



Slutrapport

”Ett tillgängligt arbetsliv för alla” ALFA

2002-2005

Slutrapport, 2006-03-31	4
Utvecklingspartnerskapet ”Ett tillgängligt arbetsliv för alla”, Alfa.....	4
1) Sammanfattning.....	4
Bakgrund.....	4
Målsättning och syfte med Alfaprojektet.....	4
Olika tema.....	4
Transnationellt samarbete, TIE3	5
2) Strukturproblemet.....	5
Fler goda lösningar	6
3) Syfte och mål med UP-arbetet.....	7
Övergripande mål.....	7
Delmål 1. Nationellt nätverk av tillgänglighetskonsulter	7
Hur uppfylldes delmål 1?.....	7
Delmål 2. Regionala partnerskap	8
Hur uppfylldes delmål 2?.....	8
Delmål 3. Kompetenscentra för tillgänglighet, KCT.....	8
Hur uppfylldes delmål 3?.....	9
Delmål 4. Affärsutveckling av KCT	10
Hur uppfylldes delmål 4?.....	10
Delprojekt 1. Mediaprojektet	11
Delprojekt 2. Virtuella plattformen.....	12
Delprojekt 3. Utbildningspaketet	13
Delprojekt 4 & 5. Agenda 22 företag Tillgänglighetsprojektet	13
4) Åtgärd och metod	16
5) Parter i UP	17
Följande parter har ingått i UP under hela projektet är:.....	17
Följande part har tillkommit:	17
Följande parter har lämnat UP:	17
Parterna har bidragit med följande.....	17
Utvecklingspartnerskapets arbete	19
Möjligheter i arbetet som Utvecklingspartnerskap	19
Svårigheter i arbetet som Utvecklingspartnerskap.....	19
6) Jämställdhet.....	20
7) Empowerment	20
8) Tillgänglighet.....	21
1. Fysisk tillgänglighet.....	21
2. Kommunikativ tillgänglighet	21
3. Informativ tillgänglighet	21
4. Psykosocial tillgänglighet	21
9) Mångfald	21
10) Spridning och påverkan	22
11) Det innovativa.....	22
Ny yrkesgrupp.....	22
Tillgänglighetsbegreppet.....	23
Mediaprojektet	23
Agenda 22 företag & Tillgänglighetsprojektet	23

12) Synliggörande och spridning.....	24
13) Utvärdering	25
Utvärderarnas uppdrag.....	25
Hur blev det?.....	25
14) Sammanfattande bedömning.....	26
UPs samlade bedömning av vad som gick bra är följande:	26
UPs samlade bedömning av vad som gick mindre bra är följande:	26
Tips till andra UP	26
15) Kontaktpersoner.....	27
HSO.....	27
Stiftelsen Hadar.....	27
Stockholm stad, Socialtjänstförvaltningen.....	27
KCT Stockholm	27
HSO Västerbotten	27
Bilaga	Fel! Bokmärket är inte definierat.



Equal

Slutrapport, 2006-03-12

Utvecklingspartnerskapet "Ett tillgängligt arbetsliv för alla", Alfa

1) Sammanfattning

Bakgrund

Ursprungligen slogs tre Equal-projekt samman till ett som blev "Ett tillgängligt arbetsliv för alla", Alfa. De tre ursprungliga Equal-projekten var; "Ett tillgängligt samhälle för alla", "Universal Design" och "Media, funktionshinder och arbetsliv".

Alfaprojektet har arbetet utifrån följande två av Equals tema. *Tema I:* Att underlätta inträde och återinträde på arbetsmarknaden för dem som har svårt att integreras eller återintegreras på en arbetsmarknad som måste vara öppen för alla. *Tema III:* Att främja livslångt lärande och utveckla rutiner som motverkar utanförskap på arbetsplatsen för att därmed uppmuntra till rekrytering och kvarhållande av personer som utsätts för diskriminering och ojämlik behandling i samband med arbetsmarknaden.

Målsättning och syfte med Alfaprojektet

Det övergripande målet med Alfaprojektet var att skapa förutsättningar för delaktighet och likvärdighet inom arbetslivet. Syftet med projektet var att utveckla och testa praktiska metoder för att göra alla arbetsplatser tillgängliga för alla människor oavsett kön, funktionshinder eller etnicitet. Ansvaret för utvecklingsarbetet skulle vila på s k. regionala partnerskap fördelat på fyra orter; Västerbotten, Stockholm, Göteborg och Malmö. Olika modeller för affärsutveckling skulle skapas i form av självbärande Kompetenscentra för tillgänglighet, KCT. Tillgänglighetskonsulter skulle anställas vid de olika KCT. Projektet har pågått från och med maj 2002 till och med december 2005.

Inom projektet har den överordnande målgruppen varit personer med funktionshinder. De praktiska metoder som har utvecklats är att det på tre platser i landet har utvecklats tre olika Kompetenscentra för tillgänglighet (KCT). Det är likvärdigt med att säga att tre olika affärsmodeller har tagits fram i projektet. Inom KCT verksamheterna har tillgänglighetskonsulterna genom sitt arbete (utförda uppdrag och andra aktiviteter) gjort olika arbetsplatser tillgängliga inom såväl offentlig sektor som det privata näringslivet. Verksamheterna har haft olika metoder för tillgänglighetsgranskningar med utgångspunkt i befintlig lagstiftning.

Olika tema

För att arbetslivet skulle vara tillgängligt för alla identifierades olika teman som; tillgänglighet i den fysiska miljön, information, kommunikation, bemötande, Universal Design och media. KCT Malmö och KCT Stockholm har funnits under hela projekttiden. KCT Västerbotten påbörjade sin verksamhet under 2004.

Transnationellt samarbete, TIE3

I det transnationella partnerskapet skulle samarbete ske med partners som arbetar med frågor som rör livslångt lärande, ökat medvetande om arbetsliv och utsatta grupper, utvärdering av kompetens, arbetsorganisation samt stärkandet av personer som riskerar att marginaliseras i arbetslivet. Under projektets gång organiserades det transnationella samarbetet i ett nätverk kallat TIE3. Bland annat genomfördes följande aktiviteter; praktikförmedling i och med att en person från Iris Hadar praktiserade hos en brittisk partner, tillgänglighetsinventeringar i Spanien och i Bryssel genomförda av KCT Skåne. Via Medieprojektet har studiebesök i Storbritannien hos bland annat BBC genomförts. BBCs mångfaldsarbete och satsning på interna tillgänglighetskonsulter har spridits till SVT och Regeringskansliet. Aktivt deltagande skedde i olika Special Interest Groups, SIG. Hjälpmedelsinstitutet deltog i SIG "Gender and Disability". KCT Stockholm var en ledande part i SIG: "Accessible cities". Arbetet fokuserades på två områden: A) Processen, från vision till tekniska lösningar i utemiljön, B) Hur ska vi skapa tekniska lösningar, som ska fungera för alla?

Delprojekt

Inom Alfaprojektet har det funnits fem delprojekt; mediaprojektet, den virtuella plattformen, utbildningspaketet, Agenda 22 företag och Tillgänglighetsprojektet.

Mediaprojektets målsättning var att arbeta med medias roll, som förmedlare av stigmatiserande bilder av människor med funktionshinder, och försöka förändra den generella bilden av målgruppen. Målet var vidare att höja medvetenheten hos journalistkåren och andra mediarepresentanter om effekterna av den bild som media förmedlar. Under projektets gång har ett flertal aktiviteter skett tillsammans med mediaföretag och utbildningsinstitutioner. Arbetet har lett fram till konkreta utbildningsplaner och genomförda utbildningar av journalister som har höjt medvetenheten.

En virtuell plattform för tillgänglighet skulle utvecklas inom projektet (såväl nationellt som internationellt) och skulle fungera som en viktig informationskanal mellan de regionala utvecklingspartnerskapen och de olika KCT verksamheterna. Under projektets gång utvecklades den virtuella plattformen inte planerligt. Den har i viss mån använts praktiskt av KCTs konsulter samt inom det transnationella arbetet men inte i den utsträckning som det var tänkt.

Ett utbildningspaket skulle utvecklas med inriktning på informativ, kommunikativ, psykosocial och fysisk tillgänglighet. Utbildningspaketet överlämnades som ett förslag på underlag för ett nytt utbildningspaket för tillgänglighetskonsulter till Länsarbetsnämnden i Västerbotten, som upphandlade och genomförde en ett-årig utbildning.

Agenda 22 företags målsättning var att utveckla modeller för samverkan mellan handikapporganisationer och företag på lokal nivå. Inom ramen för Agenda 22 skulle arbetsgivarnas behov synliggöras och sedan matcha dessa mot handikapporganisationernas kunskap och materiel. Under projektets gång har handikapporganisationens roll och uppdrag identifierats i relation till företag utifrån ett arbetsgivar- och ett kundperspektiv. Inom Agenda 22 Företag har olika aktiviteter prövats i samverkan med privata företag, offentlig sektor, bransch- och ideella organisationer.

Tillgänglighetsprojektet övergripande syfte har varit att handikapprörelsen skall spela en strategisk roll i arbetet för ett tillgängligt samhälle. I den tio-åriga handlingsplanen, från Patient till Medborgare, är ett tillgängligt samhälle en av tre huvudinriktningar. Men det mesta i planen återstår att göra.

2) Strukturproblemet

Redogör kortfattat för det strukturella problem som UP avsåg att fokusera kring. Vilken strukturlösning uppnådde utvecklingspartnerskapet? Tyngdpunkten i redovisningen bör ligga på de resultat och förslag till goda lösningar som utvecklingspartnerskapet kommit fram till.

Strukturproblemet har belysts och påverkats på olika nivåer genom Alfaprojektets olika verksamheter såsom Agenda 22 utvecklingsarbete inom företag, Mediaprojektets utbildningsinsatser för journalister, Tillgänglighetsprojektets rapporter om den nationella handlingsplanen för handikappolitiken och KCT verksamheternas olika uppdrag. Sammantaget har alla dessa aktiviteter, inom respektive verksamhet, tillfört ny kunskap om personer med funktionshinder, vad tillgänglighet kan innebära och hur tillgängligheten kan förbättras

I Alfaprojektets ursprungliga ansökan identifierades flera strukturproblem.

Bristen på kunskap är genomgående ett stort hinder för att få ett arbetsliv tillgängligt för alla och därmed även för personer med funktionshinder. Det krävs ett samlat grepp för kunskapsspridning och kompetensutveckling för att komma åt delar av okunskapen. En god lösning angående brist på kunskap var att KCT Skåne, under projektets gång, utvecklade en kunskapsbank utifrån en gemensam värdegrund. Kunskapsbanken finns på nätet och benämns "Mänskliga Rättigheter, Funktionshinder och Tillgänglighet", i anslutning till kunskapsbanken finns också en grundläggande utbildning i ämnet.

Brist på tillgängliga arbetsplatser och arbetsmiljöer är problem för personer med funktionsnedsättningar, vare sig man söker arbete eller försöker behålla ett arbete. I och med de olika aktiviteter och uppdrag som har utförts inom KCT verksamheterna har fler arbetsplatser blivit tillgängliga. Kunskapen kring tillgänglighet och olika funktionshinder har uppmärksammats och gått från "ickefråga" till en fråga. Det är inte möjligt att bedöma vilken effekt verksamheten har haft med avseende på förändrade attityder till funktionshindrade i arbetslivet. Under sina uppdrag har tillgänglighetskonsulterna dock fått erfara många "aha"-reaktioner bland uppdragsgivarna.

Bristen på tillgänglig information och kommunikation samt ett fördomsfullt bemötande av personer med funktionsnedsättningar är andra identifierade problem. Under projektets gång har tjänsterna inom företaget "Döv.nu Sign IT AB" (KCT Skåne) varit inriktade på tillgänglig information och kommunikation. De utförda uppdragen har bidragit till en ökad delaktighet för döva att ta till sig information och kunna vara delaktiga genom sitt sätt att kommunicera, genom teckenspråk.

Fler goda lösningar

Agenda 22 företags arbete har bidragit till att Växtkraft Mål 3 har ett nytt insatsområde som heter insatsområde 1.1b Tillgänglighet. Agenda 22 företag har också bidragit med en ökad medvetenhet inom HSO vad tillgänglighet är utifrån de fyra aspekterna, se vidare under rubrik 8) tillgänglighet.

Inom *Tillgänglighetsprojektet* har fem övergripande områden identifierats för HSOs framtida påverkansstrategier för att uppnå ett tillgängligare samhälle; 1) Tydligare reglering och verktyg för ett tillgängligare samhälle. 2) Fler ska ta det mentala klivet från att se personer med funktionshinder som passiva patienter till att inse att det handlar om aktiva medborgare.

3) Ta fram indikatorer för att visa på en faktisk utveckling mot ett tillgängligare samhälle i jämförelse med tidigare år. 4) Ökad satsning på forskning och utveckling om metoder för att nå ett hållbart tillgängligt samhälle. 5) Bättre samverkan, kunskapsutbyte och resursutnyttjande av handikapporganisationerna i arbetet för ett tillgängligare samhälle.

Detta har arbetats in i regeringskansliet via uppvaktningar, skrivelser och debattartiklar. Det övergripande temat har varit att staten skall vara ett föredöme i arbetet mot full delaktighet.

3) Syfte och mål med UP-arbetet

Redogör för utvecklingspartnerskapets avsedda resultat/slutmål och eventuella delmål. Vad uppnådde ni i utvecklingspartnerskapet i förhållande till era mål då arbetet inleddes för ca 3 år sedan? Redogör dels med kvantitativa mått, dels kvalitativt i form av t.ex. erhållna kunskaper och ändrade attityder. Redogör för orsaken till avvikelser.

Övergripande mål

Det övergripande målet med Alfaprojektet var att skapa förutsättningar för delaktighet och likvärdighet inom arbetslivet. Syftet med projektet var att utveckla och testa praktiska metoder för att göra alla arbetsplatser tillgängliga för alla människor oavsett kön, funktionshinder eller etnicitet. Inom projektet har den överordnande målgruppen varit personer med funktionshinder

Delmål 1. Nationellt nätverk av tillgänglighetskonsulter

Ett av projektets delmål för att uppfylla det övergripande målet var att bygga upp ett nationellt nätverk av lokala konsulter inom tillgänglighetsområdet. Genom konsultverksamhet, kompetensutveckling och kunskapspridning skulle konsulterna öka förutsättningarna för arbetsgivarna att skapa en tillgänglig arbetsmiljö. Samverkan skulle ske i lokala kompetenscentra för tillgänglighet, KCT .

Hur uppfylldes delmål 1?

Som ett led i att försöka skapa ett nationellt nätverk av tillgänglighetskonsulter har några gemensamma träffar (konferenser och utbildningar) hållits inom Alfaprojektet. Initialt i projektet, maj 2003, genomfördes en dialogkonferens med samtliga då utbildade tillgänglighetskonsulter, 47 personer. Syftet med konferensen var att utbyta erfarenheter om hur marknaden ser ut för yrkesgruppen samt undersöka om det fanns fördelar med att bygga nätverk för att stödja varandra. Dessutom har sälj- och marknadsföringsutbildningar skett vid flera tillfällen, november 2003, mars 2004 och april 2004. Till en av dessa utbildningar var samtliga utbildade tillgänglighetskonsulter inbjudna samt de som arbetade med Agenda 22 företag.

För att få en bild av var de utbildade tillgänglighetskonsulternas fanns, hur deras arbetssituation var, hur de hade uppfattat tillgänglighetskonsultutbildningen samt om de var intresserade av att arbeta inom KCT, utförde KCT Stockholm enkätinsamlingar under slutet av år 2003. Sammanfattningsvis kan enkätresultaten beskrivas enligt nedan:

- Av de personer som avslutat utbildningen och besvarat enkäten arbetade ca 65 % som tillgänglighetskonsulter/– rådgivare. Övriga hade annat arbete, sökte arbete, studerade eller genomgick rehabilitering, eller så tillät inte deras permanent försämrade hälsotillstånd att fortsätta jobba som tillgänglighetskonsult.
- Arbetstiden bland dem som arbetade som tillgänglighetskonsult/– rådgivare varierade. Tio personer arbetade 50%, lika många arbetade 100% eller mer medan övriga arbetade 70-80% av heltid.
- Ca 68 % av dem som avslutat sin utbildning var intresserade av ”KCT”. Drygt hälften av dem som uppgivit sig vara intresserade av ”KCT” arbetade som tillgänglighetskonsult/– rådgivare. Av dessa arbetade ca 38 % (5 personer) heltid medan majoriteten hade en kortare arbetstid.
- Många som var intresserade av ”KCT” saknade avsnitt/moment om ”konsultativt arbete” och/eller ”marknadsföring” i utbildningen.
- Av de 35 som avslutat utbildningen och besvarat den andra enkäten var endast fyra intresserade av att arbeta med uppdrag inom ”KCT” med start i januari 2004.

KCT Skåne har i ett dokument kallat ”KCT Sverige” formulerat ett koncept för samverkan kallat STIS, ”Sveriges Tillgänglighetskonsulter i Samverkan”. Dessa nätverks- och samarbetsverksamheter har under hösten 2005 startats upp i Skåne och formulerats tillsammans

med 12 aktiva tillgänglighetskonsulter. Arbetet att bygga upp en samverkan pågår nu även 2006 med ett nytt möte under våren. Kompetensutveckling planeras också för tillgänglighetskonsulterna.

Delmål 2. Regionala partnerskap

Regionala partnerskap skulle finnas i varje region och skapa förutsättningar för att starta Kompetenscentra för tillgänglighet i sin respektive region.

Hur uppfylldes delmål 2?

Stiftelsen Hadar, Skåne

Följande parter har ingått i det regionala partnerskapet i Skåne: Region Skåne, Länsarbetsnämnden, Certec, Byggnads Malmö, Malmö kommun, Sveriges Byggindustrier, Sveriges Fastighetsägare Syd AB, Regis ekonomisk förening. Det regionala partnerskapet i Skåne har förutom de direkta parterna också haft indirekta parter i form av stiftarna i stiftelsen Hadar. Det har bl.a. gett Stiftelsen Hadar möjligheter till diskussioner om behov av tillgänglighetsåtgärder och möjligheter att praktiskt genomföra tillgänglighetsarbete. Det har varit mycket väsentligt för arbetet i Skåne under uppstart. Genom det regionala partnerskapet har såväl Region Skåne som AMS intresse för den teckenspråkiga webben väckts. De representanter som funnits med har säkert bidragit till att dels få Region Skåne att ge sig in i pilotprojektet, dels att AMS beviljat deltagarna olika typer av utbildningsstöd. I partnerskapet har det även funnits representanter från Certec (institution för handikappforskning vid Lunds universitet), som stiftelsen idag har dialog med angående dövas behov inom olika områden. Certec har även beställt föreläsningar av de döva medarbetarna vid ett flertal tillfällen.

Stockholm stad, Socialtjänstförvaltningen

Tidigare erfarenhet från andra utvecklingsprojekt har visat att partnerskap kan vara en framgångsrik metod att arbeta efter för strukturpåverkan och spridning. KCT Stockholms formaliserade inget regionalt eller lokalt partnerskap. KCT Stockholms bedömning var att förutsättningarna att få ett självbärande KCT hade varit större om ett regionalt partnerskap hade etablerats inom stadens organisation. Aktiviteter inom KCT Stockholm har istället skett med olika samarbetsparter i form av nätverk. Prioriteringen inom verksamheten har varit att få in uppdrag och fullfölja dem istället för att formalisera ett regionalt partnerskap. Dessutom gjordes prioriteringen att arbeta med olika förvaltningar och bolag inom Stockholm stads organisation såsom Kulturförvaltningen, Gatu- och Fastighetskontoret (Tillgänglighetsprojektet), samt med Funktionshindernsombudsmannen. Övriga parter i KCT Stockholms nätverk har varit Länsarbetsnämnden (medfinansier), Af Rehab, Kommun HSO, DHR, Seko, TBV, Telenor och HO.

HSO Västerbotten

HSO Västerbotten har sedan 2003 ett nätverk för ökad tillgänglighet bestående av företrädare från länsmyndigheterna såsom Landstinget, Försäkringskassan, Länsstyrelsen, Kommunförbundet, Länsarbetsnämnden och Arbetsmiljöverket. Andra parter har varit; Umeå Universitet, LO, TCO, Handikappidrottsförbundet Västerbotten, Umeå Kommun, Företagarna och Svenskt Näringsliv. Nätverket har fått ökade kunskaper i tillgänglighetsfrågor, genom information och erfarenhetsutbyte där alla har bidragit med sina kunskaper. De flesta som ingår i nätverket har ansvarar för tillgänglighetsfrågor i sin respektive organisation. Samtliga deltagare i nätverket har samtidigt varit presumtiva kunder för KCT, nätverket har varit en viktig ingång för KCT.

Delmål 3. Kompetenscentra för tillgänglighet, KCT

- Skulle bedriva konsultverksamhet för ökad tillgänglighet
- Skulle medverka i kunskapsuppbyggnaden i olika tillgänglighetsområden
- Skulle arbeta för att skapa en självbärande kommersiell verksamhet då projektet avslutas.

Hur uppfylldes delmål 3?

Inom Alfaprojektet skapades tre kompetenscentra för tillgänglighet i landet. Där har tillgänglighetskonsulter arbetat och utfört uppdrag och aktiviteter med ett stort antal kunder. Samverkan har även skett med andra tillgänglighetskonsulter som har varit egna företagare eller varit anställda.

Ingen av de utvecklade KCT är självbärande verksamheter (december 2005). Att etablera självbärande KCT har tagit längre tid än projekttiden medgav. Ingen av de tre KCT-verksamheterna har fått in tillräckligt med uppdrag för att kunna uppfylla målet att vara en självbärande verksamhet. KCT Stockholm har inom innevarande projektperiod varit offentligt ägt av Stockholm stad. Under projektperioden har en kundbas utvecklats som en av konsulterna tar med sig efter projektavslut då en av tillgänglighetskonsulterna kommer att registrera KCT Stockholm som eget företag. KCT Västerbotten är ägt av en ideell organisation, HSO Västerbotten och kommer att fortsätta sin verksamhet under 2006. KCT Skåne har provat olika modeller genom att i första skedet bedriva verksamheten inom en organisation, Lernia Hadar AB. Därefter bedrev man verksamheten i två kommersiella företag, som båda fortsätter sina verksamheter, som finns redovisade i affärsplaner för 2006-2008.

Inom samtliga tre KCT har man inom respektive projektgrupp arbetat med att skapa en hög medvetenhet och kunskap i vad en självbärande verksamhet innebär. Marknaden för tillgänglighet kan tyckas vara stor. Tyvärr finns ett attitydproblem till tillgänglighet och många anser att det är samhället som ska betala. Det är dessutom en omogen, obearbetad marknad och det är en "icke-fråga" för flertalet potentiella kunder.

De anställda vid respektive KCT skulle ha Hadar-utbildning eller motsvarande kunskap. Den ursprungliga Hadarutbildningen innehöll följande moment: funktionshinderskunskap, arbetsmiljö och lagstiftning, ritningsläsning och ritningsanalys, 3D-projektering som AutoCad, byggnadsteknik och byggnadsekonomi, tekniska hjälpmedel, argumentations- och presentationsteknik.

Inom KCT Skåne och KCT Stockholm har samtliga anställda tillgänglighetskonsulter haft Hadar utbildning i grunden. Inom KCT Västerbotten har två av de anställda gått den "nya" tillgänglighetskonsultutbildningen med utbildning inom såväl fysisk, informativ, kommunikativ som psykosocial tillgänglighet. En tredje anställd vid KCT Umeå är utbildad rehabiliteringsingenjör, och har lång arbetslivserfarenhet från arbetsterapi. En fjärde anställd har gått en kort utbildning i tillgänglighet som anordnades av handikappförbunden.

KCT Skånes uppdragsgivare angående fysisk tillgänglighet har varit:

Lunds kommun, HSB Skåne, Akademiska Hus i Lund AB, PEAB, SLU Alnarp, Myndigheten för kvalificerad Yrkesutbildning, Miljö och Samhällsbyggnad Eslöv, Samark Arkitekter och Designer, Skånetrafiken, Västra Götalands Försäkringskassa, Riksbyggen Malmö, Varbergs kommun, Statens Fastighetsverk, Kustbevakningen Karlskrona, LAN Skåne.

Webb för döva har haft följande kunder:

Arbetslivsinstitutet, Barnombudsmannen, DO, Folkutbildning, Brottsoffermyndigheten, Granskningsnämnden, Hjälpmedelsinstitutet, Integrationsverket, Jämställdhetsombudsmannen, Konsumverket, Livsmedelsverket, Migrationsverket, Naturvårdsverket, Räddningsverket, Skolverket, Statens folkhälsoinstitut, Totalförsvaret SRF, Tullverket, Vägverket, Centrala kansliet SRM, Sony Eriksson, Nokia Danmark, Nokia Svenska AB, CSN, SIDA, Livsviktigt, Stockholms stad, Barnplantorna, Dövkyrkan, AFA, LO, Moderaterna, Miljöpartiet de Gröna, Socialdemokraterna, Centerpartiet, Folkpartiet, Vänsterpartiet, MKB.

KCT Stockholm har haft följande kunder:

Sedan våren 2004 har KCT Stockholm bedrivit konsultverksamhet. KCT har fått uppdrag genom kontakter i nätverk och genom Funktionshindersombudsmannen. Bland uppdragsgivarna finns STOK-AB AB, Gatu-och fastighetskontoret i Stockholm stad, Stadsarkivet, Socialtjänstförvaltningen, Karolinska Institutet, Locum AB Förvaltning, Akademiska hus i Stockholm, Kooperationens förhandlingsorganisation, Länsarbetsnämnden i Stockholm, Agenda 22 företag på Gotland, projekt Akalla By och Husby gård, Kista gruppbestäder, Inspektionen för strategiska produkter, Blekinge, Iris intermedia AB, HSO. Uppdragen har bestått av utförda inventeringar, granskningar och förslag på åtgärder som dokumenterats i rapporter.

KCT Västerbotten har haft följande kunder:

KCT Västerbotten har bedrivit konsultverksamhet sedan september 2005. Några av uppdragsgivarna har varit; Länsarbetsnämnden i Västerbotten, Arbetsmiljöverket Västerbotten och Länsbiblioteket Västerbotten

Delmål 4. Affärsutveckling av KCT

Under hela projektperioden skulle fokus vara att utveckla affärsidéer, skapa olika modeller av KCT, och att marknadsföra det nya yrket ”tillgänglighetskonsult”.

Hur uppfylldes delmål 4?

Det tar tid att etablera en självbärande verksamhet på marknaden. Marknaden för tillgänglighet är oändlig men än så länge är det en ”icke-fråga” för flertalet potentiella kunder. Diskussionen om olika företagsformer har varit givande inte minst därför att Alfaprojektets tre KCT har haft olika huvudmän, en kommersiell, en kommunal och en ideell organisation. Affärsutveckling har tagit längre tid och varit mer komplicerat än vad som var förutsett. KCT-verksamheterna har framförallt fokuserat på att marknadsföra konsulternas tjänster och att stödja tillgänglighetskonsulterna i deras arbete att fullfölja uppdragen.

En viktig del i uppbyggnaden av KCT och affärsutvecklingen har varit att diskutera innehåll i KCTs tjänster, vem kan göra vad, vilken kompetens behövs för att klara uppdraget, hur ska KCT bemannas, vilka verktyg och metoder ska KCT använda sig av. Att kunna prissätta uppdrag, att göra offertunderlag som täcker alla kostnader och ger en vinst har också tagit mycket tid i anspråk och har setts som en naturlig del i att utveckla en affärsverksamhet. Ytterligare en ledstjärna i arbetet har varit att de KCTs anställda ska förstå värdet av bra kundrelationer som innebär att framförallt ta reda på kundens behov av KCTs tjänster.

KCT Skåne

Inom KCT Skåne har olika modeller provats genom att man i första skedet av projektet bedrev verksamheten inom en organisation, Lernia Hadar AB och därefter övergick verksamheten till två fristående kommersiella företag, Regis AB och Döv.nu Sign IT AB under hösten 2004. Både de indirekta och direkta parterna i Skånes regionala partnerskap har informerat om och marknadsfört KCT verksamheten inom sina respektive organisationer. KCT Skåne har från början haft målet ”Självbärande konsultverksamhet”. Arbetet har definierats som ”kommersiella verksamheter” med egen affärsplan för resp. verksamhetsår.

KCT Stockholm

Målet för KCT Stockholm har varit att få en intäktsfinansierad verksamhet inom Stockholm stads organisation. I avsaknad av ett regionalt partnerskap har inga andra metoder för affärsutveckling provats. KCT Stockholm har varit en resurs för att uppnå Stockholm stads politiska mål att bli världens mest tillgängliga huvudstad 2010. Socialtjänstförvaltningen hade efter den 31 december 2005 inget formellt uppdrag att fortsätta arbeta med KCT Stockholm. Socialtjänstnämnden har beslutat att erfarenheterna och kompetensen från KCT Stockholm ska tas tillvara i Stockholm stads fortsatta arbete med tillgänglighet.

KCT Västerbotten

KCT Västerbotten har varit en del av HSO Västerbottens verksamhet. HSO Västerbotten som ideella organisation och med sitt intressepolitiska uppdraget har stått i kontrast till KCT verksamheten som har arbetat på ”marknadens” villkor, att påverka, marknadsföra och försöka sälja tjänster. Dessutom ska parterna i länsnätverket/regionala partnerskapet samverka, parter med olika uppdrag, olika struktur och olika kultur. Det är en komplex bild. Parterna ska stödja KCT som i sin tur finns inom en ideell organisation som saknar erfarenhet av att sälja uppdrag. KCT Västerbotten har gjort bedömningen att det behövs ett brett utbud av tjänster för att nå målet att bli en självbärande verksamhet. KCTs tjänsteutbud har varit inventeringar, rådgivning, ritningsgranskning, anordnande av seminarium/workshops samt handledning vid framtagandet av handlingsplaner. Kontinuerligt har dialog förts om utbudet av KCTs tjänster, innehåll och prissättning.

Delprojekt 1. Mediaprojektet

Mediaprojektet målsättning var att genom media förändra bilden av funktionshindrade för att ändra arbetsgivares attityder och öka förutsättningar för personer med funktionshinder att få anställning. Detta skulle ske genom kunskapsöverföring och kompetensutveckling som t.ex. utbildning av blivande och aktiva journalister. Ett av mediaprojektets delmål var att utföra en forskningsinventering som skulle ge underlag för ett helt nytt läromedel i den högre utbildningen av journalister. Ytterligare ett delmål var att plocka fram ett läromedel som är anpassat till studenter på gymnasieskolans mediaprogram. Mediaprojektet fanns med i Alfaprojektet till och med den 15 mars 2005. Vid den tidpunkten överfördes Mediaprojektet till ett annat Equalprojekt, Paraplyprojektet. Mediaprojektet har spelat en positiv och konstruktiv roll i Alfaprojektet. Här följer redovisning av olika aktiviteter och resultat från projektet.

Mediehandboken

Projektet har initierat arbete med att ta fram en handbok om funktionshinder och media. Detta för att på lättbegripligt sätt kunna förklara syftet och nyttan med att reflektera över hur personer med funktionshinder framställs i olika medier. Handboken ska tjäna som inspirationskälla för vidare diskussion kring ämnet. Att handboken blivit så uppskattad är resultatet av input från samtliga parter i projektet. Handboken innehåller förutom problembeskrivning och innehållsanalyser, en enkel ordlista som hjälper till att reda ut de olika begreppen.

Dagens Nyheter

DN engagerade sig i projektet för att höja kvaliteten på tidningen. En analys av artiklar publicerade i DN från februari 2002 till 2003 gjordes. En sökning i arkivet gav 757 träffar. En stickprovsundersökning av 86 artiklar under tidsperioden genomfördes. Resultatet presenterades vid ett internt seminarium på DN. Stickprovsundersökningen ingår i mediehandboken. Handboken ligger ute på DN:s intranät och kan därmed tjäna som stöd i medarbetarnas dagliga arbete.

Göteborgs Universitet

Projektet har tillsammans med institutionen för journalistik och masskommunikation, JMG, genomfört två fem-poängkurser i ”ämnet” funktionshinder. Skälet till att JMG valde att gå med i

projektet var att man inte tidigare gett studenterna möjligheterna att gå djupare i kunskap kring funktionshinderfrågor. Projektet ansvarade för att engagera föreläsare. Därefter fick studenterna ansvar för att producera ett tidningsmagasin på respektive teman.

Riksgymnasiet för funktionshindrade studenter, Kristianstad

Projektet samarbetade med skolan för att öka funktionshindrade gymnasiestudenters medvetande om hur media fungerar. Studenterna får öva sig på att göra enklare analyser av artiklar från lokalpressen som behandlar funktionshinderfrågor. En enklare mall tagits fram som studenterna kan använda när de läser artiklarna. En grupp studenter har getts möjligheten att göra sin egen digitala berättelse. Det vill säga att studenterna med egna ord får berätta om drömmar och förhoppningar inför framtiden.

Utbildningsradion, UR

Projektet har gett två föreläsningar för personal på UR. Vidare har projektet på begäran av UR gått igenom den funktionshinderpolicy företaget har. Projektet fann att det var en bra policy med goda ambitioner och en insikt om att arbeta med frågan i ett längre perspektiv. Konkret har projektet tillsammans med UR våren 2005 genomfört en tvådagars workshop i digitalt berättande. Berättelserna finns utlagda på Internet, www.ur.se/rfb under rubriken Samarbete Handikappförbunden.

Sveriges Radio, SR

Samarbete med SR har handlat om att företaget handlat upp tjänster från projektet. Projektet har för SR:s räkning gjort en analys av sända inslag under februari 2003. Sammanlagt analyserades 89 av 535 träffar som indikerade inslag med relevans för projektet. Projektet har även genomfört en jämförande studie av hur SR bevakade de olympiska spelen och handikappolympiaden 2004. I samverkan med SR har projektet genomfört två seminarier. Det första behandlade hur SR generellt beskriver personer med funktionshinder. På seminariet gavs också en föreläsning om hur SR kan bli en tillgänglig arbetsplats för alla. Genom projektets försorg har dialog inletts hur SR:s utbud med hjälp av ny teknik kan göras tillgänglig för personer som är döva.

Seminarium med handikapprörelse och KCT

Projektet har genomfört en utbildningshelg med företrädare för handikapprörelsen och KCT i Västerbotten. Syftet var att ge deltagarna bättre förutsättningar att arbeta med media i arbetet med att skapa opinion för ett tillgängligt arbetsliv. Till detta ändamål gjordes en specialstudie av hur dagstidningarna i Västerbotten hanterar funktionshinder frågor.

Samverkan med Paraplyprojektet

Medieprojektet har under 2005 intensivt samverkat med Paraplyprojektet och har från mars månad varit en del av Paraplyprojektet. Detta har gett betydande samordningsvinster i det proaktiva arbetet. Fler har genom detta samarbete fått ökade kunskaper om personer med funktionshinder, tillgänglighet och de speciella förutsättningar personer med funktionshinder har på arbetsmarknaden.

Projektet har deltagit i aktiviteter på Europeisk nivå. Det har bl.a. varit konferenser med EBU rörande hur public serviceföretag arbetar med mångfaldsfrågor och dels genom medverkan med expertkunskap kring funktionshinder och media på konferenser och möten arrangerade av Europeiska kommissionen och "European Disability Forum".

Delprojekt 2. Virtuella plattformen

Målsättningen med den virtuella plattformen var att utveckla en tillgänglig kommunikationsplattform enligt gällande WAI standard som skulle fungera för brukare,

administratörer, samtliga aktörer inom Alfaprojektet och för allmänheten. Målet var att allmänhet, enskilda personer och arbetsgivare skulle använda plattformen som informationskanal för att skapa ett tillgängligt arbetsliv. Via den virtuella plattformen skulle samtliga KCT aktivt bidra med kunskapsöverföring.

Inom projektet skapades den virtuella plattformen alfaportalen.org. Partnerskapet lade stor vikt vid att skapa en plattform som uppfyllde WAIs riktlinjer för tillgänglig webbkommunikation. På webbplatsen fanns information om projektet och även nyheter kring ämnet tillgänglighet. Något nätverk baserat på den virtuella plattformen existerade aldrig inom projektet. Plattformen har haft konstanta tekniska problem som har reducerat användningen av portalen. Angående den interna kommunikationen så valde de flesta i partnerskapet att kommunicera på andra sätt som via e-post, vanliga brev eller telefon. På webbplatsen fanns viss möjlighet att ladda ner dokument som producerats inom projektet.

På den virtuella plattformen har verksamheterna i viss mån redovisat aktiviteter, tjänsteutbud, olika kontakter och dokumentarkiv. På plattformen har kunskapsbanken om mänskliga rättigheter publicerats.

Delprojekt 3. Utbildningspaketet

Projektet skulle utveckla ett utbildningspaket med inriktning på informativ, kommunikativ och psykosocial tillgänglighet. Utbildningen skulle fungera som ett komplement till, eller som fristående utveckling av, de utbildningar som fanns. Utbildningspaketet skulle överlämnas som ett förslag på underlag till Länsarbetsnämnderna, som i sin tur skulle upphandla utbildningar och i samarbete med de olika regionala partnerskapen genomföra utbildningarna.

En särskild arbetsgrupp tillsattes inom projektet för att ta fram utbildningspaketet/upphandlingsunderlaget. Inom projektet togs upprepade kontakter med flera länsarbetsnämnder i hopp om att de skulle upphandla tillgänglighetskonsultutbildningar men utan resultat. Med påtryckningar, inspiration och kunskap från Alfaprojektet genomfördes dock 2005 ytterligare en tillgänglighetskonsultutbildning i Umeå (Med LAN Västerbotten som huvudman). Utbildningen kom att fokusera på de fyra olika perspektiven på tillgänglighet, informativ, kommunikativ och fysisk tillgänglighet samt bemötandefrågor. Åtta deltagare gick utbildningen och dessa var färdigutbildade tillgänglighetskonsulter i juni 2005.

Delprojekt 4. Agenda 22 företag

Agenda 22 är en metod utarbetad av Handikappförbunden för att omsätta FN:s standardregler i praktisk handling och därmed tillförsäkra människor med funktionsnedsättning full delaktighet och jämlikhet. Målsättningen med Agenda 22 var att utveckla modeller för samverkan mellan handikapporganisationer och företag på lokal nivå. Inom ramen för Agenda 22 skulle arbetsgivarnas behov synliggöras och sedan matcha dessa mot handikapporganisationernas kunskap och materiel.

Inom projektet har handikapporganisationernas roll och uppdrag identifierats i relation till företag, utifrån ett arbetsgivar- och ett kundperspektiv. Olika aktiviteter har skett i samverkan med privata företag, offentlig sektor, bransch- och ideella organisationer. Informations- och utbildningsdagar har arrangerats för handikapporganisationerna, rådgivning och handledning har också utfärdats till de som visat intresse av att starta lokala projekt. Agenda 22 företag har arbetet utifrån ett konsultativt arbetssätt, ett nytt arbets- och förhållningssätt för handikapporganisationerna. Det gäller att vinna företagets förtroende, att sälja in idéer, övertyga med argumentation och motivera genom HSOs engagemang och kunskap. Det handlar om att lotsa företagen till medvetenhet om att tillgänglighet också angår dem och att utifrån denna insikt få med dem med på ett gemensamt

utvecklingsarbete. Resultatet av Agenda 22 företag är 15 nya samverkansprojekt mellan handikapprörelsen och företag i olika branscher och med arbetsmarknadens parter.

Följande material har tagits fram som redskap för handikapporganisationerna i mötet med företag:

1. *Inspirationsbok* hur handikapporganisationerna kan inspirera företag att arbeta för ökad tillgänglighet. Här beskrivs konsultativt arbetssätt, förberedelserna i handikapprörelsen, första kontakten med företagen, träffar ute på företagen, tillgänglighetsinventering, utbildning, handlingsplan, marknadsföring, finansiering, exempel på resultat, stödmaterial och referenser. Den beskriver stegen på väg mot målet: att varje företag upprättar en policy eller en handlingsplan för sitt arbete med tillgänglighet. Målet var att få företag att inse att tillgänglighet handlar om lönsamhet inte om välgörenhet.

2. *Häftet "långsam"* en lathund med sammanfattande råd och idéer inför rekrytering av personer med funktionshinder.

3. *Häftet "Konsumtionshandikappad?"* Ett häfte som ska väcka till eftertanke när det gäller lönsamhet i relation till tillgänglighet i utbudet av varor och tjänster.

4. *Utbildningsmaterial "Allt är relativt"*

Utbildningsmaterialet består av en film som visar yrkesmänniskor i arbetslivet och på fritiden, och hur ett funktionshinder kan kompenseras. I textmaterialet kommer huvudpersonerna i filmen och deras arbetsgivare till tals. Tillhörande diskussionsfrågor och information om vilket stöd som finns vid anställning, samt vägledning för den som ska använda materialet. Syftet med "Allt är relativt" materialet är att skapa intresse och sätt igång en tankeprocess som leder till handling, en hjälp för personal vid rekrytering av personer med funktionshinder. Utbildningsmaterial "Allt är relativt" togs fram i samverkan med AMV och samverkan genererade ett nytt projekt som helt bygger på erfarenheterna från Agenda 22 Företag. Uppdraget från AMS är att ta fram en handlingsmanual för arbetsförmedlare, resultat som ska spridas under 2006 till fler län.

Påverkat arbetsmarknadspolitiken i EU:s program Växtkraft Mål 3.

Agenda 22 företag har påverkat arbetsmarknadspolitiken i EU:s program Växtkraft Mål 3 i och med att tillgänglighet för funktionshindrade har blivit ett nytt kompetensområde. Definitionen som används är att tillgänglighet är fyra integrerade delar; informativ, kommunikativ, fysisk tillgänglighet och bemötande, läs mer under rubriken 8) Tillgänglighet och 10) spridning och påverkan.

Nya Växtkraft Mål 3 projekt i handikapprörelsen

En viktig del i projekt har varit att sprida erfarenheterna vidare till handikapprörelsen, med syfte att få tillstånd nya samverkansprojekt mellan handikapporganisationerna och de lokala aktörerna på arbetsmarknaden. Nitton nya projekt, inspirerade av Agenda 22 företag.

Delprojekt 5 Tillgänglighetsprojektet

Tillgänglighetsprojektets övergripande syfte har varit att handikapprörelsen skall spela en strategisk roll i arbetet för ett tillgängligt samhälle. Projektet har pekat ut fem övergripande områden för fortsatt strategiskt arbete för ett tillgängligare samhälle, dessa är:

- Tydligare reglering och verktyg för ett tillgängligare samhälle
- Fler ska ta det mentala klivet från att se personer med funktionshinder som passiva patienter till att inse att det handlar om aktiva medborgare.
- Ta fram indikatorer för att visa på en faktisk utveckling mot ett tillgängligare samhälle i jämförelse med tidigare år.

- Ökad satsning på forskning och utveckling om metoder för att nå ett hållbart tillgängligt samhälle.
- Bättre samverkan, kunskapsutbyte och resursutnyttjande av handikapporganisationerna i arbetet för ett tillgängligare samhälle.

4) Åtgärd och metod

Vad var den huvudsakliga åtgärden? Beskriv kortfattat vilka metoder som användes. Beskriv mer detaljerat eventuellt nya metoder eller materiel som tagits fram i utvecklingspartnerskapet.

Samverkan i lokala kompetenscentra KCT har varit en av Alfaprojektets främsta arbetsmetoder. KCT verksamheterna har noga beskrivits på föregående sidor i slutrapporten.

Alfaprojektet bygger på att tillgänglighetskonsulter via uppdrag på arbetsplatserna har bidragit till att förändra arbetslivet till att bli mer tillgängligt. UP beslutade om en rad insatser för att stödja tillgänglighetskonsulternas arbete. Insatserna har varit:

- utbildning och utbildningsmaterial, som ger en pedagogisk och trovärdig bild av vad en tillgänglighetskonsult bör kunna för att kunna utföra konsultuppdrag (Hadar-utbildningen och Utbildningspaketet)
- fastställande av kvalitetsnivåer, som ska gälla för alla konsulter arbete (grunderna i PBL med tillhörande föreskrifter från Boverket, HOs riktlinjer för tillgänglighet, WAI-standard för internet, SISUS utbildning i bemötande, lagar och avtal när det gäller arbetsmiljö)
- workshops och seminarier för att beskriva processen från att få ett uppdrag till att genomföra det och sedan leverera, *se huvud processkarta i medföljande bilaga.*
- utbildning av företagare och fackliga företrädare (Agenda 22 företa, Prevent-projektet mm)
- att visa goda exempel genom lokala projekt (Agenda 22 Företag)
- attitydpåverkan på opinionsbildare (Mediaprojektet)
- att driva opinionsbildning, som bygger på en analys av lagstiftning,
- pågående utvecklingsarbete inom myndigheter när det gäller tillgänglighet (Tillgänglighetsprojektet)
- marknadsföring av de olika KCT-verksamheterna

5) Parter i UP

Redogör för vilka partner som ingick i UP, samt vad de konkret bidrog med, både vad gäller ekonomiska resurser och övrigt. Redovisa eventuellt arbete i styrgrupp och/eller referensgruppens och dess eventuella sammansättning. Hur har utvecklingspartnerskapet fungerat? Hur har styrgruppen och/eller referensgrupp fungerat?

Utvecklingspartnerskapet bestod initialt av åtta parter med representation från brukarorganisationer, företag, utbildningsanordnare, kommunen samt universitet/forskarinstitutioner.

Följande parter har ingått i UP under hela projektet är:

Handikappförbundens samarbetsorgan, Stiftelsen Hadar, Malmö, Stockholm stad, HSO Service AB (som slutlig stödmottagare).

Följande part har tillkommit:

HSO Västerbotten

Följande parter har lämnat UP:

1. Universal Designprojektet var ett av de ursprungliga tre projekten med Göteborg stad som projektägare. Göteborg stad drog sig ur Alfaprojektet pga. omorganisation, mars 2003. Universal Designaspekten har således inte funnits med aktivt i projektet.
2. Hjälpmedelinstitutet, HI lämnade UP vintern 2004, då man ansåg att den kunskap man hade att erbjuda inte efterfrågades av övriga parter.
3. CID-KTH lämnade projektet september 2004. I och med att den virtuella portalen inte utvecklades planerligt lämnade CID-KTH Alfaprojektet i förtid.
4. ETC Produktion lämnade projektet därför att företaget gick i konkurs.

Parterna har bidragit med följande

1. Handikappförbundens samarbetsorgan, HSO

Handikappförbunden har haft anställningen av de nationella koordinatorerna samt innehaft ordförandeskapet i UP. Genom delprojekten *Agenda 22 Företag* och *Tillgänglighetsprojektet* har Handikappförbunden tillfört kunskaper och erfarenheter genom andra projekt inom HSO såsom: *Agenda 22 Företag* har identifierat vilken roll och vilket uppdrag handikapporganisationer kan ha i relation till företag utifrån ett arbetsgivar- och ett kundperspektiv. *Agenda 22 Företag* har testat och prövat olika aktiviteter i samverkan med privata företag, offentlig sektor, branschorganisationer och med ideella organisationer. Projektet har sammanställt erfarenheter, tagit fram underlag och material för argumentation och motivation, redskap för handikapporganisationerna i mötet med företag, genomfört information – och utbildningsdagar för handikapporganisationerna, rådgivning och handledning till dem som visat intresse av att starta lokala projekt.

Handikappförbundens tillgänglighetsprojekt har med utgångspunkt i tillgänglighetsaspekterna i den nationella handlingsplanen "Från patient till medborgare" tillfört UP kunskaper om de mål för tillgänglighet som finns i den nationella handlingsplanen för handikappolitiken. Projektets syfte har varit att handikappörelsen ska spela en central strategisk roll i arbetet för ett tillgängligt samhälle. Inriktningen har varit att medvetandegöra det offentliga Sverige om vikten av att beakta tillgänglighetsaspekterna i all offentligt finansierad verksamhet. Projektets främsta resultat är att frågorna om ett tillgängligare samhälle har hamnat högre upp på dagordningen. Projektet har bidragit till att skapa efterfrågan för tillgänglighetskonsulternas tjänster genom följande: Producerat rapporten "Fem år kvar till ett tillgängligt Sverige", skrivit debattartiklar och utfört arbete för att förbättra kvaliteten på myndigheternas handlingsplaner för tillgänglighet enligt förordningen 2001:526, drivit krav på hårdare reglering när det gäller tillgänglighet, krav på tillgänglighet i

offentlig upphandling m.m., arrangerat olika aktiviteter och seminarier om tillgänglighet i samband med Tillgänglighetsveckan 2005. Projektet har tagit fram ett förslag till strategi för Handikappförbundens arbete för ett tillgängligare samhälle med stort fokus på behovet av ökad kunskap och kontinuerlig uppföljning av tillgänglighet. Genom att driva ett processinriktat tillgänglighetsarbete med kontinuerliga utvärderingar finns utrymme för tillgänglighetskonsulter att bidra med tjänster kring inventeringar och uppföljningar. Med väl underbyggd paketering av tillgänglighetskonsulternas erbjudande torde efterfrågan öka på inventeringar och organisation kring testpaneler, men framför allt när det gäller utbildning om tillgänglighet. *Mediaprojektet*, se vidare under rubrik 3) Mål och delmål med UP-arbetet.

2. Stiftelsen Hadar

Stiftelsen Hadar har med sin regionala förankring bidragit med resurser och kontakter för genomförande av den regionala operativa verksamheten. Då projektet också varit inom ramen för Stiftelsens ändamål har stiftelsen också kunnat bidra med ett ekonomiskt tillskott till projektet. En väl etablerad och utvecklad värdegrund bygger också på stiftelsens mångåriga erfarenhet av funktionshinder och arbetsliv. Dokumentet "Utbildning för tillgänglighet" har utvecklats bl.a. med stiftelsen Hadars mångåriga erfarenhet av arbete åt Länsarbetsnämnderna angående upphandling och genomförande av utbildningar för personer med funktionshinder.

3. Stockholm stad

Stockholm stad har haft arbetsgivaransvaret för 4 projektanställda inom projektet. Stockholm stad bidrog ekonomiskt genom medfinansiering i form av tid och kontanta medel. KCT Stockholm har haft nära samarbete med andra förvaltningar inom Stockholm stad samt har haft kontinuerliga avstämningar med Kommunstyrelsens handikappråd. Funktionshinderombudsmannen i Stockholm stad har genom sin roll inom kommunen tillfört KCT verksamheten nya uppdragsgivare och andra kontakter relevanta för området. KCT Stockholm har varit en viktig resurs i arbetet med att uppnå Stockholm stads politiska mål att bli världens mest tillgängliga huvudstad 2010. Länsarbetsnämnden i Stockholm stad medfinansierade genom lönebidrag till de anställda tillgänglighetskonsulterna vid KCT Stockholm.

4. HSO Västerbotten

HSO Västerbotten bidrog till att en ny tillgänglighetsutbildning kom till stånd. LAN Västerbotten har medfinansierat i Alfaprojektet genom tillgänglighetskonsultutbildningen.

5. ETC Produktion AB

ETC Produktion AB skapade den virtuella plattformen efter WAIs riktlinjer för tillgänglighet. ETC arrangerade en konferens med ett antal myndigheter på temat en tillgänglig webb. ETC har också haft redaktionellt ansvar för alfaportalen. ETC bidrog med kunskaper i sälj- och marknadsföring och var med och anordnade utbildningar för tillgänglighetskonsulterna.

6. Hjälpmedelsinstitutet, HI

Hjälpmedelsinstitutet bidrog med utbildningsinsatser. HI utförde teknisk granskning av den virtuella plattformen. HI bidrog med kunskaper om arbetshjälpmedel. HI deltog aktivt inom det transnationella samarbetet och var en av de drivande parterna i en SIG vid namn "Genrer and disabilities". HI förespråkade "samlad information om arbetshjälpmedel" som ledde fram till en informationsportal med AMV, Försäkringskassan och HI som aktörer. Portalen lanserades i slutet av november 2005 och kommer att återfinnas på HI:s hemsida.

7. Tekniska Högskolan, CID-KTH

CID-KTH bidrog med löpande utvärdering av tillgänglighetskonsulternas arbete samt teknisk granskning av den virtuella plattformen. CID skulle göra utvärderande studier och analys av

användning av dessa. CID skulle också vara en diskussionspartner i utformning av utbildningsinsatser. De initiala förutsättningarna förändrades i takt med att etablering av de olika KCT dröjde samt att den virtuella plattformen aldrig användes som det var tänkt. CID-KTH medverkade även i det transnationella arbetet inom en SIG vid namn Tillgänglig webbkommunikation.

Utvecklingspartnerskapets arbete

Utvecklingspartnerskapet, UP, träffades 7-8 gånger per år. Inledningsvis bestod UP av 2 representanter för varje part plus koordinatorena. Under den andra halvan av projektet hade varje part endast en representant med i UP. Beslut i UP fattades med konsensus. Under den inledande fasen arbetade UP med att ta fram ett styrdokument för arbetet planera för utbildningspaket och den virtuella plattformens utformade. Under mellanfasen var UP ofta ett forum för diskussion och ”förhandlingar” mellan parterna om resurser och verksamhetsinriktning. Det sista året ägnade UP mycket tid åt diskussioner angående ekonomi och organisation inom UP samt KCT efter 2005. Diskussioner ägnades även åt utformning av slutrapporten och den virtuella plattformens varande och icke varande.

Parternas uppfattning om *koordinators* ansvarsområden vållade diskussioner inom UP. En del uppfattade koordinatören som projektledare medan andra såg honom mest som sekreterare och protokollförare. Mot slutet av perioden enades UP om sin inställning. Som stöd för koordinatören och utvecklingsledarna inrättades en *beredningsgrupp* sommaren 2004. Från och med våren 2005 ingick även ordföranden i UP i beredningsgruppen. Beredningsgruppens uppgift var att förbereda UP-möten och följa upp besluten från dessa.

Möjligheter i arbetet som Utvecklingspartnerskap

- Att parterna har haft olika kompetenser och erfarenheter från vitt skilda verksamheter och organisationer.
- Intressant och lärorikt att ta del av de olika perspektiv som förts fram av parterna.
- Tagit del av olika arbetssätt inom olika ägandeformer.
- Tagit del av olika synsätt och rutiner i det operativa arbetet.
- Att ha livliga diskussioner angående bland annat inriktningen i projektets verksamhetsplan.
- Tillgång till många olika kontakter i det operativa utvecklingsarbetet.
- Fått lära av varandra och påverka varandra.
- fått insyn i, och ta hänsyn till, olika ägandeformsproblem.
- Tagit del av den intressanta utvecklingen av tre KCT som har verkat utifrån tre helt olika förutsättningar, geografiskt, kunskapsmässigt, ekonomiskt och organisatoriskt.
- Utvecklingspartnerskapet har bidragit till förståelsen att man går in i samverkan med olika förställningar.
- Att som part fått lära sig att försöka sätta sig in i in andra personers – organisationers verklighet, och bevekelsegrund att vara med i UP.
- Lärorikt att se hur en ide växer till konkreta verksamheter (KCT).
- Styrkan i att olika parter samlas runt gemensamma idéer.
- Utvecklingsidéerna har speglats utifrån olika infallsvinklar.

Svårigheter i arbetet som Utvecklingspartnerskap

- Många av parterna har haft en bristande helhetssyn.
- Bristande information om de olika delprojekten.
- Att samordna planer och få förståelse för budgetarbetet.

- UP:et har haft problem med rekvisitionerna, vilket tagit mycket tid och kraft från det operativa arbetet. Den ekonomiska redovisningen gentemot UP:et har stundtals upplevts som bristfällig.
- Att inte alla parter har valt ”varandra”, utan blev sammanförda av ESF-rådet när de tre projekten slogs ihop initialt. Det tog mycket energi och tid att räta ut vad den gemensamma nämnaren var inom Alfaprojektet.
- Utvecklingspartnerskap som arbetssätt har haft svårighet att få fotfäste i UP:et.

6) Jämställdhet

Redogör för hur ert utvecklingspartnerskap arbetat för att förverkliga visionerna vad gäller Equals kärnprincip jämställdhet mellan kvinnor och män.

UP har diskuterat jämställdhetsfrågan vid åtskilliga möten. Med utgångspunkt i kunskapen att arbetshjälpmedel i första hand är konstruerade för att passa en man med genomsnittlig längd, vikt mm påbörjade Hjälpmedelsinstitutet ett analys- och informationsarbete. HI var även aktiv part inom det transnationella samarbetet i en SIG, ”Gender and disabilities”. UP har vid ett tillfälle haft en utbildningsdag kring jämställdhetsfrågor.

Sammansättningen av personer i Alfaprojektets olika verksamheter var förhållandevis jämnt fördelad mellan män och kvinnor. UP bestod vid projektavslut av två män och två kvinnor. Koordinatorerna har under projektets gång varit tre män och en kvinna. Utvecklingsledarna i de regionala KCT har fördelats på två kvinnor och en man. Tillgänglighetskonsulterna har varit tio kvinnor och fem män. Utvärderarna var två kvinnor.

Informations- och utbildningsmaterialet kring mänskliga rättigheter och standardregler (som KCT Skåne tagit fram) tar hänsyn till ett mångfaldsperspektiv. Kvinnors situation belyses också i detta material.

7) Empowerment

Redogör för hur ert utvecklingspartnerskap arbetat för att förverkliga visionerna vad gäller Equals kärnprincip empowerment?

Alla tre KCT har haft tillgänglighetskonsulter anställda som har egna funktionshinder (ett krav för att få delta i tillgänglighetskonsultutbildningen var att man hade ett eget funktionshinder). De har egna erfarenheter från funktionshinder samt att de har en unik kompetens om funktionshindriskunskap från själva tillgänglighetskonsultutbildningen.

Tillgänglighetskonsulterna på samtliga KCT har varit delaktiga i uppbyggnaden av KCT på olika sätt. Inom KCT Skånes verksamhet har deltagarna varit delaktiga i framtagande av affärs- och verksamhetsplaner. Regelbundna projektmöten samt enskilda utvecklingssamtal har genomförts inom samtliga tre KCT. Inom KCT Västerbotten verksamhet har bland annat följande frågor diskuterats: gemensamt förhållningssätt, policy, planering och genomförande. En ledstjärna har varit att de anställda ska förstå värdet av bra kundrelationer. Inom KCT Västerbotten verksamhet har en ständig dialog förts med HSO Västerbottens medlemsorganisationer angående deras krav på tillgänglighet.

Inom KCT Stockholms verksamhet har kontinuerliga avstämningar skett med de olika handikappråd som finns inom Stockholm stad. Primärt har avstämningar skett med Kommunstyrelsens handikappråd samt med Socialtjänstnämndens handikappråd.

Empowerment finns också med i och med att Handikappförbundens samarbetsorgan är en paraplyorganisation som består av en 43 handikappförbund. Uppdraget är att vara handikapprörelsens enade röst mot regering, riksdag och centrala myndigheter. Genom handikapprörelsens medverkan som part i Alfaprojektet har brukarnas inflytande över verksamheten säkerställts.

8) Tillgänglighet

Redogör för hur ert utvecklingspartnerskap arbetat för att förverkliga visionerna vad gäller Equals kärnprincip tillgänglighet

Utvecklingspartnerskapet har haft tillgänglighet som en röd tråd under hela projektperioden. Alfaprojektets samtliga verksamheter har mer eller mindre arbetet med tillgänglighetens fyra olika delar:

1. Fysisk tillgänglighet

Inom- och utomhusmiljöer måste vara tillgängliga för funktionshindrade. Alla måste till exempel kunna ta sig fram i byggnader, ta sig till och från arbetet och delta i kultur- och fritidsaktiviteter. Vid byggnationer, reparationer och städning måste allergiframkallade ämnen undvikas. Det måste alltid finnas alternativ kost för personer som har särskilda behov när det gäller mat.

2. Kommunikativ tillgänglighet

Ibland kan det behövas hjälpmedel för att kommunikationen ska fungera människor emellan. Därför måste det finnas tolkar, fungerade teleslingor, god akustik och belysning när så behövs. Websajter på Internet måste vara utformade så att de är tillgängliga även för personer med funktionsnedsättning.

3. Informativ tillgänglighet

Alla medborgare måste kunna ta del av information av olika slag. Därför måste tryckt och digital information vara tydligt utformad och vid behov gå att få på punktskrift, lättläst, kassett eller diskett. I vissa sammanhang måste talad information kompletteras av visuell.

4. Psykosocial tillgänglighet

Negativa attityder och dåligt bemötande kan vara ett stort hinder i kontakten med olika människor. Därför måste politiker, tjänstemän och allmänhet få kunskap om vad det innebär att leva med en funktionsnedsättning.

9) Mångfald

Redogör för hur ert utvecklingspartnerskap arbetat för att förverkliga visionerna vad gäller Equals kärnprincip mångfald

I och med Alfaprojektets olika verksamheter och delprojekt, i synnerhet *Agenda 22 företag* och *Mediaprojektet*, har medvetenheten om mångfaldsbegreppet vidgats, dvs. att funktionshinder och tillgänglighet har införlivats i mångfaldsbegreppet.

Genom deltagande i de av ESF-rådet anordnade aktiviteter har partnerskapet kunna förmedla sina kunskaper till en bredare målgrupp. Detta har resulterat i ett ömsesidigt utbyte av erfarenheter som fortsätter även efter det att projektet är avslutat.

10) Spridning och påverkan

Redogör för hur ert utvecklingspartnerskap arbetat med spridning och påverkan dels under fas 2, dels under fas 3?

Övergripande har nationella, regionala och lokala företrädare för arbetet mot ett tillgängligare samhälle uppvakts och inbjudits till samarbete.

KCT Skåne

Via det regionala partnerskapet har Region Skåne tagit initiativ till att komplettera sina hemsidor med anpassningar och teckenspråk för döva. Genom Länsarbetsnämndens delaktighet i det regionala partnerskapet har våra tillgänglighetskonsulter utfört inventeringar på 3 arbetsförmedlingar i Skåne. Via Certec's medverkan arbetar vi med att förbereda en långsiktig FOU-plan inom tillgänglighetsområdet.

KCT Stockholm

KCT Stockholm har varit opinionsbildande genom deltagande vid: "Arbetsgivarforum" en konferens för kommunal- och landstingsanställda personalchefer, "Tillgänglighet som tillväxtfaktor", en konferens arrangerad av Stockholm stad gentemot näringslivet, "Tillgänglighet som tillväxtfaktor" ett tillgänglighetsprojekt på Gotland. KCT Stockholm har vidare föreläst om "Enkelt avhjälpta hinder" på en konferens för Stadsdelsförvaltningarnas verksamhetschefer och lokalansvariga. Dessutom har kontinuerliga avstämningar och rapporter skett med Socialtjänstnämnden, Socialtjänstnämndens handikappråd samt med Kommunstyrelsens Handikappråd.

KCT Västerbotten

HSO Västerbotten driver tillgänglighetsfrågorna inom sin handikappolitiska verksamhet. Länsnätverket/regionala partnerskapet har även varit pådrivande i sina egna organisationer genom att bjuda in KCT Västerbotten att delta på ledningsgruppsmöten, seminarium etc.

Mediaprojektet

En positiv påverkans effekt har bland annat varit de inom Mediaprojektet genomförda seminarier och utbildningar som har hållits för yrkesverksamma journalister. Se vidare under åtgärd och metod där Mediaprojektets verksamhet presenteras mer utförligt.

Agenda 22 företag

En strategi i projektet har varit att arbeta och påverka i befintliga strukturer i samhället. Agenda 22 företag har medverkat på ett flertal seminarium, mässor och utställningar för personalansvariga, fackliga och politiska företrädare och handikappörelsen. Inom Agenda 22 företag har projektets arbetssätt och material spridits till nya målgrupper som handikappörelsen inte tidigare nått ut till.

11) Det innovativa

Beskriv vad som är nyskapande med utvecklingspartnerskapet. Redogör för vilka möjligheter och/eller svårigheter ni upplever i att överföra resultat och/eller metoder till ordinarie verksamhet.

Det innovativa har bland annat varit att UP har bestått av så skilda parter från olika sektorer i samhället. Det innovativa och nyskapande inslagen har också varit att vid flera orter i landet bedriva liknande verksamheter under olika äganformer.

Ny yrkesgrupp

Den nya bredden av tillgänglighetsbegreppet som tillgänglighetskonsulterna metodiskt arbetar efter har utvecklat KCT verksamheterna. Det innovativa har också varit att tillgänglighetskonsulterna,

som ny yrkesgrupp och med egna funktionsnedsättningar, varit ute på olika arbetsplatser och utfört olika uppdrag (tillgänglighetsgranskningar, seminarium, föreläsningar mm).

I och med de olika aktiviteter och uppdrag som har genomförts inom respektive KCT har den generella tillgängligheten förbättrats, inte tillgängligheten på den enskilda arbetsplatsen.

Tillgänglighetsbegreppet

Alfaprojektet har utvecklat begreppet tillgänglighet att utöver fysisk tillgänglighet även omfatta informativ-, kommunikativ och psykosocial tillgänglighet. Se även under rubriken 8) tillgänglighet.

Mediaprojektet

Inom Mediaprojektet har det innovativa varit att viktiga medieaktörer har via metodutveckling fått upp medvetandet och erhållit kunskaper om deras betydelse för normbildningen i media av personer med funktionshinder.

Agenda 22 företag

Inom Agenda 22 företag har det innovativa varit att handikapprörelsen har fått ökad kunskap och medvetenheten om det konsultativa arbets sättet för att påverka arbetsgivare, och att vända på perspektiven i argumentationen jämfört med när organisationerna arbetar med de handikappolitiska frågorna.

Tillgänglighetsprojektet

Projektets sätt att samarbeta brett mellan olika projekt, kanslipersonal och olika aktörer har bidragit till att inspirera till nya arbetsformer internt inom samarbetsorganet. Projektets arbetsmetod har handlat om kunskapsspridning i bred bemärkelse genom att öppna nya arenor för dialog men också genom att använda befintliga, formella och informella kanaler.

Projektets främsta resultat är att ha bidragit till att frågorna om ett tillgängligare samhälle har hamnat högre upp på dagordningen såväl externt som internt inom handikapprörelsen. Projektet har också skapat debatt kring behovet av att sätta tydligare mål och göra uppföljningar. Processer som startats i projektet ska mynna ut i en väl förankrad strategi för handikapprörelsens fortsatta tillgänglighetsarbete under åren 2006-2010.

12) Synliggörande och spridning

Redogör för aktiviteter som har vidtagits för att sprida kunskap om UP-arbetet till externa och interna intressenter. Vilka personer/organisationer bör vara intresserade av resultaten från UP-arbetet? Hur kan utvecklingspartnerskapets idéer och erfarenheter omsättas i annan verksamhet? Vilka ytterligare insatser för att sprida erfarenheterna från utvecklingspartnerskapet skulle behövas? Vad mer skulle kunna göras? Vem bör göra det?

Under 2005 och starten av 2006 har ett tjugotal verksamheter startat upp med inspiration från Alfaprojektet. Införandet av Svenska ESF-rådets Växtkraft mål 3 1.1.b har skapat möjligheter för många, framförallt inom handikapprörelsen, att söka ekonomiskt stöd till projekt. Genom resultaten från Alfaprojektet med tankar kring ett regionalt partnerskap som navet för ett utvecklande tillgänglighetsarbete har förutsättningar för en arena att mötas skapats. KCT Skåne har under 2005 lyckats samla tillgänglighetskonsulter i Skåne kring ett gemensamt forum och kommer under våren 2006 att samlas kring en gemensam strategi.

Det som återstår är att med start under 2006 samla intressenter från alla verksamheter till ett rikstäckande nätverk för tillgänglighetskonsulter, planering för detta fortskrider med utgångspunkt i det dokument, KCT Sverige, som producerades av Alfaprojektet.

Varje part har utöver detta ett ansvar att ta vara på den upparbetade kunskap som har genererats inom Alfaprojektets olika verksamheter. Det är av stor vikt att Alfaprojektets resultat sprids och att tillgänglighetskonsulternas kompetens och erfarenhet marknadsförs. Tillgänglighetskonsulterna är en viktig resurs för företagsledare, personalchefer, informationsansvariga, politiker, fackliga företrädare, skyddsombud och andra som kan påverka hur arbetslivet utformas.

13) Utvärdering

Redogör för hur den externa utvärderaren konkret bidragit i UP-arbetet. Vilket stöd har det varit för projektledning/koordinator och UP?

Utvärderarnas uppdrag

Encounter AB fick, i samarbete med Innotiimi AB, i februari 2004, uppdraget att utvärdera Alfaprojektet och följa UPs arbete fram tills dess att projektet avslutas i december 2005.

Syftet med utvärderarnas uppdrag har varit att följa upp hur partnerskapet arbetat med de utvecklingsområden som identifierades i samband med den första utvärderingsrapporten. Den externa utvärderingen som helhet har syftat till att:

- bidra till att stärka och utveckla UPs verksamheter mot angivna mål;
- ge UP underlag för att vid behov omformulera målen eller förändra metoder och inriktning på verksamheten för att nå målen;
- stödja UP med metoder och instrument för kontinuerlig uppföljning och egenutvärdering;
- stödja UP i utformningen av strategier för horisontell och vertikal spridning.

Hur blev det?

- UP och utvärderarna startade konkreta diskussioner kring fokusering av arbetet. Detta medförde att UP hade mer fokus under sina möten utifrån de olika aktiviteter som hade identifierats.
- Utvärderarna har stöttat UP med metoder och instrument för kontinuerlig uppföljning.
- UP borde ha haft en bättre dialog initialt med utvärderarna om uppdragets innehåll och syfte.
- Utvärderarna borde ha haft en mycket mer aktiv roll initialt.
- UP skulle ha diskuterat mer konkret vilket stöd som behövdes från utvärderarna för att nå målen, revidera målen etc.
- Det hade varit önskvärt om utvärderarna mer hade fungerat som bollplank, gett återkoppling och stöttat UP att avgränsa.
- Utvärderarna hade två workshops med UP som var konstruktiva och stödjande för det fortsatta arbetet.
- Utvärderarna bistod UP med att prioritera målen och det var bra, dessvärre spretade resultatet för mycket. Detta borde erfarna utvärderare märkt och följt upp hela vägen.
- Det var svårt att få grepp om utvärderarnas olika roller och kunskaper (det var två utvärderare). Utvärderingsrapporterna innehöll för mycket subjektiva resultat, vilket gör utvärderingarna mindre intressanta och svårtolkade.
- Utvärderarna skulle bidra med strategier för horisontell och vertikal spridning, men de uteblev.
- Sammanfattningsvis har utvärderarna inte på ett för UP:et nöjaktigt sätt varit ett stöd i arbetet

14) Sammanfattande bedömning

Vad gick bra och varför? Vad gick mindre bra och varför? Vilka tips skulle Du vilja delge framtida UP?

UPs samlade bedömning av vad som gick bra är följande:

- Projektets samtliga verksamheter har spridit en ökad medvetenhet och kunskap om begreppet tillgänglighet i sina respektive kontaktnät.
- HSO, Stiftelsen Hadar och Stockholm stad har alla haft utarbetade personkontakter och kanaler som KCT kunnat nyttja.
- Egna erfarenheter av funktionshinder och att det är HSO/Stiftelsen Hadar/Stockholm stad som driver KCT har ingett trovärdighet.
- KCT Västerbotten var sist att starta upp verksamheten, inför och under uppbyggnaden har det varit av stort värde att under hela projektet tagit del av KCT Skåne och Stockholm erfarenheter.

UPs samlade bedömning av vad som gick mindre bra är följande:

- Projektet utgick från två antaganden: 1) att det skulle bli en ökad efterfrågan av konsulttjänster inom tillgänglighetsområdet, med stöd från arbetet med den nationella handlingsplanen 2) att det fanns ett ”stort” antal tillgänglighetskonsulter som skulle matcha denna efterfrågan. Båda dessa antaganden var felaktiga.
- Det har funnits ekonomiska osäkerheter i projektet som i KCT Västerbottens fall innebar fördröjningar med att starta verksamheten.
- Mycket arbetstid har ägnats åt att diskutera administration och ekonomi
- Det krävs mer tid än den projektet medgav för att etablera självbärande verksamheter.
- Erfarenhetsutbytet mellan KCT och de olika delprojekten kunde ha utvecklats mer systematiskt

Tips till andra UP

- Parterna bör ge er tid till att lära känna varandra och skapa en ”vi-anda” och positiv atmosfär. Det är stimulerande men också krävande att jobba i ett utvecklingspartnerskap med alla krav och regler som ska uppfyllas på t. ex. redovisning.
- Varje part bör definiera vad man kan bidra med och i vilken omfattning.
- Kom överens om visionen initialt i projektarbetet.
- Diskutera och besluta om, mål, arbetssätt, organisation, resurser mm..
- Gör regelbundna avstämningar.
- Ha realistiska mål och förväntningar på vad UP kan åstadkomma.
- Se långsiktigt.
- Skapa tid inom projektet med syfte att etablera bra relationer och tillit till varandra inom UP.
- Inse att ovanstående process får ta tid.

15) Kontaktpersoner

Intresserad av ytterligare information kontakta?

Handikappförbundens samarbetsorgan

Kontaktperson: Ingemar Färm och Erik Särnell

Adress: HSO, Box 1386, 172 27 Sundbyberg

Telefon: 08/ 546 40 400

Fax: 08/ 546 40 444

E-post: hso@hso.se, ingemar.farm@hso.se erik.sarnell@hso.se

Hemsida: www.hso.se

Stiftelsen Hadar

Kontaktperson: Sven-Olof Levin

Adress: Lugna gatan 41, 211 49 Malmö

Telefon: 070 5941903

Fax: 040 23 74 88

E-post: svenolof.levin@bredband.net

Hemsida: www.Hadar.se

Stockholm stad, Socialtjänstförvaltningen

Kontaktperson: Gunilla Kvist/Arion Chryssafis

Adress: Swedenborgsgatan 20 B, 106 64 Stockholm

Telefon: 08-508 25 010

Fax: 08-508 25 202

E-post: gunilla.kvist@telia.com

arion.chryssafis@sot.stockholm.se

Hemsida: www.stockholm.se

KCT Stockholm

Kontaktperson: Zdenka Sramkova

Telefon: 0708-85 26 777

E-post: zdenka.sramkova@gmail.com

HSO Västerbotten

Kontaktperson: Barbro Lindgren

Adress: HSO Västerbotten, Box 328, 901 07 Umeå

Telefon: 090 70 66 00 växel

Fax: 090 70 66 26

E-post barbro.lindgren@ac.hso.se

Hemsida: www.ac.hso.se

I Bilaga 1 finns en "Huvudprocesskarta" som beskriver KCT verksamheternas process avseende tjänster. I processen ingår olika arbetsmoment som att: marknadsföra, sälja, genomföra och leverera uppdrag.

Ytterligare en karta beskriver mer utförligt de olika arbetsmomenten som finns i själva genomförandet av uppdraget.

Kartorna togs fram i samarbete med en konsult och de anställda på de olika KCT. Syftet med att ta fram de olika "kartorna" var att, såväl de anställda som kunderna, skulle förstå alla arbetsmoment och därmed kunna bestämma om allt skulle ingå i tjänsten och till vilken kvalitet och kvantitet.

Huvudprocesskarta



