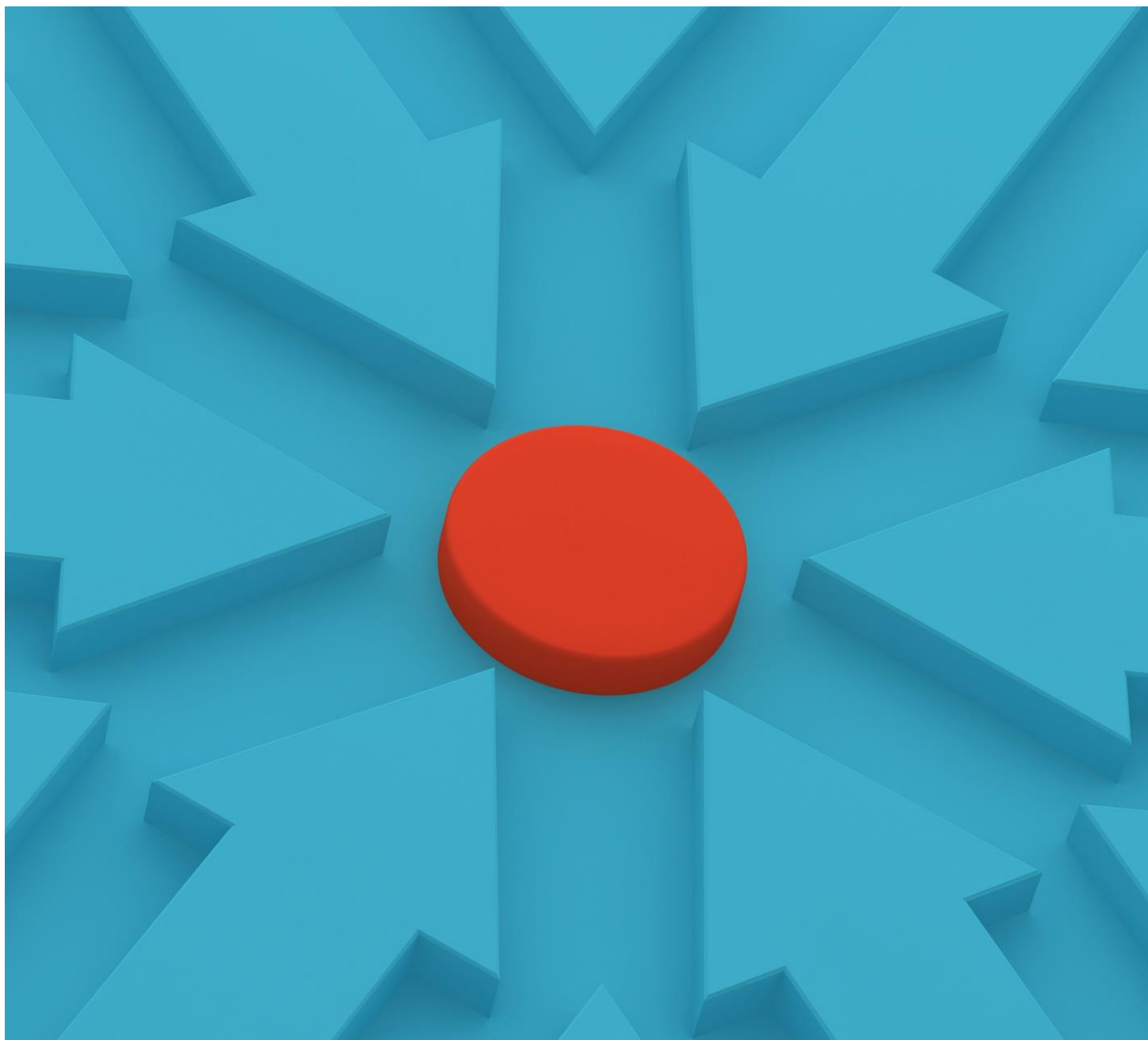




KPI KVALITETS-RAPPORT

DDH STYREGRUPPEMØDE

Styregruppemødet den 6. december 2023

Nyeste data medtaget: 26. november 2023

OPSUMMERING

Tilfredshed

KPI Målsætning: >7

Måned	Okt. 22	Nov. 22	Dec. 22	Jan. 23	Feb. 23	Marts 23	April 23	Maj 23	Juni 23	Juli 23	Aug. 23	Sep. 23	Okt. 23	Nov. 23
Gns. Score	7,78	7,55	7,48	7,91	7,84	7,73	7,75	7,77	7,87	7,91	8,0	7,8	7,8	8,0
Resultat														

Svarprocent

KPI-svarprocent målsætning: 80 %

Måned	Okt. 22	Nov. 22	Dec. 22	Jan. 23	Feb. 23	Marts 23	April 23	Maj 23	Juni 23	Juli 23	Aug. 23	Sep. 23	Okt. 23	Nov. 23
Gns. Score (%)	93%	95%	96%	92%	95%	87%	83%	83%	78%	89%	93%	96%	96%	95%
Resultat														

Straksafklaring

KPI-Målsætning: 60 %

Måned	Okt. 22	Nov. 22	Dec. 22	Jan. 23	Feb. 23	Marts 23	April 23	Maj 23	Juni 23	Juli 23	Aug. 23	Sep. 23	Okt. 23	Nov. 23
Gns. Score (%)	56%	59%	58%	59%	58%	59%	60%	60%	62%	60%	55%	55%	53%	53%
Resultat														

Kø tider oktober 2023

okt-23	Detaljer pr. kø (pr. dag/gruppering på time)					
Gns. Køtid - besvarede		00:34				
	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Søndag
kl. 8 - 9	00:27	00:28	00:43	00:31	00:18	
kl. 9-10	00:28	01:28	00:35	00:43	00:18	
kl. 10-11	00:35	00:55	00:28	00:28	00:23	
kl. 11-12	00:10	00:13	00:11	00:09	00:10	
kl. 12-13	00:14	00:57	00:57	00:41	01:44	
kl. 13-14	00:10	00:58	00:27	01:30	00:28	
kl. 14-15	01:01	02:09	00:40	00:52	00:26	
kl. 15-16	00:34	00:47	00:16	00:23	00:11	
kl. 16-17	00:57	00:18	01:44	00:50		02:33
kl. 17-18	00:13	00:13	00:50	00:17		00:16
kl. 18-19	00:08	00:11	00:16	00:40		00:19
kl. 19-20	00:07	00:38	00:16	00:19		00:50
Gns.	00:26	00:46	00:32	00:39	00:29	01:15

Kø tider november 2023

Data ikke klar ved udsendelse

Svarprocent 2023 – tidsinterval

Svarprocent	08-10	10-12	12-14	14-16	16-18	18-20	Total
Måned							
januar	92,26 %	92,67 %	92,69 %	87,96 %	86,30 %	86,26 %	91,82 %
februar	95,43 %	95,98 %	95,64 %	92,02 %	91,40 %	87,50 %	95,14 %
marts	81,69 %	90,97 %	89,77 %	84,12 %	90,99 %	89,42 %	87,55 %
april	80,43 %	86,35 %	85,77 %	78,61 %	77,24 %	69,59 %	83,51 %
maj	75,95 %	86,21 %	83,65 %	75,87 %	88,69 %	94,29 %	81,95 %
juni	72,96 %	80,83 %	78,83 %	75,31 %	90,14 %	93,68 %	78,09 %
juli	85,59 %	90,26 %	91,03 %	85,39 %	94,26 %	92,53 %	88,90 %
August	92,74 %	95,57 %	93,50 %	89,02 %	93,17 %	93,75 %	93,58 %
September	94,15 %	96,68 %	97,22 %	94,57 %	94,86 %	97,65 %	95,93 %
Oktober	97,27 %	97,51 %	95,27 %	94,69 %	92,81 %	93,89 %	96,46 %
November*	96,17 %	97,44 %	93,58 %	88,80 %	91,67 %	88,57 %	95,08 %
Total	84,36 %	90,00 %	89,08 %	83,95 %	89,38 %	88,55 %	87,70 %

*data indtil 26.11

Straksafklaring ugedag (DDH) - 11 måneder 2023

UgeDag	Straksafklaring
mandag	57,56 %
tirsdag	57,58 %
onsdag	59,78 %
torsdag	55,56 %
fredag	57,84 %
søndag	99,23 %
Total	57,78 %

STRAKSAFKLARING (BORGER)

HVILKEN STRAKS-AFKLARING FÅR KOMMUNENS BORGERNE?

September - 2023

Kommune	Besvaret	Omstillet	StraksKald
Odsherred	29	6	79,31 %
Odder	87	27	68,97 %
Frederikshavn	336	112	66,67 %
Hjørring	452	156	65,49 %
Skive	267	93	65,17 %
Aalborg	959	353	63,19 %
Hedensted	8	3	62,50 %
Aarhus	1790	691	61,40 %
Vesthimmerlands	290	117	59,66 %
Randers	820	346	57,80 %
Viborg	599	256	57,26 %
Holstebro	168	74	55,95 %
Morsø	117	52	55,56 %
Skanderborg	236	105	55,51 %
Holbæk	622	278	55,31 %
Horsens	516	234	54,65 %
Høje-Taastrup	1084	494	54,43 %
Silkeborg	24	11	54,17 %
Rebild	307	142	53,75 %
Norddjurs	425	198	53,41 %
Struer	156	74	52,56 %
Favrskov	305	147	51,80 %
Ringkøbing-Skjern	432	210	51,39 %
Ikast-Brande	162	80	50,62 %
Herning	596	295	50,50 %
Syddjurs	436	218	50,00 %
Jammerbugt	475	245	48,42 %
Roskilde	524	277	47,14 %

Furesø	258	137	46,90 %
Halsnæs	268	147	45,15 %
RenoDjurs	836	469	43,90 %
Brønderslev	391	223	42,97 %
Frederikssund	612	359	41,34 %
Fredensborg	548	324	40,88 %
Egedal	109	72	33,94 %
Lemvig	4	3	25,00 %
Læsø	1	1	0,00 %
Samsø	3	3	0,00 %

Oktober - 2023

KOMMUNE	Besvaret	Omstillet	StraksKald
Odsherred	30	5	83,33 %
Frederikshavn	446	168	62,33 %
Skive	353	135	61,76 %
Aarhus	2355	913	61,23 %
Hjørring	651	256	60,68 %
Aalborg	1411	561	60,24 %
Randers	1136	492	56,69 %
Vesthimmerlands	521	235	54,89 %
Morsø	172	78	54,65 %
Holbæk	820	379	53,78 %
Jammerbugt	561	261	53,48 %
Høje-Taastrup	1430	669	53,22 %
Norddjurs	617	290	53,00 %
Viborg	814	385	52,70 %
Rebild	448	212	52,68 %
Herning	710	336	52,68 %
Horsens	702	334	52,42 %
Holstebro	370	183	50,54 %
Favrskov	437	217	50,34 %
Struer	235	117	50,21 %
Odder	114	57	50,00 %
Furesø	379	191	49,60 %
Ikast-Brande	181	92	49,17 %
Skanderborg	326	167	48,77 %
Ringkøbing-Skjern	488	251	48,57 %
Roskilde	751	412	45,14 %
Syddjurs	557	313	43,81 %
Halsnæs	431	251	41,76 %
Brønderslev	562	332	40,93 %
RenoDjurs	831	497	40,19 %
Frederikssund	1012	629	37,85 %
Egedal	88	55	37,50 %
Fredensborg	737	461	37,45 %

Lemvig	6	4	33,33 %
Samsø	10	7	30,00 %

November – 2023 * t.o.m den 26.11

Kommune	Besvaret	Omstillet	StraksKald
Odsherred	30	4	86,67 %
Aarhus	1677	578	65,53 %
Hjørring	505	187	62,97 %
Skive	286	108	62,24 %
Frederikshavn	367	140	61,85 %
Aalborg	1128	433	61,61 %
Favrskov	314	128	59,24 %
Morsø	118	51	56,78 %
Viborg	723	320	55,74 %
Vesthimmerlands	392	178	54,59 %
Høje-Taastrup	1139	521	54,26 %
Odder	107	49	54,21 %
Ringkøbing-Skjern	433	200	53,81 %
Skanderborg	208	97	53,37 %
Horsens	588	275	53,23 %
Jammerbugt	524	246	53,05 %
Herning	528	248	53,03 %
Norrdjurs	485	229	52,78 %
Randers	936	442	52,78 %
Ikast-Brande	138	68	50,72 %
Holbæk	861	427	50,41 %
Syddjurs	420	211	49,76 %
Rebild	344	177	48,55 %
Holstebro	212	111	47,64 %
Furesø	252	140	44,44 %
Lemvig	7	4	42,86 %
Brønderslev	443	254	42,66 %
Halsnæs	318	187	41,19 %
Frederikssund	787	465	40,91 %
Roskilde	534	336	37,08 %
Fredensborg	522	331	36,59 %
Struer	124	79	36,29 %
Egedal	141	102	27,66 %
Samsø	5	4	20,00 %

OBS!

Kommuner som har haft en straksafklaring på 50% eller under 50% 3 gange ud af de sidste 3 måneder.

Kommune	Antal
Brønderslev	
Egedal	
Fredensborg	
Frederikssund	
Furesø	
Halsnæs	
Lemvig	
Roskilde	
Samsø	

STRAKSAFKLARING (AGENTER)

HVILKEN STRAKSAFKLARING LEVERER KOMMUNENS AGENTER?

September 2023 (GENNEMSIT FOR KOMMUNES AGENTER)

Kommune	Besvaret	Ikke besvaret	Guide-opslag	mail sendt	sms sendt	Omstillet	Straks-afklaring	Gen Bedøm
Samsø*	69		75	1	8	2	97,10 %	5
Høje-Taastrup	428	18	568	3	132	106	75,23 %	7
Holbæk	587	14	710	4	12	180	69,34 %	8
Fredensborg	235	5	319	13	112	76	67,66 %	9
Odsherred	212	3	251	1	0	72	66,04 %	8
Egedal	279	4	324	1	2	99	64,52 %	7
Struer	216	7	248	2	52	79	63,43 %	8
Furesø	151	1	201	1	8	56	62,91 %	8
Hjørring	463	10	610	3	182	180	61,12 %	8
Roskilde	744	36	835	7	78	306	58,87 %	8
Frederikshavn	439	33	618	6	22	183	58,31 %	8
Halsnæs	367	6	450	2	20	153	58,31 %	8
Holstebro	374	3	460	5	38	156	58,29 %	9
Vesthimmerlands	259	10	335	7	24	114	55,98 %	8
Randers	921	14	1052	4	12	406	55,92 %	7
Brønderslev	230	17	276	0	16	102	55,65 %	8
Syddjurs	285	10	316	1	14	127	55,44 %	8
Morsø	144	10	177	0	14	66	54,17 %	8
Ringkøbing-Skjern	362	11	421	0	18	167	53,87 %	7
Jammerbugt	172	9	219	3	2	80	53,49 %	8
Aarhus	2953	160	3196	4	54	1393	52,83 %	7
Norddjurs	155	8	214	2	30	75	51,61 %	8
Skive	346	6	416	3	6	168	51,45 %	8
Herning	524	14	581	1	22	256	51,15 %	9
Odder	135	21	142	0	0	66	51,11 %	7

Viborg	943	18	1056	3	22	463	50,90 %	8
Horsens	802	86	978	1	60	398	50,37 %	7
Aalborg	1541	178	1696	4	84	765	50,36 %	8
Rebild	123	4	153	0	0	62	49,59 %	9
Lemvig	209	7	231	0	12	107	48,80 %	7
Skanderborg	504	8	589	1	6	266	47,22 %	8
Frederikssund	383	3	457	2	28	210	45,17 %	8
Favrskov	378	24	446	1	14	210	44,44 %	8

* KUN AFTENVAGTER

Oktober 2023 (GENNEMSNIT FOR KOMMUNES AGENTER)

Kommune	Besvaret	Ikke besvaret	Guide-opslag	mail sendt	sms sendt	Omstillet	Straksafklaring	Gen. Bedøm
Samsø	17	2	18	0	0	1	94,12 %	9
Norddjurs	202	7	264	1	17	37	81,68 %	8
Holbæk	780	13	905	8	5	236	69,74 %	8
Høje-Taastrup	389	11	475	1	51	128	67,10 %	8
Struer	213	8	239	1	7	71	66,67 %	8
Skive	355	3	419	0	4	125	64,79 %	8
Furesø	327	5	470	0	4	124	62,08 %	8
Hjørring	646	9	849	9	99	251	61,15 %	8
Fredensborg	358	3	441	15	37	141	60,61 %	8
Halsnæs	274	12	358	2	13	110	59,85 %	8
Frederikshavn	406	8	574	2	10	164	59,61 %	8
Roskilde	1130	51	1253	2	38	457	59,56 %	8
Egedal	450	8	491	1	1	182	59,56 %	8
Odder	206	10	237	0	0	84	59,22 %	8
Vesthimmerlands	265	16	338	5	10	116	56,23 %	8
Syddjurs	174	7	186	1	0	77	55,75 %	7
Holstebro	592	23	715	8	25	265	55,24 %	8
Skanderborg	661	15	725	0	4	301	54,46 %	8
Odsherred	240	8	269	0	5	110	54,17 %	8
Brønderslev	299	28	329	0	3	138	53,85 %	9
Jammerbugt	308	6	363	0	11	143	53,57 %	8
Favrskov	389	18	441	0	4	181	53,47 %	9
Morsø	275	14	326	5	4	128	53,45 %	9
Viborg	1351	26	1511	2	17	641	52,55 %	8
Randers	1172	14	1303	3	5	578	50,68 %	7
Aarhus	4220	265	4522	13	56	2097	50,31 %	7
Rebild	317	7	344	0	4	158	50,16 %	8
Lemvig	70	10	77	0	0	35	50,00 %	8
Ringkøbing-Skjern	517	28	581	1	7	264	48,94 %	8
Horsens	1196	106	1465	2	43	629	47,41 %	8
Aalborg	2236	171	2375	2	15	1199	46,38 %	8
Herning	1154	25	1303	1	14	663	42,55 %	8

Frederikssund	468	4	544	2	8	286	38,89 %	9
---------------	-----	---	-----	---	---	-----	---------	---

* kun aftenvagter

November 2023 (t.o.m 26.11 - GENNEMSNIIT FOR KOMMUNES AGENTER)

Kommune	Besvaret	Ikke besvaret	Guide-opslag	mail sendt	sms sendt	Omstillet	Straksafklaring	Gen. Bedøm
Samsø	33	1	45	0	0	1	96,97 %	8
Norddjurs	91	3	122	1	9	13	85,71 %	9
Holbæk	316	4	373	1	6	83	73,73 %	8
Skive	423	7	508	5	11	122	71,16 %	9
Struer	228	2	278	6	33	73	67,98 %	9
Fredensborg	241	5	304	15	26	78	67,63 %	8
Furesø	231		290	3	9	80	65,37 %	8
Høje-Taastrup	299	9	363	3	35	108	63,88 %	8
Hjørring	640	14	841	7	94	242	62,19 %	8
Frederikshavn	655	12	874	16	18	257	60,76 %	8
Jammerbugt	189	7	217	4	7	76	59,79 %	8
Egedal	341	4	373	0	1	139	59,24 %	8
Roskilde	355	19	387	1	18	149	58,03 %	7
Syddjurs	333	8	326	6	1	141	57,66 %	6
Ringkøbing-Skjern	295	62	326	0	2	128	56,61 %	8
Halsnæs	447	23	512	3	10	196	56,15 %	8
Holstebro	551	8	685	12	22	250	54,63 %	8
Morsø	91	1	109	0	3	42	53,85 %	9
Odsherred	247		295	0	0	114	53,85 %	8
Rebild	264	7	318	7	0	122	53,79 %	8
Vesthimmerlands	195	7	243	4	7	91	53,33 %	9
Aarhus	3274	228	3476	11	57	1531	53,24 %	7
Odder	340	19	386	0	1	162	52,35 %	9
Brønderslev	242	21	318	0	3	116	52,07 %	8
Horsens	1037	74	1254	4	24	504	51,40 %	8
Randers	589	1	729	0	1	290	50,76 %	7
Skanderborg	553	6	592	0	2	274	50,45 %	9
Favrskov	269	12	300	0	3	134	50,19 %	9
Viborg	834	13	885	0	6	451	45,92 %	8
Aalborg	1943	117	2037	9	25	1063	45,29 %	8
Frederikssund	216		256	0	11	119	44,91 %	8
Herning	928	12	1074	1	7	537	42,13 %	8

* kun aftenvagter

OBS!

Kommuner hvis agenter gennemsnitligt performer under den krævede straksafklaring på 60 %. Kommuner medtages hvis agenterne gennemsnitligt ligger på eller under 55 % 3 gange ud af de sidste 3 måneder.

Kommune

Favrskov
Frederikssund
Herning
Horsens
Morsø
Rebild
Skanderborg
Viborg
Aalborg
Aarhus

Husk: alle kommuner kan i Power BI se opgørelsen over egne agenter og deres performance. Klik på fanebladet 'Agenter', vælg din egen kommune (til højre) og vælg den ønskede periode (øverst). Herefter vises dine agenter performance. Hvis du er i tvivl om hvilke navne som knyttes til de angivne agent-id 'er, så tag kontakt til sekretariatet.