

Er du vores nye borgerguide?

Rutineret og serviceorienteret medarbejder søges til Ballerup Kommune

Vil du være med til at give vores borgere og virksomheder en god oplevelse, når de besøger rådhuset, og vil du være med til at udvikle nye løsninger for mødet og dialogen mellem kommunen og vores brugere?

Så er det måske dig, vi søger til en central stilling som borgerguide 37 timer om ugen.

Dine vigtigste opgaver

Som borgerguide er du Ballerup kommunes ansigt udadtil. Du er den første person borgeren møder, når de skal i fysisk kontakt med kommunen. Det er derfor altafgørende, at du er imødekommende og omstillingsparat.

Du indgår i et team med andre borgerguides og skal primært beskæftige dig med følgende opgaver:

- Straks afklare borgeres henvendelser til rådhuset – du skal svare på borgerens spørgsmål i det omfang, det er muligt, eller hjælpe borgeren videre i systemet
- Udstede MitID
- Hjælpe borgerne med selvbetjening på de digitale selvbetjeningsløsninger
- Bidrage til optimering af vores hjemmeside og selvbetjeningsløsninger i et tæt samarbejde med vores Kommunikationsafdeling og fagcentre
- Hjælpe ny ledige i deres første møde med kommunen
- Visitere til samtaler i Jobcenteret
- Hjælp til at registrere i Jobnet og udarbejdelse af CV
- Deltage i diverse digitaliseringskampagner og undervise borgerne i at skaffe sig viden på hjemmesider og i brugen af de offentlige selvbetjeningsløsninger
- Være i dialog med kommunens øvrige centre om løbende forbedringer af arbejdsgange, brevttekster, snitflader mv.
- Deltage i løsningen af de øvrige borgerrettede opgaver i Borgerservice.

Borgerguiderne arbejder tæt sammen med de medarbejdere, som tager sig af andre borgerrettede opgaver og er samtidig en vigtig samarbejds- og sparringspartner for resten af organisationen og vores fagcentre på rådhuset.

Dine kompetencer

Borgerguiden har en meget central funktion på rådhuset. Borgerguiden er den første medarbejder, som borgeren møder, og skal derfor kunne håndtere mange forskellige faglige problematikker og finde løsninger nu og her. Borgerguiden skal derfor være i besiddelse af gode faglige kompetencer inden for de kommunale fagområder samt have gode relationelle egenskaber.

Vi regner med, at du:

- Har en relevant uddannelse – du kan fx være kontoruddannet og måske have suppleret med en kommunom- eller diplomuddannelse i offentlig forvaltning og administration
- Har indgående kendskab til de offentlige digitale selvbetjeningsløsninger
- Har kendskab til forskellige digitale fag- og sagsbehandlingssystemer, fx FASIT, SBSYS og diverse KMD-fagsystemer, som anvendes i den kommunale administration
- Har en bred viden om de kommunale opgaver og tidligere har arbejdet med borgerservice
- Er god til at tilegne dig ny viden
- Kan undervise borgere i brugen af digitale selvbetjeningsløsninger
- Har gode relationelle kompetencer og er god til at afkode andre mennesker og forstå deres forskellige behov
- Har gode kommunikative evner og kan interagere med alle mennesker både skriftligt og mundtligt
- Er en serviceminded og samarbejdsorienteret holdspiller
- Har en god energi, humoristisk sans og et glimt i øjet – også i travle perioder og i vanskelige situationer
- Kan agere som forandringsagent, er initiativrig og har lyst til og mod på at gå forrest i en

udviklingsproces

- Er nysgerrig på eksisterende processor og ser muligheder frem for begrænsninger.

Hvem er vi og det får du hos os

Som borgerguide bliver du en del af Borgerservice med ca. 17 engagerede og ambitiøse medarbejdere.

Vi er i dag fem medarbejdere, som tager sig af Borgerguide opgaven herunder modtagelsen af borgerne i Jobcenteret.

Vi hører organisatorisk til i Center for Arbejdsmarked – Borgerservice og Ydelser, og har direkte reference til Borgerservice- og Ydelseschef Maria Mankov.

Vil du vide mere

Du kan få mere at vide om stillingen ved at kontakte Teamleder Heidi Olsen på telefonnr. 2491 4676.

Læs mere om Ballerup Kommune som arbejdsplads [her](#).

Ansættelsesproces og løn

Ansættelsesdatoen er den 1. august 2025.

Vi forventer at holde samtaler d. 24. juni 2025 og d. 25. juni 2025.

Stillingen er som udgangspunkt på 37 timer og er en fast stilling.

Ansøgningsfrist: 2 juni 2025.

Vi tilbyder løn og ansættelsesvilkår ifølge gældende overenskomst efter principper om lokal løndannelse og efter aftale med den forhandlingsberettigede organisation.

Vi indhenter straffe- og eller børneattester.

Ballerup Kommune har røgfri arbejdstid. [Læs mere her](#)

Vi ser mangfoldighed som en styrke. Derfor opfordrer vi alle uanset køn, alder, handicap, religion, seksuel orientering eller etnisk baggrund til at søge job hos os.

Send din ansøgning online. Klik på "Ansøg" nedenfor og vedhæft din ansøgning, CV og uddannelsesbevis.

Vi glæder os til at møde dig.