



## Forslag til nye telefontider

De tidligere åbningstider på rådhuset er erstattet af et system, hvor borgere skal bestille tid til personlig betjening. Telefontiderne er i forbindelse med denne ændring ikke blevet justeret, men fungerer på samme vis som de tidligere åbningstider for fysisk fremmøde. Det skaber forvirring hos borgere og virksomheder, som har svært ved at gennemskue, hvornår de kan komme i telefonisk kontakt med kommunen. Derudover har den fysiske sammenlægning af jobcenter og rådhuset, som har divergerende telefontider, yderligere aktualiseret et behov for at justere telefontiderne.

Administrationen indstiller til, at rådhusets telefontider ændres til at være alle hverdage fra kl. 9.00-12.00. Indstillingen er begrundet i borgere og virksomheders behov for og ønsker til telefontider, samt medarbejdernes mulighed for at løse øvrige arbejdsopgaver.

### Telefontiderne i dag

Rådhusets hovedtelefon 4477 2000 er i dag åben:

Mandag-tirsdag kl. 10.00-15.00

Onsdag lukket

Torsdag kl. 10.00-17.00

Fredag kl. 10.00-13.00

Jobcentrets hovedtelefon 4477 6500 er i dag åben:

Mandag-onsdag kl. 9.00-12.00

Torsdag kl. 13.00-17.00

Fredag kl. 9.00-12.00

### Samme telefontid alle dage

Langt størstedelen af opkald til rådhusets hovedtelefon ligger om formiddagen, og den første time er typisk den travleste på telefonen. Analyse af data i en vilkårlig uge viser, at 57 pct. af opkald til rådhusets telefon foretages inden kl. 12.00, og 75 pct. af rådhusets opkald ligger inden for de første tre timer af telefontiden (10.00-13.00). Det samme mønster gør sig gældende på jobcentrets telefon, som de fleste dage åbner en time tidligere, hvor andelen af opkald fra kl. 9.00-12.00 er 76 pct. Om torsdagen, hvor jobcentrets telefon er åben fra kl. 13.00-17.00 foretages 63 pct. af dagens opkald inden for den første time af telefontiden.

Tilsvarende er antallet af opkald fra kl. 15.00-17.00 henholdsvis 4 pct. for rådhuset og 2 pct. for jobcentret. Det er således snarere telefonens åbningstid, der afgør, hvornår borgere og virksomheder ringer til Ballerup Kommune, end det er telefo-

nens lukketid. Virksomheder i Ballerup har endvidere udtrykt ønske om at kunne komme igennem til rådhuset tidligere end kl. 10.00

Derudover viser data, at størstedelen af opkald, som foretages til jobcentret uden for telefontid, ligger torsdage mellem 9.00-12.00. Det vil sige i det tidsrum, hvor telefonen er åben ugens øvrige hverdage. Det tyder således på, at det for borgere og virksomheder snarere er forvirrende end en service at have skiftende telefontider.

### **Mange forskellige kommunikationsformer**

Rådhusets hovedtelefon er kun én ud af mange måder, hvorpå Ballerup Kommune kommunikerer med borgere og virksomheder. Rådhusets telefontider justeres og ensertes, men det har ikke betydning for øvrige eksisterende kommunikationsveje, som eksempelvis borgernes opkald direkte til sagsbehandlere. Der er fx flere centre der har såkaldte mini call-centre, som typisk er indgang for borgere og øvrige, der har samarbejder eller kontakter i forhold til specifikke behov, som kan løses via call-centret. Call-centrenes praksis videreføres i overensstemmelse med det enkelte centers arbejds gange og samarbejder med såvel borgere og øvrige samarbejdspartner, fx region, andre kommuner og virksomheder. Denne praksis fortsætter som hidtil og følger i øvrigt telefonpolitikens princip om, at ubesvarede opkald returneres førstkommande hverdag.

Der ændres således ikke ved den del af centrenes nuværende praksis, som er uafhængig af rådhusets hovedtelefon, og som er tilpasset behovet hos de borgere og virksomheder, som har kontakt til det specifikke center. Justeringen handler udelukkende om rådhusets hovedtelefon, som håndterer alle opkald til hovednummeret. Det vil sige, at det som i dag er muligt for de enkelte centre at modtage opkald ud over tidsrummet fra 9.00-12.00, men at de som minimum skal stå til rådighed i rådhusets telefontid alle hverdage fra kl. 9.00-12.00, så opkald kan stilles videre til rette center.

### **Bestil et opkald**

I forbindelse med justering af telefontider åbnes desuden op for den mulighed, at de enkelte centre kan tilbyde borgere og virksomheder at bestille opkald. Borgere og virksomheder kan således bestille en opringning om et specifikt emne på et valgfrit tidspunkt – også uden for rådhusets almindelige telefontid. Det vil være op til det enkelte center at vurdere behovet for denne service. Antallet af og tidspunktet for de udbudte opkaldsbestillinger tilpasses således løbende efter behov og under hensyntagen til øvrige telefonservices og opgaver.

Systemet til tidsbestilling er allerede tilgængeligt i Ballerup Kommune, men benyttes i meget begrænset omfang. Konceptet kan således implementeres i forbindelse med en ændring af telefontiden.

### **Udvikling af yderligere servicetiltag**

Ud over på nuværende tidspunkt at justere rådhusets telefontider arbejdes der på yderligere tiltag. Der foretages blandt andet en afsøgning af muligheden for en chatfunktion. En chatfunktion kan tilbyde borgere og virksomheder endnu en kontaktmulighed, som ligeledes imødekommer et behov for en hurtig tilbagemelding. Derudover kan en chatfunktion gøre det muligt for medarbejdere at håndtere flere henvendelser på én gang og dermed optimere ressourceforbruget.

### **Bred enighed om justering**

Der er på tværs af centre, medarbejdergrupper og tillidsrepræsentanter bred enighed om, at rådhusets telefontider frem over skal være alle hverdage fra kl. 9.00-12.00. Der er enighed om, at ændringen vil imødekomme borgere og virksomheders behov og betyde en bedre udnyttelse af ressourcerne.

### **Evaluering**

Administrationen indstiller derudover til, at den nye praksis vurderes løbende og evalueres efter det første år. Der er behov for at gøre konkrete erfaringer, fordi der er væsentligt forskel på behov og praksis omkring telefonopkald i de enkelte centre.