



KØBENHAVNS KOMMUNE

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
Direktionen

Til
Astrid Aller, MB

E-mail: Astrid.Aller@kk.dk

20. februar 2018

Sagsnr.
2018-0000088

Dokumentnr.
2018-0000088-31

Kære Astrid Aller

Tak for din henvendelse af 7. februar 2018, hvor du har stillet spørgsmål til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om telefoni.

Spørgsmål 1

Jeg vil primært gerne vide, i hvor høj grad vi faktisk er kontaktbare i vores telefontider?

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens svar

Forvaltningen kan oplyse, at borgerne kan komme i telefonisk kontakt via 1) vores callcenter, 2) det jobcenter, som borgeren er knyttet til, eller 3) Ydelsesservice.

Callcentret

Telefonisk henvendelse til Jobcenter Københavns callcenter kan ske i følgende tidsrum:

Mandag	08:30 - 16:00
Tirsdag	08:30 - 16:00
Onsdag	08:30 - 15:00
Torsdag	08:30 - 16:00
Fredag	08:30 - 15:00.

Telefonerne åbner dog for sygemeldinger allerede fra kl. 8.00.
Gennemsnitlig ventetid for at få besvaret opkald i callcentret er: 1 minut og 13 sekunder (målt i januar 2018).

Jobcentrene

Skal borgeren have fat i det jobcenter, denne er tilknyttet, har centrene følgende telefontræffetider:

Arbejdsmarkedscentret (AMC)	09:00 – 11:00
Center for Arbejdsfastholdelse (JKA)	09:00 – 10:00
Center for Jobindsats (JKI)	09:00 – 10:00
Karrierecentret (JKK)	09:00 – 11:00
Ungecentret (JKU)	09:00 – 15:00.

Direktionen

Rådhuset
1599 København V

Telefon
3366 3366

www.kk.dk

Den gennemsnitlige ventetid for at få besvaret sit opkald i jobcentrene ligger mellem 42 sekunder og 3 minutter og 35 sekunder (målt i januar 2018).

Jobcentrene har i øvrigt åbent for personlig henvendelse i følgende tidsrum:

Mandag	09:00 - 15:00
Tirsdag	09:00 - 15:00
Onsdag	09:00 - 15:00
Torsdag	09:00 - 15:00
Fredag	09:00 - 14:00.

Ydelsesservice

Ydelsesservice kan træffes telefonisk hverdage: Kl. 10:00 – 12:00

Den gennemsnitlige ventetid for at få sit opkald besvaret i Ydelsesservice er 5 minutter og 54 sekunder (målt i januar 2018).

Spørgsmål 2

Hvem møder man?

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens svar

Forvaltningen kan oplyse, at det er forskelligt, hvem borgeren møder, alt efter om de ringer til callcentret, Jobcentrene eller Ydelsesservice.

Callcentret

De medarbejdere, der besvarer telefonen, er typisk sagsbehandlere med forskellig baggrund. Fælles for dem alle er, at de har en særlig oplæring på beskæftigelsesområdet, som sætter dem i stand til at yde råd og vejledning på beskæftigelsesområdet. Medarbejderne i callcentret kan være behjælpelige med at svare på generelle spørgsmål, fx om 225-timers-reglen.

Jobcentrene

De medarbejdere, der besvarer telefonen i jobcentrene, er sagsbehandlere, der har bemyndigelse til at træffe afgørelser. Medarbejderne på jobcentret kan fx hjælpe med at besvare spørgsmål om beskæftigelsesindsatsen.

Ydelsesservice

De medarbejdere, der besvarer telefonen hos Ydelsesservice, er sagsbehandlere, der er specialiserede inden for ydelsesområdet.

I Ydelsesservice kan borgerne få besvaret spørgsmål omkring økonomiske konsekvenser, fx om 225-timers-reglen, afgørelser om nedsættelse af hjælp, stop af ydelse eller lignende.

Den forvaltningsmæssige arbejdsdeling mellem Ydelsesservice og Jobcenter København betyder, at Ydelsesservice besvarer alle spørgsmål vedrørende økonomi og ydelser, mens Jobcenter København besvarer spørgsmål vedrørende indsatsen.

Spørgsmål 3

Hvad gør vi med de cirkler, hvor folk bliver sendt frem og tilbage?

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens svar

Forvaltningen kan oplyse, at telefonventetider har et stort fokus i forvaltningen, og vi arbejder løbende på at optimere og tilpasse, således at borgerne ikke får oplevelsen af at blive sendt frem og tilbage. Beskæftigelses- og Integrationsudvalget blev orienteret om ventetider og tilgængelighed ved telefonopkald den 21. juni 2017, jf. vedlagte bilag 1.

Forvaltningen kan desuden oplyse, at vi fra medio 2016 til medio 2018 gennemfører en business case, besluttet som led i budgetaftale 2016. Business casen blev godkendt af Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 25. januar 2016. Business casen har til formål at effektivisere håndteringen af telefoniske henvendelser fra borgerne og dermed forkorte borgernes ventetid samt vej gennem de forskellige indgange.

Det arbejde har ført til, at de telefoniske indgange til Jobcenter København er blevet strømlinet, hvilket har betydet, at borgerne hurtigst muligt bliver kanaliseret til det rette sted via callcentret, såfremt callcentret ikke kan afslutte sagen. Det betyder også, at borgerne generelt vil opleve kortere ventetid, når de ringer til Jobcenter København.

Forvaltningen kan i forlængelse af dette oplyse, at borgernes generelle tilfredshed med telefonien i Jobcenter København i 2017 blev målt til 6,9 på en skala fra 1-9. Der måles løbende på tilfredsheden via systematiske stikprøver, når borgerne ringer. Beskæftigelses- og Integrationsudvalget har i 2015 truffet beslutning om, at målet for brugertilfredsheden skal være på 6,5.

Med venlig hilsen

Bjarne Winge
Adm. direktør

./. Bilag 1: Orientering om ventetid ved telefonopkald.



20-06-2017

Sagsnr.
2017-0186703

Dokumentnr.
2017-0220663-1

Til Beskæftigelses- og Integrationsudvalget

Orientering om ventetid ved telefonopkald

Januar 2013 blev callcentret i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen efter en beslutning i Borgerrepræsentationen overflyttet til Københavns Borgerservice (Kontaktcentret) som på daværende tidspunkt hørte under Økonomiforvaltningen, nu under Kultur- og Fritidsforvaltningen. I april 2015 godkendte Beskæftigelses- og Integrationsudvalget (BIU) en samarbejdsaftale med Kontaktcentret omkring varetagelsen af indkomne telefonopkald til Jobcenter København. Aftalen indeholder følgende måltal:

- Den gennemsnitlige ventetid er højst på 2½ min.
- Tilgængeligheden er i gennemsnit 92%.
- 60 % af alle henvendelser straksafklares og behøver ingen viderestilling eller henvisning til at ringe igen.
- Den gennemsnitlige brugertilfredshed ligger over 6,5 på en 9-skala.

Problemstilling

Der forekommer løbende udsving i antallet af telefoniske henvendelser, som kan påvirke ventetid, tilgængelighed og dermed også brugertilfredshed. Måltallene beregnes derfor som et gennemsnit henover en hel måned.

Siden årsskiftet har der været tiltagende udfordringer omkring ventetiden for især dagpengemodtagere, der er viderestillet til Jobcenter København Ungecentret (JKU) og Jobcenter København Arbejdsmarkedscentret (AMC). Årsagen er blandt andet, at antallet af opkald om ombookninger af samtaler og manglende ledige tider er tredoblet fra januar til april 2017. Ombookninger og selvbook finder sted i det obligatorisk datasystem ”Planner”, som Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) stiller til rådighed for kommunerne. Forvaltningen har oplevet såvel tekniske som logistiske udfordringer med sammenhængen mellem ”Planner” og medarbejdernes Outlook kalender.

De tekniske udfordringer er med udgangen af maj måned blevet løst i tæt samarbejde mellem forvaltningen og STAR. Forvaltningen oplever fortsat udfordringer på de indre linjer i forhold til at få logistikken til at køre gnidningsfrit, når det obligatoriske selvbooksystem ”Planner” skal fungere i tæt samspil med det lovpligtige fælles datasystem (DFDG), fagsystemet Fasit og medarbejdernes outlook kalendre.

**I. kontor, Jobparate,
Unge og
Virksomhedsrettet
indsats**

Bernstorffsgade 17, 1.
1592 København V

Telefon
33173374

Direkte telefon
3317 3374

E-mail
GY54@bif.kk.dk

EAN nummer
5798009710185

Det kan oplyses, at Jobcenter København forventer at skulle gennemføre tæt på 100.000 samtaler med dagpengemodtagere i 2017.

De manglende ledige tider fører i visse tilfælde til, at borgerne kontakter forvaltningen. Det har de seneste par måneder også påvirket ventetiden i Kontaktcentret (KC).

Tabel 1: Gennemsnitlig ventetid februar, april og uge 21 (2017):

	Februar 2017	April 2017	Uge 21	Uge 22
KC	1:11	4:33	01:34	2:03
AMC	4:45	10:40	10:41	7:40
JKU	6:42	8:18	07:52	4:35

Forvaltningen arbejder intensivt på forskellige fronter på at reducere ventetiden. Frem for alt er der sat et stort fokus på styringen af logistikken omkring udstilling af samtaletider i ”Planner”, og den praktiske gennemførelse af sagerne. Herudover er der p.t. sat øget bemanning på telefonerne.