

## 2. Overflytning af telefonbetjening til Københavns Borgerservice (2011-7993)

I forbindelse med Borgerrepræsentationens møde 16. juni 2010 blev det anbefalet, at overflytte Center for Parkerings telefonbetjening til Københavns Borgerservice. Nærværende indstilling håndterer den konkrete overflytning og de økonomiske konsekvenser.

### INDSTILLING OG Beslutning

Indstilling om,

1. at Center for Parkerings telefonbetjening i 2011 overflyttes til Københavns Borgerservice kontaktcenter med tilbagevirkende kraft fra 1. marts 2011,
2. at der til driften af telefonbetjeningen i 2011 omplaceres på 2.438 t. kr. (2011 p/l) til Økonomiudvalget bevilling, Københavns Borgerservice, funktion 6.45.51.1 fra Teknik og Miljøudvalgets bevilling, Ordinær drift og Parkering, funktion 6.45.51.1 og 2.22.07.1 (fordelingen fremgår af økonomiafsnittet), samt
3. at der varigt fra 2012 indarbejdes et rammeløft på 2.438t. kr. (2011 p/l) til Økonomiudvalget bevilling, Københavns Borgerservice, funktion 6.45.51.1 med dækning på Teknik og Miljøudvalgets bevilling, bevillinger Ordinær drift og Parkering, funktion 6.45.51.1 og 2.22.07.1 (fordelingen fremgår af økonomiafsnittet).

(Økonomiudvalget og Teknik- og Miljøudvalget)

### Problemstilling

Det blev i budget 2010 besluttet at skabe ny borgerserviceenhed. Ved at samle en række af borgerserviceopgaver i en ny, tværgående borgerserviceenhed, vil der blive skabt en handlekraftig organisation, der gennem en samlet udvikling, koordinering og prioritering af området vil blive frontløber for borgerservice i Danmark.

På Borgerrepræsentationens møde den 16. juni 2010 blev det anbefalet at overflytte Center for Parkerings telefonbetjening til Københavns Borgerservice.

Siden etableringen af Kontaktcenteret i 2008 er der fundet yderligere synergi ved at flytte opgaver fra Teknik- og Miljøforvaltningen til Kontaktcenteret. I 2008 blev opkald til Vintertjenesten dirigeret til kommunens hovednummer, svarende til 1/3 ÅV. I 2009 overførtes betjeningen af Teknik- og Miljøforvaltningens lokale hovednummer, en opgave svarende til 2 ÅV. I 2010 blev Affaldsservice telefonbetjeningen overført til Kontaktcenteret, som et selvstændigt team med 9 ÅV. Overflytningen af telefonbetjeningen af Center for Parkering er således den fjerde overflytning fra Teknik- og Miljøforvaltningen.

### Løsning

Den gennemførte analyse har vist, at der er et synergipotential ved at overføre telefonbetjeningen af Center for Parkering til Kontaktcenteret. Det er forventningen, at borgerne vil opleve en forbedring i

serviceniveauet på sigt, når telefonbetjeningen bliver en del af Kontaktcenteret ved at krydsoplære enkelte medarbejdere. Det er ligeledes forventningen, at de overflyttede medarbejdere vil få styrket deres kompetencer samtidig med, at deres arbejdsdag bliver mere alsidig.

Kontaktcenteret håndterer henvendelser på telefon og mail og er medredaktører på Borgerservices sider på kk.dk. Inden for telefonbetjening løses grundlæggende to opgaver: Straksafklaring og omstilling. Medarbejderne, som betjener hovednumrene er generalister og straksafklarere ved information og vejledning, henvisning til selvbetjening, samt lettere regelbaseret sagsbehandling, og omstiller, når sagen ikke kan klares straks.

Parkering vil, ligesom Affaldsservice, beholde eget indkaldsnummer for borgerne. De to opgaver organiseres i samme team, hvor medarbejderne er "helhedsorienterede specialister", der straksafklarere både regel- og skønsbaseret sagsbehandling. Der vil ske krydsoplæring af medarbejderne på tværs af teams, for at reducere sårbarhed for fravær og for at kunne optimere bemandingsplanerne.

Kontaktcenterets mål er, at ventetiden for borgerne skal være kortere end 25 sekunder i gennemsnit, og at minimum 90 % af alle opkald skal besvares. Måltallene for Kontaktcenterets hovednummerbetjening siden oktober er angivet her:

MÅL	okt-10	nov-10	dec-10	jan-11	feb-11
Svarprocent (90%)	91,7	87,9	89,3	86,0	92,1 (itv)
Ventetid (25 sek)	17,8	26,0	22,4	38,6	18,9 (itv)

Center for Parkering har haft fokus på kvaliteten i betjeningen (målt i antal klager) og en straksafklaring på 90 % og har således ikke haft samme fokus på ventetid og tilgængelighed. Ventetiden i Center for Parkering var i starten af 2010 omkring 2 minutter og ca. 80 % af alle opkald blev besvaret. I forbindelse med overflytningen vil Kontaktcenteret fortsat have fokus på Center for Parkerings mål.

## Økonomi

Til at varetage Center for Parkerings telefonbetjening overflyttes der 5,2 årsværk fra Teknik- og Miljøforvaltningen til Økonomiforvaltningen. Derudover flyttes der ressourcer til ordinær drift samt supplerende ressourcer til it-systemer, administrationsbygninger, Koncern Service-afregning, og andre supplerende driftsomkostninger.

Til finansiering af driften i 2011 og frem omplaceres 2.438 t. kr. fra Teknik- og Miljøforvaltningen til Økonomiforvaltningen (funktionsfordelingen fremgår af nedenstående tabel). Midlerne omplaceres med fuld effekt i 2011 og forbruget de første måneder omkonteres fra Teknik- og Miljøforvaltningen til Økonomiforvaltningen.

Bevilling	Im	Beløb
Parkering	2.22.07.1	1.877.000
Parkering	6.45.51.1	113.000

Ordinær drift	6.45.51.1	448.000
		<b>2.438.000</b>

Det har ikke været muligt at opgøre udgifterne til crm- og cpr-opslag og telefonabonnementer. De faktiske udgifter afregnes i 2011 og omplaceres varigt i forbindelse med sagen om de bevillingsmæssige ændringer.

### **Videre proces**

-

Claus Juhl

Pernille Andersen

## **Oversigt over politisk behandling**

### **Overflytning af telefonbetjening til Københavns Borgerservice**

I forbindelse med Borgerrepræsentationens møde 16. juni 2010 blev det anbefalet, at overflytte Center for Parkerings telefonbetjening til Københavns Borgerservice. Nærværende indstilling håndterer den konkrete overflytning og de økonomiske konsekvenser.

### **INDSTILLING OG Beslutning**

Teknik og Miljøforvaltningen og Økonomiforvaltningen indstiller, at Teknik og Miljøudvalget og Økonomiudvalget over for Borgerrepræsentationen anbefaler,

1. at Center for Parkerings telefonbetjening i 2011 overflyttes til Københavns Borgerservice kontaktcenter med tilbagevirkende kraft fra 01-03-2011,
2. at der til driften af telefonbetjeningen i 2011 omplaceres på 2.438 t. kr. (2011 p/l) til Økonomiudvalget bevilling, Københavns Borgerservice, funktion 6.45.51.1 fra Teknik og Miljøudvalgets bevilling, Ordinær drift og Parkering, funktion 6.45.51.1 og 2.22.07.1 (fordelingen fremgår af økonomiafsnittet), samt
3. at der varigt fra 2012 indarbejdes et rammeløft på 2.438t. kr. (2011 p/l) til Økonomiudvalget bevilling, Københavns Borgerservice, funktion 6.45.51.1 med dækning på Teknik og Miljøudvalgets bevilling, bevillinger Ordinær drift og Parkering, funktion 6.45.51.1 og 2.22.07.1 (fordelingen fremgår af økonomiafsnittet).

#### **Teknik- og Miljøudvalgets møde den 21. marts 2011**

Indstillingen blev anbefalet.

#### **Økonomiudvalgets beslutning i mødet den 5. april 2011**

Indstillingen blev anbefalet.

