumaan kaupungin tuottamaan tietoon heijastelee myös sitä, miten heidän omat asiakkaansa siihen kykenevät.

Kyselyyn vastanneet neuvonta- ja ohjaustyöntekijät ovat tärkeä kohde- ja sidosryhmä myös viestinnällisestä katselukulmasta. Nämä toimijat ovat asiantuntijoita siinä mistä kaupunkilaiset kaipaavat tietoa ja missä muodossa se kannattaisi heille esittää; he ovat erityisessä asemassa ja heidän avullaan voidaan saada selkeämpi kuva siitä minkälaisen ja minkä kielisen materiaalin tuottamiseen kaupungin kannattaa panostaa.

Vieraskielisten kaupunkilaisten neuvontakentän avainhenkilöiden kuuleminen on tärkeää myös sen vuoksi, että hankkeen aikana voidaan luoda kanavia, joiden kautta kaupungin viestit tavoittavat tarkoituksenmukaista yleisöä tehokkaammin. Dialogin avaaminen tekee viestinnän yhteiskehittämisestä mahdollista ja sen avulla voidaan myös löytää, hyödyntää ja vahvistaa jo olemassa olevia verkostoja, väyliä ja toimintatapoja tiedon levittämiseen.

#### **Kehittämisehdotukset:**

- ✓ Tehdään vieraskielisten kaupunkilaisten näkökulmasta ymmärrettävämpää viestintää, jonka keskiössä on monikielisyys, selkokieliyys ja visuaalisuus.
- ✓ Kehitetään verkkoviestinnän rinnalla myös viestintää lehti-, printti- ja ulkomainosten osalta.
- ✓ Tuotetaan paremmin materiaalia, joka tukee aktiivista kaupunkilaisuutta esimerkiksi harrastustoimintaan liittyen.
- ✓ Tuodaan InfoFinlandin monikielistä tietopankkia tutuksi kaupungin ja järjestöjen neuvojille.
- ✓ Luodaan kaupungin toimijoiden kesken yhtenäisemmät käytänteet ja koordinoidummat prosessit yhteydenpidolle monikulttuurisen järjestökentän suuntaan.

### **3.5. YHTEISTYÖN KANAVAT JA TAVAT SEKÄ TOIMIJOIDEN ROOLIT JA RAJAT**

Selvityksessä erittäin keskeiseksi teemaksi nousi **toimijoiden välinen yhteistyö ja koordinaation tarve**.

Tärkeimmiksi teemoiksi kaupungin puolelta nousivat **neuvonnan ja ohjauksen palvelukartan hahmottaminen ja järjestöjen rooli palvelun tarjoajana**.

Vieraskielisten ohjaus- ja neuvontapalvelut koettiin pirstaleisina ja vaikeasti löydettäviä.

Selvityksessä ja keskusteluissa nähtiin tarve kenttää koordinoivalle ja yhteen kokoavalle taholle sekä tarve ajankohtaiselle tiedolle ja tiedonvaihdon kanaville.



Kunnan työntekijät antavat asiakkaalle tietoa oman alansa palveluista, mutta monesti aikaa on niukasti perehdyttää asiakasta laaja-alaisemmin kunnan palveluihin tai järjestöjen ja vapaa-aikatoiminnan tarjoamiin mahdollisuuksiin. Työntekijöiden vaihtuvuuden takia osalla kunnan työntekijöistä on myös heikko tietämys vantaalaisten järjestöjen toiminnasta ja olemassaolosta. Ne työntekijät, jotka tiesivät hyvin järjestöjen palveluista, osasivat ohjata asiakkaita järjestöihin.

Järjestökentän kyselyssä järjestöt kertoivat ohjaavansa paljon asiakkaitaan kaupungin ja viranomaisten palveluihin. Kaupungin puolelta kyselyyn vastanneista ei kuitenkaan nähty, että järjestöt ohjaisivat asiakkaita heidän palveluihinsa. Näin ollen järjestöissä tehty selventävä ja palveluihin ohjaava työ saattaa monesti jäädä näkymättömäksi.

Yleisesti ottaen, toivottiin **tietoa järjestöistä**, niiden sijainnista, kielitarjonnasta ja palveluista. Järjestöt nähdään myös hyödyllisenä vieraskielisen väestön tavoittamiseen esimerkiksi palvelujen kehittämiseen, kohderyhmätilanteen kartoittamiseen ja ajankohtaisista asioista tiedottamiseen.

Hankkeen aikana on tullut myös esiin tapauksia, joissa viranomaisella voi olla halua jalkautua tarjoamaan palveluaan vieraskieliselle kohderyhmälleen, mutta heiltä puuttuvat yhteistyökanavat esimerkiksi maahanmuuttajajärjestöihin.

Tärkeimmät teemat järjestökentältä olivat **kaupunki-järjestö-yhteistyön kanavat ja rakenteet, järjestöjen rooli neuvonnan ja ohjauksen kentällä, sekä järjestötyöntekijöiden osaamisen tukeminen**.

Yhteistyöstä kunnan ja järjestöjen välillä jalkautuminen palveluihin koettiin positiivisena (esitelty aiemmin s. 13). Järjestöissä tehtävän neuvonnan ja ohjauksen suhteen nostettiin esiin, kuinka yhteistyö eri toimijoiden välillä on monesti **henkilöitynyttä eikä järjestelmällistä** tai rakenteisiin nojaavaa. Käytännön asiakastyötä vaikeuttavat järjestöjen näkökulmasta **puuttuvat yhteistyön kanavat**.

Ohjaustyön yhtenä haasteena järjestöjen työntekijöiden kokemusten pohjalta on se, etteivät he saa nopeasti selvitettyä asiakkaan asioita, koska viranomaistahot eivät vastaa heidän yhteydenottoihinsa. Se, että ymmärretäänkö **järjestön työntekijän rooli** vertaistuellisena, tulkkina, yhteisön jäsenenä vai sosiaalialan ammattilaisena vaikuttaa siihen voiko hän kulkea asiakkaan rinnalla kunnan palveluissa ja edustaa häntä eri kohdissa palvelupolkua. Julkisen sektorin työntekijän voi olla myös haastavaa ohjata henkilöä järjestöön, jos siellä tarjottava osaaminen ja palvelu ei ole selvää.

Jos maahanmuuttajajärjestöt esimerkiksi antavat monikielistä neuvontaa, joka tukee kaupungin palvelutarjontaa, olisi tärkeää, että **kaupunki myös tarjoaa heille ajankohtaista tietoa ja**



**perehdytystä** kunnan ja viranomaisten palveluista ja muutoksista. Eri sektorien toimijoiden yhteinen verkosto tukisi myös eri palveluiden tunnettuutta sekä loisi foorumin kehittää uusia yhteistyön muotoja. **Luottamuksen rakentaminen** toimijoiden välille nousi paljon esille.

**Kehittämissuhteet:**

- ✓ Verkoston luominen vieraskielisten neuvonnan ja ohjauksen toimijoille Vantaalla.
- ✓ Palvelukoosteen kokoaminen vieraskielisten matalan kynnyksen palveluista Vantaalla.
- ✓ Järjestötyöntekijöiden mukaan ottaminen monialaisiin työryhmiin (sekä asiakastyössä että kehittämistyössä).
- ✓ Järjestöyhteistyön roolin ja rajojen määrittely eri kaupungin palveluissa selkeyttämään yhteistyötä. Tehtyjen määrittelyjen huomioon ottaminen.
- ✓ Työntekijöiden osaamista tukevien infojen ja koulutusten järjestäminen.
- ✓ Perehdytyspaketti vieraskielisten palveluista Vantaalla, jota jokaisen toimialan/palvelun/järjestön on helppo päivittää tietyin määräajoin.



## LÄHTEET

Kotouttamisen osaamiskeskus (2021). Kumppanuusohjelma.

<https://kotouttaminen.fi/kumppanuusohjelma>

Pääsukene, S. (2020). Verratonta neuvontaa? Maahanmuuttajien neuvonnan ja ohjauksen yhteistyömahdollisuudet Länsi-Vantaalla. Opinnäytetyö. Yhteisöpedagogi, Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma. Humanistinen ammattikorkeakoulu.

<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020051611780>

Tilastokatsaus (2021). Vantaan väestönkasvu Suomen suurinta vuonna 2020. Tilastokatsaus 3:2021.

[https://www.vantaa.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/156765\\_Tilastokatsaus\\_3\\_2021\\_Vantaan\\_vaestonkasvu\\_Suomen\\_suurinta\\_vuonna\\_2020.pdf](https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/156765_Tilastokatsaus_3_2021_Vantaan_vaestonkasvu_Suomen_suurinta_vuonna_2020.pdf)

Työ- ja elinkeinoministeriö (2020). Maahanmuuttajien matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalvelut. Selvityksen loppuraportti. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:27

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-542-3>

Työ- ja elinkeinoministeriö (2021). Erityisavustus kunnille ja kuntayhtymille maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluiden käynnistämiseen ja kehittämiseen.

<https://tem.fi/documents/1410877/53440649/Ohjaus-ja-neuvontapalvelut-hakuohje-2021+%281%29.pdf/d49d886c-5a64-cb89-fed8-39b244e0e05f/Ohjaus-ja-neuvontapalvelut-hakuohje-2021+%281%29.pdf?t=1612250759002>

Työ- ja elinkeinoministeriö (2014). Oikeilla neuvoilla oikeaan paikkaan. Suosituksia ja hyviä käytäntöjä maahanmuuttajien neuvonnan kehittämiseen. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 5/2014.

<https://tem.fi/documents/1410877/2859687/Oikeilla+neuvoilla+oikeaan+paikkaan+17022014.pdf>

Uudenmaan ELY-keskus (2018). Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelujen malli. Kotona Suomessa-hankkeen työryhmä.

<https://docplayer.fi/70126938-Maahanmuuttajien-alkuvaiheen-palvelujen-malli.html>

Vantaan kaupunki (2019). Selvitys venäjän- ja arabiankielisten vantaalaisten osallistumisesta ja vaikuttamisesta kuntalaisina.

[https://culturas.fi/wp-content/uploads/2020/05/Cultura-sa%CC%88a%CC%88tio%CC%88\\_Osallistuminen-ja-vaikuttaminen-Vantaalla\\_2019.pdf](https://culturas.fi/wp-content/uploads/2020/05/Cultura-sa%CC%88a%CC%88tio%CC%88_Osallistuminen-ja-vaikuttaminen-Vantaalla_2019.pdf)