



Borgerservice Svendborg
Svendborg Kommune
Ramsherred 5
5700 Svendborg

Att.: Afdelingsleder Maria Laursen

Handicaptilgængelighed – Borgerservice Svendborg

23. januar 2025

1. Indledende bemærkninger

Tilsynsbesøget med fokus på handicaptilgængeligheden i Borgerservice Svendborg, Centrumpladsen 4, 5700 Svendborg, finder som telefonisk aftalt med afdelingsleder Maria Laursen sted **den 27. februar 2025**. Besøget starter kl. 9.00.

Besøgsholdet består af Jørgen Hejstvig-Larsen og Morten Bech Lorentzen fra ombudsmanden. Derudover deltager to af ombudsmandens tilgængelighedskonsulenter.

Det er ikke specielle forhold ved Borgerservice Svendborg, der har ført til, at ombudsmanden ønsker at besøge Borgerservice Svendborg. Tilsynsbesøget sker som led i ombudsmandens almindelige tilsynsvirksomhed. Baggrund og formål er nærmere beskrevet nedenfor.

Ved besøget vil der være særlig fokus på orientering og information (wayfinding), parkerings- og adgangsforhold, toiletfaciliteter, venteområder, ekspeditionsområder gange, døre, trapper og elevatorer.

Besøget omfatter de lokaler og faciliteter i Borgerservice Svendborg, som benyttes af borgerne, herunder udendørsarealer, parkeringsarealer og adgangsveje.

2. Oplysninger til brug for besøget

Til brug for forberedelsen af besøget beder jeg om at modtage følgende oplysninger **senest mandag den 17. februar 2025**:

Dok.nr. 25/00292-3/MBL
Bedes oplyst ved
henvendelse

+ bilag

**Folketingets
Ombudsmand**
Gammeltorv 22
1457 København K
33 13 25 12
www.ombudsmanden.dk
post@ombudsmanden.dk

Oplysning om telefontid
og mulighed for personlig
henvendelse findes på
ombudsmanden.dk/kontakt

- Kort og plantegning over Borgerservice Svendborg.
- Information til brugere på hjemmesiden om Borgerservice Svendborgs handicaptilgængelighed, herunder oplysninger om parkeringspladser og toiletfaciliteter for brugere med handicap.
- Oplysning om antal og placering af parkeringsmuligheder for personer med handicap. Desuden oplysning om handicapparkeringspladsernes etableringsdato eller dato for større omlægning. Desuden oplysning om handicapparkeringspladsernes størrelse samt afmærkning/skiltning.
- Oplysning om adgangsforholdene i relation til handicaptilgængeligheden, herunder oplysning om evt. niveauspring, belysning, taktil belægning, skiltning og markeringer ved indgangspartierne.
- Oplysning om evt. elevatorer, herunder oplysning om antallet af elevatorer. Desuden oplysning for hver elevator om:
 - afstand fra gulv til tilkaldeknop
 - bredde af døråbningen
 - indvendige gulvmål
 - afstand fra gulv til betjeningspanel i elevatoren
 - evt. følbare anmærkninger/punktskrift eller auditiv information.
- Oplysning om antal toiletter for personer med handicap samt – for hvert toilet – oplysning om dato for etablering og dato for eventuel ombygning. Desuden oplysning for hvert handicaptoilet om:
 - skiltning
 - niveaufri adgang
 - mål for passagebredde ved indgangsdør
 - hvorvidt håndvask og wc er placeret over et hjørne på hver sin sammenstødende væg, så håndvask kan nås af person siddende på wc'et
 - fri afstand ved den side af wc'et, der vender bort fra håndvask, og afstand til væg ved den side af wc'et, der vender bort fra håndvask
 - frit manøvreareal
 - højden på toiletsæde
 - hvorvidt der er opklappelige armstøtter ved wc'et og højden herpå
 - højden på håndvask samt oplysning om, hvorvidt afløbet under vasken er trukket tilbage.

For nærmere forståelse af de mål, jeg beder om i relation til handicaptoiletterne, henviser jeg til vedlagte oversigtstegning, der stammer

fra SBI-anvisning 272 om Bygningsreglementet 2018. Materialet er udgivet af Statens Byggeforskningsinstitut (nu BUILD – Institut for byggeri, by og miljø).

Desuden beder jeg om en kort redegørelse om hvordan Borgerservice Svendborg sikrer god tilgængelighed til og i bygningen og på matriklen i øvrigt.

Endelig beder jeg om oplysning om eventuelle klager over tilgængeligheden.

3. Program for besøget

Jeg foreslår følgende program for dagen med angivelse af omtrentlige tidsrammer:

- Indledende møde med én eller flere repræsentanter for Borgerservice Svendborgs ledelse og de medarbejdere mv., som ledelsen skønner relevante (varer 1 - 1½ time).
- Rundgang og besigtigelse (varer ca. 1½ time).
- Frokost (varer ½ time, gerne med deltagelse af Borgerservice Svendborgs ledelse mfl.)
- Evt. samtaler med brugere med handicap (besøgsholdet har mulighed for at dele sig i to samtalehold, og en samtale varer typisk 15 minutter).
- Besøgsholdets interne drøftelse uden deltagelse af repræsentanter for Borgerservice Svendborg (varer ca. 1 time).
- Afsluttende møde med én eller flere repræsentanter for ledelsen og de medarbejdere, som ledelsen skønner relevante (varer mellem ½ - 1 time).

Jeg er klar over, at der naturligvis foregår almindelig aktivitet i Borgerservice Svendborg den pågældende dag. Jeg ønsker, at besøget kan afvikles, så det er til mindst mulig gene for de daglige aktiviteter. Programmet kan derfor tilpasses i det omfang, borgerservice finder det ønskeligt.

Hvis Borgerservice Svendborg ønsker ændringer i det foreslåede program, beder jeg borgerservice om at kontakte Morten Bech Lorentzen med henblik på en nærmere afklaring af tilrettelæggelsen af besøget.

4. Samtale med brugere

Hvis det er muligt ønsker besøgholdet at have samtaler med nogle af Borgerservice Svendborgs brugere med handicap.

Jeg beder derfor om, at borgerservice sætter vedlagte meddelelse om besøget op på opslagstavler eller lignende, og at borgerservice i øvrigt på den måde, som borgerservice finder mest hensigtsmæssig, orienterer brugere med handicap om besøget.

5. Baggrund og formål med besøget

Efter ombudsmandslovens § 18 kan Folketingets Ombudsmand undersøge enhver institution eller virksomhed samt ethvert tjenestested, der hører under ombudsmandens virksomhed. Folketingets Ombudsmand foretager løbende tilsyn med offentlige institutioner, f.eks. fængsler, arresthuse og psykiatriske afdelinger.

Folketinget vedtog den 2. april 1993 beslutningsforslag nr. B 43 om ligestilling og ligebehandling af mennesker med handicap. Folketinget bad ved beslutningen Folketingets Ombudsmand om at "følge udviklingen i ligebehandlingen og eventuelt meddele påtale, hvor dette er muligt inden for ombudsmandens kompetence." I forbindelse med behandlingen af folketingsbeslutning B 15 af 17. december 2010, der vedrører Folketingets gennemførelse af FN's Handicapkonvention i 2010, blev ordningen bekræftet.

Ombudsmanden har som led i den nævnte tilsynsvirksomhed, der primært vedrører mere generelle forhold, besluttet at besøge nogle offentlige bygninger mv. særligt med handicaptilgængelighed for øje. Tilsynsbesøgene vil omfatte bygningernes tilgængelighed for alle brugere med handicap. Også udearealerne inddrages i tilsynet.

Grundlaget for ombudsmandens vurderinger på dette område er såvel eksisterende regler på området (byggelovgivningen, den nævnte folketingsbeslutning, FN's standardregler om lige muligheder for handicappede, FN's handicapkonvention mv.) som en humanitær målestok med udgangspunkt i den reelle handicaptilgængelighed.

På Folketingets Ombudsmands hjemmeside (www.ombudsmanden.dk) kan man læse mere om ombudsmandens arbejde.

6. Afsluttende bemærkninger

Jeg har informeret handicaprådet i Svendborg Kommune om, at ombudsmanden foretager et tilsynsbesøg i Borgerservice Svendborg. Jeg har i den forbindelse meddelt handicaprådet, at rådet er velkommen til at sende mig rådets evt. bemærkninger om tilgængeligheden i (og til) Borgerservice Svendborg. Handicaprådet modtager en kopi af nærværende brev og en kopi af mit afsluttende brev i sagen.

Jeg har desuden, som det fremgår af vedlagte kopi af mit samtidige brev til Svendborg Kommune, Bolig og byggeri, bedt kommunen om at sende mig byggetilladelse(r) mv. vedrørende den bygning, som Borgerservice Svendborg er placeret i.

Hvis Borgerservice Svendborg har spørgsmål til tilgængelighedsbesøget, er borgerservice velkommen til at kontakte Morten Bech Lorentzen på tlf. 33 13 25 12.

Med venlig hilsen
for ombudsmanden



Jørgen Hejstvig-Larsen
Souschef