Til
Astrid Aller, MB

E-mail: Astrid_Aller@kk.dk

12. august 2019

Sagsnr.
2019-0211029

Dokumentnr.
2019-0211029-1

Kære Astrid Aller

Tak for din henvendelse af d. 6. august, hvor du har stillet spørgsmål til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vedr. ventetiderne ved telefonisk kontakt til forvaltningens jobcentre og Ydelsesservice.

Spørgsmål 1
Hvad er ventetiderne på telefonlinjerne til callcentret, de jobcentre som borgerne har kontakt til og Ydelsesservice?

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens svar
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen kan oplyse, at det er kommunens Kontaktcenter, der besvarer borgernes opkald til jobcentrene. Kontaktcentret er placeret hos Kultur- og fritidsforvaltningen. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens callcenter blev overflyttet til Kontaktcentret i 2013.

Ydelsesservice besvarer deres egne opkald. Det skal bemærkes, at en del af opkaldene til Ydelsesservice også er fra virksomheder, der eksempelvis henvender sig vedrørende refusion af sygedagpenge.

<u>Ventetider på opkald til jobcentrene, der besvares af Kontaktcentret og opkald til Ydelsesservice</u>

I nedenstående tabel fremgår den gennemsnitlige ventetid pr. måned for de opkald, der er besvaret i første halvdel af 2019.

Tabel 1 - Gennemsnitlig ventetid for besvarede opkald

Telefonlinje	**Gennemsnitlig ventetid for besvarede opkald (min:sek)**					
	Jan.	**Feb.**	**Mar.**	**April**	**Maj**	**Juni**
Kontaktcentret	1:47	2:38	3:00	6:34	2:41	3:36
Ydelsesservice	5:26	6:12	6:20	6:16	5:19	6:07

Det skal bemærkes, at ventetiden på telefonlinjerne i april til Kontaktcentret blev påvirket af helligdagenes placering og samlokaliseringen af jobcentrene på Gammel Køge Landevej.

Ventetider på de opkald, Kontaktcentret har viderestillet til jobcentrene

Opkald, som Kontaktcentret ikke kan besvare, stilles videre til jobcentrene. I nedenstående tabel fremgår ventetiden, efter at borgerne er blevet viderestillet til et jobcenter.

Tabel 2 – Gennemsnitlig ventetid for besvarede opkald

Telefonlinje	Gennemsnitlig ventetid for besvarede opkald (min:sek)					
	Jan.	Feb.	Mar.	April	Maj	Juni
Arbejdsmarkedscentret	3:34	4:03	3:12	2:44	3:44	3:01
Center for Arbejdsfastholdelse	0:34	0:36	1:48	1:18	2:35	2:53
Center for Jobindsats	0:52	1:23	1:08	1:08	1:09	2:33
Karrierecentret	1:21	1:38	1:47	1:09	1:28	1:00
Ungecentret	3:10	3:53	5:08	4:26	4:03	5:55

Spørgsmål 2
Hvilke perioder har vi de længste ventetider på telefonlinjerne?

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens svar
Opkald til jobcentrene

Der er generelt længst ventetid om morgenen, især mellem kl. 8 og 9. Da Jobcentrene har bedste træffetid mellem kl. 9 og 11, ringer mange borgere i dette tidsrum og kan derfor også opleve længere ventetid her. Ventetiden falder henover dagen og er lavest efter kl. 13.

Ydelsesservice
Da mange borgere ringer præcis kl. 10.00, kan der på dette tidspunkt være en længere ventetid. Efter kl. 11 er ventetiden en del kortere. Dette er et mønster, som er genkendeligt hos de fleste callcentre.

Spørgsmål 3
Hvor mange opkald bliver lagt på, før vi når at besvare dem?

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens svar
Tabte opkald hos Kontaktcentret og Ydelsesservice

I nedenstående tabel fremgår antallet af tabte opkald pr. måned hos Kontaktcentret og Ydelsesservice i første halvdel af 2019.

Tabel 3 – Antal tabte opkald hos Kontaktcentret og Ydelsesservice

Telefonlinje	Antal tabte opkald					
	Jan.	Feb.	Mar.	April	Maj	Juni
Kontaktcentret	1374	1408	1348	2654	1204	1496

Ydelsesservice	1745	1789	1842	1571	1378	1341

Det skal bemærkes, at antallet af tabte opkald i april til Kontaktcentret blev påvirket af helligdagenes placering og samlokaliseringen af jobcentrene på Gammel Køge Landevej.

Antallet af tabte opkald skal ses i relation til antallet af opkald, som Kontaktcentret og Ydelsesservice modtager. Ydelsesservice har i 2019 besvaret 85,6 % af deres opkald. Kontaktcentret har i 2019 besvaret 95,6 % af borgernes opkald til jobcentrene.

Tabte opkald, efter at Kontaktcentret har viderestillet dem til jobcentrene
Opkald, som Kontaktcentret ikke kan besvare, stilles videre til jobcentrene. I nedenstående tabel fremgår de opkald, der er tabt, efter de er blevet viderestillet til et jobcenter.

Tabel 4 – Antal tabte opkald efter de er viderestillet til jobcentrene

Telefonlinje	**Antal tabte opkald**					
	Jan.	**Feb.**	**Mar.**	**April**	**Maj**	**Juni**
Arbejdsmarkedscentret	171	171	117	86	99	74
Center for Arbejdsfastholdelse	107	90	193	114	200	231
Center for Jobindsats	27	25	18	21	20	54
Karrierecentret	33	28	35	15	27	13
Ungecentret	194	175	242	165	222	288

Spørgsmål 4
Er der måltal for området?

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens svar
Opkald til jobcentrene via Kontaktcentret

Forvaltningen kan oplyse, at der er følgende måltal for Kontaktcentrets besvarelse af opkald til jobcentrene:

- Den gennemsnitlige ventetid er højst 2 min og 30 sek.
    - Foreløbige resultat i 2019: 2 min og 41 sek.
- Tilgængeligheden er i gennemsnit 92%
    - Foreløbige resultat i 2019: 95,6%
- 60 % af alle henvendelser straksafklares og behøver ingen viderestilling eller henvisning til at ringe igen
    - Foreløbige resultat i 2019: 64,8%
- Den gennemsnitlige brugertilfredshed ligger over 6,5 på en 9-skala
    - Foreløbige resultat i 2019: 7,2

Måltallene er en del af samarbejdsaftalen mellem Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Kontaktcentret vedrørende varetagelsen af opgaven.

Ydelsesservice

Forvaltningen kan oplyse, at der ikke er sat nogle formelle måltal for besvarelsen af opkald til Ydelsesservice. Det er sat et internt måltal for besvarelsesprocenten, der skal ligge på minimum 80 % af de modtagne opkald. Det foreløbige resultat i 2019 er 85,6 %.

Med venlig hilsen

Tanja Franck
Adm. direktør