



## Datum

2020-05-06

Vår referens

Sara Torres

Utvecklingssamordnare

sara.torres@malmo.se

**Tjänsteskrivelse****Nulägesrapport gällande funktionsstöds- och tillgänglighetssamordnare  
FSN-2020-1146****Sammanfattning**

Denna tjänsteskrivelse utgör, tillsammans med bilagd rapport från Sweco, en nulägesrapport över funktionsstöd och tillgänglighet i Malmö stad samt över funktionsstöds- och tillgänglighetssamordnarnas inledande arbete. Materialet synliggör vidare identifierade utvecklingsområden och behov som får anses prioriterade att inledningsvis arbeta med.

**Förslag till beslut**

1. Funktionsstödsnämnden godkänner informationen.

**Beslutsunderlag**

- Tjänsteskrivelse FSN 200525 - Nulägesrapport kring funktionsstöds- och tillgänglighetssamordnare
- PM - Underlag för Utveckling av en ny samordningsfunktion inom Funktionsstödsförvaltningen

**Beslutsplanering**

Funktionsstödsnämndens arbetsutskott 2020-05-13

Funktionsstödsnämnden 2020-05-25

**Ärendet****Inledning**

Funktionsstöds- och tillgänglighetssamordnare (samordnare) är en nyinrättad funktion, placerad inom funktionsstödsförvaltningen, med ett stadsövergripande uppdrag. Funktionen omfattar två heltidstjänster som bemannats under februari och mars 2020.

I förarbetena till förslaget om funktionen har ett antal tillgänglighetsstärkande arbetsuppgifter för samordnarna identifierats. Dessa behövde dock tydliggöras ytterligare samtidigt som planeringen mot en större samordning säkerställdes och en tydligare bild av utvecklingsbehoven i staden lyftes fram. En fördjupad kartläggning av Malmö stads arbete med funktionsstöds- och tillgänglighetsfrågor samt nulägesanalys behövde genomföras. Detta arbete har främst bestått i att inhämta information och erfarenheter från stadens förvaltningsledningar, nyckelpersoner i Malmö stads förvaltningar samt representanter för brukarföreningar inom funktionsrättsområdet.

Kartläggningen har genomförts av samordnarna tillsammans med konsultfirman Sweco. Samar-

betet med Sweco finansierades av Länsstyrelsen. De metoder för kartläggning som skulle användas var enligt ursprunglig planeringen enkäter, intervjuer och workshops med ovannämnda representanter. Till följd av Coronapandemin har digitala lösningar för planerade sammanträden och intervjuer behövt ersätta flertalet fysiska möten. Det har inte heller varit möjligt att genomföra planerade workshops för brukarföreningar och för tjänstepersoner i funktionsstödsförvaltningen. Dessa har istället ersatts med enskilda intervjuer och enkätutskick. Detta till trots har de möten som samordnarna genomfört ändå inneburit att en positiv och framåtsyftande kontakt etablerats med de brukarföreningar och tjänstepersoner som medverkat i kartläggningen.

Under kartläggningsperioden har samordnarna bland annat varit i kontakt med tjänstepersoner inom funktionsstödsförvaltningen, Malmö stads andra förvaltningar och kontaktcenter. Syftet var främst att informera om samordnarnas initiala uppdrag, inhämta information om pågående arbete inom respektive verksamhet kopplat till tillgänglighet samt inhämta information om vilka tillgänglighetsutmaningar som respektive verksamhet i dagsläget ansåg var mest prioriterade. Samordnarna har vidare tagit del av samtliga nämnders budgetdokument, samt stadsövergripande planer och policys kopplade till angränsande områden som exempelvis jämställdhet, antidiskriminering och hållbarhet. Vidare har samordnarna fokuserat på kunskaphöjande insatser, främst genom att ta del av information från bland annat Länsstyrelsen, andra kommuner i Skåne, Region Skåne, Funka och Myndigheten för delaktighet. Även de offentliga utredningar som ligger till grund för funktionshinderpolitiken, FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och Agenda 2030 har granskats.

### **Sammanfattning av Swecos och samordnarnas erfarenheter från ledningsgrupper och nyckelpersoner i Malmö stads olika förvaltningar**

- Det finns ett stort samordningsbehov av kommunens projekt och åtgärder som syftar till att öka tillgängligheten för personer med funktionsnedsättningar, såväl nyligen genomförda som pågående och kommande.
- De tjänstepersoner som har ansvar kopplat till funktionsstöd och tillgänglighet upplever sig ensamma i frågan inom sina respektive förvaltningar. Det efterfrågas därför någon form av bollplank inom staden för att kunna utbyta erfarenheter.
- Det efterfrågas nätverk som betonar frågor om tillgänglighet kopplat till funktionsrätt. Vikten av ett tydligt syfte betonas, vilket behövs för att nätverksträffar ska upplevas som meningsfulla och prioriteras.
- Det finns ett behov av att öka kunskapsnivån kring frågor som rör tillgänglighet kopplat till funktionsrätt i de olika förvaltningarna. I första hand efterfrågas inte generell kunskap, utan de kunskaphöjande insatserna behöver ha en tydlig koppling till de aktuella förvaltningarnas faktiska arbete för att upplevas som relevant och prioriteras.
- Det efterfrågas systematisk uppföljning av samordningsfunktionens arbete på kommungemensam nivå, kopplat till mål och indikatorer i stadens styrprocesser.
- Det efterfrågas nya digitaliseringslösningar för ökad tillgänglighet. Det framfördes dock att det behöver finnas olika alternativ då många medborgare inte har möjlighet att ta del av och använda digitala tjänster.
- Det är svårt att nå ut med information och därför måste kanalerna och möjligheterna till informationsspridning utvecklas.

### **Sammanfattning av Swecos och samordnarnas erfarenheter från brukarföreningarna**

- Vikten av ett närmare och mer kontinuerligt samarbetet mellan den idéburna sektorn och Malmö stad betonas och efterfrågas för att säkerställa ett väl integrerat funktionsrätts- och tillgänglighetsarbete. Att åstadkomma resultat i ett sådant samarbete är viktigt för att skapa ett långsiktigt och förtroendeingivande utvecklingsarbete.
- Brukarföreningarna ska i större utsträckning kunna bidra med kunskap och erfarenheter i stadsutvecklingen. Detta ska ske genom möjlighet att inkomma med synpunkter och vara delaktiga på ett så tidigt stadium som möjligt i processen för att möjliggöra de förändringar som ett missat perspektiv kräver.
- Samordnarna ska betrakta funktionsstöd och tillgänglighet ur ett brett perspektiv.
- Samordningsfunktionen bör medföra ”en väg in” samt ansvara både för kontakter och informationsutbyte.
- Det finns ett stort samordningsbehov av kommunens projekt och åtgärder som syftar till att öka tillgängligheten för personer med funktionsnedsättningar, såväl nyligen genomförda som pågående och kommande.
- Betydelsen av ett nätverk som arbetar med tillgänglighetsfrågor kopplade till funktionsstöd som har ett tydligt syfte med sina möten. Detta behövs för att nätverksträffar ska upplevas som meningsfulla och prioriteras.
- Den fysiska miljön runtom i kommunens förvaltningar och övriga lokaler, som exempelvis idrottshallar, uppfyller ofta inte tillgänglighetskraven. Detta gäller även många andra publika lokaler i Malmö, som exempelvis restauranger, teatrar och biografier. Här finns behov av ett arbete för ökad tillgänglighet.
- Förändringsbehov finns också avseende möjligheten för alla Malmöbor att kommunicera och ta del av information. Det är ofta både svårt att få kontakt med och att förstå personal i kommunal verksamhet och andra myndigheter. Som exempel nämns att skriftlig information och beslut är så svåra att förstå att man behöver be om hjälp att tolka innehållet.
- Utveckling av en multifunktionell tillgänglighetsapplikation ses som önskvärd. Dock är behovet av ett flertal alternativa informationsvägar också viktigt, inte minst inom funktionsstödsförvaltningens målgrupper, då inte alla har möjlighet att använda digitala tjänster.

### **Sammanfattande reflektioner från samordnarna**

Sammanfattningsvis kan sägas att samordnarna har fått ett välkomnande mottagande, såväl från företrädare för brukarföreningarna som från tjänstepersoner i Malmö stad. Kartläggningen har visat på ett stort engagemang och gedigen kunskap både hos brukarföreningarna och inom Malmö stads förvaltningar, vilket bedöms kunna gynna det fortsatta arbetet. Det pågår en mängd olika aktiviteter och åtgärder i Malmö som syftar till att öka tillgängligheten för personer med olika typer av funktionsnedsättningar, både inom stadens olika förvaltningar och inom ramen för brukarföreningarnas verksamheter.

Båda parter har uttryckt vilja till och sett ett behov av att samverka och samarbeta i frågor som rör tillgänglighet med utgångspunkt från funktionsrättsliga perspektiv. Brukarföreningar och tjänstepersoner har till stor del liknande förväntningar på samordnarnas roll. Samordningsfunktionen upplevs som efterfrågad och nödvändig. Bedömningen är att förutsättningarna för samverkan och fortsatt utvecklingsarbete till stor del är goda.

Det har visat sig att det finns behov av att fortsätta kartläggningen av befintligt och pågående

arbete som görs med syfte att öka tillgängligheten samt att utveckla och intensiviera arbetet med att synliggöra och sprida information till enskilda Malmöbor, inom och mellan förvaltningar samt mellan förvaltningar och föreningar. Informationsbehovet kan exempelvis handla om det arbete som görs för att öka tillgängligheten, vilket stöd som kan erbjudas utifrån ett tillgänglighetsperspektiv samt vilka forum för delaktighet och samverkan som finns. Samordnarna konstaterar att det ligger i deras roll att arbeta med informationsspridning och att förmedla kontakter.

Kartläggningen visade också på faktorer som är en utmaning i det fortsatta utvecklingsarbetet. En sådan faktor är att Malmö stads förvaltningar i olika utsträckning och omfattning belyser, beaktar och arbetar med tillgänglighet ur ett funktionsrättsligt perspektiv. Det varierar också i vilken utsträckning det finns några tjänstepersoner som har det huvudsakliga ansvaret för att arbeta med dessa frågor. Samordnarna konstaterar att det finns ett behov av att respektive förvaltning har någon eller några tjänstepersoner med utökat ansvar för arbetet med tillgänglighet ur ett funktionsrättsligt perspektiv. En viktig uppgift för samordnarna är att verka för detta. Vidare kommer samordnarna att arbeta för att behov kopplade till tillgänglighet och funktionsrätt i större utsträckning synliggörs, dokumenteras och beaktas i kommunövergripande dokument.

En annan utmanande faktor är att det ibland uppstår oklarheter kring vem som är ansvarig för att bedöma och åtgärda identifierade tillgänglighetsbrister, vilket riskerar att medföra att tillgänglighetshindret kvarstår. Ansvaret för att bevaka, beakta och arbeta med tillgänglighet ur ett funktionsrättsligt perspektiv åligger varje nämnd i sitt eget ansvarsområde. En helhetssyn på tillgänglighet i Malmö förutsätter samverkan mellan nämnderna och förvaltningarna. Samordnarna har för avsikt att vara en länk och förmedla kontakter, information och kunskap inom och mellan Malmö stads förvaltningar samt mellan stadens förvaltningar och brukarföreningarna.

Samordnarna har vidare uppmärksammat och reflekterat över att funktionens mandat sannolikt kommer att behöva förtydligas, främst med utgångspunkt från det förvaltningsövergripande arbetet. Oklarheter kring samordnarnas mandat och handlingsutrymme skulle kunna påverka och i viss mån försvåra samverkan och fortsatt utvecklingsarbete.

En synpunkt som har lyfts av flertalet brukarorganisationer och som bekräftats vid en genomgång av stora delar av Malmö stads webb, är att information som lämnas av kommunala förvaltningar kan vara svår att förstå. Malmöbor har även till Kontaktcenter framfört att de har svårt att förstå exempelvis myndighetsbeslut. Det bedöms vara av betydelse att arbetet med att förenkla språket i Malmö stads kommunikation med Malmöborna, inte minst avseende informationsutbud och myndighetsbeslut, prioriteras. Information och kommunikation behöver anpassas så att så många som möjligt ska kunna ta del av och förstå den.

Samordnarnas bedömning är att Malmö stad bör använda begreppet funktionsrätt och koppla arbetet med funktionshinderfrågor till FN's konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, på liknande sätt som Malmö stad har arbetat med barnrätt kopplat till barnkonventionen.

Ett flertal utvecklingsområden och behov har identifierats under kartläggningen. Dessa kommer att ligga till grund för prioriteringen av vad samordnarna kommer att arbeta med på kort respektive lång sikt. Kortfattat kan sägas att samordnarnas arbete till stor del kommer att bestå av samordning, informations- och kunskapsspridning, erbjudande av kunskapshöjande insatser samt synliggörande av behov kopplade till tillgänglighet ur funktionsrättsligt perspektiv.

## Slutsatser kring prioriteringar för samordnarnas inledande arbete

Med utgångspunkt från de uppgifter som har framkommit under kartläggningsperioden görs bedömningen att samordnarna initialt ska fokusera på att:

- Delge föreliggande tjänsteskrivelse samt Swecos rapport inom funktionsstödsförvaltningens ledningsstruktur, till funktionshinderrådet och företrädare för brukarföreningar samt till tjänstepersoner med ansvar för tillgänglighetsfrågor i Malmö stads förvaltningar.
- Vara tillgängliga för att svara på frågor, förmedla kontakter samt sprida kunskap och information om befintliga insatser och pågående arbete kopplat till tillgänglighet ur ett funktionsrättsligt perspektiv. Detta stöd föreslås även framgent vara tillgängligt för enskilda medborgare, brukarföreningar samt tjänstepersoner i kommunens olika förvaltningar. Samordnarna kommer den närmsta tiden att kartlägga inkommande telefonsamtal, e-mail och andra kontakter, som ett led i att tydliggöra hur samordningsansvaret behöver organiseras operativt.
- Bjuda in till informations- och erfarenhetsutbyte i ett förvaltningsövergripande forum för representanter från respektive förvaltning i Malmö stad. Forumet ska också med gemensam kompetens och kunskap vidareutveckla arbetet med funktionsrätts- och tillgänglighetsfrågor. Planeringen är att kunna ha ett första möte i början av hösten år 2020. Ur ett långsiktigt perspektiv ses ett behov av att verka för att utse en funktionsrättsansvarig i varje förvaltning.
- Arbeta för att Malmö stad i högre utsträckning synliggör, dokumenterar och beaktar behov kopplade till funktionsstöd och tillgänglighet i övergripande dokument, som exempelvis stadens Hållbarhetsrapport.
- Fortsätta kartläggningsarbetet kring behovet av en tillgänglighetsapplikation samt andra alternativ att tillgodose de behov som har identifierats.
- Undersöka förutsättningar för kartläggning och åtgärder av befintliga tillgänglighetsbrister.
- Erbjudna och förmedla kunskap till stadens civilsamhälle och näringsliv om hur de kan tillgängliggöra sina verksamheter och lokaler.
- Bidra med kunskap och förmedla kontakter mellan stadens förvaltningar med syfte att använda ett enklare språk vid myndighetsbeslut och i informationsflödet, inte minst det webbaserade.
- Arbeta för att brukardelaktighet och brukarperspektiv ska tas med från början i förändringsprocesser för Malmö stad.
- Initiera behovet av att påbörja ett långsiktigt stadsövergripande arbete i syfte att skapa en för Malmö stads förvaltningar gemensam strategi för tillgänglighetsarbetet. Strategin bör bland annat tydliggöra mål och syfta till att stödja förvaltningarna i arbetet med att förbättra tillgängligheten i stadsutvecklingen.

### Ansvariga

Sophia Nordström Avdelningschef

Annelie Larsson, Förvaltningschef