



Sundhedsforvaltningen
Sjællandsgade 40
2200 København N

Sendt pr. e-mail

19-01-2009

Sagsnr.
2008-133153

/DOK

**Vedrørende Pensions- og Omsorgskontoret Nørrebros
udformning af svar på klage til borger, som var oversendt til
besvarelse fra Borgerrådgiveren**

På mødet i Borgerrepræsentationen den 14. december 2006 blev det besluttet at udvide Borgerrådgiverens kompetence fra 1. januar 2007 med adgang til at tage sager op til undersøgelse på eget initiativ (egen drift kompetence).

Adgangen består blandt andet i, at Borgerrådgiveren har adgang til at tage sager op af egen drift, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.

Foranlediget af en konkret klage fra en borger, som Borgerrådgiveren oversendte til besvarelse i Pensions- og Omsorgskontoret, har jeg den 29. oktober 2008 modtaget en kopi af besvarelsen til borgeren, som er udarbejdet af Pensions- og Omsorgskontoret Nørrebro.

Udformningen af besvarelsen fremstår på Borgerrådgiverens brevpapir og med Borgerrådgiverens kontaktoplysninger. Udformningen af besvarelsen fremstår videre som en redigering af det oprindelige brev, hvor de enkelte svarpunkter er tilføjet med blå efter hvert klagepunkt.

I den anledning bad jeg ved brev af 4. november 2008 Sundheds- og Omsorgsforvaltningen om en udtalelse om forvaltningens praksis for udformning af deres skriftlige besvarelser til borgerne med udgangspunkt i det nævnte brev. Jeg bad herunder om forvaltningens bemærkninger til den anvendte form.

Den 11. december 2008 modtog jeg Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brev af 10. december 2008. I brevet anførte forvaltningen blandt andet følgende:

”... Sundheds- og Omsorgsforvaltningen kan oplyse, at den i brevet benyttede fremgangsmåde ikke er udtryk for forvaltningens praksis, ligesom forvaltningens Pensions- og Omsorgskontorer altid benytter den officielle brevskebelon til breve.

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A,
1552 København V

Telefon
3366 1400

Direkte telefon
3366 1357

E-mail
borgerraadgiveren@kk.dk

EAN nummer
5798009800053

www.borgerraadgiver.kk.dk

Forvaltningen har anmodet Pensions- og Omsorgskontoret om en udtalelse i den konkrete sag.

Pensions- og Omsorgskontoret oplyser, at sagsbehandleren efter at have modtaget Borgerrådgiverens oversendelse af klagen har kontaktet en sagsbehandler hos Borgerrådgiveren pr. telefon, med henblik på råd og vejledning. Pensions- og Omsorgskontorets sagsbehandler, har ikke tidligere modtaget oversendelse af klager, og undredes over, at klagen er udformet af Borgerrådgiveren for klager. Det skyldes en vildfarelse i den konkrete sag efter nævnte samtale, at svaret herefter blev skrevet ind og sendt på Borgerrådgiverens brevpapir, hvilket beklages dybt. Pensions- og Omsorgskontoret benytter i øvrigt altid den officielle brevskabelon til breve. Fremsendelse ved e-mail er sket efter telefonisk aftale med klager.

Pensions- og Omsorgskontoret har samtidig med fremsendelsen af det nævnte brev kontaktet den centrale forvaltning med henblik på at udforme og fremsende et endeligt svar til klager...”

Jeg må på baggrund af forvaltningens svar lægge til grund, at der er tale om et enkeltstående tilfælde som følge af en vildfarelse om fremgangsmåden i den konkrete sag.

Jeg finder dette beklageligt.

Jeg har noteret mig, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har oplyst, at forvaltningens Pensions- og Omsorgskontorer altid benytter den officielle brevskabelon til breve.

Jeg foretager mig ikke videre vedrørende Pensions- og Omsorgskontoret Nørrebros udformning af svar på klage til borger.

Med venlig hilsen



Johan Busse
Borgerrådgiver