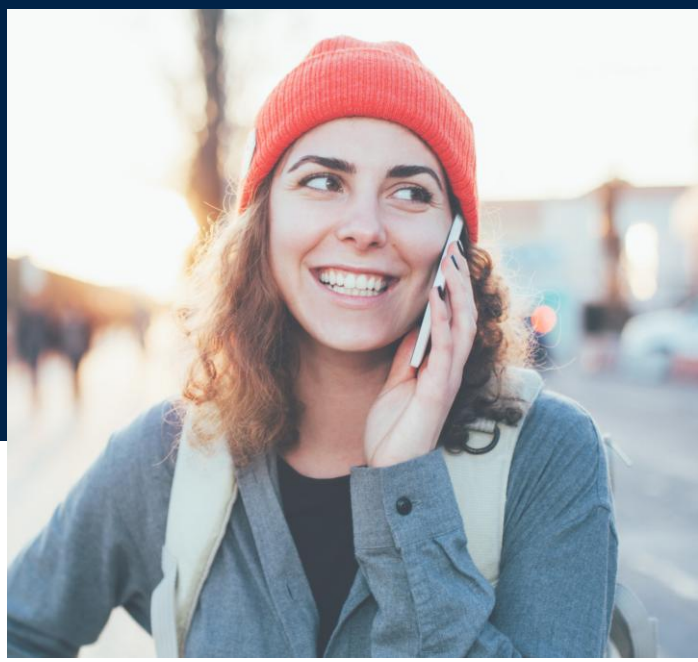
Gentofte Kommunes nye strategi for telefoniske borgerhenvendelser

- 5 råd, der virker

Hvert år modtager Gentofte Kommune flere hundrede tusinde opkald fra borgere. Hvordan sikrer man en ensartet og professionel service på tværs af hele organisationen?

I samarbejde med Axcess Nordic har Gentofte Kommune udviklet en ny strategi for telefoniske borgerhenvendelser. Her får du et indblik i arbejdet bag strategien – og i de erfaringer, som andre kommuner kan lade sig inspirere af.



Udfordringen:

Mange opkald – manglende struktur

Gentofte Kommune håndterer hvert år et meget stort antal opkald via hovednumre og andre indgange. Uden en fælles ramme for telefonbetjeningen var serviceniveauet præget af individuelle aftaler mellem Borgerservice og de enkelte afdelinger. Det førte til uensartede standarder, øget risiko for fejl og vanskelige arbejdsvilkår for medarbejderne.

Samtidig blev hovednummeret ofte brugt internt af kommunens egne medarbejdere, hvilket skabte forvirring og ineffektivitet i telefonkøen.

Det kaldte på en ny strategi for håndtering af telefoniske borgerhenvendelser – med det klare mål at skabe en mere ensartet og professionel borgerbetjening på tværs af kommunen.

”Strategien blev igangsat for at sikre en mere ensartet og professionel borgerbetjening på tværs af kommunen,”

Dét fortæller Kasper Tange Jørgensen, der er afdelingschef for Borger, Erhverv, Beskæftigelse og Integration i Gentofte Kommune

axcessnordic

Løsningen:

En ny strategi med borgere og medarbejdere i centrum

Udviklingen af den nye strategi tog udgangspunkt i både borgernes oplevelser og medarbejdernes erfaringer. Processen var præget af bred inddragelse og et fælles ønske om at skabe klarhed, kvalitet og sammenhæng i telefonbetjeningen.

I samarbejde med Axcess Nordic blev der gennemført workshops med borgere og medarbejdere, hvor input og idéer blev omsat til konkrete principper for god telefonbetjening. Strategien blev udviklet og efterfølgende drøftet og justeret i tæt dialog med medarbejdere og Borgerrådgiveren.

Implementeringen er sket gennem tovholdere og ledere – og i nogle tilfælde gennem kommunens MED-organisation – for at sikre ejerskab og en ensartet praksis på tværs af afdelinger.

Samtidig er strategien tæt koblet til udrulningen af:

- Et nyt telefonsystem
- Digitale kontaktformularer
- En AI-baseret assistent på kommunens hjemmeside

Sådan har Axcess Nordic hjulpet

Axcess Nordic har været en central partner i processen og bidraget med:

- Facilitering af workshops med borgere og medarbejdere
- Analyse af input
- Rapport med konkrete anbefalinger
- Løbende målinger af borgeroplevelsen – både efter telefonopkald og fysisk fremmøde i Borgerservice

Resultater:

Hvad Gentofte Kommune har opnået

Strategien har allerede forbedret både borgeroplevelsen og arbejdsvilkårene for medarbejderne. Nogle af de væsentligste effekter inkluderer:

- Mere ensartet telefonbetjening på tværs af områder og afdelinger i kommunen
- Åbningstiderne er differentieret i forhold til henvendelsestyper og opgaver
- Reducerede timer på hovednummeret bruges nu til læringsseancer → øget grad af straksafklaring
- Bedre samarbejde på tværs af afdelinger og mere gennemsigtig kontaktstruktur
- Borgernes tilfredshed med kommunens telefonbetjening er steget

"Samarbejdet med Axcess Nordic har været præget af høj professionalisme og stor værdi. De har bidraget med både analyse, facilitering af workshops og udarbejdelse af rapporter og præsentationer, som har kvalificeret strategien betydeligt,"

siger Kasper Tange Jørgensen. Han tilføjer:

"Axcess Nordics input har været med til at sikre, at strategien blev både operationel og forankret i praksis."

5 gode råd fra Gentofte Kommune til andre kommuner

Gentofte Kommunes erfaringer kan inspirere andre kommuner, der ønsker at styrke borgerkontakten. Kasper Tange Jørgensen fremhæver følgende:

1 **Involvér borgerne tidligt**
Borgernes input har gjort det næsten smertefrit at få strategien vedtaget gennem systemet. Deres perspektiver skaber legitimitet og sikrer, at strategien tager udgangspunkt i virkelige behov.

2 **Vær ærlig om det eksisterende setup**
En åben og ærlig gennemgang af styrker og svagheder i det eksisterende telefonsystem har været afgørende for at identificere realistiske mål og skabe opbakning.

3 **Knyt strategi til konkrete systemer og arbejdsgange**
At koble strategiimplementeringen med en systemudrulning har forlænget processen, men samtidig sikret, at strategien er blevet solidt forankret i praksis. Den fungerer ikke blot som en politik eller vision, men som en konkret rettesnor for håndtering af borgerhenvendelser og daglige arbejdsgange.

4 **Tænk bredt og anvendeligt**
I samarbejde med Axcess Nordic har arbejdet med borgerrejsens faser og forskellige typer af henvendelser gjort, at strategien kan anvendes på tværs af flere opgaveområder og ikke kun ses som en borgerservicestrategi.

5 **Skab ensretning og gennemsigtighed**
En strategi bør sigte mod at reducere kompleksitet og skabe klare kontaktveje for borgerne, hvilket både styrker serviceoplevelsen og øger effektiviteten i kommunen.

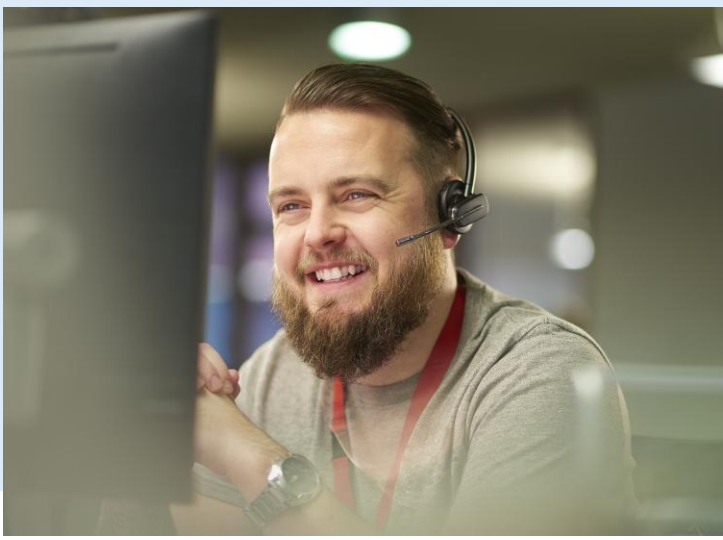
> "Axcess Nordic er gode til at indgå i arbejdet med en kommune på mange niveauer, og der er stor hastighed i samarbejdet, som gør, at man føler sig set og tryg,"

slutter Kasper Tange Jørgensen.

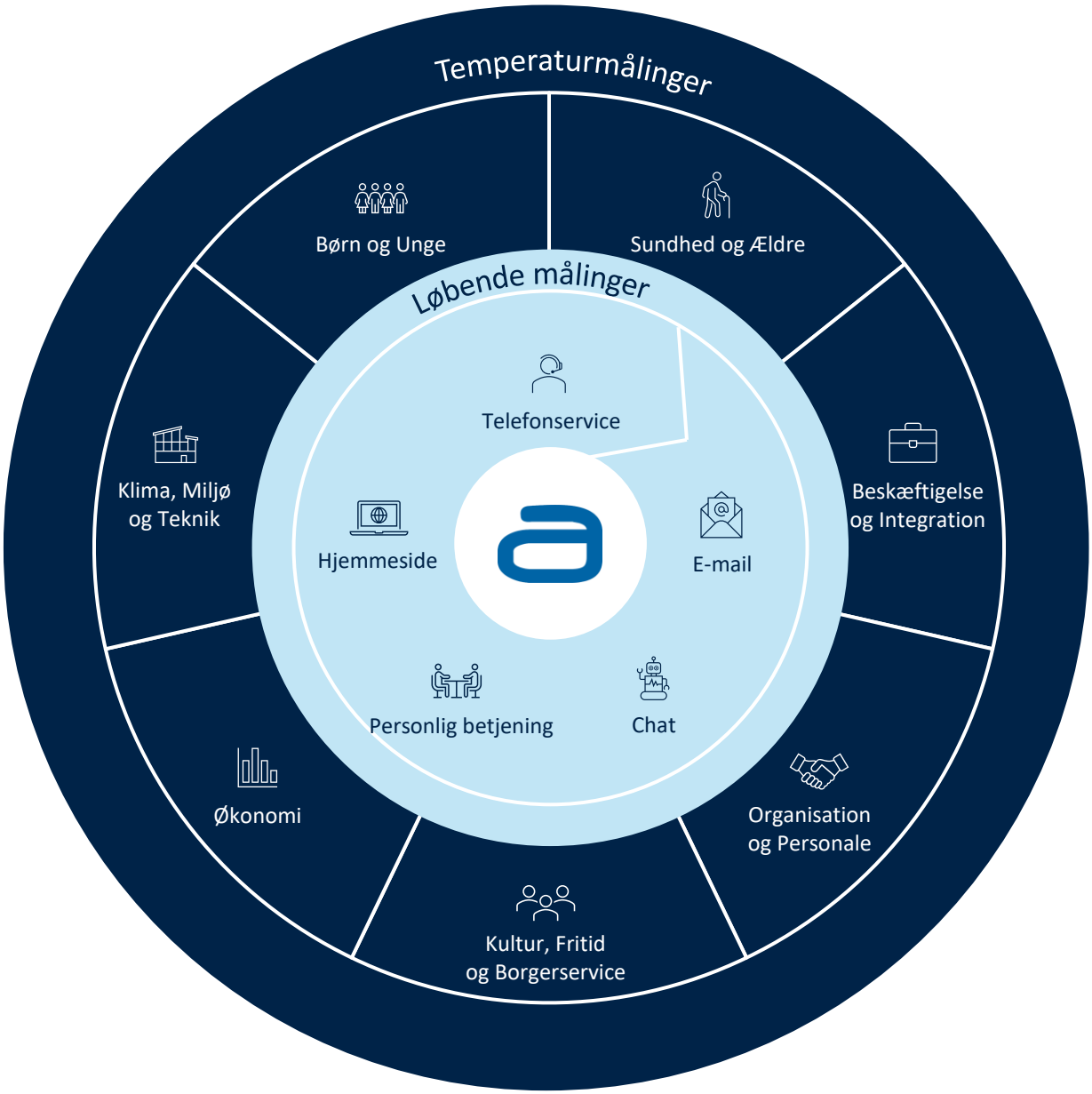
Vil du høre mere?

Hos Axcess Nordic kombinerer vi målinger og rådgivning, så kommuner får indsigt i effekten af deres indsatser og konkrete input til, hvor de kan skabe endnu større værdi for borgerne.

Kontakt os og hør, hvordan vi kan hjælpe jer:
Morten Carlsson
Specialist i borgerfeedback
mca@axcessnordic.com
23 29 26 99



axcessnordic



Evaluér effekten af jeres indsatser med borgerfeedback

– book et uforpligtende møde

Kontakt specialist i borgerfeedback

Morten Carlsson
2329 2699
mca@axcessnordic.com

axcessnordic