

## Bilag 2: Statistik for telefonbetjeningen i callcenteret

Tabel 1: Statistik for telefonbetjeningen i callcenteret 1/10 2022 - 30/4 2023

| <b>Kald til Callcenteret 1/10-22 - 30/4-23</b> |              |          |
|--|--------------|----------|
|  | <b>Antal</b> | <b>%</b> |
| <b>Besvarede opkald</b>                        | 34.293       | 79%      |
| <b>Borgere, der har lagt på</b>                | 8.919        | 21%      |
| <b>I alt</b>                                   | 43.212       | 100%     |
|  |              |          |
| <b>Antal borgere der har lagt på efter</b>     |              |          |
| 0-2 min  | 7.807        | 88%      |
| 2-4 min  | 614          | 7%       |
| 4-15 min                                       | 470          | 5%       |
| Over 15 min                                    | 28           | 0%       |
| <b>I alt</b>                                   | 8.919        | 100%     |
|  |              |          |
| <b>Kald besvaret</b>                           |              |          |
| 0-2 min  | 17.477       | 51%      |
| 2-4 min  | 7.553        | 22%      |
| 4-15 min                                       | 8.379        | 24%      |
| over 15 min                                    | 884          | 3%       |
| <b>I alt</b>                                   | 34.293       | 100%     |