

**Uppföljning av statsförvaltningens  
tillgänglighetsarbete 2003-2010**

 **HANDISAM**



Handisam, Myndigheten för handikappolitisk samordning, 2010

Titel: Uppföljning av statsförvaltningens tillgänglighetsarbete  
2003-2010

Handisam Serie 2010:09 (diarienummer 2010/0044)  
ISBN-nummer: 978-91-979062-3-4

Utredare: Birgitta Mekibes, Handisam.

Rapporten finns att ladda ner från Handisams webbplats  
[www.handisam.se](http://www.handisam.se). Alternativa format kan beställas från  
Handisam.

Postadress: Handisam, Arenavägen 63, 121 77 Johanneshov  
E-post: [info@handisam.se](mailto:info@handisam.se)  
Fax: 08-600 84 99  
Telefon: 08-600 84 00  
SMS: 076-104 15 70

# Innehåll

Förord .....	3
<b>Sammanfattning .....</b>	<b>5</b>
<b>Inledning .....</b>	<b>7</b>
Uppdraget .....	7
Begrepp .....	8
Tillgänglighetsförbättring .....	8
Handlingsplan .....	8
Funktionsnedsättning .....	9
Struktur .....	9
<b>Resultat – tillgänglighetsarbetet över tid.....</b>	<b>10</b>
Organisation av myndigheternas tillgänglighetsarbete .....	10
Har handlingsplan .....	11
Handlingsplan och departement .....	11
Handlingsplan och myndighetskategori.....	13
Utsett samordnare .....	14
Samordnare och departement.....	14
Samordnare och myndighetskategori .....	15
Etablerat kontakt med funktionshindersrörelsen.....	15
Funktionshindersrörelsen och myndighetskategori .....	16
Inventerat områdesvis.....	16
Inventering och myndighetskategori .....	18
Funktionshindersperspektivet i andra planer .....	20
<b>Resultat – tillgängligheten över tid .....</b>	<b>21</b>
Har det skett tillgänglighetsförbättringar? .....	21
Tillgänglig verksamhet .....	22
Rutiner för att hantera klagomål på bristande tillgänglighet ....	22
Utbildning om tillgänglighetskrav .....	22
Rekryterares utbildning .....	22
Anställningsintervju .....	23
Stöd och anpassning .....	23
Tillgänglig kommunikation.....	23
Tillgänglig information .....	24
Grundläggande information om myndigheten.....	24
Information på begäran i alternativa format.....	24
Tillgänglig webb.....	26
Webbplatsen enligt internationell standard för tillgänglighet....	26
Tillgängliga lokaler – huvudkontoret .....	29
Tillgänglighet för personer med nedsatt rörelseförmåga .....	29
Tillgänglighet för personer med nedsatt syn.....	30
Tillgänglighet för personer med allergi eller överkänslighet .....	32

<b>Summering av resultatet från år 2010 .....</b>	<b>33</b>
Handlingsplan .....	33
Verksamhet .....	34
Information .....	34
Kommunikation .....	35
IT och webbplatser .....	35
Fysisk tillgänglighet .....	35
Tillgänglig miljö .....	36
<b>Analys och slutsatser .....</b>	<b>36</b>
Tillgänglighetsförbättringar .....	36
Förslag .....	38
Avslutande kommentar .....	39
<b>Bilaga 1. Tabell 2-4 .....</b>	<b>40</b>

Extern bilaga som innehåller metodavsnitt, tabeller, svarande och bortfall, enkäten 2010 och förordningen finns i ett separat dokument som kan laddas ner från [www.handisam.se](http://www.handisam.se)

## Förord

Handisam presenterar här hur tillgänglighetsarbetet utvecklats inom statliga myndigheter mellan år 2003 och 2010. Via enkäter nästan varje år har vi följt upp de insatser som gjorts.

Genom åren har enkäternas fokus delvis förändrats. Till en början handlade det mer om att undersöka om myndigheterna hade handlingsplaner, nu skjuts tyngden mer mot att redovisa faktiska förbättringar av tillgängligheten. Det har visat sig att enkäterna i viss mån fungerar pådrivande.

I flera rapporter har Handisam pekat på ett tydligt samband: När myndighetens ledning är medveten om behovet av förbättrad tillgänglighet så syns det också i praktisk handling. Det råder inte heller något tvivel om att tydliga uppdrag i till exempel regleringsbrev får effekt. Handisam ser att tillgängligheten sakta blivit bättre, framförallt i myndigheternas fysiska miljö. Men totalt sett finns det fortfarande mycket att göra för att få en tillgänglig statsförvaltning.

För några år sedan började öppna jämförelser användas för att visa medborgarna hur offentlig service sköts och också ge medborgarna möjlighet att göra ett val. I linje med detta fick Handisam i uppdrag att redovisa myndigheternas tillgänglighet även på detta sätt. År 2007 gjorde vi den första öppna jämförelsen mellan enskilda myndigheter utifrån en uppsättning tillgänglighetskriterier. Det ledde till en ökad dialog inom myndigheterna samt mellan Handisam och enskilda myndigheter.

Som en vidareutveckling av uppföljningen har Handisam tagit fram olika checklistor och annat stödmaterial i samarbete med myndigheter. Exempelvis checklistor som kan användas för att övergripande eller i detalj följa upp den interna tillgängligheten inom en myndighet. Listorna finns i dag att hämta på Handisams webbplats.

Fortsatt användning av öppna jämförelser efterfrågas både i regeringens budgetproposition för 2011 och i Handisams underlag till regeringen inför strategin för den nya funktionshinderspolitiken. Handisam kommer att skicka ut en enkät till myndigheterna varje år för att via nya öppna jämförelser följa upp deras förbättringar av tillgängligheten.

De resultat som presenteras i den här rapporten visar hur långt statliga myndigheter nått i sitt tillgänglighetsarbete inom ramen för nuvarande handlingsplan för funktionshinderspolitiken. Men det är också viktigt att se detta underlag som en utgångspunkt för kommande årliga öppna jämförelser av hur myndigheterna arbetar med tillgänglighet.

Ett stort tack till de myndigheter som svarat på våra enkäter och lycka till i ert arbete med att göra era myndigheter tillgängliga för alla oavsett funktionsförmåga.

Stockholm december 2010

*Arvid Lindén*  
*Analyschef, Handisam*

# Sammanfattning

Det går långsamt att göra myndigheterna tillgängliga för alla medborgare oavsett funktionsförmåga. Det visar en tillbakablick på utvecklingen sedan år 2003. Visserligen fortsätter myndigheterna att utvecklas inom vissa områden, men inom andra områden har utvecklingen stannat av eller till och med gått tillbaka.

I Handisams undersökning år 2010 ingår 302 statliga myndigheter och svarsfrekvensen är 90 procent (271 myndigheter besvarade enkäten). Resultatet för de enskilda myndigheterna redovisas i öppna jämförelser på webben<sup>1</sup>. Den här rapporten visar en statistisk sammanställning över tid, för samtliga myndigheter. Här redovisas hur myndigheterna organiserat sitt tillgänglighetsarbete, hur de arbetat med att inventera tillgängligheten samt hur den faktiska tillgängligheten ser ut.

## Organisation:

- Två av tre myndigheter (68 procent) har en färdig handlingsplan år 2010. År 2008 var motsvarande siffra på samma nivå (69 procent).
- Två av tre myndigheter (64 procent) har utsett samordnare. Två år tidigare var motsvarande siffra högre (76 procent).
- En av tre myndigheter (35 procent) har etablerat kontakt med funktionshindersrörelsen. Två år tidigare var motsvarande siffra något lägre (30 procent), men tre år tidigare var den högre (38 procent).

## Inventering<sup>2</sup>:

- En stor andel myndigheter (78 procent) har inventerat sina lokaler till stor del eller fullständigt. Två år tidigare låg motsvarande siffra på samma nivå (77 procent).
- Nästan två av tre myndigheter (61 procent) har inventerat sin webbplats till stor del eller fullständigt. Två år tidigare var motsvarande siffra något lägre (58 procent).

Jämförelsen över tid visar att tillgänglighetsarbetet går trögt. Färre myndigheter har tagit fram handlingsplan, utsett samordnare och integrerat funktionshindersperspektivet i andra policydokument. Trots det har det praktiska arbetet ändå kommit igång, tillgängligheten har förbättrats på myndigheterna. Utifrån våra mätningar är tillgängligheten ganska bra för personer med nedsatt rörelseförmåga. Men myndigheterna är inte lika tillgängliga för personer med nedsatt

---

<sup>1</sup> Öppna jämförelser i staten finns under fakta och statistik på [www.handisam.se](http://www.handisam.se)

<sup>2</sup> I jämförelsegrunden kring inventering 2008 och 2010 ingår inte domstolarna eftersom Domstolsverket svarar för deras räkning.

syn, allergi och annan överkänslighet. Myndigheterna har inte heller kommit så långt när det gäller kommunikation med personer med nedsatt hörsel eller nedsatt kognitiv förmåga.

Samtidigt kan vi konstatera att det blivit mycket bättre de senaste åren inom områden där myndigheterna inte kommit så långt själva, men där det finns andra styrande regleringar som exempelvis information och webb. Förbättringstakten har varit långsammare inom områden där myndigheterna kommit en bit på väg vid tidigare mätningar, som exempelvis lokaler.

Myndigheterna har dålig kunskap om vad som menas med tillgänglighet för alla oavsett funktionsförmåga. Endast en av fyra myndigheter (24 procent) har genomfört utbildning om tillgänglighet för sina anställda de senaste tre åren.

Det verkar finnas ett visst samband mellan hur tillgängligheten utvecklas på myndigheten och om myndigheten har en handlingsplan eller inte. Det talas ofta om att handlingsplaner hamnar i byrålådan eller blir hyllvärmare. Men det verkar inte stämma i det här fallet. De myndigheter som har arbetat fram en handlingsplan har generellt jobbat mer målmedvetet med sin tillgänglighet och utvecklat ett systematiskt arbetssätt. Resultatet syns tydligt i de diagram som presenteras i denna undersökning.

Undersökningen visar att förekomsten av handlingsplan har haft en positiv effekt. Samtidigt kan vi konstatera att en av tre myndigheter fortfarande saknar plan och därmed inte lever upp till sitt ansvar för den funktionshinderspolitiska utvecklingen enligt regeringens krav. Här återstår arbete för myndigheter under i stort sett alla departement, men särskilt för myndigheter under Justitiedepartementet och Näringsdepartementet.











# Inledning

## Uppdraget

I Handisams instruktion står det att vi ska följa de statliga myndigheterna i deras arbete enligt förordning (2001:526) om de statliga myndigheternas ansvar för genomförandet av handikappolitiken. Myndigheter ska arbeta för att deras lokaler, verksamhet och information är tillgängliga för alla oavsett funktionsförmåga. Det gäller både besökare och anställda. Myndigheterna ska ta fram en handlingsplan och genomföra inventeringar. Handisam har fått i uppdrag av regeringen att följa upp hur arbetet går.

Handisam skickar varje år ut en enkät till myndigheterna för att ta reda på hur många som har handlingsplaner och vilken kvalitet handlingsplanerna håller. Det har vi gjort sedan år 2003. Vid tre tillfällen (år 2003, 2007 och 2010) har enkäten varit mer detaljerad och även innehållit frågor om hur tillgängliga myndigheternas lokaler, verksamhet och information är. Resultaten från de tidigare undersökningarna har redovisats i ett antal rapporter<sup>3</sup>.

**Figur 1.** Schema för uppföljningar och utvärderingar av myndigheternas tillgänglighetsarbete från 2003 till 2010.

År	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Enkät om tillgänglighetsarbetet (processen) - Finns handlingsplan etc.?								
Enkät om hur tillgänglig myndigheternas lokaler, verksamhet och information är?								

Förklaring: Ringarna markerar vilka frågeområden som finns med i myndighetsenkäterna mellan 2003 och 2010. (Små cirklar: Förekomst av handlingsplan, handlingsplanens kvalitet, myndigheternas behov av stöd. Stora cirklar: Hur tillgänglig är myndigheternas lokaler, verksamhet och information?). Resultatet från undersökningarna 2007 och 2010 presenteras även i öppna jämförelser mellan myndigheterna på webben. En begränsad enkät skickades ut 2006 till de myndigheter som saknade handlingsplan. År 2009 skickades ingen enkät ut, däremot presenterades resultatet från 2007 års enkät som öppna jämförelser mellan myndigheter.

<sup>3</sup> "Uppföljning av statsförvaltningens tillgänglighetsarbete 2003-2006", "2007 års uppföljning av statsförvaltningens tillgänglighetsarbete enligt förordning (SFS 2001:526)", "Hur tillgänglig är statsförvaltningen 2007? – Utvärdering av tillgänglighetsarbetet enligt förordning (SFS 2001:526) genom effekt- och orsaksanalys" och "Förslag på Öppna jämförelser av tillgängligheten i staten". Dessa och ytterligare några rapporter kan laddas ner från [www.handisam.se](http://www.handisam.se).

## Begrepp

### **Tillgänglighetsförbättring**

Regeringen har gett de statliga myndigheterna ett särskilt uppdrag att förbättra tillgängligheten. Förordning 2001:526 slår fast att myndigheterna särskilt ska verka för att lokaler, verksamhet och information är tillgängliga för människor med funktionsnedsättning.

I Handisams skrift ”Riv hindren – Riktlinjer för tillgänglighet” definieras vad som menas med tillgänglig verksamhet, information och lokaler.

Generellt används tillgänglighet och användbarhet för att beskriva vad som krävs för att personer med funktionsnedsättning ska kunna delta på lika villkor som alla andra. Tillgänglighet är dessutom ett begrepp som används i lagstiftning och standardisering för att beskriva egenskaper i en miljö, hos en vara eller en tjänst.

Tillgänglighetsförbättring ses som en stegvis utveckling från sämre tillgänglighet till bättre tillgänglighet. Vi försöker se om det skett en förändring över tid. Vi försöker också se om det har något samband med om myndigheterna jobbat planmässigt eller inte.

### **Handlingsplan**

För att uppfylla förordningen ska myndigheterna göra inventeringar och utarbeta handlingsplaner. Myndigheterna ska arbeta på ett planmässigt och strategiskt sätt. Varje myndighet ska analysera sin verksamhet.

Enligt Handisams riktlinjer bör en handlingsplan beskriva hur myndigheten tänker arbeta för tillgängligheten. En övergripande policy för tillgänglighetsarbetet ska också finnas. Den kan ingå i handlingsplanen eller vara ett fristående dokument. Handlingsplanen behöver inte vara ett separat dokument. Den kan samordnas med en annan plan, exempelvis likabehandlingsplan eller mångfaldsplan.

Handlingsplanen ska innehålla en beskrivning av hur arbetet är organiserat, något om resurser och ansvarsfördelning och en nulägesbeskrivning som bygger på inventeringar. Planen ska också innehålla en analys med prioriteringar för att ta fram mätbara delmål på kort och lång sikt samt en strategi för hur myndigheten tänker följa upp och utvärdera åtgärderna. Utvärderingen kan sedan leda till en uppdaterad och reviderad handlingsplan.

## Funktionsnedsättning

Socialstyrelsen har kommit med rekommendationer om hur olika begrepp bör användas: "Funktionsnedsättning definieras som nedsättning av fysisk, psykisk eller intellektuell funktionsförmåga. Den kan uppstå till följd av sjukdom eller förvärvad skada och kan vara av bestående eller av övergående natur. Funktionshinder definieras som den begränsning som en funktionsnedsättning innebär för en person i relation till omgivningen". Begreppet handikapp bör inte längre användas, inte ens i sammansatta ord, rekommenderar Socialstyrelsen.

Handisam följer dessa rekommendationer. I texten används funktionsnedsättning när vi avser nedsatt funktionsförmåga. Begrepp som handikappolitik och handikapperspektiv har ersatts med funktionshinderspolicik och funktionshinderspolicik. Däremot bibehåller vi de äldre begreppen när vi hänvisar till lagar eller förordningar.

## Struktur

Den här uppföljningen av statliga myndigheters tillgänglighetsarbete baseras på data från sex undersökningstillfällen. En djupare analys av tillgängligheten görs vid tre av dessa tillfällen. Dessutom analyseras sambandet mellan förbättrad tillgänglighet och förekomst av handlingsplan.

- Först görs en uppföljning över tid 2003-2010 om *tillgänglighetsarbetet (processen)*. Vi ställer oss frågan om fler myndigheter än tidigare har en handlingsplan, har gjort inventeringar, utsett samordnare och inkluderat funktionshinderspoliciket<sup>4</sup> i andra policidokument.
- Sedan jämförs tillgängligheten. Undersökningstillfället 2003 ses som en förstudie, det vill säga en observation innan regeringens insatser med förordning, instruktion, riktlinjer och regleringsbrev började verka. Undersökningstillfällena år 2007 och 2010 ses som efterstudier, det vill säga observationer efter att insatserna borde ha fått genomslag. Frågeställningen är om tillgängligheten på myndigheterna har förbättrats över tid.
- En fördjupad analys görs av *2010 års resultat*. Först beskrivs det samlade resultatet. Därefter jämförs myndigheter som har en handlingsplan med myndigheter som saknar en plan. Frågeställningen här är om det har haft någon effekt att myndigheterna arbetat planmässigt.

---

<sup>4</sup> Funktionshinderspoliciket är en strategi för att utforma exempelvis en myndighets verksamhet så att alla kan ta del av den. Policiket innebär att i planering och genomförande utgå från att människor är olika och har olika förutsättningar och behov.

Analysen är givetvis starkt förenklad eftersom vi har ställt ett begränsat antal frågor, men en försiktig tolkning ger ändå en god uppfattning om läget.

Materialet presenteras i diagramform i denna rapport samt i tabellform i bilaga 1. På [www.handisam.se](http://www.handisam.se) finns en sammanställning av bakgrundsmaterial till exempel tabeller, frågeformulär och en lista över de myndigheter som svarat på enkäten 2010.

## Resultat – tillgänglighetsarbetet över tid

Här redovisar Handisam hur långt myndigheterna har kommit med att organisera arbetet, ta fram handlingsplan, inventera tillgängligheten och integrera funktionshindersperspektivet i andra tvärsektoriella processer.

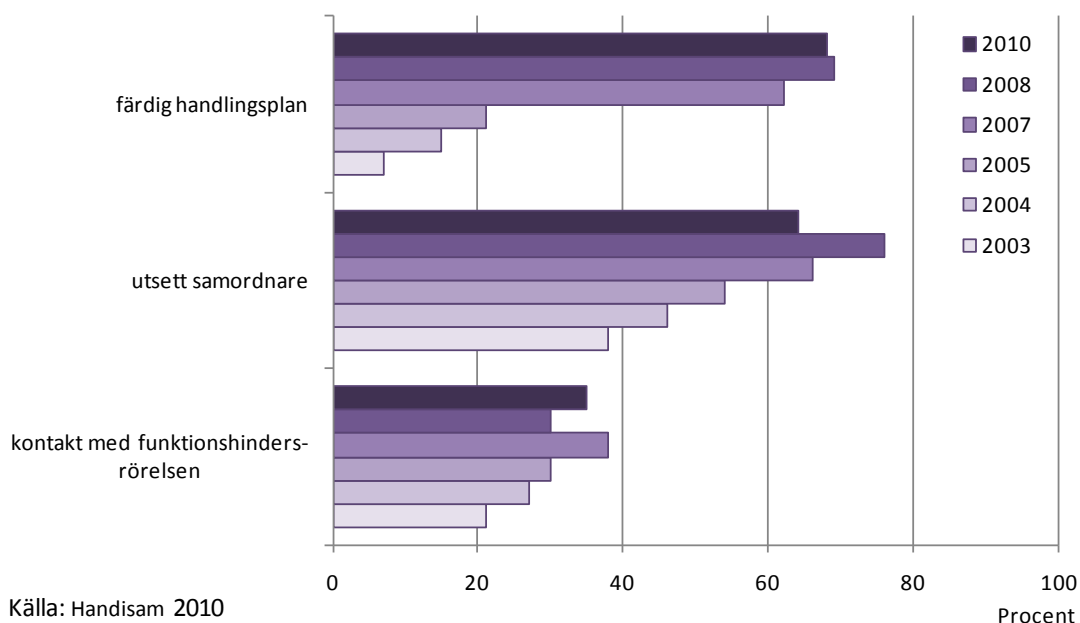
I början av mars 2010 skickade vi ut en enkät till samtliga myndigheter med fler än tio anställda. Av 302 berörda statliga myndigheter har 271 besvarat enkäten. Svarsfrekvensen är 90 procent. Endast de 271 myndigheter som svarat ingår i analysen. Sammanställningen av enkätresultatet visar att

- 185 myndigheter har en färdig handlingsplan
- 86 myndigheter saknar handlingsplan.

## Organisation av myndigheternas tillgänglighetsarbete

Diagrammet på nästa sida visar utvecklingen över tid. Myndigheterna har blivit något bättre på att etablera kontakt med funktionshindersrörelsen sedan den senaste mätningen. Samtidigt ser vi en viss stagnation när det gäller att göra nya handlingsplaner. Vi ser också en tillbakagång när det gäller myndigheternas benägenhet att utse samordnare med ansvar för tillgänglighetsarbetet. Resultatet nyanseras under respektive rubrik nedan.

**Diagram 1.** Andel myndigheter som har organiserat sitt tillgänglighetsarbete, efter åtgärd åren 2003, 2004, 2005, 2007, 2008 och 2010. Procent.



Bastal: 2010: 271 myndigheter, 2008: 289 myndigheter, 2007: 330 myndigheter, 2005: 363 myndigheter, 2004: 324 myndigheter, 2003: 360 myndigheter, (jämförbara uppgifter saknas 2006 och 2009).

## Har handlingsplan

Allt fler myndigheter har handlingsplan för hur lokaler, verksamhet och information ska bli tillgängliga för människor med funktionsnedsättning. Vi ser en kraftig ökning mellan år 2005 och 2007 (från 21 till 62 procent). Den ökningen berodde på regeringens krav att myndigheterna ska ha handlingsplaner, det konstaterade vi i förra undersökningen. Nu kan vi konstatera att utvecklingen har stagnerat. (Diagram 1) År 2008 uppgav drygt två tredjedelar (69 procent) av myndigheterna att de har en handlingsplan. Det ligger kvar på samma nivå år 2010 (68 procent).

År 2010 har 185 myndigheter en handlingsplan. Hälften av dessa myndigheter uppger att de avsatt pengar i budgeten för åtgärder som de kopplar till handlingsplanen. Hälften har alltså inte avsatt resurser för att genomföra handlingsplanen. Det är anmärkningsvärt (se tabell i extern bilaga).

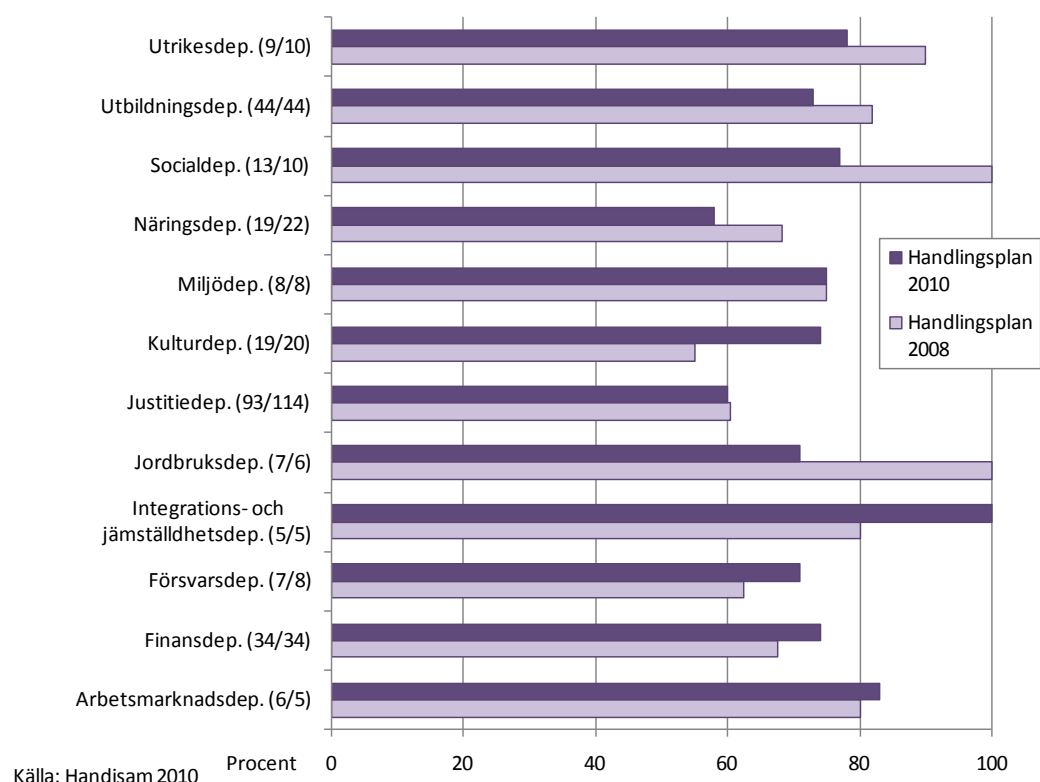
## Handlingsplan och departement

Det har skett många strukturella förändringar inom statsförvaltningen sedan Handisam började följa myndigheternas arbete för tillgänglighet. År 2005 skickades enkäten till närmare 400 myndigheter. År 2010 fick 302 myndigheter enkäten. Myndigheter läggs ned och nya myndigheter bildas. Till exempel har de 23 länsrätterna lagts samman till tolv förvaltningsrätter och de fyra

ombudsmännen förts samman i en, Diskrimineringsombudsmannen. Det innebär också att våra jämförelser över tid påverkas.

Här redovisas resultatet från enkäten enligt departementstillhörighet 2010 och 2008. Det ger en grov uppskattning av hur den politiska styrningen påverkar myndigheternas arbete med tillgänglighetsfrågorna.<sup>5</sup> Det handlar till exempel om departementens styrning via regleringsbrev.

**Diagram 2.** Andel myndigheter under respektive departement som har handlingsplan 2010 och 2008. Procent. (Siffrorna inom parentes anger totalt antal svarande myndigheter per departement, först 2010 och sedan 2008).



Enkäten 2010 visar att alla myndigheter under Integrations- och jämställdhetsdepartementet har en färdig handlingsplan. På nio departement har närmare fyra av fem myndigheter en handlingsplan. Två departement har inte kommit så långt: Justitiedepartementet och Näringsdepartementet. Där har drygt hälften av myndigheterna en handlingsplan.

Myndigheter under Integrations- och jämställdhetsdepartementet, Kulturdepartementet och Försvarsdepartementet visar på den starkaste utvecklingen från 2008. I reella siffror betyder det att ytterligare en till två myndigheter under respektive departement har

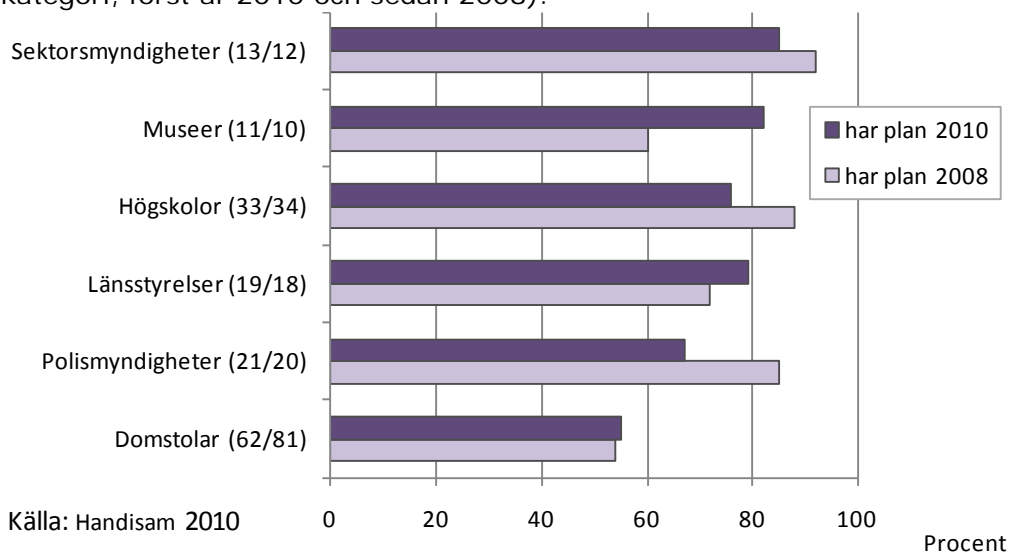
<sup>5</sup> Notera att antalet myndigheter under departementen varierar starkt. Vissa omfattar endast 6-10 myndigheter. Därför ska procentandelarna tolkas med stor försiktighet. De cirka 100 utlandsmyndigheterna som ligger under Utrikesdepartementet ingår inte i denna undersökning.

tagit fram en handlingsplan under år 2010. Däremot visar myndigheter under Jordbruksdepartementet, Socialdepartementet och Näringsdepartementet en tillbakagång. År 2010 är det två till tre myndigheter färre som har en handlingsplan jämfört med år 2008.

### Handlingsplan och myndighetskategori

För att få en bättre bild av hur olika typer av myndigheter arbetar med tillgängligheten delades myndigheterna in i sju kategorier. Vi ville se hur man kommit igång med tillgänglighetsarbetet på myndigheter som har mycket kontakt med allmänheten, till exempel polismyndigheter, domstolar och museer. En annan anledning var att titta närmare på myndigheter som har många arbetstagare, som högskolorna. Dessutom var vi intresserade av hur sektorsmyndigheterna<sup>6</sup> och länsstyrelserna arbetat eftersom de har ett utökat ansvar för att driva igenom funktionshinderspolitiken inom sina ansvarsområden. Trots att det är få myndigheter i varje kategori kan vi ändå göra försiktiga jämförelser.

**Diagram 3.** Andel myndigheter under respektive kategori som har tagit fram en färdig handlingsplan för sitt tillgänglighetsarbete, år 2010 och 2008. Procent. (Siffrorna inom parentes anger totalt antal svarande myndigheter per kategori, först år 2010 och sedan 2008).



Ytterligare en länsstyrelse och ett museum har arbetat fram en handlingsplan 2010 jämfört med 2008. Men bland polismyndigheterna, högskolorna och sektorsmyndigheterna är det något färre som har

<sup>6</sup> De myndigheter som har ett särskilt ansvar för att genomföra funktionshinderspolitiken inom sin sektor kallas sektorsmyndigheter. Sektorsmyndigheter är Arbetsförmedlingen, Arbetsmiljöverket, Boverket, Försäkringskassan, Konsumentverket, Transportstyrelsen (sedan 1 januari 2009 tidigare Luftfartsstyrelsen), Post- och telestyrelsen, Riksantikvarieämbetet, Sjöfartsverket, Statens skolverk, Socialstyrelsen, Statens kulturråd och Banverket och Vägverket (Trafikverket sedan 1 april 2010). (Det bör noteras att Sjöfartsverket av misstag inte fått enkäten och därför inte ingår i årets undersökning.)

handlingsplaner. Det kan till viss del bero på att det var olika många myndigheter som besvarade enkäten vid de två tillfällena.

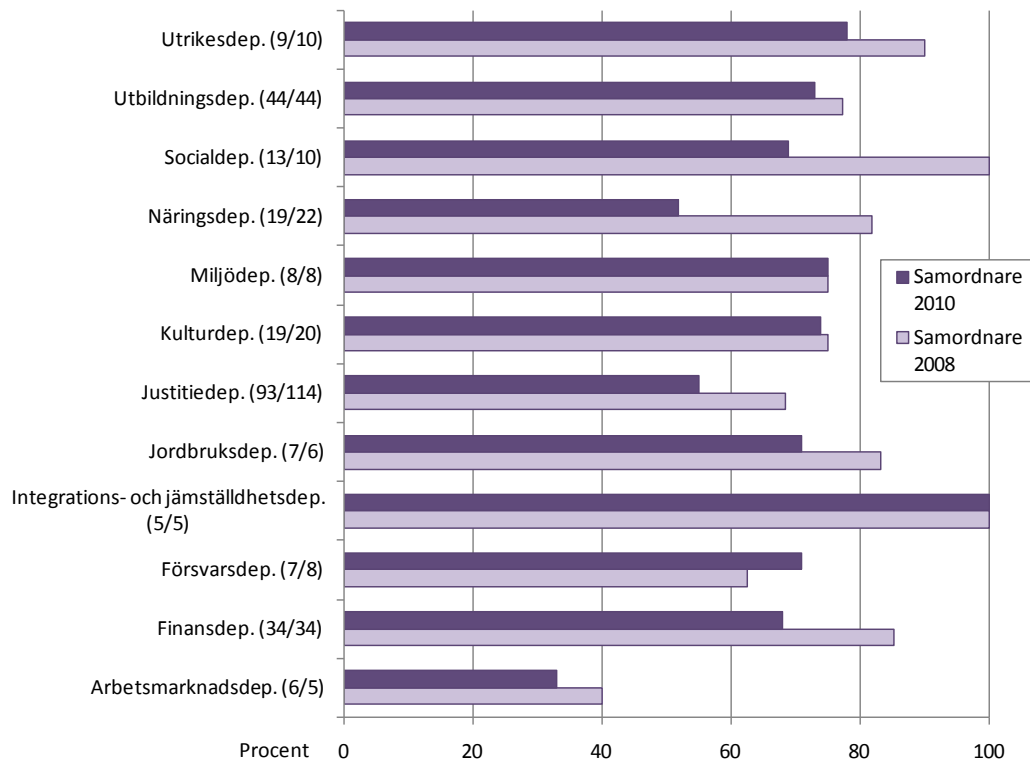
## Utsett samordnare

Vid det senaste undersökningstillfället 2010 har två tredjedelar av myndigheterna (64 procent) utsett samordnare för tillgänglighetsarbete. Det är en tillbakagång från år 2008. Då hade tre fjärdedelar (76 procent) utsett samordnare. (Diagram 1)

Det är vanligt att myndigheten integrerar tillgänglighetsarbetet i det systematiska arbetsmiljöarbetet och att samordnaren därför har stöd i en särskild arbetsgrupp. På en femtedel av myndigheterna (20 procent) är det chefen som samordnar arbetet. (Se tabell i extern bilaga).

## Samordnare och departement

**Diagram 4.** Andel myndigheter under respektive departement som har utsett samordnare år 2010 och 2008. Procent. (Siffrorna inom parentes anger totalt antal svarande myndigheter per departement, först 2010 och sedan 2008).

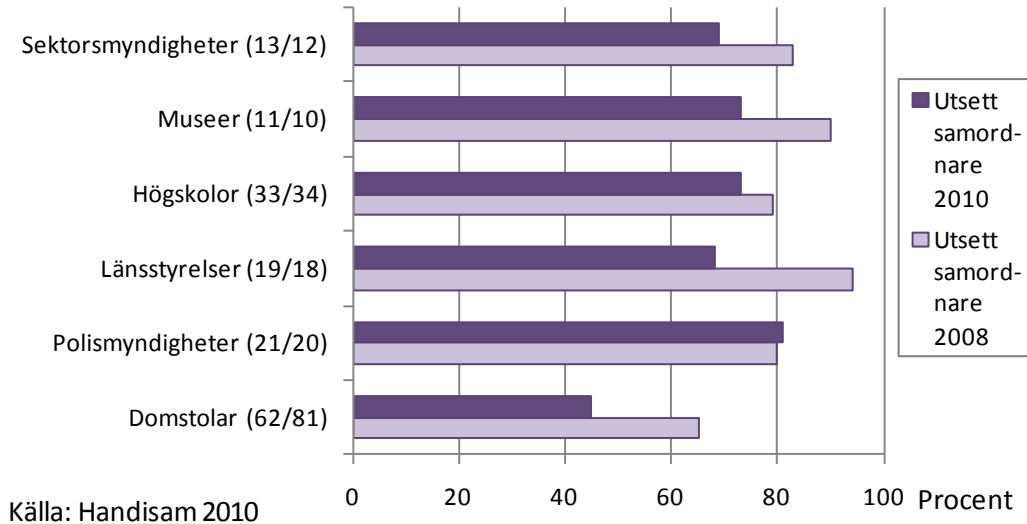


Alla myndigheter under Integrations- och jämställdhetsdepartementet samordnare. Arbetsmarknadsdepartementet ligger lägst, där har endast en av tre myndigheter utsett samordnare. Alla departement utom två har haft en lägre andel myndigheter som utsett samordnare

år 2010 än år 2008. Endast Försvarsdepartementet och Integrations- och jämställdhetsdepartementet har inte backat.

### Samordnare och myndighetskategori

**Diagram 5.** Andel myndigheter under respektive kategori som har utsett samordnare för sitt tillgänglighetsarbete, år 2010 och 2008. Procent. (Siffrorna inom parentes anger totalt antal svarande myndigheter per kategori, först 2010 och sedan 2008).



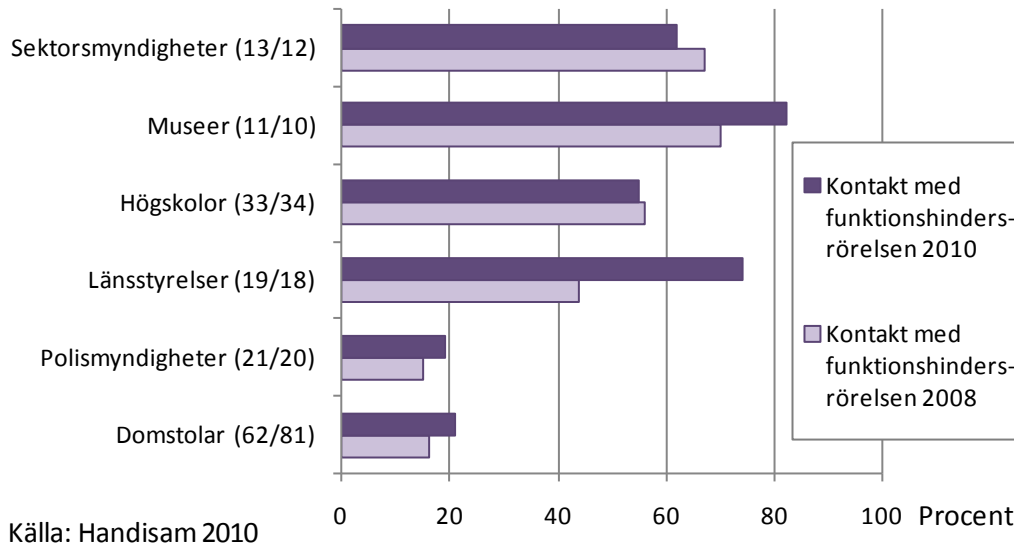
Inom samtliga kategorier har färre myndigheter utsett samordnare för arbetet med att förbättra tillgängligheten år 2010 jämfört med 2008. Endast polismyndigheterna ligger kvar på samma nivå som tidigare.

### Etablerat kontakt med funktionshindersrörelsen

År 2010 har drygt en tredjedel (35 procent) av myndigheterna etablerat kontakt med funktionshindersrörelsen i tillgänglighetsarbetet. Det är fler än år 2008, men samtidigt är det en svag tillbakagång från 2007 års undersökning. Då uppgav 38 procent av myndigheterna att de etablerat kontakt med funktionshindersrörelsen. (Diagram 1)

## Funktionshindersrörelsen och myndighetskategori

**Diagram 6.** Andel myndigheter under respektive kategori som har etablerat kontakt med funktionshindersrörelsen för sitt tillgänglighetsarbete, år 2010 och 2008. Procent. (Siffrorna inom parentes anger totalt antal svarande myndigheter per kategori, först 2010 och sedan 2008).



Länsstyrelserna och museerna är de kategorier som förstärkt sitt samarbete med funktionshindersorganisationerna mest. Vi kan även se en svag förbättring bland polismyndigheterna och domstolarna.

Sammanfattningsvis så är det färre myndigheter som har en handlingsplan och färre som har samordnare för tillgänglighetsarbetet. Samtidigt har myndigheterna blivit bättre på att etablera kontakt med funktionshindersrörelsen.

## Inventerat områdesvis

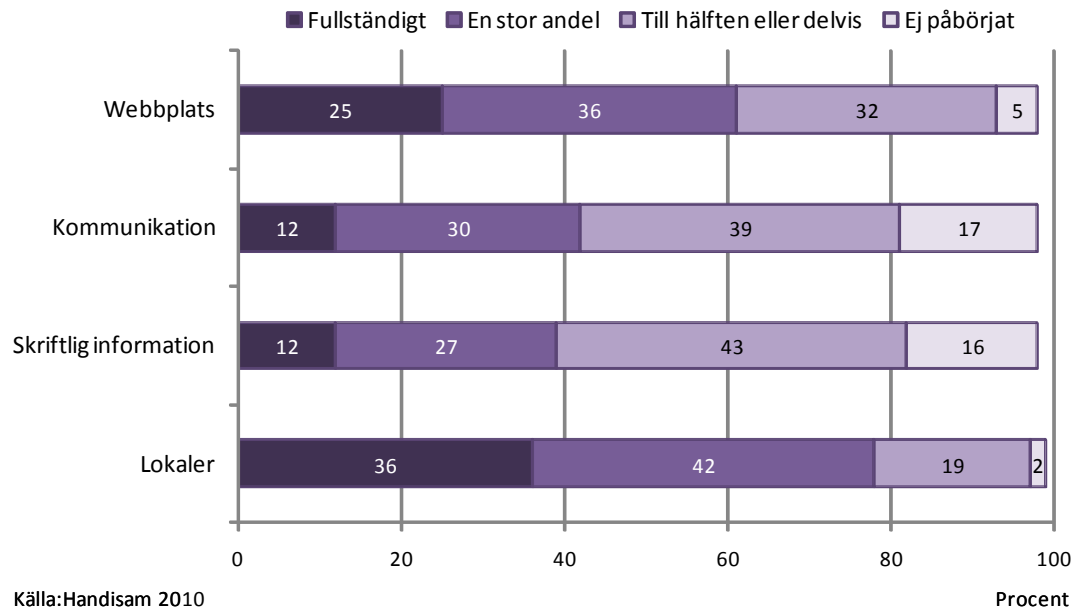
I förordningstexten står det att myndigheterna ska genomföra inventeringar. Därför frågade vi i vilken omfattning myndigheterna inventerat sina lokaler, sin skriftliga information, sin kommunikation och sin webbplats.

Till lokaler räknas inte bara entréer, toaletter, arbetsrum, sammanträdesrum, hörsalar och bibliotek utan också alla övriga uppehållsutrymmen i byggnaden. Med skriftlig information avses allt från rapporter, läromedel och broschyrer till anslagstavlor. Till kommunikation räknas exempelvis myndighetens förmåga att kommunicera med alla oavsett funktionsförmåga. Därför behöver myndigheten kunskap om huruvida personalen har rutiner att kommunicera med taltjänst, teletal och bildtelefoni. Myndigheten ska även kunna kommunicera med hörselteknisk utrustning. När det

gäller webbplatsen räknas inte bara startsidan utan även undersidorna, i både externa och interna nät.

I följande presentation ingår 211 myndigheter eftersom domstolarna<sup>7</sup> inte svarar på frågan om inventering. Den besvaras generellt av Domstolsverket.

**Diagram 7.** Andel myndigheter som inventerat tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning inom olika områden, efter omfattning (fullständigt, en stor andel, till hälften eller delvis, ej påbörjat) år 2010. Procent.



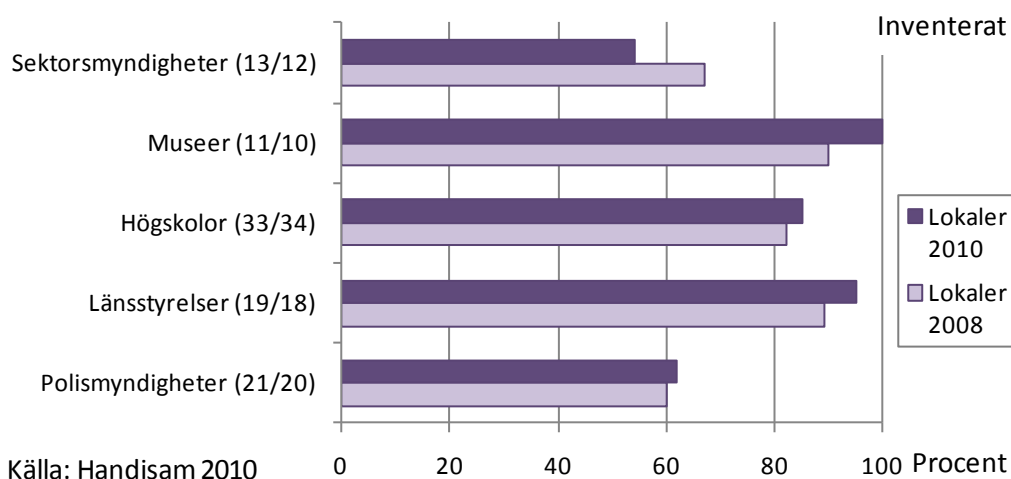
Generellt har myndigheterna kommit längre med sin inventering av lokaler och webb än inom andra områden. Men jämfört med 2008 är det ingen skillnad. Fördelningen är ungefär densamma idag som då.<sup>8</sup>

<sup>7</sup> Det vill säga tingsrätter, hovrätter, länsrätter, kammarrätter, regeringsrätt, hyres- och arrendenämnder och högsta domstolen.

<sup>8</sup> 2008 års uppföljning av statsförvaltningens tillgänglighetsarbete enligt förordning (SFS 2001:526), Handisam, s 7

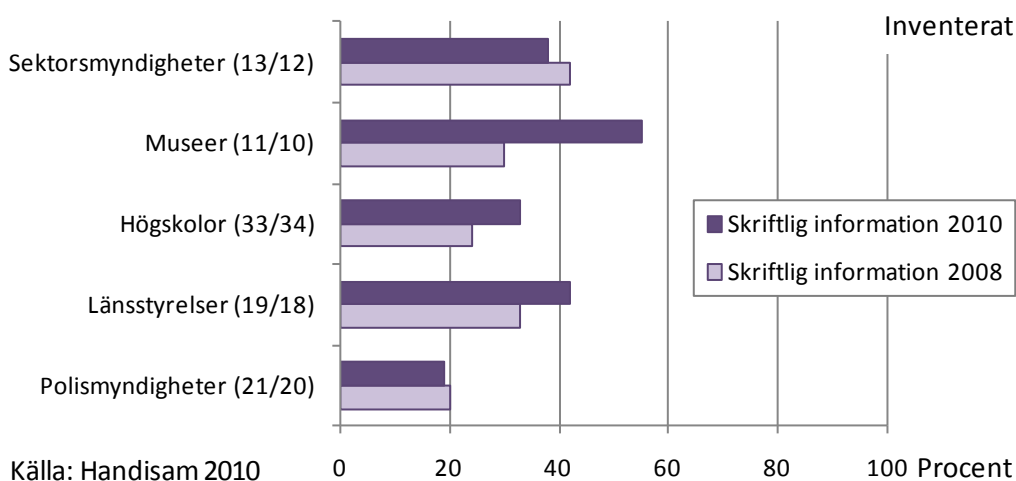
## Inventering och myndighetskategori

**Diagram 8.** Andel myndigheter under respektive kategori som har inventerat sina lokaler till en stor andel eller fullständigt år 2010 och 2008. Procent. (Siffrorna inom parentes anger totalt antal svarande myndigheter per kategori, först 2010 och sedan 2008).



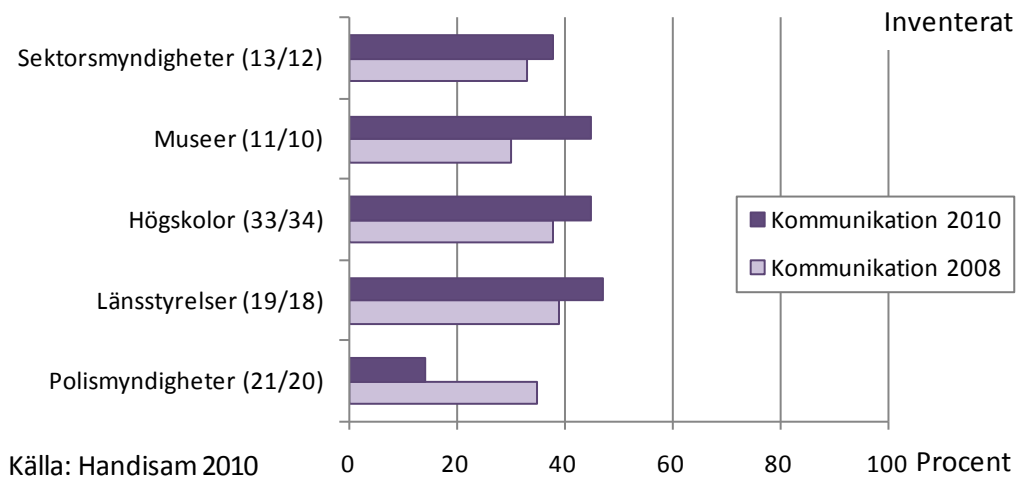
De flesta av museerna, länsstyrelserna och högskolorna uppger att de har inventerat sina lokaler till stor del eller fullständigt. Av polismyndigheterna och sektorsmyndigheterna är det drygt hälften som kommit lika långt. Det har skett en svagt positiv utveckling sedan år 2008.

**Diagram 9.** Andel myndigheter under respektive kategori som har inventerat sin skriftliga information till stor del eller fullständigt år 2010 och 2008. Procent. (Siffrorna inom parentes anger totalt antal svarande myndigheter per kategori, först 2010 och sedan 2008).



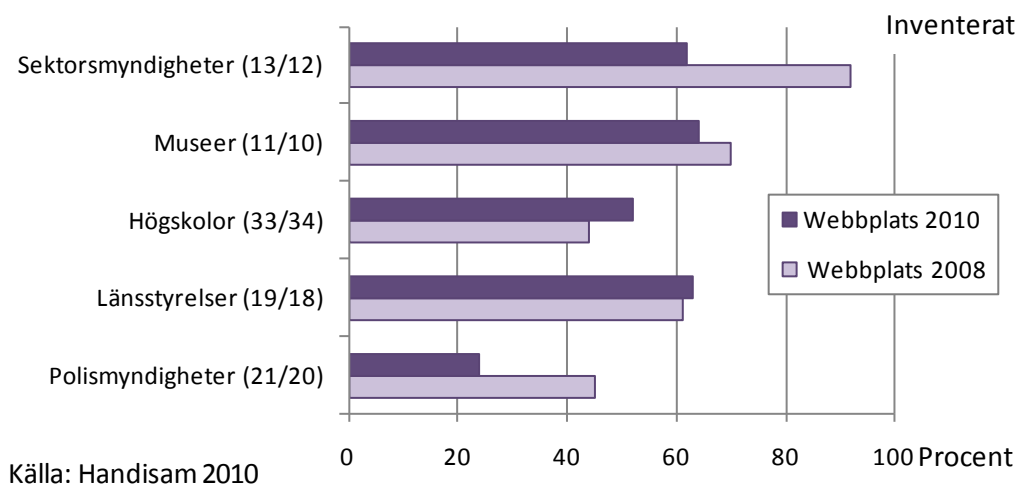
Alla kategorier ligger i startgroparna med att inventera sin skriftliga information. Polismyndigheterna har inte riktigt kommit igång. Där har endast två av fem myndigheter inventerat området fullständigt eller till stor del. Men det har skett en viss positiv utveckling sedan år 2008, särskilt hos museerna.

**Diagram 10.** Andel myndigheter under respektive kategori som har inventerat sin kommunikation till stor del eller fullständigt år 2010 och 2008. Procent. (Siffrorna inom parentes anger totalt antal svarande myndigheter per kategori, först 2010 och sedan 2008).



Drygt en tredjedel av myndigheterna har inventerat sin kommunikation. Det har skett en svagt positiv utveckling över tid för alla kategorier utom polismyndigheterna.

**Diagram 11.** Andel myndigheter under respektive kategori som har inventerat sin webbplats till stor del eller fullständigt år 2010 och 2008. Procent. (Siffrorna inom parentes anger totalt antal svarande myndigheter per kategori, först 2010 och sedan 2008).



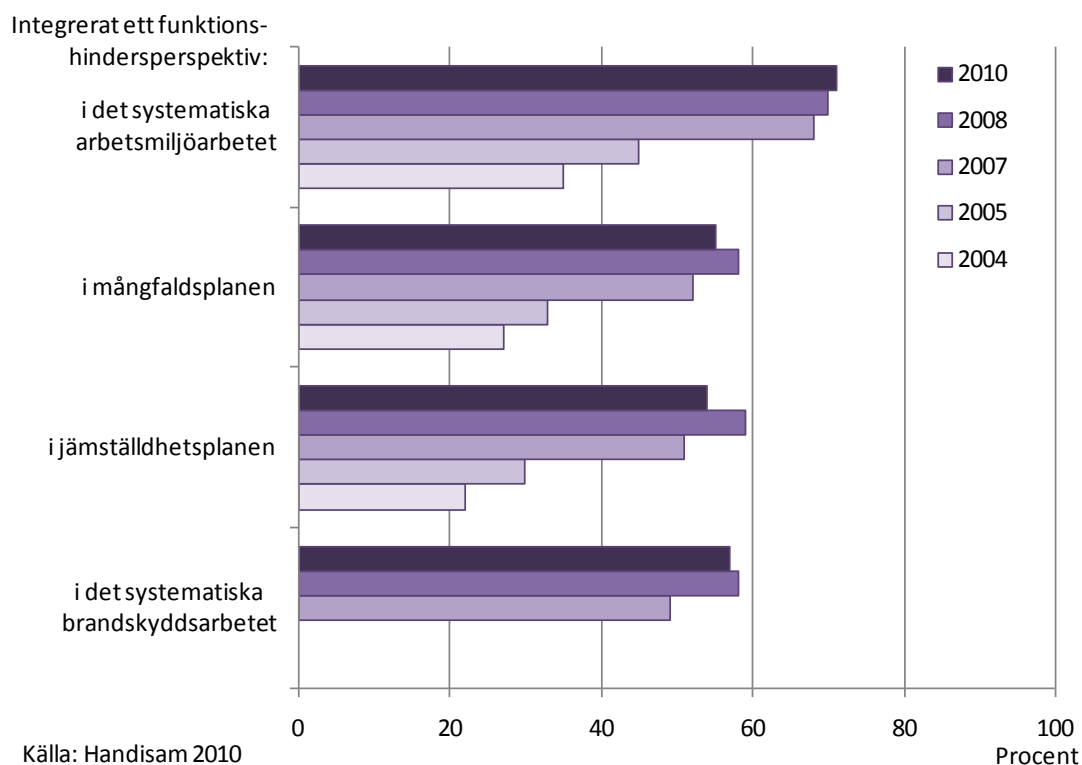
Nästan två tredjedelar av sektorsmyndigheterna, museerna och länsstyrelserna har inventerat tillgängligheten i den egna webbplatsen till stor del eller fullständigt. Jämfört med år 2008 har det skett en svag förbättring vid länsstyrelser och högskolor. Men polismyndigheter, sektorsmyndigheter och museer visar på en negativ utveckling.

## Funktionshindersperspektivet i andra planer

Funktionshindersperspektivet är en strategi för att utforma exempelvis en myndighets verksamhet så att alla kan ta del av den. Perspektivet innebär att myndigheten utgår från att människor är olika och har olika förutsättningar och behov. Det ska genomsyra både planering och genomförande. Funktionshindersperspektivet ska integreras i verksamheten och vara en naturlig del av den.

Myndigheter ska ta fram policydokument och planer inom en rad områden. Vi ställde frågan om funktionshindersperspektivet finns integrerat i dessa dokument.

**Diagram 12.** Andel myndigheter som integrerat ett funktionshindersperspektiv i sitt planarbete, efter område år 2004, 2005, 2007, 2008 och 2010. Procent.



Bastal: 2010: 271 myndigheter, 2008: 289 myndigheter, 2007: 330 myndigheter, 2005: 363 myndigheter, 2004: 324 myndigheter, 2003: 360 myndigheter (jämförbara uppgifter saknas 2006 och 2009).

I enkäten år 2008 uppgav mellan 60 och 70 procent av myndigheterna att de integrerat funktionshindersperspektivet i andra policydokument; det systematiska arbetsmiljöarbetet, mångfaldsplanen, jämställdhetsplanen och det systematiska brandskyddsarbetet. Den årliga ökningen sedan 2003 har legat på sju-tio procentenheter. Men under den senaste tvåårsperioden har utvecklingen för första gången stannat av. 2010 har det skett en tillbakagång på en till fem procentenheter. Vi kan också konstatera att nästan hälften av myndigheterna inte har integrerat perspektivet i

mångfaldsplanen, jämställdhetsplanen och det systemiska brandskyddsarbetet.

Man kan fundera över varför inte tillgänglighet integrerats i mångfaldsplanen. Det är också anmärkningsvärt att många myndigheter inte beaktat att alla personer oavsett funktionsförmåga ska kunna ta sig i säkerhet vid en brand eller annan katastrofsituation.

## Resultat – tillgängligheten över tid

### Har det skett tillgänglighetsförbättringar?

Här redovisas tillgängligheten i myndigheternas verksamhet, kommunikation, information, webb och lokaler år 2003, 2007 och 2010. Vid dessa tre undersökningstillfällen ställdes frågor om den aktuella tillgängligheten inom dessa områden. Det gjordes inte vid övriga enkätstillfällen. Analysen tar hänsyn till om myndigheterna har handlingsplan eller inte. De kriterier för tillgänglighet som använts i denna studie baseras på Handisams skrift ”Riv hindren – riktlinjer för tillgänglighet”. Tabeller till diagrammen finns i bilaga 1.

**Tabell 1.** Myndigheter med handlingsplan för tillgänglighetsarbetet för personer med funktionsnedsättning enligt förordning (SFS 2001:526)?

Procent	År 2003	År 2007	År 2010
Har handlingsplan	7	62	68
Har inte handlingsplan	92	38	32
Ej svarat	1	0	0
Totalt	100	100	100
Antal svarande myndigheter	360	330	271

Källa: Handikappombudsmannens enkät år 2003 och Handisams enkäter 2007 och 2010.

De första fyra åren skedde den snabbaste utvecklingen av myndigheternas planmässiga arbete med tillgängligheten. Vid nollmätningen år 2003 hade sju procent en plan vilket kan jämföras med 2007 då 62 procent hade en handlingsplan. En svag utveckling har skett de senaste tre åren. Drygt två tredjedelar (68 procent) av myndigheterna har en handlingsplan år 2010.

## Tillgänglig verksamhet

### **Rutiner för att hantera klagomål på bristande tillgänglighet**

Myndigheterna kan snabbt rätta till onödiga fel och brister genom att ha goda rutiner för att ta emot synpunkter om bristande tillgänglighet.

Drygt hälften av myndigheterna (58 procent) har rutiner för att hantera interna och externa klagomål om bristande tillgänglighet år 2010. Motsvarande andel år 2007 och 2003 var något lägre (54 procent respektive 43 procent). Det är något vanligare med sådana rutiner vid myndigheter som har handlingsplan än vid myndigheter som saknar plan (60 jämfört med 54 procent).

### **Utbildning om tillgänglighetskrav**

Personal som direkt kan påverka verksamheten måste ha kunskap om tillgänglighet. Det är en förutsättning för att tillgänglighetsfrågorna ska finnas med i myndigheternas verksamhet.

Endast en fjärdedel (24 procent) av myndigheterna uppger att de har genomfört utbildning om tillgänglighet under de tre senaste åren. Under år 2007 erbjöds utbildning främst till IT-ansvariga och lokalansvariga.

De myndigheter som har handlingsplan utbildar i högre utsträckning personalen i tillgänglighetsfrågor än de myndigheter som saknar plan. År 2010 hade 31 procent av myndigheterna med handlingsplan genomfört utbildning medan endast nio procent av myndigheterna utan plan hade genomfört utbildning. Samtidigt kan vi alltså konstatera att två tredjedelar av myndigheter med handlingsplan inte erbjuder sin personal utbildning i tillgänglighetsfrågor.

### **Rekryterares utbildning**

De statliga myndigheterna ska beakta det funktionshinderspolitiska målet om mångfald. En förutsättning för mångfald är att myndigheten inte diskriminerar personer med funktionsnedsättning. Vi frågade därför om personer som ansvarar för rekrytering har genomgått utbildning om lagstiftning som förbjuder diskriminering i arbetslivet på grund av funktionsnedsättning.

Drygt en tredjedel (39 procent) av myndigheterna uppger att de erbjudit alla rekryterare utbildning. En nästan lika stor andel (34 procent) uppger att någon eller några rekryterare fått utbildning. På en fjärdedel (26 procent) av myndigheterna har inga rekryterare genomgått utbildning.

Myndigheter som har handlingsplan är något bättre på att ge alla rekryterare utbildning än myndigheter utan handlingsplan (40 jämfört med 36 procent).

### **Anställningsintervju**

Vid anställningsintervjuer ska lokaler och information uppfylla generella tillgänglighetskrav för personer med funktionsnedsättning. Den sökande ska kunna genomföra anställningsintervjun även om hon eller han använder rullstol, har en synskada, hörselskada eller annan funktionsnedsättning.

Fler myndigheter uppger nu att de uppfyller tillgänglighetskrav för personer med funktionsnedsättning vid en anställningsintervju. Det gäller nästan alla (95 procent) år 2010. Det kan jämföras med 89 procent år 2007 och 72 procent år 2003. Här märks ingen större skillnad mellan myndigheter med och myndigheter utan handlingsplan.

### **Stöd och anpassning**

Kunskapen om stöd- och tillgänglighetsförbättringar för personer med funktionsnedsättning har ökat. År 2010 uppger en stor andel av myndigheterna (83 procent) att de vidtagit åtgärder för att personer med funktionsnedsättning ska kunna arbeta på lika villkor som andra anställda. Motsvarande andel var 79 procent år 2007 och 47 procent år 2003.

Myndigheter med handlingsplan tycks ha högre motivation än myndigheter utan plan. De flesta av myndigheterna med handlingsplan (91 procent) uppger att de vidtagit åtgärder inom området stöd och anpassning. Motsvarande andel bland myndigheter utan plan är två tredjedelar (66 procent).

### **Tillgänglig kommunikation**

Personer med nedsatt hörsel eller dövhet ska kunna kommunicera med andra människor, ta del av information samt uppfatta larm. Det förutsätter ofta en bra ljudmiljö, visuell information och information på teckenspråk samt tillgång till hörselteknisk utrustning som till exempel minislinga, teleslinga och mikrofoner.

För att alla medborgare ska kunna kommunicera behöver myndigheten ha bra rutiner och kompetens att använda olika förmedlingstjänster. Omkring en fjärdedel av myndigheterna uppger att de har rutiner för kommunikation via taltjänst (28 procent), teletal (21 procent) och förmedlingstjänsten för texttelefoni (28 procent). Andelen myndigheter som har rutiner för bildtelefoni ligger betydligt lägre (15 procent).

Teknikutvecklingen går framåt och det gör det möjligt att förbättra tillgängligheten för personer med hörselnedsättning. Två tredjedelar (66 procent) av myndigheterna har nu hörselteknisk utrustning i en eller flera lokaler. År 2007 var det färre (60 procent) och år 2003 hade knappt hälften (45 procent) sådan utrustning.

År 2010 uppger två femtedelar av myndigheterna att de har hörselteknisk utrustning i flera lokaler (40 procent), en fjärdedel har det i en lokal (26 procent), medan en knapp tredjedel helt saknar hörselteknisk utrustning (31 procent).

Myndigheter med handlingsplan har kommit längre än myndigheter utan plan. Av de som har en handlingsplan uppger drygt två tredjedelar (68 procent) att de har hörselteknisk utrustning. Motsvarande siffra för myndigheter utan plan är lägre (59 procent).

## Tillgänglig information

Myndigheterna genomför generella åtgärder för att göra sitt språk och sin presentation mer tillgänglig för alla som kommer i kontakt med dem.

### Grundläggande information om myndigheten

Allt fler myndigheter väljer att ha sin grundläggande information om myndigheten direkt på webbplatserna och tar inte fram informationsmaterial i andra media. Här har det skett en stark utveckling. Två tredjedelar (64 procent) av myndigheterna har grundinformation på lättläst svenska år 2010. Det är ingen skillnad mellan myndigheter med handlingsplan och myndigheter utan plan. Språklagen (2009:600) tycks ha fått genomslag. (Se tabell 3 bilaga 1) Mellan år 2003 och 2007 skedde ingen förändring, då hade knappt 40 procent av myndigheterna grundläggande information på lättläst svenska.

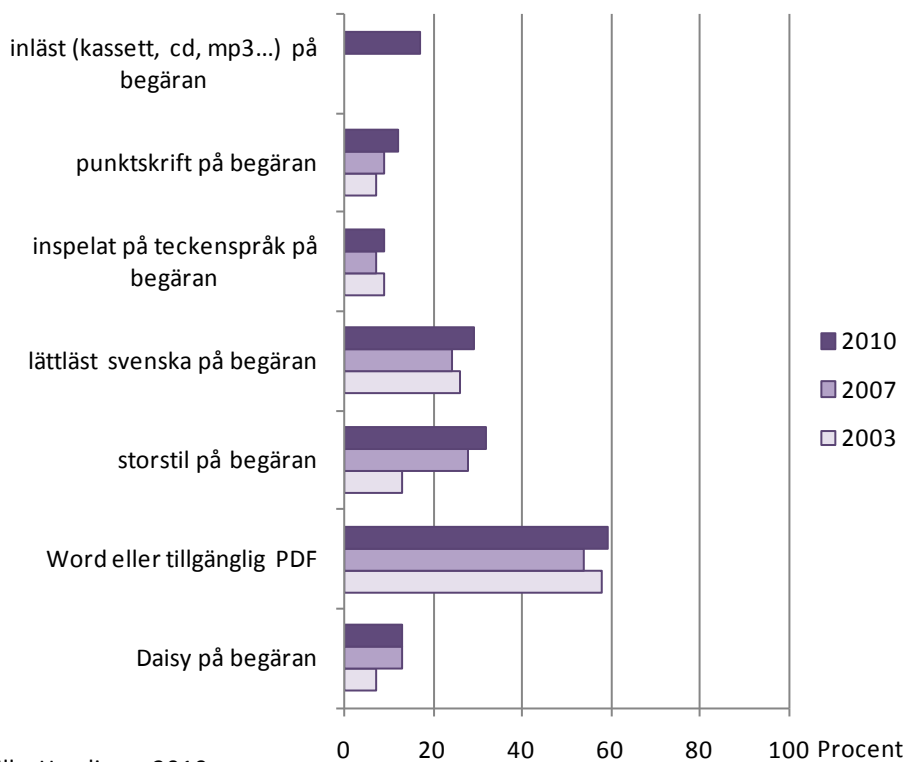
### Information på begäran i alternativa format

Få myndigheter har rutiner för att ta fram information i alternativa format, förutom i Word eller tillgänglig PDF<sup>9</sup>. Drygt hälften av myndigheterna har rutiner för det.

---

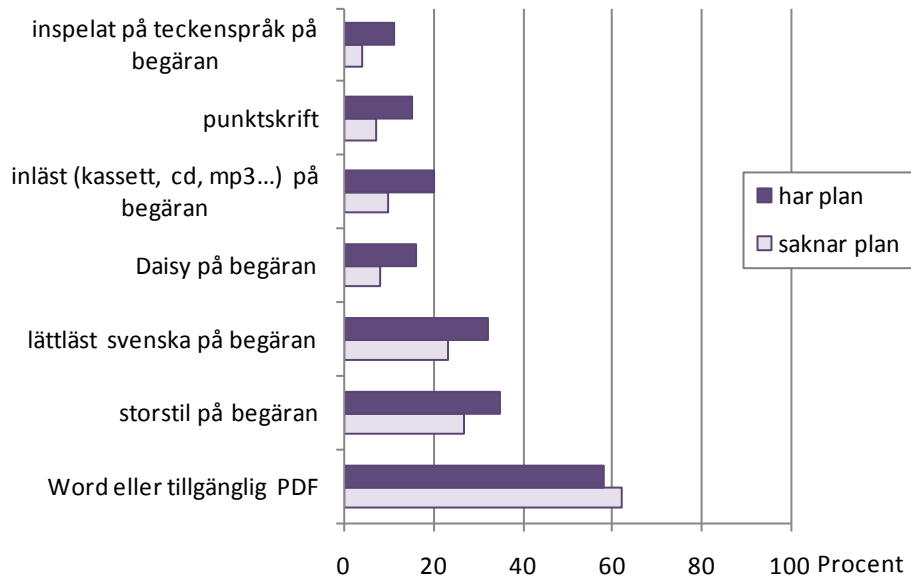
<sup>9</sup> PDF-filer kan vara tillgängliga för alla om de görs på rätt sätt med konsekvent användning av formatmallar. I en tillgänglig PDF-fil är det till exempel angivet vad som är rubriker, löpande text och bilder. Vid de senare två undersökningarna angavs detta i frågan. Ingen förklaring till vad som menas med tillgänglig PDF gavs 2003, vilket kan vara en förklaring till den höga andelen detta år.

**Diagram 13.** Andel myndigheter som har rutiner för att på begäran ta fram information på olika media, åren 2003, 2007 och 2010. Procent.



Här har det skett en svag förbättring sedan år 2007. Det vanligaste alternativa formatet är fortfarande Word eller tillgänglig PDF. Sex av tio myndigheter uppger att de på begäran kan ta fram information i dessa format (59 procent). Men färre än en tredjedel av myndigheterna har rutiner för att ta fram information i övriga alternativa format. De format som flest myndigheter kan ta fram är storstil (33 procent) och lättläst svenska (29 procent). Färre myndigheter kan ta fram information på Daisy (13 procent), punktskrift (12 procent) och teckenspråk (9 procent). Daisy (Digitalt Audiobaserat Informationssystem) är en standard och systemet kan användas för talböcker, taltidningar och annan inläst text så att personer med synnedsättningar kan ta del av innehållet. I enkäten år 2010 delades frågan om Daisy upp i två delfrågor. Det kan vara en förklaring till att det inte blivit vanligare att ta fram material i Daisy nu än vid föregående mätning. Den nytillkomna frågan handlar om huruvida myndigheten kan ta fram inläst material i andra format som till exempel kassett, cd och mp3. Här svarar fler myndigheter ja (17 procent).

**Diagram 14.** Andel myndigheter med respektive utan handlingsplan som har rutiner för att på begäran ta fram information, efter media år 2010. Procent.



Källa: Handisam 2010

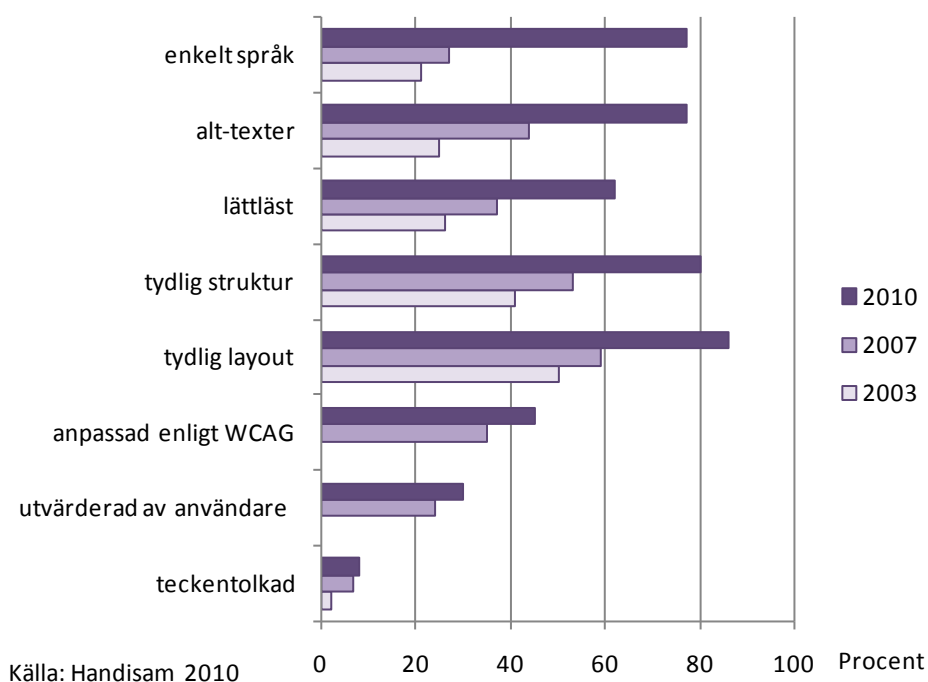
Mindre än en tredjedel av myndigheterna har rutiner för att på begäran ta fram tillgänglig information. Det finns en något större beredskap hos myndigheter som har handlingsplan.

Det är ungefär tio procentenheter vanligare att myndigheter med handlingsplan tar fram material i alternativa format än att myndigheter utan plan gör det. Det gäller alla nämnda format utom Word eller PDF. Word är det vanligaste skrivformatet på myndigheter och det är vanligt att man har detta format tillgängligt från början. Word kan lätt tas fram i Office-paketet liksom även PDF. Men det verkar fortfarande råda en viss okunnighet om vad som är tillgänglig PDF trots att vi förklarat detta i enkäten.

## Tillgänglig webb

### Webbplatsen enligt internationell standard för tillgänglighet

Webbplatserna har blivit en viktig kommunikationskanal. Det kan vi avläsa i andelen myndigheter som genomfört generella förbättringar av sina webbplatser som kommer alla till godo.

**Diagram 15.** Andel myndigheter som har förbättrat tillgängligheten av sin webbplats, efter åtgärd åren 2003, 2007 och 2010. Procent.

Den relativt största skillnaden år 2010 jämfört med 2007 är att myndigheterna satsat på ett enkelt, tydligt och begripligt språk i texterna på webbsidorna (77 jämfört med 27 procent). Myndigheterna har också i högre grad infört alternativa texter som beskriver bildens innehåll (77 jämfört med 44 procent) och det finns mer grundläggande information om myndigheten och/eller information av centralt samhällsintresse på lättläst svenska (62 jämfört med 37 procent). Det finns också fler webbplatser med tydlig struktur som att till exempel ha max tio länkar i huvudmenyn (80 jämfört med 53 procent). Allt fler webbplatser har dessutom en tydlig och överskådlig formgivning (86 jämfört med 59 procent).

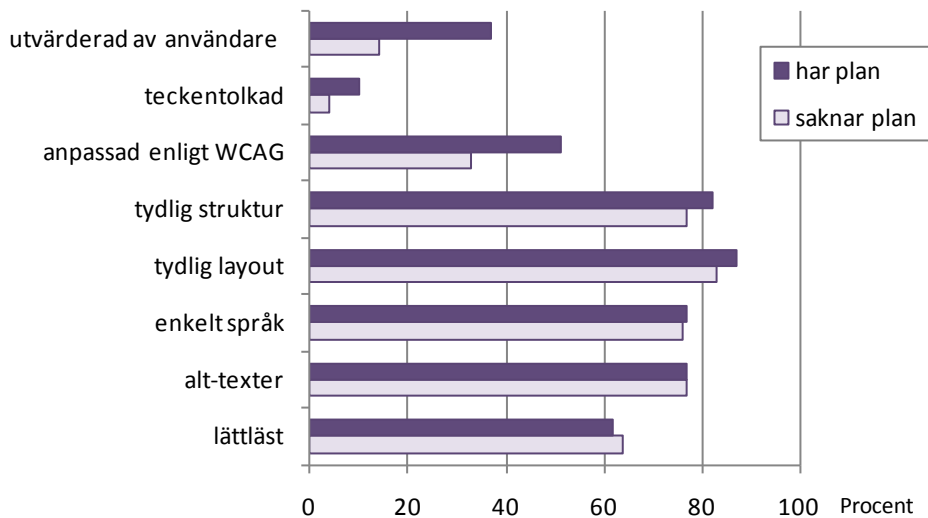
Utvecklingen är svagare när det gäller att följa den internationella standarden för tillgänglighet på webben, WCAG<sup>10</sup> (45 jämfört med 35 procent). Det är inte heller så många fler myndigheter som låter webbplatsen utvärderas av användare med funktionsnedsättning (30 jämfört med 24 procent). Det är fortfarande ovanligt att grundläggande information om myndigheten och/eller information av samhällsintresse läggs ut i teckentolkad version på webbplatsen (8 jämfört med 7 procent).

<sup>10</sup> Om myndigheten följer "Vägledningen 24-timmarswebben"

(<http://www.edelegationen.se/rapport/vagledningen-24-timmarswebben-20>), följs även de riktlinjer som gäller inom EU. I vägledningen har WCAG-riktlinjerna (Webb Content Accessibility Guidelines) samordnats med övriga riktlinjer och anpassats till svenska förhållanden. Internationellt finns WCAG som har tagits fram av W3C (World Wide Web Consortium).

I enkäten år 2010 fanns två nya frågor om digitala system. Här svarade en liten andel av myndigheterna att deras e-tjänster och deras interna digitala arbetssystem uppfyller internationell standard för tillgänglighet på webben (15 respektive 8 procent). Även om få myndigheter uppfyller kraven verkar arbetet vara på gång. Drygt en fjärdedel (27 procent) uppger att de påbörjat arbetet med att anpassa e-tjänsterna. Fler än hälften (56 procent) svarar att de interna digitala systemen börjat anpassas efter tillgänglighetskraven. (Se bilaga 1 tabell 3.)

**Diagram 16.** Andel myndigheter med och utan handlingsplaner som har förbättrat tillgängligheten av sin webbplats, efter åtgärd år 2010. Procent.



Källa: Handisam 2010

Myndigheter med handlingsplan har i högre grad genomfört tillgänglighetsåtgärder på sina webbplatser än myndigheter utan plan. Det gäller främst inom de områden där myndigheterna inte har kommit så långt. Myndigheter med handlingsplan har i större utsträckning utvärderat sin webbplats med hjälp av användare med funktionsnedsättning än vad övriga myndigheter har gjort (37 jämfört med 14 procent). Dessutom har fler myndigheter med plan anpassat sin webbplats enligt WCAG än myndigheter utan plan (51 jämfört med 33 procent). Det är också vanligare att myndigheter med handlingsplan har tagit fram teckentolkad information på sin webbplats (10 jämfört med 4 procent).

Bland övriga kriterier (tydlig struktur, tydlig layout, enkelt språk, alternativa bildtexter och lättläst svenska) har utvecklingen troligen påverkats mer av riktlinjer som WCAG och ökad kunskap om tillgänglighet bland webbutvecklare, än av att myndigheten haft en handlingsplan.

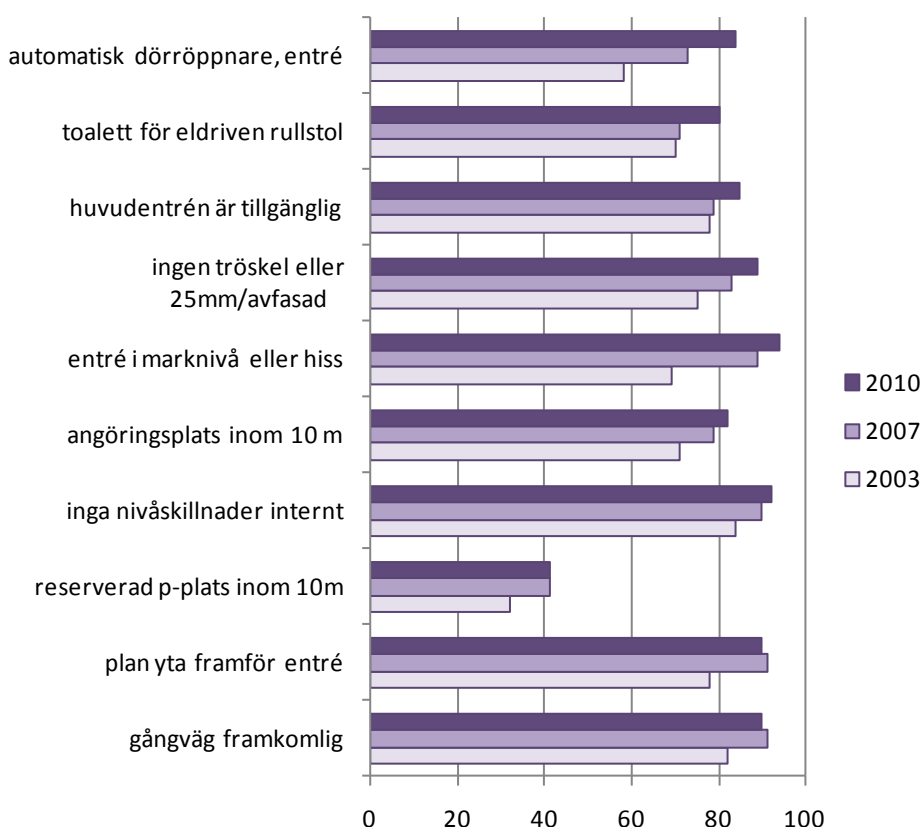
## Tillgängliga lokaler – huvudkontoret

Den fysiska miljön på myndigheterna varierar starkt. 107 myndigheter har verksamhet i en byggnad eller i en del av en byggnad, 33 myndigheter i två byggnader och 124 myndigheter i tre byggnader eller fler. Sju avstod från att svara. För att kunna göra jämförelser har vi endast ställt frågor om den byggnad där huvudkontoret finns. Om det var aktuellt med flera byggnader fick de svarande välja ut en och låta alla svar gälla denna byggnad.

### Tillgänglighet för personer med nedsatt rörelseförmåga

Personer med nedsatt rörelseförmåga ska kunna förflytta sig självständigt och säkert i den byggda miljön. Det förutsätter att underlaget är jämt och fast, att man kan ta sig fram utan att passera branta lutningar, trappor, höga trösklar, trånga passager och tunga dörrar. Besökare och anställda ska inte heller tvingas till långa omvägar.

**Diagram 17.** Andel myndigheter som har förbättrat tillgängligheten av huvudkontoren, efter åtgärd åren 2003, 2007 och 2010. Procent.

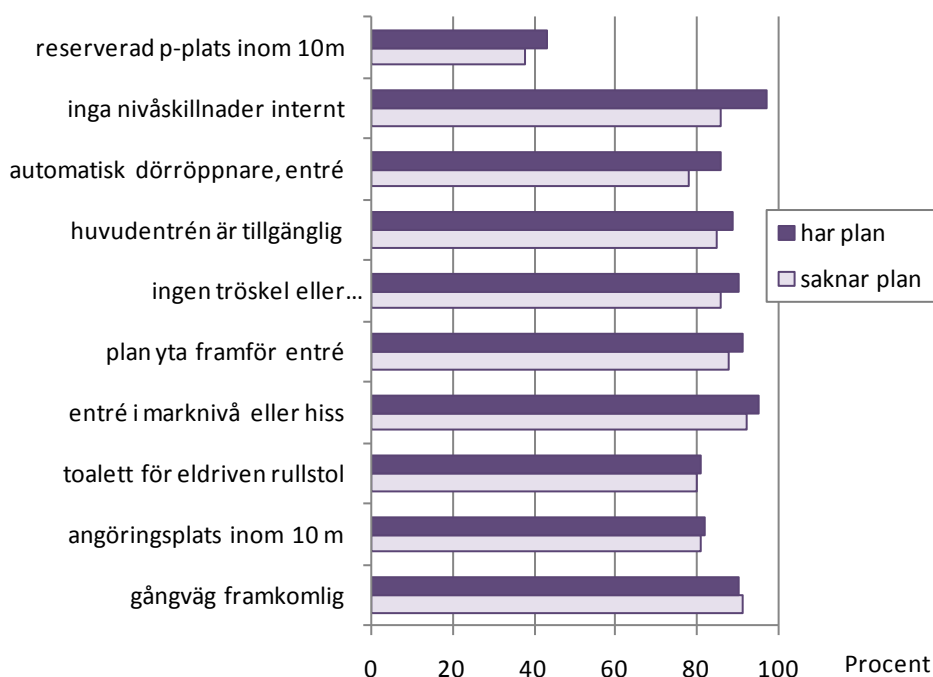


Källa: Handisam 2010

Arbetet med att förbättra myndigheternas lokaler går långsamt framåt. Generellt uppnår mellan 80 och 90 procent av myndigheterna kraven på tillgänglighet för personer med nedsatt rörelseförmåga. Tre av fyra har reserverat en parkeringsplats inom 25 meter från entrén och fyra av tio har en plats inom tio meter från entrén.

Den största relativa förbättringen från 2007 gäller entrédörr med automatisk dörröppnare, tillgänglig toalett<sup>11</sup> och att huvudentrén är den tillgängliga entrén. I siffror betyder det att andelen myndigheter med entrédörr med automatisk dörröppnare ökat från 73 till 84 procent. Andelen myndigheter med toalett som kan användas av personer som använder eldriven rullstol har ökat från 71 till 80 procent. Andelen myndigheter vars huvudentré är tillgänglig för personer med nedsatt rörelseförmåga har ökat från 79 till 85 procent.

**Diagram 18.** Andel myndigheter med handlingsplan som har förbättrat tillgängligheten av huvudkontorets lokaler, efter åtgärd år 2010. Procent.



Källa: Handisam 2010

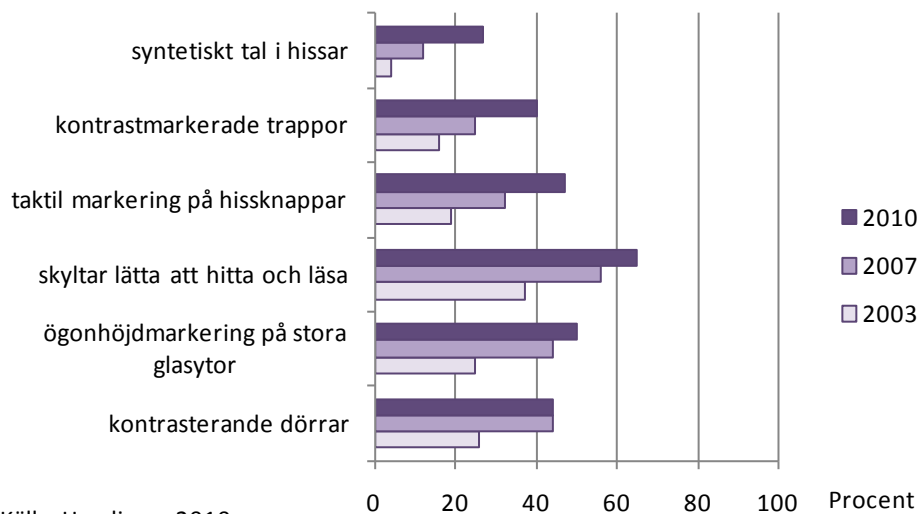
En hög andel myndigheter uppfyller nämnda kriterier i lokaler. Det gäller både myndigheter med och utan plan. Det är tveksamt om förekomsten av handlingsplan har påverkat myndigheterna att uppfylla dessa kriterier i någon större omfattning. Bygglagstiftningen och föreskrifterna kring enkelt avhjälpta hinder kan ha haft större betydelse.

### Tillgänglighet för personer med nedsatt syn

Personer med nedsatt syn ska kunna orientera sig och förflytta sig utan att utsättas för onödiga säkerhetsrisker. Kontrastmarkeringar, syntetiskt tal i hissar, skyltar som är lätta att hitta och läsa är några exempel på medel att använda för att uppnå tillgänglighet.

<sup>11</sup> Minst en toalett kan användas av person som använder eldriven rullstol. Den ska ha en yta på 2,2x2,2 meter och fritt utrymme med bredden 0,9 meter på båda sidor om toalettstolen samt armstöd på båda sidor om toalettstolen.

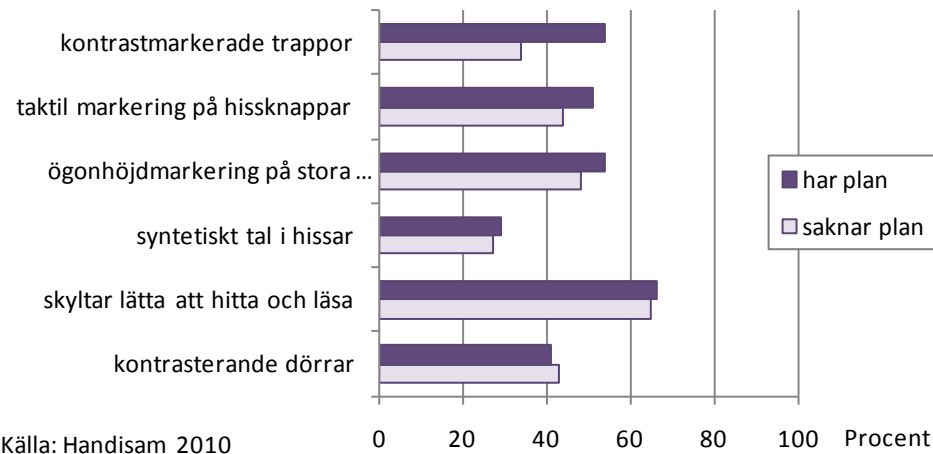
**Diagram 19.** Andel myndigheter som har förbättrat tillgängligheten av huvudkontoren, efter åtgärd åren 2003, 2007 och 2010. Procent.



Källa: Handisam 2010

Andelen myndigheter som genomfört åtgärder för att underlätta för personer med nedsatt syn är låg, men det har skett en relativt stark ökning över tid. De största förändringarna mellan år 2010 och 2007 gäller syntetiskt tal i hissar (27 jämfört med 12 procent), kontrastmarkerade trappor (40 jämfört med 25 procent) och taktil markering på hissknappar (47 jämfört med 32 procent).

**Diagram 20.** Andel myndigheter med handlingsplan som har förbättrat tillgängligheten av huvudkontorets lokaler, efter åtgärd år 2010. Procent.



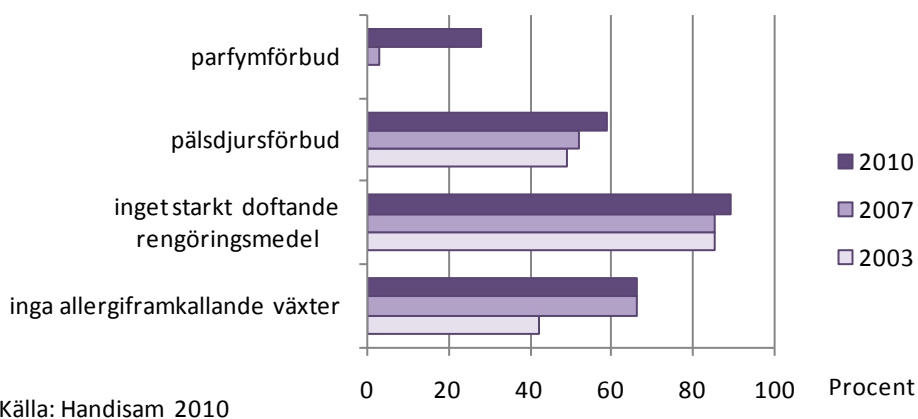
Källa: Handisam 2010

År 2010 visar undersökningen att det är det betydligt vanligare att myndigheter som har handlingsplan också har kontrastmarkerade trappor, taktil markering på hissknappar och markerade glasytor i ögonhöjd på sina huvudkontor. Det spelar däremot ingen större roll om myndigheten har en plan eller inte när det gäller att införa syntetiskt tal i hissar, skyltar som är lätta att hitta och läsa samt dörrar som är mörkare eller ljusare än omgivande väggar.

## Tillgänglighet för personer med allergi eller överkänslighet

Personer med allergi eller överkänslighet ska kunna använda entréer och uteplatser utan att besväras av tobaksrök. Djur ska inte tillåtas, med undantag av service- och ledarhundar. Växter som kan innebära problem ska inte placeras vid entrén eller tas in i lokalerna.

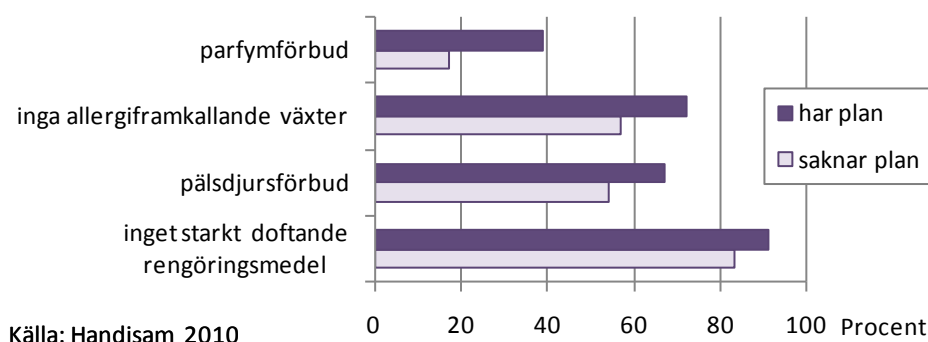
**Diagram 21. Andel myndigheter som har förbättrat tillgängligheten av huvudkontoren, efter åtgärd åren 2003, 2007 och 2010. Procent.**



Den största relativa förändringen mellan 2010 och 2007 är att myndigheterna börjat avråda från att använda parfym (28 jämfört med 3 procent). Resultatet kan kanske till viss del förklaras med att frågan ställdes lite olika vid de två undersökningstillfällena. Tidigare frågade vi om parfymförbud, nu frågar vi om man avråder från användning av starka dofter. Vid tidigare enkäter uppgav över 80 procent av myndigheterna att de beslutat att undvika starkt doftande rengöringsmedel. En svag ökning har skett. Nu uppger 89 procent att de undviker dessa medel. Det har inte skett någon förändring när det gäller hur många myndigheter som undviker gröna växter som kan vara allergiframkallande. Andelen ligger kvar på 66 procent.

Medvetenheten om allergiproblem verkar vara betydligt högre vid myndigheter som har handlingsplan. Dubbelt så många avråder användning av parfym (39 jämfört med 17 procent hos myndigheter utan plan).

**Diagram 22.** Andel myndigheter med handlingsplan som har förbättrat tillgängligheten av huvudkontorets lokaler, efter åtgärd år 2010. Procent.



Det är inte så dyrt att skapa miljöer som fungerar för personer med allergi och överkänslighet. Det kan vara en anledning till att dessa förändringar fått stort genomslag hos de myndigheter som har handlingsplan.

## Summering av resultatet från år 2010

### Handlingsplan

Drygt två av tre myndigheter (70 procent) har en handlingsplan som anger hur myndighetens lokaler, verksamhet och information ska göras tillgängliga för alla oavsett funktionsförmåga.

Nästan alla myndigheter som har handlingsplan uppger att det står i planen hur myndigheten organiserar arbetet med inventering av lokaler, information och kommunikation (80 procent). Drygt en tredjedel uppger att handlingsplanen innehåller förslag på konkreta åtgärder för lokalerna (69 procent) och åtgärder för information och kommunikation (64 procent). Något färre anger tidpunkter för när planen ska utvärderas (61 procent) och när planen revideras (54 procent). Endast hälften uppger i handlingsplanen att myndigheten ska ta hänsyn till tillgänglighetskrav vid upphandlingar (50 procent). (Se tabell i extern bilaga)

Ju fler anställda myndigheten har desto vanligare är det att man tar hänsyn till ovan nämnda kriterier i sin handlingsplan. Det är ungefär dubbelt så vanligt på stora myndigheter (mellan 51-300 anställda) som på små myndigheter (med 11-50 anställda) att handlingsplanen innehåller förslag på konkreta åtgärder för lokaler och åtgärder för information och kommunikation, tidpunkter för utvärdering, revidering och att tillgänglighetskrav finns med vid upphandling.

Många myndigheter uppger i sin handlingsplan att personalen ska öka sin kompetens om tillgänglighetskrav (71 procent). Hälften av myndigheterna (50 procent) nämner i planen att myndigheten ska ta

hänsyn till tillgänglighetsaspekter vid skötsel och underhåll. Färre uppger att det framgår i planen att myndigheten ska hantera klagomål om tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning (40 procent). Små och stora myndigheter svarar ungefär lika på dessa frågor.

Hälften av myndigheterna med plan (49 procent) har avsatt pengar i budgeten för åtgärder kopplade till denna plan.

Som tidigare nämnts har två tredjedelar av samtliga svarande (64 procent) utsett en samordnare för arbetet med att förbättra tillgängligheten.

### **Verksamhet**

Drygt hälften av myndigheterna (57 procent) tar hänsyn till personer med funktionsnedsättning i sitt brandskyddsarbete. Hälften tar hänsyn till personer med funktionsnedsättning i sin jämställdhetsplan och i sin mångfaldsplan (54 respektive 55 procent). En något större andel (71 procent) gör det i sitt systematiska arbetsmiljöarbete.

De flesta myndigheter (95 procent) uppger att de uppfyller tillgänglighetskraven vid anställningsintervjuer. Det är också vanligt att myndigheten övervägt stöd och anpassning vid behov (83 procent). Drygt hälften av myndigheterna uppger att de har rutiner för att hantera klagomål om bristande tillgänglighet. På utbildningssidan har man inte kommit så långt. Trots att nästan tre fjärdedelar av myndigheterna uppger i handlingsplanen att de ska utbilda sin personal, så har endast en fjärdedel av myndigheterna genomfört utbildning de senaste tre åren (24 procent). Bland rekryterare är det något vanligare, en tredjedel (39 procent) har fått utbildning i tillgänglighetsfrågor.

### **Information**

En av tio myndigheter har inventerat sin skriftliga information fullständigt (13 procent). Något fler har inte alls påbörjat inventeringen (17 procent).

Knappt hälften myndigheterna (48 procent) erbjuder grundläggande information om myndigheten i elektroniskt format (Word eller PDF). Omkring var tionde myndighet anger att all eller viss information finns inspelad på teckenspråk (9 procent), inläst på talkassett (12 procent) eller på Daisy (9 procent).

En annan fråga handlade om information på andra språk än svenska på myndighetens webbplats. De flesta svarade att de har information även på engelska. Ungefär fem procent av de som svarat på frågan svarade att de har information på cirka tio språk utöver svenska, till exempel engelska, arabiska, bosniska, serbiska, kroatiska, persiska,

somaliska, spanska, sydkurdiska, turkiska och albanska. Endast en myndighet uppger att finns teckenspråk för döva på deras webbplats.

Vi ställde en öppen fråga om hur myndigheten arbetade med klarspråk för att underlätta läsning och förståelse. I kommentarerna svarade flera av myndigheterna att de jobbar med frågan. Språkvårdskurser arrangeras regelbundet. Domstolar försöker skriva begripliga domar och beslut. Personal från Språkmyndigheten har varit på besök och informerat all personal om tillgängligt språk. Vissa myndigheter har själva utarbetat riktlinjer för tillgängliga brev. Där framgår det hur man skriver begripligt för personer utan juridiska kunskaper och översätter juridiskt fackspråk till klarspråk.

### **Kommunikation**

Drygt en av tio myndigheter har inventerat sin kommunikation fullständigt (12 procent). Det finns fortfarande flera myndigheter som inte alls har påbörjat inventeringen (17 procent). Det kan vara en förklaring till att arbetet inte kommit längre.

Omkring en fjärdedel av myndigheterna anger att de har rutiner för att kommunicera via taltjänst (28 procent), texttelefoni (28 procent) och teletal (21 procent). Drygt en av tio (14 procent) har rutiner för att kommunicera med bildtelefoni.

### **IT och webbplatser**

En fjärdedel av myndigheterna har inventerat sin webbplats fullständigt (25 procent) och en tredjedel till stor del (36 procent). Några myndigheter har inte alls påbörjat inventeringen (5 procent).

Omkring fyra av fem myndigheter använder ett enkelt språk, alternativa bildtexter, tydlig struktur och tydlig formgivning på sin webbplats (77-86 procent). Knappt en tredjedel av webbplatserna är utvärderade av användare med funktionsnedsättning (30 procent). En klart mindre andel erbjuder teckentolkad information på webbplatsen (9 procent).

Drygt en fjärdedel (27 procent) av myndigheterna uppger att de har påbörjat arbetet med att anpassa e-tjänsterna och fler än hälften (56 procent) svarar att de börjat anpassa myndighetens interna digitala system efter tillgänglighetskraven.

### **Fysisk tillgänglighet**

Nästan fyra av fem myndigheter (78 procent) har inventerat alla eller en stor andel av sina lokaler ur ett tillgänglighetsperspektiv. En av tio (9 procent) har åtgärdat bristerna fullständigt och knappt hälften har åtgärdat en stor del av bristerna (46 procent). Ett fåtal har inte alls påbörjat arbetet (6 procent).

Fyra av fem myndigheter (82 procent) har en angöringsplats inom tio meter från huvudentrén. En något större andel (84-94 procent) har en entré som personer med rullstol kan ta sig in genom på egen hand. Dessa entréer klarar kraven på automatisk dörröppnare samt framkomlighet på gångvägen till ingången. En klar majoritet av myndigheterna har plana golvytor utan hinder (92 procent) och toalett med plats för eldriven rullstol (80 procent).

Tillgängligheten har inte kommit lika långt för personer med nedsatt syn. Hälften eller färre (27-50 procent) av myndigheterna har ögonhöjdsmarkering på stora glasytor, kontrastmarkering på dörrar och trappor, taktill markering på hissknappar och syntetiskt tal i hissar.

Något bättre är det för personer med hörselnedsättning. Två tredjedelar (66 procent) av myndigheterna har hörselteknisk utrustning som underlättar kommunikationen med personer som använder hörapparat i en eller flera lokaler.

### **Tillgänglig miljö**

Drygt hälften av alla svarande myndigheter har förbud mot pälsdjur (59 procent), medan bara en dryg fjärdedel har förbud mot parfym (29 procent). Två tredjedelar (66 procent) av myndigheterna uppger att de har en policy eller skriftlig rutin för att säkerställa att lokalerna inte innehåller växter som kan framkalla allergier. Nästan alla (89 procent) har en policy eller skriftlig rutin för att se till att starkt doftande rengöringsmedel inte används i lokalerna.

## **Analys och slutsatser**

### **Tillgänglighetsförbättringar**

Sedan Handisam började följa myndigheternas arbete för tillgänglighet har det skett många strukturella förändringar inom statsförvaltningen. År 2005 fick närmare 400 myndigheter enkäten. År 2010 skickades 302 enkäter ut. Myndigheter läggs ned och nya myndigheter bildas. Till exempel har de 23 länsrätterna lagts samman till tolv förvaltningsrätter och de fyra ombudsmännen har förts samman i Diskrimineringsombudsmannen. Det innebär att Handisams jämförelser över tid påverkas. Men framförallt påverkar det kontinuiteten i myndigheternas planarbete eftersom både kunskap och kompetens om tillgänglighetsfrågorna ofta försvinner närmast efter en omorganisation. Det kan i och för sig också ge positiva effekter om till exempel myndigheterna etablerar sig i nya tillgängliga lokaler.

Undersökningen år 2010 och jämförelsen över tid visar att arbetsprocessen har stagnerat. Färre myndigheter har tagit fram handlingsplan, utsett samordnare och integrerat funktionshindersperspektivet i andra policydokument än tidigare. Trots det har själva tillgängligheten sakta förbättrats inom alla områden. Det gäller verksamhet, information, kommunikation, webbplats och lokaler. Men det sker oftast i en mycket långsam takt.

Ett positivt resultat är att något fler myndigheter har kontakt med funktionshindersrörelsen. Vid 2008 års mätning uppgav 30 procent att de etablerat kontakt med rörelsen, i år har 35 procent av myndigheterna gjort det. Funktionshindersorganisationerna har stor erfarenhet och kunskap och därför är det viktigt att hitta former för samverkan vid planering, genomförande och utvärdering av tillgänglighetsarbetet.

Resultatet visar att tillgängligheten förbättras, men inte i den takt och omfattning man kan önska. Det finns fortfarande mycket kvar att arbeta med inom områdena skriftlig information och tillgängliga lokaler för personer med synnedsettning, allergi eller överkänslighet. För personer med nedsatt rörelseförmåga har många insatser gjorts. Även webbplatserna har blivit betydligt bättre än tidigare.

Endast en fjärdedel av myndigheterna har genomfört utbildning om tillgänglighet de senaste tre åren. Så det kan vara svårt att förankra processen om personalen inte fått grundläggande utbildning i vad tillgänglighet och användbarhet innebär och varför det är viktigt för personer med funktionsnedsettningar.

Handisam finner vissa resultat värda att notera:

- Nästan hälften av myndigheterna inkluderar inte personer med funktionsnedsettning i sitt systematiska brandskyddsarbete
- Få myndigheter har rutiner för att ta fram information i alternativa format
- Det är fortfarande en låg grad av tillgänglighet i lokalerna för personer med synnedsettning
- Tillgängligheten för personer med allergi eller överkänslighet är begränsad.

Det återstår alltså mycket arbete innan myndigheterna når upp till nivåerna i Handisams riktlinjer, speciellt inom områden som verksamhet, kommunikation och information. Det verkar finnas ett visst samband mellan hur tillgängligheten utvecklas på myndigheterna och om de har en handlingsplan eller inte. Idag har ungefär två av tre myndigheter en sådan plan. Det kan inte vara en slump att myndigheter med handlingsplaner ligger bättre till enligt alla kriterier i undersökningen. Vi tror att de myndigheter som har arbetat fram en handlingsplan, gjort inventeringar och utsett

samordnare har kunnat jobba mer målmedvetet med sin tillgänglighet. Resultatet syns tydligt i denna undersökning.

## Förslag

**Utbildning:** Vi vet från effektutvärderingen 2007 att chefernas utbildning i tillgänglighet har betydelse för hur effektivt tillgänglighetsarbetet genomförs. Myndigheterna förändras och nya ledare tillsätts. *Handisam anser* därför att myndigheternas ledning regelbundet ska genomgå utbildning i tillgänglighet.

**Tydlig återrapportering om lokaler:** Under år 2010 har Försäkringskassan och Skatteverket börjat åtgärda och följa upp tillgängligheten i samtliga sina lokaler, inte bara huvudkontorets. Andra större förvaltningsmyndigheter som har mycket kontakt med medborgarna bör följa efter, till exempel Domstolsverket, Rikspolisstyrelsen och Arbetsförmedlingen. *Handisam anser* att dessa myndigheter bör ges speciellt ansvar i form av förtydligade uppdrag att följa upp tillgänglighetsarbetet inom sina förvaltningsområden.

**Tydlig återrapportering om information och webb:** De senaste två åren har myndigheterna blivit lite bättre på att inventera sin skriftliga information och kommunikation, men mycket återstår. I dagens informationstäta samhälle är det viktigt att tänka rätt från början när det gäller hur myndigheten ska kommunicera för att informationen ska nå alla. *Handisam anser* att även informations- och webbfrågor bör följas upp av större myndigheter som har mycket kontakt med allmänheten.

**Ny uppföljning 2011:** Jämförelsen visar att tillgängligheten förbättrats över tid, men arbetet går långsamt. Vi vet att systematiskt arbete ger resultat, men det tar tid att omsätta teori i praktik. *Handisam anser* att det finns anledning att upprepa undersökningen varje år. Vi anser också att resultatet bör presenteras för varje myndighet i öppna jämförelser på webben.

**Lagstifta om otillgänglighet som diskriminering:** Undersökningen visar att regelverk som ”Enkelt avhjälpna hinder” och språklagen skyndar på tillgänglighetsarbetet. *Handisam anser* att regeringen bör vidta starkare åtgärder för att skynda på tillgänglighetsarbetet inom staten. En modell för att göra arbetet effektivt presenteras i Hans Ytterbergs skrivelse ”Bortom fagert tal” (Ds 2010:20). Han föreslår att en ny bestämmelse om bristande tillgänglighet ska ingå i diskrimineringslagen.

## Avslutande kommentar

Sveriges myndigheter är inte tillgängliga för personer med funktionsnedsättning år 2010, trots att det är ett av målen i den nationella handlingsplanen för funktionshinderspolitiken. I denna undersökning kan vi konstatera att arbetsprocessen inte längre går framåt i samma takt som tidigare, men att tillgängligheten ändå förbättras. Alla individer kommer att behövas i den tid vi går in i med stora pensionsavgångar på arbetsmarknaden. En viktig förutsättning för att kunna delta på arbetsmarknaden är en god tillgänglighet i samhället. I denna strävan har de statliga myndigheterna stor betydelse som föredöme när det gäller tillgängligheten.

FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, ratificerades av Sverige i december 2008 och trädde i kraft den 14 januari 2009. Regeringen kommer under 2011 att presentera en handlingsplan för handikappolitiken för fem år framöver. Den nya handlingsplanen kommer att ha konventionen som central utgångspunkt. Konventionen ålägger staten att verka för och följa upp arbetet med att ge full delaktighet i samhället för personer med funktionsnedsättningar.

Att inventera sin myndighets tillgänglighet och ta fram en handlingsplan är första steget till att förbättra den faktiska tillgängligheten. Målet är att personer med funktionsnedsättningar ska kunna besöka myndigheten, ta del av dess information och arbeta på den. Myndigheter som ännu inte har planer saknar strategi för det arbetet.

## Bilaga 1. Tabell 2-4

### Tabell 1.

finns på sidan 21 i denna rapport.

### Tabell 2.

Tillgänglig verksamhet enligt enkätsvaren år 2003, 2007 och 2010 samt för myndigheter som har respektive saknar handlingsplan 2007/2010. Procent.

Procent	År	År	År	Saknar		Har		
	2003	2007	2010	handlingsplan	2010	handlingsplan	2010	
<i>Arbetsplatsen:</i>								
intervjusituationen uppfyller kraven	72	89	95	51	93	52	96	
stöd och anpassning övervägt*	47	79	83	74	66	83	91	
rutiner för klagomål	43	54	58	51	54	58	60	
<i>Utbildning i tillgänglighet för:</i>								
Personalansvariga**	12	29	-	20	-	36	-	
Rekryterare	-	-	39	-	36	-	40	
Genomfört utbildning de senaste tre åren	-	-	24	-	9	-	31	
<b>Antal svarande myndigheter</b>	<b>374</b>	<b>331</b>	<b>271</b>	<b>118</b>	<b>86</b>	<b>204</b>	<b>185</b>	

\* Frågorna ställdes lite olika. 2003: ...för personer med funktionsnedsättning och 2007: ... i allmänhet och för anställd/anställda med funktionsnedsättning.....

\*\* IT och webbansvariga 2003 och personal ansvariga 2007.

**Tabell 3.** Tillgänglig kommunikation, information och webb enligt enkätsvaren 2003, 2007 och 2010 samt för myndigheter som har respektive saknar handlingsplan 2007/10. Procent.

331 svarande	År 2003	År 2007	År 2010	Saknar handlings-plan		Har handlings-plan	
Procent				2007	2010	2007	2010
<i>Kommunicera via:</i>							
Har texttelefon	16	12	-	13	-	12	-
teckentolkning vid behov	51	59	-	66	-	55	-
skrivtolkning vid behov	36	46	-	50	-	44	-
Rutiner för Taltjänst	-	-	28	-	19	-	32
Rutiner för TeleTal	-	-	21	-	16	-	23
Rutiner för Texttelefoni	-	-	28	-	21	-	31
Rutiner för Bildtelefoni	-	-	14	-	12	-	16
hörselteknisk utrustning i en lokal*		23	26	23	17	23	30
hörselteknisk utrustning i flera lokaler	-	37	40	39	42	36	38
(i en och flera lokaler)	(45)	(60)	(66)	(63)	(59)	(59)	(68)
<i>Grundläggande info på:</i>							
lättläst svenska	38	37	64	29	64	43	64
word eller tillgänglig pdf**	69	54	48	52	38	57	53
Daisy talbok/talkassett***	4	6	9	3	6	8	11
Inläst(kassett, cd, mp3..)	-	-	12	-	7	-	15
teckenspråk	2	7	9	4	4	9	11
<i>Rutiner för att ta fram på:</i>							
lättläst svenska	26	24	29	18	23	28	32
word eller tillgänglig pdf**	58	54	59	49	62	59	58
Daisy talbok/talkassett***	7	13	13	11	8	15	16
Inläst (kassett, cd, mp3..)					10		20
teckenspråk	9	7	9	5	4	8	11
storstil	13	28	32	26	27	31	35
punktskrift	7	9	12	10	7	9	15
Anger möjlighet att beställa i alternativa format***	12	14	18	1	10	3	22
Webbplatsen anpassad efter vägledningen för 24-timmars webben***	-	35	45	26	33	41	51
Webbplatsen utvärderad med användare med funktionsnedsättning	-	24	30	15	14	29	37
Webbplatsen klarar alla Vervas tester	-	12	-	8	-	14	-
E-tjänster	-	-	15	-	11	-	17
Interna digitala system, diarium	-	-	8	-	6	-	9

Bilaga 1: Uppföljning av statsförvaltningens tillgänglighetsarbete 2003-2010

Forts. tabell 3

Anpassat webbplatsen:

tydlig struktur	41	53	80	41	77	61	82
tydlig layout	50	59	86	48	83	66	87
enkelt språk+sammanfattning/ klarspråk	21	27	77	28	76	27	77
lättläst	26	37	62	28	64	43	62
teckentolkad	2	7	8	3	4	9	10
alt-texter	25	44	77	29	77	52	77
<b>Antal svarande myndigheter</b>	<b>374</b>	<b>331</b>	<b>271</b>	<b>118</b>	<b>86</b>	<b>204</b>	<b>185</b>

\* Svaren skiljer sig något 2003= ja, 2007=ja, flera lokaler + ja, en lokal.

\*\* Svaren skiljer sig något, 2007 ingick följande förklaring "... PDF-filer kan vara tillgängliga för alla om de görs på rätt sätt. I en tillgänglig PDF-fil är det till exempel angivet vad som är rubriker, löpande text och bilder."

\*\*\* Svaren skiljer sig något till exempel 2003=ja, 2007=ja, alla + ja, vissa.

**Tabell 4.** Tillgängliga lokaler\* enligt enkätsvaren 2003, 2007 och 2010 samt för myndigheter som har respektive saknar handlingsplan 2007/2010. Procent.

331 svarande	År 2003	År 2007	År 2010	Saknar handlingsplan		Har handlingsplan	
Procent				2007	2010	2007	2010
<i>Besöka myndigheten:</i>							
angöringsplats inom 10 m	71	79	82	75	81	81	82
angöringsplats inom 10 till 25 m**	-	14	12	14	8	14	15
reserverad parkeringsplats inom 10m	32	41	41	46	38	38	43
reserverad parkeringsplats inom 10 till 25m**	-	30	34	25	34	33	34
gångväg framkomlig	82	91	90	92	91	91	90
entré i marknivå eller hiss	69	89	94	91	92	89	95
plan yta framför entré	78	91	90	92	88	92	91
automatisk dörröppnare, entré	58	73	84	75	78	74	86
entrédörr fritt passagemått	82	91	-	92	-	90	-
ingen tröskel eller 25mm/avfasad	75	83	89	84	86	84	90
Entré för personer med rörelsehinder							
är huvudentré	78	79	85	82	85	78	89
Tillgänglig entré finns inte	5	2	1	-	0	-	1
<i>Möjligt att ta sig till ofta använda lokaler:</i>							
utan att passera nivåskillnader	84	90	92	90	86	91	97
toalett för eldriven rullstol	70	71	80	72	80	73	81

Bilaga 1: Uppföljning av statsförvaltningens tillgänglighetsarbete 2003-2010

Forts . tabell 4

Fungerar för personer med nedsatt syn:

väl belysta rum, bländfritt	64	63	-	61	-	67	-
ögonhöjdmärkning på stora glasytor	25	44	50	35	48	50	54
taktil märkning på hissknappar	19	32	47	25	44	36	51
syntetiskt tal i hissar	4	12	27	10	27	12	29
kontrastmarkerade trappor	16	25	40	19	34	29	54
kontrasterande dörrar	26	44	44	26	43	50	41
skyltar lätta att hitta och läsa	37	56	65	46	65	63	66
bemannad reception	83	85	-	83	-	88	-

Fungerar för personer med allergi eller överkänslighet:

parfymförbud	-	3	28	2	17	4	39
inga heltäckande mattor***	84	83	-	77	-	81	-
pälsdjursförbud	49	52	59	53	54	53	67
inga allergiframkallande växter	42	66	66	62	57	69	72
inget starkt doftande rengöringsmedel	85	85	89	82	83	87	91
<b>Antal svarande myndigheter</b>	<b>374</b>	<b>331</b>	<b>271</b>	<b>118</b>	<b>86</b>	<b>204</b>	<b>185</b>

\* Om myndigheten har verksamhet i mer än en byggnad gäller svaren byggnad med huvudkontor.

Finns flera huvudkontor gäller svaren endast en av dessa byggnader.

\*\* 16 myndigheter har markerat både det korta och det långa avståndet på angöringsplats och på P-plats. Kanske har de både och eller också är någon märkning fel, men vilken?

\*\*\* Frågan var ställd lite olika 2003 och 2007





## **Uppföljning av statsförvaltningens tillgänglighetsarbete 2003-2010**

Handisam har följt statsförvaltningens tillgänglighetsarbete sedan år 2003. Jämförelsen över tid visar att myndigheternas lokaler, webbplatser och informationsmaterial fungerar allt bättre för personer med funktionsnedsättningar. Men utvecklingen går sakta. Myndigheternas arbete med att ta fram handlingsplan och utse ansvariga för tillgänglighetsarbetet har till och med stannat av.

Regeringens mål att statliga myndigheter ska vara fullt tillgängliga för personer med funktionsnedsättning år 2010 är ännu inte uppnått.

Handisam  
Arenavägen 63  
121 77 Johanneshov  
E-post [info@handisam.se](mailto:info@handisam.se)  
Telefon 08-600 84 00  
Fax 08-600 84 99  
Handisam Serie A 2010:9