

Rikke Bækgaard Christensen

Fra: Nikolaj Paw Bendz-Hansen <npbh@fredensborg.dk>
Sendt: 23. maj 2025 08:55
Til: Rikke Bækgaard Christensen
Cc: Kitt Montell; Lykke Wolke Kønig; Diana Lisa Kruse Jensen
Emne: Vedrørende brugen af interne henvisninger og åbningstider.
Vedhæftede filer: Tunnel Marking.txt

Denne mail er fra en afsender uden for Aarhus Kommune. Åbn kun vedhæftede filer og links, hvis du

Kære Styregruppe.

Mange kommuner kører forskellige koncepter og dette bør der være plads til og tages hensyn til.

I Fredensborg Kommune har vi fået HenVen i januar måned 2025 og vi bruger SB.nu endnu mere efter vi har fået HenVen og et telefonsystem som kan tale sammen med SB.nu.

Vi har fx lavet rigtig mange interne henvisninger i vores guides, så vi kan bruge SB.nu til varme/kolde opkald. Disse interne henvisninger er både i de grønne og blå guides. Vi har dog desværre set os nødsaget til at lave mange af vores guides blå, eller fjerne de interne henvisninger på de guides som er nationale og hvor guiden ikke kan laves blå.

Dette har vi været nød til at gøre, da vores kollegaer i Borgerservice gentagne gange har fået opkald fra DDH, selvom der stod i den interne henvisning at den ikke måtte benyttes af DDH. Dette er så blevet gjort alligevel, da guiden er grøn og derfor menes der at man godt må.

Vi har endda oplevet at nogle DDH-medarbejdere har ringet varmt til Kontaktcentret i Fredensborg Kommune, vi har forklaret at der skal bookes tid til opkald til at blive ringet op da mange af vores afdelinger i Fredensborg kommune kører med dette koncept. DDH medarbejderen har så spurgt ind til om der ikke bare kan sendes en notemail om at borger gerne vil kontaktes eller om de bare kan stille borger igennem direkte, hvor vi har sagt nej da proceduren er at der skal bestilles tid til opkald.. Alligevel har vi dog oplevet at samme DDH-medarbejdere har ringet eller brugt notemail over til afdelingen.

I vores kontaktcenter vil vi gerne begynde at bruge omstilling via. Guides for at få en bedre statistik over vores egne kald, men her spænder DDH ben for dette da vi ikke kan have interne henvisninger/direkte numre i de grønne guides. Da vi ikke kan have det i de grønne guides har vi gjort mange af dem blå for at kunne bibeholde disse funktioner hvilket gør at DDH går glip af information fra Fredensborg kommune. Alternativet er at vi laver kopier af alle vores guides så vi både har en blå og en grøn men det virker helt tosset når vi egentlig bare kunne skrive at DDH ikke må bruge disse henvisninger og være ude over det.

Samtidig har vi også lavet notemails på de interne henvisninger som skulle være et værktøj til os i Kontaktcentret, da vi forsøger at straksafklare for hele rådhuset. Disse notemails (som er at finde i de interne henvisninger), har vi måtte skjule eller fjerne, da disse også blev brugt af DDH, selvom der klart og tydeligt stod at de ikke må benyttes af DDH.

Jeg er helt med på at DDH er der for at hjælpe, men i ovenstående eksempler, så bliver der ikke hjulpet, da det skaber forvirring i vores organisation.

En lille note om en nylig DDH-vagt fra 16-20. På hele vagten havde agenten 9 kald, hvor det sidste kald var 18.30. Måske det er tid til at kigge på, om behovet er der for åbningstid til kl. 20.

Kunne man mon finde en løsning, som kunne gøre at vores guides kunne forblive grønne, så DDH ikke går glip af informationen, men at hvis der stod i den interne henvisning at hverken numre eller notemails måtte benyttes af DDH, så blev dette respekteret?

De bedste hilsner
Nikolaj Bendz-Hansen
Sagsbehandler og Systemkoordinator
Kontaktcenteret



FREDENSBORG
KOMMUNE

Center for Borgerservice

npbh@fredensborg.dk

EAN:5798008359125 | Mobil: 24 52 29 99

Fredensborg Kommune

Egevangen 3 B | 2980 Kokkedal

www.fredensborg.dk

[Læs her hvordan vi beskytter dine personoplysninger](#)