



Børne- og Ungdomsforvaltningen
Direktionen

Er sendt pr. mail til:

buf@buf.kk.dk

Ledelsessekretariat@buf.kk.dk

22-03-2013

Sagsnr.

2013-14016

Dokumentnr.

2013-185128

Vedrørende Borgerrådgiverens iværksættelse af konkret egen drift undersøgelse om sagsbehandling

”Indledning

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen følger af vedtægt for Borgerrådgiveren §§ 12-13, som lyder således:

”§ 12. Borgerrådgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, 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.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan af egen drift gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.

§ 13. Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.”

Jeg iværksætter med dette brev en konkret egen driftundersøgelse, jf. nærmere nedenfor.

Baggrunden for undersøgelsen

Jeg har i en række tilfælde i forbindelse med konkrete sager og undersøgelser observeret, at Børne- og Ungdomsforvaltningens sagsbehandling og tilbagemeldinger til mig har været præget af fejl og mangler af en usædvanlig karakter. Der er tale om fejl og mangler, som indikerer at forvaltningen ikke i fornødent omfang har forvaltningsretlige kompetencer knyttet til sagsbehandlingen.

Udvalgte eksempler fra de senere år

Generel egen drift undersøgelse:

Borgerrådgiveren

1552 København V

Telefon
3366 1400

Telefax
3366 1390

E-mail
borgerraadgiveren@kk.dk

EAN nummer
5798009800053

www.borgerraadgiver.kk.dk

I forbindelse med min generelle egen driftundersøgelse af diskrimination i folkeskolen(sagsnummer 2009-1951), udtalte jeg i rapport af 29. juli 2010 blandt andet følgende:

”Forvaltninger mv., der er omfattet af Borgerrådgiverens virksomhed, er forpligtet til at meddele Borgerrådgiveren de oplysninger samt udlevere de dokumenter mv., som forlanges af Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren må betragte det som kritisabelt, at 13 folkeskoler ikke har medvirket ved sagens oplysning.

Borgerrådgiveren har samtidig fundet det mærkværdigt og bekymrende, at Børne- og Ungdomsforvaltningens direktion ikke har kunnet indhente pligtsmæssige oplysninger fra sine underordnede institutioner.”

Forvaltningen har i sin udtalelse af 6. september 2010 efterfølgende beklaget, at ikke alle skoler besvarede Borgerrådgiverens henvendelse uden dog at forklare dette på en tilfredsstillende måde.

Det kunne indikere, at forvaltningen enten ikke iagttager de principper, der følger af den forvaltningsretlige officialmaksime, ikke havde gennemslagskraft over for de medvirkende skoler til at indhente oplysninger til undersøgelsen (hvilket må antages at have betydning for forvaltningens muligheder for at udøve tilsyn med dem) eller blot ikke fuldt ud prioriterede at medvirke ved Borgerrådgiverens undersøgelse. Jeg må antage, at sagen blev behandlet på højeste niveau i forvaltningen.

Konkret egen drift undersøgelse af lukkedage:

I forbindelse med min konkrete egen driftundersøgelse af Børne- og Ungdomsforvaltningens mulige overskridelse af antal lukkedage i daginstitutionerne (sagsnummer 2011-80537, udtalte jeg i mit afsluttende brev af 12. juli 2011 blandt andet følgende:

”Det er min opfattelse, at forvaltningen i denne situation burde have undersøgt omfanget af tilsidesættelser af retningslinjerne nærmere.

Jeg finder det kritisabelt, at forvaltningen ikke har iværksat nærmere undersøgelser af institutionernes lukkedage og jeg henstiller til forvaltningen om at iværksætte nærmere undersøgelser med henblik på at korrigere eventuelle tilsidesættelser af retningslinjerne for afholdelse af lukkedage i kommunens daginstitutioner.”

Det kunne indikere, at forvaltningen ikke iagttager sin tilsynspligt eller det forvaltningsretlige undersøgelsesprincip. Jeg må antage, at sagen blev behandlet på højeste niveau i forvaltningen.

Inspektion af Villa Valby:

I forbindelse med min inspektion af daginstitutionen Villa Valby (sagsnummer 2011-60699), udtalte jeg blandt andet følgende i min endelige rapport af 20. december 2012:

”Villa Valbys årsplan for 2011 indeholdt én lukkedag mere, end hvad daginstitutioner under Børne- og Ungdomsforvaltningen kunne holde som frivillige lukkedage i 2011.

Forvaltningen har i sin udtalelse af 25. november 2012 imidlertid oplyst følgende: ’Institutionen har IKKE haft en ekstra lukkedag i 2011. Det var første gang, at BUF’s retningslinjer blev tydelige omkring reglerne, når juleaften faldt i en weekend. Institutionen opdagede planlægningsfejlen, og rettede i antallet af lukkedage, hvilket også fremgik af hjemmesiden. Der var dog ikke muligt at få rettet dagene i den 2-årige årsplan, der ligger i PDF-format på institutionen hjemmeside’.

Jeg har noteret mig det oplyste, men bemærker, at institutionens hjemmeside således var misvisende på dette punkt, hvilket jeg finder uheldigt. Det forekommer mig usandsynligt, at det ikke var muligt at rette oplysningerne fuldt ud på hjemmesiden (den 2-årige årsplan), hvorfor jeg vælger at se bort fra denne oplysning fra forvaltningen. I det omfang jeg måtte tage fejl og forvaltningen således anvender hjemmesider uden fuld mulighed for indholdsmæssig redigering, beder jeg om at blive orienteret nærmere herom snarest muligt.”

Idet jeg her sigter til oplysningerne om, at det ikke var muligt at ændre informationerne på hjemmesiden (hvilket jeg må lægge til grund var fejlagtigt), kunne ovenstående indikere, at forvaltningen ikke efterlever det forvaltningsretlige oplysningsprincip og/eller sandhedspligten. Jeg må antage, at sagen blev behandlet på højeste niveau i forvaltningen.

Konkret sag

Ved brev af 8. juni 2011 iværksatte jeg en undersøgelse på baggrund af henvendelse fra en advokat, der klagede over sagsbehandlingen forbundet med et ungdomshus’ anmodning om optagelse af lån. Under min undersøgelse af sagen fandt jeg væsentlige problemer med sagsbehandlingen, herunder lang sagsbehandlingstid for svar til advokaten og Borgerrådgiveren, særdeles mangelfuld oplysning af sagen, manglende overholdelse af journaliseringspligten og gældende ret samt Københavns Kommunes retningslinjer herom (sagsnummer

2011-70174). Min undersøgelse afdækkede blandt andet manglende besvarelser af advokatens henvendelser i adskillige år, herunder henvendelser til borgmesteren samt erindringer om svar på henvendelserne, årelang sagsbehandlingstid uden rimelig grund samt mangelfuld journalisering mv. Forvaltningen var desuden over et år om at besvare min anmodning om en udtalelse og om adgang til sagens akter.

Jeg udtalte, at det er min opfattelse, at Børne- og Ungdomsforvaltningens behandling af denne sag, både over for sagens part og i forbindelse med min intervention i sagen samt i forhold til elementære regler om sagsbehandling, var præget af en uhørt skødesløshed og ligegyldighed.

Jeg måtte samtidig udtrykke bekymring for, om denne sag skulle være udtryk for et gennemgående problem i Børne- og Ungdomsforvaltningen og ikke blot var et enkeltstående og særdeles uheldigt tilfælde.

I min vurdering heraf indgik også de tidligere erfaringer med Børne- og Ungdomsforvaltningen, jf. ovenfor.

Jeg har på denne baggrund besluttet at iværksætte en egen driftundersøgelse med henblik på at afdække forvaltningens evne til at håndtere forvaltningsretlig korrekt sagsbehandling. Jeg iværksætter undersøgelsen med dette brev.

I min beretning for 2007 anførte jeg blandt andet følgende (s. 161f):

”Overholdelse af forvaltningsretlige krav til sagsbehandling mv. vil efter Borgerrådgiverens opfattelse generelt styrkes af bedre adgang til juridisk fagkundskab.

...

Det er Borgerrådgiverens generelle erfaring, at vejledning og tilrettevisning vedrørende borgernes retssikkerhed bedst slår igennem dér, hvor der er juridisk fagkundskab repræsenteret. Med andre ord synes målsætningen om en kommune, som leverer høj kvalitet i sagsbehandlingen og et højt retssikkerhedsniveau, i nogen grad at være afhængig af lokalt forankret juridisk viden.

Det er derfor Borgerrådgiverens anbefaling, at forvaltningerne løbende overvejer, om juridisk fagkundskab er tilstrækkeligt repræsenteret der, hvor der er behov for den.”

Undersøgelsens tema

Jeg har ikke inden for rammen af denne undersøgelse mulighed for til fulde at afdække årsagerne til de typer af fejl og mangler, jeg har observeret i forvaltningens sagsbehandling, og som der er givet eksempler på ovenfor.

Undersøgelsen sigter derfor imod at afdække, hvorvidt forvaltningen er tilstrækkelig opmærksom på de forvaltningsretlige krav, der stilles til offentlig myndighedsudøvelse, og hvorvidt forvaltningen ud fra en generel betragtning har tilstrækkelig juridisk sagkundskab repræsenteret til at kunne imødekomme disse krav.

Jeg beder derfor forvaltningen om:

1. En generel udtalelse om forvaltningens opmærksomhed på de almindelige forvaltningsretlige krav, der stilles til offentlig myndighedsudøvelse (herunder offentlighedsloven, forvaltningsloven, persondataloven og den almindelige forvaltningsret)
2. En udtalelse om hvorledes forvaltningen sikrer, at tilstrækkelig juridisk sagkundskab er repræsenteret til at kunne imødekomme disse krav, herunder om og i givet fald hvordan forvaltningen har fulgt op på min anbefaling fra Borgerrådgiverens Beretning 2007 (gengivet i uddrag ovenfor)
3. En angivelse af hvor mange juridiske medarbejdere forvaltningen disponerer over, og hvorledes disse er fordelt på forvaltningens centrale og decentrale enheder samt, hvorledes den juridiske sagkundskab inddrages i forbindelse med forvaltningens sagsbehandling
4. En redegørelse for, hvorledes forvaltningen sørger for at medarbejdere, der er beskæftiget med myndighedsudøvelse uddannes/oplæres i relevante forvaltningsretlige emner
5. En redegørelse for, hvordan forvaltningen fører generelt og konkret tilsyn med, at enheder i forvaltningen overholder de forvaltningsretlige krav.

Undersøgelsens videre proces

Jeg beder om så vidt muligt at modtage forvaltningens udtalelse og den nævnte dokumentation inden seks uger fra dato. Hvis dette ikke kan ske, beder jeg om underretning om, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare.

Såfremt der fra kommunens politiske niveau eller fra Folketingets Ombudsmand eller andre tilsynsmyndigheder er rejst eller rejses en tilsvarende undersøgelse, beder jeg Børne- og Ungdomsforvaltningen om at modtage en orientering herom.

Hvis forvaltningens svar fremsendes ved mail, beder jeg om, at mailen sendes til: borgerraadgiveren@kk.dk

Med venlig hilsen



Johan Busse
Borgerrådsgiver



/ Katrine Fagerli
Jurist



Borgerrådgiveren
Sendt pr. mail til:
borgerraadgiveren@kk.dk

03-05-2013

Sagsnr.
2013-57647

Konkret egen drift undersøgelse om sagsbehandlingen i BUF

Dokumentnr.
2013-294274

Borgerrådgiveren har med mail af 22.3.2013 (sagsnr. 2013-14016) iværksat en konkret egen drift undersøgelse af Børne- og Ungdomsforvaltningen om sagsbehandling.

Det oplyses, at undersøgelsen sigter imod at afdække, hvorvidt forvaltningen er tilstrækkelig opmærksom på de forvaltningsretlige krav, der stilles til offentlig myndighedsudøvelse, og hvorvidt forvaltningen ud fra en generel betragtning har tilstrækkelig juridisk sagkundskab repræsenteret til at kunne imødekomme disse krav.

I beder forvaltningen om følgende:

1. En generel udtalelse om forvaltningens opmærksomhed på de almindelige forvaltningsretlige krav, der stilles til offentlig myndighedsudøvelse (herunder offentlighedsloven, forvaltningsloven, persondataloven og den almindelige forvaltningsret)
2. En udtalelse om hvorledes forvaltningen sikrer, at tilstrækkelig juridisk sagkundskab er repræsenteret til at kunne imødekomme disse krav, herunder om og i givet fald hvordan forvaltningen har fulgt op på min anbefaling fra Borgerrådgiverens Beretning 2007 (gengivet i uddrag ovenfor)
3. En angivelse af hvor mange juridiske medarbejdere forvaltningen disponerer over, og hvorledes disse er fordelt på forvaltningens centrale og decentrale enheder samt, hvorledes den juridiske sagkundskab inddrages i forbindelse med forvaltningens sagsbehandling
4. En redegørelse for, hvorledes forvaltningen sørger for at medarbejdere, der er beskæftiget med myndighedsudøvelse uddannes/oplæres i relevante forvaltningsretlige emner
5. En redegørelse for, hvordan forvaltningen fører generelt og konkret tilsyn med, at enheder i forvaltningen overholder de forvaltningsretlige krav.

Forvaltningens bemærkninger

Det fremgår af jeres henvendelse, at I har ”observeret, at Børne- og Ungdomsforvaltningens sagsbehandling og tilbagemeldinger til Borgerrådgiver har været præget af fejl og mangler af en usædvanlig karakter. Der er tale om fejl og mangler, som indikerer at forvaltningen ikke i fornødent omfang har forvaltningsretlige kompetencer knyttet til sagsbehandlingen.”

Rådhuset
1599 København V

Telefon
3366 2001

Telefax
3366 7038

E-mail
es@buf.kk.dk

EAN nummer
5798009386182

www.kk.dk

Hertil bemærkes, at Børne- og Ungdomsforvaltningen er landets største offentlige forvaltning med ca. 17.000 medarbejdere. Heraf varetager størstedelen kontakten med omkring 70.000 daglige brugere. Forvaltningen udgøres således af en meget stor driftsorganisation, som hver dag finder løsninger og træffer beslutninger ift. borgerne primært på decentralt niveau.

Forvaltningen har i samtlige beretninger fra Borgerrådgiveren gennem årene ligget meget lavt mht. henvendelser og klager til Borgerrådgiveren. Vi er naturligvis opmærksomme på, at dette ikke er en endelig indikation på forvaltningens overholdelse af al lovgivning mv. I betragtning af den borgerbetjeningsvolumen, der er i forvaltningen, er det dog vores vurdering, at antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren fra de mange veluddannede og aktive københavnere forældre er et pejlemærke på, at der ikke foretages store mængder af graverende fejl i forvaltningen og dens decentrale enheder, eller at borgernes rettigheder ikke tilgodeses.

I refererer fire udvalgte eksempler fra de senere år, som skal illustrere fejl og mangler af en usædvanlig karakter. Vi anerkender, at sagsbehandlingen i de fremlagte sager ikke har været fejlfri, men vurderer generelt ikke, at disse eksempler er hverken karakteristiske eller vedrører problemområder, hvor man kan tale om større systemfejl i forvaltningen.

Nedenfor gennemgås de fire sager kort:

- **Egen drift undersøgelse af diskrimination i folkeskolen.** Borgerrådgiver har fundet det mærkværdigt og bekymrende, at Børne- og Ungdomsforvaltningens direktion ikke har kunnet indhente pligtsmæssige oplysninger fra sine underordnede institutioner.

Forvaltningens bemærkninger: Forvaltningen har beklaget, at ikke alle skoler besvarede henvendelsen fra Borgerrådgiver, uanset at de var forpligtede hertil.

- **Egen drift undersøgelse af lukkedage.** Borgerrådgiver tilkendegiver, at forvaltningen burde have undersøgt omfanget af tilsidesættelsen af retningslinjerne for lukkedage nærmere.

Forvaltningens bemærkninger: Forvaltningen fører et løbende tilsyn med de enkelte institutioner på en række parametre, herunder efterlevelse af antal lukkedage. Forvaltningen anvender således mange ressourcer på at følge op på overholdelsen af lovgivning og retningslinjer ift. det decentrale niveau, herunder en 100 % regeloverholdelse i forhold til afholdelse af lukkedage. Forvaltningens ambition er naturlig-

vis gennem den dialogbaserede ledelse og tilsynet med institutioner at sikre, at antallet af fejl og overtrædelse af gældende regler minimeres.

- **Inspektion af Villa Valby.** Borgerrådgiver tilkendegiver, at sagen indikerer, at forvaltningen ikke efterlever det forvaltningsretlige oplysningsprincip og/eller sandhedspligten ved ikke at sikre opdatering på institutionens hjemmeside vedr. antal lukkedage.

Forvaltningens bemærkninger: Institutionen har beklageligvis ikke fjernet den 2-årige årsplan fra deres hjemmeside, fordi der indgår mange andre vigtige oplysninger i den, som borgerne har brug for. De korrekte lukkedage har fremgået af institutionen hjemmeside andetsteds. Forvaltningen har desuden indskærpet over for institutionerne, at oplysningerne på institutionernes hjemmesider skal være korrekte og opdaterede.

- **Konkret sag vedr. lang sagsbehandlingstid og manglende svar (Ungdomsklubben Thomas P. Hejle).** Borgerrådgiver tilkendegiver, at sagens behandling har været præget af en uhørt skødesløshed og ligegyldighed.

Forvaltningens bemærkninger: Forvaltningen erkender, at sagsbehandlingen har været helt utilstrækkelig og har i brev af 26.2.2013 til Borgerrådgiver redegjort for initiativer i forvaltningen til en bred styrkelse af sagsbehandlingen (vedlagt).

Nedenfor besvares de af Borgerrådgiver konkret stillede spørgsmål:

Ad 1

I forvaltningen er der en generel ledelsesmæssig bevågenhed over for overholdelsen af de forvaltningsretlige krav til den offentlige forvaltning på lige fod med krav til fx økonomistyring mv. Dette sker primært gennem forvaltningens ledelsesniveauer, som har ansvaret for, at alle regler overholdes inden for deres område. Den lokale leder - såvel centralt som decentralt - har således ansvaret for, at medarbejderne har de fornødne kompetencer til udførelsen af deres opgaver – også selv om sagsbehandlingsfunktioner ikke udgør kerneopgaven i medarbejdernes opgavevaretagelse.

BUFs organisation bygger på følgende tre grundelementer, som tilsammen skaber øget fokus på kerneydelserne og styrket fokus på ledelse, support og sparring til kerneydelserne:

Ledelsesstrengen ”direktion – chef – skole/institution” er den røde tråd og hele forvaltningen organiseres med henblik på at understøtte ledelsesstrengen.

Styringsgrundlaget skal være enkelt og fælles for alle enheder - baseret på de politisk vedtagne mål og systematiske ledelsesrapporteringer. **Al service og support** er baseret på enhedernes opgaveansvar og målrettet deres behov. Skoler og institutioner har én entydig indgang til at få personlig hjælp, som er kvalificeret, serviceorienteret og foregår effektivt.

Forvaltningen arbejder desuden aktivt med principperne i tillidsbaseret ledelse, som senest er italesat i det vedtagne budget 2013, samt afbureaukratisering. BUF er derfor optaget af at sætte fokus på faglighed og prioritere tillid frem for kontrol som en forudsætning for at frigøre ressourcer og tid til øget kvalitet og faglighed i de kommunale kerneydelser. Dette tilsidesætter naturligvis ikke den øverste ledelses ansvar og forpligtelser i forhold til øvrige ledelsesniveauer, herunder det ansvar, som følger af opgaverne med myndighedsudøvelse.

Et særligt opmærksomhedspunkt i forvaltningen er betjeningen af borgere, som har berøringsflader med flere forvaltninger i kommunen, særligt forældre til udsatte børn og handicappede børn, som har kontaktflader med både Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen, og hvis forhold ofte kræver tæt koordination af medarbejderne i de to forvaltninger.

Der er således besluttet et større fælles program i Socialudvalget og Børne- og Ungdomsudvalget under titlen ”Bedre samarbejde mellem Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen”, hvori blandt andet indgår et arbejde med professionalisering af sagsbehandlingen.

Forvaltningen er i desuden i gang med på ledelsesniveau at styrke sagsbehandlingen bredt og sikre god borgerbetjening i alle kontorer. Det sker bl.a. som led i de seneste borgerrådgiverberetningers fokus på god sagsbehandling. Der er imidlertid direktionens vurdering, at der også er behov for fokus på at sikre bedre ledelsesinformation på området, der skal vise behovet for eventuelle forbedrende indsatser. Se fx forvaltningens seneste rapportering til Børne- og Ungdomsudvalget og Økonomiudvalget om god sagsbehandling, der blev behandlet på Børne- og Ungdomsudvalgets møde den 6.2.2013 (2013-10054).

Ad 2

Det er vores vurdering, at medarbejdersammensætningen i forvaltningen er tilfredsstillende, og at mange af de forvaltningsretlige opgaver kan løses – og bliver løst - af bla. medarbejdere med kandidatuddan-

nelse i andre samfundsvidenskabelige uddannelser end jura, samt kontoruddannede.

Opfølgningen på Borgerrådgiverens beretning 2007 skete i indstilling til BUU på mødet den 17.9.2008 (2008-99821), hvortil henvises.

Bortset fra organiseringen af forvaltningen i otte bydele med styrkelse af den juridiske ekspertise, arbejdes der i forvaltningen stadig på optimering af sagsbehandlingen, jf. ovenfor. Forvaltningen er i dag organiseret i fem områder, og serviceringen af institutionerne, herunder vedrørende de juridiske opgaver er nu i lighed med en række andre teknisk-administrative opgaver centraliseret i hhv. Børne- og Ungdomsforvaltningen centralt og Koncernservice. Denne samling af kompetencer er sket for at opretholde en faglig kvalitet og bæredygtighed i organisationen. Centraliseringen indebærer således, at skoler og institutioner på visse områder trækker direkte på kompetencerne i fx Koncernservice.

Ad 3

I forvaltningen er p.t. ansat 12 medarbejdere med juridisk baggrund, som arbejder helt eller delvist med juridisk sagsbehandling og rådgivning. Juristerne indgår bredt i forvaltningens opgaveløsning og løser specifikke juridiske opgaver efter behov.

Opgørelsen er udarbejdet manuelt, idet der ikke er mulighed for at trække valide oversigter over medarbejdernes uddannelsesbaggrund.

Nedennævnte kontorer i forvaltningen har medarbejdere ansat med en uddannelse som jurist:

Sundhed og Indkøb: 3 udbudsjurister

Kapacitetsstyring: 2 jurister, heraf 1 souschef i Pladsanvisningen

Specialområdet: 1 jurist

Ledelsessekretariatet: 1 jurist

HR Organisation: 5 jurister, heraf 1 kontorchef

Der er ikke ansat jurister decentralt i BUF.

Ad 4

BUFs styringsmodel baserer sig på dialogbaseret ledelse. Det er således bla. den øverste ledelses ansvar at sikre, jf. under pkt. 1, at de øvrige ledelsesniveauer har mulighed for at tilvejebringe de rette kompetencer hos medarbejderne og er i stand til at sørge for udvikling og opdatering af medarbejdernes kompetencer inden for den budgetramme, som er til rådighed.

Forvaltningen stiller på en række områder service og support til rådighed for de decentrale enheder, herunder på det efter- og videreuddannelsesmæssige felt gennem BUF-Akademi, som blandt andet tilbyder kurser inden for administration, jura og økonomi.

Desuden kan nævnes Min Lederside som styringsredskab for god sagsbehandling, Borgerrådgiverens Klar Ret og Sagsbehandlingsbiblioteket, som alle er med til at understøtte medarbejdernes kvalifikationer til opgaverne.

Ad 5

Det konkrete tilsyn med enhedernes overholdelse af sagsbehandlingsreglerne indgår i den dialogbaserede ledelse i forvaltningen gennem Ledelsesstrengen, jf. ovenfor. Der er ikke p.t. konkrete krav om overholdelse af sagsbehandlingsregler i udviklingskontrakter el. lign med lederne i forvaltningen.

Desuden henvises til indstillingen til BUU til mødet den 6.2.2013, hvori redegøres for forvaltningens initiativer til forbedring af sagsbehandlingen som opfølgning på Borgerrådgiverens seneste beretning samt forslag til fokuspunkter til forbedring af sagsbehandlingen og klagesagsregistrering.

Endelig er konkrete klager og henvendelser fra Borgerrådgiveren med til at understøtte forvaltningens tilsyn med overholdelsen af reglerne.

Hvis der er behov for at uddybe ovenstående eller har I supplerende spørgsmål, er I naturligvis velkomne til at kontakte undertegnede.

Med venlig hilsen

Else Sommer