

Lidt om tallene

Hver gang Borgerrådgivningen får en henvendelse fra en borger, skrives der et notat om den, hvoraf det fremgår, hvornår henvendelsen sker, hvem der henvender sig, hvilket center og evt. afdeling henvendelsen omhandler, hvad henvendelsen drejer sig om samt, hvad Borgerrådgivningen foretager sig i anledning af henvendelsen. Notatet journaliseres på en særlig borgersag, som kun Borgerrådgivningen har adgang til.

Derudover registreres henvendelsen med et sagstema i et regneark, som benyttes til at samle og skabe overblik over årets henvendelses- og sagsmønstre. Den samme borger kan godt henvende sig flere gange og om flere sager. Derfor er der forskel på antallet af unikke henvendelser og antallet af borgerhenvendelser samt på antallet af borgerhenvendelser og antallet af sager.

De tal, regnearket genererer, ligger til grund for den kvantitative del af beretningen; altså hvor mange borgere, der har henvendt sig hvor mange gange samt, hvilke centre og temaer deres henvendelser har omhandlet.

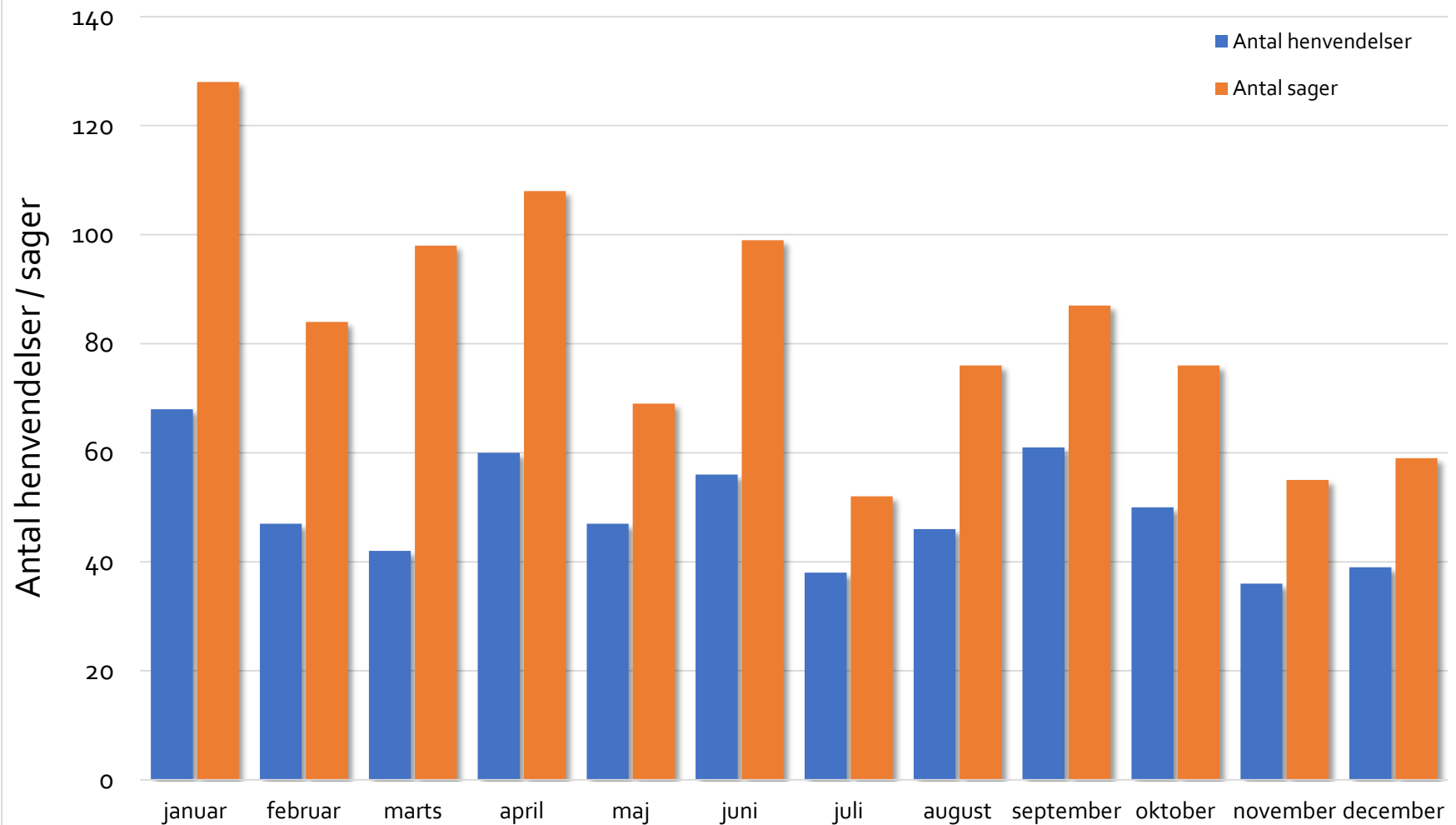
Det er vigtigt at understrege, at der er tale om "flade" tal. Antallet af henvendelser og sager siger altså ikke noget om alvorsgraden af den konkrete sag.

En henvendelse om f.eks. vejvisning, som det tager Borgerrådgivningen mindre end fem minutter at behandle, tæller lige så meget i regnearket som en henvendelse om utilfredshed med en afgørelse, hvor vi kan bruge mange timer på at hjælpe med at klage og følge op på, hvad klagen giver anledning til.

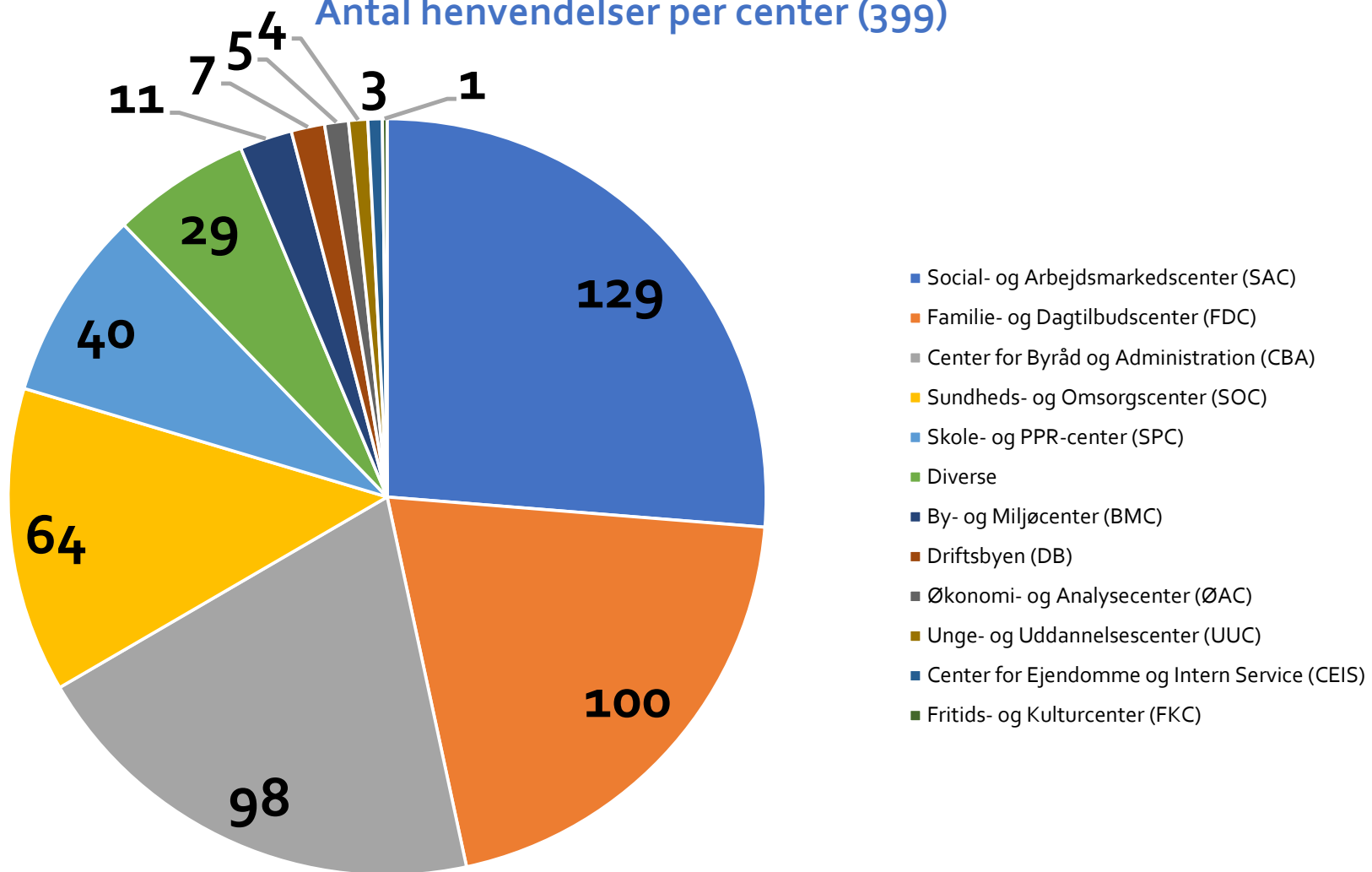
Tallene siger altså kun noget om antal og temaer. For at få dybere indblik i, hvad tallene dækker over, skal man altså dykke ned i den kvalitative del, som selve beretningen udgør.

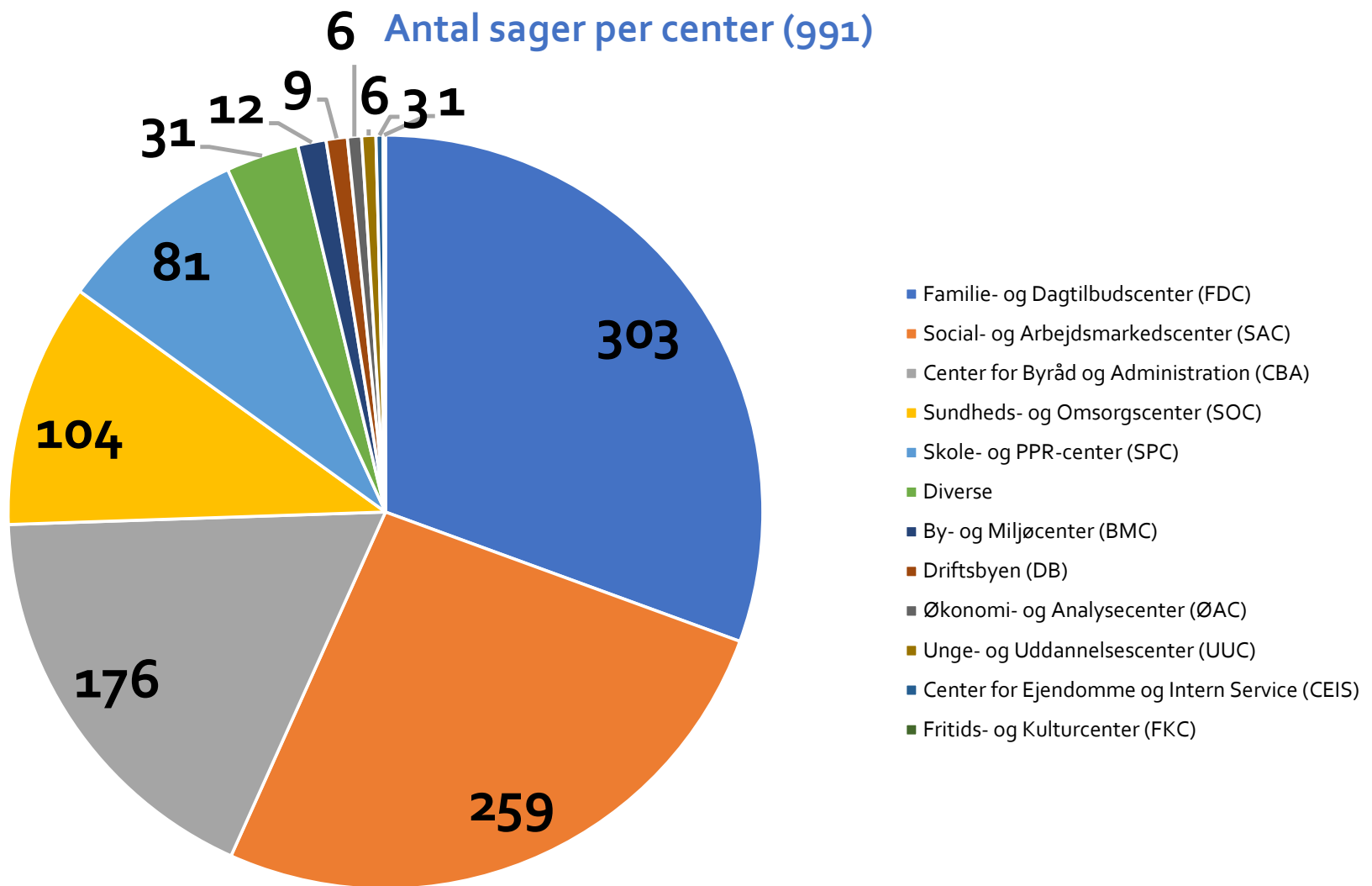
Antal henvendelser / sager per måned

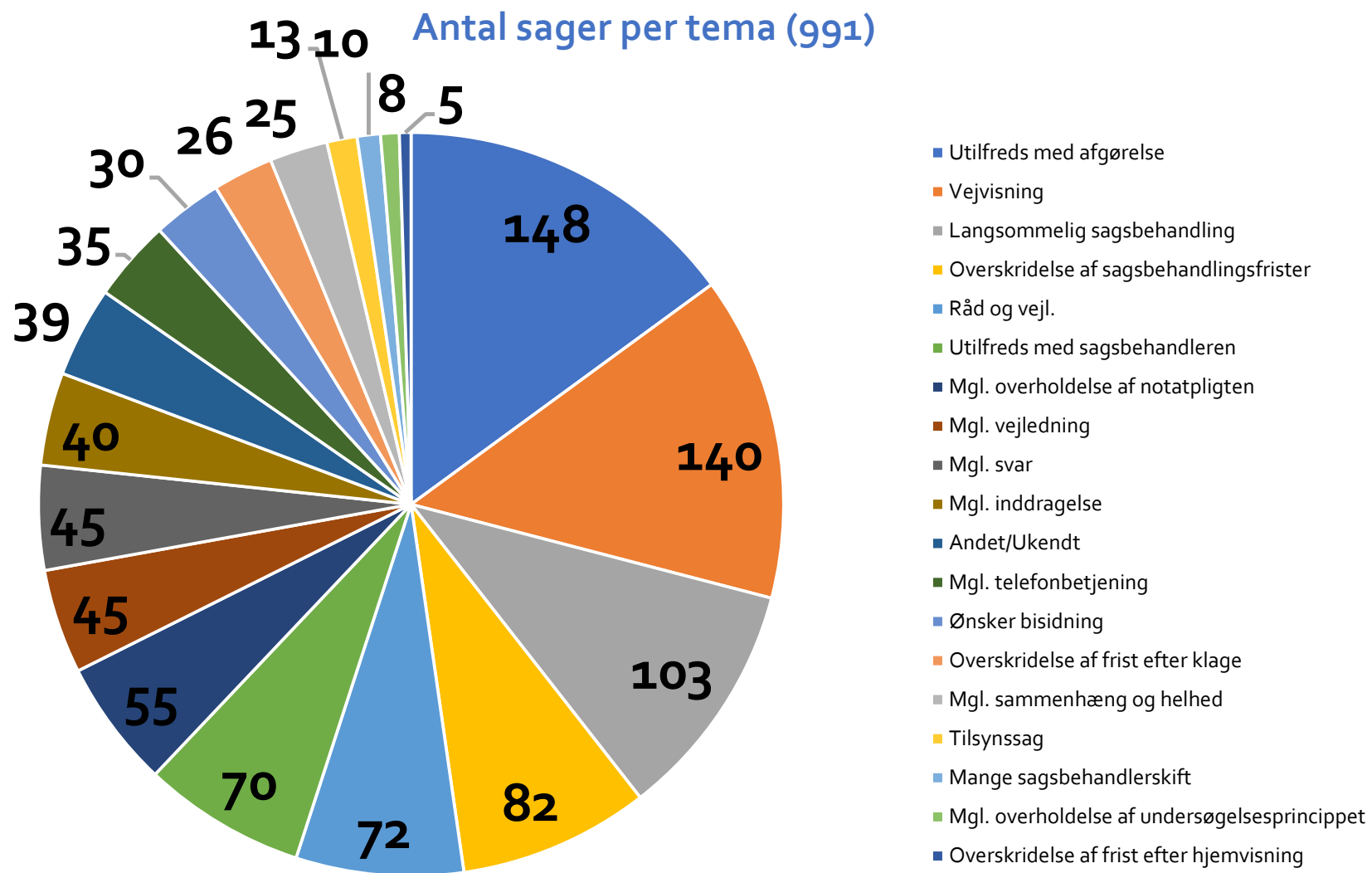
399 henvendelser i alt / 991 sager i alt



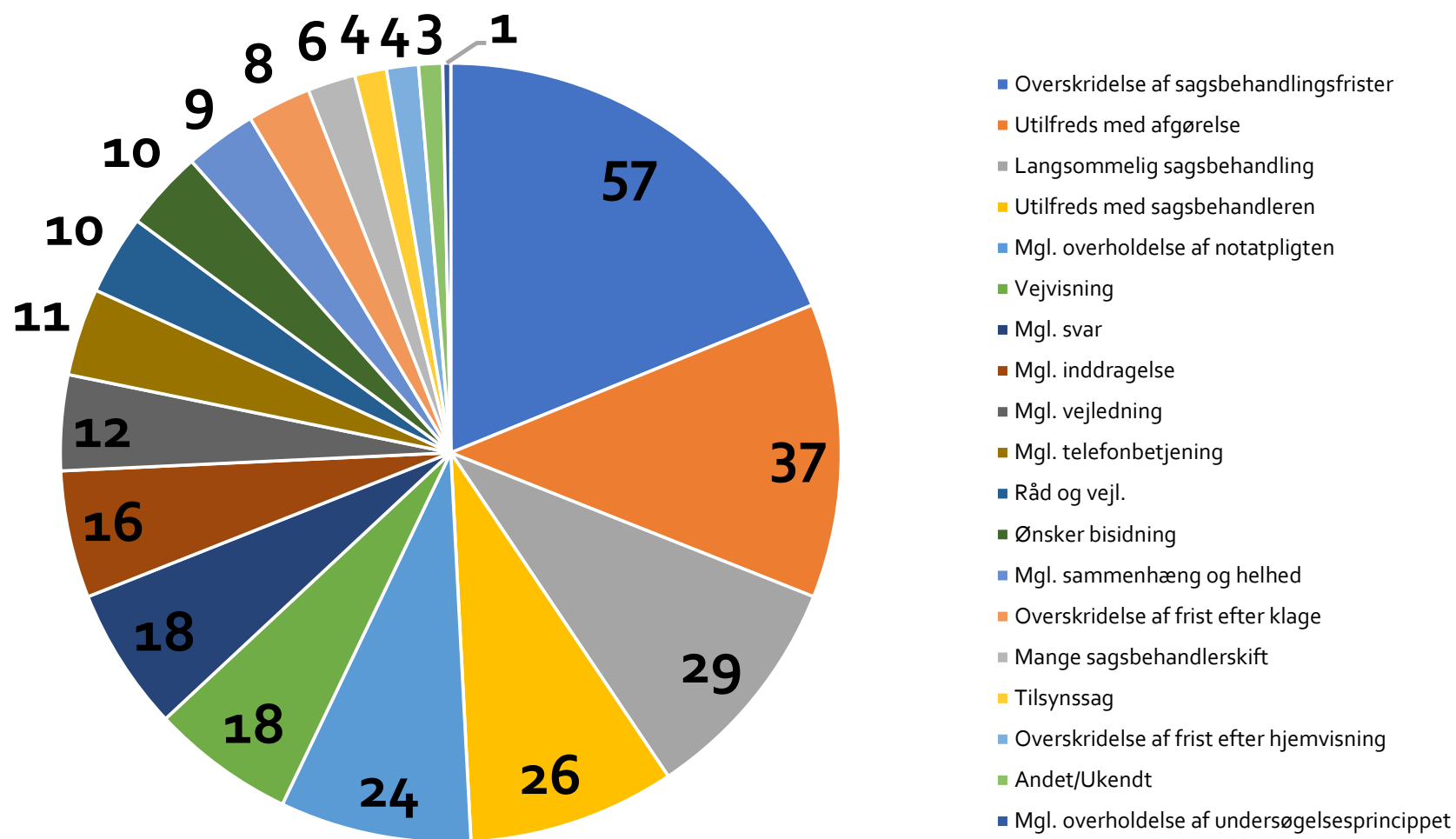
Antal henvendelser per center (399)



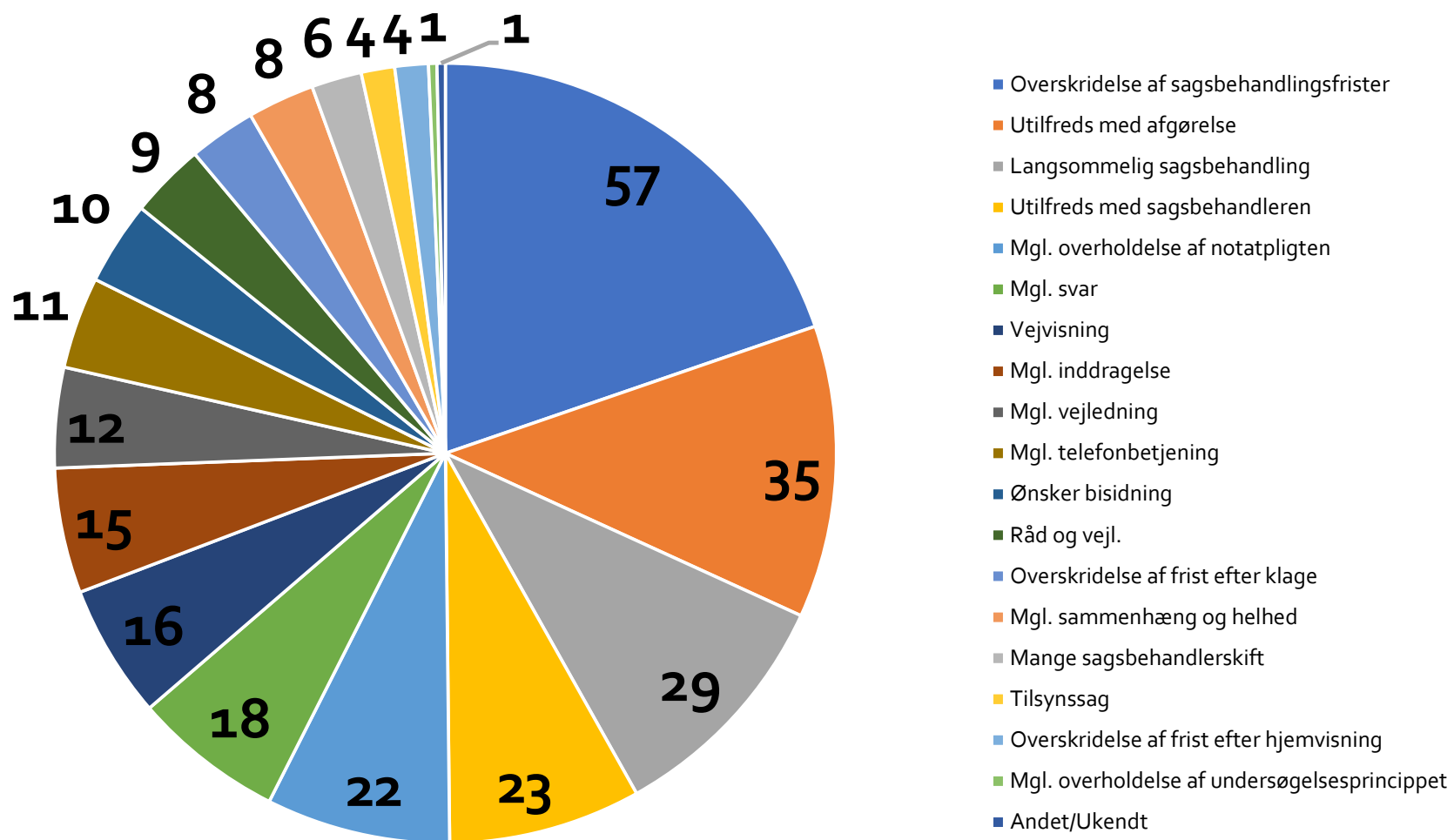




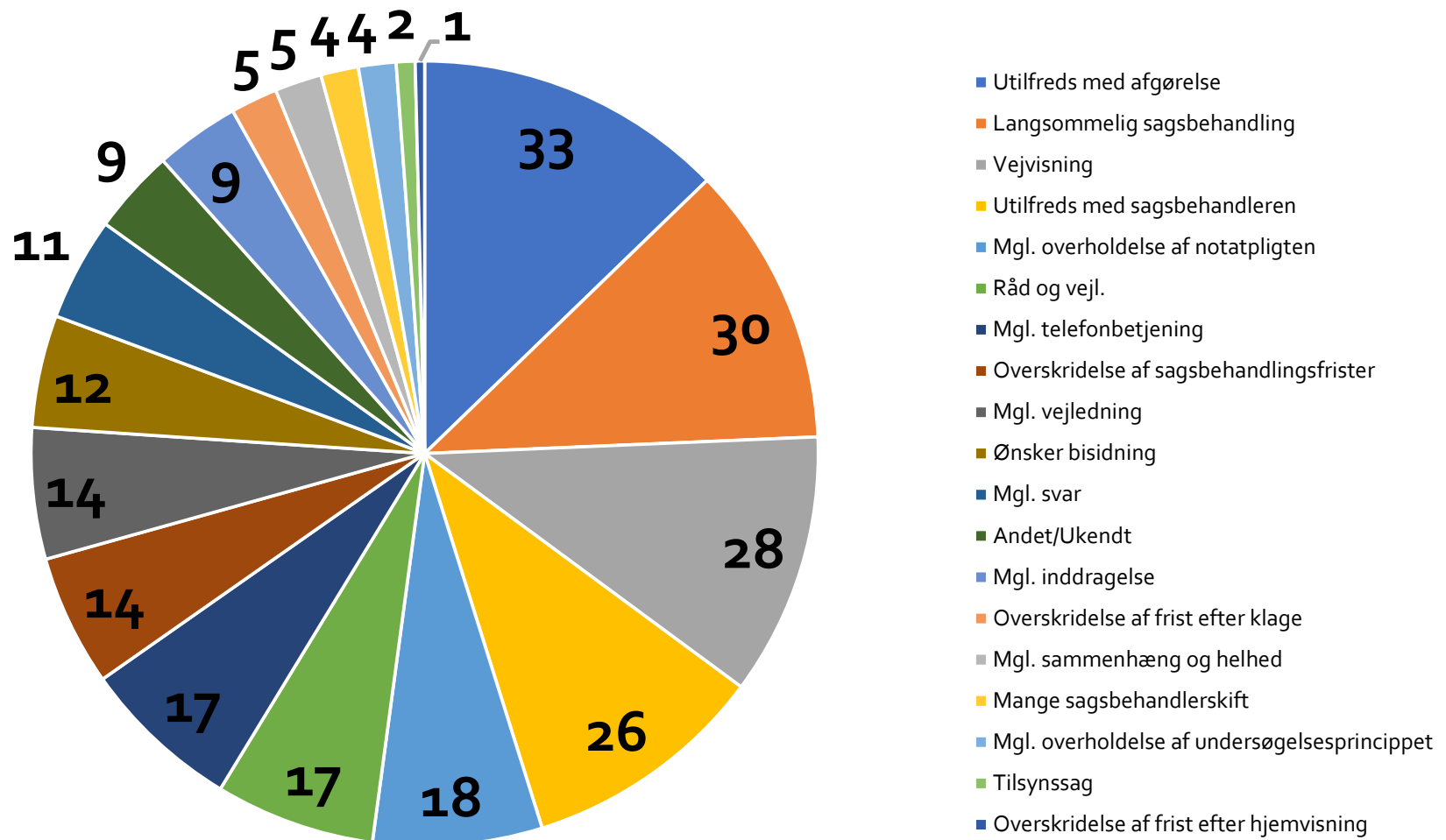
Antal sager per tema i Familie- og Dagtilbudcenter (FDC) (303)



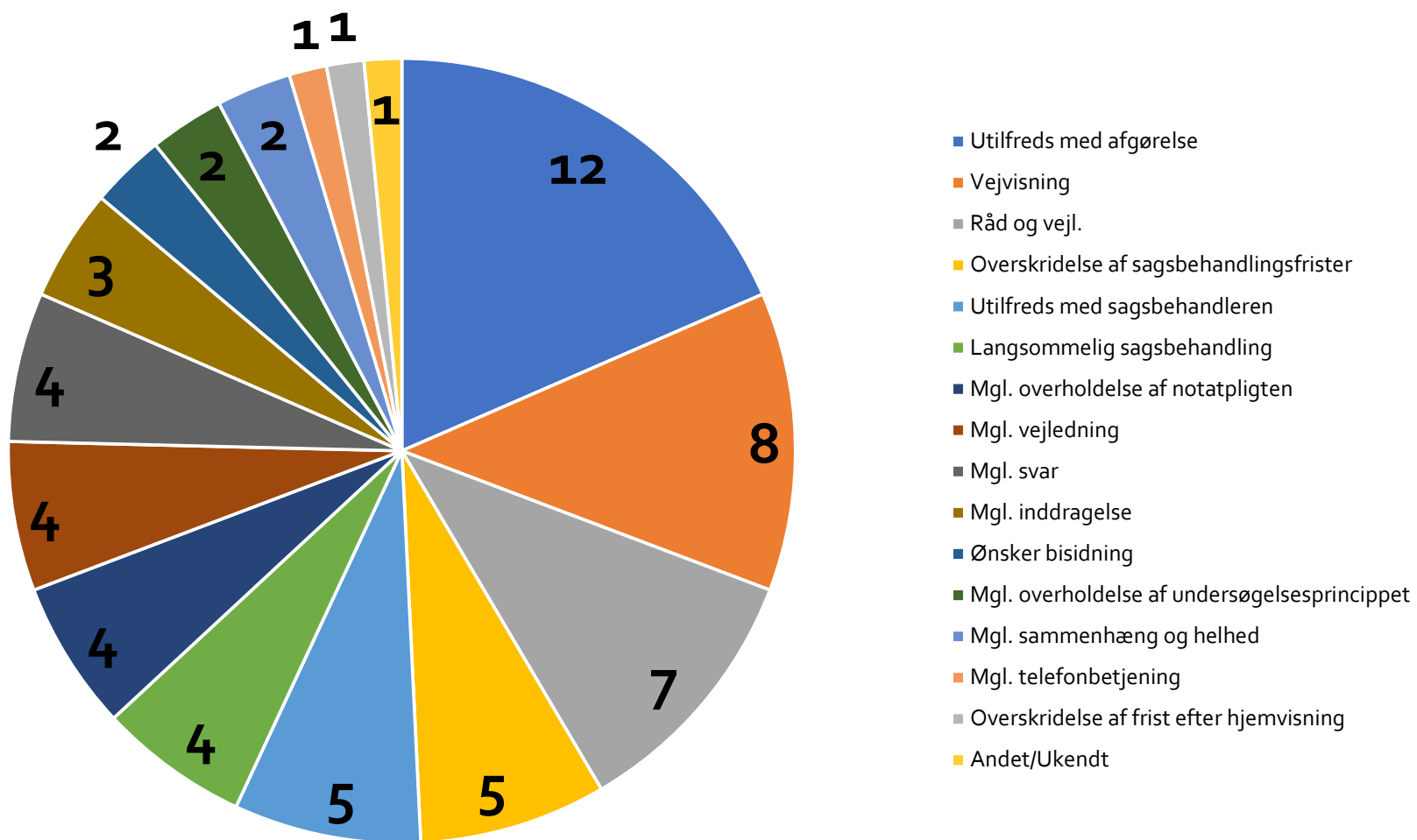
Antal sager per tema i FDC/Familieafdelingen (289)



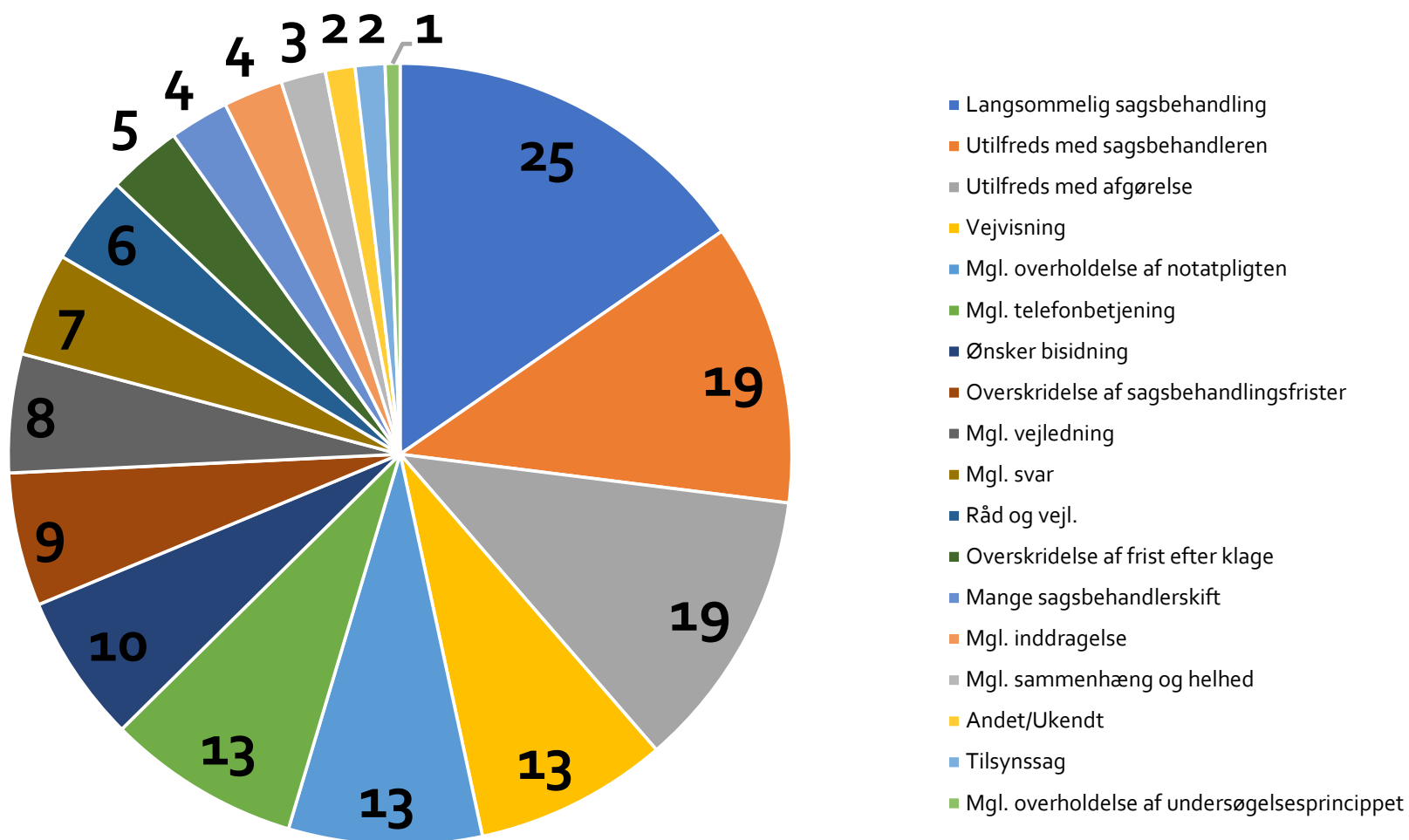
Antal sager per tema i Social- og Arbejdsmarkedscenter (SAC) (259)



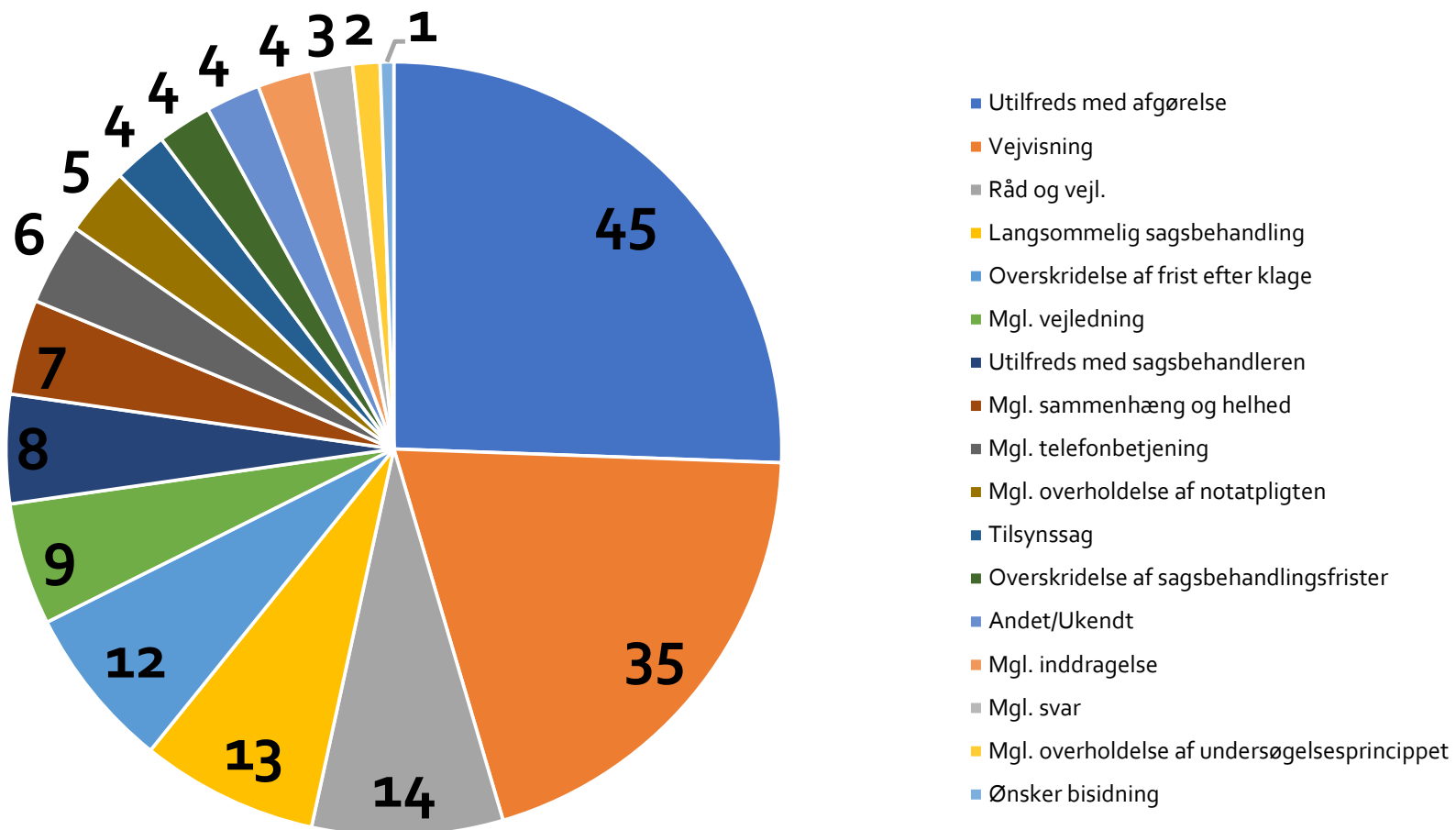
Antal sager per tema i SAC/Myndighed (65)



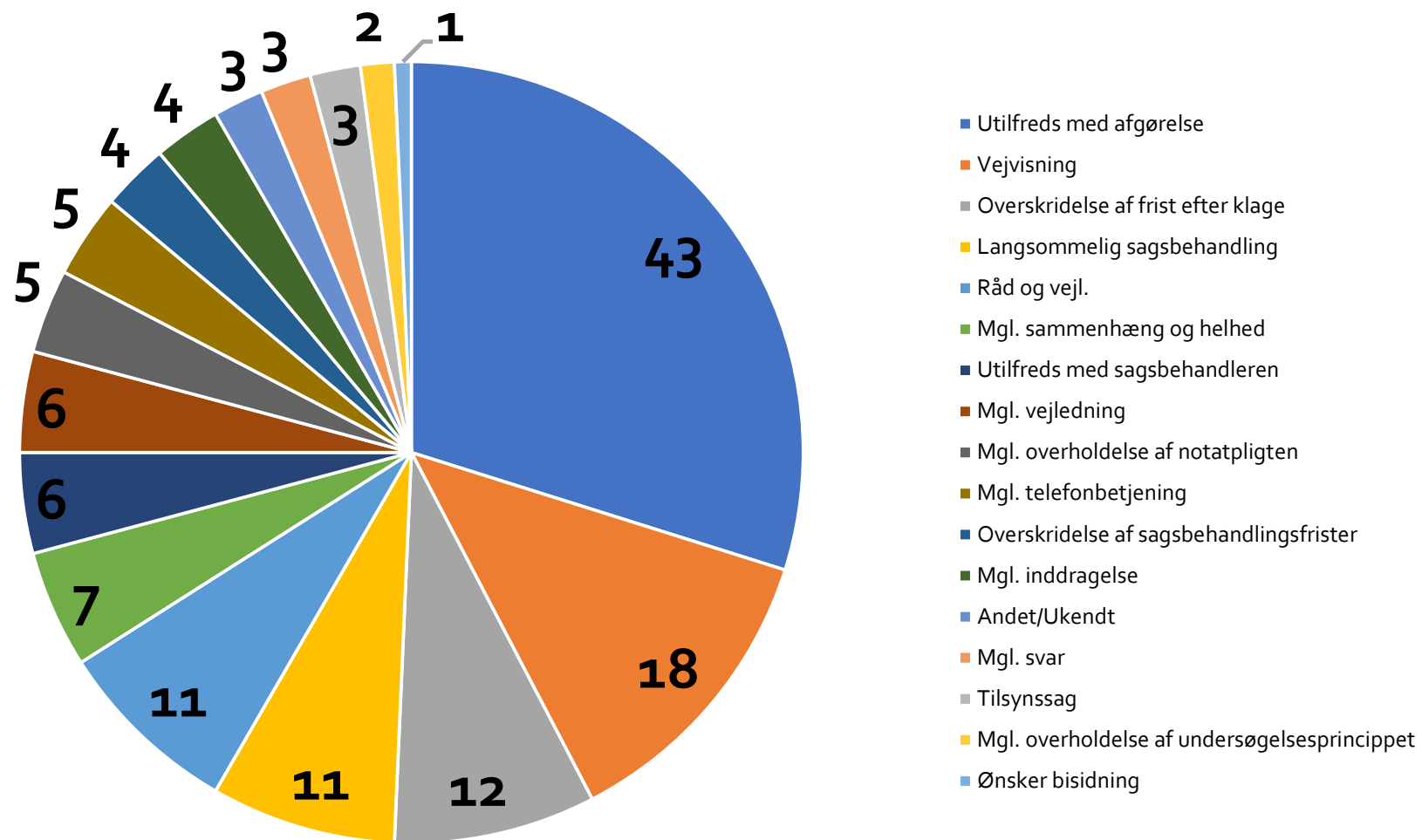
Antal sager per tema i SAC/Jobcenter (163)



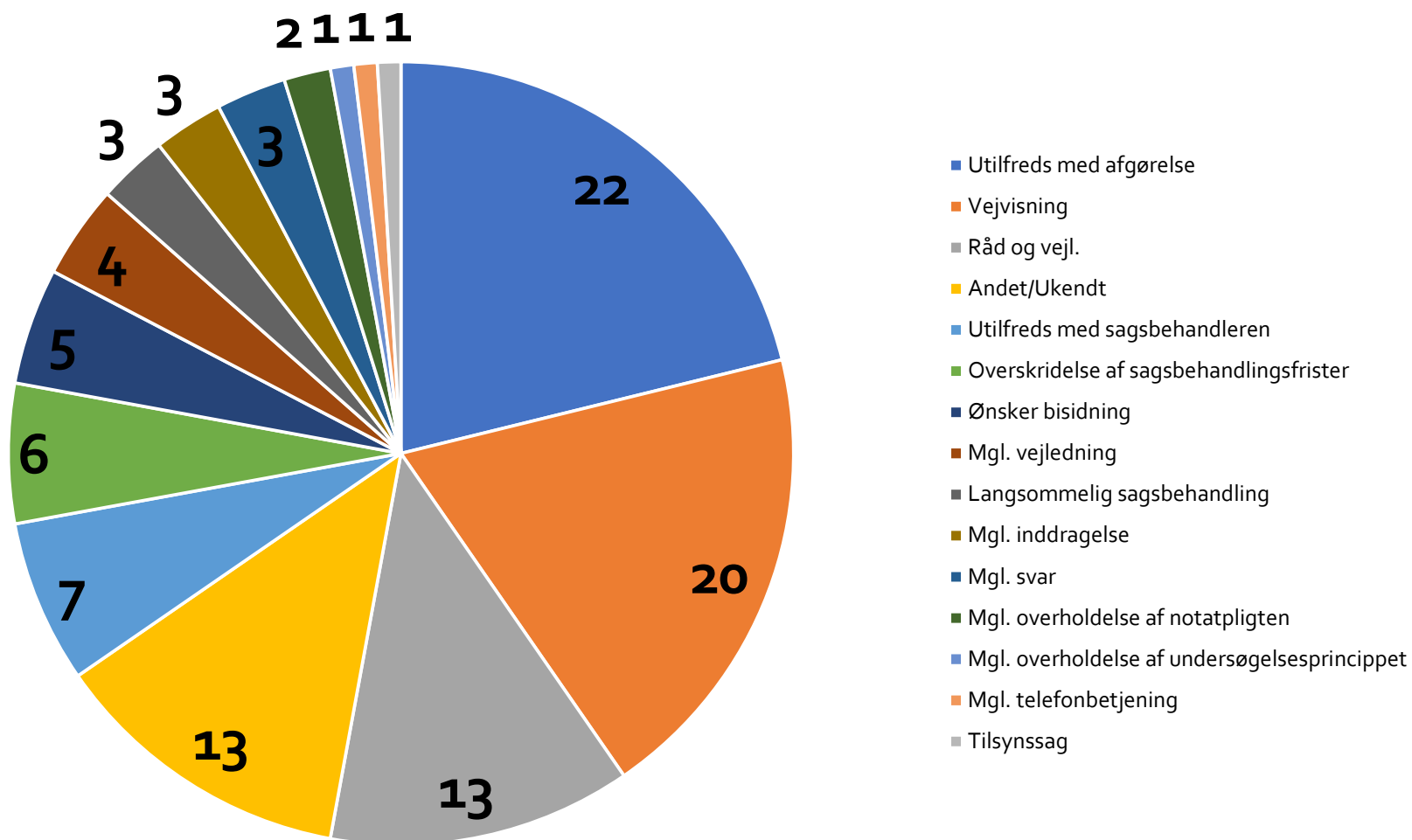
Antal sager per tema i Center for Byråd og Administration (CBA) (176)



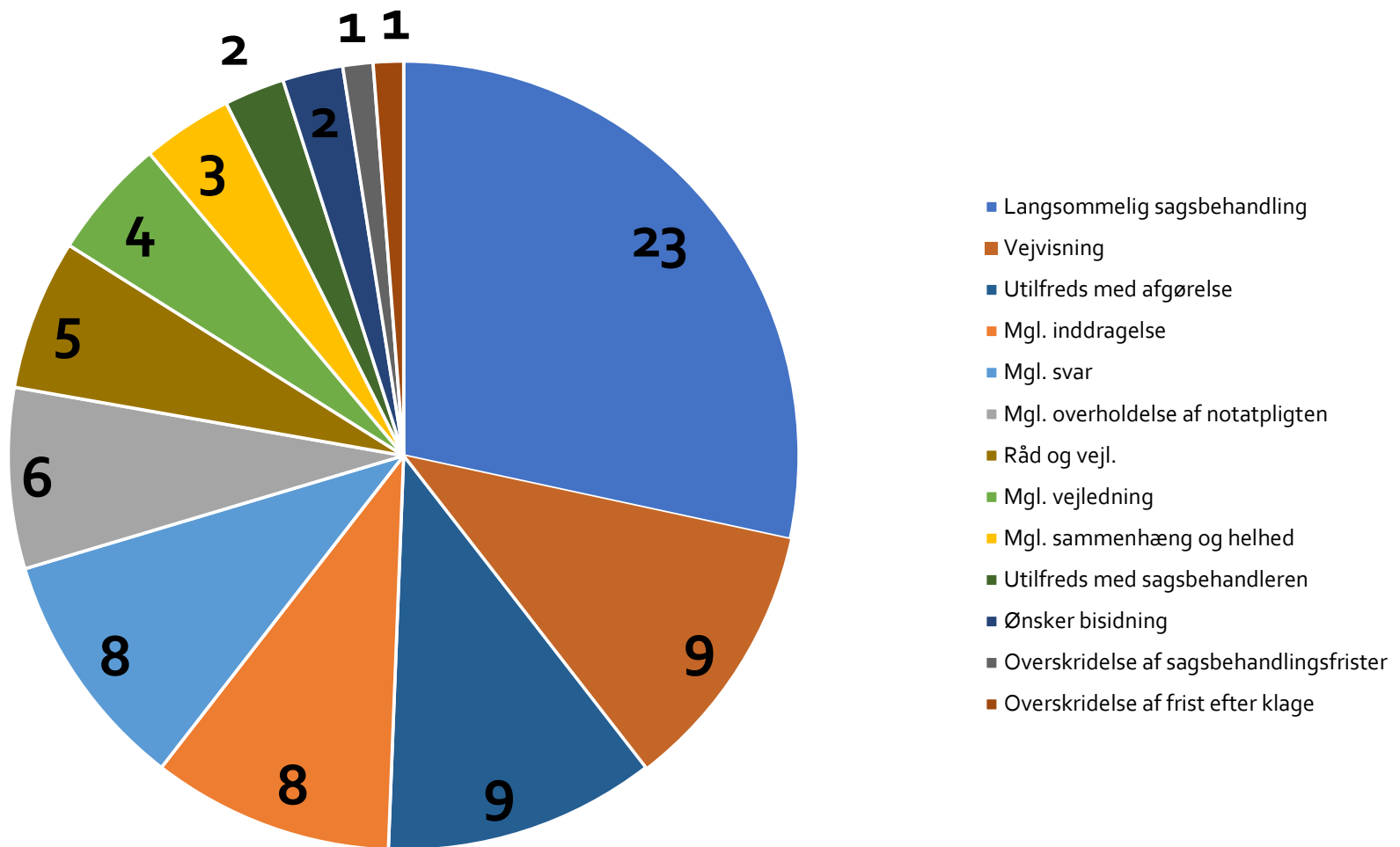
Antal sager per tema i CBA/Ydelsesservice (144)



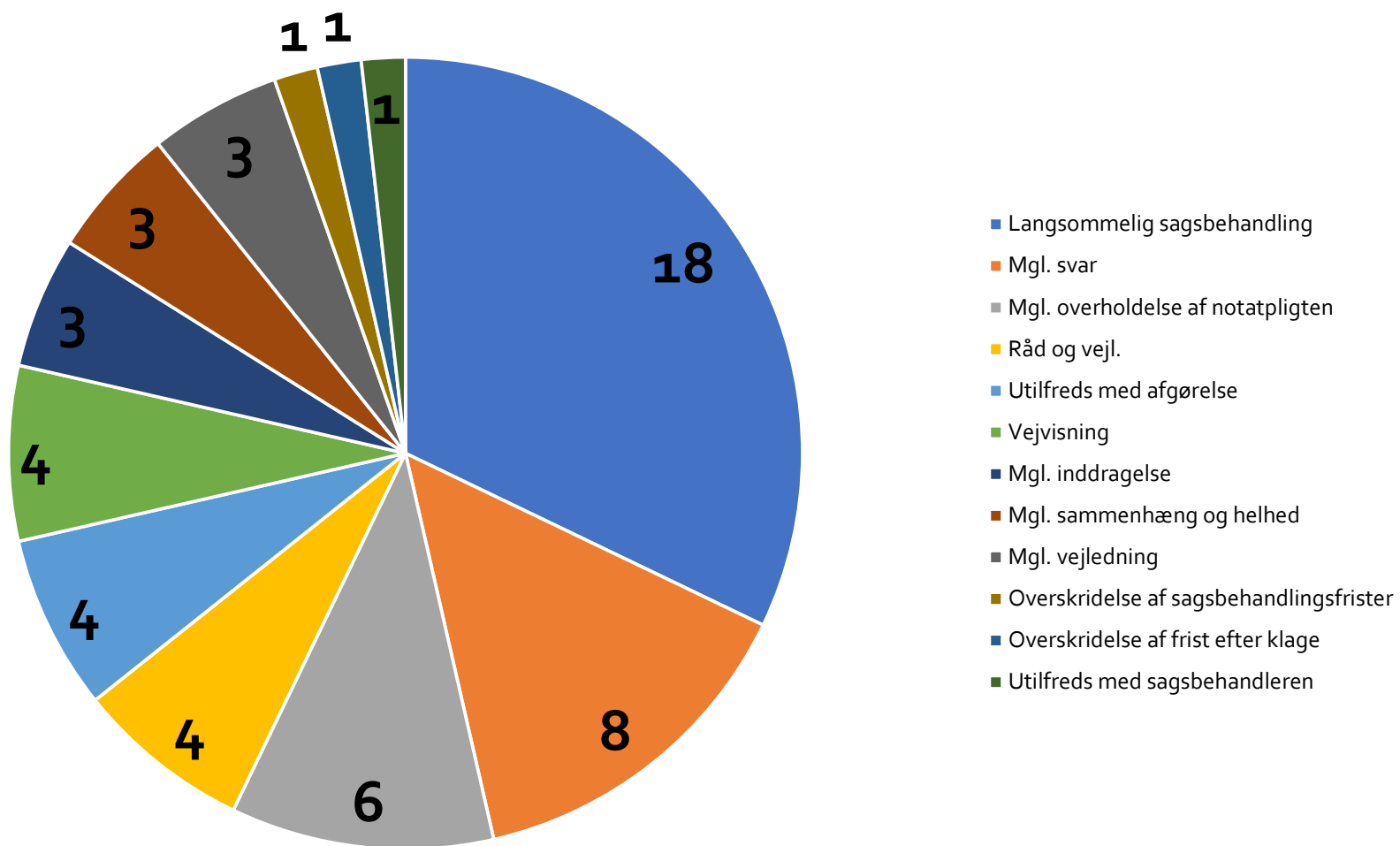
Antal sager per tema i Sundheds- og Omsorgscenter (SOC) (104)



Antal sager per tema i SPC (81)



Antal sager per tema i SPC/Psykologer (56)



Antal sager per tema i SPC/Skoler (20)

Sagens Tema	Antal Sager
Borgerskolen	2
Mgl. inddragelse	1
Utilfreds med sagsbehandleren	1
Fløng Skole	3
Langsommelig sagsbehandling	1
Mgl. inddragelse	1
Ønsker bisidning	1
Læringshuset	3
Langsommelig sagsbehandling	1
Mgl. inddragelse	1
Utilfreds med afgørelse	1
Mølleholmskolen	3
Langsommelig sagsbehandling	1
Mgl. vejledning	1
Ønsker bisidning	1
Privatskoler	1
Råd og vejl.	1
Sengeløse Skole	6
Langsommelig sagsbehandling	2
Mgl. inddragelse	2
Utilfreds med afgørelse	1
Vejvisning	1
Ukendt skole	2
Vejvisning	2
I alt	20