



Stockholms  
stad



# Tillgänglighet i offentlig miljö och till stadens service Nr 7, 2018

Projektrapport från  
Stadsrevisionen

Dnr: 3.1.3-89/2018

Den kommunala revisionen är fullmäktiges kontrollinstrument för att granska den verksamhet som bedrivits i nämnder och bolag. Stadsrevisionen i Stockholm stad granskar nämnders och styrelser ansvarstagande för att genomföra verksamheten enligt fullmäktiges uppdrag. Stadsrevisionen omfattar både de förtroendevalda revisorerna och revisionskontoret.

I årsrapporter för nämnder och granskningspromemorior för bolagsstyrelser sammanfattar stadsrevisionen det gångna årets granskningar och bedömningar av verksamheten. Granskningar som genomförs under året kan också publiceras som projektrapporter.

Publikationerna finns på stadsrevisionens hemsida, [www.stockholm.se/revision](http://www.stockholm.se/revision). De kan också beställas från revisionskontoret, [revision.rvk@stockholm.se](mailto:revision.rvk@stockholm.se).

Till  
Kommunstyrelsen  
Utbildningsnämnden  
Stadsbyggnadsnämnden  
Hägersten-Liljeholmens  
stadsdelsnämnd  
Hässelby-Vällingby  
stadsdelsnämnd

## Tillgänglighet i offentlig miljö och till stadens service

Revisorsgrupp 1 har den 16 oktober 2018 behandlat bifogad revisionsrapport (nr 7/2018).

Granskningen visar att styrelser och nämnder behöver utveckla sin styrning och uppföljning för att säkerställa tillgängligheten i skollokaler och till samhällsinformation. Bristerna i styrning av arbetet innebär att det är svårt att leva upp till budgetens ambitioner om tillgänglighet. När det gäller tillgänglighetsarbetet med enkelt avhjälpna hinder finns en struktur för styrning och uppföljning, dock har arbetet tagit lång tid. Verksamheten är kartlagd och det har tagits fram åtgärder för att säkerställa tillgängligheten. Dock har endast cirka 27 procent av grundskolorna har åtgärdats sedan kommunfullmäktiges beslut 2004 om att enkelt avhjälpna hinder i publika lokaler och på allmänna platser skulle elimineras.

När det gäller arbetet med att tillgängliggöra samhällsinformation behöver staden utveckla ett mer strukturerat arbetssätt, utreda och utvärdera samt fastställa ambitionsnivån för sitt arbete med att tillgängliggöra samhällsinformation för alla stadens medborgare oavsett funktionsförmåga. Det är även viktigt att förtydliga definitionen av vad tillgänglig samhällsinformation innebär för staden.

Vi hänvisar i övrigt till rapporten och överlämnar den till kommunstyrelsen, utbildningsnämnden, stadsbyggnadsnämnden och stadsdelsnämnderna Hägersten-Liljeholmen och Hässelby-Vällingby för yttrande. Yttrandet ska ha inkommit till revisorsgrupp 1 senast den 25 januari 2019.

**Stadsrevisionen**  
Revisionskontoret

Hantverkargatan 3 D, 1 tr  
Postadress: 105 35 Stockholm  
Telefon: 08-508 29 000  
Fax: 08-508 29 399  
[www.stockholm.se/revision](http://www.stockholm.se/revision)

På revisorernas vägnar

**Bosse Ringholm**  
Ordförande

**Stefan Rydberg**  
Sekreterare

Till  
Skolfastigheter i Stockholm AB

## Tillgänglighet i offentlig miljö och till stadens service

Revisorsgrupp 1 har den 16 oktober 2018 behandlat bifogad revisionsrapport (nr 7/2018).

Granskningen visar att styrelser och nämnder behöver utveckla sin styrning och uppföljning för att säkerställa tillgängligheten i skollokaler och till samhällsinformation. Bristerna i styrning av arbetet innebär att det är svårt att leva upp till budgetens ambitioner om tillgänglighet. När det gäller tillgänglighetsarbetet med enkelt avhjälpna hinder finns en struktur för styrning och uppföljning, dock har arbetet tagit lång tid. Verksamheten är kartlagd och det har tagits fram åtgärder för att säkerställa tillgängligheten. Dock har endast cirka 27 procent av grundskolorna har åtgärdats sedan kommunfullmäktiges beslut 2004 om att enkelt avhjälpna hinder i publika lokaler och på allmänna platser skulle elimineras.

När det gäller arbetet med att tillgängliggöra samhällsinformation behöver staden utveckla ett mer strukturerat arbetssätt, utreda och utvärdera samt fastställa ambitionsnivån för sitt arbete med att tillgängliggöra samhällsinformation för alla stadens medborgare oavsett funktionsförmåga. Det är även viktigt att förtydliga definitionen av vad tillgänglig samhällsinformation innebär för staden.

Vi hänvisar i övrigt till rapporten och överlämnar den till Skolfastigheter i Stockholm AB för yttrande. Yttrandet ska ha inkommit till revisorsgrupp 1 senast den 25 januari 2019.

På revisorernas vägnar

**Stadsrevisionen**  
Revisionskontoret

Hantverkargatan 3 D, 1 tr  
Postadress: 105 35 Stockholm  
Telefon: 08-508 29 000  
Fax: 08-508 29 399  
[www.stockholm.se/revision](http://www.stockholm.se/revision)

Bosse Ringholm  
Ordförande

Stefan Rydberg  
Sekreterare

## Sammanfattning

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.

Granskningen visar att styrelser och nämnder behöver utveckla sin styrning och uppföljning för att säkerställa tillgängligheten i skollokaler och till samhällsinformation. Bristerna i styrning av arbetet med tillgängliga skollokaler och samhällsinformation innebär att det är svårt att leva upp till budgetens ambitioner om tillgänglighet.

Det kan konstateras att utbildningsnämnden och SISAB har en struktur för t.ex. inventering och uppföljning avseende tillgänglighetsarbetet med enkelt avhjälpta hinder inom skolornas publika lokaler. Utbildningsnämnden har kartlagt verksamheten och tagit fram åtgärder för att säkerställa tillgängligheten i skollokaler. Dock har arbetet med att tillgänglighetsanpassa skolornas lokaler tagit lång tid. Endast cirka 27 procent av grundskolorna har åtgärdats sedan kommunfullmäktiges beslut 2004 om att enkelt avhjälpta hinder i publika lokaler och på allmänna platser skulle elimineras.

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 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 kommunfullmäktiges ambitioner och enligt lagstiftningens krav.
- Utbildningsnämnden bör säkerställa att stadens skolor systematiskt redovisar information om sin tillgänglighet i skollokaler på stadens webbplats.

# Innehåll

<b>1. Inledning .....</b>	<b>1</b>
1.1 Bakgrund.....	1
1.2 Syfte och revisionsfrågor .....	1
1.3 Omfattning och avgränsning .....	2
1.4 Ansvarig nämnd/styrelse.....	2
1.5 Revisionskriterier .....	2
1.6 Metod .....	2
<b>2. Regelverk och övergripande styrdokument.....</b>	<b>3</b>
2.1 FN:s internationella konvention.....	3
2.2 Plan- och bygglagen .....	4
2.3 Diskrimineringslagen.....	4
2.4 Kommunfullmäktiges verksamhetsmål .....	5
2.5 Stadens program .....	5
<b>3. Tillgänglighet i skollokaler .....</b>	<b>6</b>
3.1 Fastighetsägarens ansvar.....	6
3.2 Arbetet med enkelt avhjälpna hinder .....	7
3.3 Tillsynsansvar avseende enkelt avhjälpna hinder .....	8
3.4 Mål och styrdokument.....	9
3.5 Uppföljning av tillgängligheten i skollokaler .....	10
<b>4. Tillgänglig samhällsinformation.....</b>	<b>11</b>
4.1 Ansvar och organisation .....	11
4.2 Definition, mål och styrdokument.....	12
4.3 Arbetet med tillgänglig samhällsinformation .....	12
4.4 Uppföljning av arbetet kring tillgänglig samhällsinformation .....	16
<b>5. Analys, slutsatser och bedömning .....</b>	<b>17</b>
<b>6. Sammanfattande bedömning och rekommendationer .....</b>	<b>20</b>
<b>Bilagor</b>	
Bilaga 1 Intervjupersoner .....	22

# 1. Inledning

## 1.1 Bakgrund

Staden har i vision 2040 och budget 2018 antagit verksamhetsmålet *Stockholm är en tillgänglig stad för alla* inom ramen för inriktningsmålet *Ett demokratiskt hållbart Stockholm*. Målen gäller kommunstyrelsen samt alla stadens nämnder och bolag. Enligt budgeten ska Stockholm vara en tillgänglig stad för alla dess invånare och att Stockholms stad ska ha höga ambitioner för att bygga bort enkelt avhjälpta hinder. Alla invånare ska kunna leva likvärdiga liv, ha lika möjligheter och kunna ta del av stadens utbud, oberoende av funktionalitet. Byggnader, offentlig miljö och trafikmiljöer ska vara tillgängliga så att alla kan delta på lika villkor. Vidare ska samhällsinformationen finnas tillgänglig för alla. Under våren 2018 antog även kommunfullmäktige ett reviderat program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2018-2023.

I funktionshindrersombudsmannens årsrapport 2017 konstateras brister i den fysiska tillgängligheten i skollokaler och att det ofta handlar om enkelt avhjälpta hinder. Bristande tillgänglighet kan bl.a. minska människors möjlighet att ta del av stadens utbud samt bidra till samhällsutvecklingen. Vidare framgår det i årsrapporten att det finns begränsningar på stadens webbplats, intranät och e-tjänster som medför att personer med olika funktionsnedsättningar inte kan ta del av information och digitala tjänster som staden tillhandahåller. Stadsrevisionen har därför avsett att granska stadens tillgänglighetsarbete och efterlevnaden av verksamhetsmålet.

## 1.2 Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är 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 besvarats med följande revisionsfrågor:

- Har styrelser och nämnder tagit fram mål, riktlinjer och rutiner utifrån stadens målsättning avseende tillgängligheten i offentliga skollokaler och till samhällsinformation?
- Har styrelser och nämnder en ändamålsenlig planering av säkerställandet av tillgängligheten i offentliga skollokaler och till samhällsinformation?



- Följer styrelser och nämnder systematiskt upp och genomför åtgärder i arbetet med att säkerställa tillgängligheten i offentliga skollokaler och till samhällsinformation?

### **1.3 Omfattning och avgränsning**

När det gäller offentlig miljö har granskningen inriktats på tillgängligheten, för elever och personal, i den fysiska miljön i kommunala skollokaler med tillhörande utemiljö. Granskningen har inte omfattat särskolan. Granskningen har omfattat tillgängligheten för personer med nedsatt syn-, rörelse- och hörsel-förmåga.

När det gäller tillgängligheten till samhällsinformation har granskningen omfattat tillgängligheten för personer med nedsatt syn- och hörsel-förmåga. Beträffande stadens tillvägagångssätt att tillhandahålla tillgänglig samhällsinformation, har granskningen avgränsats till stadens övergripande arbete med tillgänglig samhällsinformation.

### **1.4 Ansvarig nämnd/styrelse**

Granskningen av tillgängligheten i skollokaler har i huvudsak omfattat utbildningsnämnden och Skolfastigheter i Stockholm AB (SISAB).

När det gäller granskningen av tillgänglig samhällsinformation har granskningen omfattat kommunstyrelsen, utbildningsnämnden, SISAB, stadsbyggnadsnämnden samt stadsdelsnämnderna Hässelby-Vällingby och Hägersten-Liljeholmen.

### **1.5 Revisionskriterier**

Revisionskriterier är de bedömningsgrunder som revisionen utgår ifrån vid analys och bedömning. Följande revisionskriterier har tillämpats i granskningen:

- FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, artikel 9 och 21.
- Stockholms stads budget 2018
- Stockholms stads program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2018-2023
- Plan och bygglagen
- Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2017-2022

### **1.6 Metod**

Granskningen har genomförts via genomgång av styrande dokument såsom övergripande policydokument och riktlinjer avseende

tillgängligheten till offentlig miljö och samhällsinformation. Intervjuer har skett med nyckelpersoner med ansvar för tillgänglighetsfrågor.

Granskningen av utbildningsnämnden och SISAB har valts med anledning av att utbildningsnämnden beställer tillgänglighetsanpassningar i skollokaler och att SISAB ansvarar för att tillgänglighetsåtgärderna blir utförda i skollokalerna. Granskningen av stadsbyggnadsnämnden har valts eftersom nämnden har tillsynsansvar beträffande enkelt avhjälpta hinder. Granskningen av kommunstyrelsen har motiverats med att styrelsen har det övergripande ansvaret för styrningen och ledningen beträffande tillgänglighet i staden och att samhällsinformationen blir tillgänglig för alla. Granskningen av stadsdelsnämnderna Hässelby-Vällingby och Hägersten-Liljeholmen har skett i syfte att se hur stadsdelsnämnderna arbetar med tillgänglig samhällsinformation.

Granskningen har genomförts av Martin Andersson och Erik Skoog på revisionskontoret. Rapporten har faktakontrollerats av förvaltningarna.

## **2. Regelverk och övergripande styrdokument**

### **2.1 FN:s internationella konvention**

Den internationella konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning antogs av FN:s generalförsamling 2016. Konventionen består av 50 artiklar. Artiklarna ställer bl.a. krav på att medlemsstaterna att vidta ändamålsenliga åtgärder för att säkerställa att personer med funktionsnedsättning får tillgång på lika villkor som andra. Åtgärderna ska innefatta identifiering och undanröjande av hinder och barriärer mot tillgängligheten. De svenska lagarna bygger på konventionen. Stadens program ”Program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2018-2023” utgår från FN-konventionen.

I denna granskning har revisionskontoret utgått från artikel 9 och 21.

#### *Artikel 9: Tillgänglighet*

Denna artikel ställer bl.a. krav på åtgärder inom byggnader, vägar, transportmedel och andra inom- och utomhusanläggningar, däribland skolor, bostäder, vårdinrättningar och arbetsplatser. Vidare

ställs även krav på bl.a. information, kommunikation och annan service, däribland elektronisk service och service i nödsituationer.

### *Artikel 21: Yttrandefrihet och åsiktsfrihet samt tillgång till information*

Artikeln ställer krav på att medlemsstaterna att vidta åtgärderna för att säkerställa att målgruppen kan utöva yttrandefriheten och åsiktsfriheten, inklusive friheten att söka, ta emot och sprida uppgifter och idéer på lika villkor som andra och genom alla former av kommunikation. Det gäller bl.a. att de ska kunna ta del av information som avsedd för allmänheten i tillgängligt format och teknologi anpassad för olika funktionsnedsättningar.

## **2.2 Plan- och bygglagen**

Enligt Plan- och bygglagen (PBL)<sup>1</sup> när det gäller en byggnads utformning ska den vara tillgänglig och användbar för personer med nedsatt rörelse- eller orienteringsförmåga. Vid nybyggnation gäller kravet om tillgänglighet hela byggnaden och vid ombyggnation hela byggnaden eller om det bedöms som orimligt den del av byggnaden som har förnyats.

När det gäller lokaler dit allmänheten har tillträde ska hinder alltid avhjälpas om det med hänsyn till de praktiska och ekonomiska förutsättningarna är enkelt att avhjälpas. För allmänna platser i anslutning till skolan, t.ex. skolgårdar, gäller motsvarande krav som allmänna lokaler.<sup>2</sup>

## **2.3 Diskrimineringslagen**

Enligt Diskrimineringslagen räknas bristande tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning som en form av diskriminering. Diskrimineringsförbudet gäller inom alla samhällsområden där diskrimineringslagens övriga regler gäller.

Lagen definierar bristande tillgänglighet som att en person med funktionsnedsättning missgynnas på grund av att rimliga tillgänglighetsåtgärder inte gjorts för att personen ska komma i en jämförbar situation med personer utan funktionsnedsättning. Vilka åtgärder som är skäligen bedöms utifrån bland annat lagens krav på tillgänglighet samt praktiska och ekonomiska förutsättningar.

---

<sup>1</sup> Plan- och bygglagen 8 kap. 1-2 §

<sup>2</sup> Plan- och bygglagen 8 kap. 12 §

## 2.4 Kommunfullmäktiges verksamhetsmål

I stadens budget 2018 har kommunfullmäktige beslutat om verksamhetsmålet ”Stockholm är en tillgänglig stad för alla” som omfattar tillgänglighet bl.a. till byggnader, offentlig miljö och till samhällsinformation. Verksamhetsmålet gäller alla stadens styrelser, nämnder och bolag och utgår från stadens vision 2040 – Ett Stockholm för alla.

Enligt budgetskrivningen ska Stockholm vara en tillgänglig stad för alla dess invånare. Alla, oavsett funktionsförmåga, ska ha rätt till full delaktighet. Stockholms stad ska ha höga ambitioner för att bygga bort enkelt avhjälpna hinder. Alla invånare ska kunna leva likvärdiga liv, ha lika möjligheter och kunna ta del av stadens utbud, oberoende av funktionalitet. Bland annat ska byggnader och offentlig miljö vara tillgängliga så att alla kan delta på lika villkor. Samhällsinformationen ska finnas tillgänglig för alla.

## 2.5 Stadens program

### 2.5.1 Programmet för tillgänglighet och delaktighet

Kommunfullmäktige antog våren 2018 ett nytt program<sup>3</sup> för tillgänglighet och delaktighet som gäller till 2023. Programmet bygger på FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, Agenda 2030, Europakonventionen, den nationella funktionshinderspolicen, svensk lagstiftning samt stadens vision och funktionshinderspoliciska mål.

Programmet omfattar åtta olika prioriterade fokusområden, för staden att arbeta med, som tar sikte på målen i kommunfullmäktiges budget. Fokusområdena är nedbrutna i olika prioriteringar eller ambitioner. Följande områden och prioriteringar är relevanta inom ramen för granskningens avgränsning och gäller alla stadens nämnder och bolag:

### 3. Rätten att kunna förflytta sig, vistas i och använda Stockholms inne- och utemiljö samt att ha en fungerande bostad och garanteras säkerhet i kris

- 3.1 Alla ska kunna förflytta sig, vistas i och använda Stockholms stads miljöer
- 3.2 Planera och bygga rätt från början
- 3.3 Hinder i byggd miljö ska åtgärdas

---

<sup>3</sup> Program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2018-2023 (KF 2018-05-28)

#### **4. Rätten till information och kommunikation samt att få tillgång till ny teknik**

##### 4.1 Alla ska kunna få information och kommunicera med stadens verksamheter

Nämnder och bolag är ansvariga för, inom ordinarie planering och uppföljning, att genomföra och förverkliga programmet. Detta ska preciseras i verksamhetsplanerna. Bland annat ska ansvariga nämnder och bolagsstyrelser ta fram och följa upp aktiviteter och indikatorer i samråd med sina råd för funktionshinderfrågor.

I det tidigare programmet<sup>4</sup>, som gällde fram till det nya programmet, tog kommunfullmäktige fram indikatorer som skulle mätas och följas upp. Dock skulle nämnder och styrelser tillsammans med sina råd för funktionshinderfrågor ta fram tre viktiga aktiviteter per relevant mål i programmet. Aktiviteterna skulle stå med i verksamhetsplaneringen.

#### **2.5.2 Stadens kommunikationsprogram**

Stadens program<sup>5</sup> slår fast nio grundläggande principer för stadens kommunikation och inriktningen för de kommande åren. Det innehåller mål och strategier för åren 2017–2022 som ska möta de utmaningar staden står inför. Programmet gäller alla Stockholms stads nämnder och bolagsstyrelser och ska ligga till grund för hur stadens verksamheter planerar, genomför och utvecklar sin kommunikation. Programmets femte princip berör tillgänglighet:

#### **5. Vi kommunicerar aktivt, tillgängligt och trovärdigt.**

”Det ska vara lätt att känna igen och komma i kontakt med staden och oss som arbetar här. Därför kommunicerar vi på mottagarens villkor – är tydliga och begripliga – och välkomnande för alla. Vår information är enkel att hitta, tillgänglighetsanpassad och vi har användarvänliga gränssnitt i våra tjänster. Det gör det enkelt för stockholmarna att ta del av vår service på ett sätt som passar dem.”

## **3. Tillgänglighet i skollokaler**

### **3.1 Fastighetsägarens ansvar**

Det är byggherren eller fastighetsägaren som ansvarar för att tillgänglighetskraven i PBL<sup>6</sup> och boverkets byggregler, föreskrifter och allmänna råd uppfylls.

---

<sup>4</sup> Program för delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2011–2016

<sup>5</sup> Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2017-2022

<sup>6</sup> Plan- och bygglagen 10 kap. 5 §

När det gäller Stockholms stads skolor ägs merparten av stadens eget bolag Skolfastigheter i Stockholm AB (SISAB). Det innebär att bolaget har det lagmässiga ansvaret för tillgängligheten och verksamhetsanpassningar i sina lokaler. Dock har ansvaret, genom ett samverkansavtal<sup>7</sup>, förts över till utbildningsnämnden som hyr merparten av bolagets fastighetsbestånd. Istället beställer nämnden ny-, om- eller tillbyggnader och andra anpassningsåtgärder av SISAB exempelvis för att säkerställa tillgängliga utbildningslokaler. Bolaget har ansvaret att utföra byggnationer och åtgärder enligt minimikraven utifrån gällande regelverk och av nämndens beställning.

### 3.2 Arbetet med enkelt avhjälpna hinder

Utbildningsnämnden beslutade 2007 att utreda och redovisa ett förslag om inriktning avseende tillgänglighetsåtgärder i stadens befintliga grundskolor.<sup>8</sup> Beslutet grundade sig på ett tidigare handikappolitiskt program från 2004 där målsättningen var att enkelt avhjälpna hinder i publika lokaler och på allmänna platser skulle vara eliminerade senast 2010. Utbildningsnämndens inriktningsförslag avseende åtgärdandet av enkelt avhjälpna hinder inom stadens befintliga grundskolor antogs först 2010.<sup>9</sup>

Inriktningsförslaget innehöll en schablonmässig kostnadsberäkning och tidsplan utifrån en nulägesanalys och inventering av stadens samtliga grundskolor och omfattade tre olika nivåer på tillgänglighetsarbetet:

1. Enkelt avhjälpna hinder. Definieras som ombyggnadsåtgärder för att anpassa lokaler som expedition, vaktmästeri, aula/samlingsal, idrottslokaler, matsal etc. samt angöring, parkering och gångvägar.
2. Åtgärder för publika lokaler. Definieras som ombyggnadsåtgärder för lokaler och omgivning enligt nivå ett, med tillägget att även hiss och handikapptolett ingår.
3. Åtgärder enligt nybyggnadsstandard. Definieras som att samtliga lokaler är tillgängliga genom förekomst av hiss och handikapptolett samt att individuella anpassningar utefter behov i respektive skola görs. Åtgärder i enlighet med nivå

---

<sup>7</sup> Samverkansavtal för utbildningslokaler (1 april 2018)

<sup>8</sup> Stadsdelsnämnderna hade ansvaret för grundskolorna fram till juli 2007

<sup>9</sup> Inriktningsförslag avseende åtgärdande av enkelt avhjälpna hinder för tillgänglighet och användbarhet i stadens grundskolor (Dnr 08-324/1452)

tre utförs normalt i samband med större ombyggnad eller renovering av skola eller del av skola.

Enligt de intervjuade ville funktionshindersrådet att tillgänglighetsanpassningar skulle göras enligt nivå tre men detta ansågs för dyrt av utbildningsförvaltningen. Utbildningsnämnden tog beslut enligt förvaltningens förslag om nivå två. Vid tillbyggnader och nybyggnationer ska skolorna byggas med full tillgänglighet, d.v.s. nivå tre.

Enligt intervjuerna och uppföljningen av HIN-projektet<sup>10</sup> lades de första av utbildningsnämndens beställningar till SISAB på genomförandet av etapp ett och två på hösten 2013. Totalt omfattar projektet åtta etapper om totalt cirka 120 skolor. Bolaget genomförde därefter en volymupphandling och tre entreprenörer valdes ut till projektet. Samtliga entreprenörer fick sedan lägga anbud på skolorna varav den fördelaktigaste offerten valdes. Tre skolor i taget valdes på detta sätt. Entreprenörernas arbete startade våren 2015 men 2016 valde SISAB att avbryta ramavtalet. Då hade totalt 32 skolor i etapp 1 och 2 och några i etapp 3 åtgärdats. Upphandling av nytt ramavtal har påbörjats under 2018. Dock försenades upphandlingen och enligt uppgift beräknas arbetet med etapp tre att påbörjas under våren 2019. Alla skolor inom projektet planeras vara tillgänglighetsanpassade till minst nivå två vid projektets avslut 2025.

Utöver tillgänglighetsanpassningar inom ramen för HIN-projektet beställer utbildningsnämnden även specifika och individuella anpassningar för elever med funktionsnedsättning. Det innebär att utbildningsförvaltningen systematiskt måste uppdatera inventeringen av skolornas tillgänglighet efter vad som har åtgärdats inom HIN-projektet, efter anpassningar på individuell nivå samt efter ombyggnationer.

### **3.3 Tillsynsansvar avseende enkelt avhjälpna hinder**

Det är byggnadsnämnden som ansvarar för tillsynen av reglerna avseende enkelt avhjälpna hinder efterlevs av kommunens fastighetsägare.<sup>11</sup> Tillsynen innebär att nämnden är skyldig att pröva anmälningar om överträdelse mot plan- och bygglagen och Boverkets föreskrifter och allmänna råd (HIN). Ett tillsynsärende blir aktuellt efter en anmälan från allmänheten eller på nämndens eget initiativ. Nämnden ska ta ställning till, i varje enskilt ärende, om rimligheten

---

<sup>10</sup> HIN-projektet – delrapport 1 (maj 2017) (HIN är Boverkets författning avseende avhjälpande av enkelt avhjälpna hinder till och i lokaler dit allmänheten har tillträde och på allmänna platser)

<sup>11</sup> Plan och byggförordningen 8 kap. 2 §

att åtgärda hindret utifrån de praktiska och ekonomiska förutsättningarna. Det vill säga nämnden måste väga kostnaderna mot de praktiska förutsättningarna att avhjälpa hindret.

Tillsynsärenden avseende enkelt avhjälpta hinder handläggs av tillsynsenheten inom bygglovsavdelningen på stadsbyggnadsförvaltningen. I Stockholm sker en reaktiv tillsyn vilket innebär att förvaltningen enbart agerar på anmälningar från allmänheten. En proaktiv tillsyn skulle kräva ett större anslag till nämnden, anser stadsbyggnadskontoret. Enligt intervjun har enheten ett 40-tal tillsynsärenden i kö men inget av dem rör enkelt avhjälpta hinder inom grundskolan. Det har inte heller inkommit några sådana ärenden till enheten de senaste åren. Skälet till kön uppges vara att enheten arbetar reaktivt och måste prioritera ärenden som bedöms som ”fara för liv och hälsa”.

### 3.4 Mål och styrdokument

Utbildningsnämnden har tagit fram ett mål om att samtliga verksamheter ska ha ett mångfaldsperspektiv, där nämnden redogör för arbetet med tillgänglighetsanpassningar i skolornas publika lokaler. Nämnden har inte tagit fram några indikatorer men däremot tre aktiviteter som rör tillgänglighet inom skolan. De berör beställda åtgärder avseende skolornas publika lokaler, tillgänglighetsanpassningar av skolgårdsprojekt samt tillgänglighetsanpassning av information om vilka skolor som är tillgänglighetsanpassade. Utbildningsnämnden antar varje år ett funktionsprogram<sup>12</sup> för skolan. Funktionskraven i programmet beskriver kvalitéer och egenskaper som ska uppnås i ny-, om- och tillbyggnadsprojekt. Programmet består av både krav och råd och är en del av det underlag som ska användas vid beställning av byggnadsprojekt till SISAB. Det ska säkerställa goda pedagogiska lokaler för ett långsiktigt bruk.

SISAB redovisar inget under kommunfullmäktiges mål i sin verksamhetsplan. Dock är det inte ett krav enligt Stockholms stadshus AB:s rapporteringsanvisningar. SISAB:s styrelse har antagit en policy avseende tillgängligheten inom sina lokaler<sup>13</sup>. Av policyn framgår bl.a. att SISAB ska tillhandahålla skollokaler som ska vara tillgänglighetsanpassade så att funktionshindrade kan nyttja lokalerna på likvärdigt sätt som människor utan funktionshinder. Vidare framgår att SISAB:s anvisningar för tillgänglighet ska användas vid nybyggnad av skolor och vara vägledande vid om- och tillbyggnad av skollokaler. Vidare berör även policyn SISAB:s åtgärdsprogram för tillgänglighet för varje skolfastighet, beställt

<sup>12</sup> Funktionshindersprogram 2018 (Dnr 1.3.2-4338/2017)

<sup>13</sup> Tillgänglighetspolicy (Dnr: 2017-00744)



uppdrag från utbildningsförvaltningen om enkelt avhjälpna hinder inom skolan och åtgärder avseende tillgängligheten för enskilda elever.

Bolagets projektavdelning har tagit fram projektanvisningar för tillgänglighet för sina projektörer och entreprenörer.<sup>14</sup> Anvisningarna syftar till att klarlägga de krav SISAB ställer som komplement till myndighetskrav vid om- och tillbyggnation samt i förvaltning. Alla avsteg från projekteringsanvisningarna beslutas av SISAB:s projektansvarig i samråd med SISAB:s ansvarige för respektive anvisning.

Stadsbyggnadsnämnden har tagit fram målet om att nämnden ska verka för att stadens inom- och utomhusmiljöer blir tillgängliga för medborgare, besökare och verksamheter. Nämnden har inte tagit fram några indikatorer eller aktiviteter. Bygglövsavdelningen inom stadsbyggnadsförvaltningen har tagit fram en rutin för handläggning av enkelt avhjälpna hinder. Rutinen ska enligt uppgift vara under implementering. Enligt rutinen ska den användas för ett gemensamt arbetssätt och hållning i aktuella frågor. De ersätter inte plan- och bygglagen, plan- och byggförordningen, Boverkets byggregler eller andra lagar, förordningar och föreskrifter. Enligt intervjuerna finns det inga andra centrala eller nämndspecifika riktlinjer avseende tillsynen av enkelt avhjälpna hinder. När tillsynsverksamheten gick över till bygglövsavdelningen upptäcktes att rutinerna var bristfälliga och behövdes ses över. Vad som anses vara ett enkelt avhjälpna hinder uppges vara relativt enkelt att bedöma. Svårigheten ligger i att bedöma kostnaden kopplat till nyttan. Rutinen hjälper inte till med detta utan bedömning måste göras utifrån den enskilda handläggarens. Rutinen innehåller dock rättsfall som kan vägleda handläggaren.

### **3.5 Uppföljning av tillgängligheten i skollokaler**

I utbildningsnämndens tertialrapporter följs målen med tillgänglighetsanpassning av publika lokaler upp. Enligt tertialrapport två 2018 fortgår nämndens arbete med anpassningarna av tillgängligheten inom skolan. Som nämnts tidigare har projektet förskjutits framåt i tid på grund av brist på upphandlad entreprenör hos fastighetsägaren. SISAB genomförde under början av 2018 en upphandling i syfte att möjliggöra produktionsstart under senare delen av 2018. Förvaltningen har under 2017 arbetat med fortsatt projektering av återstående etapper för att möjliggöra genomförande på fler skolor 2018 och 2019. Utöver de skolor som ingår i projektet

---

<sup>14</sup> Projektanvisning, tillgänglighet, inom- och utomhus, för projektörer och entreprenörer (Utgåva 14, 24 april 2018)

utreds även skolor som ska underhållas eller byggas om för åtgärder kring ökad tillgänglighet.

Utbildningsförvaltningen har även genomfört en skriftlig uppföljning av HIN-projektet i maj 2017 för att se hur tillgänglighetsarbetet i skollokaler fungerade mellan 2015 och 2016. Uppföljningen genomfördes efter att SISAB valde att avbryta ramavtalet efter de första etapperna av tillgänglighetsanpassningar av skolor. I HIN-rapporten beskrivs bakgrunden och vilket beslut som ligger till grund för arbetet med enkelt avhjälpta hinder, projektorganisation och hur planering och kommunikation har fungerat inom projektet. Rapporten redogör även för exempel, erfarenheter och åtgärdsförslag utifrån de Anpassningar som har gjorts. Det handlar dels om utvecklingsförslag när det gäller intern kommunikation inom utbildningsförvaltningen och kommunikation inom projektet, dels om utvecklingsbehovet när det gäller Anpassningar. I rapporten konstateras bl.a. från slutsyner och inspektioner att det finns behov av återkoppling med verksamheten en tid efter avslutat projekt. Både för att få återkoppling kring vad man upplevde som positivt och negativt med genomförandet av Anpassningarna, men även för att säkerställa att verksamhetsförändringar inte påverkar Anpassningarna negativt. För att åtgärda detta ges förslag om att det bör genomföras ett uppföljande besök ett år efter avslutat projekt tillsammans med skolan och förvaltaren från SISAB. I rapporten framkommer att projektet låg före tidplan och under budget fram till entreprenadstoppet i maj 2016.

## **4. Tillgänglig samhällsinformation**

### **4.1 Ansvar och organisation**

Det är kommunstyrelsen via kommunikationsenheten på stadsledningskontoret som har ansvaret för stadens övergripande kommunikation och information. Nämnder och bolag ansvarar för tillgänglig information som rör deras respektive ansvarsområden. Alla chefer på förvaltningar och bolag har ansvar för att ha tillgänglig samhällsinformation om sin verksamhet om sådant som berör stadens medborgare. Stadsledningskontoret har en stödjande och rådgivande funktion i förvaltningarnas och bolagens arbete med tillgänglig samhällsinformation. Det finns ingen specifik budget för insatser inom tillgänglig samhällsinformation bland de granskade nämnderna, SISAB och kommunstyrelsen. I intervjuerna uppger de granskade nämnderna, SISAB och kommunstyrelsen att det därför

blir svårt att veta hur mycket resurser som kan avsättas för hur mycket information som kan vara tillgänglig för alla medborgare.

## **4.2 Definition, mål och styrdokument**

Vid tolkning av begreppet tillgänglig samhällsinformation utgår de granskade nämnderna, SISAB och kommunstyrelsen från Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2017-2022. I programmet framkommer bl.a. om hur man gör information tillgänglig för alla oavsett funktionsförmåga. Detta oavsett val av format (text, ljud, bild och språk) eller informationskanal (webb, broschyr, informationstavlor etc).

I arbetet med tillgänglig samhällsinformation utgår kommunstyrelsen, nämnderna och SISAB från styrdokumentet Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2017-2022 och Programmet för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning. Stadsledningskontoret arbetar för att styrdokumentet och målen för tillgänglig samhällsinformation blir kända bland alla nämnder och bolag genom t.ex. dels kommunikationschefsmöten som sker ca 1 gång/månad, dels kommunikatörsträffar som sker 1 gång/år.

När det gäller samhällsinformation har kommunstyrelsen tagit fram målet om att stadens kommunikation och digitala tjänster är målgruppsanpassade och lättillgängliga. Hägersten-Liljeholmen har tagit fram målet om att den interna och externa kommunikationen kännetecknas av att den är aktiv, tillgänglig och trovärdig. Nämnden har även aktivitet om att informationen på jämför service, webb och intranät ska uppdateras kontinuerligt samt ses över en till två gånger per år. Hässelby-Vällingby har inget mål men har en skrivning i verksamhetsplanen om sitt arbete med tillgänglig kommunikation och information. Utbildningsnämnden har utarbetat mål om att tillgängliggöra information om vilka skolor i egen regi som är tillgänglighetsanpassade. Stadsbyggnadsnämnden och SISAB har inte tagit fram mål, indikatorer eller aktiviteter kopplade till kommunfullmäktiges mål om tillgänglighet.

## **4.3 Arbetet med tillgänglig samhällsinformation**

### **4.3.1 Planeringen tillgänglig information**

I kommunfullmäktiges vision, budget och programmet för delaktighet ställs höga krav på tillgänglig samhällsinformation. Enligt budget 2018 ska samhällsinformation vara tillgänglig för alla. I programmet framgår att alla personer med funktionsnedsättning ska

kunna få information och kommunicera med staden på jämlika villkor som andra, i tillgängliga och användbara format som är anpassade. Personer med funktionsnedsättning ska kunna ta del av all information som behövs och ges förutsättningar att kunna utöva inflytande och vara fullt delaktiga i det egna stödet och i de individuella lösningar som planeras och genomförs. Stadens nämnder ska informera personer med funktionsnedsättning om deras rättigheter, om vilket stöd som finns och om hur de kan få tillgång till det. I arbetet med tillgänglig information och kommunikation ingår att anpassa och utforma den individuellt. Enligt intervjuerna har det inte gjorts någon nulägesanalys eller inventering av tillgänglig samhällsinformation för syn- och hörselskadade hos något av de granskade objekten. Det vill säga att de inte har kartlagt behov hos olika målgrupper, vilken information som är tillgänglig respektive inte är det och ställt det emot ambition och kostnader för att åtgärda och säkerställa tillgänglig samhällsinformation. Enligt uppgift sker nulägesanalyser av exempelvis hur man hittar på webbplatsen och om man har läst stadens hushållsutskick. Det framkommer även att styrningen av tillgänglig samhällsinformation är otydlig, det finns ingen tydlig central styrning och samordning om hur och på vilket sätt samhällsinformationen ska bli tillgänglig för alla.

#### **4.3.2 Webb, information och IT**

I stadens budget från 2006 fastställdes det att stadens webbplats ska vara navet för den externa kommunikationen med stadens medborgare och ska stödja utvecklingen av e-tjänster för att uppfylla kravet på en 24-timmarsmyndighet. Enligt intervju på stadsledningskontoret pågår arbete med att göra om stadens webbplats, stockholm.se, med syfte att webbplatsen ska anpassas till det nya EU-direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer.<sup>15</sup> EU:s webbtillgänglighetsdirektiv, som började gälla den 23 september i år, ska garantera att statliga myndigheters, kommunernas och landstingens webbplatser och mobilappar är tillgängliga. Stadens webbplats behöver även omformas för att tekniken (plattformen på webbsidan är ca 10 år gammal) på webbplatsen behöver bytas ut och att innehållen behöver anpassas bättre för stadens medborgare. Enligt uppgift kommer den nya versionen av stadens webbplats att vara i full drift i december 2018. Det stadsövergripande utvecklingsarbetet med den nya webbsidan som stadsledningskontoret ansvarar för, sker i samverkan med förvaltningarna och bolagen i staden samt med Funka<sup>16</sup>.

---

<sup>15</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/2102 den 26 oktober 2016 om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer.

<sup>16</sup> Funka är ett privatägt bolag som arbetar med tillgänglighet för funktionshindrade vad gäller innehåll, design och teknik i digitala gränssnitt;

I samarbetet med Funka medtas perspektiv som rör personer med funktionshinder såsom personer med nedsatt syn och hörsel.

Enligt de granskade nämnderna, SISAB och kommunstyrelsen arbetar de för att alla stadens medborgare, inklusive personer med funktionsnedsättning, ska kunna använda stadens webbplats, intranät och e-tjänster. Många insatser genomförs för att öka den digitala tillgängligheten för alla, som för t.ex. personer med nedsatt syn och hörsel. Utgångspunkten är att alla så långt det är möjligt ska kunna ta del av och förstå information på stadens webbplats. Genom att arbeta med att skriva lättfattligt språk, eftersträvas att göra information så begriplig och tillgänglig som möjligt. Därtill finns t.ex. talande webb som kan läsa upp information, textade filmklipp, och att mycket information går också att få tag på andra språk än svenska. Exempelvis översätts viss information till finska och andra minoritetsspråk. Dock finns det begränsningar gällande tillgängligheten på stadens webbplats, intranät och e-tjänster som medför att personer som har nedsatt syn och hörsel inte kan ta del av all information och alla digitala tjänster som staden tillhandahåller.

Kontaktcenter Funktionsnedsättning, som organisatoriskt tillhör servicenämnden, gör information tillgänglig för personer med funktionsnedsättning som t.ex. personer med nedsatt syn och hörsel. Kontaktcenter kommunicerar via telefonsamtal, texttelefoni och bildtelefoni. Möjligheten är dock inte så känd bland allmänheten och personer med funktionsnedsättning, enligt Kontaktcenter Funktionsnedsättning.

Utöver ovanstående kommunikationskanaler tillgängliggörs information till stadens medborgare via broschyrer, stadsinformationstavlor, hushållsutskick, annonser i lokaltidningar, sociala medier etc. All information blir inte tillgänglig för personer med nedsatt syn- och hörselförmåga. När det gäller personer med nedsatt synförmåga finns t.ex. punktskriftsdisplay och/eller tal-syntes tillsammans med ett skärmläsningssystem till hjälp för att tillgodogöra sig information på stadens webbplats och taltidningen "På tal om Stockholm". Viss information blir också tillgänglig via digitala talböcker. Beträffande personer med hörselnedsättning förmedlas viss information via textade filmklipp på stadens webbplats. Stadens grafiska profil, vilket stadsledningskontoret ansvarar för, ska ha sådan utformning att den ska vara tillgänglig för alla. Staden har en varumärkesmanual på en av stadens webbplatser, där det framgår rekommendationer och förklaringar till hur exempelvis

skyltar, brev, trycksaker, vepor m.m. ska utformas. Webb sidan vänder sig till alla stadens förvaltningar och bolag samt till upphandlade konsulter.

#### **4.3.3 Bolag och nämnders informationsaktiviteter**

Nedan ges några exempel på vilka informationsaktiviteter som genomförs av de granskade nämnderna och SISAB.

*Stadsbyggnadsnämnden* ser till att tjänster som är kopplade till bygglov finns tillgängliga på stadens webbsidor. Olika typer av informationsmaterial görs på lättläst svenska. Stadsbyggnadskontoret erbjuder även tolkhjälp när det gäller t.ex. minoritetsspråk om man behöver inkomma med bygglovsansökan. Kontoret har samråd i olika byggprojekt och har också en mobil dialogpaviljong, där man hyr in sig på bibliotek, medborgarkontor eller andra typer av lokaler som fungerar som samlingsplats för medborgare. På hemsidan växer.stockholm och via Stockholmsrummet (fysisk plats som är beläget på Kulturhuset) framgår olika stadsutvecklingsprojekt som riktar sig mot stadens medborgare.

*SISAB* informerar fysiskt ute på berörda skolor kring kommande och pågående nybyggnationer/ombyggnationer av skolor. SISAB ser också till att skriva tjänstemannautredningar för styrelsebeslut på ett mer lättillgängligt språk. Utredningarna publiceras på SISAB:s hemsida.

*Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd* arbetar i första hand med att tillgängliggöra information via lättförståeliga texter och på olika språk. Stadsdelsförvaltningen utarbetar olika broschyrer på medborgarkontoret om t.ex. hur medborgarna kan söka förskola eller kolloverksamhet. Stadsdelsförvaltningen informerar via lokal tidning om kommande nämndsammanträden och vilka punkter på dagordningen som kommer att finnas med.

*Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd* arbetar främst med att ha information på lättillgänglig svenska på stadsdelsnämndens hemsida och med taktila skyltar på olika verksamheter som tillhör stadsdelsförvaltningen.

*Utbildningsnämndens* fokus kring tillgänglig information är primärt i samband med den period då vårdnadshavare ska söka skolor och information om hur tillgängliga skollokaler är i de grund- och gymnasieskolor som drivs i egen regi.

#### **4.3.4 Stadens tillgänglighetsguide**

Staden har tagit fram en tillgänglighetsguide för att personer med funktionsnedsättning ska kunna få information om tillgängligheten i stadens lokaler och verksamheter. Exempelvis går det att se om en viss lokal eller verksamhet har hörselslinga eller rullstolsramp. Nivåerna av tillgänglighet har definierats med hjälp av Myndigheten för delaktighets checklista för fysisk tillgänglighet i lokaler. Kommunstyrelsen beslutade 2015 att stadens verksamheter ska presentera sin tillgänglighet (tillgänglighetsmärkning) i sina verksamhetslokaler via en av flikarna på stadens webbsida, *Hitta och jämför service*. Tillgängligheten redovisas i form av nio olika ikoner. Uppgifterna baseras på en självskattning av verksamheten. På stadens webbplats framgår att det är möjligt att se tillgänglighetskraven för stadens förskolor, grund- och gymnasieskolor. I Funktionshindersonsbyråns årsrapport 2017 framkommer att det fortfarande är ett begränsat antal verksamheter i staden som redovisar tillgängligheten. Den nytta som tillgänglighetsguiden skulle kunna utgöra för många personer uteblir, anser funktionshindersonsbyrånschefen. I intervjuerna framkommer att det inte sker regelbundna uppdateringar av tillgängligheten i informationen.

#### **4.4 Uppföljning av arbetet kring tillgänglig samhällsinformation**

*Stadsledningskontoret* uppger att uppföljningar av hur tillgänglig samhällsinformationen är, sker bl.a. via brukarundersökningar, varumärkesmätningar samt digital enkät som kontinuerligt rullar på stadens webbplats. Målen i stadens kommunikationsprogram följs upp i befintliga undersökningar i framför allt varumärkesmätning av hur staden uppfattas. Kontoret har även genomfört användartester och expertgranskningar av stadens webb utifrån hur tillgänglig informationen är för bl.a. funktionsnedsatta. *Stadsbyggnadskontoret* anger att uppföljningar sker kring mätning av webbflöden på webbsidan växer.stockholm för att bl.a. se hur många som besöker vissa sidor på webbplatsen. Utifrån genomförda samråd följer kontoret upp bl.a. hur många som deltog och vilka frågor som ställdes av medborgarna. *SISAB* följer upp enskilda aktiviteter exempelvis genom ”viktighetskartan” en tavla där SISAB:s intressentgrupper som invånare, elever och skolpersonal vid olika tillfällen har möjlighet att prioritera vilka områden de anser att SISAB ska prioritera. Där är ”en tillgänglig skola” ett av prioriteringsområdena som följs upp fördelat på intressentgrupper. *Utbildningsnämnden* följer upp uppföljningar sker kring mätning av webbflöden på stadens webbplats för att bl.a. se hur många som besöker skolverksamhetssidorna. Nämnden följer också upp hur tillgänglig

informationen är via fokusgrupper och användartester. *Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning* och *Hägersten-Liljeholmen stadsdelsförvaltning* uppger att de inte genomför uppföljningar av riktade insatser om tillgänglig samhällsinformation. Enligt stadsdelsförvaltningarna har tidigare uppföljningar av vissa riktade insatser visat att medborgare inte tar del av informationsinsatserna i någon större utsträckning.

## 5. Analys, slutsatser och bedömning

Funktionshinderperspektivet bör genomsyra hela verksamheten genom att beaktats i myndighetens olika styrdokument exempelvis i verksamhetsplaner<sup>17</sup>. Det är viktigt att myndighetens policy avseende tillgänglighet bryts ner i mätbara delmål i förslagsvis i en handlingsplan som antas av ledningen. Kommunfullmäktige har antagit ett program för tillgänglighet och delaktighet, som bl.a. bygger på FN:s konvention, som tar ställning till vad tillgänglighet innebär specifikt för staden. Vidare har staden även antagit ett verksamhetsmål om tillgänglighet i sin budget. Alla stadens styrelser och nämnder ska ta fram egna mål, indikatorer och aktiviteter utifrån dessa styrdokument.

Granskningen visar att styrelser och nämnder i delar har tagit fram mål, riktlinjer och rutiner utifrån kommunfullmäktiges målsättning avseende tillgängligheten i offentlig miljö och till samhällsinformation. Myndigheten för delaktighet har gjort en undersökning<sup>18</sup> om bl.a. hur långt Sveriges kommuner har kommit med sitt arbete med att integrera ett funktionshindersperspektiv i verksamheten. Den visar att ungefär 90 procent av kommunerna har skrivningar om tillgänglighet i sina styrdokument och 58 procent har nedbrytbara delmål avseende sitt tillgänglighetsarbete. Det kan konstateras att utbildningsnämnden har tagit fram ett nämndmål och aktiviteter utifrån kommunfullmäktiges mål bl.a. kopplat till sitt arbete med tillgänglighetsanpassningar inom skolornas publika lokaler. Nämnden antar även varje år ett funktionsprogram för sina beställningar av bl.a. tillgänglighetsanpassningar inom skolan. SISAB redovisar inget om tillgänglighet i sin verksamhetsplan, dock har bolaget tagit fram en policy och anvisningar avseende sitt arbete med tillgänglighet. När det gäller samhällsinformation är det enbart kommun-

---

<sup>17</sup> Myndighetens för delaktighets riktlinjer för delaktighet – Riv hindren (2015)

<sup>18</sup> Myndigheten för delaktighets kommunuppföljning 2017



styrelsen, utbildningsnämnden och Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd som har tagit fram egna mål avseende tillgänglig information och kommunikation. I övrigt har nämnder och styrelser inte tagit fram särskilda styrdokument avseende hur de ska arbeta med att göra information tillgängligt för bl.a. personer med syn- och hörselnedsättning. Istället utgår de från kommunfullmäktiges kommunikationsprogram.

Enligt myndigheten för delaktighets riktlinjer bör myndigheterna (styrelser och nämnder) bl.a. ta fram en handlingsplan genom att göra en nulägesanalys, inventera och kartlägga hur funktionshindersperspektivet hanteras utifrån verksamhet, information och lokaler. Vidare bör de även upprätta åtgärdsplaner och genomföra konkreta åtgärder med avseende på tid, ansvar och budget. Granskningen visar att utbildningsnämndens och SISAB:s styrning och planering av säkerställandet av tillgängligheten i skollokaler behöver utvecklas. Arbetet har i huvudsak bedrivits enligt myndigheten för delaktighets riktlinjer. Dock har arbetet med att tillgänglighetsanpassningar, d.v.s. arbetet med enkelt avhjälpna hinder, i stadens grundskolor och dess publika lokaler tagit lång tid. Kommunfullmäktige beslutade om ett handikappolitiskt program 2004 med målsättningen att enkelt avhjälpna hinder i publika lokaler och på allmänna platser skulle vara eliminerade senast 2010. I samband med att utbildningsnämnden tog över grundskolorna 2007 beslutade nämnden att utreda och redovisa ett förslag om att åtgärda enkelt avhjälpna hinder inom stadens befintliga grundskolor. År 2010 tog nämnden beslut om inriktningen och ambitionen av arbetet. Anpassningarna i de ca 120 skolorna bedömdes ta tio år att genomföra. År 2011 antog kommunfullmäktige ett nytt program för delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2011-2016. Utbildningsnämnden gjorde sin första beställning om genomförandet till SISAB hösten 2013 och arbetet påbörjades 2015. Dock avstannade arbetet redan 2016 efter två etapper (32 skolor) då SISAB valde att avsluta kontraktet med sina entreprenörer och påbörjade en ny upphandling. Fortsättningen på etapp tre planeras att påbörjas under våren 2019 och samtliga åtta etapper beräknas i nuläget att avslutas 2025.

Sammanfattningsvis innebär detta att cirka 27 procent av de grundskolor som ingår i projektet har åtgärdats sedan kommunfullmäktiges beslut 2004 om att enkelt avhjälpna hinder i publika lokaler och på allmänna platser skulle elimineras. Under 2018 har även kommunfullmäktige antagit ett nytt Program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2018–2023.

Bristande tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning räknas som en form av diskriminering enligt diskrimineringslagen. Vilka åtgärder som är skäligen för att säkerställa tillgängligheten för målgruppen bedöms utifrån lagens krav om tillgänglighet samt utifrån praktiska och ekonomiska förutsättningar. Det kan i granskningen konstateras att det inte finns någon tydlig styrning, samordning och planering av att säkerställa att samhällsinformation är tillgänglig för alla. Ingen av de granskade styrelserna eller nämnderna har genomfört någon nulägesanalys, inventerat och kartlagt hur funktionshindersperspektivet (bl.a. syn- och hörselnedsättning) ska hanteras avseende tillgänglig samhällsinformation. Det vill säga att frågan inte har utretts för att kunna ta ställning till ambitioner, strategier och kostnader kring att tillgängliggöra samhällsinformation för målgruppen. Dock genomförs många insatser inom staden för att öka den digitala tillgängligheten för alla. Exempelvis genom att skriva i s.k. klarspråk, talande webb, textade filmklipp och översättningar till olika språk. Dock finns det begränsningar gällande tillgängligheten på stadens webbplats, intranät och e-tjänster som medför att personer som har nedsatt syn och hörsel inte kan ta del av all information och alla digitala tjänster som staden tillhandahåller. Personer med nedsatt hörsel eller syn har även möjlighet att via telefonsamtal, texttelefoni och bildtelefoni kommunicera med Kontaktcenter Funktionsnedsättning. Stadens skolor redovisar sin tillgänglighet via Jämför service. Detta sker, enligt uppgift, i begränsad utsträckning. Det pågår bl.a. även ett stadsövergripande arbete, i samarbete med Funka, med att anpassa stadens webbplats med anledning av det nya EU-direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer.

Diskrimineringslagen kräver aktiva åtgärder mot diskriminering och brister i tillgängligheten för funktionsnedsatta räknas som en diskrimineringsgrund. Granskningen visar att utbildningsnämnden systematiskt följer upp och genomför åtgärder med att säkerställa tillgängligheten till skollokaler. Förvaltningen följer systematiskt upp och uppdaterar inventeringen av skolornas tillgänglighet utifrån genomförda åtgärder inom HIN-projektet och individuella anpassningar för enskilda elever med funktionsnedsättning. Nämnden följer även upp sina aktiviteter inom ramen för ordinarie verksamhetsuppföljning.

Det 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. Det är svårt att få en överskådlig bild, i verksamhetsuppföljningen, av alla åtgärder som genomförs av stadens styrelser och nämnder och vilka effekter som åtgärderna kring tillgänglig information har resulterat i. Inga specifika uppföljningar görs för hur tillgänglig samhällsinformation är för personer med nedsatt syn- och hörsel förmåga. Dock görs det centrala uppföljningsinsatser av målen i stadens kommunikationsprogram bl.a. genomförs varumärkesmätning om hur stadens uppfattas, användartester och expertgranskningar av stadens webb utifrån hur tillgänglig informationen är bl.a. för funktionsnedsatta. Det genomförs även olika typer av uppföljningar av webbflöden på stadens olika webbsidor.

## **6. Sammanfattande bedömning och rekommendationer**

Den sammanfattande bedömningen är att styrelser och nämnder behöver utveckla styrning och uppföljning för att säkerställa tillgängligheten i skollokaler och till samhällsinformation. Bristerna i styrning av arbetet med tillgängliga skollokaler och samhällsinformation innebär att det är svårt att leva upp till budgetens ambitioner om tillgänglighet. När det gäller tillgänglighetsarbetet med enkelt avhjälpta hinder finns en struktur för t.ex. inventering och uppföljning, dock har arbetet tagit lång tid. Utbildningsnämnden har kartlagt verksamheten och tagit fram åtgärder för att säkerställa tillgängligheten. Dock har endast cirka 27 procent av grundskolorna åtgärdats sedan kommunfullmäktiges beslut 2004 om att enkelt avhjälpta hinder i publika lokaler och på allmänna platser skulle elimineras. När det gäller arbetet med att tillgängliggöra samhällsinformation behöver staden utveckla ett mer strukturerat arbetssätt, utreda och utvärdera samt fastställa ambitionsnivån för sitt arbete med att tillgängliggöra samhällsinformation för alla stadens medborgare oavsett funktionsförmåga.

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 kommunfullmäktiges ambitioner och enligt lagstiftningens krav.
- Utbildningsnämnden bör säkerställa att stadens skolor systematiskt redovisar information om sin tillgänglighet i skollokaler på stadens webbplats.

## **Bilaga 1 Intervjupersoner**

### **Stadsledningskontoret**

Biträdande avdelningschef, avdelningen för välfärdstyrning  
Enhetschef, kommunikationsenheten, kommunikations- och omvärldsavdelningen  
Funktionshindर्सombudsman, kansliet för mänskliga rättigheter

### **Utbildningsförvaltningen**

Enhetschef, lokalenheten, avdelning för ekonomi och styrning  
Projektledare, lokalplanering (inhyrd från serviceförvaltningen)  
Enhetschef, kommunikationsenheten  
Webbstrateg, kommunikationsenheten

### **Stadsbyggnadsförvaltningen**

Enhetschef, tillsynsenheten, bygglovsavdelningen  
Kommunikationschef

### **Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning**

Avdelningschef, administrativa avdelningen  
Kommunikatör, administrativa avdelningen

### **Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning**

Stabschef, strategi och internservice

### **Skolfastigheter i Stockholm AB**

Enhetschef, projektutveckling  
Arkitekt (sakkunnig tillgänglighet), projektutveckling  
Kommunikationschef