

**Handläggare**  
Sandra Lind  
Telefon: 0850822034

**Till**  
Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd  
2018-12-20

## Tillgänglighet i offentlig miljö och till stadens service

Svar till Stadsrevisionen

### Förslag till beslut

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande och översänder det som svar till Stadsrevisionen.

### Sammanfattning

Stadsrevisionens granskning av tillgängligheten i skollokaler och tillgången till samhällsinformation visar att styrelser och nämnder behöver utveckla sin styrning och uppföljning på området. När det gäller samhällsinformationen rekommenderar revisionskontoret att kommunstyrelsen ska utveckla samordningen inom staden när det gäller tillgänglig samhällsinformation, för att fastställa en gemensam ambitionsnivå. Förvaltningen delar synpunkten att en av staden gemensamt definierad ambitionsnivå skulle vara fördelaktigt för att kunna prioritera insatser och följa upp arbetet.

### Bakgrund

Revisionskontoret har genomfört en granskning för att bedöma om styrelser och nämnder har en tillräcklig styrning och uppföljning som säkerställer tillgängligheten i skollokaler, samt till samhällsinformation i enlighet med gällande lagstiftning och stadens styrdokument. Granskningen har omfattat kommunstyrelsen, utbildningsnämnden, Skolfastigheter i Stockholm AB (SISAB), stadsbyggnadsnämnden samt stadsdelsnämnderna Hässelby-Vällingby och Hägersten-Liljeholmen. För stadsdelsnämnderna har fokus i granskningen legat på samhällsinformation, inte fysisk tillgänglighet.

### Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom administrativa avdelningen i samråd med övriga avdelningar.

## Ärendet

Revisionskontorets granskning har utgått från artikel 9 och 21 i FN:s internationella konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, plan- och bygglagen, diskrimineringslagen KF:s verksamhetsmål, stadens program för tillgänglighet och delaktighet och stadens kommunikationsprogram. Metoden har varit att intervjua nämnderna och ta del av riktlinjer och dokument. När det gäller tillgängligheten till samhällsinformation som är den del av granskningen som Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd omfattats av, har fokus legat på tillgängligheten för personer med nedsatt syn- och hörsel förmåga.

Granskningen visar att staden behöver utveckla ett mer strukturerat arbetssätt, utreda och utvärdera samt fastställa ambitionsnivån för sitt arbete med att tillgängliggöra samhällsinformation för alla stadens medborgare oavsett funktionsförmåga. Ingen av de granskade styrelserna eller nämnderna har genomfört någon egen nulägesanalys, inventerat och kartlagt hur funktionshindersperspektivet ska hanteras avseende tillgänglig samhällsinformation.

Styrelser och nämnder har i delar tagit fram mål, riktlinjer och rutiner utifrån kommunfullmäktiges målsättning avseende tillgängligheten i offentliga skollokaler och till samhällsinformation. Utbildningsnämnden och SISAB har tagit fram mål och riktlinjer när det gäller tillgängligheten i skollokaler. När det gäller tillgänglig samhällsinformation är det enbart kommunstyrelsen, utbildningsnämnden och Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd som har tagit fram mål avseende information och kommunikation. Ingen av de granskade verksamheterna har tagit fram några särskilda styrdokument avseende arbetet med att tillgängliggöra samhällsinformation för alla oavsett funktionsförmåga.

Granskningen visar vidare att utbildningsnämnden systematiskt följer upp och genomför åtgärder med att säkerställa tillgängligheten till skollokaler. Dock finns ingen tydlig samlad, strukturerad och systematisk uppföljning av genomförandet av åtgärder för att säkerställa tillgänglig samhällsinformation för stadens medborgare. Eftersom staden inte har kartlagt behovet av konkreta åtgärder för säkerställa tillgänglig information för olika målgrupper av funktionsnedsatta medför det också brister i uppföljningen.

Utifrån redovisade iakttagelser och bedömningar lämnas följande rekommendationer:

- Kommunstyrelsen bör utveckla styrning och samordning av stadens arbete med att tillgängliggöra samhällsinformation för alla. Detta för att säkerställa att samhällsinformationen blir tillgänglig oavsett funktionsförmåga.
- SISAB, stadsbyggnadsnämnden, utbildningsnämnden samt stadsdelsnämnderna i Hägersten-Liljeholmen och Hässelby-Vällingby bör utveckla processer när det gäller att utreda, kartlägga och ta fram åtgärder avseende tillgänglig samhällsinformation. Detta för att säkerställa att samhällsinformationen blir tillgänglig oavsett funktionsförmåga.
- Utbildningsnämnden, i samverkan med SISAB, bör påskynda och säkerställa arbetet med tillgänglighetsanpassningar inom grundskolan enligt kommunfullmäktigesambitioner och enligt lagstiftningens krav.
- Utbildningsnämnden bör säkerställa att stadens skolor systematiskt redovisar information om sin tillgänglighet i skollokaler på stadens webbplats.

### **Jämställdhetsanalys**

Förvaltningen anser att det i detta ärende inte finns några särskilda aspekter utifrån ett jämställdhetsperspektiv som behöver analyseras.

### **Synpunkter och förslag**

Tillgänglig information är en förutsättning för att alla ska kunna vara delaktiga i samhället, oavsett funktionsförmåga. God tillgänglighet gynnar inte bara personer med funktionsnedsättningar, utan är till fördel för alla. Målgrupper som äldre personer, eller personer som är nya i Sverige, är exempel på andra grupper som kan ha särskilda behov av tillgänglig information. Utmaningen är dock, precis som fastslås i rapporten, att det kan vara svårt att konkretisera hur, och i vilken omfattning, det bäst ska göras i praktiken.

**Hägersten-Liljeholmen stadsdelsförvaltning**  
Administrativa avdelningen

Telefonvägen 30, plan 9  
Box 490  
129 04 Hägersten  
Växel 08-508 220 00  
Fax 08-508 22 099  
hagersten-liljeholmen@stockholm.se  
stockholm.se

### **Universell utformning**

I många fall är principen om *universell utformning* lösningen, dvs. att innehållet från början utformas så det kan förstås av så många som möjligt. Det kan t ex handla om att göra filmer där man nyttjar

en kombination av bild, ljud och text för att ge så stort stöd som möjligt för olika personers behov. Ett annat exempel är skyltning, där såväl symboler, text, färgsättning, placering och form kan vara vägledande. Skyltar är ett tydligt exempel på att det finns stora fördelar med en standardiserad utformning – de bör helst se ut på ett likartat sätt överallt för att kunna kännas igen och vara inkluderande för många som möjligt.

### Flera kompletterande kanaler

Ofta kan dock behovet av målgruppsanpassning göra att det inte är möjligt att förlita sig på en enda kanal utan *flera insatser och kanaler måste kombineras*. Ett exempel är stadsdelsförvaltningens månatliga annons som publicerats i lokaltidningen, anslås som affisch på anslagstavlor, bibliotek och andra mötesplatser i stadsdelsområdet, skickas till taltidningen, läggs ut på webben, sprids i sociala medier, och görs tillgänglig för medarbetare som har direktkontakt med brukare.

### Personligt stöd

Som påpekas i rapporten finns också i staden möjligheten att vända sig till Kontaktcenter Funktionsnedsättning för att få stöd när man har frågor eller vill ha hjälp med information om stadens service. Kontaktcenter erbjuder Teletal, en kostnadsfri tjänst för personer med funktionsnedsättning som erbjuder personligt stöd vid telefonsamtal. En tolk är med under samtalet och upprepar och fyller i när det behövs. Tolken kan för anteckningar under samtalet som sedan skickas till användaren. Teletal är även tillgängligt för den som vill ringa till en person med talsvårigheter. Teletals tolkar har tystnadsplikt.

Förvaltningen instämmer i rapportens slutsats om att detta är ett alternativ som behöver marknadsföras för att bättre nå ut till grupper med behov. Till exempel saknas information om de tjänster som finns hos Kontaktcenter Funktionsnedsättning på stadens webbplats. Förvaltningen har kontaktat verksamheten för att få mer information om servicen, och kommer göra insatser för att sprida informationen till berörda målgrupper i stadsdelsområdet.

**Hägersten-Liljeholmen stadsdelsförvaltning**  
Administrativa avdelningen

Telefonvägen 30, plan 9  
Box 490  
129 04 Hägersten  
Växel 08-508 220 00  
Fax 08-508 22 099  
hagersten-liljeholmen@stockholm.se  
stockholm.se

### Förvaltningens insatser

Rapportens beskrivning av Hägersten-Liljeholmens informationsinsatser tar upp ett par exempel på insatser för tillgänglig samhällsinformation. Rapporten kan ge intryck av att dessa exempel är de enda insatser som görs. Det kan därför vara bra

att förtydliga att förvaltningen har redovisat fler exempel på insatser vid revisionstillfället (se bilaga 2).

Till detta ska läggas de insatser som görs i verksamheterna riktade direkt mot brukare inom grupper med särskilda behov. Ett bra exempel är de insatser som genomförs på förvaltningens gruppbostad, för att stödja och utveckla brukarna i deras kommunikation, delaktighet och självbestämmande (se bilaga 3). Den så kallade Delaktighetsmodellen gäller inte bara möjligheten att vara delaktig i verksamheten utan även förmågan och intresset av att vara delaktig i samhället i stort, och där ingår förstås förmågan och intresset av kunna tillgodogöra sig samhällsinformation. Intressant är att modellen utgår från att gruppen brukare på gruppbostäderna inte är en homogen grupp, utan alla insatser och behovsstöd måste utgå från den specifika individen, vilket ofta är fallet med tillgänglighet.

Förvaltningen tycker därför att de riktlinjer och rekommendationer som finns sammanställda i stadens Bemötandeguide, som är framtagen av socialförvaltningen, ger en god vägledning när det gäller förhållningssätt till frågan om tillgänglig information. Här vägs individuella faktorer och situationsanpassning in på ett bra sätt. Samtidigt kan det ändå vara svårt att veta vilken ambitionsnivå i tillgänglighetsarbetet som ska eftersträvas.

### Behov av gemensam styrning

Stadsdelsförvaltningen instämmer i Revisionskontorets slutsats att Kommunstyrelsen bör utveckla styrning och samordning av stadens arbete med att tillgängliggöra samhällsinformation för alla. Detta för att sätta en gemensam ambitionsnivå för arbetet och de insatser som ska göras. Det är viktigt att utgå från prioriterade behov för att använda resurserna på bästa sätt, och det är en fördel om det finns gemensamma lösningar som underlättar, effektiviserar och bidrar till standardisering av insatserna.

Det skulle vara fördelaktigt att en sådan gemensam vägledning finns på plats innan beslut fattas om vidareutveckling av lokala processer för att utreda, kartlägga och ta fram åtgärder avseende tillgänglig samhällsinformation. I dagsläget har förvaltningen en löpande dialog med berörda grupper, inte minst det lokala funktionshinderrådet, pensionärsrådet och stadsdelsförvaltningens syn- och hörselkonsulenter, som grund för de insatser som görs och läggs in i verksamhetsplaneringen. Förvaltningen välkomnar synpunkter på hur arbetssättet kan formaliseras ytterligare.

När det gäller principen om universell utformning är det viktigt att samordning sker på en så hög nivå som möjligt, för att kunna uppnå standarder som så många aktörer som möjligt tillämpar. Det pågår till exempel ett arbete för standardisering av universell utformning inom SKL som bör vara vägledande – om alla aktörer tar fram egna riktlinjer finns risk för variationer som gör det svårt att avkoda.

När det gäller uppföljning av arbetet med tillgänglig samhällsinformation kan tilläggas utöver det som står i rapporten, att det i stadens årliga demokratiundersökning finns frågor om ifall de svarande har känt sig diskriminerade, och i så fall på vilka grunder. Undersökningen riktade sig till ett slumpmässigt urval om 8 400 av stadens invånare i åldersgruppen 18-79 år. Resultaten kan redovisas på lokal nivå. Av de som svarade att de har upplevt någon form av diskriminering (14 procent), anger 4 procent funktionsnedsättning som grund för den upplevda diskrimineringen. Här skulle det kunna vara möjligt att lägga till frågor om behov och nöjdhet med samhällsinformationen, som underlag för utvärdering av de insatser som görs.

Anders Carstorp  
Stadsdelsdirektör

Lars Wennberg  
Avdelningschef

### **Bilagor**

1. Revisionsrapport från Stadsrevisionen nr 7/2018 - Tillgänglighet i offentlig miljö och till stadens service
2. Hägersten-Liljeholmen insatser tillgänglig samhällsinformation
3. Delaktighetsmodellen – det är ditt liv

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Anders Carstorp, stadsdelsdirektör	2018-12-05
Lars Wennberg, avdelningschef	2018-12-04