



Handläggare: Björn Larsson / André Hagberg  
Telefon: 08-508 04 058

Dnr 006-262-2008

Sammanträde 26 augusti 2008

Till  
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

## **Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad**

Remiss från kommunstyrelsen, dnr 036-1139-2008

---

### **Förslag till beslut**

1. Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.
2. Stadsdelsnämnden beslutar om omedelbar justering.

Leif Spjuth  
stadsdelsdirektör

Sven-Göran Södergren  
avdelningschef

### **Sammanfattning**

Ett Kontaktcenter Stockholm föreslås inrättas inom staden den 1 september 2008, varpå en successiv utökning sker under år 2009. En stadsgemensam växel föreslås också inrättas från den 1 januari 2009. Budgetmedel omfördelas till servicenämnden, som föreslås ansvara för verksamheten. Kontaktcenter Stockholm utgörs av två kontaktcenter. Det ena placeras i tekniska nämndhuset och inriktas på tekniska frågor. Den andra delen inriktas på frågor om äldreomsorg, förskola, utbildning, konsumentvägledning och övriga frågor. Socialtjänst och omsorg om personer med funktionshinder föreslås tillsvidare ligga kvar i stadsdelsnämnderna. Förvaltningen tillstyrker förslaget, och konstaterar samtidigt att förvaltningen har en fungerande kontaktcenterorganisation, som är lämplig att bibehålla för gemensamma kontaktcenter i samverkan med andra stadsdelsnämnder.

---

**Bilaga:** Tjänsteutlåtande från stadsledningskontoret.



## **Ärendets beredning**

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för stadsdelsmiljö och teknik. Samråd har skett med avdelningen för förskoleverksamhet.

Ärendet är en fortsättning på och en utvidgning av Äldre Direkt, som stadsdelsnämnden yttrat sig om i sammanträde den 22 april 2008.

## **Redovisning av ärendet**

### *Bakgrund*

Stockholms stads kunder kommunicerar i dag huvudsakligen via telefon, webb och e-post i sin kontakt med staden. Den överlägset största kommunikationskanalen är telefoni. Stockholms stads e-strategi innebär bl.a. att utbudet av kommunikationsvägar ska utvidgas, i syfte att effektivisera servicen och uppnå kostnadsbesparingar. Staden genomför därför en omfattande satsning på att öka tillgängligheten.

Som ett led i satsningen på e-service genomfördes under 2003 en förstudie om behovet av kontaktcenter. Därefter inrättades kontaktcenter i Bromma och Hässelby-Vällingby under år 2005. Dessa projekt visar att kontaktcenter är ett effektivt sätt att hantera inkommande ärenden, där kunden möts av en kompetent servicehandläggare redan vid första kontakten. Innan kontaktcenter infördes var tillgängligheten låg, endast ca 40 % av telefonsamtalen nådde fram, ännu färre når sedan rätt handläggare, vilket ansågs vara oacceptabelt ur service- och tillgänglighetssynpunkt.

Tillgängligheten har ökat markant sedan kontaktcenter infördes; under vecka 1-8 år 2008 var tillgängligheten till svarsgruppen för äldreomsorgen och omsorg om funktionshindrade i Bromma mellan 91 och 97 % per vecka. Den praktiska innebörden av den ökade tillgängligheten är att fler personer kommer fram och får svar på sin fråga vid första kontakten med kommunen, samt att biståndshandläggare kan ägna större del av sin tid till myndighetsutövande arbetsuppgifter. Erfarenheterna från Brommas och Hässelby-Vällingbys kontaktcenter, samt från kontaktcenter i andra kommuner och även utomlands, visar att ca 70 % av allmänhetens frågor kan besvaras direkt i kontaktcentret.

Stadsledningskontoret har av kommunfullmäktige fått i uppdrag att leda och samordna arbetet med utveckling och införande av kontaktcenter över hela staden, i syfte att ytterligare förbättra tillgängligheten och få en mer enhetlig handläggning av ärenden. Alla stadens invånare och andra intressenter ska få svar på frågor och få stöd och information om hur deras olika behov kan tillgodoses. Detta arbete sker inom ramen för e-förvaltning för att kunna effektivisera verksamheten med hjälp av e-tjänster och annan ny teknik.



### *Kontaktcenter Stockholm (KCS)*

Stadsledningskontoret föreslår att Kontaktcenter Stockholm (i fortsättningen kallat KCS) inrättas fr.o.m. den 1 september 2008 och att ansvaret för detta hamnar hos servicenämnden. Förutom ledning och kontaktcenterverksamhet ska servicenämnden även etablera en analys- och strategifunktion. KCS föreslås utgöras av två kontaktcenter. Det ena föreslås placeras i tekniska nämndhuset och inriktas på de frågor som rör de verksamheter som finns lokaliserade där eller som är anslutna till växeln i tekniska nämndhuset. Frågor gällande stadsmiljö och som stadsdelsnämnderna ansvarar för föreslås också tas emot och hanteras i tekniska nämndhusets kontaktcenter.

Den andra delen av KCS som etableras inriktas på frågor om äldreomsorg, förskola, utbildning, konsumentvägledning och övriga frågor som ofta innebär att hänvisa den som ringer till rätt område. Dess fysiska lokalisering får avgöras av servicenämnden.

Övriga verksamheter såsom socialtjänst och omsorg om personer med funktionshinder föreslås tillsvidare ligga kvar i stadsdelsnämnderna respektive socialtjänstnämnden eftersom det rör sig om verksamheter som antingen har stora volymer eller krav på individuella lösningar i större utsträckning. Dessa frågor föreslås hanteras lokalt eller regionalt genom att närliggande stadsdelar samarbetar.

KCS kommer att utgöra en viktig del i satsningen på att förbättra service och tillgänglighet. Satsningen kommer också att frigöra tid för tjänstemän längre in i organisationen, som då kan ägna mer av sin arbetstid till sina ordinarie arbetsuppgifter. Denna verksamhetseffektivisering antas också medföra administrativa och ekonomiska besparingar. KCS kommer att avlasta stadens växlar och arbete kan ske mer effektivt när det inte avbryts av inkommande samtal som rör andra ärenden än de som arbetas med.

Arbetsuppgifterna för KCS blir att ta lösa inkommande ärenden som är vanliga och som inte är myndighetsutövning, till exempel:

- Svara på allmänna frågor och rådgivning inom verksamhetsområdena
- Hjälpa med val av utförare inom valfrihetsmodellen (Äldre Direkt)
- Hänvisa till andra tjänster på Internet
- Utgöra länk till utförarenheter och leverantörer när kunder anmäler förseningar o.dyl.
- Hjälpa kunder med val av handläggare
- Enkla fakturaärenden som t.ex. är min faktura betald?

Dessutom föreslås att KCS tar hand om enklare handlägningsärenden som kan lösas direkt eller inom några dygn, till exempel parkeringstillstånd eller administration av e-tjänster. Dessa arbetsuppgifter avlastar handläggaren och möjliggör variation i arbetet inom KCS.



Gemensam handläggning av ärenden förväntas medföra att invånarna bemöts på samma sätt och att handläggning blir enhetlig över hela staden. Satsningen på e-tjänster ökar möjligheten för den som vill och kan att uträtta sina ärenden när som helst, och medför också att tid frigörs för handläggare att hjälpa personer som inte har möjlighet eller kan använda datorer.

Handläggarna inom KCS behöver tillgång till stadens verksamhetssystem, bl.a. Agresso (för ekonomisystemet) och många andra av mer verksamhetspecifik karaktär. För detta måste vissa tekniska frågor lösas samt avtal tecknas mellan respektive nämnd eller bolag och KCS, för reglering av diverse juridiska frågor och klargörande av ansvarsfördelning.

#### *Kostnader och finansiering*

De kostnader som uppstår för servicenämnden under år 2008 – inventarier, lokaler och bemanning – uppgår till ca 2 Mkr enligt stadsledningskontorets uppskattning. Kostnaderna är utöver de 5 Mkr som redan är sökta för inrättande av Äldre direkt fr.o.m. den 1 juli 2008. Verksamheten föreslås finansieras genom central medelsreserv. Faktorer som påverkar kostnaderna är valet av lokal och i vilken takt utvidgningen kan ske under 2008.

Från och med år 2009 föreslås KCS finansieras inom ramen för stadens befintliga budget, och ge bättre service till invånare, företag och besökare till samma kostnad som i dag. Uppskattningsvis bedöms ca 80-90 personer arbeta i KCS. Utökningen planeras sedan ske etappvis under år 2009. Stadsledningskontoret avser även att ansöka om särskilda medel för IT-stöd från kapital som reserverats för IT-satsningar.

#### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

I Hässelby-Vällingby inrättades kontaktcenter i oktober 2005. Förvaltningens erfarenhet från de snart tre åren med kvalificerade servicehandläggare som direkt bemöter kunder per telefon, e-post och fax är att kontaktcenter innebär tydliga kvalitets-, effektivitets- och tillgänglighetsökningar inom alla verksamhetsområden. Exempelvis lägger biståndshandläggare, som är verksamma i en förvaltning med kontaktcenter, mer arbetstid till kärnverksamheten som består av myndighetsutövning och biståndshandläggning. Frågor som kan lösas direkt per telefon är lämpliga att hänskjuta till KCS, i syfte att uppnå den tillgänglighet och servicenivå som staden har som mål att tillhandahålla till medborgarna.

Fördelarna med en kontaktcenterorganisation är flera. Dels ökar tillgängligheten för medborgarna, och dels ökar den administrativa effektiviteten inom förvaltningar och bolag. Den ökade tillgängligheten och servicenivån bör innebära att stadens verksamheter får ett bättre anseende bland medborgarna, och den ökade effektiviteten innebär potential för kostnadsbesparingar och snabbare ärendehantering. En fördel för stadsdelen är även målsättningen att kunna erbjuda medborgarna service på flera språk.

Det finns ett antal frågor som bör beaktas särskilt i och med införandet av KCS:



- I slutrapporten för kontaktcenterpiloterna i Hässelby och Bromma föreslås någon form av klusterlösning för att ta tillvara stordriftsfördelar samtidigt som lokal förankring uppnås. Denna lösning bör fortfarande inte uteslutas för att uppnå högre kvalitet.
- I kontaktcenterpiloterna finns nu en flerårig erfarenhet av utveckling av organisation samt arbetsprocesser. Det finns också erfaren och utbildad personal samt infrastruktur som bör tas tillvara.
- Frågor som rör individ- och familjeomsorg samt omsorg om personer med funktionsnedsättning lämnas utanför med hänvisning att det är för stora volymer och komplexa frågor. Inom främst IOF är behovet av en kontaktcenterorganisation kanske därför som störst och det verkar snarare som att tidplanen för genomförandet av KCS är för forcerad för att dessa frågor ska hinnas med, än att frågorna är för komplexa. Hur dessa verksamheter ska hanteras lokalt eller regionalt borde rimligtvis ligga inom ramen för KCS, en plan för integrering och hur dessa verksamheter ska anpassas till en kontaktcenterorganisation bör snarast tas fram.
- En förbättrad förankringsprocess av kontaktcenter som koncept är nödvändig i staden för att på sikt nå förståelse av hantering av ärenden och motivering av kostnader.
- Ett fortsatt arbete med att klarlägga processer och gränssnitt mellan KCS och förvaltningarna måste etableras. Pilotprojekten visar att det är en viktig fråga för att nå kvalitet och kunna ge rätt information till medborgarna. Här är det angeläget att förvaltningen bereds möjlighet att aktivt delta i processen. Frågor rörande informationsrapportering till KCS och växel rörande handläggare som börjar och slutar, organisationsförändringar etc. måste löpande komma KCS tillhanda. Detta är en viktig process som måste systematiseras och drivas kontinuerligt från KCS. Viktigt att ta hänsyn till att denna nödvändiga process är tids- och personalkrävande
- För att staden på sikt ska kunna ta tillvara de erfarenheter om stadens verksamheter som KCS kommer att samla in är det nödvändigt att kravställare på KCS och ansvarig för uppföljning finns mycket högt upp i stadens centrala tjänstemannaorganisation. Det är viktigt att klarlägga hur erfarenheter från statistik och analys utifrån inkomna ärenden skall processas. Om det visar sig finnas brister i stadens hantering av ärenden, vilken instans kommer att efterfråga dessa uppgifter och vilka kommer att driva förändringsprocessen? Vem kommer att ställa de nödvändiga kraven på KCS gällande svarstider, lösningsgrad och servicenivå? Denna kravställan kan rimligtvis inte ligga på Serviceförvaltningen som driver verksamheten utan måste ställas från annat håll.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden tillstyrker förslaget att inrätta KCS med tillägg av förvaltningen redovisade synpunkter. Det kan avslutningsvis konstateras att förvaltningen har en fungerande kontaktcenterorganisation, som är lämplig att bibehålla för eventuell gemensam kontaktcenterverksamhet i samverkan med andra stadsdelsnämnder, alternativt för inrättande av en stadsövergripande kontaktcenterverksamhet.

-----