



ISEMOA

Improving seamless energy-efficient mobility chains for all



ISEMOA:s
tillgänglighetsrevision
– så går den till





ISEMOA

Improving seamless energy-efficient
mobility chains for all

www.isemoa.eu

ISEMOA pågår från maj 2010 till maj 2013. ISEMOA finansieras av EU inom programmet IEE 2009 STEER. Utgivare: Austrian Mobility Research - FGM-AMOR (Projektkoordinator). Foto: www.eltis.org (7), FGM-AMOR (1). Ansvar för innehållet i denna publikation ligger hos författarna. Det återspeglar inte nödvändigtvis Europeiska unionens åsikt. Varken EACI eller Europeiska kommissionen ansvarar för all användning som kan göras baserad på informationen.



Supported by

INTELLIGENT ENERGY
EUROPE 

Hållbar mobilitet för alla – tillgängligheten spelar roll

Varför ska vi arbeta med tillgänglighet
och hållbar mobilitet för alla?

Varje dag möts människor av olika hinder i utemiljön och kollektivtrafiken. Till synes små hinder kan bli stora och ibland oöverstigligen för somliga, till exempel för människor med barnvagn eller som bär tungt bagage och för personer med funktionsnedsättningar såsom nedsatt rörlighet, syn, hörsel och kognitiva nedsättningar. Hinder i utemiljön och kollektivtrafiken gör det svårt för många människor att resa och förflytta sig självständigt. Det bidrar till att skapa ett beroende av bilen eller färdtjänsten för att klara av vardagliga resor.

Kommuner och regioner kan ge sina invånare och besökare möjlighet till en mindre bilberoende livsstil genom att skapa tillgängliga utemiljöer och kollektivtrafik. Tillgängliga utemiljöer och kollektivtrafik möjliggör även självständiga resor för personer med funktionsnedsättningar.

God tillgänglighet med hållbara transportmedel till service, arbetsplatser och skolor leder till minskade utsläpp och energibesparingar i transportsektorn. Förbättrade möjligheter att nå dagliga aktiviteter som fotgängare, cyklist eller kollektivtrafikresenär bidrar även till ökad livskvalitet.

ISEMOA stödjer kommuner och regioner i deras arbete med att förbättra tillgängligheten, från övergripande planeringsfrågor (avstånd, lokalisering och utbud) till utformning av hinderfria trottoarer, hållplatser och stationer samt fordon.

ISEMOA, en systematisk och effektiv väg mot förbättrad tillgänglighet

Vad är ISEMOA?

ISEMOA¹ är en revision och ett ledningssystem för kommuners och regioners arbete för tillgänglighet med hållbara transportmedel i hela reskedjan.

ISEMOA bygger på välkända principer för kvalitetsledning såsom ISO9000-standarder och kvalitetsmodellerna EFQM och CAF. Dessa principer har med framgång även tillämpats inom mobility management (MaxQ), cykelplanering (Bypad) och tillgänglig kollektivtrafik (Mediate).

De grundläggande principerna för kvalitetsledning utgår från användarnas perspektiv. Kvalitet är ett resultat av en repetitiv process av planering, genomförande och utvärdering i syfte att tillgodose användarnas behov.

1 ISEMOA:s tillgänglighetsrevision utvecklas inom EU-projektet ISEMOA där experter från 14 europeiska länder deltar. Projektet startade i maj 2010 och är ett treårigt projekt finansierat av EU inom Intelligent Energy Europe.



ISEMOA är unikt genom sitt heltäckande synsätt.

- ISEMOA beaktar alla människor med begränsad mobilitet: personer med funktionsnedsättningar såsom nedsatt rörlighet, syn, hörsel och kognitiva nedsättningar, äldre personer, människor med barnvagn eller som bär tungt bagage osv.
- ISEMOA beaktar hela reskedjan, från dörr till dörr, med hållbara transportmedel som gång (även med olika hjälpmedel), cykling och kollektivtrafik samt resor med flera transportmedel.
- ISEMOA tillämpar ett vidare synsätt på tillgänglighet genom att beakta tillgänglighet på alla nivåer, från övergripande planeringsfrågor (avstånd, lokalisering och utbud) till utformning av hinderfria trottoarer, hållplatser och stationer samt fordon.
- ISEMOA beaktar alla typer av hinder: hinder i den byggda miljön, organisatoriska aspekter, attityder och beteenden samt trygghets- och säkerhetsaspekter.

ISEMOA:s tillgänglighetsrevision är en bra utgångspunkt för alla kommuner och regioner som vill förbättra sitt arbete med tillgänglighet.

Det finns inga begränsningar! Alla kommuner och regioner kan använda ISEMOA:s tillgänglighetsrevision – oavsett storlek och andra lokala förutsättningar liksom oavsett tidigare ambitionsnivå. För kommuner och regioner som precis påbörjat sitt arbete med tillgänglighet kan revisionen bidra med en

struktur och goda råd på vägen. Samtidigt är revisionen även värdefull för de kommuner och regioner som kommit längre i sitt tillgänglighetsarbete genom att revisionen ger möjlighet att stämma av, tänka efter, och ta ut riktningen för framtida insatser.

ISEMOA:s tillgänglighetsrevision är ett strukturerat sätt att bedöma och förbättra tillgänglighetsarbetet i en kommun eller region.

- ISEMOA hjälper kommuner och regioner att hitta sina styrkor och svagheter i tillgänglighetsarbetet.
- ISEMOA ger vägledning kring vilka delar i tillgänglighetsarbetet man bör fokusera mer på.
- ISEMOA bidrar till att skapa ett mer systematiskt och effektivt arbetssätt i planering, genomförande och utvärdering inom tillgänglighet.
- ISEMOA ger inspiration kring olika åtgärder och strategier för ökad tillgänglighet.

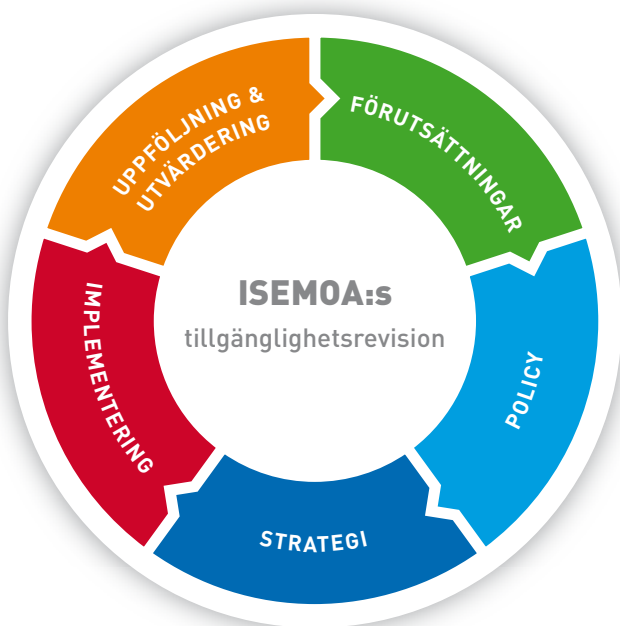
ISEMOA:s tillgänglighetsrevision är dock inte ett verktyg för att mäta sig med andra (benchmarking) eller för premiering. Revisionen är inte utformad för att jämföra olika kommuner och regioner med varandra, och det är inte heller ISEMOA:s syfte att utse kommunen eller regionen med bästa tillgänglighetsarbetet.

Hur fungerar ISEMOA:s tillgänglighetsrevision?

Enligt de grundläggande principerna för kvalitetsledning är god kvalitet ett resultat av ständiga förbättringar i arbetets alla delar. Tillgänglighetsarbetet ses här som en repetitiv process av planering, genomförande och utvärdering i syfte att tillgodose användarnas behov.

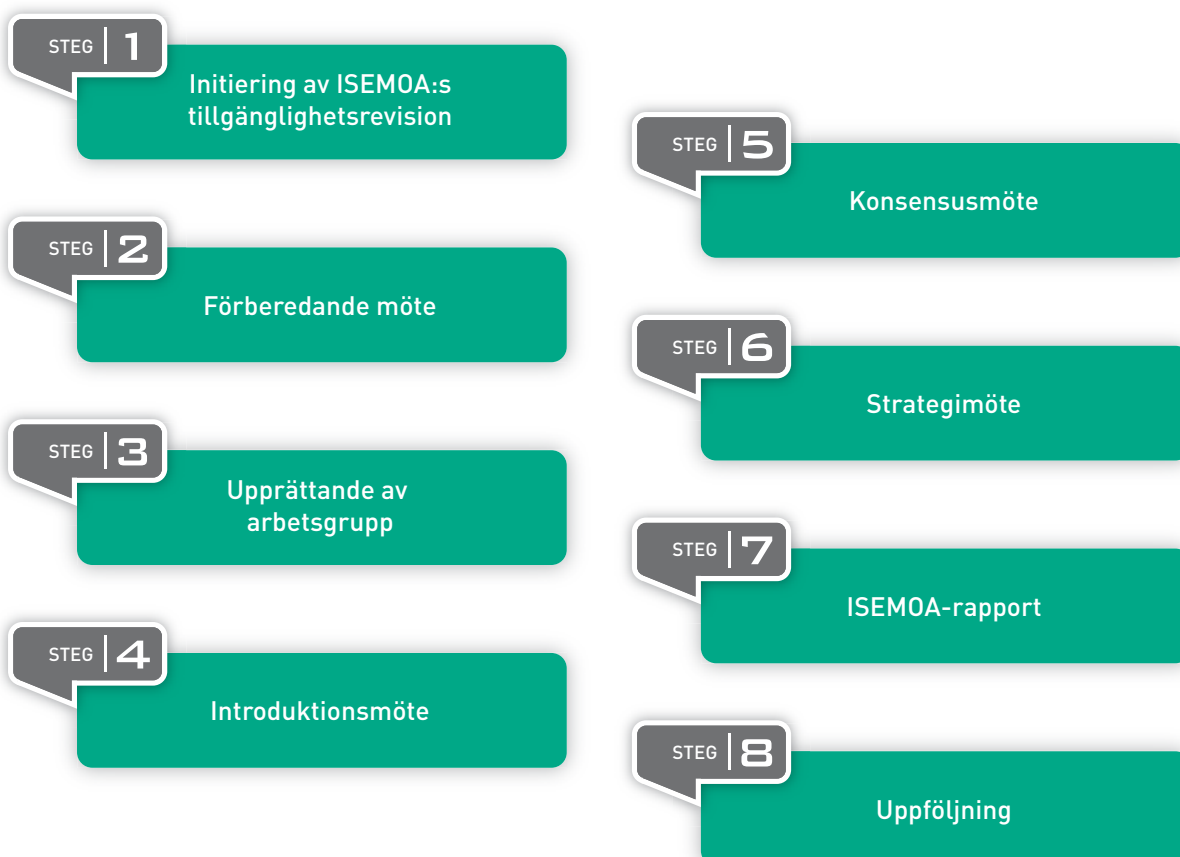
ISEMOA:s tillgänglighetsrevision leds av en extern revisor och sker till stor del i dialogform. Representanter från kommunen eller regionen granskar tillsammans med revi-

sorn tillgänglighetsarbetets alla delar och bedömer dess styrkor och svagheter. Man tar sedan fram en handlingsplan för hur tillgänglighetsarbetet ska förbättras. Det är viktigt att både användare (särskilt personer med begränsad mobilitet) och aktörer från reskedjans alla delar (med ansvar för övergripande planeringsfrågor, kollektivtrafik, gång och cykel, hinderfri utformning för alla, genomförande, drift och underhåll, osv.) deltar i revisionen.



- **FÖRUTSÄTTNINGAR**
Användarnas behov och medverkan, Lagstiftning och andra förutsättningar, Tillgänglighetsläget
- **POLICY**
Policydokument, Ledarskap
- **STRATEGI**
Program/plan, Samarbeten, Personal, Budget
- **IMPLEMENTERING**
Planering, Kollektivtrafik, Utemiljöer Information, Stödande åtgärder
- **UPPFÖLJNING & UTVÄRDERING**
Avstämning, Återkoppling, Resultat

ISEMOA:s tillgänglighetsrevision steg för steg



STEG | 1

Initiering av ISEMOA:s tillgänglighetsrevision

Det är många aktörer som spelar en roll i kommunens eller regionens tillgänglighetsarbete. Var och en av dem kan vara den som initierar ISEMOA:s tillgänglighetsrevision och som kontaktar en extern revisor. På [\[moa.eu\]\(http://www.isemoa.eu\) finns en lista med ISEMOA-revisorer. Det är viktigt att kommunen eller regionen utser en person \(eller en mindre grupp\) som är kontaktperson.](http://www.ise-</p></div><div data-bbox=)

STEG | 2

Förberedande möte

Den externa revisorn träffar kontaktpersonen för kommunen eller regionen under ett förberedande möte. Här förklaras vilka steg som ingår i tillgänglighetsrevisionen, vilka aktörer som bör involveras och deras respektive roller samt vad kommunen eller regionen kan förvänta sig att få ut av revisionen.

Den externa revisorn förklarar utförligt vikten av att involvera alla relevanta aktörer och ger råd kring sammansättningen av den arbetsgrupp som kommer att delta i tillgänglighetsrevisionen.

Den externa revisorn lämnar över en lista med tillgänglighetsindikatorer till kontaktpersonen. Kontaktpersonen ansvarar för insamlandet av data till indikatorerna, vilket bör göras inom de närmsta veckorna. Tillgänglighetsindikatorerna syftar till att ge en bild av det aktuella tillgänglighetsläget i kommunen/regionen.

Kontaktpersonen tar fram en lista över relevanta dokument, kartor och statistik som sedan skickas till den externa revisorn inom de närmsta veckorna. En genomgång av detta material ingår i revisionen.

STEG | 3

Upprättande av arbetsgrupp

ISEMOA:s tillgänglighetsrevision innefattar strukturerade samtal mellan användare och aktörer från reskedjans alla delar. Det är därför viktigt att alla sakägare involveras. Kontaktpersonen upprättar i samråd med den externa revisorn en arbetsgrupp som kommer att delta i revisionen. Denna arbetsgrupp består av både användare (representanter för personer med begränsad

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.

STEG | 4

Introduktionsmöte

Introduktionsmötet är det första mötet i arbetsgruppen. På detta möte presenterar den externa revisorn hur ISEMOA:s tillgänglighetsrevision går till och vad som är syftet med revisionen. Den externa revisorn delar ut ett formulär för självvärdering av tillgänglighetsarbetet till var och en av deltagarna

i arbetsgruppen. Formuläret innehåller frågor kring tillgänglighetsarbetet uppdelat på fem frågeområden som motsvarar olika delar av arbetsprocessen. Alla deltagarna i arbetsgruppen fyller i sitt formulär, vilket med fördel görs under själva mötet.

STEG | 5

Konsensusmöte

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 formuläret.

Först presenterar den externa revisorn resultatet från tillgänglighetsindikatorerna och från genomgången av de dokument som kontaktpersonen tidigare överlämnat. Revisorn presenterar sedan resultatet från sin analys av frågeformulären. Svaren på

frågorna kommer sannolikt att skilja sig åt. Deltagarnas individuella 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 en 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. Den externa revisorns roll är att se till att diskussionen hålls kring detta syfte. Konsensusmötet pekar även ut behov av kompletterande informationsinhämtning, till exempel genom kontakter med ytterligare aktörer.

STEG | 6

Strategimöte

Under strategimötet utvecklar arbetsgruppen en handlingsplan för hur man ska förbättra tillgänglighetsarbetet.

Först presenterar den externa revisorn en sammanfattning av resultat från konsensusmötet och från eventuell kompletterande informationsinhämtning. Med utgångspunkt i de styrkor och svagheter som identifierats, kommer arbetsgruppen överens om ett antal mål för tillgänglighetsarbetet i framtiden

och tar fram en handlingsplan med konkreta åtgärder och strategier för att uppnå dessa mål. Handlingsplanen ska även fastställa ansvarsförhållanden och tidsramar. För att handlingsplanen ska vara verkningsfull är det viktigt att den utvecklas av representanter från kommunen eller regionen. Den externa revisorn ger dock stöd och råd i framtagandet av handlingsplanen och leder diskussionen.

STEG | 7

ISEMOA-rapport

Den externa revisorn ställer samman ISEMOA-rapporten, vilken inkluderar bedömningen av tillgänghetsläget och tillgänglighetsarbetet i kommunen/regionen och den framtagna handlingsplanen. Revisorn kan också förbereda en presentationsfil

som kommunens/regionens arbetsgrupp kan använda för att presentera resultat från tillgänglighetsrevisionen för politiker, media osv. Kommuner och regioner som har genomgått ISEMOA:s tillgänglighetsrevision erhåller även ett certifikat.

STEG | 8

Uppföljning

Efter ungefär ett år kontakter den externa revisorn återigen kommunen eller regionen. Revisorn förhör sig om erfarenheter och lärdomar från tillgänglighetsrevisionen och om hur förbättringsarbetet fortskrider i kommunen/regionen. Revisorn tar gärna emot förslag på hur själva revisionen kan

förbättras. Det rekommenderas att kommunen eller regionen planerar in en ny tillgänglighetsrevision inom 2-5 år. Kvalitetsledning är ett ständigt pågående arbete och en ny avstämning är bra för att hålla farten uppe och fortsätta med förbättringsarbetet i rätt riktning.

Frågor och svar

Hur lång tid tar det att genomföra ISEMOA:s tillgänglighetsrevision?



Resultatet från ISEMOA:s tillgänglighetsrevision färdigställs inom 3-6 månader efter revisionens start. Tiden det tar beror på lokala

förutsättningar, till exempel hur tillgängliga deltagarna i arbetsgruppen är, mängden dokument osv.

Hur mycket tid behöver kommunen eller regionen lägga på ISEMOA:s tillgänglighetsrevision?



Att genomföra ISEMOA:s tillgänglighetsrevision kräver ett visst deltagande från kommunen eller regionen. För kontaktpersonen tar revisionen cirka 30-40 timmar i

anspråk, medan var och en av deltagarna i arbetsgruppen behöver cirka 10-12 timmar för sitt deltagande.

Vilka resultat från ISEMOA:s tillgänglighetsrevision kommer att publiceras?



Det är upp till kommunen eller regionen om de vill publicera några resultat från ISEMOA:s tillgänglighetsrevision. ISEMOA

publicerar inga resultat. Handlingsplanen och ISEMOA-rapporten behandlas som konfidentiell av den externa revisorn.

Vilka är fördelarna med att genomföra
ISEMOA:s tillgänglighetsrevision?



ISEMOA:s tillgänglighetsrevision

bidrar till att:

- öka medvetenheten kring tillgänglighetsfrågor och den betydelse tillgängligheten har för att skapa ett hållbart och energieffektivt transportsystem för alla
- öka trovärdigheten i tillgänglighetsarbetet
- hitta styrkor och svagheter i tillgänglighetsarbetet
- ge inspiration och nya idéer för hur tillgänglighetsarbetet kan förbättras
- etablera ett mer systematiskt och effektivt arbetssätt för tillgänglighet i planering, genomförande och utvärdering
- förbättra strukturen för att involvera alla aktörer i tillgänglighetsarbetet
- etablera kommunikationskanaler bland alla aktörer
- visa att kommunen eller regionen arbetar proaktivt mot förbättrad tillgänglighet
- etablera ett vidare synsätt på tillgänglighet i kommunen eller regionen

