

9. september 2021

Kontaktprincipper i praksis 2021

**DEL III:
Best practise for kontakt på kk.dk**

KK Web i samarbejde med de de syv forvaltningers koordinerende webredaktører

På baggrund af

- praksiserfaringer med kontaktstrategien på kk.dk fra 2014**
- kontaktworkshop 12. maj 2021**
- og byggeworkshop 18. maj 2021 om kontakt på nyt kk.dk**

samler vi her et bud på fælles

Kontaktprincipper i praksis 2021

**DEL I:
Kanal- og servicestrategisk ramme og værktøjskasse**

**DEL II:
Kontaktkoncept og kontaktprincipper for brug af kontakt på kk.dk**

**DEL III:
Best practise for kontakt på kk.dk**

VISION

Kontaktprincipper i praksis skal..

- **Matche vores fælles vision for digitale kanaler - 11.juni 2019**

Vision for KK's borgerrettede digitale service | Web i KK (kan ses fra web.kk.dk)

- **Matche den snart vedtagne Service- og kanalstrategi for KK's digitale service**
Den vedtages og lanceres bl.a. som en værktøjskasse, der rummer overordnede kontaktprincipper på tværs af kanaler og services (skal kunne tilgås fra web.kk.dk)
- **Matche det nye kk.dk, der lanceres på ny webplatform 1.oktober 2021**
Kontaktkonceptet på det nye kk.dk ligner stort set det nuværende kk.dk, men de konkrete principperne for kontakt skal vedtages og praktiseres af forvaltningerne

MISSION

FÆLLES STRATEGISK RAMME

- Fælles kanalstrategisk ramme med fokus på, at digital service altid skal rumme mulighed for medbetjening – telefon er billigst
- Hver serviceydelse er landingpage for mange forskellige brugere og målgrupper – ikke alle har overskud til at gøre det, vi forventer
- Nogle brugere vil altid "bare"/hurtigt gå til kontakt, fordi de er i tvivl – lad dem gøre det. Ved at anvende data fra telefonerne kan vi optimere, men også validere at telefoner er god service for de, der har behov (nudging)

FÆLLES OPERATIONEL FORSTÅELSE OG PRAKSIS

- Fælles forståelse og drøftelse af rammerne for og bedste brug af kontaktbokse på siderne – hvilke kontaktmuligheder har vi/bør vi have på siderne?
- Fælles forståelse og drøftelse af rammerne for og bedste brug af det fælles kontakthierarki under OM Kommunen/Kontakt, vi har som ekstra støtte for de servicespecifikke kontakter under BORGER etc.

FORMÅL

HVILKEN KONTAKT VÆLGER VI AT UdstILLE PÅ KK.DK?

Kontaktprincipper i praksis

- definerer de operationelle kontaktprincipper på kk.dk (og de subsites, der understøtter KK's kerneydelser på web), så vi
- anvender vores kontaktkoncept med fælles brug af kontaktside, kontaktliste og kontaktfelter

DEL III

Best practise for kontakt på [kk.dk](https://www.kk.dk)

Primær vej

#1 Kontaktboks på sider

Indholdsside med kontaktboks => servicespecifik kontakt

BRUGERNE: Find kontakt på kk.dk - Minimum 2 veje, når du er kommet ind på kk.dk

Primær vej (servicespecifik kontakt):

Kontaktkoncept

#1 Kontakt på sider (Indholdsside med kontaktboks)

=> Skal understøtte medbetjening og mulighed for kontakt som understøttelse/supplement til den digitale service på siden

Best Practise for Indholdsside med kontaktboks

=> De "servicesider", dvs. indholdssider med information/handling, hvor borgerne skal læse og forstå løsningen på deres behov, så de nemt kan handle og evt. komme videre i deres brugerrejse. Som udgangspunkt skal alle "servicesider"/indholdssider have en kontaktboks med konkret, relevant kontaktinfo til den pågældende service/ydelse.

- Kontaktinfo afhænger af brugernes behov og kommunens tilbud om medbetjening, hjælp og vejledning
- Det kan være fysiske, telefoniske, skriftlige indgange
- Åbningstider for telefoner og personligt betjening skal tydeligt fremgå.

Sekundær vej (kontakthierarkiet):

Kontaktkoncept

#2 Kontaktoversigt på liste (telefonbog)

=> Kommunens primære + sekundære indgange for primært borgere og virksomheder. Sekundært alle andre**

#3 Kontaktoversigt i drill

=> Kommunens primære hovedindgange
Primært for borgere og virksomheder.
Sekundært alle andre (journalister, politikere, andre kommuner/myndigheder, forskere)**

Best practise for: Kontaktside med kontaktboks

****Kontaktside med kontaktboks (kræver tagging med "Kontakt")**

=> De institutioner/lokalteter, hvor borgerne kan/må/skal henvende sig, når de har brug for medbetjening, hjælp og andre kontaktbehov

- Fysiske, telefoniske, skriftlige indgange (sikre kontaktformularer og digital post), der knytter sig til den institution/enhed/lokaltet, hvor borgerne kan og må henvende sig.
- Det vil ofte knytte sig til en fysisk adresse, men kan også blot være et kontaktcenter/telefonisk eller skriftlig medbetjening/service

#1 Kontaktboks på en indholdsside til information/handling

Funktionalitet og formål

- Kontaktboksen er et indholdselement på indholdssiden
- Kontaktboksen er integreret med Kkorg's Lokationsløsning og kan hente data herfra ved at indtaste KK org-ID
- Hvilke kontaktoplysninger man kan vise afhænger af, hvilke data der foreligger i Lokationsløsningen
- Kontaktoplysninger kan også indtastes manuelt, hvis de ikke er implementeret i Lokationsløsningen
- Kontaktboksen kan placeres frit på siden
- Der kan tilføjes flere kontaktelelementer i samme kontaktboks – så vises de alle i en accordion (fold ud)

Anbefaling

- Undgå så vidt muligt at indtaste kontaktoplysninger manuelt i kontaktboksen. Hvis de ændrer sig, skal man opdatere disse manuelt, og det er nemt at overse nogle, hvis de samme kontaktinformationer ligger på flere sider
- Hvis man har mange sider, som skal indeholde de samme kontaktoplysninger, er det en stor fordel af sørge for, at de findes i KKorg, så opdateres de automatisk i alle de kontaktbokse man har oprettet, når de opdateres i KKorg
- Kontaktboksen skal placeres i bunden af siden og samme sted på alle sider, så brugerne ved, hvor de kan finde den. Det er en konvention, at kontaktinformationer ligger i bunden, hvis ikke de ligger andre steder.

The screenshot shows a web page for 'Fornyelse af kørekort' (Renewal of driving license) from Copenhagen Municipality. The page has a header with the logo and navigation links. The main content area contains a 'Find ud af, hvad der gælder for dig' (Find out what applies to you) section with a 'Start' button. Below this is a list of links for 'Om fornyelse af kørekort' (About renewal of driving license). At the bottom of the page, there is a contact box for 'KØBENHAVNS BORGERSERVICE' with the following information:

KØBENHAVNS BORGERSERVICE

Københavns Borgerservice
Nyropsgade 7
1602 København V

33 66 33 66
Skriv sikkert til os
Bestil tid

Telefontider

Mandag	08:00 - 17:00
Tirsdag	08:00 - 17:00
Onsdag	08:00 - 17:00
Torsdag	08:00 - 17:00
Freitag	08:00 - 17:00

At the top right, there is a 'Indholdselementer' (Content elements) panel with fields for 'Titel' (Title), 'Udsender' (Sender), and 'Mark' (Mark). Below this is a 'Contact List' section with a 'Contact Inform' field and an 'Indstillinger' (Settings) section with an 'ID' field. A red box highlights the contact box in the footer, and a red arrow points from a note to it.

Obs: her mangler vi et felt til webadresse (fx www.amk.kk.dk)

4 brugsscenarier for kontaktboks(e) på en indholdsside

1. Indholdsside med én kontaktboks (KBS - kørekort)
2. Indholdsside med to kontaktbokse foldet ud (SUF)
3. Indholdsside med flere kontaktbokse foldet sammen
4. Komplex brugerrejse, hvor kontaktboksen indgår forskellige steder i tringuiden

Uden kontaktboks:

Praksiseksempel 1 – simpel side med én kontaktboks

The screenshot shows a web page for renewing a driver's license. At the top left is the logo of the City of Copenhagen. To the right is a navigation menu with links for 'Borger', 'Brug Byen', 'Erhverv', 'Om kommunen', and 'Politik', along with a search icon. Below the navigation is a breadcrumb trail: 'Borger / Borgerservice / Kørekort'. The main heading is 'Fornyelse af kørekort'. Below this is a sub-heading: 'Vi guider dig til, hvordan og hvornår du kan forny dit kørekort.' A yellow call-to-action box contains the text 'Find ud af, hvad der gælder for dig' and a 'Start' button with a right arrow. Below this is a section titled 'Om fornyelse af kørekort' with a list of expandable items: '+ Sådan fornyer du dit kørekort', '+ Det skal du tage med i Borgerservice', '+ Så længe er dit nye kørekort gyldigt', '+ Hvis dit kørekort har været udløbet i mere end tre år', '+ Midlertidigt kørekort mens dit kørekort bliver fornyet', '+ Priser for fornyelse af kørekort', '+ Levering af dit nye kørekort', and '+ test'. At the bottom is a dark blue header for 'KØBENHAVNS BORGERSERVICE'. Below this, the address 'Københavns Borgerservice, Nyropsgade 7, 1602 København V' is listed. To the right are three circular icons with text: a phone icon with '33 66 33 66', an envelope icon with 'Skriv sikkert til os', and a calendar icon with 'Bestil tid'. Below this is a 'Telefontider' section with a table of opening hours for each day of the week.

KØBENHAVNS BORGERSERVICE

Københavns Borgerservice
Nyropsgade 7
1602 København V

33 66 33 66
Skriv sikkert til os
Bestil tid

Telefontider

Mandag	08:00 - 17:00
Tirsdag	08:00 - 17:00
Onsdag	08:00 - 17:00
Torsdag	08:00 - 17:00
Freitag	08:00 - 17:00

Kontaktboksens muligheder - foldet sammen

Sidehoved

Borger Erhverv Politik Om kommunen

Jobcenter København

Jobcenter København hjælper ledige i job og uddannelse og sygemeldte tilbage til arbejdsmarkedet.

KONTAKT JOBCENTER KØBENHAVN

- + Jobcenter København
- + Jobcenter Gammel Køge Landevej
- + Jobcenter København - Lærkevej
- + Jobcenter København - GI Vasbygade og Sydbanestien
- + Ydelsesservice



Borger Erhverv Bru

Om kommunen / Kontakt

Jobcenter København

Jobcenter København hjælper ledige i job og uddannelse og sygemeldte tilbage til arbejdsmarkedet.

KONTAKT JOBCENTER KØBENHAVN

- + Jobcenter København
- Jobcenter Gammel Køge Landevej
 - Jobcenter Gammel Køge Landevej**
 - Jobcenter København - Gammel Køge Landevej**
Det fleste ledige bliver tilknyttet jobcentret på Gammel Køge Landevej:
Gammel Køge Landevej 43
2500 Valby
Tlf: 82 56 56 82
- + Jobcenter København - Lærkevej
- + Jobcenter København - GI Vasbygade og Sydbanestien
- + Ydelsesservice

Indholdselementer

Titel

Udseende*

Mark

Contact List

Contact Inform

Indstillinger

ID

Kontakt data

Fritekst

Titel

Tekst

Tilføj Contact Information

Contact Inform

Indstillinger

ID

Kontakt data

Fritekst

Titel

Tekst

- En overordnet titel til alle kontaktbokse
- Alle felter kan udfyldes for hver kontakt

Kontaktboksens muligheder – flere kontaktbokse under hinanden

- En titel til hver kontaktboks
- Alle felter kan udfyldes for hver kontakt

The image shows a screenshot of the Copenhagen Municipality website's contact page. The page features three contact boxes for different job centers, each with a title, phone number, and operating hours. A side panel titled 'Indholdselementer' (Content Elements) is open, showing a list of contact boxes that can be added to the page. The list includes 'Kontakt Jobcenter København', 'Kontakt Jobcenter København – Gammel Køge Landevej', 'Kontakt Jobcenter København - Lærkevej', 'Kontakt Jobcenter København – Gl. Vasbygade og Sydbanestien', and 'Kontakt Ydelsesservice'. Below the list are buttons for adding various content types: 'Tilføj Tekst', 'Tilføj Billede', 'Tilføj Fold-ud', 'Tilføj Video', 'Tilføj Filer', 'Tilføj Call To Action', 'Tilføj Kort', 'Tilføj Kontaktboks', 'Tilføj Faktaboks', and 'Tilføj Citat'.

KONTAKT JOBCENTER KØBENHAVN

Jobcenter København 82565682

Telefontider
 Mandag 08:30 - 16:00
 Tirsdag 08:30 - 16:00
 Onsdag 08:30 - 15:00
 Torsdag 08:30 - 16:00
 Fredag 08:30 - 15:00

Ring til jobcentret, hvis du bliver syg. Telefonerne åbner kl. 8.00 for sygemelding.

Jobcenter København bor på flere adresser i byen. Se her hvor du finder os, og hvordan du kontakter os:

KONTAKT JOBCENTER KØBENHAVN – GAMMEL KØGE LANDEVEJ

Jobcenter Gammel Køge Landevej 82565682
 Gammel Køge Landevej 43
 2500 Valby
 Skriv sikkert til os

De fleste ledige bliver tilknyttet jobcentret på Gammel Køge Landevej.

KONTAKT JOBCENTER KØBENHAVN - LÆRKEVEJ

Jobcenter Lærkevej Samtykkeindstillinger

Indholdselementer

- + Kontaktboks Kontakt Jobcenter København
- + Kontaktboks Kontakt Jobcenter København – Gammel Køge Landevej
- + Kontaktboks Kontakt Jobcenter København - Lærkevej
- + Kontaktboks Kontakt Jobcenter København – Gl. Vasbygade og Sydbanestien
- + Kontaktboks Kontakt Ydelsesservice

Tilføj Tekst Tilføj Billede Tilføj Fold-ud Tilføj Video Tilføj Filer Tilføj Call To Action Tilføj Kort Tilføj Kontaktboks
 Tilføj Faktaboks Tilføj Citat

Best practice for en Indholdsside med information eller handling vedr. en service

Borger / Borgerservice / Kørekort

Fornyelse af kørekort 1

Se, hvordan og hvornår du kan forny dit kørekort.

Din guide til fornyelse af kørekort

Find ud af, hvad der gælder for dig →

Om fornyelse af kørekort

- + Sådan fornyer du dit kørekort
- + Det skal du tage med i Borgerservice
- + Så længe er dit nye kørekort gyldigt
- + Hvis dit kørekort har været udløbet i mere end tre år
- + Midlertidigt kørekort mens dit kørekort bliver fornyet
- + Priser for fornyelse af kørekort
- + Levering af dit nye kørekort

KØBENHAVNS BORGERSERVICE

Københavns Borgerservice
Nyropsgade 7
1602 København V

☎ 33 66 33 66

✉ Skriv sikkert til os

🕒 Bestil tid

Telefontider

Mandag	08:00 - 17:00
Tirsdag	08:00 - 17:00
Onsdag	08:00 - 17:00
Torsdag	08:00 - 17:00
Fredag	08:00 - 17:00

- Brugeren skal have kontaktinformation i konteksten af den konkrete service, så han kan få opfyldt sit behov for hjælp/medbetjening.
- Én Kontaktboks med kontaktoplysninger relevant for den konkrete **service** tilføjes i bunden af siden.
- Denne side tagges **IKKE** med "Kontakt" og vises dermed IKKE i Kontaktoversigten


Kontaktboksen med forskellige titler

SÅDAN KAN DU KONTAKTE OS

Ydelsesservice

Postboks 210
1502 København V

 8256 4000

 Skriv sikkert til os


Åbningstider

- Mandag 10:00-12:00
- Tirsdag 10:00-12:00
- Onsdag 10:00-12:00
- Torsdag 10:00-12:00
- Fredag 10:00-12:00

KONTAKT

Pladsanvisningen

Nyropsgade 7
1602 København V


 70250660


KØBENHAVNS BORGERSERVICE

Københavns Borgerservice

Nyropsgade 7
1602 København V

 33 66 33 66

 Skriv sikkert til os

 Bestil tid

Telefontider

Mandag	08:00 - 17:00
Tirsdag	08:00 - 17:00
Onsdag	08:00 - 17:00
Torsdag	08:00 - 17:00
Fredag	08:00 - 17:00

Principper for Kontaktboks - muligheder (1)

Vi skal finde en ensartet måde at benytte kontaktboksen som kontaktelement

Princip	Fordele	Ulemper
<p>Kontaktoplysninger skal altid bo i kontaktboksen – ikke i brødteksten eller i andre indholdselementer. De skal være nemme at finde, samtidig med at kontaktoplysningerne skal holdes vedlige i KK Org. Vi skal henvise til kontaktboksen i brødteksten på en ensartet måde.</p> <p>Forslag til tillægsprincipper:</p> <p>I tilfælde af løsningsflow, kan vi henvise til kontaktoplysninger i selve løsningen, så skal brugeren dog ledes så hurtigt som muligt ind i flowet.</p> <p>I tilfælde af, at det er nødvendigt at skrive fx en adresse eller et telefonnummer i brødteksten skal det være identisk med det, der ligger i kontaktboksen</p>	<p>Kommentarer:</p> <p>Katja: Ved fx parkering har de et digitalt løsningsflow, hvor en kontaktboks i bunden af indholdssiden ikke altid vil være optimalt, da brugeren skal gennem løsningsflowet først.</p> <p>Louise: Vi skal henvise til kontakt inde i selve løsningen. Og finde ud af, hvordan I så skal kommunikere det.</p> <p>Kristine: Det vil være en afvigelse fra princippet: Hvis kontaktoplysninger kommer senere i flowet, handler det om at få brugeren så hurtigt ind i flowet som muligt.</p> <p>Karen: Nogle brugere skal have info mere håndholdt. Giver mere manual opdatering. Spørger til tilgængelighed i brødteksten, hvis man f.eks. skriver et nummer der – Kristine: det er ikke et problem ift. tilgængelighed, at et nummer står i brødtekst, men det må ikke være et andet nummer end det, der står i kontaktboksen på siden.</p> <p>Katja: Vi skal ensarte, hvordan vi skriver</p>	
<p>Hvis de placeres andre steder end i kontaktboksen, må det ikke erstatte kontaktoplysninger – de kan evt. supplere</p>		
<p>Kontaktboksens titel skal indeholde ordet "kontakt".</p>		
<p>Hvis kontaktboksen placeres midt på siden, kan den undvære en titel.</p>		

Principper for Kontaktboks - muligheder (2)

Vi skal finde en ensartet måde at benytte kontaktboksen som kontaktelement

Princip	Fordele	Ulemper
Kontaktboksen skal som udgangspunkt altid have et relevant, servicespecifik telefonnummer, brugerne kan ringe til som medbetjening		
Kontaktboksen skal som udgangspunkt altid have en relevant, sikker og servicespecifik kontaktformular, brugerne kan skrive til. Digital Post anvendes primært, hvis borgerne har brug for at kontakte kommunen med sin konkrete, personlige sag.		
Fritekstfeltet i Kontaktboksen udfyldes, hvis der er supplerende information. Hvis der er vigtig information, som brugeren skal have inden de kontakter skal det være i teksten på kontaktsiden.		

Præmis: Der skal som udgangspunkt altid kontaktboks på en indholdsside (information/handling) for at sikre servicespecifik medbetjening

Principper for Kontaktboks på en indholdsside til information/handling

Princip	Fordele	Ulemper
Én side, én kontaktboks		
Kontaktboksen placeres som udgangspunkt i bunden, fordi der er der, brugerne forventer at finde den.		
Kontaktboksen kan placeres højere, hvis det er en vigtig handling at ringe som et led i brugerrejsen (ligesom call to action)		

Sekundær vej

#2 Kontakthierarki i liste

#3 kontakthierarki i drill

Kontaktside med kontaktboks => telefonbog for kontaktindgange

Kræver tagging med "Kontakt" til brug for kontakt i drill og kontaktliste

BRUGERNE: Find kontakt på kk.dk - Minimum 2 veje, når du er kommet ind på kk.dk

Primær vej (servicespecifik kontakt):

Kontaktkoncept

#1 Kontakt på sider (Indholdsside med kontaktboks)

=> Skal understøtte medbetjening og mulighed for kontakt som understøttelse/supplement til den digitale service på siden

Best Practise for Indholdsside med kontaktboks

=> De "servicesider", dvs. indholdssider med information/handling, hvor borgerne skal læse og forstå løsningen på deres behov, så de nemt kan handle og evt. komme videre i deres brugerrejse. Som udgangspunkt skal alle "servicesider"/indholdssider have en kontaktboks med konkret, relevant kontaktinfo til den pågældende service/ydelse.

- Kontaktinfo afhænger af brugernes behov og kommunens tilbud om medbetjening, hjælp og vejledning
- Det kan være fysiske, telefoniske, skriftlige indgange
- Åbningstider for telefoner og personligt betjening skal tydeligt fremgå.

Sekundær vej (kontakthierarkiet):

Kontaktkoncept

#2 Kontaktoversigt på liste (telefonbog)

=> Kommunens primære + sekundære indgange for primært borgere og virksomheder. Sekundært alle andre**

#3 Kontaktoversigt i drill

=> Kommunens primære hovedindgange
Primært for borgere og virksomheder.
Sekundært alle andre (journalister, politikere, andre kommuner/myndigheder, forskere)**

Best practise for: Kontaktside med kontaktboks

****Kontaktside med kontaktboks (kræver tagging med "Kontakt")**

=> De institutioner/lokalteter, hvor borgerne kan/må/skal henvende sig, når de har brug for medbetjening, hjælp og andre kontaktbehov

- Fysiske, telefoniske, skriftlige indgange (sikre kontaktformularer og digital post), der knytter sig til den institution/enhed/lokaltet, hvor borgerne kan og må henvende sig.
- Det vil ofte knytte sig til en fysisk adresse, men kan også blot være et kontaktcenter/telefonisk eller skriftlig medbetjening/service

Rejse fra 1.-4. niveau (Kontakthierarki)

1. niveau

Borger Erhverv Brug byen Politik **Om kommunen**

2. niveau

Kontakt > Her kan du finde kontaktinformationer på en række centre, kontorer og institutioner i Københavns kommune.

Job > Find ledige stillinger, tilmeld dig Jobagenten og få jobopslag direkte i din indbakke.

Forvaltninger > Københavns kommune har syv forvaltninger. Hver forvaltning løser opgaver for et af de syv udvalg.

Sagsbehandling og klager > Læs om sagsbehandlingsfrister og tilbagemeldingsgaranti i Københavns kommune.

Borgerrådgiveren > Borgerrådgiveren hjælper dig, hvis du er utilfreds med Københavns Kommunes behandling af din sag eller af dig.

Fakta og statistik > Se statistik om befolkningen fordelt på herkomst, statsborgerskab, civilstand, alder, køn mm.

Viden for professionelle > Her finder du faglig viden inden for udvalgte fagområder.

Databeskyttelse > Find information om databeskyttelsesrådgiveren og privatlivspolitik.

Presse > Find kontaktinformationer til politikere og administration, søg aktindsigt eller find medereferater.

3. niveau

Kontakt

- Job** | Københavns Borgerservice
- Forvaltninger** | Borgerservice kan hjælpe med svar på spørgsmål om fx pas, kørskort, flytning og selvbetjening.
- Sagsbehandling og klager** | Københavns Erhvervsbureau
- Borgerrådgiveren** | Københavns Erhvervsbureau er din indgang til kommunen. Her kan vi hjælpe dig med at rekruttere medarbejdere og udvikle din virksomhed.
- Fakta og statistik** | Pladsforvaltningen og INFOteam
- Viden for professionelle** | På vejledning om kommunale sagsbehandlere, børnehaver, dagpleje, fritidsinstitutioner/KKPD'er, samt private institutioner og privat plejning.
- Databeskyttelse** | Taktil- og Miljøforvaltningens Kundecenter
- Presse** | Måske kan du bl.a. få hjælp til byggesager, arrangementer, miljøforhold og meget mere. Besøg os i kundecenteret på Njalsgade 13.

Jobcenter København | Jobcenter København hjælper ledige i job og uddannelse og yder yderligere tilbagetrækning til arbejdsmarkedet.

Borgercenter Handicap | Borgercenteret Handicap yder hjælp og støtte til børn og voksne med varig fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse.

Borgercenter Voksne | Borgercenteret Voksne har ansvaret for voksne med sociale- og psykiske problemer samt misbrugsbehandling i Københavns Kommune.

Dagvagt | Dagvagten tager sig af børn, unge og voksne, som har brug for hjælp her og nu - døgnet rundt.

Vilækkenteret | Vi er turistinformation samt behandler sager vedrørende visæer.

Skriv sikkert til kommunen | Hvis du som borger, virksomhed eller myndighed skriver indhold med personoplysninger skal du gøre det sikkert via Digital Post.

Kontaktoversigt | Find kontaktinformationer på en række andre institutioner, kontorer og centre i Københavns Kommune.

Skriv sikkert til os - Borger | Hvis du som borger skriver personlige informationer til Københavns Kommune, skal du gøre det sikkert med Digital Post.

4. niveau

Borger Erhverv Brug byen Politik **Om kommunen**

Kontaktoversigt

Her kan du finde kontaktmuligheder i Københavns Kommune.

Søg her

VÆLG FORVALTNING: Forvaltning
 VÆLG KATEGORI: Kategori
 VÆLG BYDEL: Bydel

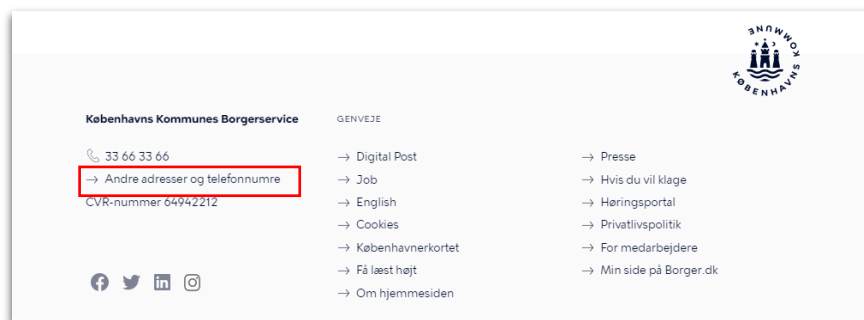
Ryd filter Anvend

FANDT 14 RESULTAT(ER). VISER I ØJEBLIKET 1 - 14

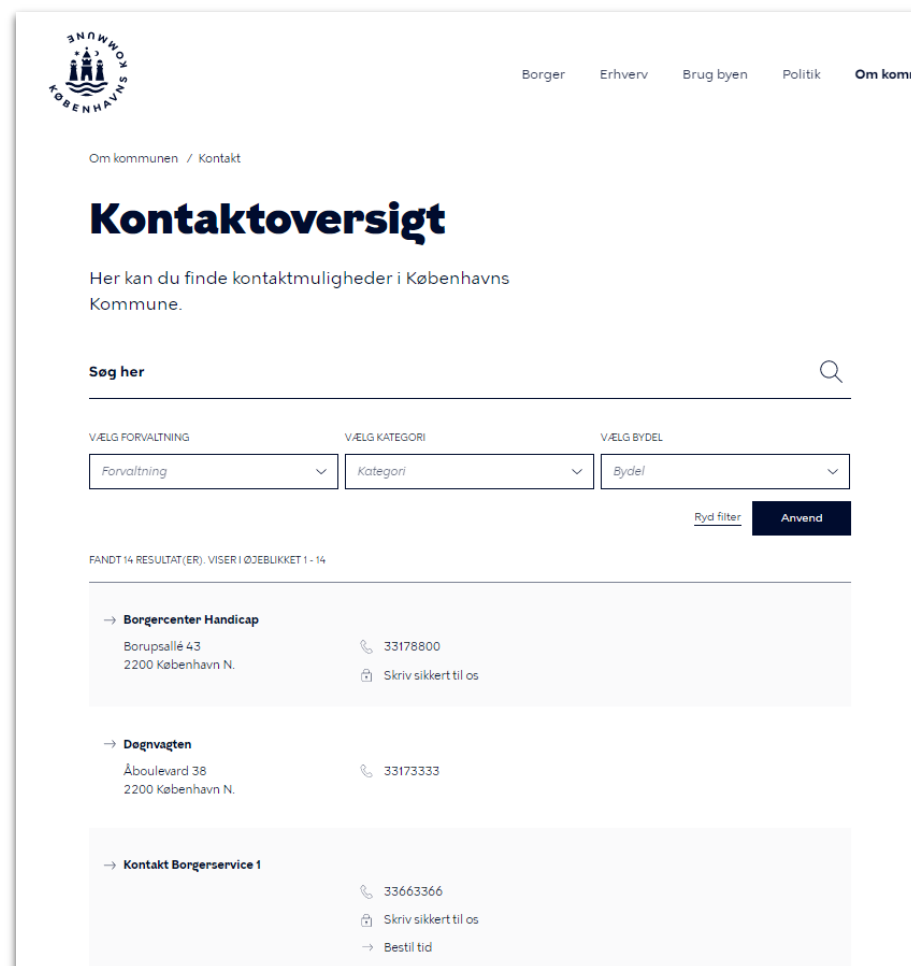
- Borgercenter Handicap** | Borupsalle 43 | 2200 København N. | 33178800 | [Skriv sikkert til os](#)
- Dagvagten** | Aboulevard 38 | 2200 København N. | 33173333
- Kontakt Borgerservice** | 33663366 | [Skriv sikkert til os](#) | [Bestil tid](#)
- Kultur- og Fritidsudvalgets løbende bevillinger** | Rådhuspladsen 1 | 1401 København K. | 33663366

Kontakt via Kontaktoversigten

Brugeren kan komme til Kontaktoversigten fra Footeren:



Og fra drill-menuen:



- Listen er de særligt udvalgte, sekundære indgange for kontakt til kommunen.
- Med linktitlen "Andre adresser og telefonnumre" supplerer de vores hovedkontakter i en samlet liste, så vi tydeligt anviser vores vigtigste kontaktindgange.
- Mange af dem vil også være dem, vi viser på de konkrete sider.
- Listen er sorteret alfabetisk.

Indholdsside til kontakt (Kontaktside)

Funktionalitet og formål

- Når en indholdssides primære formål at formidle kontaktinformation til et center, en enhed eller en institution
- Kan også være en "samleside" til flere kontakter
- Sidetyper er tagget som "Kontakt" (dropdown)
- Skal indeholde en eller flere kontaktbokse for at opfylde formålet
- Informationerne i den første kontaktboks på siden vises i Kontaktoversigten
- Kan lægges i menu på 3. - 5. niveau
- Skal ikke lægges i menu, da brugerne kan finde den via Kontaktoversigten (/kontaktliste)
- Sdens titel bruges i kontaktoversigten, som link til siden og skal derfor være navnet på kontakten, som man gerne vil have skal fremgå af kontaktoversigten

Anbefaling

- Sdens titel skal være navnet på kontakten, da den bruges som overskrift og link i Kontaktoversigten
- Den øverste kontaktboks på siden skal være den overordnede indgang (hvis sådan en findes), da det er informationerne fra denne, der vises i Kontaktoversigten
- Siden kan sættes til no-index, hvis den ikke skal fremgå af søgeresultater (den vil stadig kunne findes i menuen, hvis den er lagt i menu, og af kontaktoversigten)

Sidetype*

Indholdsside

Indholdsside

Kontakt



Borger Erhverv Brug byen Politik Om kommunen

Kontaktoversigt

Pladsanvisningen og INFOteam

Få vejledning om kommunale vuggestuer, børnehaver, dagpleje, fritidsinstitutioner/KKFO'er, samt private institutioner og privat pasning.

Pladsanvisningen vejleder om kommunale vuggestuer, børnehaver, dagpleje og fritidsinstitutioner.

INFOteam vejleder om privat pasning og private institutioner.

KONTAKT PLADSANVISNINGEN OG INFOTEAM

Pladsanvisningen
Nyropsgade 7
1602 København V

70250660
Kontakt
pladsanvisning@bufkk.dk
Skriv sikkert til os
Bestil tid

Abningstider

Telefon

Du kan ringe til os på følgende tidspunkter:

Mandag 9-17
Tirsdag 9-17
Onsdag 9-17
Torsdag 9-17
Fredag 9-14

Fysisk fremmøde

Mandag 9-17
Tirsdag 9-17
Onsdag 9-17
Torsdag 9-17
Fredag 9-14

Disse informationer bliver vist på Kontaktoversigten, hvis siden er tagget med "Kontakt"

Hvordan oprettes Kontakt-side, så den vises i Kontaktoversigten

25

1. En redaktør opretter en Indholdsside med titlen "Borgercenter Handicap".
2. Siden indeholder information om BCH og en Kontaktboks med de ønskede kontaktoplysninger hentet fra KK Org
3. Siden tagges med "Kontakt"
4. Siden bliver automatisk vist i Kontaktoversigten med informationerne vist i Kontaktboksen

The screenshot shows the contact page for 'Borgercenter Handicap'. The page title is 'Borgercenter Handicap'. Below the title, there is a short description: 'Borgercenter Handicap yder hjælp og støtte til børn og voksne med varig fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse.' A red box highlights the contact information section, which includes the name 'KONTAKT BORGERCENTER HANDICAP', the name 'Borgercenter Handicap', the address 'Borupsallé 43, 2200 København N.', the phone number '33178800', and a link to 'Skriv sikkert til os'. Below this, the opening hours 'Abningstider' are listed for Monday through Friday.

The screenshot shows the 'Kontaktoversigt' page. The page title is 'Kontaktoversigt'. Below the title, there is a search bar and a filter section with three dropdown menus: 'VÆLG FORVALTNING' (Forvaltning), 'VÆLG KATEGORI' (Kategori), and 'VÆLG BYDEL' (Bydel). Below the filter section, there is a button 'Ryd filter' and a button 'Anvend'. The results section shows a list of contact points. A red box highlights the first result, 'Borgercenter Handicap', which includes the address 'Borupsallé 43, 2200 København N.', the phone number '33178800', and a link to 'Skriv sikkert til os'. Below this, there are two more results: 'Døgnvagten' and 'Kontakt Borgerservice 1'.

Indholdsside som Kontaktside med information om institutionen/lokationen

Kontaktoversigt

Pladsanvisningen og INFOteam

Få vejledning om kommunale vuggestuer, børnehaver, dagpleje, fritidsinstitutioner/KKFO'er, samt private institutioner og privat pasning.

Pladsanvisningen vejleder om kommunale vuggestuer, børnehaver, dagpleje og fritidsinstitutioner.

INFOteam vejleder om privat pasning og private institutioner.

KONTAKT PLADSANVISNINGEN OG INFOTEAM

Pladsanvisningen Nyropsgade 7 1602 København V	70250660
	Kontakt
	pladsanvisning@buf.kk.dk
	Skriv sikkert til os
	Bestil tid

Åbningstider

Telefon

Du kan ringe til os på følgende tidspunkter:

Mandag	9-17
Tirsdag	9-17
Onsdag	9-17
Torsdag	9-17
Fredag	9-14

Fysisk fremmøde

Mandag	9-17
Tirsdag	9-17
Onsdag	9-17
Torsdag	9-17
Fredag	9-14

- Brugeren leder efter konkret kontaktinformation til et specifikt "sted" i KK.
- Kontaktboks med kontaktoplysninger relevant for den konkrete **institution/lokation** tilføjes til iden.
- Denne side tagges med "Kontakt".
- **Vises i Kontaktoversigten**
- Linkes til i drill-menu på Om kommunen / Kontakt hvis den er vigtig nok

Principper for indholdsside som Kontaktside

Præmis: Man skal kun oprette en Kontaktside, hvis den skal bruges på Kontaktoversigten

Princip	Fordele	Ulemper
Sidens titel skal være navnet på kontakten, da den bruges som overskrift og link i Kontaktoversigten		
Den øverste kontaktboks på siden skal være den primære indgang. Hvis der er underordnede indgange, skal de placeres i Kontaktbokse enten i den første primære kontaktboks (som fold ud) eller som selvstændige kontaktbokse		
Kontaktoplysninger skal altid bo i kontaktboksen – ikke i brødteksten eller i andre indholdselementer. De skal være nemme at finde, og kontaktoplysningerne skal holdes vedlige i KK Org.		
Kontaktboksen placeres som det primære element på siden. Der kan enten placeres infotekst i fritekstfeltet i kontaktboksen i Drupal, eller i et tekstfelt oven for Kontaktboksen.		
Har I flere kontaktbokse på samme side, vælg den mørke farve til den primære kontakt, og den lyse farve til øvrige kontakter		

#2 Kontaktoversigt - primære og sekundære kontakter ("telefonbogen")

Funktionalitet og formål

- Kontaktoversigten viser de kontakter, vi vælger skal vises i Kontaktoversigten (ved at tage indholdssider som Kontakt)
- Den viser kontaktoplysningerne fra Kontaktboksen på indholdssider tagget som Kontakt
- Kontakter vises i alfabetisk rækkefølge, vi kan altså ikke styre, hvilke kontakter der ligger øverst
- Filtrene er Forvaltning, Kategori (som i dag?) og Bydel – det er kontaktsiden, der tagges op med disse
- Kan lægges i menu
- Kan altid findes på kk.dk/kontaktoversigt
- Man kan linke til en filtreret visning (fx hvis man vil give en oversigt over bosteder eller alle kontakter i Socialforvaltningen)

Anbefaling

- Oversigten kan indeholde så mange kontakter, som vi ønsker, men skal det være et udsnit som i dag?
- Kontakterne i oversigten bør være de primære (hovedindgangene). Man kan lægge flere "underafdelinger" på sin Kontaktside, men det er kun den primære, der vil blive vist på oversigten – det skal altså være den, man helst vil have at borgerne bruger

The screenshot shows the 'Kontaktoversigt' page on the Copenhagen website. The page has a header with the logo and navigation links: 'Borger', 'Erhverv', 'Brug byen', 'Politik', and 'Om kommunen'. The main heading is 'Kontaktoversigt', followed by the text 'Her kan du finde kontaktmuligheder i Københavns Kommune.' Below this is a search bar labeled 'Søg her' and filter options for 'VÆLG FORVALTNING', 'VÆLG KATEGORI', and 'VÆLG BYDEL'. There are also buttons for 'Ryd filter' and 'Anvend'. The main content area shows a list of contact entries. A red box highlights the third column of the list, which contains the contact details, and a red arrow points to it with the text 'I 3. kolonne er der plads til webadresse'.

VÆLG FORVALTNING	VÆLG KATEGORI	VÆLG BYDEL
Forvaltning	Kategori	Bydel

FANDT 3 RESULTAT(ER). VISER I ØJEBLIKKET 1 - 3

→ Arbejdsmiljø København Enghavevej 82 2450 København SV	33 66 57 66 Kontakt Skriv sikkert til os
→ Parkeringsklager Islands Brygge 37 2300 København S	1234 5678 Kontakt fv4k@kk.dk Skriv sikkert til os → Bestil tid
→ Pladsanvisningen og INFOteam Nyropsgade 7 1602 København V	70250660 Kontakt pladsanvisning@bu.fkk.dk Skriv sikkert til os → Bestil tid

Hovedindgang med underlokationer

Borger Erhverv Brug byen Politik Om kommunen

Om kommunen / Kontakt

Jobcenter København

Jobcenter København hjælper ledige i job og uddannelse og sygemeldte tilbage til arbejdsmarkedet.

KONTAKT JOBCENTER KØBENHAVN

Jobcenter København 82565682

Telefontider
 Mandag 08.30 - 16.00
 Tirsdag 08.30 - 16.00
 Onsdag 08.30 - 15.00
 Torsdag 08.30 - 16.00
 Fredag 08.30 - 15.00

Ring til jobcentret, hvis du bliver syg. Telefonerne åbner kl. 8.00 for sygemelding.

Jobcenter København bor på flere adresser i byen. Se her hvor du finder os, og hvordan du kontakter os:

KONTAKT JOBCENTER KØBENHAVN - GAMMEL KØGE LANDEVEJ

Jobcenter Gammel Køge Landevej 82565682
 Gammel Køge Landevej 43 2500 Valby Skriv sikkert til os

De fleste ledige bliver tilknyttet jobcentret på Gammel Køge Landevej.

KONTAKT JOBCENTER KØBENHAVN - LÆRKEVEJ

Jobcenter Lærkevej 82565682
 Lærkevej 18 2400 København NV Skriv sikkert til os

Jobcentret er for ledige over 30, der har svært ved at passe et arbejde på nuværende tidspunkt i deres liv.

Når der er en primær borgerenhed (fx Borgerservice), og der er forskellige underlokationer, laves der én Kontaktside, som så har hovedindgangen øverst.

Dermed er det hovedindgangen som bliver vist i Kontaktoversigten.

Borger Erhverv Brug byen Politik Om kommunen

Om kommunen / Kontakt

Kontaktoversigt

Her kan du finde kontaktmuligheder i Københavns Kommune.

Søg her

VÆLG FORVALTNING VÆLG KATEGORI VÆLG BYDEL

Forvaltning Kategori Bydel

Ryd filter Anvend

FANDT 5 RESULTAT(ER). VISER I ØJEBLIKKET 1 - 5

→ Jobcenter København 82565682

→ Kontakt Københavns Borgerservice

→ Københavns Erhvervshus
 Gammel Køge Landevej 43 2500 Valby 33 66 33 33
 Kontakt
 Skriv sikkert til os

→ Teknik- og Miljøforvaltningen
 Postboks 457 1505 København V Skriv sikkert til os

#3 Kontakt via drill-menu - primære kontakter

[Borger](#)[Brug Byen](#)[Erhverv](#)[Om kommunen](#)[Politik](#)

Kontakt

[Job](#)[Forvaltninger](#)[Sagsbehandling og klager](#)[Borgerrådgiveren](#)[Fakta og statistik](#)[Viden for professionelle](#)[Databeskyttelse](#)[Presse](#)

Kontakt

Københavns Borgerservice

Borgerservice kan hjælpe med svar på spørgsmål om fx pas, kørekort, flytning eller selvbetjening.

Jobcenter København

Jobcenter København hjælper ledige i job og uddannelse og sygemeldte tilbage til arbejdsmarkedet.

Pladsanvisningen og infoteam

Få vejledning om kommunale vuggestuer, børnehaver, dagpleje, fritidsinstitutioner/KKFO'er, samt private institutioner og privat pasning.

Borgercenter Voksne

Borgercenter Voksne har ansvaret for voksne med sociale- og psykiske problemer samt misbrugsbehandlingen i Københavns Kommune.

Borgercenter Handicap

Borgercenter Handicap yder hjælp og støtte til børn og voksne med varig fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse.

[Samtykkeindstillinger](#)

- De primære (særligt udvalgte og mest anvendte) indgange oprettes som Kontaktsider (Indholdsside tagget med Kontakt).
- Disse sider lægges i menuen under Om kommunen / Kontakt
- Da siderne er tagget med "Kontakt" vil de også blive vist i Kontaktoversigten med link til siderne med kontaktinformation.

Kontakt via drill-menu – 50 procent visning



Borger Brug Byen Erhverv **Om kommunen** Politik

Kontakt

Job

Forvaltninger

Sagsbehandling og klag

Borgerrådgiveren

Fakta og statistik

Viden for professionelle

Databeskyttelse

Presse

Kontakt

Københavns Borgerservice

Borgerservice kan hjælpe med svar på spørgsmål om fx pas, kørekort, flytning eller selvbetjening.

Jobcenter København

Jobcenter København hjælper ledige i job og uddannelse og sygemeldte tilbage til arbejdsmarkedet.

Pladsanvisningen og infoteam

Få vejledning om kommunale vuggestuer, børnehaver, dagpleje, fritidsinstitutioner/KKFO'er, samt private institutioner og privat pasning.

Borgercenter Voksne

Borgercenter Voksne har ansvaret for voksne med sociale- og psykiske problemer samt misbrugsbehandlingen i Københavns Kommune.

Borgercenter Handicap

Borgercenter Handicap yder hjælp og støtte til børn og voksne med varig fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse.

Døgnvagten

Døgnvagten tager sig af børn, unge og voksne, som har brug for hjælp her og nu - døgnet rundt

Andre adresser og telefonnumre

Find kontaktoplysninger på en række andre institutioner, kontorer og centre i Københavns Kommune.

Københavns Erhvervshus

Københavns Erhvervshus er din indgang til Københavns Kommune. Her kan vi hjælpe dig med at rekruttere medarbejdere og udvikle din virksomhed.

Teknik- og Miljøforvaltningens Kundecenter

Hos os kan du bl.a. få hjælp til byggesager, arrangementer, miljøforhold og meget mere. Besøg os i kundecenteret på Njalsgade 13.

Vielseskontoret

Vi er turistinformation samt behandler sager vedrørende vielser.

Skriv sikkert med Digital Post

Hvis du som borger eller virksomhed skriver personlige informationer til Københavns Kommune, skal du gøre det sikkert med Digital Post.

Skriv sikkert - for myndigheder

Myndigheder kan kontakte Københavns Kommunes sikkerhedsdigital post

Dans

Dans

Truk

