



Punkt 4.

Den digitale Hotline

2015-010524

Borgmesterens Forvaltning indstiller, at Magistraten godkender,

at Aalborg Kommune på linje med de øvrige nordjyske kommuner indgår i det eksisterende virtuelle kontaktcentersamarbejde i Midtjylland - Den digitale Hotline, at startomkostningerne til Den digitale Hotline på godt 100.000 kr. og anskaffelse af it-systemet Selvbetjening.nu til 40.000 kr. betales af overførte midler fra 2014-2015, at Aalborg Kommunes årlige bidrag til Den digitale Hotline "betales" ved at bidrage til bemanningen af hotlinen og betale ca. 120.000 kr. årligt til teknik, licenser og projektledelse samt 28.000 kr. årligt til drift og opdatering af Selvbetjening.nu. Beløbet betales af fællesmidler i BF/ØKA, at Den digitale Hotline bemannes med medarbejdere fra Aalborg Kommune ca. 21 timer om ugen og forankres i BorgerService, Borgmesterens Forvaltning, og at der indgås lokalaftale med HK Nordjylland om honorering af medarbejdere i Hotlinen, idet det forudsættes at tillagt overtid så vidt muligt afspadseres over flexordningen.

Beslutning:

Godkendt.



Sagsbeskrivelse

Jf. Magistratens dagsorden til mødet den 9. marts 2015 (punkt 12), hvor sagen blev udsat.

Notat vedrørende sammenhæng med Ældre- og Handicapforvaltningens vejledningsfunktioner vil foreligge til mødet.

Baggrund

Den digitale Hotline er et virtuelt kontaktcentersamarbejde mellem alle kommuner i Region Midtjylland. Formålet med Den digitale Hotline er, at så mange borgere som muligt får straksafklaret deres behov for (digital) hjælp og derfor ikke har behov for at møde op personligt i kommunen eller bruge andre dyrere kanaler. Hermed forbedres og effektiviseres borgerservicen, og der kan på sigt frigøres ressourcer til sagsbehandling og øget service af de ikke-digitale borgere.

Økonomi og finansiering

Den digitale Hotline har tilbudt at svare på opkald fra nordjyske borgere de første 3 måneder mod betaling pr. borger indtil de kommende nordjyske medarbejder er uddannet. Dette vil for Aalborg Kommune beløbe sig til godt 100.000 kr., som finansieres af overførte midler fra 2014-2015. Herefter "betales" det årlige bidrag til Den digitale Hotline ved, at Aalborg Kommune bemander hotlinen samt betaler ca. 120.000 kr. til teknik, licenser, projektledeelse etc.

Åbningstiderne for Den digitale Hotline er mandag - torsdag kl. 9-21, fredag kl. 9-17 og søndag kl. 15-21. Der er lukket på lørdage og helligdage. Det forudsættes, at tillagt overtid så vidt muligt afspadseres over flexordningen. Der skal indgås lokalaftale med HK om arbejdstider og betingelser.

For at kunne deltage i samarbejdet er det en forudsætning, at Aalborg Kommune anskaffer systemet Selvbetjening.nu, der indeholder hjælp til selvbetjeningsløsninger. Selvbetjening.nu koster 40.000 kr. i anskaffelse, der betales af overførte midler fra 2014 -2015. Den årlige drift inkl. opdatering på 28.000 kr. betales af fællesmidler i BF/ØKA.

Fordeling af henvendelser til Den digitale Hotline

80% af henvendelserne til den nuværende Den digitale Hotline fordeler sig på disse 11 henvendelsestyper.

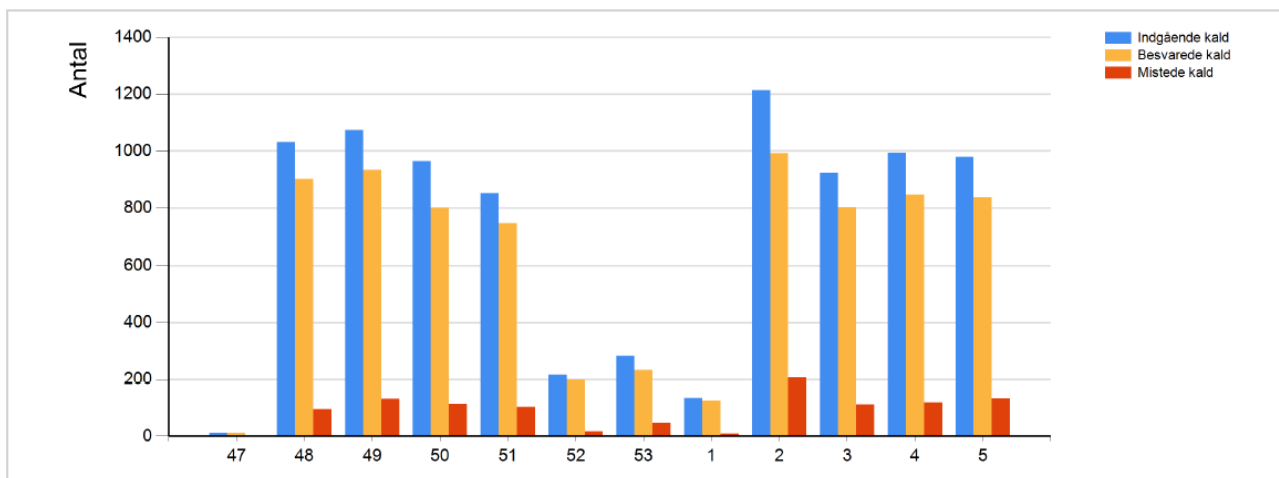
| Opgave | Andel |
|---|--------|
| Digital Post relateret ¹ | 39,60% |
| NemID | 14,78% |
| Henvisning til andet nummer eller personligt fremmøde | 7,11% |
| Flytning | 6,10% |
| Digital Pladsanvisning | 3,37% |
| EU sygesikring | 2,24% |
| Udbetaling Danmark | 1,88% |
| Valg af læge / sygesikringsgruppe | 1,56% |
| Byg og Miljø | 1,19% |
| Rotter | 1,07% |
| Skat | 1,00% |

¹ Af Digital Post henvendelserne handler 30% om fritagelse, 24% om oprettelse af en Digital Postkasse og 41% om adviser på sms og mail samt læseadgang. (Statistik baseret på opkald til Den digitale Hotline)

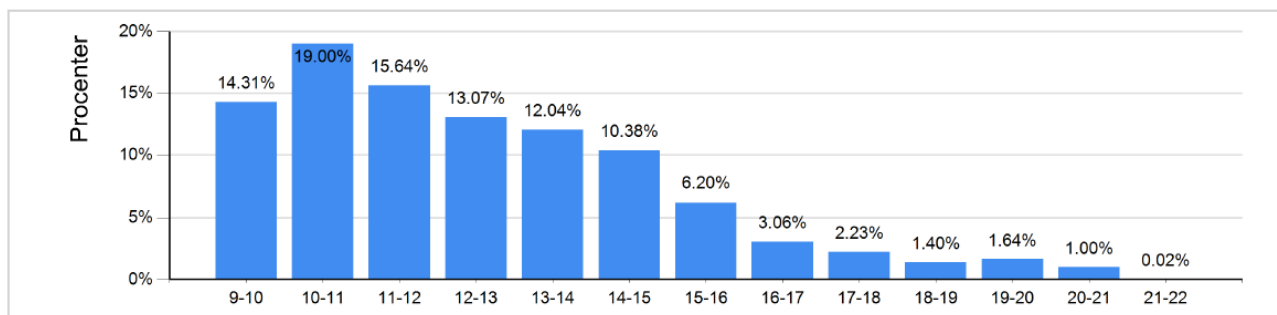


De to nedenstående grafer viser henholdsvis antallet af opkald til Den digitale Hotline fra de nuværende tilsluttede kommuner fordelt på uger og på tidspunkt på dagen.

Kald fordelt på uger i perioden: 23.11.2014 - 02.02.2015 (10 uger)



Fordeling af indkomne kald på klokkeslet i perioden: 23.11.2014 - 02.02.2015 (10 uger)



Medarbejderressourcer

Det skal forventes at ca. 6-8 medarbejdere i Aalborg Kommune skal uddannes til at kunne dække vagterne.

Beregnet på indbyggertallet i Aalborg Kommune betyder det, at kommunen skal bidrage med 995 timer årligt. Fordelt på moduler (ét modul er en vagt med 2 medarbejder i 6 timer) er det knap 7 moduler pr. måned eller 21 timer pr. uge.

Aalborg Kommune skal desuden sørge for, at værktøjet Selvbetjening.nu er opdateret med Aalborg Kommune specifik information - åbningstider, adresser etc., så alle hotline-medarbejdere i samarbejdet kan slå det op. Der arrangeres derfor et 2-dages kursus, hvor administratorer fra fagforvaltningerne lærer at opdatere Selvbetjening.nu. På selve kurset er der afsat tid til at opdatere Selvbetjening.nu med den nødvendige basisinformation, som administratorerne herefter skal sørge for at holde opdateret. Det forudsættes, at hver forvaltning bidrager med mindst én administrator til Selvbetjening.nu. Kurset finder sted den 19. og 20. marts 2015 i Aalborg.

Gevinster

KL og Finansministeriet har beregnet de kanalpriser, der indgår i økonomiaftalerne.

Gennemsnitspriser for informationshenvendelser er beregnet til:

Personlige henvendelser = 70 kr.

Telefoniske henvendelser = 37 kr.



Den digitale Hotline kan præstere følgende besparelser pr. henvendelse afhængig af antallet af årlige henvendelser.

- 80.000 årlige henvendelser = 3 kr. besparelse pr. henvendelse
- 100.000 årlige henvendelser = 13 kr. besparelse pr. henvendelse
- 150.000 årlige henvendelser = 25 kr. besparelse pr. henvendelse

Den digitale Hotline har siden primo maj 2014 og indtil primo oktober 2014 forøget volumen fra 27.000 til 63.000 årlig henvendelser.

Med en udvidelse af Den digitale Hotline med de nordjyske kommuner, vil antallet af årlige henvendelser passere 150.000.

Den digitale Hotline har estimeret, at Aalborg Kommune vil opnå en gevinst i forhold til gennemsnitshenvendelsespris på 110.000 kr. pr. år.

For at Aalborg Kommune kan opnå disse gevinster, kræver det at borgerne kender til Den digitale Hotline, og at borgerne ringer i stedet for at møde op. Der er derfor behov for hjælp fra Kommunikationsgruppen til markedsføring.

Borgerne opnår også gevinster ved at benytte Den digitale Hotline, da ventetiden er under 2 minutter, mens den ofte kan være længere ved personlig henvendelse i Borgerservice. Ved at ringe til Den digitale hotline kan borgeren nyde godt af den udvidede åbningstid, undgå omstillinger og i hovedparten af tilfældene få løst spørgsmålet ved ét opkald, da procenten for straksafklaring ligger på 85%.

Endelig vil en tilslutning til Den digitale Hotline betyde brug af og videreudvikling af lokal arbejdskraft, kompetencer og infrastruktur, således at arbejdspladser og ekspertise bevares i Nordjylland. Betalingen til Den digitale Hotline foregår som nævnt ved at kommunerne blandt andet bidrager med arbejdstimer beregnet på baggrund af indbyggertallene.

Direktørgruppen anbefaler indstillingen.

BF LMU ØKA tilslutter sig forslaget, og forudsætter, at der i løbet af foråret 2016 følges op på, om projektet giver de forventede rationaliseringer.