

Målinger på fokusområde 3 vedr. servicekultur og medarbejdertrivsel



Bilag 3

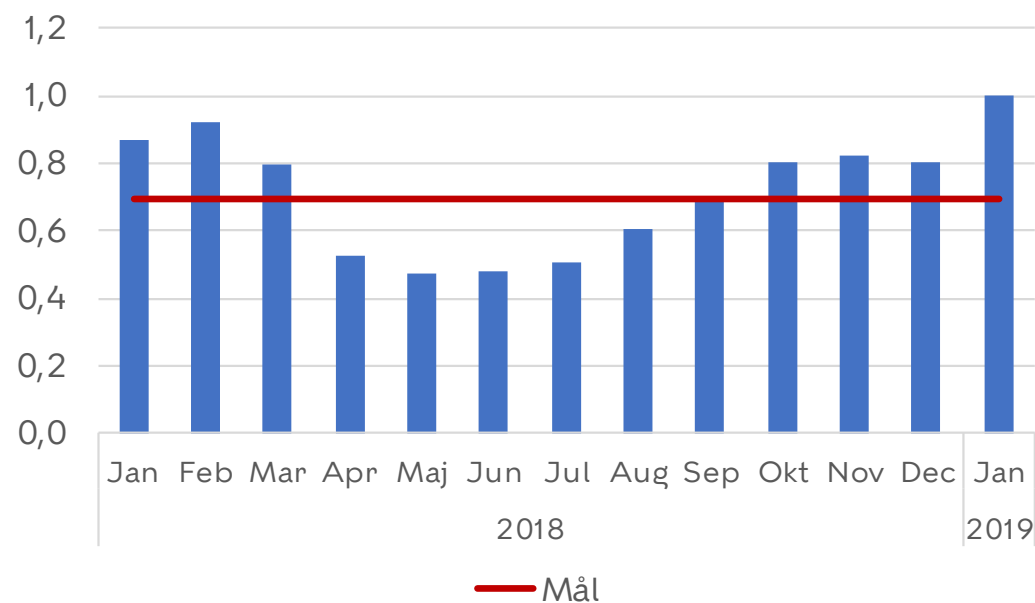
Måling om borgertilfredshed

Figur 1. [Udvikling i borgernes tilfredshed]

Afventer måling

Sygefravær i BIF

Figur 2. Sygefravær målt i fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat

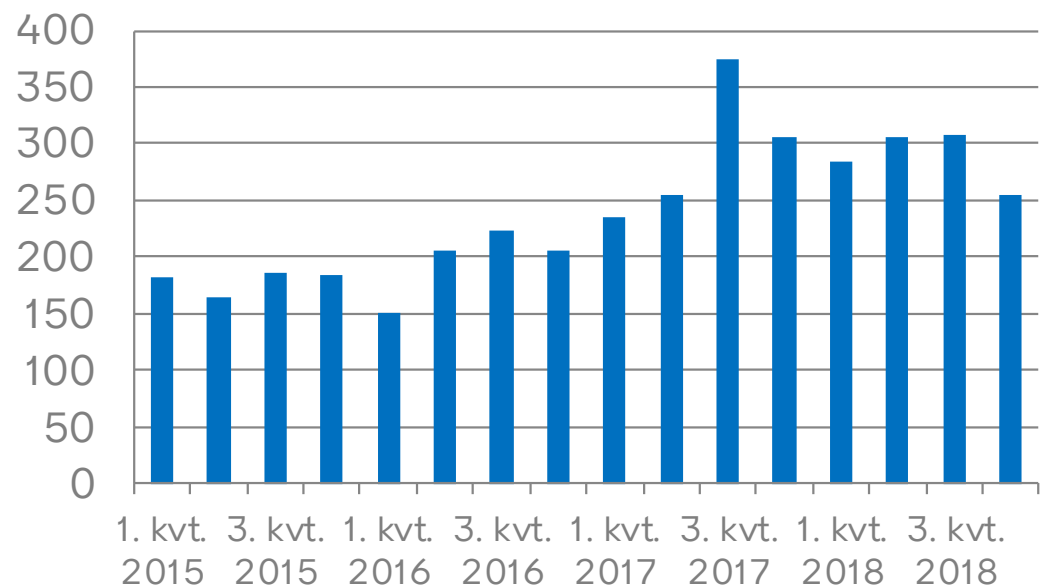


Sygefraværet var samlet set 8,3 fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat år-til-dato i 2018. Dermed ligger BIF lige præcis på målniveauet for sygefravær i 2018.

Målniveauet er det samme i 2019. 2019 er startet højt med 1 fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat i januar 2019.

Udvikling i formalitetsklager

Figur 3. Antal formalitetsklager



Kilde: Egen opgørelse

I 4. kvartal 2018 har Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen modtaget 254 formalitetsklagesager.

Formalitetsklager er typisk klager over sagsbehandlingen. Der har været et højere niveau af klager over sagsbehandlingen det seneste år (der er data for), hvilket tyder på, at borgerne ikke er tilfredse med den behandling, de modtager i BIF.

I sommeren 2017 var der øget mediebevågenhed på området og der blev fra politisk side opfordret til at henvende sig ved utilfredshed med sagsbehandlingen.

Antallet af klager svarer ikke til antal borgere, der har indgivet en klage, da borgere kan klage flere gange.

Afgørelser i Ankestyrelsen

Figur 4. Andel realitetsbehandlede sager, hvor forvaltningen fik medhold i Ankestyrelsen

Afventer måling

Realitetsbehandlede sager er sager, som ikke bliver afvist/henvist.