



**Sundheds- og Omsorgsudvalget
Københavns Rådhus
1599 København V**

Den 10. oktober 2012.

Høringssvar om Borgerrådgiverens beretning 2011

Ældrerådene, der har fået beretningen til udtalelse, har gennem de senere år fulgt Borgerrådgiverens arbejde, bl.a. ved møder med borgerrådgiver Johan Busse, senest den 5. marts 2012, og må udtrykke stor tilfredshed med den indsats der gøres, bla. for at få effektiviseret en række driftsopgaver på det forvaltningsmæssige område, i særdeleshed på klagesagsområdet.

Man er meget tilfreds med den indsats, der ikke alene er gjort, men tillige påtænkes gennemført i de forskellige udvalgsområder for at opnå tilfredsstillende forhold, men må selvsagt beklage, at der er sket en stigning i antallet af klagesager fra 2010 til 2011 på 21,9 %, ligesom man kan tilslutte sig Økonomiudvalgets bemærkning i sagen om at udvalget ”finder det stærkt beklageligt, at Borgerrådgiveren igen i år kan konstatere en fejlprocent på over 50 i forhold til de sager, Borgerrådgiveren har behandlet”.

Rådene har noteret sig, at antallet af sager vedr. Sundheds- og Omsorgsudvalgets område er beskedent, men at man selvsagt deler Borgerrådgiverens beklagelse af manglende tilbagemelding i 2 af de 10 sager, rådgiveren gennemgik på dette område i forbindelse med sin egen driftundersøgelse.

Ældrerådene er meget optaget af den meget hastige digitalisering af en lang række områder, der gennemføres i disse år, og er særdeles tilfreds med, at Borgerrådgiveren i beretningen har fremhævet følgende: ”Indtil der foreligger klar lovhjemmel, har borgerne krav på selv at vælge kommunikationsform med kommunen”.

Ikke alene skal lovgivningen naturligvis være i orden, men det må under alle omstændigheder sikres, at den meget store gruppe, specielt blandt de ældre, der ikke kan anvende internettet, får en hensynsfuld behandling på linje med øvrige borgere.

Sidstnævnte er efter rådernes opfattelse ikke i tilstrækkelig grad tilfældet endnu, hvilket ældrerådene desværre med jævne mellemrum hører om.

Ældrerådene har ikke yderligere bemærkninger.

På ældrerådernes vegne

Bent Johansen
formand

Annette Hellmann
næstformand

