

Borgerrådgiveren

Til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og
Økonomiforvaltningen

Sendt via e-mail d.d.



Borgerrådgiveren beder om oplysninger

På baggrund af en konkret borgerhenvendelse, er jeg blevet opmærksom på en mulig problemstilling vedrørende gennemskueligheden i de opkrævninger som Københavns Kommune sender til plejehjemsbeboere. Jeg har forstået borgerhenvendelsen således, at det Center for Administration under Sundheds- og Omsorgsforvaltning der står som afsender på opkrævningerne, men at modtagerne bliver henvist til Koncernservice under Økonomiforvaltningen vedrørende spørgsmål til opkrævningerne.

I den konkrete sag, orienterede en partsrepræsentant os om, at de informationer der udsendes sammen med opkrævningen til plejehjemsbeboere, er uoverskuelige, idet nogle udgiftsposter mangler datotilknytning og andre udgiftsposter mangler beskrivelse af hvad udgiftsposten dækker.

Jeg er på baggrund af ovenstående kommet i tvivl om hvordan Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og/eller Økonomiforvaltningen sikrer, at eventuel vejledning og information til plejehjemsbeboere ifm. opkrævninger lever op til god forvaltningsskik og kommunens værdigrundlag der beskriver at kommunen skal møde borgerne med respekt, ligeværdighed dialog og tillid.

Det følger af god forvaltningsskik, at den offentlige forvaltning skal kommunikere klart og tydeligt med borgerne. Borgerne skal let kunne læse og forstå det, den offentlige forvaltning skriver. Ellers risikerer borgerne at lide et retstab. Desuden kan uklart sprog i breve og e-mails give borgerne et indtryk af, at vores sagsbehandling generelt er dårlig eller sjuksket. Formen bør derfor være enkel, og den offentlige forvaltnings budskab bør fremgå klart, overskueligt og entydigt. Sproget bør være tidsvarende og let forståeligt. For at sikre at borgerne kan forstå og handle på den offentlige forvaltnings kommunikation, er det vigtigt at undgå fagudtryk og tekniske betegnelser eller forklare dem nærmere.

28. februar 2020

Sagsnummer
2020-0040291

Dokumentnummer
2020-0040291-1

Borgerrådgiveren
Vester Voldgade 2A
1552 København V

Telefon
3366 1400

www.kk.dk/borgerraadgiveren

Det følger endvidere af god forvaltningsskik, at den offentlige forvaltning så vidt muligt bør målrette kommunikationen efter den konkrete situation og borgerens behov og forudsætninger.

Inden jeg tager stilling til, om der er grundlag for at føre tilsyn med forholdet, beder jeg om en afklaring ift. om forvaltningernes eventuelle vejledning og information til plejehjemsbeboere ifm. opkrævninger lever op til god forvaltningsskik og kommunens værdigrundlag.

Jeg beder også om oplysning om, hvad forvaltningernes stillingtagen til ovenstående eventuelt har givet anledning til.

Jeg beder om at modtage forvaltningernes svar inden 4 uger fra dags dato.

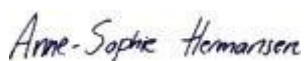
Da undersøgelsens genstand opgave- og ansvarsmæssigt ses at vedrøre både Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Økonomiforvaltningen stiler jeg dette brev til begge forvaltninger. Jeg går ud fra, at opgavevaretagelsen er koordineret i en sådan grad, at forvaltningerne kan svare samlet, men det er naturligvis op til forvaltningerne at tage stilling til besvarelsens form, herunder om det er hensigtsmæssigt, at forvaltningerne svarer hver for sig.

Jeg henviser til Borgerrådgiverens procedure for konkrete egen driftundersøgelser.

Hvis forvaltningen vender tilbage pr. e-mail, beder jeg om, at den sendes til: borgerraadgiveren@kk.dk med angivelse af Borgerrådgiverens sagsnummer 2020-0040291.

Mine medarbejdere og jeg står naturligvis til rådighed, hvis der er spørgsmål.

Venlig hilsen



Anne-Sophie Hermansen
Kst. Borgerrådgiver



/Emilie Ramstad
Jurist