

Sundheds- og Omsorgsudvalget

København, den 8. oktober 2015

Høringssvar: Borgerrådgiverens Beretning 2014

Ældrerådet ser positivt på, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har overholdt sagsbehandlingsfristerne i mere end 80 % af de knap 26.000 sager, som forvaltningen behandlede i 2014. Rådet ser samtidig positivt på, at borgere har forholdsvis få klagepunkter i SUFs sagsbehandling, og at der generelt er relativt få borgere, der klager over sagsbehandlingen i forvaltningen. Det understreger indtrykket af, at forvaltningen arbejder målrettet med god borgerbetjening og sagsbehandling. Rådet ser i den forbindelse frem til at få en vurdering af effekten af den nye kvalitetsorganisation i SUF for borgerbetjeningen og sagsbehandlingen.

Forslag til planlagte undersøgelser i 2016

For at styrke borgerbetjeningen og retssikkerheden på SUFs område foreslår Ældrerådet, at Borgerrådgiveren eller forvaltningen i 2016 undersøger borgeres oplevelser af klageadgang og -vejledning på SUFs område. Det er rådets opfattelse, at nogle ældre borgere afholder sig fra at klage, og at der derfor gemmer sig et mørketal bag det officielle klagetotal.

Rådet ønsker samtidig, at der på tværs af alle forvaltninger ses på forvaltningernes efterlevelse af god forvaltningsskik for vejledning af borgere generelt.

Den oplevede borgerservice og digitalisering

Ældrerådet ønsker, at der sker forbedringer af den digitale service i København på to områder: 1) Borgere skal kunne svare digitalt på post, som kommunen sender digitalt, 2) Kommunens hjemmeside er vanskelig at navigere rundt på og giver derfor ikke borgere tilstrækkelig adgang til informationer.

Tilgængelighed: Forslag til Borgerrådgiverudvalgets politiske prioriteringer

Det er politisk bestemt af Borgerrådgiverudvalget, at Borgerrådgiveren skal fokusere på fire aspekter af 'Den oplevede borgerservice' i 2014 – 17. Ældrerådet ønsker, at der tilføjes en yderligere prioritet til listen, nemlig 'Den oplevede borgerservice og tilgængelighed'. Tilgængelighed er fortsat en udfordring i mange kommunale bygninger, hvilket stiller nogle grupper af borgere ringere end andre. Rådet ønsker derfor, at det undersøges på tværs af alle forvaltninger hvorvidt tilgængelighed påvirker borgeres oplevelse af borgerservicen i København.

Rådet tilslutter sig afslutningsvist forslaget om, at Borgerrådgiverens Beretning sendes i høring i de stående udvalg, inden den forelægges Borgerrepræsentationen.

Med venlig hilsen

Kirsten Nissen
Formand