

27.10.2014

Dnro 4505/4/13

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuoja

Esittelijä: Esittelijäneuvos Juha Niemelä

ASIAKKAAN SINUTTELU KELAN VAKIOKIRJEESSÄ EI OLE VASTOIN LAKIA

1 KANTELU

Arvostelitte kirjeessänne Kansaneläkelaitoksen (Kela) ratkaisua alkaa käyttää kirjeissään sinuttelumuotoa perustuslain 6 §:n vastaiseksi. Viranomaisten tulee kertomanne mukaan kohdella asiakkaitaan yhdenvertaisesti eikä joku viranomainen voi mielestänne tehdä päätöstä, jonka mukaan se alkaa sinutella asiakkaita kirjeissään. Sinuttelu edellyttää mielestänne kummankin osapuolen suostumusta.

2 SELVITYS

Kela antoi kantelunne johdosta 17.2.2014 lausunnon, jota varten se oli pyytänyt Kotimaisten kielten keskukselta lausunnon. Teille varattiin tilaisuus antaa sanotuista lausunnoista vastineenne, minkä annoittekin 4.5.2014.

3 RATKAISU

3.1 Kansaneläkelaitoksen lausunto

Kansaneläkelaitos on vuoden 2011 alussa käynnistänyt hankkeen hakemuslomakkeiden yksinkertaistamiseksi (Haku-hanke) sekä hankkeen etuuspäätösten ja asiakaskirjeiden selkeyttämiseksi (Selkeys-hanke). Hankkeiden tarkoituksena on ollut selkeyttää asiakkaille lähetettäviä päätöksiä, kirjeitä ja hakulomakkeita. Kela on lausuntonsa liitteessä antanut erillisen selvityksen hankkeissa käytetyistä tausta-aineistoista, työskentelytavoista ja saadusta palautteesta.

Kelan mukaan hankkeet perustuivat Kelassa vuodesta 2010 lukien eri tavoin kerättyyn tietoon päätösten, kirjeiden ja hakemuslomakkeiden ymmärrettävyydestä. Kela on pyrkinyt selvittämään, mitkä seikat ovat aiheuttaneet asiakkaille epäselvyyksiä. Hankkeissa on työskennellyt Kelan etuosastojen asiantuntijoita, viestinnän, tutkimuksen ja kielenhuollon ammattilaisia, asiakaspalvelussa työskenteleviä ja etuuspäätöksiä tekeviä henkilöitä. Kela ilmoittaa konsultoineensa myös Kotimaisten kielten keskusta kielellisistä seikoista.

Kelan mukaan selvityksissä oli havaittu asiakirjojen tarvitsevan rakenteellisia ja kielellisiä muutoksia. Saadun selvityksen mukaan sinuttelun oli todettu vaikuttavan tekstiä merkittävästi selventäväksi. Yhdeksi päätöksen selkeyttämisen keinoksi onkin valittu sinuttelun puhuttelumuoto hakemuslomakkeissa, kirjeissä ja päätöksissä. Hankkeiden myötä sinuttelumuotoa on alettu käyttää hakemuslomakkeissa, kirjeissä ja päätöksissä niitä uudistettaessa. Kelan mukaan näitä selkeytettyjä asiakirjoja ja puhuttelumuodon muutosta testattiin käytettävyytstutkimuksilla ennen niiden käyttöönottoa.

Kelan johtoryhmä hyväksyi 9.6.2011 saamansa selvitysten perusteella, että selkeyshankkeessa uudistettavissa asiakirjoissa voidaan alkaa sinutella asiakkaita ja että asiassa voidaan käynnistää pilottihanke.

Kelan mukaan sinuttelupäätös on koskenut kaikkia etuuksia ja kaikkia vakuutettuja. Siirtyminen yhdenmukaiseen puhuttelumuotoon kestää vielä joitakin vuosia varsinkin etuuspäätösten teksteissä, koska muutostyö on tehtävä etuusjärjestelmä kerrallaan. Muissa kirjeissä ja hakemuslomakkeissa yhdenmukainen puhuttelumuoto on tarkoitus saada toteutettua jo vuoden 2014 aikana.

Kelan mukaan yhdenvertaisuus viranomaisen edessä taataan mm. toimivalla vuorovaikutuksella. Kela katsoo kohtelevansa kaikkia asiakkaita asiallisesti ja kunnioittaen, tasavertaisesti ja siten, että asiakkaan on mahdollisuus ymmärtää Kelan antaman päätöksen ja kirjeen sisältö oikeusturvansa vaarantumatta. Kela pyrkii huolehtimaan asiakkaan oikeusturvasta siten, että asiakas saa selvää päätöksen sisällöstä ja että kirjoitettu ja puhuttu teksti on selkeää ja ymmärrettävää. Tämä mahdollistaa tosiasiallisesti tasavertaisen kohtelun.

Kelan mukaan sen päätös käyttää sinuttelumuotoa on perustunut huolelliseen valmisteluun ja esiselvitykseen. Kela on tutkinut etukäteen kirjallisen asiakasviestinnän onnistumista ja selvittänyt hankkeen kuluessa asiakkaiden kokemuksia selkeytetyistä päätöksistä ja asiakirjoista. Hankkeen kuluessa on huomioitu, miten asiakkaat toivovat heitä kohdeltavan myös kielenkäytön kannalta. Kela on turvannut huolellisella valmistelulla asiakkaiden tulevan kohdelluksi asiallisesti myös puhuttelutavan keinoin.

Kela katsoo edelleen, että Suomen lainsäädännön mukaan kukin viranomainen on toimivaltainen valitsemaan millaista kieltä viranomainen käyttää tehtävänsä suorittamiseksi. Voimassa olevat normit eivät myöskään velvoita viranomaisia käyttämään samanlaisia puhuttelumuotoja asiakkaita kohtaan.

Hallintolaissa tarkoitettussa asiallisuudessa on Kelan käsityksen mukaan kyse sitä, että viranomainen ottaa huomioon vuorovaikutuksen toisen osapuolen olemalla kohtelias ja tasapuolinen. Kelan asiakaspalvelun lähtökohtana on asiakkaan ja toimihenkilön toimiva vuorovaikutus. Vuorovaikutuksen edellytyksenä on selkeä ja ymmärrettävä kieli. Suullisessa vuorovaikutuksessa Kelassa pyritään käyttämään selkeää ja asiakkaan ymmärtämää, tilanteen mukaista kieltä, yleiskielestä murteeseen.

Kirjallisessa vuorovaikutuksessa Kelan päätökset ja kirjeet pyritään laatimaan selkeällä yleiskielellä ja erityistä huomiota kiinnitetään kieliasuun, perusteluiden yksilöimiseen ja ymmärrettävyyteen. Kelan päätös sinutella kohtelee kaikkia asiakkaita tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti. Kelan kohtelias sinuttelu täyttää Kelan näkemyksen mukaan asiallisuuden vaatimuksen. Sinuttelua voidaan Kelan mukaan pitää nykyisin myös suomen kielessä tavanomaisena.

Kelan mukaan asiakaspalautteen perusteella teitittelyssä on pidetty verbimuodon valintaa yleisesti vaikeana. Tietyissä etuuksissa teitittelyn on koettu aiheuttavan asioinnissa epäselvyyttä, kun asiakas ei hahmota keneltä lisätietoja vaaditaan. Esimerkiksi yleisen asumistuen hakijalta saatetaan pyytää tietoja omasta, puolison tai koko ruokakunnan taloudellisesta asemasta. Alaikäisiä lähestyttäessä epäselvää voi olla tarvitaanko tietoja hakijasta itsestään vai myös hänen huoltajistaan.

Kela käyttää teksteissään niin sanottua kohteliasta sinuttelua. Sinuttelu ilmaistaan pääasiassa muulla tavoin kuin persoonapronominilla. Kohteliaisuutta voidaan toteuttaa myös muutoin kuin puhuttelumuodon valinnalla. Kelan mukaan kantelussa esitetty näkemys viranomaisen sinuttelun vaatimasta kummankin osapuolen suostumuksesta ei perustu lakiin. Suullisessa

vuorovaikutustilanteessa Kelan asiakaspalvelun toimihenkilöt voivat valita joustavasti puhuttelumuodon tilanteen mukaan.

Kela toteaa yhteenvetona, että Kelan päätös käyttää sinuttelumuotoa kohtelee kaikkia sen asiakkaita yhdenvertaisesti. Kela viranomaisena vastaa siitä, että sen päätökset ovat ymmärrettäviä, että asiakas kykenee huolehtimaan oikeusturvastaan ja käyttämään tarvittaessa valitusoikeuttaan. Kohteliaan sinuttelun voidaan katsoa osana selkeää ja ymmärrettävää tekstirakennetta lisäävän asiakkaan oikeusturvaa.

Etuuslainsäädännön muuttumisen vaihteellisuudesta ja tietojärjestelmän uudistumisesta johtuen sinutteluun ei ole voitu siirtyä kaikissa etuuksissa täsmälleen samaan aikaan. Yhdenvertaisuuden ei voida katsoa vaarantuvan siksi, että asiakirjojen selkeyttämistä koskeva hanke edistyy etuus kerrallaan, koska samassa etuudessa asioivia puhutellaan samalla tavalla.

Kela on siirtynyt sinutteluun hallitusti, asiaa jatkuvasti tutkimalla, asiakaskyselyin ja käytettävyystudkimusten kautta palautetta hankkimalla ja asiakkaan asiallisesta kohtelusta huolehtimalla mm. toimihenkilöiden koulutuksen kautta. Kelassa on opastettu puhuttelemaan ja myös sinuttelemaan asiakkaita kohteliaasti.

Kela katsookin päätöksen sinutteluun siirtymisestä olevan perustuslain mukainen ja täyttävän hallintolain hyvän hallinnon ja hyvän kielenkäytön vaatimukset.

3.2

Kotimaisten kielten keskuksen lausunto

Kotimaisten kielten keskus on käynyt lausunnossaan läpi sinuttelua ja teitittelyä, niiden historiaa sekä käyttöä viranomaisissa.

Keskuksen mukaan sinuttelu yleistyi 1960- ja 1970-lukujen vaihteessa. Se ei kuitenkaan ole syrjäyttänyt teitittelyä Suomessa kokonaan, vaan teitittely on säilynyt puhuttelumuotona erilaisissa institutionaalisissa tilanteissa ja esimerkiksi puhutellessa vanhuksia. 1900-luvun lopussa ja 2000-luvun alussa teitittelyn on jopa havaittu lisääntyneen. Nykyinen puhuttelunormisto on keskuksen mukaan monella tapaa epäselvä, ja siksi samankin ikäryhmän edustajat voivat suhtautua sinutteluun ja teitittelyyn eri tavoin. Tutkimusten mukaan teitittelymuodon vakiintumattomuudesta ja vieraudesta kertoo se, että moni suomalainen kokee sen kieliopillisesti ja kielenkäytöllisesti vaikeaksi muodoksi.

Sinuttelua ja teitittelyä voi keskuksen mukaan tarkastella ennen muuta kielen asiallisuuden näkökulmasta. Asiallisuudessa on kyse siitä, että viranomaisena ottaa huomioon vuorovaikutuksen toisen osapuolen olemalla kohtelias ja tasapuolinen. Kyse on siis tekstin sävystä ja kohteliaisuudesta. Kielessä on lukuisia tapoja ilmaista kohteliaisuutta, ja puhuttelu on niistä yksi. Kohteliaisuus ei perustu niinkään siihen, millaisia ilmaisutarpeita puhujalla tai tässä tapauksessa kirjoittajalla on, vaan siihen, että kirjoittaja ennakoii sitä, miten vastaanottaja toivoo itseään kohdeltavan tai lähestyttävän kielellisesti.

Kirjoitetussa kielessä onkin tavallista, että persoonapronomini jätetään ilmaisematta silloin, kun se ei ole tekstin merkityksen tulkinnan näkökulmasta välttämätön. Keskuksen mukaan Kela hyödyntää teksteissään niin sanottua kohteliasta sinuttelua. Siinä sinuttelu ilmaistaan pääasiassa muin keinoin kuin persoonapronominiviittauksin. Niinpä Kelan verkkosivuilla kirjoitetaan esimerkiksi vanhempainpäivärahaan liittyen näin:

”Jos saat vanhempainpäivärahaa, sinun on ilmoitettava Kelaan, jos työskentelet arkipäivinä (ma-la). Katso etuuden sivulta lisätiedot oikeudestasi työskennellä vanhempainpäivärahan aikana.”

Tällaisissa ohjeistavissa teksteissä sinuttelun on keskuksen mukaan huomattu jopa selkeyttävän tekstiä ja sen tulkintaa. Henkilökohtainen puhuttelu ohjaa lukijaa kohteliaasti toimimaan ohjeiden mukaan. Sinuttelu tekee tekstistä myös rakenteellisesti selkeämmän ja ymmärrettävämmän kuin esimerkiksi nollapersoonan tai passiivin käyttö (vrt. esim. *"Vanhempainpäivärahaa saavan on ilmoitettava Kelaan työskentelystään arkipäivisin (ma-la). Lisätiedot oikeudesta työskennellä vanhempainpäivärahan aikana voi katsoa etuuden sivulta."*).

Teitittely on ollut viranomaisten teksteissään käyttämä puhuttelumuoto 2000-luvulle saakka. Käytäntö on keskuksen mukaan heijastellut yhteiskunnan vanhoja kieli- ja kohteliaisuusnormeja: vieraita ja itseään vanhempia ihmisiä on ollut tapana teititellä. Teitittely ei silti ole ollut ongelmatonta: toisinaan se on toivotun asiallisuuden ja kohteliaisuuden merkityksen sijasta saanut aikaan etäännyttävää ja moralisoivaa sävyä. Liiallisesti käytettynä myös sinuttelulla voidaan tuottaa affektiivisia, velvoittavia ja moralisoivia merkityksiä. Siksi olisi keskuksen mukaan tapauskohtaisesti hyvä miettiä, milloin puhuttelu yleensä – oli kyse sinuttelusta tai teitittelystä – on toimiva vaihtoehto, milloin taas olisi syytä käyttää mieluummin esimerkiksi nollapersoonaa tai passiivia.

Keskuksen mukaan sinuttelu tuo tekstiin ystävällisyyden ja läheisyyden merkityksiä. Viranomaisen ikään kuin lähestyy tekstissä asiakasta yksilönä.

Keskuksen mukaan sinuttelun yleistyminen yhteiskunnassa ei voi olla heijastumatta myös virastojen kielenkäyttöön. Sinuttelulla aikaan saatu asiallisuus ja kohteliaisuus on sitä, mitä suuri osa virastojen asiakkaista esimerkiksi Kelan teettämän käyttäjätutkimuksen mukaan viran omaiselta toivoo. Sinutteluun siirtyminen heijasteleekin niitä puhuttelukäytäntöjä, jotka ovat vallinneet yhteiskunnassa jo usean vuosikymmenen ajan. Silti sinuttelu voi loukata toisia, samoin kuin toiset voivat loukkaantua teitittelystä.

Hallintolaissa ei keskuksen mukaan oteta kantaa kielimuotoihin, joita viranomaisen tulee käyttää. Sen sijaan siinä säädetään, että viranomaisen käyttämän kielen tulee olla asiallista, selkeää ja ymmärrettävää. Kelan päätös sinutella asiakkaita kirjallisessa viestinnässään ei ole keskuksen mukaan ristiriidassa näiden vaatimusten kanssa.

Suomalaisessa tekstinhuollossa on otettu huomioon tekstilajien ominaispiirteet ja vältetty antamasta yksioikoisia ohjeita henkilöön viittaamisesta. Sinuttelu tai teitittely yksin ei tee tekstistä kohteliasta, vaan kyse on usein tekstin muista kielellisistä valinnoista, kuten esimerkiksi verbimuodon valinnasta. Virasto ei kuitenkaan voi ottaa huomioon jokaista yksittäistä asiakasta ja aihetta massateksteissään, jotka tuotetaan ainakin osittain tietokoneavusteisesti valmiista malli- tai vakioteksteistä ja joita lähetetään miljoonia vuosittain. Asiakkaan puhuttelua koskevan mielipiteen huomioiminen olisi ihanteellinen ratkaisu, jos siihen on tekniset mahdollisuudet ja jos tieto asiakkaan toiveesta on saatavilla. Ennen sitä puhuttelumuodoista voidaan tasapuolisuuden ja teknisen toteutuksen vuoksi valita vain jompikumpi.

3.3

Asian arviointia

Oikeusohjeet

Perustuslain 6 §:n mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Yhdenvertaisuuslain 6 §:n 1 momentin mukaan ketään ei saa syrjiä iän, etnisen tai kansallisen alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden, sukupuolisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Hallintolaki velvoittaa viranomaisia kohtelemaan asiakkaitaan yhdenvertaisesti. Hallintolain 6 §:n mukaan viranomaisen on nimittäin kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia.

Viranomaisen käyttämästä kielestä säädetään puolestaan hallintolain 9 §:ssä. Säännöksen 1 momentin mukaan viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

Kannanotto

Totean aluksi, että Kelan asiakaspalveluissa tapahtuva suullinen kanssakäynti ja siinä käytetyt ilmaisut jäävät tarkasteluni ulkopuolella. Tässä ratkaisussani arvioin siis ainoastaan Kelan päätöstä ryhtyä käyttämään kirjallisissa päätöksissä ja kirjeissä sinuttelumuotoa.

Pidätte kantelukirjoituksessanne sinuttelumuodon käyttämistä perustuslain yhdenvertaisuussäännöksen vastaisena, koska mielestänne kaikkien viranomaisten tulee kohdella asiakkaitaan samalla tavalla.

Tässä suhteessa arvioin asiaa kuitenkin samoin kuin Kela. Käsitykseni mukaan se, että yksi viranomainen käyttää asiakaskirjeissään sinuttelumuotoa ja joku toinen viranomainen teitittelyä, ei loukkaa perustuslaissa säädettyä oikeutta yhdenvertaiseen kohteluun. Katson edelleen, että kyse ei ole myöskään yhdenvertaisuuslain vastaisesta menettelystä.

Perustuslain yhdenvertaisuussäännöksen merkityssisältö on hallintolain 6 §:ssä säädetty viranomaisia velvoittavaan muotoon. Säännös velvoittaa Kelaa kohtelemaan asiakkaitaan tasapuolisesti. Näin Kela saamani selvityksen mukaan myös nyt puheena olevassa asiassa tekee. Kela ilmoittaa tosin siirtyvänsä sinuttelumuodon käyttämiseen vaiheittain eri asiaryhmissä. Tämä on nähdäkseni toiminnan luonne ottaen ymmärrettävää eikä hallintolain 6 §:ssä säädetyn veloitteen vastaista.

Käsitykseni mukaan keskeisintä nyt esillä olevassa asiassa onkin se, miten sinuttelupäätös suhteutuu hallintolain 9 §:n mukaiseen veloitteeseen käyttää asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Hallituksen esityksessä (HE 72/2002 vp) on näiltä osin todettu, että nämä edellytykset täytyisivät ilmaisutavassa, jonka perusteella hallinnon asiakkaan voidaan olettaa yksiselitteisesti ymmärtävän asian sisällön ja saavan siitä asian laatuun nähden riittävästi tietoa. Asiallisuus merkitsisi esityksen mukaan myös sitä, ettei asiakkaaseen kohdisteta loukkaavia ja väheksyviä sanontoja. Esityksessä on myös korostettu Kotimaisten kielten keskuksen (aiemmin tutkimuskeskuksen) asemaa kielenkäytön kehittämisessä. Sen sijaan esityksessä ei ole tehty nimenomaista eroa sinuttelun ja teitittelyn välillä tai asetettu jompaakumpaa lainsäädännöllisesti parempaan asemaan.

Kelan selvityksestä ilmenee, että sen päätöstä siirtyä käyttämään sinuttelumuotoa edelsi selvitystyö, jossa kerättiin eri tavoin tietoa Kelassa laadittujen asiakirjojen ymmärrettävyydestä. Kela on konsultoinut myös kielenhuollon asiantuntijoita.

Käsitykseni mukaan Kelan keskeisin motiivi siirtyä käyttämään sinuttelumuotoa on ollut nimenomaan ymmärrettävyyden ja selkeyden lisääminen. Olen Kelaan kohdistamillani tarkastuskäynneillä keskustellut uudistuksesta ja Kelassa on kyllä nähdäkseni tiedostettu, että kaikki eivät ole uudistuksen kannalla ja että osa asiakkaista saattaa myös loukkaantua sinuttelumuodon käyttämisestä. Kelan muun muassa asiakasraadeilta keräämä palaute on

kuitenkin ollut pääosin positiivista. Kelan toiminnan massaluonteisuus ja asiakaskirjeiden suuri määrä huomioon ottaen ei nähdäkseen voida edellyttää, että Kela varautuisi käyttämään sekä sinuttelu- että teitittely-muotoisia asiakaskirjeitä. Kelan lausunnon mukana olevan terveystieteiden tutkimuskeskuksen mukaan Kelan 40 etuusjärjestelmän päätöksissä on noin 12 000 vakiomuotoista tekstiä ja niissä 125 000 tekstiriviä. Päätösten lisäksi Kelassa on muuta kirjeenvaihtoa varten noin 1 400 kirjettä.

Se, miten loukkaavaksi kukin kokee saamansa asiakaskirjeen ja siinä käytetyt sanamuodot, on luonnollisesti hyvin henkilökohtainen asia ja erot ihmisten välillä ovat suuria. Itse en pidä Kelan asiakirjeisiinsä valitsemaa sinuttelutapaa loukkaavana tai muutoinkaan vähätteleväenä.

Kelan antamasta selvityksestä ilmenee, että sen palautejärjestelmään on kirjattu kolme kriittistä palautetta sinuttelumuodosta vuosina 2011–2013. Palautteiden kokonaismäärä on noin 12 000 vuodessa. Kelan mukaan kaikkia palautteita tai esimerkiksi Kelan kielenhuoltajalle tulleita puheluita ei ole välttämättä kirjattu järjestelmään. Ainakaan mitään laajaa tyytymättömyyttä ratkaisu ei siis ole Kelan asiakkaissa herättänyt. Kelan tulee luonnollisesti seurata saamaansa palautetta ja tarvittaessa reagoida siihen. Ja kielenhuoltohan edellyttää muutoinkin jatkuvaa seurantaa.

Yhteenveto

Kuten edellä on todettu, kysymys on kirjallista viestinnästä eli siitä, että Kela on alkanut käyttää teksteissään niin sanottua kohteliasta sinuttelua. Se, miten menetellään esimerkiksi henkilökohtaisessa asiakaspalvelutilanteessa, ei siten kuulu tämän vastauksen piiriin. Kelan selvityksestä ilmenee, että kysymys on suuresta määrästä vakiomuotoisia tekstejä ja sellaisesta massapalvelusta, jota ei käytännössä ole mahdollista yksilöidä. Selvityksensä mukaan Kela on tehnyt asiasta perusteellisen esiselvityksen, hankkinut lausuntoja, testannut asiakirjamalleja kohderyhmällä ja seurannut asiakaspalautetta. Kielteistä palautetta on tullut vähän.

Edelleen on käynyt ilmi, että teitittelymuodon käyttö voi tuottaa eräissä tapauksissa väärinymmärryksiä. Teitittelyyn liittyvä yksikön ja monikon verbimuodon vaihtelu saattaa olla kielellisesti vaikeaa ja esimerkiksi yleistä asumistukea haettaessa aiheuttaa epäselvyyttä siitä, kenen kaikkien taloudellisesta asemasta pyydetään tietoja (omat tiedot, puoliso, ruokakunta). Käsitykseni mukaan teitittelyn yksikkö- ja monikkomuotoon kytkeytyvä epävarmuus viittaa myös teitittelyn käytön suhteelliseen harvinaisuuteen.

Edellä kerrotun perusteella katson, että Kela ei ole menetellyt asiassa lainvastaisesti. Kuitenkin totean, että jos kysymys on yksilöllisestä asiakaspalvelusta ja asiakas kokee sinuttelun loukkaavana, tämä on mahdollisuuksien mukaan otettava huomioon. Vielä totean, että Kelan omaksuma ratkaisumalli perustuu edellä esitettyihin massakirjeenvaihdon määrittämiin lähtökohtiin, mutta kullakin viranomaisella on asiassa itsenäinen harkintavalta.

Kirjoituksenne ei näin ollen anna minulle aihetta enempiin toimenpiteisiin.