FREDERIKSSUND KOMMUNE

25. marts 2020

Hallo! Min kat er død…

Hvis du ringer til Frederikssund Kommune på hovednummeret 47 35 10 00, så kommer du i første omgang til at tale med en af de søde medarbejdere, der sidder i telefonomstillingen – callcenteret. De forsøger efter bedste evne at hjælpe eller guide dig videre i den kommunale verden.

Corona giver færre opkald

Under coronakrisen er antallet af opkald lidt lavere end de normale 3-400 opkald pr. dag. Men der er stadig stor variation i henvendelserne. Borgernes henvendelser kan blandt andet handle om sygedagpenge, byggesager, rotteanmeldelser, spørgsmål om kørekort og pas, genbrugsstationer, storskrald mm.

- Og lige for tiden er der jo desværre en del, der ringer og melder sig ledige, fordi de har mistet jobbet, fortæller Mette Ohlsson og henviser til en af de mange konsekvenser af coronakrisen. Hun er i dag på vagt i callcenteret fra kl. 9-12 sammen med kollegerne Natasja, Helene og Helle.

Kan hjælpe digitalt

Da en stor del af de offentligt ansatte er sendt på hjemmearbejde, kan medarbejderne i callcenteret ikke som normalt stille borgerne videre til en afdeling eller en sagsbehandler.

- I stedet sender vi en besked videre til den pågældende afdeling eller medarbejder om borgerens henvendelse. Det er svært at love, hvornår borgeren bliver kontaktet med svar på sin henvendelse, men de skal nok høre noget., forklarer Helene Garly og tilføjer:

- Nogle gange kan vi guide borgeren til f.eks. at bruge en selvbetjeningsløsning på borger.dk. Jeg tror, coronakrisen betyder, at vi får flere borgere over på de digitale løsninger, vurderer hun.

Callcenteret henviser endvidere borgerne til at holde sig opdaterede via nyheder på kommunens hjemmeside, hvor man også kan finde en lang række digitale selvbetjeningsløsninger.

Ikke altid relevant

Med 3-400 opkald om dagen taler medarbejderne med mange tusinde mennesker i løbet af et år. Og ind imellem dukker der også emner op, der ikke just er relevante for kommunen at tage sig af, eller en samtale kan tage en uventet drejning. Medarbejderne i callcenteret har bidraget med følgende anekdoter fra hverdagen i det kommunale callcenter.

Borger: Jeg vil gerne tale med Jobcenteret.
Callcenter: Er du ledig?
Borger: Øhhh – nej, jeg har en kæreste.

--

Callcenter: Er der ellers andet, jeg kan hjælpe med?
Borger: Ja. Hvordan handler jeg ind på IKEAs hjemmeside?

--

Borger: Min kat er død. Kan en fra kommunen hjælpe med at grave den ned?

--

Callcenteret: Hvad kan jeg hjælpe med?
Borger: (et øjebliks stilhed…) Ja undskyld, jeg skulle lige have termometeret ud...

--

Borger: Der er noget galt med vores kloak. Vi kan ikke komme af med vores afføring.

--

Borger: Jeg har indgået et væddemål. Ved du hvornår Onslow fra ”Fint skal det være” er død?
Callcenter: Beklager – det kan vi ikke svare på. Prøv Se og Hør eller Billed-Bladet.

--

Borger: Jeg har fået farvet hår. Skal jeg så have fornyet mit pas?

--

Borger: Jeg vil gerne tale med teknisk forvaltning.
Callcenter: Hvad drejer det sig om?
Borger: En død fisk foran min dør.

--

Borger: Jeg er rocker.
Callcenter: Er du rocker? Undskyld jeg forstår ikke, hvorfor du fortæller mig det…
Borger: Jeg har ROTTER!

--

Borger: Hallo! Jeg vil gerne stille et spørgsmål, for jeg har en støvsuger – en stor støvsuger.
Callcenter: Ja? Og hvad med den?
Borger: Den skal ud! Den er stor, og den skal ud!
Callcenter: Hvor ud?
Borger: Ja, storskrald selvfølgelig, men jeg ved ikke, hvornår de kommer. Hvornår kommer storskrald?



Helene Garly på arbejde i callcenteret med headset foran sin pc.
Foto: Frederikssund Kommune.