

Den här sidan har genererats genom maskinöversättning [\[Länk\]](#). Maskinöversättningar kan innehålla fel som riskerar att minska tydligheten och exaktheten. Ombudsmannen frånsäger sig allt ansvar för eventuella avvikelser. För den mest tillförlitliga informationen och rättssäkerheten hänvisas till källversionen i engelska via länken ovan. För mer information, se vår [språk- och översättningspolicy](#) [\[Länk\]](#).

Beslut i den gemensamma undersökningen i ärendena 1337/2017/EA och 1338/2017/EA om tillgängligheten för synskadade sökande i urvalsförfaranden för rekrytering av EU-tjänstemän, anordnat av Europeiska rekryteringsbyrån

Beslut

Ärende 1338/2017/EA - Undersökning inledd den 14/03/2018 - Rekommendation beträffande 14/12/2018 - Beslut den 03/06/2019 - Berörda institutioner Europeiska rekryteringsbyrån (Påträffat administrativt missförhållande) | Europeiska rekryteringsbyrån (Rekommendation som godkänts av institutionen) |

Ärende 1337/2017/EA - Undersökning inledd den 14/03/2018 - Rekommendation beträffande 14/12/2018 - Beslut den 03/06/2019 - Berörda institutioner Europeiska rekryteringsbyrån (Påträffat administrativt missförhållande) | Europeiska rekryteringsbyrån (Rekommendation som godkänts av institutionen) |

Ärendet gällde två klagomål från synskadade sökande som deltog i urvalsförfaranden för rekrytering av EU-tjänstemän, som anordnades av Europeiska rekryteringsbyrån (Epso). De klagande ställdes inför problem med onlineansökningsformulären, som inte var fullt tillgängliga för personer som använde skärmläsare. De klagande ansåg också att Epso inte hade tillgodosett sina särskilda behov under de datorbaserade proven, eftersom de inte kunde göra proven självständigt.

Ombudsmannen konstaterade att Epsos agerande utgjorde administrativa missförhållanden. Hon rekommenderade att Epso så snart som möjligt skulle göra sina ansökningsblanketter fullt tillgängliga för synskadade sökande. Hon rekommenderade också Epso att fastställa en detaljerad tidsplan för att se till att de sökande får tillgång till tekniska hjälpmedel under de datorbaserade proven som äger rum på provcentrum runt om i världen. Slutligen rekommenderade hon att Epso uttryckligen skulle informera de sökande om att vissa åtgärder för att tillgodose särskilda behov, såsom tekniska hjälpmedel, för närvarande endast finns tillgängliga i vissa skeden av urvalsförfarandena.



Ombudsmannen välkomnar att Epso, som svar på hennes rekommendationer, uppdaterade informationen till de sökande om åtgärder för att tillgodose deras särskilda behov. Hon välkomnar också Epsos förslag om att göra det möjligt för synskadade sökande att göra datorbaserade prov utanför anläggningen med hjälp av fjärråtkomstteknik. Ombudsmannen är dock inte helt nöjd med den tidsplan som Epso föreslagit för att göra sitt ansökningsformulär på nätet helt tillgängligt. Hon avslutar därför sin utredning genom att upprepa denna rekommendation till Epso och överväga övriga frågor som har avgjorts.

Bakgrund till utredningen

1. De klagande, som är synskadade, deltog i urvalsförfaranden som anordnades av Europeiska rekryteringsbyrån (Epso) 2016 och 2017. De hade problem med att använda onlineansökningsformuläret – inklusive formuläret för att begära åtgärder för att tillgodose deras särskilda behov ("rimlig anpassning" [1]) – och med de datorbaserade testerna, eftersom de inte tog hänsyn till synskadade personers tillgänglighetsbehov.
2. De klagande tog upp dessa problem med Epso många gånger.
3. De klagande var missnöjda med hur Epso svarade och vände sig till ombudsmannen.

Utredningen

4. Under undersökningens gång bad ombudsmannen Epso att svara på specifika frågor och höll ett möte med Epso.
5. I december 2018 konstaterade ombudsmannen att Epsos åtgärder utgjorde administrativa missförhållanden och lämnade tre rekommendationer för att åtgärda detta. Epso svarade ombudsmannen i mars 2019. [2]

Ombudsmannens slutsatser om administrativa missförhållanden och rekommendationer

6. Ombudsmannen noterade att de klagande först tog upp sina farhågor med Epso om tillgängligheten till onlineansökningsformuläret för användare av skärmläsare [3] under 2016. Vid den tidpunkten förklarade Epso att en ny "kandidatportal", som håller på att utarbetas av Europeiska kommissionens generaldirektorat för informationsteknik (GD DIGIT), skulle innehålla ett ansökningsformulär online som är fullt tillgängligt för synskadade. Portalen skulle vara klar våren 2017. Projektet lades dock på is i september 2017, och Epso kunde inte ange något datum för dess lansering. Till följd av detta har personer med synnedsättning fortfarande problem med att ansöka om urvalsförfaranden som drivs av Epso. Ombudsmannen ansåg att



denna försening utgjorde administrativa missförhållanden.

7. De klagande var också oroade över att även om de begärde skärmläsare och 'färödbara punktskriftsdisplayer' [4], fick de istället punktskrifts transkriptioner av testerna och en sedd assistent. Ombudsmannen betonade att det är avgörande att göra det möjligt för personer med funktionsnedsättning att göra proven självständigt i ett urvalsförfarande för att garantera deras värdighet och jämlikhet med andra personer. Tekniska hjälpmedel är avgörande för detta ändamål. Med tanke på att synskadade ofta förlitar sig på hjälpmedelstekniker bör Epso i största möjliga utsträckning göra denna teknik tillgänglig för dem på begäran när de måste göra datorbaserade prov i urvalsförfarandena. Det är inte lämpligt att förvänta sig att de sökande ska göra prov under förhållanden som är helt främmande för dem, eftersom detta riskerar att påverka deras resultat negativt. Ombudsmannen ansåg således att Epsos praxis på detta område utgjorde administrativa missförhållanden.

8. Slutligen konstaterade ombudsmannen att även om de sökande informerades om att de åtgärder som Epso ställt till förfogande för att tillgodose deras behov kan skilja sig från dem som begärts, angav Epso inte uttryckligen att hjälpmedel inte är tillgängliga för de datorbaserade proven när dessa utförs vid provningscentrum runt om i världen. Ombudsmannen ansåg att denna brist på lämplig information utgjorde administrativa missförhållanden.

9. På grundval av sin undersökning lämnade ombudsmannen **tre rekommendationer** till Epso :

1. Epso bör se till att dess onlineansökningsformulär för urvalsförfaranden så snart som möjligt uppfyller tillgänglighetskraven för synskadade sökande.

2. Epso bör fastställa en detaljerad tidsplan för tillhandahållande av tekniska hjälpmedel för de sökande under de datorbaserade proven som äger rum på provcentrum runt om i världen.

3. Epso bör uttryckligen informera de sökande om att vissa "rimliga anpassningsalternativ", t.ex. tekniska hjälpmedel, för närvarande endast finns tillgängliga i vissa skeden av urvalsförfarandena.

Epsos svar på ombudsmannens rekommendationer och klagandens kommentarer

Första rekommendationen: Det elektroniska ansökningsformulärets tillgänglighet

10. Epso meddelade att man håller på att ersätta sitt nuvarande IT - system för urvalsförfaranden, inklusive det elektroniska ansökningsformuläret. Det nya it-systemet planeras vara på plats i slutet av 2020. Under tiden kommer Epso att vid behov ge de sökande hjälp och lättillgängliga format på ansökningsformuläret. Epso noterade vidare att den regelbundet



bedömer tillgängligheten till sin webbplats och att dess webbplats i slutet av 2019 bör vara förenlig med riktlinjerna för webbinnehållstillgänglighet 2.0, nivå AA [5] .

11. Klaganden [6] noterade med tillfredsställelse att Epso förbättrar tillgängligheten genom att införa ett nytt onlineansökningsformulär och ett nytt it-system för urvalsförfaranden.

12. Klaganden noterade dock, när det gäller tillgängligheten till Epsos webbplats, att World Wide Web Consortium (W3C) för närvarande rekommenderar WCAG 2.1 tillgänglighetsstandarder och hävdade att Epso bör uppfylla de senaste kraven.

Andra rekommendationen: Tillhandahållande av tekniska hjälpmedel under de datorbaserade testen

13. Epso sade att det på grund av tekniska och infrastrukturella begränsningar är omöjligt att garantera att tekniska hjälpmedel kan tillhandahållas i 89 testcentrum världen över. Den föreslog dock att synskadade kandidater skulle kunna göra datorbaserade prov utanför anläggningen via fjärråtkomstteknik (med "fjärrproctoring"). På så sätt kommer synskadade kandidater att kunna göra proven hemifrån utan att behöva resa, samtidigt som de använder den tekniska hjälp som de känner till.

14. Epso tillade att det är svårt att ange den exakta tidsplanen för genomförandet av detta förslag och att den kommer att hålla ombudsmannen uppdaterad. Under tiden kommer det att fortsätta att erbjuda kandidaterna alla åtgärder som för närvarande är på plats.

15. Klaganden höll med om att datorbaserade tester via fjärrproctoring verkligen kan vara en idealisk lösning om ett sådant system är kompatibelt med hjälpmedel i hemmet.

16. Som svar på Epsos uttalande att en exakt tidsplan för genomförandet av detta system inte kan fastställas påpekade klaganden att synskadade under tiden inte kan förlita sig på hjälpmedel under de datorbaserade proven. Att göra datorbaserade tester med hjälp av en assistent kan inte betraktas som en idealisk lösning när det gäller tillgänglighet, sade hon.

Tredje rekommendationen: Information till kandidater om åtgärder för att tillgodose särskilda behov

17. Epso informerade ombudsmannen om att den uppdaterade relevant information på sin webbplats i enlighet med hennes rekommendation. [7] Texten på webbplatsen har nu följande lydelse:

"Observera att hjälpteknik för tillfället endast är möjlig i utvärderingscentrumets fas i Bryssel. Epso arbetar för närvarande med att utvidga tillämpningsområdet för att tillåta användning av hjälpmedelsteknik i andra skeden av urvalsprocessen och för olika typer av prov. Under tiden kommer vi att fortsätta att analysera dina behov och erbjuda dig hjälp och ad hoc-boende så att



du kan göra testen under bästa möjliga förhållanden. Alla andra boenden är möjliga i olika skeden av urvalsprocessen.”

Epso tillade att den kommer att uppdatera den relevanta webbplatsen under 2019 för att ge mer information om sin jämställdhets- och mångfaldspolitik och dela vittnesmål från anställda med funktionsnedsättning. Epso kommer att vidareutveckla praktiska verktyg som handböcker, broschyrer och videor för att bättre förklara hur den kan tillgodose sökande med särskilda behov.

18. Klaganden välkomnade att Epso har uppdaterat relevant information på sin webbplats, och noterar att detta gör förfarandet mer transparent.

Ombudsmannens bedömning efter rekommendationen

19. Ombudsmannen uppskattar de ansträngningar som Epso gör för att göra sitt onlineansökningsformulär helt i överensstämmelse med tillgänglighetskraven för synskadade sökande, men hon är besviken över den tidsplan som anges, nämligen slutet av 2020.

20. I sin rekommendation uppmanade ombudsmannen Epso att lösa denna fråga så snart som möjligt. Hon påpekade att FN:s kommitté för rättigheter för personer med funktionsnedsättning 2015 rekommenderade att EU skulle vidta nödvändiga åtgärder för att säkerställa en fullständig tillämpning av tillgänglighetsstandarderna på sina webbplatser [8]. Dessutom stötte klagandena först på problem med att få tillgång till Epsos onlineansökningsformulär 2016. Även om ombudsmannen förstår att det har funnits svårigheter att utveckla det nya it-verktyget, varav vissa ligger utanför Epsos kontroll, är det svårt att motivera ytterligare en försening fram till slutet av 2020.

21. Som klaganden påpekar (se punkt 12) utvecklas standarderna på detta område och förväntningarna stiger. Med tanke på FN-kommitténs uttalande att EU:s institutioner ”*inte är förebilder när det gäller anställning av personer med funktionsnedsättning*” och dess rekommendation att EU ”*öka sysselsättningen för personer med funktionsnedsättning*” [9] är det särskilt viktigt att den första inreseorten för personer som vill arbeta för EU-förvaltningen, nämligen Epsos onlineansökningsformulär, är fullt tillgänglig. Ombudsmannen bekräftar därför sitt konstaterande av administrativa missförhållanden när det gäller tillgängligheten till Epsos onlineansökningsformulär och uppmanar Epso att intensifiera sina ansträngningar på denna punkt.

22. När det gäller den andra rekommendationen välkomnar ombudsmannen den lösning som Epso föreslagit att införa datorbaserade prov via distansproctoring för synskadade sökande. Hon gläder sig över att förslaget går längre än att bara ge de sökande möjlighet att självständigt göra de datorbaserade proven i ett testcentrum. Epso lösning gör det möjligt för de sökande att göra proven under förhållanden som de är helt bekanta med, till exempel genom att använda sin egen dator/laptop och den skärmläsare som de själva väljer.



23. I sin rekommendation bad ombudsmannen Epso att fastställa en detaljerad tidsplan för tillhandahållande av tekniska hjälpmedel för de sökande under de datorbaserade proven. Ombudsmannen förväntar sig att Epso utarbetar en tidsplan för den alternativa lösning som den anger och offentliggör relevant information på sin webbplats.

24. När det gäller den **tredje rekommendationen** välkomnar ombudsmannen att Epso har uppdaterat sin webbplats för att informera de sökande om tillgången till hjälpmedelsteknik. Hon välkomnar vidare Epsos avsikt att utöka den information som finns på webbplatsen för lika möjligheter.

25. Ombudsmannen noterar att Epso för närvarande informerar de sökande om *att "andra anpassningar är möjliga i olika skeden av urvalsprocessen"*. Ombudsmannen uppfattar detta uttalande som att andra åtgärder inte är möjliga i **alla** skeden. Om så är fallet uppmanar hon Epso att vara så exakt som möjligt i den information som den ger de sökande. Det är viktigt att de sökande i förväg kan ta reda på vilka åtgärder som finns tillgängliga för att tillgodose deras behov under varje fas av urvalsförfarandet.

Slutsats

På grundval av sin undersökning avslutar ombudsmannen detta ärende med följande slutsats:

Ombudsmannen bekräftar hennes konstaterande av administrativa missförhållanden i samband med hennes första rekommendation. Eftersom Epso godtog hennes andra och tredje rekommendationer anser ombudsmannen att dessa frågor är lösta.

De klagande och Epso kommer att informeras om detta beslut.

Emily O'Reilly

Europeiska ombudsmannen

Strasbourg, 03/06/2019

[1] Enligt definitionen i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning innebär "rimlig anpassning" nödvändiga och lämpliga ändringar och anpassningar som inte medför en oproportionerlig eller orimlig börda, när så krävs i ett visst fall, för att säkerställa att personer med funktionsnedsättning åtnjuter eller utövar alla mänskliga rättigheter och grundläggande friheter på lika villkor som andra. Konventionen finns på följande länk: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>
[Länk]



[2] Alla dokument som rör undersökningen, inklusive ombudsmannens skrivelse om inledande av undersökningen, Epsos svar, mötesrapporten, ombudsmannens rekommendationer och Epsos svar på rekommendationerna finns på

<https://www.ombudsman.europa.eu/en/case/en/50583> [Länk]

[3] En skärmläsare är en programvara som gör det möjligt för användaren att "höra" eller "läsa" vad som vanligtvis "ses" på en skärm inklusive det digitala innehållet. Det kan ge information till användare genom tal- och ljudutmatning (det vill säga text till tal) eller punktskrift (med andra ord, transkribera innehållet till punktskrift med hjälp av en uppfriskande punktskriftsdisplay), på egen hand eller i kombination.

[4] Se fotnoten ovan.

[5] Dessa riktlinjer utvecklades av World Wide Web Consortium (W3C) 2008, med hjälp av individer och organisationer runt om i världen. De beskriver hur man kan göra webbinnehåll mer tillgängligt för personer med funktionsnedsättning. Det finns tre nivåer av engagemang: efterlevnadsnivåer A, AA och AAA.

[6] En av de klagande lämnade synpunkter på Epsos yttrande till ombudsmannen.

[7] https://epso.europa.eu/how-to-apply/equal-opportunities_en#tab-0-2 [Länk]

[8] Avslutande iakttagelser om EU:s genomförande av konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, 2 oktober 2015. Se punkterna 82–83.

[9] Avslutande iakttagelser om EU:s genomförande av konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, 2 oktober 2015. Se punkterna 88–89.