



**KØBENHAVNS KOMMUNE**  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen  
Kontoret for arbejdsmarkedsbetjening

**NOTAT**

Dato: 07-02-2007

Sagsnr.: 2007-1937

Dok.nr.: 2007-28713

Vedlagt den udarbejdede telefonpolitik for BIF.



# Telefonpolitik for Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, Københavns Kommune

## Baggrund for telefonpolitikken

Københavns Kommunes Beskæftigelses- og Integrationsforvaltning (BIF) har i den seneste tid oplevet en række udfordringer i telefonbetjeningen i den borgerrettede forvaltning. For at imødegå disse udfordringer har direktionen besluttet, at der skal udarbejdes en telefonpolitik i BIF.

Politikken er retningsgivende for centrene i håndteringen af telefoniske borgerhenvendelser og alle centre i den borgerrettede forvaltning skal udmønte telefonpolitikken i lokale retningslinjer for telefonbetjeningen på centret.

Telefonpolitikken opdeles i de borgerrettede mål, som er den direkte service overfor borgerne ved telefonisk henvendelse til forvaltningen, og de interne midler for at opnå de borgerrettede mål.

Telefonpolitikken fastlægger endvidere centralforvaltningens opgaver til understøttelse af implementering af telefonpolitikken.

## Centrenes ansvar og opgaver i telefonpolitikken

### De borgerrettede mål

#### 1. Der skal være faste og ensartede telefon- og træffetider i de enkelte centre

Der fastsættes faste telefontider på tre niveauer:

1. *Center:* Alle borgervendte centre i BIF har en fast telefontid i centrets åbningstid, dvs. fra kl. 9-16.
2. *Team:* Inden for telefontiden skal hvert center fastsætte en bedste træffetid for de enkelte team, hvor medarbejderne skal være til rådighed for telefonbetjening af borgere. Bedste træffetid skal fastsættes under hensyntagen til borgernes muligheder for henvendelse, herunder tidspunkter på dagen og varighed af bedste træffetid.
3. *Medarbejder:* Den enkelte medarbejder er omfattet af bedste træffetid for teamet.



Der skal altid være minimum én medarbejder i hvert team tilstede til at tage telefonen.

Telefonen skal indenfor de angivne telefon- og træffetider altid besvares af en medarbejder. Møder og andet planlagt fravær skemalægges uden for bedste træffetid. Fravigelser herfra kan kun ske efter aftale med teamchefen.

## **2. Der skal ske en grundlæggende vejledning af borgeren i første led i telefonbetjeningen (omstillingen)**

Borgeren skal i første led mødes med kompetent rådgivning og vejledning. Dette skal ske via straksafklaring det enkelte centres omstilling eller kompetent omstilling til rette person, team, center eller samarbejdspartner. Omstillingen skal som første led i telefonbetjeningen så vidt muligt søge at besvare så mange henvendelser som muligt, hvor dette er indenfor centrets kompetenceområde.

## **3. Når der omstilles internt i et center skal borgeren "følges til dørs"**

Ved omstilling internt i centrene skal telefonmedarbejderen altid checke det/den ønskede teams eller medarbejders bedste træffetid og kalender for tilgængelighed. Ved omstilling uden svar skal opkaldet altid trækkes tilbage til telefonmedarbejderen eller der skal være mulighed for at lægge en telefonbesked via outlook mail hos den ønskede medarbejder.

## **4. Alle telefonbeskeder skal besvares indenfor højst 2 arbejdsdage.**

Der skal ske en effektiv og struktureret opfølgning på telefonbeskeder. Ved modtagelse af telefonbeskeder i omstillingen skal sendes en mail til den pågældende sagsbehandler, med kopi til teampostkassen. Det er alle medarbejders ansvar, at beskeder straks videreformidles og at der følges op på beskeder inden for højst 2 arbejdsdage.

## **5. BIFs kundeserviceværdier "respekt, ligeværdighed, dialog og tillid" skal være i fokus i den telefoniske borgerbetjening**

Det er alle medarbejders ansvar, at de centrale værdier for kundeservice i forvaltningen overholdes i telefonbetjeningen. Også i telefonbetjeningen skal borgeren derfor i overensstemmelse med kommunes værdigrundlag mødes med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid.



## **6. Telefonopgaven skal fungere som en integreret del af sagsbehandlingen**

Det er den enkelte leders ansvar, at telefonbetjeningen, såvel som andre borgerrettede aktiviteter, fungerer effektivt, og at der er kvalitet i opgaveløsningen og et højt serviceniveau i betjeningen af borgerne over telefonen iht. de faste servicemål i telefonpolitikken.

Det er enhver medarbejders ansvar at prioritere telefonbetjening på linie med andre borgerrettede opgaver, herunder at overholde bedste træffetid og den øvrige bemandingsplanlægning i telefonbetjeningen.

## **De interne midler**

## **7. Når der omstilles mellem centrene, skal der som udgangspunkt omstilles til centrenes hovednummer**

Omstillingen på det enkelte center skal fungere som første led i telefonbetjeningen af borgerne. Alle borgere vil blive oplyst om at ringe hertil på et hovednummer, hvorefter evt. omstilling vil ske til relevant center og team.

For at sikre, at der så vidt muligt omstilles til en tilgængelig medarbejder, skal der som udgangspunkt omstilles til centrets hovednummer, når der omstilles mellem centrene.

## **8. Fleksibel vagt- og bemandingsplanlægning, skal til enhver tid sikre tilstrækkelig kapacitet i telefonbetjeningen**

Alle centre skal lave en vagtplan for telefontomstillingen. Vagtplanlægningen skal sikre backup ved ferie, sygdom og andet fravær i telefonbetjeningen. Vagtplanen skal endvidere afspejle behovet for fleksibilitet i bemandingen af omstillingen, således at det sikres, at der er størst kapacitet ved telefonerne i spidsbelastningsperioder, f.eks. omkring d. 1. i måneden, mandage og dagligt mellem kl. 10-13. Det bør så vidt muligt ske en øget grad af arbejdsdeling med andre servicefunktioner i centret, f.eks. modtagelsen, således at der sker en kapacitetsudjævning af ressourcer efter behov.

Der skal være klart, hvem og hvor mange, der skal være logget på telefonkæderne i løbet af en arbejdsdag. Der skal i forlængelse heraf udarbejdes procedurer for ind- og udmelding af telefonkæderne.



### **9. Tilgængeligheden af den enkelte medarbejder skal til enhver tid være synlig og opdateret i vedkommendes kalender**

Det er alle medarbejderes ansvar løbende at opdatere egen kalender i forhold til tilgængelighed, ferie og anden planlagt fravær. Det er teamchefens opgave at sørge for, at der ved sygdom sker automatisk viderestilling til kollega ved henvendelse på direkte nummer samt at omstillingen og andre kolleger i telefonbetjeningen er informeret herom.

### **10. Uden for telefonisk åbningstid skal telefonsvarer altid benyttes**

Når borgeren kontakter centret udenfor åbningstid, oplyser en telefonsvarer som minimum borgeren om, hvilket center der ringes til, centrets åbningstid samt henviser til [www.kk.dk](http://www.kk.dk).

### **11. Organiseringen i telefonbetjeningen, herunder brugen af telefonkæder skal dokumenteres for hvert center**

Alle centre skal synliggøre organiseringen af telefonbetjeningen gennem flowdiagrammer, der tydeliggør gangen i telefonbetjeningen fra omstillingen til et team til den konkrete sagsbehandler, jf. den måde Ydelsesservice har beskrevet telefonbetjeningen på. I forlængelse heraf skal der udarbejdes skriftlige oversigter over telefonkæder i forhold til, hvordan disse er sat op samt eventuelt automatisk viderestilling imellem disse.

Flowdiagrammerne tegnes i Visio, og gøres tilgængelige for medarbejderne på KK- net og arbejdsgangsportalen.

### **12. Alle centre skal udpege en superbruger i telefoni samt en telefonikoordinator i telefonbetjeningen**

Alle centre skal udpege mindst en superbruger i telefoni, som er ansvarlig for at holde sig opdateret på anvendelse af telefonisystemet. Superbrugeren skal deltage i træning udbudt af centralforvaltningen. Det er superbrugers ansvar at opkvalificere alle medarbejdere, herunder nye medarbejdere i telefonbetjeningen, i anvendelse af telefonisystemet.

Derudover skal der udpeges en sagsbehandler eller teamchef, der skal fungere som telefonikoordinator i telefonbetjeningen. Denne person er ansvarlig for, at telefonmedarbejdere i omstillingen besidder den relevante viden om sagsgange, centrets faglige områder, arbejdsredskaber og systemer med henblik på at sikre en høj grad af straksafklaring, opfyldelse af vejledningsforpligtelsen samt korrekt viderestilling i de tilfælde, hvor der ikke kan straksafklares.



### **13. Der skal ske en systematisk vidensdeling mellem omstillingen og sagsbehandlings- og opfølgningsteams**

Centerledelsen skal sikre, at medarbejdere i telefonbetjeningen inddrages i en systematisk vidensdeling, så omstillingen altid er opdateret i forhold til nye opgaver og tiltag samt nyansættelser og fratrædelser. Omstillingen skal være integreret i centrets øvrige borgervendte aktiviteter og må ikke blive små isolerede "øer" i centret.

### **14. Alle medarbejdere i telefonbetjeningen skal have adgang og kompetence til at benytte de nødvendige arbejdsredskaber**

Centerledelsen skal sikre, at arbejdsredskaber og –værktøjer til understøtning af telefonbetjeningen er til stede i omstillingen. I omstillingen skal som minimum være adgang til Jobcenter ABC'en, telefonlister for de enkelte centre på KK-net, TE17 og Arbejdsgangsportalen.

Det er centerledelsens ansvar, at telefonlisterne for centret på KK-net til enhver tid er opdaterede. Anvendelsen af redskaberne skal indgå i introduktionen af nye medarbejdere. Centerledelsen skal endvidere udpege en telefonikoordinator på hvert center.

Det er kontoret for IT- udviklings ansvar at varetage oplæring af superbrugere samt tilrettelægge uddannelsesforløb, herunder udarbejde en brugermanual i telefoni til brug for medarbejderne i centrene.

## **Centralforvaltningens ansvar og opgaver i telefonpolitikken**

### **15. Superbrugeruddannelse i telefonsystemet.**

Centralforvaltningen er ansvarlig for at udvikle og afholde superbrugeruddannelse i anvendelse og udnyttelse af telefonsystemets tekniske muligheder, funktionalitet i telefon og telefonsvarer samt opsætning af telefonkæder.

Der skal udpeges en telefonikoordinator på hvert center.

### **16. Telefonbetjening og –service skal indgå i grunduddannelsen af nye medarbejdere i BIF**

Centralforvaltningen sikrer, at telefonbetjening og –service inddrages på relevant vis i grunduddannelsen for nye BIF-medarbejdere. Modulet skal som minimum indeholde værdier i den telefoniske borgerbetjening samt indførelse i telefonpolitik for BIF.



### **17. Nedsættelse af superbrugerforum i BIF**

Centralforvaltningen nedsætter, indkalder og faciliterer et superbrugerforum for løbende tværgående erfaringsudveksling med henblik på udvikling af telefonbetjeningen og anvendelse af telefonisystemet i de borgerrettede centre bl.a. via fokus på drøftelse af erfaringer og bedste praksis.

### **18. Det skal være muligt at åbne den enkelte medarbejders kalender for andre kolleger**

Det centrale IT-kontor sikrer, at det er muligt for alle medarbejdere at tillade andres adgang til egen kalender.

### **19. Evaluering af telefonpolitik**

Centralforvaltningen faciliterer en løbende evaluering og drøftelse af telefonpolitikken på møder i jobcenterledelsen. Første gang i august 2007.

### **20. Tilgængelige målinger og statistik**

Centralforvaltningen skal sikre, at centrene har adgang til løbende statistik og målinger på telefonbetjeningen. Centrene skal anvende målingerne til at sikre opfølgning på og overholdelse af telefonpolitikken, samt som redskab til en fleksibel og tilstrækkelig vagtplanlægning.



## Ramme for opfølgning på telefonpolitikken

Opfølgning på telefonpolitikken skal ske løbende og så vidt muligt integreres i rammen for den kvartalsvise opfølgning på de borgerrettede centres øvrige mål.

Opfølgning på telefonpolitikken sammensættes af tre forskellige delelementer:

- Målinger af telefoni- og samtalestatistik
- Brugerundersøgelse og stikprøver (telefonisk afprøvning)
- Skriftlig dokumentation, kommunikation og selvevaluering

Herudover foretages løbende evaluering af telefonpolitikken i jobcenterledelsen, jf. telefonpolitikken pkt. 19. Dette sker første gang i august 2007.

### Målinger af telefoni- og samtalestatistik

Der foretages løbende målinger på telefonbetjeningen, der bl.a. skal sikre opfølgning i forhold til mistede og besvarede opkald i og uden for åbnings- og telefontiden, anvendelse af telefonsvarer, brug og omfang af viderestillinger m.v. I alle målinger skal der tages højde for, om bl.a. forskelle indenfor- og udenfor træffetider påvirker målopfyldelsen. I målingerne indgår følgende målepunkter:

- *Samtalestatistik.* Samtalestatistikken kan anvendes til bl.a. at holde styr på antallet af og tidspunkterne for opkald, som centrene hver især håndterer
- *Mistede opkald.* Data omkring borgere, der ikke kan komme igennem. Enten fordi der er optaget eller fordi borgeren lægger på, inden opkaldet besvares. Målingen giver sammen med samtalestatistikken en måling på den samlede besvarelsesprocent.
- *Ventetid og betjeningstid.* Overblik over borgerrelaterede ventetider og betjeningstider er essentielle i forhold til brugerorganisering og bemanning.
- *Om- og viderestillinger.* Alle gennemførte viderestillinger, inklusive interne viderestillinger fra og til numre kan opspores.

### Brugerundersøgelser og stikprøver

*Brugerundersøgelsen* adresserer borgerens oplevelse af telefonservicen i BIF. Denne del sikrer primært opfølgning på den del af politikken, der vedrører kvaliteten af og indholdet i den





leverede telefonservice, samt hvorvidt denne lever op til borgerens forventninger om god telefonservice. Der gennemføres en begrænset brugerundersøgelse kvartalsvis ved at et udvalg af borgere i forlængelse af deres telefoniske henvendelse stilles 10 spørgsmål om den oplevede kvalitet af telefonbetjeningen.

*Stikprøverne* anvendes som supplement til målinger af telefoni og samtalestatistik. Stikprøverne gennemføres kvartalsvist ved at lave en telefonisk afprøvning af telefonbetjeningen i de enkelte centre. Afprøvningen skal belyse målopfyldelsen på en række centrale områder i telefonbetjeningen, herunder antal besvarede og mistede opkald, antal viderestillinger mv. Endvidere anvendes stikprøverne til belysning af kvaliteten i telefonbetjeningen, samt overholdelse af telefonpolitikken.

### **Skriftlig dokumentation, kommunikation og selvevaluering**

En væsentlig del af telefonpolitikken omhandler igangsætning af initiativer, udarbejdelse af skriftlige procedurer og retningslinjer, synliggørelse af organisering m.v. Opfølgning på disse dele af telefonpolitikken sker ved skriftlig dokumentation fra hvert center indenfor den centralt fastsatte opfølgningsskandence (f.eks. kvartalsvist). Den skriftlige dokumentation indeholder både dokumentation for, at retningslinjer m.v. *er* udarbejdet, men i lige så høj grad dokumentation for, hvordan disse er kommunikeret og implementeret i centrene.

### **Opfølgning på telefonpolitikens enkelte punkter**

Hvert af ovenstående målepunkter anvendes til at belyse en række af de enkelte mål i telefonpolitikken. Det samme målepunkt anvendes således til at dokumentere flere af punkterne i telefonpolitikken, jf. nedenstående oversigt over mål og målepunkter:

<b>Mål i telefonpolitikken</b>	<b>Målepunkter til opfølgning</b>
1. Der skal være faste og ensartede telefon- og træffetider i de enkelte centre	<ul style="list-style-type: none"><li>• Målinger vedr. mistede og besvarede opkald, ekskl. telefonsvarer</li><li>• Skriftlig dokumentation vedr. åbningstider og tilrettelæggelse af bedste træffetider for de lokale centre</li><li>• Stikprøve/telefonisk afprøvning</li><li>• Bruger undersøgelser</li></ul>
2. Uden for telefonisk åbningstid skal telefonsvarer altid benyttes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Målinger vedr. mistede opkald udenfor åbningstid, dvs. opkald der ikke besvares</li></ul>



	<p>af telefonsvarer.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Stikprøve/telefonisk afprøvning</li><li>• Bruger undersøgelser</li></ul>
3. Når der omstilles til andre centre, skal der som udgangspunkt omstilles til centerets hovednummer	<ul style="list-style-type: none"><li>• Målinger vedr. antal viderestillinger fra ét center til de øvrige centres hovednumre</li><li>• Stikprøve/telefonisk afprøvning</li></ul>
4. Når der omstilles internt i et center skal borgeren "følges til dørs"	<ul style="list-style-type: none"><li>• Målinger vedr. antal interne viderestillinger og mistede opkald</li><li>• Stikprøve/telefonisk afprøvning</li><li>• Bruger undersøgelser</li></ul>
5. Organiseringen i telefonbetjeningen, herunder brugen af telefonkæder skal dokumenteres for hvert center	<ul style="list-style-type: none"><li>• Skriftlig dokumentation fra centrene i form af oversigt over organiseringen.</li></ul>
6. Fleksibel vagt- og bemandingsplanlægning skal til enhver tid sikre tilstrækkelig kapacitet i telefonbetjeningen i centrene	<ul style="list-style-type: none"><li>• Skriftlig dokumentation af vagt- og bemandingsplan.</li><li>• Målinger vedr. mistede opkald og ventetider. Målinger både på centerniveau, samt på de enkelte telefonkæder</li><li>• Stikprøve/telefonisk afprøvning</li><li>• Bruger undersøgelser vedr. bl.a. ventetider</li></ul>
7. Der skal ske en grundlæggende vejledning af borgeren i første led i telefonbetjeningen (omstillingen)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Målinger vedr. antallet af viderestillinger fra ét centers omstilling til andet center</li><li>• Stikprøve/telefonisk afprøvning af graden af straksafklaring i hvert centers omstilling som første led</li><li>• Brugerundersøgelser vedr. tilfredshed med omstillingen fra ét center til et andet</li></ul>
8. Telefonopgaven skal fungere som en integreret del af sagsbehandlingen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Skriftlig dokumentation fra centrene vedrørende udvikling og gennemførelse af tiltag til opfyldelse af målsætningen.</li><li>• Måling vedr. mistede opkald til dokumentation af overholdelse af bedste træffetid.</li></ul>
9. Alle centre skal udpege en superbruger i telefoni samt en telefonikoordinator i	<ul style="list-style-type: none"><li>• Skriftlig dokumentation fra centrene i form af navne på udpegede superbrugere og telefonikoordinatorer samt</li></ul>



telefonbetjeningen	dokumentation af tiltag til understøttelse af den telefoniske og faglige opkvalifikation af medarbejdere i telefonbetjeningen
10. Der skal ske en systematisk vidensdeling mellem omstillingen på hvert center og sagsbehandlings- og opfølgningsteams på de øvrige centre	<ul style="list-style-type: none"><li>• Skriftlig dokumentation fra centrene vedrørende udvikling og gennemførelse af tiltag til opfyldelse af målsætningen.</li></ul>
11. Alle medarbejdere i telefonbetjeningen skal have adgang og kompetence til at benytte de nødvendige arbejdsredskaber	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stikprøve/telefonisk afprøvning</li><li>• Brugerundersøgelse</li></ul>
12. Tilgængeligheden af den enkelte medarbejder skal til enhver tid være synlig og opdateret i vedkommendes kalender	<ul style="list-style-type: none"><li>• Målinger vedr. mistede opkald</li><li>• Stikprøve/telefonisk afprøvning</li></ul>
13. Alle telefonbeskeder skal besvares indenfor højst 2 arbejdsdage.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Brugerundersøgelse</li></ul>
14. BIFs kundeserviceværdier skal være i fokus i den telefoniske borgerbetjening	<ul style="list-style-type: none"><li>• Brugerundersøgelse</li><li>• Stikprøve/telefonisk afprøvning</li></ul>
15. Superbrugeruddannelse i telefonisystemet.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Skriftlig dokumentation vedrørende gennemførelse samt herunder kursusevaluering fra deltagerne</li></ul>
16. Telefonbetjening og –service skal indgå i grunduddannelsen af nye medarbejdere i BIF	<ul style="list-style-type: none"><li>• Skriftlig dokumentation vedrørende udvikling af indhold og gennemførelse samt kursusevaluering fra deltagerne</li></ul>
17. Nedsættelse af superbrugerforum i BIF	<ul style="list-style-type: none"><li>• Skriftlig dokumentation vedrørende formål, møderække og deltagere i fora</li></ul>
18. Det skal være muligt at åbne den enkelte medarbejders kalender for andre kolleger	<ul style="list-style-type: none"><li>• Opgave er en forudsætning for, at centrenes mål vedrørende åben-kalender kan opfyldes</li></ul>
19. Evaluering af telefonpolitik	<ul style="list-style-type: none"><li>• Skriftlig dokumentation f.eks. i form af vejledning til centrene, herunder beskrivelse af opfølgningsprocessen samt</li></ul>



	etablering af opfølgningsskadence.
20. Tilgængelige målinger og statistik	<ul style="list-style-type: none"><li>• Skriftlig dokumentation vedr. tiltag til og udvikling af en tilgængelig telefonstatistik.</li></ul>