



10-02-2011

Vedrørende Deres klage over Borgerrådgiveren

De har ved e-mail af 3. december 2011 klaget over Borgerrådgiverens afvisning af at iværksætte en nærmere undersøgelse af Deres klage over Teknik- og Miljøforvaltningen. De har desuden klaget over Borgerrådgiverens afvisning af at foretage yderligere vedrørende Deres klage over en medarbejder hos Borgerrådgiveren.

Jeg forstår, at baggrunden for Deres klage til Borgerrådgiveren var Deres utilfredshed med Teknik- og Miljøforvaltningens svar på Deres klage over forvaltningen. De har derfor bedt Borgerrådgiveren om at indlede en nærmere undersøgelse af Teknik- og Miljøforvaltningens svar til Dem over følgende klagepunkter;

- et påbudt istandsættelsesarbejde af Deres vej
- indholdet af forvaltningens referat
- forvaltningens trafiktælling
- faktura for udført arbejde med istandsættelse
- manglende svar på Deres henvendelser til forvaltningen
- klage over betalingsspørgsmålet i forbindelse med istandsættelsen

Borgerrådgiveren har i brev af 27. oktober 2011 skrevet til Dem, at der ikke er fundet grundlag for at indlede en nærmere undersøgelse af Deres klage. Borgerrådgiveren skrev til Dem, at hans kompetence som Borgerrådgiver på en række punkter stillede sig hindrende i vejen, og at han i øvrigt ikke fandt tilstrækkeligt grundlag for en nærmere undersøgelse.

De henvendte Dem herefter til Borgerrådgiveren ved e-mail af 3. november 2011, i det De udbad Dem en nærmere begrundelse for Borgerrådgiverens afvisning af at behandle Deres klage over Teknik- og Miljøforvaltningen.

De havde derfor telefonisk kontakt med en medarbejder hos Borgerrådgiveren den 7. november 2011.

Herefter vendte De tilbage til Borgerrådgiveren ved e-mail af 7. november 2011 og klagede over Borgerrådgiverens afvisning af at

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A
1552 København V

Telefon
3366 1400

Telefax
3366 1390

indlede en nærmere undersøgelse af Deres klage samt indgav en klage over Deres samtale med medarbejderen hos Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren skrev til Dem ved brev af 2. december 2011 og afviste at behandle Deres klage over Borgerrådgiverens afvisning af at indlede en nærmere undersøgelse af Deres sag. Borgerrådgiveren henviste som begrundelse herfor til sit brev af 27. oktober 2011 til Dem. Ligeledes blev Deres klage over Deres samtale med medarbejderen hos Borgerrådgiveren afvist. De blev desuden vejledt om proceduren for at klage over Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren afviste Deres klage over samtalen med medarbejderen med den begrundelse, at der ikke var overensstemmelse mellem Deres opfattelse af det passerede under samtalen og de referater af samtalen, som Borgerrådgiveren havde modtaget fra sin medarbejder. Borgerrådgiveren konstaterede over for Dem, at De og medarbejderen i nogen grad havde talt forbi hinanden og ikke havde den samme opfattelse af samtalen, hvorfor Borgerrådgiveren ikke fandt grundlag for at foretage yderligere i anledningen af Deres klage over medarbejderen.

De henvendte Dem herefter til Borgerrådgiveren ved e-mail af 3. december 2011 og bad om, at Deres klage over Borgerrådgiverens afvisning af at indlede en nærmere undersøgelse af Deres klage over Teknik- og Miljøforvaltningen samt Borgerrådgiverens afvisning af at foretage yderligere i anledningen af Deres klage over medarbejderen blev behandlet af Borgerrådgiverudvalget.

Borgerrådgiverudvalget har i overensstemmelse med proceduren for behandlinger af klager over Borgerrådgiveren derfor behandlet Deres klager over Borgerrådgiveren på ordinært udvalgsmøde den 27. januar 2012.

Udvalget besluttede på mødet, at Borgerrådgiverens afvisning af at indlede en nærmere undersøgelse af Deres klagepunkter vedrørende det påbudte istandsættelsesarbejde og betalingsspørgsmålet var korrekt, da klagerne må anses for åbenbart grundløse, idet Borgerrådgiveren ikke har kompetence til at behandle sådanne klager, jf. vedtægt for Borgerrådgiveren § 7, stk. 3, nr. 3. Disse klagepunkter er derfor ikke blevet behandlet af Borgerrepræsentationen.

For så vidt angår de øvrige klagepunkter, herunder Deres klage over Borgerrådgiverens afvisning af at foretage yderligere vedrørende medarbejderen, fandt Borgerrådgiverudvalget ikke grundlag for at tilsidesætte Borgerrådgiverens skøn.

Borgerrådgiverudvalget har herefter indstillet til Borgerrepræsentationen, at Deres klage over Borgerrådgiveren afvises.

Borgerrepræsentationen har behandlet Deres klage på ordinært møde den 8. marts 2012.

Borgerrepræsentationen finder ikke, at der er grundlag for at udtale kritik af Borgerrådgiverens behandling af Deres klage, herunder kritik af Borgerrådgiverens afvisning af at foretage en nærmere undersøgelse af Deres klage over Teknik- og Miljøforvaltningen samt afvisningen af Deres klage over medarbejderen.

På den baggrund foretager Borgerrepræsentationen ikke videre i anledning af Deres klage over Borgerrådgiveren.

Jeg vedlægger en udskrift af beslutningsprotokollerne fra Borgerrådgiverudvalgets og Borgerrepræsentationens møder samt Borgerrådgiverens redegørelse til Deres orientering.

Med venlig hilsen

Frank Jensen
Overborgmester

Bilag:

- Udskrift af beslutningsprotokollen fra Borgerrådgiverudvalgets møde den 27. januar 2012.
- Udskrift af beslutningsprotokollen fra Borgerrepræsentationens møde den 8. marts 2012.

Kopi er samtidig sendt til:

- Borgerrådgiverudvalget
- Borgerrådgiveren
Vester Voldgade 2A
1599 København V