

TILLGÄNGLIGHET. Kontaktcentret lyfter servicenivån i Håbo



Karin Rengius, Domenica Gerlach, Jenny Åkerblad, Anna Wilson och Johanna Himanen ser-
var Håbobor i kommunens kontaktcenter.

FOTO: HÅBO KOMMUN



Domenica Gerlach är chef för kontaktcentret, som tar emot telefonsamtalen till kommu-
nens växel och serverar kommuninvånare med en mängd saker direkt utan att de behöver
prata med någon ytterligare.

FOTO: BIRGITTA LIINAMAA

75 procent av alla samtal till kommunen besvaras

FÖRBÄTTRING. Kontaktcentret tar hand om en stor del av kommuninvånarnas ärenden som tidigare hanterades av förvaltningarna.

Sedan dess tillkomst i början på juni har tillgängligheten blivit betydligt bättre.

MÅNGA FRÅGOR "Ibland känner man sig som 118 118."

Domenica Gerlach

Före 3 juni, när de anställda tillträdde sina tjänster i Håbo kommuns kontaktcenter, kom 55 procent av samtalen till kommunen fram. Redan efter fyra månader, som ändå var en inkörningsperiod, var andelen 75 procent.

- De övriga 25 procent, 9 000 samtal av totalt 43 000 gick direkt till huset, säger Domenica Gerlach, chef för kontaktcentret. Även de hade blivit besvarade om kontaktcentret hade fått ta emot dem.

Hon och de övriga fyra anställda, Anna Wilson, Jenny Åkerblad, Johanna Himanen och Karin Rengius, tar emot alla samtal som kommer till växeln och tar hand om en stor mängd ärenden, som tidigare belastade förvaltningarna. De turas om att sitta i receptionen och ta emot besök, och den som sitter där svarar aldrig i telefonen, så besökaren känner sig alltid väl mottagen.

Stor bredd

Just nu ombesörjer de bokning av vigsjar, ansökningar till förskola, svenska för invandrare, faderskaperkännanden, färdtjänst och busskort till elever. De tar emot och skriver in felanmälningar, synpunkter och klagomål och svarar på en mängd frågor från kommuninvånare och även andra.

- Ibland känner man sig som 118 118, säger Domenica.

I takt med att deras datorer kopplas upp till fler verksamhets-



Kontaktcentret är inrymt bakom receptionens fönstervägg. De anställda, här Anna Wilson, bemannar receptionen två timmar i taget, och besvarar under den tiden inga samtal vilket ger bättre mottagande av besökare.

FOTO: BIRGITTA LIINAMAA

områden utökas arbetsfältet. VA är nyttillkommet, och snart kan de börja skicka ut fakturakopior från ekonomiavdelningen.

Planritningar

- Vi har också fått tillgång till planavdelningens system så vi har tillgång till planritningar som vi kan skicka ut vid behov, berättar Domenica.

Därtill har kontaktcentret hand

om kommunens skuld- och budgetrådgivning.

- Där ligger vi lite före andra kommuners kontaktcenter, konstaterar Domenica.

De samtal som de skickar vidare till förvaltningarna är de som handlar om pågående ärenden, som bygglov och socialtjänstären-

den. - Där kan vi inte gå in och titta hur långt ett ärende har gått.

Har ni fått några kommentarer från folk som ringer?

- Ja, mycket positivt. Många är förvånade över att vi svarar direkt, och inte kopplar dem vidare.

Förvaltningarna i sin tur får mer arbetsro när en stor andel av alla samtal tas om hand av kontaktcentret.

Birgitta Liinamaa
070-3428597