

# **Effekt- og procesevaluering af Københavns Borgerservice**

## **Statusrapport III**

**Status for  
Københavns Borgerservice**

**April 2006**



**RIGHT KJAER & KJERULF**

## Indholdsfortegnelse

1. Sammenfatning .....	3
2. Daglig drift og kapacitetsudnyttelse i KBS.....	7
2.1. Den daglige drift i de fire Borgerservicecentre.....	7
2.2. Den nuværende opgaveportefølje .....	12
2.3. Kapacitet og kapacitetsudnyttelse .....	12
3. Henvendelser, opgaver og opgavetyper .....	16
3.1. Antal henvendelser og opgaver.....	16
3.3. Sagsbehandlingstider og ventetider i 2005 .....	21
4. Vurdering af fagligt niveau i Københavns Borgerservice .....	22
4.1. Samarbejdspartners kendskab til opgaveporteføljen i Københavns Borgerservice .....	22
4.2. Besidder KBS det rette faglige niveau til at varetage opgaveporteføljen? .....	23
4.3. Hvilke opgaver kunne overleveres til KBS for at udvikle samarbejdet?.....	24
5. Vurdering af samarbejdet mellem Københavns Borgerservice og lokale fagforvaltningsenheder.....	25
5.1. Grundlag for samarbejde mellem KBS og de lokale fagforvaltningsenheder .....	25
5.2. Udvikling i samarbejdet mellem KBS og de lokale fagforvaltningsenheder.....	27
5.3. Forudsætninger for det effektive samarbejde på tværs af enhederne.....	27
5.4. Ophør af samarbejde med udsendte medarbejdere fra Skattecenteret .....	29
6. De personligt fremmødte brugeres oplevelse af Københavns Borgerservice .....	29
6.1. Servicemål for Borgerservicecentrene .....	30
6.2. Brugertilfredshedsundersøgelsens resultater.....	31
7. De telefoniske henvendelser til Københavns Borgerservice.....	40
7.1. Servicemål for Københavns Borgerservice telefonservice. ....	40
7.2. Telefoninterview undersøgelsens resultater .....	40
8. Opinionsundersøgelse af Københavns Borgerservice.....	47
8.1. Baggrund for opinionsundersøgelsen.....	47
8.2. Opinionsundersøgelsens resultater.....	47
8.3. Beregning af Københavns Borgerservice's ”markedspotentiale”.....	59
9. Fokusgruppeinterview om etablering af kontaktcenter.....	61
9.1. Baggrund for fokusgruppeinterview om etablering af kontaktcenter .....	61
9.2. Fokusgruppernes vurderinger af Københavns Kommune og krav til et kontaktcenter .....	61

## 1. Sammenfatning

Denne statusrapport er den tredje i effekt- og procesevalueringen af Københavns Borgerservice, som udarbejdes for perioden 2004-2007. Der er tale om en statusvurdering per april 2006, for så vidt angår de 4 servicecentre i Københavns Borgerservice (Jarmers Plads, Vanløse Torv, Amager-centret og Trianglen).

### Status på den nuværende Borgerservice<sup>1</sup>

Rapporten giver en hovedstatus for Københavns Borgerservice efter, at de 4 Borgerservicecentre samlet set har været i drift i mere end 2 år. I forhold til de to foregående statusrapporter bygger nærværende statusrapport på et væsentligt mere veldokumenteret grundlag, herunder en repræsentativ opinionsundersøgelse af Københavns Borgerservice. Centrale pointer i statusrapportering III er:

#### *Den daglige drift i de fire centre udvikler sig positivt.*

De fire Borgerservicecentre befinder sig nu reelt i en driftssituation og har således afsluttet etableringsfasen. Borgerservice i Københavns Kommune er nu inde i 3. driftsår og har i løbet af 2005 udvist en markant positiv udvikling af driften.

Samarbejdsklimaet og motivationen blandt personalet er godt og positivt. Med udgangspunkt i afholdte gruppeinterviews med medarbejdere fra de fire centre kan det konstateres, at medarbejderne føler sig rigtig godt tilpas i Borgerservicecentrene, og frem for alt føler de, at deres arbejdsmæssige tilknytning er hos Borgerservice og ikke længere hos fagforvaltningen, som de er udlånt fra.

Et opmærksomhedspunkt, som bør fremhæves, er medarbejdernes efterspørgsel for klarere afgrænsning af opgaverne – altså hvor stopper Københavns Borgerservices sagsbehandling af borgernes forespørgsler, og hvor starter fagforvaltningernes.

Det faktum, at medarbejderne i Borgerservice reelt kan løse mere af borgernes forespørgsler, end hvad opgavesnittet i Borgerservice berettiger, skaber en ”positiv problemstilling” i det daglige for medarbejderne. Typisk begrænses medarbejderne af deres tildelte rettigheder i sagsbehandlingssystemerne, hvilket opleves som u hensigtsmæssigt i øjeblikkbilledet, hvor de sidder med borgeren. Omvendt ønskes servicekonceptet for Borgerservice fastholdt. Derfor er nødvendigheden for en praktisk stillingtagen til afgrænsningen af opgaverne nærværende.

#### *Positiv udvikling i antallet af henvendelser og opgaver løst i 2005*

I 2005 har udviklingen samlet set været positiv både i antallet af henvendelser og løste opgaver i Københavns Borgerservice. En beregnet opgørelse af kapacitetsanvendelsen i Københavns Borgerservice viser en udvikling fra en udnyttelse i 1. kvartal på ca. 50% i gennemsnit til 4. kvartal 2005, hvor udnyttelsen er oppe på ca. 90%. For hele året har kapacitetsudnyttelsen været ca. 70%. Og ydermere opretholdes tendensen således, at 4. kvartal 2005 sammenholdt med 1. kvartal 2006 udviser en gennemsnitlig kapacitetsudnyttelse på ca. 90%. Opgørelserne er baseret på registreringer, som medarbejderne foretager på baggrund af både personligt fremmødte borgere i centrene og telefoniske/skriftlige henvendelser.

<sup>1</sup> I bilag 9 fremstilles statusrapportens hovedkonklusioner i skematisk form på baggrund af nærværende sammenfatning

### ***Opgaver indenfor sygesikring, skat og folkeregister udgør stadig hovedparten af de løste opgaver i Borgerservice***

På tværs af alle fire Borgerservicecentre er opgavevaretagelsen i 2005 fortsat således, at opgaver indenfor sygesikring, skat og folkeregister udgør 80% af den samlede opgavevaretagelse. I prioriteret rækkefølge består 80% af opgavevaretagelsen af henholdsvis sygesikring, skat og folkeregisteropgaver. Opgavekategorien ”andet”, som dels består af ekstraordinære opgaver udført i 2005, og opgaver sagsbehandlerne ikke har kunnet indpasse i servicekonceptets opgavekategori, udgør den tredjestørste opgavevaretagelse. Opgaverne fra de øvrige forvaltningsområder er fortsat meget begrænset.

### ***Samarbejdet mellem Borgerservice og de lokale fagforvaltningsenheder udvikler sig til gensidig fordel med henholdsvis større opgavevaretagelse og aflastning i opgavemængden til følge***

Inden for de givne rammer er der en positiv udvikling i henvisningssamarbejdet mellem de lokale fagforvaltningsenheder og Borgerservicecentre. Endvidere har der været drøftelser om snitflader og opgaveplaceringer mellem Borgerservice og de lokale fagforvaltningsenheder – og siden statusrapportering II er der foretaget mindre lokale tilpasninger i opgavemængden og snitfladerne.

Samarbejdet vurderes af de lokale fagforvaltningsenheder som konstruktivt udviklende for begge parter. Denne positive udvikling er dels begrundet i, at kendskabet til opgaveporteføljen i Borgerservice er blevet mere udbredt blandt personalet hos samarbejdspartnerne, og dels at opgavevaretagelsen, som udføres i Borgerservice, er fagligt i orden og udføres til borgernes tilfredshed.

I 2005 er der ligeledes blevet etableret samarbejde mellem Skattecenter København og Borgerservice, som ifølge de udsendte medarbejdere fra SKAT har fungeret særdeles godt og til borgernes tilfredsstillelse. Imidlertid er samarbejdsaftalen opsagt i 2006. Borgerne tilbydes nu igen den oprindelige opgavevaretagelse inden for skatteområdet i Københavns Borgerservice, mens de ved mere komplicerede forespørgsler henvises til Skattecenter København ved Sluseholmen.

### ***Markant positiv brugertilfredshed – personligt fremmøde***

En brugertilfredshedsundersøgelse blandt knap 1000 personligt fremmødte brugere i Borgerservicecentre viser en særdeles positiv tilfredshed med service, opgaveløsninger, ventetider og sagsbehandlingstider samt en oplevelse af bedre service end i andre forvaltningsenheder i Københavns Kommune.

Det fremgår således, at 99% - i modsætning til 97% i 2005 brugertilfredsundersøgelsen - vil bruge Borgerservice igen til lignende opgaver.

Der er ligeledes dokumentation for, at brugere, der får løst opgaver i København Borgerservice, oplever et mærkbart serviceløft. Det bemærkes, at den positive udvikling i kapacitetsanvendelsen ikke har haft nogen negativ effekt på brugertilfredsheden.

### ***Markant positiv brugertilfredshed – telefoniske henvendelser***

En telefoninterviewundersøgelse blandt 195 telefoniske henvendelser til Københavns Borgerservice udviser samme tilfredsheds mønstre som ved personligt fremmødte borgere. 97% er tilfredse med den betjening, som de fik telefonisk, mens 1% er utilfredse.

For så vidt angående borgernes tilfredshed med servicen, opgaveløsningen og ventetider er oplevelsen, at denne lever fuldt ud op til borgernes forventninger.

85% fik i høj grad klaret deres forespørgsel hos telefonservicen, mens 12% mener, at det i nogen grad var tilfældet. Tre ud af fire borgere er tilfredse med telefonmenuen (tast-selv-menuen), som går forud for den telefoniske samtale med medarbejderen. Hvad angår ventetiden, oplevede 35% ingen ventetid, før de blev ekspederet af en medarbejder. 58% ventede under fem minutter.

96% er alt i alt tilfredse med telefonservicens håndtering af deres henvendelse. I spørgsmålet om fremtidig anvendelse af telefonservicen svarer 93%, at de vil ringe til Københavns Borgerservice næste gang, de skal have løst lignende opgaver.

### ***Opinionsundersøgelsen viser, at Borgerservice er kendt af borgerne i København og besidder en aktiv brugergruppe på 11%***

En opinionsundersøgelse blandt et repræsentativt udsnit af borgerne i Københavns Kommune er gennemført, hvor formålet har været at belyse anvendelsen af og holdningen til Københavns Borgerservice.

Der er gennemført telefoniske interview med 1002 personer via Gallups omnibusser i perioden januar til marts 2006.

Opinionsundersøgelsen viser, at 53% har været i kontakt med Københavns Kommune inden for det sidste år, 51% har kendskab til Københavns Borgerservice. Kendskabet udspringer primært af medieomtale (29%) eller af, at borgeren kom forbi centret (20%).

Den aktive brugergruppe af Københavns Borgerservice udgør 11% af befolkningen, som har anvendt et eller flere af Borgerservicecentre. Borgerne henvender sig hovedsageligt til Borgerservice vedr. skatteforhold (36%). I 95% af tilfældene er borgerne tilfredse eller meget tilfredse med servicen i Borgerservice, mens 89% er tilfredse eller meget tilfredse med opgaveløsningen i Borgerservice.

91% af borgerne fra Gallupundersøgelsen udtrykker, at de vil anvende Borgerservice igen.

Hver anden borger udtrykker, at de ikke ved, hvor Borgerservicecentre er placeret, og 44% svarer, at Borgerservice har åbnet alle hverdage til kl. 15.00. Det viser, at Borgerservice har en udfordring i at gøre Borgerservice mere synlig i bybilledet og skabe større opmærksomhed på de lange åbningstider i Borgerservice i den eksterne kommunikation.

***Borgerne efterspørger et fælles kontaktcenter hos Københavns Kommune, hvor alle telefoniske og øvrige elektroniske forespørgsler håndteres.***

I statusrapportering III indgår endvidere en række fokusgruppeinterviews, som brugerne af Københavns Borgerservice er blevet tilbudt at deltage i via opslag i centrene. Under fokusgruppeinterviewene er deltagerne bl.a. blevet opfordret til at afgive deres ønsker, krav og præferencer til et fælles kontaktcenter i Københavns Kommune.

Kontaktcenteret beskrives overordnet som et fælles sted, hvor borgerne kan henvende sig til kommunen telefonisk eller per mail. Kontaktcentret har ét hovednummer og én emailadresse. Ved at ringe eller skrive til kontaktcenteret skal borgerne:

- Kunne få løst deres forespørgsel med det samme (lette ekspeditionsopgaver) eller
- Hurtigst muligt blive sat i forbindelse med den person, der kan ordne borgerens sag, eller
- Blive vejledt og rådgivet om kommunen og dens serviceydelser

Ved gennemgang af fokusgruppernes tilbagemeldinger kan følgende elementer fremhæves som værende vigtige ved etablering af et fælles kontaktcenter hos Københavns Kommune:

- Kontaktcenteret bør have både tidligt og aftenåbent
- Borgernes telefoniske henvendelser kan sagtens dirigeres elektronisk ved telefonmenuer under forudsætning af, at der er tale om få tast-selv-valgmuligheder
- Telefoniske opkald til kontaktcenteret bør suppleres med en fysisk mulighed for at møde personligt op – eksempelvis i Københavns Borgerservice
- Medarbejderne i kontaktcenteret skal være i stand til at besvare de fleste af borgernes forespørgsler, herunder håndtere lette ekspeditionsager
- Borgeren skal kunne modtage enten telefonnummer på relevant sagsbehandler eller lægge besked hos denne om at returnere borgerens opkald
- Borgernes sagshistorik skal være tilgængelige dels for sagsbehandlerne og dels for borgernes selv via ”Min side” på Internettet.

Der er således tale om et fælles kontaktcenter, hvor borgeren dels kan blive viderestillet til relevant medarbejder i Københavns kommune og samtidig få løst lette ekspeditionsopgaver og forespørgsler samt blive vejledt om kommunens serviceydelser. Borgernes ønsker stiller forholdsvise høje krav til medarbejdernes kvalifikationer i kontaktcenteret, som det i øvrigt i dag er tilfældet ved telefonbetjeningen i Københavns Borgerservice.

## 2. Daglig drift og kapacitetsudnyttelse i KBS

Københavns Borgerservice (KBS) har nu med sine 4 servicecentre været i drift i mere end 2 år. Centrene er blevet åbnet i takt med, at en passende beliggenhed i København for det enkelte center er lokaliseret og efterfølgende istandsat efter servicekonceptets anvisninger.

Dette har således medført, at centrene hver især har været i drift i en kortere eller længere periode. Det yngste center (Østerbro) har været i drift i ca. 1½ år og det ældste center (Jarmers Plads) i knap 3 år. Det er på denne historik devaluering III er udarbejdet.

### 2.1. Den daglige drift i de fire Borgerservicecentre

De fire Borgerservicecentre må betragtes som værende i fuld drift og funktionsdygtige i forhold til de serviceopgaver i Københavns Kommune, som de skal varetage. Right Kjaer og Kjerulf har gennemført interviews med ledere og medarbejdere ved de fire Borgerservicecentre, som tegner et tilfredsstillende billede af driften og driftsforholdene i Københavns Borgerservice.

I det efterfølgende præsenteres driftsforholdene, som de er gældende per primo 2006.

#### 2.1.1. Medarbejdernes motivation og kvalifikationer

Medarbejderstaben eksklusiv centercheferne er stadigvæk udlånt fra en række fagforvaltninger i Københavns Kommune.

Det vurderes af medarbejderne, at dette forhold reelt ingen praktisk betydning har for varetagelsen af den daglige drift i centrene eller i forhold til den daglige betjening af borgerne. Det er samtidig vurderingen hos centercheferne, at langt flertallet af medarbejderne udviser god motivation og besidder de nødvendige grundkompetencer til at varetage arbejdsopgaverne og serviceniveauet i Borgerservice. Denne observation bekræftes yderligere af borgernes tilfredshed med betjeningen, jf. afsnit 6.

Medarbejderne pointerer selv følgende forhold, som motiverende for deres arbejdsindsats:

- Medarbejderne i Københavns Borgerservice ønsker at være der
- Resultatet af ens arbejdsindsats udmøntes med det samme over for borgeren, hvilket skaber stor tilfredshed hos borgeren og medarbejderen selv
- Rammen og retningen for Københavns Borgerservice er udstukket, men alligevel er der plads til forskellighed imellem de fire centre. Det bemærkes som en positiv anerkendelse af medarbejdernes ønsker til at selv præge deres hverdag. Et eksempel er 3 ugers vagtplanen, hvor medarbejderne inden for deres respektive faggrupper selv håndterer bemandingen. Det er således medarbejdernes eget ansvar at sørge for at denne ordning tilgodeser alle – et puslespil, som ikke skaber nogen problemer, da alle tager ”sin tur” – specielt ved lørdagsvagten.
- Samarbejde på tværs af fagområderne søges konstant og stemningen på centrene er god, man hjælper hinanden og får sjældent et nej fra en kollega
- Borgerne er glade og tilfredse, hvilket skyldes flere ting, men et grundelement er, at medarbejderne tager sig tid til borgeren, og at borgeren ikke møder ”skrankepaver” men derimod en imødekommende borgerbetjening
- Tid til borgeren fremhæves i øvrigt som værende godt både for borgeren og medarbejderne

Right Kjaer & Kjerulf kan også konstatere en række kritiske forhold, som ligeledes bør adresseres i det daglige. Dette skal gøres for netop at opretholde den stærke motivation og engagement, som medarbejderne udviser. Forholdene er, som følger:

- Det kan være svært for medarbejderne at vurdere, hvor en opgave starter/slutter. Der skal skabes en større bevidsthed om afgrænsningen af opgaveporteføljen i Københavns Borgerservice. Et essentielt spørgsmål i denne sammenhæng er: Hvor langt må sagsbehandleren gå med borgeren i den konkrete forespørgsel
- Det vurderes af medarbejderne, at den faglige opdatering er utilstrækkelig i forhold til de opgaver, den enkelte medarbejder skal udføre i dag. Medarbejderne føler, at de i udgangspunktet blev tilstrækkeligt klædt på, men der eksisterer samtidig en følelse af at blive glemt i videreuddannelsesforløbene
- Det pointeres, at der i de mindre Borgerservicecentre eksisterer en betydelig sårbarhed på resourcesiden. Ved sygdom eller ved anden form for fravær påvirkes den effektive opgavevaretagelse i det daglige, idet der kun sidder et par medarbejdere inden for hvert fagområde i de mindre enheder
- Det bemærkes hos medarbejderne, at en decideret oplæring i borgerservice/-betjening ikke finder sted. Denne form for træning eller kompetenceopbygning har ikke fundet sted og er således selvlært. Pt. har dette ikke medført nogen problemer - selv ikke ved de krævende og problematiske henvendelser i Borgerservice
- Medarbejderne ønsker tid til hinanden med henblik på erfaringsudveksling, men tiden og mulighederne herfor på centrene tillader det reelt ikke

Det er Right Kjaer & Kjerulfs vurdering, at medarbejdernes motivation afspejles direkte over i et godt samarbejde i centrene og positive borgeroplevelser, som i øvrigt ligger bag de positive resultater, som Borgerservice generelt præsterer. Dette er tilfældet til trods for, at de første par år i Københavns Borgerservices drift har budt på en udskiftning i medarbejderskaren, på ca. 30 %.

#### Medarbejdernes tilhørssted:

Direkte adspurgt om medarbejderne føler en stærkere tilknytning til Københavns Borgerservice end fagforvaltningen, hvorfra de er udlånt, er svaret entydigt: Medarbejderne ”tilhører” Københavns Borgerservice, men samtidig bemærkes det, at de er nødt til at ordne en række praktiske personalemæssige forhold med fagforvaltningen. Dette er årsag til, at den mentale og fysiske tilknytning til Borgerservice ikke er 100%.

Medarbejderne nævner entydigt, at ingen pt. har overvejelser om at vende tilbage til tidligere arbejdssted og specielt ikke nu, hvor opgaveporteføljen i Københavns Borgerservice er under revidering. Medarbejderne har en positiv forventning om, at denne vil give Borgerservice en række yderligere opgaver og samtidig opgaver, som formentlig indebærer lettere myndighedsbehandling. En sådan opgavetilførsel vil yderligere forstærke medarbejdernes ønsker om at opretholde deres nuværende ansættelsesforhold i Københavns Borgerservice.



En yderligere konstatering af medarbejdernes stærke tilhørsforhold til Københavns Borgerservice findes i det faktum, at medarbejderne gerne anbefaler ansættelse i Københavns Borgerservice og gør det løbende til andre kolleger i Kommunen. De gør dog samtidig opmærksom på de skæve åbningstider som en væsentlig ulempe ved ansættelsen i Københavns Borgerservice.

#### Vikarkorpset:

Der er bredt hos centercheferne og i øvrigt hos de lokale fagforvaltningsenheder blevet peget på, at vikarkorpset ikke er en langsigtet eller hensigtsmæssig løsning, da medarbejderne ikke reelt har nogen mulighed for at komme tæt på eller blive ordentlig integreret med de andre medarbejdere i Borgerservicecentrene eller sågar i arbejdsrytmen, som er fremherskende i de respektive centre.

Det må konstateres, at vikarkorpset ikke længere anvendes, og samtidig at der hos medarbejderne i Københavns Borgerservice ikke kan fremføres nogen kritik af dette forhold. Tværtimod, fokus ligger snarere på de interne linjer, idet medarbejderne hellere ønsker, at fordelingen af medarbejdere inden for de respektive fagområder tages op til overvejelse med henblik på en bedre fordeling af ressourcerne. Det er specielt hensynet til de mindre centres faglige og ressourcemæssige sårbarhed, som fremføres som argument for dette forhold.

#### Lokaleindretningen:

Blandt centercheferne og medarbejderne er der generelt stor tilfredshed med den fysiske indretning af centrene og udstyret på trods af enkelte opstartsudfordringer og tilvænning til at arbejde i åbne kontorlandskaber.

Det er generelt tilbagemeldingerne fra cheferne, medarbejdere og fra brugerne (jf. afsnit 6), at indretningen er moderne, imødekommende og tiltalende. Der er enkelte brugere, der gerne havde set mulighed for afskærmning mellem bordene eller mødelokaler i forbindelse med ekspeditioner, hvor der videregives personlige oplysninger. Ligeledes er der fra nogle medarbejdere et ønske om arbejdspladser med mindre forstyrrelser.

#### De IT-systemmæssige forhold

Hos medarbejderne pointeres det, at anvendelsesmulighederne af sagsbehandlingssystemerne kunne være større med henblik på at løse en større grad af forespørgslerne, som borgerne retter henvendelse om til Københavns Borgerservice. Medarbejderne besidder ofte kompetencerne til at færdiggøre borgernes forespørgsler helt men bliver systemmæssigt forhindret eller begrænset.

Der udtrykkes stadig ønsker om en større driftsstabilitet på systemerne, autorisationer i fagsystemerne og forbedringer i serviceportalen, hvor nogle dele stadig skal opdateres og udbygges. Imidlertid må det samtidig konstateres, at medarbejderne har fået tildelt de IT-retteligheder, som var forudsat til at varetage opgaveporteføljen i Københavns Borgerservice.

### Serviceportalen:

Der er fortsat stor ros og positiv holdning til serviceportalen. Medarbejderne ser serviceportalen som et vigtigt arbejdsredskab for varetagelse af især opgaver uden for eget normale arbejdsområde. Ved at følge sagsbeskrivelserne og vejledningerne har medarbejderne i Borgerservicecentrene muligheder for at varetage og lære nye arbejdsopgaver.

### ESDH:

Endelig peger centercheferne men især medarbejderne i Borgerservicecentrene og i de lokale fagforvaltningsenheder på, at ESDH er en afgørende brik i den fremtidige IT-understøttelse af Borgerservice og samarbejdet på tværs af enhederne.

Med ESDH vil dobbeltarbejde med at finde sager frem og registrere i dem mv. kunne undgås, og nogle af de allerede forudsatte interne gevinster i arbejdsgangene vil kunne realiseres. Fælles elektronisk håndtering af sager og forespørgsler vil kunne afskaffe papirsagerne, understøtte én indgang for borgerne til kommunen og minimere antallet af henvisninger af borgere til flere forskellige brugerrettede enheder (PO-kontorer, lokalcentrene, Borgerservicecentrene), idet borgerens sag elektronisk kan findes frem uanfægtet af borgerens indgang til kommunen.

En væsentlig forudsætning for videreudvikling af borgerbetjeningen i Borgerservicecentrene er således, at der implementeres et fælles og integreret ESDH-system, der dækker alle kommunens forvaltninger, da det vil skabe et bedre samspil mellem front-/back-office. Netop fokus på at sikre fælles elektroniske journalløsninger skal understreges, i lyset af borgernes aktuelle sagsmapper fysisk skal være placeret hos den faglige ansvarlige enhed, og som konsekvens heraf netop hindrer en effektiv ressourceanvendelse på tværs af de kommunale enheder.

Desuden vil ESDH være et vigtigt element i overvejelserne om nye opgavefordelinger og ændrede snitflader mellem Borgerservicecentrene og de lokale fagforvaltningsenheder.

### Selvbetjeningsystemer:

Flere medarbejdere efterlyser adgang til internetbaserede serviceydelser ved selvbetjeningsmuligheder i Borgerservicecentrene og fortsat udvikling af de elektroniske selvbetjeningsløsninger, der kan løses både i Københavns Borgerservice og via Internettet hjemmefra.

Right Kjaer & Kjerulf finder fortsat, at det generelt er oplevelsen, at de teknologiske rammer er en væsentlig forudsætning for at fremme effektivitet og ressourceanvendelse på tværs af enhederne. Det må prioriteres at få ESDH i alle borgersager på tværs af fagområder.

## **2.1.2. Samarbejdet i og mellem Borgerservicecentrene**

Det er generelt Right Kjaer & Kjerulfs indtryk, at der er et godt og konstruktivt samarbejde internt hos centerchefgruppen i de fire borgerservicecentre. Fælles for centrene er et stærkt ønske om at yde borgerne en god service og blive en succes.

Det pointeres hos både centercheferne og medarbejderne, at de positive og udslagsgivende aspekter for et godt og effektivt samarbejde i centret er, at tonen, atmosfæren, trivselen er fremherskende og positiv.

#### Spilleregler for samarbejde i centret:

Københavns Borgerservice befinder sig nu i en situation, hvor etableringsfasen er slut, og en reel driftssituation har indfundet sig. Det betyder samtidig, at initiativer, som er gennemført i etableringsfasen, herunder eksempelvis teambuilding af medarbejderskaren i det respektive center, ikke længere er tilstrækkeligt for at opnå et effektivt samarbejde, idet nye medarbejdere i mellemtiden er tiltrådt, og andre har forladt Københavns Borgerservice.

Et opmærksomhedspunkt, som bliver rejst af specielt de seneste tiltrådte medarbejdere, er spillereglerne for samarbejde fra opstartsseminaret, som i stor udstrækning kun er kendte af de medarbejdere, som har deltaget i seminaret. De seneste ankomne medarbejdere kan opleve et samarbejdsvakuum, idet de ofte oplever at stå rådvilde i forskellige situationer. Dette opfattes enten som ubehageligt eller er til stor irritation hos den enkelte medarbejder - ”man vil jo nødigt forstyrre kollegaen”.

De eksisterende spilleregler for samarbejde, som er udarbejdet, træder ikke eksplicit frem i det daglige men ofte kun, når der bliver lavet fejl. På denne baggrund vurderes det, at der er behov for en struktur for indkøring af nye medarbejdere, og samtidig en bearbejdning af ”sådan har vi altid gjort det”-holdning. Det er således behov for eksplicitte leveregler, der kan angive klarere retningslinjer og procedurer for, hvorledes hverdagen og samarbejdet imellem kollegaerne inden for forskellige områder bør varetages.

#### Teamorienterede adfærd i centrene?

Imidlertid må det stilles spørgsmålstegn ved, om medarbejderne reelt arbejder teamorienteret. Dette er tvivlsomt. Det er ikke ubetinget et mål i sig selv at arbejde teamorienteret i Borgerservice, men qua konceptet vil det absolut være formålstjenligt at have fokus på at udvikle en teamorienteret arbejdsform i og imellem centrene. Fundamentet for en god teamorienteret adfærd er tilstede, idet der er hjælpsomhed og lyst til at assistere hinanden. Men der kan arbejdes mere med at udvikle det teamorienterede samarbejde.

Et eksempel på ovenstående kan hentes fra medarbejdernes egne vurderinger om særlig hensynstagen til KSR-medarbejderne, hvis arbejdsdag er præget af en særlig stor opgavemængde. Isoleret set er dette forhold ikke noget problem, så længe en forklaring eller kommunikation til resten af medarbejderstaben foretages, således at det gøres klart for alle, hvorfor dette hensyn tages. Bedre kommunikation fra centerchefernes side efterlyses af medarbejderne. Det skal samtidig pointeres, at dialogen mellem centerchefen og den enkelte medarbejder vurderes generelt til at være åben, direkte og konstruktiv samt fremadrettet, hvilket klart må anses som værende et tegn på godt lederskab i de respektive centre.

Det er Right Kjaer & Kjerulfs klare indtryk, at der er et særdeles godt og tæt samarbejde mellem centercheferne. Det er både i form af møder og den løbende daglige kontakt og dialog. Der er i den forbindelse en god arbejdsdeling centercheferne imellem, og der arbejdes med fælles praksis og holdninger til Københavns Borgerservice.

Det er samlet set Right Kjaer & Kjerulfs opfattelse, at der generelt er et godt samarbejdsklima i Borgerservice. Den forskellige forvaltningsmæssige kultur, som medarbejderne har med sig, slår i langt mindre grad igennem, og der eksisterer i dag en udpræget følelse af lokal tilknytning til det enkelte center. Der er i Borgerservice arbejdet med og opnået positive resultater ved at tage hånd om den naturlige usikkerhed, som flere medarbejdere har oplevet ved de betydelige forandringer, det er at få nyt job, nye kollegaer og nye arbejdsområder samt omstillingskravet med de nye og skiftende arbejdstider.

Den tværgående kollegiale støtte og den eksterne bistand til teambuilding har i den forbindelse også påvirket medarbejdernes motivation, om end nogle medarbejdere stadig føler et pres ved gradvist at skulle arbejde uden for den arbejdsmæssige komfortzone, som de har befundet sig i ofte i en lang årrække.

Samtidig er det nu vigtigt, at centercheferne øger fokuseringen på at opretholde det gode samarbejdsklima og motivation hos medarbejderne ved at adressere og igangsætte tiltag, som sikrer en høj og vedvarende effektivitet og samarbejde i Borgerservice.

## **2.2. Den nuværende opgaveportefølje**

Opgaveporteføljen, som Københavns Borgerservice varetager, har siden statusrapportering I og II kun i mindre omfang været udsat for tilpasning og præcisering. Det opgavemæssige koncept er således fastholdt.

Dette er imidlertid ikke et udtryk for, at den eksisterende opgaveportefølje ikke er genstand for mange overvejelser. Der er bl.a. løbende blevet drøftet tilpasninger i snitfladerne af den eksisterende opgavevaretagelse imellem Borgerservice og de lokale fagforvaltningsenheder. Dertil er der løbende via bilaterale aftaler lokalt blevet arbejdet med at fordele en række opgaver imellem Borgerservice og de lokale fagforvaltningsenheder med henblik på gensidigt at aflaste og skabe grundlag for bedre kapacitetsudnyttelse.

Det bemærkes, at hovedparten af de interviewede fra de lokale fagforvaltningsenheder peger på, at der er områder inden for deres forvaltningsområde, som med respekt for opgavekonceptet i Københavns Borgerservice kunne overvejes overført til Borgerservice, f.eks. vejledning om regningen inden for el-, vand- og varme, energioplysning, pladsreservationen på børne- og ungeområdet, skolevalg, afholdelse af valg, lettere sager inden for førtidspensionsområdet mv. Der henvises til afsnit 4.3 om samarbejde mellem Københavns Borgerservice og de lokale fagforvaltningsenheder for yderligere beskrivelse heraf.

## **2.3. Kapacitet og kapacitetsudnyttelse**

I det følgende gives en status på kapacitetsudnyttelsen i Københavns Borgerservice. Right Kjaer & Kjerulf skal understrege, at beregninger skal tolkes med de bemærkninger, der i øvrigt fremgår af nærværende afsnit.

### 2.3.1. Kapacitet og kapacitetsudnyttelse i Københavns Borgerservice i 2005

Ved vurdering af opgavemængden i Københavns Borgerservice i forhold til kapaciteten kan der ikke blot tages udgangspunkt i normeringerne. Det skyldes, at det ikke er den fulde personalenormering, der kan allokeres til service og sagsløsning rettet mod borgerne i Københavns Borgerservice.

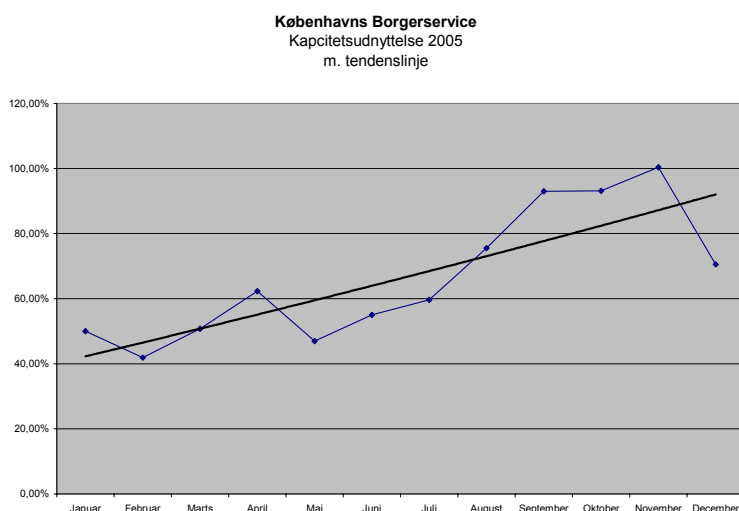
Chefgruppen i Københavns Borgerservice har ud fra de konstaterede forhold og erfaringer med driften af Borgerservicecentre foretaget en beregning af reelle servicetimer og sagskapacitet. Denne beregning er foretaget med henblik på at få et billede af servicekapaciteten i Borgerservice. Beregningen viser, at der i alt er 1.017 reelle servicetimer pr. medarbejder pr. år til rådighed for direkte borgerbetjening i Københavns Borgerservice. Dette tal afspejler, at der er fratrukket de timer, der går til ferie, helligdag, sygdom, kompetenceudvikling, interne møder samt frokost/pauser. Der henvises til bilag 7 for beregningsmetode af servicetimer til rådighed og samlet sagskapacitet i Københavns Borgerservice. Det bemærkes, at beregningsmetoden er den samme, som blev anvendt i statusrapportering II fra 2005.

#### Kapacitetsudnyttelse 2005:

Statusrapportering II fastslog, at Københavns Borgerservice på baggrund af første kvartal inkl. april måned i 2005 kunne præstere en kapacitetsudnyttelse på godt 50%.

Af nedenstående grafik kan det konstateres, at der er tale om en væsentlig forbedring af kapacitetsudnyttelsen i resten af året 2005. Om end 2005 kapacitetsudnyttelsen endnu ikke er 100% i snit over hele året, så præsterer Københavns Borgerservice en meget klar tendens i positiv retning. Således præsterede Københavns Borgerservice primo 2005 en kapacitetsudnyttelse på ca. 50% og ultimo 2005 en kapacitetsudnyttelse på ca. 90% - altså knap en fordobling af kapacitetsudnyttelsen, hvilket må siges at være tilfredsstillende.

Grafik: Kapacitetsudnyttelse i Københavns Borgerservice 2005



Kilde: Borgerservice sagsstatistik.

I nærværende statusrapportering har vi haft mulighed for at inkludere kapacitetsudnyttelsen for første kvartal 2006 sammenholdt med 2005-tallene. Det bemærkes, at tendensen for 2005 videreføres i 2006 således, at Københavns Borgerservice i perioden oktober 2005 til marts 2006 præsterer en kapacitetsudnyttelse på knap 90%.

Normeringen i Københavns Borgerservice har været konstant i perioden, hvorfor forklaringen på den forbedrede kapacitetsudnyttelse alene skal findes i, at antallet af løste opgaver i Borgerservice er næsten fordoblet således, at der nu løses, hvad der svarer til ca. 200.000 opgaver årligt.

Det bemærkes samtidig, at den gennemsnitlige kapacitetsudnyttelse på hele året inkl. første kvartal 2006 udgør ca. 71% med en positiv tendensudvikling for udnyttelsen.

Tabel: Kapacitetsudnyttelse i Københavns Borgerservice 2005

Kapacitetsudnyttelse, % pr. kvartal 2005					
	1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal	1. kvartal 06
Antal opgaver	26610	30629	42536	49249	50.006
Opregnet til helt år	106440	122516	170144	196996	200.024
Kapacitetsudnyttelse, %	48%	55%	76%	88%	89%

Kilde: Borgerservice sagsstatistik.

En forklaring på den positive udvikling i antallet af løste opgaver må findes flere steder. Udviklingstendensen gør, at det kan samtidig forventes, at kapacitetsudnyttelsen bliver over 100%, såfremt den eksisterende normering beholdes i de fire centre med udgangspunkt i kommende opgavetilførsler fra enten kommunal eller statslig side, som beskrevet herunder:

#### Forklaring på den positive udvikling i 2005:

- Jo mere intenst samarbejde Københavns Borgerservice har med fagforvaltningerne og de lokale fagforvaltningsenheder, desto bedre virker henvisningsstrategien og dermed forøgelse af opgavemængden og -varetagelsen i Borgerservice
- Jo mere markedsføring Københavns Borgerservice gennemfører i lokalområderne, desto større sandsynlighed for en højere kendskabsgrad til Borgerservice hos befolkningen og dermed en positiv vækstrate i antal henvendelser

Det skal ved samme lejlighed bemærkes, at Københavns Borgerservice er karakteriseret ved at have valgt en model med lørdagsåbent. Erfaringerne viser, at der er relativt begrænset udnyttelse af kapaciteten på lørdage, samtidig med at ansvarsmodellen i Københavns Kommune gør, at der skal være kombinationer af personale på tværs af SKAT og fagforvaltningsområderne tilstede, hvilket mindsker fleksibiliteten og tilpasningsmulighederne i kapaciteten på lørdage. Dette forhold har således en negativ effekt på kapacitetsudnyttelsen.

Forhold der vil forøge opgavemængden og forbedre kapacitetsudnyttelsen yderligere:

- En eventuel tilførsel af nye opgaveområder og ændringer i snitfladerne mellem Borgerservice og de lokale fagforvaltningsenheder vil medføre, at Borgerservice kommer til at varetage flere og en større andel af opgaveforløbet, som sluttelig vil skabe grundlaget for en øget kapacitetsudnyttelse - såfremt det sker uden yderligere ressource tilførsel
- Endvidere er opgavesnittet i modellen for Københavns Borgerservice på nogle områder således, at Borgerservice kan lave noget af opgaven men ikke afslutte den – f.eks. vedrørende sagsbehandling og udbetalinger. Ændringer i dette opgavesnit vil ligeledes bidrage til en større kapacitetsudnyttelse
- Tilførslen af lette skatteopgaver fra de statslige skattecentre vil have markant indflydelse på kapacitetsudnyttelse i Borgerservice. Umiddelbart er forventningen, at staten løser 30% af de ca. 100.000 personlige henvendelser om personrelaterede skattesager, mens 70% umiddelbart kan løses i Borgerservice. Det svarer til 70.000 sager årligt
- Det skal ydermere bemærkes, at når pas- og kørekortopgaver overgår til Borgerservice, forventes en markant stigning i de personlige henvendelser. Økonomiforvaltningen har oplyst, at Justitsministeriet vurderer, at der på landsplan er ca. 475.000 henvendelser på kørekortsområdet og 450.000 på pasområdet svarende til i alt 925.000 personlige henvendelser (inklusive "børnepas"). Der findes ikke nogen dokumenteret fordelingsnøgle, men anvendes Københavns Kommunes andel af beskatningsgrundlaget som en skønsmæssig fordelingsnøgle, vil København Kommunes andel af sagerne udgøre 9,7%, svarende til at knap 90.000 årlige henvendelser

Det bemærkes, at de nye opgavers forventede volumen er større end, hvad der kan forventes at kunne løses med den eksisterende kapacitet i de nuværende centre.

### 3. Henvendelser, opgaver og opgavetyper

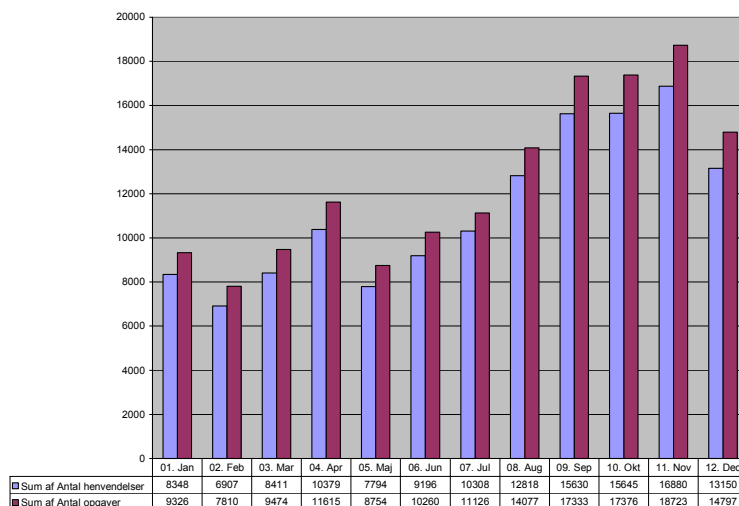
I det følgende gives en status på og vurdering af mønstrene for borgernes henvendelser til Københavns Borgerservice.

#### 3.1. Antal henvendelser og opgaver

Som det fremgår af nedenstående grafik, er udviklingen i antal henvendelser og udviklingen i antal opgaver løst i Københavns Borgerservice i en særdeles positiv udvikling.

Det er dog svært at konkludere på baggrund af driftsstatistikken for 2005, hvorvidt der forekommer udsving i antal henvendelser i løbet af året, idet tallene hovedsageligt udviser en positiv tendens over året men ikke giver grundlag til at vurdere evt. sæsonudsving. Sæsonudsving kunne dog forventes ved eksempelvis marts/april måned, hvor borgerne skal indsende årsopgørelse til SKAT og evt. i den sammenhæng ønsker at modtage vejledning til rettelser, genberegninger mv. i Borgerservice.

Grafik: Antal henvendelse og opgaver løst i Københavns Borgerservice i 2005



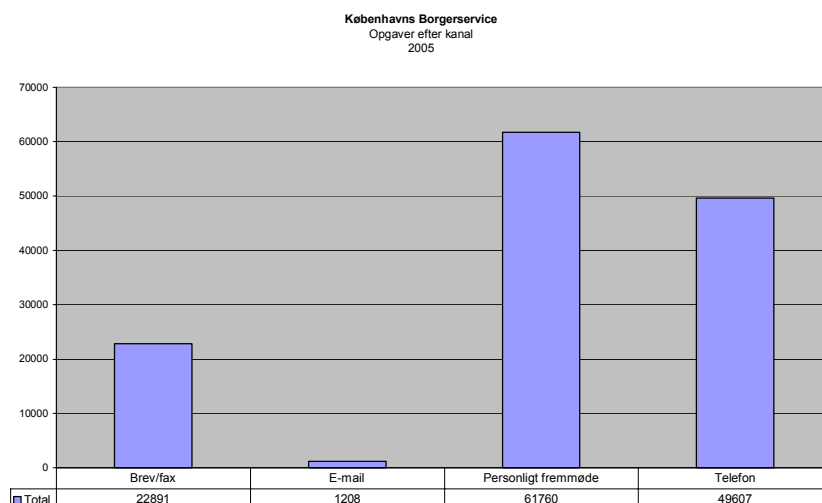
Kilde: Borgerservice sagsstatistik.

Ses der på typen af henvendelser efter kanal, er der generelt set en begrænset andel af henvendelserne, der sker pr. brev/fax og i endnu mindre grad pr. mail.

Generelt er det den største andel af henvendelserne, der sker ved henholdsvis personligt fremmøde og telefonisk henvendelse. Der kan imødeses en reduktion af opgavemængden på telefonerne, idet alle opkald vedr. skat fra og med 1/11 2005 er tilgået SKAT via automatisk viderestilling. Det skal bemærkes at for november og december måned, har Borgerservice, når det tiden har tilladt det og behovet hos borgeren og SKAT har været akut, håndteret telefoniske henvendelser om SKAT, i det omfang opkaldet er foretaget via Københavns Borgerservice hovednummer 70 80 70 60.



Grafik: Antal henvendelse efter kanal i Københavns Borgerservice i 2005

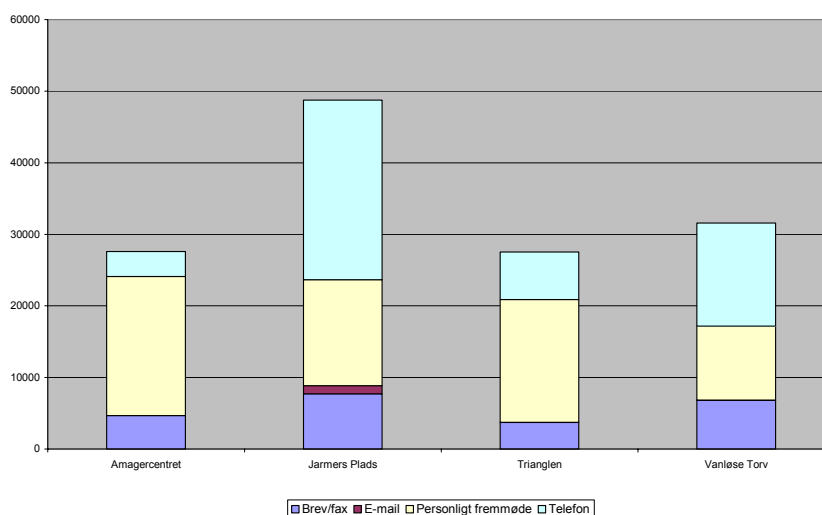


Kilde: Borgerservice sagsstatistik.

Ses der på fordeling af antal henvendelser pr. kanal og center, tegner Jarmers Plads sig for mere end en 1/3 af samtlige henvendelser, hvoraf langt størstedelen er telefoniske henvendelser.

Amagercentret og Trianglen har i stor udstrækning et indbyrdes sammenligneligt antal personlige henvendelser og tegner sig i øvrigt for ca. 2/3 af samtlige personlige henvendelser i Københavns Borgerservice.

Grafik: Antal henvendelse efter kanal i Københavns Borgerservice i 2005 – fordelt per center

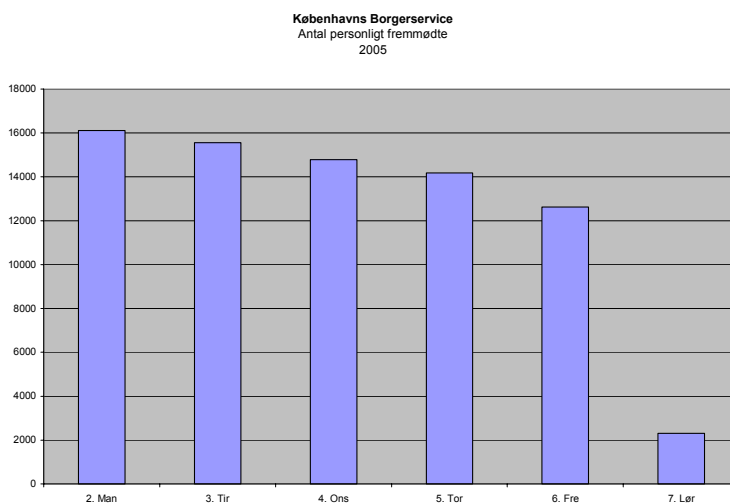


Kilde: Borgerservice sagsstatistik.

Fordeling af henvendelser og løste opgaver på ugedage viser, at antallet af henvendelser og opgaver er markant lavere om lørdagen end på hverdage.

Dette gælder også, når der tages forbehold for, at registreringerne indebærer en vis systematisk undervurdering af aktiviteterne på lørdage, og at dagene er kortere på lørdage.

Grafik: Antal henvendelse og opgaver løst i Københavns Borgerservice i 2005 fordelt på ugedage



Kilde: Borgerservice sagsstatistik.

Right Kjaer & Kjerulf finder, at en forbedret kapacitetsudnyttelse kunne opnås ved at forsætte med samme åbningstider på hverdage – evt. åbne centret kl. 8 men tilpasse den nuværende lørdagsåbning og evt. følge detailhandlens lang lørdagsåben første lørdag i hver måned.

Alternativet er at følge nuværende beslutning om åbningstider, og således acceptere en mindre kapacitetsudnyttelse og/eller alternativt overføre visse administrative opgaver og produktionspræget sagsbehandlingsopgaver, der kan løses på disse lørdage, når der er få brugere i centrene.

Eksempler på opgaver, som i dag samles op i løbet af ugen og behandles om lørdage er som følger: Fodterapi, begravelseshjælp, befordringsgodtgørelser og reduktion af gruppe 2 regninger samt en række administrative opgaver såsom udarbejdelse af vagtplaner

Det bemærkes følgende ekspeditionsforhold i Københavns Borgerservice for 2005:

Type henvendelse	Hverdag		Lørdag	
	Antal henvendelser per dag	Antal sager per time	Antal henvendelser per dag	Antal sager per time
Personligt fremmødte	236	30	43	11
Telefonisk henvendelse	195	24	8	2

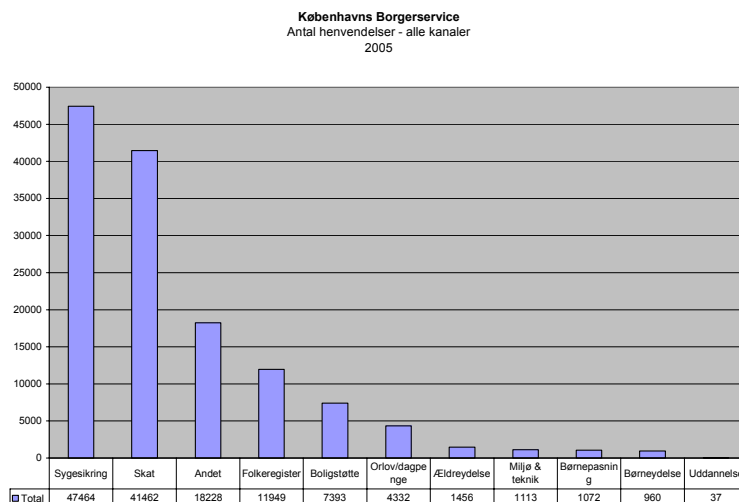
NB: Tallene i tabellen er afrundet til nærmeste hele tal

Right Kjaer & Kjerulf kan i øvrigt på baggrund af brugerundersøgelsen konstatere, at brugerne er meget tilfredse med åbningstiderne i Borgerservice.

### 3.2. Opgavetyper

80% af alle opgaver er at finde indenfor sygesikring, skatteopgaver (skattekort og -beregninger) samt folkeregistrering

Grafik: Opgaveområder løst i Københavns Borgerservice i 2005 fordelt på opgaveområde



Kilde: Borgerservice sagsstatistik.

Der eksisterer et forholdsvis stort antal opgaver angivet som ”andet”. Denne opgavegruppe er sammensat af opgaver, som i løbet af 2005 er blevet udvalgt til at indgå i Københavns Borgerservice’s opgaveportefølje, men som er blevet registreret ”andet” i det pågældende driftsår. I det efterfølgende driftsår, vil disse opgaver således indgå i de sædvanlige opgavekategorier, på hvilken baggrund det må forventes at ”andet” kategorien vil falde drastisk, medmindre der tilgår Borgerservice nye opgaver.

Opgavekategorien ”andet” har således i 2005 været kendetegnet ved følgende:

Tabel: Henvendelser og opgaver under Andet opgavekategori.

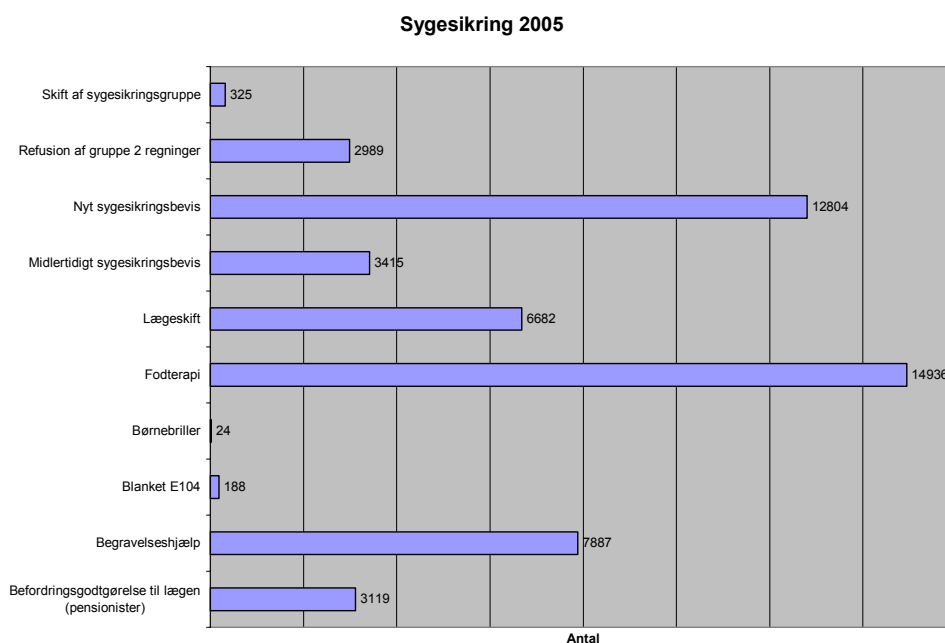
Opgave	Antal henvendelser	Antal opgaver
FAF Andre opgaver	4731	4731
SUF Andre opgaver	4219	4284
KSR Andre opgaver	3665	3742
Ikke kommunale opgaver	2866	3058
Stempling af feriekort	695	703
OKF Andre opgaver	572	610
Legat	528	536
Vielse/Reg. Partnerskab	320	335
BTF Andre opgaver	245	251
UUF Andre opgaver	168	180
KFF Andre opgaver	110	119
Folkesundhed	83	85

Opgave	Antal henvendelser	Antal opgaver
MFF Andre opgaver	81	83
Hotline NEM-konto	71	73
Hjemmeservice	25	34
Folkeoplysende voksenundervisning/tilskud til frivillige foreninger	23	23
Udlån af lokale	22	23
ESB - call center	17	17
Bevilling/næringsbreve	12	15
Udendørsservering	11	11

Kilde: Borgerservice sagsstatistik.

Ses der på opgavefordelingen indenfor opgaveområdet sygesikring alene tegner der sig følgende billede:

Grafik: Ekstraordinære opgaver i Københavns Borgerservice i 2005 fordelt på opgaveområde



Kilde: Borgerservice sagsstatistik.

Det generelle billede af opgavesammensætningen mellem forvaltningerne genfindes på tværs af de fire Borgerservicecentre.

En nærmere specifikation af fordelingen af opgaverne på typer af henvendelser til og hyppigste opgavetyper varetaget af Københavns Borgerservice fremgår af bilag 1.

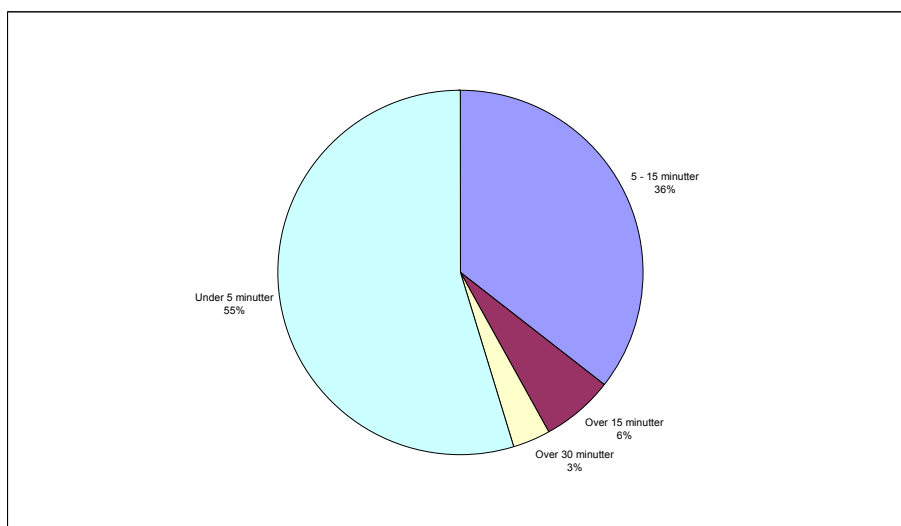
### 3.3. Sagsbehandlingstider og ventetider i 2005

Borgerservice har en målsætning om kort sagsbehandlingstid. Registreringerne i sagsstatistikken viser, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for opgaver i 2005 er på under 5 minutter for 55% (56% ved sidste statusrapportering) af opgaverne og 5-15 minutter for 36% (33% ved sidste statusrapportering) af opgaverne. For så vidt angående længerevarende ventetider på henholdsvis over 15 minutter og over 30 minutter udgør disse to kategorier henholdsvis 6% og 3% af det samlede antal henvendelser i Københavns Borgerservice i 2005.

For så vidt angår mindst 95% af de personlige henvendelser i København Borgerservice skal ekspeditionen være påbegyndt inden for 10 minutter. Her er der et opmærksomhedspunkt for Borgerservice, idet den positive udvikling i antallet af henvendelser har medført en længere ventetid.

Det skal bemærkes, at tilfredshedsundersøgelsen blandt brugerne af Københavns Borgerservice viser, at der er udpræget tilfredshed med ventetiden, jf. afsnit 6.3.

Grafik: Sagsbehandlingstid for opgaver løst i Københavns Borgerservice i 2005



Kilde: Borgerservice sagsstatistik.

Det er Right Kjaer & Kjerulfs vurdering, at udviklingen i antal henvendelser og antal sager løst i Borgerservice i 2005 viser en særdeles positiv udvikling men også en forventelig udvikling.

Det er samtidig Right Kjaer & Kjerulfs vurdering, at yderligere opgavetilførsler skal overvejes nøje i forhold til den til rådige kapacitet i Borgerservice. Om end der stadigvæk er ledig kapacitet til rådighed, skal indtaget af nye opgaver stå mål med det eksisterende normeringsantal eller evt. tilførsel af nye normeringer i centrene.

Hvorvidt Borgerservice skal være åbne om lørdage, er et politisk holdningspørgsmål. Med udgangspunkt i 2005-tallene for kapacitetsudnyttelse om lørdage, bør centrene lørdagsåben tages op til overvejelse. Pt. udgør lørdagsåben en ineffektiv anvendelse af medarbejdernes kapacitet, jf. afsnit 3.1.

## 4. Vurdering af fagligt niveau i Københavns Borgerservice

Ved statusrapportering III er der gennemført en række interviews med de lokale fagforvaltningsenheder og medarbejdere fra Skattecenter København med det formål dels at vurdere Københavns Borgerservices samarbejde med fornævnte og dels at vurdere det faglige niveau i opgaveløsningen, som Københavns Borgerservice udfører i dag med udgangspunkt i den eller de opgaver, som pt. kendetegner samarbejdet mellem enhederne.

### 4.1. Samarbejdspartners kendskab til opgaveporteføljen i Københavns Borgerservice

Overordnet må det konstateres, at de lokale samarbejdspartnerne er bevidste om opgaveporteføljen, som Københavns Borgerservice beskæftiger sig med. Det spørgsmål er blevet undersøgt hos samarbejdspartnerne for at kunne vurdere samarbejdspartners viden om KBS' opgaveportefølge, og hvorvidt denne er tilstrækkelig til at kunne forholde sig til hvilke øvrige opgaver, der evt. måtte være relevante at udveksle med Københavns Borgerservice.

P/O-kontorerne besidder overordnet en god indsigt i hvilke opgaveområder, som Borgerservice varetager, herunder KBS' fokus på ekspeditionssager og generelle råd og vejledning om Københavns Kommune til borgerne. Derimod er kendskabet til KBS' opgaveportefølge hos lokalcentrene en anelse mere uklart på medarbejderniveau. Der er ikke tale om et generelt fænomen men snarere om enkeltpersoners mangelfulde kendskab, hvilket vurderes til typisk at være en konsekvens af niveauet for samarbejdet mellem den enkelte sagsbehandler og Borgerservice.

En række indsatser, som kunne adresseres for at skabe bedre kendskab til opgaveporteføljen og for, hvorledes servicecentre kunne skabe grundlag for at hjælpe hinanden yderligere, er, som følger:

#### Strukturering af arbejdsprocesser:

- Medarbejderne i Borgerservice skal tænkes bedre ind i den samlede arbejdsopgaveproces overfor borgeren
- Kortlægning af Borgerservicecentrets arbejdsopgaver, herunder hvilke opgaver løses bedst og mest effektivt i Borgerservice frem for lokalcentrene og P/O-kontorerne

#### Intern, ekstern og tværgående markedsføring:

- Tværfaglige besøg i Borgerservicecentre skal etableres og systematiseres
- Borgerservice skal markedsføres bedre og mere aktivt af lokalcentrene og P/O kontorerne
- Eksterne informationsmøder i centrene for borgere skal afholdes løbende
- En kontakt person skal identificeres i hvert servicecenter og skal have som del af sine opgaver at indhente og dele viden og dermed være med til at sikre et bedre samarbejdsgrundlag imellem alle servicecentre

#### **4.2. Besidder KBS det rette faglige niveau til at varetage opgaveporteføljen?**

I spørgsmålet, hvorvidt KBS besidder det rette faglige niveau til at varetage opgaveporteføljen, som KBS i dag betjener Københavns Borgere med, er det indlysende svært for samarbejdspartnerne at vurdere dette direkte. Det er dog muligt at vurdere kvaliteten af de opgaver, som KBS løser efter særlig aftale med de lokale fagforvaltningsenheder, hvor de er modtagere af opgaveudførelserne.

Eksempler på opgaveaftaler mellem centrene er bl.a. færdiggørelse af boligsikrings- og sygedagpengesager. Det som typisk udløser en sådan opgaveudførelse i KBS er et ønske om aflastning i sager, der eksempelvis indebærer et større indtastningsarbejde, eller sager, hvor sagsbehandlingen reelt kan gennemføres med de beføjelser og kompetencer, som i dag er givet til personalet i Borgerservice.

Det vurderes, at Borgerservice sagtens vil kunne varetage almen vejledning om sygedagpenge og refusionsopgørelse men ikke tage beslutning, om denne kan gives eller ej til borgeren.

Af de opgaver, som er aftalt imellem KBS og de lokale fagforvaltningsenheder, kan det blot konstateres, at opgaverne er blevet løst på tilfredsstillende vis. Følgende kommentarer fra interviewpersonerne beskriver kvaliteten af de udførte opgaver og personerne således:

- Fagligt er medarbejderne i Borgerservice ”klædt rimeligt på”
- I forhold til opgaveporteføljens karakter er de konkrete opgaver løst på fornuftig vis og i den kvalitet, som måtte kunne forventes.
- Arbejdet er blevet udført på tilfredsstillende vis. Ved boligsikringssager foretager lokalcentret nu kun efterbehandling og månedlig kontrol

Imidlertid er der stadigvæk rum for forbedring, som ikke direkte henvender sig til medarbejdernes individuelle kompetencer, men snarere er af processuel karakter. Følgende observationer beskriver dette forhold:

- Ved overleveringssager fra KBS udføres der altid efterbehandling og kontrol hos P/O-kontoret af den ansvarshavende medarbejder for sagen. Dette skyldes, dels at P/O-kontoret er fagligt ansvarlig for sagen, og dels kan der være faktiske spørgsmål til sagen, som KBS-medarbejderen har stillet, og som skal besvares for at afslutte sagen. Derudover er det svært for P/O-medarbejderen at lade være med at checke sagen, når den er indløbet fra KBS
- Der er behov for mere støtte i overleveringen af sager fra Borgerservice til lokalcentret således, at viderebehandlingen af sagen ikke genoptages forfra ved overlevering men videreføres fra det niveau, hvor Borgerservicecentret slipper sagen eller borgeren.

Et eksempel herpå kunne være at udskrive og overlevere den samlede sag til lokalcentret til viderebearbejdning, når borgeren har henvendt sig i Borgerservice først - frem for at borgeren efterfølgende henvender sig tomhændet hos lokalcentret, og sidstnævnte skal starte forfra og/eller fremsende de relevante papirer til udfyldelse hos borgeren.

Det bemærkes dog, at denne problematik ikke ville være tilstede, hvis der blev anvendt elektroniske borgersager.

### 4.3. Hvilke opgaver kunne overleveres til KBS for at udvikle samarbejdet?

I spørgsmålet om hvilke opgaver, som de lokale fagforvaltningsenheder betragter som oplagte at overveje til varetagelse hos Københavns Borgerservice, udpeges følgende:

#### Sygesikring:

- Helbredstillæg
- Budgetlægning for personlig tillæg
- Tandlægekort (almindelig og udvidet)

#### Boligsikring:

- Iværksættelse og efterregulering af boligydelse
- Boligsikringsopgaver: Borgerservice skal tilføres kompetencer til at håndtere og færdigbehandle boligsikringsager inden for almene nyttige boliger

#### Skat:

- Indberetning af nye skattekort
- Indtægtsændringer for pensionister (pensions- og boligsikringsydelse)

#### Folkeregister:

- Håndtering af ind- og udflytning i hustanden
- AIO: Foretage Automatisk IndtægtsOverførsel med henblik på efterfølgende at indkalde borgeren til møde på vegne af P/O-kontoret

#### Andet:

- Varmeregnskab

Flere af disse opgaver er allerede i en vis udstrækning dækket af opgaveporteføljen i KBS, men ikke i den grad, som kunne ønskes af samarbejdspartnerne. Det bemærkes at opgaveporteføljen i Københavns Borgerservice i 2005 er blevet revideret jf. BR beslutning af 5.12.05 på baggrund af anbefalingerne angivet i rapporten ”Borgerens indgang til Københavns Kommune”.

Kendetegnende for de fleste af ovenstående nævnte opgaver er, at disse enten er tidskrævende eller kan betragtes som lette ekspeditionssager, og af begge årsager vurderes de således til at være oplagte for KBS at varetage af samarbejdspartnerne.

Øvrige bevæggrunde, som nævnes i forbindelse med overdragelse af yderligere opgaver til KBS eller som følge af indgåede bilaterale aftaler herom, er, som følger:

- Hensyn til sig selv - samarbejdspartnerne ønsker at få egen arbejdsmængde under kontrol, reducere opgavemængden og dermed lette arbejdspresset i dagligdagen
- Udviser hensyn til kollega - samarbejdspartnerne ønsker at tilbyde hele opgaver med henblik på at øge jobtilfredshed hos den enkelte sagsbehandler i Borgerservice



- Ved lette ekspeditionssager er det efterhånden velkendt, at borgeren modtager en hurtigere behandling i KBS-centret end hos samarbejdspartneren, og samtidig ved sidstnævnte, ”at opgaven bliver løst” med det samme og til stor tilfredshed for borgeren
- ”Få valuta for pengene” - samarbejdspartnerne har et ønske om at give medarbejderne i Borgerservice mere at lave, når nu ens egen afdeling allerede har givet afkald på en eller flere medarbejdere til Borgerservice

Det er Right Kjaer og Kjerulfs opfattelse, at de lokale fagforvaltningsenheder besidder en god indsigt i KBS’ virke, herunder i opgaveporteføljen, servicekonceptet og de generelle arbejdsforhold i Københavns Borgerservice. Denne indsigt skal imidlertid vedligeholdes, evt. igennem en styrkelse af samarbejdet enten ved løbende at udbygge dette forhold, som i dag eksisterer, eller ved at opbygge nye samarbejdsforhold, hvor det i dag ikke eksisterer i udpræget grad.

Et konstruktivt samarbejde på tværs af de lokale fagforvaltningsenheder styrker den tværgående borgerbetjening og er med til gensidigt at realisere positive udviklinger hos KBS og hos de lokale fagforvaltningsenheder. Dette vil således medføre en mere effektiv håndtering af den samlede opgavemængde og betjening af borgernes forespørgsler og sager generelt i Københavns Kommune.

## 5. Vurdering af samarbejdet mellem Københavns Borgerservice og lokale fagforvaltningsenheder

I forlængelse af ovenstående vurdering af det faglige niveau i Københavns Borgerservice, hvor det generelt kunne konstateres, at samarbejdspartnerne ikke udtrykker nogen form for fejl eller mangler i kvaliteten af KBS’ opgaveudførelse og ydermere stiller sig tilfreds med denne, behandler nærværende afsnit en vurdering af det konkrete samarbejdsforhold i mellem Københavns Borgerservice og de lokale fagforvaltningsenheder.

Dette afsnit vil således afdække hvilket samarbejde, som i dag eksisterer, hvorledes dette har udviklet sig over perioden, hvor det har stået på, og præsentere mulige områder, der bør overvejes i relation til en effektiv videreføring af samarbejdsforholdene.

### 5.1. Grundlag for samarbejde mellem KBS og de lokale fagforvaltningsenheder

En væsentlig forudsætning for succesfuld etablering og drift af Borgerservicecentre givet i den fastlagte model med udlån af medarbejdere fra fagforvaltningsenhederne er et professionelt og godt samarbejde mellem fagforvaltningerne, de lokale servicecentre og Københavns Borgerservice.

Der eksisterer i dag et godt og konstruktivt samarbejde:

Adspurgt om der i dag eksisterer et samarbejde mellem Københavns Borgerservice og de lokale fagforvaltningsenheder, er svaret entydigt ”ja” men også, at samarbejdet tager flere forskellige former alt afhængigt af hvilke bydele, servicecentre, relationer, mv., som er involveret i samarbejdet.

Grundlæggende kan det dog konstateres, at samarbejdet hver især har karakter af at være gode og konstruktive og i en vis udstrækning aflastende. De lokale fagforvaltningenheder vurderer, at samarbejdet bl.a. består i henvisninger af borgeren til Borgerservicecentre ved almene forespørgsler, lette ekspeditionsopgaver såsom udlevering af blanketter, licenspåtegninger, ændring af skattekort mv. men aldrig ved opgaver, hvor sagsbehandling i større omfang er påkrævet.

Et eksempel på en henvisningspraksis fra et P/O-kontor til Borgerservice er, som følger: Ofte henvises borgeren til Borgerservicecentret, idet centret repræsenterer kommunens 7 forvaltningsområder, hvilket betyder, at borgeren har mulighed for at få svar på flere end blot SUF relevante forespørgsler, som det i dag er tilfældet på P/O-kontoret.

#### Personlige relationer driver primært samarbejdet mellem enhederne:

Ses der på hvilke bagvedliggende forhold, som driver samarbejdet i hverdagen mellem Københavns Borgerservice og de lokale fagforvaltningsenheder, så tegner der sig et ulige billede af lokal enhedernes kontaktflade til Borgerservice. Kontaktfladen er begrænset, idet enkelte har mange kontakter i Borgerservice i form af tidligere kollegaer, mens flertallet hos de lokale fagforvaltningsenheder har få kontakter i Borgerservice.

Typisk er kontaktfladen med Borgerservice etableret på baggrund af introduktionsrunder i bl.a. Borgerservice eller ved ”lær hinanden at kende”-møder og fælles interne informationsmøder.

Det bemærkes, at lysten til udbygning af samarbejdet klart er tilstede hos alle parter, og i den sammenhæng nævnes jobrotation af medarbejdere fra P/O-kontorerne til Borgerservice, som en oplagt mulighed for at etablere et endnu bedre samarbejde med henblik på at skabe større forståelse for konceptet og opgaveudførelsen samt løbende at kunne opgradere de faglige kvalifikationer hos de faste medarbejdere i Borgerservice.

#### Det lokale ledelsesniveau forholder sig tvetydigt til samarbejdet mellem enhederne:

Det lokale ledelsesniveau interesserer sig i højere grad nu end tidligere for udviklingen i samarbejdet med Borgerservicecentre, herunder om dette udvikler sig i en positiv retning, og er med til at skabe grundlaget for en mere effektiv opgavevaretagelse på egne centre. Der kan i en vis udstrækning identificeres en tøvende holdning hos ledelsesniveauet om samarbejdet med Borgerservice, hvilket påvirker medarbejdernes motivation og interesse for at søge samarbejdet.

Den generelle holdning hos ledelsesniveauet er, at medarbejderne skal overveje en ekstra gang, hvorvidt det kan betale sig at overlevere opgaver til Borgerservice – da tidligere erfaringer viser at opgaveoverleveringer har medført ugunstige ekstra arbejdsbelastninger med eksempelvis efterbehandling og kontrol som tidligere beskrevet.

Det skal samtidig pointeres, at ledelsesniveauet er fuldt orienteret om og aktivt deltager i samarbejdet med Borgerservicecentre dog i varierende grad. På en skala, som angiver i den ene ende, at samarbejdet er fuldt ud integreret og virksomt, og i den anden ende, at samarbejde ikke etableret eller ønskes etableret, er samarbejdsniveauet mellem Borgerservice og de lokale fagforvaltningsenheder repræsenteret inden for denne spændvidde i de fleste tilfælde med størst vægt på den positive ende af skalaen.

Generelt er samarbejdsformen på det lokale ledelsesniveau kendetegnet ved afholdelse af fælles ledelsesmøder, hvor dialogen bl.a. omhandler, hvad der kan gøres for at udvikle samarbejdet, og i andre tilfælde ved, at enkelte ledere blot tilskynder til, at medarbejderne får overleveret så mange opgaver til KBS som overhovedet muligt.

### **5.2. Udvikling i samarbejdet mellem KBS og de lokale fagforvaltningsenheder**

Samarbejdet mellem Københavns Borgerservice og de lokale fagforvaltningsenheder har tidligere været og er i en vis udstrækning også i dag kendetegnet ved ”gæsteoptræden” hos hinanden. Der er behov for en mere formel struktur for samarbejdet mellem de lokale fagforvaltningsenheder og Borgerservicecentrene for at sikre en mere ensartet og effektiv borgerbetjening og service over for borgerne i Københavns Kommune.

#### Samarbejdet begynder i større grad af parterne at blive oplevet som et effektivt samarbejde

Tidligere har holdningen været kendetegnet ved, at de lokale fagforvaltningsenheder blot har afgivet medarbejdere, kompetencer og økonomi til Borgerservicecentrene uden at opleve en positiv effekt eller tilbagebetaling i form af opgaveafloadning af disse bidrag.

Imidlertid har samarbejdet over tid påvirket denne holdning, især på medarbejderniveau og især hos lokalcentrene således, at denne i dag er mere kendetegnet ved en oplevet positiv aflastningseffekt på en række hovedopgaveområder (eks. boligsikringsager). Det bemærkes dog, at denne positive effekt er betinget af, at Borgerservice gennemfører og/eller færdiggør en større del af opgavevaretagelsen, end det oprindeligt var hensigten med det nuværende opgavesnit hos Københavns Borgerservice.

Enkelte af fagforvaltningsenhederne ønsker faktisk, at Borgerservice skal tildeles yderligere ressourcer, kompetencer og frem for alt opgaver således, at fagforvaltningsenhederne kan få yderligere positiv effekt af deres initiale bidrag og dermed mærke yderligere aflastninger i opgavemængden i deres hverdag men i høj grad også for over for borgeren således at denne møder en effektiv borgerbetjening.

Enkeltpersoner oplever modsat, at samarbejdet ikke opleves effektivt, idet ”man får ikke det, som man har betalt for”, da afgivelse af medarbejdere ikke har ført til de forventede aflastninger i opgavemængden. Derudover fremføres argumentet, at samarbejdet er politisk bestemt men ikke beroende på naturlig sammenhængende processer for en effektiv opgavevaretagelse over for borgerne. Dette forhold medfører, at borgerne alligevel henvender sig hos den oprindelige instans.

### **5.3. Forudsætninger for det effektive samarbejde på tværs af enhederne**

Uanfægtet af både positive og mere kritiske vurderinger af det eksisterende samarbejde mellem Københavns Borgerservice og de lokale fagforvaltningsenheder udmønter interviewene sig i en enstemmighed om hvilke elementer, der er vigtige at forholde sig til i bestræbelsen på etablering af et effektivt samarbejde på tværs af enheder. Disse er, som følger:

### Etablere grundlag for samarbejde:

- Samarbejdet skal bero på løbende dialog på ledelsesniveau, og denne dialog skal kvalificeres med input og ønsker fra medarbejderniveauet
- Afstemme forventningerne til samarbejdet både initielt og efterfølgende løbende eksempelvis ved at afholde ugentlige samtaler på ledelsesniveau
- Konstruktiv dialog om konflikter såfremt uoverensstemmelser eller misforståelser skulle opstå i det løbende samarbejde om borgernes forespørgsler
- Klarhed i opgavefordelingen. Der skal skabe en entydig klarhed over opgavesnittet mellem de lokale fagforvaltningsenheder og Borgerservice

### Sikre et fornuftige kundegrundlag:

- Sikre en effektiv henvisningsstrategi eksempelvis ved at vedlægge informationsmateriale om Borgerservice
- Selektiv plukning af konkrete sager hos de lokale fagforvaltningsenheder til midlertid opgavevaretagelse hos Borgerservice

### Opretholde gennemsigtige arbejdsprocesser:

- Direkte dialog ved tvivlsspørgsmål ved konkrete sager
- Undgå at samarbejde på opgaveniveau, der giver merarbejde for den afgivne enhed. Overleveringer af opgaver fra Borgerservice til P/O-kontoret udløser ofte efterbehandling og kontrol af arbejdet, idet sagen fysisk ligger hos P/O-kontoret
- Borgerne skal opleve, at deres forespørgsel altid bliver førstegangsbehandlet i Borgerservice. Udfaldet kan enten være, at denne bliver færdigbehandlet på stedet, eller at denne bliver igangsat men kan ikke færdigbehandles, typisk på grund af manglende ESDH muligheder, hvorefter borgeren bliver henvist til anden enhed, som efterfølgende viderefører sagen, hvorfra den blev stoppet i Borgerservice

### Fælles IT-redskaber:

- Anvende fælles IT-redskaber (elektronisk journal) således, at information om borgeren og dennes henvendelser konstant er opdaterede og tilgængelig, uanset om sagsbehandleren er forankret i de lokale fagforvaltningsenheder eller Borgerservicecenter
- Elektronisk journalisering: et effektivt samarbejde beror på, at borgerens journal kan åbnes, registreres i flere forskellige steder uden at skulle fysisk flyttes

### Fælles kompetenceudvikling:

- Involvere Borgerservicecentermedarbejdere i løbende uddannelses- og undervisningssessioner for dels at opretholde høj faglighed på tværs af centrene og dels udvise et kollegialt hensyn til tidligere medarbejdere i de lokale fagforvaltningsenheder. Eksempler på undervisningssession: Elektronisk journalisering, håndtering af førtidspensionister og boligsikrings-sager

### Samlokalisering:

- Den fysiske distance mellem de lokale fagforvaltningsenheder (især P/O-kontorerne) og Borgerservicecentre er en barriere for samarbejde. Den fysiske distance hæmmer udvikling af effektivt samarbejde på tværs af enhederne - den daglige kontakt, som er vigtig i forhold til en effektiv opgavevaretagelse af borgernes forespørgsler, reduceres kraftigt qua den fysiske distance
- Medarbejderne skal have ”ansigt” på hinanden og ikke kun nøjes med en stemme. En infrastruktur bør udvikles således, dette kan understøtte samarbejdet

På baggrund af de gennemførte interviews er det Right Kjaer & Kjerulfs indtryk, at det især er lokalt, hvor der søges samarbejde. Henvisningerne til Borgerservice øges, og aflastningerne i opgavemængden hos de lokale fagforvaltningsenheder realiseres.

Der er dog et stykke vej endnu, førend man kan tale om et vedvarende effektivt samarbejde, men det skal pointeres, at samarbejdet eksisterer, og det befinder sig i et konstruktivt udviklingsstadium. Og frem for alt så er holdningen til samarbejdet både på ledelsesniveau og medarbejderniveau generel positiv.

### ***5.4. Ophør af samarbejde med udsendte medarbejdere fra Skattecenteret***

Ved devaluering III er der gennemført gruppeinterview med en række medarbejdere fra Skattecenter København. Dette interview er gennemført med henblik på at vurdere, hvorledes de udsendte medarbejdere fungerer i Københavns Borgerservice, og samtidig for at identificere evt. opmærksomhedspunkter samt indsatser, der kunne ydermere forstærke samarbejdet.

De udsendte medarbejdere fra SKAT fortæller, at samarbejdet har fungeret særdeles godt og til borgernes tilfredsstillelse. Imidlertid er aftalen mellem Københavns Borgerservice og Skattecenter København opsagt af sidstnævnte, hvilket sætter ovenstående i et helt andet perspektiv end oprindeligt tiltænkt. Af samme årsag beskriver nærværende afsnit ikke yderligere detaljer om samarbejdet med udgangspunkt i de udsendte medarbejdere fra Skattecenter København, men derimod henvises til bilag 2 for en opsummering af gruppeinterviewet af medarbejderne.

## **6. De personligt fremmødte brugeres oplevelse af Københavns Borgerservice**

Right Kjaer & Kjerulf har gennemført en tilfredshedsundersøgelse blandt de fremmødte borgere for de 4 borgerservicecentre i Københavns Kommune.

Formålet med tilfredshedsundersøgelsen er at give en indikation af borgernes syn på betjeningen og servicen i centrene. I en periode på 6 uger har alle centre udleveret et spørgeskema til borgerne med forespørgsel om angivelse af deres tilfredshed, hvilket har dannet grundlaget for nærværende tilfredshedsmåling.

Målingen tager udgangspunkt i 920 udfyldte spørgeskemaer, hvor hvert center repræsenterer ca. ¼ af det samlede antal udfyldte spørgeskemaer i undersøgelsen – altså ca. 225 udfyldte spørgeskemaer pr. center er indleveret. Der henvises i øvrigt til bilag 3 for detailindsigt i brugernes besvarelser, som er fordelt pr. center og konsolideret til total tal for alle centrene for både år 2006 og år 2005.

### **6.1. Servicemål for Borgerservicecentrene**

Københavns Borgerservice er etableret med det formål at give en bedre og mere sammenhængende service til borgerne i det lokale miljø. Der er i servicekontrakterne for Borgerservicecentrene fastlagt en række servicemål på flere borgerbetjenings- og tilfredshedsområder. Servicemålene omfatter:

#### Tilfredshed med betjeningen i Borgerservicecentret:

- Mindst 95% af alle borgerne er minimum tilfredse eller meget tilfredse med receptionens imødekommenhed
- Mindst 95% af alle borgerne er tilfredse eller meget tilfredse med medarbejdernes imødekommenhed
- Mindst 95% af alle borgere var overordnet tilfredse med deres besøg i servicecenteret

#### Tilfredshed med serviceydelsen leveret i Borgerservicecentret:

- Mindst 80% af alle borgerne var tilfredse med den vejledning, de fik
- Mindst 95% af alle borgerne er korrekt henvist fra receptionen
- Mindst 80% af alle borgerne var tilfredse med sagsbehandlingstiden
- Mindst 90% af alle borgere, der henvender sig via e-mail eller fax, vil blive ekspederet inden for en hverdag

#### Tilfredshed med ventetiden i Borgerservicecentret:

- For mindst 95% af de personlige henvendelser skal ekspeditionen være påbegyndt inden 10 minutter
- Ved højst 1% af de personlige henvendelser må ventetiden overstige 20 minutter
- Mindst 80% af alle borgerne var tilfredse med den tid, de kom til at vente på at komme til en sagsbehandler
- Mindst 80% af alle borgerne var tilfredse med den tid, de kom til at vente på at komme til den elektroniske selvbetjening

Right Kjaer & Kjerulf kan på baggrund af besvarelserne samlet set konkludere, at der er tale om en markant høj tilfredshed med servicen, betjeningen og konceptet for Borgerservice.

Inden for alle ovenstående tilfredshedsområder viser undersøgelsen kun med en enkelt undtagelse et markant positivt billede. Undtagelsen for dette positive billede skal findes i servicemålet vedr. *højst 1% af de personlige henvendelser må ventetiden overstige 20 minutter*, hvor undersøgelsen viser, at dette mål ikke indfries. Knap 2% af brugerskaren har skulle vente i mere end 20 minutter. Det drejer sig om 14 i alt ud af 910 personer, og yderligere – det er kun 5 personer, som Borgerservicecentrene ikke har været i stand til at håndtere inden for rammen af det opstillede servicemål.

## 6.2. Brugertilfredshedsundersøgelsens resultater

Ved gennemgang af spørgeskemaundersøgelsens resultater kan følgende konklusioner fremføres.

### 6.2.1. Tilfredshed med serviceydelsen leveret i Borgerservice centret:

Tabel: I hvilken grad fik du klaret sagen/fik service?

PERSONLIGE HENVENDELSER I CENTRET	Total 2006		Total 2005	
	#	%	#	%
1. I hvilken grad fik du klaret sagen/fik service?				
Fik klaret sagen/service	834	92%	526	84%
Fik delvist klaret sagen/service	66	7%	76	12%
Fik ikke klaret sagen/service	8	1%	25	4%
	908	100%	627	100%

Kilde: Brugertilfredshedsundersøgelse – personligt fremmødte borgere i KBS 2006

Langt hovedparten af de adspurgte borgere har fået klaret deres forespørgsel i Borgerservicecentret. Nogle få borgere (7%) svarende til 66 henvendelser har fået deres forespørgsel delvist klaret, mens 1% svarende til 8 henvendelser ud af 908 ikke har fået klaret deres sag i Borgerservicecentret.

I sammenligning med 2005-undersøgelsen kan der konstateres en positiv udvikling.

Tabel: Blev du henvist til et andet kontor i Københavns Kommune for at få løst din sag

PERSONLIGE HENVENDELSER I CENTRET	Total 2006		Total 2005	
	#	%	#	%
2. Blev du henvist til et andet kontor i Københavns Kommune for at få løst din sag?				
Ja	73	8%	81	13%
Nej	835	92%	534	87%
	908	100%		

Kilde: Brugertilfredshedsundersøgelse – personligt fremmødte borgere i KBS 2006

92% af brugerne får løst deres sag i Borgerservicecentret, hvor de henvender sig, og således bliver kun hver tiende bruger henvist til et andet kontor i Københavns Kommune.

I sammenligning med 2005-undersøgelsen kan der konstateres en positiv udvikling.

I 2006-undersøgelsen har det været begrænset med information for så vidt angående borgernes begrundelser for, at Borgerservicecentrene har henvist til andet kontor i Københavns. Dog kan der indhentes en række begrundelser fra 2005-undersøgelsen, som i mere eller mindre grad kan forklare den eksisterende henvisningspraksis. Begrundelser for henvisning af borgeren til andet kontor i Københavns Kommune er, som følger:

#### Folkeregister:

Bopælsattest, Flytning til Sverige, Jeg er lige flyttet til kommunen, så de havde ikke mine data endnu.

Skat:

Befordringsfradrag, Restskat (blev sendt videre, det drejer sig om en igangværende sag), Feriekort, Kørselsordning, Restance for AM-bidrag, Restanceskat, Skat – frivillig indbetaling., Skat (selvstændig), Skat, ideel anpart., Tab af aktier, Udlandsskat.

Boligstøtte:

Boligindskudslån, Boligstøtte, Boligyldelse.

Sygesikring:

Lægskift, Sygesikringsbevis ved lægskift, Tandlægebesøg i Sverige.

Børnepasning:

Opskrivning til institution, Overflytning til anden vuggestue.

Orlov/dagpenge:

Barselsorlov, Sygedagpenge.

Ældreydelse:

Delpension, Folkepension, Førtidspension, Skoindlæg, Støttestrømpe.

Miljø og teknik:

BBR-meddelelse, Byggetilladelse af garage.

Andet:

Faderskabserklæring, Flytning + genhusning, Boligløs, Juridisk rådgivning, Lejeres rettigheder, Rotter, Udlænding i Danmark, Økonomiske muligheder i forbindelse med studie.

Tabel: Hvor tilfreds er du med den service du har fået i Borgerservice centret?

PERSONLIGE HENVENDELSER I CENTRET	Total 2006		Total 2005	
	#	%	#	%
4. Hvor tilfreds er du med den service du har fået i borgerservicecentret?				
Meget tilfreds	750	82%	507	80%
Tilfreds	147	16%	121	19%
Hverken eller	7	1%	-	-
Ikke tilfreds	8	1%	1	0%
Slet ikke tilfreds	-	0%	2	1%
	912	100%	631	100%

Kilde: Brugertilfredshedsundersøgelse – personligt fremmødte borgere i KBS 2006

For alle centrene er der en særdeles høj samlet tilfredshed med servicen og besøget i servicecentre-  
ne. Således er langt hovedparten af borgerne meget tilfredse og den resterende del tilfredse.

Kun 8 personer udtrykker ikke tilfredshed, mens ingen udtrykker slet ikke tilfreds.



I sammenligning med 2005-undersøgelsen er tale om en lille positiv fremgang, idet flere borgere er meget tilfredse, mens et mindre antal borgere kun er tilfredse, i kombination med at 2% af borgerne er tøvende, når de skal afgive deres tilfredshedsvurdering af servicen i Borgerservicecentret.

Tabel: Hvor tilfreds er du med åbningstiderne i Borgerservice centret

PERSONLIGE HENVENDELSER I CENTRET	Total 2006		Total 2005	
	#	%	#	%
9. Hvor tilfreds er du med åbningstiderne i borgerservicecentret?	*			
Meget tilfreds	590	65%	338	61%
Tilfreds	282	31%	191	35%
Hverken eller	28	3%	16	3%
Ikke tilfreds	4	0%	5	1%
Slet ikke tilfreds	-	0%	-	-
	904	100%	550	100%

Kilde: Brugertilfredshedsundersøgelse – personligt fremmødte borgere i KBS 2006

Langt hovedparten af de adspurgte borgere i centrene er meget tilfredse eller tilfredse med åbningstiderne. Mange af tilfredshedstilkendegivelserne beror på muligheden for at kunne nå sine kommunale gøremål efter arbejdet.

Eksempler på borgernes begrundelser er angivet herunder:

#### Arbejdstid:

Jeg kan nå herved efter arbejdstid, Godt med efter arbejdstid og i weekenden, Fordi de har åbent til kl. 18, Dejligt at der er længe åben, Lange åbningstider, som passer med arbejdstiden

#### Øvrige begrundelser:

Bedre kontakt og ekspedition, Praktisk i lokalsamfundet, Det er dejligt at have et sted, hvor man kan spørge om det hele

I sammenligning med 2005-undersøgelsen er der tale om beskeden positiv fremgang.

Tabel: Er det lettere for dig at få klaret din sag/få service i Borgerservice centret end at henvende dig hvor du tidligere skulle

PERSONLIGE HENVENDELSER I CENTRET	Total 2006		Total 2005	
	#	%	#	%
10. Er det lettere for dig at få klaret din sag/få service i borgerservicecentret end at henvende	*			
Ja	724	80%	424	71%
Nej	34	4%	7	1%
Ved ikke	144	16%	163	28%
	902	100%	594	100%

Kilde: Brugertilfredshedsundersøgelse – personligt fremmødte borgere i KBS 2006

Borgerne føler klart, at det er nemmere at henvende sig i Borgerservicecentret frem for et andet kontor eller tidligere anvendt kontor i Københavns Kommune. Begrundelserne herfor kan findes i følgende udtalelser:

Lokation:

Centeret ligger nærmere, Adresse på centrale steder, Fordi det er nærliggende, Ligger tæt på bopæl

Opgaveløsning

Alt er samlet her, Mange ting samlet et sted, Startede sagen her

Serviceniveau:

Det er bedre service og ligger tættere på, Ved alt eller hvor jeg kan gå hen, Meget mere overskuelig, mindre ventetid, Der er mere personlig samtale, Folk er venlige, Hurtig og god betjening.

I sammenligning med 2005-undersøgelsen er der tale om en positiv udvikling.

Tabel: Hvor tilfreds er du alt i alt med besøget i servicecentret

PERSONLIGE HENVENDELSER I CENTRET	Total 2006		Total 2005	
	#	%	#	%
<b>11. Hvor tilfreds er du alt i alt med besøget i servicecentret?</b>				
Meget tilfreds	707	78%	475	79%
Tilfreds	187	21%	126	21%
Hverken eller	8	1%	-	-
Ikke tilfreds	2	0%	2	0%
Slet ikke tilfreds	1	0%	1	0%
	905	100%	604	100%

Kilde: Brugertilfredshedsundersøgelse – personligt fremmødte borgere i KBS 2006

Overordnet set er brugene af Borgerservicecentrene særdeles tilfredse med besøget i centret. Ingen er ikke tilfreds eller slet ikke tilfreds. Der er således tale om et særdeles positivt indtryk.

I sammenligning med 2005-undersøgelsen er der tale om en status quo udvikling.

Tabel: Vil du bruge Borgerservice centret næste gang du skal have løst lignende sager/har brug for lignende sag

PERSONLIGE HENVENDELSER I CENTRET	Total 2006		Total 2005	
	#	%	#	%
<b>14. Vil du bruge borgerservicecentret næste gang du skal have løst lignende sager/har brug for lign.</b>				
Ja	852	99%	534	97%
Nej	3	0%	-	0%
Ved ikke	3	0%	18	3%
	858	100%	552	100%

Kilde: Brugertilfredshedsundersøgelse – personligt fremmødte borgere i KBS 2006

Stort set alle de adspurgte borgere i centrene vil bruge Borgerservicecentret igen, såfremt borgeren måtte have den samme eller lignende forespørgsel. Kun et fåtal udtrykker skepsis ved at komme i Borgerservicecentret igen.

I sammenligning med 2005-undersøgelsen er der reelt tale om en status quo udvikling.

### 6.2.2. Kendskab til borgerservice centret

Brugerne af Borgerservicecentret hører fortrinsvis om centret fra andre steder i kommunen (27%), mens hver femte bruger møder Borgerservicecentret første gang blot ved forbi-passage (20%).

15% af brugerne har hørt omtale i medierne om centrenes tilstedeværelse, og 12% af brugerne har fået kendskab til Borgerservicecentret via kommunens hjemmeside. Ca. hver fjerde bruger har hørt om centret andetsteds fra, hvilket typisk kendetegnes ved omtale af centret fra kollega på arbejdspladsen eller hørt centret omtalt via naboen. Andet-kategorien peger således på ”mund-til-mund” markedsføringsmetoden.

Tabel: Hvorfra har du hørt om Borgerservice centret

PERSONLIGE HENVENDELSER I CENTRET	Total 2006		Total 2005	
	#	%	#	%
3. Hvorfra har du hørt om borgerservicecentret?				
Kom forbi	181	20%	139	22%
Fra andre steder i kommunen	244	27%	224	34%
På kommunens hjemmeside	113	12%	54	8%
Omtale i medierne	132	15%	91	14%
Andet	235	26%	146	22%
	905	100%	654	100%

Kilde: Brugertilfredshedsundersøgelse – personligt fremmødte borgere i KBS 2006

I sammenligning med 2005-undersøgelsen kan vi ikke tale om en decideret positiv fremgang men snarere om en forskydning i kilderne til borgernes kendskab til Borgerservicecentrene. Flere finder frem til Borgerservicecentrene via kommunens hjemmeside, via ”mund-til-mund” og omtale i lokal medierne, mens færre bliver henvist fra andre steder i kommunen eller kommer forbi.

### 6.2.3. Tilfredshed med betjeningen i Borgerservice centret:

Alle adspurgte borgere i centrene er meget tilfredse eller tilfredse med imødekommenheden i receptionen og hos medarbejderne. Kun et fåtal udtrykker, at de er ”hverken eller”, mens ingen borgere udtrykker en decideret utilfredshed.

Tabel: Hvor tilfreds er du med receptionens imødekommenhed

PERSONLIGE HENVENDELSER I CENTRET	Total 2006		Total 2005	
	#	%	#	%
5. Hvor tilfreds er du med receptionens imødekommenhed?				
Meget tilfreds	815	89%	547	86%
Tilfreds	99	11%	86	14%
Hverken eller	6	1%	-	-
Ikke tilfreds	-	0%	-	0%
Slet ikke tilfreds	-	0%	1	0%
	920	100%	634	100%

Kilde: Brugertilfredshedsundersøgelse – personligt fremmødte borgere i KBS 2006

I sammenligning med 2005-undersøgelsen er der tale om en beskeden positiv fremgang.

#### 6.2.4. Tilfredshed med ventetiden i Borgerservicecentret

Alle adspurgte borgere er tilfredse med ventetiden generelt og ydermere ventetiden på at blive ekspederet af en sagsbehandler. Langt hovedparten af brugerne venter under 5 minutter.

Tabel: Hvor lang tid ventede du, inden du blev ekspederet af en sagsbehandler

PERSONLIGE HENVENDELSER I CENTRET	Total 2006		Total 2005	
	#	%	#	%
6. Hvor lang tid ventede du, inden du blev ekspederet af en sagsbehandler?				
Ingen ventetid	501	55%	-	-
Under 5 minutter	253	28%	543	86%
5-10 minutter	115	13%	65	10%
11-20 minutter	27	3%	23	4%
Over 20 minutter	14	2%	1	0%
	910	100%	632	100%

Kilde: Brugertilfredshedsundersøgelse – personligt fremmødte borgere i KBS 2006

Det skal dog bemærkes, at 2% af borgerne har ventet mere end 20 minutter, hvilket overgår servicemålet for ventetid i Borgerservicecentrene. Imidlertid er der tale et fåtal af personer, som er ramt af denne ventetid.

Tabel: Hvor tilfreds er du med ventetiden inden du blev ekspederet af en sagsbehandler

PERSONLIGE HENVENDELSER I CENTRET	Total 2006		Total 2005	
	#	%	#	%
7. Hvor tilfreds er du med ventetiden inden du blev ekspederet af en sagsbehandler?				
Meget tilfreds	662	77%	492	81%
Tilfreds	153	18%	107	18%
Hverken eller	28	3%	-	-
Ikke tilfreds	10	1%	8	1%
Slet ikke tilfreds	2	0%	-	0%
	855	100%	607	100%

Kilde: Brugertilfredshedsundersøgelse – personligt fremmødte borgere i KBS 2006

I sammenligning med 2005-undersøgelsen er der reelt tale om en status quo udvikling. Dette skal dog ses i lyset af, at sagsbehandlingens kapacitetsudnyttelse i det forgangne år er blevet væsentligt større, jf. afsnit 2.3.1. Med andre ord der kommer flere borgere i Borgerservicecentret, hvilket tilfredsheden om ventetid ikke nævneværdigt påvirkes af.

### 6.2.5. Tilfredshed med indretning i Borgerservice centret:

Tabel: Hvad synes du om indretningen

PERSONLIGE HENVENDELSER I CENTRET	Total 2006		Total 2005	
	#	%	#	%
8. Hvad synes du om indretningen?				
Meget tilfredsstillende	521	57%	409	67%
Tilfredsstillende	340	37%	190	32%
Hverken eller	38	4%	-	-
Ikke tilfredsstillende	9	1%	5	1%
Slet ikke tilfredsstillende	-	0%	2	0%
	908	100%	606	100%

Kilde: Brugertilfredshedsundersøgelse – personligt fremmødte borgere i KBS 2006

Langt hovedparten af de adspurgte borgere i centrene er meget tilfredse eller tilfredse med indretningen og tilgængeligheden af sagsbehandlerne. 5% af borgerne er hverken-eller eller ikke tilfreds med indretningen. Årsagerne bagved denne lille utilfredshed med indretningen af Borgerservice-centrene kan bl.a. findes i de åbne kontorlandskaber, at det er muligt at sidde flere borgere tæt ved hinanden ved bordene, hvilket kan virke grænseoverskridende, idet personlige oplysninger kan komme andre for øre.

I sammenligning med 2005-undersøgelsen er der tale om en status quo udvikling.

### 6.2.6. Øvrige eksempler på borgernes positive tilkendegivelser

De meget positive vurderinger fra de adspurgte borgere underbygges af følgende typer af bemærkninger fra borgerne:

#### Medarbejdernes kvalifikationer:

- Venlige og kompetente mennesker
- Meget serviceorienterede medarbejdere og rigtig god service samt hjælpsomme
- Det går nemt og hurtigt, og alle spørgsmål bliver besvaret
- Kyndig service og ingen ventetid
- De virker kompetente
- Den gode service, faglig ekspertise
- God stemning, venlig kompetent bemanding
- Der er mere nærværende, det er lettere for mig
- Personligt engagement
- Imødekommende betjening og rart, at man kan få svar på forskellige typer af spørgsmål på et sted
- Det er enkelt at få hjælp til flere sager uden at skulle rundt til forskellige kontorer

Serviceniveau:

- Central beliggenhed og effektiv sagsbehandling af sager i småtingsafdelingen. Det imødekommer borgerens følelse af at være kunder og ikke klienter i den offentlige administration
- Hurtig service og lang åbningstid
- God betjening, hurtig og veloplyste og rare medarbejdere
- Ingen ventetid, hurtig betjening og fik svar på, hvad jeg spurgte om
- Smilende modtagelse og hurtig ekspedition
- Tog tiden til at hjælpe mig
- Den gode service kombineret med tålmodighed og forholdsvis hurtig service
- Hurtig hjælp, venlig kundeservice, gratis kaffe/te
- Hurtig, personlig betjening, jeg sparede tid i forhold til tidligere
- En venlig tone og effektiv betjening
- Tingene bliver ordnet med det samme
- Lidt bureaukrati
- Receptionisten var opmærksom på mig under den lange ventetid
- Stille og roligt, spørge om alt.
- Overskuelighed, ingen spørgsmål var dumme
- Sagsbehandleren gav mig en følelse af at blive set og hørt, hvilket åbnede for en god kommunikation

Lokaleindretning:

- Det er venlige lokaler, og personalet er meget hjælpsomme
- Behagelige omgivelser
- Hyggeligt lokale at komme ind i, rar stemning og hurtig betjening
- Indretning og atmosfæren var tilfredsstillende
- God atmosfære, god kaffe, dejligt åbent

Lokation:

- Ligger centralt og klar besked
- Det ligger i min egen bydel
- Ligger centralt og gode åbningstider

Koncept:

- Super ide at alle lette opgaver er samlet her.
- Man får den hjælp, der er nødvendig, og åbningstiderne er rigtig gode

**6.2.7. Borgernes forbedringsforslag:**

Udsnit af borgernes forbedringsforslag er angivet herunder:

Serviceydelserne:

- Evt. mere information om de funktionercentret udfylder
- Mere kompetente folk på skatteområdet

- Skranken burde kunne klare de rutinemæssige sager uden henvisning til sagsbehandler
- Oplyse på hjemmesiden, hvad man skal medbringe

#### Medarbejderne:

- Nogle sagsbehandlere udstråler usikkerhed
- Efteruddannelse af medarbejdere

#### IT:

- Computersystemet brød sammen, da jeg var der
- Hvis systemet er gået ned, burde man få det at vide med det samme

#### Indretning:

- Kontorlandskab kan virke lidt forstyrrende
- Afskærmning (ikke så personligt, at alle kan høre kunderne)
- Lidt mere farve på væggene
- Lidt dæmpet musik
- Et mere lukket kontormiljø
- Kunne være smule mere børnevenlig

#### Skiltning:

- Bedre vejvisning - kunne ikke finde indgang fra metro
- Indgangen skal gøre tydeligere

#### Markedsføring

- Måske flere steder i byen og mere information herom

#### Øvrige forhold:

- Gratis p-billet
- Børn skal kunne få kage
- En eller anden form for nummeroplysning på væggen
- Automatisk nummeruddeling
- Brevkasse så man kan aflevere sine regninger uden for åbningstid
- Automatisk døråbning

Det er Right Kjaer & Kjerulfs opfattelse, at resultaterne afspejler et særdeles stærkt fokus på borgerbetjening og service i de fire Borgerservicecentre - og at de meget høje tilfredshedsgrader kan tolkes som repræsentative for fremmødte borgere af borgerservice.

I forbindelse med tolkningen af den høje grad af tilfredshed rejser sig naturligvis spørgsmålet, hvorvidt den høje tilfredshedsgrad på alle punkter vil kunne fastholdes i forbindelse med en højere kapacitetsanvendelse i Københavns Borgerservice. Det har imidlertid vist sig at en stigende kapacitetsanvendelse ikke har haft nogen væsentlig påvirkning på tilfredsheden med servicen i Borgerservicecentrene.

## 7. De telefoniske henvendelser til Københavns Borgerservice

Right Kjaer & Kjerulf har i samarbejde med TNS Gallup fået gennemført en telefoninterviewundersøgelse blandt borgere, som har ringet til Københavns Borgerservice med henblik på at få besvaret en eller flere forespørgsler.

Formålet med telefoninterviewundersøgelsen er at give en indikation af borgernes syn på betjeningen af telefonservicen hos Københavns Borgerservice.

I en periode på 5 uger er borgere, som har henvendt sig telefonisk, blevet spurgt, om de efterfølgende må blive ringet op af TNS Gallup for at gennemføre en tilfredshedsmåling af betjeningen netop modtaget. Tilfredsmålingen tager udgangspunkt i 195 gennemførte telefoninterview, og der henvises i øvrigt til bilag 5 for detailindsigt i brugernes besvarelser.

### 7.1. Servicemål for Københavns Borgerservice telefonservice.

Indeholdt i servicekontrakterne for Københavns Borgerservice er der fastlagt en række servicemål for telefonservicen. Disse omfatter bl.a. følgende:

#### Tilfredshed med telefonservicen:

- Mindst 80% af alle borgere, der henvender sig telefonisk, betjenes inden for 40 sekunder
- Mindst 95% af alle borgere, der henvender sig telefonisk til servicecenteret, forbliver i call-center-systemet, indtil betjening påbegyndes
- Mindst 85% af alle borgere, der henvender sig telefonisk, vil blive ekspederet af første eller anden medarbejder

Right Kjaer & Kjerulf kan på baggrund af besvarelserne i telefoninterviewundersøgelsen samlet set konkludere, at der er tale om en høj tilfredshed med telefonservicen hos Københavns Borgerservice.

### 7.2. Telefoninterview undersøgelsens resultater

Ved gennemgang af telefoninterview undersøgelsens resultater kan følgende konklusioner fremføres.

- Tre ud af fire borgere har ringet direkte til Københavns Borgerservice, mens 15% var blevet omstillet via andre kommunale instanser i Københavns Kommune
- 85% fik i høj grad klaret deres forespørgsel hos telefonservicen, mens 12% mener, at det i nogen grad var tilfældet
- Tre ud af fire er tilfredse med telefonmenuen (tast-selv-menuen), som går forud for kontakten med en medarbejder hos telefonservicen. Omvendt er 7% utilfredse med telefonmenuen
- 97% er tilfredse med den betjening, som de fik hos telefonservicen. 1% er utilfredse
- Hvad angår ventetiden, oplevede 35% ingen ventetid, før de blev ekspederet af en medarbejder. 58% ventede under fem minutter

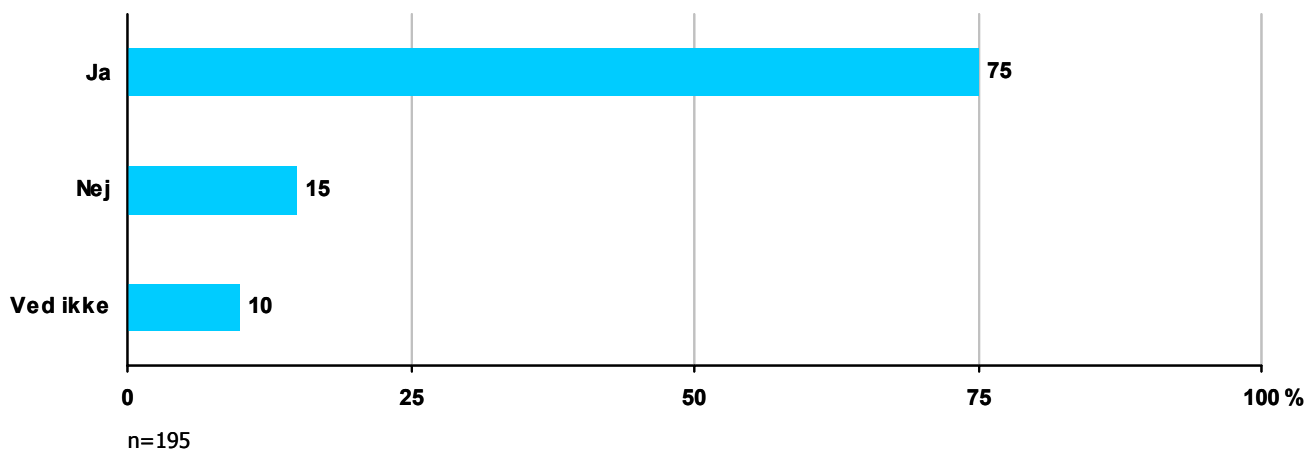


- 48% svarer, at det er lettere for dem at få klaret deres forespørgsel hos telefonservicen end at henvende sig der, hvor de tidligere skulle. 9% mener ikke, at det er lettere. En relativt stor andel på 43% svarer ”ved ikke”
- 96% er alt i alt tilfredse med telefonservicens håndtering af deres henvendelse
- I spørgsmålet om fremtidig anvendelse af telefonservicen svarer 93%, at de vil ringe til telefonservicen næste gang, de skal have løst lignende opgaver. Omvendt svarer 5%, at de ikke fremover vil benytte telefonservicen

### **Etablering af kontakt til Københavns Borgerservice:**

Det kan konstateres, at tre ud af fire respondenter har ringet direkte til Københavns Borgerservice, mens en mindre andel på 15% var blevet omstillet via andre instanser.

Tabel: Ringede du direkte til Københavns Borgerservice på telefonnummer 70 80 70 60?



Kilde: Telefoninterview undersøgelse, TNS Gallup 2006

Den lille andel af respondenterne, som er blevet omstillet fra andre instanser, er Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen bidragsydere, hvilket ikke er overraskende i lyset af at netop disse to forvaltningsområder er store samarbejdspartnere med Københavns Borgerservice.

Derudover nævnes følgende øvrige omstillingsfunktioner eller – steder, som har kanaliseret borgerens opkald videre til Københavns Borgerservice:

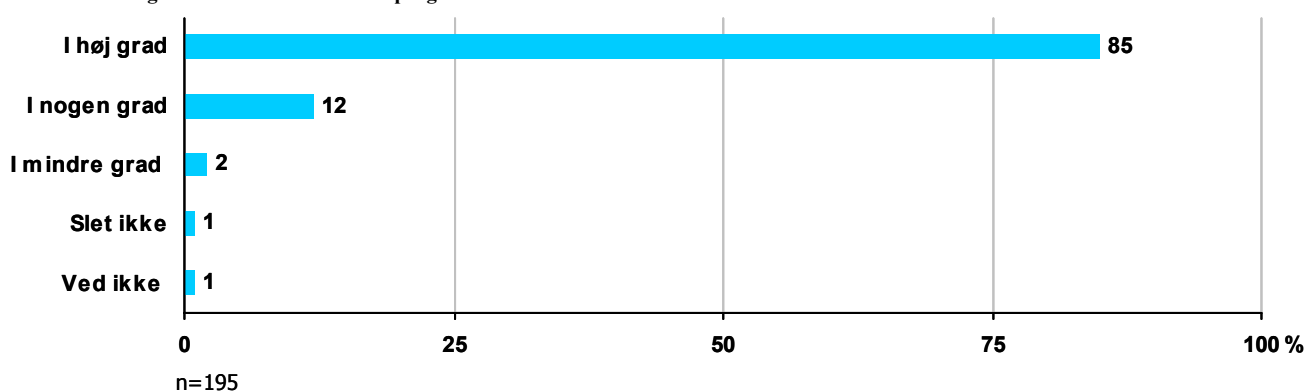
- Københavns Kommunes hovednummer
- Kommuneinformation
- Sygesikringskontoret
- Tilfældigt nummer hos en medarbejder ved et af servicecentre
- Folkeregisteret
- Fra oplysningen

### Håndtering af din telefoniske kontakt til Københavns Borgerservice:

85% fik i høj grad klaret deres forespørgsel hos telefonservice, mens 12% mener, at det i nogen grad var tilfældet. En overbevisende tilkendegivelse fra borgerne om, at simple forespørgsler nemt og hurtigt kan håndteres af telefonservicen hos Københavns Borgerservice. Ved samme lejlighed må det også konstateres, at forespørgsler, som alt andet lige er mere komplekse i deres natur, i sværere grad kan håndteres pr. telefon.

Det er både fagligt muligt og forsvarligt for sagsbehandlerne at håndtere sådanne forespørgsler pr. telefon, men borgerne er ikke vant til denne form for håndtering af deres forespørgsler og/eller sager hos kommunen, jf. fokusgruppeinterview om kontaktcenter i afsnit 9.

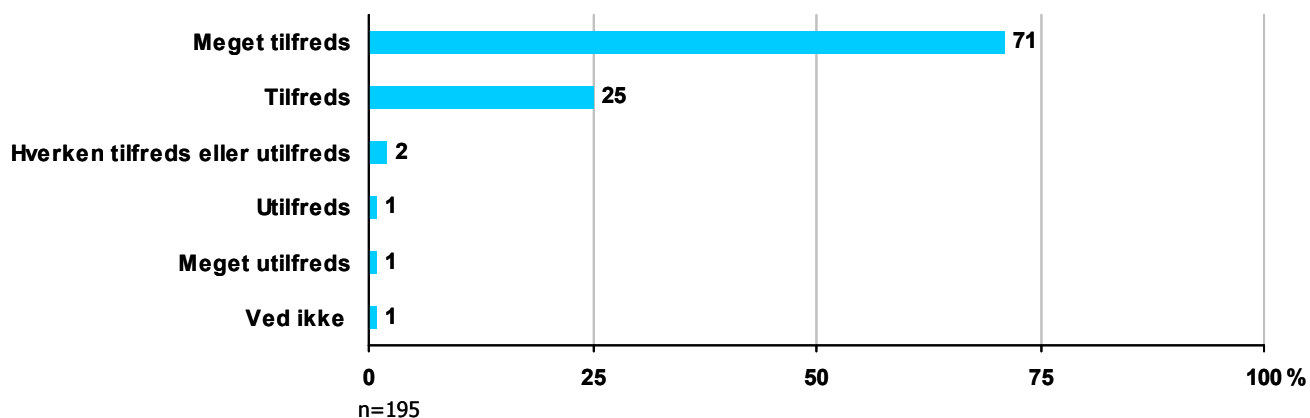
Tabel: I hvilken grad fik du klaret din forespørgsel hos telefonservicen?



Kilde: Telefoninterview undersøgelse, TNS Gallup 2006

96% er alt i alt tilfredse med telefonservicens håndtering af deres henvendelse, hvilket naturligvis er en markant positiv tilkendegivelse fra borgerne om, at telefonservicen hos Københavns Borgerservice varetages af kompetente og serviceorienterede medarbejdere.

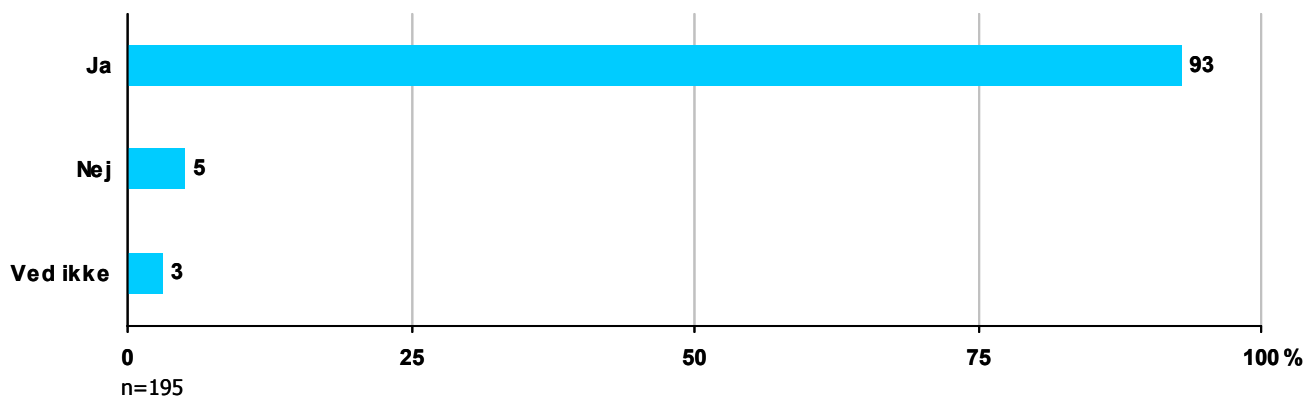
Tabel: Hvor tilfreds er du alt i alt med telefonservicens håndtering af din henvendelse?



Kilde: Telefoninterview undersøgelse, TNS Gallup 2006

I spørgsmålet om, hvorvidt borgeren vil anvende telefonservicen i fremtiden ved tilsvarende forespørgsler, svarer 93% positivt hertil. Omvendt svarer 5%, at de ikke fremover vil benytte telefonservicen.

Tabel: Vil du ringe til telefonservicen næste gang, du skal have løst lignende sager eller har brug for lignende service?



Kilde: Telefoninterview undersøgelse, TNS Gallup 2006

Nedenfor præsenteres en række årsager, hvorfor borgeren gerne vil benytte telefonservicen igen ved henvendelse til kommunen om tilsvarende forespørgsler:

#### God service:

- Fordi det var en god service
- Fordi jeg var meget tilfreds
- Fordi jeg kan få fat på medarbejdere i længere tid end andre steder, også om lørdagen. Det var nemt og tilgængeligt
- Jeg synes, det er rigtig dejligt, at man kan ringe ind, så de ringer tilbage

#### Kompetent service:

- Jeg fik hurtigt svar på det, jeg havde. De var meget søde og kompetente
- Fordi de klarede det meget godt, og det regner jeg med, at de ville gøre igen
- Jeg fik problemet løst på nul tid, og hun var venlig kompetent, og jeg brugte næsten ikke noget tid på det
- Fordi det er meget nemmere at ringe til f.eks. kommunen, man får konkret vejledning, så man er ikke i tvivl om, hvad man skal gøre bagefter

#### Hurtigt service:

- Det går hurtigt, og der er ingen omstilling
- Fordi det er nemmere end at tage derned. Hvis man kan klare det over telefonen, vil det være rarest
- Fordi jeg blev omstillet straks til det sted, hvor man kunne hjælpe mig
- Man bliver ikke bare sat på vent, og når man kommer igennem, er de søde og venlige

### Effektiv service:

- Fordi den har samlet tjenesterne. Det kan ellers godt virke forvirrende at finde rundt i det offentlige system
- Fordi jeg synes, det var en god betjening, og hun svarede mig på noget ud over det, jeg spurgte om

### Empatisk service:

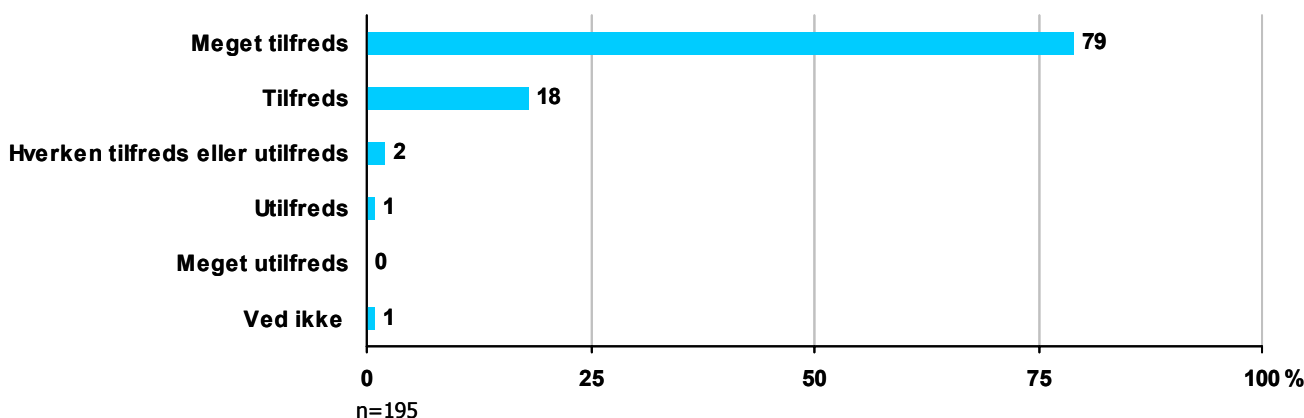
- Borgerservice hører på en. Jeg er gravid med bækkenløsning og er tvunget til at klare tingene pr. telefon.

### **Tilfredshed med din telefoniske kontakt til Københavns Borgerservice:**

97% er tilfredse med den betjening, som de fik hos telefonservice. Denne markante positive tilkendegivelse om tilfredshed hos borgerne, der henvender sig til Københavns Borgerservice via telefonservicen, er et element, som ligeledes kan konstateres hos borgerne, som personligt møder op i Borgerservicecentret, hvilket bevidner om personalets både faglige og gode interpersonelle kompetencer.

Det faktum, at kun 1% er utilfredse med den betjening, som de modtaget i telefonservicen, bevidner kun yderligere til dette forhold.

Tabel: Hvor tilfreds er du med den betjening, som du har fået hos telefonservicen?

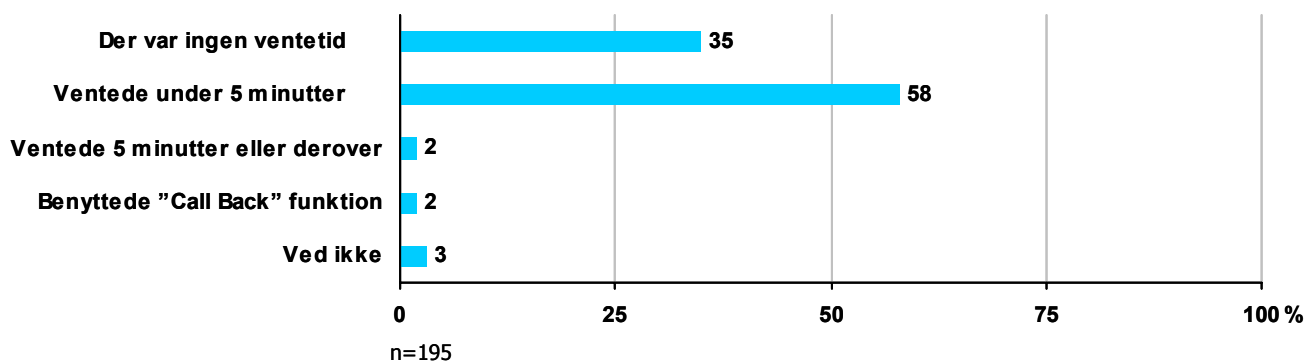


Kilde: Telefoninterview undersøgelse, TNS Gallup 2006

Hvad angår ventetiden, oplevede 35% ingen ventetid, før de blev ekspederet af en medarbejder. 58% ventede under fem minutter.

Kun ganske få benyttede call-back funktion, hvilket formentlig er et udtryk for, at borgerne i første omgang er tålmodige og ”prøver lykken” med komme igennem til en sagsbehandler, hvilket også lykkedes inden for for 5 minutter i mere end 9 ud af 10 tilfælde.

Tabel: Hvor lang tid ventede du, inden du blev ekspereret af en medarbejder hos telefonservicen?

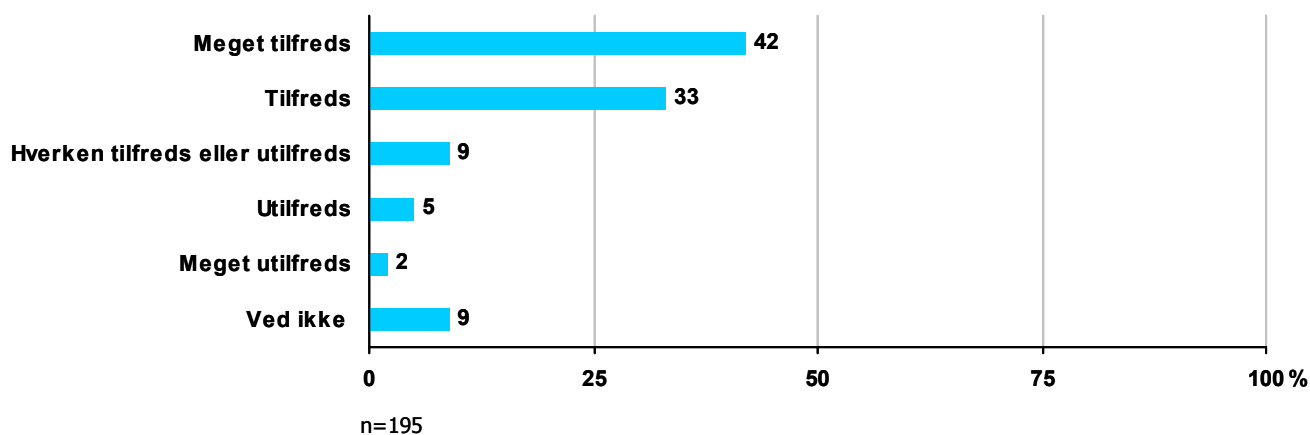


Kilde: Telefoninterview undersøgelse, TNS Gallup 2006

Ses der på borgernes tilfredshed med telefon menuen (tast-selv-menuen), er 3 ud af 4 tilfredse med telefonmenuen, som går forud for kontakten med en medarbejder hos telefonservicen. Omvendt er 7% utilfredse med telefonmenuen.

Det bemærkes, at der kun er 3 valgmuligheder telefonmenuen, hvilket formentlig understøtter det høje tilfredsniveau på dette punkt. Jo flere tast-selv-valgmuligheder, desto større utilfredshed viser fokusgruppeinterview om etablering af kontaktcenter jf. afsnit 9.

Tabel: Hvor tilfreds er du med telefonmenuen, det vil sige tast firkant-systemet, når du skal i kontakt med en servicemedarbejder hos telefonservicen?

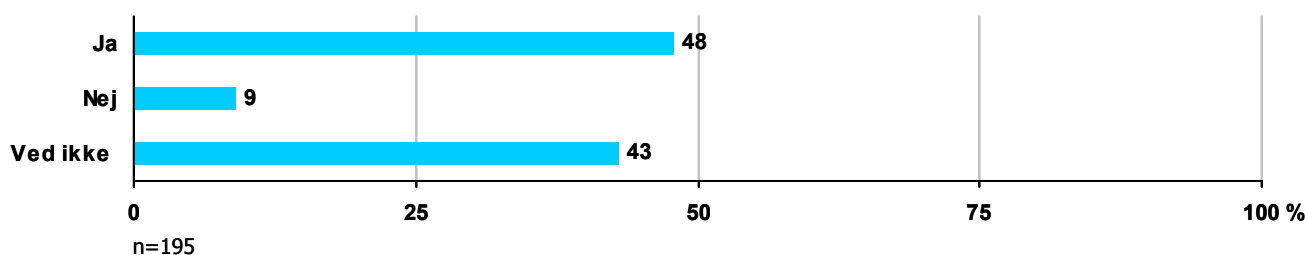


Kilde: Telefoninterview undersøgelse, TNS Gallup 2006

48% svarer, at det er lettere for dem at få klaret deres forespørgsel hos Københavns Borgerservices telefonservice end at henvende sig der, hvor de tidligere skulle.

9% mener ikke, at det er lettere. En relativt stor andel på 43% svarer "ved ikke" i dette spørgsmål.

Tabel: Er det lettere for dig at få klaret din forespørgsel hos telefonservicen end at henvende dig der, hvor du tidligere skulle?



Kilde: Telefoninterview undersøgelse, TNS Gallup 2006

Nedenfor præsenteres en række årsager, hvorfor borgeren finder det lettere at benytte telefonservicen ved Københavns Borgerservice end der, hvor de tidligere skulle henvende sig:

- Fordi medarbejderen, jeg talte med, kunne direkte gå ind de relevante steder og finde de relevante oplysninger
- Fordi vi klarede det hele over telefonen
- Fordi der er både en skatteperson og socialrådgivning osv. der. Man kan få mange ydelser et sted, og det gør det nemt
- Fordi andre steder, man ringer i Københavns Kommune, tager det for lang tid
- Fordi man har jo telefonen lige ved hånden og skal ikke til at rende hen til et kontor. Det hele er samlet på et sted
- Fordi hun har tid til at hjælpe mig, og så er hun ansat til at svare på mine spørgsmål, hun er god til at svare på spørgsmålene
- Fordi jeg bliver simpelthen stillet rundt fra den ene forvaltning til den anden, når jeg henvender mig direkte til kommunen. Men Borgerservice vender tilbage med svar dagen efter, hvis der er tvivl
- Fordi der er mulighed for at fortælle det komplekse i sagen. De lyttede og hjalp

Nedenfor præsenteres en række årsager, hvorfor borgeren ikke finder det lettere at benytte telefonservicen ved Københavns Borgerservice end der, hvor de tidligere skulle henvende sig:

- Fordi jeg vil henvende mig personligt, da der kan opstå mange misforståelser pr. telefon
- Fordi de måtte henvise mig til nogle andre kontorer, som igen måtte henvende sig hos nogle andre kontorer. Først det fjerde sted jeg henvendte mig, fik jeg svar på mit spørgsmål
- Fordi jeg plejer bare at gå derned, men jeg ringede til telefonservicen fra mit arbejde

Det er Right Kjaer & Kjerulfs opfattelse, at resultaterne afspejler et stærkt fokus på telefonisk borgerbetjening ved Københavns Borgerservice, hvilket udmønter sig i en særdeles god service. Det faktum, at bemanningen af telefonservicen i København Borgerservice udgøres af de samme sagsbehandlere, som varetager forespørgslerne fra personligt fremmødte borgere i centret, er et fornuftigt valgt. De er i langt højere grad i stand til at håndtere borgernes telefoniske forespørgsler med det samme på et solidt fagligt niveau frem for blot at viderestille borgerne til kollegaer i andre fagforvaltninger. Effektiv førstegangshåndtering af borgernes telefoniske henvendelser kan udmønte sig i en effektiviseringsgevinst i form af hurtigere borgerbetjening med stor tilfredshed hos borgeren til følge.

## 8. Opinionsundersøgelse af Københavns Borgerservice

I evaluering III indgår en ekstern opinionsundersøgelse af Københavns Borgerservice, som er gennemført i samarbejde med TNS Gallup.

Formålet med opinionsundersøgelsen er at identificere borgernes kendskab til og tilfredshed med Københavns Borgerservice. Undersøgelsen tager udgangspunkt i en række spørgsmål omhandlende dels kendskab til og dels tilfredshed med Borgerservicecentre.

Derudover indeholder undersøgelsen spørgsmål, som vedr. brugergruppen, der ikke har kendskab til Københavns Borgerservice. Spørgsmål, henvendt til denne brugergruppe er inkluderet netop med henblik på at indhente information om dennes kontakt til og anvendelsen af kommunale ydelser, hvilket kan være med til yderligere at identificere fremtidige tiltag, som kan øge anvendelsen af Københavns Borgerservice.

Som led i opinionsundersøgelsen er der yderligere afholdt en workshop med følgegruppen, som har haft til formål at præsentere undersøgelsens resultater og identificere tiltag, der efterfølgende vil kunne indgå i overvejelserne om den fremtidige udvikling i Borgerservice.

### 8.1. Baggrund for opinionsundersøgelsen

Formålet med undersøgelsen er at belyse anvendelsen af og holdningen til Københavns Kommunes fire borgerservicecentre.

- Undersøgelsens målgruppe er borgere i Københavns Kommune på 15 år og derover
- Der er gennemført 1002 interview med et repræsentativt udsnit af målgruppen
- Undersøgelsen er gennemført som telefoninterview via Gallups omnibusser (CATIbus)
- Interviewene er foretaget i perioden 17. januar til 14. marts 2006
- Spørgeskemaet er udarbejdet i samarbejde med Københavns Kommune, Right Kjær og Kjerulf og TNS Gallup. Skemaet indeholdt i alt 33 spørgsmål

Undersøgelsens resultater er vejet efter køn over alder og husstandsstørrelse for at optimere repræsentativiteten. Resultaterne er analyseret for sammenhænge med en række baggrundsvARIABLE såsom køn, alder og bydel. I præsentationen af resultaterne er signifikante sammenhænge kommenteret under grafikkerne. Der henvises i øvrigt til bilag 4 for detailindsigt i resultater af opinionsundersøgelsen.

### 8.2. Opinionsundersøgelsens resultater

Opinionsundersøgelsen er inddelt i fire niveauer. Det første niveau behandler borgernes generelle kontakt til Københavns Kommune. Det andet niveau behandler andelen af Københavns borgere, som har kendskab til Københavns Borgerservice. Det tredje niveau behandler den aktive brugergruppe af Københavns Borgerservice. Derudover behandler opinionsundersøgelsen dog i et mindre omfang ikke-brugergruppen af Københavns Borgerservice som det fjerde niveau.

Ved gennemgang af opinionsundersøgelsens resultater inden for hver af disse niveauer kan følgende konklusioner fremføres.

#### Borgernes kontakt til Københavns Kommune:

- 53% har været i kontakt med Københavns Kommune inden for det sidste år, hvoraf 49% har været i telefonisk kontakt med Kommune, og 47% er personligt fremmødt
- 73% var alt i alt tilfredse med sagsbehandlingen

#### Kendskab til Københavns Borgerservice:

- 51% har kendskab til Københavns Borgerservice
- Kendskabet udspringer primært af medieomtale (29%), eller borgeren kom forbi (20%)
- Hver anden borger ved ikke, hvor KBS-centrene er placeret
- 44% svarer, at KBS har åbnet alle hverdage til kl. 15.00

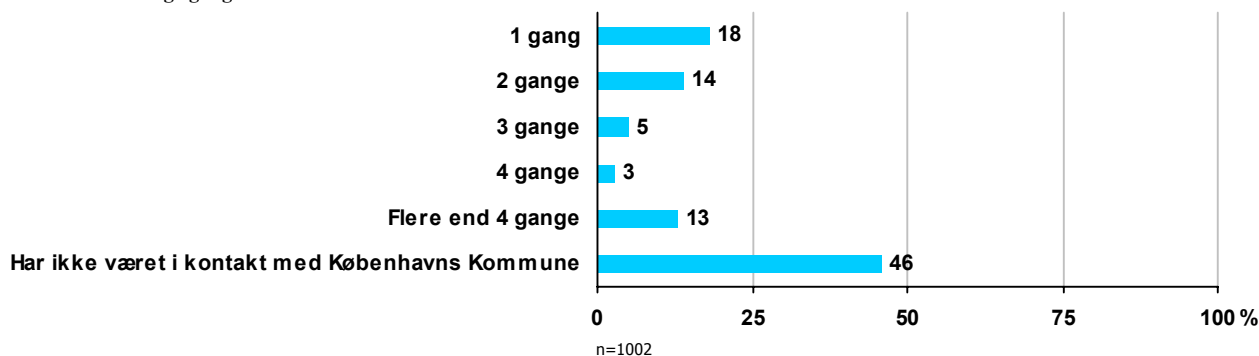
#### Den aktive brugergruppe af Københavns Borgerservice:

- 11% har anvendt et eller flere af KBS-centrene
- Borgerne har hovedsageligt henvendt sig til Borgerservice vedr. skatteforhold (36%)
- Henvendelse i Borgerservice skyldes først og fremmest, at centret er hensigtsmæssigt placeret (33%), eller borgeren er blevet henvist (31%)
- 95% af borgerne er tilfredse eller meget tilfredse med servicen i Borgerservice, mens 89% er tilfredse eller meget tilfredse med opgaveløsningen i Borgerservice
- 91% af borgerne vil anvende Borgerservice igen

### 8.2.1. Kontakt til Københavns Kommune

Blandt undersøgelsens deltagere har mere end halvdelen (53%) været i kontakt med Københavns Kommune inden for det sidste år.

Grafik: Hvor mange gange har du været i kontakt med Københavns Kommune inden for det sidste år?



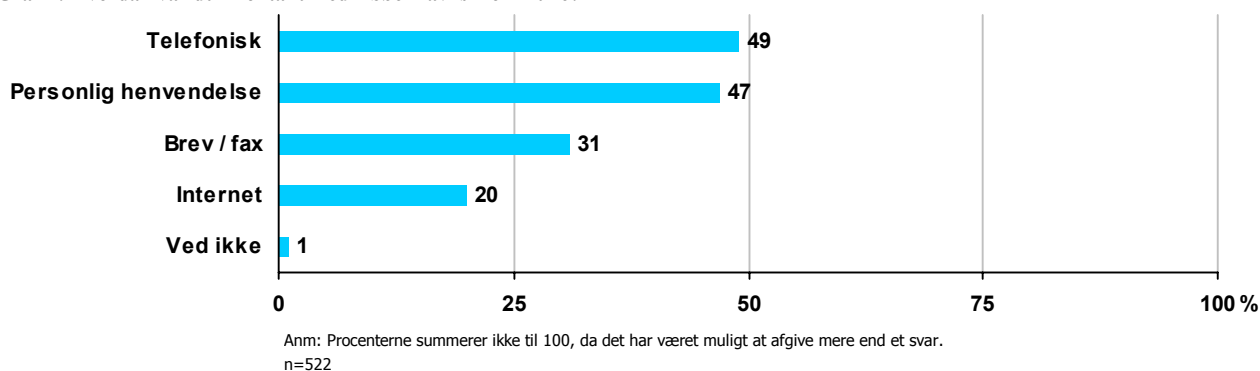
Kilde: Opinionsundersøgelse, TNS Gallup 2006

For hovedpartens vedkommende er det sket en eller to gange, og det er primært sket telefonisk (49%) eller ved personlig henvendelse (47%).



Muligheden for borgeren både kan kontakte kommunen telefonisk og ved personligt fremmøde, mv. medfører typisk, at denne anvender flere henvendelsesformer, såfremt den første ikke virker.

Grafik: Hvordan var du i kontakt med Københavns Kommune?



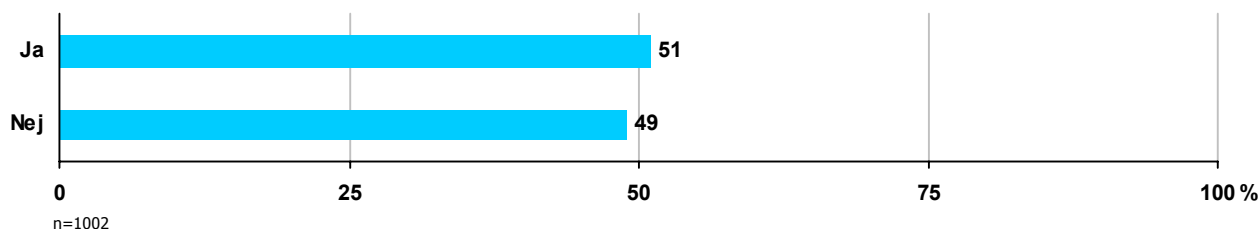
Kilde: Opinionsundersøgelse, TNS Gallup 2006

- Det kan samtidig konstateres, at mænd er mere tilbøjelige end kvinder til at anvende Internettet til at kontakte Københavns Kommune. Respondenter, som ikke er født i Danmark, er mere tilbøjelige til at henvende sig personligt. Og blandt respondenter i den laveste indkomstgruppe er det mindre udbredt at anvende Internettet til at kontakte Københavns Kommune. Det modsatte gør sig gældende for den højeste indkomstgruppe
- Respondenternes henvendelser til Københavns Kommune har primært handlet om skatteforhold samt børnepasning og børneydelser
- 73% var alt i alt tilfredse med sagsbehandlingen af deres henvendelse til Københavns Kommune

### 8.2.2. Kendskab til Københavns Borgerservice:

Godt halvdelen af respondenterne (51%) har hørt eller læst om Københavns Borgerservice.

Grafik: Har du hørt eller læst om Københavns borgerservicecentre?



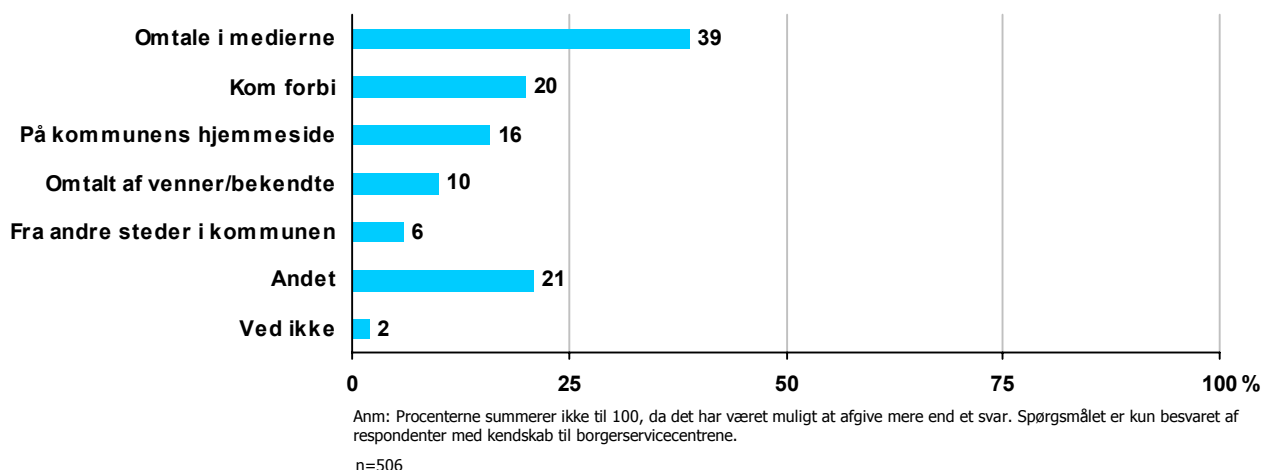
Kilde: Opinionsundersøgelse, TNS Gallup 2006

- Ydermere må det konstateres, at flere kvinder end mænd kender til Borgerservicecentrene. Aldersmæssigt er kendskabet mindre udbredt blandt de yngste respondenter (15-29 årige)

- Kendskabet er til Københavns Borgerservice mindre udbredt blandt respondenter i Valby, mens det omvendt er mere udbredt i Indre By, Christianshavn og Kongens Enghave samt i Vanløse
- Der er en positiv sammenhæng mellem uddannelsesniveau og kendskabet til Borgerservice-centrene således, at jo højere uddannelsesniveau jo mere udbredt er kendskabet til centrene
- Kendskabet er større blandt funktionærer og blandt respondenter i den højeste indkomst-gruppe. Omvendt er det mindre blandt arbejdere samt blandt elever/lærlinge/studerende
- Endelig er kendskabet større blandt de, som har været i kontakt med Københavns Kommune inden for det seneste år
- Livssituationerne, som Københavns Borgerservice hovedsageligt beskæftiger sig med, henvender sig typisk til borgere, som aldersmæssigt er mere end 30 år. Dette forhold vil ændre sig, når pas og kørekort skal håndteres af Borgerservice i 2007. Det forventes at føre til at øge kendskabsgraden til Borgerservice

Kendskabet til Borgerservice stammer primært fra medieomtale (39%). 20% kender til dem, fordi de er kommet forbi, og 16% har deres kendskab til centrene fra kommunens hjemmeside. Borgerservice har haft en række mindre artikler på baggrund af interview med Borgerservice i lokalaviserne i lokalområderne, hvilket er delvist årsag til, at kendskabet hovedsageligt stammer fra medieomtale.

Grafik: Hvorfra har du fået kendskab til Københavns borgerservicecentre?



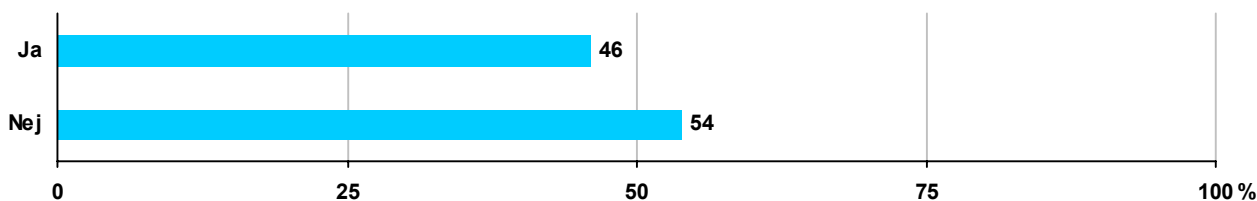
Kilde: Opinionsundersøgelse, TNS Gallup 2006

- Respondenter, som ikke er født i Danmark, har i højere grad deres kendskab til Borgerservicecentrene fra kommunens hjemmeside. Det samme gælder respondenter med en videregående uddannelse. Omvendt er pensionister og respondenter på efterløn mindre tilbøjelige til at have fået kendskab til Borgerservicecentrene via kommunens hjemmeside

- Blandt respondenter på Amager og Indre Østerbro er det mere udbredt at kende til centrene, fordi man er kommet forbi dem. Det modsatte er tilfældet for respondenter på Ydre Nørrebro/Bispebjerg og i Valby

46% vurderer selv, at de ved hvilke serviceopgaver, Borgerservicecentre varetager.

Grafik: Ved du, hvilke opgaver Københavns borgerservicecentre varetager?



Anm: Spørgsmålet er kun besvaret af respondenter med kendskab til borgerservicecentre.

n=506

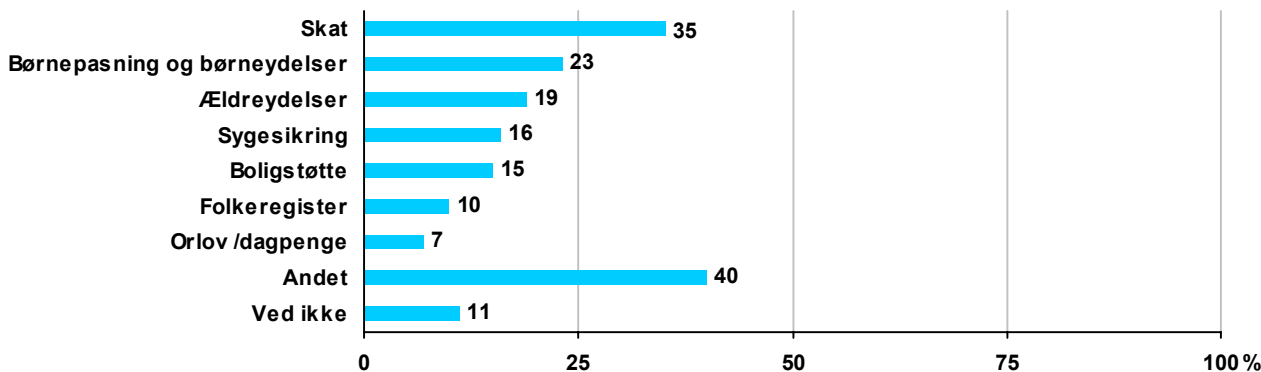
Kilde: Opinionsundersøgelse, TNS Gallup 2006

- De yngste respondenter (15-29 årige) er mindre tilbøjelige til at vide hvilke opgaver, Borgerservicecentre varetager. Det samme gælder respondenter bosat på Indre Nørrebro
- Der er en positiv sammenhæng mellem uddannelsesniveau og kendskabet til, hvilke opgaver Borgerservicecentre varetager således, at jo højere uddannelsesniveau, jo mere udbredt er kendskabet til centrenes opgavevaretagelse
- Endelig er kendskabet til opgavevaretagelsen større blandt de, som har været i kontakt med Københavns Kommune inden for det seneste år

Spørges der ind til opgaverne, svarer hver tredje, at Borgerservice kan hjælpe med skatteforhold. 22% svarer børnepasning og -ydelse, mens 16% svarer henholdsvis sygesikring og ældreydelse.

Denne fordeling er ikke helt overensstemmende med de aktuelle registreringer, som Borgerservice fører på samtlige af deres gennemførte sager. Her er udgør 80% af opgavefordelingen i prioriteret rækkefølge: Sygesikringsopgaver, Skatteopgaver, Andre opgaver, Folkeregisteropgaver.

Grafik: Hvilke kommunale opgaver kan borgerservicecentre hjælpe dig med?



Anm: Procenterne summerer ikke til 100, da det har været muligt at afgive mere end et svar. Spørgsmålet er kun besvaret af respondenter med kendskab til borgerservicecentre samt til deres opgavevaretagelse.

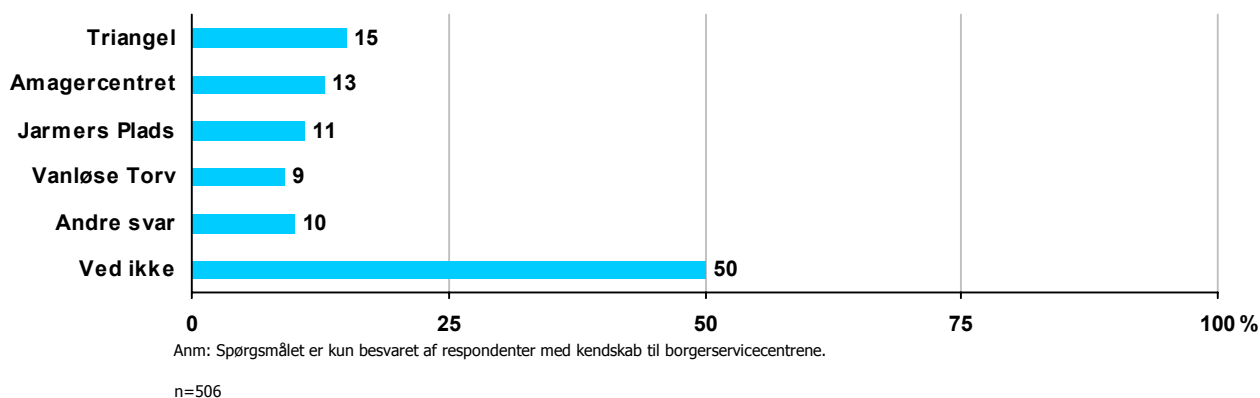
n=234

Kilde: Opinionsundersøgelse, TNS Gallup 2006

- De yngste respondenter (15-29 årige) er mere tilbøjelige til at svare, at Borgerservicecentre kan hjælpe med skatteforhold. De 30-49 årige svarer i højere grad børnepasning og -ydelser
- Også respondenter med en videregående uddannelse og funktionærer svarer i højere grad børnepasning og -ydelser. De højtuddannede er derudover mere tilbøjelige til at svare orlov/dagpenge
- Blandt funktionærer og respondenter i den højeste indkomstgruppe er det mere udbredt at svare sygesikring. I den laveste indkomstgruppe svares der i højere grad boligstøtte
- Endelig er det blandt elever/lærlinge/studerende og pensionister/respondenter på efterløn mere udbredt at svare henholdsvis skat og ældreydelser

Hver anden respondent har ikke noget bud på beliggenheden af de fire Borgerservice centre. Blandt de resterende svarer flest (15%) Triangeln. Henholdsvis 13%, 11% og 9% kender Borgerservicecenteret i Amagercenteret, på Jarmers Plads og på Vanløse Torv.

Grafik: Der findes fire borgerservicecentre i København. Ved du, hvor de ligger?

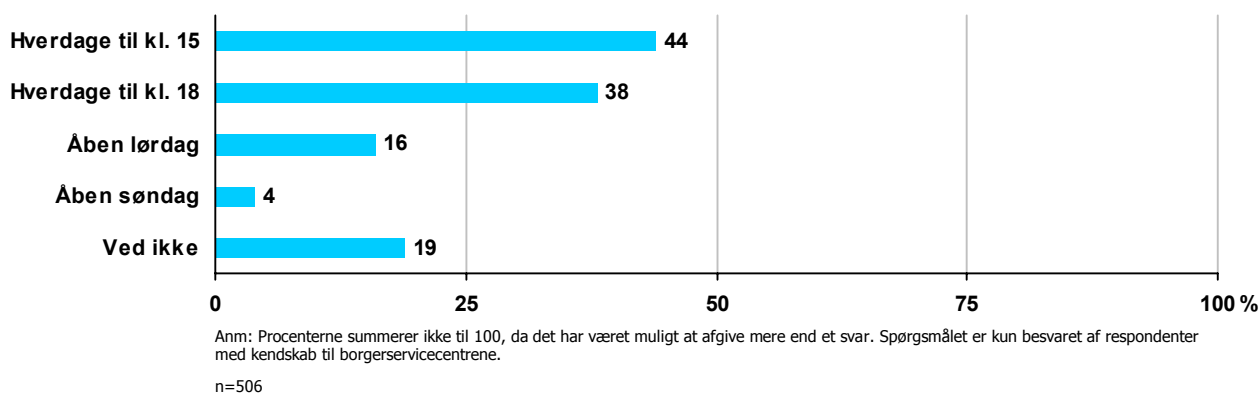


Kilde: Opinionsundersøgelse, TNS Gallup 2006

- Respondenter i Indre by, Christianshavn, Kongens Enghave er mere tilbøjelig til at kende Borgerservicecenteret på Jarmers Plads. Samtidig er man på Amager mere tilbøjelig til at kende Borgerservicecenteret i Amagercenteret. Og endelig er det mere udbredt på Østerbro at kende borgerservicecenteret på Triangeln
- Dette kan samlet ses som udtryk for Borgerservicecentrenes synlighed i bybilledet, hvilket må adresseres som et opmærksomhedspunkt

Borgerservicecentrenes åbningstider er hverdage kl. 10-18 samt lørdage kl. 10-14. Adspurgte om åbningstiderne svarer 44%, at centrene har åbent hverdage til kl. 15, mens 38% svarer hverdage til kl. 18. Ydermere har centrene ifølge 16% åbent lørdag, mens de ifølge 4% har åbent søndag.

Grafik: Hvornår tror du, at borgerservicecenteret har åbent?



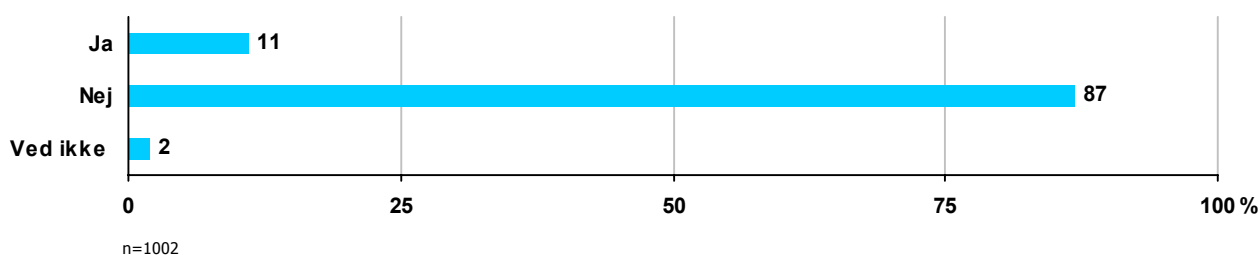
Kilde: Opinionsundersøgelse, TNS Gallup 2006

- 2/3 af respondenterne er ikke klar over åbningstiderne hos Borgerservice, hvilket bør adresseres som et opmærksomhedspunkt i den fremtidige markedsføring af centrene. Åbningstiderne bl.a. er nogle af de vigtige parametre, hvor Borgerservice skiller sig ud fra andre enheder i Københavns Kommune

### 8.2.3. Anvendelse af Københavns Borgerservice:

Hvad angår anvendelsen af Borgerservicecentrene, har 11% af respondenterne anvendt et eller flere af centrene.

Grafik: Har du anvendt et eller flere af Københavns Kommunes fire borgerservicecentre?

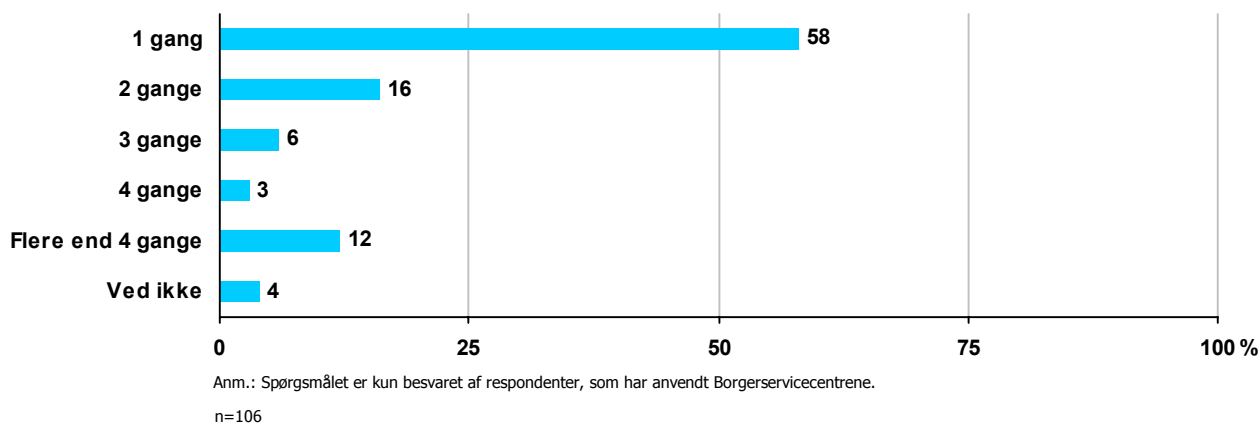


Kilde: Opinionsundersøgelse, TNS Gallup 2006

- Respondenter på Indre Østerbro og i Vanløse er mere tilbøjelige til at have anvendt et eller flere af Borgerservicecentrene
- Det er ligeledes mere udbredt at have anvendt Borgerservicecentrene blandt de, som har været i kontakt med Københavns Kommune inden for det seneste år
- Omvendt er respondenter med en kort uddannelse mindre tilbøjelige til at have anvendt Borgerservicecentrene

Blandt den aktive brugergruppe på 11% har størstedelen (58%) anvendt et Borgerservicecenter én gang.

Grafik: Hvor mange gange har du anvendt borgerservicecenteret indenfor det sidste år?

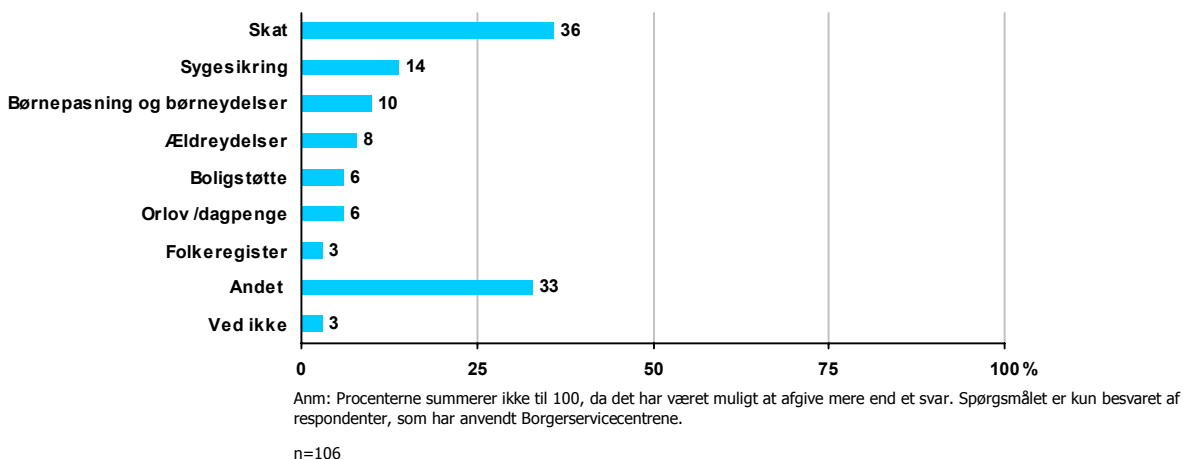


Kilde: Opinionsundersøgelse, TNS Gallup 2006

- De to mest udbredte årsager til at benytte Borgerservicecentre frem for en anden kommunal enhed er hensigtsmæssig placering (33%) og på grund af henvisning for eksempel fra andet sted i kommunen (31%)
- Henvendelserne har primært (35%) drejet sig om skatteforhold

Brugerne af Borgerservicecentre henvender sig oftest for at få ordnet sine skatteforhold (36%).

Grafik: Hvilke opgaver fik du løst i borgerservicecenteret?



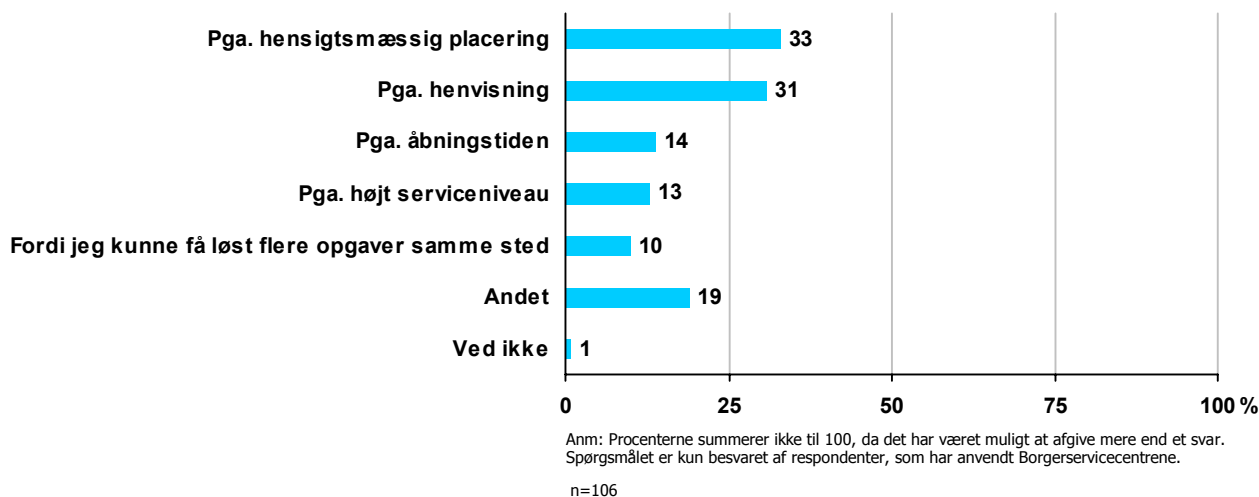
Kilde: Opinionsundersøgelse, TNS Gallup 2006

- Det skal bemærkes, at ovenstående kategoriseringen er behæftet med en vis usikkerhed, idet interviewpersonen har adspurgt respondenter om hvilke opgaver, denne har fået løst i Borgerservicecenteret. Det er således interviewpersonens egen vurdering under hvilken kategori, borgerens opgaven er løst i Borgerservice, hvilket denne ikke umiddelbart har de rette forudsætninger til at kunne gøre

- Borgerservices egne registreringer indikerer, at de typiske opgaver, som løses i prioriteret rækkefølge er: Sygesikring, Skat og Andet samt Folkeregister, jf. afsnit 3.2

Brugerne af Borgerservice vælger oftest at benytte centret frem for anden kommunal enhed på grund af hensigtsmæssig placering (33%) og henvisning fra anden kommunal enhed (31%).

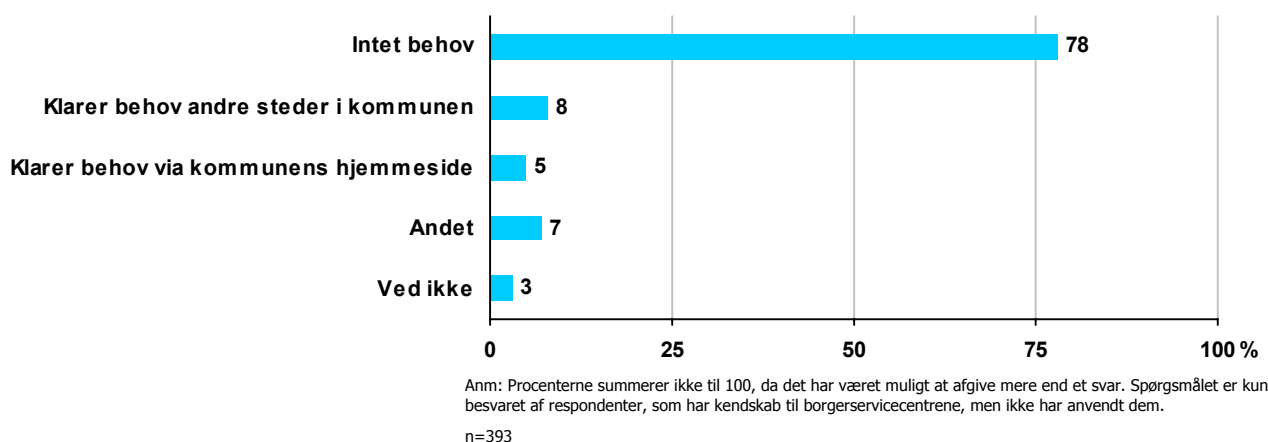
Grafik: Hvorfor valgte du at gå i borgerservicecenteret frem for anden kommunal enhed?



Kilde: Opinionsundersøgelse, TNS Gallup 2006

Den primære årsag (78%) til ikke at have anvendt Borgerservicecentre - blandt de respondenter, som kender til dem - er, at der ikke har været behov herfor. Af øvrige årsager svarer 8%, at de klarer deres behov andre steder i kommunen, mens 5% svarer, at de klarer deres behov via kommunens hjemmeside.

Grafik: Hvorfor har du ikke anvendt borgerservicecenteret?



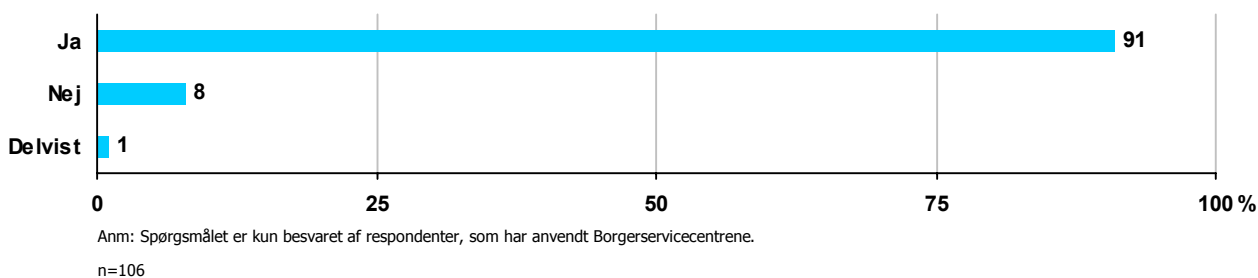
Kilde: Opinionsundersøgelse, TNS Gallup 2006

- Den manglende anvendelse af Borgerservicecenteret skyldes blandt respondenter med en videregående uddannelse i højere grad, at de får klarer deres behov via kommunens hjemmeside

### 8.2.4. Holdning til Borgerservice centrene:

91% af de respondenter, der har benyttet Borgerservicecentrene, har fået opfyldt formålet med deres besøg.

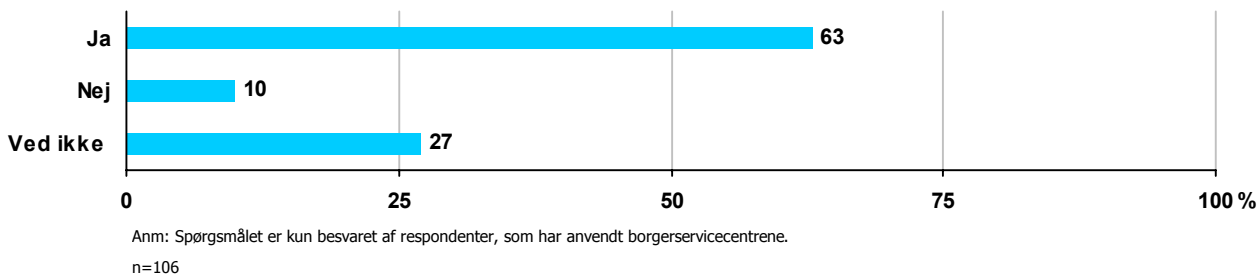
Grafik: Fik du opfyldt formålet/formålene med dit besøg i borgerservicecenteret?



Kilde: Opinionsundersøgelse, TNS Gallup 2006

Blandt samme gruppe anser 63% det for lettere at få klaret deres sag i Borgerservicecenteret end at henvende sig, hvor de tidligere skulle. Omvendt mener hver tiende ikke, at det er lettere.

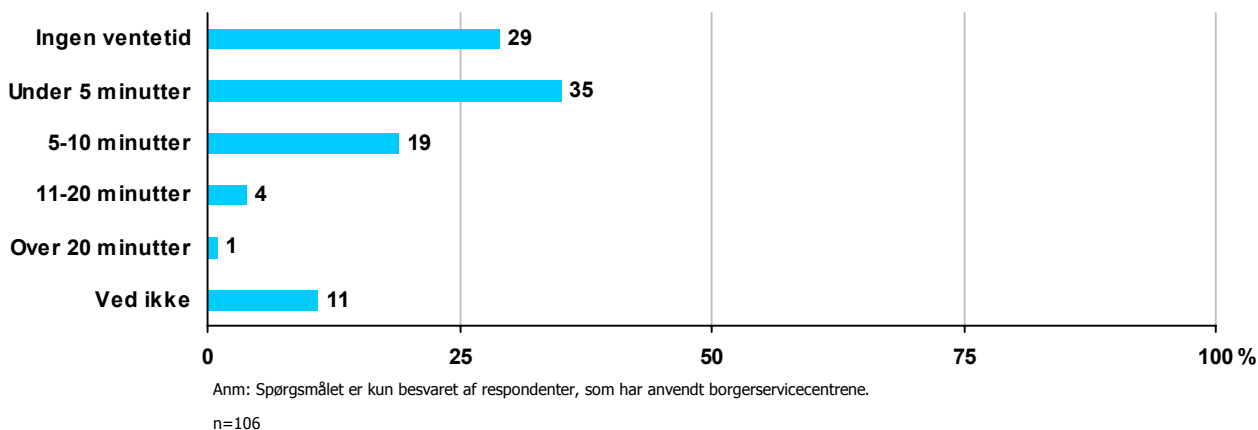
Grafik: Er det lettere for dig at få klaret din sag/få service i borgerservicecenteret end at henvende dig, hvor du tidligere skulle?



Kilde: Opinionsundersøgelse, TNS Gallup 2006

Blandt de, der har henvendt sig til Borgerservicecenteret, er det mest udbredt (35%) at have ventet under 5 minutter på ekspedition. 29% har ikke oplevet nogen ventetid, mens 19% venter 5-10 minutter. 85% er tilfredse med ventetiden.

Grafik: Hvor lang tid ventede du, inden du blev ekspereret af en sagsbehandler?





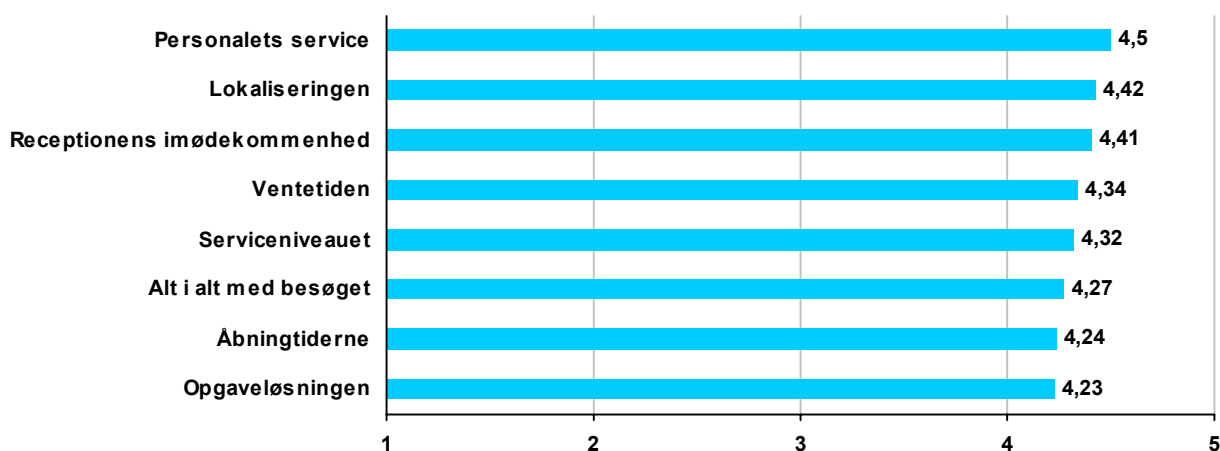
Kilde: Opinionsundersøgelse, TNS Gallup 2006

Der ses i forlængelse heraf en gennemgående høj tilfredshed med oplevelserne i Borgerservice. 87% er alt i alt tilfredse med besøget.

Mellem 95% og 88% er - i faldende rækkefølge - tilfredse med personalets service, centerets lokalisering, opgaveløsningen og serviceniveauet.

Den laveste om end stadig høje tilfredshed (78%) angår åbningstiderne.

Grafik: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med... ?

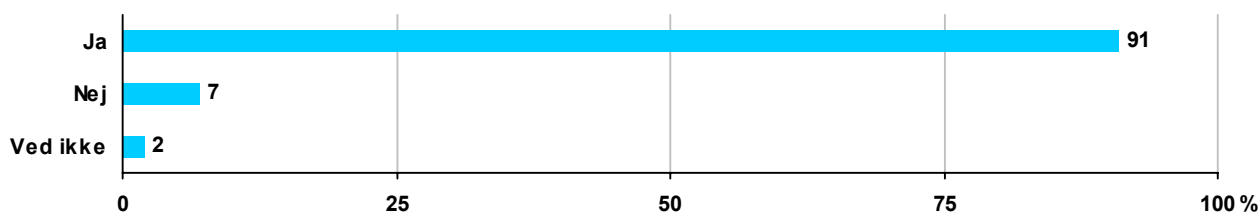


Anm: Figuren viser gennemsnitværdier. Disse befinder sig på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er "meget utilfreds" og 5 er "meget tilfreds". Spørgsmålet er kun besvaret af respondenter, som har anvendt borgerservicecentre.  
n=106

Kilde: Opinionsundersøgelse, TNS Gallup 2006

På spørgsmålet om, hvorvidt de, der allerede har anvendt Borgerservicecentre, vil benytte sig af dem i fremtiden, svarer 91% bekræftende.

Grafik: Hvis du har behov for kontakt til kommunen, vil du så benytte dig af borgerservicecenteret i fremtiden?



Anm: Spørgsmålet er kun besvaret af respondenter, som har anvendt borgerservicecentre.

n=106

Kilde: Opinionsundersøgelse, TNS Gallup 2006

- Borgerservice styrke ligger i opgaveområdet råd og vejledning samt lette ekspeditionsopgaver, og det er i dette lys 9 ud af 10 borgere ønsker at returnere til Borgerservice, hvis samme eller lignende forespørgsler skal afklares

Det er Right Kjaer og Kjerulfs opfattelse, at opinionsundersøgelsen viser – muligvis mod forventning – en forholdsvis høj kendskabsgrad til Københavns Borgerservice svarende til 51% af befolkningen.

Ligeledes må det konstateres, at 11% af befolkningen faktisk er brugere af Københavns Borgerservice. Den aktive brugergruppe udtrykker stor tilfredshed med både servicen modtaget i centret og den konkrete opgaveløsning, som har fundet sted.

Omvendt viser opinionsundersøgelsen samtidig, at forhold omhandlende centrenes åbningstider, lokation i lokalmiljøet og hvilke opgaver, som løses i centrene skal markedsføres bedre. Såfremt dette sker vil en højere aktiv brugergruppe alt andet lige være til følge.

### 8.3. Beregning af Københavns Borgerservice's "markedspotential"

Som led i den løbende udvikling af Borgerservice i Københavns Kommune, har spørgsmålet vedr. en forøgelse af antal Borgerservice centre været genstand for debat. Som input til denne, kan Right Kjaer & Kjerulf, på baggrund af de gennemførte analyser konkludere følgende om markedspotential for Københavns Borgerservice.

I 2005 udgjorde Københavns befolkning 501.158 antal personer. Borgerservice skal opgavemæssigt kunne håndtere henvendelser til Københavns Kommune fra 80% af borgerne, hvilket medfører at den opnåelige målgruppe for Københavns Borgerservice udgør (80% af 422.861<sup>2</sup>) ca. 338.289 borgere.

Af opinionsundersøgelsen, kan det konstateres, at ca. hver anden borger (53%) er i kontakt med Københavns kommune i løbet af året. Den potentielle målgruppe er således (53% af 338.289) 179.293 borgere.

Københavns Borgerservice har jf. opinionsundersøgelse fat i 11% af borgerne i København. Dette svarer til ca. 46.515 personer af den samlede befolkning over 16 år. Af dette kan udledes, at KBS har kontakt med (46.515 ud af 179.293 personer) ca. 25% af den potentielle målgruppe.

Det bemærkes at centercheferne i Borgerservice forholder sig skeptisk til opinionsundersøgelsens resultat, f.s.v.a, at Borgerservice kun har kontakt med 11% af borgerne i Københavns Kommune. Centerchefernes fornemmelse er, at Borgerservice har fat i en større målgruppe. Vurderingen er baseret på, at KBS har registreret 135.446<sup>3</sup> henvendelser i 2005 og såfremt det blot er 46.515 personer (svarende til 11% af befolkningen over 16 år) der skaber disse henvendelser, skal de i gennemsnit henvende sig ca. 3 gange. Dette stemmer ikke overens med KBS-chefernes opfattelse.

Omvendt, må det efter denne beregningsmetode, konstateres at Københavns Borgerservice har mulighed for at vokse 4 gange dens nuværende størrelse på baggrund af dens nuværende markedspenetration på 25% af målgruppen.

#### 8.3.1. Anvendelse af Borgerservice med eller uden lokal center repræsentation

Ved statusrapport II kunne det konstateres, at borgere bosiddende i en bydel med et lokal Borgerservice center har en tendens til, i højere grad at anvende centret. Omvendt, borgere der er bosiddende i bydele uden et Borgerservice center udviser ikke samme tendens. Der er knap 3 gange så mange borgere, der anvender Borgerservice i bydele med en Borgerservice repræsentation, end bydele uden en Borgerservice repræsentation.

I samarbejde med statistisk kontor ved Københavns Kommune vurderes det, at en udvidelse af København Borgerservice med 6 yderligere centre, vil have en positiv virkning og en forventelig stigning i antal henvendelser i størrelsesordenen 78%<sup>4</sup> i forhold til det nuværende niveau – alene ved

<sup>2</sup> Borgere i Københavns Kommune over 16 år

<sup>3</sup> 135.466 henvendelser i 2005 svarer til en kapacitetsanvendelse på ca. 70% i gennemsnit

<sup>4</sup> Der henvises til bilag 10: Beregning af potentiale for borgerbesøg ved udbygning af Borgerservice centre

etablering af 6 yderligere centre. Det betyder således, at antal henvendelser til Københavns Borgerservice ved etablering af 10 centre i alt i Københavns Kommune, vil medføre en netto tilførsel af henvendelser på 105.663 i forhold til det nuværende niveau, svarende til i alt 241.129 henvendelser.

Ved udvidelse af København Borgerservice til 10 centre i Kommunen, vil KBS således kunne dække (1,78 x 25% af målgruppen) ca. 44% af målgruppen.

Det bemærkes at der i denne beregningsmodel ikke er taget hensyn til tilførsel af nye opgaver til Københavns Borgerservice, herunder eks. pas og kørekort, som tilgår 1. januar 2007, svarende til i alt ca. 90.000 henvendelser årligt. Tilførsel af nye opgaver i denne størrelsesorden, vil markant øge antallet af henvendelser til Borgerservice, som ydermere vil forøges ved tiltag, såsom at lukke andre indgange til Københavns Kommune og/eller ved samlokalisering af Borgerservice centre med andre kommunale serviceenheder - eksempelvis P/O kontorer eller lokalcentre.

Derudover må det forventes at markedsføringstiltag i lokalområderne og en styrket henvisningspraksis fra samarbejdspartnerne ligeledes vil have en positiv effekt på dels kendskabsgraden til Borgerservice og dels antallet af henvendelser som Borgerservice må blive genstand for.

## 9. Fokusgruppeinterview om etablering af kontaktcenter

I statusrapportering III indgår en række fokusgruppeinterviews, hvor brugere af Københavns Borgerservice ved opslag i centrene er blevet opfordret til at deltage med henblik på at kunne afgive deres ønsker, krav og præferencer til et fælles kontaktcenter i Københavns Kommune.

Formålet med fokusgruppeinterviewene har været at indhente input fra et lille udsnit af borgere i Københavns Kommune i forbindelse med etablering af et fælles kontaktcenter i kommunen.

### 9.1. Baggrund for fokusgruppeinterview om etablering af kontaktcenter

- Målgruppen for fokusgruppeinterviewene er borgere i Københavns Kommune, som i forbindelse med besøg i Københavns Borgerservice har haft mulighed for at tilmelde sig
- Der er gennemført 3 fokusgruppeinterviews med et lille udsnit af borgere i Københavns Kommune. Målgruppens sammensætning har været kendetegnet ved  $\frac{1}{2}$  pensionister,  $\frac{1}{4}$  yngre personer med børn/familier og  $\frac{1}{4}$  studerende. Målgruppen er ikke repræsentativ og udgjorde samlet set 16 personer
- Fokusgruppeinterviewene er foretaget i perioden 8. til 22. marts 2006
- Spørgeguiden til fokusgruppeinterviewet er udarbejdet i samarbejde med Københavns Kommune og Right Kjaer og Kjerulf

Det skal pointeres, at fokusgruppeinterviewene på ingen måde er repræsentative og fortolkningen af observationerne fra fokusgruppeinterviewene skal vurderes i dette lys. Fokusgruppeinterviewene giver i bedste fald en pejling eller retning af hvilke forhold, som gør sig gældende eller kunne belyses nærmere ved gennemførelsen af en repræsentativ undersøgelse.

### 9.2. Fokusgruppernes vurderinger af Københavns Kommune og krav til et kontaktcenter

Fokusgruppeinterviewet om etablering af fælles kontaktcenter er inddelt i tre afsnit.

Det første afsnit omhandler borgernes generelle vurderinger af oplevede positive og negative kontakt med Københavns Kommune.

Det andet afsnit stiller spørgsmålet om hvorledes borgeren kan knyttes tættere på og tage del i udviklingen af Københavns Kommune og dennes tværgående serviceydelser.

Det tredje afsnit beskriver borgernes ønsker, krav og præferencer til et nyt fælles kontaktcenter i Københavns Kommune.

Ved gennemgang af resultaterne inden for disse afsnit kan følgende konklusioner fremføres.

### 9.2.1. Borgernes oplevede positive og negative erfaringer med Københavns Kommune

Ved fokusgruppeinterviewene er der blevet spurgt ind til borgernes henholdsvis positive og negative oplevelser i forhold til tidligere eller løbende kontakt med Københavns Kommune.

Grundlæggende kan indtrykkene kategoriseres inden for fire forskellige områder: Serviceniveau, medarbejdernes kvalifikationer, medarbejdernes borgerbetjening samt miljø og atmosfære i forbindelse med kontakt til Københavns Kommune.

Borgernes indtryk er fremkommet ved enten personligt fremmøde, kontakt pr. telefon eller pr. skrift. Opsummering af indtrykkene er angivet nedenfor:

#### Karakteristika for den positive kontakt med Københavns Kommune:

- Serviceniveau:
  - Godt serviceniveau bl.a. i form af kort ventetid og hurtig ekspedition
  - Samlet vejledning på en lokation frem for på adskillige fysiske adskilte adresser
  - Hjælp til udfyldelse af skemaer eller færdiggørelse af skemaerne med borgeren på stedet
  - Personalet leverer en effektiv borgerbetjening
- Medarbejdernes kvalifikationer:
  - Sagsbehandler = vidensblækssprutte. Sagsbehandleren leverer svar inden for flere forskellige sagsområder
  - Afgrænsning af opgaveområde: Sagsbehandleren fortæller borgeren, hvad denne specifikt kan hjælpe borgeren med i forbindelse med opstart af dialog
- Medarbejdernes borgerbetjening (kundeorientering):
  - Stor professionalisme: Udviser stor imødekommenhed og hjælpsomhed
  - Sagsbehandleren sørger for, at borgeren føler sig eller sin forespørgsel bliver taget alvorligt
  - Sagsbehandleren udviser forståelse for borgerens situation
  - Sagsbehandleren sørger for, at det er tidsbesparende for borgeren at henvende sig til kommunen i forhold til egenhændigt at skulle udfylde ”komplerede” papirer
- Miljø og atmosfære:
  - Personalet skaber et venligt og åbent miljø, som borgeren møder
  - Personalet skaber en generel positiv stemning

Grundlæggende er den positive kontakt kendetegnet ved et højt serviceniveau i form af imødekommenhed, hurtig og effektiv betjening i kombination med, at sagsbehandleren udviser forståelse for borgerens situation og er i stand til at agere på denne inden for flere forskellige områder.

Sidst men ikke mindst er det vigtigt, at den rette atmosfære bliver etableret for dialogen mellem borgeren og sagsbehandleren.

Når vi vender blikket mod negative oplevelser, som borgerne har haft med Københavns Kommune, nævnes, at organisationen virker enorm og uoverskuelig for den "lille" mand, sammenholdt med at dialogen mellem sagsbehandleren og borgeren er ringe, hvilket kan være årsag til at sagsbehandlingen opleves som lang og kompleks, og at borgerens sagshistorik er usammenhængende.

Derudover bemærkes det, at de eksisterende selvbetjeningsydelser ikke fremmer god og effektiv kommunikation med kommunen, snarere tværtimod skaber disse ofte flere spørgsmål til kommunen. Opsummering af borgernes kritiske indtryk er angivet nedenfor:

#### Karakteristika for den negative kontakt med Københavns Kommune:

- Uoverskuelig organisation
  - Svært at navigere rundt i København Kommune – "hvem skal jeg tale med?"
  - Mange forandringer pågår hele tiden, hvilket gør det uoverskueligt for borgeren at navigere rundt i det kommunale miljø
- Ringe dialog mellem sagsbehandler og borgeren:
  - Sagsbehandleren spørger ikke ordentlig ind til borgerens forespørgsel eller problemstilling
  - Sagsbehandler mistænkeliggør borgerens hensigter og udviser manglende forståelse for borgerens situation
  - Sagsbehandleren overholder sjældent aftaler og deadlines
- Lang og kompleks sagsbehandling:
  - Lang sagsbehandlingstid – selv simple sager
  - Stort bureaukrati (kø/nummertræk, henvisninger, ny kø/nummertræk)
  - Ofte henvises man til andre kommunale enheder end dem, som er tilstede i ens nærmiljø
- Usammenhængende sagshistorik:
  - Tab af information ved dialog med en eller flere sagsbehandler om samme forespørgsel el. udskiftning af sagsbehandler
  - Manglende sammenhæng i den tværgående service
- Mangel på ordentlige selvbetjeningsydelserne
  - Dårlig brugerflade på [www.kk.dk](http://www.kk.dk) – ikke nemt at finde frem til den rette information
- Sporadisk markedsføring:
  - Mangelfuld information vedr. Københavns Borgerservice – eks. hvilken rolle og opgaver udfylder KBS i forhold til andre enheder i Københavns Kommune

Afsluttende skal det bemærkes at det billede borgerne tegner, er den positive kontakt med Københavns Kommune, som i høj grad ligner det servicekoncept som Københavns Borgerservice efterlever.

Både 2005- og 2006-brugertilfredshedsundersøgelserne bevidner dette, hvilket 2006-opinionsundersøgelsen ligeledes gør.

### 9.2.2. Borgernes inddragelse i udviklingen af den tværgående service

Ved fokusgruppeinterviewene er borgerne ligeledes blevet adspurgt om, hvorledes de kunne forestille sig at blive inddraget konkret i udviklingen af den tværgående service i Københavns Kommune.

Grunden til, at fokusgrupperne er blevet adspurgt om dette, er, at:

- Det er mål for Københavns Kommune at fremstå som demokratisk og åben
- Københavns Kommune arbejder på at forbedre servicen over for borgerne ved at inddrage brugerne på forskellige måder
- Det er vigtigt for politikere og administrationen at kende brugernes ønsker og samtidig kunne komme direkte i kontakt med brugerne

På denne baggrund er det således vigtigt for Københavns Kommune at blive bedre til at være i dialog med borgerne, herunder brugerne af Københavns Borgerservice og af andre serviceydelser.

Borgernes bud på en tættere involvering i udviklingen er mangeartede som beskrevet herunder:

#### Hvordan bør brugerne inddrages i udviklingen af servicen hos kommunen?

- Løbende evaluering af enhedens borgerbetjening:
  - ”mystery-shopper” skal aflægge besøg hos de kommunale enheder for at indhente konkrete observationer med henblik på at identificere konkrete forbedringspunkter i borgerbetjeningen i forbindelse med gennemførelse af rigtige sager
  - Servicecentrene skal have en forslagskasse
- Brugerpanel, spørgeskema mv.:
  - Brugerne bør periodisk spørges om deres ønsker og forbedringsforslag til udvikling af borgerbetjeningen
  - Brugerne bør kunne melde sig til via e-mail at besvare spørgsmål om servicen i kommunen generelt
  - Der bør etableres et brugerpanel for kommunens tværgående service
- Specifikke udviklingstiltag:
  - Brugerne skal inddrages i forhold til konkrete opgaver (eks. markedsføring af KBS) og gerne i samarbejde med uddannelsesinstitutioner som led i studerendes opgavegennemførelse
- Deltage i enhedens bestyrelse
  - Brugerne bør deltage i udviklingen af de overordnede principper for driften af servicecentrene ved deltagelse i en bestyrelse i lighed med en børneinstitution eller et medborgerhus



- Borgerens faste kontaktsted:
  - Etablere en kommunal ”ombudsmand/-institution
  - Den kommunale enhed have tildeles en ”bruger-kontakt-person”, som borgerne kan rette henvendelse til ved god/dårlig behandling eller forslag til forbedring
- Etablere kontakt til øvrige råd:
  - Kommunen skal inddrage rådene (eks. ældreråd) i den kommunale udvikling

Ovenstående kan betragtes som en idéliste. En række af ideerne er umiddelbart lette at implementere, mens andre kræver større omtanke og planlægning.

### 9.2.3. Borgernes ønsker, krav og præferencer til fælles kontaktcenter

Københavns Kommune påtænker at etablere et fælles kontaktcenter, som borgeren skal benytte for at komme i kontakt med kommunen, når henvendelsesformen kendetegnes ved enten telefon eller mail.

Det nye kontaktcenter beskrives overordnet som et fælles sted, hvor borgerne kan henvende sig til kommunen enten telefonisk eller pr. mail. Kontaktcentret har et hovednummer og email-adresse. Ved at ringe eller skrive til kontaktcentret skal borgerne:

- Kunne få løst deres forespørgsel med det samme (lette sagsbehandlingsopgaver), eller
- Hurtigst muligt blive sat i forbindelse med den person, der kan ordne borgerens sag, eller
- Blive vejledt og rådgivet om kommunen og dens serviceydelser

I bestræbelsen på at indhente viden om borgernes ønsker, krav og præferencer ved etablering af nyt fælles kontaktcenter er der inden for følgende hovedemner blevet stillet en række underliggende spørgsmål, som udgør videngrundlaget fra fokusgruppeinterviewene:

- Foretrukne kanalvalg for kontakt med kommunen
- Medarbejdernes kvalifikationsniveau i kontaktcenteret
- Kontaktcenters opkalds- og omstillingsfunktion
- Kvittering for kontakt med kommunen
- Kontaktcentrets åbningstider
- Hvad karakteriserer et godt serviceniveau?
- ”Min side” hos Københavns Kommune

Ved gennemgang af fokusgruppernes tilbagemeldinger inden for hver af disse hovedemner kan følgende konklusioner fremføres.

Et nyt kontaktcenter bør kendetegnes ved:

- Borgerens telefoniske henvendelser til København Kommune sagtens kan dirigeres ved telefonmenuer under forudsætning af, at der tale om få tast-selv-valgmuligheder
- Kontaktcenteret har både tidligt åbnet og aftenåbent

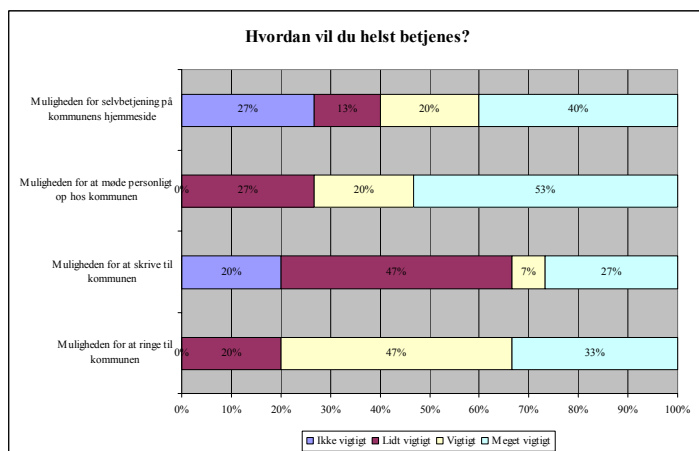
- Telefonisk opkald til kontaktcenteret bør komplimenteres med muligheden for at møde personligt op – eksempelvis i Københavns Borgerservice
- Medarbejderne i kontaktcenteret er i stand til at besvare de fleste af borgernes forespørgsler, herunder håndtere lette ekspeditionssager
- Borgeren skal kunne modtage enten telefonnummer på relevant sagsbehandler eller lægge besked hos denne om at returnere borgerens opkald
- Borgerens sagshistorik skal være tilgængelige for sagsbehandlerne og for borgeren selv via ”Min side”

I det følgende gives der status på fokusgruppernes tilbagemeldinger på de bagvedliggende spørgsmål under hvert hovedemne.

### Foretrukne kanalvalg for kontakt med kommunen

Borgernes foretrukne måde at blive betjent på er muligheden for at ringe til kommunen. Fokusgruppernes svarafgivelse på 80%, at det er vigtigt eller meget vigtigt at kunne ringe til kommunen, bevidner dette forhold. Dernæst vurderer borgerne, at muligheden for personligt fremmøde hos kommunen ligeså er vigtigt. Fokusgruppernes svarafgivelse på 73%, at det er vigtigt eller meget vigtigt at kunne møde personligt, op bevidner dette forhold.

**Grafik: Kanalvalg: Hvordan vil du helst betjenes?**



**Kilde: Fokusgruppeinterview marts ved devaluering III , 2006**

Grundlæggende er disse præferencer overensstemmende med intentionen om at etablere et fælles kontaktcenter og samtidig have en fysisk indgang til kommunen i form af eks. Borgerservicecentre eller andre servicecentre, hvor borgernes kan henvende sig personligt.

Ses der på borgernes prioritering af kanalvalgene frem for kanalernes vigtighed, tegner der sig et billede, som er en smule anderledes.

**Tabel: Kanalvalg: Hvordan vil du helst betjenes?**

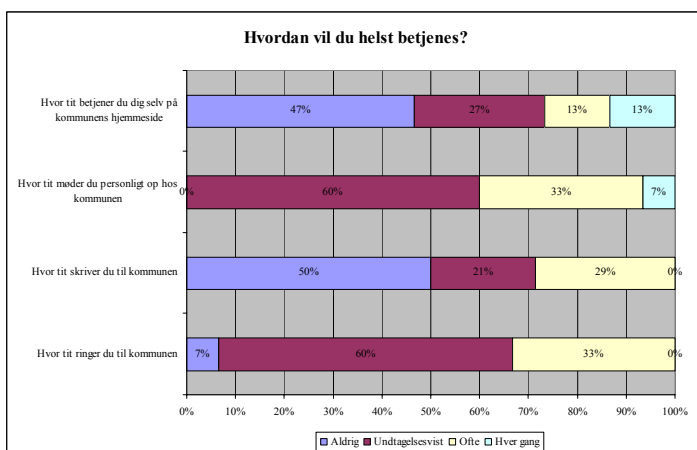
Kanalvalg: Hvordan vil du helst betjenes?	Ring	Skrive	Møde	Selvbetjening
Venligst i prioriteret rækkefølge angiv dit kanalvalg	2	4	1	3

**Kilde: Fokusgruppeinterview marts ved devaluering III , 2006**

Når borgernes skal prioritere deres præferencer for kontakt til kommunen prioriterer de personligt fremmøde øverst og dernæst telefonisk kontakt, mens selvbetjening og skrive til kommunen prioriteres henholdsvis som 3 og 4.

Ses der på, hvordan borgerne faktisk er i kontakt med kommunen, så følger borgernes prioritering af kanalvalg også den aktuelle henvendelsesform således, at borgerne ofte eller hver gang først og fremmest møder personligt op, og sekundært ringer de til kommunen. Omvendt anvender borgerne aldrig eller sjældent selvbetjeningsydelser på kommunens hjemmeside.

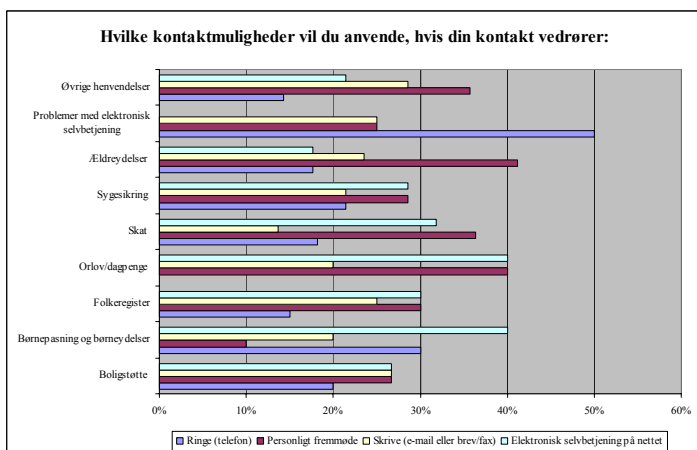
**Grafik: Kanalvalg: Hvordan vil du helst betjenes?**



**Kilde: Fokusgruppeinterview marts ved devaluering III , 2006**

Ved spørgsmålet om valg af kontaktmulighed til kommunen alt afhængigt af forespørgslens karakter er det ikke muligt entydigt at angive hvilken kontaktmulighed, som foretrækkes. Det er imidlertid muligt at konstatere, at jo ældre borgeren er, desto mere foretrækker borgeren at komme i kontakt med kommunen enten ved personligt fremmøde eller telefonisk kontakt. Omvendt jo yngre borgeren er, desto mere ønsker borgeren at kunne selvbetjene sig først og fremmest og dernæst kontakte kommunen enten ved personligt fremmøde eller telefonisk kontakt.

**Grafik: Hvilke kontaktmuligheder vil du anvende?**



**Kilde: Fokusgruppeinterview marts ved devaluering III , 2006**

Det er derimod forholdsvis entydigt, at borgerne ønsker at blive betjent effektivt, idet de angiver et klart ønske om, at den første person, de etablerer dialog med i kommunens kontaktcenter, skal være i stand til at løse eller besvare de fleste af borgerens sager eller forespørgsler.

Tabel: Medarbejdernes kvalifikationer i Kontaktcentret

Medarbejdernes kvalifikationsniveau i Kontaktcentret	Ja	Nej
Ønsker du at den medarbejder du først er i kontakt med, skal kunne løse de fleste af dine sager?	80%	20%

Kilde: Fokusgruppeinterview marts ved devaluering III , 2006

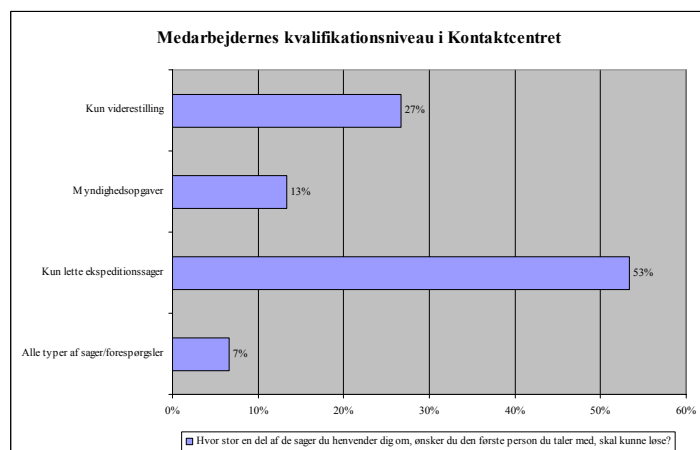
Drages en parallel til Københavns Borgerservice, hvor call-center-medarbejderne faktisk også udgør sagsbehandlerne i de fire centre, så er der her tale om at kunne imødekomme borgernes krav om, at det første kontaktpunkt også er i stand til at hjælpe borgeren med de fleste forespørgsler, som borgeren måtte have.

Tilfredshedsundersøgelsen omhandlende telefoniske henvendelser til Københavns Borgerservice bevidner ydermere dette forhold, jf. afsnit 7.2.

### Medarbejdernes kvalifikationsniveau i kontaktcenteret

I forlængelse af ovenstående krav om første kontaktpunkts kvalifikationer til at håndtere de fleste af borgerens forespørgsler er det ikke overraskende, at borgerne ligeså mener, at kvalifikationerne hos kontaktcentrets medarbejdere frem for alt skal kunne håndtere lette ekspeditionssager men også viderestilling til relevant medarbejder.

Grafik: Medarbejdernes kvalifikationsniveau i Kontaktcentret



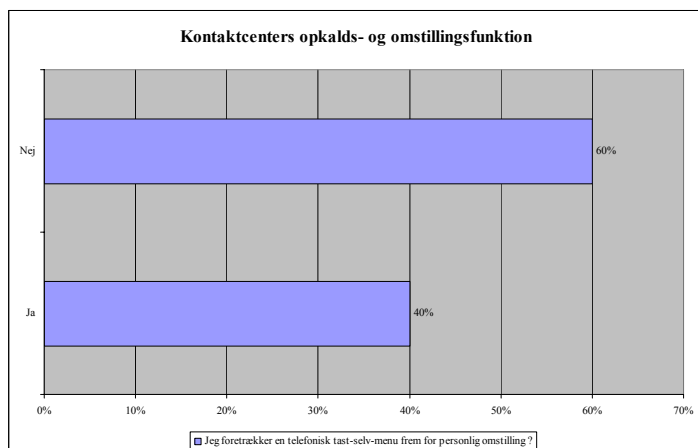
Kilde: Fokusgruppeinterview marts ved devaluering III , 2006

### Kontaktcenters opkalds- og omstillingsfunktion

Yderligere understøttes spørgsmålet om medarbejdernes kvalifikationer af borgernes præferencer for brug af telefonmenu frem for personlig viderestilling. Som angivet har 60% af borgerne præference for anvendelse af telefonmenuen, mens 40% ønsker personlig omstilling.

De umiddelbare årsager til borgernes præference for telefonmenuen skal findes i deres implicite forventning om, når denne har anvendt telefonmenuen, er der antagelse om, at borgeren rammer en relevant medarbejder, der kan være behjælpelig med de fleste af de mulige forespørgsler, som denne måtte have.

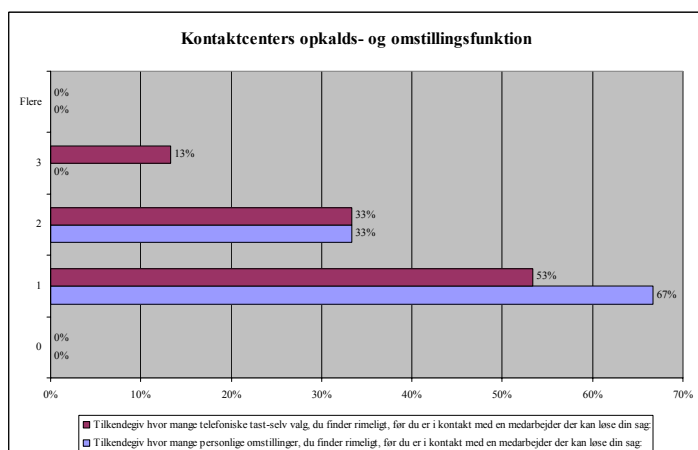
**Grafik: Kontaktcenterets opkalds- og omstillingsfunktion**



Kilde: Fokusgruppeinterview marts ved devaluering III , 2006

Ved samme lejlighed stiller borgerne også forholdsvis høje krav til kontaktcenterets telefonmenu, idet langt hovedparten af borgerne tilkendegiver, at de kun ønsker enten 1 tast-selv-valg eller 1 personlig omstilling, førend de rammer den relevante medarbejder.

**Grafik: Kontaktcenterets opkalds- og omstillingsfunktion**

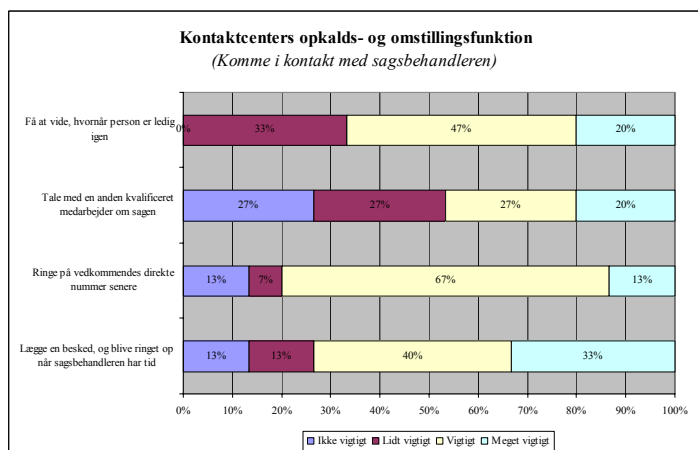


Kilde: Fokusgruppeinterview marts ved devaluering III , 2006

Såfremt borgeren kommer igennem til den relevante medarbejder, og det viser sig, at denne er optaget, så foretrækker borgerne først og fremmest (80%) at modtage sagsbehandlerens direkte nummer, således borgeren selv kan ringe sagsbehandleren op direkte på et senere tidspunkt.

Såfremt dette ikke er muligt, er der et udbredt ønske om at kunne lægge besked hos sagsbehandleren om at blive ringet op, når denne har tid.

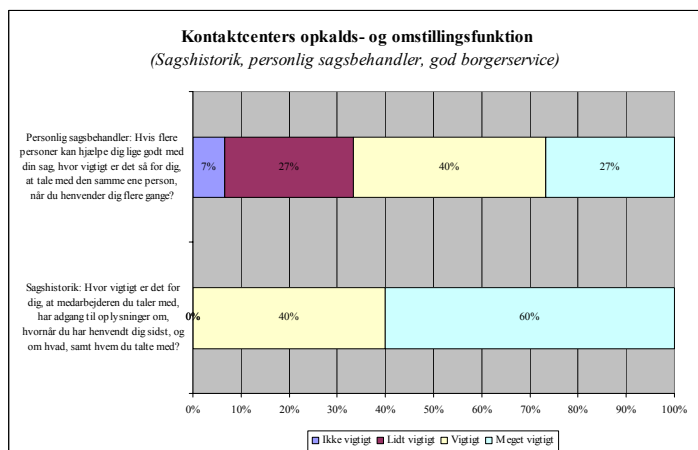
**Grafik: Kontaktcenterets opkalds- og omstillingsfunktion**



**Kilde: Fokusgruppeinterview marts ved devaluering III , 2006**

Ved spørgsmålet om sagsbehandler(nes) adgang til borgerens sagshistorik er kravet entydigt, at sagsbehandleren skal kunne have adgang til disse informationer. Dette forhold skyldes alt andet lige, at borgerne samtidig vurderer, det er i orden, at sagsbehandleren ikke forbliver den samme under hele forløbet.

**Grafik: Kontaktcenterets opkalds- og omstillingsfunktion**



**Kilde: Fokusgruppeinterview marts ved devaluering III , 2006**

Borgerne vurderer det som en rigtig god ide at kunne bestille tid hos sin sagsbehandler, som det pt. er tilfældet hos lægen. Ved samme lejlighed prioriteres en hurtig sagsbehandlingstid frem for tilgængelighed til sagsbehandleren.

Med andre ord sagsbehandleren skal have arbejdsro, hvilket muligvis kan lade sig gøre ved at bestille tid hos sagsbehandleren, såfremt dette behov måtte opstå.

**Tabel: Kontaktcenterets opkalds- og omstillingsfunktion**

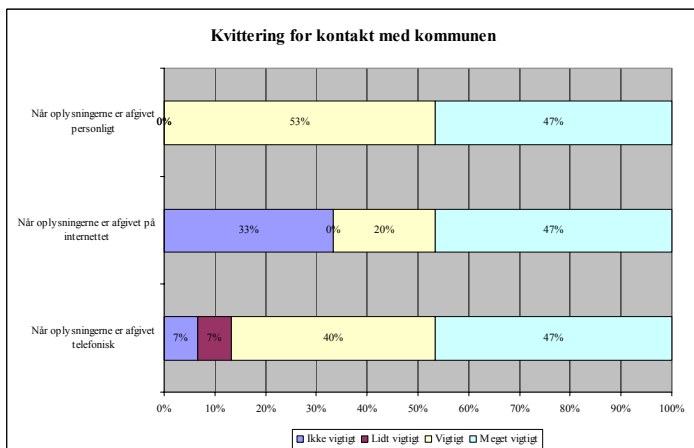
Kontaktcenterets opkalds- og omstillingsfunktion (Sagshistorik, personlig sagsbehandler, god	Ja	Nej
Skal det være muligt at bestille tid til personlig sagsbehandling?	93%	7%
God borgerservice: Er det mere vigtigt med en hurtig responstid på forespørgsel frem for nem tilgængelighed til sagsbehandleren?	80%	20%

**Kilde: Fokusgruppeinterview marts ved devaluering III , 2006**

### Kvittering for kontakt med kommunen

Det er vigtigt for borgerne at modtage kvittering for oplysninger afgivet enten ved personligt fremmøde eller pr. telefon. Og det kan samtidig konstateres, at kvitteringen skal komme i et format, som enten kendetegnes ved en mail eller pr. brev.

**Grafik: Kvittering for kontakt med kommunen**

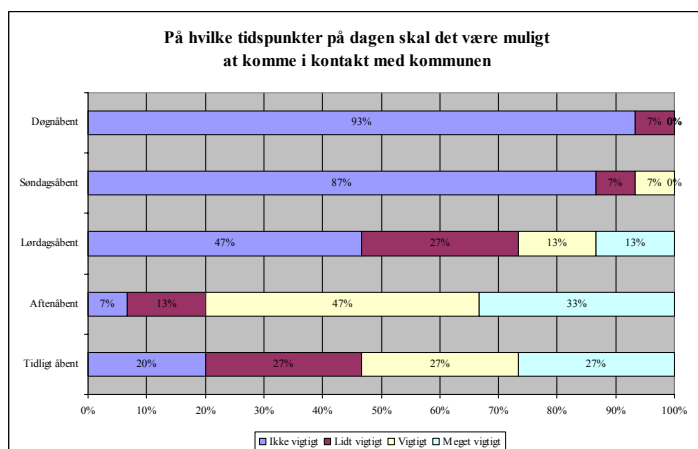


**Kilde: Fokusgruppeinterview marts ved devaluering III , 2006**

### Kontaktcenterets åbningstider

I spørgsmålet om kontaktcenterets åbningstider eksisterer et udpræget ønske om dels aftenåbnet (80%) og tidligt åbnet (54%). Lørdagsåbnet er ikke et stærkt ønske hos borgerne.

**Grafik: Kontaktcenterets åbningstider**



Kilde: Fokusgruppeinterview marts ved devaluering III , 2006

### Hvad karakteriserer et godt serviceniveau?

I spørgsmålet hvad der kendetegner et godt serviceniveau er svaret meget ambitiøst fra borgernes side. Grundlæggende er alt vigtigt, men især kontaktmedarbejdernes evne til at omstille til relevant sagsbehandler, en kort ventetid og god borgerbetjening, herunder imødekommenhed, er vigtige.

**Grafik: Hvad karakteriserer et serviceniveau**



Kilde: Fokusgruppeinterview marts ved devaluering III , 2006

### ”Min side” hos Københavns Kommune

Københavns Kommune vil gøre det enklere at have kontakt med kommunen ved at give borgerne mulighed for at følge deres sager igennem Internettet og skabe adgang til alle oplysninger om dem selv, som kommunen har registreret. Kommunen ønsker at oprette en ”Min side”, som er en personlig internetadgang til de oplysninger Kommunen har registreret på en, og denne side skal fungere som et personligt og offentligt servicekontor på nettet, hvor man kan følge sin sag.



Borgerne svarer entydigt på denne mulighed som en god ide (93%). Samtidig vurderer borgerne også, at denne servicemulighed vil få borgerne til at henvende sig sjældnere, end det er tilfældet i dag.

Tabel: "Min side" hos Københavns kommune

"Min side" hos Københavns Kommune	Ja	Nej
Er det en god ide?	93%	7%
Tror du, en sådan side vil få dig til at kontakte kommunen sjældnere ?	79%	21%

Kilde: Fokusgruppeinterview marts ved devaluering III , 2006

Det er dog vigtigt, at borgeren kan sammenkoble "min side" med [www.netborger.dk](http://www.netborger.dk) og frem for alt, at man nemt kan navigere rundt og finde den relevante information. Samtidig er det vigtigt med support af siden, som evt. bør håndteres af kontaktcenteret, og ydermere hvis det er muligt at modtage elektronisk support via sin egen computer.

Tabel: Hjælp til elektronisk selvbetjening

Du vil altså telefonisk kunne ringe til kommunens hovednummer, og hurtigt få hjælp med den elektroniske selvbetjening	Ja	Nej
Er det en god ide?	100%	0%

Kilde: Fokusgruppeinterview marts ved devaluering III , 2006

Tabel: e-dialog med borgeren

Du vil via E-dialog kunne få vejledning og råd frem direkte på skærmen.	Ja	Nej
Er det en god ide?	87%	13%
Tror du en sådan løsning vil kunne få dig til at benytte dig mere af	67%	33%

Kilde: Fokusgruppeinterview marts ved devaluering III , 2006