

*FÖRSTUDIE*

# Framgångsfaktorer för tillgänglighet

I FYSISK PLANERING OCH FASTIGHETER

## Förord

I mars 2010 presenterade Socialdepartementet en skrivelse som bland annat innehöll nya inriktningsmål för en femårig strategi för funktionshinderpolitiken (2011-2016). SKL fick frågan om ett samarbete kring strategin och SKL:s styrelse har beslutat om konkreta åtaganden för samma tidsperiod. Ett av dessa åtaganden handlar om att förbundet ska stödja medlemmarna i arbetet med förbättrad tillgänglighet i deras ansvar för fysisk planering och fastighetsansvar. Särskilt fokus ska läggas på enkelt avhjälpta hinder.

För att på ett effektivt sätt arbeta med denna fråga krävs prioriteringar och fokus. För att ge vägledning i vilka frågor som bör prioriteras har Evidens på uppdrag av SKL genomfört en förstudie. Syftet med förstudien var att identifiera de viktigaste framgångsfaktorerna som kommuner och landsting upplever i sitt tillgänglighetsarbete. Förstudien har genomförts som en kvalitativ studie med intervjuer av 27 personer inom kommuner och landsting. Förstudiens resultat visar att det finns fyra tydliga framgångsfaktorer för ett effektivt tillgänglighetsarbete i studerade kommuner och landsting. Faktorerna är:

- **Organisation.** Tydlig, centralt placerad organisation som har rätt mandat och kompetens.
- **Mål, styrning och uppföljning.** Lämpliga mål finns och frågorna är en del av befintliga styrsystem.
- **Motivation och engagemang.** Genuin övertygelse på alla nivåer om frågornas betydelse.
- **Verktyg.** Effektiva verktyg som underlättar internt och hjälper leverantörer att göra rätt från början.

Förstudien är författad av Anna Rogberg och Rikard Berg von Linde på Evidens. Till sin hjälp har författarna haft en referensgrupp som medverkat i arbetet, bistått med information och gett värdefulla synpunkter. Referensgruppen har bestått av Ann Bjellert, Botkyrka kommun; Pelle Kölhed, Personskadeförbundet RTP och HSO; Lena Mellbladh, Borås Stad; Ullacarin Palm, Luleå kommun och Marianne Salén, Västra Götalandsregionen. Sonja Pagrotsky, Emilie Gullberg och Martin Englund från Sveriges Kommuner och Landsting har varit projektledare.

Stockholm i mars 2012

Gunilla Glasare och Göran Roos  
*Sveriges Kommuner och Landsting*  
*Avdelningen för Tillväxt och samhällsbyggnad*

## Innehåll

<b>Sammanfattning och slutsatser.....</b>	<b>4</b>
<b>Bakgrund.....</b>	<b>6</b>
<b>Genomförande.....</b>	<b>7</b>
<b>Yttre förutsättningar i studerade kommuner och landsting .....</b>	<b>8</b>
<b>Sammanfattning av intervjuer.....</b>	<b>9</b>
Organisation (och kultur) .....	10
Mål, styrning, uppföljning och tillsyn.....	11
Motivation och engagemang .....	11
Verktyg .....	12
<b>Sammanfattning av enkätundersökningen .....</b>	<b>13</b>
Workshop med referensgruppen.....	15
<b>Förslag på insatser för att främja tillgänglighetsarbetet i kommuner och landsting .....</b>	<b>18</b>
1. Skrift/ skrifter .....	18
2. Utbildning/utbildningar/seminarier .....	18
3. Opinionsbildning/ Lobbying .....	18
4. Informations- och verktygsspridning .....	19
5. Övrigt.....	19
Bilaga 1. Beskrivning per kommun/landsting .....	20
Bilaga 2. Intervjuade personer .....	25
Bilaga 3. Minienkät om tillgänglighet.....	26

# Sammanfattning och slutsatser

Förstudien visar att det finns fyra tydliga framgångsfaktorer för ett effektivt tillgänglighetsarbete i studerade kommuner och landsting. Faktorerna är:

- **Organisation.** Tydlig, centralt placerad organisation som har rätt mandat och kompetens.
- **Mål, styrning och uppföljning.** Lämpliga mål finns och frågorna är en del av befintliga styrsystem.
- **Motivation och engagemang.** Genuin övertygelse på alla nivåer om frågornas betydelse.
- **Verktyg.** Effektiva verktyg som underlättar internt och hjälper leverantörer att göra rätt från början.

Att det finns en politisk förankring är grundläggande för att tillgänglighetsarbetet ska bli framgångsrikt. Med god politisk förankring följer ofta att tillräckliga resurser avsätts och att krav ställs på återrapportering och uppföljning.

Betydelsen av mål och måluppföljning har en självklar plats i managementteorin och all utveckling av verksamhet, i synnerhet förändringsarbete, kräver enighet om vad som ska uppnås. *What gets measured gets done* är ett ofta använt uttryck och intervjuerna bekräftar att detta i allra högsta grad är giltigt för tillgänglighetsfrågorna.

Intervjuundersökningen tyder på att ett framgångsrikt tillgänglighetsarbete inte sällan är personbundet. I flera fall har det funnits en eller ett par engagerade politiker eller tjänstemän som varit drivande. I en inledande fas kan det vara mycket positivt och kanske till och med nödvändigt med eldsjälar som driver frågorna med stort engagemang. Samtidigt är det avgörande för arbetets uthållighet och förankring att frågorna arbetas in i befintliga styrprocesser. Risken är annars stor att en ambitiös satsning faller platt om eldsjälens lämnar organisationen.

Många av de intervjuade framhåller vikten av konkreta verktyg som underlättar processer vid ny-, om- och tillbyggnad samt verktyg för exempelvis strukturerad inventering och uppföljning av tillgänglighetsåtgärder.

## Förslag på insatser som SKL kan göra för att främja tillgänglighetsarbetet i kommuner och landsting

Projektets referensgrupp har i en workshop identifierat fyra olika tydliga typer av insatser som SKL skulle kunna genomföra för att främja ett framgångsrikt tillgänglighetsarbete i kommuner och landsting. I rapporten redovisas även en punkt Övrigt som sammanfattar andra idéer som uppkommit under arbetet.

### **1. Skrift/ skrifter**

Målgrupper för skrift/skrifter är främst politiker och tjänstemän. Syftet är att stärka framgångsfaktorerna ”Organisation” och ”Mål, styrning, uppföljning och tillsyn” genom att framhålla vikten av en tydlig organisation och långsiktig förankring av tillgänglighetsfrågorna.

### **2. Utbildning/utbildningar/seminarier**

För att skapa motivation och engagemang hos såväl politiker som tjänstemän kan SKL genomföra utbildningar och seminarier. Här kan det handla såväl om att presentera goda exempel som att utbilda om FN-konventionens innehåll och klargöra ansvaret för implementering. Praktiska övningar kan också vara ett nyttigt och lärorikt inslag.

### **3. Opinionsbildning/ Lobbying**

I samhällsdebatten går åsikterna isär avseende om det är fördyrande eller inte att bygga tillgängligt respektive tillgänglighetsanpassa. Ekonomiska argument är ofta ett kraftfullt verktyg i debatten varför en ekonomisk analys av tillgänglighet respektive otillgänglighet skulle kunna fungera som en ögonöppnare för såväl beslutsfattare som allmänheten.

### **4. Informations- och verktygsspridning**

Många av de intervjuade lyfter fram verktyg som viktiga framgångsfaktorer. I genomförda intervjuer är det framför allt Tillgänglighetsdatabasen och Västra Götalandsregionens riktlinjer för tillgänglighet som lyfts fram. Troligen finns det även andra liknande verktyg bland övriga kommuner och landsting. SKL skulle kunna kartlägga några liknande verktyg och sprida kunskap och kännedom om dessa bland sina medlemmar, för att underlätta och undvika att ett redan genomfört utvecklingsarbete görs om.

# Bakgrund

I mars 2010 presenterade Socialdepartementet en skrivelse som bland annat innehöll nya inriktningsmål för en femårig strategi för funktionshinderpolitiken (2011-2016). SKL fick frågan om ett samarbete kring strategin och SKL:s styrelse har beslutat om konkreta åtaganden och viljeinriktning för samma tidsperiod.

Ett av dessa åtaganden lyder: *"Förbundet kommer att stödja medlemmarna i arbetet med förbättrad tillgänglighet i deras ansvar för fysisk planering och fastighetsansvar. Särskilt fokus kommer under perioden att läggas på enkelt avhjälpna hinder på landets idrottsanläggningar, skolor, vårdcentraler och handikapptaletter."*

För att på ett effektivt sätt arbeta med denna fråga krävs prioriteringar och fokus. För att ge vägledning i vilka frågor som bör prioriteras har Evidens på uppdrag av SKL genomfört en förstudie. Syftet med förstudien var att identifiera de största hindren som kommuner och landsting upplever i sitt tillgänglighetsarbete. Fokus skulle ligga på enkelt avhjälpna hinder (EAH). Förstudien har genomförts som en kvalitativ studie med intervjuer av 27 personer inom kommuner och landsting.

Till sitt förfogande har Evidens haft en referensgrupp bestående av:

Ann Bjellert, tillgänglighetssamordnare i Botkyrka kommun

Pelle Kölhed, ordf Personskaedeförbundet RTP och 2:e vice ordf HSO

Lena Mellbladh, tillgänglighetssamordnare i Borås Stad

Ullacarin Palm, tillgänglighetssamordnare i Luleå kommun

Marianne Salén, samordnare funktionshinderfrågor i Västra Götalandsregionen

Martin Englund, SKL

Emilie Gullberg, SKL

Sonja Pagrotsky, SKL

# Genomförande

Inom ramen för projektet har Evidens genomfört 27 intervjuer (se förteckning över intervjuade personer i bilaga 1) med representanter från de kommuner och landsting som var representerade i projektets referensgrupp:

- Borås
- Botkyrka
- Luleå
- Västra Götalandsregionen

Intervjuerna fokuserade på fyra delområden:

- Mål och styrdokument
- Uppföljning
- Nuläge – hur har det gått?
- Framgångsfaktorer och hinder

Avslutningsvis genomfördes en kort enkät bestående av 12 frågor (se bilaga 2). Det begränsade antalet intervjuer innebar att det inte var möjligt att dra några statistiskt säkerställda slutsatser, vilket inte heller var syftet. Enkäten var istället ett sätt att neutralt verifiera och i viss mån nyansera den bild som de kvalitativa intervjuerna gav.

# Yttre förutsättningar i studerade kommuner och landsting

Förstudiens budget och tidplan begränsade antalet möjliga intervjuer, vilket i sin tur begränsade antalet möjliga studieobjekt. Tillgänglighetsfrågorna berör många olika funktioner i en organisation och för att få en bra bild av förutsättningar och hur arbetet bedrivs visade det sig nödvändigt att genomföra fler intervjuer per studieobjekt än vad som diskuterades vid den inledande planeringen av förstudien. Urvalet av studerade kommuner och landsting har gjorts av projektets referensgrupp i samverkan med SKL och utgörs av de kommuner och landsting som fanns representerade i referensgruppen.

En inledande hypotes var att hur framgångsrikt arbetet med tillgänglighetsfrågorna har kunnat bedrivas delvis kan påverkas av olika yttre förutsättningar, som t ex storlek och ekonomi, där det sistnämnda starkt påverkas av lokala tillväxtförutsättningar. Möjligen kan det finnas skalfördelar och trappstegseffekter som är till nackdel för mindre kommuner.

De yttre förutsättningarna i studerade kommuner är relativt likartade. De tre kommunerna är relativt stora och samtliga uppvisar tillväxt i befolkning, sysselsättning och lönesummor. För Västra Götalandsregionen gäller självklart att regionen är mycket större än de studerade kommunerna, men sett till studerade tillväxtmått ligger regionen i nivå med övriga.

	Befolkning 2010	Årlig befolknings-tillväxt 2000-2010 (%)	Real årlig tillväxt i total lönesumma 2000-2010 (%)	Årlig sysselsättnings-tillväxt 2000-2009 (%)
Borås	103 000	0,6	2,6	0,3
Botkyrka	83 000	1,2	2,0	0,5
Luleå	74 000	0,3	2,4	0,4
VG-regionen	1 580 000	0,6	2,5	0,5
Landet som helhet	9 416 000	0,6	2,4	0,4

**Tabell 1.** Sammanställning av befolkning och tre utvalda tillväxtmått. Tillväxt i lönesumma har valts som mått på ekonomisk tillväxt, vilket jämfört med regional BNP kan sägas vara ett bra mått för att med kort eftersläpning (kvartalsvis rapportering) knyta ekonomisk aktivitet till avgränsade geografier.

Den inledande hypotesen om betydelsen av storlek och tillväxtförutsättningar kan i denna förstudie varken förkastas eller bevisas eftersom urvalet inte omfattar några mindre kommuner. De framgångsfaktorer som har identifierats kan dock sannolikt antas vara relativt oberoende av organisationernas yttre förutsättningar. Naturligtvis är det likväl möjligt att exempelvis en krympande kommun har behov av andra grundläggande åtgärder för att skapa förutsättningar för framgångsrikt arbete med tillgänglighetsfrågor.



# Sammanfattning av intervjuer

Inledningsvis identifierades i samverkan med projektets referensgrupp åtta tänkbara hinder för framgångsrikt arbete med tillgänglighet:

- Otillräcklig kunskap – hur arbeta med frågan?
- Otillräcklig kunskap – varför arbeta med frågan?
- Resurser – finansiella
- Resurser – personella
- Organisation och kultur – brist på strategi och ledningssystem
- Mål, strategi och taktik – otydliga mål
- Motivation och engagemang
- Uppföljning och tillsyn

Med undantag av personella resurser påtalades samtliga dessa faktorer av de personer som intervjuades. De mest frekvent nämnda faktorerna var kunskapsbrist, engagemang och attityder samt otydliga mål och bristfällig uppföljning. Med kunskapsbrist avsågs främst bristande kompetens hos arkitekter och övriga konsulter samt entreprenörer. Kunskapsbrist ansågs även i vissa fall vara ett problem inom den egna organisationen. Området engagemang och attityder upplevdes som ett hinder genom att tillgänglighetsfrågorna inte gavs tillräckligt hög prioritet eller drunknade i ”perspektivträngsel”, som en intervjuad uttryckte det. Antalet perspektiv upplevs ständigt öka – jämställdhet, hållbarhet, tillgänglighet etc. – och det ställs krav på att samtliga ska bevakas på ett balanserat sätt.

I intervjuerna uppgavs som ett något mindre förekommande hinder ekonomi och bristande finansiella resurser samt organisatoriska frågor.

Istället för att hinder diskuteras, kan perspektivet vändas och fokus istället läggas på framgångsfaktorer för ett effektivt arbete med tillgänglighet. Fyra tydliga områden framträder som huvudsakliga framgångsfaktorer (utan inbördes ordning):

- Organisation
- Mål, styrning och uppföljning
- Motivation och engagemang
- Verktyg

Områdena överlappar delvis varandra, men nedan redovisas ett försök att kategorisera de framgångsfaktorer som lyfts fram under intervjuerna under dessa rubriker.

## Organisation (och kultur)

Framgångsfaktorer som nämndes under intervjuerna och som kan inordnas under rubriken organisation och kultur var:

- Politisk förankring och att finansiella resurser finns avsatta
- En tillgänglighetssamordnare som är strategiskt placerad i organisationen och som har ett tydligt uppdrag och befogenheter
- Bra dialog mellan politiker och tjänstemän
- Förankring i alla förvaltningar och bolag
- Ett kommunalt handikappråd

Det anses som grundläggande för att tillgänglighetsarbetet ska bli framgångsrikt att det finns en politisk förankring. Med god politisk förankring följer ofta att tillräckliga resurser avsätts och att krav ställs på återrapportering och uppföljning. I intervjuerna gavs vanligen två beskrivningar av hur förankring på politisk nivå åstadkoms. Om initiativet kunde härledas till gruppen av politiker fanns det ofta en starkt engagerad individ som genom personliga erfarenheter insett betydelsen av att arbeta med tillgänglighetsfrågorna. Det andra alternativet var att frågorna lyftes upp till politikerna av initierade tjänstemän, som i konkurrens med andra frågeställningar lyckas motivera politikerna att prioritera tillgänglighetsarbete.

Vidare måste tillgänglighetsfrågorna hanteras på både strategisk och operativ nivå. En tydlig framgångsfaktor är att en tillgänglighetssamordnare finns tillsatt och att denne har en för sitt uppdrag lämplig organisatorisk placering. Samordnarens uppdrag måste vara tydligt för organisationen som helhet och måste även ha möjlighet att påverka den övriga organisationen. Vid intervjuerna lyftes exempel fram på organisatoriska lösningar som inte ansågs lämpliga, som där samordnaren inordnats i en enskild förvaltning. Detta fick till följd att tillgänglighetsfrågorna i kommunen mestadels förknippades med verksamheten i denna förvaltning samt att inflytandet över övriga förvaltningar upplevdes som otillräckligt för att förändringar skulle komma till stånd. Effektiva styr- och ledningssystem ansågs till viss del kunna kompensera för svagheter orsakade av att samordnaren fått en sidoordnad organisatorisk placering.

Enbart resurser på central strategisk nivå är inte tillräckligt. Operativa och verksamhetsnära resurser kan vara avgörande för implementering av åtgärder. Utvecklingsarbetet genomgår olika faser, som över tiden ställer olika krav på organisationens struktur och bemanning. Normalt krävs mer strategiska resurser vid uppstart, sedan ökar istället behovet av operativa resurser. Frågan om en optimal organisation för tillgänglighetsfrågorna kan alltså nyanseras.

Förankringen bör vidare vara så bred som möjligt och bör omfatta samtliga verksamhetsområden oavsett organisationsform, som t ex kommunala förvaltningar och bolag. Exempel på lösningar som gavs för att uppnå detta var tvärfunktionella arbets- eller samordningsgrupper, som samordnaren kan vara sammankallande för. Flera av de intervjuade framhåller även vikten av ett väl fungerande kommunalt eller regionalt handikappråd.

## Mål, styrning, uppföljning och tillsyn

- Tydliga mål och styrdokument
- Systematik i program, handlingsplaner och uppföljning – tillgänglighet är en del av befintliga styrsystem
- Systematiskt arbete med inventering och genomförande av åtgärder

All utveckling av verksamhet och i synnerhet förändringsarbete kräver enighet om vad som ska uppnås. Betydelsen av mål och måluppföljning har en självklar plats i managementteori även om metoder och koncept utvecklats sedan Peter Druker formulerade det första teoretiska ramverket på 1950-talet, se t ex *Management by objectives* från 1954. Under en period fanns i det närmaste en övertro på kraften i att formulera och följa upp mål, vilket ledde till motreaktioner och uppkomst av alternativa synsätt, t ex genom Edwards Deming, som istället förespråkade fokus på ledarskap (detta blev grunden till det som kom att kallas TQM, total quality management). Även Peter Druker noterade ödmjukt att "management by objectives works if you know the objectives: 90% of the time you don't." På 90-talet kunde Robert Kaplan och David Norton genom sin utveckling av balanced scorecard modernisera teorin för målstyrning och tillföra ett holistiskt synsätt på styrning av organisationer. Metoden betonar också vikten av att förverkliga organisationens strategi genom att koppla den till olika mätetal och på så sätt föra den närmare det dagliga arbetet. *What gets measured gets done* är ett genomgående tema och intervjuerna bekräftar att detta i allra högsta grad är giltigt för tillgänglighetsfrågorna.

Bland de intervjuade organisationerna finns det goda erfarenheter av hur mål kan formuleras på strategisk nivå och brytas ner till verksamhetsnära mål samt hur uppföljning kan struktureras. Det finns även exempel på uttalanden där respondenter uttryckligen tar avstånd från behovet av att formulera mål. Graden av mognad mellan och inom organisationerna varierar alltså stort, även om samtliga organisationer som undersökts i denna förstudie sannolikt tillhör de mest ambitiösa i Sverige vad gäller arbete med tillgänglighetsfrågor.

## Motivation och engagemang

- Eldsjälar med engagemang
- Kunniga, engagerade och drivande tjänstemän
- Väl fungerande samarbete med handikapporganisationerna
- Samarbete mellan alla parter vid ny-, om- och tillbyggnad, dvs. inom organisationen, men även med arkitekter och övriga konsulter samt entreprenörer

Intervjuundersökningen tyder på att ett framgångsrikt tillgänglighetsarbete inte sällan är personbundet. I flera fall har det funnits en eller ett par engagerade politiker eller tjänstemän som varit drivande. I en inledande fas kan det vara mycket positivt och kanske till och med nödvändigt med eldsjälar som driver frågorna med genuint engagemang. Samtidigt är det avgörande för arbetets uthållighet och förankring att frågorna arbetas in i befintliga styrprocesser. Risker är annars stor att en ambitiös satsning faller platt om eldsjälens av någon anledning lämnar organisationen. En annan viktig framgångsfaktor som lyfts fram är väl fungerande samarbete i vid bemärkelse. Samarbete kommer delvis in under det tidigare diskuterade området organisation och kultur, men är av betydelse för motivation och engagemang då ett väl fungerande samarbete kan vara en källa till just motivation och engagemang. Många intervjuade menar att orsaken till att det ofta "blir fel" vid ny-, om- och tillbyggnation är okunskap, inte "illvilja". Ett gott samarbete mellan alla parter motverkar kunskapsbristen och skapar ökad förståelse.

## Verktyg

- Tydliga och konkreta riktlinjer för ny-, om- och tillbyggnad
- Tillgänglighetsdatabasen är ett viktigt verktyg

Många av de intervjuade lyfter fram konkreta verktyg som underlättar processer vid ny-, om- och tillbyggnad. Det har visat sig betydelsefullt att arbeta fram specifika riktlinjer (ett exempel är Västra Götalandsregionens riktlinjer för tillgänglighet) eller fatta beslut om att följa utpekade ramverk. Detta upplevs underlätta arbetet både internt i den egna organisationen och i kontakten med externa leverantörer som t ex konsulter och entreprenörer. Bilden är inte att regelverk saknas, utan att det finns behov av ytterligare konkretisering som stöd vid projektering och utförande.

Tillgänglighetsdatabasen (TD) lyfts fram som ett viktigt verktyg för exempelvis strukturerad inventering och uppföljning.

### **Faktaruta Tillgänglighetsdatabasen:**

Tillgänglighetsdatabasen (TD) är ett system för att beskriva tillgängligheten till exempelvis kommunala verksamheter och turistföretag. Den är framtagen i nära samarbete mellan den samlade handikapprörelsen i Västra Götaland, Västsvenska Turistrådet, Västra Götalandsregionen och ett antal kommuner och turistföretag. TD samverkar med och kompletterar andra databaser och hemsidor.

TD ger medborgare med olika typer av funktionsnedsättningar detaljerad information om verksameters och miljöers tillgänglighet via den aktuella verksamhetens egen webbplats.

Samtidigt är TD ett användbart verktyg vid tillgänglighetsinventering. I samband med inventering synliggörs olika hinder och verksamheterna får ett effektivt verktyg för att åtgärda enkelt avhjälpna hinder. Uppgifterna kan användas som indikatorer och jämförelsemått som ger en bild av hur tillgängligheten förändras över tid och hur graden av tillgänglighet skiljer mellan olika organisationer och verksamheter. TD erbjuder möjligheter att följa upp hur tillgängligheten förändras på ett konkret sätt. Denna funktion kommer att utvecklas ytterligare i den nya version av TD som lanseras inom kort.

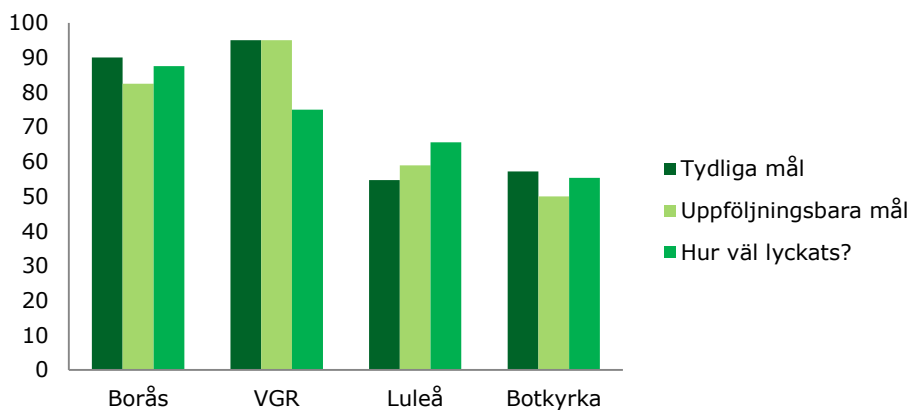
# Sammanfattning av enkätundersökningen

Enkätundersökningen var kortfattad och genomfördes primärt för att bekräfta eller nyansera den bild som intervjuerna gav. Enkäten, som återges i bilaga 2, lästes upp för respondenterna i samband med intervjuerna.

I självskattningsfrågan (nr 12) ger respondenterna från Borås kommun högst betyg på hur väl man anser att den egna kommunen lyckats i arbetet med enkelt avhjälpna hinder. Västra Götalandsregionen ger sig själv näst högst betyg, följt av Luleå och avslutningsvis Botkyrka. Observera att denna inbördes rangordning är baserad på självskattningar och att den inte säger något om relationen till Sveriges totalt 290 kommuner och 20 landsting. Underlaget för enkäten begränsades till 5-8 intervjuer per organisation som undersöktes.

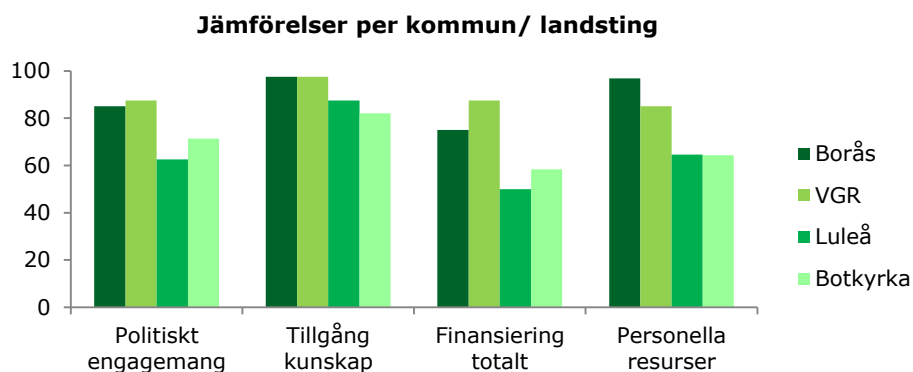
Vid en avstämning mellan den självskattade bilden av hur väl man lyckats med sitt tillgänglighetsarbete som helhet och frågan om i vilken grad tydliga och uppföljningsbara mål finns, bekräftas bilden från intervjuerna. De organisationer där det i högre utsträckning uppges att det finns tydliga och uppföljningsbara mål visar sig också vara de som kommit längst i tillgänglighetsarbetet (figur 1). Återigen ska det understrykas att detta bara är en indikation på att slutsatsen är rimlig. Med utgångspunkt från ett större urval skulle det vara möjligt att t ex visa i vilken grad förbättrat målarbete leder till ett framgångsrikt arbete med tillgänglighetsfrågorna.

**Tydlighet och uppföljningsbarhet bland satta mål i relation till hur väl man anser att kommunen/ landstinget lyckats i EAH-arbetet**



**Figur 1.** Bilden visar att respondenterna från Borås och VGR i högre utsträckning än respondenterna från Luleå och Botkyrka uppfattar att de i nuläget lyckats väl med sitt tillgänglighetsarbete. Samtidigt uppger Borås och VGR att de i högre utsträckning än Luleå och Botkyrka har tydliga och uppföljningsbara mål. (Anmärkning: detta är medelvärden av de intervjuade personernas svar, dvs. urvalet har inte utförts för att ett statistiskt säkerställt resultat ska kunna räknas fram.)

Även sett till ett antal andra faktorer indikerar enkätsvaren att det finns skillnader mellan de undersökta organisationer som anser att de lyckats bra och de som anser att de lyckats mindre bra (figur 2). I organisationer som lyckats bra upplevs, kanske inte förvånande, att det politiska engagemanget är högre. Det anses dessutom i högre utsträckning att det inom kommunen/ landstinget som helhet finns tillräckliga ekonomiska resurser avsatta för att åtgärda enkelt avhjälpna hinder.



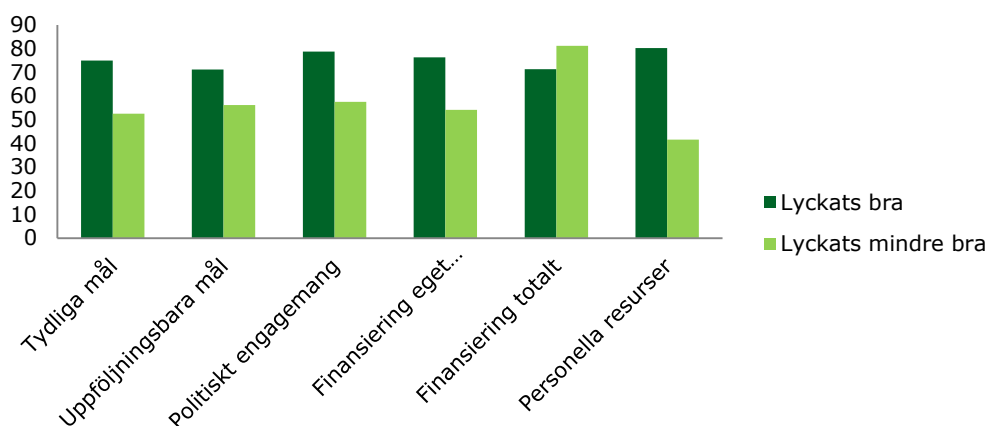
**Figur 2.** Borås kommun och VGR, som alltså skattar att de lyckats bättre med sitt tillgänglighetsarbete än Luleå och Botkyrka, redovisar genomgående högre omdömen för faktorerna politiskt engagemang, tillgång till kunskap samt finansiella och personella resurser.

Tillgången till relevant kunskap om enkelt avhjälpna hinder är genomgående god och inga större skillnader föreligger mellan de studerade organisationerna. Inom Borås och Västra Götalandsregionen anser man i högre utsträckning att det finns ekonomiska resurser avsatta för åtgärder och det anses även i högre utsträckning finnas tillräckligt med personella resurser avsatta.

Om enkätsvaren analyseras **oberoende av organisatorisk tillhörighet** (figur 3) och en jämförelse görs mellan dem som tycker att kommunen/landstinget lyckats bra och dem som uppger att de lyckats mindre bra, följer dessa svar samma mönster: de som tycker att de lyckats bra uppger i högre utsträckning att de har tydliga och uppföljningsbara mål, att det finns ett politiskt engagemang för frågorna samt att det finns tillräckligt med personella resurser avsatta.

När det gäller frågan om ekonomiska resurser uppger de som tycker att de lyckats bra i högre utsträckning att de har tillräckliga ekonomiska resurser inom sitt eget område. Sett till de ekonomiska resurserna i kommunen/landstinget som helhet är båda grupperna relativt nöjda och det finns ingen större skillnad.

**Respondenter som tycker att kommunen/ landstinget har lyckats bra med EAH-åtgärder jämfört med respondenter som tycker att man lyckats mindre bra**



**Figur 3.** Analys av enkätsvaren oberoende av organisatorisk tillhörighet visar samma mönster som tidigare, dvs. de organisationer som lyckats bra utmärker sig positivt inom samtliga faktorer. Ekonomiska resurser inom organisationen som helhet är ett undantag, vilket skulle kunna bero på det statistiskt otillräckliga materialet, men även att kunskap om helhetsbilden i vissa fall kan saknas hos de intervjuade.

Sammantaget bekräftar enkätstudien resultatet från djupintervjuerna. De organisationer som har lyckats bäst har tydligare och mer uppföljningsbara mål, ett större politiskt engagemang samt i högre utsträckning tillräckligt mycket pengar avsatta för att åtgärda enkelt avhjälpna hinder. Finansieringen kan antas vara en naturlig följd av dels ett politiskt engagemang – om en fråga är politiskt prioriterad är det naturligt att resurser avsätts – och dels av tydlighet i styrsystem med resurser kopplade till uppsatta mål.

För att återkoppla till de identifierade framgångsfaktorerna: Organisation, Mål, styrning och uppföljning, Motivation och engagemang samt Verktyg finns det enligt enkäten inget motsägelsefullt i detta, utan snarare stärks faktorernas betydelse ytterligare. Framgångsfaktorn Verktyg kan tyvärr inte kommenteras med underlag från enkäten, eftersom den tillkommit under förstudiens gång och därför inte fanns med i frågeformuläret.

## Workshop med referensgruppen

Baserat på de identifierade framgångsfaktorerna genomfördes en workshop med projektets referensgrupp. Syftet var att identifiera och diskutera vad SKL skulle kunna göra inom respektive framgångsfaktor för att främja ett framgångsrikt arbete med tillgänglighet. Under mötet diskuterades olika typer av insatser riktade mot olika målgrupper. Resultatet har sammanställts i nedanstående matris.

**Bearbetad sammanställning av workshop "Vad kan SKL göra inom respektive framgångsfaktor för att främja ett framgångsrikt arbete med tillgänglighet?"**

Framgångsfaktor	Målgrupp			
	Politiker	Tjänstemän	Samhälle/ medborgare	Övrigt
<b>Organisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tydliggöra vikten av tydlig organisation och långsiktig förankring i alla nämnder för resultat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visa goda, handfasta exempel på organisation och mål, uppföljning</li> </ul>		
<b>Mål, styrning, uppföljning och tillsyn</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tydliggöra vikten av tydliga mål och uppföljning samt ekonomiska konsekvensanalyser</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visa på goda exempel/ handbok för mål, styrning, uppföljning, tillsyn m.m.</li> </ul>		
<b>Motivation och engagemang</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klargöra ansvaret att skapa ett universellt utformat samhälle, dvs. undvika särlösningar</li> <li>Utbildning med praktiska inslag, t.ex. Svartkrog</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visa hur andra kommuner jobbat för att höja kunskapen i hela organisationen</li> <li>Utbildning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attitydpåverkan</li> <li>Informera om betydelsen av tillgänglighet</li> </ul>	
<b>Verktyg</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utbilda om FN-konventionen och klargöra ansvaret för implementeringar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utbilda om FN-konventionen och klargöra ansvaret för implementeringar</li> <li>Konferens för att visa hur organisation, mål etc. kan fungera som verktyg för att uppnå tillgänglighet</li> <li>Återkommande seminarier</li> <li>Sprida TD*</li> <li>VGR:s Riktlinjer</li> <li>Korta nyheter/pressmeddelanden kring tillgänglighet</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Initiera och stöd nationell samverkan kring dessa frågor i alla målgrupper</li> <li>Diskussion med Boverket och Länsstyrelser avseende fysisk tillgänglighet i detaljplaner etc. Hur stödja kommunerna? Vad gör staten?</li> <li>Bredda perspektivet – universell design. Jobba för ett förändrat synsätt i detta</li> </ul>

\*TD = tillgänglighetsdatabasen



Bearbetad sammanställning av workshop "Vad kan SKL göra inom respektive framgångsfaktor för att främja ett framgångsrikt arbete med tillgänglighet?"

Framgångsfaktor	Politiker	Tjänstemän	Målgrupp	Samhälle/ medborgare	Övrigt
<b>Organisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tydliggöra vikten av tydlig organisation och långsiktig förankring i alla nämnder för resultat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visa goda, handfasta exempel på organisation och mål, uppföljning</li> </ul>			
<b>Mål, styrning, uppföljning och tillsyn</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tydliggöra vikten av tydliga mål och uppföljning samt ekonomiska konsekvensanalyser</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visa på goda exempel/ handbok för mål, styrning, uppföljning, tillsyn mm</li> </ul>			
<b>Motivation och engagemang</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klargöra ansvaret att skapa ett universellt utformat samhälle, dvs undvika särlösningar</li> <li>Utbildning med praktiska inslag, tex Svartkrog</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visa hur andra kommuner jobbat för att lösa problemen i hela organisationen</li> <li>Utbildning</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Attitydpåverkan</li> <li>Informera om betydelsen av tillgänglighet</li> </ul>	
<b>Verktyg</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utbilda om FN-konventionen och klargöra ansvaret för implementeringar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utbilda om FN-konventionen och klargöra ansvaret för implementeringar</li> <li>Konferens för att visa hur organisation, mål etc kan fungera som verktyg för att uppnå tillgänglighet</li> <li>Återkommande seminarier</li> <li>Sprida TD*</li> <li>Information/vertygs-spridning</li> <li>Korta nyheter/pressmeddelanden kring tillgänglighet</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Initiera och stöd nationell samverkan kring dessa frågor i alla målgrupper</li> <li>Diskussion med Boverket och Lst avse fysisk tillgänglighet i detaljplaner. Hur stödja kommunerna? Vad gör staten? Bredda perspektivet – universell design. Jobba för ett förändrat synsätt i detta</li> </ul>

**Skrift/ Skrifter**

**Utbildning/ utbildningar/ seminarier**

**Opinionsbildning**

**Övrigt**

\*TD = tillgänglighetsdatabasen

# Förslag på insatser för att främja tillgänglighetsarbetet i kommuner och landsting

Baserat på genomförd workshop (ovan) har fem olika typer av insatser, som SKL kan genomföra för att främja ett framgångsrikt tillgänglighetsarbete i kommuner och landsting identifierats:

## 1. Skrift/ skrifter

Målgrupper för skrift/skrifter är främst politiker och tjänstemän. Syftet är att stärka framgångsfaktorerna ”Organisation” och ”Mål, styrning, uppföljning och tillsyn” genom att framhålla vikten av en tydlig organisation och långsiktig förankring av tillgänglighetsfrågorna. Skrifterna kan t ex återge goda exempel på hur olika kommuner/landsting har organiserat sig med avseende på tillgänglighetsfrågorna samt goda exempel på hur mål kan formuleras och hur arbete med systematisk styrning och uppföljning kan genomföras.

## 2. Utbildning/utbildningar/seminarier

För att skapa motivation och engagemang hos såväl politiker som tjänstemän kan SKL genomföra utbildningar och seminarier. Här kan det handla såväl om att presentera goda exempel som att utbilda om FN-konventionens innehåll och klargöra ansvaret för implementering. Inslag av praktiska övningar, exempelvis ”rullstolskörning” samt besök på ”Svartkrog” (restaurang i helt becksvart lokal) kan också vara ett nyttigt och lärorikt inslag. För att nå ut till rätt strategisk nivå kan det vara bra att i vissa sammanhang ”koppla på” ett annat forum.

För att höja kunskapen hos hela organisationer kan det vara intressant att visa hur andra kommuner jobbat med utbildningsinsatser.

I utbildningarna kan självklart skrifterna ovan användas.

## 3. Opinionsbildning/ Lobbying

I samhällsdebatten går åsikterna isär avseende om det är fördyrande eller inte att bygga tillgängligt respektive tillgänglighetsanpassa.

Att bygga tillgängligt anses fördyrande vid nybyggnation. Detta stämmer till viss del (t ex tar RWC större yta i anspråk) om endast direkta kostnader beaktas. Samtidigt uppstår intäkter som en följd av att större delar av den offentliga miljön är tillgänglig för alla. Den vanligaste orsaken till merkostnader är dock sannolikt felaktigt utförande som måste åtgärdas i efterhand.

Tillgänglighetsanpassningar anses fördyrande. Men med ett tillgängligt samhälle kan kostnader för t ex färdtjänst, hemtjänst, ledsagning och förtidspension minskas, vilket skulle kunna ge totalt sett minskade kostnader för samhället.

Ekonomiska argument är ofta ett kraftfullt verktyg i debatten varför en ekonomisk analys av tillgänglighet respektive otillgänglighet skulle kunna fungera som en ögonöppnare för såväl beslutsfattare som allmänheten. Nyligen genomfördes en liknande beräkning av kostnaden för en gängmedlem, som fick stort genomslag i media.

## 4. Spridning av information och verktyg

Många av de intervjuade lyfter fram verktyg som viktiga framgångsfaktorer. I genomförda intervjuer är det framför allt Tillgänglighetsdatabasen och Västra Götalandsregionens riktlinjer för tillgänglighet som lyfts fram. Troligen finns det även andra liknande verktyg bland övriga kommuner och landsting. SKL skulle kunna kartlägga några liknande verktyg och sprida kunskap och kännedom om dessa bland sina medlemmar, för att underlätta och undvika att ett redan genomfört utvecklingsarbete görs om.

## 5. Övrigt

- Diskussion med Boverket och länsstyrelser avseende fysisk tillgänglighet i detaljplaner etc. Hur kan man stödja kommunerna? Vad gör staten?
- Bredda perspektivet till Universell design, dvs. design som är bra för alla (engreppsblendare är ett exempel)
- Initiera framtagande av standarder för tillgänglighet, att jämföra med exempelvis SIS och Eurocode. Detta saknas idag.
- Verka för att tillgänglighetsaspekter förs in på ett tydligare sätt i utbildningar för arkitekter och ingenjörer. Detta kan på sikt höja frågornas status.
- Internationell utblick. Den generella bilden bland allmänheten upplevs vara att Sverige ligger långt framme när det gäller tillgänglighet. Stämmer detta? Eller är Sverige bland de sämsta i Europa? Lyft fram goda exempel t ex Norge och USA där lagstiftningen skiljer sig mycket från den i Sverige.

## Bilaga 1. Beskrivning per kommun/landsting

Sammanfattande beskrivningar av respektive kommun/ landsting

### Borås

Borås ligger långt framme med avseende på tillgänglighet och man uppger att alla enkelt avhjälpna hinder är åtgärdade. 2001 antog kommunfullmäktige ett program med ambitionen att åtgärda inventerade brister till 2010. Programmet har reviderats återkommande sedan dess och senaste revideringen genomfördes 2009. Man bestämde sig tidigt för att följa Västra Götalandsregionens riktlinjer och standarder och i programmet finns inskrivet att riktlinjerna är grunden för arbetet med fysisk tillgänglighet. Kopplat till programmet finns en handlingsplan, som är antagen av kommunstyrelsen. I handlingsplanen specificeras tydligt åtgärder, uppföljning, ansvar, tidplan och finansiering.

#### Organisation

I Borås finns ett kommunalt funktionshinderråd (KFR) som är direkt underställt kommunstyrelsen (rådgivande). Chefen för Kvalitet och utveckling inom stadskansliet är rådets sekreterare. 2007 anställdes en tillgänglighetsrådgivare som är placerad inom lokalförsörjningsförvaltningen. Tillgänglighetsrådgivaren har mandat att stoppa ritningar/ byggen som inte uppfyller tillgänglighetsstandarder. Inom kommunen finns dessutom en halvtidstjänst som handikappkonsulent.

Flera av de intervjuade framhåller vikten av förankring inom samtliga förvaltningar. För att säkerställa detta har man nyligen bildat en arbetsgrupp för tillgänglighetsfrågor med kontaktpersoner från alla förvaltningar och bolag. En annan framgångsfaktor som framhålls är en bra samverkan inom kommunen, mellan politiker och tjänstemän, inom KFR, samt med handikapporganisationer och föreningar.

#### Mål och uppföljning

Mycket hög samstämmighet finns om att uppsatta mål är tydliga, mätbara och uppföljningsbara.

I budgetarbetet ska varje förvaltning redovisa planer för ökad tillgänglighet och i årsredovisningen ska redovisas vad som åstadkommit. Kommunstyrelsen genomför regelbundna planerings- och uppföljningssamtal med nämnderna och bolagen. I dessa samtal är tillgängligheten en del som behandlas. Syftet med samtalen är att genom analys av måluppfyllelsen få en fördjupad bild av nämndernas och bolagens verksamheter inför budgetprocessen.

Vidare skickar KFR årligen ut en enkät till förvaltningar och bolag. Stadskansliet sammanställer och följer upp.

#### Kunskap

Bland de intervjuade är kunskapen om vad som är ett enkelt avhjälpn hinder medelgod (självskattning), men specialistkunskap finns att tillgå inom kommunen.

Som tidigare nämnts följer kommunen Västra Götalandsregionens riktlinjer sedan länge. Trots det upplever man att konsulter, arkitekter och entreprenörer som säger sig kunna dessa ändå inte gör rätt. Tillgänglighetsdatabasen lyfts fram som ett bra verktyg.

För att ytterligare öka kunskapsnivån inom kommunen planeras en halvdags utbildning inom tillgänglighet för 450 enhetschefer och kontaktpersoner på förvaltningar och bolag.

## **Ekonomi**

Lokalförsörjnings- och tekniska förvaltningen får årligen riktade pengar för tillgänglighet, ca 1 mkr vardera. Under intervjuerna nämner ingen ekonomin som ett problem eller hinder.

## **Sammanfattande bild**

Tillgänglighetsfrågorna upplevs vara en naturligt integrerad del i kommunen och dess verksamhet och processer. Tydliga mål finns och uppföljning av tillgänglighetsarbetet sker på ett strukturerat sätt. Bland alla intervjuade finns ett genuint engagemang. Politikerna bedöms ha varit med på banan tidigt och bland tjänstemännen finns kunniga och drivande personer.

Resultaten från enkätundersökningen bekräftar bilden från intervjuerna. Av studerade organisationer är det i Borås de intervjuade upplever att man har lyckats bäst med tillgänglighetsarbetet. Man anser i hög utsträckning att uppsatta mål är tydliga och mätbara och det politiska engagemanget upplevs som högt. Vidare är tillgången på relevant kunskap samt finansiering såväl som personella resurser i topp.

## **Botkyrka**

Kommunfullmäktige har antagit FN-konventionen om mänskliga rättigheter som sitt program för personer med funktionsnedsättning. Därmed har man markerat att frågorna är viktiga. Man har också anställt en tillgänglighetssamordnare. Under 2010 arbetade en praktikant med att ta fram handboken ”Tänk nytt, lätt och rätt”, som väver samman rättighetsartiklarna i FN-konventionen med kommunens utmaningar. Under 2011 har arbete genomförts för att göra handboken känd bland medarbetare och förtroendevalda.

Enligt kommunala tjänstemän är omkring 80 % av det som definierats som publika lokaler inventerat med avseende på enkelt avhjälpna hinder. Av dessa uppges att omkring 50 % är åtgärdade.

## **Organisation**

Tillgänglighetssamordnaren är i dagsläget placerad under Vård- och omsorgsförvaltningen, vilket av samordnaren och några andra av de intervjuade, inte upplevs som en optimal placering. Tillgänglighetsfrågorna blir lätt bara vård- och omsorgsfrågor, och mandat saknas att driva frågor i övriga förvaltningar. Förändringar diskuteras och sannolikt kommer samordnaren få en mer central placering i kommunledningen på sikt.

Under det senaste året har personer som varit drivande i tillgänglighetsfrågor försvunnit och tjänster har inte återtillsatts.

Kommunledning och kommunstyrelse ger en bild av att det är svårt att prioritera tillgänglighet och att frågan inte alltid kommer så högt på agendan.

## **Mål och uppföljning**

Bland de intervjuade förekommer olika uppfattningar om huruvida det finns tydliga mål för tillgänglighet eller ej samt om dessa är möjliga att följa upp. I diskussionerna framkommer att vissa förvaltningar saknar konkreta, operativa och uppföljningsbara mål. Enligt någon är tillgänglighetsfrågorna målsatta och inarbetade i styrsystem, medan det enligt andra är ett medvetet val att inte ha tillgänglighet i specifika styrdokument utan istället arbeta utifrån den mer allmänna FN-konventionen.

Förvaltningar som har formulerat åtaganden och mål för tillgänglighet följer upp dessa i hållbarhetsbokslut och vid tertiäluppföljningar.

## **Kunskap**

Kunskapsnivån om tillgänglighet är till synes måttlig till medelgod bland de intervjuade, men det finns specialistkunskap att tillgå inom kommunen.

Från januari 2012 finns nyligen framtagna projekteringsanvisningar inom kommunen. Riktlinjer för tillgänglighet ingår som en del.

## **Ekonomi**

Det finns ekonomiska medel avsatta för åtgärder av enkelt avhjälpna hinder, omkring 5 mkr årligen.

## **Sammanfattande bild**

Kommunledning och kommunstyrelse ger en bild av att tillgänglighet inte är en högt prioriterad fråga i Botkyrka. Tillgänglighet ingår idag inte på ett tydligt sätt i kommunens styrsystem. Från och med 2011 tar dock kommunen fram en årsrapport för hållbar utveckling med fokus på mänskliga rättigheter där tillgänglighetsfrågorna ingår. Denna uppföljning ska i fortsättningen genomföras årligen.

Resultaten från enkätundersökningen bekräftar bilden från intervjuerna. I Botkyrka upplever de intervjuade att man har lyckats mindre bra med tillgänglighetsarbetet än i Borås och Västra Götalandsregionen. Det politiska engagemanget för frågorna upplevs vara lägre än i Borås och Västra Götalandsregionen. De intervjuade upplever inte att uppsatta tillgänglighetsmål är lika tydliga och uppföljningsbara som i de organisationer som lyckats bättre. I Botkyrka är man också mindre nöjd med såväl de finansiella som personella resurser som är avsatta.

## **Luleå**

I Luleå kom man igång sent med inventering med avseende på enkelt avhjälpna hinder, men idag uppges alla publika lokaler vara inventerade och 80-90 % av dessa också åtgärdade, skolor undantagna. Inventering av skolor inleddes under 2012. Bland omsorgslokaler har omkring 80 % inventerats och åtgärdats, medan endast 10-15 % av parker och lekplatser uppges vara åtgärdade. Totalt sett i kommunen uppges 80 % av de publika lokalerna vara åtgärdade, även inkluderande privata fastighetsägare.

## **Organisation**

En tillgänglighetsamordnare finns sedan knappt ett år och är placerad inom Strategisk planering under kommunstyrelsen. Kommunen har ett Tillgänglighetsråd och sedan en tid finns även ett tillgänglighetsnätverk. Nätverket består av representanter från kommunens olika förvaltningar och bolag samt Tillgänglighetsrådet.

Tillgängligheten upplevs idag inte vara en naturligt integrerad del i interna processer och system, utan blir ofta ett ”också”.

## **Mål och uppföljning**

Kortsiktiga mål för tillgänglighet uppges finnas i styrkort, men det är delade uppfattningar om det finns mål för specifika förvaltningar. Vissa intervjuade uppger att de enda mål som finns är gällande lagstiftning.

Arbete pågår med ”Vision 2050” för Luleå som helhet. Tillgänglighet är en aspekt som behandlas och en övergripande ambitionsnivå för tillgänglighet beskrivs.

Avseende uppföljning har man inte kommit så långt, men flera uttrycker att viljan finns.

## **Kunskap**

Medvetenheten och kunskapsnivån hos de intervjuade är genomgående god (självskattning), men enligt vissa intervjuade råder en kompetens- och kunskapsbrist. Bristen förekommer såväl internt hos beställare, som externt bland konsulter, arkitekter och entreprenörer.

Inom kommunen finns planer på att ta fram projekteringsanvisningar med riktlinjer för tillgänglighet, men i dagsläget saknas detta.

## **Ekonomi**

Det råder oenighet bland de intervjuade om de ekonomiska resurserna som är avsatta för enkelt avhjälpna hinder är tillräckliga. Vissa upplever att ekonomin är begränsande, medan andra upplever att de avsatta ekonomiska resurserna är tillräckliga. Någon uttryckte att problemet snarare är att ”det krävs kunskap för att kunna argumentera”.

## **Sammanfattande bild**

Det finns ett engagemang för tillgänglighetsfrågorna i kommunstyrelsen. Frågorna diskuteras och rapporteras regelbundet till kommunstyrelsen. Intervjuerna tyder på ett genuint engagemang hos alla intervjuade, men de intervjuade upplever att engagemanget brister på vissa håll ute i organisationen. Avseende tydlighet i mål och uppföljning finns det en stark vilja och arbete pågår, men man har ännu inte nått fram.

Resultaten från enkätundersökningen bekräftar bilden från intervjuerna. I Luleå upplever de intervjuade att man har lyckats mindre bra med tillgänglighetsarbetet än i Borås och Västra Götalandsregionen som är de som lyckats bäst. Det politiska engagemanget för frågorna upplevs vara lägre än i Borås och Västra Götalandsregionen. De intervjuade upplever inte att uppsatta tillgänglighetsmål är lika tydliga och uppföljningsbara som i de organisationer som lyckats bättre. I Luleå är man också mindre nöjd med de finansiella och personella resurser som är avsatta. Tillgång på relevant kunskap upplevs inte vara något problem utan ligger i nivå med övriga studerade kommuner/landsting.

## **Västra Götalandsregionen**

Inom Västra Götalandsregionen har tillgänglighetsfrågorna ”funnits på agendan” relativt länge. Med utgångspunkt i gällande lagstiftning formulerade Västra Götalandsregionen tidigt egna tydliga krav för tillgängligheten, s.k. riktlinjer. Riktlinjerna ligger dessutom till grund för Tillgänglighetsdatabasen, ett webbaserat verktyg för medborgarinformation om tillgängligheten i olika miljöer inomhus och utomhus, synliggörande av hinder samt för uppföljning och beskrivning av fysisk tillgänglighet.

Inom regionen finns flera politiskt förankrade dokument som behandlar tillgängligheten, exempelvis den politiska visionen ”Det goda livet” med tillhörande styrdokument, samt Krav- och kvalitetsboken (Kokboken) som är fastställd av kommunfullmäktige.

Inom Västfastigheter är omkring 95 % av alla enkelt avhjälpna hinder åtgärdade. Sett till hela Västra Götalandsregionens verksamhet hamnar siffran runt 75 %. Då inkluderas även privata fastighetsägare där exempelvis primärvården har verksamhet.

## **Organisation**

Den 1 januari 2011 inrättades kommittén för rättighetsfrågor som arbetar direkt under regionstyrelsen. Rättighetskommittén driver på frågor och lägger förslag till regionstyrelsen som sedan fattar beslut. Frågorna från före detta handikappkommittén har förts över till kommittén för rättighetsfrågor. Kommittén ska utifrån ett helhetsperspektiv

främja alla människors möjligheter att delta i samhället på lika villkor. I uppdraget ligger att arbeta för att förhindra diskriminering av alla slag.

Inom enheten för rättighetsfrågor finns en samordnare för funktionshinderfrågor placerad och inom Västfastigheter finns en person, placerad på utvecklingsavdelningen, som ansvarar för tillgänglighetsfrågor.

### **Mål och uppföljning**

Bland de intervjuade råder stor enighet om att det finns tydliga och mätbara mål. Sedan hösten 2011 har enheten för rättighetsfrågor tillsammans med Västfastigheter upprättat en handlingsplan. Denna har beslutats av presidierna för fastighetsnämnden och kommittén för rättighetsfrågor.

Politisk uppföljning sker i bokslut. Denna skulle enligt vissa kunna bli betydligt bättre och man skulle behöva koppla sanktioner till utebliven måluppfyllelse. Pågående utveckling av Tillgänglighetsdatabasen kommer att göra det möjligt för verksamheterna att på ett enkelt sätt själva följa upp tillgänglighetsarbetet.

### **Kunskap**

Kunskapsnivån bland de intervjuade är till synes god och vid behov finns expertkunskap att tillgå. Trots riktlinjer för tillgänglighet upplever man att det alltför ofta blir fel vid ny-, om- och tillbyggnation.

Västfastigheter har på uppdrag av fastighetsnämnden som målsättning att utbilda alla fastighetsförvaltare och projektledare om tillgänglighet genom endagsutbildningar två gånger per år. Detta genomförs i samarbete med enheten för rättighetsfrågor.

### **Ekonomi**

Regionfullmäktige avsatte 2008 totalt 60 mkr under tre år för att åtgärda enkelt avhjälpbara hinder. Ekonomiska resurser upplevs av de intervjuade inte vara begränsande.

### **Sammanfattande bild**

Den politiska förankringen är god och har funnits länge. Ett genuint engagemang upplevs finnas hos alla intervjuade. Regionen markerade tidigt att tillgänglighet är viktigt genom politiskt förankrade dokument och verktyg.

Resultaten från enkätundersökningen bekräftar bilden från intervjuerna. Tillsammans med Borås är Västra Götalandsregionen den organisation där de intervjuade upplever att man har lyckats bäst med tillgänglighetsarbetet. Uppsatta mål upplevs vara mycket tydliga och uppföljningsbara och det politiska engagemanget upplevs som högt. Vidare är tillgången på relevant kunskap samt finansiella såväl som personella resurser i topp.



## Bilaga 2. Intervjuade personer

Intervjuer har genomförts med följande personer

### **Luleå**

Ullacarin Palm, Tillgänglighetssamordnare

Anders Dahlstål, förvaltningschef SBK

Peder Enoksson, Tekniska förvaltningen

Robert Fredriksson, SBK

Dan Hellström, Park och natur

Jan Hjærtberg, Tekniska förvaltningen

Yvonne Stålnacke, Kommunalråd

Anna Lindh Wikblad, Strategisk planering, Hållbar utveckling Vision 2050

### **Västra Götalandsregionen**

Marianne Salén, Samordnare funktionshinderfrågor

Ulla Y Gustafsson, Västra Götalandsregionen, Ordf Fastighetsnämnden

Tord Karlsson, Västra Götalandsregionen. Ordf Kommittén för Rättigheter

Brita Nordblad, Lokalansvarig Primärvården

Kenneth Winblad, Västra Götalandsregionen, Västfastigheter

### **Borås**

Lena Mellbladh, Tillgänglighetssamordnare

Anette Carlsson, Kommunalråd

Ingegerd Eriksson, Verksamhetschef Kvalitet och utveckling

Lena Palmén, Kommunalråd

Petri Pitkänen, Handikappkonsulent

### **Botkyrka**

Ann Bjellert, Tillgänglighetssamordnare

Maude Andersson Pekkanen, chef för fastighetsenheten,  
Samhällsbyggnadsförvaltningen

Katarina Berggren, ordförande kommunstyrelsen

Fredrik Ljungkvist, Fastighetsenheten, Samhällsbyggnadsförvaltningen

Peter Nyberg, ordförande Samhällsbyggnadsnämnden

Åsa Ratcovich, kommundirektör

Anne Saaristo, Förvaltningschef för vård- och omsorg

Ebba Östlin, Ordförande kommunala rådet för funktionshinderfrågor

### **HSO/ Personskadeförbundet**

Pelle Kölhed ordf Personskadeförbundet RTP och 2:e vice ordf HSO

### Bilaga 3. Minienkät om tillgänglighet

MÅL		Inte alls i hög utsträckning								
1	Upplever du att det finns tydliga mål avseende Enkelt avhjälpna hinder för din verksamhet?	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	Upplever du att målen är mätbara och möjliga att följa upp?	1	2	3	4	5	6	7	8	9
POLITIK										
3	Upplever du att det finns ett engagemang för tillgänglighetsfrågorna (spec EAH) bland de styrande politikerna i kommunen?	1	2	3	4	5	6	7	8	9
ORGANISATION										
4	Är det tydligt vem som har ansvar för Enkelt avhjälpna hinder <u>inom ditt område</u> ?	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5	Är det tydligt vem som har ansvar för Enkelt avhjälpna hinder <u>inom kommunen som helhet</u> ?	1	2	3	4	5	6	7	8	9
KUNSKAP										
6	Upplever du att du har kunskap om vad som är ett Enkelt avhjälpna hinder?	1	2	3	4	5	6	7	8	9
7	Upplever du att du har, eller har tillgång till, den kunskap som krävs för att åtgärda enkelt avhjälpna hinder?	1	2	3	4	5	6	7	8	9
ATTITYD/ENGAGEMANG										
8	Hur viktigt tycker du det är att åtgärda Enkelt avhjälpna hinder?	1	2	3	4	5	6	7	8	9
FINANSIERING/RESURSER										
9	Finns det tillräckligt mycket pengar avsatta för att åtgärda Enkelt avhjälpna hinder <u>inom ditt område</u> ?	1	2	3	4	5	6	7	8	9

10 Finns det tillräckligt mycket pengar avsatta för att åtgärda Enkelt avhjälpna hinder inom kommunen som helhet? 1 2 3 4 5 6 7 8 9

11 Finns det personella resurser avsatta för att åtgärda enkelt avhjälpna hinder inom ditt område? 1 2 3 4 5 6 7 8 9

#### SAMMANFATTANDE FRÅGA

12 Totalt sett hur väl tycker du att ni som kommun har lyckats åtgärda Enkelt avhjälpna hinder? 1 2 3 4 5 6 7 8 9

# Framgångsfaktorer för tillgänglighet

---

## I fysisk planering och fastigheter

Sveriges Kommuner och Landsting har åtagit sig att stödja medlemmarna i arbetet med förbättrad tillgänglighet i deras ansvar för fysisk planering och fastighetsansvar. För att på ett effektivt sätt arbeta med denna fråga krävs prioriteringar och fokus. SKL har därför tagit fram en förstudie i syfte att ge vägledning i vilka frågor som bör prioriteras. Syftet med denna förstudie är att identifiera de viktigaste framgångsfaktorerna som kommuner och landsting upplever i sitt tillgänglighetsarbete.

Förstudiens resultat visar att det finns fyra tydliga framgångsfaktorer för ett effektivt tillgänglighetsarbete i studerade kommuner och landsting. Faktorerna är:

- **Organisation.** Tydlig, centralt placerad organisation som har rätt mandat och kompetens.
- **Mål, styrning och uppföljning.** Lämpliga mål finns och frågorna är en del av befintliga styrsystem.
- **Motivation och engagemang.** Genuin övertygelse på alla nivåer om frågornas betydelse.
- **Verktyg.** Effektiva verktyg som underlättar internt och hjälper leverantörer att göra rätt från början.

Upplysningar om innehållet  
Sonja, Pagrotsky, [sonja.pagrotsky@skl.se](mailto:sonja.pagrotsky@skl.se)

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2012  
ISBN/Bestnr: 978-91-7164-773-3  
Text: Anna Rogberg och Rikard Berg von Linde  
Produktion: Birgitta Granberg