VÄSTRA GÖTALANDSREGIONEN
REVISIONSENHETEN

Dnr Rev 30/2010

2011-01-26
Rapport bolagsrevision 2010

Tillgänglighetsfrågor för funktionsnedsatta i Västra Götalandsregionens bolag

Bakgrund

Lekmannarevisorerna i Västra Götalandsregionens bolag har, efter beslut i revisorskollegiet, uppdragit åt revisionsenheten att granska hur bolagen beaktar tillgänglighetsfrågor för funktionsnedsatta.

För tio år sedan antog regeringen en särskild handlingsplan för handikappolitiken[1]. I planen sattes målet upp att den offentliga miljön skulle vara tillgänglig för alla, oavsett funktionsförmåga, innan utgången av år 2010. Västra Götalandsregionen har agerat för att förbättra tillgängligheten och införa de nationella målen på lokal nivå. 2002 fastställde regionfullmäktige en policy för handikappfrågor. Fullmäktige har därefter fastställt "Det goda livet – för alla! Plan för funktionshinderfrågor 2008 – 2010". Styrdokumenten gäller genom bolagspolicyn för de helägda bolagen. Västtrafiks styrelse har efter ägarsamråd fastställt mål för ökad tillgänglighet till kollektivtrafiken för personer med funktionsnedsättning.

Syfte

Syftet är att granska hur bolagen beaktat av ägare fastställda styrdokument och särskilt skapa en bild av

- om enkelt avhjälpta hinder är åtgärdade
- informationstillgängligheten till webbportalerna
- hur tillgänglighetsdatabasen används
- bolagens delaktighet i Västra Götalandsregionens tillgänglighetsarbete
- om rapportering av tillgänglighetsarbetet till Västra Götalandsregionen gjorts enligt anvisningar
- vilka förutsättningar det finns för det fortsatta arbetet med tillgänglighetsfrågor och bolagsstyrelsernas delaktighet.

Metod

Granskningen har genomförts genom intervjuer, dokumentstudier och genom en test av informationstillgängligheten till bolagens externa webb-platser.

Intervjuerna har fokuserat på hur bolagen arbetat med den fysiska tillgängligheten i den egna miljön, bland annat enkelt avhjälpta hinder, men även vilka möjligheter som finns att i verksamheten medverka till ökad kunskap/medvetande om

[1] Socialstyrelsen har under 2008 rekommenderat en ny terminologi där ordet handikapp bör undvikas, förutom vid sammansatta ord.

funktionsnedsättning; konsekvenser, levnadsvillkor och gott bemötande. Frågor har även ställts kring tillgänglighetsdatabasen och i övrigt med anpassning till respektive bolags verksamhet.

Testen av webbplatserna avser att lämna en övergripande bild av tillgängligheten utan åtgärds- och lösningsförslag på eventuella problem.

I rapporten redogör vi för våra viktigaste iakttagelser vid granskningen av bolagens insatser för att underlätta för personer med funktionsnedsättning. Granskningen har avhandlats vid möten med respektive bolagsledning samt bolagens lekmanna-revisorer och revisorer.

Granskade bolag
De bolag som ingår i granskningen är:

Film i Väst AB
GöteborgsOperan AB
Göteborgs Symfoniker AB
Regionteater Väst AB (ägs av VGR till 91 %)
Sahlgrenska IC AB
Västsvenska Turistrådet AB
Västtrafik AB (ägs av VGR till 50 %).

Iakttagelser
De granskade bolagen har olika förutsättningar där bolagen med kollektivtrafik och scenverksamhet möter allmänheten direkt. Turistrådet har i särskild uppgift att sköta tillgänglighetsdatabasen. Denna beskriver tillgängligheten till en rad turistmål i Västra Götaland men även tillgänglighet till sjukvårdsinrättningar och kultur-institutioner. Verksamheter som Film i Väst och Sahlgrenska IC bedriver riktar sig inte direkt till allmänheten.

<u>Enkelt avhjälpta hinder och planerade åtgärder</u>

Publika lokaler och allmänna platser ska göras mer tillgängliga för personer med nedsatt rörelse- eller orienteringsförmåga. Enkelt avhjälpta hinder skall undanröjas innan utgången av år 2010. Kravet finns intaget i plan- och bygglagen och Boverkets föreskrifter. Det är fastighetsägaren som har det yttersta ansvaret för att regelverket följs. Om inte ägaren genomför rimliga åtgärder ska kommunen ingripa genom att förelägga om rättelse.

I samtliga bolag har frågor kring enkelt avhjälpta hinder behandlats. I många delar har åtgärder redan vidtagits, pågår eller är inplanerade att utföras innan årsskiftet.

Det har i några bolag, GöteborgsOperan och Regionteater Väst, genomförts ombyggnader av reception/biljettkassa, som samtidigt lett till andra förbättringar. Flera bolag har sett över tillgängligheten även i arbetslokaler som inte används av allmänheten. För nya byggnader finns tillgänglighetskrav även för arbetslokaler.

Vissa hinder återstår att åtgärda, oavsett om de kan betecknas som enkelt avhjälpta. Vi bedömer att de viktigaste åtgärderna för funktionsnedsattas tillgänglighet, som inte är klara senast 2010, finns i kollektivtrafiken. Västtrafik har i en kompletterande lägesrapport till Västra Götalandsregionen per 2009-12-31 redogjort för nuläge, planering för 2010 och kommande år. Rapporten finns på bolagets hemsida. Omfattande åtgärder har redan vidtagits. För kompletterande åtgärder finns en plan för 2011 och 2012. I vissa delar, som utfasning av äldre spårvagnar och tillgänglighet till de prioriterade 720 hållplatserna/ knutpunkterna, kan åtgärder komma att dröja ytterligare.

GöteborgsOperan och Regionteater Väst har turnéverksamhet, där bolagen är beroende av den lokale arrangörens insatser för tillgänglighet. Det har förekommit att arrangemang avböjts på grund av brister i tillgänglighet till lokalen, men då främst ur arbetsmiljösynpunkt. GöteborgsOperan tar alltid upp fråga om önskad fysisk tillgänglighet i kontrakt med lokalhållare. En god rutin kan vara att stimulera/kräva att lokalhållare redovisar respektive lokal i tillgänglighetsdatabasen.

Det varsamhetskrav som finns i plan- och bygglagen gäller alla byggnader. För några av bolagen påverkar varsamhetskraven hur tillgänglighetskraven kan tillgodoses. Ett exempel är Göteborgs konserthus där möjliga tekniska och arkitektoniska lösningar sökts tillsammans med fastighetsägaren.

Informationstillgänglighet webbplatser

Riktlinjer för information i anpassad form har fastställts av regionstyrelsen 2006. Innebörden av dessa är att all offentlig information ska vara tillgänglig och användbar för alla. Ansvarig för detta är den enhet som ansvarar för informationen. Västra Götalandsregionens webb-platser skall följa nationella och internationella riktlinjer för tillgängligheten. Under 2010 har det pågått ett särskilt projekt i VGR om tillgänglig webb. Något bolag har deltagit i projektet.

Testen ur ett tillgänglighetsperspektiv, som ETU AB på vårt uppdrag genomfört vid bolagens webbplatser, har utgått från en standard som heter WCAG 2.0. Testen pekar på en rad förbättringsmöjligheter. Deras rapporter har översänts till respektive bolag för bedömning av hur lämnade synpunkter kan beaktas.

Av de kommentarer vi fått från bolagen framgår att många av synpunkterna från analysen kommer att kunna åtgärdas omgående. I några fall pågår större ombyggnader av delar av webbportalen, bland annat Västtrafiks reseportal, vilket gör

att det dröjer något med åtgärder. I andra fall är den använda lösningen en kompromiss mellan olika gruppers behov, och bolagets webbansvariga vill se närmre på konsekvenserna av förslagen för att hitta optimala lösningar. Västsvenska turistrådet avser efter rekommendation från anlitad expertis att vidareutveckla mobillösningar för att förbättra tillgängligheten för dem som använder talsyntes. Sahlgrenska IC har sin hemsida på engelska – som en följd av språklagen från 2009 planeras för hemsida även på svenska.

Tillgänglighetsdatabasen

Tillgänglighetsdatabasen har utvecklats bland annat av Västsvenska Turistrådet i samverkan med Västra Götalandsregionen och den samlade rörelsen för människor med funktionsnedsättning. I den finns uppgifter som beskriver vad som på ett turistmål eller i en offentlig verksamhet eventuellt kan vara en svårighet för besökande och uppgifter om delar där det finns god tillgänglighet. Informationen kan fås samlad eller uppdelad på om man har svårt för att höra, se, röra sig, tåla vissa ämnen eller bearbeta, tolka och förmedla information.

GöteborgsOperan exklusive Skövdescenen, Göteborgs Symfoniker och Regionteater Väst har lagt in uppgifter om tillgänglighet. Västtrafik har förberett information om tillgänglighet vid hållplatser och terminaler. Avsikten är att dessa uppgifter skall finnas i bolagets reseplanerare med länk till tillgänglighetsdatabasen.

Beroende på att en rad enkelt avhjälpta hinder undanröjts under 2010 bör databasen uppdateras och kompletteras. Vi rekommenderar att så sker årligen i framtiden.

Enligt Västra Götalandsregionens budget för 2011 ska alla verksamheter regionen bedriver i egen regi eller finansierar ingå i tillgänglighetsdatabasen. Fel, brister och hinder som belyses i tillgänglighetsdatabasen ska åtgärdas och återrapporteras.

Tillgänglighetsdatabasen kommer att till 2011 överföras från Västsvenska Turistrådet till Västra Götalandsregionen.

Medverkan i ägarens insatser för tillgänglighetsfrågor

Några bolag har haft representanter i aktiviteter/projekt som Västra Götalandsregionen tagit initiativ till. I andra bolag har de som handlägger frågor kring tillgänglighet inte känt till pågående aktiviteter och kunnat följa dem.

Västra Götalandsregionen har skapat en bemötandeutbildning på webben. Flera bolag har använt sig av den eller skapat egna bemötandeutbildningar. I dessa har också verksamhetens behov av ett allmän gott kundbemötande varit ett inslag.

Rapportering till ägaren av insatser

Uppföljning av policyn för handikappfrågor görs i samband med regionstyrelsens samlade uppföljning av ekonomi, personal och verksamhet integrerat i årsredovisningarna. Handikappkommittén upprättar en årlig rapport som överlämnas till regionstyrelsen.

Vid uppföljningen av årsredovisningarna för 2009 har Göteborgs Symfoniker, Film i Väst och Sahlgrenska IC inte alls besvarat frågorna om funktionsnedsättning. Det sistnämnda bolaget har inte räknats in i sammanställningarna på grund av sin speciella verksamhet. Övriga bolag hade enligt vår bedömning kunnat lämna utförligare beskrivningar genom att beröra flera av de efterfrågade aspekterna.

"Det goda livet - för alla! Plan för funktionshinderfrågor 2008 – 2010" följs regelbundet upp i handikappkommittén. Denna har tillsammans med Västsvenska Turistrådet i uppdrag att stimulera till att fler verksamheter ansluter sig till och använder tillgänglighetsdatabasen. Västtrafiks styrelse skall årligen lämna en skriftlig lägesrapport om genomförandet av handlingsplanen för ökad tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning (Fokus 2010). I junirapporten bedömde avdelningen funktionshinder och delaktighet, handikappkommitténs tjänstemän, arbetsläget som bra för båda bolagens uppdrag.

Fortsatt arbete för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning

I alla bolag finns ett intresse och engagemang för att beakta tillgänglighetsfrågor. I flera bolag har frågor tagits upp i styrelsen. Det är särskilt viktigt att samtliga styrelser tar ställning till om tillräckliga insatser gjorts för att inga enskilda eller grupper ska ställas utanför möjligheten att delta och medverka i verksamheten.

Ekonomiska resurser för att åtgärda enkelt avhjälpta hinder finns oftast, men för att åtgärda en del hinder finns ett beroende av andra parter. Det tydligaste exemplet är hållplatser/knutpunkter för kollektivtrafiken där det krävs åtgärder av väghållarna; kommuner och Trafikverket. Många väghållare har redan genomfört omfattande funktionshindersanpassningar, men det finns fortfarande hållplatser kvar att åtgärda. I den nya kollektivtrafiklagen finns krav på åtgärder för tillgänglighet. Det är möjligt att Västra Götalandsregionen i samverkan med berörda aktörer skulle kunna vara pådrivande för fortsatt anpassning av kollektivtrafiken och dess infrastruktur med syfte bland annat en hög prioritering av återstående åtgärder vid hållplatser/knutpunkter.

Ett exempel på ekonomisk begränsning är att det kommer att ta flera år innan alla äldre spårvagnar ersätts med låggolvsvagnar.

Rekommendationer

"Tillgänglighet är i praktiken något annat än det planlagda och instrumentella: tillgängligheten är det som visar sig och provas i själva handlingsögonblicket av den berörda människan själv."[2]

Det finns flera exempel på att synpunkter på tillgänglighetsfrågor tagits in från brukare med funktionsnedsättning genom samverkan med intresseorganisationer. Erfarenheten är att synpunkter bör tas in tidigt, när förslag till lösningar utformas i system och byggnader. Flera bolag, bland annat Västtrafik och GöteborgsOperan, har också använt sig av funktionsnedsatta som fått testa tillgängligheten. Vi rekommenderar att det blir en gängse metod för att följa upp tillgängligheten och som underlag för att förbättra den. Det finns ibland i media och bolagshandlingar värdefulla synpunkter och erfarenheter. Ett aktuellt exempel är att kollektivtrafikens betalsystem innebär svårigheter för synskadade och grupper med kognitiv funktionsnedsättning, som visat sig tydligare när berörda resenärer använder betalsystemet. Samtliga styrelser bör regelbundet ta ställning till om tillräckliga insatser gjorts för att inga enskilda eller grupper ska ställas utanför möjligheten att delta och medverka i verksamheten.

Det är inte acceptabelt att låta bli att svara på frågor som ställs av ägare om verksamheten. Samtliga bolag bör se över om kvaliteten i rapporteringen av genomförda insatser för ökad tillgänglighet kan förbättras.

Västra Götalandsregionen bör som del av ägandet av Västtrafik överväga initiativ för att i samverkan med berörda aktörer driva på en fortsatt anpassning av kollektivtrafiken och dess infrastruktur med syfte att tillgänglighetsfrågor, bland annat vid hållplatser och knutpunkter, prioriteras.

Revisionsenheten

Maria Björn
Revisor

Rune Edquist
Revisor

[2] Bodil Jönsson: "Tio tankar om tid TIO ÅR SENARE" Brombergs förlag 2009, s 113