



Kundcenter Period 3 2018

september — december

Nytt år och nya möjligheter!

Ny organisation

Vid årsskiftet upphörde Serviceförvaltningen och vi tillhör numera Kommunledningsförvaltningen.

Fr o m årsskiftet har vi även ett gäng nya politiker som träder i tjänst. Jag har tagit mig friheten att skicka den här rapporten till en del av er—är det så att du inte vill ha den är det bara att svara på maillet så plockar jag bort dig från sändlistan.

Vill samtidigt välkomna alla nya politiker att komma och medlyssna hos oss (även ni "gamla" som ännu inte hunnit med det är så klart välkomna). Jag lovar att det är väl investerad tid. Ring eller maila mig så ordnar vi det.

Enkelhet

På Kundcenter mäter vi löpande vad Östersundsborna tycker om vår service. Sedan några månader tillbaka mäter vi "enkelhet" - dvs hur enkelt medborgaren tycker det var att få sitt ärende löst. Sist i undersökningen kan man fritt prata in ett meddelande kopplat till detta, genom att vi säger "Tala gärna in en kommentar efter pipet hur vi kan göra det enklare för dig i hanteringen av ärenden till kommunen nästa gång."

När vi sammanställt de kommentarer som kommit in under hösten, kan vi för egen del se att många upplever att nuvarande talsvar är alldeles för långt. Övriga synpunkter som kommit in är bl a:

- Man önskar direktnummer till handläggare
- Man tycker att det är krångligt och tar lång tid att få hjälp med fakturor
- Man tycker inte om telefontider
- Man tycker att det är svårt att få tag på handläggare som t ex missat att hänvisa sin telefon

När det gäller talsvaret kommer vi så fort som möjligt att se över det för att se hur vi kan korta av det. En utmaning är dock att dels tillfredsställa alla kommunens verksamheter och samtidigt uppfylla de juridiska krav vi har som bl a innebär att vi behöver informera om GDPR, inspelning av samtal etc.



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

Födelsedagsbarn

Den 7 november fyllde vi 5 år! Dagen till ära klädde vi självklart upp oss i finkläder och bjöd på bubbel och tilltugg.

Av de 15 personer som var Kundcenters ursprungstyrka var det 5 år senare fortfarande 8 st som jobbade kvar! En stor bidragande orsak tror jag är att vi alltid försöker ha kul på jobbet (vilket även framsidan visar). :)



Tillgänglighet

Under den sista perioden 2018 har vi överträffat målet på tillgänglighet och nått i snitt 96 procent besvarade samtal —vilket kan jämföras med 92 procent samma period 2017.

Den främsta anledningen är att vi haft full bemanning i kombination med i princip ingen sjukfrånvaro. Dessutom gjorde vi under våren ett stort arbete med en tydligare struktur kring möten, utbildningar etc—vilket underlättat bemanningsplaneringen.

Totalt har vi besvarat 79 procent av samtalen inom 1 minut och 89 procent av samtalen inom 2 minuter. Snittsvarstiden har legat på 53 sekunder. Spannet ligger mellan 15 sekunder för ej val-samtalen och 1 minut och 31 sekunder för gruppen som svarar mot socialt stöd och vård.

Samtalen till den automatiska telefonisten fortsätter att minska och ligger nu på 334 i snitt per vecka, jämfört med 556 samma period förra året.

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.

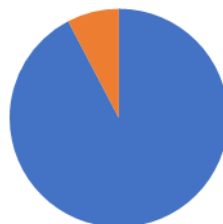
Svarsgrupp

Period 3 2017

Period 3 2018

Totalt Kundcenter

Antal besvarade samtal:
Period 3 2017: 49 752
Period 3 2018: 51 395



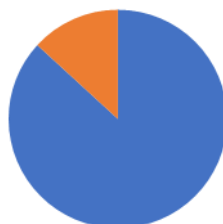
Tillgänglig 92 %



Tillgänglig 96 %

Val 1 - Socialt stöd, vård och omsorg

Antal besvarade samtal:
Period 3 2017: 15 050
Period 3 2018: 15 438



Tillgänglig 87%



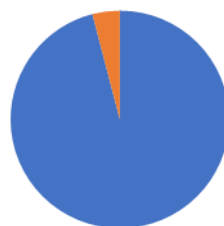
Tillgänglig 93 %

Val 2 - Skola, förskola och vuxenutbildning

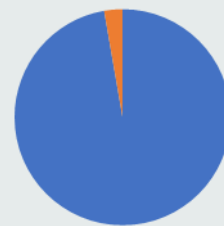
Antal besvarade samtal:

Period 3 2017: 7 919

Period 3 2018: 6 981



Tillgänglig 96 %



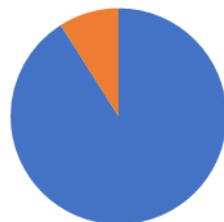
Tillgänglig 97 %

Val 3 – Fastigheter, gator, byggande och miljö

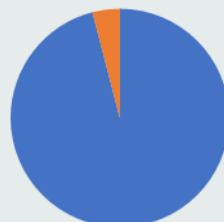
Antal besvarade samtal:

Period 3 2017: 10 370

Period 3 2018: 9 323



Tillgänglig 91 %



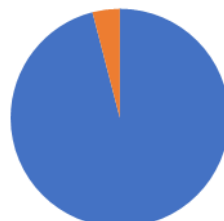
Tillgänglig 96 %

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

Antal besvarade samtal:

Period 3 2017: 4 630

Period 3 2018: 4 172



Tillgänglig 96 %



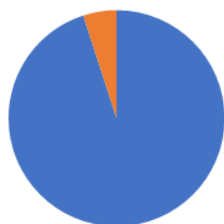
Tillgänglig 97 %

Företagslotsen

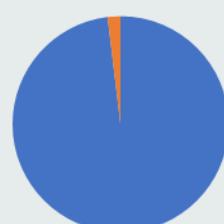
Antal besvarade samtal:

Period 3 2017: 51

Period 3 2018: 57



Tillgänglig 95 %



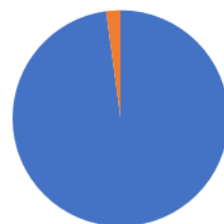
Tillgänglig 98 %

Ej val

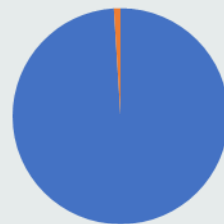
Antal besvarade samtal:

Period 3 2017: 11 270

Period 3 2018: 11 405



Tillgänglig 98 %



Tillgänglig 99 %

Lösningegrad

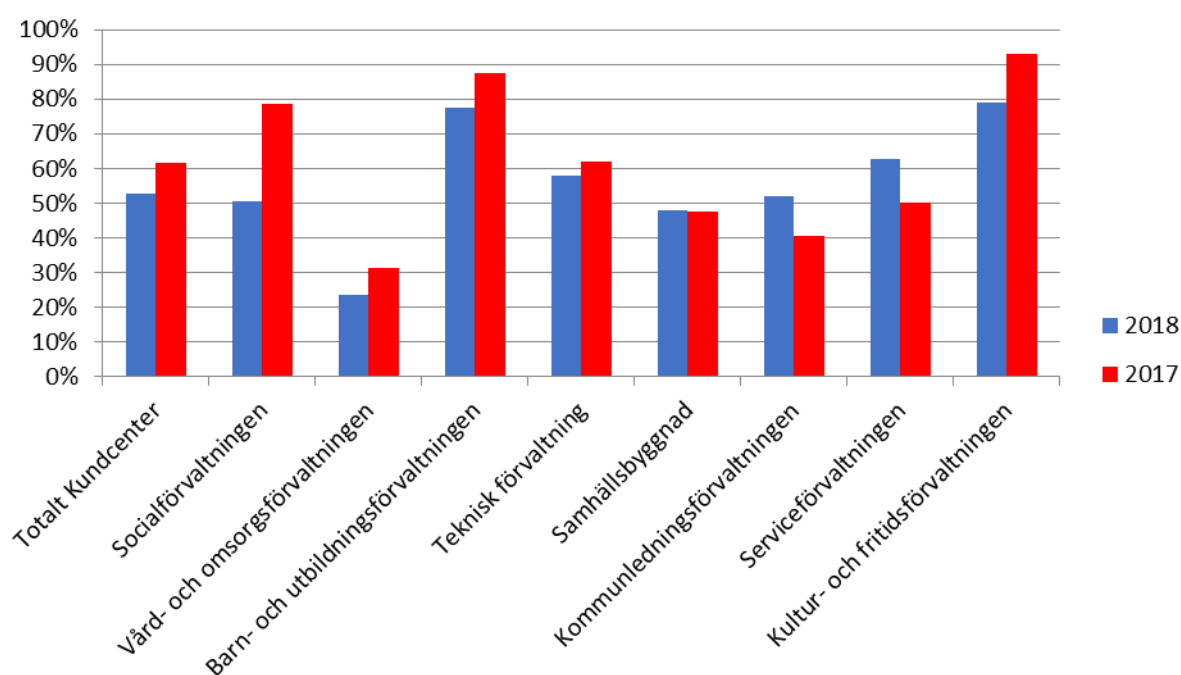
Lösningegraden låg under perioden på 53 procent. Förra perioden (maj—augusti) låg den på 57 procent. Under period 1 2018 låg den på 58 procent och under den sista perioden 2017 var lösningegraden 62 procent.

Den huvudsakliga förklaringen till att det ser ut som att lösningegraden sjunker är att vi registrerar fler och fler "kopplasamtal" i flexite. Dessutom är målet på sikt att medborgarna ska kunna lösa fler och fler enkla ärenden själv med hjälp av smarta e-tjänster, varför målet lösningegrad börjat spela ut sin roll.

Däremot kan det vara intressant att följa lösningegraden inom vissa områden, t ex rent generellt vad gäller bygglövsfrågor eller andra specifika områden.

Med lösningegrad avses ärenden som kundcenter löser. För att ett ärende skall räknas som löst skall inte kunden behöva kontakta kommunen igen. Lösningegraden 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 3—2018/2017



Service

Bemötande och kunskap

När det gäller kundnöjdhet ligger vi kvar på samma höga nivåer som tidigare.

På bemötande får vi betyget 4,56 och på kunskap 4,33. Den generella nöjdheten ligger också på 4,33. Alla svarsgrupper når målet både på bemötande och på kunskapsnivå.

Tittar vi lite närmare på hur kunderna har upplevt svarstiden ser vi att en snittkötid på ca 1,5 minuter får ett betyg på runt 4, medan en snittkötid på 30 sekunder får ett betyg på 4,3.

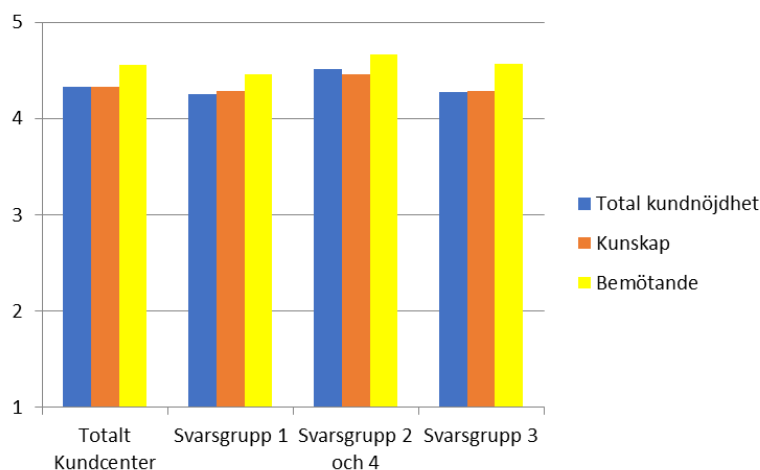
Jämfört med övriga kommuner som använder samma mätmetod ligger vi över snittet på bemötande, kunskap och generell nöjdhet.

Som jag skrev i inledningen upplever dock medborgarna att det är lite krångligare att få sitt ärende löst i Östersund jämfört med övriga kommuner. Detta är ett område som vi kommer att arbeta vidare med under våren.

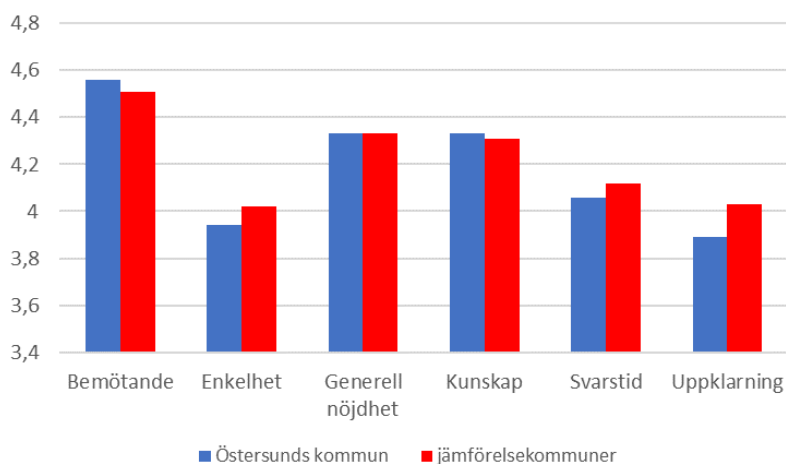
Med service avses kundcenters förmåga att leverera ett bra bemötande och en hög kunskapsnivå. Vi har valt att mäta nöjd kund genom att vissa av de kunder som varit i kontakt med oss blir uppringda av en automatisk tjänst direkt efter sitt samtal, där de får besvara 7 frågor – bland annat med avseende 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 3 — 2018



Kundnöjdhet Östersund vs övriga, period 3 — 2018



KKiK-mätningen

KKiK står för Kommuners Kvalitet i Korthet och består av ett antal jämförelser mellan de kommuner som väljer att vara med. För Kundcenters del innebär detta att ett externt företag ringt in 52 samtal där man låtsas vara en medborgare och ställt frågor om kommunens verksamheter. Dessutom har företaget skickat 52 st e-postmeddelanden

Förutom de tre nyckeltalen som redovisas i faktarutan mäter företaget även hur vi svarar, i vilken utsträckning man fick svar på frågan, den information man fick och det intresse och engagemang kommunvägledaren visade. För e-post redovisar man, förutom svarstid, kvalitet på svaret samt om e-posten innehåller enhetliga och kompletta avsändaruppgifter.

Bland de totalt 150 kommuner som var med i denna mätning hamnade Östersunds kommun på plats 16 när det gäller helhetsintryck.

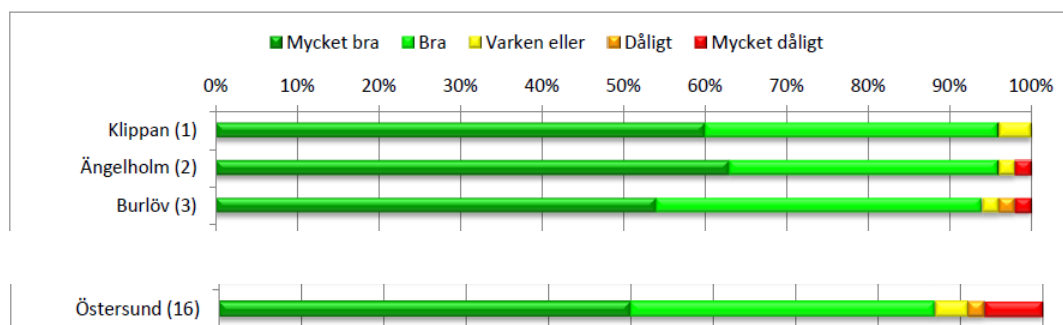
Det som drar ner vår placering i år är **svarstiderna** på de 52 samtalen som företaget ringt. I tabellen nedan redovisas utfallet i KKiK mätningen jämfört med verkligt utfall under samma period:

	KKiK	Verkligt utfall
svar inom 30 sekunder		71%
svar inom 60 sekunder	39%	80%
svar inom 2 minuter	70%	90%
totalt besvarade	87%	96%
ej svar	13%	4%

HELHETSINTRYCK (Extra PROFITEL-parameter)

Mätparameter T9: Denna parameter avser en sammanvägning av alla intryck som vi har noterat under respektive samtalsförsök. Helhetsintrycket omfattas av bl.a. av svarstider, hälsningsfraser, expedieringstid, bemötande, Kontaktcentrets/Kundtjänstens/Handläggarnas tillgänglighet, om vi har fått svar på frågan/frågorna och kvaliteten på svaret. Resultatet är sorterat på "Mycket bra" och "Bra". Er kommuns placering är 16 av 150 (1 är högst och 150 lägst.) Diagrammet är fördelat på fem sidor.

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



KKiK— Kommuners Kvalitet i Korthet—mäter tre nyckeltal som rör Kundcenters verksamhet. Den fullständiga rapporten publiceras i slutet av januari.

- Tillgänglighet telefoni—andelen lyckade kon-taktförsök där svar på fråga/frågor erhöles.
- Bemötande—intervjuarnas gradering av hur de blivit bemötta under samtalet.
- Svarstid e-post—tiden från skickandet av e-post till svar av kommunen.

De 7 samtal som i KKiK redovisats som "ej svar" fördelar sig enligt följande:

- 4 samtal upptaget eller brutits pga tekniska problem
- 1 samtal kopplat till förvaltning som ej besvarats
- 1 samtal hänvisat till förvaltnings telefontid
- 1 samtal hänvisat då svarsgruppen haft möte och kund skulle bli uppringd senare.

Hur gick det då för de andra två nyckeltalen i KKiK?

På **bemötande** hade vi 81 procent samtal med mycket gott bemötande och 19 procent med gott, vilket betyder att vi bör hamna ganska högt upp.

På **svarstid e-post** har vi besvarat 98 procent av alla e-postmeddelanden inom ett dygn med en medelsvarstid på 1 timme. Ett e-postmeddelande besvarades efter två dygn.

Information om förvaltningarna

Socialförvaltningen

För Socialförvaltningen har vi hanterat totalt 6 427 ärenden under tertial 3 2018, vilket är ungefär 100 fler jämfört med samma period förra året.

Under året har vi blivit mer noggranna med att registrera alla besök, samt att vi skiljer på spontana och bokade besök. Totalt har vi registrerat 705 besök—där 1/3 är inbokade besök och resterande spontana. I snitt tar vi emot 40 besök i veckan, där 1-2 besök per dag rör fader/föräldraskap och resterande i princip uteslutande rör försörjningsstöd och/eller boende.

Vi har under november och december utbildat två nya kollegor då vi har två föräldralediga samt en medarbetare som flyttat till Norge.

Om fokus för svarsgruppen i början av året varit att hitta en bra bemanningsstruktur så har fokus under hösten legat på att registrera mer—vilket man lyckat med.

För Socialförvaltningen är de vanligaste ärendena personer som vill ha kontakt med sin handläggare på försörjningsstöd, barn/ungdom/vuxen eller familjerätten. Totalt har vi hanterat närmare 3 300 ärenden under perioden.

76 procent av alla ärenden har kommit in via telefon, 12 procent är besök och 4 procent e-post eller webb.

Vård- och omsorgsförvaltningen

För vård och omsorg har vi totalt hanterat 6 772 ärenden vilket är ca 500 fler än samma period 2017. I mångt och mycket handlar det om att förmedla kontakt till ansvariga—främst till Biståndshandläggare eller Hemtjänst med drygt 3 100 ärenden totalt. Här finns det alltså mycket tid att tjäna att på sikt se om det går att använda ny teknik för att underlätta all "kontaktförmedling".

Under perioden har vi registrerat 610 fakturafrågor och kunnat besvara drygt en fjärdedel. 24 procent av alla frågor beror på att kunderna inte förstår eller att något annat blivit fel med fakturan. Den planerade utbildningsinsatsen hoppas vi snart kommer att genomföras, så att Kundcenter framöver kan avlasta förvaltningen ännu mer än idag.

För Vård- och omsorgsförvaltningen kommer 96 procent av alla ärenden in via telefon, 1 procent är besök och 3 procent e-post eller webb.

Barn- och utbildningsförvaltningen

I år har vi hanterat 5 896 ärenden under perioden, vilket är nästan exakt samma volym som förra året.

Totalt har vi tagit emot drygt 200 spontana besök vilket är en rejäl ökning mot förra året då vi hade 111 besök totalt.

Förutom kopplasamtal är de vanligaste ärendena som kommer in via telefon frågor om förtur eller besked om plats på förskolan. Där kan vi hjälpa 77 procent av alla som ringer in på Kundcenter. På andra plats kommer fakturafrågor angående förskolan och här avslutar Kundcenter 72 procent av frågorna.

Om vi bortser från alla administrativa uppgifter vi hanterar åt barn och utbildning (främst olika typer av utskick) så kommer 75 procent av alla ärenden in via telefon, 15 procent via e-post och webb och 10 procent är besök.

Samhällsbyggnad

För Samhällsbyggnad har vi under perioden hanterat drygt 5 300 vilket är 1 000 färre än samma period förra året. Det är i första hand kopplasamtalen som minskat, då vi är mycket restriktiva med att koppla kunderna vidare, speciellt när det gäller bygglovsfrågor.

När det gäller bygglov så har dessa dessutom minskat något—från närmare 1 400 samtal till drygt 1 100 samtal. Vi besvarar runt en fjärdedel av bygglovsfrågorna på Kundcenter.

På andra plats kommer frågor om färdtjänst och riksfärdtjänst. Här kan vi besvara runt hälften av alla frågorna.

På tredje plats kommer felparkeringsfrågor med 360 ärenden och på fjärde plats borttappat Ungdomskort.

70 procent av alla Samhällsbyggnads ärenden kommer in via telefon, 23 procent via e-post, e-tjänsten eller webben och 4 procent är besök.

Teknisk förvaltning

För Teknisk förvaltning har vi under perioden hanterat 6 413 ärenden vilket är drygt 600 färre än samma period förra året.

På första plats kommer felanmälan fastighet med 757 ärenden. Därefter kommer snön. Som de flesta säkert uppmärksammat så kom snön tidigt i år, även om det kom mer förra året när den väl kom. Under period 3 hanterade vi 656 ärenden som rörde snöröjning jämfört med 384 förra året. Hälften av de dryga 600 ärendena har vi kunnat besvara direkt i Kundcenter utan att skicka vidare.

På tredje plats hittar vi fakturafrågorna som rör vatten och sopor med 473 ärenden. Glädjande nog är volymen nästan halverad jämfört med förra året samma period. En tänkbar anledning är att fakturan till fritidshus numera skickas ut två gånger per år istället för en gång samt att förvaltningen gjort en del för att fakturan ska vara lättare att förstå.

På fjärde plats hittar vi ny kund/ägarbyte privat med runt 350 ärenden och på femte plats gatubelysning där vi haft många medborgare som ringt in under hösten och påtalat belysning som inte fungerat.

77 procent av alla ärenden som rör Teknisk förvaltning når oss via telefon, 19 procent har kommit in via e-post, e-tjänst eller webb. 4 procent är besök, där merparten är medborgare som hämtar kompostpåsar i receptionen.

Kultur och fritidsförvaltningen

För kultur och fritid har vi hanterat närmare 2 400 ärenden vilket är 200 fler än period 3 förra året.

Föreningarnas ströbokningar utgör drygt 500 av dessa ärenden där merparten hanteras via telefon. På andra plats hittar vi nycklar där 300 ärenden hanterats som besök och 180 via telefon. Jämfört med förra året är detta en ökning med drygt 100 ärenden vilket beror på att det varit en del tekniska problem med nyckelsystemen.

För Kultur och fritidsförvaltningen är det 70 procent av alla ärenden som kommer in via telefon, 18 procent är besök och 12 procent e-post och webb.

Kommunledningsförvaltningen

För Kommunledningsförvaltningen har vi hanterat drygt 4 872 ärenden, vilket är ca 300 färre än förra året samma period.

Under perioden har vi även börjat registrera alla e-

postmeddelanden som kommer in via kommun@ostersund.se samt kommunstyrelsen@ostersund.se i flexite. Inte förvånande är därför ärendedetaljen "allmän kommuninfo" störst med drygt 1 000 ärenden.

På andra plats kommer frågor om god man och förvaltare med drygt 500 ärenden.

Vi har fått in runt 150 fakturafrågor, där vi kunnat avsluta runt 28 procent själv. Dessutom har vi hjälpt runt 100 arbetssökande att registrera sina ansökningar i Heroma.

För Kommunledningsförvaltningen är det 54 procent av alla ärenden som kommer in via telefon, 40 procent är e-post eller webb och 11 procent har varit besök.

Serviceförvaltningen

Serviceförvaltningen har vi hanterat drygt 2 600 ärenden jämfört med drygt 2 800 samma period föregående år. Drygt 1 500 av dessa ärenden är frågor som slussas vidare till Löner. Runt 650 ärenden är samtal som kopplats vidare till IT-enheten.

Drygt 1 200 ärenden är externa frågor som inte har med kommunen att göra och närmare 700 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 51 samtal i år jämfört med 57 samtal förra året.

Ej val

Trenden för 2018 håller i sig med en högre volym på Ej val jämfört med 2017. För period 3 har vi besvarat 14 628 samtal jämfört med 11 101 året innan.



Det är vi som är Kundcenter!

Svarsgrupp 1—Socialt stöd, vård och omsorg



Mattis Gelotte



Hanna Rönne-land



Sandra Westman



Sandra Skog



Susanne Holm



Anna-Karin Norberg



Denize von Walden



Birk Wikén,
timmis

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



Sandra Kopka



Åse Wikander



Unn Thofelt



Fredrik Leijon

Svarsgrupp 3 — Fastigheter, byggande, gator eller miljö



Paula Eriksson



Bettan Försth



Maria Sohlberg



Marlene Stjernberg



Caroline Sjölander,
timmis

Reception



Lena Rahm

Teamchef



Mia Ludvigsson

Kundcenterchef



Agneta Nilsson

Språkstöd



Linda Khaled
Diab