



Invandrarnas handlednings- och
rådgivningstjänster samt kompetenscenter
– **rekommendationer och
god praxis**



KEHA-keskus
UF-centret

Innehållsförteckning

03

Kort om tjänsterna

04

Bakgrund till utvecklingsarbetet

05

Riksomfattande särdrag hos handlednings- och rådgivningstjänster

06

Rekommendationer för handlednings- och rådgivningstjänster

12

Rekommendationer till kompetenscenter

Kort om tjänsterna

Invandrarnas handlednings- och rådgivningstjänster samt kompetenscenter har till uppgift att göra invandrarnas etablering och integration smidigare samt att stärka sysselsättningen.

Handlednings- och rådgivningstjänster:

Kundkretsen för handlednings- och rådgivningstjänster omfattar alla invandrare. I tjänsterna får invandrarna information, rådgivning och handledning oavsett deras orsak till inresa eller ställning på arbetsmarknaden.

- Målet är att stödja integrations- och sysselsättningsvägar
- Särskilt viktigt för personer som nyligen anlänt till Finland
- Service med låg tröskel
- Flerspråkig rådgivning

Kompetenscenter:

Kompetenscentren agerar sektorsövergripande och erbjuder individuell handledning till arbetssökande vars språkkunskaper, utbildning eller andra arbetslivsfärdigheter inte är tillräckliga till exempel på grund av arbetslöshetsperioder eller familjeledigheter. En central del av verksamheten är samarbetet med läroanstalter samt utbildningsperioder som stärker invandrarens kompetens och arbetslivsfärdigheter.

- Målet är att stödja utbildning och sysselsättning
- Målet är att tillgodose behovet av arbetskraft hos privata och offentliga aktörer
- Verksamhet baserad på långvariga kundrelationer
- Stark individuell handledning eller grupphandledning och förstärkning av färdigheter



Bakgrund till utvecklingsarbetet

Kommunernas handlednings- och rådgivningstjänster med låg tröskel har ordnats i cirka 40 kommuner. Tjänsterna har utvecklats i samarbete mellan landskap, ekonomiska regioner eller flera kommuner och cirka hälften av dem har fått stöd för att starta, utvidga och utveckla verksamheten med statsunderstöd under åren 2020–2024. Med hjälp av projekt har man utvecklat bland annat tillgängligheten av handledning och rådgivning, flerspråkig kommunikation och olika samarbetsmodeller. Under projektverksamheten upptäcktes att det finns skillnader mellan kommunerna i genomförandet av handlednings- och rådgivningstjänster. Som en del av utvecklingsarbetet identifierade UF-centret år 2022 tillsammans med Gofore och projektaktörerna faktorer som förenar tjänsterna. Med hjälp av tjänstedesign skapades gemensamma kännetecken för handlednings- och rådgivningstjänsterna.

Kompetenscenter som fått statsunderstöd under åren 2018–2024 finns i sju städer, som alla har minst 8 000 invånare som talar främmande språk som modersmål. Med hjälp av projekt har samarbetet mellan kommunen, arbets- och näringsförvaltningen och läroanstalterna stötts för att främja invandrarnas utbildning och sysselsättning. Målet med projektverksamheten är att påskynda utbildnings- och sysselsättningsvägarna samt att lindra problemen med tillgång till kompetent arbetskraft genom samarbete och stödåtgärder som överskrider förvaltningsområdena.

Utvecklingen och etableringen av handlednings- och rådgivningstjänster och kompetenscenter med statsunderstöd fortsätter fram till slutet av 2024. I och med den övergripande reformen av integrationslagen finansieras tjänsterna från och med 2025 via statsandelen för kommunernas bastjänster. Enligt integrationslagen ansvarar kommunerna för att tillhandahålla allmän handledning och rådgivning till invandrare och integrationskunder i enlighet med

områdets behov. Reform av integrationslagen KOTO24 | Integration.

I juni 2024 publicerade arbets- och näringsministeriet (ANM) en utredning om modellerna för kompetenscenter och handlednings- och rådgivningstjänster för invandrare samt om god praxis och förankring av verksamheten i de kommunala tjänsterna. Rekommendationerna och god praxis kompletterades och förtydligades ytterligare tillsammans med tjänstepersonalen.

Utifrån utvecklingsarbetet skapades rekommendationer om handlednings- och rådgivningstjänsternas samt kompetenscentrens verksamhet. I denna publikation har vi sammanställt rekommendationer som vi har utvecklat tillsammans och vi hoppas att de är till nytta för dem som planerar, leder och arbetar inom tjänsterna.



Riksomfattande särdrag hos handlednings- och rådgivningstjänster

Invandrarnas handlednings- och rådgivningstjänster grundar sig på samarbete mellan olika förvaltningsområden och nätverk. Sektorsövergripande och multiprofessionellt samarbete främjar kundernas integration. Handlednings- och rådgivningstjänsterna bygger på lokala behov, och rollerna för de förvaltningsområden och organisationer som deltar i verksamheten avtalas alltid lokalt. En förutsättning för en framgångsrik verksamhet är ett nära och funktionellt nätverkssamarbete.

De riksomfattande särdragen skapar en gemensam referensram för ordnandet och utvecklingen av tjänster. De är avsedda som ett primärt verktyg för aktörer som ordnar, utvecklar, koordinerar och leder handlednings- och rådgivningstjänster.

1. Flerspråkig handledning och rådgivning

Kunden kan uträtta ärenden i tjänsten på ett gemensamt förstått språk. Tolkning erbjuds också för tjänsten, och inom ramen för rådgivarnas språkkunskaper kan tjänsten också erbjudas på kundens eget språk.



2. Stöd för integration och sysselsättning

Tjänsten stöder kundens integration genom att förklara det finländska samhället och dess verksamhetsprinciper. Tjänsten stärker kundens färdigheter att agera självständigt i samhället.

3. Kundorienterad och tillgänglig service

Kunden får omfattande rådgivning i frågor som är viktiga för hen med ett kulturkänsligt arbetsgrepp. Strävan är att lösa kundens behov eller omedelbart hänvisa hen till rätt tjänst. Tjänsten är tillgänglig och tar hänsyn till olika bakgrunder, användargrupper och sätt att sköta ärenden.



4. Tillförlitlig och multiprofessionell tjänst

Tjänsten erbjuder korrekt och aktuell rådgivning utan att ta ställning till kundens livssituation. Personalen har mångsidig yrkeskompetens som ständigt utvecklas.

5. Kontinuerlig utveckling i nätverkssamarbete

Tjänsten produceras och utvecklas utifrån kundförståelse och regionala behov och anpassas till förändringar i verksamhetsmiljön. Tjänsten är en del av det lokala och nationella nätverket. I nätverket delar tjänsten en aktuell lägesbild och förståelse för behoven av personer som flyttat till landet med andra aktörer och även som stöd för beslutsfattandet.



Rekommendationer för handlednings- och rådgivningstjänster

1. I kommunen eller området ska man tydligt fastställa handlednings- och rådgivningstjänstens roll som en del av helheten för främjande av integration och sysselsättning

En gemensam förståelse för tjänstens roll hjälper både anställda och kunder. När arbetstagarna känner igen både sin egen roll och de roller som andra tjänster spelar är det lättare att hänvisa kunden till de tjänster som hen behöver.

” Inget springande från tjänst till tjänst

Handlednings- och rådgivningstjänstens roll är att fungera som ett hjälpmedel med låg tröskel, vars uppgift är att hänvisa kunden till de tjänster som hen behöver. Det anses viktigt att beakta kundens helhetssituation så att kunden inte i onödan skickas från en tjänst till en annan. En bra lösning för att underlätta övergångarna mellan tjänster är en sektorsövergripande gemensam servicepunkt, dvs. en fysisk handlednings- och rådgivningspunkt i samband med andra myndighetstjänster.

” Förebyggande hjälp med låg tröskel

Personalen betonar också vikten av sektorsövergripande samarbete och diskussion. Onödiga hinder bör inte byggas mellan aktörer, utan i stället ska man utveckla samarbetet mellan välfärdsområden, myndigheter, föreningar och politiska organ. Förhållandet mellan handlednings- och rådgivningstjänsterna och andra aktörers tjänster kräver en kontinuerlig dialog.

” Dialog och smidigt samarbete

En gemensam förståelse för vad handlednings- och rådgivningstjänsten gör och inte gör är viktig för att samarbetet ska lyckas. En exakt beskrivning av tjänsten spelar här en viktig roll. Regelbundna möten mellan samarbetspartner är ett bra sätt att klargöra roller och ansvarsområden.

” Smidiga övergångar mellan tjänster

2. Att lyfta fram behovet och resultaten av handlednings- och rådgivningstjänster (även för politiska beslutsfattare) är centralt med tanke på tjänstens etablering

Personalen inom handlednings- och rådgivningstjänsterna anser att det är viktigt att kommunicera om verksamheten och dess resultat. Kommunikationen ska vara kontinuerlig, eftersom om kommunledningen inte känner till tjänstens innehåll och fördelar är det lätt att inte allokera medel till tjänsten. Personalen rekommenderar en öppen diskussion med kommunens ledande tjänstepersoner och regelbunden presentation av verksamheten för beslutsfattarna. Målgruppens behov ska också tas upp i diskussionen.

Tjänsternas effektivitet ska göras synlig för beslutsfattarna. Det är viktigt att presentera tjänsternas fördelar även i siffror, och därför betonar

personalen vikten av att mäta resultaten. Detta lyckas med hjälp av rapportering och kvalitetsindikatorer som är jämförbara på ett riksomfattande plan.

Ett kundhanteringssystem som kan vara gemensamt för alla tjänster hjälper till att bedöma effektiviteten och göra tjänsterna smidiga. På så sätt får kunden mer riktad rådgivning.

Personalen betonar vikten av kunskapsbaserad ledning. När man får information om verksamheten och dess resultat blir det lättare att utveckla tjänsterna.



3. Sektorsövergripande och multiprofessionellt samarbete är viktigt

Ett multiprofessionellt grepp spelar en central roll i handlednings- och rådgivningstjänsterna, eftersom det garanterar att kunden får omfattande hjälp vid rätt tidpunkt.

” Samarbetet måste intensifieras

Placeringen av tjänsterna vid en sektorsövergripande gemensam servicepunkt sänker gränserna mellan dem och gör ärendehanteringens smidigare. Multiprofessionellt samarbete förutsätter informationsutbyte, vilket förverkligas bäst när arbetet sker i samma utrymme. Det är bra att koppla handlednings- och rådgivningstjänsterna till kommunens övriga verksamhet, såsom kommunens allmänna rådgivning eller International House-verksamhet.

Konkret samarbete och satsning på nätverksarbete är viktigt enligt personalen inom handlednings- och rådgivningstjänsterna. Aktörer inom den tredje sektorn, såsom organisationer och föreningar, spelar en central roll. Att engagera ledningen i nätverkssamarbete främjar ett smidigt samarbete och informationsutbyte.

” Informationsdelning är viktigt

Arbetstagarna inom handlednings- och rådgivningstjänsterna påminner också om att de olika aktörerna behöver tillräckliga resurser för att samarbete ska vara möjligt. Tjänsterna kräver stark kompetens inom invandring och integration.



4. Man ska kommunicera om handlednings- och rådgivningstjänsten till både kundkretsen och de aktörer som möter invandrare i sitt arbete

Det lönar sig att utnyttja alla kanaler för information: sociala medier, webbplatser, kommunikation via nätverk. Särskilt i samband med lanseringen av en ny tjänst är kommunikation i flera kanaler viktigt. Det lönar sig att involvera kommunens kommunikationsteam då man informerar om tjänsterna. Förankring vid läroanstalter, företag, organisationer och andra aktörer är ett sätt att informera om tjänsterna.

Personalen uppmuntrar också till att kommunicera direkt med invandrare. Att bjuda in nya kommuninvånare med främmande språk som modersmål till exempel till välkomstevenemang har visat sig vara ett bra sätt att nå kunder. Det lönar sig att vända sig till invandrarsamhällen som är aktivt verksamma i områdena för att informera om tjänsterna och nå kunder.



5. Alla samarbetskommuner bör vara engagerade och intresserade av handlednings- och rådgivningstjänstens verksamhet, utveckling och marknadsföring

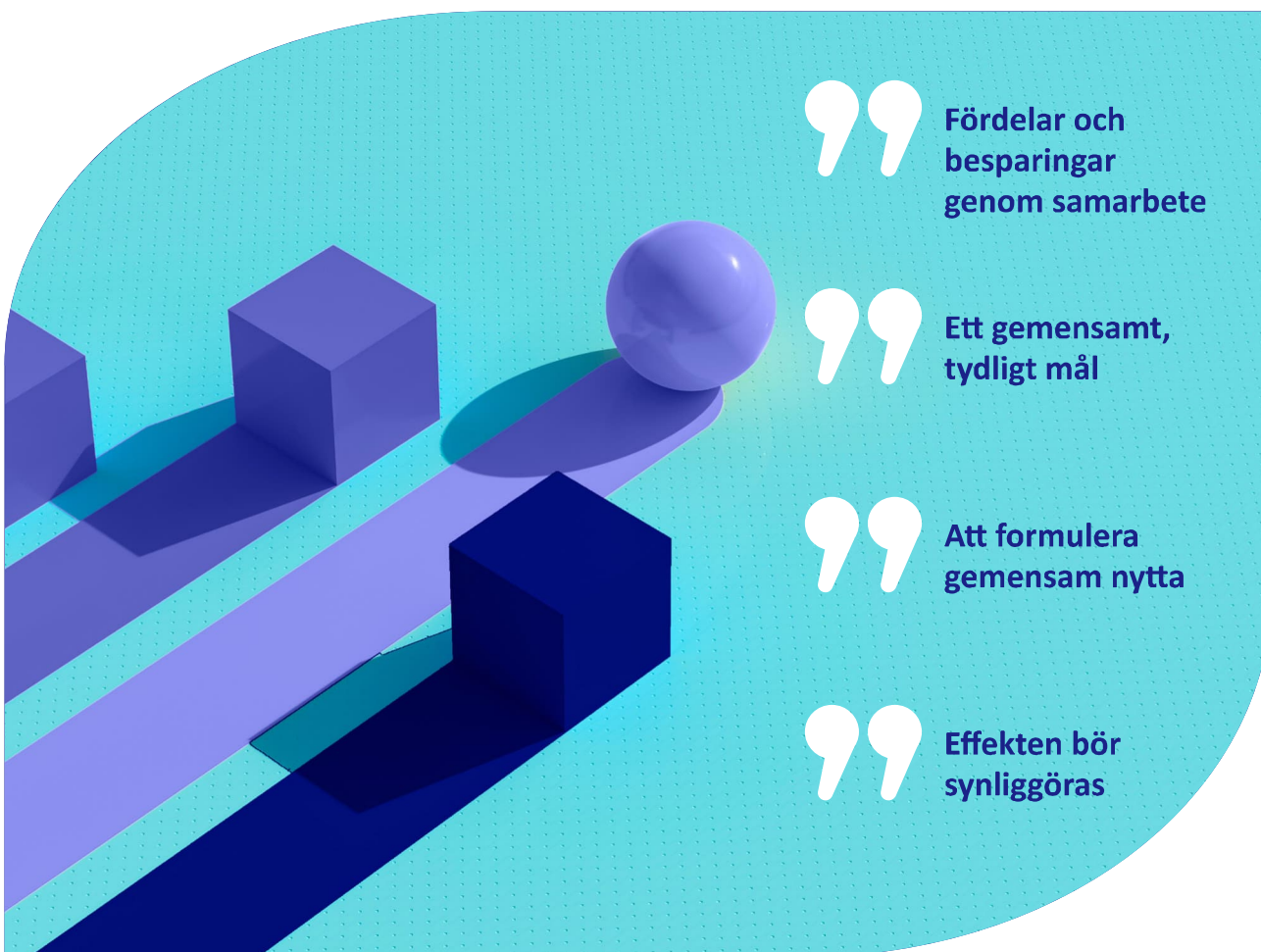
När det gäller att ordna handlednings- och rådgivningstjänster är samarbete mellan kommunerna önskvärt, eftersom det är kostnadseffektivt. Ett smidigt samarbete förutsätter gemensamt överenskomna mål och praxis. Personalen anser att det är viktigt att samarbetskommunerna delar uppfattningen om tjänsternas innehåll och interagerar med varandra.

En tydlig rollfördelning och ansvarsfördelning är väsentlig i samarbetet. Öppen kommunikation mellan kommunerna effektiviserar arbetsfördelningen och gör det lättare att identifiera resurser, särdrag och styrkor. När varje kommun är intresserad av samarbetet och utvecklingen av tjänster, kan de bäst

påverka verksamheten. Tjänsterna ska marknadsföras så att invånarna i alla samarbetskommuner har jämlik information om tjänsten, även om den ligger inom endast en kommuns område.

Enligt personalen förutsätter utvecklingen av tjänsterna i samarbete koordination av verksamheten. Detta kan till exempel innebära en styrgrupp med representation från varje kommun eller utsedda kontaktpersoner. När fördelarna med tjänsterna lyfts fram tydligt ökar det engagemanget i utvecklingen av tjänsterna.

Det är bra att komma ihåg att handlednings- och rådgivningstjänster av hög kvalitet är faktorer som påverkar kommunens dragnings- och hållkraft.



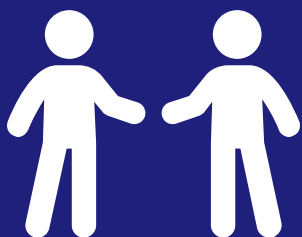
6. Fysisk service behövs också för att organisera samarbetet mellan kommunerna – med hänsyn till tillgänglighet och avstånd

I de elektroniska tjänsternas tidsålder ska den fysiska när servicen inte glömmas bort. Närvaro ökar kundens förtroende för det finländska servicesystemet. En servicetorgmodell eller att erbjuda tjänster till exempel i samband med ett bibliotek är bra alternativ för att ordna när service.

Personalen påminner om att tillgängligheten ska beaktas vid ordnandet av när service. Det kan vara svårt för kunden att ta sig från hemmet till kommuncentrumet eller ett service ställe som ligger långt borta. Ett alternativ är att erbjuda när service

genom att gå till målgruppen. I mindre kommuner kan detta innebära till exempel ambulerande service eller service ställen av popup-typ.

E-tjänsten är en bra tjänsteform vid sidan av när service. Resurser för när service frigörs när man identifierar ärenden som kan skötas på distans. I e-tjänsten ska dataskyddsfrågor samt kundens behov och digitala kompetens beaktas. Alla servicemodeller måste därför utvecklas med kunden i fokus. I bästa fall kan e-tjänsten stärka kundens eget agentskap.



Ett fysiskt service ställe konkretiserar möjligheten till hjälp



E-tjänsten är en stor fördel



Personlig handledning är mycket viktig



Rekommendationer till kompetenscenter

1. Kompetenscenterverksamheten bör etableras och hänvisningen av kunder till tjänster bör diversifieras och effektiviseras.

Inom kompetenscenterverksamheten är kommunikationen av yttersta vikt för att främja kundhandledningen. Aktiv, riktad marknadsföring och information genast i invandrarens första tjänster spelar en central roll. Man får inte heller glömma den interna kommunikationen och kommunikationen via invandrarsamhällen.



Det tar tid att lansera en ny tjänst – ge inte upp!

Tjänsterna ska beskrivas tillräckligt konkret så att potentiella kunder vet vilken typ av service kompetenscentret erbjuder och hur den gynnar kunden. Kännedomen om tjänsterna ska stärkas till exempel med hjälp av informationsvideor och marknadsföring på nätet.



Ett tydligt budskap och servicelöfte

Gemensamma lokaler till exempel med arbetskraftstjänster ökar kännedomen om tjänsten.



Kännedomen om tjänsterna ska stärkas kontinuerligt



2. Identifieringen av kompetens behöver utvecklas – den ska baseras på bevis, inte intyg

Identifieringen av kompetens är en viktig del av kompetenscentrens verksamhet och den bör utvecklas. Identifieringen av kompetens stöder framstegen i kundernas sysselsättning och lyfter fram viktiga färdigheter på ett omfattande sätt.

Företag, arbetsgivare och läroanstalter är viktiga samarbetsaktörer när det gäller att identifiera kompetens. Digitala applikationer och artificiell intelligens kan användas för att identifiera digitala, språkliga och matematiska färdigheter.

Personalen uppmuntrar till samarbete med läroanstalter så att den arbetserfarenhet som invandrarkunden fått utomlands kan anpassas till Finlands standarder till exempel genom tillgodoräknande av icke-formell kunskap.

” Företagssamarbete viktigt

” Övning i grupper för företag

” Mer identifiering av kompetens



3. När det gäller arbetsträning och hänvisning till studier bör vi förflytta oss mot skräddarsydda modeller.

I kompetenscenterverksamheten betjänas kunden bäst av individuell handledning. Målet med individuell handledning är att stödja kunden på en karriärväg som motsvarar hans kompetens. Då betonas identifiering av kompetens, individuella styrkor och utmaningar samt kombination av arbete och studier.

Servicemodellerna kan skräddarsys individuellt och enligt behoven med beaktande av arbetslivets regionala behov och på ett sätt som involverar företagare och arbetsgivare. Läroavtalsutbildningen är enligt personalen ett bra exempel på en individuellt utformad lösning för att kombinera invandrarkundens studier och sysselsättning.



**Studier med läroavtal
borde effektiviseras**



**Tillräckligt med tid
för varje kund**



**Tjänsterna ska vara
individuella**



Mer information:

Kotoutuminen.fi: Reform av integrationslagen (KOTO24)

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu: **Selvitys maahanmuuttajien osaamiskeskusten, ohjaus- ja neuvontapalveluiden sekä Talent Hubien malleista, hyvistä käytännöistä ja toiminnan juurtumisesta osaksi kuntien palveluita**

UF-centret, stöd för sektorsövergripande tjänster: kehittamispalvelut.keha@ely-keskus.fi



KEHA-keskus
UF-centret