

Eesti Linnade ja Valdade Liit

Katre Mägi, Mari Arnover, Kaisa Üprus-Tali
ja kaheksa omavalituse 2025 kokkuvõte

Sihtrühmade kohanemise teekonnakaardi etapid, kitsaskohad KOV-i, sisserrändaja ja tagasipöörduja vaates ning lahendusettepanekud



Antud kokkuvõtte eesmärk:

1. Teha ülevaatlik ja konkreetne kokkuvõte kõige olulisemast, mida valdkonnas tegutsevad kasutada osapooled saavad 2026 tööriistana parendades teenuseid ja tehes neid kasutajasõbralikumaks.
2. Kaardistada hetkeseisu, kus kirjas ka palju seda, mida kirja pole pandud.
3. Mitte tekitada ühte hiigelpikka kokkuvõtet, mida keegi ei loe ega vaja.
4. Vastata toetusmeetmete nõuetele.

Antud kokkuvõtte aluseks on:

- Integratsiooni Sihtasutuse (edaspidi INSA) [Kohanemise teekaart](#);
- valdkonna hetkeseisu kaardistamine (kodulehed, esitlused, koolitused);
- sisserrändajate uuring Tallinnas 560 vastusega (Balti Uuringute Instituudi läbi viidud [Narratiivuuring](#) perioodil 13.12.2024 kuni 09.02 2025)
- sisserrändajate uuring 645 vastusega (ELVI läbi viidud kvantitatiivuuring kestis 16.04–01.06.25 fookusega 8 partner kohalikku omavalitsust, aga ka teised);
- tagasipöördujate uuring 116 vastusega (läbi viidud kvantitatiivuuring kestis 16.04–01.06.25 fookusega 8 partner kohalikku omavalitsust, aga ka teised);
- 2 intervjuud tööandjatega (tootmisettevõtte Saaremaal ja SA Ida-Viru Keskhaigla);
- KOVide intervjuud, külastused (8), koostöö ja töötoad (4) 2025 aasta vältel;

Euroopa Sotsiaalfond+ vahenditest toetatav tegevus:

„Kohalike omavalitsuste toetamine lõimumise, sealhulgas kohanemise teenuste pakumisel“
(edaspidi TAT)

Rakendusasutus: Kultuuriministeerium

Rakendusüksus: Riigi Tugiteenuste Keskus

Toetava tegevuse elluviija: Eesti Linnade ja Valdade Liit (edaspidi ELVL)

Elluviija partnerid: Tartu, Tallinna, Rakvere, Pärnu, Haapsalu, Kohtla-Järve linn ning Saaremaa ja Jõhvi vald

Toetatava tegevuse periood 01.01.2023–31.10.2029

Toetuse andmise eesmärk on suurendada kohalike omavalitsuste (edaspidi KOV) suutlikkust pakkuda tulemuslikult lõimumise, sealhulgas kohanemise teenuseid uussisserrändajatele, erineva keele- ja kultuuritaustaga inimestele ja tagasipöördujatele.



Sisukord

1. Sissejuhatus	4
2. Kohanemis- ja lõimumisvaldkond üldiselt	6
3. Partner kohalikud omavalitsused (8)	8
4. Kohanemise teekonnakaardi etapid	11
4.1 Eestisse saabumine: dokumendid (PPA)	12
4.2 Elukoht, kodu	16
4.3 Töötamine, ettevõtlus	19
4.4 Tervis	26
4.5 Haridus, kool, lasteaed	30
4.6 Kohanemisprogramm	34
4.7 Keeleõpe (INSA, Settle in Estonia jt.)	37
4.8 Pere, peresündmused, kogukond	43
4.9 KOV jt ametnikud	48
4.10 SKA / sotsiaaltoetused, sotsiaalteenused	53
4.11 Muu	55
5. Persoonad ja nende teekonnad	60
6. Teiste riikide head näited	71
7. Kokkuvõttes	76
8. ELVLi ja KOVide ettepanekud ja soovitus	78

***kriitilise tähtsusega** kohanemise teekonnal ning teenuses on teemasid, mida sihtrühma vaates peab kiiremas korras parendama. Vahel tuleb selleks teenus pulkadeks lahti võtta ja võib-olla teistmoodi kokku panna, sest ajad on muutunud.

1. Sissejuhatus

2025. aastal koondati ELVLi eestvedamisel huvirühmade teenuste protsessid, mille tulemusena valmis kõiki huvirühmi hõlmav sihtrühma teekonnakaart, kus esitatakse ettepanekud kitsaskohtade lahendamiseks ja uute teenuste arendamiseks.

Projekti sihtrühmad:

meie toetava tegevuse sihtrühmaks on vähemalt 18-aastased uussisserändajad, erineva keele- ja kultuuritaustaga inimesed, tagasipöördujad:

1. Uussisserändaja on vähem kui viis aastat Eestis seaduslikult elanud:

1.1 välismaalane, kellele on antud Eesti tähtajaline elamisluba välismaalaste seaduses või välismaalasele rahvusvahelise kaitse andmise seaduses sätestatud alustel;

1.2 Euroopa Liidu kodanik, kes on omandanud Eestis tähtajalise elamisõiguse Euroopa Liidu kodaniku seaduses sätestatud alusel;

1.3 Euroopa Liidu kodaniku perekonnaliige, kellele on antud Eestis tähtajaline elamisõigus Euroopa Liidu kodaniku seaduses sätestatud alusel.

2. Erineva keele- ja kultuuritaustaga inimene

on üle viie aasta Eestis seaduslikul alusel viibiv isik, kes on saanud Eesti kodakondsuse naturalisatsiooni korras, on määratlemata või muu riigi kodakondsusega.

3. Tagasipöörduja on Eesti kodakondsust omav täiskasvanud isik, kes on Eestisse püsivalt naasnud viimase kaheksa kuu jooksul ja oma elukoha registreerinud Eesti rahvastiku-registris.

Partner kohalikud omavalitsused, kes projektis osalevad (teevad TAT tegevusi):

Tartu linn, Rakvere linn, Tallinna linn, Saaremaa vald, Pärnu linn, Haapsalu linn, Jõhvi vald ja Kohtla-Järve linn (järgmisel leheküljel pikemalt).

Kui soovime, et inimesed kohaneksid ja lõimuksid Eesti ühiskonda viisil, mis eeldab võimalikult väikest halduskoormust ja rahalist mõju, on vajalik olemasolevate teenuste süsteemne ülevaatamine ja korrastamine.

ELVL sisserändajate uuring 2025

3 väljavõtet:

Lõpetage lause: „Selleks, et Eestis paremini kohaneda, oleks mul kasulik ...“ TOP 4:	Palun täpsustage, mis on olnud kõige keerulisem kohanemisel Eestis? TOP 3:	Millises valdkonnas Te vajate praktilist teavet või informatsiooni oma igapäevaelu jaoks Eestis? TOP 4:
mainimist	mainimist	mainimist
Parandada oma eesti keele oskust	Keelebarjäär ja keeleõpe	Eesti keele õppimise võimalused
471	122	315
Osaleda kogukonna-gruppides või üritustel	Töö leidmine ja karjäärivõimalused	Tervishoiuteenused ja meditsiinasutused
271	51	305
Õppida rohkem Eesti kultuuri ja kommete kohta	Kultuurilised erinevused ja mentaliteet	Haridusvõimalused ja kursused
259	27	283
Leida töökoht – sageli koos keele-õskuse teemaga		Töövõimalused
133		266



2. Kohanemis- ja lõimumisvaldkond üldiselt

+ Hetkel hästi:

- Suuremad eesmärgid on paigas, abiks EL struktuurfondide toetusrahad.
- Oluline ja kasvava tähtsusega teema kogu maailmas, mitte ainult Eestis.
- Pidevalt toimub palju üleriigilisi koolitusi teenusepakkujatele.
- Sisserännanutel puudub tihti arvuti, aga on olemas nutitelefon, millega saavad internetti.
- Toimivad igasugused sihtrühma enda loodud sotsiaalmeediagrupid, kus info liigub.

- Suurimad kitsaskohad:

- Teema on kompleksne ning valdkondade ülene, mis teeb kitsaskohad keeruliseks tuvastada ning kiirelt parendada. Et seda teha, on vaja ühist arusaama, selgeid eesmärke ja kasutajakeskset mõtteviisi.

- **ELVL-i poolt elluviidav TAT-tegevus seab piirangud alla 18-aastaste noorte ja kohalike elanike kaasamisele**, mis vähendab tegevuse mõju kohanemise vaates. Näide: sisserännanute pere ei saa tulla üritusele koos lastega. Kuna väikseid lapsi ei taheta üksi koju jätta, siis jääb pigem osalemata. Täisealiseks saavad noored, kes ei ole koolis ega tööl, võivad infovoostvälja kukkuda.
- **Valdkond on killustunud**, st puudub info koondamine nii teenusepakkujatele kui ka kasutajatele ühte kohta ning strateegiline **koostöö**, kus kõik teavad täpselt oma rolli. Näiteks iga organisatsioon teeb oma uuringuid ja tegevusi samale sihtrühmale ning tekib kattuvusi.
- **Sihtrühmale on infot palju**, see on killustunud ja keerulises keeles, teine kord ka vasturääkiv info.



- Infomüra segab töö tegemist info hankimist kõigil osapooltel — palju on surnud linke, vananenud infot, eri koondallikaid, mis võivad anda vastukäivat infot. Sujuva kohanemise jaoks on aga info lihtsus, selgus ja asjakohasus kriitilise tähtsusega.
- Kuigi koolitusi toimub valdkonnas palju, siis vähe mõtestatakse MIKS ja KELLELE ja KUIDAS midagi vaja on. Ka selleks, et saada koolituselt maksimumi oma tööks, tuleb sisend läbi töötada, süsteemselt kasutamiseks sobivasse formaati panna ning osata ka lihtsalt edastada. Seda tehakse vähe.
- Riiklikud teenused ei ole kasutajakesksed — ei ole pandud ennast kasutaja kingadesse, et näha, kuidas sihtrühm asju näeb, mõistab ja leiab. Teenuste kirjeldused on keerulised (ametnikule, mitte igal haridustasemel inimesele) ja tihti ainult eesti ja-või vene keeles. Ametnikel puudub tihti endal kogemus + empaatia + tihti ka keeleoskus. Nt eesti.ee -> ENG -> Health insurance and employees napp viib kohe ID-kaardiga sisse logima, mitte ei selgita süsteemi ja mis infoni edasi viib.
- Tihti ei ole ametnikel endal infot, kust infot võtta ja seetõttu ei selgita tihti MIKS midagi vaja on ja jooksutavad sisserändajaid, kes süsteemi ei tunne, ühest kohast teise. (v.a kohalikud omavalitsused, kes projekti kuuluvad)
- Valdkond on ülemaailmselt väga aktuaalne. Maine on kahjuks pigem negatiivne ning probleeme on palju. Populistid (nt Trump) kasutavad sisserändajaid vaenlase kuvandi tekitamiseks (keegi peab hädades süüdi olema. Rootsi, Saksamaa, Prantsusmaa jm on teise, kolmanda põlvkonna sisserändajate mured, sh radikaliseerumine. Mainekujundus ja müüti-murdmine on oluline selle valdkonna eestvedamisel.
- Mõistete paljususe ja segaduse saame ise ka mõistetest ja eesmärkidest erinevalt aru. Mida tähendab lõimumine? Millal on inimene lõimunud? Lõimumine, kohanemine, integreerumine, ränne, sisseränne, uussisserändaja, tagasipöörduja jt. Tagasipöördujate uuring tõestas, et Eestisse tagasitulija ei nimeta end tagasipöördujaks, seega ei oska ta otsida ka teenuseid tagasipöörduja märksõnaga. Riigiti on ka mõisted ja teenused erinevad.
- Valdkond on mitme ministeeriumi haldusalas. Strateegiline vaade saaks olla tugevam.

Tehtud 2025

- Uuringud sihtrühmade hulgas, kus osales 564+650+108 sihtrühma esindajat ja millele saame nii siin kokkuvõttes kui ka teenuste arendamisel toetuda.
- [Sihtrühma kodakondsusel põhinev interaktiivne ülevaade](#) omavalitsustes aastatel 2023-2025.
- Eesti eluga kohanemise spikker ehk kirjutamata reeglid, kombid ja tavad ([eraldi digifail](#)).
- 11 persoonat ehk sihtrühmade koondportreed koos teekonnakaartidega .
- KOVID tundsid puudust ülevaatlikust valdkonna sündmuste kalendrist, mille Eesti Linnade ja Valdade Liit koondas enda lehele: www.elvl.ee/sundmused

3. Partner kohalikud omavalitsused (8)

Hästi lihtne on eeldada valdkonna väliselt, et:

1. kõik omavalitsused toimivad ühesuguselt, st kõigil on ühesugused teenused ja põhimõtted;
 2. KOV on inimestele lähedal, seega teavad täpselt, mida sihtrühmad vajavad, kust neid leida ja kuidas nendega kontakti saada;
 3. ressursi teemadega tegeleda on nii palju kui on, aga ootus on, et kõik kohaneksid ja lõimuksid.
 4. kõigi tegevuste jaoks (sh uuteks kohustusteks) on väga palju tööaega KOVi töötajal;
 5. kõik sisse­rändajad on sotsiaalselt ja majanduslikult toimetulevad (sh digiteadlikud, kõik avalikud teenused on loodud teenusepakku­jast lähtuvalt);
 6. kõik tagasipöördujad on samuti sotsiaalselt ja majanduslikult toimetulevad (sh digiteadlikud), räägivad eesti keelt ja teavad Eesti praegust süsteemi;
 7. kommunikatsioon (sh kaasamine) KOVi-de, ministeeriumi ja ametkondade vahel toimib;
 8. Eestis on vajalikud teenused olemas — kõik toimib üleriigiliselt samadel alustel. Küsimus on kas teenust on võimalik ka sisse­rändajal mugavalt ja arusaadavalt kasutada?
 9. sisse­rändajad ja tagasipöördujad saavad kohe Eestisse tulles hakkama nagu kohalikud, kes pikalt siin elanud.
- Ükski neist eeldustest ei pea paika.



KOVides on loodud TAT tegevuste elluviimiseks töökohad erinevate nimetustega: Tallinna Rändekeskuses lõimumisjuht, rändevaldkonna teenuste arendusjuht ning kohanemise ja lõimumise koordinaator, Tartu linnas kohanemise ja lõimumisvaldkonna juht ning koordinaator, Saaremaa vallas sisserändajate lõimumiskoordinaator ning sisserändajate heaolu spetsialist, Rakvere linnas juhtumikorraldaja ning sotsiaaltöö spetsialist, Pärnu linnas lõimumise projekti-juht, Haapsalu linnas kogukonnatöö spetsialist ning koordinaator, Jõhvi vallas koordinaator ja Kohtla-Järve linnas projektijuht.

Täiendavalt on kaasatud võrgustikutöösse Tallinna Rändekeskuse juhataja ja rändekeskuse erinevad töötajad, Tartu linnavalitsuse sotsiaalse ja tervishoiuosakonna juhataja ning (rahvusvahelise kaitse saanud isikud) koordinaator, Rakvere linna sotsiaalosakonna juhataja, Pärnu linna abilinnapea, sotsiaalosakonna juhataja ja eluasemeteenuste spetsialist, Haapsalu linna abilinnapea, Jõhvi valla sotsiaalteenistuse juhi asetäitja ja koordineerija (rahvusvahelise kaitse saanud isikud), Kohtla-Järve linna sotsiaalvaldkonna abilinnapea ja sotsiaalteenistuse juhtivspetsialist, Lüganyuse valla sotsiaaltöötaja ja Valga valla sotsiaaltöö juhtivspetsialist.

Ameti- või töökoht kohaliku omavalitsuse tasandil eeldab väga head suhtlemis- ja kuula-

misoskust, erinevat keele- ja nõustamisoskust, korrektsust asjaajamises, sõbralikkust ja avatust, empaatiat, lahendustele orienteeritust, operatiivset reageerimisvõimet ja paindlikkust, probleemide lahendamise ning analüüsimise oskust, proaktiivsust, ajaplaneerimist ja prioriteetide seadmist, eelarvestamise ja projektijuhtimise pädevust, turundusteadmisi, koostiste ja sündmuste korraldamise kogemust, kultuuriteadlikkust ja oskust tajuda erinevaid kultuurikontekste, psühhosotsiaalsed oskused, laiapõhjalisi teadmisi Eesti riigi toimimisest ja teenustespektrist, teadmisi riikidevahelistest suhetest, esinemisoskust.

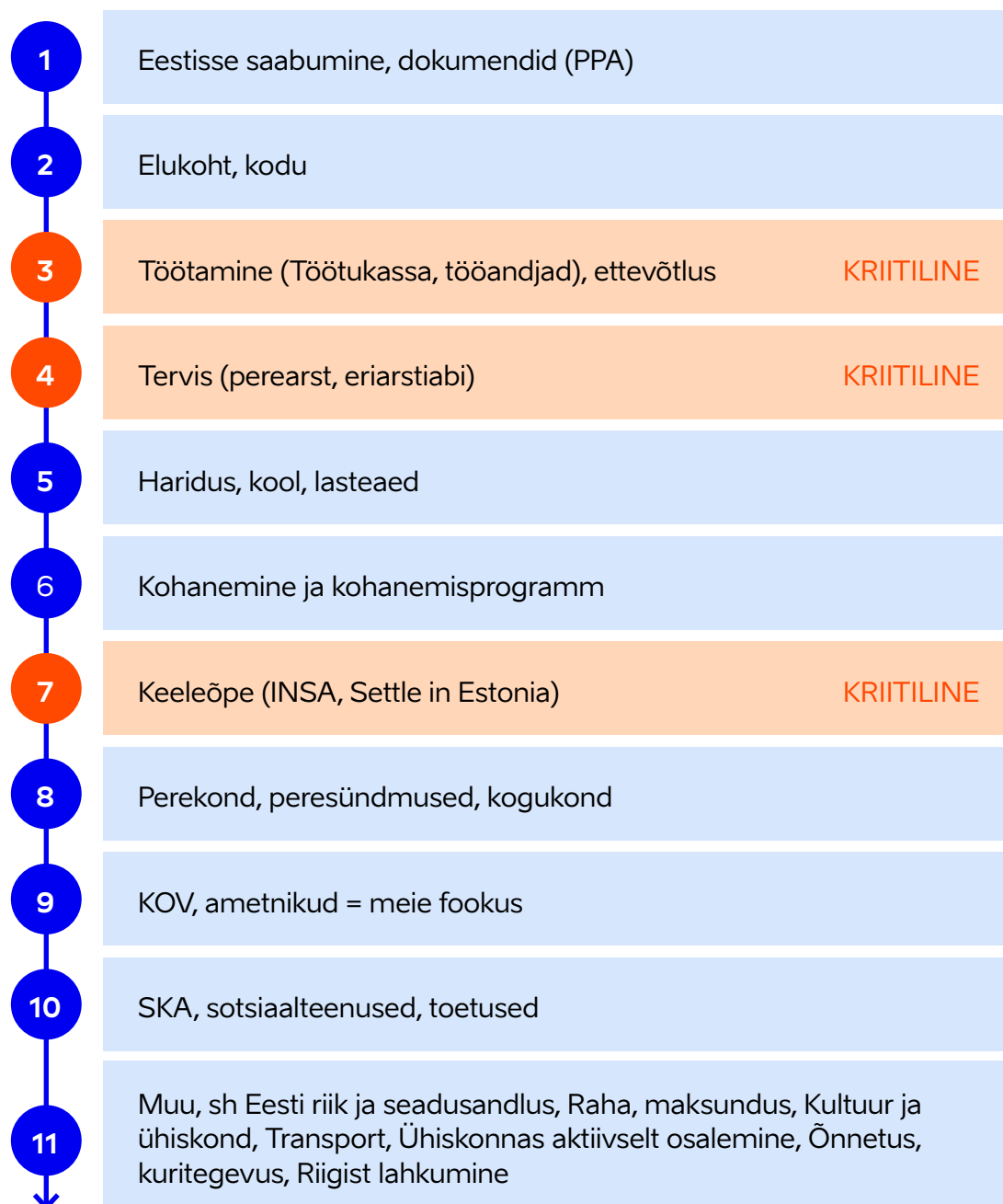
Põhimõtted teenuse pakkumisel:

1. kõik on võrdsed
2. saad infot, aga ise pead hakkama saama
3. ei jooksutata mööda ametiasutusi (sihtrühmale on süsteem võõras).

4. Kohanemise teekonnakaardi etapid

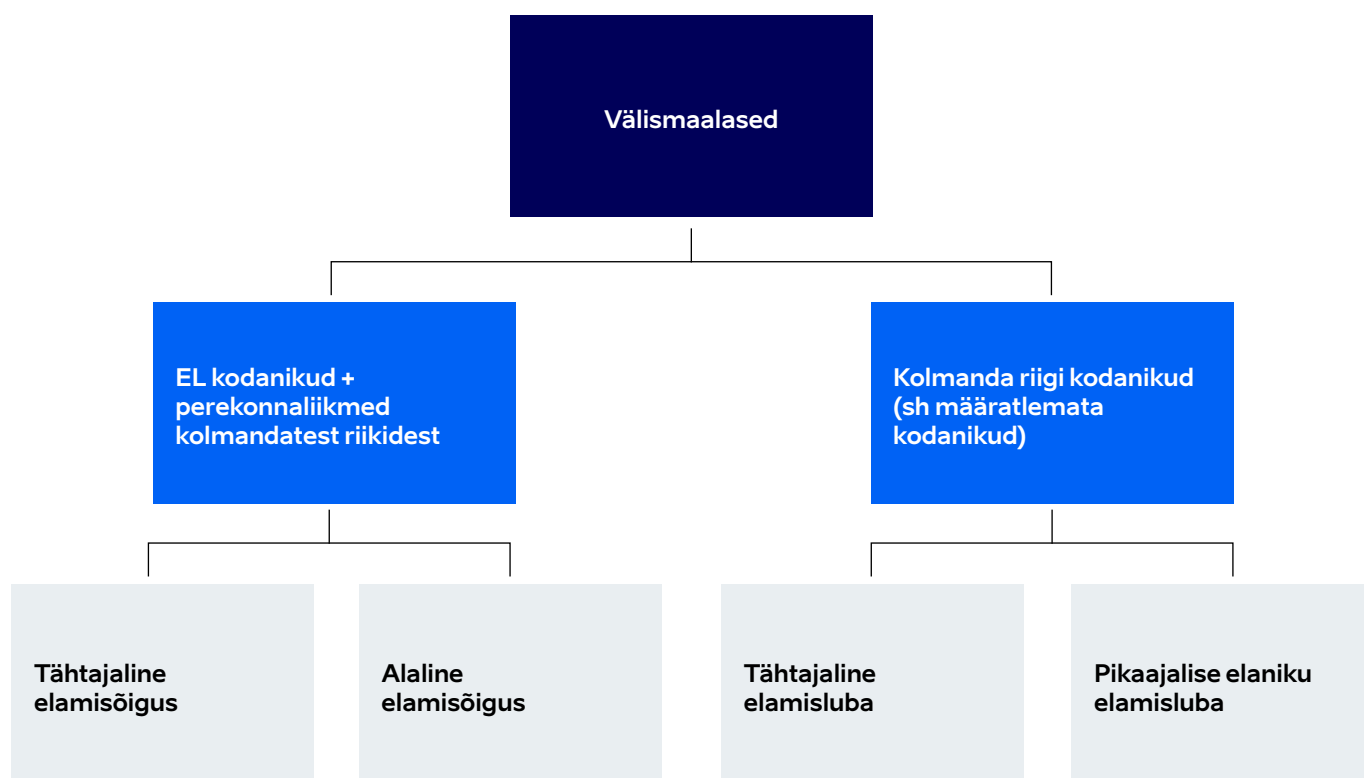
(aluseks INSA teekonnakaart)

Järgnevalt on sisse põimitud uuringutest välja tulnud kitsaskohti. Et oluline on tuua sihtrühmade arusaamu teenusepakkujatele lähemale, siis on need esitatud ka tsitaatidena, päris inimeste arusaamadena. Loomulikult on uuringutes rohkem infot ja graafikuid, aga eesmärk oli hoida antud kokkuvõte võimalikult kompaktne ja praktiliselt kasutatav.



4.1 Eestisse saabumine: dokumendid (PPA)

Iga suhe riigiga algab piiri ületamisega ja korrektsete dokumentide ning lubadega. Väga hea kliendikogemuse pakkumisel algab info juba enne seda – kuidas ma tean, kuidas seal riigis asjad käivad, kas ma olen teretulnud ja kuhu ma edasi suundun. Siin hakkavadki rolli mängima selged kodulehed. Järgmises peatükis vaatame ka erinevaid riikide praktikaid lähemalt.



▲ Allikas: Politsei- ja Piirivalveamet

KOV VAATES

+ Hetkel hästi:

- Sihtrühmade migratsiooninõustamine PPA-s toimib ning ka koostöö KOV-iga.
- Dokumendid saab kiirelt kätte ja protseduur on (kohapeal) mugavaks tehtud, teenindus hea.
- Üle-eestiline teenus.
- Taotleja saab teate e-kirjaga, st tehniliselt on sellega hästi (kui digiteadlik).

- Digiteadlikule on juhendmaterjalid arusaadavad — nii ametnikule kui ka sihtrühmale.
- Dokument = PPA = üks kindel koht.
- Dokumendid saab saata elektrooniliselt.
- Migratsiooniõustajad teevad häid koolitusi vastavalt vajadusele nii sihtrühmale kui ka KOVile.
- Vajadusel suunatakse edasi KOVi (Tartu, Pärnu jm) nõustamisele.

– Kitsaskohad:

- Piirkondlik: Pärnu, Narva, Tartu, Tallinna PPA-s saab dokumente taotleda ja pikendada, mujal Eestis ei saa (ID kaarti saab Selverisse küll tellida).
- Ajutise kaitse esmasel taotlemisel ja ajutise kaitse pikendamisel ei ole broneerimiseks vabu aegu. (TÄNANE kontroll, mitte ainsasti 4 pakutavas kohas kuni märtsini.)
- Asjaajamine riigi keeles. Vähendatud ka venekeelse info mahtu. Inglisekeelsele lehel ukraina-keelne info: www.politsei.ee/uk
- Juhul kui piirkonnas teeninduspunkt puudub, siis teenuseni jõudmisel lisandub logistikakulu. Taotleja saab teate e-kirjaga (aga kui ei ole digi-teadlik?), mis võib olla ka nt lapseslapse meiliaadress või ei pruugi lihtsalt teadet kätte saada.
- Migratsiooniõustaja ei pruugi selgitada piisavalt tagajärgi, vaid vastab taotleja küsimutele. (nt kui inimene otsustab ajutise kaitse asemel taotleda tähtajalist elamisloa, siis ta kaotab pensioniga selle vahe, mis tekib Ukraina ja Eesti pensioni erisusest.)

SISSERÄNNANU VAATES

+ Hetkel hästi:

- "Politsei — elamisloa saamine oli stressirohke, aga lõppes hästi."
- "ID-kaardi saamine politseijaoskonnas — väga positiivne."
- "Eestisse saabudes ei olnud mul ausalt mul ausalt öeldes mingeid raskusi, sest kõik dokumendid ja süsteemid olid veebis hallatavad ja inglise keeles kättesaadavad. Alates ühiselamu broneerimisest kuni bussiveebisaitide kasutamiseni oli kõik selge, inglise keeles ja veebis kättesaadav. Eriti ei oodanud ma, et minu ajutise elamisloa taotlemise protsess nii sujuvalt kulgeb. Näiteks, isegi siis, kui olin veel oma kodumaal, olid Eesti konsulaadi töötajad väga abivalmid. Eesti on koht, mis on täis imelisi inimesi; nad on väga lugupidavad ja näitavad üles austust ka teiste vastu. Mul on küll raskusi eestlastega sõprade leidmisega, aga see on ilmselt pigem minu isiklik probleem. Täna teid kõige eest. Aitäh!"
- "Eestisse saabudes anti mulle väga kiiresti ametliku elamisloa dokumendid. Kuna olen lapsega lesk, kartsin, kus me oleme, kuidas nad meid vastu võtavad ja nii edasi."

– Kitsaskohad:

- Negatiivne kogemus politseiga rassistlike rünnakute osas.
- "Politseijaoskonnas oli üks töötaja minuga väga ebaviisakas ja lugupidamatu."
- Selged juhised elama asumiseks. Näiteks mu laps haigestus ja mul oli haiglas raskusi, kuna

mul polnud lapsele isikukoodi. Seega peaksid juhised olema välismaalastele selged kohe, kui nad Eestisse saavad.

- Abi oleks olnud korralikust juhendist kõige vajaliku kohta – maksud jne, koos näpunäidete ja nippidega ning iga päritoluriigi kohta spetsiifiliselt.

TAGASIPÖÖRDUJA VAATES

+ Hetkel hästi:

- Vajasin abi uuesti Eesti kodakondsusesse astumisel.
- Elukohaga seotud dokumendid. Üldiselt kiirem kui UK-s.
- "Viisa – segane, aga lõpuks positiivne."

- "Üldiselt positiivne. Tegelesin ametnikutega päris palju küsimustes dokumentidega (PPA). Suurim osa protsessist on digitaliseeritud, seega raskusi ei tundnud."

– Kitsaskohad:

- "Küll aga tekkis absurdne olukord, kus PPA ametnik hakkas mult nõudma eesti keele eksamile minekut, kuigi kogu vestlus toimus (vähemalt minu poolt) sulaselges eesti keeles."
- "PPA-l puudub ilmselgelt protseduur Eestisse tagasipöördujate protsessimiseks. Seega üritatakse tagasipöördujaid läbi sama protsessi ajada, mis on mõeldud esimest korda Eestisse kolinud immigrantidele. See tekitab absurdseid ja tragikoomilisi olukordi."
- "Mingit sorti kohanemisõpetus paberil või netis oleks aidanud. Kuna mul polnud pangakontot/koode ega ID-kaarti, Smart

ID-est ja muust rääkimata, isegi Eesti telefoninumbrit mitte, siis jooksin kohati vastu seina. ID-kaardi saamiseks on sisse logida, vaja ID-kaarti jne. Passiga ei saa ja pangakoodidega ei saa. Mida siis teha, onju?

- "PPA ametnik oli igatahes väga tõrges, mingit abi ma ei saanud."
- "PPA kogemus oli äärmiselt negatiivne. Hollandi pool pidi spetsiaalselt vastu tulema. Vaatamata et olen sünnijärgne eestlane ja PPA-l on olemas nii minu kui minu vanemate andmed, käsitleti mind kui kontvõõrast, muuhulgas nõuti eesti keele eksamile minekut, kuigi kõigile

oli ilmselge et räägin eesti keelt täiesti puhtalt. Olukord oli absurdne.”

- “Elamisloa taotlemisel suhtlesime nii notarite kui ka PPAga, esialgu oli arusaamatu, kas kooselulepinguga on samuti võimalik elamisluba taodelda.”
- “Vajasin abi abielu sõlmimiseks USA kodanikuga ja eelneva abielu lahutuse tõendamiseks. Tüdruksõbrale Eesti elamisloa saamiseks. Kogemus polnud nii lihtne, nagu oleks võinud olla.

Ametnikud pole seadusega täpselt kursis ja annavad erinevaid vastuseid.”

- “Üldiselt positiivne. Tegelesin ametnikutega päris palju küsimustes dokumentidega (PPA). Suurim osa protsessist on digitaliseeritud, seega raskusi ei tundnud.”
- “Juhis, milliseid dokumente oleks pidanud taotlema eelmisest riigist, kust lahkusid (näiteks töötamise registrist andmed).”

Lahendusettepanekud

- **Sisserändaja:** “Selgem teave selle kohta, kuidas saada Eesti isikutunnistust, näiteks kust leida politseiyaoskonda viidavad vormid? Samuti, kas elamisloa taotlust oleks saanud esitada e-teenuste kaudu?”
- **Sisserändaja:** “Pikaajalise D-viisa väljastamine koos Eesti isikukoodiga võiks

olla kasulik välismaalastele, kes püüavad kohe pärast Eestisse saabumist leida sobivat üürivõimalust.”

- **Sisserändaja:** “Palun kehtestage ranged viisareeglid terroristlikest riikidest (nt Pakistan, Bangladesh) pärit kandidaatidele.”

4.2 Elukoht, kodu

Ükski inimene ei saa olla ilma koduta – vajame sooja ja turvalist kohta, kus magada, süüa, puhata ja end taastada. Sisserändaja ei pruugi teada, kui kauaks ta Eestisse jääb, mistõttu ei ole eluaseme ostmine sageli esmane prioriteet. Paljud kohalikudki eelistavad üürimist, seega on sisserändajatele loomulik otsida ajutist elukohta üüriturul. Turvatunne oma elukohas on oluline, et võõras keskkonnas saaks kohaneda ja jõudu koguda.

KOV VAATES

+ Hetkel hästi:

- Olemas on erinevad eluruumid (erinevas piirkonnas erinevalt), nt ühiselamu tüüpi, sotsiaalpinnad, kuhu inimesi paigutada. (NB! Oleneb väga piirkonnast ja KOVist!).
- Varjupaigataotlejatele mõeldud majutuskeskused toimivad:
www.hoolekandeteenused.ee/majutuskeskus/
- Keegi ei jää tänavale teenuse või sobiva eluruumi puudumise tõttu – võimalusi on erinevaid.
- Kodu üürimiseks võib soovitada sotsiaalmeedia gruppe, kus eluruumid pakkumisel otse omanikult.
- Ametlikud kinnisvaraportaaliid on usaldusväärsed, ruumid otse omanikult ja keelevalmise võimalusega.
- “Üürile andjatega suhtleme, et tagada sisseännanutele usaldusväärsus – räägime taustast.”

– Kitsaskohad:

- Ukraina-vene vastaseis ehk kohalikud venelased tunnevad kadedust, kui (eriti sõja algul) ukrainlasi aidata rohkem.
- Et kodu osta, peab olema ette näidata pangale stabiilne sissetulek.
- Korterite üürileandjad ei soovi sageli ametlikult fikseerida üürisuhet, et vältida maksukohustusi, mistõttu puudub ametlik ülevaade korterites elavatest isikutest.
- Ukrainalsed on väga nõutud kliendid üüriturul – saavad ju üüriraha toetusest, ja seda teavad ka üürile andjad. Piirkonda
- tekivad kõrged üürid ja vahel oht kodust välja visatud saada, et järgmistega teenida. Korterioomanikud teavad õigusi, üürijad mitte.
- Tagasipöördumistoetus (INSA) tekitab segadust ja kuluks kolimiskuludeks ära. Seda aga ei saa mitte kõik tagasipöördujad. Info saaks olla tunduvalt selgem ja paremini leitav.
- Pärnu on suvepealinn ning seal on oht, et sind visatakse üürikodust välja enne suve, et suvel lühiajalise üüriga rohkem teenida.

SISSERÄNNANU VAATES

+ Hetkel hästi:

- "Olime perega Eestis elanud 10 aastat, kui otsustasime kodu osta. Siis sain aru, et siia me jääme ja Eesti ongi minu kodu nüüd." (Ukrainlanna, ca 40a).
- "Leidsime eluaseme ise, omanik on väga tore."
- "Linnavalitsus aitas palju eluasemeotsingul."
- "Positiivne kogemus eluasemeprobleemi lahendamisel ja tööotsingul – kohalik omavalitsus aitas."
- "Ühiselamu juhataja Ellen aitas mind, väga lahke ja kaastundlik inimene."
- "Juhataja Ellen aitab alati kõiki probleeme lahendada, teavitab kõigist linna ja ühiselamu sündmustest. Korraldab vaba aega."
- "Meid majutati kuuks ajaks motellis 40 km kaugusel Tartust. Oli aega rahuneda, puhata, mõtteid, dokumente ja toimuvat sorteerida."
- "Kui kolisin üürikorterisse ja naabreid veidi tundma õppisin, selgus, et trepimademel elav naaber oli pärit Ukrainast (ta kolis sinna umbes 20 aastat tagasi). Ta võttis ohjad enda kätte, näitas ja rääkis kõike – kuidas poes maksta, mida osta, kuidas kaarti kasutada..."
- "Ülikoolis õppides elasin ühiselamus, mis võimaldas mul oma võrgustikku siin laiendada."

- Kitsaskohad:

- Võtsin ühendust üürimise võimaluse osas, aga vastust ei saanud." (Kui korteri omanik näeb võõramaalase nime, võib ta eeldada hulleimat. Näitab kohalikku suhtumist.).
- "Kolimisega seotud stress."
- "Ukrainlased ei ole orjad ega kodutud...meie oleme ka inimesed..."
- "Elan üürikorteris. See on stressirohke, tahan oma kodu."
- "Loomaga eluaseme otsing."
- "Üürikorterite hinnad, madalad palgad."
- "Tundsin algul väga elukohast puudust."

TAGASIPÖÖRDUJA VAATES

+ Hetkel hästi:

- "Enamasti on koht, kuhu tagasi kolida, sh vanemate juurde."
- "Kuna meil oli aega umbes 6-12 kuud oma koli-mist põhjalikult planeerida ja organiseerida, oli kohanemine Eestisse tagasi kolides suhteliselt sujuv (töö ja elamiskoht olid juba olemas)."
- "Kõige rohkem oli abi sellest et oli korter olemas siin kuhu tagasi tulla."

- Kitsaskohad:

- "Ei saanud abi ja toetust väikeelamu elamiskõlblikuks muutmisel. Kredexi keeldus toetamast külas väikeelamu renoveerimist."
- Tagasipöörduja: "Elukoha elamiskõlblikuks tegemise toetus oleks tore olnud. Pole enam ei noor ega pere."
- "Tundsin puudust eluasme rendist ainult talveks."

Lahendusettepanekud

KOV-id: rahvastikuregister saadab inimesele automaatteavituse e-kirjaga, kui elukoht on registreeritud. Sinna teavitusse võiks lisada vajaliku info (plaan A):

1. Info kohalikule
2. Info sisserändajale (üks aadress Eestis)
3. Info tagasipöördujale (üks aadress Eestis).

Plaan B kui kirja ei ava, ei märka, mis saab siis (küsimus Siseministeeriumile)?

Antud ettepanek vajab teenusepakkujaga läbi mõtlemist.

4.3 Töötamine, ettevõtlus

Töötamine annab inimesele sissetuleku ning võimaluse oma teadmisi ja oskusi rakendada. See loob tunde, et inimene on vajalik, iseseisev ja suudab oma perele kindlust pakkuvalt toime tulla. Kui aga varasemad töökogemused Eestis puuduvad, teadmised tööturu toimimisest on vähesed ning puudub kindlus, kas ja millist tööd õnnestub leida, võib inimene olla sunnitud leppima varasema tasemega võrreldes madalama palga või lihtsama ametiga. Selline olukord võib omakorda tekitada ebakindlust ja stressi.

KOV VAATES

+ Hetkel hästi:

- Sisserändajad saavad paljudes piirkondades ja töökohtades (nt tootmises) vene või inglise keelega hakkama, et tööle saada.
- Tööle asunud sisserändajad on tööandjate sõnul enamasti töökad.
- Koostöö Töötukassaga on võimalik, aga sõltub spetsialistist (nt väga hea koostöö Pärnu NGTS juhtumikorraldajal rändenoortega).
- Tööd saab otsida üle Eesti.
- Lai valik võimalusi, sh tööampsud, piirkondlikud eripärad.
- Piirkondlikud eripärad: suured tööandjad, kes on tööle võtnud.
- Teatud erialadel tuleb teha kutseeksam koos keeleeksamiga (soosib keeleõpet).
- Ametlikud kinnisvaraportaaliid on usaldusväärsed, ruumid otse omanikult ja keelevalmise võimalusega.
- "Üürile andjatega suhtleme, et tagada sisserännanutele usaldusväärsus – räägime taustast."

- Kitsaskohad:

- Kui sisserändaja tuleb Eestisse elamisloaga töötamiseks, siis aitab kohanemisel teda eelkõige tööandja – siis KOVi ei pöörduta. Võib jääda infolõksu ehk tööandjast sõltuvaks.
- Töötukassa poolt pakutavate teenuste kvaliteet sihtrühmale vajab parendamist. Samuti Töötukassa koostöö ametkondadega kohanemise valdkonnas.
- Tööga hõivatutel sisserändajatel ei ole aega osaleda erinevatel teenustel ja satutakse nõiaringi – ei ole aega keeleõppeks, seetõttu ei saada erialasele tööle. Puudub paindlikkus teenuse pakkumisel ning tööandja valmisolek keele õppimist toetada. Oluline on tagada esmane keeleõpe enne tööturule sisenemist.
- Sisserändajatega räägitakse töökohal tihti vene või inglise keeles ja nii ei saa nad eesti keelt praktiseerida ega kiiremini kohaneda.

- Kohalike tööandjatega kontakt ja ülevaade puudub, millisest tööjõust on puudus. Töötukassal peaks see ülevaade olemas olema. (Sisend Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumile.)
- Juhul kui Töötukassa ei ole piisavalt sisuliselt inimest nõustanud ja lahendust leidnud, siis pöördub tööotsija KOVi poole. KOV ei ole töökonsultant ja ei saa tööd pakkuda.
- Toimetulekutoetus võib pärssida töö leidmist. Samas poole aastaga võib hakata tunduma, et toetus enam ei ole piisav, sest võrreldakse end kohalikega.
- Eesmärk on, et kõik tuleksid endaga toime. Kultuurieripärast tulenevalt võib osadele sissserändajatest (naistele) tööl käimine olla mitte harjumuspärane, mistõttu tuleb nõustamisel seda arvesse võtta ning lahendusi leida vastavalt vajadusele.
- Mõned sissserändajad võivad ka olla kirjaoskamatud ja raske on leida madala haridustaseme tõttu tööd ning osaleda koolitustel.
- Oht, et võetakse tööle ilma lepinguta (oht inimkaubandusele).
- Oht, et töökuulutus ei vasta tegelikkusele (valeinfo).
- Inimesed kardavad anda teada ebaseaduslikest juhtumitest.
- Ettevõtluskonto ei pruugi olla kasulik kõikidele, aga Töötukassa pakub seda ühe võimalusena töötuna arvel olek lõpetada.
- Inimesed ei ole teadlikud, et on olemas erinevad töölepinguvormid.
- Piirkondlik eripära: Töötukassa kõiki teenuseid ei ole võimalik füüsiliselt saada, nt ettevõtlusalast konsultatsiooni. Olulised inimkesksus ja paindlikkus.
- Töövõimetoetuse määramisel (ilmselt summa arvutamiseks) hakkas Töötukassa küsima tõendit, vastasel juhul ei maksta toetust välja. Info liikumine ei toimi nagu vaja, uuendused ei jõua KOV-i. Piirkondlik erisus: Valga/Valka lätlastega, näide dokumendi esitamisest. Kitsaskoht on see, et tõendit ei väljastata Ukrainas digitaalselt (ainult paberkandjal) ja toetus jääb Eestis saamata seni, kuni ei ole tõend esitatud Töötukassale: "Te esitasite xx.xx.2025 Eesti Töötukassale taotluse töövõimetoetuse saamiseks. Vastavalt töövõimetoetuse seaduse § 13 lõikele 7 vähendatakse töövõimetoetust summas, mis vastab välisriigis makstavale toetusele, pensionile või muule rahalisele hüvitisele, mille eesmärk on sama mis töövõimetoetusel. Taotluse esitamisel töövõimetoetuse saamiseks ei esitanud Te Eesti Töötukassale tõendit selle kohta, kas Teile makstakse Ukrainast invaliidsuspensiooni. Palume Teil esitada vastava Ukraina ametiasutuse tõend selle kohta, kas Teile makstakse või ei maksta Ukrainast invaliidsuspensiooni. Palume Teil esitada pensioni kohta kinnitus hiljemalt xx.xx.2025 Teile sobivasse Eesti Töötukassa osakonda või postiga Eesti Töötukassa keskusesse aadressil:"
- Loosungid stiilis "Töötukassa toetab töötut". Kahtlus, et kõik vist ei vasta tõele.
- Piirkondlik mure: Töötukassas pole saarel vene keelt kõnelevat karjäärispetsialisti. Lahendus on e-konsultatsioon, aga kuidas sinna pääseb see, kes pole digipädev?

- "Töötukassa jaoks on klient justkui klaasi taga, st puudub arusaam, kuidas välismaalane mõtleb, mida vajab ja kuidas tööle saab. Teenus on loodud kohalikule, sh kodulehe info."
- Võõrapärane nimi võib juba jätta inimese kandideerides ukse taha - ilma, et inimest oleks kohatud, temaga räägitud.
- Arusaamad töökultuuri olemusest tulevad kaasa koduriigist, Eestis ei pruugi asjad nii käia.
- Ootused Töötukassale on, et päriselt aidataks leida inimesele sobiv töö-koht, sageli aga piirdub Töötukassa teenus soovituselga aktiivselt CVsid saata.

SISSERÄNNANU VAATES

+ Hetkel hästi:

- "Töötukassa aitas mul tööd leida. Väga positiivne kogemus."
- Vajasin tööd. Nad leidsid selle."
- "Töö aitas mind."
- "Toetus töökohal."
- "Hea ülemus."
- "Tööotsingul väga positiivne kogemus."
- "Tööotsingul aitasid konsultandid, nad olid lahked ja viisakad."
- „Töökoht ülikoolis andis rahalise stabiilsuse ja võimaluse luua sotsiaalseid sidemeid."
- „Sain töökoha, isegi kui mu eesti keel ei olnud hea — see andis enesekindlust."
- „Töökaaslased pakkusid tuge ja infot."
- Eesti andis mulle võimaluse töötada."
- "Pos oli edukas ja kiire tööotsing."
- "Nädal pärast dokumendi saamist läksin tööbüroosse ja leidsin töö, kuna ma ei tahtnud kodus istuda. Ja nüüd olen elanud Eestis 3 aastat ja töötan iga päev, et oma pojaga paremini elada."
- "Hea tööandja, kes aitas väga palju kohanemisega, rääkis kõigest, mis on nagu Eestis, mida ja kuidas teha, tema abiga kohanesin Eestis hästi."

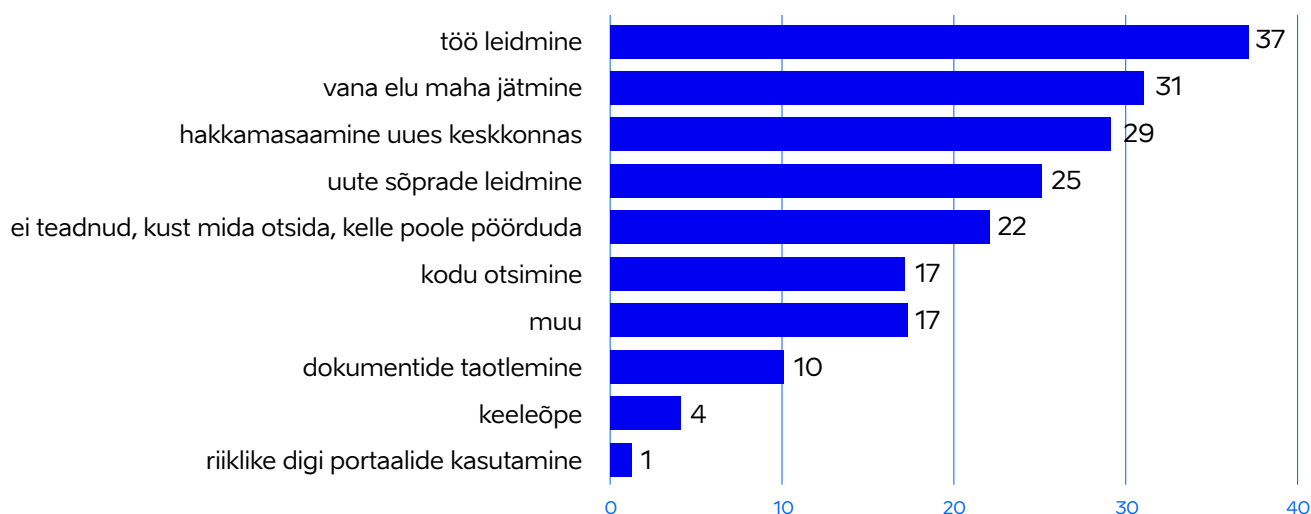
- Kitsaskohad:

- "Ei vastata kirjadele, sh CVile. Öeldakse lõpuks, et pole midagi öelda."
- "Tööle tuleb kandideerida mitu kohta madalamale kui kodumaal (peab uuesti alustama algusest)."
- "Ma tahtsin sama taset töötades, mis mul oli Ukrainas. Teadsin, et selleks pean õppima eesti keele ära (eeldus). Ei olnud küsimus, kas õpin või mitte."
- "Minu arvates tundub Töötukassa täiesti kasutu organisatsioonina."

- "Tööotsing – negatiivne kogemus, ettevõtteid ei vasta CV-dele."
- "Töö leidmine – negatiivne, sest mind suunati 8 kuu jooksul viie erineva inimese poole."
- "Töötukassa ütles, et kliinilistest psühholoogidest on puudus, saatsin kandideerimised – vaikus. Ma tean Ukraina laste järjekordi ja olen töötanud. Kellega ma pean ühendust võtma, et tööle saada? Oma B2-taseme eesti keelega, olen haige ja solvunud."
- "Kogesin diskrimineerimist tööl – mind vallandati."
- "Ida-Virumaal on palju tehaseid, kus on jõhkrad töötingimused, ümbrikupalgad, 2000 teenimiseks peate töötama 270 tundi kuus, meditsiinis on pikad ootejärjekorrad ja miks ma maksan üüratuid makse? Avaliku sektori töötajad saavad mitu korda rohkem palka ja haiglasse tulles pean maksma 20€...?"
- "Andke haridustöötajatele 5 aastat keeleõppimiseks ja tööle naasmiseks."

Tagasipöördujate uuring 2025

Mis oli kohanemisel kõige keerulisem?



TAGASIPÖÖRDUJA VAATES

+ Hetkel hästi:

- "Tööotsing oli positiivne kogemus."
- "Läksin uuesti õppima, taastas oma emakeele oskuse, leidsin uusi sõpru ja hea töökoha."

- Kitsaskohad:

- "Tundsin puudust toetavatest teenustest tööotsimisel."
- "Töö leidmine Töötukassaga — väga, väga raske."
- "Tundsin puudust tutvustest, mis aitaksid tööd leida."
- "Leida töö ja töötutoetus, protsessi ei nautinud."
- "Tutvused, mis aitaksid tööd leida."
- "Olin töötuna arvel Töötukassas ning vajasin abi töö otsimisega. Kuigi kasutasin erinevaid pakutud teenuseid, ei vastanud need minu vajadustele ning mul ei õnnestunud 1,5 aasta jooksul tööd leida."
- "Arusaamast kuidas tööturg töötab ja mis tavad on tööotsingutel ja vestlustel."
- "Kui Töötukassast soovitati ja aidati puuet taotleda. Kui ükskord vastus saabus, sain aru, et tervet seda täidetud küsimustiku vihikut ei olnud lahtigi tehtud, kuna napis vastuses mainiti ainult seda terviseprobleemi, mis oli nn. digiloos olemas. Väga alan-
dav kogemus."
- "Tundsin puudust arusaamast kuidas tööturg töötab ja mis tavad on tööotsingutel ja vestlustel."
- "Pangalaenu ei antud kuna pole mingit töö-
ajalugu. Kuidagi võiks olla välja töödeldud võimalus ka tagasipöördul laenu saada."
- "Töötukassa oli ikka väga aeglane, samas andis väga hea ettevõtluskoolituse. Toetust küll ei saanud ja 5 kuud hüvitust ka mitte, see võiks olla ikkagi paremini toetatud."
- "Tunnen puudust heast töötasust / normaalsest palgast."
- "Riigi soov tegelikult spetsialiste ligi meelitada. Töötukassa on täiesti kasutu organisatsioon."
- "Palgad olid võrreldes lirimaaga väga väikesed, aga kuna mul on päris oma elamine ja üüri või laenumakseid ei olnud, sain kenasti hakkama."
- "Tervisekindlustus ja raha, sest nad ei võta mind tööle, ma olen 63-aastane."
- "Töötukassa töö leidmise nõustamine. Öeldi, et ära vingu ja mine koristajaks."

TÖÖANDJA VAATES

1. Tootmisettevõtte keskastmejuht Saaremaal:

tootmises pead olema rahul selle kaadriga, kes tuleb. Eriti Saaremaal – pole valikut, isegi mitte erialase haridusega. Lisaks on kogu väljaõpetamine tööandja õlul. Motivatsioon keeleõppeks puudub – nii tööandjal (lisakohustus + tootmises on tempo kiire ja pole aega oodata õigeid sõnu) kui ka töötajal. Mida kauem töötavad ja rohkem neid on, seda rohkem julgust neis tekib ja näevad, et saavad keeleta hakkama. Tööandja nõudlikkus ja ettevõttekultuur mängivad oma osa. Lisaks ei saa ka keeleõppe kursusele tööajast lubada, sest on vahetustega töö ja asendus maksab. Hästi palju seotud inimese haridustasemega – mis motiveerib ja kuidas elu näeb. Igal oma lugu – me ei süvene, me ei kuula.

2. SA Ida-Viru Keskhaigla vaates, personalijuht Jõhvis:

- Haiglas töötab ligikaudu 1300 inimest, kellest kolmandatest riikidest saabunud on hetkel 34 töötajat. Meie arstidele on C1 eesti keele tase kohustuslik, õdedel B2 ja hooldajatel B1.
- Me toetame neid keeleõppe teekonnal, sest me oleme huvitatud ja me osaliselt ka vastutame selle eest, et nad vajaliku keeletaseme saavutaks. Vanemalt generatsioonilt on keele õppimist veidi keeruline nõuda.
- Keeleõpe on kolmandatest riikidest tulijatele möödapääsmatu, sest arstlik eksam (kvalifikatsioon) tuleb teha eesti

keeles. Sügisest käivitub meil ka hooldajatele tasemeõpe töökohapõhiselt – meie hooldajad peavad vastama teatud tasemele. Et see tase saavutada, peavad nad läbima õppe eesti keeles. Seetõttu me püüame sellel aastal eriti aktiivselt keeleõpet võimaldada.

- Teeme koostööd Töötukassaga. Korraldasime riigihanke, leidmaks koostööpartneri keeleõppeks, Töötukassa toetab suures osas, haigla osaliselt, väiksemas rahalises mahus. Saab õppidahaigla ruumides, pärast töövahetust. Kohalkäimise kohustus on ka (60%).
- Meie piirkonnas on väga raske praktiseerida eesti keelt, sest inimesed räägivad rohkem vene keeles ja on ka kärsitud – lähevad ise kiirelt vene keelele üle, nt töö, et kindel olla, et inimene sai ikka õigesti aru.
- Keelesõbrad majasisene projekt on meil käivitumas nüüd, peale emakeelepäeva, mida kavatseme tähistada 14.03. Eesti keelt kõnelevad (vabatahtlikud) töötajad kogume kokku ja viime nende töötajatega kokku, kes tahavad eesti keelt praktiseerida. Näiteks tund aega nädalas räägime (muudel teemadel või tõistel) – kas siis grupiga või üks-ühele. Ma loodan, et huvi on.
- Meie arstide seas on väga häid näiteid, kes on omandanud väga head keeleoskused. Leitakse võimalusi, leitakse mooduseid, motivatsiooni on.
- Võetakse ka personaalse õpetajaga tunde, kellega 1:1 rääkida.



- Noorem põlvkond kõneleb rohkem eesti keeles, aga noored kaovad meie jaoks ära — lähevad suurematesse linnadesse, ka piiri taha.
- Me oleme huvitatud sellest, et meil oleksid head arstid ja kvaliteetne tervishoiuteenus, et meie patsiendid oleksid rahul ja patsiendid on rahul siis, kui nad saavad hea teenuse.

Lahendusettepanekud:

- Uussisserändaja: "Rohkem tähelepanu uustulnukate töölevõtmisele, eriti nende erialadel."
- Uussisserändaja: "Võimalus leida töökoht ilma eesti keele oskuseta või saada pikem keeleõppe toetus."
- Suurendada piirkondlikku koostööd, et tekiks parem arusaam vabade töökohtade, vajalminevate oskuste ja olemasoleva tööjõu osas.
- Keeleõppementorlus töökohtadel, mis aitaks töökeskkonnas vajaliku eesti keele kiiresti selgeks õppida, suurendaks tööle saamise võimalust.

4.4 Tervis

Meil kõigil on aeg-ajalt vaja arstile pääseda. Mõnel on selja taga sõjast, mõnel lahutusest tulenev trauma. Mõnel on krooniline haigus, mis vajab pidevat järelvalvet, retseptiravimit. Kuidas jõuda kõige kiiremini lahenduseni? Ja kuidas selgitada tervisemuret teises keeles?

Kuidas leida sisserändajana endale ja oma perele perearst?

1. Perearsti valimiseks tuleb täita avaldus ("Avaldus perearsti nimistusse registreerimiseks") ja esitada see valitud perearstile.
2. Arst peab sind teavitama registreerimisest või keeldumisest kuni 7 tööpäeva jooksul.
3. Kui arst võtab vastu, hakkab su nimistus olema alates järgmise kalendrikuu esimesest päevast, aga esmatasandi ravi (perearstiabi) saad alates avalduse esi-tamisest.
4. Perearst võib sinu avalduse tagasi lükata, kui tema nimistus on maksimaalne arv patsiente või su elukoht ei kuulu tema teeninduspiirkonda.
5. Kui sa ei leia sobivat perearsti oma piirkonnas, saad abi Terviseametilt — nende poole pöördumine on võimalik, kui arstid, kellega sooviksid registreeruda, on täis.
6. Kui sa ei räägi eesti keelt, võid kaasa võtta tõlgi (nt sõber, pereliige) — tõlgi kulud tuleb sul enamasti ise katta.

Protsess on olemas, aga ei toimi juba alates teisest punktist — uusi patsiente juurde ei võeta, eriti kui tegemist on teise keele- ja kultuuriruumiga.

Kui ei ole tervisekindlustust:

Riiklikule tervisekindlustusele ei ole siiski paljudel juurdepääsu (nt ettevõtluskonto omanikud, kunstnikud-muusikud, iluteenindajad jt).

- Saab pöörduda tasulisse erakliinikusse.
- Saab vajadusel osta tervisekindlustuse kindlustusseltsist.

KOV VAATES

+ Hetkel hästi:

- Piirkonnas on arstiabi, aga mitte piisav.
- 6630 helistamine on tasuta, kui kõneminutite hulk mahub sinu telefonioperaatori poolt pakutavasse lepingusse.
- Välismaalt helistamisel: Perearsti nõuandeliin: 1220, aga tasuline. Eestist helistamisel: tavalise kõne hinnaga vastavalt kasutaja telefonipaketile (näiteks piiramatu kõnemahtuga pakettis on tavahinnaks 0 €/min). Lauatelefonil

+372 634. Tuleb alati helistada pikal numbril. Kõnehind kujuneb vastavalt telefonioperaatori ja roamingu lepingule. Inglisekeelset nõustamist osutatakse iga päev kella 9.00 kuni 17.00. Venekeelne?

- Erakorraline meditsiin aitab alati.
- Apteekrid on professionaalsed ja abivalmid
- Erinevaid kodulehti saab täna kergelt AI-ga tõlkida.

– Kitsaskohad:

- Arstide järjekorrad on pikad nii kohalikele kui ka sisseerändajatele.
- Perearsti leidmine võõramaalasel(e) on keeruline, eriti kes räägiks keeli ja oleks valmis tegelema teise riigi tervisekindlustusega.
- Väikeses kogukonnas on vajaliku anoniimsuse tagamine väga keerukas ja usaldamatus seda suurem.
- KOV töökorralduse erinevusest võib esineda eksitava info jagamist (peab enne endale selgeks tegema, kuhu edasi saadad).
- Välismaalane patsiendina vajab rohkem taustainfot ja selgitusi süsteemi kohta. Vajalik parem kommunikatsioon.
- Kuna perearsti ei leita või ei saada aru selle vajadusest, koormatakse üle EMO (nt kõha-nohuga).

SISSERÄNNANU VAATES

+ Hetkel hästi:

- Kohanemine sujus latusalt, rahulikult, hästi!!! Nad aitasid: sotsiaalteenused, töötukassa, isegi arstid!

– Kitsaskohad:

- "Oli äärmiselt raske leida inglise keelt kõnelevat perearsti. Minu tööandja TalTech leidis ühe enam kui aasta pärast."
- "Oleme psühhiaatri järjekorras oodanud 1,5 aastat. Koolil on kaebusi mu poja käitumise kohta."
- "Perearsti leidmine oli väga segane."
- "Keel on olnud suureks takistuseks, eriti meditsiinis."
- "Mõnikord ollakse ebaviisakad või katkestatakse kõne, kui küsin, kas arst või assistent räägib inglise keelt."
- "Haiglates ei taheta teenindada vene keeles, aga eesti keeles ei piisa

sõnavarast, et end korralikult väljendada.”

- “Perearsti leidmine, kes aktsepteeriks minu kindlustust (Euroopa ravikindlustus), oli üsna keeruline, kuigi lõpuks leitud arst oli lahke. Kahjuks ei katnud minu kindlustus paljusid asju, millega abi vajasin, näiteks vaimse tervise abi või astma diagnoosimist, mis raskendas minu tervise eest hoolitsemist eelarvega tudengipõlves.”
- “Perearsti leidmine oli tõeline võitlus, kuid tänu Facebooki gruppidele ja tuttavatele suunati mind arsti juurde, kes oli nõus olema inglise keelt kõnelev perearst. Vajasin abi maksudega ja sealsed ametnikud olid väga informatiivsed ja abivalmid. Kui vajasin abi immigratsiooniküsimustes ja elamisloaga, oli see üsna keeruline ja ühel korral oli migratsiooniametnik minu vastu lausa ebaviisakas, kui esitasin lihtsa küsimuse. Seega on olukord kirju, aga ma ei pea vimma, on inimesi, kes saavad välismaalastega koostööd teha, ja on neid, kes ei saa.”
- “Tervishoiusüsteem vajab täiustamist. Ma ei tunne end siin turvaliselt, kui minuga midagi juhtub. Tervishoid on siin lihtsalt uhke ümbris: näete moodsaid kliinikuid ja digitaalset süsteemi, aga tegelikkus on see, et ilmselt peaksite suurema tervishoiuteenuste

saamise järele. Minu kogemus on enamasti see, et tervishoiuteenuse osutajad on mind hooletusse jätnud ja lahendus kõigele on paratsetamool. Minu kodumaal on tervishoiusüsteem infrastruktuuri ja arstide puudumise tõttu tõesti halb. Aga siin tundub, et kuigi riigil on kõik tervishoiuteenuste osutamise nõuded olemas, ei hooli tervishoiuteenuse osutajad tegelikult ja kliinikud on lihtsalt ahned ettevõtted.”

- “Ma ei tea tegelikult, kuidas meditsiin toimib. Mul oli terviseprobleeme, käisin kiirabis, nad ütlesid, et see pole hädaolukord, pöörduge oma perearsti poole, panin aja 3 nädala pärast vastuvõtule. Ja kuna mul on füüsiline töö, töotan valuvaigistitega ja võtsin tasustamata puhkust.”
- “Parandage tervisekindlustust. Minu raha eest ei taha perearstid mind teenindada, kuna see on seotud bürokraatiaga ja ma ei leia eraperearste ning normaasete hindadega erakliinikuid pole olemas.”
- “Kohelge ukrainlasi võrdsetena meditsiiniteenustes.”
- “Kolm teemat: kohanemiskustega teismeliste tulevik, meditsiiniteenuste kättesaadavus ja vaimse tervise teenused Ukrainast pärit psühholoogidelt.”

TAGASIPÖÖRDUJA VAATES

– Kitsaskohad:

- “Perearsti leidmine oli keerulisem kui arvasime.”
- “Tundsin üksindust ja puudust psüholoogilisest abist. Tuttavaid polnud, töökohta kohe ei saanud, aasta olin töötu.”
- “Arsti leidmine — väga negatiivne kogemus.”
- “Perearsti leidmise koha pealt oli abi puudulik. Ise ei leidnud sobivat arsti, kõik ütlesid järjest ära.”

- "Arstide teema on väga keeruline. Rakveres pole piisavalt vajalikke spetsialiste. Perearsti õde proovib nõu anda, kuidas arste leida, aga reaalsuses on need portaalid kas ei tööta normaalselt või on kole keerulised."
- "Küsimused kindlustuse kohta haiglas, EMOs."
- "Vaegkuuljana ei leidnud asju, mida vaja oli, et kodu turvaliseks muuta, kui tekkis ving."
- "Negatiivne alates 31.05.2024 aastast saati. Enne seda olin kaitseväes ja nüüdseks ei aita keegi kui õnnetus juhtus."
- "Vajasin abi tervisekindlustuse teemal, perearsti leidmisel."

Lahendusettepanekud sisserändajatelt:

- "Täiustage perearstisüsteemi."
- "Meditsiinireformi vajalikkus: võite surra, oodates arsti vastuvõtule minekut."
- "Rohkem vaimse tervise teenuseid ja tuge, aga mitte Eesti ülikoolide professoreid, vaid praktiseerivaid psühholooge Ukrainast."
- "Normaliseerige tervishoiusüsteem — see on katastroof!"
- "Tõstke arstide ja meditsiinitöötajate palku, et nad ei läheks teistesse riikidesse tööle."
- "Võimalus saada meditsiiniteenuseid, mitte valuvaigisteid ja kummeli-teeid."
- "Parem juurdepääs laste taastus-ravile."
- "Lühendage eriarstide järjekordi."
- "Kiirem ja lihtsam võimalus arsti juurde pääseda."
- "Arstide ja psühholoogide parem kaasamine uustulnukate toetusse."
- "Parandada perearstide koolitust ja suhtlemisoskust."
- "Toetada vaimse tervise teenuseid ukrainlastele."

4.5 Haridus, kool, lasteaed

Kui tuled teise riiki lastega või nad sünnivad siin ja kes vajavad lasteaia- või koolikohta, siis kuidas jõuda õigel ajal õigesse kohta, et see koht tagada? Kuidas tagada ka see, et sinu laps ei satuks kiusu ohvriks? Või kui satub, kes aitab? Kuidas ise ülikooli astuda ja (pere kõrvalt) edasi õppida võõras keeles?

Kuidas laps lasteaeda või kooli saada?

1. Pöördu kohalikku omavalitsusse

Haridusasutusse võetakse lapsi kohaliku omavalitsuse (KOV) kaudu. Oluline on, et laps oleks Eesti rahvastikuregistris registreeritud elukohajärgse omavalitsuse aadressile.

2. Esita avaldus

Igal omavalitsusel on oma kord ja sellega saab tutvuda omavalitsuse kodulehel.

3. Oota koha pakkumist

Rühmad ja klassid komplekteeritakse: mai–juuni (septembrist alustajatele); vajadusel ka aasta jooksul, kui kohti vabaneb.

4. Kinnita

Kui koht eraldatakse, siis tuleb selle vastuvõtmine kinnitada.

KOV VAATES

+ Hetkel hästi:

- Meil on ülevaade piirkonna koolidest ja lasteaedadest ja valmisolek on aidata.

– Kitsaskohad:

- Koolis on keeruline sisserändajate lapsi psühholoogi juurde saata – vanemad kardavad, et tehakse hulluks (arusaam psühholoogist on kui hulluarstist).
- Kõik oleneb koolist, lasteaiast, juhtkonna ja õpetajate suhtumisest.
- Ukraina lapsed on kooli nimekirjas, aga kooli ei jõua. Vanemad ei pruugi aru saada koolikohustuse nõudest. Ajutist kaitset neil ikka pikendatakse.
- Meil ole kooli- ega lasteadeade kohtadega hästi. Laps peab käima kaugemal kui kodukohajärgne.
- Mida teha ukraina noortega, kes õppisid e-õppes, lõpetasid 9-nda klassi ja ei oska eesti keelt, kuna ei käinud Eesti koolis? Ei võeta tööle ega saa sisse astuda kutsekooli... Noored istuvad peale Ukraina kooli 9-nda klassi lõpetamist kodus ega räägi eesti keelt. Valikuid enam ei ole (18a), toetussüsteem neile puudub

– mida me teeme? Edasiõppimise valikud puuduvad.

- Kooli personalid ei valda keeli, et laste ja lapsevanematega suhelda.
- Õpetajad peavad ise sisserändajatega hakkama saama ehk lisakoormus, abi puudub.

- Koolikiusu vastu pole keegi kaitstud, aga sisserändaja on haavatavam.

- Mõned tagasipöördunud otsustavad lapsed panna rahvusvahelisse kooli Eestis ja siis on oht, et laps ei omanda eesti keelt. Lapsevanemad ei mõista eesti keele rolli lapse tulevikus.

SISSERÄNNANU VAATES

+ Hetkel hästi:

- "Haapsalu linnavalitsus leidis lapsele lasteaia tugiisiku."
- "Küsisime, kas ukraina laps saaks väikeses maakoolis erakeeletunde – sai. Lapsel oli lisaks logopeed, psühholoog ja muusika-õpetaja. Kohanemine toimus hästi."
- "Lapse kooli paigutamine – positiivne kogemus."
- „Õppimine rahvusvahelises kogukonnas aitas mul kuhugi kuuluda."
- "Mu poeg käib eesti lasteaias, kus õpivad ainult eesti lapsed, tänu õpetajatele, eesti lastele, mu poeg räägib enam-vähem eesti keelt."
- "Pos. oli lapse lasteaeda saatmine."

- Kitsaskohad:

- "Kool ei aidanud ja laps ei saanud kooli."
- "Koolis kogesime diskrimineerimist – isegi lastekaitse kaasati. On hämmastav, et sellised inimesed töötavad koolis lastega."
- "Kui määrati lapsele kool vastavalt elukohale, sattus ta eesti kooli."

Algklasside juht vihjas, et võiksime siiski valida mõne teise kooli. Hiljem selgus, et selles koolis ei soovita lapsi, kes ei valda hästi eesti keelt, sest see võib kooli üldist akadeemilist keskmist alla tõmmata – kooli juhtkond ei varjagi seda eriti."

- "Mida teha 9. klassi õpilastega, keda ei võeta 10. klassi?"

TAGASIPÖÖRDUJA VAATES

+ Hetkel hästi:

- "Võtsime ühendust Haridusministeeriumiga, et meie lapsele koolikoht saada."
- "Hispaanias kasvanud ja koolis käinud tütar läks õppima Lilleküla gümnaasiumi, kus toetatakse just välismaalt Eestisse siirdunud lapsi. Tegelikult tal tuge vaja ei läinud, ent suhtumine sellesse, et laps paratamatult ei tea kõiki mõisteid, võinuks olla mõistvam."
- "Laps sai lisaks eesti keele õpet koolis."
- "Laste õpetajad koolis olid väga mõistvad ja aitasid kui vaja."
- "Laps oskab ka hästi eesti keelt, aga panin ta siiski inglisekeelsesse kooli."
- "Koolid peaks rohkem tegelema tagasipöördunud laste oma klassidesse sulandumisega."
- "Läksin uuesti õppima, taastas oma emakeele oskuse, leidsin uusi sõpru ja hea töökoha."
- "Sotsiaalsõrgustik ja laste lasteaiaga seotud teemad. Kuna enne välismaale kolimist lapsi ei olnud, siis lasteaiaga seonduv ei olnud tuttav. Info võib olla küll kättesaadav, aga see on laiali erinevates kohtades."

- Kitsaskohad:

- "Laste koolikoha saamisega oli üksjagu tegu. Piirkondlik kool ei soovinud lapsi vastu võtta, nii et pidime lapsed teise kooli panema."
- "Lapse toetus kooliteekonnal puudus."
- "Vajasin abi oma hariduse dokumentide tõlkimine ja töökvalifikatsiooni tõestamisel. Kahjuks ei saanud vastavalt oma kõrgharidusele (Spordi Akadeemija, 6 aastad) sama tasemel kvalifikatsiooni, magistrikraad muutus bakalaurekraadiks."
- "Vajasime lapse kooliteekonna toetust. Kogemus ülimalt negatiivne. Eestis tuleb kõike taga ajada ja info on puudulik."
- "Vajasin abi lasteaiakoha leidmisel, infot millist kooli valida, kuidas sissekirjutust teha."
- "Väga halb kogemus. Eesti pole valmis välismaalt inimesi vastu võtma. Eriti kui tegu on pere koos kooliealiste lastega. Lahendus on olnud leida eraõpetaja, keda siiani kasutame. Aga võttis aasta, et leida sobiv."
- "13a. laps vajab koolis keelelist tuge ja seda ta sai esimesel kooliaastal. Oleks pidanud tegelikult natuke kauem saama, sest endiselt on keelega raske. Eriti selles vanuses, aga saame kuidagi hakkama."
- "Laps vajab rohkem tuge. Kogemus on enam-vähem."
- "Lastel oli keeruline. Koolis ei mõistetud kuidas nad ei tea mingeid sõnu või kuidas nad ei oska õigesti kirjutada jne."

- "Lastele küll pakuti kooli poolt eesti keele õpiabi, aga see ei olnud just kõige sobivam neile.
- "Laps käib koolis õpiabi tunnis. Tegelikult võiks nii lasteaedades kui koolides olla programm tagasipöördunud lastele. Ma olen ise väga palju vaeva näinud, et lastel säiliks

korrektne keelekasutus ja grammatika. Koolis tegelikult ei näe, et tagasikolinud lapsega arvestataks. Pigem pannakse samasse patta teiste lastega ja imestatakse, et "ära oldud aastate kohta oleks võinud rohkem probleeme isegi olla"."

Lahendusettepanekud:

- Sisserändaja: välisüliõpilaste stipendiumide suurendamine ja tingimuste leevendamine.
- KOV ettepanek: riiklik tugi eesti keele intensiivõppe tagamiseks koolides, sisseelamisprogramm sisserändajatest õpilastele, mis alustaks intensiivsest keeleõppest, koolikorralduse tutvustamisest ja osalemisest ainetes, mis head keeleoskust ei vaja (sport, kunst jms).

4.6 Kohanemisprogramm

(eraldi sellele uuringutes ei keskendunud. KOV-id said oma tagasiside anda Mäetaguse töötoas 25. sept. 2025 ning osaleda seejärel vaatelajana ja anda sisule tagasiside).

Kohanemisprogrammis on võimalik osaleda Eestis vähem kui viis aastat elanud:

- välismaalastel, kellele on antud Eestis tähtajaline elamisluba välismaalaste seaduses või välismaalasele rahvusvahelise kaitse andmise seaduses sätestatud alusel;
- Euroopa Liidu kodanikel, kes on omandanud Eestis tähtajalise elamisõiguse Euroopa Liidu kodaniku seaduses sätestatud alusel;
- Euroopa Liidu kodanike perekonnaliikmetel, kellele on antud Eestis tähtajaline elamisõigus Euroopa Liidu kodaniku seaduses sätestatud alusel.

Kohanemisprogramm on osalejatele tasuta.

Allikas: [INSA](#)

KOV VAATES

+ Hetkel hästi:

- Hea, et selline programm on üldse olemas;
- Vaadeldud koolituste põhjal saame öelda, et
 - 1) koolituse alguses luuakse isiklik suhe osalejatega – võtab pingeid maha;
 - 2) Koolitaja on oma ala professionaal, räägib inimlikult, seletab kannatlikult;
 - 3) Iga küsimus saab vastuse (kui mitte kohe, siis lubatakse hiljem ühendust võtta).

- Kitsaskohad (ilmnesid peale KOVi töötajate ise testimist):

- KOV töötaja ei tea, millist vaadet näeb sisserännanu Settle In Estonia portaali sisselogides ja mida talle programmis räägitakse. KOV on justkui edasimüüja / soovitaja, kes peaks tegelikult kõike hästi teadma, et sisserännanut abistada.
- Loodud vaid digipädevatele inimestele (ehk peaks pensionäridele/madala digi-oskusega sihtgrupile sihitud koolituse lisama). A la „skännige QR kood, leidke chat, lülitage mikrofon sisse“... paljud kasutavad zoomi esimest korda elus võib-olla, neil pole aimugi kust ja kuidas mingit nuppu lülitada. Kes peaks välja

selgitama millist tuge inimene koolitusel osalemiseks vajab? Ja kes peaks digipädevust õpetama?

- Eeldus on, et äsja Eestisse saabunud inimene jõuab terve päev tihedasse ja tema jaoks võõrasse sisusse süveneda ja infot vastu võtta.
- Pole arvestatud sihtrühma vajadustega, nt penisonärile ei ole mõtet rääkida tööst ja lasteaiast.
- "Hästi selgitati mida portaalis teha saab (perearstid, terviseandmed jne), aga ühtki vihjet ei tulnud selle kohta, et kuhu pöörduda kui sul ei ole arvutit/nuti-telefoni/digipädevust."
- "Tutvumisring ja personaalsed küsimused võtsid aega umbes 3h(!) enne kui sisuni mindi — väga ajamahukas ja tüütu neile, kes antud küsimusele juba vastust teavad."
- "Ei märganud ühtki vihjet Eesti koolisüsteemi kohta."

- "Ei mäleta, et oleks mainitud kust hiljem kursusel läbitud infot üle vaadata saab."
- "Eeldatakse, et kõik on ukrainlased."
- Faktid ei pidanud paika — 1,1 miljonit elanikku Eestis, hindamissüsteem koolides (on ka ABC), kodakondsus alates B2?
- Hariduses on ka mikrokraadid popid, kodu üürimiseks tasub soovitada ka facebooki gruppe, kus ilma maaklerita, otse omanikult elupinnad.
- Ajast ei peetud kinni.
- "Kommentaaris ja hinnangud on väga tallinnakesksed, nt. 2500€ brutopalgaga üksikema kahe lapsega. Toimetulekuvõimet hindas koolitaja kehvapoolseks. Ääremaade ja saarte kontekstis on selline palganumber aga väga-väga suur ning ka kohalikele reeglina kättesaamatu."
- "Kaamerad olid suuremal osal kuulajaskonnast kinni. Kas seal reaalselt ka kuulajaid oli?"

SISSERÄNNANU VAATES

+ Hetkel hästi:

- Osalesin kohanemisprogrammis ja keelelaagris — väga väärtuslik kogemus."
- "Kohanemisprogramm oli positiivne osa Eesti eluga kohanemisel."
- "Kohanemiskursused olid abiks."
- "Kohanemiskursused oli pos. kogemus."
- "Kohanemiskursused"
- "Kursus neile, kes said ajutise kaitse, see aitas tõesti kohanemisplaani koostada."
- "Kohanemisseminarid aitasid mind."

– Kitsaskohad:

- See kohanemiskursus toimus poole aasta pärast, mitte kohe pärast saabumist.”
- “Ma pole ikka veel kohanenud.” (Ukrainast 2022)

TAGASIPÖÖRDUJA VAATE

+ Hetkel hästi:

- Need, kes on vähem ära olnud, kellel on hea perering ja sõbrad ning keel, nemad kohanevad kergemini.

– Kitsaskohad:

- Kohanemisprogramm tagasipöördujale ei ole mõeldud, aga võiks.
- Kui küsisime, et mis oli tagasi tulles kõige keerulisem, siis mainiti kohanemist uue keskkonnaga.

Lahendusettepanekud:

Tagasiside KOV-idelt antud otse 24.nov. 2025.

- Kohanemisprogramm võiks olla tegelikult kõikidele sihtrühmadele kohustuslik, hästi praktiline, toetav ja lihtne. Ja ka juba neile, kes alles elamisluba taotlevad — paneb rohkem kuulama ja huvituma.
- Lühikesed ja arusaadavad infoampsud videoklippidena (programmi korraldamisel ei vaja logistikat, ruumi jm).
- Soovitus - meie loodud persoonade abil kontrollida, kas teenus on päriselus kasutajate jaoks hästi toimiv.
- Oluline on koolituse sisu säilenõtkus — koolituse programm võiks olla eesti.ee’s järelvaadatav kuni selle hetkeni mil programmi sisu muudetakse.

4.7 Keeleõpe (INSA, Settle in Estonia jt.)

Kõige olulisem osa uues ühiskonnas hakkama saamiseks on keeleoskus. Kui algul võib tunduda, et küll jõuab, siis mõne aja pärast võib kohustusi tulla mitmeid, aega pole enam ja motivatsioon langeb ka. Kõik sõltub, mida riik nõuab, mis ukSED keeleoskus avab ja mis kasu saab keeleõppija, kes ei tea, kas ta üldse jääb siia.

NB! Uuringud ja KOVide kogemus on näidanud, et see on teekonnal üks praeguseid suurimaid kitsakohti, st teenus ei vasta sihtrühmade vajadustele ja vajab arendamist.

KOV VAATES

+ Hetkel hästi:

- Need, kellel on motivatsiooni, võimalusi, õnne ja praktiseerimise võimalusi, neil on hästi.
- On tekkinud erinevaid sisuloojaid, sh sisserändajad, kes jagavad oma kogemusi. Neid võiks rohkem kaasata ka riiklikku keeleõppe populariseerimisse.

- Kitsaskohad:

- Kohanemise seisukohalt on keeleõpe kriitilise tähtsusega — mida rohkem aega läheb, seda vähem motivatsiooni õppeks on ning seda raskem on kohaneda.
- Kui inimene tahab õppida ja on valmis, siis ta tihti ei saa — pole algavat kursust, pole ka infot.
- Eeldus on, et sisserändaja oskab digiteenustele registreeruda.
- Vaja läheb ID-kaardile lisaks Smart ID-d, kui ID-kaardi lugejat ei ole.
- Kirjaoskamatu. Mida temaga teha?
- Keeleõppija peab logima sisse Settle in Estoniasse, et näha millal kursused algavad. KOV: mul pole õrna aimugi, mis pilti ta seal näeb.
- Miks eesti keelt õppida ei taheta? Suur enda kogukond Eestis või saab ilma hakkama — temaga räägitakse vene või inglise keeles.
- INSA-ga kontakt piirkondades väga erinev. INSA enda initsiatiiv KOVidega kontakti otsida ja hoida on praktiliselt olematu. Ei toimi suhtumine, et "pange keeleõppeks grupp kokku, siis teeme füüsiliselt koha peal". See ei ole KOVi töö tuvastada tase- meid jm. Gruppide täituvust tuleb lahendada teistmoodi.
- Sõja algul puudus sõjapõgenikel motivatsioon keelt õppida, sest lootsid sõja lõppedes koju tagasi minna. Teised tahtsid näidata Eesti riigile tänulikkusust ja läksid kohe keelt õppima, aga peagi said aru, et saab ka ilma hakkama. Hetkel on käimas sõja neljas aasta ning keelt saab

tasuta riigi poolt pakutuna omandada viis aastat.

- Online õpe ei toimi algajatega — paljud pole digiinimesed ning tähelepanu hajub lihtsamalt. Millegi uue alustamisel on oluline panustamine, harjumuse, sotsiaalse võrgustiku ja kuuluvustunde tekitamine.
- Tööotsijate keelepädevuse (osaline) ülevaade on Töötukassal, samas on neil ka info selle kohta kui palju on piirkonnas mingi konkreetse keeletaseme õppimise sooviga inimesi (täiendkoolitusele soovijad). Töötukassa ja INSA aktiivsem koostöö on vajalik selleks, et aidata tööle inimesi, kelle takistuseks on keeleoskus. Teisel juhul on saadetud kolmeks aastaks keelt õppima, tulemus — ei oska keelt, aga tööl ka ei käi.
- „Uut infot keelekursuste kohta saate kui jälgite meie FB lehte“ ei tööta kohe päris

kindlasti — keegi ei taha regulaarselt ametlikku FB lehte vaatamas käia. Kas INSA on kaalunud kursustele eelregistreerimise võimaluse loomist?

- Isegi KOVi töötajal on raske aru saada, millal järgmine kursus päriselt toimub.
- Väga suur valik teenuseid ja tundub, et suurepärase. Kui sisusse hakkad süvenema ja suhtled sihtrühmadega, siis saad aru, et teenused ei ole kättesaadavad.
- Meie oleme harjunud elukesteva õppimisega. Sama põhimõtte ei ole aga kõigil sisserändajatel. Nad vajavad rohkem tuge ja motiveerimist.
- Seni kuni keeleõpe ei ole kohustuslik, ei ole võimalik ka kedagi keelt õppima sundida.

SISSERÄNNANU VAATES

+ Hetkel hästi:

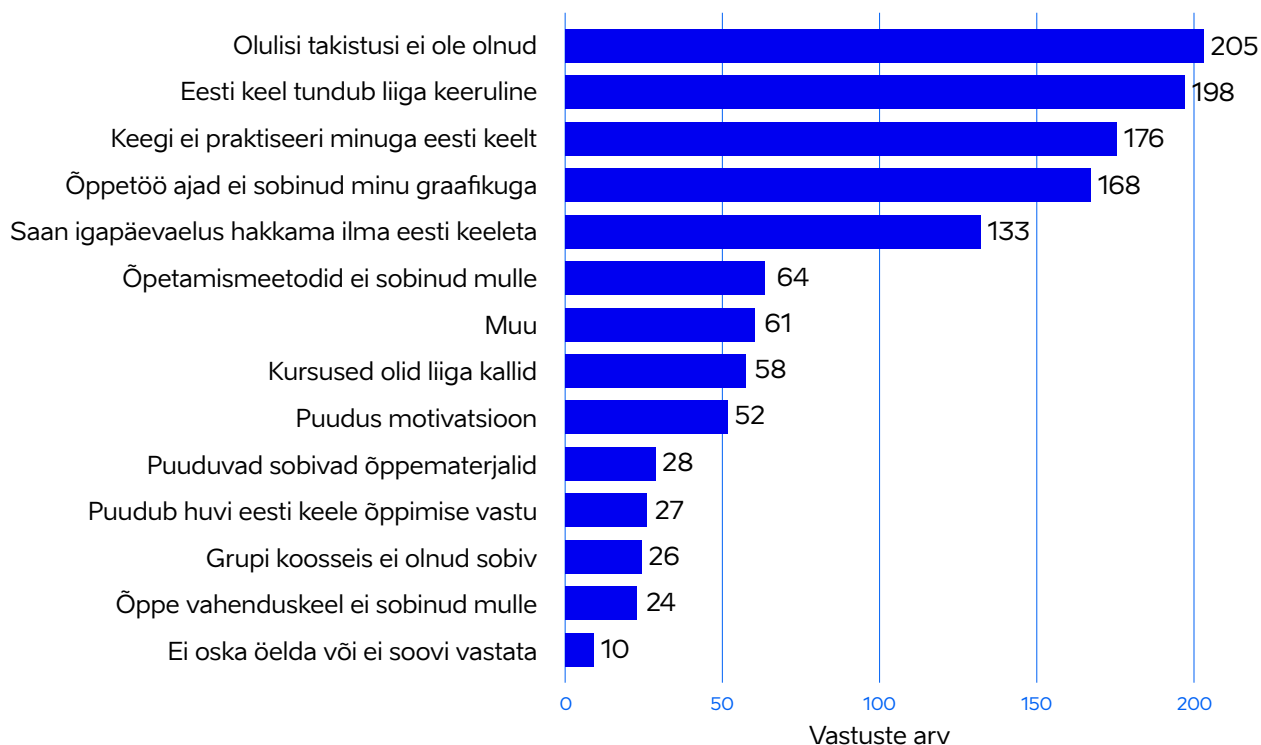
- „Keelekohviku külastamine aitas mind palju.“
- „Lõimumiskohvik Rakvere raamatukogus oli pos.“
- „Käisin keelekohvikus. Rakvere raamatukogus oli väga hea õhkkond.“
- „Settle in Estonia veebisait ja keelekursused aitasid mind.“
- „Settle in Estonia kursused olid väga kasulikud.“
- „Tasuta eesti keele kursused aitasid palju.“
- „Keelekohvikus osalemine andis head praktikat ja tuge.“
- Õpetaja aitas ja julgustas meid eesti keelt õppima — see oli oluline.“
- „Ma õpin eesti keel ja see aitab mulle kohaneda, aga see on natuke raske, sest ma ei saa õpida kursusele edasi, kursused on väga kallis, mul on väga pisike palk.“

– Kitsaskohad:

- Ajapuudus / töö ja pereelu ühildamine on väga sage teema — inimestel ei ole aega eesti keele õppimiseks, sest töö, pere ja muu elu võtavad kogu aja ja energia.
- Kohalikud ei taha eesti keelt sisserännanutele praktiseerida, vaid hakkavad kannatamatult kohe kas inglise või vene keeles vastu suhtlema.
- "Tihtilugu ei kajasta klassiruumis õpitav reaalselt elu."
- „Ma saan igapäevaelus ilma eesti keeleta hakkama."
- Keeleõppe teekond ei ole sujuv ja lihtne. Ukrainlanna: osalesin INSA keeleõppes, Keelesõbra programmis, keelekohvikus. Töötukassa kaudu sai tehtud A2 keeleksam, seejärel B1, suvel paus ja sept B2. Praktikat ei olnud. Järgmisel suvel sain haiglasse assisetendiks. Ei saanud nii kiiresti ja hästi eesti keeles hakkama. Igal pool räägiti minuga vene keeles. Projektid toredad, aga kui pole võimalik suhelda ja kui kursus lõppeb, siis kõik, ka suhtlus lõppeb.
- Ei meeldinud INSA suhtumine: B2 oli nõrk grupp, uusi teadmisi ei saanud. Tahtsin gruppi vahetada, aga öeldi, et kui juba hakkasite käima B2-s, siis rohkem tasuta võimalust pole.
- Keegi ei kontrollinud INSA-t kuidas õpetatakse. Oli õpilasi, kes B1 eksamit ei olnud teinud, aga said B2 koolitusele regada. Pidurdasid ka teiste õppimist pärast. Kui grupp madalama tasesmega, sii ei õpi. Õpetaja tegeles nendega, kes ei saanud aru, kes kodutööd ei teinud. Teistel igav.
- "Keeleõpe on seotud stressiga — alguses käisin paljudel kursustel, aga see oli raske ja seetõttu muutus see raskesti tajutavaks — ma ei suuda end sundida edasi õppima."
- "Töö ja õppimise ühitamine on väga raske. Pärast tööd, õhtul, kui hingata on vaevu võimalik, on võimatu õppida. Ja siis on veel lapsed, perekond, majapidamistööd ja osalise tööajaga töö. Elu sellise tempo juures pole nauditav. Emakeelena kõnelejatega suhtlemine pole neile huvitav, seega on ka harjutamine keeruline."
- "Ma ei saa ikka veel registreeruda tasuta eesti keele kursustele."
- "Lõpetasin B2-taseme kursused, aga tunnen, et pean need uuesti läbima."
- "Abi oleks olnud eesti keele kursustest — see oli tõeline "võitlus" tasuta koha pärast. Ja ma tean, et mul pole raha B2-taseme kursuste eest tasumiseks, seega on minu edasiminekuks peatunud."
- "Abi oleks olnud eesti keele suhtlemise harjutamisel ja Eesti kultuuri tundmaõppimisel."
- "Keelekursused, Eestisse sisseelamise kursused on tavaliselt enne minu saabumist täielikult broneeritud ja EMÜ peaks pakkuma tõsisemaid kursusi."
- "Arvan, et minu jaoks on kõige keerulisem keel... kuigi ma saan eesti keelest päris hästi aru ja räägin korralikku eesti keelt, soovin tõesti, et saaksin ühel päeval seda 100% soravaks, aga inglise keeles õppimine teeb selle raskeks."
- "Ole lahke inimeste vastu, kes üritavad eesti keelt rääkida, isegi kui see pole täiuslik, see tähendab õppijale palju."
- "Töö ja eesti keele kursuste ühitamine on äärmiselt keeruline."

Uussisserändajate uuring 2025

Kas midagi on Teid takistanud eesti keele õppimisel?



TAGASIPÖÖRDUJA VAATE

+ Hetkel hästi:

- "Ma arvan, et eesti keele õppimine on minu siinse edu saavutamise seisu-kohalt ülioluline."
- "Liitusin Töötukassaga, lootes pääseda eesti ja/või vene keele kursustele, aga nad ütlesid, et nad ei paku minu eesti keele tasemele midagi. Põhimõtteliselt on kõikjal mulle öeldud, et pean lihtsalt ise õppima ja harjutama."
- "Ma alles õpin keelt. Minu kogemuse põhjal on kursustele sisse saamine üsna keeruline. Järjekorras tuleb pikalt oodata."
- "Mitte ühelegi kursusele ei saanud, ma õpin YouTube'ist."
- "Kui ma tagasi tulín, arvasin, et olen eesti keele unustanud. Hakkasin iseseisvalt õppima ja läksin veebikooli. Eestikeelset kolleegid on väga abivalmid."
- "Keel on keeruline, aga mul on õnn võtta tasuta kursusi integratsioonifondist, elada väikelinnas, kus eesti keelt vajatakse, ja töötada seal, kus mu kolleegid minuga tihti eesti keeles räägivad. Mul on ka vedanud, et mul on perekond, kes räägib vabalt eesti keelt."

– Kitsaskohad:

- “Riigi poolt pakutavaid eesti keele õppimise kohti on väga raske leida, kuigi olen õppimisele väga pühendunud. Eratunnid on liiga kallid.”
- “Vajasin eesti viipekeele õpet.”
- “Elukaaslaselt ei õnnestunud keele kursusele saada sest Ukrainlased said eelisjärjekorras. Seepärast pole partner siia maani saanud eesti keelt ära õppida.”
- “Tagasipöörduja usub, et tal on hea eesti keel, aga tulles kogeb, et ei tea kõnekeelt. Peas on see seis ja kodumaa, kust nad ära läksid.”
- “Tundsin puudust abikaasale paindlikust keeleõppest.”
- “Mul pole piisavalt keeleoskust, aga ma kohanen. Õppisin olulise sõna tasuta ja käin kõigil üritustel.”

Lahendusettepanekud:

- Teenusedisainer: arendada teenuseid kasutajate tagasisidest ja vajadustest lähtuvalt. Kuidas nemad teenust kasu-tavad? Mida vajavad? Mis on segane? Mitte “nii ei saa ja see on kallis”, vaid kuidas saab? Lahendustele orienteeritus.
- KOV: Lühiajalise keeleõppe pakkumine ei anna midagi, tasub läbi mõelda kellele, kuidas ja miks pakutakse tasuta teenust.
- KOV on justkui edasimüüja, kes peaks teenusele ligipääsena ja mugavalt seda soovitama. Soovitada saab neid teenuseid hästi, mille kohta on selgus ja millest on ühene arusaam.
- KOV: Leida ja pakkuda paindlikke keeleõppe võimalusi (võimalus teha väikeseid pause kursuse käigus kui oled haige või muul mõjuval põhjusel).
- KOV: toetada iseseisvat keeleõpet — luua lihtsad ja KAASAEGSED keeleõppematerjale, mis kirjeldaks päriselt elus ette tulevaid situatsioone ja olukordi, millesse tegelikult sattutakse tööl, last kooli pannes, perearsti otsides või arstile aega otsides, bussikaardile raha laadides, pangakontot avades vms.
- KOV: Rohkem rõhku kõnekeelele, mis tähendab ka seletust selle kohta kuidas korrektne eesti keel ja tavapärane kõnekeel üksteisest erineda võivad (nt kolmkümmend vs kolmkend).
- KOV: Pildilised keeleõppekaardid ja/või eestikeelsed sõnaklepekad sisserändajatele, mis võimaldaks sagedamini kasutatavaid sõnu/väljendeid lihtsalt ja kiirelt õppida (nt. kleebid kahvli peale sõna „kahvel“ kapi peale sõna „kapp“, laua peale „laud“ jne. — keel on kogu aeg silma all).
- Sisserändaja: korralik keelekursus; võib-olla mingi mentorlus/tugisüsteem kohalike või teiste varem Eestisse kolinud välismaalaste poolt (kui mitte isiklikult, siis vähemalt veebis); teave kohalikult omavalitsuselt.

- Sisserändaja: "Integratsiooni võti on keel — seda peaks riik toetama ja soodustama."
- Sisserändaja: "Tehke keele õppimine lihtsamaks (nt: rohkem ruumi veebipõhiste grupikursuste), rohkem kultuuriüritusi välismaalastele, et aidata neil kohalikega tuttavaks saada."
- Sisserändaja: "Laiendage kättesaadavaid eesti keele kursusi, eriti töötavatele täiskasvanutele (õhtused või nädalavahetuse valikud). Pakkuge praktilisemat, töökohakeskset eesti keele koolitust. Pakkuge orientatsiooniprogramme, mis ulatuvad bürokraatiast kaugemale — hõlmavad sotsiaalseid norme, töökoha kultuuri, kirjutamata reegleid jne. Innustage koole ja lasteaedu võtma kasutusele mitmekeelsemaid/mitmekultuurilisemaid lähenemisviise. Innustage ettevõtteid pakkuma mentorlus- või praktikaprogramme oskustega välismaalastele. Edendage vabatahtliku töö võimalusi ja kogukonnaüritusi inglise keeles. Rahastage kultuuridevahelisi üritusi ja foorumeid, et tuua kohalikke ja välismaalasi kokku. Pakkuge mitmekesisuse ja kaasatuse koolitust töökohtades ja avalikes teenustes. Edendage positiivseid narratiive immigratsiooni ja multikultuurilisuse kohta riiklikus meedias."
- Sisserändaja: "Soovitaksin muuta keele-õppe nii mugavaks, et poleks mingit vabadust selle mitteõppimiseks."
- Sisserändaja: "Rohkem keelekursusi. Need, mis on kunagi saadaval, on alati kohe täis broneeritud."
- Sisserändaja: "Minu arvates on keel integratsiooni võtmetegur. Kõige takistavam tegur on see, et siin räägib piisavalt inimesi inglise keelt, nii et ellujäämiseks pole eesti keelt vaja. Usun, et toimiv avalik poliitika oleks anda välismaalastele võimalikult palju võimalusi eesti keele praktiseerimiseks. Mulle meeldivad keelekohvikud, seal tunnen vabadust rääkida, tehes samal ajal vigu ja kuulates keelt kontekstis. Kui selliseid üritusi toimuks palju, erinevatel aegadel ja arvestades erinevaid elulisi reaalsusi (näiteks kohtades, kus väikesed lapsed saavad mängida, imikute ja väikelastega inimestele), oleks see suurim abi."
- Sisserändaja: "Leidke raha keelekursuste jaoks. Peaksite hoolima oma noortest, paljud neist kolivad teise riiki."
- Sisserändaja: "Algajatele mõeldud keeleklubid oleksid fantastilised, et motiveerida inimesi oma eesti keele oskust parandama."
- Sisserändaja: "Kohustuslik keelekursus A2."
- Sisserändaja: "Kiiret üleminekut uuele keelele ei saa nõuda, eriti sõjapõgenikelt. Eesti keel on väga huvitav keel, aga see on keeruline ja nõuab pikaajalist, pidevat õppimist. Oluline on suurendada õhtuste kursuste arvu, et inimesed ei peaks valima töötamise ja õppimise vahel."
- Sisserändaja: "Keeleõpe poleks vabatahtlik."
- Sisserändaja: "Tagada keeleõppe kättesaadavus inimestele, kes tõesti tahavad õppida. Ja programmid lastele."
- Sisserändaja: "Avage eesti keele õppekeskusi välismaal."

4.8 Pere, peresündmused, kogukond

Lisaks tööle, keeleõppele jm. vaja inimene ka kuhugi kuulumist – kas perekonda, kes temaga kaasa tuli või armastus, mis siin õide puhkes või ootusele, et kogukond ta omaks võtaks. Lisaks vajame kõik ka sõpru, välismaalasena ka kohalikke, et keelt praktiseerida. Kuidas aga jõuda kogukonda ja kuidas kohalikega sõbraks saada?

KOV VAATES

+ Hetkel hästi:

- Piirkondlikult erinev: üritustest võetakse hästi osa – nii keelekohvikud, väljasõidud kui ka nt meisterdamine (Ukraina kaitsevõrkude punumine jm). Kehtib tasuta ja meelelahutuslike ürituste osas. KOV ja koordinaator ikka ei paku reisibüroo teenuste sisu, aga selle kaudu saab tekitada huvi teiste teenuste vastu. Ka kogukondlike suhete tekkimine võtab aega.
- Võetakse osa kõige olulisematest tähtpäevadest, riigipühade tähistamistest, nt jaanipäev.
- KÜSKi üritused, erinevad MTÜd ja seltsid, Pagulasabi üritused.
- Initsiatiivikad kogukonnajuhid on resurss (saab veel paremini kasutada).
- Rahastusvõimalusi on (saab alati olla paremini).
- Tasapisi hakkavad (ametnike) hoiakud muutuma valdkonnas. Meie KOV võrgustik aitab kaasa muuta suhtumist sisserändajatesse kaasavamaks, hoolivamaks.
- Võrgustik aitab kultuuri muuta kaasavamaks, hoolivamaks.
- Hästi töötavad piirkondlikud Facebooki grupid.
- TAT tegevustes osalevatel KOVidel on paindlikkus kohanemisteenuste pakkumisel.

– Kitsaskohad:

- Üritustele ei saa kaasata lapsi ja kohalikke (TAT piirang).
- NB! Kogukonnad ei näe veel sisserändajat kui väärtuslikku lisaresurssi.
- Kohalikud ei ole suhtlusaltid ja on kärsitud kui keegi räägib eesti keelt valesti või aeglaselt. Raske on kontakti saada, meelsamini suheldakse rahvuskaaslastega (taust sarnane, keel sama, lihtsam leida kokkupuutepunkte).
- 16-18-aastastega tekib auk – kukuvad välja, ei kvalifitseeru kuhugi, meie üritustele ei saa ei saa TAT raames kaasata.
- Piirkondlik eripära: Valgas on 4 klanni romasid, kelle vahel tekivad konfliktid. Ei ole mõistlik luua paralleelmaailmasid, vaid kutsuda

noortekeskusse, kus kõik rahvused koos.

- Puuduvad selged üldised kokkulepped ja ühtne arusaam, millised on tulemuslikud kohanemissündmused (eesmärgid, analüüs, mõõdikud).
- Üldine trend: pannakse end tasuta

üritusele kirja, aga kohale tuleb vähe.

- Üldine trend: infot ei loeta algusest lõpuni (infomüra). Hiljem esitatakse ebavajalikke täpsustavaid küsimusi.
- Kellaajast erinev kultuuriline arusaam — kohale jõuatakse ka siis kui üritus hakkab lõppema.

SISSERÄNNANU VAATES

+ Hetkel hästi:

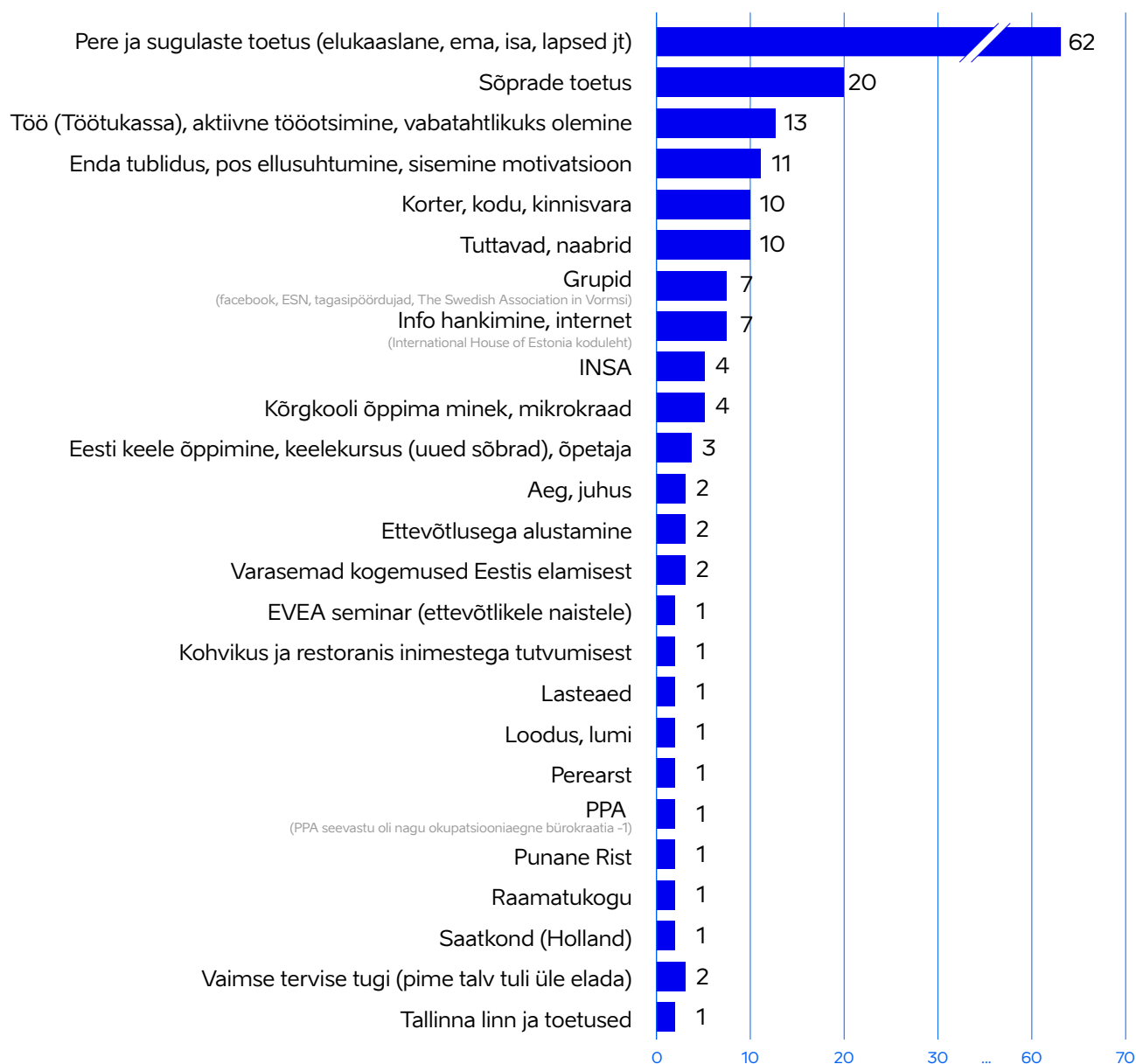
- Eesti sõber aitas mind kohanemisel rohkem kui kõik infoallikad kokku.
- Aitas kohaliku elanikkonna aktiivsus, praktiline psühholoogiline ja juhendamisabi.
- "Mind aitasid vastutulelikud eestlased, nad toetavad mind ja aitavad mul keelt õppida."
- "Inimesed olid kogu aeg väga lahked ja sõbralikud, see aitas hästi."
- "Pos on suhtlemine eestlastega, edukas ja kiire tööotsing."
- "Kohale jõudes sattusin ühe eesti pere juurde, nad olid väga abivalmid, kohanemine oli lihtne ja probleeme polnud."
- "Kohalikud usklikud aitasid meil paberimajandusega ja käisid meiega politseis kaasas. Paljud jagasid esmatarbekaupu."
- "Väga hea hosteli juhataja Ellen. IMBI aitas paljude küsimustega. MARE sarja töötaja."
- "Inimesed aitasid."
- "Vabatahtlike abi."
- "Kohale jõudes oli vaimsalt väga raske, aga mind üllatasid väga lahked inimesed. Kadrinost pärit Valanier, tema nimi on Raido, töötab tuletõrjes. Ta oli väga lahke ja tõi meile kõik vajaliku ning aitas alati, kui vaja oli. See inspireeris mind sel raskel hetkel uskuma, et kõik saab korda."
- "Kohalik tüdruk kutsus mind Rakvere tantsukontserdile. Meil oli väga tore ja saime inimestest natuke aru."
- "Kirik aitas."
- "Eesti kirikusõbrad."
- "Usukaaslased."
- "Vabatahtlikud."
- "Kaasmaalased aitasid."
- "Inimeste suhtumine."
- "Varem saabunud perekond viis meid poodides ringi, näitas allahindlusi ja kuponge. Nad näitasid meile, kus asuvad valitsusasutused."
- "Kaasmaalased aitasid."
- "Inimeste suhtumine."
- "Varem saabunud perekond viis meid poodides ringi, näitas allahindlusi ja kuponge. Nad näitasid meile, kus asuvad valitsusasutused."

➔ Kitsaskohad:

- Puudub ühtne ligipääsetav ja arusaadav andmebaas, mis sisaldaks linke vajalikele allikatele (haridusest meditsiini ja kultuurini). Sa õpid kõike vähehaaval erinevatest allikatest (suust suhu ja pagulastega seotud vestlused on uskumatult populaarsed) ja nii pead sa kokku panema pildi Eestist.

Tagasipöördujate uuring 2025

Kellest või millest oli Eestisse tagasi tulles kõige enam abi?



TAGASIPÖÖRDUJA VAATES

+ Hetkel hästi:

- "Minu sünnipere on väga toetav ja ootas mind tagasi. Kindlasti oli abi ka sellest, et mul oli tagasi tulles juba siin oma elamine ja tööle sain päris kiiresti Töötukassa abiga."
- "Vanematest oli kõige rohkem abi kuna nad toetasid emotsionaalselt ja ka rahaliselt."
- "Enda perest ja mehest, kes väga ootasid ja lasid natuke puhata pärast naasmist, enne kui tööle pidin asuma."
- "Abi oli eestis elavatest lastest, kes toetasid moraalselt ja aitasid käima lükata minu väi- lese ettevõtte."
- "Pere toetus."
- "Pere"
- "Naabrid, lähikogukond, teised välismaalased, Integratsiooni Sihtasutus, mitmesugused veebigrupid."
- "Lapsed."
- "Perering kes juba elas siin, nendest oli kõige rohkem abi."
- "Minu lähedastest, kuna ühiskond ei aidanud mitte grammigi."
- "Pere. Suunasid õigete teenuste osutajateni."
- "Tuttavad."
- "Kõige rohkem abi oli välismaalastega ja teiste tagasipöördujatega sõbrunemine Eestis."
- "Õde pakkus väga suurt tuge (esimesed paar kuud elasime tema juures)."
- "Sugulased."
- "Ikka oma perekonna ja lähedaste toetus. Nemad suunasid meid kuhu peab minema ja kus registreerima."
- "Ema abi. Soovitas osta korteri samasse majja."
- "Vanematest, kes moraalselt ja rahaliselt aitasid ja toetasid."
- "Sõpradest ja perest, info, praktiline abi ja moraalne toetus."
- "Perekonna abi ja vastuvõtt kindlasti. Muud abi ega toetust ei ole kuskilt küsinud ega saanud."
- "Emast ja isast oli abi."
- "Sugulastest, kes esialgu väga aitasid emot- sionaalselt ja võtsid enda juurde elama."
- "Perekonnast, aitasid tööd leida ja olid toeks."
- Abi oli ome vanematest ja sõpradest. Toetasid moraalselt, et saaks kiiremini uute asjadega hakkama."
- "Perekond ja vanad sõbrad, kes pakkusid kodu, tööd ja aitasid kohaneda."
- "Teised tagasipöördujad ja nende lood. Vanad sõbrad. Enda motivatsioon ja otsingud."
- "Pere, sõbrad ja töökoht = võrgustik ja majanduslik kindlustunne." jne.

– Kitsaskohad:

- "Uute sõprade leidmine oli kõige keerulisem väljakutse."
- "Tundsin puudust sotsiaalsetest kontaktidest."
- "Tundsin puudust üksteise aitamisest ja abist seoses lapsega. Tulin tagasi väikese lapsega ja mul ei olnud sotsiaalsed võrgustikku siin. Olin välismaal harjunud, et emad aitavad üksteist nt vastastikune lapsehoid jne."
- "Tundsin puudust sõbradest, sõbralikest inimestest, avalikus ruumis inimestega suhtlemisest, kogukonna toetusest."
- "Ma igatsesin võimalust inimestega ühendust võtta, kui mul abi oli – isegi toidupoes koheldi mind nagu idioti, kui ma töötajalt abi küsisin."
- "Ma arvan, et kogukonna aktivism inimestelt, kes on mõned aastad tagasi tagasi tulnud ja kellele see meeldib, võiksid korraldada koosviibimisi, ühisüritusi jne, loomulikult kohalike omavalitsuste toel, pakkudes selleks ruumi ja raha ning osaledes vabatahtlike tegevuste kaudu

kohalikes kogukondades. Seega tunnevad nad, et kohtuvad inimestega ja annavad midagi tagasi, olgu selleks kool, loomade varjupaik, kultuuriüritused või linnapäeva üritus jne. Peamine on kuuluvustunne. See on nii oluline tunda. Samuti seda, et sind tahetakse, hinnatakse ja nähakse ning et sinust saab osa sellest ühiskonnast. Seal on klubid, kus lapsed ja teismelised saavad aega veeta. Võiks olla ka eakate "klubisid", võtta eeskuju Itaalia ja Hispaania elust ning miks mitte pakkuda aktiivsemaid sportimisvõimalusi (ühtsuse edendamiseks) "keskealistele" – nii lastega kui ka ilma."

- "Suhelda rohkem inimestega, leida hobi ja seal uusi tuttavaid, kindlasti õppida keelt, kui ei tea seda ja olla avatud väljakutsetele, kõik on millegi heaks. Ja mitte unustada oma mentaalset poolt, hoida nõ kätt pulsil ja vajadusel minna teraapiasse. Ja avastada Eestit, uued elamused ja loodus aitab."
- "Ise endast oli abi. Eesti riik ei aita inimesi. Ainult kui palut nende abi heal juhul saab siis abi."

Lahendusettepanekud:

- KOVID võiksid end piirkonnas pilti tuua ka tagasipöördujate teemaga, et pered ja sõbrad teaksid ka siit abi-infot küsida ning kogukonnaüritustele kutset saada.
- KOV: Ei ole vaja luua sisserändajatele uusi ürituste seeriaid, vaid on vaja leida võimalusi kuidas neid kaasata sündmustele mis

kogukonnas juba toimuvad. Vaid nii saab lõimumine olla loomulik ning leitakse ka reaalselt toimivaid kontakte.

- KOV: soodustada huvikeskset rahvuste lähendamist – fotograafiringid, matkaklubid, maleringid, maalilaagrid jms.

4.9 KOV jt ametnikud

Erinevad omavalitsused pakuvad erinevaid teenuseid ja erinevate põhimõtetega. Sihtrühmade jaoks ei ole suures pildis vahet kes teenust pakub – tema soovib oma vajadusi lahendada ning rolli mängib kui kiirelt ta info leiab, sellest aru saab ja kui mugav on teenust kasutada.

KOV VAATES

+ Hetkel hästi:

- Ürituste korraldamine ja väljasõidud oli esimese sekkumise ja usalduse loomiseks omal kohal, aga nüüd tuleb liikuda järgmisesse etappi, see ei ole jätkusuutlik KOVi ülesannetest lähtuvalt.
- Projektis osalevatel partneritel on oskus luua usalduslik suhe sihtrühmadega.
- Sotsiaalteenused on sihtrühmale kättesaadavad (koostöös sotsiaalosakonna spetsialistidega).
- Sihtrühmale, kes tuleb sõjapiirkonnast, tuleb anda aega – siis hakkavad tekkima huvi ja võimekus. Enne seda on ta veel šokiseisundis.
- Usaldus riigi ja ühiskonna vastu tekib aja jooksul seni elab inimene oma varasema komberuumi kohaselt.
- Meie TAT projekt aitab kitsaskohti vähendada.
- ELVLi poolt KOVidele loodud võrgustik on toimiv tugisüsteem kohanemisspetsialistidele.
- KOVidel on endal hea soov valdkonda panustada.
- Projektis osalevaid KOVe ühendab mõtteviis: oluline-on-aidata-inimest-ja-leida-lahendus-mitte-temast-lahti-saada. Reaalsed tegevused viivad edasi.
- Sisserännanuid koheldakse samaväärselt kohalikega.
- Rahvastikuregistrist saab piirkonda kolinu kohta info KOV töötaja päringuid tehes. (enne oli kitsakoha all).

- Kitsaskohad:

- Rahvastikuregistrist ei tule KOVi vajalikku infot, et kes piirkonda kolis.
- KOVi töötaja jaoks algab sihtrühmaga kontakt tihti uksele koputuse / aja broneerimisega vastuvõtule. Koos hakatakse küsimustele otsima vastuseid. Kas osatakse küsida õigeid küsimusi – nii sihtrühma esindaja ise kui ka kohanemisspetsialist? (Juhendmaterjalist oleks abi).
- Kogu kaasnev bürokraatia pärsib erinevate lisalahenduste leidmist (kui kohustuslikust teenusest ei piisa).
- Valdkonnas olevad kitsaskohad on kõigile teada, aga muudatusi tehakse tibusam-mudega. Peamine takistus: ametnikud, teenusepakujad ei näe teenuseid ja kitsaskohti sihtrühma vaatest ehk nende jaoks pole see nii vajalik (kasutajakeskse mõtteviisi puudumine).

- Kuidas jõuda pereliikmeteni, kes ise meie poole ei pöördunud, aga võivad teenuseid vajada? (Kui need inimesed ise ei pöördunud, siis eeldame, et kõik on hästi. Need inimesed jäävad tähelepanuta.)
- Puudub ajakohane ülevaade ja ühine kommunikatsioon(ijuht), mida ja kuidas valdkonnas pakutakse ehk milliseid teenuseid saab edasi soovitada, sisse tellida.
- Tagasipöördujatega puudub kokkupuude, sest KOVi jaoks abivajaduse puudusel justkui tavakodanik (ja eeldame, et saab ise hakkama).
- KOVi kodulehed on erineva ülesehitusega ja infot on keeruline leida (ka ametnikul).
- On ka neid, kes ei soovi infot vastu võtta ega lase ennast aidata.

SISSERÄNNANU VAATES

+ Hetkel hästi:

- "Linnavalitsus aitas palju eluasemeotsingul."
- "Viisakas kohtlemine linnavalitsuses."
- "Positiivne kogemus eluasemeprobleemi lahendamisel ja tööotsingul – kohalik omavalitsus aitas."
- "Võtsin ühendust vallavalitsusega meditsiini, eluaseme ja paljude muude küsimuste osas, kõik lahendati positiivselt."
- "Nüüd olen elanud Eestis 3 aastat ja töötan iga päev, et oma pojaga paremini elada. Meeldivad ekskursioonid, kus osalen suure rõõmuga, kui mul on vaba aega. Tänu neile sain Eestit veidi tundma õppida. Väga ilus loodus ja puhas õhk. Olen Eestile tänulik, et nad võtsid vastu minu väikese pere, mind ja mu poega. See oli meile väga raske."

- Kitsaskohad:

- "Kui teate, mida küsida, on nad abivalmid, aga ennetavat abi ei pakuta."
- "Paljud ametnikud ei räägi inglise keelt, eriti administraatorid."
- "Abi oleks olnud teabest kohalikult omavalitsuselt, kuidas lahendada makseid, jäätme-
käitlussüsteemi, kohalike huvigruppide ja hobide leidmist; Tugiisik, kes on seda protsessi kogenud ja teab, mida tähendab sellesse riiki kolimine."
- "Abi oleks olnud korralikust juhendist kõige vajaliku kohta - maksud jne, koos näpunäidete ja nippidega ning iga päritoluriigi kohta spetsiifiliselt."
- "Jäätmekäitlusressursid, teave mürgiste jäätmete utiliseerimise kohta, platvorm sõprade leidmiseks nagu Tinder."
- "Pöörata rohkem tähelepanu migrantidele – vajame tuge."
- "Alguses polnud Eestis piisavalt teadmisi

elektrooniliste teenuste kohta ja puudus spetsialist, kes oleks osanud õpetada nende teenuste kasutamist.”

- “Alguses oli teavet puudu.”
- “Abi teenuste, sh elektrooniliste

teenuste kasutamisel.”

- “Teave kohalikult omavalitsuselt, kuidas lahendada makseid, jäätmekäitlussüsteemi, kohalike huvigruppide ja hobide leidmist; Tugiisik, kes on seda protsessi kogenud ja teab, mida tähendab sellesse riiki kolimine.”

TAGASIPÖÖRDUJA VAATES

+ Hetkel hästi:

- “Abi oli vaja sotsiaalosakond lastetoetuse saamiseks. Positiivne kogemus, töötajad on väga toredad ja abivalmid.”
- “Vajasin abi Mehe Eestis arvele võtmiseks kohalikus omavalitsuses, et ta omale ID-kaarti saaks.”
- “Vajasin abi elukoha registreerimine, ettevõtte registreerimisel.”
- “Veebikeskkonnad ja lehed on sisustatud infoga, seega baasvajaduste lahendamisel

ei olnud vajadust pöörduda ametnike poole. Kuid hiljem, tööga seoses, olen EMTA, SKA ja teiste asutuste nõustajatega suhelnud, on olnud palju abi ja informatiivne.”

- “Rahaliselt oli väga raske tagasi pöörduda. Tallinna linn on olnud lapsega peresid toetav. Võrreldes Tartusse tagasi pöördunud sõbrannaga on olud tasuta mänguterapeut, tasuta tasandusrühm, tasuta psühholoog. Tallinn on olnud toetav ja panustanud tasuta teenuste näol palju.”

- Kitsaskohad:

- “Kasulikku ühtset veebilehte välja ei joonistunud uuringus ehk puudub hea infoga veebileht tagasipöördujale.” (Nt “Really want to say eesti.ee but I feel that that is just very basic thing for Data holding and nothing more” või “Kuna töotan ajakirjanikuna, oskan infot otsida erinevatest kanalitest. Ka suuremad meediaväljaanded on selle juures abiks.”)
- “Tundsin puudust lihtsast infomaterjalist (laste hariduse osas).”

- “Oleks soovinud KOV-i (Saue) poolt rohkem infot.”
- “Oleks olnud abi vb sellisest kodulehest, mis koondab viimase aasta jooksul tekkinud uued populaarsed kohad ja teenused, kus saaks jooksvalt silma peal hoida.”
- “Positiivsest suhtumisest ja ühtekuuluvust. Nüüd vaikselt kohaneme siinse eluga. Abi oleks sellest, kui oleks rohkem kokkusaamisi nii Pärnus ja ka Tallinnas. Et oleks

asjalik mentor, kes oleks suureks toeks. Kes ei oleks nagu ametnik, kes ei saa absoluutselt aru mis tunne on kolida terve perega Eestisse, kus sa oled ainuke kes eesti keelt oskab ja kes ise tunneb, et oled siin võõras. Ei olnud üldse tunnet, et nii hea on tagasi olla.”

- “Sõbralikkusest ametnike poolt.”
- “Millised toetused tagasipöördujatele, kuidas alustada, millised dokumendid tuleb enne korda ajada ja kaasa võtta riigist, kus elasite.”
- “Vajasin abi millised toetused tagasipöördujatele, kuidas alustada, millised dokumendid tuleb enne korda ajada ja kaasa võtta riigist, kus elasite.”
- “Tagasipöördumise toetus (INSA), mis ei katnud kõiki vajadusi, aga sain osta külmkapi, voodi jne, madratsi, laua.”
- “Vajasime lapse kooliteekonna toetust. Kogemus ülimalt negatiivne. Eestis tuleb kõike tagaajada ja info on puudilik.”

- “Soovisin leida lasteaiakohta oma lapsele. Esimene kogemus oli negatiivne. Tuleks pöörduda vallavalitsusele poole.”
- “Enam jaolt on olnud lihtsalt šokid kui palju erinev ikka Eestis on. Majutuse üürimine ja sellega seotud õigused ja asjaolud.”
- “Kui tagasitulija soovib oma amortiseerunud elamut elamiskõlblikuks muuta siis kindlasti vajab ta eelkõige vallaametnike mõistvat nõustamist ja enamasti ka rahalist toetust vajalike tööde teostamiseks.”
- “Soovitage Facebooki, et olla kursis linna sündmustega. Pikendage Eestisse naasmisel hüvitise maksmiseks dokumentide esitamise tähtaega ja aidake või küsige kohe, kas eesti keele kursusi on vaja.”
- “Info leidmine on keeruline. Näiteks kust saada rohelist kaarti või milliseid toetusi on.
- “Oleks soovinud KOV-i poolt rohkem infot.”

Lahendusettepanekud:

- Tagasipöörduja: Oleks väga abiks, kui kõigi küsimuste jaoks oleks üks konsultant — oma-moodi “uksehoidja”, kes mitte ainult ei annaks teile agentuuride nimesid (ma leian need ise üles), vaid looks ka ühenduse ning esitaks teie eest küsimusi/esitaks teie eestkõnelejad.
- Tagasipöörduja: Oleks 24/7 kas chati-laadne infoliin, kuhu saab kirjutada kui oleks vaja tuge, abi vms.
- Tagasipöörduja: aitaks kontakt teiste tagasipöördujatega.
- Tagasipöörduja: info kohalikest FB gruppidest, kus liigub kohalik ostu-müügi info, üritused.
- Tagasipöörduja: nimekiri vajalikest toimingutest, kuhu pöörduda, et saada toetust ja tugigrupp tagasipöördujate näol (mentorid).
- Tagasipöörduja: Ma arvan, et kogukonna

aktivism inimestelt, kes on mõned aastad tagasi tagasi tulnud ja kellele see meeldib, võiksid korraldada koosviibimisi, ühisüritusi jne, loomulikult kohalike omavalitsuste toel, pakkudes selleks ruumi ja raha ning osaledes vabatahtlike tegevuste kaudu kohalikes kogukondades. Seega tunnevad nad, et kohtuvad inimestega ja annavad midagi tagasi, olgu selleks kool, loomade varjupaik, kultuuriüritused või linnapäeva üritus jne. Peamine on kuuluvustunne. See on nii oluline tunda.

- Tagasipöörduja: Rohkem infot sellest, mis on saadaval ja võimalik.
- Keelekursused KOVi töötajatele, et oleks julgust rääkida võõrkeeli.
- Rahvastikuregister saadab elukohta registreerides info nii tagasipöördujale KOVi (võimaluste) kohta, kui ka KOVile, et inimene on registreeritud piirkonda.
- Sisserändaja: "Abi oleks olnud sundimmigrandi juhendist (kõik samm-sammult, mida teha ja kes saab aidata, linkidega saitidele).
- Sisserändaja: "Korraldage sessioone mitte ainult immigrantidele, vaid ka kohalikele, et nad saaksid kohaneda Eesti kasvava mitmekesisu-

sega ning õppida tundma teisi kultuure ja seda, kuidas vältida nende diskrimineerimist."

- Sisserändaja: "Soovitan uustulnukate toetamist parandada paremate orientatsiooniprogrammide, sotsiaalse integratsiooni edendamise ning avalike teenuste ja kultuuripakkumiste mitmekesisuse suurendamise kaudu. Samuti toiduvalikute või rahvusvaheliste ürituste osas."
- Sisserändaja: "Paremad infopakettid meditsiini-teenuste ja majutusvõimaluste kohta."
- Sisserändaja: "Kohanemismeetmeid peaksid läbi viima juba kohanenud ukrainlased. Nende kogemused on väärtuslikumad kui kohaliku elanikkonna kuiv teooria. Samal ajal maksavad uustulnukad üüri ja kommunaale nagu kohalikud."
- Tagasipöörduja: "Muuta sotsiaalteenuste info kättesaadavamaks. Mõnikord on inimestel abi vaja ilma, et nad ise seda taibanud oleks."

4.10 SKA / sotsiaaltoetused, sotsiaalteenused

SKA (Sotsiaalkindlustusamet) aitab korraldada sisserrändajatele (või sisserrändajate peredele) toetusi ja teenuseid.

KOV VAATES

+ Hetkel hästi:

- Broneerimise kohta kodulehel kohustust ei ole kuskil. Narvas on ainsana selle tegevuse jaoks võimalus aga ka mitte kohustus. NARVA Pensioni- ja ekspertiisidokumentide vormistamise aega saab broneerida infotelefonil **612 1360**.
- Üle-eesti esindatud iseteenindustes (e-keskkond) ja maakonnakeskustes (füüsiline keskkond).
- Kõik blanketid kodulehel olemas.
- Infotelefon toimib, suunavad hästi edasi, otsivad infot ja helistavad tagasi ehk on väga pädevad enda teenuste info osas. Liin on abiks ka spetsialistile kinnituse ja info saamiseks.
- Ohvriabi (kriisiteenused), Lasteabi on olemas ja toimivad: **116 006** Ohvriabi kriisitelefoni (ööpäev läbi).
- **116 111** Lasteabi (ööpäev läbi).
- **116 123** Emotsionaalse toe ja hingehoiu telefon (iga päev 10–24).
- **+372 660 7320** Inimkaubanduse ennetamise ja ohvrite abistamise nõuandeliin (E–R 8.30–17).
- Sotsiaalsüsteem toetab inimest.
- Tänu STAR andmebaasile info liigub (siis kui ise päringu teeme).

– Kitsaskohad:

- Suur ja kohmakas organisatsioon.
- SKA-s on olemas KOV sotsiaalteenuste nõustamise talitus, aga KOV-idega seni koostöö puudub.
- SKA ja KOVi vaheline üldine kommunikatsioon saab olla parem. Saame teada uuendustest siis, kui sisserrändajal on tekkinud takistus SKA teenusega.

SISSERÄNNANU VAATES

+ Hetkel hästi:

- "Sotsiaalteenused, töötuskindlustus — positiivne tagasiside."
- "Sotsiaaltöötajate abi"
- "Sotstöötajate sallivus"

- Kitsaskohad:

- "Sotsiaalosakond (kas SKA või KOV — ei ole teada) oli solvav, alandav, ma ei saanud seadusejärgset abi."

TAGASIPÖÖRDUJA VAATES

+ Hetkel hästi:

- "Sotsiaalkindlustusamet koduleht oli abiks."(mitmeid mainimisi)
- "Ametniku abi vajasin nt peretoetuse taotlemisel, külastasin sotsiaalkindlustusametit ja samuti aitas päris palju Töötukassa. Kindlasti oli asjaajamist alguses rohkem, kuna laps oli sündinud lirimaa, kõike ei mäleta."
- "Olen vajanud teavet mitmeid kordi nii kohalikust omavalitsusest, politsei- ja piirivalveametnikult, töötukassast, sotsiaalkindlustusameti ametnikelt ja haiglast perearsti leidmisel kui ka arenduskeskusest mittetulundusühingu loomiseks."

- Kitsaskohad:

- Nt peretoetuse taotlemisel, külastasin sotsiaalkindlustusametit ja samuti aitas päris palju Töötukassa. Kindlasti oli asjaajamist alguses rohkem, kuna laps oli sündinud lirimaa, kõike ei mäleta.
- Vajasin abi pensioni maksmise hilinemise põhjuste selgitamisel. Tulumaksu maksmisest 2025 a., kuna pension tuleb kahest riigist.
- Sotsiaalteenuste info kättesaadavamaks muuta. Mõnikord on inimestel abi vaja ilma, et nad ise seda taibanud oleks.

4.11 Muu

sh Eesti riik ja seadusandlus, raha, maksundus, kultuur ja ühiskond, transport, ühiskonnas aktiivselt osalemine, jäätmekäitlus, lemmikloomad, sünd-surm, õnnetus, kuritegevus, õigusabi, riigist lahkumine

Sihtrühmade teekonnakaardil, või õigemini elus, on teemasid, mida esineb harvem ja mitte kõigil. Kuna uuringutest tuli nende teemade kohta vähem sisendit, siis need ka siin kokku tõstetud.

KOV VAATES

+ Hetkel hästi:

- ELVLilt igapäevane tugi.
- KOV-ide võrgustiku koostöö.
- XXX maakonnast leiti sisserännanu surnukeha, aga lähedusi polnud. Kiirabi helistas KOVi, et kes matab ja mis edasi saab? Need mured on esmapilgul hägused.

Ametnikuna võib ju mõelda, et pole minu asi, äkki saan enda laualt ära, aga meil on kirjutamata reegel: kabinettide ringmängu ei ole nõus mängima. Tegime endale selgeks, kuidas toimida, siis ka kolleegidele ja siis kiirabile. Kogume näited, et oleks ka järgmine kord valmis.”

– Kitsaskohad:

- KOVi ei ole tavaliselt täiendavat ressursi valdkonna toetamiseks. “Klassikaline küsimus KOV juhtidelt: kas see läheb meie KOVile midagi maksma?”
- “Tagasipöörduja — ta ei tea, et ta ei tea Eesti elu kohta. Ta ei tea isegi seda, et ta on tagasipöörduja.”
- Tagasipöördujatega on KOVi vähe kogemusi — neid võetakse nagu kohalikke ja eeldatakse, et saavad ise hakkama.
- See, et teenust osutab valge naisterahvas, ei ole harjumuspärane igas kultuuriruumis. See võib mõjutada teenuste kättesaadavust. (Mõttemustri muutmine, lisatöö)
- Väga palju aega kulub erilahenduste loomisele ja info otsimisele — küsimuste ja murede spekter

on väga lai, KOV töötaja peab oskama nõustada kogu Eesti elu alates sünnist kuni surmani ja sellele lisandub rahvusvaheliste suhete kontekst (mis lepingud mingite riikidega on, milliseid ei ole).

- Töö konteksti ja sisu ulatust KOV kolleegid ja kohalikud väga ei adu. Eeldatakse, et tegemist on sotsiaaltööga a la, et kui inimene tööle käib ja on koht kus elada, siis on ta ühtlasi ka lõimunud.
- KOVi olukord on väga erinev nii oma võimekuse, riiklike teenuste kättesaadavuse, sihtgrupi suuruse ja koosluse, asustustiheduse (linn vs hajaasustus) kui ka kohaliku elukorralduse poolest.
- Valdkonnas esineb konkureerimist ja on vähem sisulist koostööd (õnneks on märgata olukorra paranemise märke).

Sisserändajate uuringust väljavõte

Millises valdkonnas Te vajate praktilist teavet või informatsiooni oma igapäevaelu jaoks Eestis?

TOP vajadused:

1. Eesti keele õppimise võimalused	315
2. Tervishoiuteenused ja meditsiinasutused	305
3. Haridusvõimalused ja kursused	283
4. Töövõimalused	266
5. Kultuur ja vaba aeg	206
6. Sotsiaaltoetused ja -teenused	204
7. Kohalikud üritused ja tegevused	201
8. Jäätmekäitlus	113
9. Ühistransport	91
10. Parkimine	79
11. Ei oska öelda / ei soovi vastata	41
12. Ei vaja lisatuge	10

Muu (üksikmainimised, mitte korduvad)

Uudised (ka muudes keeltes),
et oleks lihtsam kursis olla.

Kuidas ametiasutused töötavad
(protsessid, sammud).

E-teenused ja digioskused
(vajadus juhendite järele).

Duolingo eesti keele õppimiseks
(konkreetsed tööriista mainimine).

Immigratsioon.

Kuhu lapsed edasi lähevad?
(haridusastmete üleminek).

Kuidas aidata erivajadustega last; mida teha ebaõigluse korral.

SISSERÄNNANU VAATES

+ Hetkel hästi:

- Siia saabudes palusime abi majapidamis-tarvete (nõude, voodipesu jne) ostmisel. Paljud inimesed vastasid. Mõistsime, et siin elavad lahked ja kaastundlikud inimesed, kes tulevad appi. Selliste inimestega oli kohanemine valutu.
- "Pos. Viisakas teenindus, kvalifitseeritud spetsialistid."
- "Inimesed olid kogu aeg väga lahed ja sõbralikud, see aitas hästi."
- "Kirik aitas."
- "Eesti raadio aitas."
- "Viisakas kohtlemine avalike teenustega."
- "Pagulasabi"

- Kitsaskohad:

- "Maksutõus peaks tooma kaasa paremad avalikud teenused, eriti tervishoius."
- "Madalamad maksud, uued töökohad, lühemad arstijärjekorrad."
- "Tekkis probleem seoses seaduse valesti mõistmisega. Võtsin ühendust oma elukoha administraatoriga."
- "Abi oleks olnud infost Tervishoiuteenused ja meditsiinasutused; Ühistransport; Sotsiaaltoetused ja -teenused; Jäätmekäitlus kohta."
- "Jäätmeküsimused (kogumine, äravedu, sorteerimine jne)."

TAGASIPÖÖRDUJA VAATES

+ Hetkel hästi:

- "Maksuamet — nemad on ülilahked ja abivalmid."
- "Jätkake samas vaimus. Olen teie

võrgustiku ja kohtumiste kaudu endale mitmeid toredaid sõpruleidnud. Eriti toredad on need suvised kohtumised."

- Kitsaskohad:

- Eestisse tagasi tulija ei nimeta end ise tagasipöördujaks, kust ilmneb ka kitsaskoht, et ta ei oska seetõttu leida enda jaoks käivat infot.
- "Palju kiidetud e-teenused, mis tegelikult "lonkavad"."
- "Digivahenditest ei piisa kohanemiseks, sest need sunnivad inimest üksinda lahendusi otsima ja see ei toeta kuuluvustunde teket. Üksildusest hoidumiseks on kasu tugi-tegevustest, mis soodustavad naasnute suhtlemist."
- "Eestlased ise peaks aru saama, et tagasitulijat tuleb toetada. Ka riiklikud instantsid peaksid omale reeglid selgeks tegema ja andma asjakohast infot."
- "Võib-olla oli lihtsalt väga ebatavaline ja ebamugav mõista, et kõik ja kõik ümberringi olid võõrad."
- "Vajasin abi maksudeklaratsioonide osas."
- "Negatiivne oli see, et kui pidin kokku puutuma KMA ja MTA'ga, siis ei saanud seda abi, mida vaja oli."
- "Vajasin abi tuludeklaratsiooni täitmisel, auto ümberregistreerimisel. Sain

klienditeenindusega suheldes asjad lahendatud."

- "Vajasime abi maksualastes küsimustes. Vastuseid leidsime aga mitte kohe, vaid suheledes mitmete ametnikega."
- "Pidin Eestisse saadetud pakside eest maksma tollitasusid. Mul oli vaja abi nende tasude tagasi küsimisega. Osaliselt sain tagasi, kuid kui oleks enne pakside saatmist õige info olnud, siis poleks kokkutulek nii kulukas olnud."
- "Üldjuhul püütakse aidata vastust leida, olles samas viisakad. Keeruliseks muutub olukord siis, kui selgub, et kodulehtedelt info hankimine ja meilide saatmine on äärmiselt raske. Trauma tagajärjel tekkinud lugemiskahjustuse mõju tuleb ka ühe vestluse jooksul korduvalt selgitada või meelde tuletada. Pärast niisugust kogemust on abi küsimine raskem. Väga häiriv on see, et Sotsiaalministeeriumi ametnikega kontakteerumiseks kodulehel telefoninumbreid pole. Varem olin uhke, et meie riigis usaldatakse kodanikku valikut tegema ja ise otsustama, kelle poole oma küsimuste või ettepanekutega pöörduda."
- "Inimestel on väga raske tagasi pöörduda, kui pereõiguslikes küsimustes neid riik ei toeta. Huvikaitsegruppe ei ole, naiste õiguste

küsimused on läbi arutamata ja avaliku põlu all. Tekib päris palju kohti, kus küsin, et miks riik ei panusta ja kaitse, seda enam, mida keerulisemad tagasipöördumise lood on.”

- “President Ilves nimetas ühes uusaasta kõnes ka mind, kui inimest, keda Eesti ootab tagasi. Tegelikult Eesti ei oodanud. Polnud ootaja isikut ega ootamise struktuuri. Selle võiks tagasipöördujate jaoks luua. Et nad tunneksid end oodatuna, saaksid abi ja tuge.
- “Jäin ilma tagasipöördumistoetusest (INSA) mulle arusaamatul põhjusel.”
- “Tundsin, et riiki ei huvitanud kas madalapalgelised üksikvanemad saavad hakkama.” “Toimetulekuga oli raskusi ja üksikvanemad mitte ainult ei toetata, vaid on isegi põlastav suhtumine üksikemadesse, kuni selleni välja, et lapsi võetakse jõuga ära. Ühiskonna nõrgemaid ei toetata ja see väljendub riiklikust maksupoliitikast kuni otseses mõnitamiseni leheveergudel. Minu puhul oli riigi õiguslik kaitse nõrk ja õigusriigi põhimõtteid mitte järgiv. Hiljem märkasin sarnaseid juhtumeid veel – Pihlakodu, Heinmets jm. Väärtussüsteem ei olnud euroopalik ja nõrgemaid kaitsev.”
- “Heade töömeeste leidmisest tundsin puudust. Sain viletsaid ja valelikke, ei teagi, millest oleks abi olnud.”
- “Kui oleks olnud üks internetileht, kust pääseb kõikide digiteenuste juurde – tervishoid, transpordiamet, Terviseasjade vaatamiseks pidi minema digilugu.ee. Väljast tulnud inimesed ei oska sõna "digilugu" otsida või ei tea, et peab emta.ee lehele minema.
- “Tagasipöörduja toetus ka ilma lasteta isikutele. See oleks suureks abiks olnud.”
- e-riik on minu silmis läbi kukkunud ja bürokraatiat on nii palju, et ei tea küll, kuidas kedagi aidata ja mida soovitada.”
- “Tagasipöördumistoetuse taotlemiseks võiks olla rohkem aega ning selle tingimused võiksid olla leebemad.”
- Võiks olla ühtne süsteem või koduleht, kus oleks koos kõik tagasipöördumiseks vajalik info. Millised õigused ja võimalused on olemas. Vajadusel toetused. Võimalused toetuste saamiseks.”
- “Võiks olla rohkem infot nii, et inimesed teaks sellest infost ka välismaal elades. Facebookis näiteks sponsoreeritud reklaam suunatud välismaal elades teha.”
- “Tagasipöördumistoetust ei tohiks "peita". See raha kuluks mu perele ära.”

Lahendusettepanekud (tagasipöördujad):

- “Aitaks põhjalik info tagasipöördujate lehel.” ja “Üks internetileht, kust pääseb kõikide teenuste juurde.”
- “Tagasipöördumistoetust ei tohiks "peita". See raha kuluks mu perele ära.”
- “Võiks olla kokku pandud mingi "Teretulemast tagasi koju!" infopakett, mida võiks inimestea jagada, kui nad ennast eesti aadressile sisse kirjutama lähevad. See võiks sisaldada väga lihtsat teksti vastavate linkidega, kus mida teha saab/tuleb.”

- "Rohkem tutvustust, ka sotsiaalmeedias, rääkida häid lugusi, tuua näiteid, ka välismaalaste lugusi kes siia kolivad. Eestis on tõesti hea elada. Miinimumpalk peab kindlasti tõusma. Hetkel olen taas töötu ja olen kaalunud ära kolida, kuigi on kahju, aga ei ole tööd leidnud siin enam. Võibolla olen eesti jaoks juba liiga vana, välismaal seda ei tunne. Eestlane vananeb liiga ruttu ja üle 40 on juba vana. Kurb."
- "Tagasipöördumistoetuse taotlemiseks võiks olla rohkem aega ning selle tingimused võiksid olla leebemad."
- "Hakake inimeste peale mõtlema."

5. Persoonad ja nende teekonnad

Riigis teenuseid pakkudes me eeldame liiga palju – et võõramaalane saab asjadest samamoodi aru nagu meie, et ta on digipädev ja oskab e-teenust kasutada, et kõik läheb nagu peab ehk kujutame ette ideaalmaailma. Aga päris elu on midagi muud. Siin tulevad appi teenussedisainis kasutatavad persoonad.

Miks on persoonad vajalikud?

Persoonad aitavad muuta uurimistulemused inimlikuks ja käegakatsutavaks. Need on päris elust inspireeritud kirjeldused erinevatest sihtrühmadest, kes kujundavad ja kogevad teenuseid erineval viisil – nende taust, vajadused, eesmärgid ja väljakutsed aitavad meil näha süsteemi nende silmade läbi, kelle jaoks me lahendusi loome.

Kohanemise ja lõimumise valdkonnas annavad persoonad võimaluse mõista, kui mitmekesised on inimeste kogemused Eestis – mis neid siia toob, mis aitab neil siin kohaneda ning mis takistused või toetajad nende teekonnal esinevad.

Persoonad aitavad näha komplekseid uurimistulemusi arusaadavalt ja mõistetavalt, et toetada nii strateegilist planeerimist, teenuste arendamist kui ka kohaliku omavalitsuse praktilist tööd. Kasutades personaid töötubades ja arendustegevustes, saame keskenduda sellele, mis on inimestele tõeliselt oluline. Need aitavad arutelusid suunata, valikuid põhjendada ja hoida fookust lõppkasutaja vajadustel – olgu eesmärgiks paremad teenused, sujuvam kohanemine või tugevam kogukond.

Kokku on (algul) 11 persoonat

Kuna sihtrühmade hulgas on väga erinevate vajaduste, kultuuritaustaga ja oskustega inimesi, siis keskendume esmalt kümnele, keda oleks hea meeles pidada ning läbitöötada. Persoonad on nagu tööriistad, mis aitavad olla valmis keerulisteks päris elu situatsioonideks. Hiljem, kui need sihtrühmaesindajad on juba lihtsad, saab juurde tuua teisi personaseid, keda sooviks paremini mõista.

- 2 tudengit
- 2 tagasipöördajat
- 1 armastuse tõttu Eestis
- 1 töö tõttu Eestis
- 5 sõja tõttu siin, sh pensionär, üksikvanem, noor



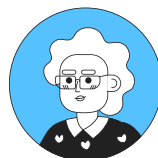
Sanna/tudeng,
Soomest



Depak/tudeng,
Indiast



Märt/tagasipöörduja
Elas Hispaanias



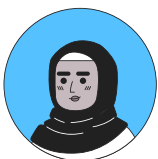
Helen/tagasipöörduja
Elas Jeemenis



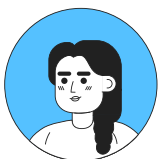
Sergei/tööletuliija
Ukrainast



Abdul/sõjapõgenik
Afganistaanist



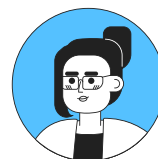
Fatima/sõjapõgenik
Afganistaanist



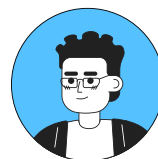
Brooke/armastus
USAst



Marusha/pensionär
Ukrainast



Olena/üksikvanem
Ukrainast



Kyrlo/noor
Ukrainast



Tudeng Sanna, 21.a

Vajadused: otsib perearsti, üürikorterit, sõpru, trenni, vabatahtlikku tööd, stipendium.

Iseloomulik: temast saab eeskujulik tudeng, lõpetab nominaaliga ja läheb tagasi Soome VÕI jätkab õpiguid.

Hirmud, takistused:

- kas ma saan üksi hakkama? Sh keelega
- info on puudu, süsteem on keeruline — kelle poole pöörduda?
- kartus petta saada, ei tunne õigusi tundmatud
- Eesti kombed, tavad tundmatud

- EU-st, nt Soome
- Õppimiseks
- Otsib üürikorterit
- Soome, inglise
- Tuleb õppima ülikooli (ing. k õpe)



Tudeng Depak, 23.a

Vajadused: otsib perearsti, ühika kohta, sõpru, trenni, osalise ajaga tööd jm.

Iseloomulik: temast saab tudeng, kes ei armasta tähtaegu, ei lõpeta nominaaliga, sest püüab vahepeal mitteametlikult töötada (sõidab Bolti), armub ja tahab siia jääda elama.

Hirmud, takistused:

- kas ma saan üksi hakkama? Sh keelega
- info on puudu, süsteem on keeruline — kelle poole pöörduda?
- kartus petta saada, ei tunne õigusi
- Eesti kombed, tavad tundmatud

- Kolmandast riigist, nt India
- Õppimiseks 3a + 270 päeva (NB! kolmandast riigist!). Toetusi ei saa.
- Otsib ühikatuba
- India, inglise
- Tuleb õppima ülikooli (ing. k õpe)



Tagasipöörduja Märt, 35.a

Vajadused: püüab elu siin üksi vanemate juures uuesti sisse seada, otsib tööd, armastust.

Iseloomulik: introvert ning eeldab, et kui raske see ikka olla saab, aga kuna tööd ei leia, siis satub depressiooni. Sõpradel on pered ja elavad oma elu. Keel on ka raskem, kui arvas, sest puudub kõnekeel, lisaks on hakanud kirjalikult palju vigu tegema ja see võtab enesekindlust alla.

Hirmud, takistused:

- kas ma leian oma koha?
- kas ma leian väärilise töö? muud tööd ei taha

-  Eestist, elas 10a Hispaanias peale õpinguid
-  Eesti kodakondsus
-  Väikelinn, nt Rakvere, vanemate juures majas
-  EST, ENG, ESP
-  Kõrgharidus filoloogias



Tagasipöörduja Helen, 35.a

Vajadused: püüab elu siin perega üles ehitada

Iseloomulik: Ta ei leia tööd, sest peab arstina ära tegema eesti keele eksami. Pere kõrvalt raske leida aega ja motivatsiooni keeleõppeks. Tütar kannab koolis pearätti ja saab koolikiusu ohvriks. Mees Elatakse peretoetustest. Vabal ajal eelistavad araabia kogukonna üritusi. Vanemad teises linnas ja suhted jahedad.

Hirmud, takistused:

- kas me saame Eestis hakkama?

-  Eestist, elas 20a Jeemenis ja võttis ka nüüd pere kaasa.
-  Eesti kodakondsus
-  Mees, 4 last, kellest 2 täiskasvanud, 2 koolis
-  Araabia, inglise (ei räägi enam eesti keelt)
-  Kõrgharidus arstina



Tööle tulija Sergei, 35.a

Vajadused: siin piisavalt palju teenida, et saate perele Ukrainasse ja ise kõrvale panna.

Iseloomulik: tuli otse tööle ehitajana, tööandja väidetavalt kõik korraldanud. karm tõsiasi: juhtub tööõnnetus ja siis selgub, et tööandja ei ole tema eest sotsimakse maksnud. jääb kõrvale tööst, kaotab selle ja tõestatakse ka pikema völa tõttu korterist välja.

Hirmud, takistused:

- ei tea enda õigusi
- ei tea kohalikku süsteemi
- ei ole kohalikku usaldusisikut peale tööandja
- ei oska kohalikku keelt

- 📍 Kolmandast riigist, nt Ukrainast
- 🏠 Tööluba (tuli enne sõda) + täiendav kaitse (ei saa minna tagasi)
- 🏠 Väikelinn, üürikorter
- 🗣️ RUS, UKR, puudub motivatsioon EST õppida, sest ka tööl ei räägita eesti keelt
- 🎓 Keskeri



Sõjapõgenik Abdul, 51.a

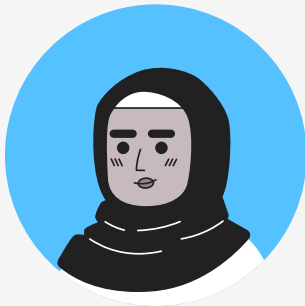
Vajadused: sotstoetused ja -teenused, tõlketeenused, Töötukassa (kuigi tööd leida väga ei taha)

Iseloomulik: kliima ega toit ega kultuur ei ole nii hea kui kodus

Hirmud, takistused:

- ei oska keelt
- ei tea õigusi
- ei saa süsteemist aru

- 📍 Kolmandast riigist, nt Afganistaanist
- 🏠 Kaitse saaja
- 👨👩 Naine ja kaks väikest last Afganistanis ja soovib järgi tuua
- 🏠 Vao, Väike-Maarja
- 🗣️ Ta ei räägi ei EST, RUS ega ENG
- 🎓 -



Sõjapõgenik Fatima, 34.a

Vajadused: sotstoetused ja -teenused, tõlketeenused, kodu ja pere olulised, arsti teenus, lasteaed, religioon

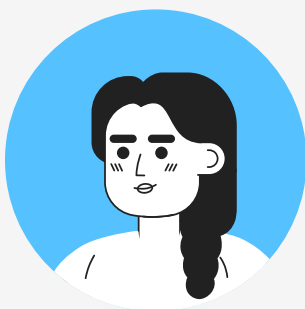
Iseloomulik: koraan ja mees ütlevad, mis õige

Hirmud, takistused:

- kius
- ei oska keelt
- ei tea õigusi
- ei saa süsteemist aru

NB! Klienditeekonnaval mängida läbi kaks versiooni, kus ühel juhul on Fatima abielus ja kodune, aga teisel juhul üksi lastega, peab iseseisvalt hakkama saama, kultuurišokk jm.

- 📍 Kolmandast riigist, nt Afganistaanist
- 🏠 Pagulase staatus 3a + täiendava kaitse saaja
- 👨👩 Abielus (kasvõi Abduliga), kes tuleb ka kaasa, üks lasteaiaaegne laps olemas ja teine sündinud siin
- 🇦🇪 Araabia
- 🎓 -



Armastuse tõttu siin Brooke, 30.a

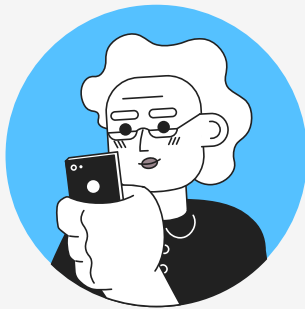
Vajadused: teostada end ema, naise ja töötajana

Iseloomulik: armus internetis ära jaani ja tuli armastuse tõttu siia. Abiellub, saab siin kaks last. Mehe tööandja kindlustus. Pikapeale selgub, et kodus on nii vaimne kui füüsiline vägivald. Politsei väljakutsed. Satub naiste varjupaika. Lahutus. Oht maalt välja saadetud saada.

Hirmud, takistused:

- kodu vägivald
- häbi
- lastest ilma jäämine
- oht elule

- 📍 Kolmandast riigist, nt USA
- 🇬🇧 ENG
- 🎓 Kõrgharidus



Pensionär Marusha, 68.a

Vajadused: saada eluga hakkama. Vajab nii rahalist kui hingelist toetust. otsib kirikust ja usust tuge.

Iseloomulik: uue omandamine keeruline; abitu, üks; lapsed elavad ilma mööd laiali ja väga ei hooli, ei ole aega.

Hirmud, takistused:

- ei saa hakkama
- jääb nälga
- jääb väga haigeks
- ei tea õigusi
- raha saab otsa

-  Kolmandast riigist, nt Ukrainast
-  Ajutine kaitse
-  Väikelinn, nt Jõhvi, ühiselamus korter
-  RUS, UKR
-  Keskhariidus



Üksikvanem Olena, 32.a

Vajadused: saada eluga hakkama. Vajab nii rahalist kui hingelist toetust ning stabiilset, paindlikku tööd.

Iseloomulik: aja- ja energiapuudus; ei saa lapsi üksi koju jätta; tahaks keelt õppida, aga ei jaks, pole aega; kogu aeg rattas.

Hirmud, takistused:

- ei saa hakkama
- jääb nälga
- jääb väga haigeks
- ei tea õigusi
- raha saab otsa
- lapsi kiusatakse

-  Kolmandast riigist, nt Ukrainast
-  Ajutine kaitse
-  Mees jättis maha, 2 väikest last
-  Väikelinn, nt Kuressaare, üürikorter
-  RUS, UKR
-  Keskhariidus



Noor Kyrylo, 17a.

Vajadused: ellu jääda, kiiresti tööle, enda sissetulek, turvalisus, stabiilsus

Iseloomulik: nõrgad digioskused, ei oska eesti ega inglise keelt, vajab tuge asjaajamises, vaimse tervise probleemid.

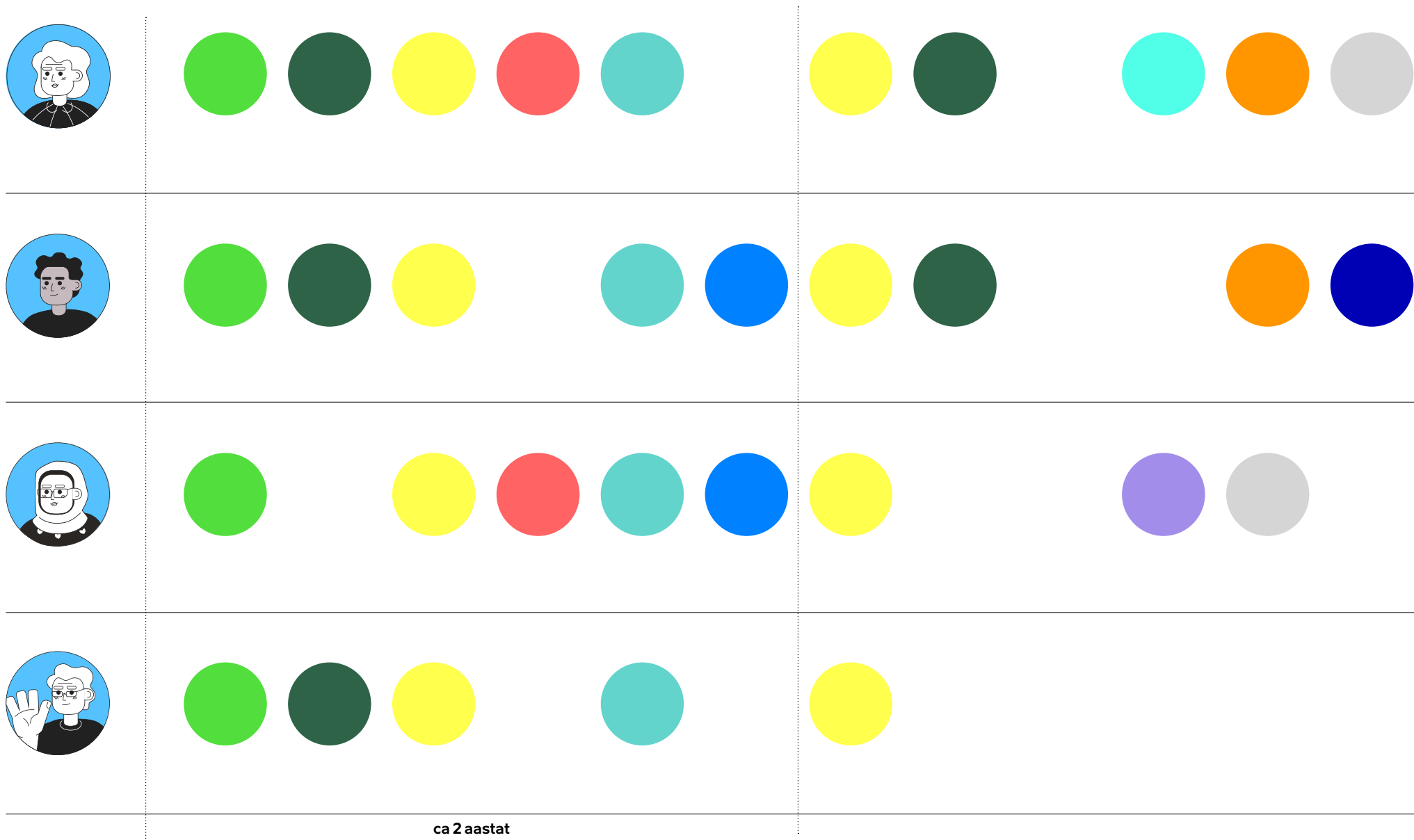
Iseloomulik: uue omandamine keeruline; abitu, üksik; lapsed elavad ilma mööd laiali ja väga ei hooli, ei ole aega.

Hirmud, takistused:

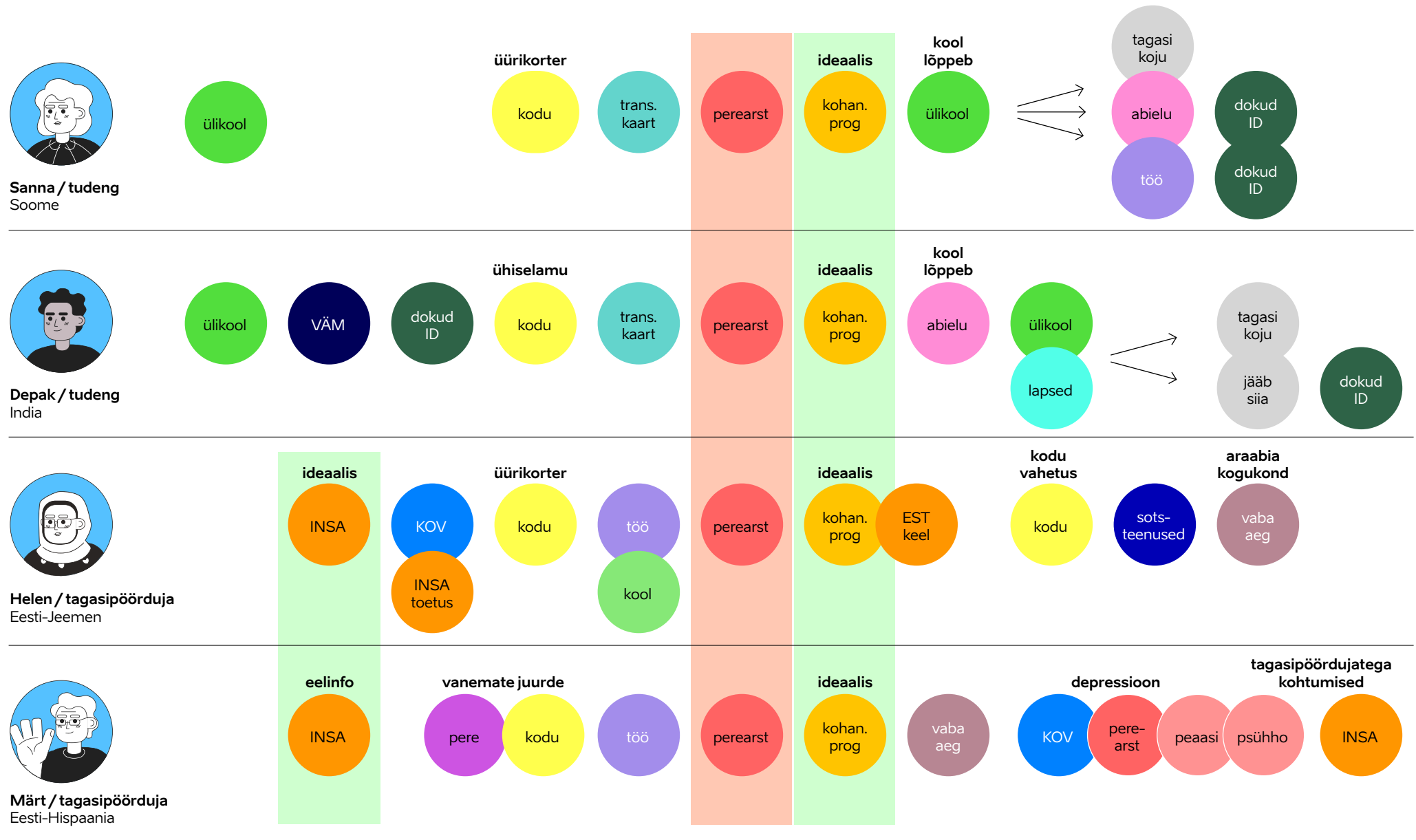
- sõjaväekohustuse täitmine, sõtta minek
- kõik on uus, keerulised süsteemid
- ei karda petta saada (puudub elukogemus)
- puudub toetav tugivõrgustik
- puuduvad sotisaalsed tagatised, sh sissetulek ja tervisekindlustus

-  Kolmandast riigist, nt Ukrainast
-  Ajutine kaitse
-  Linnale kuuluv eluruum
-  RUS, UKR
-  Põhiharidus (Ukraina koolis)

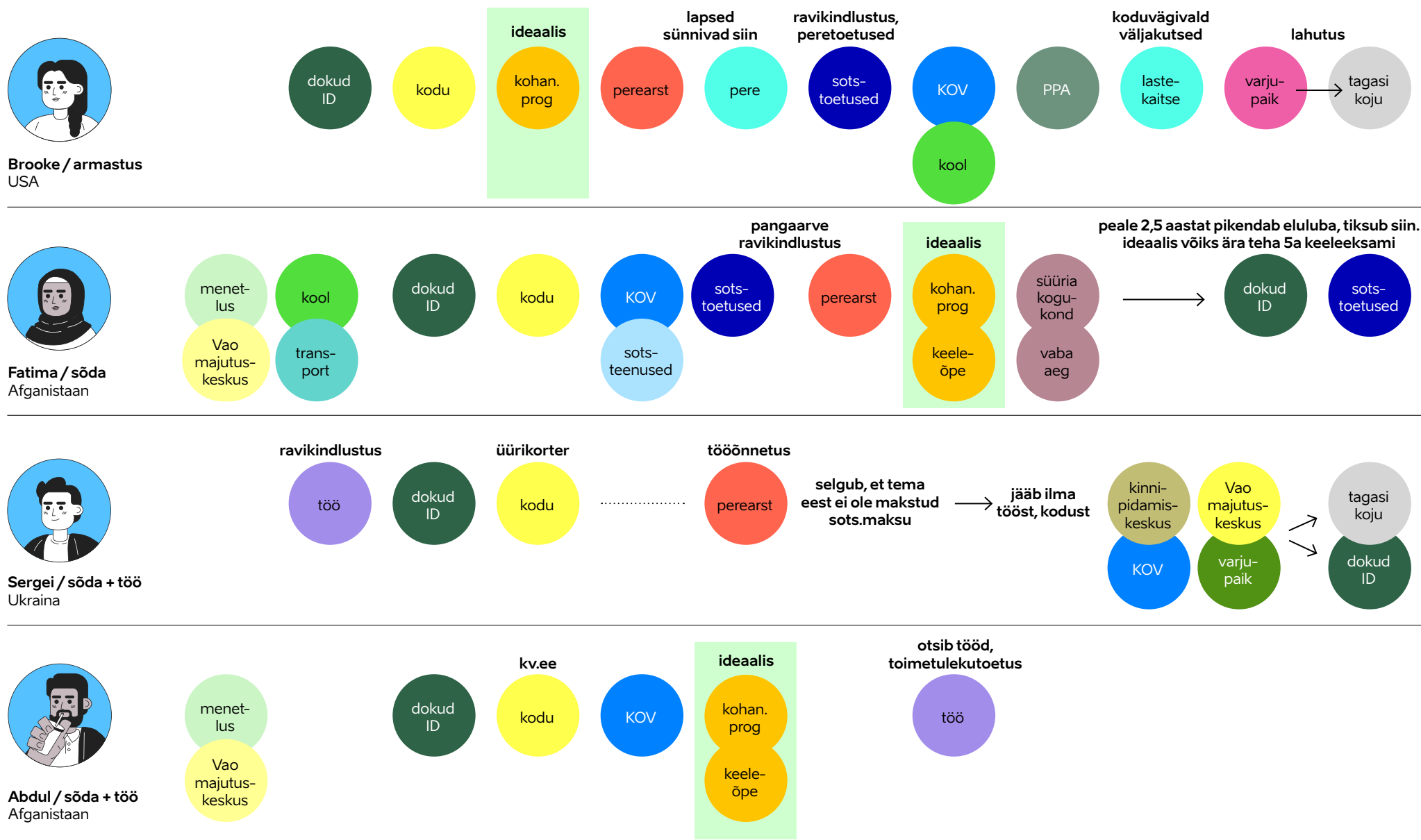
Sihtrühmad ja teekonnad



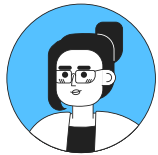
Sihtrühmad ja võimalikud teekonnad



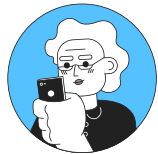
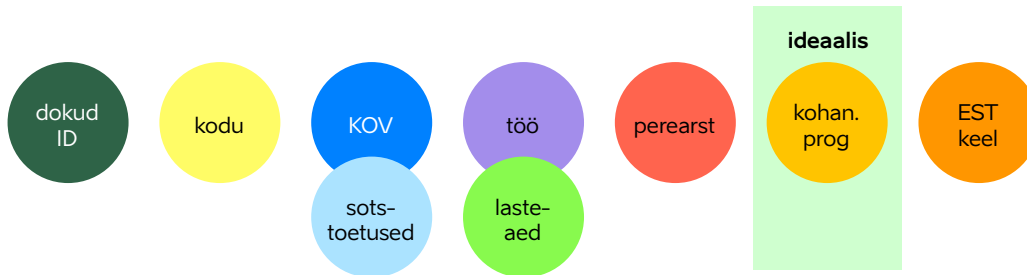
Sihtrühmad ja võimalikud teekonnad



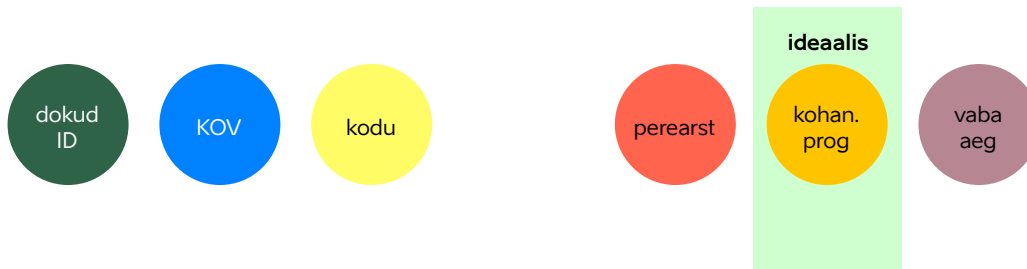
Sihtrühmad ja võimalikud teekonnad



Olena / üksikvanem
Ukraina



Marjusha / pensionär
Ukraina



6. Teiste riikide head näited

Toome siia ka mõned näited kasutajasõbralikest ametlikest allikatest, mis pakuvad lihtsat, mitmekeelset ja vajadusi arvestavat infot kõikide taustadega sisseerändajale ehk mida on teistelt riikidelt õppida.

1. Taani – Denmark.dk + New to Denmark (Ny i Danmark) + kohalikud uustulnukate teenused

- Kasutajasõbralik, terviklik, üks uks: denmark.dk
- Taani ametlik rahvuslik portaal pakub selgelt sihtrühmade vajaduste järgi jagatud teekondi: „Visiting? Studying? Working? Investing?” – väga lihtne, narratiivne ülesehitus; kasutajale antakse kohe „milline teekond sobib mulle” valik.
- New to Denmark (nyidanmark.dk) – ametlik immigratsioonikeskus – selgitab viisasid, töölubasid ja elamislube. Struktureeritud sammud: mis dokumente vaja, mis juhtub pärast saabumist, millest alustada.
- Keeled & lihtsus: suurem osa materjalist on saadaval inglise keeles, osa ka teistes keeltes. Tekst on selgelt, lühidalt kirjutatud; kasutatakse tüüpnäiteid ja konkreetseid olukordi (nt pereränne, tööle tulek, startup-viisa). Kohalikud teenused: suuremates omavalitsustes (nt *International House Copenhagen*) pakutakse „one-stop shop” lahendust:
 - Taani isikukood / rahvastikuregistri number = võtmeelement Taanis igapäevaelu alustamiseks (kasutatakse kõigis teenustes: Seda kasutatakse kõigis teenustes: tervishoid (arsti valik), maksud, pangakonto avamine, lepingud (telekom, üür, kindlustus), digitaalne suhtlus riigiga).

Hea näide Taanist kasutajakesksest lähenemisest:



Moving to Denmark?

Residence and work permits →



Job hunting in Denmark?

Opportunities and applications →



Expat in Denmark?

Network and community →



How to get started?

Registration and personal ID →



Want to learn Danish?

Language centers and Danish lessons →



What about the kids?

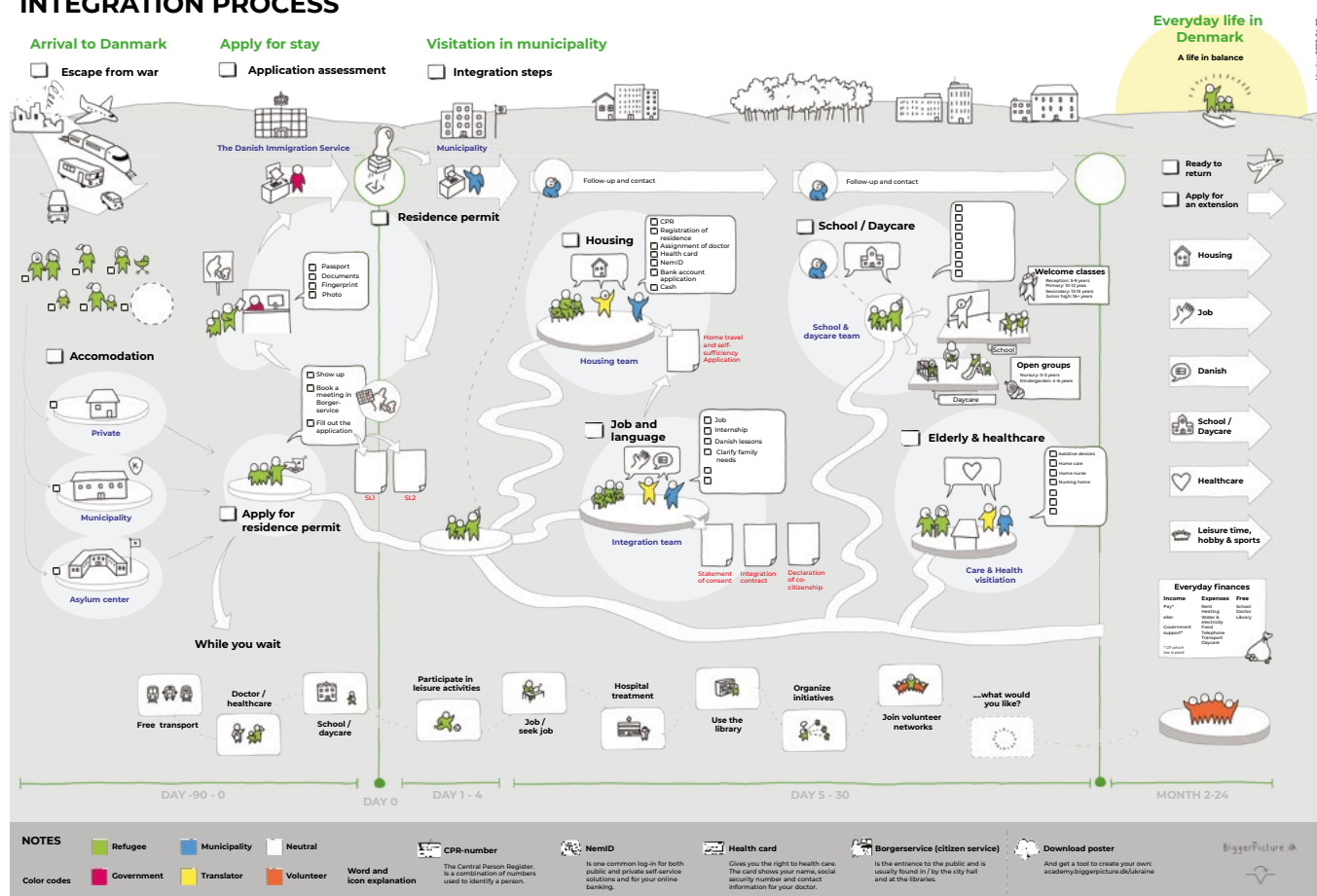
Daycare and school →

- maksunumber
- tervisekindlustus
- elukoha registreerimine
- tööalane nõustamine

Tere tulemast Taani praktiline info: *International House, WorkinDenmark* ja Taani valitsus pakuvad juhendeid igapäevaseks eluks: elamine ja majutus, ühistransport, tervishoid, tööõigus, lasteaiad ja koolid ehk lühikesed, visuaalselt selged seletused (infograafikad, sammud, check-listid).

Hea näide Taanist:

INTEGRATION PROCESS



2. Saksamaa – *Ankommen App* + *BAMF* orientatsiooniplatvorm

- Mitmekeelne, väga lihtsas keeles.
- www.bamf.de/DE/Themen/Integration/ZugewanderteTeilnehmende/ErsteOrientierung/AppAnkommen/app-ankommen-node.html
- Äpp: www.ankommenapp.de/APP/DE/

Startseite/startseite-node.html

- Mobiilne, taskusse mahtuv, praktiline, disainitud rändajate tegelike vajaduste järgi.
- Offline-rakendus — kasutatav kohe saabumisel, mis sisaldab samm-sammult juhendeid "esimesed päevad Saksamaal".

3. Kanada – IRCC Newcomer Services / Welcome to Canada guide

- Selged checklistid: enne reisi, saabumisel, esimesed 14 päeva, esimene kuu. [refugees-citizenship/services/settle-canada.html](https://www.canada.ca/en/immigration-refugees-citizenship/services/settle-canada.html)
 - www.canada.ca/en/immigration-refugees-citizenship/services/settle-canada/pre-arrival-services.html
 - www.canada.ca/en/immigration-refugees-citizenship/services/settle-canada/pre-arrival-services.html
 - Mitmekeelne (10+ keelt).
 - Eeltuleku teenused, mis aitavad juba enne riiki sisenemist tööd, elukohta ja dokumente ette valmistada.
-

4. Soome – InfoFinland + Espoo

- Finnish Immigration Service (Migri)
„I want to come / You are in Finland“
 - www.infofinland.fi/et
 - Väga selge ja lihtsas keeles, 12 keeles.
 - Kogu info ühes kohas, mitte killustunud.
 - Eraldi teed eri sihtrühmadele: töötaja, tudeng, pereliige, pagulane.
 - Selge infostruktuur + personaalsed teekonnad.
 - Uudiste vahendamine
 - www.espoo.fi/en/hello-espoo-welcome-espoo
 - Postkaart:
www.espoo.fi/en/news/2025/11/welcome-new-residents-city-postcard
 - www.visitespoo.fi/en/visitor/stay-plan/tourist-information/view-order-visit-espoo-maps-and-brochures
-

5. Rootsi – New in Sweden (Migrationsverket + local municipalities)

- Visuaalsed juhendid (infographics), mis selgitavad protsesse. [to-sweden/moving-to-sweden-in-10-steps](https://www.migrationsverket.se/en/for-new-comers/moving-to-sweden-in-10-steps)
- Kohalik omavalitsus annab võtmerolli, mis vähendab infoüleküllust.
- www.informationsverige.se/en/jag-har-fatt-uppehallstillstand/nyheter-fran-sverige.html
- 10 sammu Rootsi kolimiseks:
www.sweden.se/work-business/moving-to-sweden/moving-to-sweden-in-10-steps
- Rootsi kombeid tutvustavad raamatud: Swedish Traditions.
- Rootsi kombeid tutvustavad raamatud: *Lagom, the Swedish Art of Balanced Living*.
- Rootsi kombeid tutvustavad raamatud: *The Little BOOK OF FIKA*.

6. Holland / Madalmaad – IND (*Immigratie-en Naturalisatiedienst*) + kohalikud integratsiooniteenused

- Mitmekeelne, ametlik portaal: ind.nl/nl pakub inglise keeles teavet elamis-, asüüli- ja kodakondsuslubade kohta.
 - Kodanikuintegratsiooni kohustus ("*inburgering*"): Uus seadus („Wet Inburgering 2021”) annab selged teekonnad, õppimise marsruudid ja kolme-aastase aja integreerumiseks. Government.nl
 - Plaan ja tugi kohalikus omavalitsuses: Inburgeren.nl koostab personaalse integratsiooniplaani (PIP), mis arvestab uussisse-rändaja profiili (nt töö, õppimine, keele- oskus).
-

7. Ühendkuningriik – GOV.UK: „*Visas and immigration*” + „*Welcome: a guide for new refugees*”

- GOV.UK viisa- ja immigratsioonileht: ametlik portaal, kus on info viisa tüüpidest, migratsiooni tingimustest ja õigustest.
 - „*Welcome: a guide for new refugees*”: PDF-juhend inimestele, kes on saanud varjupaiga UK-s — selge, praktiline abimaterjal, mitmes keeles (nt araabia, amhari, hiina jt).
 - Sisuline struktuur: Juhend on jaotatud teemade kaupa (esimene kuu, töö ja toetused, haridus, tervishoid, õigused) — aitab uuel saabujal samm-sammult orienteeruda.
-

8. Ameerika Ühendriigid – USCIS „*Welcome to the United States: A Guide for New Immigrants*”

- Üldine igapäevaelu juhend: USCIS pakub põhjalikku juhendit uutele legal permanent residentidele (st püsislal) USA-s, mis hõlmab eluaset, transporti, töötamist, sotsiaalkindlustust, tervishoidu jne.
 - Täiendavad tööriistad: USCIS pakub ka „*Civics and Citizenship Toolkit*”— materjale organisatsioonidele ja uussisserändajatele, et toetada kodanikuharidust ja sidusust.
 - Mitmekeelne ja kättesaadav ~14 keeles, väga erinevatele taustadega inimestele.
-

9. Austraalia – Department of Home Affairs „*Settling in Australia / Settlement services*”

- Keskne Austraalia valitsuse „*Settle in Australia*” leht, mis pakub teavet uustulnukate toetamiseks (tööhõive, haridus, elu, raha, transport, keeleõpe).
- *Immigration and citizenship Website*
- Settlement-teenused: „*Settlement Services*” on valitsuse programm, mis

aitab vastavalt vajadusele (refugeed, kvalifitseeritud migrantide) luua sotsiaalset, keele- ja elamisvõrgustikku.

Department of Home Affairs Website+1

- Rakendus: *MyAus App* — mobiilirakendus

mitmes keeles, mis annab uustulnukatele ligipääsu olulisele teabele ja teenustele, olles abiks kohe saabumisel.

- Tere-tulemast-pakk riiki pikemalt saabudes: australianwelcomebox.com

Kokkuvõtlikult

Kõige paremini kujundatud terviklahendus on Taanil. Nende tugevus seisneb selles, et kogu riigi infotoodete ökosüsteem on disainitud ühele põhimõttele: "Inimene tuleb erinevast kontekstist — meie kohandame end, mitte tema". Lisaks suur riiklik ühtsus

— sama kasutajakogemus, sama tonaalsus, sama keeleline lihtsus. Kõik teenused on digitaalselt hästi integreeritud (CPR-number, pank, maksud, elukoht, tervishoid). Rahvuslik tasand + kohalike omavalitsuste teenused töötavad koordineeritult.

Miks need näited on head disainipraktikas:

- Need lähenemised on kasutajakesksed: nad ei eelda, et kõik tulijad teavad, kuhu suunduda, vaid juhatavad selgelt läbi protsessi.
- Tunnetus ja kuuluvustunne: postkaart + tulevased sündmused loovad kogukonnatunnet "oled teretulnud".
- Kombineeritud digitaalsed ja personaalsed kanalid: veeb + postkaart + infopunkt + tõlked — mitmekesine meediateekond.
- Instruktsioonid esimesteks päevadeks on väga praktilised: CPR (isikukood + rahvastikureg.nr.), registreerimine, maksuinfo, keeleõpe, töö.

Tegur	Eesti	Soome (Espoo)	Taani
Fookus	Killustunud, kohanemisprogramm	Linnakeskne „isiklik tervitus + praktiline nõustamine“	Riigikeskne, selged kasutajatekonnad
Esimese kontakti selgus	Erinevad infoallikad, killustunud	Postkaart + edasisisesd kontaktid	Üks suur värav: LifeInDenmark / NewToDenmark
Personaalsus	Väga üldine	Kogukond + integratsiooni plaan	Sihtrühma tekkonnad (õppima / tööle / investor jne)
Sisu, disain	Ametlik, tekstitihe	Lihtsas keeles, mitu formaati	Visuaalne, tekkonnapõhine

7. Kokkuvõttes

Kõige olulisemad kitsaskohad Eesti teekonnakaardil:

1. Puudub selge esimene samm

Eestis ei ole ühtset kohta, kuhu kasutaja saabub ja tunneb kohe: „See on minu jaoks. Ma olen õigel ajal õiges kohas. Mis edasi?”

Kõik teised riigid lahendavad selle selgelt kasutaja vajadustest lähtuvalt:

- Taani: 4 kasutajateekonda (külastaja / tudeng / töötaja / investor)
- Soome: kasutajaprofiili põhine navigatsioon

2. Info on killustunud 6–9 portaali vahel

Eestis peab inimene teadma: PPA, eesti.ee, Work in Estonia, Integratsiooni Sihtasutus, Eesti Töötukassa, haridusasutused, Tervisekassa jt lehti.

Taanis on 1 katusportaal + sisuline alamportaal LifeInDenmark.

3. Puudub personaalsus ja tervitus

Eestis ei tule:

- postkaarti
- e-kirja
- lokaliseeritud linna tervitust
- kontaktisiku kontakti
- kogukonna sõnumit

Espoo ja Taani teevad seda väga hästi — see loob „kuuluvuse esimese kogemuse”.

4. Praktilise abi puudulikkus

Eestis ei ole:

- täidetavaid checkliste (esimesed 24h / 72h / 30 päeva)
- infovideoid
- illustreeritud protsessikaarte
- näidisdokumente + juhendeid
- selget "kuidas päriselt teha" juhendit
- kasutajateekonna kaarte erinevatele profiilidele

Taani info on toimingukeskne samm-sammult.

5. Teenusmudel ei toetu igapäeva elule

Eesti lähenemine on sisuliselt: „Tule koolitusele ja saad infot.”

Aga maailma parimad mudelid on: „Anname sulle info kohe kätte + tugi on pidev + koolitus on vaid osa teenusest.”

6. Terviklik kasutajamugavus

Taani tugevus seisneb selles, et kogu riigi infotoodete ökosüsteem on disainitud ühele põhimõttele: “Inimene tuleb erinevast kontekstist — meie kohandame end, mitte tema”. Lisaks suur riiklik ühtsus — sama kasutajakogemus, sama tonaalsus, sama keeleline lihtsus. Kõik teenused on digitaalselt hästi integreeritud (CPR-number, pank, maksud, elukoht, tervishoid). Rahvuslik tasand + kohalike omavalitsuste teenused töötavad koordineeritult.

Praktiliselt on CPR-number võtmeelement Taanis igapäevaelu alustamiseks — ilma selleta ei saa peaaegu ühtegi teenust aktiveerida.

Isikukood vs rahvastikuregistri number

Teema	Taani – CPR	Eesti – isikukood / RR
Ühe akna teenus	Jah — International House Copenhagen, kõik protsessid koos	Ei — inimene peab jooksuma 5 eri asutuse vahet
Keel ja arusaadavus	Multilingual, lihtsas keeles	Peamiselt eesti/vene, suhteliselt raske inglise kõnelejale
Aadressi registreerimine	Lihtne, standardiseeritud CPR on kohe süsteemis sees	Sageli keeruline, üürileandjad ei luba
Tervishoiu ja teenuste ligipääs	CPR on kohe süsteemis sees	Elukoha registreerimata jätmisega ei pääse perearsti juurde jne.
Digitaalne identiteet	MitID pärast CPR-i, protsess selge ja juhendatud	Protsess keerulisem, vajab mitut sammu ja kohati eesti keele oskust
Kliendikogemus	Väga kasutajakeskne, rändaja teekond on disainitud	Uussisserändaja teekond pole terviklik, vastutus killustunud

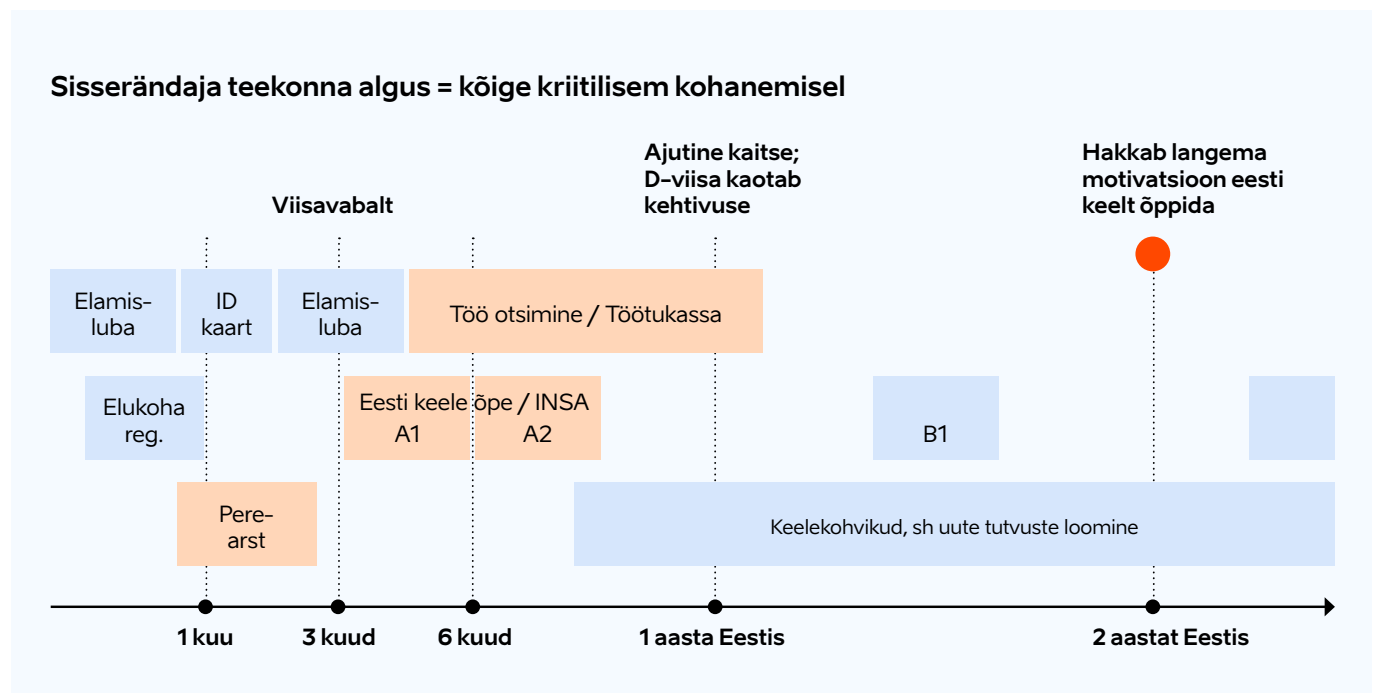
8. ELVLi ja KOVide ettepanekud ja soovitus

1. Selged kokkulepped riigi ja sisserrändaja vahel

Vajalik on läbipaistev nimekiri kohustustest ja võimalustest: mida peab sisserrändaja tegema (nt keeleõpe, eksamid) ja mida riik võimaldab. Omavastutus aitab hoida riigi ressurse.

2. Selge rollijaotus ja vastutused sidusrühmades

Vajalik on ühtne ülevaade lõimumise sh kohanemise valdkonna osapooltest: kes mille eest vastutab, milliseid teenuseid pakub ning kes mis rolli täidab, sh “projektijuhi” rolli?

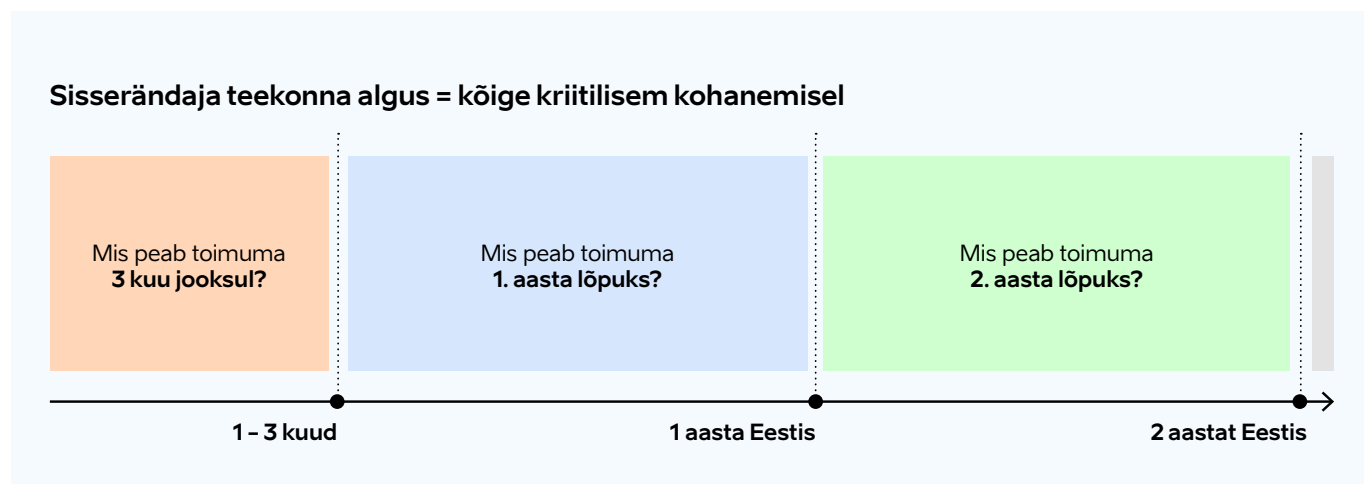


3. Strateegilisem planeerimine ja koostöö

Valdkonnas tuleb liikuda juhuslikest algatustest koostöökeskse, süsteemse ja pikaajalise strateegilise planeerimise suunas — kellele, miks ja kuidas midagi tehakse? Oluline roll on kaasaval kommunikatsioonil.

4. Kaks esimest aastat on kriitilised

Kaks esimest aastat on kohanemisel ja lõimumisel määrava tähtsusega. Mida saame riiklikult ära teha?



5. Keeleõppe sisu ja kasutajamugevuse parendamine

Kohanemise teekonna kõige kriitilisem punkt, mis võib saada kogu kohanemise ja lõimumise takistuseks. Olulised keeleõppe osad: (praktiline) sisu, ligipääsetavus (online- vs kontaktõpe), teenuse kvaliteet, kasutajamugavus, selged õppija õigused ja kohustused (Haldusmenetluse seadus).

6. Sihtrühmapõhised (persoon) teenused, mitte "üks lahendus kõigile"

Teenuseid tuleb kujundada erinevate sihtrühmade vajaduste järgi ja ja takistustele lahendusi pakkuvalt. Selleks on loodud persoonad, mis on teenuste parenduste, koostöö ja kommunikatsiooni aluseks valdkondade üleselt.

7. Selgem ja kasutajasõbralikum infotugi sisserändajatele

Praegused infokanalid on killustunud ja raskesti hoomatavad. Vaja on ühtset sisenemispunkti või mitut selget vajaduspõhist kanalit, mis oleksid sisserändajale arusaadavad. Eesti.ee platvormina on olemas, aga vajab parendamist.

8. Õpime teiste riikide kogemusest, ennetav töö

Kui üks põlvkond jääb vajaliku toeta ja lõimumata, siis on oht järgmise põlvkonna radikaliseerumiseks. Kuidas sellest hoiduda ja õppida teiste riikide praktikatest — nii positiivsetest kui ka negatiivsetest.

9. Teekonnakaardi olulised osapooled, koostöö ja suunamised

Valdkonna sidusrühmadel (koostööpartneritel) peab olema tervikvaade vajalikest teenustest ja teenusepakkujatest. See eeldab koostööd ja ühist infovälja.

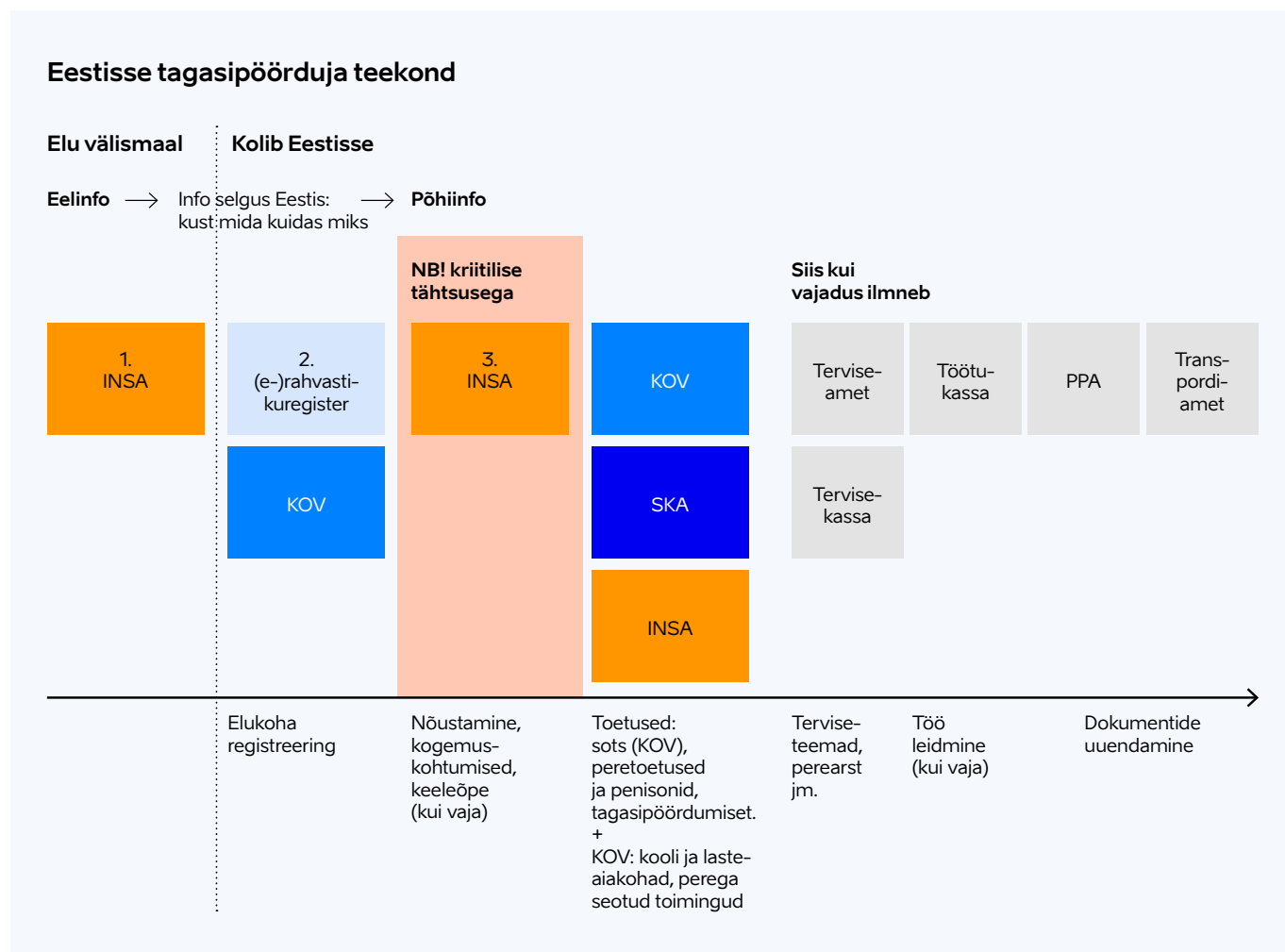
10. Teenuste kvaliteedi hindamine persoonade põhjal

Kõik sidusrühmad peavad oma teenused persoonapõhiselt üle vaatama ja küsima:

- Kui asjakohane on pakutav teenus? Kas me oleme eeldanud või küsinud sihtrühmalt? Millal me küsisime, kas on ajakohane?
- Kas teenus on sihtrühmale arusaadav, leitav ja lihtsalt kasutatav?
- Kust ta sellist infot otsib ja mida veel vajab?
- Milliste sidusrühmadega tekivad kokku-puutepunktid? Kuidas saame viidata, soovitada, nügida? Kuhu saame teda vajadusel edasi suunata?
- Kas oleme teenust sihtrühmaga testinud — ja kui ei, siis kas saame seda nüüd teha?
- Mida saab kohe parandada ja mis vajab pikemat ettevalmistust (millal)?
- Kui ligipääsetav on teenus päris elus? Kui ei ole, kas seda teenust on sellisel kujul vaja?

11. Tagasipöörduja teenuse tervikvaate mõtestamine

Tagasipöördujate teenused vajavad süsteemset (p) arendamist, alustades sellest, et vaadatakse üle mõisted ja tähendused (nt tagasipöörduja ei nimeta ennast tagasipöördujaks — meie uuring 2025) lõpetades teenuse sisuga.



12. Rohkem inimlikkust teenuste pakkumisel

Igapäevases suhtluses sisserrändajatega on vaja rohkem empaatiat, sõbralikkust ja avatust, mis toetab turvatunnet ja lihtsustab kohanemist. Paneme end nende kingadesse — mis tunne on alustada nullist oma eluga kui puudub kogu taustsüsteem?

13. Piirkondlik töö koordineerida läbi (TAT tegevustes osaleva) KOVi rändekoordinaatori

KOVil on oluline roll kohaliku usaldusisikuna. Piirkondlikud tegevused peaksid liikuma läbi TAT tegevuse koordinaatori, et hoida ja tugevdada pikaajalist koostöösuhetes tekkinud usaldust.

14. Valdkonna teadmiste ja kompetentsi püsimine KOVides

Hetkel lahkub kogemus sageli koos töötajaga. TAT tegevustes osalevate KOVide baasil arendada välja kompetentsikeskused ning luua ühisid juhendid ja manuaalid, mis tagavad teadmiste säilimise ja järjepidevuse kogu valdkonnas.

Täname kõiki, kes
oma panuse andsid.