

YHDENVERTAISUUS- ja TASA-ARVOLAUTAKUNTA/Jaosto

Vammaisuus, tulkkauspalvelu, toimivalta

Diaarinumero: 4xx/2018

Antopäivä: xx.xx.2018

Hakijoiden kahdella lapsella on oikeus vammansa perusteella Kansaneläkelaitoksen järjestämään tulkkauspalveluun. Lapsilla on käytössään tulkkilistat tulkkauspalvelutilausten järjestämiseksi. Hakijat katsoivat Kansaneläkelaitoksen syrjineen heidän lapsiaan, koska nämä eivät saaneet tutustua uusiin tulkkeihin ennen kyseisten tulkkien lisäämistä tulkkilistoille. Lisäksi he katsovat Kansaneläkelaitoksen syrjineen heidän lapsiaan tulkkauspalvelua koskevan neuvonnan ja ohjauksen järjestämisessä sekä erään tulkkauspalvelutilanteen vahvistamisessa virheellisesti. Hakijat vaativat lautakuntaa antamaan Kansaneläkelaitokselle huomautuksen.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta totesi, ettei sillä ole toimivaltaa antaa huomautuksia ja jätti tätä koskevan vaatimuksen tutkimatta. Vaikka lautakunnalla ei ollutkaan toimivaltaa asettaa asiassa hakijoiden vaatimaa seuraamusta, se kuitenkin tutki asian. Lautakunta katsoi, ettei saadun selvityksen perusteella ollut objektiivisesti arvioiden aihetta olettaa Kansaneläkelaitoksen menetelleen hakemuksessa tarkoitetuissa asioissa yhdenvertaisuuslain 8 §:ssä tarkoitetun syrjinnän kiellon vastaisesti, ja hylkäsi hakemuksen.

Tausta

Hakijoiden lapsilla on vammansa perusteella oikeus Kansaneläkelaitoksen järjestämään tulkkauspalveluun. Lapsilla on käytössään tulkkilistat tulkkauspalvelutilausten järjestämiseksi. Hakijat halusivat, että heidän lapsensa saisivat tutustua uusiin tulkkeihin ennen näiden lisäämistä lasten tulkkilistoille.

Kansaneläkelaitoksen järjestämän tulkkauspalvelun asiakas voi valita, haluaako hän palvelunsa järjestettäväksi tulkkilistan avulla vai ilman listaa. Jos asiakas haluaa käyttää tulkkilistaa, hän ehdottaa Kansaneläkelaitokselle listalle lisättäviä tulkkeja, minkä jälkeen Kansaneläkelaitos varmistaa ennen tilauksen välittämistä, että ehdotetut tulkit ovat tarkoitukseen sopivia ja että he suostuvat tehtävään. Asiakas voi nimetä ehdottamista tulkeista tulkin, jonka hän haluaa välitettävän itselleen esimerkiksi harrastukseen. Asiakas voi halutessaan poistaa tulkin listalta ja lisätä listalle uusia tulkkeja.

Hakijoiden vaatimukset

Hakijat vaativat, että yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta antaa Kansaneläkelaitokselle huomautuksen, koska heidän lapsilleen ei ole annettu mahdollisuutta kokeilla uusien tulkkien sopivuutta ennen näiden lisäämistä tulkkilistoille.

Hakijoiden perustelut

Hakijat katsovat Kansaneläkelaitoksen syrjineen lapsiaan näiden lasten iän perusteella. He katsovat, että Kansaneläkelaitoksen tulisi positiivisena erityiskohteluna ehdottaa tulkkeja heidän lastensa tulkkilistoille, jotta tulkkeja löytyisi helpommin. He katsovat, että lasten tulisi myös saada tavata tulkkeja muutaman kerran ennen näiden lisäämistä tulkkilistalle, jotta he voisivat tottua uuden tulkin viittomatyylisiin ja arvioida, ymmärtävätkö he tämän viittomisesta riittävästi ja osaako tulkki tulkata lasten viittomat puheelle oikealla

tavalla. Hakijat toteavat, etteivät he ole saaneet Kansaneläkelaitokselta ohjausta tai neuvoja tulkkilistojen laatimiseen.

Hakijat kokevat Kansaneläkelaitoksen tulkkauspalvelun epävarmaksi, koska vammaisten tulkkauspalvelukeskuksessa oli sekoitettu kaksi tulkkauksilausta keskenään ja vahvistettu väärä tilaus.

Vastaajan vastaus

Kansaneläkelaitos kiistää menetelleensä syrjivästi hakijoiden lasten tulkkauspalvelun järjestämisessä.

Vastaajan perustelut

Kansaneläkelaitos toteaa hankkivansa tulkkauspalvelun ulkopuolisilta palveluntuottajilta. Tulkkauspalvelun järjestämisessä käytettävien tulkkilistojen tarkoituksena on järjestää asiakkaalle mahdollisimman laadukas, pysyvä ja hänen yksilöllisiä tarpeitaan vastaava palvelu.

Kansaneläkelaitoksen mukaan tulkkauspalvelua järjestetään hyvin joustavasti tilanteissa, joissa uusi tulkki tarvitsee perehdytystä esimerkiksi asiakkaan kommunikointikeinoon. Jos asiakkaalla on esimerkiksi ikään liittyviä erityistarpeita, tulkkauksilaisuuteen voidaan järjestää esimerkiksi yksi tuttu ja yksi uusi tulkki, jotta asiakas voi tutustua uuteen tulkkiin rauhassa. Tarvittaessa myös vanha tulkki voi perehdyttää uuden tulkin jonkin alan erityissanastoon. Tarkoituksenmukainen menettelytapa valitaan tilannekohtaisesti. Kokeiltavan tulkin lisääminen tulkkilistalle ja tulkin poistaminen listalta eivät ole kohtuuttoman monimutkaisia tai pitkäkestoisia prosesseja, sillä uuden tulkin lisääminen tulkkilistalle kestää enintään kaksi päivää. Asiakkaan suostumuksella Kansaneläkelaitos voi myös suositella asiakkaan listalle lisättäviä tulkkeja.

Kansaneläkelaitos toteaa, että hakijoiden lapsilla on käytössään tulkkilistat, joilla on 7-8 tulkkia. Uuden tulkin tutustuminen lapsiin ennen varsinaista harrastustoimintaan liittyvää tulkkauksitapahtumaa on Kansaneläkelaitoksen mukaan myös palvelun järjestämisen kannalta järkevää. Toista hakijaa on ohjeistettu sähköpostitse tulkkilistojen käytössä ja häneltä on tiedusteltu, haluaako hän lisätä uusia tulkkeja listoille. Hän ei ole kuitenkaan vastannut tiedusteluun. Kansaneläkelaitos toteaa, että hakijoiden tulisi uuden tulkin tutustumistilaisuuden järjestämiseksi olla yhteydessä tulkkauspalvelukeskukseen asian selvittämiseksi.

Kansaneläkelaitos toteaa, että hakemuksessa tarkoitettu virheellinen tulkkauspalvelutilauksen vahvistus johtui inhimillisestä virheestä. Molempien tilausten mukaiset tulkit saatiin kuitenkin järjestettyä. Kansaneläkelaitos on pahoitellut virhettä asiakkaalle.

Esittelijän esitys

1. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta jättää tutkimatta vaatimuksen antaa Kansaneläkelaitokselle huomautus.
2. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta hylkää hakemuksen muilta osin.

Kysymyksenasettelu

Asiassa tulee arvioitavaksi, onko Kansaneläkelaitos syrjinyt hakijoita tai heidän lapsiaan vammaisten tulkkauspalvelun järjestämisessä lasten iän tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Perustelut

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan toimivalta

Huomautuksen antaminen

Hakijat ovat pyytäneet yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakuntaa antamaan Kansaneläkelaitokselle huomautuksen syrjiväksi kokemansa menettelyn johdosta.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan tehtävistä yhdenvertaisuuslain (1325/2014) alalla on säädetty kyseisen lain 20 §:ssä. Kyseisestä pykälästä tai muustakaan sääntelystä ei ilmene, että lautakunnalla olisi toimivaltaa antaa huomautuksia. Hakijoiden vaatimus huomautuksen antamiseksi Kansaneläkelaitokselle on näin ollen jätettävä tutkimatta lautakunnan toimivaltaan kuulumattomana.

Asian tutkiminen muilta osin

Yhdenvertaisuuslain 1 §:n mukaan kyseisen lain tarkoituksena on muun muassa tehostaa syrjinnän kohteeksi joutuneen oikeusturvaa.

Hallintolain (434/2003) 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain esitöiden mukaan palveluperiaate ja viranomaisen tehtävien tuloksellinen hoitaminen merkitsevät sitä, että asiointi tulee voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäten (HE 72/2002 vp, s. 57).

Ottaen huomioon yhdenvertaisuuslain tarkoituksen syrjinnän kohteeksi joutuneen henkilön oikeusturvan tehostamisessa, hallintolain 7 §:n 1 momentista ilmenevien palveluperiaatteen ja viranomaisen tehtävien tuloksellisen hoitamisen periaatteen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, että se voi tutkia käsillä olevan asian muilta osin, vaikka sillä ei olekaan toimivaltaa asettaa asiassa hakijan vaatimaa seuraamusta.

Syrjinnän kielto

Yhdenvertaisuuslain 8 §:n 1 momentin mukaan ketään ei saa syrjiä iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Syrjintä on kielletty riippumatta siitä, perustuuko se henkilöä itseään vai jotakuta toista koskevaan tosiseikkaan tai oletukseen. Pykälän 2 momentin mukaan välittömän ja välillisen syrjinnän lisäksi kyseisessä laissa tarkoitettua syrjintää on häirintä, kohtuullisten mukautusten epääminen sekä ohje tai käsky syrjiä.

Yhdenvertaisuuslain 10 §:n mukaan syrjintä on välitöntä, jos jotakuta kohdellaan henkilöön liittyvän syyn perusteella epäsuotuisammin kuin jotakuta muuta on kohdeltu, kohdellaan tai kohdeltaisiin vertailukelpoisessa tilanteessa.

Yhdenvertaisuuslain 13 §:n mukaan syrjintä on välillistä, jos näennäisesti yhdenvertainen sääntö, peruste tai käytäntö saattaa jonkun muita epäedullisempaan asemaan henkilöön liittyvän syyn perusteella, paitsi jos säännöllä, perusteella tai käytännöllä on hyväksyttävä tavoite ja tavoitteen saavuttamiseksi käytetyt keinot ovat asianmukaisia ja tarpeellisia.

Positiivinen erityiskohtelu

Yhdenvertaisuuslain 9 §:n mukaan sellainen oikeasuhtainen erilainen kohtelu, jonka tarkoituksena on tosiasiallisen yhdenvertaisuuden edistäminen taikka syrjinnästä johtuvien haittojen ehkäiseminen tai poistaminen, ei ole syrjintää.

Todistustaakka

Yhdenvertaisuuslain 28 §:n mukaan vireillepanijan on syrjintää tai vastatoimia koskevaa asiaa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa käsiteltäessä esitettävä selvitystä seikoista, joihin vaatimus perustuu. Jos asiaa käsiteltäessä esitettyjen selvitysten perusteella voidaan olettaa syrjinnän tai vastatoimien kieltoa rikotun, vastapuolen on kumotakseen oletuksen osoitettava, että kieltoa ei ole rikottu.

Yhdenvertaisuuslain esitöistä käy ilmi, että pelkkä väite tai epäily syrjinnän tai vastatoimien kiellon rikkomisesta ei riitä syrjintäolettan syntymiseen. Täyttä näyttöä syrjinnästä tai vastatoimista ei kuitenkaan edellytetä, vaan riittävää on, että asiaa käsittelevälle toimivaltaiselle viranomaiselle syntyy esille tulleiden seikkojen valossa perustellusti oletama syrjinnän tai vastatoimien kiellon vastaisesta menettelystä. Jos asiaa käsiteltäessä on esitetty riittävästi sellaista selvitystä, jonka perusteella voidaan olettaa syrjinnän tai vastatoimien kieltoa rikotun, olisi vastapuolen osoitettava, että kieltoa ei ole rikottu. Vastapuolen on siten oletuksen kumoamiseksi esimerkiksi selvitettävä, että erilainen kohtelu on perustunut laissa tarkoitettulla tavalla hyväksyttävään perusteeseen taikka että vireillepanijan esittämä vertailuaineisto ei tosiasiaassa koske vertailukelpoisia tilanteita. (HE 19/2014 vp, s. 93)

Vastaajan menettelyn arviointi

Uuteen tulkkiin tutustuminen

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta annetun lain (133/2010, tulkkauspalvelulaki) 5 §:n mukaan oikeus tulkkauspalveluun on henkilöllä, jolla on kuulonäkövamma, kuulovamma tai puhevamma ja joka vammansa vuoksi tarvitsee tulkkausta työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistykseen. Lisäksi edellytyksenä on, että henkilö kykenee ilmaisemaan omaa tahtoaan tulkkauksen avulla ja hänellä on käytössään jokin toimiva kommunikointikeino.

Tulkkauspalvelulain 10 §:n 1 momentin mukaan Kansaneläkelaitos voi järjestää tulkkauspalvelun joko tuottamalla palvelun itse tai hankkimalla sen muilta palveluntuottajilta. Kansaneläkelaitoksen tulee järjestää tulkkauspalvelu kokonaistaloudellisesti edullisimmin huomioiden samalla asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Vaativissa tulkkaustilanteissa palvelu voidaan järjestää siten, että käytettävissä on kaksi tai useampia tulkkereja. Pykälän 2 momentin mukaan tulkkauspalvelua järjestettäessä on otettava huomioon palvelunkäyttäjän toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa.

Hallintolain 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, ettei Kansaneläkelaitos ole kieltäytynyt järjestämästä hakijoiden lapsille tutustumistilaisuuksia uusien tulkkien kanssa. Kansaneläkelaitos on ainoastaan edellyttänyt, että hakijat ilmoittavat kyseiset henkilöt lastensa tulkkilistoille ennen tutustumistilaisuuden järjestämistä, jotta Kansaneläkelaitos voi varmistua siitä, että sen hakijoiden lapsille järjestämä tulkkauspalvelu täyttää tulkkauspalvelulain 10 §:ssä asetetut edellytykset. Saadun selvityksen mukaan tulkin voi tarvittaessa jälkikäteen poistaa listalta ilmoitusluontoisesti.

Edellä todetun perusteella yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, ettei asiassa ole objektiivisesti arvioiden aihetta olettaa Kansaneläkelaitoksen menetelleen hakijoiden lasten tulkkauspalvelun järjestämisessä yhdenvertaisuuslain 8 §:ssä tarkoitetun syrjinnän kiellon vastaisesti. Asiassa ei näin ollen ole syntynyt tältä osin yhdenvertaisuuslain 28 §:ssä tarkoitettua syrjintäolettamaa.

Neuvonta ja ohjaus tulkkauspalvelun järjestämisessä

Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Hallintolain 14 §:n 1 momentin mukaan vajaavaltaisen puolesta käyttää puhevaltaa hänen edunvalvojansa, huoltajansa tai muu laillinen edustajansa.

Hakijat katsovat, että heidän olisi tullut saada Kansaneläkelaitokselta lastensa ikään perustuen yhdenvertaisuuslain 9 §:ssä tarkoitettuna positiivisena erityiskohteluna enemmän ohjausta ja neuvontaa lasten tulkkilistojen laatimisessa. Kansaneläkelaitoksen vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen mukaan hakijoita on ohjeistettu sähköpostitse tulkkilistojen käytössä ja heiltä on tiedusteltu, haluavatko he lisätä uusia tulkkeja lastensa tulkkilistoille. Hakijat eivät ole vastanneet tiedusteluun. Kansaneläkelaitoksen internet-sivujen (www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelukeskus) mukaan tulkkauspalvelukeskukseen voi myös soittaa tai lähettää tekstiviestin.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, ettei saadun selvityksen perusteella ole objektiivisesti arvioiden aihetta olettaa Kansaneläkelaitoksen kohdelleen hakijoita neuvonnan ja ohjauksen järjestämisessä yhdenvertaisuuslain 8 §:ssä tarkoitetun syrjinnän kiellon vastaisesti. Asiassa ei näin ollen ole syntynyt yhdenvertaisuuslain 28 §:ssä tarkoitettua syrjintäolettamaa tältä osin.

Virhe tulkkauspalvelutilauksen vahvistamisessa

Saadun selvityksen mukaan hakijoiden toista lasta koskevien kahden tulkkaustilauksen vahvistamisessa tapahtui vammaisten tulkkauspalvelukeskuksessa sekaannus ja hänelle vahvistettiin ensin vahingossa väärä tilaus. Tulkkauspalvelukeskus korjasi myöhemmin virheellisen vahvistuksen, pahoitteli tapahtunutta ja järjesti tulkin molempiin tilauksiin.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, ettei asiassa saadun selvityksen perusteella ole objektiivisesti arvioiden aihetta olettaa, että Kansaneläkelaitos olisi menetellyt edellä tarkoitettussa tilanteessa yhdenvertaisuuslain 8 §:ssä tarkoitetun syrjinnän kiellon vastaisesti. Asiassa ei näin ollen ole syntynyt yhdenvertaisuuslain 28 §:ssä tarkoitettua syrjintäolettamaa myöskään tältä osin.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan päätös

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta päätti hyväksyä esityksen.

Lainkohdat

Yhdenvertaisuuslaki (19/1325) 1 §, 8 § 1 ja 2 momentti, 10 §, 13 §, 20 § ja 28 §

Laki vammaisten tulkkauspalvelusta (133/2010) 5 § sekä 10 § 1 ja 2 momentti

Hallintolaki (434/2003) 7 § 1 momentti, 8 § 1 momentti ja 14 § 1 momentti

Muutoksenhaku

Muutoksenhakuohjaus liitteenä.

Asian ovat päättäneet Tuomas Ojanen (puheenjohtaja), Outi Anttila, Paula Ilveskivi, Pirkko Mahlamäki ja Jukka Siro. Asian esittelijänä Hanna Kiiskinen.