SERVICEFÖRVALTNINGEN
KONTAKTCENTER STOCKHOLM

Verksamhetschef: Anne-Sofie Ohlsson
Enhetschefer: Eva Åsander och Marie Havdrup

Verksamhetsplan och budget 2010

Kontaktcenter Stockholm
– service i världsklass -

Box 7005, 121 07 Stockholm. Besöksadress Palmfeltsvägen 5 A
Telefon 08/ 508 11 500
E-post: anne-sofie.ohlsson@stockholm.se

Verksamhetsbeskrivning

Verksamhetsidé

Kontaktcenter svarar på frågor från invånare i Stockholm som gäller stadens verksamheter. Ett nummer – svar direkt med ett gott bemötande av kunniga handläggare.

Kontaktcenter Stockholm arbetar efter ledorden tillgänglighet, kvalitet och gott bemötande. Det innebär att inkommande ärenden tas om hand snabbt och att såväl invånare som förvaltningar och bolag kan vara trygga med att den information som Kontaktcenter Stockholm lämnar är korrekt. Minst 70 % av de inkommande frågorna ska lösas vid den första kontakten och minst 90 % av stockholmarna ska vara nöjda med service och bemötande.

Kontaktcenter Stockholm ska erbjuda stadens invånare en enkel och tydlig kanal för snabb och korrekt information. Verksamheten ska successivt utvecklas med utgångspunkt från invånarnas behov och förvaltningarnas behov av att effektivisera och förbättra information och vägledning till medborgarna.

Ansvarsområde och omfattning

Kontaktcenter Stockholms kunder kan delas in i två huvudkategorier, dels stadens invånare som på något sätt kontaktar oss för information och hjälp, dels våra beställare i form av stadens förvaltningar och bolag.

Vid ingången av 2010 omfattar vårt uppdrag äldreomsorg, förskola, parkeringstillstånd, avfall, fakturafrågor om skolbarnsomsorg och tomträttsavgälder, hälsoskydd och bokning av tillfälliga försäljningsplatser. Under första kvartalet tillkommer även uppdrag avseende val av förskoleklass.

Verksamheten är intäktsfinansierad förutom Äldre direkt som är anslagsfinaniserad. I verksamhetsplanen uppgår budgetomslutningen till 30,7 mnkr varav ca 22,5 mnkr utgör personal och lokalkostnader.

Organisation

Verksamheten är organiserad i två enheter under en verksamhetsledning. Verksamhetsledningen består av verksamhetsområdeschef och två enhetschefer. Den ena enheten är lokaliserad till Husby centrum och har under 2010 främst uppdrag avseende äldreomsorg, förskola och skola. Inför år 2010 är antalet medarbetare ca 30 (omräknat till årsarbetare 27,55).

Den andra enheten är lokaliserad till tekniska nämndhuset på Kungsholmen och har uppdrag avseende parkeringstillstånd, avfall, hälsoskydd, bokning av tillfälliga

torgplatser och fakturafrågor avseende tomträttsavgälder. Inför 2010 är antalet medarbetare ca 15 (omräknat till årsarbetare 13,3).

Förutom medarbetarna vid de två enheterna finns också två utvecklingssekreterare, omräknat till årsarbetare 1,5, som är gemensamma resurser för hela Kontaktcenter Stockholm.

Kommunfullmäktiges mål

De av kommunfullmäktige beslutade inriktningsmål 2010 som är styrande för Kontaktcenter Stockholm är ”Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras och Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva.

Inom dessa inriktningsmål har fullmäktige antagit mål för verksamhetsområdet varav ”kvaliteten inom stadens omsorgsverksamheter ska öka – trygghet, värdighet och valfrihet skall prägla hela omsorgen”, ”staden ska vara en attraktiv arbetsgivare” samt ”effektivitet och fokus på kärnverksamheterna” är de som är mest styrande för verksamhetsområdet.

Nämndens mål för verksamhetsområdet

Kontaktcenter Stockholm ska erbjuda stadens invånare och övriga intressenter god tillgänglighet till effektiv och kvalificerad service.

Servicenämnden har i verksamhetsplanen 2010 fastställt följande årsmål för indikatorer som gäller Kontaktcenter Stockholm:

Andel inkommande frågor till kontaktcenterverksamheten som löses vid den första kontakten	70 %
Andel inkommande samtal som besvaras inom en minut	85 %
Andel nöjda kunder gällande kontaktcenterverksamhetens service, bemötande och effektivitet.	90 %

Enhetsspecifika åtaganden

Åtagande

- **Det skall vara lätt att hitta information om hur man når Kontaktcenter Stockholm och vilka tjänster vi erbjuder**

Box 7005, 121 07 Stockholm. Besöksadress Palmfeltsvägen 5 A
Telefon 08/ 508 11 500
E-post: anne-sofie.ohlsson@stockholm.se

- **Vi skall vara aktiva i marknadsföringen av Kontaktcenter Stockholm**

Kontaktcenter Stockholm skall vara en känd och naturlig väg för den som söker information om stadens verksamheter. För den som vill få kontakt med oss skall det finnas flera vägar att hitta kontaktinformation.

Arbetssätt

Genom ett nära samarbete med serviceförvaltningens informatör säkerställer vi att informationen på www.stockholm.se och intranätet är uppdaterad och korrekt. Det underlättar även för medarbetare i andra delar av stadens organisation att kunna hänvisa till kontaktcenter Stockholm.

I samarbete med förvaltningar och bolag förbättra hur information om Kontaktcenter kan spridas av respektive förvaltning eller bolag. Detta kan ske t.ex. genom att biståndshandläggare informerar äldre och anhöriga om Kontaktcenter/Äldre direkt samt har Kontaktcenter/Äldre direkts telefonnummer på olika utskick som görs.

När kontaktcenter har uppdrag som innebär att ge information i fakturafrågor skall vi sträva efter att vårt telefonnummer finns som kontaktinformation på respektive fakturatyp. Det ger stort informationsgenomslag och gör det tydligt för medborgaren vart man ska vända sig. Vi ska samarbeta med verksamhetsområde ekonomi för att göra det så smidigt för medborgaren/kunden som möjligt.

Varje gång staden annonserar i lokaltidningarna skall information finnas med om vilka frågor vi svarar på och hur man hittar oss.

Äldre direkt ska ha enkla broschyrer om sin verksamhet som kontinuerligt kan tryckas upp och skickas till bl.a. biståndshandläggare, pensionärsorganisationer m.m.

När kontaktcenter får nya uppdrag skall vi tillsammans med serviceförvaltningens informatör jobba aktivt med pressinformation.

Uppföljning

Under 2010 skall medborgare/kundundersökningar genomföras för alla de uppdrag som kontaktcenter har. Som en del i dessa skall frågor finnas med om på vilket sätt man hittat information om Kontaktcenter Stockholm och om informationen varit lätt eller svår att hitta.

Analys av ärendestatistik genomförs månatligen per svarsgrupp. När marknadsföringsinsatser skett eller om verksamheten varit exponerad i media skall särskilt följas upp om det innebär förändringar i ärendestatistiken.

Box 7005, 121 07 Stockholm. Besöksadress Palmfeltsvägen 5 A
Telefon 08/ 508 11 500
E-post: anne-sofie.ohlsson@stockholm.se

Vid avstämningsmöten med respektive förvaltning/bolag följa upp hur informationen om Kontaktcenter spridits av förvaltningen/bolaget.

Åtagande

- **Vi ska erbjuda service med hög tillgänglighet.**

85 % av de som ringer till Kontaktcenter Stockholm skall få svar inom 1 minut.

Arbetssätt
Vi har under 2010 öppet måndag till fredag under kontorstid, d.v.s.

måndag – torsdag	8.00–16.30 (8.00–16.00, sommartid)
fredag	8.00–16.00 (8.00–15.00, sommartid)

Vissa mindre variationer förekommer beroende på beställarnas önskemål. Under året kommer vi i samråd med beställarna att sträva efter en harmonisering av öppettiderna så att alla tjänster har samma öppettider.

Under våra öppettider strävar vi efter att alltid vara tillgängliga. Den svarsgrupp för ”övriga frågor” som inrättas under 2010 kommer att underlätta för medborgaren att alltid komma fram och få framföra sitt ärende och tala med en servicehandläggare. Det kan dock innebära att ärendet i undantagsfall inte blir löst direkt utan kan, om ärendet inte är av akut karaktär, innebära att medborgaren inom 24 timmar får en återkoppling från en servicehandläggare i ”rätt” svarsgrupp.

Det varierar över tid hur mycket ärenden det är i de olika svarsgrupperna. För att kunna bemanna optimalt kommer vi under 2010 att införa ett schemaläggningssystem för att underlätta planeringen och för att i större utsträckning kunna tillgodose medarbetarnas önskemål om arbetstidsförläggning.

Vi använder samtalsverktyg och tränar regelbundet för väl avvägda samtalslängder.

Förutom telefonen har vi även verksamhetsanknutna e-postlådor som en kanal för kontakt med oss.

Under våren 2010 implementeras ett nytt handläggarstöd som ger förutsättningar för en noggrann registrering och bättre uppföljning av ärenden.

Uppföljning

Under 2010 skall medborgar/kundundersökningar genomföras för alla de uppdrag som kontaktcenter har. Som en del i dessa skall frågor finnas med om hur kontaktcenters tillgänglighet uppfattas och om öppettiderna är tillfredsställande.

Statistik från Callguide analyseras månatligen som underlag för att säkerställa att bemanningen är rätt dimensionerad och anpassad över tid.

Åtagande

- **Vi ska ge stöd och information samt löser ditt ärende eller vägleder dig rätt**
- **Vi ska ge rättssäker och korrekt information och vägledning.**
- **Vi ska ha en tydlig och medveten strategi vid rekrytering, introduktion och utbildning av medarbetare**

70 % av inkommande ärenden skall lösas vid första kontakten.

Arbetssätt

I samband med rekrytering strävar vi efter att komplettera den kompetens och erfarenhet som redan finns och att öka mångfalden genom exempelvis språkkunskaper och erfarenheter från olika områden.

Innan en medarbetare börjar ta ärenden inom en svarsgrupp genomförs utbildning och introduktion. Det innebär bl.a. utbildning i grundläggande verksamhetskunskap och regelverk (utformas i samråd med beställaren) och instudering av ev. frågor och svar förteckning. Vidare har alla medarbetare fått utbildning i Talkmap – kommunikationsmodell för ett gott bemötande och en god kommunikation, KC:s handläggarstöd och hantering av Callguide.

Inom Kontaktcenter Stockholm arbetar vi utifrån synsättet att vi äger frågan. Det innebär att om vi inte kan svara på en fråga som inkommer tar vi reda på svaret, lägger till i vår kunskapsbank och kan för framtiden ytterligare förbättra vår service. Om ärendet inte skall handläggas av oss tar vi reda på rätt instans för att slussa kunden vidare.

Medarbetarna vid kontaktcenter får på olika sätt regelbunden kompetensutveckling och återkoppling på sitt arbete. Det är bland annat genom fortbildning i Talkmap, samtalsverktyg, handläggarstöd, verksamhetsutbildning m.m. Innan årets slut skall samtliga medarbetare fått en personlig utvecklingsplan.

Uppföljning

Box 7005, 121 07 Stockholm. Besöksadress Palmfeltsvägen 5 A
Telefon 08/ 508 11 500
E-post: anne-sofie.ohlsson@stockholm.se

Årlig utvärdering av rekrytering under året för att säkerställa att vi kompletterar den kompetens och erfarenhet som redan finns och att vi ökar mångfalden.

Uppföljningssamtal för nyanställda med enhetschef för att säkerställa att den nyanställde har kunnat tillgodogöra sig introduktionen med utbildning och praktisk träning.

Månadsvis uppföljning av ärendestatistik och lösningsgrad. För verksamheten i tekniska nämndhuset kan sådan statistik inte tas fram förrän Callguide och det nya handläggarstödet är implementerat.

Uppföljning av att varje medarbetare fått en genomgång av den personliga utvecklingsplanen för att säkerställa att samtliga medarbetare har uppdaterad rätt kompetens.

Under 2010 ska enkätundersökning riktad till samtliga medborgare/kundgrupper genomföras i syfte att undersöka upplevelsen av kontaktcenters kompetens.

Åtagande

- **Vår service ska kännetecknas av ett mycket gott bemötande**

En förutsättning för att Kontaktcenter Stockholm skall lyckas i sitt uppdrag är att de som kontaktar oss, medborgare/kunder eller beställare upplever att de får ett mycket gott bemötande. Minst 90 % av de som kontaktar oss skall vara nöjda med vår service och vårt bemötande.

Arbetssätt

Samtliga medarbetare i Kontaktcenter Stockholm genomgår utbildning i serviceattityd och bemötande. Vidare sker individuell uppföljning genom coachning och medlyssning.

Inom arbetsgrupperna arbetar vi med utvecklingsinsatser för att öka medarbetarnas självkännedom vilket i sin tur bidrar till större förståelse och empati med våra kunder.

Vid våra enhetsmöten för vi en ständig dialog om hur det goda samtalet kan utvecklas och hur vi kan hjälpa varandra att bli bättre.

Uppföljning

Under 2010 ska enkätundersökning riktad till samtliga medborgare/kundgrupper genomföras i syfte att undersöka upplevelsen av kontaktcenters serviceattityd och bemötande.

Box 7005, 121 07 Stockholm. Besöksadress Palmfeltsvägen 5 A
Telefon 08/ 508 11 500
E-post: anne-sofie.ohlsson@stockholm.se

Vi följer månatligen upp de synpunkter och klagomål som inkommit och använder dem i vårt förbättringsarbete.

Åtagande

- **Vi ska utgå från medborgarens/kundens behov när vi utvecklar verksamheten**

- **Vi ska vidareutveckla samarbetet med våra beställare och andra samarbetspartners för att säkerställa kvaliteten och effektiviteten i vår service**

- **Vi ska under 2010 utöka servicen till att omfatta ytterligare fem verksamheter**

Arbetssätt

Regelbundna avstämningsmöten skall genomföras med kontaktpersoner för beställarna för att säkerställa att uppdraget levereras på överenskommet sätt och till överenskommen kvalitet. I samband med dessa avstämningsmöten går vi igenom statistik över ärendemängder och ärendetyper samt inkomna synpunkter och klagomål. I vårt uppdrag ligger att till beställaren framföra iakttagelser som kan bidra till deras verksamhetsutveckling. Vi lämnar även regelbundet information till servicenämnden om ärendevolymer och ärendetyper.

Under 2010 kommer en svarsgrupp ”övriga frågor” att inrättas. Syftet är att genom detta kunna ta emot frågor från alla medborgare, även sådana som vi inte har ett specifikt uppdrag om, och kunna informera och vägleda rätt.

Vi kommer under 2010 kontakta förvaltningar och bolag där vi bedömer att vi kan bidra till att förbättra servicen till medborgarna. Vi kommer särskilt inrikta oss på verksamheter som bidrar till att öka ärendevolymerna så att vår kostnadseffektivitet blir bättre.

Uppföljning

Under 2010 ska en enkätundersökning riktad till alla beställare genomföras, i syfte att undersöka dels hur man upplever Kontaktcenter Stockholms kvalitet och effektivitet, dels hur samarbetet fungerar.

Regelbunden uppföljning av inkomna synpunkter och klagomål inom respektive enhet.

Box 7005, 121 07 Stockholm. Besöksadress Palmfeltsvägen 5 A
Telefon 08/ 508 11 500
E-post: anne-sofie.ohlsson@stockholm.se

I samband med tertialrapport 2 följa upp antalet nya beställare och förändring av ärendevolymerna.

Resursanvändning

Kompetens
Tillsammans med enhetschefen planeras respektive medarbetares behov av kompetensutveckling. Samtliga medarbetare får regelbunden utbildning och coachning i serviceattityd och bemötande. Under 2010 kommer särskilda utbildningsinsatser att genomföras i samband med införande av handläggarstödet.

System
Under 2010 kommer ett nytt handläggarstöd för kontaktcenter att införas. Det innebär betydande förbättringar i vår uppföljning och statistik. Under februari månad kommer Callguide att införas vid verksamheten i tekniska nämndhuset. Det kommer att medföra förbättrade möjligheter att följa ärendeflödena vilket i sin tur innebär att bättre verktyg finns för att planera arbetet. Införandet av Callguide i tekniska nämndhuset gör även att hela kontaktcenter Stockholm får en gemensam telefonmiljö vilket gör att vi kan hjälpa varandra i samband med möten, utbildningar m.m.

Kommunikation
För den interna kommunikationen använder vi primärt förvaltningens intranät, e-postgrupper, enhetsmöten och arbetsplatsträffarna.
Vi levererar regelbundet verksamhetsstatistik till våra beställare och har även regelbundna uppföljningsmöten. Information om vår verksamhet sprids regelbundet genom serviceförvaltningens nyhetsbrev.

Den externa kommunikationen kommer främst att ske genom att uppdaterad information finns på stadens hemsida. Vidare kommer vi sträva efter att information om kontaktcenter alltid ska finnas med i staden månadsannonser i lokalpressen. Information om Äldre direkts verksamhet kommer även att finnas i form av enklare broschyrer som skickas till stadsdelsförvaltningarna för vidare spridning.

Samverkan
Kontaktcenter arbetar utifrån serviceförvaltningens samverkansavtal. Det innebär att arbetsplatsträffar genomförs vid arbetsplatserna i Husby och tekniska nämndhuset. Vid arbetsplatsträffarna används den fastställda dagordningen. Utöver arbetsplatsträffarna genomförs regelbundna enhetsmöten. Minnesanteckningar från enhetsmöten och arbetsplatsträffar finns tillgängliga för samtliga medarbetare på intranätet.

Box 7005, 121 07 Stockholm. Besöksadress Palmfeltsvägen 5 A
Telefon 08/ 508 11 500
E-post: anne-sofie.ohlsson@stockholm.se

Fyra gånger om året hålls samverkansgrupp för kontaktcenter. Vid dessa medverkar chefen för verksamhetsområdet, de bägge enhetscheferna samt de fackliga organisationerna. Vid samverkansgruppen behandlas frågor som är gemensamma för hela verksamhetsområdet samt att ärenden enligt MBL behandlas.

Bemanning
Då verksamheten är under uppbyggnad innebär det att rekrytering är ständigt aktuell. Grundprincipen är att vi har tillsvidareanställda medarbetare. När verksamhetsvolymen är osäker kommer lösningar med tidsbegränsade anställningar att tillämpas. Vid behov kan även korttidsbemanning genom bemanningsföretag bli aktuell.

Budget
Budgetomslutningen i nämndens verksamhetsplan uppgår till 27,9 mnkr. Av detta är 17 mnkr anslag från kommunfullmäktige avsatt för Äldre direkt. Budgetmedlen fördelas sedan på verksamhetsledning, enheten i Husby och enheten i tekniska nämndhuset. De bägge enhetscheferna har personal och budgetansvar för sina verksamheter.

Budgetomslutningen kan komma att förändras under året beroende på anslutningen av nya beställare. Månatligen görs uppföljning av ekonomin i samarbete med förvaltningens controller.

Arbetsmiljö

Medarbetarna ska ges möjlighet till delaktighet i att planera, följa upp och utveckla verksamhet och tjänster. Arbetsmiljöfrågorna ska hållas aktuella och diskuteras på arbetsplatsträffarna. Alla medarbetare ska känna till servicenämndens gällande dokument och planer inom området.

Arbetet vid kontaktcenter Stockholm innebär att medarbetarna i stor utsträckning sitter vid en datorarbetsplats och vid telefonen. För att verksamheten ska kunna erbjuda en långsiktigt hållbar arbetssituation innebär det att arbetstiden planeras så att möjlighet till återhämtning ges.

Medarbetarnas hälsa ska främjas bland annat med stöd av utbildade hälsocoacher som ska verka för motion och sunda vanor. Alla anställda har möjlighet att utnyttja en friskvårdstimme per vecka i den mån arbetet så tillåter.

Arbetsplatsernas grundutrustning är mycket bra, samtliga har t.ex. höj- och sänkbara skrivbord, men mindre kompletteringar och anpassningar kan bli

aktuella. Enhetscheferna följer kontinuerligt upp behovet av hjälpmedel som förebygger arbetsskador. Vid behov genomförs ergonomigenomgångar.

Den fysiska och psykosociala arbetsmiljön följs upp dels genom enskilda samtal mellan enhetscheferna och medarbetarna, dels genom stadens medarbetarenkät som genomförs under hösten 2010.

Utveckling

Den kundundersökning som genomfördes under hösten 2009 inom äldreomsorg och förskola visade att stockholmarna i mycket stor utsträckning är nöjd med service och bemötande hos Kontaktcenter Stockholm. Det som dock bör utvecklas ytterligare är bl.a. informationen om vår verksamhet och hur man når oss.

Under 2010 kommer kundundersökningar att genomföras för samtliga våra verksamheter. I samverkan med administrativa avdelningen kommer upphandling av leverantör att ske för genomförandet. Erfarenheterna från 2009 års kundundersökning visar dock att en annan metod som inte är så arbetskrävande för servicehandläggarna måste användas.

Under 2010 kommer verksamheten fortfarande att vara i ett uppbyggnadsskede. Det innebär att utbyggnad och utveckling kommer att nödvändig inom alla områden. För att våra beställare tydligt skall se vad de betalar för kommer volymbaserade prismodeller att utarbetas.

Övriga mål och planer

Enhetens arbete utifrån stadens miljöprogram
I nämndens verksamhetsplan för 2010 anges att servicenämndens verksamheter har ett förhållningssätt som värnar om en hållbar livsmiljö, vilket naturligtvis inkluderar Kontaktcenter Stockholm. I de inköp som görs väljs i största möjliga mån miljövänliga produkter och vid tjänsteresor väljs i första hand miljövänliga transporter. Vidare arbetar vi för en så låg energiförbrukning som möjligt samt att förpackningar och papper utsorteras.

Enhetens arbete utifrån nämndens jämställdhets -och mångfaldsplan
För verksamhetsområdet finns lönekriterier framtagna som har sin utgångspunkt i serviceförvaltningens lönepolicy och övergripande lönekriterier. Alla medarbetare skall känna till lönekriterierna som tillämpas i samband med den årliga löneöversynen. Vid nyrekrytering skall den som anställs få information om verksamhetsområdets lönekriterier.

Kontaktcenter är en verksamhet under uppbyggnad vilket innebär att rekryteringsarbetet är ständigt pågående. En grundläggande kompetensprofil för servicehandläggare skall arbetas fram under 2010. Med den som grund kommer basvärdering att genomföras under året.
Vi strävar efter att i samband med rekrytering få en jämnare fördelning mellan män och kvinnor samt att bredda språkkunskaperna.

Kontaktcenter Stockholm är en arbetsplats som lämpar sig för alla oavsett etnicitet, funktionshinder eller sexuell läggning. Vi arbetar med att leverera det goda bemötandet. Det omfattar även bemötandet emot varandra på arbetsplatsen. Under året kommer vi att vid arbetsplatsträffarna föra en kontinuerlig dialog om den värdegrund som förvaltningen tagit fram och vad den innebär i praktiken. Uppföljning av hur vi tycker att det fungerar hos oss och vad som förändrats skall göras under året.

Serviceförvaltningen har avtal om flexibel arbetstid. Arbetets karaktär innebär dock att det kan användas i begränsad omfattning. Under 2010 kommer ett schemaläggningssystem att anskaffas. I samband med detta kommer en översyn av verksamhetsområdets arbetstidsavtal att ses över i samverkan med medarbetare och fackliga organisationer.

Kommunen som servicelämnare ska genomsyras av ett jämställdhetsperspektiv. Samtliga anställda på KC ska få information om nya diskrimineringslagen.

Riskhantering och internkontroll

Verksamhetsområdet kommer under året att inrikta den interna kontrollen på de områden som identifierats i nämndens verksamhetsplan. Områdena är sjukfrånvaro, intern kommunikation, effektiv telefonanvändning, hantering av klagomål och synpunkter samt efterlevnad av gällande avtal och gränssnitt.

Box 7005, 121 07 Stockholm. Besöksadress Palmfeltsvägen 5 A
Telefon 08/ 508 11 500
E-post: anne-sofie.ohlsson@stockholm.se