



**Til Borgerråd giverudvalget, Økonomiudvalget og
Borgerrepræsentationen**

27-05-2015

Sagsnr.
2015-0119084

Dokumentnr.
2015-0119084-1

**Notat om rettelselser til statistikken i Borgerråd giverens Beretning
2014 og tilhørende indstilling**

Borgerråd giveren er blevet opmærksom på, at der visse steder er fejl i de data, som er udtrukket til brug for udarbejdelsen af Borgerråd giverens Beretning 2014, som Borgerråd giverudvalget tog til efterretning på møde den 8. maj 2015.

Det it-system, som Borgerråd giveren har benyttet til at udtrække data fra Borgerråd giverens statistiksystem, har således i nogle tilfælde medtaget sager fra perioder, der ligger forud for beretningsåret, hvorfor tidsperioden ikke stemmer.

Fejlene har ingen betydning for de vurderinger, konklusioner og anbefalinger, som fremgår af beretningen.

Borgerråd giveren har for en god ordens skyld udarbejdet en ny version af beretningen til brug for den videre politiske behandling.

I det følgende bringer Borgerråd giveren en oversigt over de ændringer, der er lavet i beretningen, samt ændringer til indstillingen til beretningen.

Ændrede tal og tekst er angivet med rød skrift.

Borgerråd giveren undskylder meget ulejligheden for alle involverede.

**I. Berigtigelser til indstilling til Borgerråd giverens
Beretning 2014**

I indstillingen til Borgerråd giverens Beretning 2014 er det – ligesom i beretningen – angivet, at Borgerråd giveren i beretningsåret 2014 modtog 950 skriftlige henvendelser vedrørende forvaltninger. Det korrekte tal er **1.021**. Det samlede antal henvendelser kommer derved op på **3.347** og ikke 3.276 som angivet i indstillingen.

Det er desuden anført, at forvaltningernes samlede medholdsprocent for 2014 var 54,9 %. Det skulle rettelig være **54,3 %**.

II. Berigtigelser til Borgerrådgiverens Beretning 2014

Beretningens s. 9

I beretningen er angivet, at Borgerrådgiveren i beretningsåret 2014 modtog 950 skriftlige henvendelser vedrørende forvaltninger. Det korrekte tal er 1.021, og tabellen på side 9 i beretningen skal derfor se således ud:

HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN	
Beretningsåret 2014 (april 2014-marts 2015)	
Klagesager vedrørende forvaltninger	1.021
Anden skriftlig bistand	468
Telefoniske henvendelser	1.858
I alt	3.347

Beretningens s. 16

Det er angivet, at 135 sager er løst uformelt efter Borgerrådgiverens nye metode. Der skulle rettelig have stået 159.

Det er desuden angivet, at der i 86,3 % af disse sager er fundet en tilfredsstillende løsning for borgeren uden omfattende sagsbehandling. Der skulle rettelig have stået 85,3 %.

Beretningens s. 17

I beretningen er angivet, at Borgerrådgiverens generelle sagsbehandlingstid i beretningsåret 2014 var 17,5 dage. Det korrekte er 18,7 dage, og tabellen på side 17 i beretningen skal derfor se således ud:

BORGERRÅDGIVERENS GENNEMSNITLIGE SAGSBEHANDLINGSTID	
Alle afsluttede sager (1.665 sager)	18,7 dage
Sager løst umiddelbart og hurtigt via uformel kontakt til forvaltningen (159 sager)	6,5 dage

Beretningens s. 26

Antallet af klagepunkter pr. forvaltning skal rettelig se således ud:

Antal klagepunkter pr. forvaltning	
Økonomiforvaltningen	39
Kultur- og fritidsforvaltningen	116
Børne- og Ungdomsforvaltningen	59
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	31
Socialforvaltningen	530
Teknik- og Miljøforvaltningen	90
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	790
I alt	1.655

Beretningens s. 27

Hyppigst forekommende klagepunkter (antal) skal rettelig se således ud:

Hyppigste klagepunkter (antal)	
Sagsbehandlingstid og manglende svar	426
Afgørelse og vilkår	224
Vejledning	150
Betjening af borgere	85
Venlig og hensynsfuld optræden	74
Sagsoplysning og oplysningskridt	63
Opfølgning	46
Koordineret indsats	45
Konkret serviceniveau	41
Indhentelse af oplysninger	39

Beretningens s. 38

Forvaltningens medholdsprocenter, tabellen s. 38, skal rettelig se således ud:

I	hvor	mange	%	af	klagerne	gav	forvaltningerne	medhold
Forvaltning						Klager over lang sagsbehandlingstid og manglende svar 2014 (2013)	Klager over andet end lang sagsbehandlingstid og manglende svar 2014 (2013)	Samlet i alle sager 2014 (2013)
Økonomiforvaltningen						50,0 (85,7)	16,7 (64,2)	25,0 (70,3)
Kultur- og Fritidsforvaltningen						71,4 (66,7)	70,4 (20,0)	70,6 (30,8)
Børne- og Ungdomsforvaltningen						66,7 (50,0)	55,0 (57,6)	56,5 (56,8)
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen						75,0 (80,0)	62,5 (69,6)	66,7 (71,4)
Socialforvaltningen						77,0 (84,8)	54,0 (62,4)	61,2 (71,0)
Teknik- og Miljøforvaltningen						62,5 (57,9)	54,2 (42,6)	56,3 (46,3)
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen						64,4 (71,5)	45,3 (48,5)	50,0 (54,7)
Gennemsnit						69,1 % (75,5 %)	49,0 % (52,5 %)	54,3 % (59,0 %)

På samme side er anført, at forvaltningernes samlede medholdsprocent var 54,9 %. Det skulle rettelig være **54,3 %**.

Øvrige ændringer

Diagrammet ”Udviklingen i antal klager til Borgerrådgiveren”, s. 9, er ændret.

Diagrammet ”Hyppigst forekommende sagstyper”, s. 27, er ændret.