



16. august 2024

Bilag 2 – Status på tilsyn af egen drift

Borgerrådgiveren fører tilsyn af egen drift for at fremme god borgerbetjening og korrekt sagsbehandling.

Status siden sidste udvalgmøde

Iværksatte tilsyn

- Inklusion af digitalt udsatte borgeres adgang til og brug af digitale indgange – Flere forvaltninger

Afsluttede tilsyn

- Sikring af tilgængeligheden for handicappede m.fl. ved anvendelse af pc'er, touchskærme og lign., - Kultur og Fritidsforvaltningen (se afslutningsbrev i forlængelse af dette dokument)
- Afklaring af eventuelle muligheder for afbureaukratisering på det sociale område¹ - Socialforvaltningen

Borgerrådgiveren
Tietgensgade 31A
1704 København V

Telefon
3366 1400

www.kk.dk/borgerraadgiveren

¹ Sagen er afsluttet med Socialforvaltningens præcisering af, at det, som efterspørges, er en tilbagemelding fra Borgerrådgiveren om eventuelt unødvendigt bureaukrati, som observeres i det løbende arbejde. Borgerrådgiveren har hertil oplyst, at Borgerrådgiveren skærper sin opmærksomhed i forhold til praksisser mv., som kan være unødvendige og/eller uhensigtsmæssige ud fra et ønske om at gøre det lettere at udføre socialt arbejde og dermed give mere tid og faglig frihed til arbejdet med borgere samt til effektivitet i bredere forstand.

Tilsyn på vej

Iværksat, men endnu ikke afsluttet

- Forvaltningernes anvendelse af eDoc og journaliseringspraksis
- Overgang til voksenregler ved fyldte 18. år for unge med handicap
- Håndtering af børns skolevægning
- Klare forventninger – Information om sagsbehandlingstid på nettet
- Håndtering af løbende ydelser ved tilflytning til Københavns Kommune
- Samarbejde og aftaler mellem region og kommune vedrørende overgange i psykiatrisager

Besluttet, men endnu ikke iværksat

- Retssikkerhed ifm. borgerrettet kommunikation ift. daginstitutioner og skoler med videre
- Brugerinddragelse og borgerdialog
- Notatpligt og journalisering i byggesager med særligt fokus på erhvervsdrivendes forhold
- Handicaptilgængelighed i forhold til bademuligheder (havnebade)
- Sagsbehandlingstider på støtte efter servicelovens § 102 (behandlingstilbud)
- Automatisk beregning af sagsfrister mv. i sagsstyringssystemer på børne- og ungeområdet ud fra foruddefinerede sagsskridt
- Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens centralforvaltnings håndtering af klager vedrørende afgørelser og sagsbehandling i Jobcentrene
- Ældre borgeres kontaktmuligheder til relevante enheder i kommunen

Listerne opdateres kontinuerligt på [Borgerrådgiveren hjemmeside](#). Efterhånden som tilsynene afsluttes, publiceres konklusionsrapporterne på hjemmesiden.



Kultur- og Fritidsforvaltningen

Tilgængeligheden for handicappede m.fl. ved anvendelse af pc'er, touchskærme og lignende i Borgerservice og på bibliotekerne, forvaltningens sag nr. 2024-0051744

Borgerrådgiveren iværksatte ved brev af 19. december 2023 en undersøgelse af tilgængeligheden for handicappede m.fl. ved anvendelse af pc'er, touchskærme og lignende i Københavns Borgerservice og på kommunens biblioteker.

Baggrund

Borgerrådgiveren er via dialog med flere handicapgrupper blevet 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.

Borgerrådgiveren er ligeledes oplyst om, at touchskærmene kan være en barriere for borgere, der på grund af nedsat funktionsevne benytter kørestol, idet skærmene kan være svære at nå og anvende.

Formålet med undersøgelsen er på denne baggrund at se på, om pc'er, selvbetjeningskærme og lign. i Borgerservice og på bibliotekerne er tilgængelige for synshæmmede, kørestolsbrugere og personer med lav højde. Undersøgelsen skal belyse, hvordan kommunen håndterer tilgængeligheden i praksis, og om der er sikret alternative muligheder, som er inkluderende.

Dokumentation

Til brug for undersøgelsen bad Borgerrådgiveren Kultur- og Fritidsforvaltningen om at besvare en række spørgsmål i forhold til tilgængeligheden til pc'er, touchskærme og lign. i Borgerservice og på kommunens biblioteker for synshæmmede, kørestolsbrugere og personer med lav højde.

3. juni 2024

Sagsnr.
2024-0084549

Dokumentnr.
2024-0084549-1

Borgerrådgiveren

Tietgensgade 31A, 1.
1704 København V

EAN nummer
5798009800053

www.kk.dk/borgerraadgiveren

Borgerrådgiveren stillede forvaltningen følgende spørgsmål:

- Er pc'er, touchskærme og lign. i Borgerservice og på kommunens biblioteker tilgængelige for synshæmmede, f.eks. ved, at det er muligt at anvende skærmlæser?
 - Hvis ja, på hvilken måde er denne tilgængelighed indtænkt, og hvordan virker det i praksis?
 - Hvis nej, er der så sikret alternative muligheder, som er inkluderende? Hvilke?
- Er pc'er, touchskærme og lign. i Borgerservice og på kommunens biblioteker tilgængelige for kørestolsbrugere og personer med lav højde (så de kan justeres i højde eller det på anden måde er sikret, at de kan betjenes fra siddende eller lav stilling)?
 - Hvis ja, på hvilken måde er denne tilgængelighed indtænkt, og hvordan virker det i praksis?
 - Hvis nej, er der så sikret alternative muligheder, som er inkluderende? Hvilke?
- Mener forvaltningen, at tilgængeligheden for begge grupper lever op til kommunens politikker og retningslinjer?
- Har forvaltningen modtaget klager over eller selv oplevet udfordringer for synshæmmede, kørestolsbrugere eller personer med lav højde i relation til pc'er, touchskærme og lign.?

Borgerrådgiveren bad desuden om at få tilsendt eventuelle retningslinjer, vejledninger eller andet, som forvaltningen mener kan belyse området.

Forvaltningens svar og Borgerrådgiverens bemærkninger

Forvaltningen svarede ved brev af 19. februar 2024. Svaret er udarbejdet i to dele, idet kommunens offentligt tilgængelige computere forefindes i regi af hhv. Københavns Borgerservice og Københavns Biblioteker. Svarene er samlet under overskrifterne nedenfor, hvor også Borgerrådgiverens bemærkninger til besvarelserne fremgår.

Pc'er

Af svaret i forhold til Københavns Borgerservice fremgår det, at der ikke er installeret separat skærmlæser på de offentligt tilgængelige pc'er. Forvaltningen oplyser, at det ikke umiddelbart har været en overvejelse,

da de offentligt tilgængelige pc'er står i åbne kontorlandskaber, hvorfor hensynet til synshæmmedes mulighed for skærmlæsning skal vejes op mod personlig diskretion. Forvaltningen oplyser, at man, hvis man har brug for at få læst teksten højt, altid kan få hjælp af en serviceformidler i Borgerservice, der vil sørge for behørig diskretion.

Af svaret i forhold til Københavns Biblioteker fremgår det, at der på nuværende tidspunkt ikke er etableret "læs højt" /skærmlæser på offentligt tilgængelige pc'er, og at der heller ikke er sikret alternative muligheder, som er inkluderende.

Borgerrådgiveren bemærker, at der således hverken i Borgerservice eller på kommunens biblioteker er etableret skærmlæser på en eller flere pc'er, og at det således ikke er muligt for synshæmmede borgere at anvende kommunens offentligt tilgængelige pc'er, hvis de måtte have behov for skærmlæsere som eksempelvis JAWS for at kunne orientere sig i og tilgå indhold.

Borgerrådgiveren finder det oplyste om, at der i Borgerservice er indtænkt mulighed for behørig diskretion ved behov for hjælp fra en serviceformidler positivt, da det åbne kontorlandskab ellers ville give samme udfordring i forhold til diskretion som det af forvaltningen er påpeget for en skærmlæser. Forvaltningen oplyser ikke, hvorledes behørig diskretion sikres, men Borgerrådgiveren går ud fra, at det sker ved anvendelse af pc i mere afskærmet rum eller lignende.

For Københavns Borgerservice oplyses det, at der indtil videre er pc'er placeret på hæve-sænke-borde i 2 af 7 indgange, og at der i øvrige indgange altid tilbydes hjælp ved en medarbejder (serviceformidler), som der også kan bookes tid til.

For Københavns Biblioteker fremgår det i forhold til pc'er, at "Skrivebordene er sat i normal højde, med mulighed for at rykke keyboard/mus så kørestolsbruger kan benytte disse". Det fremgår, at Københavns Biblioteker har gennemført en undersøgelse på et bibliotek med en kørestolsbruger og ud fra "findings" har vurderet, at tiltagene er tilstrækkelige.

Borgerrådgiveren bemærker, at der synes at være en forskellig tilgang til, hvorvidt det er relevant at placere pc'er på hæve-sænke-borde i de enkelte borgerserviceindgange, og at dette tilsyneladende er vurderet relevant i 2 ud af 7 af disse. Det fremgår af svaret i forhold til Københavns Biblioteker, at det her ikke vurderes at være relevant i forhold til at forbedre tilgængeligheden ved de eksisterende skriveborde.

Borgerrådgiveren bemærker, at praktiske tests med afsæt i målgruppens behov, som det oplyses, at det i et tilfælde er foretaget på et bibliotek, er relevante i forhold til at sikre, at tilgængeligheden er som forudsat. Borgerrådgiveren bemærker samtidig, at der kan være betydelig forskel på, om en bruger anvender en manuel eller en elektrisk kørestol, hvilke motoriske udfordringer den enkelte bruger er begrænset af osv., og at dette kan have betydning for, hvorvidt den enkelte bruger er i stand til at komme så tæt på bordet, at mus og tastatur kan anvendes, uanset at disse dele kan flyttes rundt på bordet.

Borgerrådgiveren anbefaler med henvisning til Københavns Kommunes Handicappolitiks formuleringer om lige adgang, at det af hensyn til tilgængeligheden for handicappede m.fl. overvejes at opstille hæve- sænke-borde i alle syv borgerserviceindgange.

Borgerrådgiveren anbefaler, 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.

Touchskærme og selvbetjeningsautomater

Af svaret i forhold til Københavns Borgerservice fremgår det, at der ikke er installeret separat skærmlæser på touchskærme. Det fremgår af forvaltningens svar, at Borgerservice i øjeblikket er i gang med at teste en lav touchskærm, hvor borgere kan melde deres ankomst, i 3 af 7 fysiske indgange. Forvaltningen oplyser, at touchskærmene, der testes, følger "New Americans with Disability Act-standard".

Det fremgår, at test af de lave touchskærme forventes afsluttet i 1. kvartal 2024, hvorefter det beslutes, om de skal udbredes til alle 7 borgerserviceindgange i kommunen. Borgerservice oplyser, at de er i dialog med Handicaprådet vedr. lave touchskærme med henblik på at sikre tilgængeligheden for handicappede.

I forhold til Københavns Biblioteker oplyses det, at selvbetjeningsautomaterne anvender høj kontrast og skarpe farver samt stor skriftstørrelse, hvilket understøtter tilgængeligheden for synshandicappede. Det fremgår, at der ikke er skærmlæser på selvbetjeningsautomaterne (Bibliotheca). Det fremgår ligeledes, at touchfunktionen kan betjenes med stylus, finger eller latexhandske, og at alle bibliotekernes selvbetjeningsautomater er udstyret med et hæve-sænke-modul, som gør det muligt for bl.a. kørestolsbrugere at justere højden.

Borgerrådgiveren har noteret sig, at Københavns Borgerservice i øjeblikket tester lave touchskærme med henblik på evt. udbredelse til alle borgerserviceindgange, og at dette arbejde sker under dialog med

Handicaprådet. Borgerrådgiveren finder det hensigtsmæssigt at inddrage relevante aktører for at sikre specifik viden om målgruppens behov, således at kommunen på bedste vis kan optimere tilgængeligheden, og der i videst mulige omfang sikres lige adgang for alle.

Borgerrådgiveren har noteret sig, at 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.

Københavns Biblioteker har desuden Butler-skærmserviceløsning. Redia Butler er et selvbetjeningstilbud til borgerne som supplement til den eksisterende betjening i det fysiske bibliotek. Forvaltningen oplyser, at Butler-interfacet på skærmene lever op til alle tilgængelighedskrav ifølge WCAG.2.1¹, herunder også kravene for farve og kontrastforhold, på trods af at løsningen ikke er omfattet af WCAG-krav.

Forvaltningen oplyser, at der p.t. ikke er skærmlæser på Butler-skærmene, men at forvaltningen er i dialog med leverandøren omkring implementering, hvor der forventes nyt i løbet af 2024.

Forvaltningen oplyser, at der ved forvaltningens besvarelse den 19. februar 2024 netop er indkøbt hæve-sænke-moduler, således at alle biblioteker vil have en Butler-skærm, som er tilgængelig for kørestolsbrugere m.m. ved brug af justering af skærmhøjde. Hæve-sænke-modulerne forventes efter det oplyste installeret i 1. kvartal 2024.

Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste om iværksat dialog om skærmlæser og indkøbte hæve-sænke-moduler, som fremstår som initiativer, der er egnet til at øge tilgængeligheden og skabe lige muligheder for flere.

Generelt om tilgængeligheden for handicappede m.fl. ved anvendelse af pc'er, touchskærme og lignende

På Københavns Kommunes hjemmeside hedder det under præsentationen af Københavns Kommunes Handicappolitik (2023-2026):

”Lige muligheder og tilgængelighed skal indtænkes og sikres i forhold til fysiske omgivelser og adgang til undervisning,

¹ WCAG er retningslinjer for tilgængeligt webindhold, der definerer, hvordan webindhold kan gøres mere tilgængeligt for mennesker med funktionsnedsættelser. WCAG 2.1 er udviklet via W3C-processen (engelsk) i samarbejde med enkeltpersoner og organisationer verden over med det formål at tilvejebringe en fælles standard for tilgængeligt webindhold ([Retningslinjer for Tilgængeligt Webindhold \(WCAG\) 2.1 \(w3.org\)](#))

oplysning, kultur, arbejde, kommunikation og til at deltage i den demokratiske proces.”

Der fremgår ikke noget konkret om tilgængelighed i forhold til de digitale værktøjer, borgerne kan gøre brug af eksempelvis i Borgerservice eller på kommunens biblioteker.

På Københavns Bibliotekers hjemmeside ([Borger PC | Københavns Biblioteker \(kk.dk\)](#)) hedder det:

”På nogle biblioteker kan du låne en PC, så du har mulighed for eksempelvis at foretage den nødvendige kommunikation med det offentlige, printe dokumenter eller kortere brug af bibliotekets fjernressourcer.”

Af Københavns Kommunes Digitaliseringsstrategi 2024-2027 fremgår følgende, som indirekte italesætter behovet for, at borgere har adgang til pc mv. – egen eller evt. kommunens:

”for mange foregår den primære dialog med os [kommunen] via digital selvbetjening eller andre fleksible løsninger, der kun delvist eller slet ikke kræver fysisk kontakt. Det er fx, når forældre finder pasningstilbud til deres børn, eller når der kommunikeres direkte med kommunens medarbejdere via digital post. Vi skal derfor sikre, at det digitale møde med kommunen er brugervenligt, enkelt og intuitivt for borgere og virksomheder.
(...)

Vi lever i et digitalt samfund, der er enkelt og bekvemt for mange. Men den udvikling stiller også krav til kommunens borgere, hvad angår udstyr og færdigheder til at begå sig i det digitale.”

I forhold til spørgsmålet om, hvorvidt forvaltningen mener, at tilgængeligheden på området lever op til kommunens politikker og retningslinjer, er der for så vidt angår Københavns Borgerservice ikke svaret direkte på spørgsmålet.

I forhold til Københavns Biblioteker er det oplyst, at forvaltningen mener, at tilgængeligheden på området lever op til kommunens politikker og retningslinjer – for Butler-skærmene gælder dette, når skærmlæser og hæve-skænke-moduler er etableret.

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".

I forhold til spørgsmålet om, hvorvidt forvaltningen har modtaget klager over eller selv har oplevet udfordringer for synshæmmede, kørestolsbrugere eller personer med lav højde i relation til pc'er, touchskærme og lign. er det oplyst, at Borgerservice:

"ikke som sådan [har] modtaget klager, men det kan ikke afvises, at handicappede har oplevet udfordringer med at betjene sig selv de steder, hvor vi endnu ikke har installeret hæve-sænke borde og touchskærme, f.eks. til kørestolsbrugere og personer med lav højde."

Det er uklart for Borgerrådgiveren, hvad "ikke som sådan" dækker over, men Borgerrådgiveren forstår det således, at forvaltningen har modtaget negativ feedback vedrørende tilgængeligheden. Borgerrådgiveren bemærker hertil, at det afgørende i denne forbindelse ikke er, om en utilfredshed, undren eller forespørgsel er italesat som en klage, men at vi har opmærksomhed på, om der er borgere, der efterspørger handicaptilgængelighed i de tilbud, vi har som kommune, som ikke kan imødekommes.

Det er ligeledes oplyst, at Københavns Biblioteker ikke har modtaget klager over eller selv har oplevet udfordringer på området.

Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste om, at der ikke på kommunens biblioteker er modtaget klager eller er forekommet situationer, hvor bibliotekernes ansatte har gjort iagttagelser i forhold til udfordringer med tilgængeligheden. Borgerrådgiveren opfordrer også Københavns Biblioteker til at være opmærksomme på, at det afgørende i denne forbindelse ikke er, om en utilfredshed, undren eller forespørgsel er italesat som en klage, men at vi har opmærksomme på, om der er borgere, der efterspørger handicaptilgængelighed i de tilbud, vi har som kommune, som ikke kan imødekommes.

Borgerrådgiveren afslutter undersøgelsen med dette brev. Borgerrådgiveren beder dog om tilbagemelding på, hvad anbefalingerne ovenfor giver anledning til.

Borgerrådgiveren gør desuden opmærksom på, at Borgerrådgiveren i sommeren 2024 på Kultur- og Fritidsforvaltningens forslag iværksætter

Borgerrådgiveren

en undersøgelse af digital inklusion, og at temaer fra denne undersøgelse kan blive inddraget i den forbindelse.

Venlig hilsen



Johan Busse
Borgerrådgiver



/Anne Breining Reinecke
Akademisk medarbejder