

27.4.2012

Dnro 2216/2/10

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Mikko Sarja

KIELELLISTEN OIKEUKSIEN TOTEUTTAMINEN KANSANELÄKELAITOKSESSA

1

ASIA

Aamulehdessä 15.6.2010 julkaistussa artikkelissa kerrottiin, että Kansaneläkelaitoksen Tampereen keskustan toimipisteessä asiakkaan tuli varata erikseen aika, jos hän halusi saada palvelua ruotsiksi. Artikkelia varten oli järjestetty testi, jossa koehenkilö oli asioinut edellä mainitussa toimipisteessä. Artikkelin mukaan asiakkaalle oli suomeksi kerrottu, että ruotsinkielistä palvelua oli aina saatavilla, mutta koetilanteessa sen etsimiseen oli kuitenkin mennyt aikaa, kunnes lopulta oli ilmoitettu, että asiakkaan tulisi erikseen varata aika asiakaspalvelua varten.

Tampereen vakuutuspiirin johtajan vastine julkaistiin Aamulehdessä 17.6.2010. Hänen mukaansa Tampereen seudulla vallitseva kieli on suomi. Kansaneläkelaitos palvelee kuitenkin myös ruotsiksi, mutta ajanvaraus on tarpeellinen, jotta asiakkaalle on mahdollista tarjota riittävän asiantunteva ja kielitaitoinen asiakaspalvelija.

Otin eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 4 §:n nojalla omasta aloitteestani tutkittavaksi ensinnäkin sen, täyttikö edellä mainitussa artikkelissa kuvattu yksittäinen menettely kielilain vähimmäisvaatimukset, kun asiakkaalle ei ollut lainkaan annettu paikan päällä opastusta ruotsiksi eikä esimerkiksi kaksikieliseen toimipisteeseen ollut otettu yhteyttä asian hoitamiseksi, vaan ruotsinkielistä palvelua saadakseen asiakkaan olisi tullut erikseen varata aika.

Toiseksi pidin aiheellisena laajemmin selvittää yleisellä tasolla, millä tavoin ruotsinkielinen palvelu on käytännössä järjestetty Kansaneläkelaitoksen suomenkielisillä alueilla toimivissa yksiköissä.

- - -

3

RATKAISU

3.1

Oikeudellisen arvioinnin lähtökohdat

Perustuslain 6 §:n 1 momentin mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä, eikä ketään saa 2 momentin mukaan ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan esimerkiksi kielen perusteella. Saman lain 17 §:n 1 momentin mukaan Suomen kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi, ja 2 momentin mukaan jokaisen oikeus käyttää viranomaisessa asiassaan omaa kieltään, joko suomea tai ruotsia, turvataan lailla. Edelleen perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on

oikeus saada asiansa viranomaisessa käsitellyksi asianmukaisesti, ja 2 momentin mukaan hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Kansaneläkelaitoksesta annetun lain 2 §:n mukaan Kansaneläkelaitos on itsenäinen julkisoikeudellinen laitos.

Kielilain 3 §:n 1 momentin mukaan tätä lakia sovelletaan muun muassa itsenäisissä julkisoikeudellisissa laitoksissa.

Perustuslakivaliokunta on kielilakia koskevasta hallituksen esityksestä antamassaan mietinnössä todennut, että koska kielilain soveltamisalasäännös vastaa asiallisesti hallintolain vastaavaa säännöstä, kielilakia koskevan hallituksen esityksen perusteluissa tarkemmin selvittämättä jätetty itsenäisen julkisoikeudellisen laitoksen käsite on ymmärrettävä samoin kuin hallintolakia koskevassa hallituksen esityksessä (PeVM 9/2002 vp, s. 4). Hallintolain soveltamisalasäännöksen (2 §) perusteluissa todetaan, että muun muassa Kansaneläkelaitos on itsenäinen julkisoikeudellinen laitos (HE 72/2002 vp, s. 47).

Kielilain 6 §:n 2 momentin 2 kohdan mukaan kaksikielisellä viranomaisella tarkoitetaan valtion keskushallintoviranomaista ja muuta viranomaista, jonka virka-alueeseen kuuluu erikielisiä kuntia tai vähintään yksi kaksikielinen kunta. Saman pykälän 2 momentin mukaan viranomaisen alueellisen yksikön tai muun alueellisen organisaation kielellinen asema määräytyy sen virka-alueen kielellisen aseman perusteella.

Säännöksen perusteluiden mukaan esimerkiksi Kansaneläkelaitoksen paikallishallinnon kielellinen asema määräytyy yksikön virka-alueen kielellisen aseman mukaan. Tätä puoltaa hallituksen esityksen mukaan se, että tarve palveluihin ja viranomaisessa asiointiin yksikielisellä alueella on suurin virka-alueen kielellä. Kaksikielisen viranomaisen alueellisen yksikön on tarpeen tullen mahdollista ottaa yhteyttä viranomaisen sellaiseen osastoon tai yksikköön, jossa on asian hoitamiseksi riittävä kielitaito. Yhteydenotto voi tapahtua esimerkiksi siten, että yksikielinen viranomaisyksikkö tarvittaessa soittaa kaksikieliseen viranomaisorganisaatioon. Kaksikielinen viranomainen voi myös helpottaa yksikielisten alueorganisaatioidensa toimintaa pitämällä tietoverkossaan lomakkeita, niiden täyttämisohteja ja muuta viranomaisen toimintaa koskevaa tietoa sekä tiedotteita. Yksikielisessä yksikössä toimivan virkamiehen olisi tällöin mahdollista noutaa tarvitsemansa tieto suoraan viranomaisen tietoverkosta (HE 92/2002 vp, s. 69).

Kielilain 10 §:n 1 momentin mukaan valtion viranomaisessa ja kaksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa jokaisella on oikeus käyttää suomea tai ruotsia.

Säännöksen perusteluiden mukaan kaksikielisen viranomaisen on käytettävä yksityishenkilön kieltä ilman tulkkia ja ilman käännösapua, kun taas yksikielinen valtion viranomainen ei ole velvollinen palvelemaan yleisöä molemmilla kansalliskielillä. Sen sijaan se saa käyttää apunaan tulkkia, jos se ei pysty palvelemaan henkilöä tämän valitsemalla kielellä. Tulkin kutumisesta on tällöin huolehdittava viran puolesta (HE 92/2002 vp, s. 71–72).

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

3.2

Kansaneläkelaitoksen Tampereen keskustan toimiston menettely

3.2.1

Selvitysten ja lausuntojen keskeinen sisältö

Tampereen vakuutuspiirin johtajan selvityksen mukaan Kelan normaali välitön asiakaspalvelu sisältää asiakkaan palvelun palvelupisteessä ja ajanvarauspalvelun tarvittaessa sekä suomen kielellä että muilla kielillä, kuten englanniksi tai ruotsiksi taikka tarvittaessa muillakin kielillä. Asiakaspalvelussa palvellaan kaikissa Kelan etuusasioissa. Syvällisempää asiantuntemusta vaativat asiakkaat palvellaan ajanvarauksella. Ajanvaraukseen ohjaaminen on osa normaalia asiakaspalvelua.

Nyt esillä olevassa tapauksessa asiakas oli ohjautunut määräaikaiselle asiakaspalvelijalle, joka oli vasta aloittanut asiakaspalvelussa. Kesä- ja sairauslomien vuoksi asiakaspalvelussa oli muutenkin ollut tavallista vähemmän henkilökuntaa. Tampereen vakuutuspiirissä on yli 20 ruotsinkielentaitoista henkilöä. Tarvittaessa on mahdollisuus ottaa yhteyttä Pietarsaaren ruotsinkieliseen puhelinpalveluun. Asiakaspalvelussa on ruotsinkielentaitoisia henkilöitä, mutta he olivat olleet tapahtumahetkellä lomalla. Tarvittaessa myös valmistelutyössä olevat henkilöt ovat käytettävissä. Tässä tapauksessa oli toimittu kuten suomen- ja jonkin muunkielisen suhteen eli asiakas oli ohjattu ajanvaraukseen, jotta riittävä asiantuntemus etuusasian suhteen olisi ollut käytettävissä. Vielä vakuutuspiirin johtaja on tuonut esiin sen, että Tampereella suomen kieli on vallitseva. Uusia määräaikaisia työntekijöitä ei valitettavasti ollut ehditty ohjeistaa kaikista erityistapauksista. Asia otetaan jatkossa huomioon, ja uudet asiakaspalvelijat ohjeistetaan myös tämän asian suhteen.

Lounais-Suomen vakuutusalueen aluejohtaja on todennut muun muassa, että puutteellinen asiakaspalvelu Tampereen toimistossa oli sattunut kesälomien aikaan, jolloin asiakaspalvelussa oli ollut normaalia vähemmän henkilökuntaa. Uuden määräaikaisen asiakaspalvelijan perehdyttäminen oli myös ollut vielä kesken, minkä seurauksena hän oli ohjannut asiakkaan ajanvaraukseen, kun normaalisti ruotsinkieliset asiakkaat palvellaan asiakaspalvelussa ja vain erityisosaamista vaativat tapaukset hoidetaan ajanvarauksella. Jatkossa uusien toimihenkilöiden perehdytykseen kiinnitetään erityistä huomiota. Nyt kyseessä oli ollut inhimillinen erehdys, joka oli sattunut yhteensattumien summana.

Kansaneläkelaitoksen pääjohtaja on lausunnossaan viitannut asiassa hankittuihin selvityksiin ja todennut muun muassa, että mahdollisuutta ottaa yhteyttä yhteyskeskuksen ruotsinkieliseen puhelinpalveluun ei nyt ollut käytetty hyväksi, vaan asiakaspalvelija oli arvioinut kyseen olleen tilanteesta, jossa ajanvarauspalvelua käytetään riittävän etuusasiantuntemuksen varmistamiseksi. Yleensä asiakkaalle voidaan varata aika asiakaspalveluun hänelle sopivaan palvelupisteeseen hänen omasta aloitteestaan tai silloin, kun muuten on käynyt ilmi, että palvelutapahtumassa tarvitaan erityistä etuusasiantuntemusta. Tämä tehdään yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.

3.2.2

Kannanotto

Lähtökohta on, että nyt esillä olevan kaltaisessa kaksikielisen viranomaisen suomenkielisellä alueella sijaitsevassa toimipisteessä asiakkaalla on oikeus käyttää suomea tai ruotsia, mutta tällaisen yksikön kielellinen palveluvollisuus on erilainen kuin kaksikielisen yksikön kyseessä ollen. Palvelu voidaan järjestää esimerkiksi tulkkamalla tai ottamalla yhteys viranomaisen sellai-

seen yksikköön, jossa on ruotsinkielentaitoista henkilökuntaa. Saamani selvityksen perusteella Tampereen alueella ei sinänsä lähtökohtaisesti näyttäisi olevan ongelmia ruotsinkielisen palvelun tarjoamisessa, kun Tampereen vakuutuspiirissä on yli 20 ruotsinkielentaitoista henkilöä, minkä lisäksi käytettävissä on Pietarsaaren yhteyskeskuksen ruotsinkielinen puhelinpalvelu.

Perimmältään kyse on nyt käsitykseni mukaan ollut ennen muuta valitettavista yhteensattumista, kun kaikki ruotsinkielentaitoiset virkailijat olivat olleet yhtä aikaa lomalla ja asiakaspalveluvuorossa oli ollut uusi työntekijä, jonka perehdytys oli vielä ollut kesken. Tämän vuoksi hän ei ilmeisestikään ollut tietoinen mahdollisuudestaan kääntyä muiden tahojen puoleen kielellisen avun saamiseksi. Sen sijaan käytettävissäni olleen aineiston perusteella ruotsinkielisen palvelun järjestämisessä ei ole aihetta epäillä esimerkiksi kielilain laiminlyömisestä johtuvaa rakenteellista ongelmaa.

Käytettävissäni olleen aineiston perusteella en voi ottaa tarkemmin kantaa siihen, millainen esillä oleva asiakaspalvelutilanne oli ylipäätään ollut. Tutkittavaksi ottamisen pohjana olevasta lehtiartikkelista ei myöskään käy ilmi, millaista asiaa koehenkilö oli ollut hoitamassa. Tällä seikalla on nimittäin saamieni selvitysten perusteella merkitystä siinä, hoidetaanko asia normaalissa asiakaspalvelutilanteessa vai tarjotaanko asiakkaalle tämän kielestä riippumatta mahdollisuus varata erikseen aika syvällisemmän etuusneuvonnan saamiseksi. Voi siis siten olla niinkin, että asiakaspalvelija oli nyt arvioinut, että kyse oli tilanteesta, jossa ajanvarauspalvelua olisi joka tapauksessa tarjottu asiakkaalle tämän kielestä riippumatta riittävän etuusasiantuntemuksen varmistamiseksi.

Joka tapauksessa menettely ei nyt kuitenkaan ole täyttänyt kielilain vaatimuksia, kun asiakkaalle ei mitään ilmeisimmin ollut järjestynyt minkäänlaista ruotsinkielistä palvelua hänen tultua asioimaan henkilökohtaisesti. Ei myöskään ole hyväksyttävää, jos menettelystä jää sellainen hyvän hallinnon ja kielellisten oikeuksien asianmukaisen toteutumisen näkökulmasta ristiriitainen mielikuva, että jos asiakas ylipäänsä haluaa asioida ruotsiksi, hän joutuu varaamaan viranomaisesta erikseen ajan riippumatta siitä, mitä hänen asiansa koskee. Tämä puolestaan on omiaan luomaan perustuslain 6 §:ssä säädetyn yhdenvertaisuuden näkökulmasta ongelmallisen mielikuvan siitä, että asiakkaat asetetaan kielen perusteella eriarvoiseen asemaan keskenään, kun toista kotimaista kieltä käyttävä asiakas joutuisi tosiasiasa näkemään ylimääräistä vaivaa palvelua saadakseen.

Saatan edellä esittämäni käsityksen Tampereen vakuutuspiirin tietoon.

3.3

Kielellisten oikeuksien toteutumisesta yleisesti Kansaneläkelaitoksessa

3.3.1

Asiakirjoista ilmeneviä tietoja

Kansaneläkelaitoksen pääjohtajan lausunnon liitteinä olevissa eri vakuutusalueiden selvityksissä on selostettu sitä, miten ruotsinkielinen palvelu on järjestetty erityisesti vakuutusalueiden suomenkielisissä vakuutuspiireissä. Tiivistäen voidaan todeta seuraavaa.

Etelä-Suomen vakuutusalueen selvityksen mukaan asiakkaalle pystytään järjestämään hänen niin halutessaan ruotsinkielistä palvelua riippumatta siitä, onko kyseessä yksi- tai kaksikielinen vakuutuspiiri. Suomenkielisellä alueella toimivien yksiköiden ruotsinkielinen palvelu on varmistettu seuraavilla toimenpiteillä: 1) vakuutuspiireissä työskentelee ruotsinkielentaitoista henkilökun-

taa, 2) palveluneuvojille on järjestetty kielikoulutusta, 3) yksilöissä on kartoitettu ruotsia osaavat henkilöt ja heidän kielitaitoaan voidaan käyttää apuna asiakaspalvelussa ja ratkaisutoiminnassa, 4) suomenkieliset vakuutuspiirit ovat sopineet yhteistoiminnasta kaksikielisen vakuutuspiirin kanssa, ja ne saavat tarvittaessa apua ruotsinkielisten asiakkaiden hoitamiseen, 5) palveluneuvojalla on lupa ottaa yhteys ruotsinkieliseen puhelinpalveluun ja siirtää puhelimen luuri asiakkaalle, jolloin asiakas saa palvelua omalla äidinkielellään, 6) asiakaspalvelussa käytetään apuna ruotsinkielisiä esitteitä, internet-sivuja ja ohjeistuksia, 7) työpaikkailmoituksissa kielitaito luetaan eduksi, 8) asiakkaan suostumuksella hänelle voidaan varata aika, jolloin hänelle pystytään antamaan palvelua ruotsiksi, 9) tarvittaessa ajanvarauksella annettavaan palveluun voidaan tilata tulkki ja 10) asiakkaalle lähetettävät kirjeet ja päätökset annetaan aina väestötietojärjestelmään merkityn kielitaidon mukaan.

Länsi-Suomen vakuutusalueen selvityksen mukaan suomenkielisillä alueilla ruotsinkieliset asiakkaat pyritään palvelemaan toimistossa olevalla kielitaidolla. Jos tämä ei onnistu, palveluneuvojalla ja asiakkaalla on aina mahdollisuus puhelin keskusteluun ruotsinkielentaitoisin henkilön kanssa. Näissä tapauksissa palveluneuvojat on ohjattu soittamaan vakuutuspiirissä nimetyille ruotsinkielentaitoisille henkilöille, ja näiden estyneinä ollessa toisen yksikön ruotsinkielentaitoiselle toimihenkilölle. Jokaisessa yksikössä työskentelee henkilöitä, jotka ovat joko äidinkieleltään ruotsinkielisiä tai heillä on muuten sujuva ruotsin taito. Opintotukikeskuksessa ruotsinkielisen asiakaspalvelun tarve on huomioitu siten, että kaikki asiakaspalvelijat puhelinpalvelussa osaavat vähintään ottaa vastaan ruotsinkielisen asiakkaan soittopyynnön, joka välitetään asiakaspalvelijalle, joka osaa palvella asiakkaita ruotsiksi. Palveluneuvojien ruotsin taitoa on ylläpidetty ja parannettu koulutuksella. Myös rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota ruotsin osaamiseen.

Lounais-Suomen vakuutusalue aikoo selvityksensä mukaan toteuttaa seuraavat palvelua parantavat toimenpiteet: 1) asiakkuusvastaavat vastuutetaan vakuutuspiireissä huolehtimaan olemassa olevan materiaalin paremmasta hyödyntämisestä, 2) vakuutuspiireissä on resurssien puitteissa järjestetty ja järjestetään ruotsinkielisiä opinto- ja keskustelupiirejä, 3) jatkossa kiinnitetään huomiota siihen, että asiakaspalvelussa olevat toimihenkilöt ovat paremmin selvillä apuvälineiden käytöstä, 4) aluekeskus tekee yhteistyössä Ahvenanmaan vakuutuspiirin kanssa sanaston, johon kootaan asiakastilanteeseen liittyviä fraaseja, 5) vakuutusalueella tutkitaan, miten ruotsinkielisten toimistojen kielitaitoa voidaan hyödyntää vaativissa asiakaspalvelutilanteissa. Lisäksi aluekeskus on esittänyt koko Kelaa koskeviksi toimenpiteiksi seuraavaa: 1) ruotsinkielisen taustatuen aloittaminen mahdollisimman pian, 2) asiakaspalvelun perus- ja jatkokoulutuksiin lisätään osio, jossa etsitään tietoja myös ruotsinkielisiltä asiakaspalvelusivustoilta, 3) rekrytoinneissa otetaan paremmin huomioon kaksikielisyys, 4) kartoitetaan yksiköissä oleva kielitaito kyselyllä, 5) luodaan aiempaa paremmat mahdollisuudet opiskella ruotsia myös työaikana.

Itä-Suomen vakuutusalueen selvityksen mukaan ruotsinkielistä palvelua on saatavissa ilman ajanvarausta alueen suurimmissa toimistoissa, joiden henkilökunnasta löytyy ruotsin kielen osajia. Palveluneuvoja voi myös ottaa yhteyttä ruotsinkielisen palvelun hallitsevaan valmistelijaan omassa vakuutuspiirissä tai lähimmässä vakuutuspiirissä. Poikkeustilanteissa on välitetty myös soittopyyntöjä. Ruotsinkielistä puhelinpalvelua hoidetaan yhteyskeskuksen Pietarsaaren yksikössä, jonka kaikki työntekijät ovat kaksikielisiä. Näin ollen ruotsinkielisen palvelun saatavuus on turvattu. Ruotsinkielisiä puheluita tulee 200–400 päivässä. Kelan yhteyskeskus palvelee asiakkaita puhelimitse elämäntilannekohtaisissa palvelunumeroissa. Suomen- ja ruotsinkieliseen palveluun on omat palvelunumeronsa. Ruotsinkielisen asiakkaan päätöksiin ja kirjeisiin tulostuvat ruotsinkieliset palvelunumerot. Palvelunumeroista tiedotetaan Kelan verkkosivuilla, esitteissä ja julkaisuissa. Mikäli ruotsinkielinen asiakas soittaa suomenkieliseen palveluun, hänet tilanteen ja

valintansa mukaan joko yhdistetään ruotsinkieliseen palvelunumeroon, hänelle annetaan oikea puhelinnumero tiedoksi tai ruotsinkieliseen palveluun välitetään soittopyyntö.

Pohjois-Suomen vakuutusalueen selvityksen mukaan kaikissa vakuutuspiireissä työskentelee henkilöitä, jotka joko puhuvat äidinkielenään ruotsia tai muuten osaavat sitä. Vaikeimmat kirjalliset tapaukset on siirretty käsiteltäväksi sinne, missä on vankkaa ruotsin taitoa saatavilla. Myös puhelinta ja videoneuvotteluvälineitä on hyödynnetty. Toisaalta selvityksessä on peräänkuulutettu koko Kansaneläkelaitoksen kattavaa ruotsinkielistä taustatukea.

3.3.2

Kannanotto

Kielilain vaatimusten toteutumiseen on syytä kiinnittää jatkuvasti huomiota. Käytettävissäni olevista selvityksistä ilmenee, että eri vakuutusalueilla on pohdittu ratkaisuja erilaisiin käytännön tilanteisiin, ja käytössä onkin monipuolinen keinovalikoima, jolla ruotsinkielistä palvelua pyritään turvaamaan.

Korostan myös sitä, että kaksikielisen viranomaisen suomenkielisissä yksiköissä, joissa ruotsin kieli ei välttämättä kovinkaan usein näydy tavanomaisessa jokapäiväisessä työskentelyssä, on tärkeää, että asiakaspalvelussa olevat työntekijät ovat joka tapauksessa tietoisia kielilain asettamista vaatimuksista ja siitä, millaisia keinoja heillä on käytössään ruotsinkielisen asiakkaan saapuessa paikalle tai muuten ottaessa viranomaiseen yhteyttä. Henkilökunnan tiedossa tulee olla vähimmilläänkin se, kenen tai minkä tahon puoleen he voivat kääntyä saadakseen apua konkreettisen asiakaspalvelutilanteen asianmukaiseksi hoitamiseksi.

Perustuslain 21 §:ssä perusoikeutena turvattuun hyvään hallintoon kuuluva hallintolain 7 §:ssä tarkemmin säädetty palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus sekä näihin sisältyvä asiakasläh-töisyys edellyttävät, että edellä peräänkuuluttamani kielellinen taustatuki on toteutettavissa ja saavutettavissa sillä tavoin sujuvasti ja luontevana osana viranomaisen toimintaa, että ruotsinkie-lisen palvelun järjestäminen ei asiakkaaseen päin näydy jonakin hyvin erityislaatuisena ja poikkeuksellisia toimenpiteitä edellyttävänä tai peräti jopa henkilökunnassa hämmennystä herät-tävänä ilmiönä.

Totean myös, että koko Kansaneläkelaitoksen ruotsinkielisen asiakaspalvelun mahdollisessa jat-kokehittämisessä on perusteltua ottaa huomioon eräissä edellä kuvatuissa selvityksissä esiin tuodut ilmeisesti käytännön kautta saaduista kokemuksista kummunneet toimenpide-ehdotukset.

Saamistani selvityksistä välittyy kuva siitä, että Kansaneläkelaitos suhtautuu vakavasti kielellisten oikeuksien toteuttamiseen ja toimintansa kehittämiseen tässä suhteessa.

Johtopäätökseni on, että yleisellä tasolla asia ei anna aihetta enempiin toimenpiteisiin kuin että saatan edellä esittämäni näkökohdat Kansaneläkelaitoksen tietoon.

4

TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.2.2 esittämäni käsityksen Tampereen vakuutuspiirin tietoon ja kohdas-sa 3.3.2 esittämäni näkökohdat Kansaneläkelaitoksen tietoon.