

Notat

Dato: 18. december 2023
Reference: Marianne Fisker
Tlf.: 24850874
E-mail: MF@norddjurs.dk
Journalnr.: 123604/23

Ændring af telefontider på Opkrævningskontoret for fællestelefonnr.

Opkrævningskontoret arbejder både med et fællestelefonnummer (1818) til borgerkontakt og et direkte telefonnummer (8959-nr.), som anvendes til interne opkald og opkald til borgerne og vi ønsker at ændre telefontiderne fra 1. januar 2024 på fællestelefonnummeret.

I dag har opkrævningskontoret telefontid på fællestelefonnummeret i samme tidsrum som åbningstiderne (mandag - onsdag kl. 10.00 - 15.00, torsdag kl. 10.00 - 17.00 og fredag kl. 10.00 - 12.00). Det direkte telefonnummer er åben i hele arbejdstiden.

Opkrævningskontoret er bemanded af tre medarbejdere, hvor én medarbejder går på barsel ultimo januar og syv uger frem og én anden medarbejder er blevet valgt til FTR, så der er mindre bemanning på kontoret både i en kortere periode og i en længere periode.

For at aflaste og øge fleksibiliteten for den medarbejder, som er tilbage til at løse opgaverne og for at kunne give medarbejderen mulighed for at kunne gå til frokost m.m., foreslår vi, at telefontiderne ændres for det fællestelefonnummer (indkommende opkald fra borgere) til:

- Mandag kl. 10.00 - 12.00
- Tirsdag kl. 10.00 - 12.00
- Onsdag kl. 10.00 - 12.00
- Torsdag kl. 15.00 - 17.00
- Fredag kl. 10.00 - 12.00 (uændret)

I dag besvarer Opkrævningskontoret mellem 4 - 23 opkald om dagen, men de fleste borgere kontakter Opkrævningskontoret uden for åbningstiden via en mail eller via Mit Betalingsoverblik, hvor borgeren via en selvbetjeningsløsning kan se fakturaer, udestående og kan komme med forslag til aftaler.

I de tidsrum, hvor opkrævningsmedarbejderen ringer ud for at rykke for betalingen, vil det direkte tlf. altid være åben, så borgerne har mulighed for at ringe tilbage. Ligeledes vil de direkte telefonnumre være åbne således at andre fagforvaltninger kan få fat i opkrævningsmedarbejderne.

Skulle en anden forvaltning have en borger i telefonen, som gerne vil tale med Opkrævningskontoret, kan de altid skrive til Opkrævningen, som så vil ringe tilbage til borgeren så hurtigt som muligt.

Det vil være en stor hjælp for Opkrævningskontoret at ændre åbningstiderne og det vil især hjælpe i situationer, hvor bemanningen er lav som f.eks. i perioder med ferie, sygdom og barsel.

Det er desuden muligt at tilknytte en telefonsvarer på fællestelefonnummeret, så borgeren bliver vejledt og henvist bedst muligt, hvis der ringes udenfor telefontiderne.

Staben ønsker Direktionens godkendelse til at telefontiderne for fællestelefonnummeret til Opkrævningskontoret ændres til:

- Mandag kl. 10.00 - 12.00
- Tirsdag kl. 10.00 - 12.00
- Onsdag kl. 10.00 - 12.00
- Torsdag kl. 15.00 - 17.00