



Helsingør Kommune
Job, Borgerservice og Teknologi
Stengade 59
3000 Helsingør

Handicaptilgængelighed – tilsynsbesøg i Helsingør Kommunes Borgerservice

14. juli 2025

Folketingets Ombudsmand var den 4. februar 2025 på tilgængelighedstilsyn i Helsingør Kommunes Borgerservice. Besøget var varslet.

Dok.nr. 24/06944-29/MBL
Bedes oplyst ved
henvendelse

Fra ombudsmanden deltog souschef Jørgen Hejstvig-Larsen og juridisk konsulent Morten Bech Lorentzen. Derudover deltog ombudsmandens tilgængelighedskonsulenter Lene Maj Pedersen og Lars Holm Sørensen.

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

Vurdering og det videre arbejde

Jeg har under besøget fået oplysninger, som jeg har noteret til brug for det videre arbejde både med besøg og med henblik på at følge udviklingen i ligebehandlingen af mennesker med handicap.

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

Besøget har givet anledning til følgende anbefalinger:

- At informationer om adgangs-, parkerings-, toiletforhold indgår i hjemmeside-oplysninger om borgerservices tilbud
- At borgerservice sørger for, at handicapparkeringspladserne er tydeligt markeret med piktogram på underlaget, og at de har et brugsareal, der lever op til størrelseskravene (3,5x5 m) i BR08, der var gældende på etableringstidspunktet
- At der etableres en handicapparkeringsplads med et areal på 4,5x8 m til en minibuss med lift bagpå
- At arealet foran hovedindgangen ved en fremtidig renovering markeres taktilt eller ved anden farve end den omkringliggende belægning

- At borgerservice ved en fremtidig renovering af adgangsvejene til borgerservice overvejer at etablere taktile ledelinjer
- At borgerservice opsætter markeringer på glasdøre og glaspartier ved indgangen med henblik på at sikre større tydelighed for svagsynede
- At borgerservice sikrer, at der sker fysisk lovliggørelse af handicaptolletet, således at indretningen lever op til de gældende regler, som også gjaldt på etableringstidspunktet, eller at borgerservice – hvis der ikke er mulighed herfor – sikrer, at der sker en retlig lovliggørelse
- At dørene til handicaptolletet kan lukkes af kørestolsbrugere ved egen hjælp
- At en knage på handicaptolletet placeres i en højde, hvor også en kørestolsbruger eller en person med lav højde kan benytte den, og at holderen til toiletpapir på armstøtterne bruges.

Jeg har ikke herudover fået oplysninger, der giver mig grundlag for at foretage mig mere i forhold til Helsingør Kommunes Borgerservice eller de ansvarlige myndigheder.

Derfor afslutter jeg med dette brev min behandling af sagen om tilsynsbesøget i Helsingør Kommunes Borgerservice.

Hvad omfattede tilsynsbesøget?

Formålet med ombudsmandens besøg er at bidrage til at sikre ligebehandlingen af mennesker med handicap.

Besøget i Helsingør Kommunes Borgerservice var en del af ombudsmandens tema om handicaptilgængelighed til borgerservicecentre. Ved besøget var der fokus på parkerings- og adgangsforhold, orientering og information (wayfinding), ekspeditionslokalet, venteområde samt handicaptolletfaciliteter.

Til belysning af forholdene har ombudsmanden i forbindelse med tilsynsbesøget modtaget en række oplysninger, herunder oplysninger om de bygningsmæssige forhold af betydning for mennesker med handicap.

Besøgsholdet havde en drøftelse med ledelsen. Desuden foretog besøgsholdet en rundgang i borgerservicecentret.

Tilsynsbesøgets grundlag

Tilsynsbesøget skete som led i ombudsmandens almindelige tilsynsvirksomhed efter § 18 i ombudsmandsloven, jf. lovbekendtgørelse nr. 349 af 22. marts 2013, og som led i ombudsmandens arbejde med at sikre ligebehandling af mennesker med handicap. Jeg ser således ikke på samtlige forhold i institutionen.

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.

Jeg lægger en kopi af dette brev på min hjemmeside.

Med venlig hilsen



Christian Britten Lundblad