

# Handout

- orientering om sager og temaer til Borgerråd giverudvalget

- Tilgængelighed ved anvendelse af pc'er og touchskærme mv. i borgerservice og på biblioteker
- Kritik af sagsbehandling ved ansøgning om bolig
- Vasketøjet, der forsvandt

## Tilgængelighed ved anvendelse af pc'er og touchskærme mv. i borgerservice og på biblioteker

*Borgerråd giverens undersøgelse af tilgængeligheden for handicappede m.fl. ved anvendelse af pc'er, touchskærme mv. giver anledning til anbefalinger og overvejelser.*

Borgerråd giveren har undersøgt tilgængeligheden for handicappede m.fl. ved anvendelse af pc'er, touchskærme og lignende i Københavns Borgerservice og på kommunens biblioteker. Undersøgelsen kom på Borgerråd giverens egen drift-plan, da Borgerråd giveren via dialog med flere handicapgrupper blev gjort opmærksom på, at touchskærme (til brug ved selvbetjening/delvis selvbetjening) kan være vanskelige eller umulige at anvende for synshæmmede, hvis skærmlæsning ikke er en mulighed, og at touchskærme kan være en barriere for borgere i kørestol, idet skærmene kan være svære at nå og anvende.

Undersøgelsen har bl.a. givet Borgerråd giveren anledning til følgende bemærkninger:

- der er hverken i Borgerservice eller på kommunens biblioteker etableret skærmlæser på en eller flere pc'er
- der synes at være en forskellig tilgang til, hvorvidt det er relevant at placere pc'er på hæve-sænke-borde i de enkelte borgerserviceindgange
- det fremgår af svaret i forhold til Københavns Biblioteker, at det her ikke vurderes at være relevant med hæve-sænke-borde i forhold til at forbedre tilgængeligheden
- praktiske tests med afsæt i målgruppens behov, som der i et tilfælde er foretaget på et bibliotek, er relevante i forhold til at sikre, at tilgængeligheden er som forudsat

Borgerrådgiveren har med henvisning til Københavns Kommunes Handicappolitikks formuleringer om lige adgang anbefalet:

- at det af hensyn til tilgængeligheden for handicappede m.fl. overvejes at opstille hæve-sænke-borde i alle syv borgerserviceindgange
- at det af hensyn til tilgængeligheden overvejes, om et af bordene på det enkelte bibliotek ved evt. indkøb af nyt inventar bør være et hæve-sænke-bord

Borgerrådgiveren har bl.a. noteret sig følgende om touchskærme og selvbetjeningsautomater:

- Københavns Borgerservice tester - under dialog med Handicaprådet - lave touchskærme med henblik på evt. udbredelse til alle borgerserviceindgange
- tilgængeligheden til touchskærme/selvbetjeningsautomater på Københavns Biblioteker synes at være tænkt bredere ind, end det er tilfældet i borgerserviceindgangene i forhold til justering af højde

Borgerrådgiveren har med undersøgelsen forsøgt at afdække tilgængeligheden for handicappede m.fl. ved anvendelse af pc'er, touchskærme og lignende i Borgerservice og på bibliotekerne og har ingen bemærkninger til det oplyste om, at kommunens politikker og retningslinjer er efterlevet. Borgerrådgiveren bemærker dog, at det kan være relevant at overveje, om udviklingen i retning af øget digitalisering stiller krav om - ikke bare at borgerne har det rette udstyr - men også at vi som kommune i et vist omfang kan stille det til rådighed, så vi i størst muligt omfang stiller borgerne lige i forhold til den nødvendige kommunikation med kommunen.

Borgerrådgiveren har afsluttet undersøgelsen og bedt om tilbagemelding om, hvad anbefalingerne giver forvaltningen anledning til.

[Læs Borgerrådgiverens afsluttende brev \(link\)](#)

Borgerrådgiverens sag nr. 2024-0084549

## Kritik af sagsbehandling ved ansøgning om bolig

*Borgerrådgiveren har udtalt kritik af Socialforvaltningen i en sag indgivet af Region Hovedstadens Psykiatri på vegne af en borger. Sagen handler om sagsbehandlingen i Socialforvaltningens Bolig- og Beskæftigelsesenhed i forbindelse med ansøgning om bolig via den boligsociale anvisning.*

Region Hovedstadens Psykiatri havde på vegne af en borger medio september 2022 anmodet Bolig- og Beskæftigelsesenheden om boligindstilling. Enheden indstillede to måneder senere borgeren til en bolig via den boligsociale anvisning og anviste i juni 2023 borgeren en bolig med indflytning juli 2023.

Ved overtagelsen af boligen reagerede borgeren på flere forhold, som medførte, at borgeren ikke følte sig tryk i boligen og derfor ikke kunne bo der. Borgeren anmodede derfor dagen efter Bolig- og Beskæftigelsesenheden om anvisning af en ny bolig.

Enheden traf ultimo august 2023 afgørelse om afslag på boligindstilling (genindstilling), idet det blev vurderet, at borgeren havde modtaget et egnet boligtilbud.

I september 2023 henvendte Region Hovedstadens Psykiatri sig til Borgerrådgiveren for at klage over sagsbehandlingen. Borgerrådgiveren besluttede at undersøge sagen i et tilsyn og stillede forvaltningen en række spørgsmål og bad om kopi af sagens akter.

Borgerrådgiveren har fundet Socialforvaltningens behandling af sagen utilfredsstillende og har udtalt kritik af sagsbehandlingsfejl i forhold til utilstrækkelig vejledning af borger og manglende oplysningsgrundlag i indstilling til bolig.

Forvaltningen oplyste i svaret til Borgerrådgiveren, at vejledningen havde været tilstrækkelig, men Borgerrådgiveren var uenig.

Borgerrådgiverens bedømmelse bygger på flere forhold. Bl.a. har forvaltningen oplyst, at borgeren under samtale den 12. juni 2023 udtrykte ønske om at se den tilbudte bolig før accept, men at det, da borgeren ikke kunne få fat i lejer, blev besluttet, at borgeren skulle acceptere tilbuddet uden at have set boligen. Borgerrådgiverens gennemgang af sagens akter har desuden vist, at en sagsbehandler noterer at have "presset" borgeren til at acceptere boligtilbuddet. Der henvises til mail af 12. juni 2023 fra sagsbehandler: "Har fået kontakt til [A] som jeg har presset til at takke ja til boligen via SMS i dag."

Det er ikke klart, på hvilken måde det nævnte pres foregik, men uanset om det – med en venlig fortolkning – skal forstås som "overtalt", må Borgerrådgiveren dog lægge til grund, at borgeren blev påvirket til at træffe en beslutning, hun ellers ikke ville have truffet, hvilket yderligere skærper forvaltningens vejledningspligt.

Borgerrådgiveren finder det meget beklageligt, at forvaltningen anvender en sådan fremgangsmåde i sagsbehandlingen, idet det burde have stået klart for forvaltningen, at

borgeren befandt sig i en sårbar situation, og at en sådan fremgangsmåde også var egnet til at afstedkomme en negativ og potentielt sundhedsskadelig reaktion for borgeren.

Borgerrådgiveren vurderer desuden, at der ikke er foretaget tilstrækkelige oplysningskridt i forhold til borgerens psykiske funktionsevne ved indstilling til bolig, herunder i forhold til vurderingen af boligens egnethed. Borgerrådgiveren vurderer, at de oplysninger, forvaltningen indhentede, var utilstrækkelige til at kunne vurdere, hvilke boliger der reelt kunne være relevante henset til borgerens særlige behov.

Borgerrådgiveren har noteret sig forvaltningens konstatering af, at sagsbehandlingen i den konkrete sag har været behæftet med en række beklagelige fejl, herunder særligt, at der i indstillingen/anvisningen via den boligsociale anvisning ikke blev foretaget en tilstrækkelig konkret og individuel vurdering af borgerens psykiske funktionsevne i forhold til vurderingen af boligens egnethed.

Borgerrådgiveren har også noteret sig, at forvaltningen har konstateret, at begrundelsen for afgørelsen om afslag ikke er tilfredsstillende og ved gennemgang af sagen er blevet opmærksom på en forkert/uhensigtsmæssig brug af SMS i sagsbehandlingen. Borgerrådgiveren har desuden noteret sig, at forvaltningen vil indkalde borgeren til en samtale om genvurdering af det konkrete behov for en egnet bolig.

Borgerrådgiveren har anbefalet, at man i forvaltningen overvejer, om de fejl, som er påpeget ovenfor, er enkeltstående, eller om noget tilsvarende kunne ske i andre sager. Som altid har Borgerrådgiveren tilbudt forvaltningen at uddybe undersøgelsen og hjælpe til med intern opfølgning på sagen, f.eks. i form af undervisning, vejledning om reglernes anvendelse i praksis eller andet, såfremt det ønskes.

Borgerrådgiverens sag.nr. 2023-0015046

## Vasketøjet, der forsvandt

*Borgerrådgiveren oplever indimellem, at borgere skal være meget vedholdne, og at det kan være vanskeligt, hvis ikke Borgerrådgiveren er med på sidelinjen. Det var tilfældet i en konkret sag, hvor en borgers vasketøj forsvandt, men efter godt et halvt års insistensen blev fundet hos kommunens leverandør og leveret tilbage.*

Borgerrådgiveren modtog i starten af december 2023 en henvendelse fra en borger, der havde haft en vasketøjsordning anvist af Socialforvaltningen. Hun havde brug for hjælp, da kommunens leverandør ikke havde returneret en pose med vasketøj. Hun havde været i kontakt med leverandøren og fået at vide, og at de ikke kendte noget til det tøj, hun efterspurgte, og blev henvist til at kontakte Socialforvaltningen. Forvaltningen henviste hende videre til Borgerrådgiveren.

Borgeren oplyste, at situationen havde stået på i et års tid, og at hun både havde mistet sit eget tøj og også modtaget andre borgeres tøj.

Borgerrådgiveren fulgte op på sagen og havde dialog med Socialforvaltningen, der ville afklare med leverandøren, hvad der var sket med vasketøjet og finde en løsning. Sagen hos Borgerrådgiveren blev lukket med denne aftale på plads.

Midt i december 2023 kontaktede borgeren igen Borgerrådgiveren, da hun ikke havde hørt fra forvaltningen. Hun oplyste, at hun havde måtte købe to t-shirts og et par bukser, da hun ikke havde fået en ny vaskeaftale, og idet hun ikke havde mere rent tøj, hvilket også betød, at hendes hjemmehjælper var nødt til at vaske hendes tøj. Kort efter oplyste hun, at hun nu havde fået bevilget tøjvask på ugentligt hos ny leverandør i stedet for som tidligere hver 14. dag.

Borgeren modtog primo februar svar fra Socialforvaltningen, der havde været i kontakt med leverandøren om det bortkomne vasketøj. Leverandøren havde oplyst, at de havde returneret borgerens sidste vasketøj den 20. november 2023, og at de derfor ikke opbevarede mere af borgerens tøj. Forvaltningen orienterede borgeren om, at de fandt svaret fra leverandøren tilfredsstillende og ikke ville gøre mere i sagen.

Borgeren henvendte sig igen til Borgerrådgiveren for at fastholde sin klage. Hun undrede sig over forvaltningens henvisning til, at leverandøren sidste gang returnerede tøj den 20. november 2023, når leverandøren samtidig afleverede en pose vasketøj retur til hende mellem jul og nytår.

Primo maj 2024 oplyste forvaltningen til Borgerrådgiveren, at en nærmere undersøgelse af sagen tydede på, at leverandøren rent faktisk havde haft borgers tøj, identificeret det og ifl. deres dokumentation havde planlagt at returnere det den 29. december 2023. Borgeren modtog som opfølgning et brev fra forvaltningen med svar på hendes klage. Her fremgik det, at leverandøren havde fremsendt dokumentation for, at det tøj, der blev afhentet hos borger den 20. november 2023, efterfølgende blev fundet hos leverandøren. Leverandøren beklagede, at det havde været vanskeligt for dem at genfinde denne dokumentation, ligesom forvaltningen selv beklagede tidligere klagebesvarelse, da den indeholdt ukorrekte oplysninger.

I juni 2024 skrev forvaltningen opfølgende til borgeren, at leverandøren nu havde redegjort for, at vasketøjet blev planlagt til levering hos hende den 29. december 2023, og at chaufføren havde kvitteret for, at tøjet også blev leveret.

Borgerrådgiveren var herefter i kontakt med borgeren, som oplyste, at hun fortsat savner tøj, men har forståelse for, at en bevismæssig vurdering af dokumentationen fra leverandøren falder uden for Borgerrådgiverens kompetence. Borgeren var glad for den hjælp, hun havde fået og oplyste, at vaskeordningen fungerer problemfrit, efter hun har fået ny leverandør.

Borgerrådgiverens sag.nr. 2023-0465899