

Bilag 1

Dato:
Sagsnr.:
Dok. nr.:
Direkte telefon: 25204960
Initialer: RNS

Aalborg Renovation
Over Bækken 2
Postboks 463
9100 Aalborg

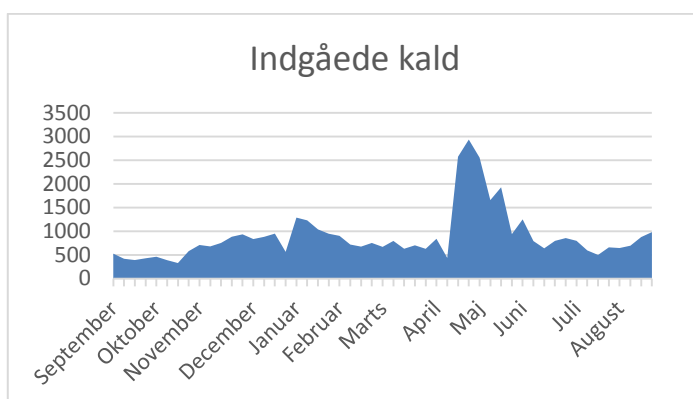
Service mål for borgerhenvendelser til Aalborg Renovation

Dette notat er udarbejdet til at understøtte Miljø- og Energiudvalgets drøftelse af fremtidige service mål for Aalborg Renovation. Specifikt service mål for borgerhenvendelser via telefon og mail. Borgerhenvendelser håndteres af medarbejdere i kørselskontoret, der er en del af sekretariatet hos Aalborg Renovation.

Ønsket om service mål udspringer af, at Aalborg Renovation har oplevet en voldsom stigning i borgerhenvendelser fra september 2016. Nedenstående grafer viser udviklingen i *Indgåede kald*, *Maksimal ventetid* samt *Mistede kald*. Graferne illustrerer udviklingen seneste år. Væsentligst at bemærke i graferne er stigningen i henvendelser i oktober 2016 (nye genbrugscontainere), i januar 2017 (brev til samtlige husstande om fremtidigt valg af nye containere til restaffald i e-boks) samt fra april (det egentlige valg af container til restaffald).

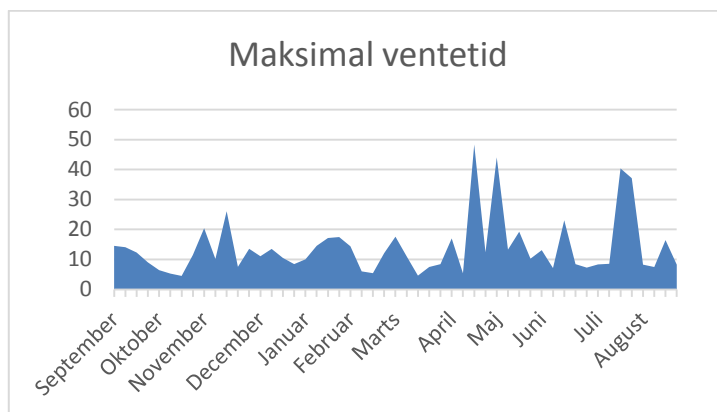
Graf nr. 1:

Graf viser det gennemsnitlige antal indgåede telefonopkald fordelt på hver uge.



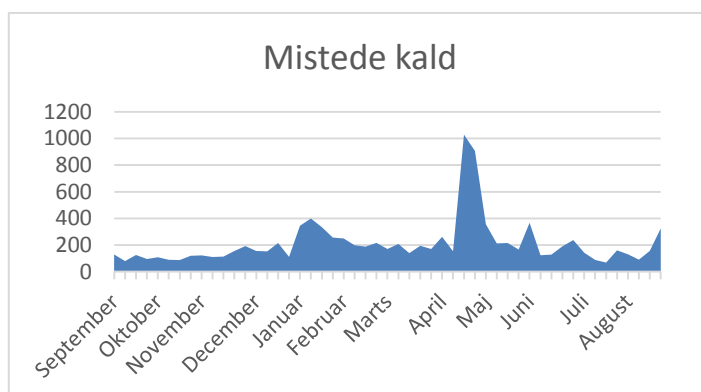
Graf nr. 2:

Graf viser gennemsnitlig ventetid i minutter fordelt på hver uge.



Graf nr. 3:

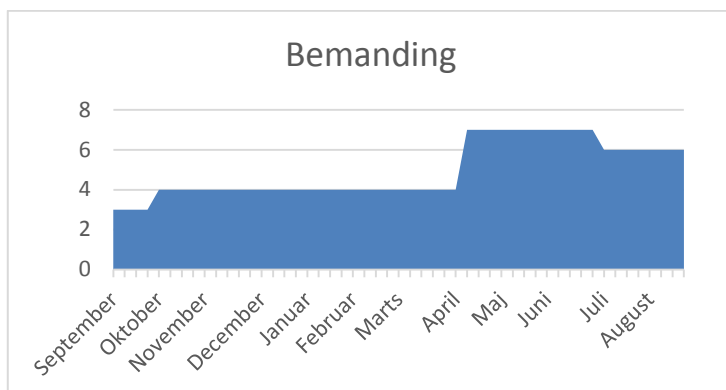
Graf viser antal mistede telefonopkald fordelt på uger (angivet i måneder).



Det har været ledelsens vurdering, at det har været nødvendigt at øge bemanningen i kørselskontoret i takt med stigningen i borgerhenvendelser. Der er derfor ansat 1 ekstra medarbejder fra oktober 2016, og yderligere 2 ekstra medarbejdere fra april 2017. De 3 stillinger er midlertidige.

Graf nr. 4:

Graf viser antal medarbejdere i kørselskontoret (angivet i måneder).



Forventet effekt af servicemål

Servicemål vurderes at give et bedre arbejdsmiljø, da der med servicemål skabes en tydelige forventningsafklaring blandt medarbejderne. Samtidig får ledelsen mulighed for at foretage de nødvendige prioriteringer ved ændringer i antal henvendelser.

Vigtigst af alt vurderes det derfor også, at servicemål ganske enkelt vil give en bedre service til borgerne.

Proces

Det er medarbejderne i kørselskontoret, der besvarer og følger op på langt hovedparten af borgerhenvendelser til Aalborg Renovation. Medarbejderne i kørselskontoret har derfor været involveret i hele processen omkring fastlæggelse af forslag til servicemål. Det øvrige sekretariat har også været involveret i processen.

- 22. juni Medarbejdere i kørselskontoret og teamleder. Indledende drøftelse af områder for servicemål.
- 17. august Medarbejdere i hele sekretariatet drøftede servicemål. Fokus på svartider, åbningstider for telefonhenvendelser samt generelle bemærkninger til udkast.

Indhold i servicemål

På møde 22. juni blev der peget på følgende områder, hvor det ville være meningsfuldt at opsætte servicemål for borgerhenvendelser:

- ✓ Ventetid på telefoniske henvendelser (gennemsnitlig og maksimalt)
- ✓ Svartid på mails
- ✓ Ekspedition af henvendelser om
 - Reklamationer (når container f.eks. ikke er tømt)
 - Op/nedmeldinger (størrelse på container)
 - Vedrørende eksterne leverandører (borger der henvender sig med service der varetages af ekstern leverandør og den efterfølgende dialog med leverandør)

Ovenstående områder vedrører direkte borgerhenvendelser. Efterfølgende er der en række borgerrettede services, der skal udføres. Eksempelvis tømning af glemt container (reklamation), ombygning af container (op/nedmelding) m.v. Disse services er der endnu ikke defineret servicemål for. Miljø- og Energiudvalgt vil få forelagt en beskrivelse af servicemål for den borgerrettede service til behandling i 2. kvartal 2018.

Service mål

På baggrund af proces, erfaringer fra andre tilsvarende kontorer, og interne drøftelser hos Aalborg Renovation, anbefales følgende service mål.

1. **Ventetid på telefonisk henvendelse.** Gennemsnitligt under 4 minutter, maksimal ventetid 10 minutter
2. **Svartid på mails.** Maksimalt 5 hverdage, svar kan også være angivelse af forventet afklaring/endeligt svar

I forhold til ventetid kan der kun genereres data for maksimal ventetid, her har der i spidsbelastninger været ventetid på op til ½ time. Den gennemsnitlige ventetid vil fremadrettet kunne måles med nyt telefonsystem.

Disse service mål indeholder ikke mål for mistede kald. Det må forventes, at antal mistede opkald falder i takt med at ventetiden på telefonisk henvendelser også falder. Skulle evaluering vise, at denne forudsætning ikke holder stik, vil Aalborg Renovation redegøre for udvikling af mistede opkald mhp. at kunne præsentere Miljø- og Energiudvalget for service mål for denne parameter.

Svartid på henvendelser på mail er i dag sat til 4 dage. Der er sket en stigning i henvendelser på mails, der følger samme udvikling som de telefoniske henvendelser. I de perioder der har været mest belastning anslås det, at Aalborg Renovation har modtaget op mod 300 daglige henvendelser på mail.

Med disse forslag til service mål, og den normering der forslås, er det Aalborg Renovations forventning, at der er tale om et realistisk bud på service mål.

Konsekvenser

Vurderingen fra Aalborg Renovation er, at der i forbindelse med ibrugtagning af nye containere til restaffald fra 1. oktober vil ske endnu en voldsom stigning i antal borgerhenvendelser. Der vil være tale om en unik og ikke vedvarende situation, der forventes at stabiliserer sig inden årets udgang.

Det betyder derfor, at forslag om bemanning og økonomi er baseret på det forventelige antal kundehenvendelser fra januar 2018. Antal henvendelser er vurderet ud fra antal containere hos borgere, tømningssfrekvens samt øvrige kendte henvendelser.

Fra januar 2018 vurderes der at være behov for 7 medarbejdere og de eksisterende 3 studentermedhjælpere til at håndtere borgerhenvendelser og opfyldelse af service mål. En sådan normering er uændret i forhold til forårsrevision for B2017.

Miljø- og Energiudvalget vil få forelagt evaluering af service mål til møde i september 2018 med data for 1. halvår af 2018.

Hverdag med service mål

Borgerhenvendelser fordeler sig jævnt over dagen, for telefonopkald gælder dog, at der er flere henvendelser før kl. 12 end efter kl. 12. Telefontid for henvendelser til Aalborg Renovation er alle hverdage fra kl. 08-15, borgerhenvendelser er samme tidsrum torsdag dog til kl. 17.

Aalborg Renovation er midt i implementering af nyt IT-system (renoweb). Renoweb bruges til planlægning af indsamling af affald, og giver altid medarbejderne i kørselskontoret et øjebliksbillede af, hvor der er tømt affald. Renoweb implementeres i tre faser – genbrugscontainere fra november 2016, restaffald fra oktober 2017 og øvrige containere forventeligt fra april 2018.

I takt med overgang til øvet brug af renoweb til håndtering af henvendelser på både telefon og mail, vil der være ændrede arbejdsgange i kørselskontoret. Tidligere har henvendelser på mail ikke været håndteret af medarbejdere i kørselskontoret, men denne funktion er del af borgerhenvendelser generelt, og samles derfor i kørselskontoret fra oktober 2017.

Ved at samle al service omkring borgerhenvendelser hos én afdeling sikres også mulighed for at kunne prioritere opgaver ved behov. Det kunne være ekstra bemanning på telefonerne, hvis der eksempelvis var voldsomt snevejr der forsinker indsamling af affald.

Med indførelse af servicemål vil der samtidig ske ændrede arbejdsgange, så der bliver et fast rul med prioriterede opgaver. Det betyder, at medarbejderne i kørselskontoret vil kunne håndtere alle borgerhenvendelser – det betyder fleksibilitet i hverdagen, godt arbejdsmiljø og sikkerhed for god service til borgerne.

Yderligere tiltag

Medarbejdere i kørselskontoret følger 6 gode råd til at skrive bedre til borgerne – *God sprogbrug er god service*. De 6 gode råd tager udgangspunkt i generelle retningslinjer for Aalborg Kommune. De 6 gode råd er drøftet på sekretariatsmøde 17. august med henblik på en fælles vurdering af, om de med fordel kan implementeres i de øvrige dele af sekretariatet.

I takt med flere og flere opgaver håndteres via renoweb vil medarbejderne i kørselskontoret løbende blive efteruddannet. Der vil samtidig blive taget nyt telefonsystem i brug der b.l.a. kan vise ventetider og hvem der er logget på telefon – dette sker efter opfordring fra medarbejderne i kørselskontoret og er tænkt som redskab til at hjælpe hinanden. Finansiering af indkøb findes i eksisterende budget.