

Syrjinnän vastaisen neuvonnan alueellinen kehittäminen

Kokemuksia neuvontapalvelujen
toteuttamisesta sekä tuloksia
syrjinnän tunnistamisesta ja
siihen puuttumisesta

SYRJINNÄN VASTAISEN NEUVONNAN ALUEELLINEN KEHITTÄMINEN

Kokemuksia neuvontapalvelujen toteuttamisesta sekä tuloksia syrjinnän tunnistamisesta ja siihen puuttumisesta

Tämä julkaisu on tuotettu osana YES - Yhdenvertaisuus EtuSijalle -hanketta, joka on saanut rahoitusta Euroopan yhteisön työllisyyttä ja sosiaalista yhteisvastausta koskevasta PROGRESS -ohjelmasta (2007–2013).

Julkaisussa ilmaistut mielipiteet ovat kirjoittajan omia, eikä Euroopan komissio vastaa julkaisun sisällön käytöstä. Tämän julkaisun sisältö ei välttämättä edusta Euroopan komission kantoja tai näkemyksiä.

YES - Yhdenvertaisuus EtuSijalle on hallinnon, viranomaisten sekä syrjintävaarassa olevia ryhmiä edustavien elinten ja järjestöjen välinen yhteistyöprojekti, jonka tavoitteena on edistää syrjimättömyyttä ja yhdenvertaisia mahdollisuuksia. Projektia toteuttavat sisäasiainministeriö, työ- ja elinkeinoministeriö, puolustusvoimien Pääesikunta sekä Saamelaiskäräjät ja syrjinnän vaarassa olevia tahoja edustavat järjestöt ja neuvottelukunnat. Lisätietoa osoitteesta www.yhdenvertaisuus.fi.



Vähemmistövaltuutettu, Helsinki 2011

ISBN 978-952-491-700-1 (nid.)

ISBN 978-952-491-701-8 (pdf)

ISSN 1796-6973 (pdf)

ISSN-L 1796-0819 (nid.)

Kopijyvä Oy
Jyväskylä 2011

Lukijalle

Yhdenvertaiset oikeudet saada neuvontaa syrjintätilanteissa eivät aina toteudu. Syrjinnän ennaltaehkäisemisen kannalta on tärkeää, että viranomaiset ja palveluntarjoajat kehittävät toimintojaan yhdenvertaisiksi ja pystyvät puuttumaan syrjivään toimintaan. Vähemmistövaltuutetun toimistossa käynnistettiin vuoden 2009 lopulla kokeilu, jossa testataan erityyppisten neuvontapalvelujen malleja ja luodaan pohjaa valtakunnallisesti kattavan syrjinnän vastaisen neuvonnan järjestämiselle.

Syrjinnän vastaisen neuvonnan alueellistamiseen liittyvän hankkeen idea ja tavoitteenasettelu on lähtenyt liikkeelle vähemmistövaltuutetun toimiston asiakastyön kokemuksista sekä vähemmistövaltuutetun työn kehittämistarpeista. Hankkeessa syrjinnän vastaisen neuvonnan piiriin ovat kuuluneet kaikki yhdenvertaisuuslaissa mainitut kiellettyjä syrjintäperusteita edustavat yksilöt. Näitä laissa kiellettyjä syrjintäperusteita ovat ikä, etninen tai kansallinen alkuperä, kansalaisuus, kieli, uskonto, vakaumus, mielipide, terveydentila, vammaisuus, sukupuoli suuntautuminen tai muu henkilöön liittyvä syy. Vaikka vähemmistövaltuutetun tehtävään kuuluu etnisen syrjinnän ehkäisy ja etnisen syrjinnän uhreille annettava neuvonta, on vähemmistövaltuutettu tässä nimenomaisessa hankkeessa luonut neuvontapalveluja ja -verkostoja, joissa neuvontaa saavat kaikki eri syrjittyjä ryhmiä edustavat yksilöt.

Eri perusteinen syrjinnän neuvonnan järjestäminen on hankkeen lisäksi samalla valmistautumista tulevaan yhdenvertaisuuslain muutokseen, jossa vähemmistövaltuutetun vastuulle ehdotettaneen valvovaa roolia kattamaan kaikki yhdenvertaisuuslaissa mainitut kielletyt syrjintäperusteet. Nyt tehtävä työ on verkostoitumista, kouluttamista ja koulutautumista, palvelurakenteiden kehittämistä ja sujuvan yhteydenpidon varmistamista jatkossakin vähemmistövaltuutetun ja alueellisten neuvontapalvelujen ja -verkostojen kesken. Tarve saada oikeussuoja myös muillekin syrjintäperusteille kuin etnisyydelle näkyy yhteiskunnassa. Etenkin järjestöt, jotka kohtaavat syrjintää kokeneita ihmisiä, tuovat useissa yhteyksissä esille yksilön tarpeen saada suoja kaikissa syrjintäperusteissa. Tällä hetkellä vain etniset vähemmistöt on ryhmä, jolla on vahvempi suoja yhteiskunnassa ja ryhmän etua valvovana elimenä vähemmistövaltuutettu.

Syrjinnän vastaisen neuvonnan alueellistaminen on osa YES Yhdenvertaisuus EtuSijalle -hanketta, joka on saanut rahoitusta Euroopan yhteisön työllisyyttä ja sosiaalista yhteisvastuuta koskevasta PROGRESS-ohjelmasta (2007–2013). Hankkeen toteuttamisaika on 1.11.2009 - 30.11.2011. Hankkeessa testatut neuvonnan mallit ovat kehittyneet ja valikoituneet. Esimerkiksi YES4-han-

kekaudella kunnan järjestämälle syrjinnän vastaiselle neuvontapalvelulle on löytynyt kaksi muotoa, seudullinen yhteistyö ja ostopalvelutoiminto. Hankkeen projektipäällikkönä on toiminut vähemmistövaltuutetun toimiston suunnittelija Päivi Okuogume. Tässä raportissa Okuogume kuvaa hankkeen kehittämistyön tuloksena syntyneitä syrjinnän vastaisen neuvonnan malleja sekä pohjustaa kahden eri selvityksen tuloksien avulla viranomaisten ja järjestöjen kykyä tunnistaa syrjintää, puuttua syrjintään ja antaa syrjinnän uhrille tarvittava tuki ja apu. Kehittämistyö neuvontamallien löytämiseksi on luonut vakaan pohjan jatkaa kehittämistyötä yhteistyössä eri toimijoiden kanssa.

Helsingissä 26. lokakuuta 2011

Eva Biaudet

Eva Biaudet
vähemmistövaltuutettu

Tiivistelmä

Syrjinnän uhrille suunnattua neuvontaa ja tukea on saatavilla satunnaisesti, toimijasta ja paikkakunnasta riippuen. Niinpä syrjinnän uhrin oikeus saada riittävästi neuvontaa vaihtelee suuresti. Valtakunnalliset valvovat elimet kuten vähemmistö- ja tasa-arvovaltuutettu voivat puuttua syrjintään. Vähemmistövaltuutetun valtuudet kattavat ainoastaan etniseen syrjintään puuttumisen. Tasa-arvovaltuutettu puuttuu miesten ja naisten väliseen syrjintään. Paikallisella tasolla neuvontaa on saatavilla kuntien palveluissa kuten maahanmuuttajien neuvontapisteistä, sosiaaliasiamieheltä ja esimerkiksi työvoimapalveluista sekä satunnaisesti järjestöiltä niiden resurssien puitteissa. Ammattitaitoista ja alueellisesti kattavaa syrjinnän uhrille tarjottavaa neuvontaa on Suomessa kuitenkin saatavissa hyvin vähän.

Syrjinnän tunnistaminen on oikeanlaisen neuvonnan kannalta oleellista. Tunnistamisen ongelman voidaan todeta olevan vähintäänkin kahdella taholla. Yksilöt eivät tunnista aina tulleen syrjityksi, vaan mieltävät syrjintäkokemuksen tapahtumana, johon he ovat ”tottuneet”, turtuneet. Yksilö ei uskalla viedä syrjintäkokemustaan eteenpäin peläten seuraamuksia, ei osaa tunnistaa keinoja asian viemiseksi eteenpäin, ei saa riittävästi tukea ja neuvoa syrjintäkokemuksen tunnistamiseen ja viemiseen eteenpäin, ei jaksakaan asialle mitään (”tottunut” ikäviiniin kokemuksiin) tai ei edes tiedosta tulleen syrjityksi eli ei tunnista, että kyseessä voi olla syrjintä. Syrjintää tai epäasiallista kohtelua kokeneen henkilön olisi tärkeää saada kertoa kokemuksestaan myös neuvontapalvelun työntekijälle, jotta henkilö ymmärtää sen, onko kyseessä ollut syrjintää vai ei. Aina ei ole kyse syrjinnästä vaan esimerkiksi huonosta palvelusta.

Toinen tunnistamiseen liittyvä ongelma on viranomaisten kyky tunnistaa syrjintää sekä halukkuus puuttua siihen. Alueellisen syrjinnän vastaisen neuvontapalveluhankkeen aikana viranomaisille suunnatun kyselyn tuloksista voi tehdä johtopäätöksen, että viranomaiset joutuvat hyvin vähän tekemisiin syrjintäasioiden kanssa sekä viranomaisten kyky tunnistaa syrjintää on puutteellista. Viranomaisten keskuudessa yhdenvertaisuuskäsite on jokseenkin tuntematon. Lisäksi viranomaiskäytännöissä esiintyy rakenteellisia epäkohtia tai rakenteellista syrjintää. Selvityksen tuloksista on vaikea sanoa, mitkä viranomaiset ovat valveutuneimpia syrjintäasioissa, mutta tulosten mukaan eniten syrjintäasioiden kanssa tekemisissä ovat aluehallintoviraston työsuojelutarkastajat.

Hankkeen aikana suunnattiin kysely myös alueellisille järjestöille. Tämän kyselyn tulokset poikkeavat melkoisesti viranomaisten käsityksistä syrjinnästä. Järjestöillä tuntuu olevan hallussaan hyvinkin selkeästi kyky neuvontaan ja tuen antamiseen, henkilöstö on ohjeistettu, järjestöt verkostoituneet ja tie-

dottaminen on toimivaa. Syrjintä ilmiönä on tullut tutuksi ruohonjuuritasolla tehtävän yksilötyön kautta. Uhrin ohjaaminen oikeaan tahoön on melko hyvin hallussa. Kaikki tämä kertoo siitä, että yksilöt lähestyvät järjestöjä omassa asiassaan ja luottavat järjestöjen kykyyn antaa neuvoa ja tukea. Järjestöt tuntuvat toimivan matalan kynnyksen yhteydenoton kohteina.

Toisaalta kunnilla on velvollisuus tarjota kuntalaisille mahdollisuudet yhdenvertaisiin palveluihin sekä mahdollistaa sellaiset olosuhteet, joissa kaikilla on yhdenvertaiset mahdollisuudet toimia. Yhdenvertaisuuslain mukaan viranomaisen tulee kaikessa toiminnassaan edistää yhdenvertaisuutta tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti sekä vakiinnuttaa sellaiset hallinto- ja toimintatavat, joilla varmistetaan yhdenvertaisuuden edistäminen asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa. Lisäksi viranomaisen tulee muuttaa erityisesti niitä olosuhteita, jotka estävät yhdenvertaisuuden toteutumista. Tämä näkökulma on ollut vahvasti mukana alueellisen neuvonnan kehittämistyössä.

Viranomaisille ja järjestöille suunnattujen kyselyjen tuloksista voidaan myös tehdä johtopäätös, että syrjinnän vastaiselle neuvonnalle on selkeästi tarvetta. Tulosten mukaan viranomaiset eivät useinkaan tiedä, mihin heidän tulisi ohjata syrjintää kokenut henkilö. Voidaankin kysyä, että jos viranomaisetkaan eivät tunnista syrjintää, mitkä ovat yksilön mahdollisuudet tunnistaa tulleen syrjityksi tai löytää ikävälle kokemukselleen tukea ja neuvontaa.

Kehittämistyön tuloksena on syntynyt kolme toimivaa ja rakenteisiin juurtuvaa syrjinnän vastaisen neuvonnan mallia. Rikosuhripäivystys tulee jatkossa antamaan neuvontaa valtakunnallisesti seitsemän aluetoimistonsa koordinoimana. Tampereen kaupunki valmistelee ostopalveluna järjestöltä hankittavaa neuvonnan osaamista ja Etelä-Kymenlaakson seutukunnissa sisällytetään neuvonta osaksi seudullista tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmaa. Kaikki neuvonnan mallit ovat lähteneet liikkeelle kokeiluluonteisina, mutta osoittautuneet toimiviksi, ammattimaisiksi ja kehittämisen arvoisiksi malleiksi. Nykyisiä malleja on kehitetty yhteistyössä palvelun tarjoajien kanssa, ja näin on syntynyt tarvelähtöinen ja organisaation toimintaan mukautunut neuvontapalvelu. Tällainen palvelu toimii paremmin kuin yhden mallin monistettu palvelu.

Vähemmistövaltuutettu jatkaa hankkeen päättymisen jälkeen yhteistyötä alueilla palvelumallien jatkokehittämiseksi. Suurimpana haasteena tulee olemaan palvelun saavutettavuus ja asiakkaiden ohjaaminen palvelun piiriin tiedottamisen avulla. Neuvontapalvelu pyrkii tiedottamaan syrjinnästä alueella laajemminkin. Vähemmistövaltuutettu jatkaa verkostoitumista ja alueellisen neuvontapalvelun eteenpäin viemistä kuntien ja eri viranomaisten suuntaan, valtakunnallisille järjestöille sekä nykyisten neuvontapalvelualueiden eri toimijoille. Koulutuksella tulee olemaan suuri rooli syrjintään liittyvän tiedon viestittämisessä.

Sammandrag

Tillgången till rådgivning och stöd för offer för diskriminering är sporadisk och beroende av vem som tillhandahåller rådgivningen och på vilken ort offret befinner sig. Sålunda blir det också stora variationer i offrets rätt till tillräcklig rådgivning. Övervakande nationella organ, som minoritets- och jämställdhetsombudsmannen, kan ingripa vid diskriminering. Minoritetsombudsmannen har befogenhet att ingripa endast vid etnisk diskriminering och jämställdhetsombudsmannen ingriper vid diskriminering mellan män och kvinnor. På lokal nivå kan rådgivning fås i form av kommunala tjänster, som rådgivningspunkterna för invandare, socialombudsmannen och till exempel arbetskraftsservicen, samt tillfälligt hos olika organisationer inom ramen för deras resurser. Tillgången till professionell och regionalt samordnad rådgivning som erbjuds offer för diskriminering är dock mycket begränsad i Finland.

Med tanke på en ändamålsenlig rådgivning är det centralt att kunna identifiera diskriminering och man kan konstatera att detta är problematiskt på åtminstone två olika sätt. En person förstår inte alltid att han eller hon blivit diskriminerad, utan upplever diskrimineringen som en situation som han eller hon blivit ”van med” och ”immun mot”. Personen vågar inte föra sina erfarenheter av diskriminering vidare eftersom han eller hon är rädd för följderna, inte känner till olika sätt att föra ärendet vidare, inte får tillräckligt med rådgivning för att kunna identifiera diskriminering och föra sina erfarenheter vidare eller inte orkar göra något åt sin situation (har ”blivit immun” mot otrevliga situationer). Det kan också hända att personen inte är medveten om eller förmår identifiera att han eller hon kanske utsatts för diskriminering. Det skulle vara viktigt att en person som upplevt diskriminering eller blivit osakligt bemött kunde gå igenom sina upplevelser med någon anställd vid rådgivningstjänsten, så att personen kunde förstå huruvida han eller hon blivit diskriminerad eller inte. Det är inte alltid fråga om diskriminering, ibland kan det också vara till exempel dålig service.

Myndigheternas förmåga att identifiera diskriminering och deras vilja att ingripa är ett annat problem. Under projektet för koordinering av regionala rådgivningstjänster i frågor som gäller diskriminering har man utgående från en enkät riktad till myndigheterna kunnat konstatera att myndigheterna väldigt sällan hanterar ärenden som gäller diskriminering. Det finns också brister i myndigheternas förmåga att identifiera diskriminering. Begreppet likabehandling verkar i viss mån vara obekant bland myndigheterna. Därtill förekommer strukturella oegentligheter eller strukturell diskriminering i olika myndighetsförfaranden. Det är svårt att utgående från utredningen avgöra vilka myndigheter som är mest insatta i diskrimineringsärenden, men enligt

resultaten är regionförvaltningsverkens arbetarskyddsinspektörer den myndighet som oftast kommer i kontakt med diskrimineringsfrågor.

I samband med projektet riktades också en enkät till regionala organisationer. Resultatet från denna enkät avviker i hög grad från myndigheternas uppfattning om diskriminering. Organisationerna verkar besitta en väldigt klar förmåga att ge råd och stöd, personalen har fått handledning, organisationerna har bildat nätverk och informationen fungerar. Fenomenet diskriminering har blivit bekant genom individuellt arbete på gräsrotsnivå. Man är ganska skicklig på att hänvisa offer till rätt instans. Allt detta berättar att utsatta personer vänder sig till organisationerna med sina ärenden och litar på organisationernas förmåga att ge råd och stöd. Tröskeln verkar vara låg när det gäller att ta kontakt med organisationerna.

Å andra sidan är kommunerna skyldiga att ge alla kommuninvånare lika tillgång till tjänster samt att skapa sådana omständigheter, där alla har likadana möjligheter att agera. Enligt lagen om likabehandling ska myndigheterna i all sin verksamhet målmedvetet och systematiskt främja likabehandling samt etablera sådan förvaltningssed och sådana verksamhetsätt som säkerställer att likabehandling främjas när ärenden bereds och beslut fattas. Dessutom ska myndigheterna särskilt ändra de omständigheter som förhindrar uppnående av likabehandling. Denna aspekt har beaktats i stor utsträckning när den regionala rådgivningen utvecklats.

Utgående från de enkäter som riktades till myndigheterna och organisationerna kan man också dra den slutsatsen att det finns ett tydligt behov av rådgivning i frågor som gäller diskriminering. Enligt resultaten vet myndigheterna ofta inte vart de ska hänvisa en person som blivit diskriminerad. Man kan ju fråga sig vilka möjligheter en person har att känna igen att han eller hon blivit diskriminerad eller få stöd eller råd för sina tråkiga erfarenheter, om inte ens myndigheterna kan identifiera diskriminering.

Som ett resultat av utvecklingsarbetet har man skapat tre fungerande och stadigt förankrade modeller för rådgivning i frågor som gäller diskriminering. Brottsofferjouren kommer i fortsättningen att ge rådgivning i hela landet. Rådgivningen koordineras av jourens sju regionbyråer. Tammerfors stad förbereder sig på att skaffa rådgivningsexpertis av organisationer som köptjänster och i Södra Kymmenedalens ekonomiska region inkluderas rådgivningen i den regionala jämställdhets- och likabehandlingsplanen. Alla modeller har börjat som försök, men de har visat sig vara välfungerande, professionella och värda att utveckla. Modellerna har utformats i samarbete mellan dem som tillhandahåller tjänsterna och på detta sätt har man kunnat skapa en

rådgivningstjänst som utgår från det verkliga behovet och som är anpassad till organisationernas verksamhet. Denna typ av rådgivning fungerar bättre än om man utgår från en enda modell som sedan kopieras.

Efter att projektet avslutats kommer minoritetsombudsmannen att fortsätta samarbetet på regional nivå för att vidareutveckla rådgivningsmodellerna. De största utmaningarna kommer att vara att göra tjänsterna tillgängliga och att kunna hänvisa kunderna till dessa tjänster med hjälp av information. Vid rådgivningstjänsten strävar man efter att informera även en vidare krets om diskriminering. Minoritetsombudsmannen fortsätter att skapa nätverk och att föra den regionala rådgivningstjänsten framåt så att olika myndigheter, riksomfattande organisationer samt olika aktörer inom områdena för den nuvarande rådgivningstjänsten får kunskap om rådgivningstjänsten. När information om diskriminering sprids kommer utbildning att spela en viktig roll.

Sisällysluettelo

1. Johdanto	13
1.1 Syrjinnän tunnistaminen ja syrjintään puuttuminen.....	13
1.2 Aiemmat tutkimukset syrjinnän vastaisen neuvonnan kehittämisestä.....	14
1.3 Raportin tavoitteet.....	15
2. Selvitykset alueiden viranomaisille ja järjestöille syrjinnäntunnistamisesta ja siihen puuttumisesta	17
2.1 Viranomaisille suunnattu selvitys.....	17
2.2 Järjestöille suunnattu selvitys.....	25
2.3 Selvitysten tulosten arviointia	33
3. Alueellisen neuvonnan palvelumallit ja mallien arviointia	37
3.1 Rikosuhripäivystyksen valtakunnallinen verkosto hyvä pohja pysyväälle palvelulle	37
3.2 Tampereen kaupungin ostotoimintona hankittava palvelu.....	38
3.3 Etelä-Kymenlaakson seutukuntien yhteistyö seudullisen neuvonnan kehittämiseksi.....	39
3.4 Kuntaa puoltavat seikat palvelun järjestäjänä	40
3.5 Järjestön (Rikosuhripäivystys) tarjoamaa palvelua puoltavat seikat	42
3.6 Muita malleja neuvonnan järjestämiseksi	44
4. Syrjinnän vastaisen neuvontapalvelun toimivuuden arviointia	46
4.1 Toimivan syrjinnän vastaisen neuvonnan ominaisuuksia	46
4.2 Neuvontapalvelumallien toimivuuden arviointia	51
5. Yhteenveto ja suositukset	55
5.1 Kehittämistyön tulokset ja suositukset kehittämistyön jatkamiseksi	55
5.2 Vähemmistövaltuutetun toiminta alueellisten mallien kehittämiseksi tulevaisuudessa	56
Lähteet	60
Liitteet	
Liite 1: Viranomaisille suunnattu selvitys.....	61
Liite 2: Järjestöille suunnattu selvitys	63
Liite 3: Kehittämishankkeen kuvaus.....	65
Liite 4: Rikosuhripäivystyksen asiakasraportointipohja ja ohje syrjintätapauksen tilastointiin	69
Liite 5: Alueellisten neuvontapalvelujen yhteystiedot	71
Liite 6: Neuvontapalvelun mainos	72

1. Johdanto

1.1 Syrjinnän tunnistaminen ja syrjintään puuttuminen

Yhdenvertaisuuslaki tarjoaa rikoslakiin verrattuna paremmat mahdollisuudet puuttua syrjintään erityisesti silloin, kun syrjintä ei ole tahallista. Yhdenvertaisuuslaissa käytössä olevan todistustaakkasäännön mukaan syrjintää kokeneen henkilön ei tarvitse aukottomasti näyttää syrjintää toteen. Osa todistamisvastuusta on vastaajalla (syrjinnästä epäillyllä), jonka tulee osoittaa, ettei ole syyllistynyt syrjintään.

Miten yksilö tunnistaa tullessa syrjityksi? Milloin voi tietää, kannattaako asiaa viedä eteenpäin? Usein tilanteesta jää vähintäänkin paha mieli. Usein toistuvalla syrjivällä kohtelulla voi lisäksi olla ihmisen itsetuntoon ja jopa toimintakykyyn alentavasti vaikuttavia tekijöitä. Ihminen ajautuu tilaan, jossa syrjivä tilanne hyväksytään ja asialle ei jaksakaan enää tehdä mitään. Henkilöllä ei aina ole myöskään uskoa siihen, että syrjintäkokemuksesta voisi saada jotain hyvitystä itselleen tai rangaistusta syrjijälle. Syrjinnästä ilmoittamisen kynnyksen ylittäminen voi yllä mainituista syistä olla hyvin hankalaa. Tutkimusten mukaan suuri osa syrjintätapauksista jääkin tunnistamatta ja ilmoittamatta eteenpäin. Ehkäpä suurin haaste syrjintään puuttumisessa on syrjinnän tunnistaminen. Yksilön täytyy tunnistaa tullessa syrjityksi, jotta ainakin kynnyksen avun hakemiseen ylittyy.

Yhteiskunnallisesti ratkaisevassa roolissa on viranomaisten ja järjestöjen vastuu syrjintää kohdanneen henkilön neuvomisesta ja ohjaamisesta eteenpäin sekä palvelusta tiedottamisesta eri kanavien kautta. Avun hakemiseksi tarjolla tulee olla neuvontaverkosto. Tärkeintä onkin saada sekä syrjintätilanteen korjaamiseksi että syrjinnän ennaltaehkäisemiseksi yksilön tarve kohtaamaan oikeanlainen neuvonta ja apu. Neuvonnasta tulisi saada vastauksia kysymyksiin: Onko lain mukaan tapahtunut syrjintää? Onko asialle tehtävissä mitään? Kenen puoleen asiassa tulisi kääntyä? Mitä muuta tukea on saatavilla?

Sen lisäksi, että yksilöllä tulisi olla selkeästi osoitettavissa taho, jonka puoleen kääntyä syrjintäkokemuksessaan, tulee myös viranomaisten kykyä tunnistaa syrjintää ja puuttua syrjintään lisätä. Toimivat syrjintään puuttumisen mekanismit eivät aina ole selvillä viranomaistenkaan keskuudessa. Syrjinnän kieltävät lait ja niiden suhde toisiinsa aiheuttavat usein epäselvyyttä viranomaistenkin keskuudessa. Yhteiskunnan eri toimijoilla on vastuu syrjintään puuttumisesta sekä syrjintää ja epäasiallista kohtelua kohdanneiden eri vähemmistöryhmien auttamisesta. Ennen kaikkea tulee ennaltaehkäisevästi pyrkiä poistamaan syrjiviä rakenteita sekä edistämään hyviä suhteita ja verkostoja, joiden avulla

autetaan yksilön selviytymistä syrjivästä kokemuksesta. Tukea syrjinnän uh-
rille tulee olla helposti saatavilla.

Syrjinnän tunnistamiseksi ja neuvonnan kehittämiseksi tarvitaan tietoutta syr-
jinnästä ja sen esiintymisestä alueellisella tasolla. Tällaisen tiedon kerääminen
on vaikeaa, ja kattavaa tietoa syrjinnästä on lähes täysin mahdotonta saada.
Alueellisten neuvontapalvelujen avulla saatavaa syrjintätietoa voidaan kui-
tenkin hyödyntää vähintäänkin alueella tehtävän yhdenvertaisuustyön tukena.
Toimiva raportointi vähemmistövaltuutetun suuntaan antaa myös näkökulmaa
siihen, miten paljon milläkin alueella syrjintää esiintyy ja esimerkiksi mitkä
vähemmistöryhmät ovat valveutuneempia tunnistamaan syrjintää ja ilmoit-
tamaan siitä eteenpäin.

1.2 Aiemmat tutkimukset syrjinnän vastaisen neuvonnan kehittämisestä

Suomessa syrjinnän vastaisesta neuvonnasta on tehty kaksi tutkimusta vä-
hemmistövaltuutetun toimesta. Tutkimuksissa on keskitytty etnisen syrjin-
nän vastaisen neuvonnan kehittämiseen ja syrjinnän vastaiseen neuvontaan
kunnissa. Tutkimushankkeiden tuloksina on todettu, että syrjinnän vastaisen
neuvonnan tarjoaminen sekä tuen ja ohjauksen antaminen syrjintäasioissa tulisi
olla kunnan vastuulla. Neuvonta tulisi järjestää osana kuntien yhdenvertaisuus-
suunnitelmaa. Tutkimuksessa keskityttiin ainoastaan vähemmistövaltuutetun
tehtävään eli etnisen syrjinnän ehkäisemiseen, jolloin tutkimusten näkökulma
on ollut suppeampi kuin mitä se nykyisessä alueellistamishankkeessa on.

Raporteissa keskitytään tarkastelemaan pääosin jo tapahtuneita syrjintätilanteita
ja niihin annettavan neuvonnan tarvetta ja neuvonnan keinojen kehittämistä.
Suurta roolia ennaltaehkäisevälle, edistävälle ja tiedottavalle toiminnalle ei
raporteissa neuvontapalvelulle ole asetettu. Vastuu neuvonnan järjestelyistä
tulee kaikkialla keskittää tietyille henkilöille tai yksiköille. Kunnan yhteyshen-
kilö, joka toimii neuvonnassa koordinaattorina, olisi samalla myös neuvonnan
kehittämisestä vastuussa oleva taho.

Aiemmassa vähemmistövaltuutetun työssä syrjinnän vastaisen neuvonnan
kehittämiseksi on myös paljon yhteistä nykyisen kehittämistyön kanssa, ja
aiemmat raportit toimivat hyvänä pohjana nykyisten mallien kehittämiseksi.
Yhtenä suosituksena aiemmissa raporteissa on, että neuvonnan järjestäminen
kunnassa on osa yhdenvertaisuussuunnittelua. Lisäksi tuloksissa todetaan,
että järjestöjen ja viranomaisten välille tulee rakentaa yhteistyötä neuvonnan
kehittämiseksi. Nämä ehdotukset ovat myös osa nykyistä syrjinnän neuvonnan
alueellista kehittämistyötä.

Tässä raportissa kuvatussa kehittämishankkeessa ovat mallintamisen kohteina olleet kaikki yhdenvertaisuuslaissa mainitut kielletyt syrjintäperusteet. Nykyisessä vähemmistövaltuutetun kehittämishankkeessa painotetaan kokonaisvaltaista syrjinnän ehkäisemistä sekä yhdenvertaisuuden edistämistä. Tämä tarkoittaa, että syrjinnän vastaisessa alueellisessa neuvontatyössä luodaan tilaa myös edistämistyön kaltaiselle toiminnalle, kouluttamiselle sekä tiedottamiselle. Tällä hyödynnetään olemassa oleva resurssi kaikin mahdollisin tavoin, lisätään yksilöiden tietoutta omista oikeuksistaan sekä myös saadaan syrjintää kohdanneet ihmiset paremmin neuvonnan piiriin. Lisäksi pyritään vaikuttamaan viranomaisten ja eri toimijoiden kykyyn tunnistaa syrjintää ja puuttua syrjintään. Neuvonnan työntekijöillä on syrjinnän uhrien auttamisen lisäksi myös rooli toimia eräänlaisena tuntosarvena alueen yhdenvertaisuustilanteen seuraamiseksi.

Aiemmissa tutkimushankkeissa ei tehty käytännön työtä neuvonnan toimivuuden kokeilemiseksi ja testaamiseksi. Hankkeiden tarkoituksena olikin luoda toimintamalli erinäisten haastattelujen, silloisten hallinnollisten rakenteiden sekä neuvonnan tarpeeseen liittyvän kunnille osoitetun kyselyn pohjalta. Nykyisessä neuvonnan kehittämistyössä on ollut aktiivista yhteistyötä eri toimijoiden kanssa mallien kehittämiseksi ja vakiinnuttamiseksi neuvonnan kokeilupaikkakunnille. Mallien teoreettisen kehittämisen lisäksi malleja on sekä testattu että rakennettu jo kahden vuoden ajan.

1.3 Raportin tavoitteet

Tämän raportin tavoitteena on

- tuoda esille viranomaisten kykyä tunnistaa syrjintää ja puuttua syrjintään,
- kertoa järjestöjen näkökulmasta syrjinnän tunnistamisesta ja syrjinnän uhrin ohjaamisesta eteenpäin,
- kuvata toimivan syrjinnän vastaisen neuvontapalvelun ominaisuuksia,
- arvioida alueellisen neuvontapalveluhankkeen aikaisia tuloksia ja palvelun toimivuutta ja kuvata alueellistamistyön tuloksena syntyneet neuvontapalvelumallit,
- kertoa vähemmistövaltuutetun toimistolla tehdystä työstä syrjinnän vastaisen neuvonnan alueellistamiseksi vuosien 2009–2011 aikana sekä
- antaa suosituksia ja toimenpide-ehdotuksia alueellisen neuvontapalvelun kehittämiseksi jatkossa.

Luvussa kaksi kerrotaan alueilla tehdyistä syrjintäselvityksistä, jotka osoitettiin sekä viranomaisille että järjestöille. Viranomaisille suunnattu kartoitus teetettiin vähemmistövaltuutetun toimesta Referenssi Oy:ssä. Järjestökysely tehtiin vähemmistövaltuutetun toimistosta käsin. Taustaa kyselyistä löytyy tarkemmin liitteistä yksi ja kaksi.

Kehittämishankkeen aikana on kokeiltu erilaisia alueellisen syrjinnän vastaisen neuvonnan toimintamalleja sekä keinoja kerätä kattavasti syrjinnästä tietoa Suomessa. Tämän raportin tarkoituksena on kuvata kootusti kaikki se tieto, mitä alueellisen neuvonnan kehittämisestä on saatu. Tässä raportissa esitellään hankkeen aikana testatut toimintamallit alueellisen syrjinnän vastaisen neuvonnan toteuttamiseksi. Neuvontapalvelumallit ja mallien arviointi on esitelty luvussa kolme. Kehittämishankkeen kuvaus on raportin liitteenä kolme.

Jatkossa mallien kehittämisessä tulee huomioida syrjinnän vastaiseen neuvontaan liittyviä ominaisuuksia, jotka takaavat onnistuneen ja laadukkaan neuvonnan. Näitä ominaisuuksia on käsitelty luvussa neljä. Lisäksi luvussa käsitellään testattujen neuvontapalvelujen toimivuutta, haasteita ja onnistumisen kokemuksia. Viimeisessä luvussa viisi vedetään yhteen hankkeen aikaisia johtopäätöksiä sekä annetaan suosituksia ja pohditaan vähemmistövaltuutetun työtä tulevaisuudessa neuvonnan kehittämiseksi.

Raportti on suunnattu ennen kaikkea kuntien viranomaisille sekä alueellisille ja valtakunnan tason järjestöille sekä muille viranomaisille ja tahoille, jotka ovat tekemisissä syrjinnän vastaisen neuvonnan ja yhdenvertaisuuden edistämisen kanssa.

2. Selvitykset alueiden viranomaisille ja järjestöille syrjinnän tunnistamisesta ja siihen puuttumisesta

Syyskuussa 2011 teetettiin alueellistamishankkeen kokeilupaikkakunnilla selvitykset alueen yhdenvertaisuustilanteesta sekä syrjintään puuttumisesta ja syrjinnän tunnistamisesta. Kysely toteutettiin kahdessa osassa. Referenssi Oy toteutti vähemmistövaltuutetun toimesta kyselyn alueiden viranomaisille syrjinnän tunnistamisesta viranomaisten keskuudessa, syrjintään puuttumisen keinoista ja yhdenvertaisuusasioiden ja -suunnittelun toteutumisesta. Kysely toteutettiin laadullisena haastattelututkimuksena. Kohdassa 2.1 kuvatus aineiston on kirjoittanut Referenssi Oy:n edustajat, jotka vähemmistövaltuutetun toimesta toteuttivat viranomaisille suunnatun kyselyn. Tarkempi selvityksen kulku on kuvattu raportin liitteessä yksi.

Vähemmistövaltuutetun toimesta toteutettiin sähköpostin kautta webropol-linkkinä vastaavanlainen kysely järjestöille neljällä paikkakunnalla. Järjestöiltä kysyttiin alueen viranomaisten kyvystä tunnistaa syrjintää, puuttua syrjintään ja ohjata syrjintää kohdanneita henkilöitä oikealle taholle. Järjestöiltä kysyttiin myös mahdollisista niille tulleista syrjintään liittyvistä yhteydenotoista sekä järjestöjen omasta kyvystä tunnistaa syrjintää ja neuvoa syrjinnän uhria. Järjestöille suunnatusta kyselystä löytyy tietoa liitteestä kaksi.

Selvitysten tuloksilla pyritään

- pohjustamaan neuvontapalvelun tarvetta alueellisella tasolla,
- esittämään, että syrjintään puuttumisen keinot eivät aina ole helposti tunnistettavissa viranomaistenkaan keskuudessa ja että keinoja ei käytetä riittävästi
- tuomaan esille yhdenvertaisuuskäsitteen hahmottamisen ja yhdenvertaisuussuunnittelun käyttöönoton vaikeutta viranomaisten keskuudessa,
- tuomaan esille järjestöjen näkemyksiä alueiden viranomaisten kyvystä puuttua syrjintään sekä
- nostamaan esille järjestöjen toiveita alueen yhdenvertaisuuden edistämiseksi ja syrjinnän kitkemiseksi sekä järjestöjen kykyä toimia syrjintäasiassa.

2.1 Viranomaisille suunnattu selvitys

Syrjinnän määrittelyn vaikeus

Yli puolet haastatelluista viranomaisista määritteli syrjinnän oikealla tavalla siten, että syrjintää on se, jos ihmistä kohdellaan väärin tai eri tavalla kuin muita jollakin tietyllä perusteella, joka liittyy esimerkiksi rotuun tai ikään.

Haastateltujen määritelmät vaihtelivat jonkin verran, tässä muutama esimerkki: *”Syrjintää on tietysti se, että jos se kohdistuu kielen, uskonnon, rodun, seksuaalisen suuntautumisen, iän tai tämmösen perusteella, ja jos ihmistä näistä syistä kohdellaan eri tavalla kuin muita.”*; *”Syrjintää on sellainen, että ihmistä syrjitään tietyn ryhmän tai taustan perusteella. Syrjintääkin on eri lailla, voi kielellisesti syrjiä tai kulttuurisesti. Se riippuu tapauksesta, että se on laaja käsite se syrjintä.”*; *”Syrjintää voi olla sellainen, että se voi kohdistua ihan keneen tahansa, että se voi olla uskontoon, rotuun, sukupuoliseen suuntautumiseen tai muuhun liittyvää, että jätetään niin kuin huomiotta”*. Näiden esimerkkien kaltaisesti syrjinnän määritteli monen eri viranomaistahon haastateltavat, kuten molemmat rehtorit, aluehallintoviraston lakimies sekä yhdenvertaisuussuunnittelusta vastaava lakimies, sosiaaliamiehet ja maahanmuuttajien neuvontapalvelun työntekijät.

Toisaalta joillekin syrjinnän määrittely vaati miettimistä tai se todettiin vaikeaksi: *”Syrjintä sinällään on vaikea määritellä, vähän niin kuin koulukiusaaminenkin, että periaatteessa kun henkilö tuntee tulleensa syrjityksi, niin se pitäisi silloin syrjintänä tavallaan ottaa ja käsitellä”*; *”Se on melkein mihin hyvänsä kytkettyä erilaista kohtelua, en mä tässä mitään määritelmää osaa lähteä sanomaan, mutta poikkeavaa kohtelua se on ja siinä perusteena on jokin henkilön ominaisuus”*. Yksi haastateltava huokaili pitkään syvään ja vastasi lopulta: *”Se on kohtelua, mikä perustuu väriin tai rotuun tai johonkin muuhun, ja voiko sanoa hyväksikäyttäen tehdään tai jätetään tekemättä jotain”*. Yksi viittasi syrjinnällä yleensä palvelujen saantiin: *”no kyllä kai se on niin, että pitää olla yhtäläinen oikeus palveluihin ja että ketään ei aseteta minkään takia toista heikompaan asemaan tai kohdella eri tavoin”*. Yksi haastateltavista ei osannut määritellä syrjintää. Syrjinnän määrittelyn vaikeus saattoi johtua haastateltavan vähäisestä suomen kielen taidosta.

Syrjinnän määrittely ja sen esiintyminen on myös kiinni yksittäisistä ihmisistä. Tästä hyvänä esimerkkinä ovat haastateltujen rehtorien näkemykset syrjinnästä. Erään rehtorin mielestä heidän koulussaan ei esiinny syrjintää, mutta oppilaiden välistä kiusaamista esiintyy esimerkiksi siten, että ulkomaalaistaustaisista heitetään herjaa. Toinen rehtori puolestaan määritteli kiusaamisen ja solvaamisen syrjinnäksi, sillä tämän rehtorin mukaan koulussa syrjintä näkyy oppilaiden keskuudessa haukkumisena, arvosteluna, toisista rumasti puhumisena ja jopa lyömisenä ja tönimisenä. Tämä rehtori määritteli syrjinnäksi myös kaveripiiristä ulossulkemisen: *”Sekin on syrjimistä, jos jotain lasta ei oteta mukaan esimerkiksi leikkeihin, että joku ei ole yhtä tervetullut kuin joku toinen.”*

Myös asenteet veivät syrjintää ja syrjinnän määrittelyä koskevaa keskustelua eri suuntaan kuin mitä sillä laissa tarkoitetaan. Näin tapahtui kun valta-

enemmistö koki heitä syrjittävän, koska vähemmistöt saavat palveluja, mutta valtaenemmistö ei. Esimerkiksi eräs viranomainen toi esille sen, että mikäli hän alkaisi tilastoida syrjintää, niin hän saisi vuodessa esiin noin 150–200 tapausta, jossa asiakas sanoo sanan syrjintä. Mutta näistä tapauksista kaikki olisivat sellaisia, joissa ennemmistö kokee syrjintää suhteessa vähemmistöön. Sillä ennemmistö väittää, että ”mustat ja juopot” saavat kyllä palveluita, mutta ennemmistö ei. Jos taas työntekijät alkaisivat tulkita, mikä on lain mukaan syrjintää, niin tällöin he eivät saisi esille yhtään tapausta, sillä jo syrjinnän tulkinta on niin vaikeaa.

Viranomaistenkin keskuudessa yhdenvertaisuuslain tarkoittama syrjintä ymmärrettiin joissain tapauksissa väärin, sillä osa heistä tunsivat kokevansa syrjintää vähemmistöjen suunnalta. Muun muassa eräs haastateltu totesi harkinneensa rikosilmoituksen jättämistä, koska hän oli saanut syrjiviä ja epäasiallisia solvauksia maahanmuuttajataustaiselta henkilöltä työhönottotilanteessa. Syrjintä sekoitettiin usein myös tilanteeseen, jossa asiakkaat saavat huonoa palvelua.

Syrjinnän piilevyys

Haastatelluille viranomaisille ei heidän kertomansa mukaan tule lainkaan suoria syrjintäilmoituksia. Haastatellut näkivät tähän olevan syynä ihmisten osaamattomuuden tai haluttomuuden tehdä ilmoituksia muun muassa siksi, että he kokevat sen joko hävettäväksi asiaksi tai pelkäävät syrjintäilmoituksesta aiheutuvia hankaluuksia. Poikkeuksena tästä on aluehallintoviraston työsuojelu, jonka valvonnan alaisuuteen kuuluvat työelämänsyrjintäsäädökset ja jonne syrjintätapauksia tulee käsittelemään.

Syrjintätapausten esille tulon harvinaisuudesta kertoo myös seuraava esimerkki. Eräs viisi vuotta poliisina ollut haastateltu kertoi, ettei hänelle ole tullut uransa aikana yhtään ainuttakaan syrjintäilmoitusta. Tälle poliisille joku oli joskus ainoastaan käynyt kertomassa siitä, ettei ollut päässyt sisään ravintolaan. Tämä tapaus ei kuitenkaan johtanut mihinkään. Tämän voi tulkita niin, että vastaaja ei joko tiennyt, mitä syrjintä on tai ei tunnistanut asiassa syrjiviä piirteitä. Toisen haastatellun poliisin mukaan joskus tulee esille väitteitä syrjinnästä: *”Jossain määrin tulee esille väitteitä syrjinnästä, että oma kohtelu koetaan erilaiseksi kuin kantaväestöllä, mutta usein ne on tämmösiä väitteitä. Saattaa olla, että niissä ei ole niin kauheasti perää, mutta paha sanoo tietysti, kun olen hallintotehtävissä, mutta kyllä niitä silloin tällöin esiintyy.”*

Moni viranomaisvastaaja oli sitä mieltä, että syrjintää ei välttämättä tunnisteta. Erityisesti tämä tuli esille maahanmuuttajien kanssa työskentelevien parissa. Maahanmuuttajat eivät haastateltujen mukaan aina edes tiedä, mitä syrjintä on.

Jos heillä on esimerkiksi työsyryntään tai palkanmaksuun liittyviä ongelmia etnisen taustan vuoksi, eivät he useinkaan tiedä, että kyse on syrjinnästä. He eivät myöskään itse osaa hakea apua tilanteeseen. Monet myös pelkäävät viranomaisia ja ovat neuvottomia paperilomakkeiden edessä, koska eivät ymmärrä, mistä niissä puhutaan. Yksi haastateltava totesi, että maahanmuuttajat ovat näissä asioissa ihan oman onnensa nojassa, koska he eivät tiedä, miten ja mistä haetaan apua. Yksi haastateltava myös totesi, että syrjintää ilmenee vähemmistöjen kesken, kun *”toisen maalaiset syrjivät toisen maalaisia”*. Tämä syrjintä esiintyy puheen tasolla tai niin, että toisen maalaisten kanssa ei haluta olla tekemisissä. Maahanmuuttajatyössä tulee siis tilanteita, joissa keskustellaan syrjinnästä, mutta varsinaisia syrjintää koskevia yhteydenottoja he eivät juuri saa.

Sosiaaliasiamiehille syrjintää toivat esille pääosin romanit, jotka valittivat useimmiten asumisasiosta (eivät kuulu sosiaaliasiamiehelle). Jotkut romanit olivat tuoneet esille myös syrjintää toimeentulotukiasiassa, mutta epäilyt olivat sosiaaliasiamiesten mukaan aiheettomia. Erään sosiaaliasiamiehen sanoin hän *”ei nähnyt niissä sellaista”*. Lisäksi ikäihmiset viittasivat haastateltujen mukaan syrjintään. Heille on annettu ymmärtää, ettei heitä kannata hoitaa, koska he ovat jo niin vanhoja (nämä asiat kuuluvat potilasiasiamiehelle). Muista vähemmistöistä seksuaali- ja sukupuolivähemmistöihin kuuluvat olivat viimeisen kymmenen vuoden aikana pari kertaa tuoneet esille sen, että heitä kohdellaan esimerkiksi lesboparina huonosti.

Kenellekään haastatelluista potilasiasiamiehistä ei ollut tullut yhtään tapausta, jossa heihin olisi otettu yhteyttä sen vuoksi, että asiakas olisi kokenut tullessa syrjityksi. Yhdelle potilasiasiamiehelle oli tullut usein tapauksia, joissa viitattiin ikäsyrjintään. Vanhukset kokivat, ettei heitä hoideta heidän korkean iän vuoksi. Tämänkin asian todentamisen asiamies koki mahdottomaksi. Osa myös totesi, että asiakkaiden kokemukset syrjinnästä saattavat olla hyvin epäuskottavia, ja lopulta paljastua joksikin muuksi, esimerkiksi psyykkisiksi ongelmiksi.

Aluehallintoviraston työsuojelun vastuualue oli ainoa selvityksen kohteena ollut paikka, jossa syrjintätapauksia ilmeni. Esimerkiksi Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston työsuojeluun syrjintätapaukset voivat tulla esille joko 1) asiakasaloitteisina niin, että asiakkaat ottavat itse yhteyttä aluehallintoviraston työsuojeluun tai 2) viranomaisaloitteisina esimerkiksi niin, että aluehallintoviraston ulkomaalaistarkastajat käyvät työpaikoilla, joissa on ulkomaalaisia työntekijöitä. Näissä tulee esille palkkasyryntää ulkomaalaisia kohtaan. Näitä tapauksia on kymmeniä vuosittain, mutta noin kymmenen niistä etenee ilmoitukseksi poliisille työsyryntärikoksena. Tällöin työnantaja ei ole noudattanut

aluehallintoviraston toimintaohjetta tai kehotusta palkkasyrjintäeron poistamiseksi. Useimmissa tapauksissa ilmoitusta ei tehdä poliisille, sillä syrjivä palkkaero on hyvin pieni, jolloin aluehallintovirasto ainoastaan ohjeistaa työnantajaa toimimaan asiassa oikein.

Lisäksi esille tulee jonkin verran myös terveydentilan perusteella tapahtuvaa syrjintää, joka liittyy yleensä työsuhteen päättämiseen. Aluehallintovirastolla on valtakunnallisesti keskitetty työsuhteasiainpäivystyspuhelin, jonne tulee päivittäin kymmeniä puheluita. Näistä asiakasaloitteisista yhteydenotoista Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston alueella noin 20 päätyy kirjallisesti vireille. Tällöin puhelimesta on kuulostanut siltä, että jotakin lakia on rikottu ja asiakasta ohjataan tekemään valvontapyyntö aluehallintovirastoon, joka lähtee selvittämään asiaa.

Syrjintäasioiden eteenpäin vieminen

Haastatelluille tuli vain hyvin vähän syrjintää koskevia asioita esille asiakkaiden yhteydenotoissa. Lukuun ottamatta aluehallintoviraston tapauksia, haastatellut viranomaiset eivät käytännössä juuri koskaan tee kirjallisia syrjintäilmoituksia, muistutuksia, ilmoituksia tai vie syrjintää koskevia asioita eteenpäin. Joskus harvoin asiakasta oli kehotettu rikosasioissa menemään poliisiin luokse tekemään rikosilmoitus. Joissain harvoissa tapauksissa oli asiakasta ohjattu myös kääntymään vähemmistövaltuutetun puoleen, mutta näidenkään tapausten etenemisestä ei haastatelluilla virkamiehillä ollut mitään tietoa. Eräs vuosia maahanmuuttajatyöntekijänä ollut kertoi tehneensä yhden ainoan kerran asiakkaansa kanssa tämän työnantajalle valituksen syrjivästä kohtelusta, kun työpaikalla oli yleisesti ja loukkaavalla sävyllä kehotettu ulkomaalaisia palaamaan kotimaahan. Työnantaja pahoitteli asiaa. Hän vetosi vastineessaan siihen, että koska asiasta oli kulunut jo kolme kuukautta, ei hän voinut enää tarkalleen saada selville, kuka tai ketkä olivat loukanneet työntekijöitä.

Jotkut haastatelluista totesivat, että vaikka havaittavissa oli syrjintää, eivät asiakkaat yksinkertaisesti halunneet lähteä viemään asiaansa eteenpäin. He pelkäsivät siitä aiheutuvia seurauksia. Yksi toi esille myös sen, että esimerkiksi maahanmuuttajat ajattelevat olevansa vieraita täällä ja ”*ikään kuin kolmannen luokan ihmisiä*”, joten he ajattelevat, että heidän pitää olla hiljaa eikä valittaa siitä, miten heitä kohdellaan.

Yhden haastateltavan mukaan otsikko ”syrjinnän vastainen neuvonta” on liian monimutkainen eikä se vetoa ihmisiin. Esimerkiksi maahanmuuttajat eivät ymmärrä, mistä siinä on kyse. Hänen mukaansa syrjinnän vastaisessa neuvon-

nassa tulisi käyttää maahanmuuttajien omia järjestöjä. Osa haastateltavista oli sitä mieltä, että syrjintäasioiden eteenpäin vieminen on hankalaa myös siksi, että järjestelmä on niin hajanainen ja vaikeaselkoinen. Jopa viranomaisten on välillä vaikea hahmottaa, mikä asia kuuluu vähemmistövaltuutetulle, milloin kysymys on kuluttaja-asi miehelle kuuluvasta asiasta, mikä asia kuuluu sosiaali- tai potilasasi miehelle, mikä on vain yleensä huonoa kohtelua, mikä liittyy syrjintään ja mikä johonkin muuhun.

Molemmat haastatellut koulun rehtorit kertoivat, että kouluissa esille tulleet syrjintä- tai kiusaamistapaukset käsitellään KiVa Koulu – ohjelman hengen mukaisesti heti niiden tullessa ilmi: *”Niihin puututaan heti ja tehdään selväksi, että tämmönen peli ei vetele ollenkaan, se on ihan väärin. Sitten puhutaan, keskustellaan, tarvittaessa vanhempienkin kanssa.”* Asiat jäivät kuitenkin aina vain koulun tietoon, eikä niitä viety sen pidemmälle muussa viranomaisessa.

Yhdenvertaisuuskysymysten näkymättömyys

Osa haastatelluista oli sitä mieltä, että yhdenvertaisuuskysymykset eivät tule millään tavalla esille heidän työssään ja että *”se ei millään tavalla liity mihinkään meidän yksikössä”, ”kun nimenomaan ne eivät kuulu sosiaalihuoltoon”*. Kuvaavaa on, että esimerkiksi haastattelijan kysyessä poliisilta, tulevatko yhdenvertaisuuskysymykset millään tavalla esille hänen työssään, poliisi esitti vastakysymyksen, että *”mitä sinä sillä tarkoitat?”*. Kun haastattelija selitti asiaa tarkemmin, niin poliisi kertoi, ettei koskaan ole törmännyt yhdenvertaisuuskysymyksiin, hänen mielestään *”se on itsestään selvää, että kaikkia kohdellaan samalla lailla”*. Myös esimerkiksi molempien koulujen rehtorit vastasivat, että yhdenvertaisuuskysymykset eivät näy koulussa. Toinen heistä näki yhdenvertaisuuskysymykset edellä kuvatun poliisin tavoin tasavertaisuuskysymyksenä: *”No ei yhdenvertaisuuskysymykset oikeestaan tule esille koulussa, että se on vaikea sanoa, mä nään kaikki ainakin ihan tasavertaisina.”*

Moni myös kertoi, että käsitteellisellä tasolla on vaikea erottaa täysin, mikä on syrjintää ja mikä yhdenvertaisuuteen liittyvää ongelmaa. Moni myös ajatteli näitä ikään kuin synonyymeinä. Maahanmuuttajien kanssa työskentelevät toivat esille, että heille yhdenvertaisuuskysymykset ovat arkipäivää, sillä moni asia liittyy yhdenvertaisuuden osalta kieleen ja etnisiin vähemmistöihin. Toisaalta maahanmuuttotyössä olevat totesivat, että heillä on kapea näkökulma yhdenvertaisuuteen, sillä heidän organisaatiossa yhdenvertaisuusasiat yleensä koskevat vain maahanmuuttoasioita.

Yhdenvertaisuuslain osalta ainoastaan aluehallintoviraston haastateltavat, jotka valvovat työsyryjinnän osalta yhdenvertaisuuslakia, olivat soveltaneet

sitä työssään. Aluehallintoviranomaiset myös kertoivat, että he osaavat auttaa, neuvoa ja ohjata ihmisiä hyvin yhdenvertaisuus- ja työ syrjäytäkysymyksissä. Kaikki muut haastatellut viranomaiset kertoivat, että he eivät olleet joutuneet soveltamaan yhdenvertaisuuslakia työssään millään tavalla.

Oman organisaation yhdenvertaisuussuunnitelma oli tuttu vain pienelle osalle haastateltavista. Nämä haastatellut olivat hyvin tietoisia sen sisällöstä työnsä puolesta, näin oli esimerkiksi aluehallintovirastossa. Osa viranomaisista, esimerkiksi maahanmuuttajatyössä olevista viranomaisista, ei tiennyt mitään yhdenvertaisuussuunnitelmasta, tai että sellainen pitäisi lain mukaan olla olemassa. Osa kävi haastattelun aikana kysymässä kollegalta, että onko heillä yhdenvertaisuussuunnitelmaa tai onko sitä tekeillä.

Samana virkakunnan edustajien välillä oli eroja siinä, miten tietoisia he olivat siitä, onko omassa organisaatiossa tehty yhdenvertaisuussuunnitelmaa. Esimerkiksi yhden alueen hallintotehtävissä työskentelevällä poliisilla oli juuri pöydällään kommentoitavana luonnos yhdenvertaisuussuunnitelmasta. Toisen alueen kenttätöissä oleva poliisi ei tiennyt yhdenvertaisuussuunnitelman olemassaolosta: *”Nyt en kyllä osaa vastata tuohon, että onko meillä yhdenvertaisuussuunnitelmaa, tai vastaan, että en tiedä. Ja voihan se jostain löytyä, mutta kun meillä on kaikki tuolla koneella, niin siellä on hillitön määrä tietoa, että kuka sen sieltä pystyy kaivaa. Että osaa lähteä etsimään. Mutta ei multa tule äkkiä mieleen, että olisi sillai suoraan tullut eteen.”*

Kumpikin haastateltu yläkouluun rehtori kertoi, ettei heillä ole koulussaan yhdenvertaisuussuunnitelmaa. Toinen tiesi, että toisen asteen oppilaitoksissa (esim. ammattikoulut ja lukiot) sellainen on, mutta heillä ei ole sitä suunnitteillakaan. Toinen rehtori vastasi kysymykseen yhdenvertaisuussuunnitelman olemassaolosta viittaamalla opetussuunnitelmaan: *”Ei meillä sitä kyllä ole. Meillä on opetussuunnitelma, jossa on pari sataa sivua, että kyllä siellä monenlaista strategiaa on, että niitä ei nyt oikein jaksa tässä lähteä luettelemaan, tämmöset tasa-arvokysymykset on siellä huomioitu.”*

Osa tiesi yhdenvertaisuussuunnitelmasta yleisellä tasolla esimerkiksi siten, että kaupungissa oli sellainen tehty. Osa totesi, että heidän omassa organisaatiossa sitä ei ole, koska sellainen on jo kaupungin tasolla ja he kuuluvat esim. maahanmuutto-organisaationa kaupungin alaisuuteen. Osa oli etsinyt yhdenvertaisuussuunnitelman käsiinsä kuultuaan tätä selvitystä koskevasta haastattelusta. Myös jonkun toiminnan järjestäminen monen toimijan yhteistoimintana vaikutti haastateltavien mukaan siihen, että heillä ei ollut yhdenvertaisuussuunnitelmaa. Näin oli esimerkiksi silloin, kun palkka saattoi tulla eri toimijalta kuin se, missä organisaatiossa henkilö työskenteli.

Tampereella oli yhdenvertaisuussuunnitelmassa esitetty yhdenvertaisuusasiamiehen perustamista. Tampereen kaupunki kuitenkin päätti, että tällaista resurssia ei ole syytä lisätä, vaan tehtävien järjestämisellä vahvistetaan yhdenvertaisuusasioiden huomioon ottamista. Tampereelta haastateltujen joukossa oli eriäviä näkemyksiä yhdenvertaisuusasiamiehen tarpeesta. Jotkut eivät nähneet yhdenvertaisuusasiamiehelle tarvetta, kun taas jotkut pitivät tarvetta ilmiselvänä.

Yhteiskunnan rakenteellinen syrjintä

Moni haastateltavista kertoi, että ei osaa vastata siihen, ovatko suomalaisen yhteiskuntajärjestelmän rakenteiden keinot riittäviä syrjintäasioihin puuttumiseen. Jotkut totesivat, että keinoja on, mutta ihmiset eivät osaa niitä käyttää tai eivät tiedä niistä riittävästi. Osa toi esille esimerkkejä, joissa rakenteet eivät ole riittäviä. Usein esimerkeissä nostettiin esille maahanmuuttajat. Yksi haastateltu totesi rakenteellisenä esteenä sen, että esimerkiksi poliisiviranomaisilla on tiukka kanta siihen, milloin epäilystä tulee varsinainen rasistinen rikos. Toinen haastateltava kertoi esimerkin toimeentulotukiasioiden hoitamisesta, jossa on osittain siirrytty kirjalliseen käytäntöön. Käytäntö on lähes mahdoton monelle maahanmuuttajalle, jotka eivät ymmärrä lomakkeiden sisältöä. Sen sijaan kasvokkainen kohtaaminen sosiaalityöntekijän kanssa niin, että mukana olisi myös tulkki, palvelisi heitä paljon paremmin. Kolmas rakenteellinen maahanmuuttajia kohtaava epäkohta liittyi tulkin tilaamiseen. Jotkut kaupungin työyksiköt eivät halua tilata tulkkia. Tällaiseen rakenteelliseen epäkohtaan oli saatu muutos siten, että tulkikeskuksen johtaja oli käynyt kouluttamassa yksikköä aiheesta, ja jatkossa tulkki olikin tilattu.

Eräs maahanmuuttajien kanssa työskentelevä henkilö näki rakenteellisenä syrjintänä sen, että asiointi eri viranomaisten kanssa on vaikeaa, mikäli henkilö ei puhu suomea. Hänen mukaansa asiakkaat kertovat, että soitettaessa esimerkiksi englannin kielellä sosiaalitoimistoon, on sieltä lyöty puhelimen luuri korvaan. Maahanmuuttaja-asiakkaiden mukaan viranomaiset suhtautuvat maahanmuuttajiin ennakkoluuloisin asentein.

Rakenteellinen syrjintä nähtiin myös ilmiönä, jota on vaikea tunnistaa. Sitä ei ole myöskään selkeä osoittaa kuten vaikkapa tilannetta, jossa joku kieltäytyy palvelemasta romaniasiakkaita. Eräs haastateltava toi esille tilanteen, jossa tietyt säännökset jo itsessään ovat hänen mielestään syrjiviä. Ne näyttävät tasapuolisilta, mutta ovat lähtökohdiltaan sellaisia, että aiheuttavat epätasapuolista kohtelua. Tällainen tilanne syntyy, kun tiettyihin virkoihin vaaditaan suomen ja ruotsin kielen taitoa. Tämä voi olla maahanmuuttajia syrjivää, sillä heillä ei voi olla vastaavaa osaamista molemmissa kotimaisissa kielissä samalla

tavalla kuin alkuperäisillä suomalaisilla. Tämä on ongelma maahanmuuttajille myös tietyissä ammattitutkinnoissa sekä korkeakoulu- ja yliopistotutkinnoissa, joissa tutkinnon saamiseksi vaaditaan tietty määrä ruotsin kielen osaamista.

Eräs potilasasiamies toi esille viranomaiskäytännön, jonka voi tulkita suoraksi rakenteelliseksi syrjinnäksi. Potilasasiamiehen mukaan mielenterveyspalveluisa asiakkaan eläköityminen saattaa usein aiheuttaa sen, että lääkärin mukaan asiakkaalla ei ole enää tarvetta psykiatrian poliklinikan hoidolle ja seurannalle, joten potilas siirretään terveysasemalle. Potilasasiamiehen mukaan ”*saattaa olla, että jostain suunnitelmasta löytyy, että keskitytään työikäisiin*”. Mikäli psykiatrian palvelut keskittyvät työikäisiin, tämän voi tulkita rakenteelliseksi syrjinnäksi.

2.2. Järjestöille suunnattu selvitys

Vähemmistövaltuutetun toimesta järjestöille suunnatun kyselyn alussa kysyttiin ensin syrjinnän teeman näkymisestä järjestöjen päivittäisessä työssä. Kaikista vastauksista 83 %:ssa todettiin syrjinnän teeman näkyvän järjestöjen asiakastyössä. Vähemmistövaltuutetun toimintaa mainitsi tuntevansa vain 24 % vastanneista. Yli puolet vastanneista ei ollut tietoinen siitä, että vähemmistövaltuutettu voi puuttua vain etnisyyden perusteella esiintyvään syrjintään. Vastaajista suuri osa (59 %) oletti, että vähemmistövaltuutettu voi puuttua myös työelämässä tapahtuvaan syrjintään, vaikka näin ei tosiasiallisesti ole. Toisaalta aluehallinnon työsuojelu vastuualueen tiedettiin puuttuvan työsyRJintään.

Syrjinnän tunnistaminen asiakasyhteydenotoissa

Järjestöt kokivat tunnistavansa asiakasyhteydenotossa esille tulevan syrjinnän melko hyvin. Usea vastaaja totesi, että tunnistaa syrjinnän hyvin tai erittäin hyvin. Erityisesti etnisten ryhmien välinen syrjintä koettiin helpoksi tunnistaa. Asiakkaan itse kertoessa tapauksesta syrjintänä, helpotti se järjestön työntekijöiden kykyä nähdä asia syrjintänä. Osa vastaajista totesi, että melko iso osa asiakkaiden kertomista syrjinnäksi mieltämistään tapauksista oli ennemminkin epäasiallista kohtelua. Osissa tapauksista oli myös tulkinnan varaa, ja joskus asiakkaan kertomusten perusteella ei saatu kokonaiskuvaa tapahtuneesta. Tämä on vaikeuttanut asian käsittelyä syrjintätapauksena. Toisaalta suurin osa vastaajista totesi, että syrjintää esiintyy paljon, ja että järjestössä kohdataan usein syrjintää.

Jotkin järjestöt ovat saaneet ohjeita, toimintatapoja ja koulutusta syrjintäasioissa ja syrjintää tai epäasiallista kohtelua kokeneen asiakkaan kohtaamisessa. Pääosa vastaajista koki myös melko hyvin osaavansa auttaa syrjintää

kohdannut asiakasta. Vastauksista voi päätellä, että järjestöissä tehtävä arkipäiväinen työ on opettanut järjestöjä tunnistamaan syrjintää ja auttamaan syrjintää kohdannutta henkilöä.

Neuvonnan sisältö ja ohjaaminen oikealle taholle

Järjestöiltä kysyttiin niiden yksilölle antaman neuvonnan ja tuen sisällöstä sekä kyvystä ohjata asiakasta edelleen oikealle taholle asiassaan. Pääosin tuki on ollut ohjaamista oikealle viranomaiselle. Järjestöt eivät niinkään itse ole antaneet varsinaista neuvontaa, vaan pyrkivät ohjaamaan ja myös kokivat osaavansa ohjata asiakkaan oikealle taholle. Muutama vastanneista ilmoitti kuitenkin avustaneensa valituksen teossa, ja ohjaavansa asiakkaan valituksen kanssa oikeaan paikkaan. Yksi vastaajista totesi, että on itse lähtenyt selvittämään asioita asiakkaan puolesta.

Selkeästi suurin osa oikealle taholle ohjatuista tapauksista liittyi työssä ilmenevään syrjintään tai sosiaali- ja terveystieteiden puolella ja koulumaailmassa esiintyvään syrjintään. Näitä tapauksia osattiin parhaiten ohjata työelämän kysymyksissä aluehallintovirastoon, työsuojeluvaltuutetun puoleen tai työterveyshuoltoon. Opetusmaailmaan liittyvissä asioissa ohjattiin kouluterveydenhuoltoon, psykologille tai kunnan opetustoimeen. Terveystieteiden tai sosiaalitieteisiin liittyvissä asioissa asiakas ohjattiin kunnan sosiaali- tai potilasasiainmiehelle. Poliisille ei kukaan vastanneista (37 kpl) ilmoittanut ohjanneensa tapauksia eteenpäin.

Suuri osa asiakkaan kanssa tehtävästä työstä on ohjaamista asiassa eteenpäin. Voidaan todeta, että järjestöt tunnistavat tahon, jossa asiakkaan asiaa tulisi käsitellä. Näin myös suurin osa vastaajista oli todennut. Yhteydenotot kertovat siitä, että syrjintää tai epäasiallista kohtelua kohdanneet henkilöt ottavat hyvin helposti asiassaan yhteyttä järjestöön, ehkä helpommin kuin viranomaiseen. Tämä kertoo myös järjestöjen roolista matalan kynnyksen toimijoina.

Pari vastaajaa totesi, että heillä oli joko meneillään tai ollut aiemmin syrjintään ja oikealle taholle ohjaamiseen liittyvää koulutusta. Yleisesti koettiin, että järjestöillä on tiedossa paljon tahoja, joihin voidaan asiakas ohjata. Yksi vastaajista ilmoitti olleensa yhteydessä syrjinnän vastaiseen neuvontapalveluun alueella sekä Rikosuhripäivystyksen Ulrik-projektiin. Kahdessa tapauksessa asiakas oli ohjattu ottamaan yhteyttä vähemmistövaltuutetun toimistoon. Vastaajat toivat myös esiin sen, että monesti ikävän tilanteen läpikäynyt henkilö halusi vain kuuntelu- ja keskustelua. Tällöin asiakasta on ohjattu toimimaan lain ja ohjeistuksen mukaan sekä rohkaistu pitämään puolensa omassa asiassaan. Kysyttäessä kyvystä ohjata oikeaan paikkaan, osa vastaajista kuitenkin totesi selkeästi, että ei aina osaa antaa oikeaa tahoja, jonka puoleen asiakkaan

tulisi kääntyä. Tällöin osa vastaajista totesi, että oikea taho selvitetään aina asiakkaalle. Osa myös totesi avoimesti haluavansa koulutusta syrjinnästä ja ohjaamisesta oikealle taholle.

Keinot syrjintää kokeneen henkilön tukemiseksi

Yksi kysymyksistä koski järjestöjen keinoja neuvoa ja tukea syrjintää kohdantunutta henkilöä. Hyvinä keinoina pidettiin järjestön henkilöstön ammattitaitoa, kokemusta ja koulutusta. Toimintatapoina esitettiin useimmiten neuvonta, vertaistuki sekä henkilökohtainen ja ryhmätyömuotoinen ohjaus. Vastauksista ilmeni kuitenkin hyvin selkeästi, että ohjaaminen oikealle viranomaiselle oli useimmiten vastauksissa esiintyvä tukimuoto. Yksilön kohtaamiseen liittyvä tilanne oli eniten painotettu tukimuoto asiakkaalle. Psykososiaalisen tuen tarjoaminen on järjestöissä ensiarvoisen tärkeää, ja järjestöillä löytyy keinoja tarjota sitä. Tällaiseen apuun kuuluu kuunteleminen, keskusteleminen ja esimerkiksi jälkihuolto, jotka kaikki tulivat monissa vastauksissa esille.

Joillakin järjestöillä toimintatapana oli oikeuksien edistäminen ja edunvalvonta, jonka kyseiset järjestöt kokivat parhaana keinona tukea asiakasta. Yksi vastanneista järjestöistä totesi antavansa lausuntoja ja kannanottoja syrjinnästä. Alueellisessa verkostossa todettiin olevan lakimiehen palveluita tarjolla vammaisiin liittyvissä syrjintäkysymyksissä. Yhteistyö järjestöjen kanssa todettiin tehokkaaksi keinoksi puuttua sekä yksilön tilanteeseen että laajemminkin epäkohtiin. Järjestöjen mielestä tietoutta siitä, miten puuttua syrjintätilanteeseen syrjijän osapuolen toimien lopettamiseksi, pitäisi lisätä. Myös ajantasaista koulutusta syrjintäteemasta toivottiin. Maksuttomien materiaalien saatavuutta pidettiin tärkeänä sekä selkeän oppaan laatimista syrjintään puuttumisesta ja syrjintää kohdanneen henkilön ohjaamisesta oikealle taholle. Toivottiin myös lainsäädännön tietoutta, sähköpostikampanjoita, kursseja, koulutuspäiviä ja tapausesimerkkejä. Osa vastanneista kuitenkin totesi saavansa tällä hetkellä riittävästi tietoutta syrjinnästä esimerkiksi netin tai verkostojen kautta.

Järjestöjen ohjaamat ja käsittelemät syrjintätapaukset

Selvityksen avulla haluttiin myös saada selville järjestöjen vastaanottamat asiakastapaukset, jotka liittyivät syrjintään. Kaikkiaan tähän kysymykseen vastasi 35 järjestöä, joista seitsemän totesi, että vastaan ei ole tullut syrjintätapauksia. Loput vastaajat totesivat, että tapauksia tulee säännöllisesti ja jotkut mainitsivat tapauksia olevan paljon. Yksi maahanmuuttajajärjestö järjestö kertoi syrjintään liittyviä tapauksia tulevan esille noin kymmenen tapausta viikossa, ja toinen maahanmuuttajajärjestö noin kymmenen tapausta kuukaudessa. Eräs nuorisojärjestö kertoi vastaanottavansa kymmeniä

tapauksia vuodessa. Yksi järjestö arvioi, että käsitellyistä asiakastapauksista joka kahdeskymmenes tapaus koski syrjintää. Eri syrjintäperusteista selkeästi esille nousivat etnisyys, vammaisuus ja ikä - etenkin nuoret.

Syrjintätapauksia esiintyi kaikilla elämäalueilla. Useimmiten kuitenkin mainittiin työelämä, sosiaalipalvelut, palvelujen tarjonta, asuminen sekä koulutus. Palvelujen tarjonta liittyi pääosin viranomaistoiminnassa asioimisessa tapahtuvaan syrjintään, mutta myös esimerkiksi kaupassa asiointi nostettiin esille. Nettipankkitunnusten antaminen maahanmuuttajille virallisten henkilöpapereiden puuttumiseen vedoten koettiin syrjivänä. Nettipankkitunnusten tarpeellisuus lisääntyy koko ajan, sillä niillä tunnistaudutaan erilaisiin palveluihin pankkien lisäksi.

Työelämän osalta erilaisia syrjintätilanteita kuvattiin tarkasti. Syrjintätapaukset liittyivät usein etnisen taustan perusteella tapahtuvaan syrjintään. Esimerkiksi huivin käyttö koettiin esteenä työpaikan saamisessa, tai jos työnhakija pukeutuu ei-eurooppalaisittain. Yksi esimerkki selkeästä etnisyyteen perustuvasta syrjinnästä oli se, että työpaikkaa hakiessa työntekijä soittaa työnantajalle, joka vastaa, että työpaikka on jo täytetty. Kun valtaväestön edustaja soittaa sen jälkeen työnantajalle, on työpaikka vielä auki. Maahanmuuttajataustaisen henkilön on ollut vaikeaa saada työ- tai harjoittelupaikkaa, vaikka esimerkiksi kieli- ja ammattitaito ovat kohdallaan. Vastausten mukaan usein asiakasyhteydenotoissa kerrotaan, että työpaikkaa ei saa sen jälkeen, kun on ilmoittanut nimensä.

Myös vuokra-asuntoa on vaikea löytää, jos on maahanmuuttaja ja puhuu huonosti suomea. Näitä tapauksia oli yhdellä järjestöllä 5-10 kappaletta vuodessa. Tällöin ohjataan ottamaan mukaan tukihenkilö, kun asiakas asioi työnantajan tai vuokraisännän luona. Asumiseen liittyen yksi järjestö totesi vielä, että maahanmuuttajat ohjataan usein asumaan alueille, joilla asuu paljon maahanmuuttajia.

Koulutukseen, opiskeluun ja koulumaailmaan liittyviä syrjintätapauksia oli käsitelty järjestöissä useasti. Esimerkkeinä annettiin maahanmuuttajanuorten joutuminen opettajien silmätikuksi, rankaiseminen muita kovemmin, epäasialliset kommentit opettajalta ja epätasa-arvoinen kohtelu esimerkiksi käytökseen puututtaessa. Kun maahanmuuttajanuori kiroilee, rehtori ottaa puhutteluun, mutta kun nuorta rehtorin kuullen haukutaan orjaksi, rehtori ei reagoi. Moni etnistä taustaa oleva nuori kertoo, että on joutunut opettajien ja rehtorin silmätikuksi etnisestä taustastaan johtuen. Nuorten maahanmuuttajataustaisten työpaikkojen saanti koettiin myös vaikeammaksi kuin valtaväestön nuorilla. Erityisesti ongelmallista työnsaanti on kesätyöpaikkojen saannissa, joita eivät

etnistaustaiset nuoret tunnu vastaajien mukaan saavan kovinkaan helposti ilman kiintiöjärjestelyjä kunnissa. Esimerkkinä annettiin kunta, jossa kahden vuoden sisällä palkattiin vain kaksi maahanmuuttajataustaista nuorta töihin. Myös urheiluseurojen valmentajien syrjivä käyttäytyminen on nuorten kanssa käydyissä keskusteluissa noussut esiin.

Vammaisuuden osalta tapaukset liittyivät tukipalveluita koskevin hylkääviin palvelupäätöksiin, joita ei koettu yhdenvertaisiksi. Syrjintäkokemukset liittyivät pääosin työelämää, asumista, liikkumista, harrastamista ja kuntoutusta koskeviin hylkääviin päätöksiin. Toisessa kunnassa mahdollistetaan tietty tuki, ja omassa kunnassa ei. Tämä koetaan vääräksi. Yksi järjestö kertoi tapauksesta, joka liittyi vaikeavammaisten kuntoutusta koskevaan lakiin eläkeiässä, jolloin vastuu kuntoutuksesta siirtyy kunnille. Toinen saman järjestön käsittelemä tapaus liittyi esteellisyyteen ja wc-tilojen vaarallisuuteen pyörätuolilla liikkuvan liikuntavammaisen kannalta. Ikäihmisiä koskevista tapauksista mainittiin etuudet ja päätökset.

Muita esille tulevia yksittäisiä tapauksia oli useita. Lapsettoman naisen oikeus saada turvakodin palveluita koettiin riittämättömäksi ja näin ollen syrjiväksi. Väkivallan seurauksista kärsivien mahdollisuutta saada tukea ja hoitoa ei koettu riittävänä. Lääkehoitoon liittyvä syrjintäepäily sekä yleisemminkin lainsäädännön epätasa-arvoisuus tuotiin esille.

Etnisten ryhmien välinen syrjintä nousee esiin useammassa vastauksessa, jopa saman etnisen ryhmän eri klaanit syrjivät vastaajien mukaan toisiaan. ”Syrjintäkortin” käyttäminen valtaväestöä vastaan osataan hyödyntää etnisten vähemmistöjen keskuudessa, jotta saadaan tahto läpi palvelussa asioiden yhteydessä. Järjestöt ovat antaneet neuvoja arkiseen asumiseen ja elämiseen, tietoa ja apua valitusten laatimiseen sekä asiakkaita on avustettu lomakkeiden täytössä ja palvelujen löytämisessä.

Alueella toimivia muita syrjinnän neuvontaan liittyviä toimijoita

Järjestöiltä kysyttiin, mitä palveluja liittyen syrjinnän neuvontaan ne tietävät tarjottavan alueella. Vastaajista (35) yksitoista totesi, että ei tiedä alueella toimivia syrjinnän neuvontaan liittyviä toimijoita tai että ei ole ehtinyt ottaa selvää niistä. Muut vastaajat osasivat paikallistaa useita eri toimijoita, joista monet nousivat vastauksista useamman järjestön vastauksissa esille.

Eniten neuvontaa antavaksi tahoksi tunnistettiin kuntaan liittyviä tahoja kuten maahanmuuttajaneuvonta, sosiaali- ja potilasasiain, kunnan sosiaali- ja perhepalvelut, ikäihmisille suunnattu neuvontapiste, kunnan yleinen neuvonta

sekä kunnassa toimiva kuluttaja-asiamies tai vanhusasiamies. Kansainvälinen kulttuurikeskus tuli monessa vastauksessa esille. Selkeästi syrjinnän vastaista neuvontaa oletettiin ja tunnistettiin annettavan poliisissa ja aluehallintoviraston työsuojelun vastuualueelta. Seurakunnat ja erilaiset kriisiryhmät ja teemaan liittyvät hankkeet ovat paikallistasolla paljon käytettyjä neuvonnan muotoja. Vähemmistövaltuutetun alueellisen kehittämishankkeen neuvontapalveluista tunnistettiin muutamassa vastauksessa Rikosuhripäivystys ja Kotkan seudulla toimiva neuvontapalvelu. Usein mainittiin vammaisjärjestöt Kynnys ry sekä settlementitoiminta. Seta oli yhdelle vastaajalle tuttu taho. Järjestöillä todettiin olevan useita neuvontapisteitä alueilla. Muita mainittuja neuvontaa antavia tahoja olivat yliopiston opiskelijapalvelut, turvakeskukset, koulujen opiskelijayhdistysten häirintäyhdyshenkilöt, pakolaisille suunnattu neuvonta sekä työpaikan työsuojeluvuoruuksien neuvonta.

Syrjinnän vastaisen neuvonnan tarve alueilla

Järjestöiltä haluttiin kysyä heidän näkemystään syrjinnän vastaisen neuvonnan tarpeesta alueella. Suurin osa vastanneista totesi, että neuvonnalle on tarvetta ja että tietosuutta eri neuvontapalveluista tulee lisätä. Työelämään liittyvää neuvontaa ei koettu olevan tarpeeksi. Kunnalliselle yhdyshenkilölle syrjintäasioihin liittyvässä neuvonnassa koettiin olevan tarvetta. Maahanmuuttajaneuvontapisteiden uskottiin tarjoavan myös jonkinlaista tukea syrjinnän uhreille. Vähemmistöjen omat järjestöt toimivat joidenkin vastaajien mukaan usein ensimmäisenä yhteydenoton kohteena. Etnisyyteen liittyvä neuvonnan tarve koettiin tarpeellisenä nimenomaan tapaukseen liittyvän kielitaidon ja kulttuurituntemuksen osalta.

Tarvetta syrjinnän vastaiselle neuvonnalle pidettiin yleisesti ottaen suurena. Yksi vastaajista totesi naisten ja nuorten sekä ikäihmisten olevan selkeitä riskiryhmiä neuvonnan vähäisen tarjonnan vuoksi. Alueilla, joilla on selkeästi enemmän maahanmuuttajia, koettiin syrjinnän vastaisen neuvonnan tarpeen olevan muita alueita suurempi. Erilaisten neuvontapalvelujen saatavuutta pidettiin ylipäättään tärkeänä. Tiedottamista erilaisista neuvontapalveluista tulisi vastaajien mielestä tuntuvasti lisätä.

Kenen vastuulla syrjinnän vastaisen neuvonnan tulisi olla?

Lähes kaikki vastanneista totesivat, että vastuu neuvonnan järjestämisestä tulisi olla ennen kaikkea kunnalla tai valtiollisilla elimillä. Kunnat ja seutuyhteistyö nousivat selkeästi esille, samoin kunnan ja alueen järjestöjen verkostoyhteistyö. Neuvonnan tulisi vastaajien mielestä olla keskitetty palvelu. Lisäksi neuvontapalvelun tulisi olla erillinen taho, joka keskittyy syrjintäasioihin.

ja syrjinnän vastaiseen neuvontaan, ja jolle tulisi osoittaa riittävät resurssit työhönsä. Muina yksittäisinä vastuutahoina mainittiin mm. maahanmuuttajien neuvontapiste, aluehallintovirasto (AVI) ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (ELY). Neuvonnan antaminen osana muuta palveluketjua nähtiin myös mahdollisena. Toisaalta painotettiin myös koulujen, harrastusseurojen, kotien ja järjestöjen vastuuta ehkäistä syrjintää.

Syrjinnän vastaisen neuvonnan riittävä asiantuntemus ja saavutettavuus alueella

Järjestöiltä kysyttiin, millaisin järjestelyin alueella parhaiten varmistettaisiin neuvonnan hyvä saavutettavuus ja riittävä asiantuntemus. Tiedottamiseen liittyvistä järjestelyistä mainittiin hyvät nettisivut ja internetin hyödyntäminen tiedottamisessa, tiedottaminen paikallislehdessä, esitteet ja tietoisikut. Kunnalla voisi vastausten mukaan olla suurempi vastuu tiedottamisessa, koska sillä on valmiit verkostot sitä varten. Riittävien resurssien varaamista tiedottamiseen pidettiin erityisen tärkeänä.

Tavoitteena pidettiin matalan kynnyksen tahoja, johon on helppo ottaa yhteyttä. Tilojen pitäisi olla esteettömät, palvelun sijaita sopivalla paikalla, työntekijöiden olla kielitaitoisia ja palvelun tulisi tarjota vähintäänkin puhelin- ja nettipalvelua. Hyvä keino taata saavutettavuus on vastaajien mukaan hyödyntää yhteistyöverkostoja, joissa on edustettuina syrjinnän vastaisen neuvontapalvelun työntekijöitä sekä eri järjestöjen edustajia. Vastauksissa korostui erityisesti neuvontahenkilöstön asiantuntemus sekä asiantuntemuksen ylläpitäminen.

Tärkeinä toimintoina pidettiin myös koulutusta, säännöllisiä tapaamisia eri verkostojen kesken sekä esimerkiksi seminaaritarjontaa teemaan liittyen. Viranomaisille suunnattavaa koulutusta pitäisi järjestää sekä luoda vertais-tukiryhmiä. Moniammatillisten työryhmien perustaminen ja ryhmissä syrjintätapausten käsitteleminen koettiin käytännönläheiseksi ja opettavaksi toimintatavaksi. Vastaajien mielestä yhteyshenkilö valtioneuholta alueelliselle tasolle tulisi nimetä.

Eri vähemmistöryhmien kohtelu alueen viranomaispalveluissa

Selvityksellä haluttiin myös tuoda esille mahdollinen eri vähemmistöryhmiin kohdistuva erilainen kohtelu esimerkiksi viranomaistoiminnassa ja viranomaisten tarjoamissa palveluissa. Suurin osa vastanneista totesi, että ei ole huomannut erilaista kohtelua eri vähemmistöryhmien kesken tai että ei osaa sanoa esiintykö erilaista kohtelua. Muutama järjestö kuitenkin vastasi, että erilaista kohtelua esiintyy. Etenkin vammaisten kohdalla koettiin, että syrjin-

tään liittyvää neuvontaa ja tukea syrjinnän uhrille ei ollut lainkaan saatavilla. Tiettyjä diagnooseja edustavat henkilöt saavat järjestöjen mukaan heikommin tukea kuin muut. Todettiin myös, että syrjivään tilanteeseen johtanut toiminta on voinut olla palvelevasta yksilöstäkin riippuvainen. Vaikka esimerkiksi maahanmuuttajienkin todettiin kohtaavaan epäasiallista kohtelua tai syrjintää viranomaisessa, niin tuotiin myös esille se, että tällaista kohtelua kohtaavat usein myös valtaväestöön kuuluvat. Kyseessä saattaa usein olla epäasiallinen tai huono palvelu, mutta ei aina kuitenkaan syrjivä kohtelu.

Alueen viranomaisten keinot puuttua syrjintään ja yhdenvertaisuuden edistäminen

Keinoja syrjintään puuttumiseen vastaajat totesivat löytyvän, mutta viranomaisen halukkuus tarttua ja puuttua asioihin näyttäisi olevan suurempi huoli. Samoin myös syrjinnän tunnistamiseen ja teemaan liittyvien asioiden ymmärtämiseen pitäisi panostaa. Ohjeiden, sääntöjen ja lakien muuttaminen kaikkia syrjintäperusteita suojaavaksi ja viranomaisten puuttumisen keinojen lisäämiseksi koettiin tärkeänä asiana. Keinoina puuttumisen lisäämiseksi pidettiin kouluttamista, tiedottamista, asioiden puhumista niiden oikeilla nimillä, yhteistä keskustelua ja esimerkiksi syrjintäilmoituksen nopeaa käsittelyä viranomaisessa. Vastaajat toivoivat myös enemmän tapahtumia ja seminaareja kouluissa, nuorisotiloissa ja työpaikoilla eli arjen kohtaamispaikoissa.

Järjestöjä pyydettiin kertomaan omia toiveita ja kehittämisajatuksia liittyen alueen viranomaisten kykyyn ja halukkuuteen puuttua syrjintään. Monessa vastauksessa tähdennettiin asennemuutosta ja syrjinnässä nollatoleranssia. Joku vastaajista tiedosti yhdenvertaisuuslain osalta huomion siitä, että laki ei suojaa kaikkia syrjintäperusteita tasavertaisesti. Vastaaja oli sitä mieltä, että yhdenvertaisuuslaki pitäisi päivittää ja sen pitäisi koskea yhtä laajasti muitakin ihmisryhmiä kuin pelkästään etnisiä vähemmistöjä.

Vastaajien mielestä syrjinnän vastaisessa neuvonnassa tulisi määritellä selkeästi toiminnallinen vastuu sekä lisätä tietoutta järjestökentällä. Neuvontaan tulisi palkata henkilöitä ja tarjota koulutusta. Joku toivoi erityisesti koulutusta etnisten vähemmistöjen kohtelusta työpaikoilla. Viranomaisten tulisi vastaajien mukaan tutustua enemmän vähemmistökulttuureihin sekä kehittää heidän omia asiakaspalvelutaitojaan. Joku vastaajista toi esille positiivisten toimintatapojen palkitsemisen silloin, kun ihmisiä kohdellaan hienosti. Toivottiin kaupungin viranomaisten ja järjestöjen tiiviimpää yhteistyötä. Kaupunkia pidettiin tahnona jolle selkeästi syrjinnän neuvonta kuuluu, ja joka toimii vastuullisena yhteystahona alueen yhdenvertaisuusasioissa.

Yhteistyö alueen eri viranomaisten ja vähemmistöryhmien kesken

Järjestöiltä kysyttiin niiden toiveista yhteistyön kehittämiseksi kuntien ja kolmannen sektorin välillä. Yhden vastaajan toive oli, että ei rakenneta lisää uusia järjestelmiä, vaan pyritään hyödyntämään ja parantamaan olemassa olevia rakenteita. Keskustelukulttuurin lisääminen yhteistyöverkostossa olisi selkeä kehittämisen kohde. Yhteistyön lisäämiseksi toivottiin koulutusta, tiedotuksen lisäämistä, selkeää työnjakoa, lisää valtuuksia järjestöille ja vähemmistöihin liittyvien seminaarien järjestämistä. Tietoutta olemassa olevasta syrjinnän vastaisesta neuvonnasta tulisi lisätä yhteistyöverkoston, jotta ohjaaminen neuvontapalveluun tehostuisi verkoston toimijoiden keskuudessa. Järjestöt toivoivat myös säännöllisiä tilaisuuksia ja tapaamisia koskien syrjintää ja yhdenvertaisuutta alueella.

Vastauksia kysymykseen, onko järjestö mukana alueen kunnassa tehtävässä yhdenvertaisuustyössä, saatiin yhteensä 36 kpl. Vastanneista 14 järjestöä mainitsi olevansa mukana yhdenvertaisuustyössä kunnassa. Muissa kuin yhdenvertaisuustyön verkostoissa kunnan kanssa oli mukana muutama järjestö. Vastaajista 19 järjestöä totesi, että eivät ole mukana minkäänlaisessa yhdenvertaisuuteen liittyvässä työssä kunnassa tai muussakaan verkostossa. Jossakin kunnassa vanhus- ja vammaisneuvostossa on edustettuina järjestöjen edustajia, ja he ovat sitä kautta vaikuttamassa kunnan yhdenvertaisuustyöhön. Moni järjestö kuitenkin kertoi tekevänsä yhdenvertaisuustyötä omassa toiminnassaan.

2.3. Selvitysten tulosten arviointia

Viranomaiskyselyn yhteenveto (Referenssi Oy)

Haastatellut viranomaiset eivät mielestään juuri koskaan kohtaa käytännön työssään syrjintätapauksia. He kuitenkin tiesivät, että alueilla oli syrjinnän vastaista neuvontaa, mutta heillä ei ollut juuri koskaan tarvetta ohjata ihmisiä neuvontaan, sillä asiakkaat eivät tulleet heidän vastaanotoilleen syrjintäasioissa. Toisin sanoen, haastatelluille viranomaisille tulee vain hyvin vähän tietoa siitä, että ihmisiä olisi varsinaisesti syrjitty esimerkiksi vammaisuuden tai etnisyyden perusteella. Huonoa ja asiatonta kohtelua tulee kyllä esille, mutta käytännössä ei juuri koskaan syrjintätapauksia, joita he veisivät eteenpäin.

Viranomaiset eivät myöskään *tunnista* aina syrjintää. Lisäksi viranomaiset eivät tunnista yhdenvertaisuuden käsitettä juuri lainkaan. Osa viranomaisista ei tiedä myöskään mitään yhdenvertaisuussuunnitelmasta tai siitä, onko sitä tehty omassa organisaatiossa. Yhdenvertaisuuslakia oli sovellettu ainoastaan aluehallintovirastossa. Kukaan muu haastateltava ei ollut soveltanut työssään yhdenvertaisuuslakia.

Syy syrjinnän näkymättömyyteen viranomaistoiminnoissa ei kuitenkaan ole ainoastaan yksittäisen työntekijän tai viranomaisen, vaan myös yhteiskunnan rakenteet ovat sellaisia, että ne tavallaan estävät puuttumisen syrjintään. Myös syrjintää kokeneet pitävät yllä sitä, että ongelma on piilevä, sillä **syrjinnästä ei uskalleta valittaa**. Toisaalta esimerkiksi maahanmuuttajat eivät tiedä minne pitäisi valittaa ja mistä asiasta voi valittaa. Viranomaiset eivät myöskään näytä aina puuttuvan syrjintään, kun eivät ymmärrä mikä on syrjintää. Lisäksi on vielä **asenteita**, jotka vievät keskustelua väärään suuntaan. Näin esimerkiksi silloin kun valtaväestö sanoo heitä syrjittävän siinä, että vähemmistöjä palvelemaan, mutta valtaväestö ei saa palveluja. Tämän haastatteluaineiston valossa on kuitenkin vaikea arvioida, mitkä ammattiryhmät tai alueet olisivat kaikkein valvutuneimpia syrjintäasioissa, koska haastatteluaineisto on pieni. Poliisi erottuu kuitenkin ammattiryhmänä, johon on hyvä panostaa esimerkiksi tiedottamisessa.

Tämän selvityksen perusteella on selvää, että alueellinen syrjinnän vastainen neuvonta on tarpeellista. Neuvonnalle löytyy selvät perustelut. Joillakin haastatelluilla viranomaisilla oli vaikeuksia tietää, **minkä viranomaisen puoleen** he voisivat kääntyä eri syrjintäperusteiden mukaan. Jos tällaisia vaikeuksia on viranomaisilla, niin aivan varmasti niitä on myös monilla kansalaisilla, mikä tuli selvästi esille esimerkiksi maahanmuuttajien kohdalla. Monen haastateltavan oli myös vaikea erottaa käsitteellisellä tasolla, mikä on syrjintää ja mikä yhdenvertaisuuteen liittyvää ongelmaa. Syrjintäasioiden käsittely ja esille tuominen on tärkeää, sillä jo tässä selvityksessä tehdyt haastattelut saivat haastateltavien tietoisuuden asiasta heräämään. Jotkut esimerkiksi kertoivat etukäteen saatujen haastatteluteemojen jälkeen kaivaneensa esille yhdenvertaisuuslain tai organisaationsa yhdenvertaisuussuunnitelman.

Kaiken kaikkiaan koko **syrjintäasiaa, termistöä ja määrittelyä pitäisi tuoda enemmän esille** ja siitä pitäisi puhua, jotta syrjintään voitaisiin puuttua. Haastatellut **viranomaiset tarvitsevat tähän tukea** jo siksi, että heille pelkkä syrjinnän tulkinta oli vaikeaa. Säännöllistä pitkäjänteistä tiedottamista ja syrjinnän ennaltaehkäisyä tarvitaan monesta muustakin asiasta, kuten rakenteellisen syrjinnän epäkohtien esilletuomisesta ja vaikkapa tulkkien käytön oikeudesta maahanmuuttajien virastoasiointien yhteydessä. Tämän selvityksen valossa **tieto ei tavoita niitä ihmisiä, joiden kuuluisi tietää syrjinnästä ja syrjivistä käytännöistä**. Syrjinnän eteenpäin vieminen koettiin myös raskaaksi, häpeälliseksi ja pelottavaksi. Aina ei edes tiedetty, mitä reittiä pitkin syrjintäkokemusta pitäisi lähteä viemään eteenpäin. Siksi pitäisi myös keventää niitä **keinoja ja reittejä**, jota kautta syrjintää kokenut voisi viedä asiaa eteenpäin.

Järjestöille suunnatun kyselyn yhteenveto (Vähemmistövaltuutettu)

Selvityksen perusteella järjestöt joutuvat *usein tekemisiin syrjinnän tai epäasiallisen kohtelun kanssa*. Syrjintätapauksia tulee keskimäärin muutamia kuukaudessa, joillakin useammin, järjestöstä riippuen. Vaikka järjestöt eivät käsittele asiakastapauksia viranomaisten tavoin, on heillä selvityksen perusteella paremmat *valmiudet tunnistaa syrjintä ja ohjata syrjinnän uhri oikealle taholle*. Järjestöillä näyttäisi olevan myös selkeä rooli psykososiaalisen *tuen antamisessa, uhrin kuuntelemisessa ja tilanteen rauhoittamisessa*. Neuvontaa annetaan osaamisen puitteissa, koska järjestöt eivät yleensä hoida asioita asiakkaiden puolesta. Selvityksen tulosten perusteella voidaan todeta, että syrjintäasian käsittely jää järjestön antaman neuvonnan ja ohjaamisen tasolle. Koska suurin osa vastanneista mainitsi tunnistavansa syrjintätapauksen, voidaan myös vetää johtopäätös, että järjestöt neuvovat selkeästi enemmän syrjintää kohdanneita henkilöitä kuin viranomaiset.

Vastuu syrjintätapauksen viemisestä jää kuitenkin asiakkaalle. Tuloksista ilmenee, että asiakas ei uskalla tai halua viedä asiaansa useinkaan eteenpäin. Niinpä viranomaisten toteamus siitä, että syrjintätapauksia ei tule heidän tietoon, voi osittain johtua myös asiakkaan toimimattomuudesta asiassa. Toisaalta yhtenä selkeänä syynä - viranomais selvityksen mukaan - viranomaisten vähäiseen syrjintäasioiden käsittelyyn johtuu viranomaisten omasta kyvyttömyydestä tunnistaa syrjintä tai haluttomuudesta puuttua syrjintään.

Tulosten perusteella eriarvoisuus saada peruspalveluita yhdenvertaisesti riippuu kotikunnasta. Tällöin kyseessä saattaa olla rakenteellinen syrjintä. Koska järjestöt kohtaavat ja näkevät syrjinnän uhreja usein ympäri Suomea, voidaan tuloksista vetää johtopäätös, että ehkäpä suurimpana haasteena on *syrjinnän uhrin rohkaiseminen viemään tapaustaan eteenpäin* käsittelyyn. Ammattitaito syrjinnän tunnistamisessa ja uhrin tukemisessa asiansa eteenpäinviemiseksi on järjestöissä ensiarvoisen tärkeää. Koska syrjinnän vastaisen neuvonnan kehittämistyössä pyritään alueellisen tason neuvontapalveluihin, jää myös neuvontapalvelujen ammattitaidon varaan syrjintäasioiden eteenpäin saattaminen järjestötasolta alueen viranomaisille.

Järjestöselvityksen vastauksista ilmenee, että paikallisella tasolla *neuvonta on usein sirpaleista ja eri toimijoiden vastuulle hajaantunutta* sekä monesti vielä hankkeenomaista tai pienimuotoista kriisiryhmätoimintaa. Viranomaisista todellista syrjintään liittyvää neuvontaa oletettiin kuitenkin saatavan poliisilta ja aluehallintoviraston työsuojelun vastuualueelta.

Syrjinnän vastaisen neuvonnan tarvetta on selvityksen tuloksissa tuotu esille. Syrjinnän vastaista **neuvontapalvelua tulisi vastausten mukaan koordinoida yhdeltä taholta**. Järjestöt kokivat neuvonnan **vastuun** kuuluvan **kunnille tai seutukunnille**. Kehittämishankkeen tuloksina on todettu toimivaksi malliksi kunnan tai seutukunnan vastuulla oleva syrjinnän vastainen neuvontapalvelu. Näin siis järjestökyselyn tulokset tukevat neuvontapalvelun järjestämistä kunnan koordinoimana. Se, millä keinoin saavutetaan toimiva, tehokas ja helposti lähestyttävä neuvontapalvelu, on tulosten mukaan tiedottamisen ja verkostoyhteistyön avulla toteutettavissa. **Koulutusten ja oppaiden** tarjontaa tulisi lisätä.

Yhteistyöverkosto kunnan tai seutukunnan ja vähemmistöjärjestöjen kesken pidetään erittäin tärkeänä syrjinnän ehkäisemisessä alueella ja syrjintäasioiden eteenpäin viemisessä alueen viranomaisille. Valtiolle toivotaan valtakunnan tasolla koordinoivaa roolia aluetason suuntaan.

Järjestöjen näkemykset omista kyvyistään tunnistaa syrjintä ja neuvoa syrjinnän uhria poikkeavat suuresti viranomaisten kyvystä selviytyä syrjinnän tunnistamisesta ja siihen puuttumisesta. Viranomaiskyselyn perusteella parhaiten poliisi ja AVI pystyvät puuttumaan syrjintään. Samaa mieltä olivat järjestöjen edustajat. Yllättävää oli näinkin pienen vastaajamäärän perusteella saadut tulokset järjestöjen suuresta syrjintää kohdanneiden asiakkaiden määrästä. Viranomaisten - etenkin poliisin ja AVI:n - sen sijaan olisi voinut olettaa käsittelevän useampia syrjintätapauksia. Tämä voi kertoa joko siitä, että viranomaiset eivät tunnista syrjintää, eivät osaa tai halua puuttua syrjintään tai heille ei tule tapauksia riittävästi syrjintätapauksia käsitteelyyn.

Haasteiksi alueilla tehtävälle syrjinnän vastaiselle työlle sekä alueellisissa neuvontapalveluissa että yhteistyöverkostoissa muodostuukin viranomaisten kyvyn lisääminen tunnistaa syrjintä ja syrjintään puuttumisen keinojen lisääminen. **Järjestöjen ja neuvontapalvelujen yhteistyön** avulla on pyrittävä lisäämään syrjinnän uhrien ohjautumista alueelliseen neuvontapalveluun, jossa syrjintätapahtuman eteenpäin viemiseksi asiakas saa oikeanlaisen neuvon sekä rohkaisun viedä asiaansa eteenpäin.

3. Alueellisen neuvonnan palvelumallit ja mallien arviointia

3.1. Rikosuhripäivystyksen valtakunnallinen verkosto hyvä pohja pysyvälle palvelulle

Rikosuhripäivystys (RIKU) valikoitui alueelliseen neuvontahankkeeseen mukaan hyvin helposti, sillä verkoston toimivuus ja valtakunnallisesti maantieteellinen kattavuus toimivat hyvänä pohjana kokeilla syrjinnän vastaista neuvontapalvelua. Rikosuhripäivystyksellä oli käytössään syrjinnän vastaisen neuvonnan aloittamiselle ammattitaitoista *osaamista*, käytettävissä olevaa *työvoimaa*, valtakunnallinen *palveluverkosto*, RIKU:n sisäinen ja ulkoinen tehokas *tiedottamisjärjestelmä* sekä ennen kaikkea *kyky omaksua* syrjinnän vastaisen neuvonnan teema, koska se liittyi läheisesti muuhun verkostossa annettavaan neuvontaan.

Tampereella toimi myös *Ulrik-projektin* (ulkomaalaistaustaisille rikoksen uhreille suunnattu projekti) työntekijä. Etnisen syrjinnän ja ulkomaalaisten rikosten uhrien kanssa tehtävä neuvontatyö olikin Tampereella RIKU:ssa jo toimivaa. RIKU:lla oli myös käytössään palveluun sopiva asiakastietojen *raportointi- ja tilastointijärjestelmä* sekä *valtakunnalliset palvelupuhelinnumerot* kaikille palvelualueille. Käytössä olevien numeroiden hyödyntäminen helpotti palvelun aloittamista, ja säästyttiin uusien yhteystietojen perustamiselta ja markkinoinnilta. Verkostolla on myös toimivat nettisivut, josta löytyy ohjeita ja neuvoja rikoksen uhrille sekä yhteystiedot kaikkiin verkoston palvelupisteisiin. Sivustolle on helppo sisällyttää tietoja uudesta palvelusta.

Vuoden 2011 alussa vähemmistövaltuutetun ja Rikosuhripäivystyksen yhteiseen toimintasuunnitelmaan kirjattiin kaikkien valtakunnallisesti kattavan seitsemän aluetoimiston työntekijöiden ja alueiden vapaaehtoisten kouluttaminen syrjinnän teemasta. RIKU:ssa käytiin sisäisesti keskustelua siitä, millä aikataululla syrjinnän vastainen neuvonta on mahdollista aloittaa valtakunnallisessa RIKU-verkostossa. Valtakunnallinen palvelu aloitettiin 6.4.2011. Käytännössä RIKU lanseerasi seitsemän aluetoimiston olemassa olevat numerot alueellisina syrjinnän vastaisen neuvonnan numeroina.

Vaikka Rikosuhripäivystyksen raportointijärjestelmä sisältää jo ennestään syrjinnän teemaan liittyvän tilastoinnin, tulisi eriperusteisuus ja moniperusteisuus saada tilastoissa näkyviin. Raportointijärjestelmä on jokseenkin jäykästi muutettavissa, mutta pidemmällä aikavälillä täysin mahdollista. Vuonna 2012 raportointijärjestelmää on suunniteltu kehitettävän. Kevään 2011 aikana luotiin RIKU:n asiakastapausten tilastointijärjestelmään erillinen ohje syrjintätapausten selvittämistä ja tilastointia varten. (Liite 4) Ohjeessa kerrotaan

alussa syrjinnän määritelmä sekä tehdään ero syrjinnän ja rasismien välillä sekä avataan kohta ”muu kuin rikos”. Ohjeessa täsmennetään vielä, että tiedonkeruun kannalta on oleellista se, että yhteydenottaja itse tuntee tulleen syrjityksi tai syrjintäepäily herää työntekijällä.

Riku-verkoston ja vähemmistövaltuutetun yhteisessä suunnitelmassa tavoitteiksi on asetettu:

- kouluttaa RIKU-verkoston kaikki palvelupisteet kattaen RIKU:n työntekijät ja yhdyshenkilöt (jotka jatkossa kouluttavat itse vapaaehtoiset),
- kaikkien RIKU:n toimijoiden tulee tunnistaa syrjintää, antaa oikeanlaista neuvontaa ja osata ohjata sitä kohdanneet eteenpäin oikealle taholle,
- RIKU:n asiakkailla sekä RIKU:n palvelualueella asuvilla ihmisillä on tiedossa, että RIKU tarjoaa syrjinnän vastaista neuvontaa sekä
- vähemmistövaltuutetun ja RIKU-verkoston kesken muodostuu tiivis yhteistyö, joka mahdollistaa koulutuksen, tiedotuksen, syrjintätiedon keruun ja tiedon liikkumisen selkeästi ja nopeasti.

Tiedottaminen palvelusta ja yhteistyöverkostojen luominen alueella tapahtuu tarkoituksella kuitenkin hitaalla aikataululla. Suurimpana syynä tähän on se, että osaa henkilöstöstä ei ole koulutettu syrjinnästä riittävästi. Se ei kuitenkaan ole este edetä viestinnässä ja verkostoinnissa sekä syrjinnän vastaisen neuvonnan antamisessa. RIKU haluaa myös sisäisesti varmistua siitä, että syrjinnän vastainen neuvonta on tehtäväkokonaisuutena kaikilla alueilla selkeä ja työnjaollisesti selvitetty. RIKU:ssa on ammattitaitoisia useiden eri koulutusten ja kurssien läpikäyneitä henkilöitä, joilla on hyvät valmiudet ottaa vastaan syrjintää kohdanneita asiakkaita. RIKU on sitoutunut antamaan neuvontaa 6.4.2011 lähtien.

3.2. Tampereen kaupungin ostotoimintona hankittava palvelu

Tampereella kehitys syrjinnän vastaisessa neuvonnassa jakaantui hankkeen edetessä kahteen suuntaan. Rikosuhripäivystyksessä jatkuneen kehitystyön lisäksi Tampereen kaupunki esitti kiinnostusta kehittää syrjinnän vastaista neuvontaa ostopalveluna. Keskustelut ostopalvelun järjestämiseksi aloitettiin.

Tampere oli jo jonkin aikaa pohtinut syrjinnän neuvonnan teeman nostamista *esille uudistettavassa yhdenvertaisuussuunnitelmassa*. Keskustelu kaupungin järjestämästä syrjinnän vastaisesta neuvontapalvelusta ostopalveluna järjestöltä lähti liikkeelle syksyllä 2010. Yhteistyössä Tampereen kaupungin, vähemmistövaltuutetun ja Rikosuhripäivystyksen Sisä-Suomen aluetoimiston kanssa keskusteltiin ostopalveluun liittyvistä käytännön resursseista, aikataulusta

sekä varsinaisesta palvelun mallista. Ehdotettavana mallina tulisi olemaan tilaaja-tuottaja -mallin mukainen ostopalvelutoiminto, jossa kaupunki ostaa palvelun järjestöltä. Aloituskvaiheessa palvelu ostettaisiin Rikosuhripäivystykseltä, koska se olisi palvelun toimeenpanovaiheessa alueen ainoa toimija, jolta löytyisi riittävä ammattitaito syrjinnän tunnistamiseen. Tulevaisuudessa palvelun mahdollisesti laajentuessa haasteeksi voi muodostua palvelun tarjoajan kilpailuttaminen ja siitä seuraavat mahdolliset muutokset.

Aikataulullisesti *ostopalvelutoiminto* oli sidoksissa Tampereen kaupungissa loppusyksystä 2010 vireille lähteneeseen uudistettavaan yhdenvertaisuussuunnitelmaan. Tämän jälkeen voitiin vasta lähteä pohtimaan ostopalvelun järjestämistä. Tampereen kaupungin yhdenvertaisuussuunnitelma valmistui vuoden 2011 alkupuolella. Rikosuhripäivystyksen Sisä-Suomen aluetoimisto jätti alkusyksystä 2011 Tampereen kaupungille tarjouksen syrjinnän vastaisen neuvonnan antamisesta. Tampereen kaupungilta tuli myönteinen päätös, jossa todetaan, että *Tampere ostaa RIKU:lta syrjinnän yleisneuvontaa vuodesta 2012 lähtien*. Tampereen kaupungin tarjoama resurssi mahdollistaa saman työajallisen panostuksen neuvontatyöhön kuin mitä kehittämishankkeen aikana on resursseja käytetty. Lisäksi kaupunki kustantaa toiminnasta syntyviä kuluja. Kolmasosa rahoista tulee pakolaisten kotouttamiseen liittyvistä määrärahoista, kolmannes vammaisneuvoston määrärahasta ja loput tilaajan yhteisistä määrärahoista.

3.3. Etelä-Kymenlaakson seutukuntien yhteistyö seudullisen neuvonnan kehittämiseksi

Kotkan kaupungin tarjoamasta palvelusta on kehittynyt kahdessa vuodessa *seutukuntien yhteinen palvelu osana seudullista tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmaa*. Kotkan kaupunki on ollut erittäin kiinnostunut ylimpiä päätöselimiä myöten syrjinnän vastaisesta neuvontatyöstä, ja se on ollut aktiivisena viemässä neuvontapalvelua kohti seudullista mallia. Neuvontatyön kokemukset ovatkin toimineet innoittajana seutukuntien yhteiselle yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelmalle, jonka osaksi seudullinen syrjinnän vastainen neuvonta laaditaan. Seutuyhteistyön muodostavat alueen viisi kuntaa - Kotka, Pyhtää, Hamina, Miehikkälä ja Virolahti.

Seutuvaliokunnan 16.3.2011 pidetyn kokouksen muistiossa todetaan: ”Seutuvaliokunta päättää esittää Kymenlaakson kunnille, että syrjinnän vastainen neuvonta järjestetään yhteisesti Etelä-Kymenlaakson viiden kunnan osalta. Lisäksi se päättää esittää Etelä-Kymenlaakson kunnille, että käynnistetään seudullisen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman laadinta, johon kunnat nimeävät omat edustajansa, joista *Kotkan kaupungin edustaja on työryhmän koollekutsuja*.”

Tarkempia tavoitteita jatkokehittämisen osalta ovat olleet:

- neuvontapalvelutyöryhmä jatkaa syrjinnän vastaisessa neuvontapalvelussa ja tekee yhdenvertaisuuden edistämiseen liittyviä koulutus- ja tiedotustoimenpiteitä
- neuvontapalvelun rinnalla kunnat työstävät seudullista tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmaa, johon sisällytetään kohta syrjinnän vastaisen neuvonnan antamisesta
- eri malleja neuvonnan järjestämiseksi voidaan pohtia erillisessä työryhmässä
- mahdollisesti loppuvuodesta 2011 aletaan lanseerata uutta mallia (riippuu kuitenkin tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman etenemisestä)
- tärkeää verkostoituminen ja eri toimijoiden tietämys ja mahdollinen osallisuus tavalla tai toisella.

Syksyllä 2011 *seudullinen työryhmä* kokoontui ensimmäistä kertaa. Alueellistamishankkeen puitteissa on tuettu seudullisen neuvontapalvelun sekä seudullisen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman aloittamista. Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmatyö aloitetaan loppuvuodesta 2011. Työn tueksi haetaan palkkarahoitusta suunnitelman työstämiseen seutuvaliokunnalta. Samaiseen rahoitusehdotukseen liitetään laskelmat neuvontapalvelun kustannuksista ja ehdotus palvelun järjestämisen muodosta jatkossa. Vähemmistövaltuutetun toimistosta tuetaan tätä kehitystyötä jatkossakin suunnitelman edetessä.

3.4. Kuntaa puoltavat seikat palvelun järjestäjänä

Nykyisessä yhteiskunnassa ollaan heräämässä yhdenvertaiseen toimintaan, ja vielä tällä hetkellä kunnilla on mahdollisuus ottaa yhdenvertaisuussuunnittelu haltuun hallitusti. Kuntalaiset tulevat yhä vaativammiksi palvelujen käyttäjinä, joten vastassa kunnalla voi olla vastassa yksilöiden herääminen yhä lisääntyviin epäkohtiin. Tilanteen korjaaminen tulee sekä taloudellisesti kalliimmaksi että myös jää varmasti rakenteellisesti sirpaleisemmaksi yhdenvertaisuustyöksi kuin hallittu yhdenvertaisuusajattelu. Yhdenvertaisuuskysymyksissä oman kehittymisensä ja toimivuutensa kannalta kunnalla ei ole varaa myydä kuntalaisilleen ”ei oota”.

Kunnilla on keskeinen rooli syrjinnän vastaisen neuvonnan järjestämisessä. Syrjimättömyys ja yhdenvertainen kohtelu on perustuslaissa säädetty julkisen vallan tehtäväksi. Se, kuinka syrjinnän vastainen neuvontapalvelu käytännössä järjestetään, on kunnan tai seutukuntien itse päätettävissä. Kunta olisi kuitenkin vastuussa siitä, että palvelu on olemassa oman kunnan tai seudun alueella sekä valvoisi palvelun toimintaa ja laatua. Parhaiten palvelu luonnis-

tuu osaksi kunnan yhdenvertaisuussuunnittelua. Kunnat tekevät seudullista yhteistyötä eri palveluissa sekä elinkeinojen kehittämiseen ja aluekehitykseen liittyvissä tehtävissä. Yhä useammilla seuduilla laaditaan kuntien yhteisiä palvelustrategioita. Syrjinnän vastainen neuvontapalvelu voidaan helposti sisällyttää olemassa olevan mahdollisen seudullisen maahanmuutto-ohjelman, monikulttuurisuusohjelman tai yhdenvertaisuussuunnitelman osaksi.

Kaikille hankkeessa mukana olleille kolmelle kunnalle tai kaupungille lähetettiin vähemmistövaltuutetun toimistolta käsin esitys koskien syrjinnän vastaisen neuvonnan järjestämistä. Esityksessä perusteltiin kunnan vastuuta syrjinnän vastaisen neuvontapalvelun järjestäjänä seuraavin seikoin:

- Yhdenvertaisuuslain mukaan viranomaisen tulee kaikessa toiminnassaan edistää yhdenvertaisuutta tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti sekä vakiinnuttaa sellaiset hallinto- ja toimintatavat, joilla varmistetaan yhdenvertaisuuden edistäminen asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa. Viranomaisten tulee erityisesti muuttaa niitä olosuhteita, jotka estävät yhdenvertaisuuden toteutumista.
- Asiakkaalle kunnassa annettava viranomaisneuvonta on hallintolain ja hallintokäyttölain mukaista toimintaa. Näin ollen asiakkaan oikeusturva-asema on turvattu. Viranomaisella on tiedonsaantioikeus ja salassapitovelvollisuus.
- Kuntarakenteet ja -palvelut löytyvät kattavasti Suomessa. Palvelun alueellinen kattavuus olisi näin turvattu.
- Palvelu tuottaa epäkohdista ja kehittämiskohteista tietoa, joita kunnan toimijat voivat hyödyntää oman toimintansa kehittämisessä. Asiakastapausten kautta parannetaan palveluja, ja tämä taas pitkällä tähtäimellä vähentää palveluissa esiintyvien epäkohtien määrää.
- Kunnan palvelu on lähellä asukasta ja kansalaisen helposti saavutettavissa.
- Kunnan palvelut mielletään ammattimaiseksi, asiantuntevaksi ja luottamukselliseksi toiminnaksi.
- Kunnilla on edellytykset tarjota neuvontapalvelua pysyvänä palveluna. Palvelun jatkuvuus on turvattu.
- Kunnalla on laajempaan vaikuttamistoimintaan hyvät mahdollisuudet.
- Kunnan työntekijät ja virkamiehet toimivat virkavastuulla.
- Aluehallintovirastot, eduskunnan oikeusasiamies ja oikeuskansleri valvovat kuntien toimintaa.
- Kunnilla on mahdollista rakentaa palvelu kuntien seudullisena yhteistyönä. Näin yhdistetään sekä rahallisia että työvoiman resursseja. Seutuyhteistyö eri palvelusektoreilla lisääntyy jatkuvaa vauhtia, ja näyttäisi olevan kuntien tulevaisuutta.

Kunnan palvelussa suurimpana haasteena, johon täytyy palvelua perustettaessa kiinnittää erityistä huomiota asiakaskunnan yhdenvertaisen kohtelun toteutumiseksi, on epäilyn syrjintätapauksen liittyminen kunnan palveluun. Kunnassa tarjottavan syrjinnän vastaisen neuvontapalvelun tulee varautua siihen, että useat yhteydenotot saattavat koskea kunnan palveluja, jolloin syrjintäasian käsittelyn on oltava neutraalia. Myöskään kynnyksellä asiakkaalle ottaa yhteyttä kunnan järjestämään alueen neuvontapalveluun kuntaan liittyvässä asiassa ei saisi nousta. Uskottavuuden tulee säilyä.

Järjestöjen ja viranomaisten yhteistyö on palvelun toiminnan lähtökohta. Yhteistyön tulisi kuitenkin olla todellista yhteistyötä, jossa järjestöt voivat olla mukana vaikuttamassa alueen yhdenvertaisuuden edistämiseen. Kunnat eivät ole niin aktiivisia yhdenvertaisuuden edistämiseen suuntautuneita tahoja kuin järjestöt. Kunnat hoitavat kuitenkin kuntalaisten peruspalvelut. Niinpä yhteistyö kolmannen sektorin toimijoiden kanssa on ensiarvoisen tärkeää.

3.5. Järjestön (Rikosuhripäivystys) tarjoamaa palvelua puoltavat seikat

Kansalaisjärjestöjen rooli erilaisten palvelujen tuottajina on olennaisesti muuttunut aktiivisemmaksi. Järjestöillä on keskeinen roolia uhrien tukemisessa. Järjestöiltä saa viranomaista helpommin esimerkiksi psykososiaalista tukea. Järjestöt usein ajavat myös heikompien asemaa ja toimivat edistävällä tavalla toimintaperiaatteidensa puolesta. Järjestöt ovat hyvin verkostoituneita keskenään ja esimerkiksi tiedottaminen tapahtuu verkostojen kautta tehokkaasti.

Useat järjestöt edistävät yhdenvertaisuutta ja yhdenvertaisuuteen liittyvät kysymykset ovat osalle järjestöistä hyvinkin tuttuja. Maahanmuuttajille, nuorille, ikääntyville, seksuaali- ja sukupuolivähemmistöille, liikunta- ja kehitysvammaisille sekä uskonnollista vakaumustaan harjoittaville vähemmistöille ja monille muillekin vähemmistöille on olemassa lukuisia sekä paikallisia että valtakunnan tason järjestöjä.

Selkeitä haasteita järjestöille on vakaan rahoituksen turvaaminen ja tiedonsaantioikeuden puuttuminen. Järjestöissä annettava neuvonta on usein sääntelemätöntä. Järjestöjä ei koske myöskään yhdenvertaisuuslain mukainen suunnitteluelvoite. Järjestöjen työ mielletään kuitenkin usein joustavaksi ja käytännönläheiseksi ja asiakkaalle helposti saavutettavaksi palveluksi. Eri-laiset vähemmistöt ovat myös edustettuina enemmän järjestötyössä verrattuna viranomaisten tekemään työhön. Yleisemmin järjestöjä pidetään matalan kynnyksen palveluntarjoajana.

Rikosuhripäivystystä puoltavia seikkoja syrjinnän vastaisen neuvontapalvelun tarjoajaksi on useita. RIKU:ssa on myös paljon ominaisuuksia, joita ei löydy muissa järjestöissä. Puoltavia näkökulmia ovat:

- sekä valtakunnan tasolla että aluetasolla koko Suomen kattava neuvonta- ja tukitoiminta
- paikalliset verkostot kaikilla seitsemällä alueella ja alueellinen toimiva yhteistyö sekä lähes kolmekymmentä neuvontapistettä Suomessa
- pitkään vakiintunutta toimintaa ja tunnettu palvelu Suomessa
- henkilöstö on ammattitaitoista ja koulutettua kohtaamaan rikoksen ja syrjinnän uhrin
- palvelu henkilökohtaista, tarjolla psykososiaalista tukea sekä erilaista neuvontaa,
- ei tarvitse olla rikoksen uhri ottaakseen yhteyttä RIKU:un
- helposti pienellä panostuksella saavutettavissa valtakunnallisesti kattava syrjinnän vastainen neuvontapalvelu
- järjestön sisällöllinen neutraalisuus, ei kytköksiä mihinkään suuntaan
- palvelussa eri vaihtoehtoja (kuten mobiilipalvelu, nettineuvonta, päivystyspisteet)
- toimiva asiakastapausten tilastointijärjestelmä helposti muokattavissa syrjinnän vastaiseen neuvontaan.

Rikosuhripäivystys nimenä on herättänyt etenkin useissa järjestöissä huolenaiheen siitä, että nimi ohjaisi liiaksi tietynlaisia asiakkaita valikoitumaan palvelun piiriin. Nimi saattaa antaa kuvan siitä, että järjestöön voi ottaa yhteyttä vain vakavan rikoksen uhriksi joutunut henkilö. Maaliskuussa 2011 valtakunnallisille järjestöille pidetyssä ja vähemmistövaltuutetun koordinoimassa valtakunnallisten järjestöjen tapaamisessa kuitenkin todettiin, että RIKU:un ottaa jo nyt yhteyttä muutkin kuin rikoksen uhrin. Kynnystä voidaan helposti myös madaltaa selkeällä ja suunnitellulla viestinnällä.

Samaisessa valtakunnallisille järjestöille pidetyssä tapaamisessa nousi esille huoli siitä, riittääkö RIKU:n osaaminen kaiken syrjintäperusteisiin liittyvän tiedon omaksumiseen. Osaaminen tulisi ulottaa aina RIKU:n vapaaehtoiisiin päivystäjiin asti. RIKU:n kykyä ottaa vastaan syrjintää kohdanneita asiakkaita ja kykyä tarjota empatiaa ja tukea ei epäilty. Tapaamisessa todettiin, että työntekijät ja vapaaehtoiset ovat hyvin koulutettuja ja ammattitaitoisia, ja että empatia on tärkeässä asemassa nimenomaan uhrin kuuntelun, luottamuksen saamisen ja auttamisen kannalta. RIKU:n toiminnanjohtaja painotti myös sitä, että työntekijöiden motivointi on kaiken perusta. Myöskään huolta ei nähty siinä, että vaikka syrjinnän vastainen neuvontapalvelu aloitetaan ennen koko henkilöstön kouluttamista, pystyy RIKU siitä huolimatta tarjoamaan

syrjinnän vastaista neuvontaa. Sen sijaan yhtenä selkänä haasteena RIKU:lla kuten myös muillakin järjestöillä on vähäinen toimivalta toimia asiakkaan asiassa. Hankkeen alussa huoli syrjinnän tiedon hukkumisesta muun neuvonnan alle nousi esille. Tämä huoli on hävinnyt kuitenkin hankkeen edetessä ja toimintojen kehittyessä. RIKU pyrkii vielä erityisesti pitämään syrjinnän vastaista neuvontaa esillä kaikessa toiminnassaan kuten myös sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässään.

3.6. Muita malleja neuvonnan järjestämiseksi

Hankkeen aikana on pohdittu valittujen palvelumallien lisäksi muitakin tapoja rakentaa syrjinnän vastainen neuvonta aluetasolla. Neuvontaa tarjoavina tahoina voisivat olla monikulttuurisuuskeskus, maahanmuuttajien neuvontapiste tai kaupungin ylläpitämä yleinen infopiste. Hankkeen aikana on myös esitetty kysymyksiä siitä, miksei neuvontaa olisi voitu kokeilla tarjottavaksi esimerkiksi oikeusaputoimistojen yhteydessä tai vaikkapa kunnan sosiaaliamiehen tai muun vastaavan toimijan yhteydessä. On myös ehdotettu kokeiltavaksi neuvontaa Väestöliiton FINFO-tyyppisenä valtakunnallisena palvelunumerona tai esimerkiksi joissakin kunnissa olevien kansalaisinfo-tyyppisten palvelujen yhteyteen. Näitä vaihtoehtoja ei ole lähdetty tutkimaan. Suurimpana syynä on se, että alun perinkin kehittämishankkeessa mallintamisen kohteina olivat tietyt valitut mallit - järjestö, kunta ja RIKU-verkosto.

Valtakunnallisessa palvelunumerossa on se hyvä puoli, että se on valtakunnallisten järjestöjen taholta helpompi lanseerata suuren taustavoiman ja verkoston ansioista ja se kattaa koko yhteiskunnan. Haittana siinä on palvelun ”kasvottomuus”, sillä valtakunnalliseen puhelimeen arkaluonteisten asioiden kertominen voi tuntua etäiseltä. Fyysisen asioinnin mahdollisuutta ei ole. Ammattitaitoisen palvelun tarjoaminen olisi valtakunnallisessa puhelimesa varmasti helppo taata. Sen sijaan valtakunnallisella tasolla alueellinen ja paikallinen tietous eri järjestöistä, tukitoiminnoista sekä ylipäättään alueiden yhdenvertaisuustilanteesta olisi hankalasti hallittavissa.

Maksuttomuus on lähtökohtana syrjinnän vastaiselle neuvonnalle. Oikeusapulaian mukaan oikeusapua annetaan valtion varoista henkilölle, joka tarvitsee asiantuntevaa apua oikeudellisessa asiassa ja joka taloudellisen aseman vuoksi ei kykene itse suorittamaan sen hoitamisen vaatimia menoja. Ennen oikeusavun saamista tehdään kartoitus henkilön tulosta ja menoista, ja tämän perusteella määritellään, onko henkilö oikeutettu saamaan oikeusapua oikeusaputoimistosta. Syrjinnän uhriksi joutuminen on jo itsessään monen henkilön kohdalla tilanne, josta ei halua puhua tai jonka haluaa unohtaa. Henkilön tulisi myös helposti saada neuvontaa asiassaan, jotta asiaan olisi ”tuoreeltaan” helpompi

käsitellä. Oikeusaputoimiston prosessi kestää tähän nähden suhteellisen pitkän ajan, koska voi olla, että ensimmäisen ajan saaminen (jossa kartoitetaan tulot) saattaa kestää pitkään.

Oikeusaputoimistossa onkin nykyisin tarjolla valtakunnallista oikeusapuohjausta, joka pyrkii siihen, että ihmiset löytävät apua oikeudellisiin ongelmiinsa ajoissa – ennen kuin ne kehittyvät vaikeiksi hallita. Neuvojan kanssa voi pohtia, onko syytä kääntyä lakimiehen puoleen vai voiko jokin viranomainen tai muu taho olla avuksi. Puhelimessa kerrotaan, mistä asiasta löytyy lisätietoa ja esimerkiksi sen hoitamista helpottavia lomakkeita. Puhelinpalvelussa ohjataan kysyjää eteenpäin asian selvittämisessä. Palvelussa ei kuitenkaan anneta vastauksia oikeudellisiin ongelmiin. Edelleenkin kyseessä on kuitenkin valtakunnallinen numero, josta alueellinen tietämys puuttuu. Jotkut voivat myös kokea oikeusaputoimiston palvelut liian korkean kynnyksen takaa lähestyttävänä palveluna. Sama ajattelutapa saattaa koskea myös kunnan sosiaaliamiehen roolia neuvojana.

Nykyisin monessa kunnassa on turisti-info tai kuntalaiselle jonkinlainen infopiste, josta saa kuntaan liittyvää tietoa ja esimerkiksi hakemuskäytöksi lupa-asioita varten. Hyvänä esimerkkinä kansalaisinfon tyyppisestä toiminnasta on Helsingissä toimiva Virka Info, jonka yhteydessä toimii myös maahanmuuttajien neuvontapiste. Virka Info on yleisneuvontapiste, joka vastaa Helsingin kaupunkia ja sen palveluja koskeviin kysymyksiin henkilökohtaisesti, puhelimitse ja sähköisesti useilla eri kielillä. Virka Info palvelee kaikkia helsinkiläisiä, niin kanta-asukkaita kuin maahanmuuttajia.

Tällaiseen kunnan yleiseen palvelupisteeseen, jossa neuvonta on yleinen toimintamuoto, voisi syrjinnän vastainen neuvonta sopia. Virka Infon tapaisen neuvontapalvelun sisällöllinen osaaminen on laajaa, koska kyseessä on yleisneuvonta. Virka Infossa annetaan neuvontaa myös maahanmuuttajille, ja silloin tarvitaan erityisosaamista esimerkiksi kotoutumislain ja lupakäytäntöihin liittyvien säännösten tulkitsemisessa. Syrjintään liittyvä tietous voisi myös olla sisällytettävissä kansalaisinfo-tyyppisen palvelun toimintaan.

4. Syrjinnän vastaisen neuvontapalvelun toimivuuden arviointia

4.1. Toimivan syrjinnän vastaisen neuvonnan ominaisuuksia

Vähemmistövaltuutetun toimistossa aiemmin tehtyjen neuvonnan kehittämishankkeiden työn tuloksina on muodostunut useita palvelun ominaisuuksia, joita hyvän ja toimivan syrjinnän vastaisen neuvontapalvelun tulisi sisältää. Myös nykyisessä kehittämishankkeessa kyseiset ominaisuudet on todettu toimiviksi. Lisäksi muitakin ominaisuuksia on nykyisen hankkeen myötä noussut esille.

Toimintamuoto

Erilaiset ihmiset, varsinkin eri kulttuureista tulleet, hoitavat asioitaan erilaisilla tavoilla. Sen vuoksi syrjinnän vastaisen neuvonnan tulisi tarjota mahdollisuus sekä kirjalliseen että suulliseen asiointitapaan. Tarvittaessa tulee järjestää tulkki. Neuvontapalvelun lähtökohtana on asiakaspalvelun maksuttomuus. Palvelun tulisi olla keskitetty palvelu, jolle ei saisi luoda alueella päällekkäisyyksiä. Sen sijaan verkostoitumalla tietoa levitetään tehokkaasti. Palvelu on tärkeää saavuttaa nopeasti puhelimen välityksellä, mutta joskus on tarpeellista saada neuvontaa kasvotusten. Tämä voisi tapahtua alueen luonnollisessa asiointikeskuksessa. Palvelulla tulisi olla oma esite, sähköposti, puhelinnumero ja osoite. Virka-ajan ulkopuolella tapahtuvaa asiointia varten mahdollisuus viestin ja yhteystietojen jättämiseen esimerkiksi vastaajaan tulisi järjestää.

Neuvonnan työntekijät keskittyvät oleelliseen eli neuvontatyöhön, eivätkä selvitä asioita eteenpäin esimerkiksi avustajan roolissa. Kuntalaiset ovat tottuneet palveluja käyttäessään asioinnin luottamuksellisuuteen. Näin tulisi olla myös syrjinnän vastaisessa neuvontapalvelussa.

Ammattimaisuus

Syrjinnän vastaisessa neuvontatyössä ja syrjinnän uhrin auttamisessa on tärkeää osata tunnistaa syrjintä sekä syrjinnästä johtuvat seuraamukset. On osattava neuvoa asiakasta syrjintäasiassaan ja ohjata tarvittaessa edelleen käsittelyyn oikealle taholle. Ammatilliseen rooliin kuuluu myös kyky kuunnella asiakasta. Palvelutilanteen on oltava luottamusta rakentava. Lähtökohtaisesti neuvontatilanne ei ole tasa-arvoinen, koska asiakas joutuu nostamaan esille erilaisuutensa ja turvautumaan apuun, jonka antaja ei edusta erilaisuutta. Myös neuvonnan tuloksen varmistaminen on tärkeää, niin että varmistetaan neuvontatilanteessa, että asiakas todella osaa hyödyntää annetun neuvon.

Jatkuvuus

Syrjinnän vastaisen neuvontapalvelun tulisi olla pysyvä osa yhteiskuntaa. Viranomaispalvelut ovat pysyviä niiden järjestämistavasta huolimatta. Kunnilla ja valtiolla on paremmat edellytykset taata neuvonnan jatkuvuus. Jatkuvuutta tulee miettiä myös neuvonnan tarjoajan näkökulmasta silloin, kun kunta pohtii ostopalveluna neuvonnan hankkimista esimerkiksi järjestöiltä. Ostopalvelutoiminnassa sovelletaan hankintalakia, joka velvoittaa kuntia kilpailuttamaan palvelun tarjoajia. Syrjinnän vastaisen neuvontapalvelun tarjoajan vaihtuessa hankintalain vaatimuksista johtuen seuraa mahdollisia muutoksia esimerkiksi osaamisessa. Henkilöstön osaamiseen onkin kiinnitettävä erityistä huomiota palvelua ostopalveluna järjestettäessä.

Puolueettomuus ja itsenäisyys

Vaikka palvelun järjestäisi kunta, tulee palvelun säilyttää itsenäisyytensä ja puolueettomuutensa siinäkin tapauksessa, että se vastaanottaa kunnan palveluissa syrjintää kohdanneen asiakkaan. Järjestöillä voidaan todeta olevan neutraalimpi rooli syrjintätapauksia vastaanottavana tahona. Kunnassa kuitenkin puolueettomuus ja itsenäisyys taataan niin, että palvelu rakennetaan omaksi ”yksikökseen”, sille luodaan neutraali palvelun ilme ja sillä on järjestöverkosto sekä seurantaryhmä ympärillään.

Kattavuus

Julkisen sektorin on huolehdittava siitä, että hallinnossa asioivien kannalta tärkeät palvelut ovat saatavilla kaikkialla maassa. Kaikenlainen julkiseen terveydenhoitoon tai turvallisuuden ylläpitämiseen liittyvä toiminta tulisi pyrkiä järjestämään niin, että ihmisten alueellinen yhdenvertaisuus toteutuu. Jotta alueellisesti kaikkien perusturva syrjinnän vastaisen neuvonnan saamisessa olisi parhaiten toteutettu, valtakunnallisesti kattava viranomaisen palveluverkosto tulee rakentaa kunnan tai kuntayhteistyön voimin.

Koska Suomessa toimii useita valtakunnallisia järjestöverkostoja - kuten Rikosuhripäivystys - on huomioitava järjestöjen matalan kynnyksen rooli asiakasyhteydenotoissa. Toimiva ja kattava neuvontapalvelu voidaan turvata myös järjestöverkoston avulla sekä yhteistyössä järjestön ja kunnan kanssa.

Matala kynnys

Matalan kynnyksen ominaisuuksina voidaan pitää helposti lähestyttävyyttä, maksuttomuutta, omakielistä palvelua, sähköistä asiointia, ammatillista ja

asiantuntevaa lähestymistapaa, asiakaspalautteen mahdollisuutta sekä ”näkyvätöntä” asiakkuutta, tarkoittaen mahdollisimman huomaamattomasti asioimisen mahdollisuutta. Järjestöjä pidetään yleisesti matalan kynnyksen neuvontatahoina.

Kunnan järjestämässä syrjinnän vastaisessa neuvontapalvelussa kuntalaisen tulisi pystyä lähestymään palvelua yhtä helposti ja epäröimättä kuin ottaisi yhteyttä omalle terveysasemalleen. Palvelun saatavuus ja tietoisuus palvelusta tulisi olla yhtä helposti ja yhdenvertaisesti kaikkien saatavissa. Helposti lähestyttävyyttä on mietittävä myös fyysistä palvelupistettä pystytettäessä ottaen huomioon asiakaskunnan erilaiset lähtökohdat. Esimerkiksi maahanmuuttajalla saattaa olla vaikeuksia astua sisään vammaisjärjestöön, kantasuomalaisella ikääntyneellä henkilöllä sen sijaan maahanmuuttajien neuvontapisteeseen.

Palvelun ilme ja näkyvyys

Luomalla tehokas ilme palvelulle tähdätään palvelun tarttuvuuteen siellä, missä palvelua tarjotaan. Pyritään itsenäisen, puolueettoman ja näkyvän aseman saavuttamiseen tehokkaan tiedotuksen avulla. Palvelu tulee rakentaa neutraaliksi niin, että se houkuttelee yhtäläillä eri vähemmistöryhmiä edustavia asiakkaita luokseen. Jos palvelun ilmettä vaihdetaan usein, hämmentää se asiakaskuntaa, ja voi jopa vähentää palvelun uskottavuutta.

Asiakkaan kannalta palvelun tulee näkyä luotettavana palveluna sopivassa paikassa sekä asioinnin vaivattomuutena. On täysin mahdollista, että palvelun tarjoaja vaihtuu, etenkin ostopalveluna järjestetyssä neuvonnassa. Tällöin palvelua tulee siitä huolimatta mainostaa samoilla viesteillä kuin ennenkin. Asiakkaalle on tärkeää, että asiakas saa tietoa palvelusta ja laadukasta palvelua on tarjolla. Tärkeää ei ole se, kuka palvelun tuottaa tai ovatko neuvontatyöntekijät tulleet palveluun esimerkiksi sosiaalipuolelta vai maahanmuuttajatyöstä, vaan se, että palvelu toimii ja asiakas saa neuvon. Näin syntyy luottamus neuvontapalveluun. Syrjinnän vastaisessa neuvonnassa tulee hyödyntää verkostoja, jotka koostuvat järjestöistä, eri viranomaisista ja yksittäisistä toimijoista, koska nämä toimijat toimivat välittäjinä omien ryhmiensä suuntaan. Syrjinnän vastaisesta palvelusta on myös tiedotettava kaikille tasapuolisesti. Eri syrjittyjä ryhmiä edustavat järjestöt tulisi kattavasti huomioida. Palvelun mainos tulisi näkyä eri neuvontapisteiden, kunnan organisaatioiden, järjestöjen, kirjastojen ja muiden laitosten ilmoitustaululla, seinillä ja nettisivuilla. Kyseessä on palvelu, joka tulee olla automaattisesti kuntalaisen nähtävillä. Kuntalaisen ei siis tarvitse lähteä etsimään kovinkaan kaukaa tietoa syrjinnän vastaisesta neuvonnasta.

Palvelun ulospäin näkyvään ilmeeseen sekä näkyvyyteen pystytään vaikuttamaan tiedottamisella hyvinkin pitkälle. Täytyy kuitenkin muistaa, että tiedottamistyön tulokset näkyvät vasta pidemmällä aikavälillä, vuosienkin kuluttua. Tiedottamisen tehokkuutta lisää yhteistyön tiivistäminen ja verkostojen hyödyntäminen. Palvelun näkyvyyttä edistää verkossa näkyminen. Luomalla oma nettisivusto annetaan viestiä ammattimaisesta toiminnasta. Yhtenäinen ilme kaikilla neuvontapalveluilla antaa luotettavamman kuvan palvelusta sekä auttaa saavuttamaan paremmin palvelua tarvitsevat henkilöt.

Palvelun edistävä rooli

Syrjinnän vastaisen neuvontapalvelun rooliin kuuluu myös toimia alueen ”yhdenvertaisuuden tuntosarvina” ja tiedon aktiivisena etsijänä. Neuvonnan päivystäjät tuntevat paikallisia toimijoita ja keräävät aktiivisesti tietoa esimerkiksi erilaisista tuki- ja keskusteluryhmistä, joista voi neuvontatilanteessa antaa tietoa asiakkaalle. Edistävä toiminta voi yhtä hyvin olla yhdenvertaisuudesta luennoimista koululla tai vaikkapa osallistumista järjestöjen yhteisiin tapahtumiin. Myös yhteistyö kunnan yhdenvertaisuussuunnittelusta vastaavan työryhmän kanssa antaa tukea neuvontatyölle. Edistävästä työtavasta hyötyvät kaikki osapuolet. Asiakas saa neuvontapisteestä neuvon ja neuvontapiste saa pidemmällä aikavälillä tiedon laajemmasta epäkohdasta ja pystyy edistävällä toiminnallaan miettimään oikeita tiedotus- ja valistustoimenpiteitä. Alueelta saatava tietous antaa mahdollisuuden puuttua alueella esiintyviin epäkohtiin

Seurantaryhmä

Neuvontapalvelun toimivuuden ja tehokkuuden arviointia on hyvä tehdä säännöllisesti. Myös toimenpide-ehdotuksia syrjinnän esiintymisen vähentämiseksi ja toimijoiden aktivoimiseksi täytyy jonkun tahon tehdä. Neuvontapalvelulla tulee olla selkeä tuki- ja yhteistyökumppani, jolle se välittää säännöllisin väliajoin tietoa syrjinnästä asiakastapausten perusteella. Kunnassa olisi hyvä perustaa syrjinnän vastaisen neuvontapalvelun ja kunnassa tehtävän muun yhdenvertaisuustyön tueksi seurantaryhmä, joka ottaisi vastaan neuvontapalvelulta tietoa syrjinnästä sekä yhdenvertaisuudesta. Ryhmä käsitelisi tietoja tueksi kunnan päätöksenteolle ja yhdenvertaisuussuunnittelutyölle. Seurantaryhmässä tulisi olla edustettuina esimerkiksi neuvontapalvelun työntekijä, kunnan yhdenvertaisuussuunnittelusta vastaava taho, edustajat suurimmista eri vähemmistöryhmiä edustavista järjestöistä, poliisi ja sosiaaliasiamies. Vähemmistövaltuutetun ja seurantaryhmän välille tulisi luoda toimiva yhteistyö.

Sidosryhmät ja yhteistyö

Syrjinnän vastaista neuvontaa on tärkeää ajatella yhteistyössä tuotettuna tapahtumaketjuna. Järjestöissä tehtävä työ on joustavaa, käytännöllistä ja asiakkaalle luontevaa. Viranomaisilla vahvuuksina ovat laajat tiedonsaanti-mahdollisuudet, toiminnan jatkuvuus sekä vaikuttamiskeinot yleisellä tasolla. Koska viranomaisen ja järjestö kumpikin toimivat eri lähtökohdista eri rooleissa, voidaan myös todeta, että odotukset viranomaisen tarjoamalle ja järjestön tarjoamalle palvelulle ovat erilaisia.

Syrjintätapauksen ratkaisemiseen saatetaan tarvita laajempaa moniammatillisuutta edustavaa käsittelyä. Eri syrjintäperusteista asiantuntijuutta löytyy parhaiten eri vähemmistöjä edustavista järjestöistä. Viranomaisilla on kuitenkin mahdollisuus edistää asiakkaan asemaa viranomaisteita käyttäen. Yhteistyöllä viestitetään palvelusta ja toiminnoista omille asiakaskunnilleen. Syrjinnän vastaisessa neuvonnassa yhteistyön muotoja ovat seurantaryhmän hyödyntäminen, yhteistyö tiedottamisessa ja kouluttamisessa sekä kunnassa tehtävä yhdenvertaisuustyö. Yhteistyö voi olla lisäksi järjestöjen kuulemista kunnan päätöksissä, seudullista yhteistyötä sekä viranomaisten keskinäistä yhteistyötä kunnassa. Yhteistyöllä parannetaan kaikkien toimijoiden valmiuksia toimia paremmin yhdenvertaisuuden edistämiseksi ja syrjinnän ehkäisemiseksi.

Syrjintätiedon kerääminen

Neuvontapisteillä on tärkeä rooli syrjintätiedon keräämisessä. Yhtenä syrjintätiedon lähteenä toimivat neuvontapalvelun vastaanottamat asiakastapakset. Sen lisäksi yhteistyö syrjinnän seurannassa on tärkeää sosiaali- ja potilasasiamiehen, työ- ja elinkeinotoimiston, alueen aluehallintoviraston sekä poliisin kanssa. Kaikki tuottavat tehtävästään raportteja syrjinnästä, ja näiden tietojen kokoaminen olisi tärkeää alueen yhdenvertaisuustilanteen selvittämisen kannalta. Tällaista laajempaa arviointia voidaan tehdä tietyin väliajoin. Seurantaryhmä voisi toimia tässä koordinoivana tahona.

Alueilta saatava tieto on tärkeää vähemmistövaltuutetun työn kannalta sekä valtakunnallisella tasolla tehtävän syrjinnän tiedon keräämisen kannalta. Tieto olisi kuitenkin ensisijaisen tärkeää alueen seurantaryhmälle, jonka tehtävänä olisi pohtia alueen yhdenvertaisuus- ja syrjintäasioita, ja toimisi samalla yhtenä kuultavana tahona kunnan päätöksiä tehtäessä.

4.2. Neuvontapalvelumallien toimivuuden arviointia

Asiakaskunnan tavoittaminen

Koska minkä tahansa palvelun rakentuminen ja asiakaskunnan saavuttaminen kestää useita vuosia, on pilottipaikkakuntienkin syrjinnän vastaisen neuvonnan haasteena ollut saada asiakkaita palveluun. Yhtenä syynä vähäiseen asiakasmäärään on ollut *vähäinen tiedottaminen* palvelusta. Jatkossa on tärkeää tiedostaa, että palvelusta tiedottamisella sekä verkostoitumisella on erittäin tärkeä rooli, jotta tieto syrjinnän vastaisesta palvelusta leviää eteenpäin. Vähäisen tiedottamisen syynä on ollut mm. hankekauden jatkumisen epävarmuus sekä hankkeen kokeiluluonteisuus. Palvelupisteiden työntekijöiden kokemusten mukaan tarvetta palvelulle on, mutta haasteena on heidän mielestään palvelun saavuttaminen. Alueella toimivien järjestöjen ja *muiden toimijoiden aktivointi* neuvontapalvelusta tiedottamiseen tai palvelun olemassaolon tiedostamiseen on ollut myös haasteellista. Hankekokemuksen pohjalta voidaan selkeästi todeta, että verkoston tuki neuvontapalvelun kehittämisessä sekä siitä tiedottamisesta eri järjestöverkostoja pitkin on ensiarvoisen tärkeää.

Lisäksi tietynlainen palvelun *”leimautuminen” tietyn ryhmän etuja ajavaksi neuvontapalveluksi* on voinut olla osittain syynä asiakaskunnan puutteeseen. Esimerkiksi Turussa vammaisjärjestöt ovat erittäin verkostoituneita ja aktiivisia. Turussa neuvontapalvelua pyörittä jonkin aikaa vammaisjärjestö Kynnys ry. Heille tulleista asiakastapauksista suurin osa on ollut vammaisuuteen tai terveyteen liittyviä. Kotkassa maahanmuuttopalvelun työntekijät ovat toimineet neuvontapalvelun työntekijöinä. Vaikka neuvontapalvelun tiedottamisessa ei ole mainittukaan tietoa siitä, että työntekijät työskentelevät maahanmuuttoasioissa, ovat asiakastapaukset olleet etnisyyteen liittyviä tapauksia. Neutraalin palvelukuvan luomisessa tulee myös jatkossa olemaan haasteita, jotta saadaan yhdenvertaisesti kaikki eri syrjintäperusteet osaksi palvelun asiakaskuntaa.

Yhtenä haasteena asiakaskunnan tavoittamisessa on *syrjinnän tunnistaminen*. Syrjinnän tunnistaminen on haasteellista jo palvelun työntekijälle. Niinpä voidaan olettaa, että yksilön kohdatessa syrjintää, hän saattaa hyvinkin olla epävarma siitä, onko kyseessä ollut syrjintää tai ei itse aina edes tunnista tullessaan syrjityksi. Tämä havainto todettiin mm. hankkeen aikaisissa koulutuksissa sekä seminaareissa, joissa konkreettisin esimerkein pureuduttiin erilaisiin syrjintätilanteisiin. Myös syrjinnän vastaisten neuvontapalvelujen mukaan syrjintä ei kaikissa tapauksissa näkynyt ilmiselvänä syrjintänä, ja ihmiset eivät itsekään aina tienneet kyseessä olevan syrjintää. On siis ensiarvoisen tärkeää tiedottaa suurelle yleisölle, mitä on syrjintä ja mitä oikeuksia yksilöllä on syrjityksi tullessaan. Vasta tämän tiedon ymmärrettyään

voi yksilö lähteä etsimään tukea syrjintäkokemuksensa eteenpäinviemiseksi. Tässä vaiheessa *palvelun saavutettavuus* on ensiarvoisen tärkeää. Palvelun näkyvyyteen suurelle yleisölle voidaan vaikuttaa tehokkaalla markkinoinnilla, verkostoyhteistyöllä ja luotettavan palvelukuvan luomisella.

Yhdenvertaisuuden edistäminen ja alueella tuntosarvina toimiminen ovat osa neuvontapalvelun toimintaa. Hankkeen aikana neuvontapalvelun *edistämiseen liittyviä tehtäviä* voidaan todeta olleen mm. palvelun markkinointi suurelle yleisölle eri tavoin, koulutuspyyntöihin vastaaminen, erilaisiin tapahtumiin osallistuminen ja palvelun esittely, yhteydenpito kaupungin hallintoon ja osallisuus kaupungin yhdenvertaisuussuunnittelussa. Kyse on myös yksilölle hyvin *arkaluontoisista* asioista, ja yksilö pohtiikin usein sitä, että uskaltaako hän puhua kokemuksestaan tai kokee jopa kokemuksensa hävettäväksi. *Kynnys avun hakemiseen* on siis sekä yksilöllä sekä myös rakenteista lähtöisin.

Asiakastapausten sisältö

Alueellisten neuvontapalvelujen vastaanottamien asiakastapausten kokonaisuus hankkeen ajalla - palvelupisteiden aloitettua toimintansa vuoden 2010 alkupuolella - on yhteensä 45 tapausta. Eniten tapauksia on vastaanottanut Tampereella toimiva Rikosuhripäivystyksen aluepalvelupiste. Selkeitä syrjintätapauksia kaikista palvelupisteiden tapauksista oli yhteensä 23 tapausta, joista 21 tapausta liittyi etniseen syrjintään. Esimerkiksi afrikkalaistaustaisia henkilöitä ei ollut päästetty sisään ravintolaan, vaikka kantaväestöön kuuluvat pääsivät jonossa eteenpäin. Työpaikalla kiellettiin englannin kielen puhuminen. Osa tapauksista liittyi romanien asunnon saantiin. Yksi syrjintätapaus koski seksuaalista suuntautumista, jossa henkilöä vaadittiin kertomaan työpaikallaan vähemmistötaustastaan. Yhdessä syrjintätapauksessa puitiin työsyryntää ja työpaikkakiusaamista. Asiakkaana oli tässä tapauksessa kantaväestöön kuuluva henkilö. Vammaisuus näkyi syrjintäperusteena etnisyyden lisäksi. Tapaukset, joissa ei ollut havaittavissa syrjintää, olivat pääosin epäasiallista kohtelua ja huonoa palvelua.

Useimmiten asiakastapausten vastapuolena oli kunta tai elinkeinoharjoittaja. Tapauksiin liittyi erilaisia elämänalueita, joissa koettu syrjintä tai loukkaava kohtelu on tapahtunut. Selkeästi suurin elämänalue oli palvelujen tarjonta sekä sosiaalipalvelut ja asuminen. Muita yhteydenotoissa esille tulleita elämänalueita olivat työelämä, terveyspalvelut ja yksityisten väliset suhteet. Pääosin neuvontapisteiden toiminta asiakastapauksissa on ollut neuvontaa sekä ohjaamista oikealle taholle. Joskus asiakkaan tapauksen hahmottaminen on vaatinut neuvontapalvelun työntekijöiltä joitakin yhteydenottoja eri tahoihin. Neuvontapisteille tulleista asiakastapauksista ei voi kuiten-

kaan tehdä minkäänlaista yleistystä yleisemmälle tasolle, vaan tapaukset on tulkittava yksittäisinä asiakasyhteydenottoina. Suurin osa asiakkaista halusi päästä purkamaan kokemuksensa neuvontapalvelussa, mutta eivät kuitenkaan halunneet tai uskaltaneet viedä syrjintäasiaansa eteenpäin viranomaiskäsitteilyyn.

Syrjintäasioiden eteenpäin vieminen

Tähän osuuteen aineiston on kerännyt konsulttiyritys Referenssi Oy, joka syksyllä 2011 haastatteli neuvontapisteitä Tampereella (RIKU), Turussa (Kynnys ry ja RIKU:n Länsi-Suomen aluetoimisto) ja Kotkassa (Kotkan kaupunki). Arviointi oli osa sisäministeriön oikeusyksikön hallinnassa olevan YES4-hankkeen kokonaisarviointia, jossa yhdeksi syvällisemmän arvioinnin kohteeksi valittiin nimenomaisesti vähemmistövaltuutetun vastuulla oleva syrjinnän vastaisen neuvonnan alueellistaminen.

Syrjinnän vastaisista neuvontapisteistä todettiin, että yleensä selvissä syrjintäepäilytapauksissakaan asiakkaat eivät halua lähteä viemään asiaa eteenpäin. Näin siksi, että asiakkaat haluavat välttää mahdolliset lisäongelmat, joita ovat esimerkiksi pelko silmätikuksi joutumisesta viranomaiskontakteissa. Esimerkiksi joku voi olla kuukausittain riippuvainen sosiaalityöntekijästä ja toimeentulotuesta, joten hänellä on kova kynnys lähteä viemään eteenpäin syrjintäepäily selvitystä, jottei hänen etuutensa vaarannu. Esimerkiksi näiden syiden vuoksi asiakkaat eivät yleensä olleet vieneet asioita eteenpäin. Syrjinnän vastaisista neuvontapisteistä kerrottiin, että lähes kaikille soittajille riittää se, että heitä koskevasta syrjintäasiasta keskustellaan. Soittajille riittää, että he saavat jonkun ihmisen vahvistamaan, että heitä on kohdeltu väärin ja että heillä olisi mahdollisuus viedä asiaa eteenpäin. Siitä huolimatta asiakkaalla saattaa olla kynnys viedä asiaa eteenpäin liian korkea.

Tiivistettynä neuvontapisteiden työntekijöiden sanoma kiteytyy seuraaviin viiteen kohtaan:

- 1) syrjintä ilmiönä on piilevää ja sitä on vaikea havaita,
- 2) syrjintää kokeneet ihmiset eivät herkästi valita ja vie asiaansa eteenpäin,
- 3) jos he valittavat tai ottavat yhteyttä neuvontapisteeseen, niin kyseessä ei aina ole syrjintä eivätkä kaikki edes tiedosta varsinaista syrjintää, ja
- 4) yleensä ihmiset eivät halua viedä asioita eteenpäin vaan haluavat vain tulla kuulluiksi. Näiden lisäksi yksi ehkä tärkein viesti neuvontatyöntekijöiltä oli se, että
- 5) tiedottamista ja asian esille nostoa tulee tehdä ja miettiä eri keinoja tiedottamisen eteen.

Syrjinnän vastaisten neuvontapisteiden, kuten tyypillisesti muidenkin arkaluontoisiin asioihin liittyvien matalan kynnyksen palvelujen, toiminnan käynnistyminen on ollut hidasta. Avun tarvitsijoiden tavoittaminen on aina tällaisen palvelun suurin haaste. Vaaditaan aikaa, jotta tieto palvelusta leviäisi ja luottamus siihen muodostuisi. Aktiivisella tiedottamisella on tässä tärkeä merkitys. Syrjinnän vastaisesta neuvontapalvelusta pitäisi tiedottaa enemmän sellaisilla tavoilla ja sellaisilla kanavia pitkin, jotka tavoittavat toivottua kohderyhmää.

Yhteenveto neuvontapalvelujen työstä

Tampereella RIKU:n palvelupisteeseen vastaanotettujen tapausten suuri määrä johtuu todennäköisesti siitä, että toiminta on ollut koko ajan Rikosuhripäivystyksessä, jolla on pitkä historia verkostoyhteisyydestä ja eri toimijoiden kumppanuudesta. Tampereella on myös eri syrjittyjä ryhmiä edustavia järjestöjä huomattavasti enemmän kuin esimerkiksi Kotkassa, jonka neuvontapalveluun otettiin vähiten yhteyttä. Myös Turun suurehko asiakasmäärä kertoo verkostoituneesta järjestöyhteisyydestä, jota kautta viesti palvelusta on kulkenut parhaiten. Kotkassa sen sijaan esimerkiksi vanhus- ja vammaisjärjestöt ovat edustettuina kunnan päätöselimissä, jota kautta asioita viedään eteenpäin. Tämä saattaa selittää sen, että kunta oli hyvin kiinnostunut neuvonnan kehittämisestä ja valmis viemään neuvontapalvelua eteenpäin aina seutuyhteistyöhön asti.

Suurin osa syrjintätapauksista oli etnistä syrjintää. Tämä voi kertoa siitä, että joko maahanmuuttajajärjestöt ja maahanmuuttajat ovat valveutuneempia omien etujensa puolustajia, etninen syrjintä on helpompi tunnistaa tai sitten entisyyteen syrjintäperusteena kohdistuu huomattavasti enemmän syrjintää. Suurimpana huolena neuvontapalveluissa nousi esille se, että tapaukset jäävät neuvontapalvelujen tietoon eivätkä etene asiakkaan viemänä eteenpäin viranomaisille asti. Miksi näin on? Syitä voidaan todeta olevan useita. Viranomaiset eivät tunnista syrjintää tai osaa tehdä syrjintätapaukselle mitään, yksilöt eivät uskalla viedä asiaansa eteenpäin, järjestöillä ei ole toimivaltaa puuttua tapauksen etenemiseen vaikka halua ja kykyä olisikin tai että neuvontapalvelu puuttuu paikkakunnalta. Neuvontapalvelujen työntekijöiden mukaan tarvitaan välittäjätahoa rohkaisemaan asiakasta asian viemisessä viranomaiselle, syrjinnästä tiedottamiseen ja oikean neuvon antamiseen. Neuvontapalveluja tarvitaan syrjinnän tunnistamiseen ja ihmisten rohkaisemiseen siihen, että he uskaltaisivat vaatia oikeuksiaan.

5. Yhteenveto ja suositukset

Syrjinnän vastaiselle neuvonnalle on tarve ympäri Suomea. Paikallista neuvontaa tulee vahvistaa. Alueelliselle neuvonnalle, neuvonnan koordinoinnille ja syrjintätiedon keräämiselle on tarvetta. Kehittämishankkeen työn tuloksena on kehittynyt toimivan neuvontapalvelun ominaisuuksia sekä kolme toimivaa mallia, joiden pohjalta syrjinnän vastaista neuvontaa voidaan Suomessa alkaa kehittää.

Neuvonnan lisäksi tulisi neuvontapalvelun pyrkiä tarjoamaan koulutusta eri toimijoille, tukemaan viranomaisia heidän yhdenvertaisuustyössään ja syrjintään puuttumisessa ja keinojen löytämisessä sekä tiedottaa aktiivisesti sekä kohdennetusti eri toimijoille että suurelle yleisölle. Kaikkea tätä voidaan tehdä yhteistyössä vähemmistövaltuutetun, alueen viranomaisten, valtakunnallisten ja alueellisten järjestöjen sekä alueellisten neuvontapalvelujen ja alueiden seurantaryhmien kesken.

5.1. Kehittämistyön tulokset ja suositukset kehittämistyön jatkamiseksi

Alueellisen kehittämistyön tuloksena on syntynyt syrjinnän vastaisen neuvonnan malleja, joita vähemmistövaltuutettu tukee jatkossakin alueellisen neuvontatyön kehittämiseksi.

ALUEELLISEN SYRJINNÄN VASTAISEN NEUVONNAN MALLIT:

- seudullinen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma, jossa osana seudullinen syrjinnän vastainen neuvontapalvelu
- valtakunnallinen syrjinnän vastainen neuvonta Rikosuhripäivystyksen verkostossa
- ostopalvelutoimintona järjestöltä hankittava syrjinnän vastainen neuvonta

Kehittämishankkeen myötä on esille noussut huomioita alueellisen neuvonnan kehittämiseksi. **Näitä havaintoja vähemmistövaltuutettu suosittaa pohdittavaksi jatkossa:**

- alueilla luodaan yhteistyöverkostot kolmannen sektorin ja viranomaisten kesken ja eri syrjittyjä ryhmiä edustavat järjestöt otetaan mukaan yhdenvertaisuuden edistämistyöhön kunnissa
- palvelun tukemiseksi ja yhdenvertaisuustyön seurantaan varten kuntaan perustetaan seurantaryhmä
- seurantaryhmä yhdessä syrjinnän vastaisen neuvontapalvelun kanssa on alueellisen tason yhteystaho vähemmistövaltuutettuun sekä toimii paikallisesti kunnan yhdenvertaisuussuunnittelun tukena
- seurantaryhmä kokoaa alueen yhdenvertaisuudesta ja syrjinnästä tietoa
- yhdenvertaisuussuunnitteluun ja seurantaryhmään tulee osallistuttaa eri syrjintäperusteita edustavia toimijoita

Syrjinnän vastaisen neuvonnan aluepisteiden tulisi työnsä tueksi:

- selvittää alueen syrjittyjä ryhmiä edustavia järjestöjä ja toimijoita, jotta tietoisuus alueella tarjottavasta neuvonnasta, tukiryhmistä ja eri verkostoista tukee neuvontatyötä,
- olla osana seurantaryhmässä yhteistyössä kunnan edustajien kanssa,
- laatia selkeät viestintä- ja tiedotussuunnitelmat omalle toiminnalleen,
- laatia koulutustarpeista selkeät suunnitelmat palvelun henkilökunnalle sekä mahdollisuuksien mukaan kunnalle, alueen toimijoille ja järjestöille sekä
- selvittää muutoin alueen yhdenvertaisuustilannetta kouluttamisen, keskustelujen, vierailujen, alueesta tehtyjen raporttien sekä neuvontatyön tuloksien avulla.

5.2 Vähemmistövaltuutetun toiminta alueellisten mallien kehittämiseksi tulevaisuudessa

Vähemmistövaltuutettu on löytänyt selkeitä alueellisen syrjinnän vastaisen neuvonnan malleja testaamalla erilaisia toimijoita kahden vuoden ajan. Tuloksiin on päädytty konkreettisella neuvontapalvelulla, ja palvelumallit ovat muodostuneet kehittämistyön tuloksena kaikin puolin toimiviksi malleiksi. Vaikka kaksivuotinen YES-hankekausi päättyy marraskuun 2011 lopussa, on hankkeen tuloksilla yhteiskunnallista vaikutusta, sillä hanketyön tulokset jäävät käytännössä toimimaan ja kehittymään.

Vähemmistövaltuutettu aikoo jatkossakin tukea neuvontamallien kehittymistä esimerkiksi seuraavin tavoin:

- pohditaan yhdessä nykyisten neuvontapalvelujen kanssa jatko-suunnitelmia sekä vuodelle 2012 että pidemmälle aikavälille
- selvitetään alueellisten palvelupisteiden käyttöastetta, saavutettavuutta ja toimivuutta muutaman vuoden kuluttua palvelujen vakiinnuttua enemmän sekä jatkossa säännöllisemmin
- tiivistetään yhteistyötä sisäasiainministeriön hallinnoiman syrjinnän seurantaryhmän kanssa syrjintätiedon keräämisen tehostamiseksi hyödyntäen alueellista neuvontapalvelutoimintaa
- lähestytään Kuntaliittoa ja kuntia hyvien neuvontamallien viemiseksi muualle Suomeen
- tavataan säännöllisesti valtakunnalliset järjestöt ja laaditaan heidän kanssaan yhteistyöstä toimintatavat mm. tiedottamisen osalta valtakunnalliselta tasolta aluetasolle
- pohditaan Etnisten suhteiden neuvottelukunnan alueellisten neuvottelukuntien roolia alueellisen neuvonnan kehittämisessä
- lähestytään ammattiliittoja ja aluehallintovirastoa lähinnä tiedottamalla palvelusta ja pohtimalla mahdollista yhteistyötä
- pohditaan vähemmistövaltuutetun roolia alueellisten neuvontapalvelujen tiedottamisesta (esimerkiksi vähemmistövaltuutetun verkkosivuilla oltava alueellisten neuvontapisteiden yhteystiedot ja medialle tiedottaminen valtakunnallisella tasolla aluepisteiden toiminnasta)
- pyritään luomaan syrjinnän mittaamiselle keinoja ja keräämään syrjintätietoa
- tarjotaan neuvontapalveluille, seurantaryhmille ja yhteistyöverkostoille koulutusta ja varsinaiselle neuvontatyölle tukea vähemmistövaltuutetun toimistosta käsin.

Yhteistyö Rikosuhripäivystyksen kanssa jatkuu

Loppuvuodesta 2011 käydään Rikosuhripäivystyksen kanssa keskustelua sekä vuoden 2012 että pidemmän aikavälin suunnitelmista syrjinnän vastaisen neuvonnan kehittämiseksi. Viimeisten kahden vuoden aikana on koulutettu RIKU:n seitsemästä alueesta kolme. Lisäksi yhdellä jo koulutetuista alueista on järjestetty lisäkoulutusta eri syrjintäperusteista. Vuoden 2012 aikana koulutetaan loput neljä palvelualueetta syrjinnän teemasta. Niille pyritään järjestämään koulutusta myös eri syrjintäperusteista.

Alueilla verkostoituminen eri syrjittyjä ryhmiä edustavien järjestöjen kanssa, tiedottaminen aluetasolla ja valtakunnallisesti sekä syrjinnän tilastoimisen yhte-

näistäminen ja syrjintätiedon tuottaminen ovat asioita, joita käydään läpi suunnitelmassa. Lisäksi erilaiset yhdenvertaisuuden edistämiseen liittyvät tehtävät kuten koulutuspyyntöihin vastaaminen, palvelusta tiedottaminen, tapahtumiin osallistuminen ja esimerkiksi kaupungin kanssa tiivisti tehtävä yhteistyö ovat Rikosurhipäivystyksen syrjinnän vastaisen neuvonnan jatkokehittämisen kohteita.

Tampereen kaupungin ostopalvelu järjestöltä alkaa vuonna 2012

Ostopalvelutoiminnon järjestäminen jää pääosin Tampereen kaupungin ja Rikosurhipäivystyksen Sisä-Suomen aluetoimiston vastuulle. Ostopalvelutoiminnon rahoitus on turvattu ja neuvontaosaaminen löytyy jo RIKU:sta. Vähemmistövaltuutettu antaa kuitenkin tukensa jatkossakin molempien käyttöön tarvittaessa, esimerkiksi tarjoamalla koulutusta ja asiantuntijaosaamista neuvontatyön tueksi.

Molemmilla osapuolilla - Tampereen kaupungilla ja RIKU:lla - on toimivat tiedotusväylät. Seuraavaksi tulisi jo pian pohtia tehokas viestintäsuunnitelma palvelun markkinoinniseksi Tampereen seudulla. Molemmilla toimijoilla on tätä varten tehokkaat verkostot jo olemassa. Koulutusta on tarpeen järjestää sekä Tampereen kaupungin toimijoille että myös RIKU:n Sisä-Suomen alueen työntekijöille ja vapaaehtoisille. Syvällisempää lisäkoulutusta eri perusteista tulisi järjestää etenkin neuvontapalvelun tuottajalle eli Rikosurhipäivystykselle.

Etelä-Kymenlaakson seutukuntien kehittämistyö tiivistyy

Syyskuussa seutukuntien edustajien ja vähemmistövaltuutetun edustajan kanssa käydyssä keskustelussa päädyttiin seudullisen mallin käytännön toteutukseen. Seutukunnille tulee jatkossa tarjota koulutusta yhdenvertaisuudesta ja syrjinnästä. Lisäksi eri perusteista koulutusta tulee järjestää nykyisille syrjinnän vastaisen neuvonnan työntekijöille Kotkan seudulla.

Seutukuntien kesken käynnistynyt työ seudullisen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnittelun laatimiseksi jatkuu, ja vähemmistövaltuutettu tukee suunnitelman työstämistä esimerkiksi antamalla neuvoja suunnitelman sisältöön. Myös neuvontapalvelumallin käytännön toteutusta voidaan harkita muutettavan lähitulevaisuudessa, ja sitä varten on hyvä pohtia eri toteutusmalleja seutukuntien edustajien kanssa. Tällä hetkellä vähemmistövaltuutetun tukemana haetaan rahoitusta seutuvaliokunnalta tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman työstöön tarvittavan lisätyövoiman palkkaamiseen sekä syrjinnän vastaiselle neuvontapalvelulle vuodelle 2012. Jatkossa tulee yhteistyössä vähemmistövaltuutetun kanssa pohtia syrjintätiedon keräämiseen ja tilastoinnin ohjeistamiseen liittyvät seikat. Yhteinen tiedottaminen sekä alue- että valtakunnallisella tasolla tulee liittää seutukuntien yhteisiin suunnitelmiin.

Lopuksi

Vaikka kunnan järjestämälle syrjinnän vastaiselle neuvontapalvelulle on löytynyt kaksi toimivaa palvelumallia, ei niitä sellaisenaan voi tai kannata hyödyntää kaikissa kunnissa. Pienen tai keskiuurenkkaan kunnan ei ole tehokasta järjestää yksin syrjinnän vastaista neuvontaa. Alueilla, joilla kunnat eivät pysty neuvontaa yksin järjestämään eikä ole mahdollisuutta seudulliseen yhteistyöhön, on joka tapauksessa tarjolla Rikosuhripäivystyksen neuvontaa alueen palvelupisteissä.

Tärkeää syrjinnän vastaisessa neuvontatyössä on pyrkiä hyödyntämään yhteistyötä ja välttämään päällekkäisyyttä palvelutarjonnassa. Alueellisella tasolla tarjottavaa syrjinnän vastaista neuvontaa voidaan puoltaa sillä, että neuvontapalvelussa on tarjolla laajemmin oma alueen erityiskysymysten osaamista. Neuvontapalvelu osaa antaa neuvoa lähipalveluista ja neuvontapisteistä sekä erilaisista tuki- ja vertaisryhmätoiminnoista. Alueelliset neuvontapalvelut toimisivat eräänlaisina suodattimina vähemmistövaltuutetun asiakastyössä. Vähemmistövaltuutetulle ohjattaisiin yhteiskunnallisesti ja yhdenvertaisuuden edistämisen kannalta merkittävimmät syrjintätapaukset - jopa oikeuskäsittelyyn asti.

Minkä tahansa apua ja tukea tarvitseville asiakkaille suunnatun palvelun rakentaminen kestää vuosia. Tämä tulee myös hyväksyä syrjinnän vastaisen neuvontapalvelun kehittämisessä. Tärkeää on palvelutoimintaa rakennettaessa muistaa seuraavat asiat, joita voidaan pitää hankkeen aikaisen kehittämistyön tärkeimpinä havaintoina:

- tärkeää neuvonnassa on syrjinnän tunnistaminen ja oikeanlainen ohjaaminen
- neuvojien ei tarvitse tietää kaikista syrjintäperusteista kaikkea, vaan tärkeämpää on osata tunnistaa ongelma, antaa oikeanlainen neuvo asiakkaalle ja tarvittaessa ohjata oikeaan paikkaan
- tiedottaminen ja verkostoyhteistyö ovat ensiarvoisen tärkeitä palvelun saavuttamisen kannalta.

Olisi tärkeää, että vähemmistövaltuutettu ja samalla mahdollisesti tulevaisuudessa kaikkia syrjittyjä ryhmiä edustava yhdenvertaisuusvaltuutettu loisi yhteydet alueiden seurantaryhmään syrjintätiedon saamiseksi. Vähemmistövaltuutetun tulisi jatkaa työskentelyä alueellisten neuvontapalvelujen kehittämiseksi ja tiedottaa luomistaan palvelumalleista kaikkialle yhteiskuntaan mallien vakiinnuttamiseksi muuallekin kuin hankkeen ko-keilupaiikkakunnille.

Lähteet

Oikeusapulaki 257/2002

Tella, Riikka. Etnisen syrjinnän vastaisen neuvonnan kehittäminen.
Edita, Helsinki 2005. Vähemmistövaltuutetun julkaisusarja 1.

Tella, Riikka. Etnisen syrjinnän vastainen neuvonta kunnissa.
Edita, Helsinki 2006. Vähemmistövaltuutetun julkaisusarja 3.

Yhdenvertaisuuslaki 21/2004

Liitteet

Liite 1: Viranomaisille suunnattu selvitys

Referenssi Oy sai tehtäväkseen selvittää näkemyksiä ja käsityksiä syrjinnästä ja yhdenvertaisuuskysymyksistä alueellisen syrjinnän vastaisen neuvontaprojektin toiminta-alueilla. Työ tehtiin aikavälillä 8.9.–31.10.2011. Selvitystyöryhmään kuuluivat Referenssi Oy:n tutkijat VTT Kari Huotari ja VTT Sinikka Törmä sekä alihankkijana tutkija YTM Kati Tuokkola (Tmi Kati Tuokkola). Yhteyshenkilönä tilaajan puolelta oli projektipäällikkö Päivi Okuogume vähemmistövaltuutetun toimistosta. Tilaajan puolelta työryhmään kuuluivat myös projektikoordinaattori Katriina Nousiainen ja ylitarkastaja Panu Artemjeff sisäasiainministeriöstä sekä toimistopäällikkö Rainer Hiltunen vähemmistövaltuutetun toimistosta. Selvityksen tekijät kiittävät tilaajan edustajia hyvästä yhteistyöstä.

Selvitystehtävä, aineisto ja analyysimenetelmät

Selvityksen tehtävänä on tuoda esille eri viranomaistoimijoiden näkemyksiä ja käsityksiä syrjinnästä ilmiönä. Selvityksessä tarkastellaan, miten syrjintä ja yhdenvertaisuuskysymykset näyttäytyvät viranomaisten työssä: ovatko yhdenvertaisuuskysymykset - ja missä määrin - esillä heille tulleissa yhteydenotoissa. Lisäksi kartoitetaan millaiset valmiudet viranomaisilla on tukea syrjintää kokeneita henkilöitä ja antaa heille neuvontaa ja ohjata eteenpäin. Näiden ohella selvityksellä haetaan tietoa siitä, miten suuressa määrin yhdenvertaisuussuunnitelmia on tehty ja onko yhdenvertaisuuslakia käytetty apuna. Selvityksessä tarkastellaan myös sitä, millaisia esteitä asioiden eteenpäin viemisessä ilmenee ja mistä nämä esteet johtuvat. Selvityksen kohdealueina ovat olleet syrjinnän vastaista alueellista neuvontaa tarjoavat paikkakunnat Tampere, Turku ja Kotka.

Selvityksessä vastataan seuraavaan kysymykseen: *nähdäänkö/havaitaanko/tunnistetaanko olemassa olevat syrjintäongelmat sekä osataanko asioita viedä eteenpäin sekä missä laajuudessa neuvontapalvelun kaltaiselle toiminnalle on tarvetta myös jatkossa.*

Selvitystä varten haastateltiin yhteensä 17 eri viranomaistoimijaa kolmella alueella (Kotkan seutu, Tampere ja Turku). Haastateltavat edustivat seuraavia tahoja:

- 1) sosiaaliasiamies (3)
- 2) potilasasiamies (2)
- 3) poliisi (2)
- 4) aluehallintovirasto/työsuojelu (2)
- 5) yhdenvertaisuussuunnitelmaa tehnyt virkamies (2)
- 6) maahanmuuttajien neuvontapalvelun työntekijä (4)
- 7) yläkoulun rehtori (2).

Haastatteluissa selvitettiin: 1) miten haastateltavat määrittelevät syrjinnän, 2) missä määrin heidän mielestään syrjintää esiintyy, 3) tuleeko yhteydenottojen kautta tietoon, että ihmisiä on syrjitty (esim. etnisyyden, vammaisuuden tms. perusteella), 4) joutuuko ihmisiä rikoksen uhriksi, ja missä määrin juuri taustansa vuoksi, 5) onko kohtelu erilaista eri ihmisille (esimerkiksi romanit), 6) millaiset valmiudet viranomaisilla on viedä asioita eteenpäin, sekä 7) mikä on estänyt, jos asiaa ei ole voinut viedä eteenpäin? Haastattelut analysoitiin kvalitatiivisin menetelmin.

Liite 2: Järjestöille suunnattu selvitys

(VIESTI SÄHKÖPOSTIIN 30.9.2011)

Hyvä vastaanottaja,

Vähemmistövaltuutettu on kiinnostunut näkemyksistänne syrjinnän vastaisen neuvonnan tarpeesta alueellanne (kunta, kaupunki, seutukunta) sekä alueen toimijoiden ja viranomaisten kyvystä tunnistaa syrjintää, puuttua syrjintään sekä edistää yhdenvertaisuutta eri vähemmistöryhmien yhdenvertaisuuden toteutumiseksi. Toivomme, että ehtisitte vastata kyselyyn, jonka lähetämme alueellanne toimiville järjestöille ja neuvontaorganisaatioille.

Vähemmistövaltuutetun toimistossa kehitetään alueellista syrjinnän vastaista neuvontaa. Kotkan, Tampereen ja Turun alueilla kokeillaan syrjinnän vastaista neuvontapalvelua eri malleilla, sekä järjestön että kunnan tarjoamana. Käytännön neuvontatyöstä saatu kokemus on osoittanut, että neuvonnan toteuttamisessa on tarvetta nykyistä tiiviimpään yhteistyöhön alue- ja paikallistason toimijoiden kanssa. Näkyvä ja helposti saavutettava neuvontapalvelu voisi rohkaista tuomaan esille syrjintää. Syrjinnän tunnistaminen on edellytys syrjintään puuttumiselle ja myös hyvän neuvonnan kehittämiseksi.

Toivomme, että välittäisitte oheisen kyselyn henkilölle, joka mielestänne parhaiten osaa vastata kyselyyn (neuvontatyötä, edistämiseen liittyvät asiat, asiaan liittyvässä työryhmässä jne.). Toivomme teidän vastaamaan kyselyyn huolella. Otamme vastaan myös sellaiset kyselyt, joissa vain osaan kysymyksistä on vastattu. Kyselyn tuloksia tullaan hyödyntämään alueellisen neuvonnan kehittämisessä. Tulokset tiivistetään hankkeen loppuraporttiin, joka julkaistaan marraskuun lopussa. Raportti löytyy silloin myös osoitteesta www.ofm.fi. Yksittäisten vastaajien ja järjestöjen/organisaatioiden vastauksia ei tuoda esille tulosten esittelyssä.

Tietoa hankkeen tämän hetken tilanteesta saa osoitteesta www.ofm.fi linkistä ”Alueellinen neuvontapalvelu” tai ottamalla yhteyttä hankepäällikköön paivi.okuogume@ofm.fi / puh. 071 878 8669. Pyydämme vastauksianne 21.10.2011 mennessä. Pääsette kyselyn linkkiin klikkaamalla alla olevaa osoitetta: <https://www.webropolsurveys.com/S/62F188F57D7102C6.par>

Etukäteen kiittäen

Päivi Okuogume

Järjestökyselyn tuloksista:

Järjestökyselyn kohteina olivat eri syrjittyjä ryhmiä edustavat järjestöt neljällä alueella - kolme hankkeen neuvontapalvelualueita sekä neljäntenä alueena Oulun seutu. Oulu valittiin mukaan kahdestakin syystä. Pyrittiin saamaan mahdollisimman paljon vastauksia sekä haluttiin vertailla, onko neuvontapalvelupaikkakunnilta tulevilla vastauksilla eroja paikkakuntaan, jossa neuvontapalvelua ei ole. Tulokset olivat kaikilta paikkakunnilta loppujen lopuksi hyvin samanlaisia, ja suuria eroja syrjinnän tunnistamisessa tai neuvonnan antamisessa ei voida todeta olevan vastaajien välillä.

JÄRJESTÖKYSÉLYN KOHTEET JÄRJESTÖITTÄIN: (196 kpl yhteensä)

	Turku	Kotka	Tampere	Oulu
Lapsi- ja nuorisojärjestö	8 kpl	11 kpl	7 kpl	6 kpl
Ikääntyville suunnattu järjestö	6 kpl	9 kpl	6 kpl	3 kpl
Vammais- tai terveysjärjestö	10 kpl	11 kpl	6 kpl	16 kpl
Seksuaalivähemmistöä edustava järjestö	1 kpl	1 kpl	1 kpl	1 kpl
Maahanmuuttajajärjestö	3 kpl	3 kpl	7 kpl	2 kpl
Uskonnollinen järjestö	4 kpl	-	3 kpl	5 kpl
Romani- ja saamelaisjärjestö	1 kpl	-	1 kpl	3 kpl
<u>Muu järjestö</u>	<u>16 kpl</u>	<u>11 kpl</u>	<u>16 kpl</u>	<u>18 kpl</u>
Yhteensä	49 kpl	46 kpl	47 kpl	54 kpl

YHTEENVETO VASTAAJISTA:

Vastauksia saatiin kaikkiaan 41 kpl. Kotkan seudulta vastasi 11 järjestöä, Tampereen seudulta 12 järjestöä, Turun seudulta 7 ja Oulun seudulta 11 järjestöä. Vastaajan järjestötausta oli seuraavanlainen:

Vammais- tai terveysjärjestö	6 kpl
Lapsi- tai nuorisojärjestö	7 kpl
Ikääntyvien järjestö	6 kpl
Maahanmuuttajajärjestö	3 kpl
Uskonnollinen järjestö	1 kpl
Romani- tai saamelaisjärjestö	1 kpl
Muu järjestö	17 kpl

Liite 3: Kehittämishankkeen kuvaus

Syrjinnän vastaisen neuvonnan alueellistaminen on osa YES Yhdenvertaisuus EtuSijalle -hanketta, joka on saanut rahoitusta Euroopan yhteisön työllisyyttä ja sosiaalista yhteisvastuuta koskevasta PROGRESS-ohjelmasta (2007–2013). Projektin toteuttamisaika on 1.11.2009 - 30.11.2011 (YES3- ja YES4 -hankkeet). Hankekauden edetessä testattavat neuvonnan mallit ovat kehittyneet ja valikoituneet. Esimerkiksi YES4-hankekaudella kunnan järjestämälle syrjinnän vastaiselle neuvontapalvelulle on löytynyt kaksi muotoa, seudullinen ja ostopalvelutoiminto.

Vuoden 2009 keväällä vähemmistövaltuutetun toimistolta esitettiin EU-komissiolle ehdotus syrjinnän vastaisen neuvonnan alueellistamishankkeen mahdollisesta aloittamisesta syksyllä 2009. Myönteinen päätös EU-komissiosta saatiin lokakuussa 2009. Hankkeeseen mukaan lähti toimijoita kolmelta paikkakunnalta - Turusta, Tampereelta ja Kotkasta. Kaikilla kolmella paikkakunnalla aloitettaisiin eri toimintamallilla kokeilu syrjinnän vastaisen neuvonnan antamiseksi.

Turussa neuvontapalvelun tuottaisi vammaisten etujärjestö Kynnys ry, Tampereella Rikosuhripäivystyksen Sisä-Suomen aluetoimisto ja Kotkassa palvelun tarjoaisi Kotkan kaupunki. Turku oli valittu mukaan laajan ja toimivan järjestöverkoston vuoksi. Tampereella oli toimiva Rikosuhripäivystyksen palvelupiste ja Kotka edusti täysin päinvastaisessa ilmansuunnassa ja erilaiselta väestöpohjalta toimivaa kaupunkia.

Kehittämistyölle asetetut tavoitteet

Alueellisen syrjinnän vastaisen neuvonnan kehittämishanke jakaantui ajallisesti kahteen eri kokonaisuuteen YES3- ja YES4 -kausille. YES3-hanke toimi ajalla 1.11.2009 - 31.10.2010 ja YES4-hanke on alkanut 1.12.2010 ja päättyy 30.11.2011.

YES3-hanke oli alun perin asetettu pilottikokeilumuotoiseksi hankkeeksi, jonka tavoitteena oli:

- syrjinnän vastaisen neuvonnan palvelupisteiden perustaminen kolmelle paikkakunnalle,
- syrjintää kohdanneiden asiakkaiden neuvonta sekä
- syrjintätiedon kerääminen neuvontapalvelun vastaanottamien asiakastapausten pohjalta.

Jotta palvelu pystyi aloittamaan toimintansa, koulutettiin neuvontahenkilökunta kolmella paikkakunnalla syrjinnän temasta ja eri perusteisesta syrjinnästä. Kullakin paikkakunnalla pidettiin aloitusseminaarit, jotta alussa saatiin kar-toitettua toimintaverkostoon eri perusteita edustavia järjestöjä ja toimijoita. Neuvontapalvelun henkilökunnalle laadittiin asiakastapausten tilastointia varten oma raportointilomake, jossa määriteltiin mm. syrjintäperuste, elämänaalue sekä ohjaamisen osalta annettu neuvo.

YES4-hankkeelle on asetettu syvällisempiä, vaikuttavuuteen tähtääviä tavoitteita YES4-hankkeen tavoitteina ovat:

- syrjinnän vastaisen neuvontatyön jatkokehittäminen ja tehostaminen,
- syrjinnän vastaisen lainsäädännön ja syrjintätietouden levittäminen eri toimijoille,
- yhdenvertaisuustilanteen katsauksen laatiminen ja syrjintätilastojen kerääminen hankkeen kokeilualueilla,
- eri toimijoiden osallistuttaminen tiedon levittämiseen,
- syrjinnän vastaisen neuvontatyön asiakaskunnan kasvattaminen,
- suunnitelmallinen tiedottaminen ja viestittäminen palvelun olemassaolosta sekä
- yleinen yksilöiden tietoisuuden lisääminen omista oikeuksistaan.

Toisen hankekauden toimintaa kuvaavat hyvin sanat vaikuttavuus ja edistäminen. Tavoitteena on edelleenkin ollut kerätä syrjintätietoa ja ottaa vastaan asiakkaita. YES4-hankkeelle syvällisempiä tavoitteita ovat olleet todellisten ja toimivien syrjinnän vastaisten neuvontamallien löytyminen ja toiminnan kehittyminen.

YES4-hankkeessa oli alkuperäisten suunnitelmien mukaan tarkoitus olla mukana kolme uutta paikkakuntaa mallin testaamista varten. Tähän ei kuitenkaan päädytty, koska kehittämishankkeen kannalta ei uusien paikkakuntien mukaan ottaminen olisi tuonut tuloksiin merkittävästi uutta tietoa. Sen sijaan uusiin alueisiin keskittyminen olisi voinut hidastaa nykyisten palvelujen kehittymistä eteenpäin. Lisäksi uusille tulokkaille olisi ollut tarjolla vain yhden vuoden hanke. Oli järkevämpää panostaa jo olemassa oleviin palvelupisteisiin.

Neuvontapalvelujen esittely

Rikosuhripäivystys - RIKU

Rikosuhripäivystys (myöhemmin RIKU) aloitti syrjinnän vastaisen neuvonnan kehittämisen heti marraskuun 2009 aikana, koska järjestön kanssa päästiin heti hankkeen alussa ajoissa liikkeelle. Aloitusvaiheessa ei juuri

ollut haasteita. RIKU:n toiminnanjohtaja katsoi, että Tampereen alueen RIKU-palvelupisteessä oli koko RIKU-verkosta ajatellen sillä hetkellä resursseiltaan projektiin parhaiten sopiva tilanne. Tampereen toimistolla oli sillä hetkellä myös osa-aikainen työntekijä, jolla oli mahdollisuus alkaa työstää projektin vaatimaa palvelua RIKU:n malliin sopivaksi Tampereelta käsin.

Aloituskeskustelussa RIKU:n työntekijöiden kanssa puhuttiin syrjinnän tunnistamisesta ehkäpä palvelulle suurimpana haasteena. Haasteeseen vastattaisiin koulutuksella. Palvelun aloittaminen ja toiminnan sisällön suunnittelu oli mahdollista aloittaa. Sovittiin tärkeiksi palvelun lanseeraamiseen liittyviksi toiminnoiksi aloitusseminaarin sekä koulutuspäivän RIKU:n työntekijöille. Toiminta käynnistettiin heti marraskuun 2009 alussa. Silloisen Pirkanmaan RIKU:n alueen toiminnanohjaajan palvelunumero otettiin käyttöön myös syrjinnän vastaisen neuvontapalvelun numerona. RIKU:n Sisä-Suomen aluetoimistosta Tampereelta lähetettiin epävirallinen tiedote neuvonnan aloittamisesta alueen verkostoihin, ja hankkeesta tiedotettiin RIKU:n valtakunnallisessa, sisäisessä työkokouksessa ja luotiin verkoston sisäistä toimintamallia syrjintätapausten vastaanottamista varten. Joulukuussa lähetettiin RIKU:sta käsin lehdistötiedote syrjinnän vastaisesta neuvonnasta, ja muokattiin RIKU:n raportointilomake asiakastapausten tilastointia varten niin, että syrjintä laitettiin omaksi kohdaksi lomakkeella. Rasismin vastaisella viikolla aloitusseminaarin lisäksi RIKU päivysti ja tiedotti Tampereen kaupungin maahanmuuttajien neuvontapisteessä kolme päivää.

Vammaisjärjestö Kynnys ry

Syrjinnän vastaiseen neuvontapalveluun Kynnys ry:n Turun aluetoimiston aluesihteerä löysi palvelun neuvojiksi kaksi innokasta työntekijää. Heidän lisäksi aluesihteerä hoiti hankkeessa vaadittavia käytännön hallinnon toimia ja toimi muutenkin (järjestön lakimiehenä) tukihenkilönä palvelun työntekijöille. Ulkopuolinen henkilöstöresurssi oli kuitenkin tarpeen, koska Kynnys ry:ssä henkilöstöresurssit olivat jo täydessä käytössä. Palvelua varten ostettiin puhelin ja liittymä sekä perustettiin oma sähköpostiosoite. Toiminta aloitti toimintansa huhtikuun alussa 2010.

Kynnyksen valintaa neuvontaa antavaksi tahoksi puolsi etenkin se, että Kynnyksestä sai jo ennestään oikeudellista neuvontaa, joten toimintamuotona neuvontatyö oli heille ennestään tuttua. Tehtäväksi jäi kouluttaa neuvojat yhdenvertaisuuslain sisällöstä ja syrjinnän teemasta. Syrjinnän tunnistaminen nähtiin haasteena. Järjestönä ja sijainniltaan Kynnys ry:n tilat ovat monelle järjestölle tutut ja helposti lähestyttävät.

Huhtikuussa 2011 aloittaneen RIKU-verkoston valtakunnallisen - mutta alueittain tarjottavan - syrjinnän vastaisen neuvonnan aloittaessa jouduttiin Turun seudulla pohtimaan uudestaan Kynnys ry:n neuvontapalvelun roolia. Ei olisi ollut järkevää ylläpitää kahta samansisältöistä neuvontaa. Lisäksi tulevaisuudessa - hankkeen loputtua - kahdesta vaihtoehdosta RIKU:ssa tulisi olemaan enemmän resursseja tarjota syrjinnän vastaista neuvontaa ilman hankerahoitusta. Koska Kynnys ry:n neuvontapalvelun työntekijät olivat jo toimineet palvelussa vuoden, oli heille kertynyt kokemusta syrjintäasioihin liittyvästä asiakastyöstä. Yhdenvertaisuuslaki ja syrjinnän käsite oli asiakastyön myötä avartunut, ja asiakastapauksista oli jo huomattavasti helpompi käsitellä.

RIKU-palvelun aloitettua 6.4.2011 oli siis syytä pohtia Kynnys ry:n roolia neuvontatyössä. Uudeksi tehtäväkuvaksi Kynnys ry:lle sovittiin eri perusteisen syrjintäteemaan liittyvän koulutuksen järjestämisen RIKU:n työntekijöille ja vapaaehtoisille päivystäjille, muiden tahojen kouluttaminen syrjinnästä sekä RIKU:n avustaminen markkinoinnissa ja viestinnässä.

Kotkan kaupunki

Kotkan kaupunki oli erittäin kiinnostunut lähtemään mukaan neuvontapalvelukokeiluun. Ennen vähemmistövaltuutetun edustajan ja Kotkan kaupungin ensimmäistä tapaamista Kotkan kaupungilla oli jo pohdittu valmiiksi neuvonnan päivystäjien kokoonpano ja neuvonnan fyysinen sijainti. Kaupungilla oli päädytty siihen, että neuvontatyössä aloittavat maahanmuuttopalvelujen työntekijät, koska heillä on jo neuvonnasta ja osittain hankkeen kanssa samoista teemoistakin kokemusta. Tapaamisessa pohdittiin käytännön järjestelyjä palvelun suhteen lähinnä kaupungin palveluksessa olevien työntekijöiden hankkeeseen käytettävän työajan käytön osalta. Sosiaalijohtaja vei neuvontapalvelun alkamisen myös 24.3.2010 käytyyn sosiaali- ja terveyslautakunnan käsittelyyn.

Palvelussa aloitti viisi maahanmuuttopalvelujen työntekijää ja yksi seurakuntayhtymän työntekijä, joka oli osa-aikaisesti maahanmuuttopalveluissa töissä. Yhteensä kuuden hengen tiimi alkoi vuoroviikoin päivystää palvelussa. Hankittiin oma puhelinlinja ja sähköpostiosoite. Palvelu aloitti toimintansa 19.4.2010. Seudullinen kehittäminen alkoi jo syksyllä 2010.

Liite 4: Rikosuhripäivystyksen asiakasraportointipohja ja ohje syrjintätapausten tilastointiin

SYRJINTÄEPÄILYN TILASTOINTI

Jos rastitat tapaustietolomakkeessa kohdan ”syrjintä” tai ”rasismi”, täytyy aina myös tämä lomake. Jos rastitat kohdan ”muu kuin rikos”, mieti voisiko kyseessä olla syrjintäepäily. Siihen kirjautuu usein yhteydenottoja, joissa yhteydenottaja ei ole saanut asiaansa syystä tai toisesta apua.

Syrjintä voi tapahtua eri perusteilla: sukupuolen, iän, etnisen taustan, uskonnon tai vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai seksuaalisen suuntautumisen takia. Kyse on syrjinnästä, johon voidaan puuttua **rikoslain lisäksi** esimerkiksi yhdenvertaisuuslain, tasa-arvolain, perustuslain tai rikoslain perusteella.

Asia kirjataan syrjinnäksi silloin kun **yhteydenottaja itse tuntee tulleensa syrjityksi tai silloin kun syrjintäepäily herää työntekijällä.**

Yhteydenottajan nimeä ja yhteystietoja ei kirjata, ellei tietoja tarvita asian jatkokesittelyssä myöhemmin. Aina tulee kysyä yhteydenottajalta lupa nimen kirjaamiseen rekisteriin.

Syrjintäepäilytapauksissa TÄYTÄ:

Yhteydenottajan yhteystiedot (vain tarvittaessa):

Mitä tapahtui? Missä ja milloin?

Vastapuolen yhteystiedot (vain tarvittaessa):

Miksi kysyjän mielestä tämä on syrjintää:

Alleiviivaa syrjintäperuste tai perusteet:

ikä, vammaisuus, terveydentila, etninen tai kansallinen alkuperä, kansalaisuus, kieli, uskonto, vakaumus, mielipide, seksuaalinen suuntautuminen, muu henkilöön liittyvä syy

Mitä kysyjä toivoisi asialle tehtävän:

Onko asiasta oltu yhteydessä johonkin viranomaiseen? Minne?

Tämän lomakkeen täytti (nimi, RIKUn toimisto):

Lähetä tämä lomake heti s-postilla katariina.westman@riku.fi tai postissa RIKU Pirkanmaan palvelupiste/Katariina Westman, Hatanpään valtatie 34 E 4.krs, 33100 Tampere. Lisätietoja puh. 050 421 0236 (Katariina).

OHJE RIKUN SYRJINTÄTAPAUSTEN TILASTOINTIIN

Syrjintä voi tapahtua eri perusteilla: sukupuolen, iän, etnisen taustan, uskonnon tai vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai seksuaalisen suuntautumisen takia. Kyse on syrjinnästä, johon voidaan puuttua esimerkiksi yhdenvertaisuuslain, tasa-arvolain, perustuslain tai rikoslain perusteella. Jos asia on myös rikosasia, RIKU voi hoitaa normaalin perustyön mukaisesti. Jos kyseessä ei ole rikosasia, ohjaa oikeammille viranomais-/auttajatahoille, esim. potilasasiamies, sosiaaliasiamies, vammaisasiamies, Vähemmistövaltuutettu (erillinen lomake olemassa) jne.

Syrjintäepäilyyn tarkemmat tiedot

Jos rastitat tapaustietolomakkeessa kohdan **”syrjintä”** tai **”rasismi”**, täytyy aina myös tämä lomake.

Jos rastitat kohdan **”muu kuin rikos”**, mieti voisiko kyseessä olla syrjintäepäily. Siihen kirjautuu usein yhteydenottoja, joissa yhteydenottaja ei ole saanut asiaansa syystä tai toisesta apua.

Tiedonkeruun kannalta on oleellista se, että ***yhteydenottaja itse tuntee tulleensa syrjityksi tai syrjintäepäily herää työntekijällä.***

Liite 5: Alueellisten neuvontapalvelujen yhteystiedot



SYRJINNÄN VASTAISTEN ALUEELLISTEN NEUVONTAPISTEIDEN YHTEYSTIEDOT

ETELÄ-KYMENLAAKSON SEUTU

syne@kotka.fi
020 6116101
(Karhulantie 46, 48600 Karhula)
Päivystysajat: ma 12–14 ja ke 12–14

RIKOSUHRIPÄIVYSTYS / Tampere

katariina.westman@riku.fi
(03) 3141 8513
050 421 0236
(Hatanpään valtatie 34 E, 4.krs
33100 Tampere)
Tavoitettavissa työpäivän aikana

RIKOSUHRIPÄIVYSTYS / koko Suomi

Länsi-Suomi	050 572 9265
Lounais-Suomi	050 340 3580
Pohjois-Suomi	040 5433 495
Etelä-Suomi	(09) 4135 0550
Sisä-Suomi	050 3141 8513
Itä-Suomi	(013) 221 990
Lappi	0400 979 175

YES - Yhdenvertaisuus EtuSijalle -hanke on saanut rahoitusta Euroopan yhteisön työllisyyttä ja sosiaalista yhteisvastuuta koskevasta PROGRESS -ohjelmasta (2007-2013). Lisätietoa: www.yhdenvertaisuus.fi



Vähemmistövaltuutettu

PL 26

00023 VALTIONEUVOSTO

Vaihde: 071 878 0171

Internet: www.ofm.fi

Liite 6: Neuvontapalvelun mainos

SYNE

SYRJINNÄN VASTAINEN NEUVONTA

Minua ei päästetty pyörätuolilla ravintolaan, vaikka siellä oli tilaa.

Minua ei palveltu kaupassa, koska olen romani.

Minua kiusataan työpaikalla seksuaalisen suuntautumiseni vuoksi.

En etene urallani, koska työnantajani mielestä olen liian vanha.

En saanut vakuutusta, koska olen ulkomaan kansalainen.

Oletko tullut syrjityksi iän, etnisen tai kansallisen alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn vuoksi?

**Saat meiltä neuvoja ja ohjeita tilanteeseesi.
Ota yhteyttä:**

Länsi-Suomi	050 5729265
Lounais-Suomi	050343582
Pohjois-Suomi	040 5433495
Etelä-Suomi	09 41350550
Sisä-Suomi	03 31418513
Itä-Suomi	013 221990
Lappi	0400 979175

Numerot ovat Rikosuhripäivystyksen (RIKU) toimistonumeroita, joihin vastataan arkisin virka-aikaan. Yhteydenottopyynnön voi jättää vastaajaan.

Palvelemme suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.
Tulkkipalvelu on käytettävissä tarvittaessa.

