



Borgerrådgiverens halvårsstatistik for 1. halvår 2016

På mødet i Borgerrådgiverudvalget den 5. februar 2016 besluttede udvalget, at udvalget forsynes med statistiske oplysninger om Borgerrådgiverens arbejde to gange årligt på udvalgsmøder i januar og august samt ved årsberetningen (i maj måned).

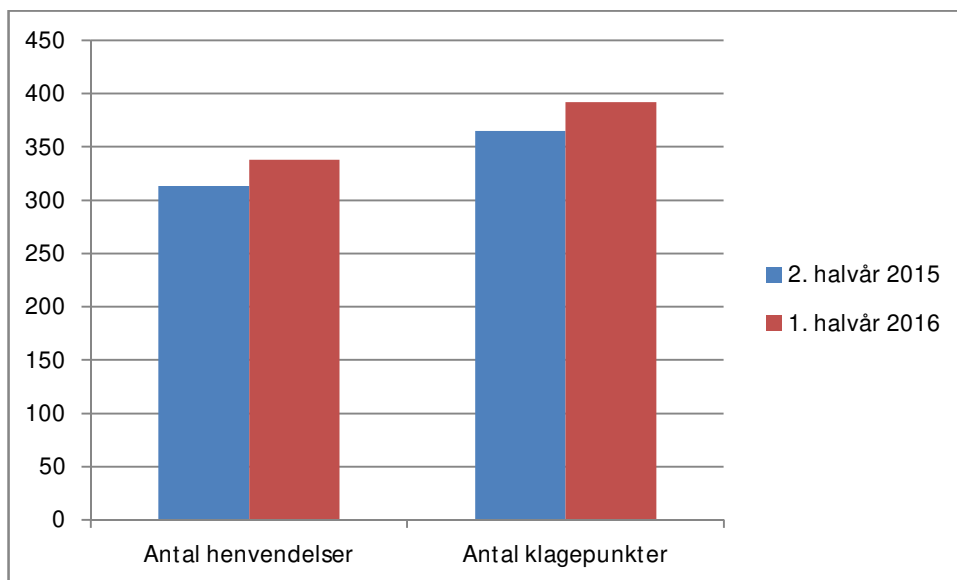
Følgende punkter indgår ifølge beslutningen i orienteringen:

- Antal henvendelser i perioden
- Sagens fordeling på forvaltninger
- Hyppigst forekommende sagstyper
- Hyppigst forekommende klagepunkter
- Antal sager løst ved Målrettet Indsats
- Gennemsnitlig sagsbehandlingstid hos Borgerrådgiveren

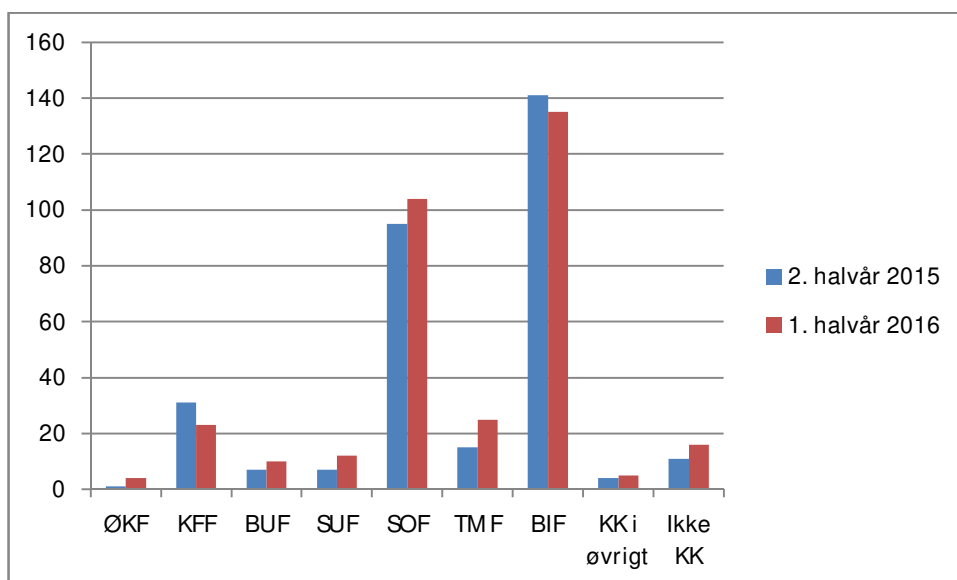
På grund af en teknisk fejl, som har gjort, at Borgerrådgiveren igennem en længere periode ikke har haft adgang til data, præsenteres her alene en foreløbig oversigt over de nævnte punkter.



Antal henvendelser i perioden (indkomne sager)



Sagernes fordeling på forvaltninger (indkomne sager)





Hyppigst forekommende sagstyper (afsluttede sager)

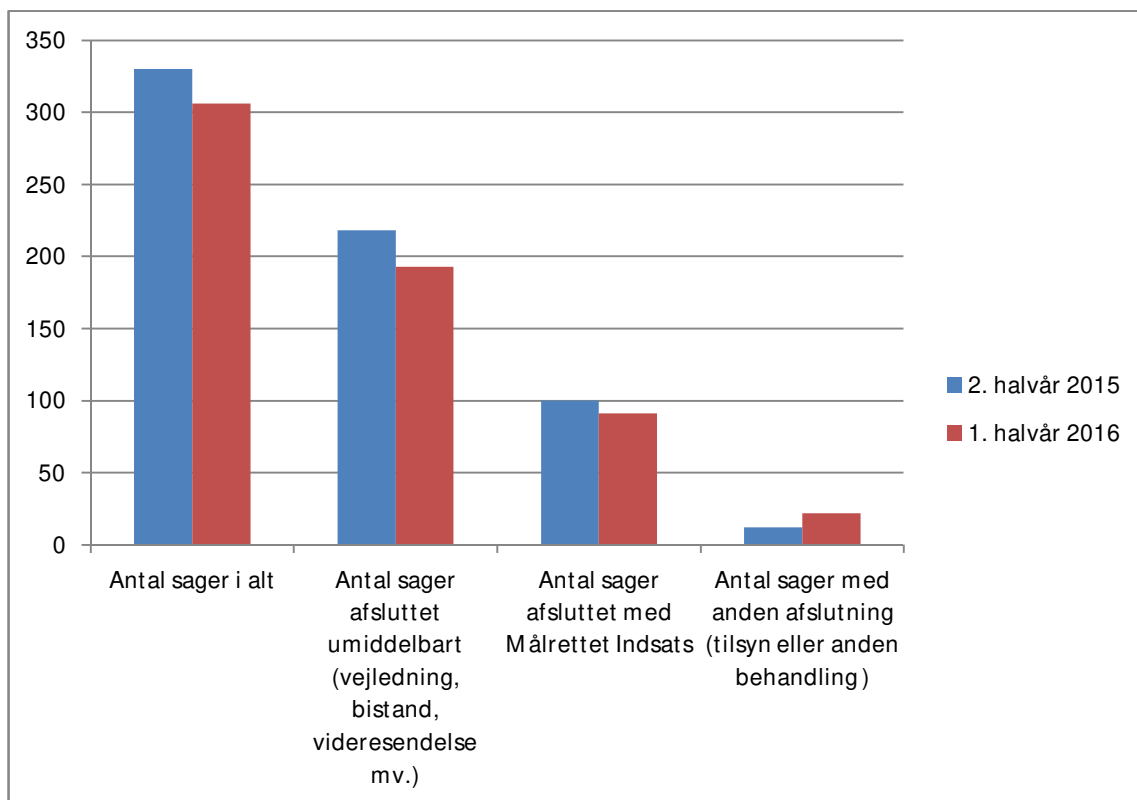
De ti hyppigste sagsemner 2. kvartal 2015 (hyppigste øverst)	De ti hyppigste sagsemner 1. kvartal 2016 (hyppigste øverst)
Kontanthjælp	Kontanthjælp
Sygedagpenge	Enkeltydelser (hjælpebidler mv.)
Børnesag (foranstaltninger)	Bolig
Bolig	Børnesag (foranstaltninger)
Enkeltydelser (hjælpebidler mv.)	Førtidspension
Fleksjob	Andet vedrørende lov om social service (voksne)
Andet vedrørende lov om aktiv socialpolitik	Sygedagpenge
Førtidspension	Revalidering
Revalidering	Hjemmepleje
Andet vedrørende lov om social service (børn)	Enkeltydelser - TANDBEHANDLING

Hyppigst forekommende klagepunkter (indkomne sager)

De ti hyppigste klagepunkter 2. kvartal 2015 (hyppigste øverst)	De ti hyppigste klagepunkter 1. kvartal 2016 (hyppigste øverst)
Sagsbehandlingstid og manglende svar	Sagsbehandlingstid og manglende svar
Afgørelse og vilkår	Afgørelse og vilkår
Vejledning	Vejledning
Inddragelse	Sagsoplysning og oplysningsskridt
Opfølgning	Begrundelse
Sagsoplysning og oplysningsskridt	Opfølgning
Venlig og hensynsfuld optræden	Skjult, bortkomne breve mv.
Sprogbrug, klarhed, præcision mv.	Meddelelse
Notatpligt	Indhentelse af oplysninger
Betjening af borgere	Konkret serviceniveau



Antal sager løst ved Målrettet Indsats mv. (afsluttede sager)



Gennemsnitlig sagsbehandlingstid hos Borgerrådgiveren (afsluttede sager)

Borgerrådgiverens gennemsnitlige sagsbehandlingstid (dage)		
	2. halvår 2015	1. halvår 2016
Alle afsluttede sager	32,2	13,1
Sager løst ved Målrettet Indsats	13,5	15,8