



Bilag 2 – Status på tilsyn af egen drift

26. februar 2025

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

Status siden sidste udvalgmøde

Iværksatte tilsyn

-

Afsluttede tilsyn

- Opfølgning på undersøgelse af tilgængeligheden for handicappede m.fl. ved anvendelse af pc'er, touchskærme og lignende (afsluttende brev er vedhæftet dette bilag)

Afklarende henvendelser

Er Borgerrådgiveren i tvivl om, hvorvidt gældende regler, retningslinjer mv. på konkrete områder bliver efterlevet, kan Borgerrådgiveren bede forvaltningen om oplysninger for at afklare, om der er grundlag for at iværksætte et tilsyn. Det er siden sidste udvalgmøde sket på følgende områder:

- Forvaltningens praksis ved visitation til specialtandpleje (afsluttende brev er vedhæftet dette bilag)

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
- Klare forventninger – Information om sagsbehandlingstid på nettet (sat i bero af hensyn til parallel sag i Ankestyrelsen)
- Inklusion af digitalt udsatte borgeres adgang til og brug af digitale indgange – Flere forvaltninger

Borgerrådgiveren
Tietgensgade 31A
1704 København V

Telefon
3366 1400

www.kk.dk/borgerraadgiveren

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

Opfølgning på undersøgelse af tilgængeligheden for handicappede m.fl. ved anvendelse af pc'er, touchskærme og lignende, forvaltningens sag nr. 2024-0051744

Borgerrådgiveren iværksatte den 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 (link).

Borgerrådgiveren stillede en række spørgsmål, som forvaltningen besvarede ved brev af 19. februar 2024.

For en gennemgang af forvaltningens svar og Borgerrådgiverens bemærkninger hertil samt anbefalinger henvises til Borgerrådgiverens afsluttende brev i undersøgelsen af 3. juni 2024 (link).

Borgerrådgiveren modtog den 16. august 2024 en tilbagemelding fra Kultur- og Fritidsforvaltningen på, hvad Borgerrådgiverens anbefalinger i det afsluttende brev har givet anledning til i Københavns Borgerservice.

Forvaltningen oplyser følgende om opfølgningen i Københavns Borgerservice:

"(...)

- Der er nu implementeret lavt placerede touchskærme, som borgerne kan melde deres ankomst på, i alle 7 indgange i Borgerservice.
- I de indgange, hvor der mangler hæve-sænke-borde, vil de blive opstillet i løbet af august 2024. På bordene vil der være adgang til en borgercomputer, hvor borgerne kan betjene sig selv.

19. februar 2025

Sagsnr.
2024-0084549

Dokumentnr.
2024-0084549-9

Sagsbehandler
Anne Breining Reinecke

Tietgensgade 31A, 1. sal
1704 København V

Telefon
3366 1400
www.kk.dk/borgerrådgiveren

Derudover arbejder alle 7 indgange i Borgerservice løbende med at styrke servicen over for borgere med særlige behov, herunder ved at forenkle og forbedre de digitale selvbetjeningsløsninger, ligesom det er et generelt fokuspunkt for forvaltningens arbejde med løbende at forbedre Borgerservice."

Borgerrådgiveren modtog den 11. februar 2025 en tilbagemelding fra Kultur- og Fritidsforvaltningen på, hvad Borgerrådgiverens anbefalinger i det afsluttende brev har givet anledning til på Københavns Biblioteker.

Forvaltningen oplyser følgende om opfølgningen på biblioteksområdet:

"Offentlige PC'er:

Skærmlæser

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.

Svar fra Københavns Biblioteker:

Grundet diskretionshensyn er der ikke skærmlæser på bibliotekernes Borger-PC'er. Bibliotekernes Borger-PC'er står i det offentlige rum på alle bibliotekerne og kræver loginoplysninger i form af CPR nummer og pinkode. Derfor er det ikke hensigtsmæssigt at anvende skærmlæsere på PC'er, da der utilsigtet kan risikeres oplæsning af bl.a. personfølsomme data.

Hæve/sænke skriveborde

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.

Svar fra Københavns Biblioteker:

Indkøb og placering af hæve/sænke skriveborde vil blive taget med i fremtidige overvejelser og indretningsprojekter på Københavns Biblioteker.

Touchskærme og selvbetjeningsautomater:

Bibliotheca selvbetjeningsautomater

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.

Svar fra Københavns Biblioteker:

Selvbetjeningsautomaterne fra Bibliotheca skulle i udbud i 2024, og Københavns Biblioteker har i den forbindelse sørget for at inkludere samme tilgængelighedsfunktioner i kravspecifikationen til udbuddet, så vi fortsat sikrer god adgang til vores selvbetjeningsløsninger.

Butler skærmlæser og hæve/sænke

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.

Svar fra Københavns Biblioteker:

Hæve/sænke moduler er installeret på alle Københavns Biblioteker ved udgangen af juni 2024, hermed er der lige adgang for alle til vores Butler skærme og nem selvbetjening for borgerne.

Grundet diskretionshensyn er der ikke skærmlæser på bibliotekernes Butler skærme. Bibliotekernes Butler skærme står i det offentlige rum på alle bibliotekerne og selvbetjeningen indebærer indtastning af loginoplysninger i form af CPR nummer og pinkode. Derfor er det ikke hensigtsmæssigt at anvende skærmlæsere på Butler skærmene, da der utilsigtet kan risikeres oplæsning af bl.a. personfølsomme data.

Handicappolitik og klager på biblioteksområdet:

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.

Svar fra Københavns Biblioteker:

Med udgangspunkt i Borgerrådgiverens notat omkring handicappolitik og klager, så opsamler Københavns Biblioteker via kontaktcentret Biblioteket Online feedback fra borgerne omkring eventuel utilfredshed, undren eller italesatte forespørgsler vedrørende tilgængeligheden på bibliotekerne samt i vores bibliotekstilbud og services.”

Borgerrådgiveren har noteret sig, at forvaltningen har fulgt konkret op på flere anbefalinger både i Københavns Borgerservice og på Københavns Biblioteker.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at en del af de påtalte udfordringer med tilgængeligheden til pc'er, selvbetjeningsskærme og lign. i Borgerservice og på bibliotekerne er forbedret, ligesom undersøgelsen har bekræftet, at forvaltningen er opmærksom på og arbejder for at indtænke tilgængelighed i praksis og indtænker alternative tilbud, hvor dette ikke er muligt, f.eks. på grund af diskretionshensyn til den enkelte borger.

Borgerrådgiveren er løbende i dialog med Københavns Kommunes råd, herunder bl.a. Handicaprådet, og Borgerrådgiveren opfordrer forvaltningen til at gøre brug af den store viden, der er i disse råd, og det betydelige netværk, som rådene har adgang til, i forhold til at indhente viden om oplevede erfaringer, udfordringer og mulige forbedringsområder. Særligt i forbindelse med indkøb af nye løsninger, større ændringer i indretning eller andet, kan det være relevant at indhente viden fra kommunens eksisterende råd og evt. også fra interesseorganisationer for på den måde at indtænke tilgængelighed på så tidligt et tidspunkt som muligt.

I Borgerrådgiverens afsluttende brev af 3. juni 2024 citerede Borgerrådgiveren et uddrag af Københavns Kommunes Digitaliseringsstrategi 2024-2027, 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.”

Borgerrådgiveren bemærker som i det afsluttende brev af 3. juni 2024, at det kan være relevant at overveje, om den øgede 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”.

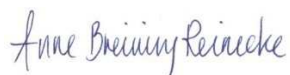
Borgerrådgiveren bemærker ligeledes, at flere af de problemstillinger, der dannede baggrund for denne undersøgelse, også er italesat i de høringssvar, Borgerrådgiveren har modtaget fra kommunens råd i Borgerrådgiverens igangværende undersøgelse om digitalt udsatte borgeres adgang til og brug af digitale indgange. Resultatet af undersøgelsen her vil derfor blive delt med kommunens råd og delvist refereret i Borgerrådgiverens rapport om digitalt udsatte borgeres adgang til og brug af digitale indgange.

Borgerrådgiveren afslutter opfølgningen på undersøgelsen med dette brev.

Venlig hilsen



Johan Busse
Borgerrådgiver



Anne Breining Reinecke
Akademisk medarbejder



Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Afsluttende brev om forvaltningens praksis ved visitation til specialtandpleje

Borgerrådgiveren blev i forbindelse med en henvendelse fra en medarbejder i kommunen opmærksom på forvaltningens praksis, når borgere henvises til specialtandpleje.

Følgende fremgik af kommunens hjemmeside vedr. voksentandplejen og henvisning til specialtandpleje:

(...) "Du kan få en henvisning fra:

- *Afdelingslederen ved dit bo- eller behandlingstilbud*
- *Ledende personale ved et socialpædagogisk bo- eller dagtilbud*
- *Læger og sygeplejersker ved distriktpsykiatrisk center eller psykiatrisk sygehusafdeling mv.*

Praktiserende læger eller tandlæger kan ikke henvide til specialtandplejen, ligesom vi ikke modtager henvisninger, der er økonomisk motiverede."

Borgerrådgiveren blev på baggrund af henvendelsen og ovenstående oplysninger på hjemmesiden i tvivl om, hvorvidt forvaltningen med denne afgrænsning overholder de regler, der gælder i forhold til, hvilke fagpersoner der kan henvide til specialtandpleje og dermed borgernes adgang til specialtandpleje.

Tvivlen opstod i forbindelse med, at Borgerrådgiveren blev opmærksom på en afgørelse fra Styrelsen for Patientklager, Sagsnummer 22SFP81, Offentliggørelsesdato, 7. september 2022 (herefter afgørelsen fra Styrelsen for Patientklager), hvor det bl.a. fremgår, at almen praktiserende læger kan henvide til specialtandpleje.

25. februar 2025

Sagsnr.
2024-0146402

Dokumentnr.
2024-0146402-21

Sagsbehandler
Pernille Olsen Treu

Borgerrådgiveren

Tietgensgade 31A, 1.
1704 København V

EAN nummer
5798009800053

Borgerrådgiveren blev opmærksom på, at den generelle praksis potentielt har berørt mange borgere. Borgerrådgiveren bad derfor ved brev af 29. april 2024 forvaltningen om at sende en redegørelse og besvare nogle afklarende spørgsmål.

Forvaltningen sendte en redegørelse den 7. juni 2024, hvor det i forhold til, hvilke fagpersoner der kan henvise, blev anført, at det ud fra en ordlydsfortolkning af tandplejebekendtgørelsen, § 13 stk. 1 og 2, og tandplejevejledningen, ikke kan udledes, at en praktiserende læge eller praktiserende tandlæge kan henvise til Specialtandplejen, og at forvaltningen derfor vurderede, at oplysningerne på hjemmesiden var retvisende og dækkende.

Det gav Borgerrådgiveren anledning til at spørge yderligere ind til, hvordan forvaltningen konkret forholdt sig til afgørelsen fra Styrelsen for Patientklager. Herunder om forvaltningen havde forsøgt at afklare spørgsmålet om, hvem der kan henvise borgeren til specialtandpleje yderligere.

Forvaltningen svarede den 15. juli 2024, at Borgerrådgiverens supplerende spørgsmål havde givet anledning til, at forvaltningen kontaktede Indenrigs- og Sundhedsministeriet i forhold til fortolkning af det tilgængelige retsgrundlag samt forståelsen af Styrelsen for Patientklagers afgørelse.

Indenrigs- og Sundhedsministeriet svarede forvaltningen den 28. november 2024. Af svaret fremgår det, at det er ministeriet vurdering, at borgere, også efter en lægefaglig vurdering, kan henvises af praktiserende læger og behandlende speciallæger til specialtandpleje.

Forvaltningen har på baggrund af svar fra ministeriet oplyst i brev af 8. januar 2025, at forvaltningen har ændret praksis for henvisning til specialtandpleje. Praksis for henvisning er nu sådan, at personer – som har ophold i kommunale eller regionale boformer efter serviceloven eller i kommunale eller regionale almene ældreboliger efter lov om almene boliger mv., der enten er etableret af kommunen eller af regionen – efter aftale med kommunen, kan henvises direkte til specialtandpleje af den ansvarlige leder ved botilbuddet. Dernæst er der ligeledes direkte henvisningsmulighed for borgere, der er tilknyttet psykiatriske hospitalsafdelinger, herunder distriktskykiatriske ordninger. Disse borgere har på tilsvarende måde direkte adgang til tandbehandling af akut karakter i specialtandplejen jf. § 13, stk. 1 og 2 i bekendtgørelsen om tandpleje. Borgere, der ikke bor i et botilbud, ikke har nogen tilknytning til distriktskykiatrien eller ikke er indlagt på en psykiatrisk hospitalsafdeling, kan henvises af praktiserende læger eller behandlende speciallæger efter en lægefaglig vurdering. Specialtandplejen vil efterfølgende

foretage en tandlægefaglig visitation af, hvorvidt borgerens tandpleje kan foretages i omsorgstandplejen eller praksistandplejen, eller om borgeren skal visiteres ind i specialtandplejen.

Følgende fremgår på nuværende tidspunkt af kommunens hjemmeside vedr. voksentandplejen og henvisning til specialtandpleje:

“Du kan få en henvisning fra:

- *Afdelingslederen ved dit bo- eller behandlingstilbud*
- *Ledende personale ved et socialpædagogisk bo- eller dagtilbud*
- *Læger og sygeplejersker ved distriktpsykiatrisk center eller psykiatrisk sygehusafdeling mv.*

Hvis du ikke har tilknytning til ovennævnte afdelinger og tilbud, kan din egen læge henvise dig hertil. Dette kræver, at lægen vurderer, at du opfylder kriterierne beskrevet ovenfor for at modtage et specialiseret tandplejetilbud.

Vi modtager ikke henvisninger fra tandlæger, og du kan ikke indskrives i Specialtandplejen på grund af dårlig økonomi.”

Afsluttende bemærkninger

Borgerrådgiveren noterer, at vejledningen på hjemmesiden samt forvaltningens praksis nu er ændret.

Borgerrådgiveren forstår forvaltningens praksisændring og vejledningstekst på hjemmesiden sådan, at praktiserende læger eller behandlende speciallæger kan henvise, men kun i de tilfælde, hvor borgeren ikke bor i et botilbud, ikke har nogen tilknytning til distriktpsykiatrien eller ikke er indlagt på en psykiatrisk hospitalsafdeling.

Dette synes at være en indsnævring i forhold til vejledningen fra Indenrigs- og Sundhedsministeriet som 28. november 2024 skrev, at:

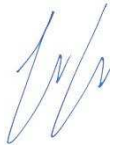
“(…) Vi forstår jeres henvendelse som et spørgsmål om, hvorvidt borgere, der er i målgruppen for specialtandpleje, og som kan være, men ikke nødvendigvis er, tilknyttet et socialpædagogisk eller psykiatrisk behandlingsmæssigt botilbud, kan henvises af egen praktiserende læge eller behandlende speciallæge til specialtandplejen. (...) Det er ministeriet vurdering, at borgere, også efter en lægefaglig vurdering, kan henvises af praktiserende læger og behandlende speciallæger til specialtandpleje. Specialtandplejen kan efterfølgende foretage en tandlægefaglig visitation af, hvorvidt borgerens tandpleje kan foretages i omsorgstandplejen eller praksistandplejen, eller om borgeren skal visiteres ind i specialtandplejen.”

Borgerrådgiveren forstår således ministeriets udtalelse sådan, at borgere, der er i målgruppen for specialtandpleje, både kan henvises af praktiserende læge eller speciallæge, via et socialpædagogisk eller psykiatrisk behandlingsmæssigt botilbud, distriktskykiatrien eller i forbindelse med indlæggelse på en psykiatrisk hospitalsafdeling.


Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen tager stilling til, om praksisændringen og vejledningen på hjemmesiden er fuldt ud dækkende og retvisende i forhold til retsgrundlaget på området som beskrevet af Indenrigs- og Sundhedsministeriet.

Borgerrådgiveren beder om at blive orienteret om, hvad anbefalingen giver anledning til. Såfremt forvaltningen fastholder sin ovennævnte praksis og vejledning, beder Borgerrådgiveren forvaltningen oplyse baggrund for dette.

Venlig hilsen



Johan Busse
Borgerrådgiver



Pernille Olsen Treu
Jurist