

SAMARBEJDS- AFTALE

MELLEM BESKÆFTIGELSE- OG INTEGRATIONS-
FORVALTNINGEN OG ØKONOMIFORVALTNINGEN
KØBENHAVNS KOMMUNE

Samling af Jobcenter Københavns Callcenter
og Kontaktcentret i Københavns Borgerservice



Indhold

Indhold.....	2
Læsevejledning.....	3
1. Baggrund	3
2. Formål	4
3. Kontaktcenterets ansvar - i forhold til Jobcenter Københavns opgaver	4
4. Kontaktcenterets leverancer - i forhold til Jobcenter Københavns opgaver	5
5. Kvalitet og servicemål.....	6
6. Samarbejde.....	7
7. Uddannelse.....	7
8. BIFs ydelser og vedligeholdelse af relevante værktøjer	8
9. Opfølgning.....	9
10. Økonomi.....	10
11. Evaluering af sammenlægningen	11
12. Ændringer	11
13. Tvister	11
14. Opsigelse af samarbejdsaftalen	12
15. Ophævelse af sammenlægningen	12
Bilag 1 Overordnet arbejdsbeskrivelse	13
Bilag 2 Arbejdsbeskrivelse sygeopfølgning.....	14
Bilag 3 Arbejdsbeskrivelse kontanthjælp	16
Bilag 4 Arbejdsbeskrivelse forsikrede ledige.....	18
Bilag 5 Arbejdsbeskrivelse sygedagpengemodtagere.....	20
Bilag 6 Klagesager – arbejdsgang.....	22
Bilag 7 SLA (Service Level Agreement)	23

Læsevejledning

CC: Callcentret
JCK: Jobcenter København
JKB: Jobcenter København Baldersgade
JKN: Jobcenter København Nyropsgade
KBS: Københavns Borgerservice
KC: Kontaktcentret

1. Baggrund

Med virkning fra den 1. januar 2013, Jævnfør indstilling forelagt BIU 12. november og ØU 27. november, varetager Kontaktcenteret (KC) under Københavns Borgerservice (KBS) telefonisk borgerservice med særlige myndighedsopgaver på vegne af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF), med hjemmel i § 25 i Styrelsesvedtægten.

I Københavns Kommune bliver det for øjeblikket vurderet, hvor kommunens opgaver bedst løses og hvilke områder, der har de tætteste faglige snit. Oprettelsen af KBS med samling af borgerrettede funktioner, administrationsplanen med samling af administrative funktioner i Koncernservice og senest nedsættelse af Strukturudvalget, der skal bidrage med anbefalinger til den fremtidige organisering i Københavns Kommune, er alle afledte tiltag som følge heraf.

Samtidig er der via Citizen 2012 og Citizen 2015 skabt fokus på kanalstrategi og reduktion i antallet af borgerindgange. Endelig kan der ved sammenlægningen opnås gevinster i form af fælles metoder, administration og stordrift.

Sammenlægningen sker ved, at JCKs Callcenter (CC) med 33 årsværk/ 34 personer overflyttes til KBS Kontaktcentret. CC er i dag organisatorisk tilknyttet Jobcenter København (JCK), Nyropsgade (JKN), der har ansvaret for administration og drift af callcenteropgaven i JCK.

Med sammenlægningen har KBS ansvaret for, at borgere ved henvendelse til JCK fortsat vil opleve en professionel telefonbetjening med korte svartider og en høj afklaringsprocent. KBS overtager ligeledes – ved delegation fra Beskæftigelses- og Integrationsudvalget – ansvaret for udførelsen af visse myndighedsopgaver, i det disse fremover varetages i KC på de overførte områder.

Der er forudsat et tæt samarbejde mellem KBS og BIF fremover om opgavevaretagelsen, således at parterne holder hinanden tæt orienteret om forhold af betydning for det gensidige samarbejde.

Målet med samarbejdet er at fastholde det høje kvalitative niveau på en effektiv måde. KC vil ved brug af forecastmodeller facilitere en effektiv opgaveløsning. Ved brug af kompetenceudviklingskurser i BIF-regi og tæt dialog med BIF og lokale centre sikres det kvalitative niveau. Desuden vil der gøres brug af brugertilfredshedsmålinger for at understøtte og udvikle service-niveauet.

2. Formål

Med det formål at sikre den fremtidige opgavevaretagelse har de to parter – BIF og ØKF – en gensidig interesse i, at der etableres et tydeligt beskrevet fundament for et velfungerende og smidigt samarbejde.

Opgaveudførelsen i begge forvaltninger er gensidigt afhængig af opgaveudførelsen i den anden forvaltning. Dette med afsæt i, at KBS fremadrettet vil have ansvaret for den daglige drift, opgaveudførelsen og performance på området, medens BIF har ansvaret for på Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets vegne at overvåge borgerbetjeningen, herunder udførelsen af myndighedsopgaver på udvalgets områder. Begge parter er indforstået med, at dette kræver en høj grad af gensidig orientering og samarbejde med henblik på at sikre, at KBS løfter og er i stand til at løfte opgaven tilfredsstillende således, at KBS fremover understøtter JCKs arbejde.

Formålet med samarbejdsaftalen er:

At levere rammen for samarbejdet mellem de to forvaltninger, samt beskrive de ydelser som ØKF og BIF skal levere til hinanden, således at KBS effektivt kan udføre opgaven på samme kvalitative niveau som den er udført hidtil. Samarbejdsaftalen skal ligeledes sikre, at KBS har de nødvendige ressourcer, forudsætninger og informationer til at løfte den overførte opgave, og således at Beskæftigelses- og Integrationsudvalget hhv. Økonomiudvalget løbende kan være betryggede i, at opgaverne udføres tilfredsstillende.

3. Kontaktcenterets ansvar - i forhold til Jobcenter Københavns opgaver

Borgernes fælles indgang til de opgaveområder, der i dag er henlagt til CC med tilhørende myndighedsopgaver skal fremover foregå via KC.

De myndighedsopgaver, der efter overflytningen varetages af KC på Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets vegne, er især stillingtagen til, om der er en gyldig grund til et afbud til en aftalt jobsamtale eller aktivitet, eller om manglende fremmøde kan føre til en konkret stillingtagen til eventuelle ydelsesmæssige konsekvenser (sanktion). Hertil kommer andre, mindre indgribende myndighedsopgaver, fx omkring stillingtagen til behovet for en sygeopfølgingsplan for sygemeldte kontanthjælpsmodtagere. Der henvises til bilag 1 – 4 vedr. opgavebeskrivelser på kontanthjælpsområdet, sygeopfølgingsområdet, forsikrede ledige samt på sygedagpengeområdet.

Det er aftalt, at henvendelser til beskæftigelsesområdet i KC fortsat skal ske til JCKs nuværende telefonnummer 82 56 56 82, således at ledige og sygemeldte borgere fortsat har en direkte indgang til service på beskæftigelsesområdet.

Efter overflytningen er KC kommunens ansigt udadtil på de service- og myndighedsområder, hvor borgerne i dag henvender sig til CC med forespørgsler, sygemeldinger, information, bestillinger, klager m.m. KC skal således på vegne af BIF modtage og besvare telefoniske henvendelser fra borgerne og udøve de myndighedsopgaver, der overflyttes sammen med Callcentret.

Tilsvarende er aftalt, at personaleressourcen dedikeret til telefonbetjeningen med tilhørende myndighedsopgaver i Københavns Jobcenter, Baldersgade (JKB) overflyttes og indgår tilsvarende i KC.

Procedurer og frister er udarbejdet i et samarbejde mellem BIF og KC, så klagesagshåndteringen sker smidigt og rettidigt, jævnfør Borgerrådsgiverens henstillinger. Der henvises til bilag 6.

Som led i kvalitetssikringen på klagesagsområdet vil de løbende evalueringer kunne give anledning til justeringer og ændringer i håndteringen af arbejdet i de BIF – relaterede områder i beskæftigelsesområdet i KC.

KC har i et samarbejde med BIF fastlagt et serviceniveau for de overførte service- og myndighedsopgaver, der som minimum skal fastholdes på samme niveau som hidtil. Dette er mundet ud i en SLA (serviceniveau)jf. bilag 7.

KC skal eksempelvis understøtte følgende:

- o ændringer, som skal gennemføres som led i implementering af ny lovgivning eller politiske beslutninger inden for beskæftigelses- og integrationsområdet
- o afgørelser fra beskæftigelsesankenævnet og Ankestyrelsen,
- o anbefalinger fra Københavns Revision
- o nye arbejdsgange, evalueringer på klagesagsområdet m.m. og som efter BIFs vurdering forudsætter justeringer og ændringer i håndteringen af de BIF-relaterede opgaver.

Implementeringen af disse ændringer vil være en afgørende forudsætning for hensigtsmæssig og ikke mindst lovmedholdelig opgavevaretagelse.

Såfremt ændringerne medfører et større ressourceforbrug, krav om investeringer i nye IT-løsninger eller kompetenceudvikling ud over det sædvanlige, kompenseres KC herfor. Og såfremt der er færre opgaver, så nedjusteres ressourceomfanget, jf. afsnit 10 vedr. økonomi.

KC er indforstået med, at der på grund af opgavernes karakter med skriftligt varsel (minimum fem arbejdsdages varsel) kan være behov for, at relevante medarbejdere skal kunne indgå i tilstrækkeligt og nødvendigt omfang i arbejdet med forberedelse og implementering i KC. Tilsvarende er BIF indforstået med, at det korte varsel kan medføre en midlertidig nedgang i den aftalte SLA (serviceniveau) fra KCs side. Det er aftalt at ovennævnte kan åbne for en evt. genforhandling af SLA for perioden. Ved permanente ændringer henvises til afsnit 11.

KC er endvidere opmærksom på, at ovennævnte vil kunne indebære nye og flere opgaver end i dag. Ændringer kan tilsvarende betyde færre opgaver end i dag, der kan betyde en genforhandling af ressourcer til opgaven.

CC bruger i dag "Pulse" fra Intelcom, som callcenterløsning. KC er opmærksomme på at de muligheder det nuværende Pulse-system giver, har indflydelse på tilrettelæggelse af de enkelte centres daglige arbejde.

BIF forpligter sig til at overholde de i BIFs egen telefonpolitik beskrevne procedure, herunder bedste træffetid og tilstrækkelig bemanding, for at sikrer en hensigtsmæssig borgerservice. Sker der ændringer i politikken, der har væsentlig indflydelse på KCs virke, skal politikken udarbejdes i samarbejde med KC.

4. Kontaktcenterets leverancer - i forhold til Jobcenter Københavns opgaver

KC er forpligtet til at yde borgerne en effektiv, smidig og professionel service, således at borgernes behov, spørgsmål og problemer løses i overensstemmelse med de service – og kvali-

tetsmål, der fremgår af denne aftale. Endvidere skal dette lægge sig op ad KKs strategier for øget selvbetjening.

5. Kvalitet og servicemål

Borgere skal mødes af åbne, venlige og kompetente medarbejdere, som sætter borgerservice i højsædet. KC sikrer den fornødne uddannelse i service og kundebetjening, så dette er indfriet, og så borgerservicen også fremadrettet efterlever Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets guidelines for god kvalitet i sagsbehandlingen:

- Vi vil sætte borgeren ved roret i en målrettet, sammenhængende og differentieret indsats
- Vi vil kontinuerligt udvikle vores service i samarbejde med borgeren
- Vi vil møde borgeren positivt og kommunikere klart om mål og forventninger
- Vi vil dokumentere vores resultater og anvende viden til at forbedre vores indsats
- Vi vil lære af vores succeser og fejl – kun det bedste er godt nok
- Vi vil omsætte fælles viden og erfaringer til nye muligheder for borgeren
- Vi vil tænke på tværs og samarbejde med alle relevante aktører for at yde en helhedsorienteret indsats til borgeren.

Ovenstående syv guidelines indbefatter bl.a., at dokumentationen i borgernes sager forbedres, at vi anvender best practice, og at der er fokus på, at der sker en progression hen imod arbejdsmarkedet, samt at borgeren inddrages i sin sag.

BIF og ØKF er enige om, at serviceniveauet for beskæftigelsesområdet i KC fremadrettet skal være de kvalitative mål;

- Tilgængelighed (svarprocent) på 92 %
- Straksafklaringsprocent (afklaringsprocent) på 65 %

Serviceniveauet skal fastholdes og udvikles løbende i takt med den øvrige udvikling af servicen på beskæftigelsesområdet.

Det er BIFs mål at reducere antallet af fejl i sagsbehandlingen og reducere antallet af klager med medhold. Parterne er enige om at det er væsentligt, at KC bidrager til denne udvikling. Udviklingen i klagesager med medhold og indholdet i disse klager er således en væsentlig del af den løbende overvågning af resultaterne i KC, ligesom udviklingen i fejlniveau på KCs varetagelse af myndighedsopgaver, såsom vurdering af berettiget/uberettiget fravær vil indgå i den løbende opfølgning.

Åbningstiderne for KCs kundebetjening på beskæftigelsesområdet bør følge Jobcentrenes generelle åbningstid, således at det telefoniske indtag også fremover er mulig, i tidsrummet mandag til fredag fra 7:30-16:00. Onsdag og fredag dog kun til klokken 15:00.

Såfremt åbningstiderne ændres for Jobcentrene generelt, og det vil medføre en ændring i åbningstiderne for beskæftigelsesområdet i KC, skal konsekvenserne af dette tages op mellem parterne, jf. punkt 10 og 12.

KC leverer statistisk materiale på performance til hhv. ØKF/KBS og BIF. Der afrapporteres månedlig på ovenfor nævnte servicemål til CDU. Der afrapporteres ugentligt til lokale enheder i JCK på enhedernes performance.

6. Samarbejde

BIF er ansvarlig for til enhver tid at holde KC orienteret om forudsigelige begivenheder og særlige tiltag i BIF, eksempelvis

- o ved implementering af ny lovgivning
- o etablering af nye arbejdsgange og procedurer,
- o opstart af nye ordninger,
- o events
- o arrangementer
- o fejkommunikation til borgere
- o mv.

- der kan øge antallet af borgerhenvendelser. Hvis ændringerne formodes at medføre et større ressourceforbrug, forhandles særskilte vilkår herfor, jf. punkt 10.

Der eksisterer i dag formaliserede netværksgrupper etableret af CC bestående af medarbejdere fra JCK, lokale koordinatore samt chefer efter behov. Disse netværksgrupper skal fremadrettet bestå og vedligeholdes, således at den lokale drift tilgodeses og snitfladeproblematikker håndteres i koordinator-regi samt med inddragelse af lokale chefer i det omfang, det findes nødvendigt.

KC og BIF er gensidigt forpligtet til at rapportere observationer om større uregelmæssigheder i driften, nye problemområder mv., så snart udfordringerne er observeret. Parterne skal vurdere om der er behov indkaldelse af netværket jf. pkt. 9.

KC og BIF er gensidigt forpligtet til at deltage i møder og fælles fora i BIF og KC, hvor forhold, der er omfattet af aftalen, er på dagsordenen, jf. punkt 9.

7. Uddannelse

For at sikre den løbende medarbejderkompetence på de varetagne områder har KC og BIF en fælles interesse i at medvirke til at opretholde og udvikle kompetencerne samt viden på området.

KC og BIF er således enige om, at medarbejdere med BIF-relaterede opgaver skal have mulighed for og ret til at deltage i BIF - kompetenceudviklingstilbud og ERFA- og netværksgrupper, således at medarbejderne kan fastholde de beskæftigelsesfaglige kompetencer, som er afgørende for at yde en god og effektiv service til borgerne og en sikker myndighedsudøvelse.

BIF sikrer, at der fremover vil være kompetenceudviklingstilbud inden for medarbejdergruppen med BIF-relaterede opgaver. Der er løbende dialog i følgegruppen om BIFs kursusudbud.

Der er enighed om, at det særligt for nye medarbejdere i KC med BIF-relaterede opgaver, herunder internt overførte medarbejdere i KC til disse opgaver, er afgørende og nødvendigt med følgende kompetencer for at kunne løfte opgaverne på området:

1) Medarbejderne skal have et grundlæggende kendskab til BIFs forskellige opgaver, dens enheder, dens mission og værdier. Derfor er der enighed om, at medarbejderne skal deltage på et fire-dages introduktionsforløb (pt. benævnt *BIF-BASIS*) i den første måned, de er ansat. Det giver samtidig alle nyansatte et bredt netværk i organisationen.

2) Medarbejdere skal have et grundlæggende kendskab til lovområderne i BIF og systemerne KMD opera og KMD sag. Kurset (pt. benævnt lov og opera) er målrettet *nyansatte* i Job- og Beskæftigelsescentrene, som har gennemgået BIF-BASIS, og som i jobbet skal arbejde i IT - systemerne KMD Opera og KMD Sag.

Der er enighed om, at det tilstræbes, at medarbejderne deltager i dette kursus i umiddelbar forlængelse af BIF-BASIS, da kursusindholdet er tilrettelagt herefter. Kurset har en varighed af 7 dage og fordelt med 4 dages lovundervisning (introduktion til BIFs lovområder bredt) og efterfølgende 3 dages KMD Opera/KMD sagsundervisning. Ledelsen drager omsorg for, at medarbejderne på området holder sig fagligt opdaterede med relevante udviklinger på området, eksempelvis lovmæssige ændringer, afgørelser i ankesystemet. BIF er forpligtet til at stille den nødvendige viden og information til rådighed, eksempelvis ved lovmæssige ændringer eller afgørelser i ankesystemet

Såfremt KC på sigt ønsker, at opgaver efter denne samarbejdsaftale kan håndteres af flere medarbejdere end de til opgaven overførte medarbejdere fra BIF, har KC ansvaret for udarbejdelse af uddannelsesplan for disse medarbejdere, der kan deltage på BIFs kurser jf. aftalen vedrørende adgang til kurser.

Det er i forbindelse med overdragelse af økonomi mellem parterne aftalt, at medarbejderne på området har fri og gratis adgang til BIFs kursuskatalog. Det tages løbende op i følgegruppen, om der er områder, hvor der være særlig fokus på kompetenceudvikling.

8. BIFs ydelser og vedligeholdelse af relevante værktøjer

BIF koordinerer og leverer hurtigst muligt information til KC om forhold, der har betydning for vejledningen til borgerne herunder ved nye tiltag, ændringer i aftaler med leverandører, nye IT- systemer, nye digitale løsninger, ændring af åbningstider og lukkedage.

Væsentlige ændringer i hjemmesiderne:

- Arbejdsgang i jobcentrene
- Centernettet (De lokale centres Centernet)
- BIFs KK.net
- Jobnet København
- Kommende relevante sider

Ligeledes ved eventuelle flytninger, udskiftning af telefonnumre og ændringer i åbningstider.

BIF sørger for, at brugeropdateringerne er opdaterede for medarbejderne her: <https://brugeropdatering/> og for gruppenumre her: <http://gruppeopdatering/>

KC oplærer relevante medarbejdere i BIF om brugen af brugeropdateringen og hvilken funktion opdateringen tjener med henblik på at yde effektiv borgerservice.

Såfremt BIF ønsker en teknisk udvidelse f.eks. i forbindelse med oprettelse af en ny kø, faciliteres dette af KC efter forudgående dialog, så længe det falder inden for den allerede indgåede aftale med Intelcom og den hermed økonomiske ramme. Skal der tilføjes midlertidige spots, hvorved Inbound Nordic og Intelcom skal inddrages, afholdes den økonomiske udgift af BIF. KC faciliterer og implementerer de nye tekniske tiltag.

Såfremt BIF vælger nyt fagsystem eller nye fagsystemer af afgørende betydning for KCs opgaveløsning, så skal BIF afholde evt. ekstraomkostninger hertil. Omvendt – såfremt en

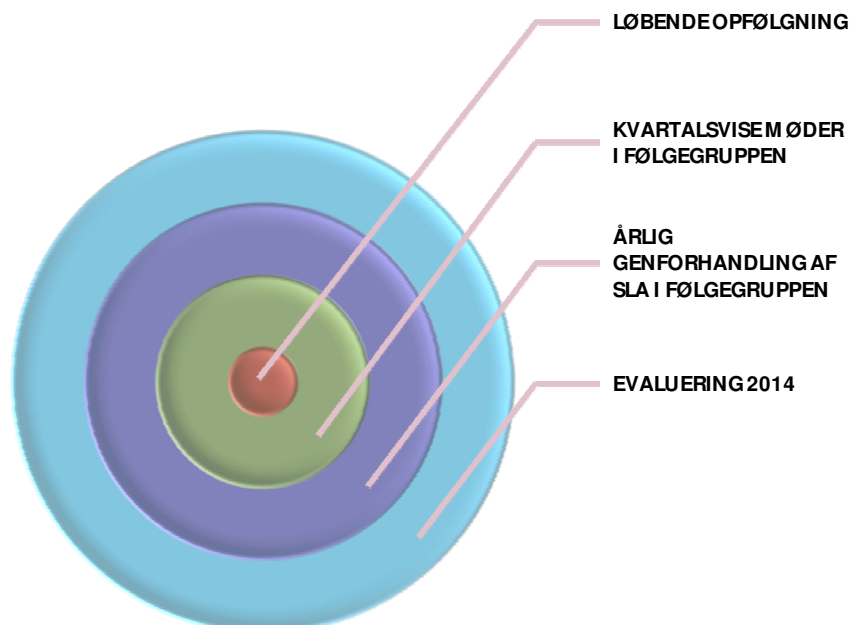
ny løsning medfører et mindreforbrug hos KC, skal BIF kompenseres herfor.

Fortsat løsning af CCs opgaver er baseret på forudsætning om, at der er adgang til relevante IT- systemer og data, som administreres af og henhører under BIF. I den forbindelse er BIF forpligtet til vederlagsfrit at yde fornøden support til samt assistance til udarbejdelse og løbende vedligeholdelse af autorisationsbeskrivelser, rolleprofiler, brugerprofiler m.m.

BIF yder endvidere support til særligt udpegede superbrugere i beskæftigelsesområdet, som kan kontakte ITfagsupport i CDU, når der kommer ændringer på systemet. Superbrugerne skal sætte sig ind i systemændringerne og er forpligtet til at videreformidle og undervise medarbejderne i beskæftigelsesdelen i KC. Navne på superbrugere indmeldes senest med udgangen af 2012 til IT-fagsupport. Der forudsættes med personaledimensioneringen i beskæftigelsesområdet i KC at blive udpeget 3 superbrugere.

9. Opfølgning

Der er aftalt en model for opfølgning mellem KC og BIF. Modellen indeholder fire gensidigt betingede opfølgningsskademcer, som skitseret i modellen nedenfor:



Ad. 1: LØBENDE OPFØLGNING

Statistisk opfølgning med afsæt i den beskrevne Service Level Agreement (SLA). Udføres løbende af KC og sendes til modtagerne listet nedenfor.

Statistik

I henhold til SLA måles der på svar- og afklaringsprocenter – jf. måleparametre d.d.

Modtagere

- Følgegruppen modtager kvartalsvise tal
- Direktionen og Kontoret for Resultater og Økonomi i BIF modtager månedlige tal – jf. processen d.d.
- Jobcentrene modtager ugentlige tal for deres respektive telefonstatistik samt det

samlede overblik over telefonstatistikken i Jobcenter København – jf. processen d.d.

Ad. 2: KVARTALVISE MØDER I FØLGEGRUPPEN

Følgegruppens opgave

At monitorere og følge op på driften i beskæftigelsesområdet i KBS og samarbejdet mellem KBS og Jobcenter København med fokus på:

1. STATISTIK (kvantitativ opfølgning)
Følge op på svar- og afklaringsprocenterne i forhold til de SLA-beskrevne mål.
2. KLAGESAGER (kvalitativ opfølgning)
Følge op på indhold og tendenser i klagesager med fokus medarbejdernes faglighed og servicen overfor Jobcenter Københavns borgere.
3. KVALITETSOPFØLGNING og REVISION
Følge op på indhold og tendenser i fejlomfanget i sagsbehandlingen med fokus på medarbejdernes faglighed og servicen overfor Jobcenter Københavns borgere
4. KOMPETENCEUDVIKLINGSTILBUD (kvantitativ og kvalitativ opfølgning)
Følge op på, at:
 - a. Medarbejderne har mulighed for at deltage i fagligt relevante kurser med fokus på at sikre, at de har de fornødne kompetencer til at kunne varetage myndighedsopgaven.
 - b. Der i BIF-regi udbydes fagligt relevante kurser.
5. VIDENDELING (kvalitativ opfølgning)
Følge op på et smidigt samarbejde mellem og til fordel for KC og BIF, hvor KC bl.a. får relevant og aktuel information om ændringer i BIF-organisationen for at kunne udføre telefonbetjeningen for Jobcenter København.

Følgegruppens sammensætning

- BIF: Centerchef, CDU og repræsentant fra jobcenterchefkredsen
- KC: Kontaktcenterchefen og driftschefen for specialteams

KC indkalder til møder i følgegruppen.

Der skrives mødereferater til brug for de kommende møder og evaluering 2014.

Mandat

Følgegruppen har til opgave at gå dialog, pege på justeringer og vedtage tiltag i forhold til samarbejdet.

Ad. 3: ÅRLIG GENFORHANDLING AF SLA

Én gang årligt genforhandler KCs ledelse og BIF SLA'en og evaluerer kontrakten. Genforhandlingen løftes af følgegruppen.

Ad. 4: EVALUERING 2014

Der foretages en evaluering 2014, som behandles i BIU, jf. afsnit 11.

10. Økonomi

Budgetoverførsel

Senest seks måneder efter at KBS har overtaget opgaveansvaret, vil de økonomiske forudsætninger blive gennemgået. Dette med henblik på en vurdering af, hvorvidt der skal foretages en efterregulering, såfremt det viser sig, at beløbet til dækning af den daglige drift ikke er dækkende. Tilsvarende vil ændrede forudsætninger kunne betyde en nedregulering af beløbet.

Økonomiske konsekvenser ved særlige indsatser, ændringer i opgavens karakter osv. I den løbende drift, kan der opstå situationer, hvor KC pålægges udgifter, der lægger ud over den overførte økonomi. Det kan eksempelvis være ved

- ændrede krav til opgaveløsning (afsnit 3)
- ændrede krav til tilgængelighed (afsnit 5)
- ekstra indsatser afledt af BIF-aktiviteter (afsnit 6)
- ændrede krav til it-systembrug (afsnit 8)

Parterne er indforstået med, at KC kompenseres for disse udgifter efter aftale, da opgavevaretagelsen er afhængig af dette. Afhængig af udgiftstypen kan der være tale om engangs- eller varige overførsler.

Kompensationen skal afspejle det reelle ressourcetræk/merudgift i KC.

11. Evaluering af sammenlægningen

Det er aftalt, at der efter to år vil blive foretaget en evaluering af sammenlægningen. På den baggrund tages stilling til eventuelle justeringer i grundlaget for samarbejdet, herunder muligheder for at tilbageføre Callcentret til BIF – jf. fællesindstillingen. Evalueringen tager afsæt i de emner/tiltag, der har været drøftet på de afholdte møder i følgegruppen, jf. afsnit 9. Hertil udarbejdes en konklusion.

Evalueringen skal rumme en opfølgning på de kvalitative mål i samarbejdet, men også en gennemgang af den kvalitative udvikling i varetagelsen af opgaven, som er sket over perioden for f.eks. at bakke op om nye tiltag for at forbedre nye tiltag i beskæftigelsesindsatsen.

Evalueringen forelægges Beskæftigelses- og Integrationsudvalget og BIU i begge forvaltninger – jf. fællesindstillingen af 12/11 2012.

Endvidere skal Beskæftigelses- og Integrationsudvalget som udgangspunkt orienteres halvårligt om status på samarbejdet.

12. Ændringer

Ændringer i samarbejdsaftalen, eksempelvis som følge af ændring i opgaveportefølge, SLA, krav til opgavehåndtering, eller øvrige ændringer, der kræver ændring af det indgåede aftalegrundlag kan gennemføres efter aftale mellem BIF og ØKF. Ændringer skal godkendes skriftligt på samme niveau som denne aftale. Ændringerne eller tilføjelser vedlægges i bilag til den oprindelige aftale som tillæg, og dette tillæg underskrives af begge parter.

13. Tvister

Såfremt der opstår uenighed om forståelsen af samarbejdsaftalen, forpligter parterne sig til uden ugrundet ophold at søge uenigheden bilagt, først mundtligt, dernæst skriftligt, via dialog i følgegruppen. Såfremt dette mod forventning ikke bringer uenigheden til ophør, er parterne forpligtiget til at inddrage de relevante direktioner hurtigst muligt med henblik på løsning.

14. Opsigelse af samarbejdsaftalen

Samarbejdsaftalen kan opsiges af begge parter med 3 måneders forudgående skriftlig varsel til ophør med udgangen af en kalendermåned. Det er en forudsætning for den nuværende aftales bortfald, at parterne indgår en ny samarbejdsaftale, der indholdsmæssigt omfatter de samme områder som denne samarbejdsaftale.

15. Ophævelse af sammenlægningen

Sammenlægningen kan til enhver tid ophæves og opgaverne tilbageføres til BIF, hvis der er politisk enighed om dette i Beskæftigelses- og Integrationsudvalget samt Økonomiudvalget. Omkostninger i den forbindelse samt finansieringen heraf skal indgå i en politisk stillingtagen til en eventuel ophævelse.

Dato:

Dato:

Thomas Thellersen Børner
Direktør

Thomas Jakobsen
Direktør

Beskæftigelses- og
Integrationsforvaltning

Københavns Borgerservice

Bilag 1

Overordnet arbejdsbeskrivelse

Ud over BIF-relaterede myndighedsopgaver består KCs leverancer i generel telefonisk vejledning til borgerne på følgende områder. Dette er en overordnet beskrivelse, der i bilag 2-5 vil blive beskrevet yderligere:

Områder hvor der bl.a. skal ske straksafklaring:

Sygeopfølgning → alle opkald

Kontanthjælpsområdet → Afbud jobsamtaler og tilbud, forsinkelser til jobsamtaler genregistrering, råd og vejledning

Forsikrede ledige → afbud gyldig grund

Forsikrede ledige → afmeldinger

Forsikrede ledige → kontakt efter udeblivelse

Sygedagpengeområdet → tilmelde/afmelde problematik, oplysninger om beskæftigelseskonsulent m.v. Vejledning omkring ferie, raskmelding.

Generelt råd og vejledning til de borgere, der retter telefonisk henvendelse. Som eksempel kan nævnes henvendelser om økonomisk hjælp i form af enkeltydelser og sygebehandling, her ydes der råd og vejledning vedr. behandling af enkeltydelser, der henvises til SOF m.v.

Følgende henvendelser fra borgerne skal bl.a. omstilles:

Områder hvor der skal ske omstilling til centre i BIF:

Kontanthjælpsområdet → Udeblivelser henvises til K-kassen

Kontanthjælpsområdet → Opkald omkring ydelserne omstilles til Ydelsesservice

Kontanthjælpsområdet → Opkald fra leverandører, samarbejdspartnere, virksomheder og andre forvaltninger omstilles til relevante enheder i BIF.

Forsikrede ledige → afbud uden gyldig grund omstilles til relevant jobcenter

Sygedagpengeområdet → afbud til individuel og personlig opfølgning, ønsker om opringning fra sagsbehandler, opringninger i forbindelse med partshøring, udeblivelser, gensygemeldinger

Der er grænseflader, hvor der både skal /kan straksafklares eller omstilles. Det er KC medarbejderen, der i samtalen med borgeren efter konkret vurdering, beslutter hvorvidt der skal foretages en omstilling eller en straksafklaring ved:

Forespørgsler om ydelser kan enkelte straksafklares ved den telefoniske vejledning, herunder hvis det tydeligt fremgår af journalen, i andre tilfælde er en omstilling nødvendig.

mange forskelligartede spørgsmål, hvor nogle ved vejledningen straksafklares, mens andre må omstilles til de relevante enheder.

Ydelsesspørgsmål omkring sygedagpenge, hvis KC medarbejderen kan yde rådgivning sker dette, ellers omstilles henvendelsen til Ydelsesservice

Bilag 2

Arbejdsbeskrivelse sygeopfølgning

Målgruppen for sygeopfølgning

1.

Kontanthjælpsmodtagere som er tilknyttet jobcenter eller arbejdsmarkedscenter. Hvis myndighedsrollen er overgivet til et af beskæftigelsescentrene (BC), skal borgeren ikke ringe til Callcentret, men udelukkende ringe til BC.

2.

Borgere som modtager revalideringsydelse.

3.

Borgere der modtager ledighedsydelse. Borgeren er tilkendt fleksjob, men er ledig. Hvis borgeren er i arbejde, skal sygemelding kun ske til arbejdsgiveren. Hvis borgeren er sygemeldt og modtager sygedagpenge, skal sygemelding ske til Jobcenter i Nyropsgade, JSV.

Primo 2013 vil målgruppen også omfatte, borgere som modtager sygedagpenge. Disse borgere som pt. er tilknyttet Jobcenter Baldersgade (JKB), vil i den kommende struktur blive fordelt på alle jobcentre, alt efter om de er sygemeldt fra arbejdsgiveren, eller fra a-kassen (forsikrede ledige).

OPGAVER

Telefoniske sygemeldinger

Enheden tager imod telefoniske sygemeldinger fra borgere, som enten skal møde i tilbud hos en af vores leverandører, eller som skal møde til jobsamtale, eller anden samtale i jobcentret. Når borgeren ringer for at sygemelde sig, spørges der til årsagen for sygemeldingen, evt. lægeaftaler og / eller andet. Herefter vurderes det, om sygemeldingen kan accepteres eller ej.

Sygemelding accepteres

Borgeren informeres om hvor lang en periode borgeren sygemeldes, således at borgeren ved hvornår der eventuelt skal foretages opringning til sygeopfølgningseenheden på ny med henblik på forlængelse af perioden. Sygefraværet registreres i Opera fraværnote, eventuel jobsamtale aflyses, og der bookes ny tid i Jobplanner. Sygemeldingen noteres i journalen (jfr. makro fra arbejdsgangen) og der fremsendes mail til det sted hvor borgeren skulle være mødt. Jobcentrene får tilsendt kopi af journalnotatet, mens leverandørerne kun får cpr nr og sygeperiode af hensyn til tavshedspligten.

Sygemelding accepteres ikke

Borgeren informeres om at sygemeldingen ikke kan accepteres, samt at fraværet kan få indflydelse på udbetalingen af kontanthjælpen såfremt borgeren udebliver fra jobsamtale / tilbud. Det henstilles til borgeren at møde op. Den ikke accepterede sygemelding noteres i journalen (jfr. makro fra arbejdsgangen). Der foretages ikke yderligere. Jobsamtalen skal fortsat stå "planlagt" i forhold til det videre forløb i K-kassen.

Borgerne sygemelder sig på Jobnet

Der forsøges telefonisk kontakt til borgeren, således at sygefraværet kan vurderes på samme måde som ved telefoniske sygemeldinger. Såfremt der er telefonkontakt, kan indsættes stopdato for sygemeldingen. Såfremt der ikke opnås kontakt med borgeren, aflyses evt. jobsamta-

le og der fremsendes brev til borgeren (servicebrev) hvor det fremgår at borgeren skal kontakte Callcentret inden en given dato. Der bookes tid til jobsamtale som ligeledes fremgår af brevet. Borgeren skal møde til denne samtale såfremt han/ hun ikke ringer til Callcentret. Der indsættes advisdato. Advis indsættes, for at holde øje med om borgeren reagerer på brevet.

Borgeren reagerer

Der foretages vurdering af sygefraværet som ved telefonisk sygemelding. Advis slettes og jobsamtalen aflyses.

Borgeren reagerer ikke

Der fremsendes mail til det pågældende jobcenter, om at borgeren skal møde til jobsamtale dagen efter. Såfremt borgeren ikke møder, vil K-kassen trække jobsamtalen ud som beskrevet ovenfor.

Advis slettes.

Bilag 3

Arbejdsbeskrivelse kontanthjælp

Enheden modtager mange forskelligartede opkald, hvor nogle besvares / afklares med det samme, mens andre må henvises til relevant myndighed.

Afbud til jobsamtaler

Borgeren ringer for at melde afbud til jobsamtale samme dag. Enheden foretager vurdering af hvorvidt årsagen er acceptabel.

Afbud accepteres:

Afbuddet noteres i journalen (jfr. makro fra arbejdsgangen), og der fremsendes mail til jobcenter om at indkalde borgeren på ny. (når Jobplanner er implementeret, skal Callcentret booke ny tid til borgeren). Jobsamtalen aflyses med årsag " gyldig grund.

Afbud accepteres ikke

Borgeren informeres om at afbuddet ikke kan accepteres, samt at fraværet kan få indflydelse på udbetalingen af kontanthjælpen såfremt borgeren udebliver fra jobsamtalen. Det henstilles til borgeren, at møde op. Den ikke accepterede sygemelding noteres i journalen (jfr. makro fra arbejdsgangen). Der foretages ikke yderligere da samtalen skal stå som planlagt, således at K-kassen kan udsøge samtalen næste dag og foretage partshøring og efterfølgende afgørelse.

Afbud til tilbud

Borgeren ringer for at melde afbud til tilbud. I disse tilfælde er det jobcentret der foretager vurdering af om der er tale om acceptabel årsag. Borgeren informeres om at dette noteres i journalen, samt at jobcentret efterfølgende vil foretage vurdering af fraværet og om det vil få betydning for udbetalingen af kontanthjælpen. Standard makro indsættes i journalen og udfyldes, hvorefter den sendes til det pågældende jobcenter.

Forsinkelse

Såfremt borgeren ringer og oplyser at han/ hun bliver forsinket, fremsendes mail til det pågældende jobcenter herom.

Samtaletidspunktet er overskredet / udeblivelse

Borgeren ringer angående samtale som ligger tilbage i tiden. Enten samme dag eller tidligere dage. Det noteres i journalen, at borgeren har ringet. Der foretages ikke yderligere, da K-kassen opfanger udeblivelsen via deres udtræk i KMD Opera.

Øvrige opkald

En fyldestgørende beskrivelse af alle opkald kan være vanskeligt, men her er eksempler på opkald:

Hvornår har borgeren tid til jobsamtale? Borgeren har modtaget brev fra kommunen og har behov for at få indholdet forklaret. Råd og vejledning i forhold til kontanthjælp. Borgeren vil gerne søge om revalidering, fleksjob eller førtidspension. Vejledning i at søge om økonomisk hjælp i socialforvaltningen.

Ydelser

Der modtages mange opkald som omhandler borgerens kontanthjælp. Enheden forsøger at hjælpe borgeren såfremt det er muligt. Ellers henvises til at kontakte ydelsesservice. Mange opkald til ydelsesservice omstilles fejlagtigt til enheden. Borgeren informeres om korrekt telefonnummer og bedste træffetid.

Øvrige linjer:

Genregistrering

Borgeren ringer til denne linje, når han/hun er blevet afmeldt eller ikke kan betjene sig selv på Jobnet.

Enheden hjælper borgeren med løsningsforslag, guider borgeren igennem Jobnet samt sender ny kode til borgeren såfremt den er mistet.

Borgere uden fast adresse, kan kun registreres med midlertidig adresse i 3 måneder ad gangen. Enheden opdaterer adresser / posthuse således at borgeren har mulighed for at logge på Jobnet og tjekke jobforslag.

Leverandører og samarbejdspartnere

Hjælpes til at få kontakt med det rette jobcenter. Der kan foretages omstilling hele dagen.

Virksomheder

Når virksomheder ringer, undersøges hvad det drejer sig om og omstilles til rette jobcenter.

Det kan dreje sig om spørgsmål angående løntilskud i offentlig eller privat virksomhed, støtteordninger til virksomheder eller man ønsker at tale med en medarbejder.

Andre forvaltninger

Hjælpes til at få kontakt med det rette jobcenter. Der kan foretages omstilling hele dagen.

Bilag 4

Arbejdsbeskrivelse forsikrede ledige

Enheden i Callcentret modtager mange opkald af nedenstående karakter.

Afbud

Gyldig grund:

Ifølge lovgivningen på området er der 4 gyldige grunde til afbud:

Arbejde, ansættelsessamtale, sygdom samt borgerligt ombud.

Ved afbud med gyldig grund, registreres afbuddet i samtalenoden, og årsagen beskrives i bemærkningsfeltet.

Hvis det er muligt, bookes ny samtale i Jobplanner. Der er i dag aftale om ombookningsfrist på 2 dage, som med fordel kunne fjernes.

Ikke gyldig grund:

Borgeren omstilles til jobcentret.

Jobklub

Afbud registres som ovenfor nævnt. Dog kun notat i journal, da tilknytning til jobklub kun fremgår af jobplanen og ikke i samtalenoden. Mail herom sendes til relevant jobcenter.

Afmelding

Der foretages afmeldinger samt fremtidige afmeldinger hvis den ligger indenfor 4 uger.

Jobsamtaler må aflyses såfremt borgeren går på efterløn, går på barsel eller starter i arbejde.

Kontaktforløbet afsluttes.

Der er mulighed for i den sidste tid at oprette "mindre intensiv kontakt" i fraværsnoden, hvorefter borgeren ikke skal indkaldes til personligt fremmøde.

Jobcentrene har kun kiggeadgang til fraværsnoden, hvorfor borgere omstilles til enheden i Callcentret ved behov for registrering i fraværsnoden.

Fraværsnoden

I fraværsnoden kan følgende registreres:

Ferie, fædrebarsel 2 uger, sygdom, midlertidigt arbejde, borgerligt ombud. Såfremt borgeren arbejder mere end 20 timer om ugen, kan denne også fritages for aktivering.

Er der behov for fritagelse for at stå til rådighed, skal samtalen altid omstilles til jobcentret.

Kontakt efter udeblivelse

Borgeren er udeblevet fra jobsamtale, hvorefter jobcentret registrerer at borgeren er udeblevet i samtalenoden. Denne opfanges af A-kassen, som skriver til borgeren at denne skal kontakte jobcentret. Opkaldet opfanges i enheden i Callcentret, som opretter "kontakt efter udeblivelse" og noterer årsagen til udeblivelsen. Herefter vurderer A-kassen om der skal ske sanktion.

Borgeren mister retten til dagpenge fra udeblivelsen til der igen er kontakt.

Genregistrering

Når borgeren har modtaget 3 påmindelser om at tjekke jobforslag, sker der automatisk afmelding af borgeren. Retten til dagpenge mistes fra afmelding til gentilmelding.

Guide i Jobnet

Mange borgere ringer for at få hjælp til at navigere i Jobnet. Det kan være i forbindelse med jobsøgning, ændring i CV eller ofte fordi borgeren mangler sin kode. Enheden i Callcentret bistår borgeren med dette, herunder oprettelse af ny kode.

Råd- og vejledning

Borgerne ringer ofte for at høre om, hvilke muligheder der er. Callcentret yder råd- og vejledning i virksomhedspraktik, løntilskud, 6 ugers selvvalgt uddannelse /kursus, voksenlærling, ønske om aktivering før ret og pligt er indtrådt, aktiveringsmuligheder – herunder ret og pligt samt klagevejledning. Der ydes ligeledes vejledning i blanket PDU / E 303, som omhandler 3 måneders jobsøgning i andet EØS land med danske dagpenge.

Der er borgere som har behov for at medbringe dagpengene til udlandet. I den forbindelse bistår enheden i Callcentret, borgeren med at få udfyldt den nødvendige formular.

Opkald udenfor bedste træffetid

Enheden får mange opkald der ligger udenfor den bedste træffetid. Dette betyder at man ofte har den samme borger igennem 2 gange på samme dag.

Bilag 5

Arbejdsbeskrivelse sygedagpengemodtagere

Målgruppen

Sygedagpengemodtagere sygemeldt fra beskæftigelse, som er tilknyttet Specialcentret i Baldersgade.

Sygedagpengemodtagere sygemeldt fra ledighed, som er tilknyttede enten Ungecentret i Skelbækgade eller Voksencentret i Nyropsgade/Sundholmsvej.

Sygedagpengemodtagere sygemeldt fra selvstændighed, som er tilknyttet Specialcentret i Baldersgade.

Personer, der har pådraget sig en arbejdsskade, som er omfattet af lov om arbejdsskadesikring eller lov om sikring mod følger af arbejdsskade.

Typen af henvendelser

Afbud til individuel og personlig opfølgning

Telefonbetjeneren må ikke tage imod afbuddet eller aftaleændringer, men omstiller til pågældende beskæftigelseskonsulent eller visitationsenheden. Hvis det ikke er muligt at omstille, så henvises borgeren til at sende en mail eller får oplyst lokal nr. Opkaldet bliver journalført i KMD Sag.

Tilmelde/ afmelde problematik

Grundet ordlyden på breve misforstår en del borgere (især de ledige) hvor vidt de vil modtage en ydelse. Derfor er der en del opkald som vedrører tilmelde/afmelde problematikken. Telefonbetjeneren bruger fagsystemerne til at slå borgeren op og checke samt råde og informere om borgerens status. Opkaldet bliver journalført i KMD Sag.

Sagsbehandling

Der er en del opkald som er af en mere sagsbehandlende karakter

Borger vil gerne ringes op af sin sagsbehandler; telefonbetjeneren råder borgeren til at skrive en mail til beskæftigelseskonsulenten. Hvis det ikke er muligt skriver telefonbetjeneren en mail til pågældende beskæftigelseskonsulent samt journalfører borgerens opkald i KMD Sag.

Hvis borgeren ikke kan huske, hvilken beskæftigelseskonsulent der har deres sag, slår telefonbetjeneren borgerens sag op og udleverer evt. mail-adresse eller lokalt telefonnummer. Opkaldet bliver journalført i KMD Sag.

Hvis borgeren ikke har modtaget sit indkaldelsesbrev, men har modtaget partshøring pga. udeblivelse, vejleder telefonbetjeneren borgeren om lovændringen pr. 2/7 2012, hvoraf det fremgår, at det i dag er et krav at man checker sin e-boks, hvis man er tilmeldt. Opkaldet journalføres og mail sendes til Visitationsenheden eller pågældende beskæftigelseskonsulent.

Borger vil gerne give sit partshøringssvar telefonisk; telefonbetjeneren beder borger om at skrive mail til pågældende beskæftigelseskonsulent og udleverer mail-adresse eller lokalt telefonnummer. Opkaldet journalføres i KMD Sag.

Borger ringer og spørger om ferieafholdelse; telefonbetjeneren vejleder om feriereglerne og journalfører opkaldet i KMD Sag.

Gensygemeldinger; disse er især problematiske når borger gensygemelder sig efter endt revalidering. Afhængig af længden på revalidering og det tidligere sygeforløb skal borgeren henvises til Tidlig Arbejdsmarkedsindsats eller Job & afklaring og tidligere beskæftigelseskonsulent, hvis muligt. Der sendes besked til pågældende sagsbehandler eller teampostkasse og opkaldet journalføres i KMD Sag.ju

Ydelsesspørgsmål

Der er en del henvendelser som vedrører udbetalingen af sygedagpenge.

Når borger ikke kan komme i kontakt med Ydelsesservice, anbefaler især a-kasser, at borger henvender sig til JKB.

Omkring den 1. i hver måned er der en del opkald som vedrører manglende udbetaling af ydelse.

Borger ringer og er blevet fyret, men har ikke modtaget nogen løn eller sygedagpenge udbetaling. Ofte skyldes det, at arbejdsgiveren ikke har oplyst sidste lønudbetalingsdag og der ikke foreligger dokumentation for opsigelsen.

I de tilfælde, hvor telefonbetjenerne kan hjælpe ydes denne og ellers henvises til Ydelsesservice med telefontid, telefonnummer og guide gennem YDS' telefonsvarer.

Raskmelding

Nogle henvendelser vedrører raskmelding, hvor telefonbetjenerne råder og vejleder om de muligheder som foreligger. Der findes en raskmeldingsblanket online, som gælder både fuld og delvis raskmelding. Hvis telefonbetjeneren tager imod raskmelding skal den ledige målgruppeskiftes til 2.1 og "flyttes" til AMC. Hvis der er tale om en sygemeldt beskæftiget borger skal kontaktførelsen afsluttes.

Opkald udenfor bedste træffetid

I JKB er "bedste træffetid" ml kl. 9 og 10. Udenfor dette tidsrum omstilles en del telefonopkald til omstillingen, når beskæftigelseskonsulenterne er logget af telefonsystemet. Opkaldene er af ovenstående karakter.

Bilag 6

Klagesager – arbejdsgang

Klager der modtages i Kontaktcentret

Klager modtages direkte fra borger, via decentrale enheder i BIF eller internt i Kontaktcentret):

1. Klagen sendes uden ugrundet ophold videre til cduklagesager@bif.kk.dk (Center for Driftsunderstøttelse).
2. CDU behandler både realitets- og formalitetsklager
 - a. Formalitetsklager: Klager over sagsbehandlingen herunder serviceniveau mv. eller medarbejders opførsel, optræden og kommunikation skal altid sendes til udtalelse i Kontaktcentret (beskæftigelsesdelen).
 - b. Realitetsklager: Klager over sagens indhold sendes til udtalelse i Kontaktcentret (beskæftigelsesdelen) i det omfang det vurderes nødvendigt for, at sagen kan blive tilstrækkeligt oplyst.

Overordnet behandler CDU (BIF) alle klager der vedrører borgere, der henvender sig på baggrund af deres relation til BIF.

Klager som specifikt vedrører kommunens serviceniveau/ ventetider ved Kontaktcentrets beskæftigelsesdel vil efter konkret vurdering blive forelagt beskæftigelsesdelen til udtalelse, men CDU vil også i disse tilfælde være ansvarlig for den endelige besvarelse.

Klager der modtages i CDU

Når klager vedrørende Kontaktcentrets beskæftigelsesdel modtages direkte i CDU, vil der ud fra en konkret vurdering blive taget kontakt til, om der er behov for indhentelse af yderligere oplysninger med henblik på at få sagen tilstrækkelig oplyst.

Sagsbehandlingsfrist

Der gælder en 4 ugers sagsbehandlingsfrist. Hvis fristen ikke kan overholdes, skal ansøgeren have skriftlig besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

Kontaktpersoner

Der vil være behov for klare kontaktkanaler i hhv. CDU og Kontaktcentret (beskæftigelsesdelen), med henblik på en effektiv og smidig sagsbehandling af klagerne.

- CDU: CDUklagesager@bif.kk.dk / Tlf: 82564280
- Kontaktcentret (Beskæftigelsesdelen): Jon Holger Holm, tc69

Bilag 7

SLA (Service Level Agreement)

- Serviceniveau for beskæftigelsesområdet i KC:
- Tilgængelighed (svarprocent) på 92 %

Straksafklaringsprocent (afklaringsprocent) på 65 %

Åbningstiderne for KCs kundebetjening på beskæftigelsesområdet bør følge Jobcentrenes generelle åbningstid, således at det telefoniske indtag også fremover er mulig, i tidsrummet mandag til fredag fra 7:30-16:00. Onsdag og fredag dog kun til klokken 15.

KC leverer statistisk materiale på performance til hhv. ØKF/KBS og BIF. Der afrapporteres månedlig på ovenfor nævnte servicemål til CDU. Der afrapporteres ugentligt til lokale enheder i JCK på enhedernes performance.

Ad 1a/1b: Målemetode

Svarprocenten er beregnet med baggrund i antal tilbudte opkald, fratrukket mængden af opkald hvor der er blevet lagt på i kø. De opkald hvor borgere har valgt at lægge på inden for 40 sekunder, regnes ikke med og trækkes ud af beregningen.

Afklaringsprocent/straksafklaring forstås ved mængden af opkald der ikke omstilles.