



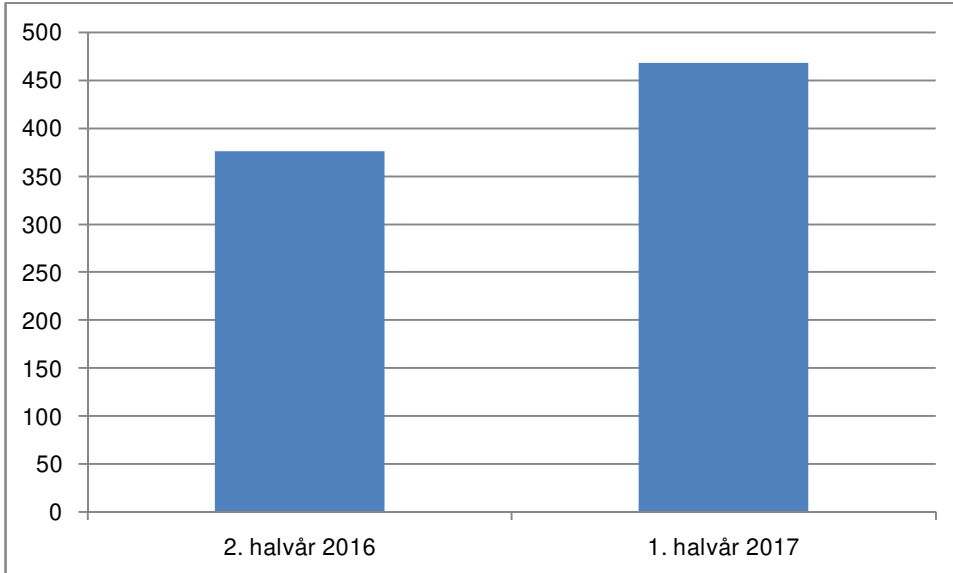
Borgerrådgiverens statistik for 1. halvår 2017

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).

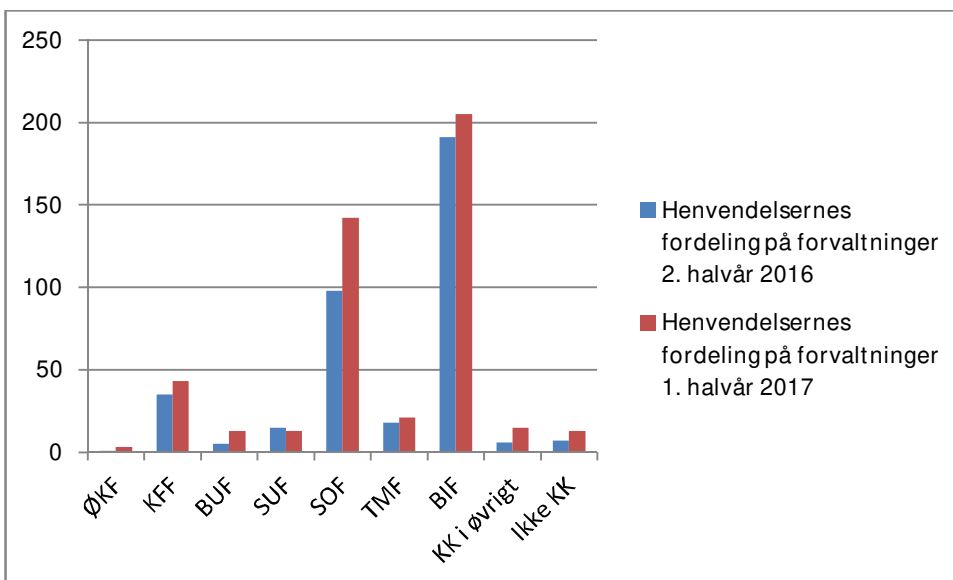
Borgerrådgiverens tog et nyt statistiksystem i brug den 1. april 2017. På grund af overgangen fra et statistiksystem til et andet afviger denne rapport fra den sædvanlige afrapportering ved at rumme færre informationer. Når det nye statistiksystem har været i brug i længere tid, vil Borgerrådgiveren udarbejde en mere omfattende standardrapport.



Antal henvendelser i perioden



Sagernes fordeling på forvaltninger





Hvad bliver der klaget over?

Siden 1. april 2017 har Borgerrådgiveren registreret såvel problemstillingen fra en kommunal/ administrativ synsvinkel som fra borgerens synsvinkel.

Problemerne som borgerne oplever det, handler oftest om

- Kommunikation og information
- Opfølgning
- Ventetid
- Anden ydelse, bistand eller praktisk hjælp
- Økonomisk ydelse
- Respekt ligeværdighed dialog og tillid
- Koordination og helhed
- Inddragelse

Sæt fra en kommunal administrativ synsvinkel handler borgernes problemer om almindelig forvaltningsret, god forvaltningsskik og kommunens praktiske opgavevaretagelse, herunder

- Sagsbehandlingstid og manglende svar
- Afgørelse og vilkår
- Konkret serviceniveau
- Sagsoplysning og oplysningsskridt
- Kommunikation: sprogbrug, klarhed, præcision mv.
- Orientering om sagens gang eller status
- Hældsorienteret og koordineret indsats
- Vejledning



Gennemsnitlig sagsbehandlingstid hos Borgerrådgiveren (afsluttede sager)

Borgerrådgiverens gennemsnitlige sagsbehandlingstid (dage)		
	2. halvår 2016	1. halvår 2017
Alle afsluttede sager	12,9	16,7
Sager løst ved Målrettet Indsats	11,7	22,5