

# ISEMOA

Improving seamless energy-efficient  
mobility chains for all



## ISEMOA:s tillgänglighetsrevision för kommuner – krav och specifikationer

Rapport D4.1 i EU-projektet ISEMOA

November 2012

Project Coordinator:

Michaela Kargl  
Austrian Mobility Research  
[kargl@fgm.at](mailto:kargl@fgm.at)  
+43 316 810451 - 15

Author of this document:

Hanna Wennberg, Lena Fredriksson, Pernilla  
Hyllenius Mattisson (Trivector)

Vicky Dierckx (Mobiel 21)

Quality control of this document:

Catriona O'Dolan (Edinburgh Napier University)

Start date of the project: 18/05/2010

End date of the project: 17/05/2013

Project website: <http://www.isemoa.eu>

Grant agreement no. IEE/09/862/SI2.558304 – ISEMOA, Improving seamless energy-efficient mobility chains for all

Juridisk friskrivning:

Ansvar för innehållet i denna publikation ligger helt hos författarna. Det avspeglar inte nödvändigtvis Europeiska unionens åsikt. Varken EACI eller Europeiska kommissionen ansvarar för den användning som kan göras av informationen.

ISEMOA medfinansieras av EU inom programmet IEE 2009 STEER.



## INNEHÅLL

1	Introduktion till ISEMOA .....	4
1.1	ISEMOA:s konsortium .....	5
2	Inledning .....	6
3	ISEMOA:s tillgänglighetsrevision .....	8
3.1	Omfattning.....	8
3.2	Termer och definitioner.....	8
3.3	ISEMOA:s kvalitetscykel för bättre tillgänglighet.....	10
3.3.1	Kvalitetskriterier .....	10
3.3.2	Utvecklingstrappan .....	15
3.4	Genomföra en tillgänglighetsrevision.....	17
3.4.1	Steg i revisionsprocessen .....	17
3.4.2	Tidsåtgång för revisionen.....	22
3.4.3	Roller och uppgifter hos inblandade aktörer.....	22
3.4.4	Certifiering .....	24
3.4.5	Kvalificering av tillgänglighetsrevisorer .....	24
4	Slutliga anmärkningar.....	25

# 1 INTRODUKTION TILL ISEMOA

---

Arbetet med ISEMOA:s tillgänglighetsrevision startade i maj månad 2010 och är ett tre år långt projekt som medfinansieras av EU inom IEE-programmet.

ISEMOA har som mål att hjälpa kommuner och regioner i Europa att öka transporterens energieffektivitet genom att förbättra tillgängligheten med hållbara trafikslag (gång-, cykel- och kollektivtrafik) i ett reskedjersperspektiv. Detta möjliggör att alla, inklusive personer med funktionsnedsättning, kan anpassa sig till en mindre bilberoende livsstil. Vidare, att förbättra tillgängligheten på offentliga platser och på bussar, tåg, spårvagnar etc. kommer att öka kvaliteten och attraktiviteten hos kollektivtrafiken och dessutom bidra till att öka säkerheten för fotgängare och cyklister.

För att nå detta mål har ISEMOA utvecklat en revisionsmetod som utvärderar och förbättrar det kontinuerliga arbetet med tillgänglighet i europeiska städer, kommuner och regioner (härmed benämnd ISEMOA:s tillgänglighetsrevision). ISEMOA:s tillgänglighetsrevision är baserad på välkända principer för kvalitetsledning såsom ISO9000-standarder och kvalitetsmodellerna EFQM och CAF. Dessa principer har med framgång även använts inom cykelplanering (BYPAD), mobility management (MaxQ) och tillgänglig kollektivtrafik (MEDIATE).

ISEMOA:s tillgänglighetsrevision innebär en utvärdering i dialogform under ledning av en certifierad revisor. Revisionen hjälper kommuner och regioner att, tillsammans med revisorn, bedöma arbetet med tillgänglighet i utemiljöer och kollektivtrafiken i den aktuella kommunen och/eller regionen samt formulera åtgärder för att kontinuerligt förbättra kvaliteten i detta arbete.

ISEMOA:s tillgänglighetsrevision tar ett helhetsgrepp på tillgänglighetsarbetet genom att ta hänsyn till:

- Behoven hos samtliga användargrupper (personer med olika funktionsnedsättningar, personer som går med tunga/skrymmande bagage, personer med barnvagn eller små barn, personer med tillfälliga funktionshinder, kortväxta, äldre etc.)
- Ett hela-resan-perspektiv, från dörr till dörr, med de mer hållbara trafikslagen gång, cykel och kollektivtrafik samt resor med flera av dessa trafikslag
- Alla typer av barriärer (t ex relaterade till fysisk utformning av miljön, organisatoriska aspekter, attityder etc.)

För att anpassa ISEMOA:s tillgänglighetsrevision till behoven hos kommuner och regioner involverades relevanta intressentgrupper i projektet redan från början (lokala/regionala myndigheter, personer med nedsatt mobilitet, konsulter etc. har involverats i metodutvecklingen). Utvecklingen av ISEMOA:s tillgänglighetsrevision bedrevs som en iterativ process och systemet testades först i 15 pilotkommuner/pilotregioner runt om i Europa för att sedan förbättras i enlighet med erhållen feedback.

Genomförandet av ISEMOA:s tillgänglighetsrevision sker också i syfte att medvetenheten om tillgänglighet för personer med nedsatt mobilitet bland kommunala och regionala beslutsfattare. Genom att tydliggöra länken mellan ökad tillgänglighet med hållbara trafikslag och energieffektivt transportsystem uppmuntras lokala och regionala aktörer att ta fram en lokal/regional strategi för ökad tillgänglighet.

Konsulter och andra organisationer som arbetar med kommuner eller regioner uppmuntras att delta i ISEMOA:s utbildning för externa tillgänglighetsrevisorerna. Dessa utbildningar äger rum i 15 europeiska länder.

## 1.1 ISEMOA:s konsortium

<b>Koordinator:</b>	
FGM-AMOR (AT)	
<b>Partners:</b>	
AGEAS (IT)	NP (CZ)
BSRAEM (BG)	SECAD (IE)
Ecuba (IT)	Sinergija (SI)
Edinburgh Napier University ENU (UK)	TAS (UK)
Energy Agency of Plovdiv EAP (BG)	Technische Universität Dresden TUD (DE)
ETT (ES)	Trivector (SE)
IEP (CZ)	UIRS (SI)
ITS (PL)	University of Zilina (SK)
Mobiel 21 (BE)	URTP (RO)
<b>Subcontractor:</b>	
Mobiped (FR)	
<b>Expertråd:</b>	
Adolf Ratzka, Christa Erhart, Graham Lightfoot, Jarmila Johnova, Petra Lukesova, and Tomasz Zwolinski	

## 2 INLEDNING

---

ISEMOA:s tillgänglighetsrevision har som målsättning att hjälpa kommuner och regioner att kontinuerligt förbättra tillgängligheten med hållbara trafikslag i hela reskedjan, från dörr till dörr, och då för alla. Tillgänglighetsrevisionen är utarbetad med utgångspunkt i ISO9000-standarder och kvalitetsmodeller som EFQM och CAF, som tidigare med framgång tillämpats för mobility management (MaxQ), cykelplanering (BYPAD) och tillgänglig kollektivtrafik (MEDIATE).

Det finns två varianter av ISEMOA:s tillgänglighetsrevision: En för kommuner (även för stadsnivå) och en för regioner. Detta dokument (D4.1) beskriver hur ISEMOA:s tillgänglighetsrevision används i tillgänglighetsarbetet i **kommuner**. En liknande tillgänglighetsrevision för **regioner** finns redovisat i ett annat dokument (D4.2).

ISEMOA:s tillgänglighetsrevision är en utvärdering i dialogform. Tillsammans med en extern revisor bedömer representanter från kommunen sitt arbete för tillgänglighet i utemiljöer och kollektivtrafiken. Sedan tas förbättringsåtgärder fram i syfte att kontinuerligt förbättra kvaliteten på tillgänglighetsarbetet. Utöver framtagandet av en handlingsplan, resulterar revisionen i förbättrad kommunikation och samverkan med olika inblandade aktörer, såväl interna som externa aktörer. Även om det är själva arbetet med tillgänglighet (processen) som är huvudfokus i tillgänglighetsrevisionen, beskrivs även den faktiska tillgängligheten i kommunen/regionen med ett antal tillgänglighetsindikatorer.

I ISEMOA:s tillgänglighetsrevision tillämpas ett brett angreppssätt på tillgänglighet. Tillgänglighet avser här allt från den geografiska tillgängligheten med avseende på avstånd, restid, lokalisering osv. (makronivå) och tillgången till och kvaliteten hos de hållbara trafikslagen och dess infrastruktur (mesonivå) till utformningen av hinderfria utemiljöer och kollektivtrafik, dvs. tillgänglighet för alla (mikronivå).



Alla kommuner som vill förbättra arbetet med tillgänglighet kan genomföra ISEMOA:s tillgänglighetsrevision – oavsett vilket utgångsläge man befinner sig på och hur långt man hittills kommit i sitt arbete. Kommuner som precis påbörjat sitt tillgänglighetsarbete får hjälp med prioritering och fokus genom tillgänglighetsrevisionen liksom med utarbetandet av en struktur för ett systematiskt och effektivt tillgänglighetsarbete, både på planerings-

och genomförandenivå. Kommuner som redan arbetat en hel del med att förbättra tillgängligheten får genom tillgänglighetsrevisionen hjälp att identifiera styrkor och svagheter i tillgänglighetsarbetet, ta fram förbättringsförslag och inspiration till det fortsatta arbetet och kan användas för ständig förbättring. Det är alltid viktigt att stanna upp och tänka efter innan man tar fortsatta kliv i rätt riktning – och ISEMOA ger den möjligheten.

Det är viktigt att poängtera att ISEMOA:s tillgänglighetsrevision inte ger detaljerad information om hur man tekniskt/arkitektoniskt kan utforma tillgängliga miljöer. Här finns redan en hel del råd och rekommendationer att tillgå. ISEMOA:s tillgänglighetsrevision fokuserar på att göra arbetet med tillgänglighet i en kommun effektivt och systematiskt.

Mer specifikt ger ISEMOA:s tillgänglighetsrevision följande fördelar:

- Kvalitetsledning som är ett erkänt sätt att förbättra arbetet i en organisation
- Identifiera styrkor och svagheter i tillgänglighetsarbetet
- Formulera förbättringsåtgärder i en handlingsplan som pekar ut ansvar, tid och kostnad
- Få inspiration och nya idéer i tillgänglighetsarbetet
- Etablera en struktur för ett systematiskt och effektivt tillgänglighetsarbete i kommunen/staden
- Få mer trovärdighet och legitimitet i tillgänglighetsarbetet
- Hjälp att uppfylla kommunens mål om tillgänglighet, möta lagstadgade direktiv om tillgänglighet etc.
- Etablera och förbättra kommunikationskanaler och samverkan mellan aktörer inblandade i tillgänglighetsarbetet, både inom och utom kommunen
- Verka för en kommun som är proaktiv och agerar inspirationskälla för andra kommuner
- Utveckla en mer heltäckande syn på tillgänglighet och lyfta tillgänglighetens roll för att skapa ett energieffektivt och hållbart transportsystem för alla

## 3 ISEMOA:S TILLGÄNGLIGHETSREVISION

### 3.1 Omfattning

Detta dokument ger ramarna och en vägledning för tillvägagångssättet för att definiera, genomföra och ständigt förbättra kvaliteten i tillgänglighetsarbetet i en kommun (kan även göras på stadsnivå). ISEMOA:s tillgänglighetsrevision kan även användas i regioner, men detta beskrivs närmare i ett annat dokument (D4.2). Tillgänglighetsrevisionen kan också hjälpa myndigheter, t ex kollektivtrafikmyndigheter, privata aktörer och andra organisationer att säkerställa ett effektivt och systematiskt tillvägagångssätt i arbetet med tillgänglighetsfrågor.

ISEMOA:s tillgänglighetsrevision är utarbetad och konstruerad för att ledas av en extern revisor, vilket rekommenderas. Materialet som presenteras här kan trots det också användas som grund för att själva analysera och granska befintliga processer och nya processer i en stad eller kommun.

### 3.2 Termer och definitioner

Följande termer och definitioner förekommer i detta dokument:

Term	Definition
Tillgänglighet	Tillgänglighet definieras som den lätthet med vilken medborgare kan nå önskade aktiviteter i samhället, och består av följande tre nivåer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Makronivån rör den geografiska tillgängligheten och markanvändning i form av lokalisering, avstånd, täthet, mångfald etc.</li> <li>• Mesonivån rör tillgängligheten till hållbara transportmedel (d v s infrastruktur för kollektivtrafik, cykling och gång) och servicenivån i form av rutter och frekvens, information, restid, kostnad, trygghets- och säkerhetsaspekter etc.</li> <li>• Mikronivån gäller förekomsten av olika hinder (pga. dålig standard) på trottoarer och andra fotgängaranläggningar, hållplatser, korsningar och på fordon. Fysiska barriärer (t ex höga trottoarkanter, ojämna ytor, sluttningar, snöiga och isiga förhållanden, dåliga kontrastmarkeringar, entréer utan ramper och dörröppnare) är problematiska för personer med nedsatt rörlighet på grund av en obalans mellan individens kapacitet och den fysiska miljöns krav.</li> </ul>
Tillgänglighetsarbete	Arbetet med tillgänglighet i termer av hur tillgängligheten på offentliga platser och fordon för personer med nedsatt rörlighet hanteras och utförs. Både på policynivå, i planeringen, själva genomförandet (anläggning, underhåll etc.) såväl som övervakning och utvärdering.
Kontaktperson	En person (eller en liten grupp) från ISEMOA-gruppen som fungerar som kontaktperson för tillgänglighetsrevisionen på den lokala myndigheten såväl som den externa tillgänglighetsrevisorns kontaktperson. Personen kan ha en administrativ tjänst eller jobba med tillgänglighetsfrågor på en strategisk eller operativ nivå. Läs mer om kontaktpersonens uppgifter på sid. 24.



Tillgänglighetsrevisor	Tillgänglighetsrevisorn har flera olika roller då tillgänglighetsrevisionen genomförs och fungerar som både utvärderare, expert och moderator. Tillgänglighetsrevisorn guidar ISEMOA-gruppen genom implementeringsprocessen. Det är en extern revisor som är oberoende och inte direkt ansvarig för tillgänglighetsarbetet i kommunen eller staden och av den anledningen kan tillgänglighetsrevisorn agera som medlare mellan olika aktörer och intressenter. Läs mer om tillgänglighetsrevisorns uppgifter på sid. 23.
Arbetsgruppen	Arbetsgruppen är tillfällig under genomförandet av tillgänglighetsrevisionen. Medlemmarna i gruppen består av representanter från kommunen som arbetar med tillgänglighet på olika nivåer (mikro-/meso-/makronivå) såväl som representanter för personer med olika funktionsnedsättningar. Även externa aktörer kan ingå i arbetsgruppen. Läs mer om arbetsgruppen på sid. 24.
Personer med nedsatt mobilitet	Personer med nedsatt mobilitet inkluderar äldre och personer med bestående eller tillfälliga funktionsnedsättningar, exempelvis nedsatt rörelseförmåga, syn, hörsel, kognitiva funktioner etc., men även personer med barnvagn, tungt bagage och personer med kommunikationsproblem. Fokus för ISEMOA är <i>alla</i> medborgare men särskild uppmärksamhet tillägnas de nämnda ovan.
Tillgänglighetsrevision	System för att styra och hantera en organisations eller förvaltnings processer och resultat med avseende på kvaliteten för att säkerställa att: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tillgänglighetskrav kan tillämpas tydligt och konsekvent vid nybyggnation och nyetablering</li> <li>• Tillgänglighetskrav kan tillämpas tydligt och konsekvent i befintliga utemiljöer och i kollektivtrafiken</li> <li>• Användarnas och olika aktörers behov och krav är uppfyllda</li> <li>• Ständig förbättring genomförs</li> <li>• Tillgänglighetsfrågan integreras i planeringen och utformning av transportsystemet på olika nivåer och följs upp på lämpligt sätt</li> </ul>

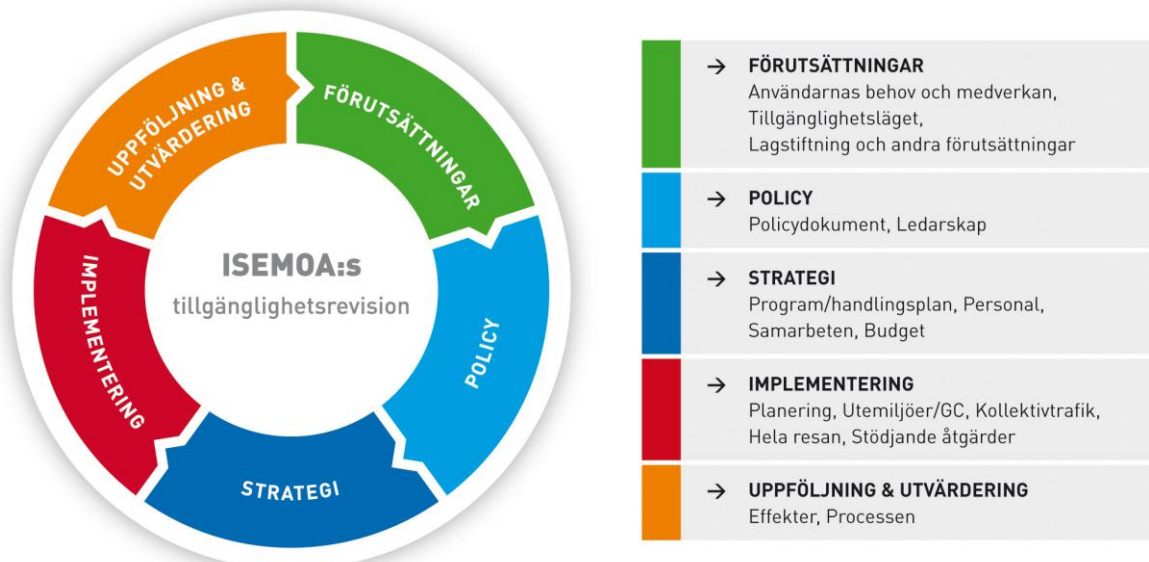
### 3.3 ISEMOA:s kvalitetscykel för bättre tillgänglighet

#### 3.3.1 Kvalitetskriterier

Enligt grundläggande principer för all kvalitetsledning (Total Quality Management) är kvalitet resultatet av en ständig förbättring uppnådd genom att tillämpa en repetitiv cykel ”planering – implementering – utvärdering” i syfte att uppnå användarnas behov. Tillgänglighetsarbetet kan ses som en dynamisk process som kan illustreras med kvalitetscykeln i Figur 1.

ISEMOA:s tillgänglighetsrevision delar upp tillgänglighetsarbetet i 5 komponenter eller kvalitetskriterier. Dessa delas i sin tur in i 16 element som representerar viktiga aspekter i komponenterna. Kunskap om användarnas behov, det aktuella tillgänglighetsläget i kommunen samt om relevant lagstiftning och den vägledning som finns i handböcker etc. är basen för ett effektivt och systematiskt tillgänglighetsarbete (Komponent 1: Förutsättningar). Denna information används sedan för att upprätta en policy för tillgängligheten med hållbara trafikslag och för alla i kommunen (Komponent 2: Policy). Policyn översätts sedan till en strategi eller handlingsplan (Komponent 3: Strategi) som visar vilka tillgänglighetsåtgärder som ska genomföras/implementeras (Komponent 4: Implementering). Slutligen följs tillgänglighetsarbetet upp och genomförda insatser utvärderas och beroende på resultatet görs nödvändiga revideringar av policyn, strategin eller implementeringen (Komponent 5: Uppföljning och utvärdering).

I följande avsnitt beskrivs respektive komponent i kvalitetscykeln mer ingående.



Figur 1. ISEMOA:s kvalitetscykel.

#### 3.3.1.1 Komponent 1: Förutsättningar

Personer med nedsatt mobilitet är en grupp vars förutsättningar varierar. Gruppen omfattar äldre och personer med permanenta eller tillfälliga funktionsnedsättningar såsom

nedsatt rörlighet, syn, hörsel, kognitiva funktioner etc., men också personer som har med sig små barn till fots eller i barnvagn eller bär på tungt och skrymmande bagage. Kännedom om resbeteende såväl som behov och preferenser hos personer med nedsatt mobilitet är viktigt i tillgänglighetsarbetet (detta kan t ex samlas in genom enkäter, intervjuer, samråd etc.). Att involvera personer med nedsatt mobilitet (t ex genom en rådgivande kommitté som kommunalt handikappråd eller genom tillgänglighetsrådgivare eller olika intresseorganisationer) i kommunens arbete med tillgänglighet är nödvändigt då policyn, strategin och implementeringen måste anpassas till de varierande behoven hos denna grupp.

För att möjliggöra att personer med nedsatt mobilitet utan problem ska kunna resa dörr-till-dörr med hållbara trafikslag krävs ett helhetsperspektiv på tillgänglighet. Detta omfattar tillgänglighet ur ett geografiskt perspektiv (makronivå), tillgången till och kvaliteten hos infrastrukturen för kollektivtrafik, cykel och gång (mesonivå) och utformningen av hinderfria utemiljöer och i kollektivtrafik (mikronivå). Tillgänglighet omfattar även att information- och biljettsystem ska vara användbara för alla. För att ytterligare kunna förbättra tillgänglighetsarbetet i en kommun krävs kunskap om tillgängligheten på alla dessa nivåer.

Det finns lagstiftning och riktlinjer för att skapandet av tillgänglighet och användbarhet för personer med funktionsnedsättningar Några av dessa är universella, andra är europeiska och ytterligare andra är landsspecifika. Kännedom om dessa är nödvändigt för att förbättra tillgänglighetsarbetet.

Komponenten "Förutsättningar" delas mot denna bakgrund in i följande element:

- **Element 1: Användarnas behov och medverkan.** Kännedom om resbeteende och behov/preferenser hos användarna. Användarnas medverkan i tillgänglighetsarbetets alla delar (från policy, via strategi och implementering till uppföljning & utvärdering)
- **Element 2: Tillgänglighetsläget.** Kännedom om den faktiska tillgängligheten i kommunen på olika nivåer (makro/meso/mikro)
- **Element 3: Lagstiftning och andra förutsättningar.** Kännedom om lagstiftning, riktlinjer etc. rörande tillgänglighet på olika nivåer.

### *3.3.1.2 Komponent 2: Policy*

Kommunens vision och intentioner gällande tillgänglighet är en viktig drivkraft i tillgänglighetsarbetet. Tillsammans med kännedom om användarnas behov, tillgänglighetsläget och gällande lagstiftning och riktlinjer rörande tillgänglighet (Förutsättningarna) utgör kommunens vision en hörnsten i tillgänglighetspolicyn. Kommunens intentioner och ambitioner gällande tillgänglighet i ett helhetsperspektiv (från markanvändning och tillgången till hållbara transportmedel till specifika hinder på kantstensnivå i det offentliga rummet) bör skrivas ner i en tillgänglighetspolicy som integreras med policys inom andra områden, t ex den övergripande policyn för transporter. Vidare krävs förankring och kunskap om tillgänglighetsfrågan hos

beslutsfattare (politiker, ledning etc.) om tillgänglighetspolicyn ska bli lyckad. I det dagliga tillgänglighetsarbetet är det viktigt att ha en ansvarig person (t ex en tillgänglighetskoordinator) som har det övergripande ansvaret, kan driva arbetet framåt och motivera alla inblandade.

Komponenten "Policy" delas mot denna bakgrund in i följande element:

- **Element 4: Policydokument.** Förekomsten av ett policydokument rörande tillgänglighet och dess status, täckning osv.
- **Element 5: Ledarskap.** Tillgänglighetsfrågans förankring hos politiker och ledning. Förekomst av uttalat ansvar hos en person/grupp.

### *3.3.1.3 Komponent 3: Strategi*

För att tillgänglighetspolicyn ska bli verkningsfull krävs att SMART:a (Specifika, Mätbara, Acceperade, Realistiska, Tidsatta) mål och delmål sätts upp. Dessa redovisas i en handlingsplan eller ett program med åtgärder som sätter tillgänglighet i ett helhetsperspektiv (från markanvändning och tillgången till hållbara transportmedel till specifika hinder på kantstensnivå i det offentliga rummet) och som tar hänsyn till samtliga behov och preferenser hos personer med nedsatt mobilitet.

Tillgänglighetsarbete i detta helhetsperspektiv involverar personer med olika kompetensområden (fysisk planering, transport- och rörlighetsplanering, planering för enkelt avhjälpta hinder etc.). Kompetensen, engagemanget och kontinuiteten bland de personer som jobbar med denna fråga är framgångsfaktorer för ett effektivt och systematiskt tillgänglighetsarbete. Externa experter, exempelvis konsulter, kan behövas för att komplettera och bistå personalen.

För att uppnå en hållbar mobilitet för alla krävs också att olika aktörer och intressenter involveras i tillgänglighetsarbetet. Att samverka med olika intressenter skapar mervärde då tillgänglighetspolicyn och -strategin tas fram och är av stor vikt för en effektiv och systematisk implementering av tillgänglighetsåtgärder. Viktiga samarbetspartners är trafikhuvudmän och kollektivtrafikoperatörer, Trafikverket, regionala myndigheter, privata fastighetsägare, konsulter, funktionshindervisorganisationer, turistnäringen etc.

Dessutom kräver genomförandet av tillgänglighetsåtgärder ekonomiska resurser. Tilldelning av tillräckliga medel och konsekvent finansiering krävs för att uppnå långsiktiga resultat.

Komponenten "Strategi" delas mot denna bakgrund in i följande element:

- **Element 6: Handlingsplan/program.** Förekomsten av handlingsplan/program rörande tillgänglighet (t ex tillgänglighetsplan) och dess status, täckning osv.
- **Element 7: Personal.** Finns personal som kan arbeta med tillgänglighet – som har både kunskap och tid
- **Element 8: Samarbeten.** Samverkan med olika aktörer (interna och externa) i tillgänglighetsarbetet.

- **Element 9: Budget.** Finns tillräckligt med ekonomiska resurser för tillgänglighetsarbetet – även långsiktigt.

#### *3.3.1.4 Komponent 4: Implementering*

Förbättringen av hela reskedjan dörr-till-dörr med hållbara transportmedel för personer med nedsatt mobilitet, kräver åtgärder på bred front. Den fysiska planeringen i kommunen bör fokusera på närhet och möjligheten att nå service etc. med hållbara transportmedel. Likaså är det viktigt att betrakta kommunens tillgänglighet i ett regionalt perspektiv, t ex i termer av hur enkelt det är att nå kommunen eller staden med hållbara transportmedel.

Det är också viktigt att se till att infrastrukturen för fotgängare och cyklister är tillgänglig, inklusive utformningen av hinderfria allmänna platser. Kollektivtrafiken ska vara utformad så att den gör det möjligt för personer med nedsatt mobilitet att resa självständigt. Åtgärder som svarar mot detta rör såväl kollektivtrafiknätet (täckningsgrad, turtäthet, punktlighet etc.), liksom utbudet av särskilda tjänster för funktionsnedsatta, en tillgänglig utformning av hållplatser, korsningar, fordon samt biljettsystem som är enkla att tyda. Det är också centralt att se till att funktionsnedsatta grupper får information om restider, resor med flera trafikslag, förseningar etc. som är anpassade och tydliga samt att det finns tillgängliga parkeringsplatser vid viktiga hållplatser och stationer.

Vidare kan stödjande åtgärder, såsom resträning, medvetandehöjande åtgärder (information, marknadsföring, insiktsutbildning/handikappförståelse) och tillämpningen av tillgänglighet som ett urvalskriterium vid upphandling ha betydande påverkan på resvanorna hos personer med nedsatt mobilitet, liksom att de bidrar till att sprida budskapet om tillgänglighet till gemene man.

Komponenten "Implementering" delas mot denna bakgrund in i följande element:

- **Element 10: Planering.** Planeringen på olika nivåer, från kommunens övergripande planering (markanvändning/transportinfrastruktur) till detaljplanering, bygglovshantering osv., sker med hänsyn till tillgänglighet med hållbara trafikslag och för alla. Åtgärder och strategier för att förbättra tillgängligheten till service (skolor, handel, vård och annan service) när det gäller närhet och nåbarhet med hållbara trafikslag. Även tillgängligheten över kommun- och regiongränser beaktas.
- **Element 11: Utemiljöer/infrastruktur för fotgängare och cyklister.** Åtgärder för att förbättra standarden på gång- och cykelinfrastrukturen. Drift och underhåll av gång- och cykelanläggningar. Hinder för personer med funktionsnedsättningar röjs undan i utemiljön och hinderfri utformning tillämpas vid nybyggnation.
- **Element 12: Kollektivtrafik.** Åtgärder för att förbättra kvaliteten i kollektivtrafiken – från täckning, turtäthet och service till tillgänglighet för personer med funktionsnedsättningar. Tillgänglig information och biljettsystem.
- **Element 13: Hela resan.** Åtgärder för att möjliggöra resor med flera trafikslag, hela resan-perspektiv osv.

- **Element 14: Stödjande åtgärder.** Utbildning i handikappförståelse, resträning, information och marknadsföring, tillgänglighetskrav vid upphandling osv.

### *3.3.1.5 Komponent 5: Uppföljning & utvärdering*

För en bra kvalitet på tillgänglighetsarbetet bör kommunen regelbundet följa upp och utvärdera effekterna av policyn, strategin och genomförda åtgärder. Exempelvis bör resbeteendet hos personer med nedsatt mobilitet följas upp regelbundet. Framsteg kan också mätas med ett antal olika tillgänglighetsindikatorer. Resultaten bör sedan tolkas och diskuteras med berörda intressenter på alla nivåer. Strategin för genomförandet liksom planering och utformning av enskilda åtgärder kan sedan revideras och anpassas utifrån resultatet av uppföljningen och utvärderingen.

Det är vidare viktigt att regelbundet utvärdera styrkor och svagheter i det dagliga tillgänglighetsarbetet och den operativa strukturen hos de som arbetar med tillgänglighet på alla nivåer (beslutsfattare, ledning, personal, samverkanspartners etc.). Kvalitetsförbättringar i tillgänglighetsarbetet kan också göras genom att inspireras av och lära från andra kommuners sätt att arbeta med frågan.

Komponenten "Uppföljning & utvärdering" delas mot denna bakgrund in i följande element:

- **Element 15: Effekter.** Effekter av genomförda åtgärder följs upp med avseende på såväl resbeteende som nöjdhet. Utvecklingen av tillgänglighetsarbetet i kommunen följs upp regelbundet (t.ex. med indikatorer). Resultatet kommuniceras (erfarenhetsåterföring).
- **Element 16: Process.** Hur man arbetar med tillgänglighet utvärderas regelbundet för ständig förbättring. Lära av andra samt sprida egna erfarenheter till andra.

### 3.3.2 Utvecklingstrappan

ISEMOA:s tillgänglighetsrevision är inte normativ. Den kräver att kommunen tar en aktiv roll i att undersöka och utvärdera sitt nuvarande tillgänglighetsarbete med hänsyn tagen till de 16 element som presenterades i avsnittet ovan, för att sedan bestämma sig för hur förändringar i en del av dessa element ytterligare skulle kunna förbättra arbetet. För att bedöma kommunens tillgänglighetsarbete inom vart och ett av dessa 16 element används en utvecklingstrappa för att tydliggöra en kommuns utvecklingsstadium. Sex utvecklingsstadium finns, se Figur 2.



Figur 2. Utvecklingstrappan

De viktigaste egenskaperna hos de sex utvecklingsstadierna definieras enligt följande:

- **Utvecklingsstadium 0, Inget arbete med tillgänglighet:** Det finns ingen vision, policy eller plan för tillgänglighetsarbetet i kommunen, inte heller har åtgärder genomförts för att förbättra tillgängligheten.
- **Utvecklingsstadium 1, Ad-hoc angreppssätt:** Det finns ingen gemensam vision, policy eller plan för tillgänglighetsarbetet i kommunen. Tillgänglighetsarbetet präglas av kortsiktighet med åtgärder ad-hoc för att lösa specifika tillgänglighetsproblem ("släcka bränder"). Tillgänglighetsfrågor ingår ibland i den övriga planeringen men då som ett svar på ett speciellt behov eller initiativ. Kvalitet är resultatet av enskilda insatser och individuella initiativ.
- **Utvecklingsstadium 2, Isolerat angreppssätt:** Tillgänglighetsfrågor hanteras systematiskt, men är begränsade till att omfatta en specifik befolkningsgrupp, endast specifika delar i reskedjan eller specifika delar av transportsystemet. Behov och prioriteringar är kända och det finns en gemensam vision för

tillgänglighetsarbetet i kommunen. Tyngdpunkten ligger dock fortfarande på enskilda projekt och det finns ingen förankrad handlingsplan. Kommunen har vissa åtaganden men endast begränsat engagemang och det finns ingen garanti för ett kontinuerligt arbete. Samarbete mellan personer som arbetar med tillgänglighetsfrågan är begränsad såtillvida att det finns en viss arbetsfördelning och erfarenhetsåterföring men också regelbundna brister i arbetet.

- **Utvecklingsstadium 3, Systemorienterat angreppssätt:** Kommunen strävar efter ett systematiskt angreppssätt i tillgänglighetsarbetet. Tillgänglighetsarbetet är planerat och implementerat men utvärderingen är ännu inte fullt fungerande. Det finns inte ännu en systematisk användning av tillgänglighetsindikatorer. Man ser på tillgänglighet i ett brett perspektiv men det är ännu inte heltäckande (alla befolkningsgrupper, alla delar av reskedjan och hela transportsystemet). Beslutsfattare är engagerade. Personalen samarbetar, men samordningen mellan olika förvaltningar som arbetar med tillgänglighet kan bli bättre. Formella samarbeten med externa aktörer etableras.
- **Utvecklingsstadium 4, Integrerat angreppssätt:** Kommunen arbetar med tillgänglighetsfrågor i ett heltäckande perspektiv, för alla befolkningsgrupper, för alla delar av reskedjan och med alla steg i kvalitetscykeln (förberedande, policy, strategi, implementering och uppföljning & utvärdering). Systematiska analyser och utvärdering av tillgänglighetsarbetet sker regelbundet och tillgänglighetsindikatorer används. Systematisk analys av förekommande problem görs också och följs upp regelbundet. Arbetssättet är proaktivt och innovativt. Det finns ett bra och väletablerat samarbete mellan alla intressenter/aktörer som är involverade i tillgänglighetsarbetet. Positiva synergieffekter märks av på grund av det mervärde som lagarbete, både inom organisationen och med externa aktörer, genererar.
- **Utvecklingsstadium 5, Total kvalitetsledning:** Förutom att ha uppnått allt som är karaktäristiskt för stadium 4 kännetecknas detta utvecklingsstadium av en total kvalitetsledning. De olika komponenterna i tillgänglighetsarbetet samt tillgänglighetsindikatorerna utvecklas i positiv riktning. Kommunen är erkänd för sitt proaktiva och innovativa arbete med tillgänglighetsfrågorna. Tillgänglighetsarbetet är trendsättande och en inspiration för andra kommuner. Utbyte och samverkan sker ständigt mellan alla förvaltningar som arbetar med frågan och med de externa aktörer som berörs.



## 3.4 Genomföra en tillgänglighetsrevision

Genomförandet av ISEMOA:s tillgänglighetsrevision i en kommun eller stad innebär flera steg som kortfattat beskrivs nedan. Mer information om revisionsprocessen finns i ”ISEMOA:s tillgänglighetsrevision – stegvis guide för revisorn”.

### 3.4.1 Steg i revisionsprocessen

ISEMOA:s tillgänglighetsrevision genomförs i följande steg:

- Steg 1: Initiering av ISEMOA:s tillgänglighetsrevision
- Steg 2: Förberedande möte
- Steg 3: Upprättande av arbetsgrupp
- Steg 4: Introduktionsmöte
- Steg 5: Konsensusmöte
- Steg 6: Strategimöte
- Steg 7: ISEMOA-rapport
- Steg 8: Slutmöte med kontaktpersonen
- Steg 9: Uppföljning

#### 3.4.1.1 Steg 1: Initiering av ISEMOA:s tillgänglighetsrevision

Det är många aktörer som spelar en roll i kommunens tillgänglighetsarbete. Var och en av dem kan vara den som initierar ISEMOA:s tillgänglighetsrevision.

Om man vill göra en tillgänglighetsrevision i kommunen ska en tillgänglighetsrevisor kontaktas. Med tanke på att kommunikation mellan olika intressenter är en otroligt viktig del i revisionen är det centralt att revisorn som guidar kommunen igenom revisionsprocessen talar samma språk och har kännedom om lokala förutsättningar. En lista på certifierade tillgänglighetsrevisorer från 15 olika länder finns på ISEMOA:s hemsida [www.isemoa.eu](http://www.isemoa.eu).

Initiativtagaren ska utse en person som fungerar som kommunens kontaktperson under tillgänglighetsrevisionen.

De kommuner som vill genomföra en tillgänglighetsrevision undertecknar ett avtal med tillgänglighetsrevisorn som innehåller kommunens och revisorns uppgifter, kostnaderna och vad tillgänglighetsrevisionen förväntas leda till.

#### 3.4.1.2 Steg 2: Förberedande möte

Den externa ISEMOA-revisorn träffar kontaktpersonen från kommunen i ett förberedande möte. Här förklaras vilka steg som ingår i tillgänglighetsrevisionen, vilka aktörer som bör involveras och deras respektive roller (skapandet av arbetsgruppen) samt vad kommunen kan förvänta sig att få ut av revisionen. Efter detta möte kan kommunen börja förbereda tillgänglighetsrevisionen.

För att tillgänglighetsrevisorn ska få uppfattning av kommunens specifika förutsättningar görs följande:

- Bakgrundsinformation (policy- och planeringsdokument, kartor, statistic etc.) relevant för revisionen sammanställs av kontaktpersonen. Informationen levereras till ISEMOA-revisorn inom de kommande veckorna och analysen av dessa dokument kommer att vara en del av bedömningsdelen i tillgänglighetsrevisionen. En guide för att samla in denna bakgrundsinformation finns i Annex 4 till "ISEMOA:s tillgänglighetsrevision – stegvis guide för revisorn".
- Tillgänglighetsrevisorn lämnar över en lista med tillgänglighetsindikatorer till kontaktpersonen, förklarar innebörden av indikatorerna och hjälper till att välja ut relevanta indikatorer. Revisorn ber kontaktpersonen att överlämna datan inom de närmsta veckorna för att ha möjlighet att få en översiktlig bild av tillgänglighetsläget i kommunen. En lista över indikatorer finns i Annex 5 till "ISEMOA:s tillgänglighetsrevision – stegvis guide för revisorn".

#### *3.4.1.3 Steg 3: Upprättande av arbetsgrupp*

Tillgänglighetsrevisionen är en utvärdering i dialogform och innefattar därför strukturerade samtal mellan olika aktörer (interna och externa). Det är därför viktigt att alla aktörer informeras. Kontaktpersonen upprättar i samråd med revisorn en arbetsgrupp som kommer att delta i revisionen. Denna arbetsgrupp består av både användare (representanter för personer med nedsatt mobilitet) och aktörer från reskedjans alla delar (representanter från myndigheter och organisationer med ansvar för övergripande planeringsfrågor, kollektivtrafik, gång och cykel, hinderfri utformning för alla, genomförande, drift och underhåll, osv.) Sammansättningen av deltagare i arbetsgruppen beror på förutsättningarna i den aktuella kommunen eller regionen, men bör begränsa antalet deltagare i arbetsgruppen till 15-20 personer.

#### *3.4.1.4 Steg 4: Introduktionsmöte*

Introduktionsmötet är arbetsgruppens första möte. Målet med mötet är att deltagarna ska dela med sig av sina perspektiv på kommunens tillgänglighetsarbete. Revisorn presenterar inledningsvis hur ISEMOA:s tillgänglighetsrevision går till och vad som är syftet med mötet. Revisorn delar också ut ett formulär för självvärdering av tillgängligheten till var och en av deltagarna i arbetsgruppen. Formuläret bygger på de olika komponenterna och elementen i ISEMOA:s kvalitetscykel (läs mer om dem i kapitel 3.3). Alla deltagarna i arbetsgruppen fyller individuellt i sitt formulär, vilket med fördel görs under själva mötet. Självvärderingsformuläret för kommuner finns att tillgå i Annex 8 till "ISEMOA:s tillgänglighetsrevision – stegvis guide för revisorn".

### *3.4.1.5 Steg 5: Konsensusmöte*

#### **Förberedelser inför konsensusmötet**

Tillgänglighetsrevisorn analyserar och sammanställer tillgänglighetsindikatorer samt policy- och strategidokument och annan bakgrundinformation som kontaktpersonen försett revisorn med samt självvärderingsformulären som samtliga deltagare i arbetsgruppen fyllt i.

#### **Själva konsensusmötet**

Konsensusmötet är det andra mötet i arbetsgruppen. Syftet med detta möte är att uppnå en samsyn kring vilken nivå kommunens eller regionens tillgänglighetsarbete befinner sig på för vart och ett av frågeområdena i självvärderingsformuläret. Kommunen styrkor och svagheter vad gäller arbetet med tillgänglighet fastställs tillsammans i arbetsgruppen.

Inledningsvis presenterar revisorn resultatet från sin analys av tillgänglighetsindikatorer och från genomgången av de dokument som kontaktpersonen tidigare överlämnat. Revisorn presenterar sedan resultatet av analysen av självvärderingsformulären. Svaren på frågorna kommer sannolikt att skilja sig åt mellan deltagarna. Deltagarnas svar på frågorna i formuläret styrs av deras bakgrund och den roll de har i tillgänglighetsarbetet. Konsensusmötet syftar till att diskutera dessa olika, och ibland motstridiga, uppfattningar. Diskussionen ska främja förståelse av olikheterna och leda till att arbetsgruppen identifierar styrkor och svagheter samt möjligheter till förbättring, snarare än att man kommer med undanflykter eller skyller på andra. Revisorns roll är att se till att diskussionerna hålls kring detta syfte. Även om det finns olika åsikter och synsätt, ska diskussionen landa i gemensam syn kring vilka komponenter/element som är kommunens svagheter respektive styrkor.

Konsensusmötet pekar även ut behov av kompletterande informationshämtning, till exempel genom kontakter med ytterligare aktörer.

#### **Fältbesök (frivillig del av revisionen)**

Som ett komplement till konsensusmötet kan ett fältbesök genomföras tillsammans med representanter från kommunen och användarna. Fältbesöket är en frivillig del av revisionen och görs om kontaktperson och tillgänglighetsrevisorn finner det lämpligt, men kan vara bra för att berika och exemplifiera diskussionen under mötena. Revisorn får också en bättre känsla för förutsättningarna i kommunen. Under fältbesöket tittar gruppen på ett valt område eller stråk i kommunen och där finns då möjlighet att på plats diskutera både specifika tillgänglighetsproblem och vad kommunen eventuellt redan infört för åtgärder. Tillgänglighetsrevisorn dokumenterar problem och lösningar, vilka sedan presenteras i ISEMOA-rapporten. Det är möjligt att genomföra fältbesöket innan eller strax efter konsensusmötet. Fältbesöket ska inte ta mer än 2-3 timmar.

### *3.4.1.6 Steg 6: Strategimöte*

#### **Intervjuer med ytterligare aktörer/intressenter (frivillig del av revisionen)**

Tillgänglighetsrevisorn kan, om han/hon finner det nödvändigt, genomföra intervjuer med andra aktörer/intressenter som inte deltar i arbetsgruppen i syfte att få en kompletterande bild av tillgänglighetsarbetet i kommunen. Det kan vara för att få svar på frågor som väcks under diskussionerna på mötena. Intervjuerna kan också ge tillgänglighetsrevisionen ett mervärde genom att aktörer som inte är involverade i arbetsgruppen får komma till tals.

#### **Förberedelser inför strategimötet**

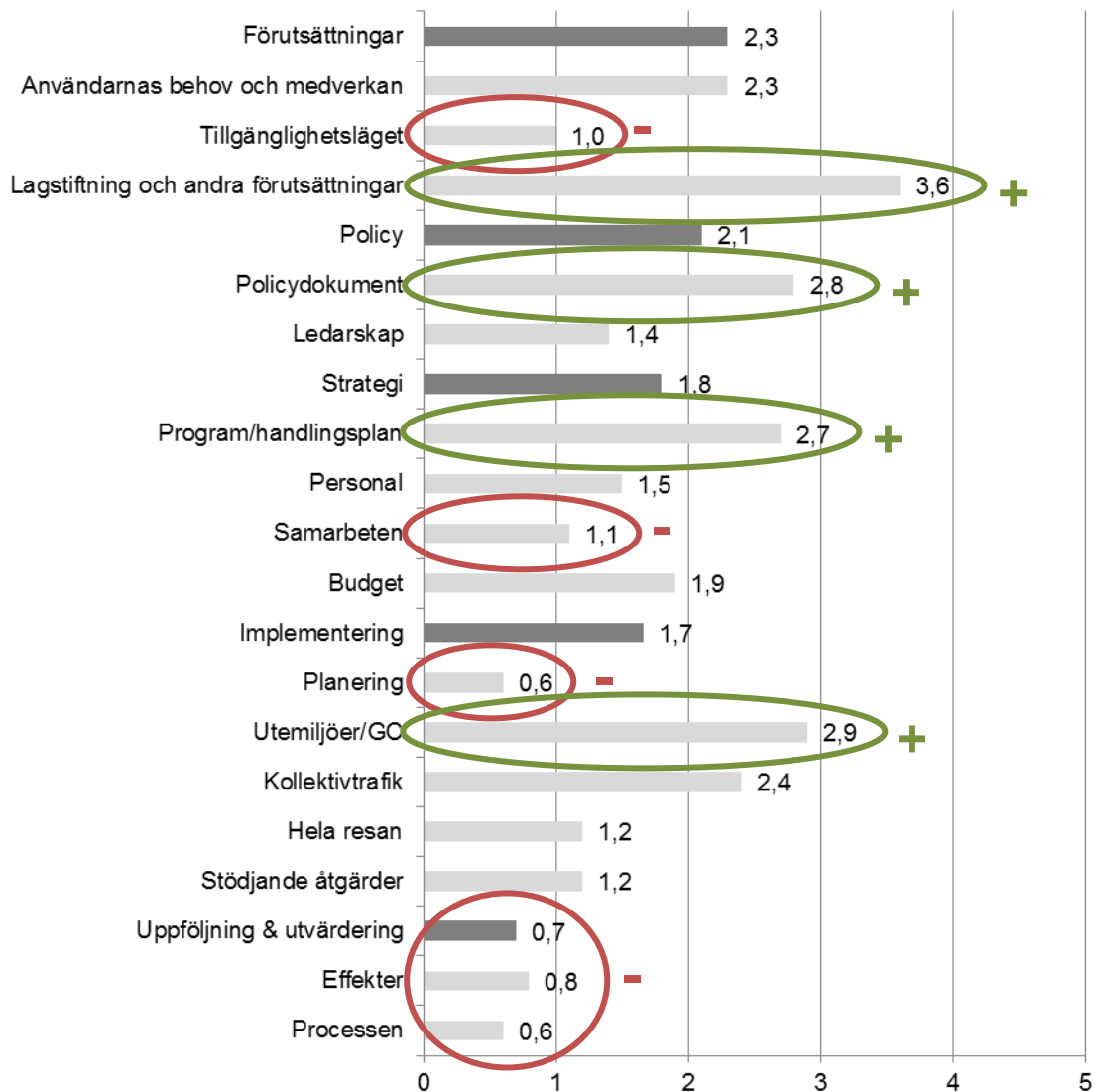
Inför strategimötet ska revisorn förbereda en summering av resultaten från konsensusmötet och eventuella intervjuer med ytterligare aktörer/intressenter. Vidare ska revisorn förbereda goda praktiska exempel som ger arbetsgruppen input i framtagandet av förbättringsåtgärder.

#### **Själva strategimötet**

Syftet med strategimötet är att utveckla åtgärder och strategier för att förbättra tillgängligheten i kommunen/regionen, vilket ska ligga till grund för en handlingsplan.

Inledningsvis presenterar tillgänglighetsrevisorn en summering av konsensusmötets resultat (se Figur 3) och kompletterar detta med resultat från eventuella intervjuer och andra efterforskningar. Baserat på kommunens styrkor och svagheter i tillgänglighetsarbetet enas arbetsgruppen om framtida målsättning och formulerar åtgärder/strategier för en handlingsplan för ett förbättrat tillgänglighetsarbete. Handlingsplanen ska innehålla konkreta åtgärder samt ansvar och tidsramar.

För att handlingsplanen verkligen ska få genomslag och påverka arbetet i kommunen, är det viktigt att handlingsplanen utarbetas av aktörerna själva och inte av den externa revisorn. Revisorns roll är, som tidigare nämnts, att vägleda och moderera i revisionsprocessen och att ge inspiration, input och råd. Revisorn kommer att sammanställa åtgärderna och strategierna i ett dokument som utgör handlingsplanen, men det är arbetsgruppen på kommunen som formulerar åtgärderna/strategier under strategimötet.



**Figur 3. Svaren från självvärderingsformulären sammanställs med medelvärden per komponent och element – styrkor och svagheter lyfts fram för kommunens tillgänglighetsarbete.**

### 3.4.1.7 Steg 7: ISEMOA-rapport

Tillgänglighetsrevisorn förbereder ISEMOA-rapporten, inklusive bedömningen av det faktiska tillgänghetsläget och handlingsplanen. Ett utkast av ISEMOA-rapporten skickas till respektive deltagare i arbetsgruppen för granskning och möjlighet att ge kommentarer.

Eventuellt förbereder tillgänglighetsrevisorn även en presentationsfil som kan användas av arbetsgruppen för att presentera resultatet av tillgänglighetsrevisionen till politiker, media etc.

Det är upp till kommunen att avgöra om de vill publicera resultatet av tillgänglighetsrevisionen på webbplatser och dylikt. Handlingsplanen och rapporterna som tillkommit som ett resultat av revisionsprocessen betraktas som konfidentiella av tillgänglighetsrevisorerna.

#### *3.4.1.8 Steg 8: Slutmöte med kontaktpersonen*

Syftet med slutmötet är att utvärdera revisionsprocessen och diskutera kontaktpersonens framtida planer gällande handlingsplanen och tillgänglighetsrevisionen. Alla kommuner som genomfört revisionsprocessen får även ett certifikat.

#### *3.4.1.9 Steg 9: Uppföljning*

Tillgänglighetsrevisorn kontaktar kontaktpersonen ca ett år efter revisionsprocessen för att följa upp implementeringen av handlingsplanen.

Kvalitetsförbättring är en kontinuerlig process. För att se till att tillgänglighetsarbetet förbättras i den takt det är tänkt rekommenderas en uppföljande tillgänglighetsrevision efter ca 2-5 år.

### **3.4.2 Tidsåtgång för revisionen**

Det tar ca 3-6 månader att göra en tillgänglighetsrevision beroende på de lokala förutsättningarna, deltagarna i arbetsgruppen, mängden policy- och planeringsdokument samt data som finns för revisorn att analysera etc.

För kommunens del kan man räkna med en tidsåtgång (per deltagare) på ca 2-3 timmar för introduktionsmötet, ca 3-4 timmar för konsensusmötet och ca 4-5 timmar för strategimötet. Det innebär att varje deltagare i arbetsgruppen behöver lägga ner ca 9-12 timmars arbete på att delta i revisionen. Därutöver tillkommer granskningen av ISEMOA-rapporten. För kontaktpersonens del innebär revisionen dessutom ca 30-40 h arbete för att planering och koordination samt för att förse revision med efterfrågat material.

För den externa ISEMOA-revisorns del kan man räkna med en tidsåtgång på ca 150-200 timmar för att genomföra en tillgänglighetsrevision. Tidsåtgången beror även denna på de lokala förutsättningarna som t ex kommunens storlek, antalet deltagarna i arbetsgruppen, mängden policy- och planeringsdokument samt data som finns för revisorn att analysera etc. Givetvis beror också tidsåtgången på om revisorn även ska genomföra fältbesök, kompletterande intervjuer, ta fram en presentationsfil som komplement till ISEMOA-rapporten osv.

### **3.4.3 Roller och uppgifter hos inblandade aktörer**

#### **Tillgänglighetsrevisorn**

Tillgänglighetsrevisorn är en extern part som guidar arbetsgruppen genom tillgänglighetsrevisionen. Revisorn har ett flertal olika roller: utvärderare, expert och moderator. Revisorns uppgifter kan beskrivas såsom:

- Samlar in data för de 16 elementen i ISEMOA:s kvalitetscykel genom att analysera policys, planeringsdokument och annat bakgrundsmaterial samt genom kontakt med arbetsgruppen och kontaktpersonen på kommunen.

- Hålla förberedande möte med kontaktpersonen och introduktionsmöte med arbetsgruppen i syfte att bedöma nivån på kommunens tillgänglighetsarbete som grund för fortsatta diskussioner under konsensmötet.
- Analysera och sammanställa tillgänglighetsindikatorer samt och policy- och planeringsdokument och annan bakgrundinformation som kommunen tillhandahållit, samt analysera självvärderingsformuläret som arbetsgruppen fyllt i.
- Hålla ett koncensusmöte med arbetsgruppen.
- Vid behov genomföra ytterligare intervjuer med andra aktörer/intressenter för att förfina bedömningen av kommunens tillgänglighetsarbete eller för att få underlag till förslag på förbättringsåtgärder.
- Ge input och inspiration då handlingsplanen utarbetas genom att ge förslag på möjliga åtgärder för att förbättra tillgänglighetsarbetet och genom att se till att handlingsplanen inkluderar alla delar i ISEMOA:s kvalitetscykel. Även se till att handlingsplanen deklarerar ansvar och tidsramar.
- Sammanställa ISEMOA-rapporten och presentera revisionens resultat för arbetsgruppen och berörda intressenter.
- Kontakta kommunen efter ungefär ett år för att följa upp hur det går med att genomföra förbättringsåtgärder enligt handlingsplanen.

Mer information om tillgänglighetsrevisorns åtaganden finns i "ISEMOA:s tillgänglighetsrevision – stegvis guide för revisorn".

### **Kontaktpersonen**

En person (eller en liten grupp) på kommunen utses som kontaktperson för tillgänglighetsrevisionen. Kontaktpersonens huvuduppgifter är:

- Hålla kontakt med och samarbeta med tillgänglighetsrevisorn.
- Samla in data för de valda tillgänglighetsindikatorerna och förse tillgänglighetsrevisorn med relevanta policy- och planeringsdokument samt annan bakgrundsinformation.
- Etablera en arbetsgrupp på kommunen för revisionen.
- Organisera de tre mötena med arbetsgruppen, dvs. bjuda in deltagare, boka mötesplats, ordna andra praktikaliteter etc.
- Delta aktivt i mötena.
- Läs och kommentera utkastet till ISEMOA-rapporten och handlingsplanen.
- Utvärdera revisionen under det slutmötet med tillgänglighetsrevisorn.
- Delta i uppföljningen ett år efter revisionen.



## Arbetsgruppen

Då tillgänglighetsrevisionen bygger på dialog är arbetsgruppen är det viktigaste instrumentet under revisionen. Arbetsgruppen består av representanter från kommunen och kan även bestå av externa aktörer/intressenter. Det är viktigt att representanter från tillgänglighetsarbetets alla delar finns med i arbetsgruppen: planerare på strategisk och detaljerad nivå, trafikplanerare och trafikingenjörer som arbetar med utformning av hinderfria utemiljöer, gc-infrastruktur, kollektivtrafik, drift och underhåll osv. Det är också viktigt att representanter från användarna finns med i arbetsgruppen, t ex att man involverar tillgänglighetsrådgivare och/eller representanter från intresseorganisationer. Arbetsgruppens huvudsakliga uppgifter är:

- Delta aktivt i introduktionsmötet, konsensusmötet och strategimötet.
- Fylla i självvärderingsformuläret (på introduktionsmötet).
- Delta aktivt i utarbetandet av handlingsplanen (på strategimötet).
- Läs och kommentera utkast till ISEMOA-rapport och handlingsplan.

### 3.4.4 Certifiering

Tillgänglighetsrevisionen är inte verktyg för att jämföra olika kommuner med varandra och det är inte heller ett belöningsystem. Syftet är att utvärdera och förbättra tillgänglighetsarbete i en kommun utifrån den specifika kommunen förutsättningar och ambitionsnivå. Revisionen ska stödja kommuner i att bedöma och kontinuerligt förbättra tillgänglighetsarbetet. För att göra en tillgänglighetsrevision spelar det ingen roll om en kommun redan har genomfört en hel rad med tillgänglighetsåtgärder eller om den bara precis påbörjat sitt arbete. Kommuner som har genomfört en tillgänglighetsrevision får ett certifikat som intygar dess motivation och vilja att förbättra tillgängligheten i området.

### 3.4.5 Kvalificering av tillgänglighetsrevisorer

ISEMOA:s tillgänglighetsrevision utförs av en certifierad tillgänglighetsrevisor. Revisorn har gått en godkänd utbildning i ISEMOA. Dessutom krävs följande av revisorn:

- Detaljerad kunskap om tillgänglighetsrevisionens framgångsfaktorer och fallgropar.
- Detaljerad kunskap om revisionsprocessens olika aktörer.
- Kunskap om tillgänglighet för alla, hinderfri utformning och universal design.
- Kunskap om behoven hos grupper med nedsatt mobilitet samt om problem och lösningar i utemiljön och kollektivtrafiken för dessa olika grupper.
- Kunskap om goda praktiska exempel för att undvika eller avhjälpa hinder i utemiljön och i kollektivtrafiken.
- Praktiska färdigheter avseende moderering av diskussioner, hantering av intressekonflikter och målinriktad vägledning i revisionsprocessen.



## 4 SLUTLIGA ANMÄRKNINGAR

---

Detta dokument är en introduktion till ISEMOA:s tillgänglighetsrevision i kommuner. En liknande revision finns även regioner och beskrivs i dokumentet D4.2 ISEMOA:s tillgänglighetsrevision för kommuner – krav och specifikationer (finns på [www.isemoa.eu](http://www.isemoa.eu)).

Om du vill veta mer om hur tillgänglighetsrevisionen genomförs i detalj, se även "ISEMOA:s tillgänglighetsrevision – stegvis guide för revisorn" (finns på [www.isemoa.eu](http://www.isemoa.eu)).

Tillgänglighetsrevisionen ska utföras av en certifierad tillgänglighetsrevisor. Kontaktuppgifter till certifierade tillgänglighetsrevisorer finns på [www.isemoa.eu](http://www.isemoa.eu).