

Socialdepartementet
103 33 STOCKHOLM

Redovisning av Konsumentverkets särskilda ansvar som sektorsmyndighet inom handikappolitiken

1. Organisering och utveckling av sektorsansvaret

Konsumentverket har sedan 2002 ett särskilt ansvar för handikappfrågor. I instruktionen står det att Konsumentverket ska ”ha ett särskilt ansvar för handikappfrågor inom sitt verksamhetsområde och inom ramen för detta ansvar stödja samt vara samlande och pådrivande i förhållande till övriga berörda parter”

I samband med att Konsumentverket fick detta ansvar konstaterade ledningen att handikappfrågorna berör alla verksamhetsområden och att frågorna därför ska integreras i den ordinarie verksamheten. Denna inriktning/ansvar för frågorna har varit något av en ledstjärna under de år Konsumentverket haft ett särskilt ansvar för handikappfrågorna, och låg också till grund för arbetet med etappmålen (se bilaga 1). När etappmålen skulle tas fram gjordes en genomgång och analys av alla verksamhetsområden för att få fram mål som var knutna till den ordinarie verksamheten.

För att tydliggöra sektorsansvaret internt, har flera fortbildningstillfällen för personalen genomförts. Dels i samband med att Konsumentverket fick ansvar för handikappfrågorna, och dels under de senast två åren, då vi haft ett tydligt uttalat mål att alla anställda ska ha god kunskap om den nationella handikappolitiken och om Konsumentverkets särskilda ansvar för handikappfrågorna.

Samordningen av handikappfrågorna har sedan 2002 varit knutet till en enhet på myndigheten och i praktiken till en handläggare/utredare, som fungerat som samordnare för frågorna. Samordnaren rapporterar till närmaste chef, som i sin tur rapporterar till Konsumentverkets ledning om hur arbetet fortskrider. Samordnaren är också sammankallande för en arbetsgrupp med representanter

Postadress	Fakturaadress	Besöksadress	Telefon/Fax	E-post/webbadress	Giro	Org.nr
Box 48	FE 64	Lagergrens gata 8	0771-42 33 00	konsumentverket@konsumentverket.se	Post: 5 99 75-3	202100-2064
651 02 Karlstad	833 83 Strömsund		054-19 41 95	www.konsumentverket.se	Bank: 5050-2806	

från de flesta avdelningar på Konsumentverket. Syftet med arbetsgruppen/nätverket har varit att få tillfälle att sätta fokus på, och diskutera handikappfrågorna för att kunna föra in perspektivet i aktuella projekt/verksamheter. Syftet har också varit att inspirera varandra och få veta vilka frågor som är aktuella både inom och utanför myndigheten, samt en möjlighet för samordnaren att fånga upp viktiga frågeställningar. Gruppens arbete har varit mer eller mindre aktivt genom åren. Konsumentverkets ledning har beslutat att arbetsgruppen skulle inrättas och vilka avdelningar som ska vara representerade.

Strategiska beslut och ställningstaganden inom handikappområdet beslutas av GD, stf GD, eller ledningsgruppen. Stf GD leder den avdelning där samordningsansvaret för frågorna finns. I praktiken fungerar rådet också som ett direkt stöd till ledningen i strategiska frågor.

Att Konsumentverket fick ett uttalat särskilt ansvar för handikappfrågorna har haft stor betydelse i vårt arbete med frågorna. Vi arbetade redan innan 2002 med handikappfrågor som en naturlig del i verksamheten och har till exempel alltid haft ett nära samarbete med Hjälpmedelsinstitutet. Det särskilda ansvaret för handikappfrågor ger oss ett stöd att arbeta med frågorna internt på myndigheten, men gör framförallt att vi har ett tydligt mandat i kontakten med externa aktörer. Det är en styrka att vi kan hänvisa till vårt särskilda ansvar i olika sammanhang. Handisams samordnande roll och kontakten med övriga "sektorsmyndigheter" har också varit mycket värdefull.

Konsumentverkets arbete med det särskilda ansvaret för handikappfrågorna kunde på grund av bristande resurser inte prioriteras under åren 2005-2007. Detta berodde på omlokaliseringen av verket från Stockholm till Karlstad.

2. Samarbete och kommunikation med aktörer inom konsumentsektorn

Samarbetet och kommunikationen med övriga aktörer i konsumentsektorn sker i huvudsak på två olika sätt. Det ena handlar om de aktörer som vi har ett kontinuerligt samarbete med och där vi kan ha ett långsiktigt strategiskt arbete i vår roll som sektorsmyndighet. Det gäller till exempel vår kommunikation med kommunala konsumentvägledare och representanter för handeln. Det andra är att göra särskilda insatser i samband med att en ny fråga eller ett nytt uppdrag aktualiseras. Som exempel kan nämnas Apoteksmarknadsomregleringen och marknadskontroll av lekplatser. Här kommunicerar vi med olika aktörer beroende på vilken fråga som är aktuell.

Konsumentverket har sedan januari 2008 en uttalad uppgift att stödja och vara pådrivande i integreringen av konsumentaspekter i annan statlig verksamhet. Denna roll har varit särskilt viktig i de fall där vi lämnat över olika arbetsuppgifter till andra myndigheter, t ex boendefrågor till Boverket, energifrågor till Energimyndigheten, matfrågor till Livsmedelsverket liksom senast uppdragen inom regional tillväxtpolitik till de två myndigheter som tar över frågorna den 1 april 2009. I detta arbete har vi sett det som en naturlig uppgift att samtidigt föra vidare ”funktionshinderperspektivet”.

Konsumentverket har en tät dialog och samverkan med kommunala Konsumentvägledare KVL, Budget- och skuldrådgivare, BUS och Samhällsvägledare SVL i Sveriges kommuner. Konsumentverket har också i uppdrag att anordna grundutbildning och fortbildning för dessa målgrupper. När det gäller handikappfrågorna stöttar vi vägledarna genom att medverka på grund- och fortbildningar och utbilda dessa i handikapp- och tillgänglighetsfrågor. Konsumentverket ser också vägledarna som en viktig kanal för att kunna nå representanter för det lokala näringslivet.

Inom ramen för Konsumentverkets ansvar för den Regionala tillväxtpolitiken har vi drivit på arbetet med tillgänglighetsfrågor i gles- och landsbygdshandelsbutiker. Konsumentverket har tillsammans med bland andra Västra Götalandsregionen och Föreningen landsbygdshandels främjande (FLF) tagit fram ett webbaserat utbildningsmaterial som riktar sig till butiksägare och handlar om hur man kan göra sin butik mer tillgänglig. Detta arbete har bland annat resulterat i att FLF arbetat och arbetar med att utbilda landsbygdshandlare i tillgänglighetsfrågor, hjälper handlarna att inventera sina butiker och föreslår åtgärder för att förbättra tillgängligheten. Butikernas tillgänglighet dokumenteras, visas och är sökbar för alla i Västsvenska turistrådets ”Tillgänglighetsdatabas”.

I samband med Apoteksmarknadsomregleringen har Konsumentverket i flera sammanhang uppmärksammat behovet av att både apotek och andra försäljningsställen måste göras tillgängliga för personer med funktionsnedsättningar. Vi bjöd bland annat in utredaren, Läkemedelsverket och andra sakkunniga och experter i Apoteksmarknadsutredningen liksom Handisam till ett seminarium om tillgänglighet.

Det framgångsrika arbetet med tillgänglighetsfrågor i landsbygdshandelsbutiker inspirerade oss att under förra året inleda ett samarbete med Svensk Handel. Vår förhoppning är att vi tillsammans ska inspirera betydligt fler butiksägare, butikskedjor och köpcenterföreningar att inventera och åtgärda tillgänglighetsbrister i och i nära anslutning till butikerna.

Sommaren 2008 gjorde Konsumentverket en marknadskontroll av säkerheten på 29 lekplatser i fem kommuner. I samband med detta passade vi på att inventera

tillgängligheten på samma lekplatser. Syftet var att dra nytta av den uppmärksamhet som säkerhetskontrollen gav, för att kunna sprida information om vikten av tillgängliga lekplatser. Målgruppen var planerare och ägare av lekplatser, och budskapet att driva på arbetet med att förbättra tillgängligheten. Resultaten från tillgänglighetsinventeringen skickades ut till fastighetsägare, byggnadsnämnder och handikappråd i de berörda kommunerna.

Konsumentverket har också varit stödjande och pådrivande gentemot bland andra Swedish Standards Institute (SIS) inom standardiseringsarbetet. Dels genom att ge ekonomiskt stöd till standardiseringsprojekt inom handikapp- och tillgänglighetsområdet, dels genom att i samarbete med andra organisationer, översätta Guide 6 till svenska och dels genom att själva driva ett standardiseringsarbete med Lättöppnade förpackningar.

3. Samarbete med Handikapprörelsen

Konsumentverket har haft samråd med Handikapprörelsen via sitt Handikappråd cirka två gånger per år sedan 2004. Rådet består av fem ledamöter från Handikappförbunden, en ledamot från Synskadades riksförbund och en ledamot från Sveriges Konsumenter. Från Konsumentverket deltar GD och/eller stf GD, enhetschef och samordnare för handikappfrågor. Dessutom adjungeras berörda tjänstemän beroende på vilka frågor som tas upp. Sammanlagt deltar fem- sex personer från Konsumentverket på mötena.

Konsumentverkets erfarenhet är att samverka med handikapprörelsen inom konsumentsektorn har utvecklats i positiv och konstruktiv riktning sedan 2004. Idag har vi en utvecklad samverkan där vi tagit hjälp av handikapprådet i bland annat strategiska frågor och vid utformning av fortbildning för personalen. Vi har också som rutin att Handikapprådet ska göra en årlig värdering och föreslå förbättringar i "Konsumentverkets handlingsplan för tillgänglighet" innan den beslutas av GD.

Konsumentverkets ambition är att utveckla samarbetet med Handikapprådets ledamöter så att det hålls levande även mellan mötena. Det finns flera exempel på att så är fallet.

4. Handisams samordning och stöd

Konsumentverket anser att Handisams ansvar som samordnare och stöd till myndigheten fungerat bra. Vi har bland annat fått stöd vid utvecklingen av "Konsumentverkets handlingsplan för tillgänglighet". Såväl via Handisams riktlinjer som annat material och genom Handisams medverkan vid verkets ledningsgrupp. Handisam har också medverkat på möte med handikapprådet för

att ge inspel i en diskussion om Konsumentverkets särskilda ansvar för handikappfrågorna.

Handisams filmer har visats i samband med personalutbildningar och har fått positiv respons.

Mötet mellan Handisams GD och Konsumentverkets GD hösten 2008 var också konstruktivt och givande.

5. Etappmål

Konsumentverket fick i regleringsbrevet 2002 i uppdrag att presentera förslag på etappmål för arbetet med sektorsansvaret. Detta gjordes i rapporten ”Tillgänglighet ur ett konsumentperspektiv- Konsumentverkets sektorsansvar och etappmål för handikappolitiken” som lämnades till regeringen i december 2002. I regleringsbrevet för 2004 fick Konsumentverket i uppdrag att arbeta enligt de förslag till etappmål som redovisades i december 2002. Etappmålen formulerades som åtgärds mål och berörde många olika verksamheter på Konsumentverket. Målen och en redogörelse för vilka mål som är uppfyllda, delvis uppfyllda och pågående beskrivs i bilaga 1.

De flesta av Konsumentverkets etappmål/åtgärder genomfördes under 2003-2006. Några av åtgärderna genomfördes delvis och några är inte längre aktuella. Vissa av etappmålen är fortfarande aktuella men har då formulerats om som åtgärder i Konsumentverket verksamhetsplan. Som vi tidigare nämnts kunde inte arbetet med handikappfrågorna prioriteras under 2005-2007, vilket gjorde att arbetet bedrevs på en lägre ambitionsnivå än vad som varit önskvärd.

Sedan två år tillbaka har Konsumentverket formulerat nya övergripande mål för sektorsansvaret (se nedan). Till varje mål formuleras konkreta åtgärder för att komma närmare målet. Åtgärderna gäller för ett år och uppdateras inför varje budget och verksamhetsår. Vi strävar också efter att de åtgärder som genomförs ska kunna mätas eller följas upp.

De nya övergripande målen för Konsumentverkets särskilda ansvar för handikappfrågor är:

1. Ökad tillgänglighet för konsumenter till marknader
2. Ökad kunskap om funktionsnedsättning och funktionshinderfrågor hos anställda på Konsumentverket
3. Ökad kunskap om funktionsnedsättning och funktionshinderfrågor hos konsumentvägledare, samhällsvägledare och budget- och skuldrådgivare
4. Ökad kunskap om funktionsnedsättning och funktionshinder hos ansvariga inom detaljhandel

5. Fler användbara produkter och tjänster

6. Insatser och resultat

De insatser och resultat som Konsumentverket gjort inom ramen för det särskilda ansvaret för handikappfrågor har vi delvis redan berört under punkterna två och fem. Nedan redovisas de insatser vi vill lyfta fram och de resultat vi kan redovisa.

Tillgänglig Webbplats

Konsumentverket har alltid strävat efter att ha en tillgänglig och användbar webbplats, och har arbetat medvetet med att göra både teknik och språk tillgänglig. En webbundersökning från november 2008 visar bland annat att 94 % av besökarna på webbplatsen tycker att texterna är lätta att förstå. Verket är självfallet medvetet om att det endast är konsumenter som besökt webbplatsen som svarat på enkäten.

Fortbildning för Konsumentverkets personal

Under 2008 och 2009 har vi haft två olika utbildningsinsatser om funktionshinderfrågor och tillgänglighet som varit obligatorisk för all personal. En utvärdering av fortbildningarna kommer att göras under våren 2009. När det gäller deltagandet har 86 personer (84 % av alla anställda) deltagit på workshops och 77 personer (75 % av alla anställda) på inlevelseövningar om tillgänglighet.

Webbutbildning, Butik för alla

2005 tog Konsumentverket tillsammans med Västra Götalandsregionen, Hjälpmedelsinstitutet, Föreningen för landsbygdshandelns främjande, FLF och en handlare fram en webbutbildning med namnet "Butik för alla". Utbildningen riktar sig till butiksägare (framförallt i gles- och landsbygd) och ger konkreta tips om hur man gör sin butik mer tillgänglig. Utbildningsprogrammet är fritt att använda för alla. FLF har använt sig av "Butik för alla" i samband med att man åkt ut till butikerna och utbildat butiksägare i tillgänglighetsfrågor. I skrivande stund har cirka 300 butiksägare tagit del av webbutbildningen, och ytterligare 200 butiksägare kommer att ta del av den under året.

Riktlinjer för Butiker

Konsumentverket har deltagit i arbetet med att ta fram och revidera ”Riktlinjer för tillgänglighet till butiker”. Arbetet leds av Västra Götalandsregionen, och handlar om att komma fram till vilka konkreta krav som ska gälla i butiker utifrån plan- och bygglagstiftningen. Handisam och Boverket har också deltagit i arbetet.

Stöd till organisationer och standardisering

Konsumentverket har sedan många år ett uppdrag att fördela projektstöd till föreningar som driver projekt inom konsumentområdet. Temat för projekten har under flera år varit inriktat på tillgänglighet och användbarhet.

Reumatikerförbundet fick bland annat projektstöd för att arbeta med problematiken kring att förpackningar är svåra att öppna. Efter projektet har Reumatikerförbundet arbetat vidare med denna fråga på olika sätt, med stöd från bland annat Konsumentverket. Arbetet har lett fram till ett Europeiskt standardiseringsarbete med syfte att ta fram en standard för lättöppnade förpackningar. Konsumentverket är ordförande i standardiseringsarbetet och har även bidragit med medel för att kunna genomföra tester.

Konsumentverket har även bidragit ekonomisk till standardiseringsarbetet med ”Bildsymboler för många fler” och för att ta fram en ”Guideline för tillgängliga lekplatser”

Lekplatser

Konsumentverket genomförde förra sommaren en tillgänglighetsinventering av lekplatser i samband med att vi gjorde en marknadskontroll av säkerheten på lekplatserna. Syftet med inventeringen var att göra ägare och planerare av lekplatser uppmärksamma på tillgänglighetskraven, och ge tips om vad man kan göra för att förbättra tillgängligheten och planera in tillgängligheten från början. Konsumentverket planerar att göra en uppföljning av de brev som skickades till ägare av lekplatserna, byggnadsnämnder och kommunala handikappråd, för att kunna utvärdera effekterna av våra insatser.

Övriga insatser, stöd till projekt med mera

Insatser under Designåret 2005

- Konsumentverket har tagit initiativ till att starta en arbetsgrupp för hanterbarhet inom standardiseringen IEC TC59 för hushållsapparater. Arbetsgruppen har deltagare från åtta länder och Konsumentverkets metod är utgångspunkten för arbetet.

- Ett utbildningsprogram för tillverkare har utarbetats för bedömning av hanterbarhet hos dammsugare.
- Samarbete har inletts med producenter för olika hushållsapparater där Konsumentverket redan på prototypstadiet är med och ställer hanterbarhetskrav.
- Vid provningen av bergvärmepumpar ställs särskilda krav för att påverka att produkterna blir mer tillgängliga och lätta att förstå för flertalet användare.
- En provning av hanterbarhet hos konservöppnare har publicerats i Konsumentverkets dåvarande tidning Råd & Rön.
- Vid provningar ingår oftast en bedömning av produktens hanterbarhet. Under 2005 har sammanlagt bedömningar och mätningar gjorts på ett nittiototal produkter.
- Konsumentverket har bidragit till produktionen av en illustrativ utställning som använts under året för att visa på betydelsen av god design enligt konceptet ”Design för alla”. Detta i samarbete med Hjälpmedelsinstitutet, SIS (Swedish standard institute) med flera.
- Konsumentverket har deltagit i referensgruppen till Socialdepartementets startkonferens på Designåret med temat Design för Alla. På konferensen deltog verkets generaldirektör Karin Lindell med anförande om Design för alla ur ett konsumentperspektiv.
- Synskadades Riksförbund har beviljats 550 000 kronor till projekt för att öka tillgängligheten till förpackningar inom dagligvaruhandeln för synskadade.
- Reumatikerförbundet i Stockholm har beviljats 500 000 kr till projekt för värdering och märkning av förpackningars tillgänglighet.
- Handikappförbundens Samarbetsorgan har beviljats 150 000 kr till en förstudie om konsumenttester med brukarpanel och med design-för-alla-perspektiv.
- Hjälpmedelsinstitutet har beviljats 297 500 kr för att ta fram en informationsportal om ”Smarta Ting”, hjälpmedel som kan underlätta i vardagen för i första hand äldre människor. Portalen finns tillgänglig från www.hi.se/smartating/index.html.

Stöd till organisationer under 2008 och 2009

- DHR har beviljats 100 000kr för projektet ”Det går att tjäna pengar på funktionshindrade”.
- Reumatikerförbundet har beviljats 400 000kr i verksamhetsstöd för vetenskaplig dokumentation av en metod som ska ligga till grund för standardisering inom lättöppnade förpackningar.

7. Fortsatt arbete

Konsumentverket kommer att fortsätta att integrera funktionshinderfrågorna i den ordinarie verksamheten. Vår ambition är att varje avdelning/enhet ska arbeta utifrån våra övergripande mål och sedan formulera egna åtgärder för varje verksamhetsår.

Planer och idéer

Butik för alla

Konsumentverkets förhoppning är att vi tillsammans med andra aktörer kan fortsätta driva på ansvariga inom detaljhandel och fastighetsägare att inventera sina butiker och åtgärda tillgänglighetsbrister. Våra närmaste planer är att uppdatera vårt webbaserade utbildningsmaterial ”Butik för alla” så att det blir mer attraktivt och når en bredare grupp butiksägare än idag. Här behöver vi samarbeta med representanter för handeln och eventuellt andra aktörer.

Tillgänglighetsdatabas

Vår erfarenhet är att Västsvenska turistrådets tillgänglighetsdatabas och inventeringsmetod är ett bra verktyg och en bra arbetsmetod som på ett effektivt sätt uppmärksammar ”verksamhetsägare” på tillgänglighetsproblem. Vi hoppas kunna driva på fler butiksägare, apoteksägare med flera att ansluta sig till databasen.

Tillgänglig konsumentinformation

Under 2009 kommer Konsumentverket att lansera en ny webbplats. Vi har en fortsatt hög ambitionsnivå när det gäller ökad tillgänglighet och användbarhet på webbplatsen och kommer att fortsätta utveckla dessa aspekter. Vi har också en vision om att kunna göra konsumentinformationen mer tillgänglig, bland annat utifrån det koncept som PTS tagit fram.

Tillgänglig e-handel och e-inkludering

Många tecken pekar på att e-handeln ökar mer och mer. Konsumentverket ser att denna nya marknad innebär både fördelar och nackdelar för konsumenterna med funktionsnedsättningar, och att arbetet med e-inkluderingsfrågor blir allt viktigare. Under 2009 genomför Konsumentverket en konsumentundersökning om e-handel. Resultatet från undersökningen kommer att ge underlag för eventuella insatser inom området.

Konsumentundersökningar

Konsumentverket kommer att göra flera konsumentundersökningar under de kommande åren. Här ser vi en möjlighet att få både generell och mer specifik kunskap om konsumenter med funktionsnedsättningar när det gäller olika konsumentfrågor.

Apoteksomregleringen

Under den närmaste tiden kommer vi att fortsätta vårt uppdrag med att följa omregleringen av Apoteksmarknaden. Tillgänglighetsfrågorna är en av de aspekter vi kommer att följa upp. Det nuvarande regeringsuppdraget gäller under 2009 varför verket kommer att aktualisera frågan om en förlängning av uppdraget.

Stödja standardiseringsarbete

Vi kommer att fortsätta stödja de standardiseringsprojekt som leder till mer användbara och tillgängliga produkter och tjänster.

Förutsättningar, utmaningar och möjligheter

Utmaningar:

Konsumentverket ser det som en utmaning att fortsätta integrera handikappfrågorna i vår egen verksamhet, bland annat inom den tillsyn och de marknadskontroller som verket genomför. Det är också en utmaning att fortsätta vara samlande, stödjande och pådrivande gentemot andra aktörer inom sektorn, framförallt för att öka tillgängligheten inom handeln, både i traditionella butiker och e-handel.

Möjligheter:

Tillgänglighetsdatabasen är en möjlighet att fortsätta använda som ett pedagogiskt verktyg och som hjälp till uppföljning och inspiration.

Standardiseringsarbetet är en möjlighet att få in tillgänglighet och användbarhet inom olika områden.

Förutsättningar:

Vi är en liten myndighet med begränsade egna resurser vilket gör att vi behöver samarbeta mer med andra intressenter för att nå tydliga resultat.

Så kan förutsättningarna förbättras och sektorsansvaret utvecklas

- Vårt arbete gentemot ansvariga inom handeln skulle underlättas om statsmakerna tydligare underströk behovet att även den privata sektorn ska arbeta med tillgänglighetsförbättringar.
- Vi tror också att bristande tillgänglighet som grund för diskriminering, kan skapa bättre förutsättningar för vårt arbete
- Särskilda uppdrag, där samarbete med andra myndigheter är utgångspunkt, kan utveckla arbetet.
- Fortlöpande kontakt med Handisam för att värdera vilka frågor vi ska koncentrera oss på är viktigt även fortsättningsvis
- ROT-avdrag eller annan stimulans till butiksägare för att motivera till tillgänglighetsförbättringar
- Forskning och studier som visar på fördelar med att göra tillgänglighetsförbättringar
- En rapport om verkets arbete med standardisering samt en strategi för det fortsatta arbetet kommer att lämnas till regeringen i juni 2009. Denna kan sedan ligga till grund för att utveckla standardiseringsarbetet.

Så kan Handisams stöd förbättras

Konsumentverket är mycket nöjd med samarbetet som vi har med Handisam och hoppas att det kan fortsätta och gärna fördjupas. En vidareutveckling av arbetet skulle kunna vara att Handisam samlar tangerande sektorsmyndigheter för en diskussion om strategier för fortsatt målinriktat arbete.

Gunnar Larsson
Generaldirektör

Bifogas:

Bilaga 1, Konsumentverkets etappmål för handikappfrågor 2003-2006

Bilaga 2, Skiss över Konsumentverkets organisation 2009