



Til Folketingets Ombudsmand

**BILAG 7**

**Københavns Kommunes besvarelse af anmodningen om yderligere oplysninger i Folketingets Ombudsmands brev af 30. maj 2009 om Københavns Kommunes telefonbetjening.**

**Baggrund**

I brev af 30. maj 2009 har ombudsmanden rettet henvendelse til overborgmester Ritt Bjerregaard, borgmester Mikkel Warming og borgmester Jacob Hougaard om den selvstændige undersøgelse af Københavns Kommunes telefonbetjening. I brevet har ombudsmanden oplyst, at han på baggrund af de oplysninger, han havde modtaget i kommunens udtalelse af 7. oktober 2008, har besluttet at bede kommunen om yderligere oplysninger og på visse punkter at afslutte undersøgelsen.

I det følgende besvares anmodningerne om yderligere oplysninger. Svarene følger systematikken i brevet. Der er i svaret anvendt følgende forkortelser:

FO for Folketingets Ombudsmand, ØKF for Økonomiforvaltningen, SOF for Socialforvaltningen og BIF for Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

**Afsnit 1. Kontaktcentret (side 2 -3):**

*FO beder kommunen om at give repræsentative eksempler på den sagsbehandling som kontaktcentret foretager.*

**ØKF 's svar:**

Kontaktcenteret laver primært sagsbehandling på niveau 1, ”information og vejledning” og på enkelte områder på niveau 2, ”regelbaseret sagsbehandling uden væsentlige skøn”. Kontaktcenteret foretager ikke sagsbehandling på niveau 3, ”myndighedsafgørelser med væsentlige skøn”.

Et eksempel på niveau 1 sagsbehandling er, hvor Kontaktcenteret kan oplyse borgeren om hvor langt en give sag er fremskreden. Proceduren for oplysning om, hvor langt en sag om bestilling af nyt pas er angivet her:

Borgeren spørger til hvor vedkommendes pas er i produktionen:

- Gå ind i CICS 2
- Skriv "zpol"
- Vælg "rx431"
- Tast borgerens CPR.nr.
- Oplys årsag jf. kode:
  - 01: Under produktion
  - 02: Sendt til borgerservice
  - 03: Sendt til borger
  - A: Jarmers Plads
  - B: Sundby
  - C: Trianglen
  - D: Vanløse
  - E: Valby

Et eksempel på niveau 2 sagsbehandling er, hvor Kontaktcenteret registrerer en simpel oplysning om borgeren. Proceduren for registrering af flytning er angivet her:

Flytning kan registreres pr. telefon, hvis følgende ting er i orden:

- Identifikation: Borgeren skal kunne identificere sig, f.eks. ved spørgsmål om tidligere bopæl, navne på forældre eller lign. Spørgsmål som det må forventes at en person kan besvare.
- Notat: Er der notat i CPR om en igangværende sag i Folkeregisteret, skal samtalen viderestilles dertil.
- Fraflytningsadresse: Borger skal være registreret til den adresse der oplyses som fraflytningsadresse.
- Flyttedato: må ikke være fremtidig, men heller ikke mere end 3 måneder "gammel".
- Tilflytningsadresse:
  - må ikke være erhverv
  - få oplyst, om pågældende har navn på døren eller om der skal skrives c/o.
  - hvor mange personer er tilmeldt adressen i forvejen - 2 personer pr. rum er max., men hvis det f.eks. er tilmelding af 3 mænd i 2 vær. lejl., eller hvis du er i tvivl, så stil samtalen videre til Folkeregisteret.
- Kvittering: kan udskrives fra CPR
- Sygesikring: kan bestilles, medmindre den ønskede læge har praksis mere end 5 km fra borgerens bopæl.

*FO beder om underretning om de seneste målinger af besvarelsesprocent, ventetid og viderestilling, som han går ud fra, at kommunen har foretaget for kontaktcentret.*

**ØKF 's svar:**

Der foretages løbende målinger af telefonbetjeningen, herunder svarprocent, ventetid og hvor mange henvendelser der klares uden viderestilling. Nedenfor er angivet disse månedsvise nøgletal samt antallet af besvarede henvendelser, sammenholdt med gennemsnittet for 2008.

MÅL	Hele 2008	jan-09	feb-09	mar-09	apr-09	maj-09	jun-09	Jul-09
<b>Tilgængelighed</b>								
Antal besvarede henvendelser - telefon (Gns pr. dag pr. md)	3.201	3.494	3.776	4.201	4.139	4.006	4.058	3.564
Svarprocent (90%)	89,3	79,0	84,4	91,7	89,5	88,6	83,8	88,6
Ventetid (25 sek)	36,6	54,7	56,0	24,6	33,4	34,4	52,5	25,0
<b>Effektivitet</b>								
Straksafklaring (40%)	49,3	41,9	44,3	40,4	39,2	41,7	39,7	32,5

Som det fremgår, har det været vanskeligt, at nå målene for svarprocent og ventetid stabilt, hvorimod andelen af henvendelser, der straksafklares i Kontaktcenteret lever op til målet på 40%. Centeret har været i drift i 16 måneder, og har opbygget erfaring med sæsonudsving i henvendelsesmønsteret, således at vi bedre kan sikre en stabil opfyldelse af vores målsætninger.

*FO beder om underretning om der nu er gennemført en borgertilfredshedsmåling af kontaktcentrets telefonbetjening og beder i givet fald om at blive underrettet om resultatet af en evt. måling.*

**ØKF svar:**

**Første måling af borgertilfredsheden**

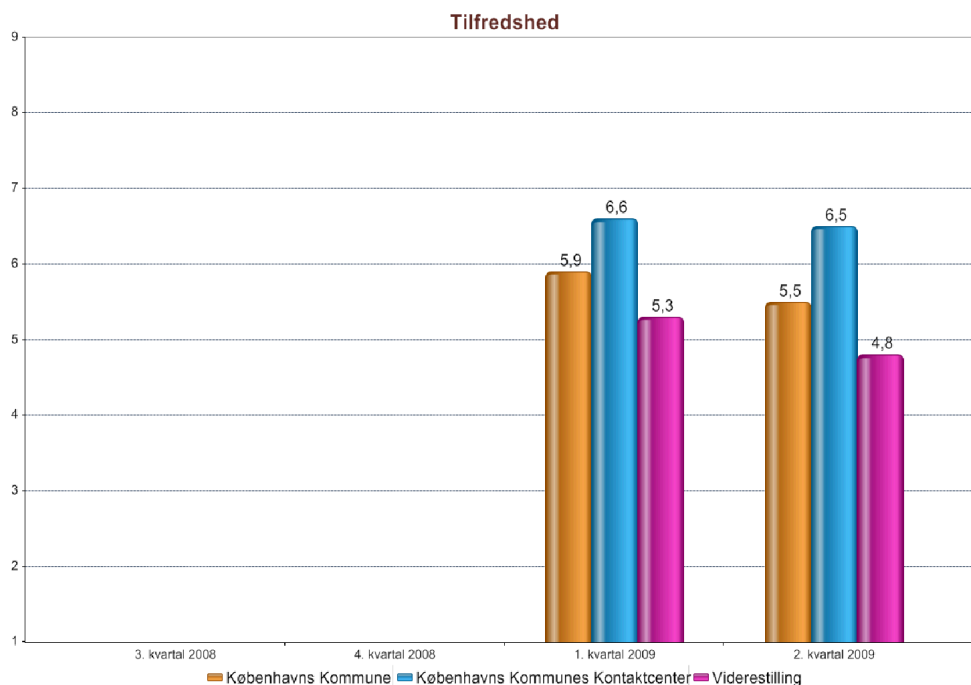
I maj måned forelå resultaterne af første måling af borgertilfredsheden af den service borgerne oplever af København Kommunes telefonbetjening. Borgertilfredshedsundersøgelsen indgår som et redskab til at forbedre kvaliteten af den telefoniske borgerbetjening i Kontaktcentret. Undersøgelsen omfatter et repræsentativt udsnit af de borgere, der ringer til Kontaktcentret.

**Mere positive borgere, når henvendelsen klares i Kontaktcentret**

Alt i alt oplever borgeren en tilfredsstillende telefonbetjening i Københavns Kommune. Besvarelserne opdeles mellem henvendelser, som klares i Kontaktcenteret (straksafklares) og henvendelser, som viderestilles til forvaltningerne.

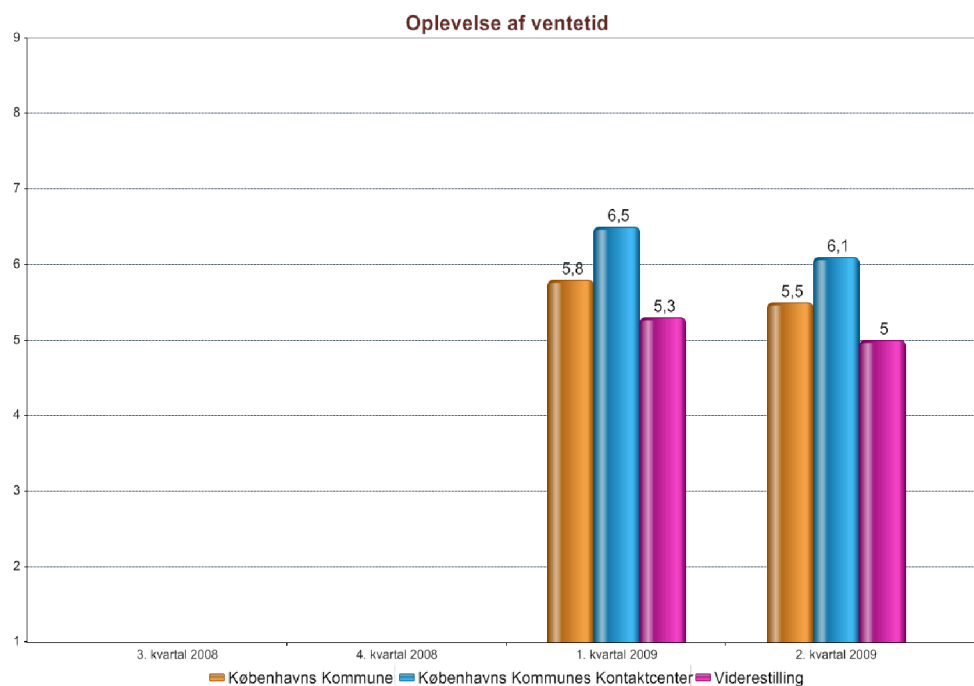
Undersøgelsen viser, at borgerne har en højere tilfredshed, både generelt, og med ventetiden, når henvendelsen klares i Kontaktcenteret.

Telefonmåling trackingrapport, Københavns Kommune, 2. kvartal 2009

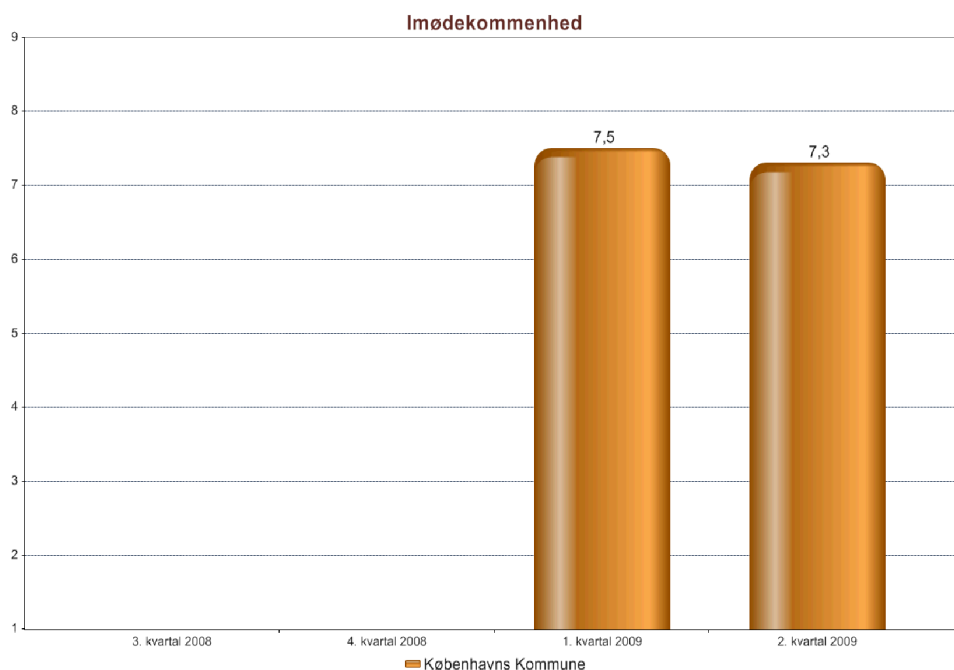


***Tilfredshed:***

På en skala fra 1-9 ligger tilfredsheden, i 1. og 2. kvartal, således på henholdsvis 5,9 og 5,5 for alle opkald. Når borgerne betjenes i Kontaktcentret ligger tilfredsheden på 6,6 og 6,5, og 5,3 og 4,8 for de opkald, som viderestilles.

**Ventetid:**

Borgerne oplever generelt ventetiden som tilfredsstillende. Den længere faktiske ventetid, som fremgår af tabellen ovenfor, modsvares af at tilfredsheden er faldet fra 5,8 i 1. kvartal til 5,5 i 2. kvartal. Borgerne oplever ventetiden mindre tilfredsstillende, når opkaldet skal viderestilles.

**Imødekommenhed:**

Borgerne oplever Kontaktcentrets medarbejdere som meget venlige og imødekommende.

På en skala fra 1-9 ligger tilfredsheden med Kontaktcentrets medarbejdere på henholdsvis 7,5 og 7,3.

Der spørges ikke til imødekommenhed, når opkaldet viderestilles til forvaltningernes medarbejdere.

**Afsnit 2. Telefonbetjeningen i Socialforvaltningen (side 4)**

*FO beder Socialforvaltningen om at redegøre nærmere for hvilke overvejelser socialforvaltningen har gjort sig vedrørende opjustering af delmålsætningen om en besvarelsesprocent på 75 %.*

**SOF 's svar:**

Der gennemføres for øjeblikket større strukturtilpasninger i Socialforvaltningen, som vil være tilendebragt ultimo 2010. Dette medfører større flytninger mellem forskellige adresser i byen. Der vil samtidig blive foretaget flere væsentlige ændringer i telefonsystemet. Forvaltningen har derfor til hensigt at opjustere delmålsætningen på 75 % i efteråret 2010.

Forvaltningen arbejder til stadighed for en mere optimal udnyttelse af telefonsystemet, som blev etableret i 1994, hvilket i denne forbindelse må siges at være en forældet telefoniplatform. Dette dæmper ikke forvaltningens indsats for en bedre udnyttelse af systemet og dermed en forhøjelse af besvarelsesprocenten til gavn for borgerne. Efter omstruktureringen, der medfører en nedgang af centre til 4, vil der blive oprettet centrale telefonvagter, som vil forbedre telefonbetjeningen og dermed udvise en større besvarelsesprocent.

*FO beder i den forbindelse beder også Socialforvaltningen redegøre nærmere for baggrunden for, at kommunens målsætning for besvarelse af telefoner i enhederne i Socialforvaltningen kun er på 75 %, når målsætningen for kontaktcentret er på 90 %.*

**SOF 's svar:**

Forvaltningen modtager størsteparten af kald fra borgere direkte uden om kontaktcentret. Det enkelte kald er genstand for en længevarende sagsbehandling i forhold til kald til kontaktcentret, der hovedsageligt betjener omstillingskald. Samtidig har forvaltningens struktur med de mange centre ikke været optimal i forbindelse med besvarelse af kald.

En 4 - center struktur vil derfor medføre langt bedre forudsætninger for en for borgeren tilfredsstillende telefonbetjening og dermed en højere besvarelsesprocent.

*FO beder om nærmere oplysninger om Socialforvaltningens eventuelle overordnede retningslinjer for telefonbetjeningen. Særligt beder FO om en nærmere redegørelse for*

- *eventuelle overvejelser om etablering af en generel telefonvagt i de enkelte enheder i Socialforvaltningen – særligt socialcentrene – som kan tage sig af telefoniske henvendelser, der i øvrigt ikke er blevet besvaret i det enkelte team/den enkelte enhed inden for socialcentret.*

**SOF 's svar:**

Der er etableret telefonvagt, som på skift passer samtlige telefoner såvel for teamet som for sagsbehandlere og de udegående medarbejdere.

I forbindelse med omstruktureringen har forvaltningen nedsat en arbejdsgruppe, hvis formål er at gennemgå samt gennemføre en systematisering af arbejdsgangene (Lean), herunder en optimering af telefonbetjeningen.

*FO beder desuden om at modtage oplysning om*

- *eventuelle retningslinjer for hvilke muligheder borgeren har for at lægge besked ved telefoniske henvendelser, det vil sige dels mulighederne for at lægge besked i kontaktcentret, dels mulighederne for at lægge besked i det enkelte socialcenter.*

**SOF 's svar:**

De fleste kald fra borgerne går direkte til de enkelte centre og ikke via kontaktcentret. Der kan lægges besked enten ved voicemail eller telefonsvarer i det enkelte center.

Som tidligere anført bliver dette ændret i forbindelse med omlægning af linier i telefonsystemet, så ubesvarede kald bliver viderestillet/ returneret til kontaktcentret. Denne ændring vil medføre mulighed for at lægge besked i kontaktcentret, som derefter vil videreformidle en mail-besked til en fælles postkasse i centret.

- *eventuelle retningslinjer for videreformidling af telefonbeskeden til rette enhed, der skal besvare beskeden, det vil sige dels retningslinjer for videreformidling af beskeden fra kontaktcentret til socialcentret, dels retningslinjer for videreformidling af beskeden fra kontaktcentret til socialcentret, dels retningslinjer for videreformidling af beskeden internt i det enkelte socialcenter, og*
- *eventuelle retningslinjer for, hvor lang tid der må gå inden en medarbejder vender tilbage til borgeren efter at have modtaget telefonbeskeden.*

**SOF 's svar:**

Kontaktcentret har oprettet et kontaktnetværk, hvor samtlige socialcentre er repræsenteret. Igennem dette forum sikres gensidig videndeling på området. Her aftales blandt andet individuelle retningslinier for videreformidling af besked til det enkelte socialcenter.

Kontaktcentret videreformidler telefonbesked til socialcentrene ved brug af elektronisk post til socialcentrets fællespostkasse. Administrationsenheden i det pågældende center er herefter ansvarlig for videreformidling til sagsbehandler ved brug af (mail/telefon eller direkte). Sagsbehandler skal henvende sig til borgeren hurtigst muligt.

*FO beder kommunen om at blive holdt orienteret om nyere statistiske målinger af telefonbetjeningen.*



**SOF 's svar**

Der er tidligere sendt telefonstatistikker indtil den 31. marts 2009. Der fremsendes hermed statistikker, der dækker perioden fra 1. april 2009 til 14. august 2009 (Bilag 7-1).

**Afsnit 3. Telefonbetjeningen i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (side 6)**

*FO beder kommunen oplyse, om der siden svaret i oktober 2008 er foretaget en måling af telefonbetjeningen i Jobcenter Sygedagpenge, og i bekræftende fald beder FO om at modtage en kopi af målingen. Endvidere beder FO om oplysning om, hvorvidt målsætningen om en besvarelsesprocent på 90 % også gælder for Jobcenter Sygedagpenge*

**BIF 's svar:**

Der er ikke efter oktober 2008 foretaget telefonmålinger i Jobcenter Sygedagpenge.

Med henvisning til at der ikke foretages telefonmålinger på Jobcenter Sygedagpenge, er der ikke fastsat en egentlig besvarelsesprocent, som skal overholdes. Der er derimod i Jobcenter Sygedagpenges lokale telefonpolitik nærmere beskrevet, hvorledes telefoniske henvendelser skal håndteres. Der henvises til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens tidligere orientering til Folketingets Ombudsmand herom.

Det skal i forlængelse heraf oplyses, at der er overvejelser om en netværksbaseret telefonløsning, der kan overvåge "telefontrafikken" i centret med det formål at sikre en bedre telefonbetjening og tilpasse kapaciteten til spidsbelastningsperioder og andre organisatoriske udfordringer.

På denne baggrund igangsættes der et telefonprojekt primo september 2009 med henblik på at analysere behovet for tekniske og organisatoriske løsninger.

*FO anfører, at han ud fra en graf, som han har fået tilsendt, kan se, at der i juni og juli måned 2008 er foretaget telefonmålinger vedrørende Center for Job og Formidling. FO har ikke i det materiale, han tidligere har fået tilsendt, fundet nogen telefonmålinger vedrørende Center for Job på Særlige Vilkår.*

*FO beder om at modtage de telefonmålinger, der er foretaget vedrørende disse to centre.*

Side 10 af 14

**BIF 's svar:**

Med hensyn til telefonmålinger for juni og juli 2008 for Center for Job og Formidling (CJF) vedlægges disse (tallene for CJF fremgår nederst på hver af oversigterne) (Bilag 7-2).

Efter telefonisk aftale vedlægges endvidere de seneste 6 måneders telefonmålinger, hvor tallene for CJF fremgår nederst på hver af oversigterne (Bilag 7-3).

Det skal for god ordens skyld oplyses, at tallene for maj 2009 ikke er fuldt valide, idet en teknisk fejl holdt Callcentret åbent på lukkedage, hvorfor statistikken i denne måned blev påvirket negativt.

Med hensyn til Center for Job på særlige Vilkår (JSV) kan oplyses, at der ikke er mulighed for at måle på telefontrafikken.

Omkring varetagelsen af telefonbetjeningen kan oplyses, at JSV kan kontaktes på direkte telefonnummer til medarbejder eller på hovednummer.

Ved opkald på hovednummer har borgeren to valgmuligheder:

- Kontakt til hotline
- Kontakt til omstilling

Hotlinen er bemanded i hele åbningstiden af en af JSV's jobkonsulenter. Det er hotlinens formål at svare på generelle spørgsmål vedrørende fleksjob eller løntilskud til førtidspensionister. Henvendelser fra virksomheder med jobordrer vil også typisk blive modtaget på hotlinen.

Hvis hotlinen er optaget, vil opkald blive viderestillet til omstillingen. Omstillingen vil herefter viderestille opkaldet til "bagvagten" eller anden jobkonsulent.

Omstillingen er bemanded med JSV's administrative personale, og er bemanded i hele åbningstiden.

Udenfor åbningstiden er telefonsvarer tilsluttet.

For så vidt angår medarbejdernes telefoner gælder, at ved fravær mere end 3 dage omstilles telefonen til en kollega i egen gruppe. Ved sygdom sørger gruppen for viderestilling.

Ved kort fravær, f.eks. i forbindelse med benyttelse af kopirum, frokost, toiletbesøg etc. stilles telefonen videre til nærmeste kollega.

Ved virksomhedsbesøg, møder, samtaler med borgere og andre tjenstlige

Side 11 af 14

Besøg, samt i forbindelse med fleks, viderestilles telefonen til omstillingen.

Ved møder i grupperne stilles telefonerne til omstillingen.

Modtages et opkald i omstillingen, og henvendelsen vedrører et generelt spørgsmål, tilbydes viderestilling til anden jobkonsulent, hvis den medarbejder, opkaldet er beregnet for, er optaget.

Telefonbeskeder sendes enten vis Outlook eller afleveres som skriftlig telefonbesked, der lægges synligt på kontorplads.

Alle telefonbeskeder skal prioriteres højt.

*Under punkt 3.e anfører FO: "I beskæftigelsescentrene er der ikke etableret nogen callcenter - lignende funktion. Kommunen har i svaret af 7. oktober 2008 oplyst følgende:*

*"For så vidt angår beskæftigelsescentrene bemærkes, at der ikke er adgang for borgeren til at visitere sig selv til et center, og telefonisk kontakt vil normalt være i forbindelse med et afbud. Der er på denne baggrund ikke fundet behov for i forbindelse med beskæftigelsescentrene at etablere et callcenter".*

*FO beder kommunen oplyse nærmere om, der er etableret mulighed for at lægge besked hos en medarbejder i et beskæftigelsescenter. I bekræftende fald beder FO særligt om oplysning om retningslinjerne for videreformidling af besked i de tilfælde, hvor et afbud vil kunne have konsekvenser for en borgers forsørgelsesgrundlag.*

*FO beder kommunen om at oplyse, om der er foretaget målinger af telefonbetjeningen i beskæftigelsescentrene. I bekræftende fald beder FO om at modtage en kopi af disse målinger."*

#### **BIF 's svar:**

Der er ikke foretaget målinger af telefonbetjeningen på beskæftigelsescentrene.

Med hensyn til Center for Beskæftigelse, Sprog og Integration (CBSI) kan oplyses, at kursisterne får oplyst et telefonnummer til den del af huset, hvor de er i aktivitet. Dette telefonnummer besvares som udgangspunkt af de enkelte teams. I modsat fald går opkaldet videre til omstillingen, der herefter besvarer henvendelsen.

Side 12 af 14

Når der er modtaget afbud fra en kursist, noteres det i relevante administrative systemer, og der gives besked til aktuelle undervisere. Dette gælder både når opkaldet besvares af teamet og af omstillingen.

Med hensyn til center for Afklaring og Beskæftigelse (CAB) kan oplyses, at de enkelte medarbejdere i CAB kan kontaktes direkte på telefon. Når den enkelte medarbejder ikke er til stede på eget kontor grundet anden aktivitet såsom personlige samtaler, undervisning mv. om stilles telefonen til administrationen/omstillingen.

Ved fravær er det den stedlige teamchef, der sørger for, at en anden kollega eller administrationen/omstillingen sørger for telefonbetjeningen.

I administrationen/omstillingen er telefonen bemandet i telefontiden ved det faste administrative personale. Der lægges vægt på, at alle telefonopkald bliver besvaret. Hvert opkald bliver fulgt til dørs af det administrative personale, der kan give borgeren et minimum af vejledning og hjælper borgeren videre til rette vedkommende. Administrationen vurderer i hvert tilfælde om det er en hastende sag, der skal handles umiddelbart på, eller den skal behandles som standard.

Alle telefonbeskeder videregives til relevant medarbejder via Outlook. Hvis medarbejderen ikke er til stede, gives telefonbesked til anden medarbejder til besvarelse.

Med hensyn til Center for Kompetence og Beskæftigelse (CKB) kan oplyses, at der etableret mulighed for at lægge besked til en medarbejder, typisk borgerens vejleder, i det aktiveringsprojekt pågældende deltager i. De aktiverede oplyses om vejlederens telefonnummer samt om nummeret til centrets omstilling ved introduktionen til tilbud på CKB.

I tilfælde hvor borgerens vejleder ikke besvarer opkaldet, viderestilles dette automatisk til centrets omstilling. I to mindre eksterne projekter må dette dog løses med mobiltelefoner med en telefonsvarer, der henviser til at ringe til en kollega i projektet og/eller alternativt til centrets omstilling.

Omstillingen vil enten viderestille til en ledig vejleder eller modtage besked.

En besked - typisk en sygemelding - formidles videre til den relevante vejleder eller dennes afløser. Beskeden kommunikerer i øvrigt via et godkendt system på centrets intranet.

Her findes denne information i øvrigt i en efter reglerne begrænset periode, og fungerer som en ekstra sikkerhed for at en evt. kikset kommunikation (eller andre misforståelser i den) ikke får konsekvenser i forhold til f.eks. sanktioner - og dermed borgerens forsørgelsesgrundlag.

Side 13 af 14

CKB omstilling er bemandet i centrets fulde arbejdstid.

#### **Afsnit 4. Forholdsregler i telefonstrategierne ved akut behov for hjælp (side 7)**

*FO beder kommunen oplyse nærmere, hvad kommunens overvejelser om en lettere adgang til kontaktoplysningerne er mundet ud i.*

*FO beder endvidere om oplysning om, hvorvidt de af kommunens medarbejdere, der i SUF, SOF og BIF ofte har kontakt til særligt udsatte og svage borgere med akut behov for hjælp, er særligt instrueret i at vejlede om kontaktoplysningerne til den sociale døgnvagt.*

#### **ØKF 's, SOF 's og BIF 's svar:**

Brugere af [www.kk.dk](http://www.kk.dk) har siden sidens relancering i september 2008 nemt kunnet tilgå oplysninger om den sociale døgnvagt via søgefunktionen. Der er pr. 29/06/2009 yderligere oprettet et direkte link fra [www.kk.dk](http://www.kk.dk)'s forside Borger, Sociale forhold, Rådgivning til information om og kontaktoplysninger til, den sociale døgnvagt.

Alle medarbejdere i KK, som er i kontakt med udsatte borgere, er instrueret i at vejlede om kontakten til den sociale døgnvagt.

#### **SOF 's og BIF' s supplerende svar:**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen har oprettet en fælles portal, BIF-SOF portalen. Denne portal ligger på Intranettet, og der er derfor kun adgang til portalen for medarbejdere i kommunen.

På BIF-SOF portalen ligger oplysninger om Den Sociale Døgnvagt, herunder telefonnummer.

Medarbejdere i såvel Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen som Socialforvaltningen er underrettet om BIF-SOF portalen.

I forlængelse heraf kan oplyses, at der med virkning fra de 1. juli 2009 er etableret en ny specialenhed, der koordinerer indsatsen omkring de borgere, som både har brug for Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen. Der henvises til vedlagte bilag:

- Ny motorvej mellem forvaltninger (bilag 7-4)
- Strategi og handleplan for fælles borgere i BIF og SOF (behandlet af Beskæftigelses- og Integrationsudvalget og Socialudvalget den 28.

Side 14 af 14

januar 2009). (bilag 7- 5)

**Bilag (tilgængelige på nettet):**

Bilag 7- 1: SOF 's telefonstatistikker for perioden fra 1. april 2009 til 14. august 2009.

Bilag 7-2: BIF 's telefonmålinger for juni og juli 2008 for Center for Job og Formidling

Bilag 7-3: BIF 's Telefonmålinger for februar – juli 2009.

Bilag 7-4: Ny motorvej mellem forvaltninger

Bilag 7- 5: Strategi og handleplan for fælles borgere i BIF og SOF