



# Kundcenter Period 2 2018

maj—augusti

# Förändringens vind...

## Nya arbetssätt

Under våren har vi arbetat mycket med att förbereda oss för ett antal förändringar och effektiviseringar— allt för att kunna leverera ännu bättre medborgarnytta än vi redan gör.

Vi kan dela upp förändringarna i fyra olika områden:

**Förändrad mötesstruktur** — under hösten har vi komprimerat alla förvaltningsavstämningar till onsdag eftermiddagar. Vi bjuder nu även in förvaltningens kommunikatör och kundansvarig från IT-enheten, då vi ser stora synergier med dessa två enheter.

Vi har torsdagar som vår egen mötesdag— svarsgruppsmöten på förmiddagarna och KC-möten i halvgrupp på eftermiddagarna och ibland kvällsmöten i helgrupp. Huvudsyftet med förändringen är att underlätta en jämnare och högre bemanning och göra det enklare för grupperna att planera in utbildningar och andra möten med så minimal påverkan på verksamheten som möjligt.

**Förenkla samarbetet internt och gentemot förvaltningarna**— Medborgarservice använder numera Teams och har bl a skapat ett team där vi digitalt kan möta alla våra kontaktpersoner på förvaltningarna. Där samlar vi alla mötesanteckningar och gemensamma dokument. Vi har även börjat lägga över checklistor för att ni på förvaltningarna ska kunna hålla dem uppdaterade. Vi upplever redan att vi kan spara en hel del tid på detta och att det blir enklare att hitta information eller dokument.

**Overflow**— målet är att alla kommunvägledare ska behärska en bas-nivå av kunskap för att enklare kunna stötta upp kollegor i andra svarsgrupper, t ex vid sjukdom och möten. Vi har tagit fram gemensamma checklistor och kommer under hösten att utbilda varandra. Detta kommer även att leda till en högre medborgarnytta då svarsfrekvensen ökar när kunderna snabbare får svar på sina frågor. Slutligen är målet även att arbetsbelastningen jämnas ut något mellan grupperna på Kundcenter vilket leder till en bättre arbetsmiljö.



Agneta Nilsson, Chef Medborgarservice  
063-14 44 34, agneta.nilsson@ostersund.se

**Utveckla flexite**—under våren har vi uppgraderat flexite och effektiviserat så mycket som systemet för närvarande tillåter.

Målet är även att öka antalet ärenden som registreras i flexite —för att med hjälp av statistiken kunna leverera ännu bättre underlag för förbättringar och effektiviseringar.

## Ny teamchef

Tjänsten som verksamhetssamordnare har gjorts om till teamchef. Det är Mia Ludvigsson som kommer tillbaka efter 3 år på andra uppdrag, varav de senaste 2 åren som teamchef på IT-enheten.

## Nya lokaler och ny förvaltning

I skrivande stund är det fortfarande mitten av november som gäller för flytten till Österäng. Parallellt med detta sker en omorganisation där allt tyder på att Medborgarservice kommer att tillhöra Kommunledningsförvaltningen på något sätt fr o m den 1 januari.

# Tillgänglighet

Äntligen är vi uppe i 95 procents tillgänglighet, vilket förklaras dels av att vi har varit det antal personer som vi behöver vara och dels för att gruppen som arbetar mot socialt stöd har hittat ett bra sätt att planera sin verksamhet och kunnat öka tillgängligheten i telefon. Detta trots en stor mängd spontana besök.

Jämför vi med samma period föregående år så har antalet besvarade samtal minskat med drygt 2 000 st—från drygt 56 000 till knappt 54 000. Snittsamtalstiden har ökat marginellt och inneburit 17 timmar mer i telefon jämfört med samma period förra året.

Totalt har vi besvarat 73 procent av samtalen inom 1 minut och 84 procent av samtalen inom 2 minuter. Svarstiden har legat i snitt på 1 minut och 20 sekunder. Spannet ligger mellan 20 sekunder för ej val-samtalen och upp till 2 minuter och 42 sekunder för den grupp som arbetar mot fastigheter, gator, byggande och miljö.

Samtalen till den automatiska telefonisten har minskat något, från 8 319 till 7 046. En bidragande orsak kan vara att vi upplevt en hel del problem med tjänsten sedan TRIOs uppgradering i vintras.

**Med tillgänglighet menar vi** hur lätt det är att få tag på Kundcenter i huvudsak via telefon, men även via till exempel e-post, facebook och besök. Målet är 95 procent besvarade samtal totalt. Vi räknar inte med de som lägger på inom 10 sekunder. Av de besvarade samtalen skall 85 procent besvaras inom en minut och 90 procent av samtalen inom två minuter. För e-post är målet att mailet skall besvaras inom maximalt ett dygn, för facebook inom några timmar vardagar 8.00-17.00. Spontana besök skall i normalfallet inte behöva vänta mer än 5-10 minuter innan man får hjälp av en kommunvägledare från Kundcenter.

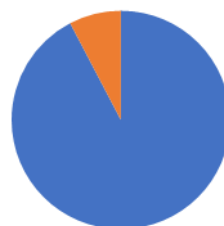
## Svarsgrupp

### Period 2 2017

### Period 2 2018

#### Totalt Kundcenter

Antal besvarade samtal:  
Period 2 2017: 55 144  
Period 2 2018: 51 510



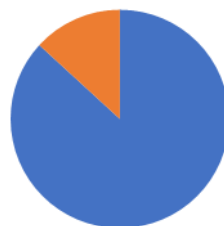
Tillgänglig 92 %



Tillgänglig 95 %

#### Val 1-Socialt stöd, vård och omsorg

Antal besvarade samtal:  
Period 2 2017: 17 811  
Period 2 2018: 16 348



Tillgänglig 87%



Tillgänglig 93 %

**Svarsgrupp**

Period 2 2017

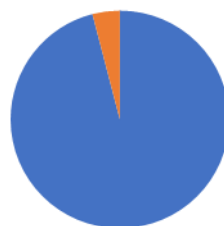
Period 2 2018

**Val 2 - Skola, förskola och vuxenutbildning**

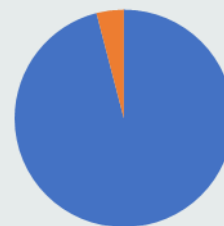
Antal besvarade samtal:

Period 2 2017: 8 188

Period 2 2018: 7 327



■ Tillgänglig 96 %



■ Tillgänglig 96 %

**Val 3 – Fastigheter, gator, byggande och miljö**

Antal besvarade samtal:

Period 2 2017: 12 899

Period 2 2018: 12 202



■ Tillgänglig 93 %



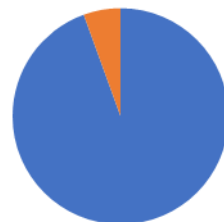
■ Tillgänglig 93 %

**Val 4 - Kultur och fritid, anställning, politik och inflyttarfrågor**

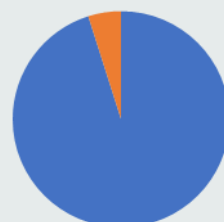
Antal besvarade samtal:

Period 2 2017: 4 881

Period 2 2018: 4 647



■ Tillgänglig 94 %



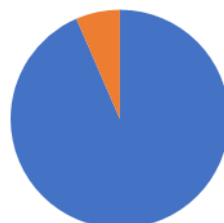
■ Tillgänglig 95 %

**Företagslotsen**

Antal besvarade samtal:

Period 2 2017: 43

Period 2 2018: 80



■ Tillgänglig 93 %



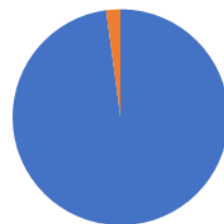
■ Tillgänglig 97 %

**Ej val**

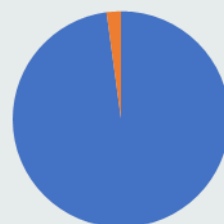
Antal besvarade samtal:

Period 2 2017: 11 270

Period 2 2018: 11 405



■ Tillgänglig 98 %



■ Tillgänglig 98 %

# Lösningsgrad

Lösningsgraden har minskat från 61 procent till 57 procent om vi jämför andra tertiet i år med förra året.

Den generella förklaringen ligger i att vi registrerar fler och fler ärenden i flexite, dvs även samtal som "bara" kopplas vidare till förvaltningen. Speciellt för Socialförvaltningen är detta tydligt.

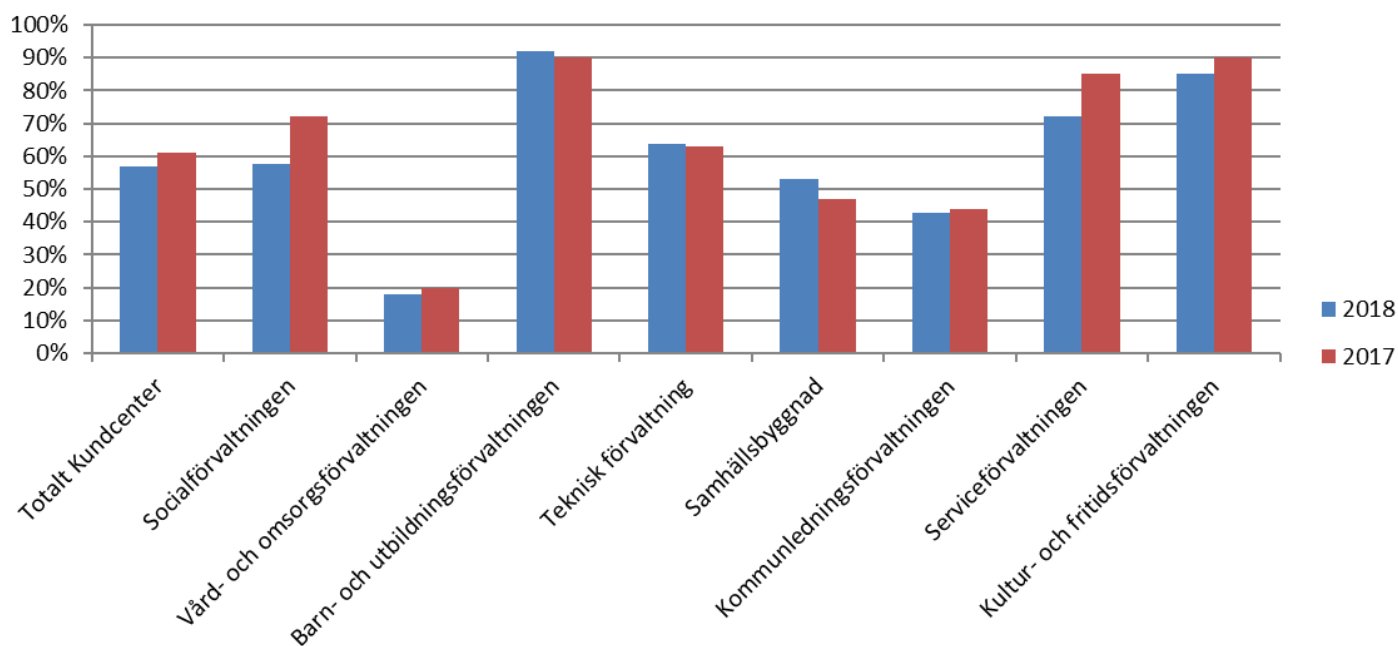
I snitt registrerar vi knappt 70 procent av alla ärenden i flexite jämfört med drygt 50 procent under sommaren 2017. Merparten av de samtal som inte registreras i flexite är ärenden som vi kopplar, t ex då kunden inte vill säga vad ärendet gäller, eller där man ringer in och söker någon namngiven person.

Andelen samtal som kopplas vidare från respektive svarsgrupp ligger på följande nivåer:

- Socialt stöd & vård—47%
- Skola, förskola och vuxenutbildning— 52%
- Fastigheter, gator, byggande, miljö —25 %
- Anställning, kultur & fritid etc—56%

**Med lösningsgrad avses** ärenden som kundcenter löser. För att ett ärende skall räknas som löst skall inte kunden behöva kontakta kommunen igen. Lösningensgraden tas från vårt ärendehanteringssystem Flexite där alla kundcenterärenden registreras. I telefonsystemet TRIO registrerar vi ärenden där kunden inte vill uppge vad det gäller eller rena kopplasamtal—kollega som söker kollega eller samtal av privat karaktär.

## Andel besvarat och avslutat i Kundcenter Period 2—2018/2017



# Service

## Bemötande och kunskap

Den generella nöjdheten ligger något högre än samma period föregående år—totalt har vi fått betyget 4,33 av Östersundsborna, jämfört med 4,28 förra året.

På bemötande får vi betyget 4,54 och på kunskap 4,33 vilket även det är något högre än förra sommaren.

Alla svarsgrupper når målet både på bemötande och på kunskapsnivå. Svarsgruppen som arbetar mot skola och kultur och fritid når fantastiska 4,63 på bemötande och 4,48 på kunskap.

Tittar vi lite närmare på hur kunderna har upplevt svarstiden ser det ut enligt nedan:

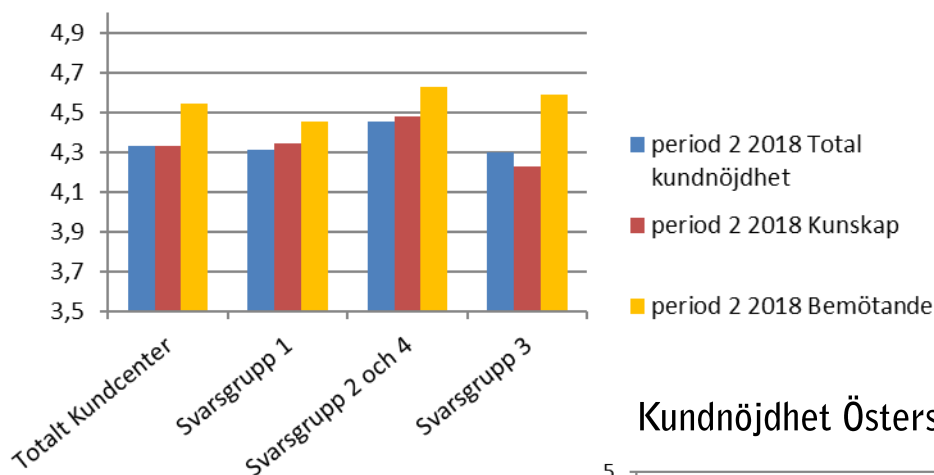
- Svarsgrupp 1: betyg 3,99 och en snittkötid på 1,5 minuter
- Svarsgrupp 24: betyg 4,23 och en snittkötid strax under en minut
- Svarsgrupp 3: betyg 3,73 och en snittkötid på 2 minuter och 42 sekunder

Jämfört med övriga kommuner som använder samma mätmetod ligger vi över snittet på samtliga variabler.

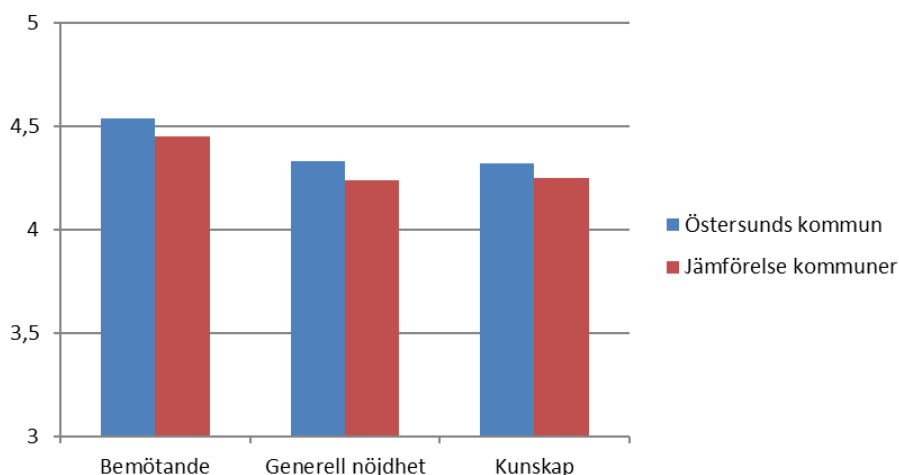
**Med service avses** kundcenters förmåga att leverera ett bra bemötande och en hög kunskapsnivå. Vi har valt att mäta nöjd kund genom att vissa av de kunder som varit i kontakt med oss blir uppringda av en automatisk tjänst direkt efter sitt samtal, där de får besvara 7 frågor – bland annat med avseende på hur man upplevde kommunvägledarens service, engagemang, kunskap och kompetens samt hur nöjd man är med hanteringen av ärendet som helhet. Kunden har möjlighet att fritt prata in eventuella synpunkter. Dessa meddelanden lyssnas av varje vecka och eventuella synpunkter registreras i flexite.

Kommunvägledarna kan följa sitt resultat i realtid och ställa det i relation till sin egen svarsgrupp samt övriga kommuners utfall. I undersökningen betygsätter medborgarna sin upplevelse med knapparna på telefonen, där 1 är sämsta betyg och 5 bästa betyg. Översatt till måluppfyllelse innebär det att betyg 3 betyder varken nöjda eller missnöjda kunder, betyg 4 eller över betyder nöjda kunder och runt 4,3 eller över mycket nöjda kunder.

## Kundnöjdhet period 2 — 2018



## Kundnöjdhet Östersund vs övriga, period 2 — 2018



# Information om förvaltningarna

## Socialförvaltningen

För Socialförvaltningen har vi hanterat totalt 6 159 ärenden under tertial 2 2018, vilket är ungefär 600 fler jämfört med samma period förra året.

Totalt har vi 638 registrerade besök—där 400 är inbokade sedan tidigare och 238 besök är spontana. I snitt tar vi emot mellan 8 och 10 besök per dag eller 1 per timme.

De spontana besöken handlar mestadels om ekonomiskt bistånd men även en del boendefrågor samt frågor om missbruk. Av de bokade besöken är runt hälften faderskap och den andra halvan ekonomiskt bistånd som vi inte kunnat hantera direkt då vi bokat in en telefontolk.

Gruppen har under året gjort ett makalöst arbete med struktur och nya arbetssätt—vilket nu bl a visar sig i att svarsfrekvensen under perioden legat på 93 procent. Vi kommer dock att ha en tuff höst framför oss med 3 nyrekryteringar då en kommunvägledare har börjat studera till socionom, en annan flyttar till Norge och två är gravida. :)

Vi registrerar numera närmare 75 procent av alla ärenden i flexite, jämfört med 40 procent under samma period förra året.

För Socialförvaltningen är de vanligaste ärendena personer som vill ha kontakt med sin handläggare på försörjningsstöd eller barn/ungdom/vuxen— med närmare 2 000 ärenden under perioden. Därefter kommer ansökan om ekonomiskt bistånd, administration kring faderskap och kontakt med familjerätten.

68 procent av alla ärenden som rör Socialförvaltningen kommer in via telefon.

## Vård- och omsorgsförvaltningen

För vård och omsorg har vi totalt hanterat 6 950 ärenden vilket är 500 fler än samma period 2017. Andelen ärenden som registrerats i flexite har fördubblats— från drygt 30 procent till närmare 70 procent.

Liksom för Socialförvaltningen är den vanligaste frågan hjälp med kontakt—till Biståndshandläggare, SÄBO eller Hemtjänst med närmare 3 000 ärenden registrerade. Under perioden har vi registrerat 600 fakturafrågor och kunnat besvara en fjärdedel. Här planerar vi utbildningsinsatser tillsammans med för-

valtningen för att kunna hjälpa till ännu mer än idag.

96 procent av alla ärenden som rör Vård och omsorg kommer in via telefon.

## Barn- och utbildningsförvaltningen

I år har vi hanterat drygt 6 000 ärenden under perioden, vilket är en minskning med nästan 1 000 ärenden jämfört med förra året. Vi har hanterat drygt 200 frågor om köer, förtur eller besked om plats, vilket är en halvering jämfört med samma period förra året. Vår bedömning är att minskningen beror på att kunderna nu i större utsträckning använder e-tjänsten.

Totalt har vi tagit emot 121 spontana besök och 34 bokade, vilket är en ökning med 50 procent jämfört med föregående år.

Den vanligaste frågan som kommer in via telefon är frågor om kö, förtur eller besked om plats på förskolan och där kan vi hjälpa 88 procent av alla som ringer in.

71 procent av alla Barn och utbildnings ärenden kommer in via telefon.

## Samhällsbyggnad

För Samhällsbyggnad har vi under perioden hanterat drygt 7 340 ärenden vilket är marginellt färre än samma period förra året.

Totalt har vi registrerat 1 161 bygglovsfrågor vilket är knappt 200 mindre än förra året. Vi har fått in 19 ärenden som rör den nya e-tjänsten för bygglov som lanserades i våras, vilket vi tolkar som ett mycket bra betyg till e-tjänsten.

När det gäller pågående ärenden har vi kunnat hantera 29 procent i kundcenter (jämfört med 16 procent förra året) och för frågor om ny- och tillbyggnad ligger svarsfrekvensen på 38 procent jämfört med 36 procent förra året.

Förutom bygglov har vi hanterat 661 ärenden åt personer som tappat bort sitt busskort, 400 markupplåtelse och 338 färdtjänstfrågor.

68 procent av alla Samhällsbyggnad ärenden kommer in via telefon.

## Teknisk förvaltning

För Teknisk förvaltning har vi under perioden hanterat 6 156 ärenden vilket är 700 färre än samma period förra året.

Vanligast är felanmälan fastighet med närmare 1 000 ärenden där i princip alla ärenden kommer in via telefon. På andra plats ligger fakturafrågor som rör vatten och renhållning, där vi har kunnat avsluta 65 procent av frågorna direkt i kundcenter. På tredje plats kommer allmänna frågor om sophämtning (där vi kan svara på 90 procent), tätt följt av ny kund eller ägarbyte.

83 procent av alla ärenden som rör Teknisk förvaltning når oss via telefon.

## Kultur och fritidsförvaltningen

För kultur och fritid har vi hanterat närmare 1 300 ärenden vilket är 300 färre ärenden än period 2 förra året.

Här registrerar vi runt hälften av alla ärenden i flexite. Det vanligaste ärendet har varit att lämna ut nycklar till sporthallar med 239 registreringar vilket är ungefär samma nivå som förra året. Föreningarnas strökbokningarna har däremot minskat rejält—från 300 under period 2 förra året, till 159 i år. Vår bedömning är att minskningen beror på att speciellt föreningarna nu i större utsträckning bokar själva via e-tjänsten.

För Kultur och fritidsförvaltningen är det 56 procent av alla ärenden som kommer in via telefon.

## Kommunledningsförvaltningen

För Kommunledningsförvaltningen har vi hanterat drygt 4 000 ärenden, vilket är 800 färre än förra året samma period. Liksom för kultur och fritid är det runt hälften av alla ärenden som registreras i flexite.

Kontakt med Överförmyndaren landar på 991 ärenden, varav en tredjedel registrerats i flexite. För Lärcentrum har vi hanterat 665 ärenden.

Till och med den sista augusti hade vi besvarat 90 frågor om valet och tagit emot 87 jobbsökningar från personer som ej kunnat söka via Heroma.

För Kommunledningsförvaltningen är det 57 procent av alla ärenden som kommer in via telefon.

## Serviceförvaltningen

Serviceförvaltningen har 3 700 hanterade ärenden, vilket är 700 fler än samma period föregående år. Drygt 1 500 av dessa ärenden är frågor som slussas vidare till Löner. 825 är samtal som kopplats vidare till IT-enheten.

Närmare 1 400 ärenden är externa frågor som inte har med kommunen att göra och 555 ärenden är kollegor på kommunen som ringer in till oss och vill ha hjälp med olika frågor—ofta frågor där de ska vända sig till sin chef för att få svar.

## Företagslotsen

Kundcenter besvarar alla samtal som kommer in till Företagslotsen på 063-14 39 00. Totalt har vi besvarat 80 samtal i år jämfört med 43 samtal förra året.

## Ej val

Liksom för första perioden 2018 ser vi att även under andra perioden 2018 har något fler kunder valt "ej val" när de ringer in till kommunen, även om ökningen denna period var marginell. Totalt har vi fått in 11 405 samtal på "ej val" jämfört med 11 270 samtal förra året.

De flesta som inte gör något val ska vidare till någon inom Kommunledningsförvaltningen. På andra plats kommer Löner, därefter IT-enheten och på fjärde plats personer som söker någon inom Vård och omsorg.





# Det är vi som är Kundcenter!

## Svarsgrupp 1—Socialt stöd, vård och omsorg



Mattis Gelotte



Jojanneke  
Kraaykamp



Titti Svensson



Sandra Skog



Susanne Holm



Denize von Wal-  
den



Hanna Rönne-  
land



Birk Wikén,  
timmis

## Svarsgrupp 2 och 4 — Skola, förskola samt kultur och fritid



Lena Haake



Åse Wikander



Unn Thofelt



Sandra Kopka

## Svarsgrupp 3 — Fastigheter, byggande, gator eller miljö



Paula Eriksson



Bettan Försth



Maria Sohlberg



Marlene Stjern-  
berg



Maria Sjölander,  
timmis



Caroline Sjölan-  
der, timmis

## Reception



Lena Rahm

## Verksamhets- samordnare



Sara Magnus-  
son

## Kundcenterchef



Agneta Nilsson

## Teamchef



Mia Ludvigsson

## Språkstöd



Linda Khaled  
Diab