

BESLUTNINGSPROTOKOL ... fortsat

for ordinært møde fredag den 27. januar 2012

7. Klage over Borgerrådgiveren (lukket punkt)

J.nr. BOR 7/2012

Behandlingen af klager over Borgerrådgiveren

En borger har klaget over Borgerrådgiveren. Borgerrepræsentationen vedtog den 17. marts 2005 en procedure for behandling af klager over Borgerrådgiveren (BR 175/05), hvorved det blev bestemt,

"at klager over Borgerrådgiveren som institution eller personligt altid skal forelægges Borgerrepræsentationen med en indstilling fra Borgerrådgiverudvalget vedrørende besvarelsen, medmindre udvalget vurderer, at klagen er åbenbart grundløs."

INDSTILLING OG BESLUTNING

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget

1. at sagen drøftes.
2. at udvalget træffer beslutning om sagens videre forløb.

Borgerrådgiverudvalgets beslutning under mødet den 27. januar 2012:

Sagen blev drøftet.

Udvalget besluttede at indstille til Borgerrepræsentationen, at klagen ikke imødekommes, samt at bemyndige udvalgssekretæren til på grundlag af drøftelserne, at udarbejde en indstilling til Borgerrepræsentationen og et udkast til besvarelse i overensstemmelse hermed.

PROBLEMSTILLING

Borgerrådgiveren modtog den 14. september 2011 en henvendelse fra en borger, der fastholdt sin klage over Teknik- og Miljøforvaltningen. Henvendelsen handlede om borgerens utilfredshed med et påbudt istandsættelsesarbejde, herunder særligt utilfredshed med indholdet af et referat, en foretaget trafiktælling, fakturering for udført arbejde og manglende svar. Borgeren rettede desuden henvendelse til Borgerrådgiveren ved e-mail af 24. oktober 2011 og klagede over betalingsspørgsmålet i forbindelse med samme påbud om istandsættelse.

Ved brev af 27. oktober 2011 til borgeren svarede Borgerrådgiveren, at der efter en nærmere gennemgang af sagens oplysninger ikke var grundlag for at indlede en undersøgelse af borgerens henvendelse.

BESLUTNINGSPROTOKOL ... fortsat

for ordinært møde fredag den 27. januar 2012

Grundlaget for afvisningen af undersøgelsen i forhold til referatet og faktureringen var, at sagen ikke var skriftligt dokumenteret i et omfang, så Borgerrådgiveren kunne behandle klagen. I forhold til trafiktælling havde forvaltningen foretaget en specialiseret faglig vurdering, hvilket Borgerrådgiveren må afstå fra at vurdere, medmindre der er ganske særlige holdepunkter, hvilket Borgerrådgiveren ikke fandt under gennemgangen af den konkrete sag. I forhold til det manglende svar havde forvaltningen allerede beklaget, hvorfor en videre undersøgelse af sagen ville være udsigtsløs, idet at en undersøgelse heraf formentlig blot ville føre til, at borgeren ville få ret i sin klage igen. Grundlaget for afvisningen af klagen over betalingsspørgsmålet var, at Borgerrådgiveren ikke har mulighed for at tage stilling til spørgsmål, der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer, jf. vedtægt for Borgerrådgiveren, § 7, stk. 3, nr. 3.

Borgeren blev derudover vejledt om mulighederne for at indbringe sagen for Folketingets Ombudsmand, Vejdirektoratet og Tilsynet under Statsforvaltningen Hovedstaden.

Ved e-mail af 3. november 2011 bad borgeren om et telefonisk møde med henblik på at drøfte Borgerrådgiverens afvisning. Borgeren blev derfor kontaktet telefonisk af en juridisk medarbejder den 7. november 2011. Under samtalen gav borgeren udtryk for utilfredshed med Borgerrådgiverens beslutning, stillede spørgsmål steg ved Borgerrådgiverens vurdering af sagen og udtrykte desuden generel utilfredshed med Borgerrådgiverens begrænsede undersøgelsesmuligheder. Borgeren oplyste desuden, at der blev taget notat af samtalen.

I Borgerrådgiverens referat af samtalen fremgår, at medarbejderen tilbød borgeren en gennemgang af brevet af 27. oktober 2011, men at vedkommende blev afbrudt og lagt ord i munden og på den baggrund vurderede, at en sådan gennemgang ikke var formålstjenlig. Borgeren bad medarbejderen bekræfte, at Borgerrådgiveren ikke er borgeren behjælpelig. Medarbejderen oplyste i stedet borgeren om, at vedkommende ikke delte borgerens opfattelse af sagen og beklagede, hvis det var borgerens opfattelse, at Borgerrådgiveren ikke kan bistå borgerne med at klage. Medarbejderen henviste desuden til, at det var Borgerrådgiverens vurdering, at en undersøgelse ikke ville føre til et mere fyldestgørende svar end det, borgeren allerede havde modtaget fra forvaltningen. Medarbejderen afsluttede samtalen ved at oplyse generelt og til dels konkret om Borgerrådgiverens kompetence, det skriftlige arbejdsgrundlag samt borgerens muligheder for at klage over pågældende medarbejder og Borgerrådgiveren.

Ved e-mail af 7. november 2011 henvendte borgeren sig til Borgerrådgiveren og gjorde opmærksom på sin utilfredshed med afvisningen af at behandle klagen samt klagede over samtalen den 7. november 2011 med den juridiske medarbejder.

Borgerrådgiveren svarede borgeren ved brev af 2. december 2011 og gentog her, at begrundelsen for ikke at indlede en nærmere undersøgelse af sagen er, at Borgerrådgiveren ikke har kompetence i forhold til en del af punkterne, samt at der i øvrigt ikke er fundet tilstrækkeligt grundlag i sagen for en nærmere undersøgelse. Borgerrådgiveren præciserede, at sagen blev afsluttet ved brev til borgeren af 27. oktober 2011.

BESLUTNINGSPROTOKOL ... fortsat

for ordinært møde fredag den 27. januar 2012

I forhold til samtalen mellem den juridiske medarbejder og borgeren skrev Borgerrådgiveren, at borgerens opfattelse af samtalen var drøftet med pågældende medarbejder og Borgerrådgiverens chefkonsulent, der havde overhørt dele af samtalen. Det blev her konstateret, at der ikke er overensstemmelse mellem borgerens opfattelse af det passerede og medarbejdernes gengivelse af samtalen, hvorfor Borgerrådgiveren ikke havde fundet grundlag for at foretage yderligere.

Borgerrådgiveren vejledte afslutningsvist borgeren om muligheden og proceduren for at få behandlet en eventuel fastholdelse af klagen over Borgerrådgiveren.

Borgeren fastholdt ved e-mail af 3. december 2011 sin klage over såvel Borgerrådgiverens beslutning om ikke at indlede en nærmere undersøgelse som over samtalen den 7. november 2011.

LØSNING

Henvendelsen og Borgerrådgiverens redegørelse forelægges for Borgerrådgiverudvalget med henblik på, at sagen drøftes, og at udvalget træffer beslutning om sagens videre forløb.

Udvalget kan enten afvise klagen som åbenbart grundløs eller beslutte, at klagen skal forelægges Borgerrepræsentationen. I sidstnævnte tilfælde kan udvalget bemyndige formanden til at udforme et svarudkast til borgeren efter udvalgets anvisninger. Sekretariatet kan være behjælpelig i så henseende.

Borgerrådgiver Johan Busse deltager ikke i udvalgets behandling af dette dagsordenspunkt.

ØKONOMI

Forslaget har ingen økonomiske konsekvenser.

VIDERE PROCES

-

BILAG

Nedenstående bilag fremsendes med papirpost og ved elektronisk fremsendelse til udvalget, men vil ikke være tilgængelige ved publiceringen af dagsordenen på internettet.

1. Brev til borger af 27. oktober 2011
2. E-mail fra borger af 3. november 2011
3. Referat af samtale den 7. november 2011
4. E-mail fra borger af 7. november 2011
5. Brev til borger af 2. december 2011

/Katrine Fagerli

BESLUTNINGSPROTOKOL ... fortsat

for ordinært møde fredag den 27. januar 2012