



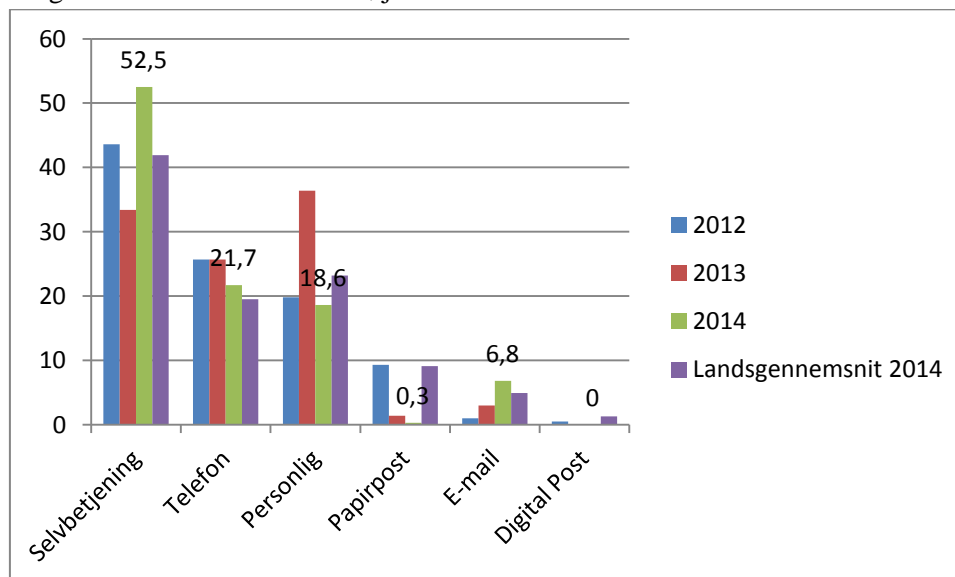
Status på Ishøj Kommunes kanalstrategi

Det overordnede formål med Ishøj kommunes kanalstrategi er at øge antallet af digitale henvendelser, herunder brugen af selvbetjeningsløsninger, samt at sænke antallet af ikke digitale henvendelser, såsom personligt fremmøde og breve.

Der følges op på kanalstrategien 2 gange om året, når der tælles indgående og udgående henvendelser på 45 udvalgte områder (KOMHEN – tælleugerne).

Nedenstående graf viser fordelingen af henvendelser til Ishøj Kommune i 2012, 2013 og 2014. Herudover vises landsgennemsnittet i 2014.

Indgående henvendelser til Ishøj Kommune



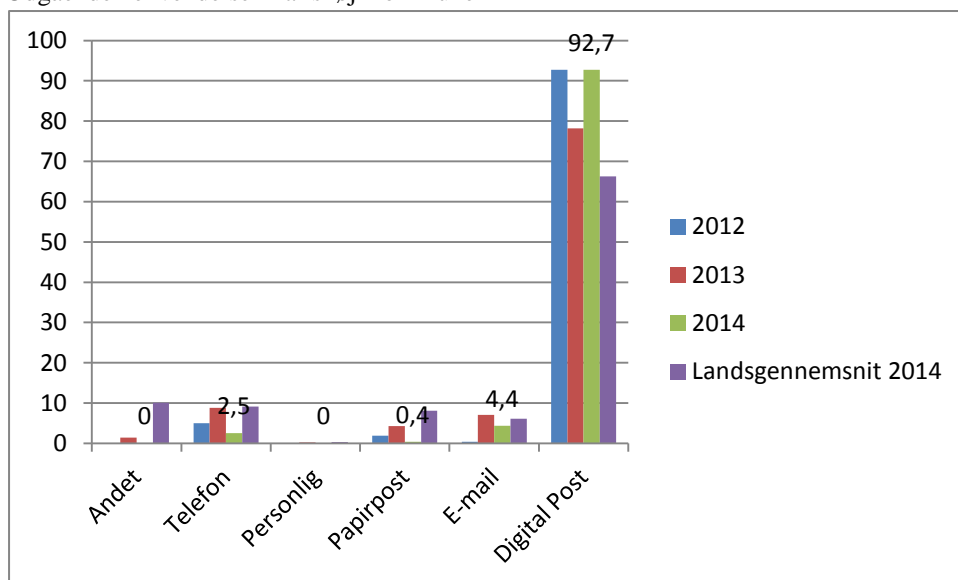
Resultater:

- Ishøj havde allerede i 2013 nået målet om at reducere papirpost til 4 % i 2015. I 2014 er antallet helt nede på 0,3 %.
- Ishøj har i år nået målet om, at 40 % af henvendelserne skal være via selvbetjening ved udgangen af 2015. Antallet er oppe på 52,5 %, hvilket er en væsentlig stigning siden sidste år. Samtidig ligger Ishøj over landsgennemsnittet på 41,9 %.
- Ishøj har reduceret antallet af personlige henvendelser fra 38,8 % i 2013 til 18,6 % i 2014, og vi er således godt på vej mod målet om 14 % ved udgangen af 2015. Ishøj ligger under landsgennemsnittet for personligt fremmøde, som er 23,2 %.
- Ishøj Kommune har fortsat ikke nået målet om, at 35 % af henvendelserne skal være via telefon inden udgangen af 2015. Forventningen er dog, at antallet af telefoniske henvendelser vil stige i 2015, når det nye telefonsystem sikrer en bedre og mere effektiv service.



Ishøj Kommune er således godt på vej til at indfri målsætningerne fra kanalstrategien. I forhold til de telefoniske henvendelser må vi dog afvente resultaterne af det nye telefonsystem, som udrulles fra december 2014.

Udgående henvendelser fra Ishøj Kommune



Som det fremgår af ovenstående graf, ligger Ishøj igen i år langt over landsgennemsnittet for brug af Digital Post, når vi ser på de udgående henvendelser. Hele 92,7 % af de udgående henvendelser foregår således digitalt, hvor landsgennemsnittet er 66,3 %.

Det høje antal skyldes et klart fokus på brugen af digitale løsninger samt uddannelsen af Digitale Ambassadører.

Digital post pr. 1. november 2014:

Ishøj Kommune har et mål om, at 60 % af de indgående henvendelser til kommunen skal være digitale ved udgangen af 2015. Den 1. november blev det obligatorisk for borgerne at have en Digital Postkasse, hvilket er et vigtigt skridt på vejen.

I december 2014 er 89,9 % af borgerne i Ishøj tilmeldt Digital Post og 10,1 % er fritaget – på landsplan er 10,6 % fritaget. Ca. 30 % af de tilmeldte i Ishøj er tilmeldt automatisk den 1. november, da de ikke havde tilmeldt sig forinden. Når vi tager højde for borgersammensætningen i kommunen, må det dog forventes, at en del af de 30 % burde være fritaget.

Lukning af Ishøjkviksvær

I 2014 er Ishøj stoppet med at bruge Ishøjkviksvær, da siden var for ressourcekrævende at vedligeholde. Alle artiklerne fra siden er i stedet rykket til ishoj.dk og borger.dk, så disse bruges som dynamiske værktøjer fremadrettet.