

Bilag 1 (2017-0328556)

20. Målrettet service – nye servicemål og ændring af åbningstid for Københavns Kommunes hovednummer 3366 3366 (2017-0328556)

Tabel 1: Antal procent af samlet mængde kald fordelt på åbningstimer på 33663366

Tidsrum	Jan-aug 2016	Jan-aug 2017
Kl. 8-16	95,9 %	95,5 %
Kl. 16-17	2,2 %	2,5 %
Kl. 17-18	0,9 %	1,0 %
Kl. 18-19	0,4 %	0,4 %
Kl. 19-20	0,3 %	0,3 %
Kl. 20-21	0,3 %	0,3 %
Total	100 %	100 %

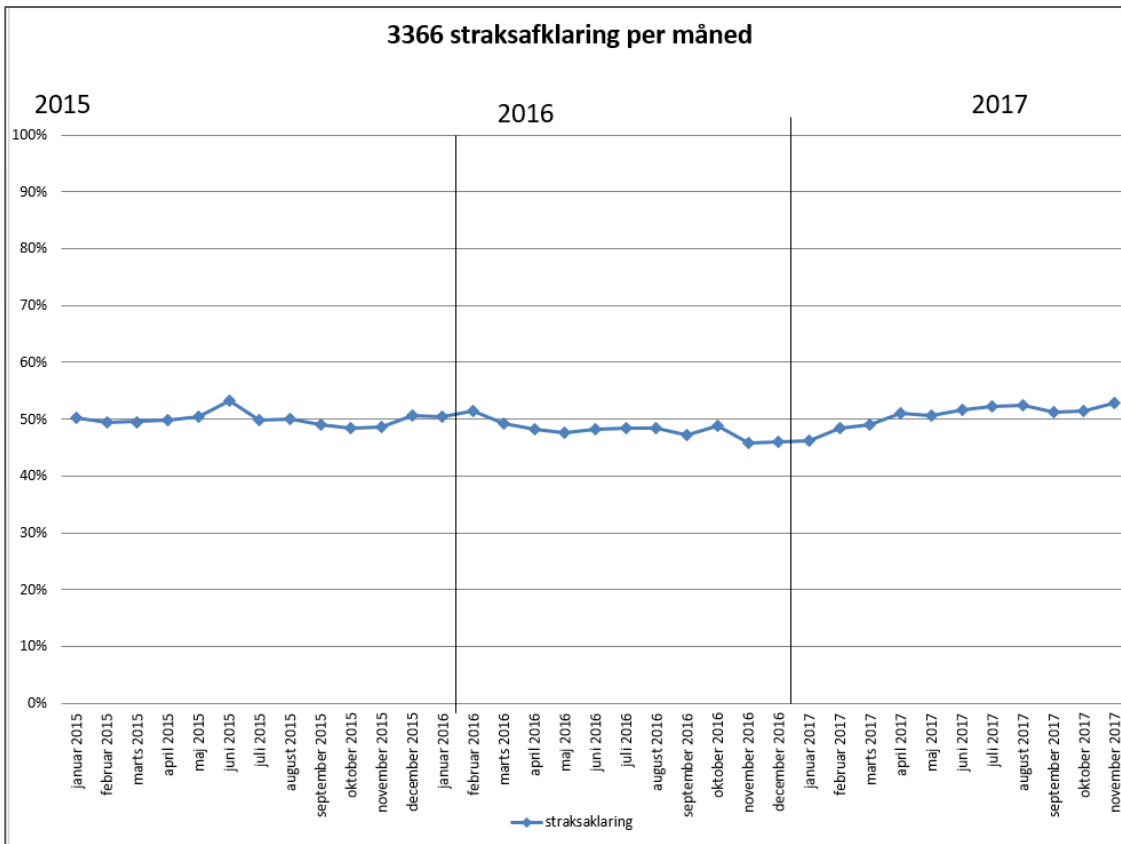
Tabel 2: Borgernes ventetider på 3366 3366 fordelt på timer fra 1/1 2017 – 8/12 2017, set i forhold til antal henvendelser (andel kald pr. time).

Ventetid i gennemsnit 90 sekunder.

Klokkeslæt	Ventetid i sekunder	% af kaldmængden
8-9	40	5,5%
9-10	78	12,5%
10-11	110	19,4%
11-12	102	16,3%
12-13	104	13,7%
13-14	96	12,5%
14-15	76	9,8%
15-16	63	5,9%
16-17	79	2,5%
17-18	57	1,0%
18-19	105	0,5%
19-20	93	0,3%
20-21	73	0,3%

Københavns Kommunes hovednummer modtager i alt godt 490.000 kald årligt, heraf ca. 98 % i tidsrummet 8:00-17:00. Som tabel 1 illustrerer, modtages kun ca. 2 % af den samlede mængde kald i tidsrummet efter kl. 17:00.

Figur 1:



Figur 2:

