



11-10-2013

Til BIU

Sagsnr.
2013-0228424

Halvårlig evalueringsstatus om samarbejdsaftalen mellem BIF og ØKF om callcenter

Dokumentnr.
2013-0228424-5

Baggrund

Den 1. januar 2013 trådte samarbejdsaftalen mellem BIF og ØKF om samling af Jobcenter Københavns Callcenter og Kontaktcenter i Københavns Borgerservice i kraft. Det fremgår af aftalen, at Beskæftigelses- og Integrationsudvalget halvårligt skal orienteres om status på samarbejdet.

Sagsbehandler
Julie Gaugler

Det første halve år har været præget af overflytningen af medarbejdere, tilpasning af ressourcer, nye opgaver og iværksættelse af samarbejdet mellem CDU og Kontaktcenteret (KC). Denne opstart på samarbejdet har på den ene side haft indflydelse på opgaveløsningen og serviceniveauet, og på den anden side sat fokus på forudsætningerne og mulighederne for en effektiv opgaveløsning på tværs af forvaltningerne.

Endvidere har BIF gennemgået en omfattende omorganisering, der bl.a. har betydet, at samarbejdsaftalen der blev godkendt den 28. januar 2013 (2012-123459), og hvor KC fik tilført yderligere opgaver og ressourcer – ikke blev tilpasset med de nye opgaver. Denne del af aftalen fik ikke tilsvarende afsat tid til planlægning og tilpasning som de andre opgaver i aftalen, hvilket også har haft indflydelse på aftalens opstartsperiode.

Notatet gør på den baggrund status på følgende forhold:

- Borgerbetjeningen og servicemål
- Medarbejdernes trivsel og kompetenceudvikling
- Udvikling i opgaveløsningen og samarbejde
- Økonomi

Borgerbetjeningen og servicemål

Det er aftalt, at serviceniveauet fra det tidligere Jobcenter Københavns Callcenter (JCC) skal fastholdes, og skal udvikles løbende i takt med den øvrige udvikling af servicen på beskæftigelsesområdet.

Servicemålene i aftalen er således:

- Tilgængelighed på 92 %
- Straksafklaring på 65 %

Der sker en løbende statistisk opfølgning på servicemålene, idet KC månedligt leverer statistisk materiale til BIF's direktion og ugentligt sender statistik til lokale enheder på Jobcenter-området.

Følgegruppen for samarbejdet modtager kvartalsvis det statistiske materiale i forbindelse med afholdelse af opfølgningsmøder.

**Kontaktcenter
Stab**

Nyropsgade 1
1603 København V

Mobil
2675 2551

E-mail
jga@okf.kk.dk

EAN nummer
5798009809971

Borgerne oplevede i det første kvartal 2013 en ventetid, der lå langt over, hvad man bør forvente. Siden marts er ventetiden faldet og er pt. under 3 min. Ventetiden indgik ikke som et servicemål i den oprindelige aftale, men den er et vigtigt parameter i den samlede håndtering af telefonbetjeningen af borgerne og det er derfor aftalt, at det er målet at sikre en maksimal gennemsnitlig ventetid på 3 min. Derudover følges spredningen i ventetider løbende, hvor der i øjeblikket er særligt fokus på virksomhedstelefonen.

Det har siden maj været muligt, at opnå den grad af tilgængelighed, som er aftalt. Den seneste måling viser, at tilgængeligheden ligger på 94 %, hvilket er 2 procentpoint over servicemålet i samarbejdsaftalen. Det er bl.a. nået i kraft af, at KC valgte at tilføre yderligere ressourcer til JCK fra andre områder i KC. Derudover iværksatte KC en massiv oplæring af medarbejder fra andre af KC's områder, så der fremadrettet er mulighed for at arbejde mere fleksibelt og udnytte ressourcer, samt skabe synergi på tværs af KC.

De nye opgaver, som KC fik tilført med samarbejdsaftalen den 28. januar 2013, har betydet flere henvendelser end beregnet. Det betyder, at KC's opgaveløsning primært har været, og fortsat er, fokuseret på tilgængelighed og omstilling af henvendelser til BIF's enheder. Det har konsekvenser for straksafklaringsprocenten. Det har derfor ikke været muligt for KC's at opnå den aftalte straksafklaringsprocent, som pt. ligger på 56 %. De nye opgaver er sygedagpenge, 9-by samarbejdet og virk.dk. Opgaverne har forskellig volumen i forhold til antal henvendelser og ekspeditionstid, men giver samlet flere henvendelser end beregnet. I marts 2013 var der således 32 % flere henvendelser end i marts 2012 og pt. ligger antallet af henvendelser 6 % højere end forventet (se bilag 1).

Følgegruppen for samarbejdet har derfor iværksat en gennemgang og analyse af hele opgaveporteføljen i KC og snitfladerne mellem BIF og KC. Analysen skal dels kvalitetssikre snitfladerne i forhold til BIF's omorganisering og dels beregne KC's ressourceforbrug, med henblik på en justering af samarbejdsaftalen og opgaveporteføljen i KC. Det forventes at kunne gennemføres i løbet af 1. kvartal 2014.

Medarbejdernes trivsel og kompetenceudvikling

Overflytning til en anden arbejdsplads og kultur er som udgangspunkt en markant forandring for den enkelte medarbejder. God planlægning og kommunikation er i den sammenhæng vigtig. I forbindelse med flytningen til KC blev der nedsat en styregruppe og en række projektgrupper, som startede op inden overflytningen. Det blev imidlertid på trods af planlægning en turbulent opstart for de nye medarbejder i KC. Det er en kombination af flere forhold: 1) Opstart

med flere tekniske problemer end forventet, 2) flere og nye opgaver end beregnet og 3) ØKF's praksis vedr. ferieafvikling var flere JCK-medarbejdere nødt til at afvikle ferie i det første kvartal, hvor de tidligere var vant til udbetaling i tilfælde af restferie. Det betød, at både medarbejderne og ledelse oplevede et pres, som bl.a. var med til at påvirke både stemning, trivsel og fravær. Det har også haft de konsekvenser, at 2 medarbejdere har valgt at opsige deres stilling.

Den første interne trivselsmåling på JCK-området bar derfor præg af opstartens udfordringer og problemer, men ved den seneste måling er der fremgang. KC har bl.a. iværksat et forløb med Arbejdsmiljø Københavns (AMK), ansat en jurist for at styrke fagligheden og samarbejdet med CDU i forhold til kompetenceudvikling. Forløbet med AMK skal medvirke til en øget arbejdsglæde og fastholdelse af dygtige medarbejdere. Endvidere har KC foretaget en gennemgribende revision af ressourcestyringen på JCK med det resultat, at antallet af ressourcer er bedre afstemt med antal henvendelser. Det giver en arbejdsdag, hvor opgavemængde og tid for enkelte medarbejder er bedre tilpasset.

Udvikling i opgaveløsningen og samarbejdet

Efterhånden som driften er stabiliseret har KC iværksat en række indsatser for at implementere de værktøjer og metoder som KC anvender i borgerbetjeningen. Det er bl.a.:

- Der er ansat en jurist og flere fagkoordinatorer til at styrke fagligheden i både KC og i forhold til samarbejdet med CDU.
- Det er implementeret henvendelsesregistrering og der arbejdes løbende med at justere henvendelsesregistreringen i forhold til kunne imødekomme ændringer i borgernes henvendelsesmønstre og henvendelsestyper.
- For at kvalitetssikre indholdet i besvarelsen er der iværksat et arbejde med at implementere JCK-tekster i videnbasen, som er et system der er udviklet til især at understøtte medarbejderne på KC's hovednummer 33 66 33 66. Videnbasen er et væsentlig redskab på områder, hvor der løbende sker ændringer. En større redaktørgruppe skal fremadrettet sikre, at der løbende og dagligt om nødvendigt bliver opdateret i videnbasen.
- Borgerkommunikation er et andet indsatsområde i KC. Gennem medlyt, kompetenceudvikling og coaching bliver medarbejderne af KC's kommunikationscoach klædt på til at have relationel tilgang til borgerne og til at kunne tackle potentielt konfliktfyldte samtaler, hvilket skal sikre godt arbejdsmiljø og færre formalitetsklager.

- Der er en fast dialoggruppe med CDU (Kaare Grue), fagkoordinatorer, fagjurist og ledelsen af JCK, der løbende er i kontakt og afholder møder. Det styrker samarbejdet mellem parterne og den fælles forståelse af metoder og tilgange i opgaveløsningen i hhv. KC og BIF. Den faste koordinations- og samarbejdspartner Kaare Grue er med til at sikre, at vigtig faglig information tilgår KC hurtigt og at samarbejdet forløber smidigt.
- Der arbejdes løbende med borgertilfredshedsmåling, hvor der foreløbig er lav deltagelse, men høj tilfredshed bl.a. med servicen og medarbejdernes håndtering af henvendelsen (se bilag 1).

Økonomi

I fællesindstillingen om overflytning af JCK til KC fremgår det, at udover lønsum og overhead overflyttes et ordinær driftsbudget på 451 t.kr. KC har imidlertid afholdt driftsudgifter for 559 t.kr. Det giver en difference på 108.000 t.kr., som KC ikke har dækning for i sit nuværende driftsbudget. KC har rejst problemstillingen i følgegruppen, jf. samarbejdsaftalen. Det er aftalt, at CDU bringer sagen videre internt i BIF med henblik på, at begge forvaltninger eventuelt melder beløbet ind til sagen om bevillingsmæssige ændringer. Det er KC's vurdering, at der fremadrettet er behov for en driftsramme på 600 t.kr. til dækning af den daglige drift af JCK.

Opsamling og det videre forløb

Der er i følgegruppen for samarbejdet enighed om, at målet om at yde borgerservice på samme niveau som tidligere, og der ud over tilbyde nye og effektive samarbejdsformer i borgerbetjeningen, er muligt at opnå. Det første halve år har været præget af udfordringer af forskellige omfang og karakter, men der er potentiale og basis for udvidelse af samarbejdet og understøtte den udvikling der sker på beskæftigelsesområdet og med BIF's indsats om styrkelse og aktiv borgerinvolvering gennem 'Borgeren ved roret.

Der vil forlægge en evaluering af ordningen i foråret 2014, og til august 2014 udarbejdes en samlet evalueringsrapport om samarbejdsaftalen.

Bilag 1:

En samlet og mere uddybende driftsstatus med bl.a. data fra sidste års statistik i BIF's callcenter holdt op mod KC's statistik.

