

# Kontaktcenter søger en vikar – er det dig?

Frist:

04-09-2026

Brænder du for god borgerkontakt, service og for at hjælpe borgerne godt videre? Har du lyst til at være den første stemme, borgeren møder, når de ringer til Glostrup Kommune? Vi søger en engageret vikar til Kontaktcenter i perioden 14. september 2026 eller snarest herefter og frem til 30. april 2027. Stillingen er på 32 timer ugentligt.

## Bliv en del af Kontaktcenter og Borgerservice

Kontaktcenter og Borgerservice er én samlet afdeling, hvor vi hver dag arbejder for at give borgerne en god, professionel og sammenhængende service.

Ud over den telefoniske betjening varetager vi også kommunens reception. Du vil derfor kunne få vagter i receptionen, særligt når vores faste receptionist er fraværende.

I receptionen er opgaven at tage godt imod borgere, gæster og samarbejdspartnere og hjælpe dem videre på en venlig og professionel måde. Du skal derfor være indstillet på, at arbejdsdagen kan veksle mellem telefonisk betjening, reception og øvrige opgaver i Kontaktcenter og Borgerservice.

Selvom dine primære arbejdsopgaver vil være i Kontaktcenter, er det vigtigt, at du har lyst til at samarbejde på tværs af hele afdelingen. Vi hjælper hinanden, deler viden og løser opgaverne sammen – også når det betyder, at du indimellem skal hjælpe med opgaver i Borgerservice.

## Hos os får du:

- Et godt kollegialt fællesskab med opbakning og højt humør
- Et fleksibelt arbejdsmiljø med mulighed for selvstændighed
- En åben og inddragende ledelse
- En arbejdsplads, hvor vi hjælper hinanden på tværs af Kontaktcenter og Borgerservice
- Mulighed for at gøre en konkret forskel for borgerne hver dag

## Din primære opgave er at tale med borgerne

Din vigtigste opgave bliver at besvare telefoniske henvendelser fra borgerne. Derfor skal du have lyst til at tale med mange forskellige mennesker og trives med, at telefonen og vores telefonsystem er dit vigtigste arbejdsredskab.

Som medarbejder i Kontaktcenter skal du blandt andet:

- Tage imod og håndtere mange forskellige telefoniske henvendelser
  - Lytte til borgerens behov og hurtigt skabe overblik over, hvad borgeren har brug for hjælp til
  - Straksafklare de spørgsmål, du kan svare på ved at finde hjælp på vores hjemmeside og [www.borger.dk](http://www.borger.dk)
  - Hjælpe borgeren med at finde den rigtige afdeling eller medarbejder i Glostrup Kommune
  - Guide og omstille borgeren korrekt, så de kommer videre til den rette hjælp
  - Hjælpe borgeren med at afklare, hvor og hvordan deres ærinde bedst håndteres
  - Give en venlig, professionel og imødekommende service – også når borgeren er frustreret eller usikker
  - Søge information og finde svar i kommunens systemer og på kommunens forskellige informationskanaler
  - Dokumentere og journalisere, når opgaven kræver det
  - Hjælpe med relevante opgaver i Borgerservice, når der er behov for det
- Du skal altså ikke nødvendigvis kende svaret på alt. Det vigtigste er, at du kan lytte, stille de rigtige spørgsmål og hjælpe borgeren videre.

## Vi søger dig, der

- Har lyst til at arbejde med telefonisk borgerkontakt og trives med mange samtaler i løbet af en arbejdsdag

## Stillingskategori:

Administration og  
Sagsbehandling

## Ansættelsesvilkår:

Vikariat

## Arbejdstid:

Deltid

## Kontaktperson:

Dika Sabitovic

- Er serviceminded og møder borgerne venligt, professionelt og respektfuldt
- Er god til at lytte og hurtigt kan forstå borgerens behov
- Kan bevare overblikket, også når der er travlt
- Er god til at kommunikere klart og tydeligt – både mundtligt og skriftligt
- Har let ved at sætte dig ind i nye områder og finde information
- Har gode IT-kompetencer og kan arbejde i forskellige systemer
- Er nysgerrig og har lyst til at lære om kommunens organisation og opgaver
- Er fleksibel og har lyst til at hjælpe kolleger på tværs af Kontaktcenter og Borgerservice
- Bidrager aktivt til et godt arbejdsmiljø og et stærkt kollegialt fællesskab

Det er en fordel, hvis du har erfaring fra Kontaktcenter, Borgerservice, en kommune eller anden offentlig organisation, men det vigtigste er, at du brænder for god telefonisk service og har lyst til at hjælpe borgerne godt videre.

En afdeling med mange forskellige opgaver

### **Vi udvikler os sammen**

Vi arbejder løbende med at udvikle vores service og finde gode og effektive løsninger for både borgere og medarbejdere.

Vi forventer derfor, at du er nysgerrig, tager ansvar for din egen læring og har lyst til at bidrage med idéer og perspektiver. Samtidig lægger vi stor vægt på, at vi hjælper hinanden og bruger hinandens viden på tværs af Kontaktcenter og Borgerservice.

### **Løn og ansættelsesvilkår**

Ansættelse sker i henhold til relevant overenskomst.

### **Det praktiske**

- Stillingen er på 32 timer ugentligt
- Tiltrædelse 14. september 2026 eller snarest herefter
- Ansættelsen løber til og med 30. april 2027
- Ansøgningsfrist: fredag den 4. september 2026 kl. 12.00
- Ansættelsessamtaler afholdes mandag den 7. september 2026
- Kontaktcenter har telefonisk åbent til kl. 17.00 hver torsdag, hvor vi forventer, at du kan være på arbejde

Har du lyst til at være den venlige og kompetente stemme i telefonen, som hjælper borgerne med at finde vej i Glostrup Kommune? Så glæder vi os til at høre fra dig.

Har du spørgsmål til stillingen, er du velkommen til at kontakte teamkoordinator Dika Sabitovic på telefon 4323 6567 eller mail [dika.sabitovic@glostrup.dk](mailto:dika.sabitovic@glostrup.dk).