

## **SAMARBEJDSAFTALE MELLEM BESKÆFTIGELSE- OG INTEGRATIONSFORVALTNINGEN OG KULTUR- OG FRITIDSFORVALTNINGEN I KØBENHAVNS KOMMUNE**

- **Om håndtering af telefoniske henvendelser til Jobcenter København**



### **Baggrund**

Kontaktcentret i Københavns Borgerservice har siden 1. januar 2013 varetaget telefonbetjeningen for Jobcenter København. Denne ordning videreføres med denne samarbejdsaftale. Ved siden af samarbejdsaftalen fastlægger en følgegruppe, med repræsentanter fra parterne, aftaler om den konkrete arbejdsdeling, som løbende justeres.

### **Formål**

Borgere, virksomheder, samarbejdspartnere og øvrige, der henvender sig telefonisk til Jobcenter København, skal så vidt muligt opleve følgende:

- Lav ventetid
- Straksafklaring ved første henvendelse
- Effektiv og hensynsfuld service
- Hjælp til håndtering af selvbetjeningsløsninger
- Smidig viderestilling, hvis en sådan er nødvendig

Den overordnede samarbejdsaftale, samt de løbende aftaler om den konkrete arbejdsdeling, skal understøtte dette formål. Herunder at der løbende justeres på arbejdsdelingen på baggrund af lovændringer, politiske beslutninger, organisatoriske ændringer mv.

Endvidere er det en del af formålet, at Kontaktcentret efterlever de til enhver tid aktuelle strategiske målsætninger i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, samt forvaltningens retningslinjer for god sagsbehandling.

### **Rammer**

Alle brugere af Jobcenter København skal opleve, at der er én telefonisk indgang: 82 56 56 82. Telefontiden er som udgangspunkt indenfor normal kontortid. Ved tastevalg fordeles opkaldene indenfor relevante målgrupper, hvor der sidder faglige kompetente medarbejdere klar til at vejlede, rådgive og sagsbehandle.

Kontaktcentrets medarbejdere kan anvende alle sagsstyringssystemer, fagsystemer, støttesystemer og øvrige værktøjer, som jobcentrene anvender. Kontaktcentrets medarbejdere har endvidere fået uddelegeret myndighedskompetence på vegne af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og har samme forpligtelser i sagsbehandlingen, som medarbejderne på jobcentrene har i forhold til gældende lovgivning. Det aftales løbende, hvor langt Kontaktcentrets kompetence rækker, men Beskæftigelses- og Integrationsudvalget har fortsat det overordnede ansvar for hele beskæftigelsesindsatsen.

Mellem Kontaktcentret og jobcentrene aftales løbende, hvordan det sikres, at relevante opkald kan viderestilles smidigt til mere grundig sagsbehandling i jobcentret (bedste træffetid, bagvagter mv.).

### **Kvalitet**

Med henblik på at kunne følge op på de overordnede formål, er der opsat en række konkrete servicemål for betjeningen i Kontaktcentret:

- Den gennemsnitlige ventetid er højst på 2½ min.

- En målsætning om en tilgængelighed på 92%. Kultur- og Fritidsforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er dog enige om, at den langsigtede ambition er at øge niveauet til 95%
- 60 % af alle henvendelser straksafklares og behøver ingen viderestilling
- Den gennemsnitlige brugertilfredshed ligger over 6,5 på en 9-skala

I jobcentrene følges tilsvarende op på, i hvilken udstrækning Kontaktcentret har mulighed for at stille relevante opkald videre.

Opfølgningen på servicemålene sker ad 3 kanaler, som Kontaktcentret er tovholder på:

- Ugentlig oversigt til alle afdelinger i jobcentrene med angivelse af afdelingens antal opkald og tilgængelighed
- Månedlig rapportering til direktionen i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i forhold til servicemålene
- Kvartalsvis rapportering til følgegruppen i forhold til servicemålene

### **Ansvar ud over den daglige drift**

Med henblik på at understøtte samarbejdsaftalen har Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ansvar for følgende:

- Sikre Kontaktcentret adgang til alle nødvendige systemer, hjælpeværktøjer mv.
- Sikre Kontaktcentret adgang til relevant kompetenceudvikling
- Rettidig information om alle ændringer i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, der kan have betydning for den telefoniske betjening – både periodiske og varige
- Understøtte formidling af reformer, lovændringer, politiske beslutninger mv., der kan have betydning for den telefoniske betjening
- Rettidig information om kampagner, større brevudsendelser, selvbetjeningsløsninger, hjemmesideændringer og lignende ekstern kommunikation, der kan påvirke den telefoniske betjening

Tilsvarende har Kontaktcentret ansvaret for følgende:

- Sikre viden om al gældende relevant lovgivning
- Sikre viden om de konkrete arbejdsgange i jobcentrene
- Deltage i faglige netværk i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
- Tovholder på afholdelse af kontaktmøder med centrene på ledelsesniveau
- Løbende optimering af serviceniveauet ved anvendelse af callcenterværktøjer
- Udvikle tiltag, der kan styrke kanalstrategien

Med henblik på løbende at følge op på samarbejdet, den konkrete arbejdsdeling, resultaterne i forhold til servicemålene, ajourført ansvarsfordeling mv., er der etableret en følgegruppe med følgende deltagere:

- Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen: kontorchef, jobcenterchef og proceskoordinator
- Kontaktcentret: centerchef, teamleder og fagligt ansvarlig jurist

Følgegruppen mødes mindst en gang i kvartalet, og er ansvarlig tovholder på at sikre, at samarbejdsaftalen overholdes, at der løbende indgås aftaler om den konkrete arbejdsdeling samt løbende at evaluere samarbejdet med henblik på eventuelle justeringer af samarbejdet. Derudover har følgegruppen ansvar for, at der én gang årligt gennemføres en evaluering af samarbejdet, som fremsendes til de to direktioner.

## **Klager**

Ved modtagelse af klager fra borgere og virksomheder skal retningslinjerne for klagebehandling i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen følges. Dog er det Kontaktcentret selv, der i tilfælde af formalitetsklager over sagsbehandlingen i Kontaktcentret, har kompetencen til at drage eventuelle tjenstlige konsekvenser overfor medarbejdere i Kontaktcentret.

## **Økonomi**

Kontaktcentret udfører opgaven i denne samarbejdsaftale på baggrund af den budgetoverførsel, der skete ved den første aftales opstart den 1-1-2013. Denne økonomiske ramme kan kun ændres ved behandling i de relevante politiske udvalg under Borgerrepræsentationen.

## Tvister

Opstår der uenighed om fortolkningen af samarbejdsaftalen, uenigheder om driften af samarbejdet eller lignende overordnede uenigheder, skal de to direktioner om nødvendigt inddrages.

Følgegruppen har i så fald ansvaret for at det sker.

## Opsigelse

Aftalen kan opsiges af begge parter med 9 måneders forudgående skriftligt varsel til ophør med udgangen af en kalendermåned. De relevante politiske udvalg under Borgerrepræsentationen skal i så fald inddrages, og der skal forhandles konkrete vilkår for en tilbageførsel af opgaven til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Dato:

Dato:

---

Thomas Jakobsen  
Direktør  
Københavns Borgerservice  
Borgerkontakt og Digital Innovation

Jacob Zeberg Eberholst  
Direktør  
Beskæftigelses-  
og Integrationsforvaltningen