



Borgerrådgiverens halvårsstatistik for 2. halvår 2016

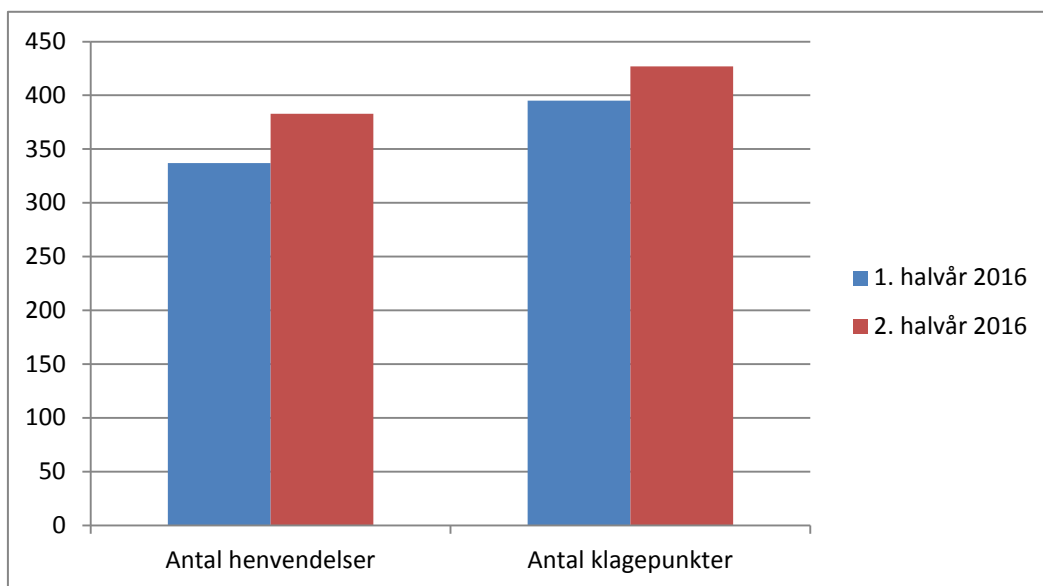
På mødet i Borgerrådgiverudvalget den 5. februar 2016 besluttede udvalget, at udvalget skal forsynes med statistiske oplysninger om Borgerrådgiverens arbejde to gange årligt på udvalgsmøder i januar og august samt ved årsberetningen (i maj måned).

Følgende punkter skal ifølge beslutningen indgå i orienteringen:

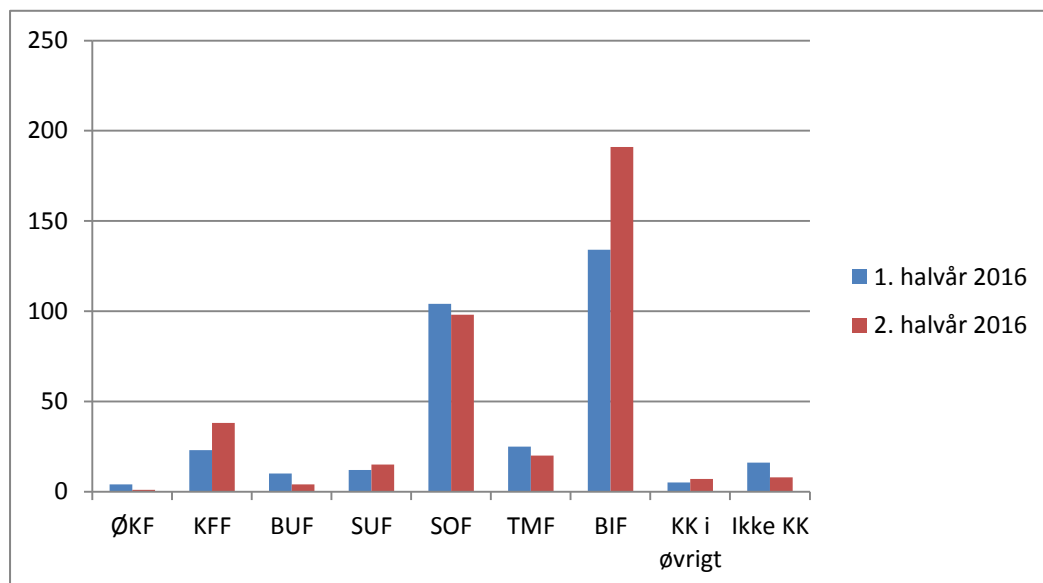
- Antal henvendelser i perioden
- Sagernes fordeling på forvaltninger
- Hyppigst forekommende sagstyper
- Hyppigst forekommende klagepunkter
- Antal sager løst ved Målrettet Indsats
- Gennemsnitlig sagsbehandlingstid hos Borgerrådgiveren



Antal henvendelser i perioden (indkomne sager)



Sagernes fordeling på forvaltninger (indkomne sager)





Hyppigst forekommende sagstyper (afsluttede sager)

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

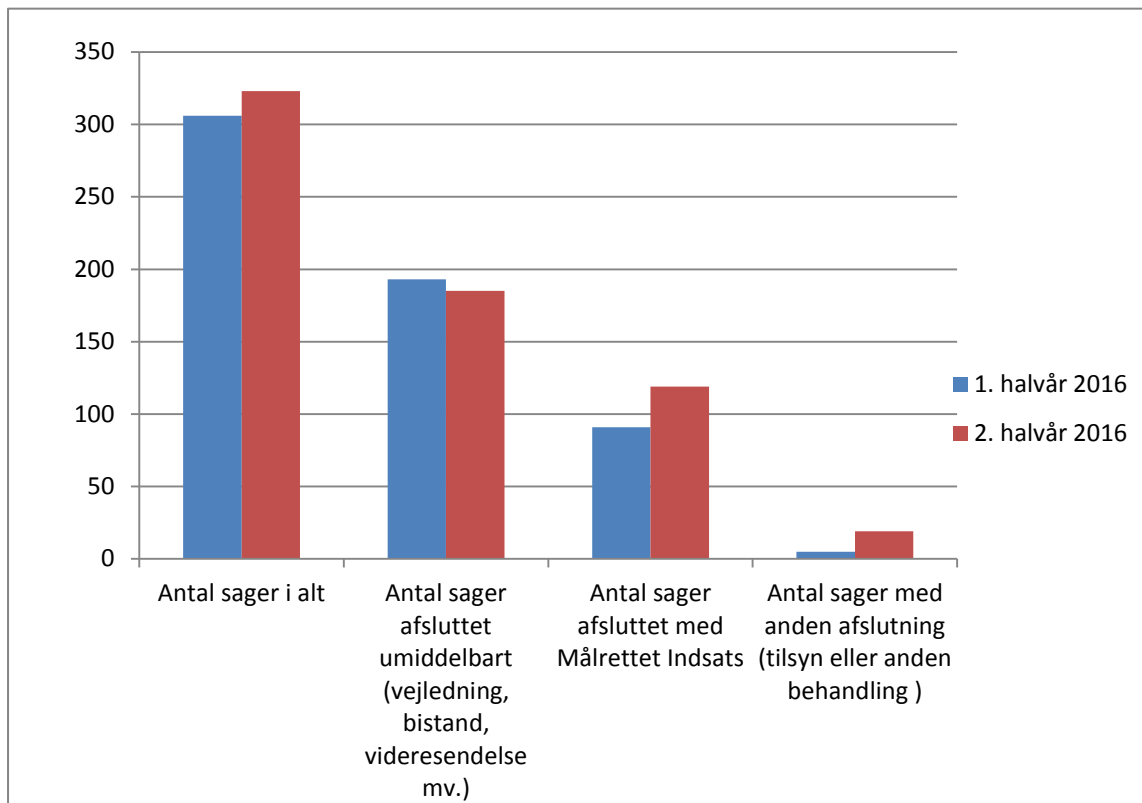


Hyppigst forekommende klagepunkter (indkomne sager)

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



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



Gennemsnitlig sagsbehandlingstid hos Borgerrådgiveren (afsluttede sager)

| Borgerrådgiverens gennemsnitlige sagsbehandlingstid (dage) | | |
|--|----------------|----------------|
| | 1. halvår 2016 | 2. halvår 2016 |
| Alle afsluttede sager | 13,1 | 12,3 |
| Sager løst ved Mårettet Indsats | 15,8 | 11,0 |