



Likestillings- og diskrimineringsombudet  
v/ Eli Knøsen, [ek@ldo.no](mailto:ek@ldo.no)

## Erfaringer med Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven (DTL)/ Likestillings- og diskrimineringsloven (LDL)

Vi viser til invitasjon til å bidra med våre erfaringer etter 10 år med et diskrimineringsvern, og takker for muligheten til å komme med våre innspill.

*HLF er Norges største organisasjon for mennesker med funksjonsnedsettelse med rundt 67 500 medlemmer. 14,5 % av Norges befolkning over 20 år<sup>1</sup> har en hørselshemming som påvirker hverdagen, som sosial isolasjon og frafall fra utdanning og arbeidsliv. Gruppen hørselshemmet er mangfoldig og stadig flere rammes av hørselsnedsettelse.*

Til tross for at mange former for diskriminering har vært omfattet av lovverket, er det HLFs overordnede inntrykk, at loven i liten grad har blitt benyttet av hørselshemmede. Spesielt når vi ser på antall hørselshemmede i befolkningen. Vi tillater oss derfor også å kommentere erfaringer med virkemidlene i loven, samt lovverket som regulerer Likestillings- og diskrimineringsombud (LDO) og Likestillings- og diskrimineringsnemnd (LDN). Vi vil også vise til erfaringer med EU-rett og internasjonal lovgivning.

HLF har lest FFOs uttalelse og støtter denne.

### Innhold

Erfaringer med Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven (DTL)/ Likestillings- og diskrimineringsloven (LDL).....	1
Lovens betydning for hørselshemmede – bakgrunn.....	2
Lovens virkeområde, tolkning av loven og praktisering av lovverket .....	2
Forbedringer i lovverket.....	3
Møtet med LDO og LDN .....	5
Diskrimineringsaker .....	6
Status på enkelte samfunnsområder .....	7
Veien videre.....	11
Kontakt .....	12

<sup>1</sup> Engdahl B, Tambs K, Borchgrevink HM, Hoffman HJ. Screened and unscreened hearing threshold levels for the adult population: Results from the Nord-Trøndelag Hearing Loss Study. Int J Audiol. 2005; 44:213-30.  
[http://www.fhi.no/eway/default.aspx?pid=239&trg=Content\\_6496&Main\\_6157=6263:0:25,6102&MainContent\\_6263=6496:0:25,6109&Content\\_6496=6178:50246:25,6109:0:6562:14:::0](http://www.fhi.no/eway/default.aspx?pid=239&trg=Content_6496&Main_6157=6263:0:25,6102&MainContent_6263=6496:0:25,6109&Content_6496=6178:50246:25,6109:0:6562:14:::0)



## Lovens betydning for hørselshemmede – bakgrunn

Da Mannerråd-utvalget i 2001 leverte sin utredning, NOU 2001:22 Fra bruker til borger, fikk den betydning for hørselshemmede. Den bekreftet for første gang at den forskjellsbehandlingen vi i mange situasjoner opplever, ofte er usaklig og dermed kan defineres som diskriminering. Den hadde et eget kapittel om tilgjengelighet til informasjon, og mange hørselshemmede hadde bidratt med intervjuer og innspill på barrierer i samfunnet samt manglende deltakelse.

Syse-utvalget leverte i 2005, NOU 2005:8 Likeverd og tilgjengelighet. Dette var en lovutredning, basert på et av forslagene i NOU 2001:22, om å lage et diskrimineringsvern for funksjonshemmede. Dessverre for hørselshemmede valgte de å prioritere noen grupper av funksjonshemmede når det skulle gis positive tilretteleggingsplikter. Fysiske forhold ble prioritert i arbeidet med å få til et universelt utformet samfunn. Det ble foreslått et diskrimineringsvern for å fjerne fysiske barrierer. Et mindretall foreslo å ha tidsfrister for universell utforming av IKT og samferdsel og ikke bare bygg. I høringsrunden ble det gitt mange tilbakemeldinger med støtte for å innføre diskrimineringsvern for IKT og samferdsel. Dette ble også inkludert, men dessverre ikke inkludert tidsfrister for bygg slik Syse-utvalget foreslo. Uansett valgte departementet å holde på å avgrense for fysiske forhold. Tilgangen til informasjon og kommunikasjon ble utelatt.

Det er verdt å nevne at Skjerdal som gjorde en utredning for Syse-utvalget, skrev «*Det kan ikke være noe i veien for å pålegge slike krav som er nevnt i eksemplene her overfor tv-stasjoner, kinoer, teatre osv. dersom lovgiver finner det ønskelig*», NOU 2005:8, s 301.

Syse-utvalget gikk dessverre ikke videre på dette, og denne forbigåelsen har vi sett konsekvensene av siden. De barrierer hørselshemmede møter er ikke anerkjent som diskriminering.

DTL har helt klart hatt en stor betydning for hørselshemmede. Vi har fått juridisk rett til å si at vi blir diskriminert. Den har satt søkelys på samfunnsskapte barrierer. Hørselshemmede har kunnet peke på krav om god akustikk og teleslynge. For så å få aksept for at det er diskriminering, når dette ikke er på plass.

Det ble en halv seier i 2009 da vi fikk diskrimineringsvern, men samtidig ble retten til ytringsfrihet, meningsfrihet og adgang til informasjon og den offentlige debatten ble avgrenset. Den lovede oppfølgende utredningen om diskrimineringsvern for varer, tjenester og informasjon, som ble igangsatt etter at DTL var vedtatt, ble lagt i skuffen. De barrierer som hørselshemmede erfarer, har ikke like høy status og anerkjennelse, da vi ikke har fått et diskrimineringsvern.

## Lovens virkeområde, tolkning av loven og praktisering av lovverket

Avgrensningen i diskrimineringsvernet gjorde at man raskt så at en del saker ikke kunne føres for LDO/ LDN. Manglende tekst på tv, at det ikke er krav om å tilby skrivetolkede forestillinger på teater mv er ikke omfattet av kravet til universell utforming. Å kunne kreve universell utforming av chat/ SMS og e-postkommunikasjon i kundeservice falt utenfor diskrimineringsvernet. Det kunne vært ført som indirekte diskriminering, men i arbeidet med å gjøre samfunnet universell utformet kommer det i skyggen når det ikke innrømmes positive tilretteleggingsplikt.



Interessen for det generelle diskrimineringsvernet falt. Vernet mot direkte og indirekte diskriminering fikk ikke oppmerksomhet, da positive tilretteleggingsplikter ikke forelå på barrierer knyttet til kommunikasjon og informasjon. Hvordan skal man bli trodd på at man er diskriminert, når de vanligste barrierene en opplever ikke er definert som diskriminering?

Det er enkelte hørselshemmede som har benyttet DTL/ LDL i klagesaker. Det var mange klager og saksbehandlingstiden ble raskt veldig lang hos LDO. Saksbehandlingstid på over et år, samt at ombudet ikke hadde myndighet til å endre resultatet, medførte en «det nytter ikke å klage» tankegang.

Det er krevende for enkeltindivider å stå opp imot urett. HLF ser også at myndigheter, arbeidsliv og tjenesteleverandører kan bli bedre med å jobbe forebyggende. Effekten mot den strukturelle diskrimineringen har uteblitt. Aktørene har avventet klage til ombudet/nemnd, fremfor å jobbe forebyggende. Aktører i helsevesenet og hos NAV vet ikke at de skal tilby likestilte tjenester og unngå diskriminering.

Lovgiver har et ansvar for å informere om lover. Jobben med å gjøre DTL og LDL kjent, har dessverre ikke gitt resultater.

### Forbedringer i lovverket

Først og fremst må hørselshemmede selv **forstå at dette regelverket angår dem**. Videre må alle enten det er øre-nese-halslegen, saksbehandler på NAV, frisøren, nettbutikken sin kundeservice, teateret, 17.mai komiteen, arbeidsgiver, valgkampansvarlig, lærer/foreleser og idrettslaget forstå at hørselshemmede skal være likestilt og ikke utsettes for diskriminering.

**FN-konvensjonen om rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne (CRPD) må inkorporeres i norsk lov.** Denne konvensjonen må gis samme status som barnekonvensjonen, rasediskrimineringskonvensjonen og kvinnekonvensjonen. Tilleggsprotokollen må ratifiseres.

Det er HLFs erfaring at det er hovedsakelig en innføring av **ny EU-rett som har gitt hørselshemmede likestilling** siden DTL ble vedtatt. EU-rett, eks AMT-direktivet, har samvirket med DTL/ LDL, men det er EU-direktivet som har ført til styrking av innholdet i kravene. AMT-direktivet har sikret strengere krav til teksting på flere kanaler enn NRK, men LDL og unntaket om universell utforming av informasjon og kommunikasjon har gjort at kravet i Kringkastingsloven ikke har blitt strengt nok da det ikke er innført krav om universell utforming. Hørselshemmede får ikke oppfylt sine menneskerettigheter, jf artikkel 9 (tilgjengelighet), 21 (ytringsfrihet- og meningsfrihet), 29 (deltakelse i det politiske og det offentlige liv), 30 (deltakelse i kulturliv, fritidsaktiviteter, fornøyelser og idrett). Videre påvirkes selvsagt retten til utdanning, arbeidsliv og de andre rettighetene når man ikke har tilgang til informasjon og den offentlige samfunnsdebatten.

HLF hadde store forhåpninger til **Web-direktivet**, som nå skal innlemmes i norsk lov. Forbilledlig så går Norge lenger i å innføre plikter på flere hold, mer enn EU-direktivet åpner for. Men når det kommer til unntaket om tekst til tale, jf unntak for WCAG 1.2.4, så holder LDL Norge igjen. Dette til tross for at Norge har brukt 13 millioner på å utvikle tale- til teksteknologi. Her ser vi at også EU-retten og direktivet ikke har gått langt nok, så da har hørselshemmede ikke EU-regler å lene seg på for å få styrket diskrimineringsvern. At det ikke er krav om universell utforming av ikke-fysisk informasjon (altså innholdet i informasjonen), har for hørselshemmede vært en stor barriere i regelverksutvikling som skal sikre menneskerettighetene.



Det er behov for endringer i LDL. Skal det norske diskrimineringslovverket ha universell utforming som krav, og ikke bare tilgjengelighet/tilrettelegging, så må **alle former for barrierer inkluderes i plikten til universell utforming.**

Alle grupper av funksjonshemmede er innlemmet i strategien for et universelt utformet samfunn, utarbeidet av en tverrfaglig gruppe ved Centre of Universal Design ved North Carolina State University i USA i 1997<sup>2</sup>. Det blir i praksis diskriminering at alle ikke er innlemmet i det juridiske kravet til universell utforming i LDL.

**Avgrensning mot fysiske forhold ved universell utforming må fjernes.** Universell utforming og en generell tilrettelegging må også omfatte informasjon, kommunikasjon, varer og tjenester. Hvordan vi organiserer oss, sosialiserer oss og er sammen, må også omfattes av plikten til universell utforming.

**Kravet til universell utforming må gjelde alle samfunnsområdet, også arbeidsliv, organisasjonsliv, politiske organisasjoner og demokratiske arenaer.** Det er veldig vanskelig som hørselshemmet å skjønne at strategien og anerkjennelsen av diskriminering ved manglende universell utforming bare skal gjelde fysiske forhold ved samferdsel, bygg og IKT. Nå ble det krav til universell utforming av IKT i høyere utdanning, men hva med informasjon og kommunikasjon? Vi blir ikke trodd på at vi opplever oss diskriminert når vi ikke får krav i Kringkastingsloven, alle lover som omfatter tjenester og informasjon.

Et arbeidsliv som ikke er likestilt for hørselshemmede er en utfordring. Åpne landskap er utfordrende for hørselshemmede og kan hindre hørselshemmede i å søke på jobber. Når det ikke er krav til universell utforming så er det kun individet som må kompensere for sin funksjonshemming. Selv om hørselshemmede kan få individuell tilrettelegging, så er det ikke praktisk mulig å tilrettelegge for alt. Det å benytte individuell tilrettelegging kan være stigmatiserende og noe mange utsetter så lenge som mulig. Man ønsker ikke å være annerledes og unngår heller å søke jobben. Diskrimineringsvernet er der, men hørselshemmede lar være å søke for å unngå diskriminering, samtidig som de ikke blir likestilt. Dette er et problem som må løses. Det må løses ved at man har rett til å være likestilt også på arbeidsplassen. Det må et krav i loven om universell utforming av arbeidsliv.

**Avgrensning mot uforholdsmessig byrde må fjernes, eller avgrenses vesentlig.** På flere områder gir ikke FN-konvensjonen om rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne (CRPD) landende adgang til å benytte økonomi som argumentasjon, eksempelvis på utdanning (General Comments 4 Right to inclusive education, 2016<sup>3</sup>). De land som har god økonomi forventes det også mer av i arbeidet med å oppfylle pliktene. Ved stortingsbehandlingen av DTL vedtok Stortinget en styrket plikt til å vurdere effekt av tiltaket før økonomi. Dette har vi ikke sett noen resultater av i behandling av likestillings- og diskriminerings saker for personer med nedsatt funksjonsevne. Særlig ved utvikling av sektorlovverk så utredes økonomiske konsekvenser nesten uten unntak før de likestillingsmessige konsekvensene.

<sup>2</sup> Bufdir: De 7 prinsippene for universell utforming,

[https://bufdir.no/uu/Universell\\_utforming\\_A\\_B\\_C/Universell\\_utforming\\_A\\_B\\_C/Historikk/DE\\_7\\_prinsippene\\_f\\_or\\_universell\\_utforming/](https://bufdir.no/uu/Universell_utforming_A_B_C/Universell_utforming_A_B_C/Historikk/DE_7_prinsippene_f_or_universell_utforming/)

<sup>3</sup> Refworld.org: General Comments 4, Right to inclusive education:

<https://www.refworld.org/docid/57c977e34.html>



Synet på hørselshemmede og funksjonshemmede som mottakere av tjenester gjør at det økonomiske perspektivet står så sterkt. Vi skal være takknemlige og verdige mottakere fremfor selvstendige mennesker med selvstendige rettigheter. Dette menneskesynet hvor funksjonshemmede, herunder hørselshemmede, er mottakere er menneskesynet CRPD pålegger landene å ta et oppgjør med. Jf artikkel 8 om bevissthet. Det er ikke rom for å legge så stor vekt på økonomiske ulemper for å hindre funksjonshemmedes menneskerettigheter. Her må landets ressurser fordeles mer likestilt, slik at alle får de samme muligheter.

Det er HLFs erfaring at **det må innføres mer effektive sanksjoner ved diskriminering**. Det å få en uttalelse på at man er diskriminert, kan være godt, fordi man blir trodd. Men det hjelper ikke med en uttalelse alene. Det forebygger ikke diskriminering. Det er en svakhet ved loven at det kun er i arbeidsforhold, og enkle saksforhold det er mulig å tilkjennes erstatning.

I likhet med FFO mener HLF at det er viktig at **diskrimineringssaker omfattes av rettshjelploven**. Mange hørselshemmede opplever utfordringer med forpliktelser i arbeidsliv og familieliv.

Efaringbasert kunnskap har **vist følgende barrierer for å klage**. Disse er blant annet: Folk har ikke kompetanse, overskudd, tillit til systemet. Regelverket er uoversiktlig, det er frykt for gjengjeldelse. Informasjon om rettigheter, og mulighet for kontakt med rettshjelpsaktører er ikke tilrettelagt for målgruppen.

Kravet om skriftlig saksbehandling må kunne fravikes, eventuelt utløse rettshjelp, dersom det blir usaklig forskjellsbehandling ved å ikke få tilgang til klageorganet.

### Møtet med LDO og LDN

Det er som nevnt over **behov for informasjon om lovverket**. Stopp Diskrimineringen hadde for noen år siden kursvirksomhet i HLFs lokallag, og et funn blant deltakerne der, var at mange ikke trodde de ville få medhold. En antakelse som har oppstått knyttet til avslag på dyre universell utforming saker med barrierer som ikke var relatert til hørselshemmede. Det å ha stadig dialog med hørselshemmede direkte er viktig for at slike myter ikke skal befestes. Frykten for ikke å bli trodd sitter dypt, og er vanlig når en opplever krenkelser og urett, og når dette skjer flere ganger. Det er viktig å jobbe for å motvirke denne frykten, og tilrettelegge for likestilt adgang til rettsapparatet.

En del hørselshemmede erfarer når de først tar opp et problem, eller tilkjennegir et behov, at de allerede har **gått en stund før de ber om hjelp**. Elisabeth Svinndal har i sitt forskningsarbeid funnet at tilrettelegging først kommer når arbeidsevnen er lav og slitasjen allerede er stor. Altså når man er kommet i risikozonen for å falle ut av arbeidslivet. Undersøkelsen antyder at tilrettelegging i liten grad brukes som et forebyggende tiltak<sup>4</sup>. De har allerede opparbeidet seg symptomer på utmattelse, og noen også psykiske utfordringer.

Videre har det vært en barriere at en i kontakt med ombudet har møtt veiledere som har vært opptatt av å være **objektive/ nøytrale**, fremfor støttende i sin kommunikasjon. Det at ombudet hadde veiledningsansvar og saksbehandling av sakene, gjorde det vanskelig å

<sup>4</sup> Din Hørsel (2018), intervju med Elisabeth Svinndal, <https://www.dinhorsel.no/yrkesaktive-mangler-tilrettelegging.6167115-460230.html>



kommunisere motiverende for personer som trengte støtte for å klage. HLF er kjent med at diskrimineringsaker ikke er blitt tatt videre som følge av frykt for gjengjeldelse, samt utmattelse.

Det er nødvendig å se at en del personer med nedsatt funksjonsevne har behov for omfattende støtte i klagesaksbehandling. De trenger veiledning i om de er blitt diskriminert og noen har behov for hjelp til å skrive klagen, samt å fremskaffe dokumentasjon og argumenter.

### Diskrimineringsaker

Hørselshemmede har hatt noen diskrimineringsaker, som har fått gjennomslag. For eksempel mangel på teleslynge. Saken som gjelder manglende teleslynge hos rådet for funksjonshemmede i Østfold kommune førte til medhold<sup>5</sup>. Vi har også en sak med en hørselshemmet og gravid kvinne som fikk medhold på diskriminering da hun ikke fikk en jobb. Hun fikk god hjelp av en advokat<sup>6</sup>.

Videre har vi sett saker hvor ombudet ikke gjenkjente diskriminering som følge av nedsatt hørsel<sup>7</sup>. I denne saken aksepterer ombudet at hørselshemmede skal overlate sin sikkerhet til en nattevakt ved brann på et hotell. Ombudet utredet ikke kostnaden ved å kjøpe inn et anlegg, noe som etter HLFs syn ikke innebærer uforholdsmessig byrde, de rimeligste vekkeklokkene er på 1500,- Ombudet har mer søkelys på brannvesenets uttalelse, enn en likestillingsvurdering av tiltaket. Kunnskapen om hva som er rimelig tilrettelegging krever også kunnskap om vanlige tilretteleggingsløsninger og gjenkjenning av barrierer og usaklig forskjellsbehandling. Det kan vi ikke se at har vært skjedd her.

Det finnes flere saker på diskriminering av hørselshemmede, men jevnt over er det mange saker som ikke er tatt for LDO/LDN. HLF har tidligere skrevet om områder som må jobbes med<sup>8</sup>. HLF har undersøkt og bedt om innsyn. På et generelt søk hos Likestillings- og diskrimineringsombudet fant vi i 2019, 27 saker med «hørsel i tittel på alle områder», fra 2009-2017 (LDO har ikke hatt saksbehandling fra 2018). Det er mulig det er noen flere saker, men det er en tendens som viser tydelig underrapportering.

LDO har ikke tatt opp saker på eget initiativ som gjelder hørselshemmedes likestilling. Det er en del saker vi gjerne skulle ha sett at hadde vært testet, men hvor individer ikke har ønsket å stå frem.

Pådriverrollen til ombudet har også vært utført svakt. For eksempel så var meddommersaken, som betød at hørselshemmede og synshemmede ikke kunne være meddommere (og dommere), vært en sak hvor LDO kunne hatt større trykk. Det er slik HLF

<sup>5</sup> <https://www.dinhorsel.no/diskriminert-av-sine-egne.6161865-460100.html>

<sup>6</sup> <https://www.ldo.no/arkiv/klagesaker/klagesaker-2016/kjonn/161004-kvinne-diskriminert-pa-grunn-av-kjonn-og-nedsatt-funksjonsevne/>

<sup>7</sup> <https://www.ldo.no/arkiv/klagesaker/2014/132100/>

<sup>8</sup> [https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/kilde/hdk/2006/0004/ddd/pdfv/274568-cbk-horselshemmedes\\_landsforbund.pdf](https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/kilde/hdk/2006/0004/ddd/pdfv/274568-cbk-horselshemmedes_landsforbund.pdf)



erfarer tvilsomt om det er greit å forby deltakelse som meddommer på grunn av hørsel og syn jf. CRPD. Saken står fortsatt uavklart og ugjort.

#### Status på enkelte samfunnsområder

På **samferdselsområdet** har vi fremmet at evakuering og nødsituasjoner må bli universelt utformet og likestilt for hørselshemmede, uten at dette har blitt tatt tak i med det alvor som det bør. Dette kan bli kritisk i nød-situasjoner.

Behov knyttet til skriftlig informasjon på tavler, reiseinformasjon og god lyd har fått gehør, men her tar det lang tid å oppdatere fysiske forhold på eksisterende samferdselsarenaer og materiell. Dette området bærer også preg av redusert politisk trykk. Universell utforming er redusert fra et hovedmål til et delmål i NTP, noe som får konsekvenser for universell utforming av områder som ikke er fysiske forhold og knyttet til mobilitet. Vi kjenner ikke til at det har vært ført diskrimineringsaker på krav til et godt lyd miljø og tilgang til informasjon på dette området.

På **bygg-området** er det i TEK 17 krav om blant annet teleslynge. Når det gjelder teleslynge så er dette en gruppetilrettelegging for hørselshemmede. Vi savner en helhetlig vurdering av lydutføringsanlegg som skal sikre lyd gjennom høyttaler til alle, samt sikring av hørselshemmede gjennom teleslynge. Her stiller kravene i TEK 17 i realiteten tilgjengelighet og ikke universell utforming, jf. rettighetene i CRPD/ og lovkravet i LDL.

Ved å kun stille krav om teleslynge får man en tilgjengelig løsning for høreapparatbrukende hørselshemmede. Hørselshemmede som ikke bruker høreapparat eller andre grupper med behov for god lyd får ikke et universelt utformet lyd miljø ved at det er en teleslynge der. Skal det bli universell utforming må det være både teleslynge, lydutføringsanlegg og god akustikk, noe TEK 17 ikke stiller strenge nok krav om. God lyd og akustikk er positivt for alle.

På området **kultur og informasjon**: HLF mener at teatre og lokaler som brukes til arrangementer åpne for publikum skal ha god akustikk og støydemping i tillegg til hørselstekniske hjelpemidler som teleslynge og lydanlegg for alle. Kravene i TEK 17 er heller ikke oppdatert, så nye løsninger som lyd over WIFI er blitt installert på for eksempel teateret uten at det er stilt krav til brukervennlighet og hastighet på lydoverføring.

Det er sjelden tilgjengelighetsinformasjon knyttet til forestillingers lokaler ved billettbestilling. Hørselshemmede blir ofte nødt til å kommunisere via en kundeservice som i hovedsak er basert på telefon, så her blir det en serie av diskriminerende barrierer for å gå på teater.

For at hørselshemmede skal få tilgang til skriveolk på forestillinger er det i dag kun en individuell rett til skriveolk via NAV tolketjeneste, finansiert over folketrygd. Som hørselshemmet kan du risikere å få avslag og dermed ikke tilgang til tjenesten. Det finnes ikke krav til at et visst antall forestillinger skal være tilrettelagt med skriveolk (og tegnspråktolk, synstolking), noe den britiske<sup>9</sup> og amerikanske<sup>10</sup> diskrimineringsloven har. Dette gjør at hørselshemmede ikke har likestilt tilgang til kultur. Det er slik vi kjenner til ikke

<sup>9</sup> <https://www.equalityhumanrights.com/en/equality-act-2010/what-equality-act>

<sup>10</sup> <https://www.ada.gov/>



ført noen saker på diskriminering på lydmiljø, tilgjengelighetsinformasjon, tilgang til tolk på dette området.

**Arbeid:** Alle fellesrom, som kantine, møterom og lignende skal være støydempet og ha god akustikk. Hørselshemmede må kunne delta likestilt i et universelt utformet lyd miljø og med tilgang til lydteknisk utstyr (høytaler og teleslynge). Ved alle møter og kurs burde det benyttes teleslynge og lydanlegg. Svinndal sin forskning om manglende tilrettelegging (se over) skulle tilsi mange flere saker enn vi har sett<sup>11</sup>. Hørselshemmede har på arbeidslivsområdet kun diskrimineringsvern for manglende individuell tilrettelegging. HLF kjenner til at hørselshemmede har falt ut av arbeidsliv eller ikke har søkt jobber som følge av at det er åpent kontorlandskap. Vi ser helst at det kommer diskrimineringsvern for universell utforming av arbeidsliv da individuell tilrettelegging alene ikke kan sikre likestilling og oppfylle retten jf. artikkel 27 i CRPD.

I tillegg til universell utforming og manglende individuell tilrettelegging kan diskriminering i arbeidslivet skje ved forbigåelse i forbindelse med ansvar, tildeling av oppgaver, lønnsutvikling<sup>12</sup>, ikke bli innkalt til intervju<sup>13</sup>, bli utstøtt fra arbeidslivet. Her vet vi om noen saker, men de er vanskelig å bevise, noen ganger er det i samvirke med alder eller kjønn. Dette er et område hvor vi har hatt lite synlighet og bevissthet. Det er lettere å snakke om manglende individuell tilrettelegging enn diskriminering. De sakene vi har sett er ikke tydelige på å kommunisere hva som er lov og ikke, noe som gjør at andre ikke følger etter og klager på det samme.

Oslo Economics har undersøkt de samfunnsøkonomiske konsekvensene ved nedsatt hørsel, og ikke kunne delta i arbeidslivet<sup>14</sup>. Kostnadene er betydelige og konsekvensene av diskriminering er store.

Oppsummert er vår kunnskap at det er få diskriminerings saker, at tilrettelegging kommer sent i gang, noen ganger for sent og at det er manglende diskrimineringsvern på universell utforming. Dette viser oss at arbeidsliv er et område som bør utredes nærmere med hensyn til diskrimineringsvern og håndheving av regelverket.

**Hotell og overnattingssteder:** Hoteller, som benyttes ved kurs, skal ha varslingsanlegg for hørselshemmede. Erfaringen tilsier at så er ikke alltid tilfelle. Bestiller f.eks HLF kurs for tillitsvalgte får vi beskjed om at anskaffelse av dette må gjøres av arrangør eller anses som ekstra og må dekkes av arrangør. Her finnes også et eksempel på en sak (som også er nevnt over), som dessverre ikke fikk medhold hos LDO<sup>15</sup>.

<sup>11</sup> <https://www.ldo.no/arkiv/klagesaker/2011/Barnehageassistent-ble-ikke-diskriminert-pa-grunn-av-nedsatt-funksjonsevne/>

<sup>12</sup> <https://www.ldo.no/arkiv/klagesaker/2012/10175-Manglende-tilrettelegging-i-arbeidslivet-for-person-med-nedsatt-funksjonsevne/>

<sup>13</sup> <https://www.ldo.no/en/arkiv/klagesaker/2011/Ikke-gjennomfort-jobbintervju-med-hørselshemmet-/>

<sup>14</sup> <https://www.dinhorsel.no/milliarder-aa-tjene-paa-en-bedre-hørselsomsorg.6306227-460100.html>

<sup>15</sup> <https://www.ldo.no/arkiv/klagesaker/2014/132100/>





Videre ser vi ofte de samme utfordringene på hoteller som på teatre, med at ny teknologi om WIFI tas i bruk uten at disse løsningene er brukervennlige eller er i tråd med krav til hastighet på lydoverføring. Det er også en utfordring at det kun er store auditorier på hoteller og konferanserom som har lydanlegg og teleslynge. Arrangører må ofte betale for å leie teleslynge til mindre rom. Dette får konsekvenser for hørselshemmedes deltakelse på møter, politisk aktivitet hvor det er et antall på 6- 30 deltakere. Her finnes det ikke krav. Det er en standard NS 11001 om universell utforming av bygg, men denne er ikke forankret i forskrift. Vi er ikke kjent med om det er noen diskrimineringsaker på dette området.

**Barnehage, skole og høyere utdanning:** Også på området barnehage, skole og høyere utdanning er det en utfordring at kravene er individuell tilrettelegging. Nyere krav til høyere utdanning er at det skal være universell utforming, men her er det unntak for det mest effektive tiltaket, nemlig tale- til tekst-teknologi. Lokalene skal være støydempet. Undervisningsrom må i tillegg ha god akustikk. Alle rom for fellesarrangementer, som for eksempel aula, skal ha teleslynge. Til tross for dette har vi de siste 20 årene sett mye bygging av store basebarnehager, skoler med åpne løsninger. Selv om dette har avtatt noe, så ser vi fortsatt at slike barnehager og skoler bygges, og vi sliter med gamle bygninger som det er vanskelig å tilrettelegge individuelt.

HLF utredet i 2015 muligheten for å føre noen saker knyttet til tilrettelegging i skolen for retten. Konklusjon fra juridisk rådgivning var at det var veldig vanskelig å dokumentere diskriminering og brudd på opplæringsloven. Vi ble anbefalt å gjennomføre et forskningsdokumentasjonsprosjekt istedenfor<sup>16</sup>. Rapporten viste at hørselshemmede barn og unge gjør det som gruppe faglig dårligere enn sine jevnaldrende i skolen. Hørselshemmede barn har vansker med sosial deltakelse og likestilling i vanlige barnehager og skoler. Det tredje funnet var mangel på medvirkning. Det er fullstendig fravær av forskningsresultater som tyder på at hørselshemmede barn og unge blir spurt eller involvert når det gjelder oppfyllelse av rettigheter. Disse funnene indikerer at det er diskriminering i skole- og utdanningssystemet, som ikke fanges opp eller som føres som diskrimineringsaker.

**Dagligvarehandel og køsystemer:** Alle kasser skal vise priser og sum fra kundens ståsted. Køsystemer må gi god visuell informasjon. En del serveringssteder har tatt i bruk brikker med taktil, lys og lydvarsling. Her er det ikke krav i Likestillings- og diskrimineringsloven da dette går inn under kravene til universell utforming av varer, tjenester og informasjon som ikke er lovfestet. Da det ikke er rettskrav på varer, tjenester og informasjon kjenner vi ikke til at det har vært ført diskrimineringsaker på dette området.

**Ved Helse- og velferdstjenester** finnes det sjelden universell utforming og et område med store barrierer er for eksempel venteværelser. Vi kjenner til en sak om manglende skrankeslynge og teleslynge på venteværelse på Haukeland sykehus sin høresentral hvor hørselshemmede er hovedpasientgruppen. Saken er dårlig utredet og man har ikke vurdert bruk av nummersystem (som er på apotek), noe som også viser at klageorganet må ha kjennskap til løsninger som finnes<sup>17</sup>. Det er også verdt å merke seg at selv om Haukeland ble

<sup>16</sup> <https://www.hlf.no/aktuelt/2018/horselshemmede-elever-ekskluderes/>

<sup>17</sup> [https://ldo.no/diskriminert\\_oldstart/nyheiter-og-fag/klagesaker/2011/Horesentralen-handlet-i-strid-med-kravet-til-universell-utforming/](https://ldo.no/diskriminert_oldstart/nyheiter-og-fag/klagesaker/2011/Horesentralen-handlet-i-strid-med-kravet-til-universell-utforming/)



felt i denne saken så har ikke dette fått konsekvenser for de andre høresentralene som fortsatt i 2020 har tilsvarende problemer som ble klaget inn i 2010.

Pasientreiser ANS ble også klaget inn for indirekte diskriminering ved kun å tilby reisebestillinger over telefon<sup>18</sup>. Det er behov for diskrimineringsvern for universell utforming av varer, tjenester og informasjon slik at informasjon også på slike arenaer kan foregå uten diskriminering.

HLF har som følge av Korona-epidemien jobbet med å få løftet behovet for likestilt tilgang til skriftlig informasjon der personer som hører kan få med seg informasjonen auditivt. Vi har sett at det har vært pressekonferanser uten skriveolker (kun tegnspråktolk som ikke hjelper majoriteten av hørselshemmede som ikke kan tegnspråk), og informasjonsvideoer som ikke har vært tekstat. Svaret fra Helseministeren på spørsmål fra stortingsrepresentant Haltbrekken, har ikke vært godt nok<sup>19</sup>. Videre har HLF Førde på forespørsel til Statsministerens kontor fått tilbakemelding om at det er for ressurskrevende å tilrettelegge nå<sup>20</sup>.

**Kundeservice, sentralbord, informasjonsskranker og nød-informasjon** er også et område hvor det er mye opplevd diskriminering, men hvor det ikke er krav til universell utforming. Det kan være det er diskriminering jf. de generelle diskrimineringsreglene, men vi kjenner ikke til at det er ført saker på dette. Mange hørselshemmede sliter når de skal ringe, de kan ikke forvente likestilte kommunikasjonskanaler skriftlig. Få offentlige etater tilbyr SMS, e-post og chat i sanntid. Det er for mange hørselshemmede lettere å bestille pizza eller snakke med strømleverandøren, enn å få kontakt med NAV eller fastlegen. HLF har også jobbet for å få nødinformasjon, altså NØD-SMS, et skriftlig to-veis kommunikasjonsalternativ i kontakt med nødmeldingstjenesten. Vi har ikke lyktes med å få til en universell ordning, men en abonnementsordning for døve, hørselshemmede og talehemmede. Hørselshemmede får heller ikke tilgang til varsling om nød- og risikosituasjoner da denne varslingen skjer auditivt. Vi kjenner ikke til at det er ført diskrimineringsaker på dette området. HLF mener det er kritisk at man ikke har prosedyrer for skriftlig varsling ved nød situasjoner i skolen, for eksempel ved skoleskyting, det kan være helt uten verdi at man for eksempel snakker utover skolens høyttaleranlegg i slike situasjoner

**Helseinformasjon – og digitale plattformer.** Det er fremmet forslag til ny e-helselov uten at det er stilt krav til universell utforming. Hørselshemmede sliter med at videoplattformer som Teams, Skype, Google Meet mfl. ikke har mulighet for å vise tekst fra en skriveolker, og heller ikke tale- til tekste teknologi. En del sikre videoplattformer som Pasientsky, Confrere mfl. som krever innlogging har ikke en gang chat. Dvs at hørselshemmede blir svært sårbare og har ikke likestilt tilgang til digital kommunikasjon. Her ser vi først og fremst at regelverksutviklingen ikke følger med. Hørselshemmede har under korona jobbet masse med å finne løsninger, men møter ofte barrierer.

---

<sup>18</sup> <https://www.ido.no/arkiv/klagesaker/2013/112118/>

<sup>19</sup> <https://www.dinhorsel.no/hoeie-positiv-til-haltbrekkens-krav-om-bedre-informasjon.6299093-460230.html>

<sup>20</sup> E-post fra Statsministerens kontor, 18.5.20, Henvendelse sak 20/1461-15.



Denne listen over områder hvor hørselshemmede møter diskriminering og hvor det er naturlig å se flere diskrimineringssaker er ikke uttømmende. Det er flere områder som kunne vært nevnt. Blant annet er ikke multippel diskriminering/ interseksjonalitet nevnt (for eksempel same/hørselshemmet, alder/hørselshemmet, etnisitet/ hørselshemmet, kjønn/hørselshemmet).

### Veien videre

HLF savner et **uavhengig fagorgan** med kunnskap på hvordan likestilling av funksjonshemmede skal forstås. LDO og LDN har frem til nå ikke tatt denne rollen. Eksempelvis så har vi erfart at det å utvikle regler for plan- og bygg, inkludert TEK 17, og standarder for eksempelvis akustikk (NS 8175 om lydklasser), så er har det vært vanskelig å få løftet en ren vurdering av likestilling og ikke-diskriminering. Dette er regelverk som utvikles med sterke politiske føringer, og konsensusbasert tilnærming. Vi har kommet langt på vei i å få forståelse for likestilling- og ikke-diskriminering, men ser også at vi trenger et uavhengig fagorgan som kan vurdere hvorvidt regelverket er i tråd med LDL og FN-konvensjonen om rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne (CRPD).

Det er også nødvendig å se på **utredningsinstruksen**, og styrke denne, samt gjøre den mer forpliktende. Eksempelvis så har regjeringen nå lagt frem forslag til ny e-helselov (Prop 65 L (2019-2020)<sup>21</sup>) uten at det er utredet eller sett på krav til universell utforming av IKT/digitale løsninger og kommunikasjon. Et krav om utredning av likestillingsmessige konsekvenser for funksjonshemmede må inn i embetsverk.

I tillegg til styrking av diskrimineringsvernet ser HLF det som nødvendig å **få økt kunnskap om hva diskriminering, negative stereotyper og fordommer** mot funksjonshemmede. Diskrimineringsvernet er ulikt for de ulike gruppene, og gruppen funksjonshemmede er en heterogen og sammensatt gruppe. Selv hørselshemmede er en heterogen gruppe, så det må fremskaffes og sikres økt kunnskap om variasjon og hva diskriminering er. For at hørselshemmede skal bli likestilt må det et skifte i forståelsen av funksjonshemming. Empati og solidaritet mellom grupper av funksjonshemmede, samt andre grunnlag, er nødvendig for å få bukt med diskriminering.

Det at fysiske forhold skal være universelt utformet, har i tillegg til å ekskludere kommunikasjon og informasjon, bidratt til at mange heller ikke har testet de generelle diskrimineringsreglene (direkte/indirekte diskriminering). Identiteten som diskriminert, og viljen til å ta kampen, blir ikke forankret da mye av det man opplever av barrierer ikke blir forstått som diskriminering. Mange vet heller ikke at reglene finnes, nettopp fordi det nesten alltid er snakk om tilrettelegging og universell utforming når funksjonshemmede skal inkluderes.

Det er behov for en **identitetspolitikk** som tydelig anerkjenner funksjonshemmede som likestilte borgere som har et fullverdig sett med rettigheter og plikter.

At funksjonshemmede, herunder hørselshemmede, er **direkte representert** i politikk, utredninger, i maktposisjoner og i det offentlige ordskifte, er en forutsetning for veien videre. Ingenting om oss – uten oss.

<sup>21</sup> Stortinget: <https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Saker/Sak/?p=79325>



Din hørsel – vår sak

Hørselshemmedes Landsforbund (HLF)

Brynsveien 13  
Pb 6652 Etterstad  
0609 Oslo

Telefon: 22 63 99 00  
Telefaks: 22 63 99 01  
Tekst-tlf.: 22 63 99 12

E-post: hlf@hlf.no  
Org.nr.: 970 205 195  
Bankgiro: 8397 05 08816

## Kontakt

Skulle det være spørsmål eller behov for ytterligere informasjon, vennligst ta kontakt med Marte Oppedal Vale, interessepolitisk seniorrådgiver HLF, [vale@hlf.no](mailto:vale@hlf.no).

Med vennlig hilsen

Merete J. Orholm  
Politisk sjef

Marte Oppedal Vale  
Interessepolitisk seniorrådgiver