



PERSONALEBLADET AABNE LINJER

Mød Aabenraa
Kommunes nye
veterankoordinator

4

Tilgængelighed
er nøgleordet for
telefonien

15

AMR konference:
Fælles ansvar for trivsel,
tryghed og samarbejde

10



MED-ORGANISATIONEN GIVER TRYGHED OG FORPLIGTER



MED-organisationen giver tryghed og forpligter. I dette nummer af Aabne linjer kan du læse en række artikler om den MED-organisation, som er en central del af Aabenraa Kommunes organisation. Det er et fintmasket system, som tager udgangspunktet i vores

grundpræmis, central styring – decentral ledelse. Det er fundamentet for den samarbejdskultur, som er med til at gøre Aabenraa Kommune til en attraktiv arbejdsplads – både hvad angår tiltrækning og fastholdelse af dygtige ledere og medarbejdere.

Central styring og decentral ledelse er grundstenen for den kultur, som alle 4500 ansatte i Aabenraa Kommune er en del af. Vi er ikke en detailstyret organisation, men tværtimod en organisation hvor der er en stor grad af selv- og medbestemmelse i de enkelte afdelinger og på de enkelte arbejdspladser.

Som en del af den centrale styring og den decentrale ledelse har vi nogle organer, som skal være med til at sikre et stærkt fundament, hvor indflydelse på alle niveauer er en prioritet. HMU (Hoved-MED-udvalget) er det organ, der er tættest på den centrale styring og som derfor har dialogen med politikerne, hvor den øvrige del af MED-organisationen er tættere på den decentrale og daglige ledelse.

HMU er sat i verden for at sikre dialog og samarbejde mellem ledelse og medarbejdere i Aabenraa Kommune. HMU behandler spørgsmål om medindflydelse og medbestemmelse, som har betydning for alle ansatte i kommunen og er kommunens øverste arbejdsmiljøudvalg.

MED-organisationen er medarbejdernes vej til medindflydelse og medbestemmelse. Spørgsmål i MED-regi er typisk inden for arbejds-, personale-, samarbejds- og arbejdsmiljøforhold. Via et formelt

medindflydelses- og medbestemmelsesudvalg drøftes emner, inden ledelsen træffer beslutning.

Det er en konstruktion, som er vigtig for Aabenraa Kommune. Det er et organ, som vi prioriterer hele vejen fra institutionsniveau til den øverste ledelse. Vi vil det gode samarbejde, og vi investerer tid og ressourcer på det. På alle ledelsesniveauer i Aabenraa Kommune er der dialoger med relevante parter gennem det system, vi er organiseret i.

I MED-organisationen drøftes aldrig personalesager eller lønforhold. Det hører til i regi af tillidsrepræsentanter og de faglige organisationer.

Det er vigtigt, at vi skiller tingene ad, og at vi bruger vores interne organer til drøftelser på et mere generelt niveau end personsager. Det er samarbejdsorganer og ikke forhandlingsorganer. Derfor kan der også på både HMU og MED-niveau sagtens blive drøftet forebyggelse og prioriteringer, men altså aldrig personlige forhold.

Min opfordring er derfor også ganske klar. Brug din MED-organisation. Der er en tryghed i systemet, men det er også et system, der forpligter. Det giver gode muligheder for indflydelse og medbestemmelse, men det forpligter også at rejse emner i MED-organisationen, fordi det bliver prioriteret at lytte og reagere.

Så sørg for at kende din medarbejderrepræsentant i MED-organisationen eller engager dig i MED-organisationen, hvis din arbejdsplads har en ordning, hvor I har fællesrepræsentanter. På den måde bidrager du til, at MED-organisationen og din repræsentant er den bedste mulige sparringspartner for ledelsen til at skabe den bedste arbejdsplads for os alle.

God læselyst

Tom Ahmt
Kommunaldirektør

INDHOLD

02 Leder

08 Byråd for Aabenraa
Kommune 2026-2029

14 Stemmer fra TR- og
Arbejds miljøkonferencen

04 Mød Aabenraa
Kommunes nye
veterankoordinator

10 Fælles ansvar for
trivsel, tryghed og
samarbejde

15 Tilgængelighed er
nøgleordet for telefonien

06 Tak for musikken

12 MED-systemet:
Samarbejde, trivsel og
bedre beslutninger

16 GeoQuiz



Side 6



Side 10



Side 15

AABNE LINJER • NR 73

Udgiver

Aabenraa Kommune
Skelbækvej 2
6200 Aabenraa Kommune
Tlf. 7376 7676
www.aabenraa.dk

Ansvarshavende redaktør

Kommunaldirektør,
Tom Ahmt

Redaktion

Stabs- og arbejdsmarkedsdirektør,
Søren Lorenzen

Områdeleder
Randi Bendix Keller Mortensen,
Mad & Måltider

Sekretariatsleder
Tommy G. Svendsen,
Ledelsessekretariatet, Social & Sundhed

Sekretariatsleder
Anne Dyrhave Nissen,
Ledelsessekretariatet,
Plan, Teknik & Miljø

Daginstitutionsleder
Bodil Marie Thye,
Børnehuset Fladhøj, Børn og Kultur

Kommunikationskonsulent
Kasper Stoof,
Byråds- og Direktionssekretariatet

Kommunikationskonsulent
Jonas Fievé,
Byråds- og Direktionssekretariatet

Kontakt redaktion

personaleblad@aabenraa.dk

Oplag

900

Layout

Tegnerum

Tryk

Toptryk

Forside

AMR-konferencen i Aabenraa
Kommune var endnu engang et
stort tilløbsstykke.
Foto: Aabenraa Kommune

www.aabenraa.dk

MØD AABENRAA KOMMUNES NYE VETERANKOORDINATOR

Med solid erfaring fra både Forsvaret, det private erhvervsliv og den kommunale sektor, er Knud-Erik L. Thomsen en kompetent og erfaren veterankoordinator, der skal bidrage til den fortsatte udmøntning af veteranstrategien og bygge bro mellem fagområder og veteranerne.

AF Jonas Fievé

Da Knud-Erik L. Thomsen sidste år tiltrådte som veterankoordinator i Aabenraa Kommune, var det med en klar ambition om at bygge videre på det solide arbejde, som hans forgænger, Jørn Wedege Hansen, havde stået i spidsen for gennem knap seks år, inden han stoppede i foråret sidste år. Med 12 års erfaring fra Forsvaret, herunder udsendelse, og senere arbejde i det private samt som virksomhedskonsulent i 11 år på først Jobcenter København og de sidste 5 år på det Jobcenter Aabenraa, bringer han en bred forståelse af både veteranernes virkelighed og de kommunale rammer med sig.

Som veterankoordinator har Knud-Erik en central rolle i udmøntningen af kommunens veteranstrategi. Han fungerer som bindeled mellem borgerne, kommunens mange fagområder og eksterne samarbejdspartnere – herunder Forsvarets Veterancenter. Opgaven handler i høj grad om at skabe overblik og sammenhæng for den enkelte veteran og familie.

Brobygger på tværs af fagområder

En vigtig del af Knud-Eriks arbejde er samarbejdet med kolleger på tværs af organisationen. Veteraner kan have brug for støtte inden for både beskæftigelse, sundhed, trivsel, uddannelse og socialområdet, og her spiller koordineringen en afgørende rolle.

– Jeg ser mig selv som en slags oversætter mellem system og borger. Mange veteraner har oplevelser og udfordringer, der kræver en

særlig forståelse. Samtidig har vi i kommunen rigtig mange dygtige medarbejdere, som gerne vil hjælpe. Min opgave er at sikre, at de rette kompetencer bliver koblet på det rigtige tidspunkt, fortæller han.

Erfaring, der gør en forskel

Knud-Eriks baggrund fra Forsvaret giver ham en særlig indsigt i den kultur og de vilkår, mange veteraner kommer fra. Det er en erfaring, han aktivt bruger i sit arbejde.

– Jeg ved, hvordan overgangen fra militær til civil liv kan føles. For nogle går det glidende, for andre er det mere komplekst. Det giver mig et godt udgangspunkt for at møde borgerne i øjenhøjde og skabe tillid, siger han.

Samtidig trækker han på sin erfaring fra Jobcenter Aabenraa, hvor han har arbejdet tæt med både virksomheder og borgere. Det giver ham et stærkt fundament i det videre arbejde.

Det ser han mest frem til

Når Knud-Erik kigger fremad, er det især samarbejdet – både internt og eksternt – der motiverer ham.

– Jeg glæder mig til at fortsætte med at opbygge relationer til kolleger på tværs af kommunen. Jo bedre vi kender hinanden og hinandens fagligheder, jo bedre kan vi hjælpe borgerne. Og så ser jeg frem til at være med til at udvikle indsatsen, så vi hele tiden bliver klogere på, hvad der virker, siger han.

Med Knud-Erik L. Thomsen som veterankoordinator står Aabenraa Kommune stærkt rustet til at understøtte veteraner og deres familier – med faglighed, forståelse og samarbejde som bærende elementer.

*Knud-Erik L. Thomsen
tiltrådte sidste år som
veterankoordinator i
Aabenraa Kommune.*





TAK FOR MUSIKKEN

Musikken var i fokus igennem hele 2025, som var udpeget til Musikkens År i hele Aabenraa Kommune.

AF Kasper Stooft

2025 stod i musikkens tegn, da vi på tværs af hele Aabenraa Kommune fejrede Musikkens År 2025.

Et væld af genrer, geografier og generationer var en del af den helårige musikfest.

I alt blev der i musikåret afviklet 214 arrangementer på hele 123 forskellige lokationer fordelt i hele kommunen. Herunder 46 koncerter for børn i dagtilbud og 20 koncerter på plejehjemmene.

Året var én stor musikalsk fest, og hvad enten man er til hård rock, jazz eller fællessang, var der noget at komme efter.





Byråd for Aabenraa Kommune



Jan Riber Ja
Borgmester



Theis Kylling Hommeltoft (A)
1. viceborgmester



Thomas Andresen (V)
2. viceborgmester
Udvalgsformand



Dorte Soll (A)
Udvalgsformand



Signe Bekker Dhiman (A)
Udvalgsformand



Rasmus Elkjær Larsen (C)
Udvalgsformand



Søren Frederiksen (V)



Christian Panbo (C)



Kurt Asmussen (S)



Eivind Underbjerg Hansen (V)



Arne Leyh Petersen (O)



Dorrit Knudsen (A)



Susanne Provstgaard (V)



Rasmus Juhl (Æ)



Daniel Jensen (C)



Christian Mutwa Christensen (F)

Økonomiudvalget	Plan- og Boligudvalget	Teknik- og Landdistriktsudvalget	Kultur- og Fritidsudvalget
Jan Riber Jakobsen (Formand)	Thomas Andresen (Formand)	Dorte Soll (Formand)	Signe Bekker Dhiman (Formand)
Theis Kylling Hommeltoft (1. viceborgmester)	Teis Hedemand (Næstformand)	Søren Frederiksen (Næstformand)	Hans-Christian Gjerlevsen (Næstformand)
Thomas Andresen (2. viceborgmester)	Dorte Soll	Erik Uldall Hansen	Søren Frederiksen
Hans-Christian Gjerlevsen	Erwin Andresen	Kurt Asmussen	Christian Panbo
Ida Smed	Carina F. Davidsen	Kim Andkjær Doberck	Carina F. Davidsen
Kurt Asmussen	Leo Lund	Claus Bruun Jørgensen	Rasmus Juhl
Michael Christensen	Lucas Lind	Leo Lund	Daniel Jensen
Teis Hedemand			
Simon Bødker Egholm			



Jakobson (C)

nester



Michael Christensen (F)
Udvalgsformand



Ida Smed (Æ)
Udvalgsformand



Rasmus Andresen (V)
Udvalgsformand



Erik Uldall Hansen (A)



Hans-Christian Gjerlevsen (O)



Teis Hedemand (I)



Kim Petersen Wandahl (C)



Erwin Andresen (S)



Carina F. Davidsen (V)



Kim Andkjær Doberck (O)



Claus Bruun Jørgensen (V)



Jette Julius Kristiansen (O)



Leo Lund (C)



Simon Bødker Egholm (B)



Lucas Lind (A)

Børne- og Undervisningsudvalget	Social- og Seniorudvalget	Sundheds- og Forebyggelsesudvalget	Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget
Rasmus Elkjær Larsen (Formand) Simon Bødker Egholm (Næstformand) Erik Uldall Hansen Eivind Underbjerg Hansen Rasmus Andresen Daniel Jensen Jette Julius Kristiansen	Michael Christensen (Formand) Rasmus Elkjær Larsen (Næstformand) Dorrit Knudsen Susanne Provstgaard Claus Bruun Jørgensen Jette Julius Kristiansen Lucas Lind	Ida Smed (Formand) Eivind Underbjerg Hansen (Næstformand) Arne Leyh Petersen Kim Petersen Wandahl Erwin Andresen Dorrit Knudsen Christian Mutwa Christensen	Rasmus Andresen (Formand) Dorrit Knudsen (Næstformand) Arne Leyh Petersen Kim Petersen Wandahl Susanne Provstgaard Rasmus Juhl Christian Mutwa Christensen



FÆLLES ANSVAR FOR TRIVSEL, TRYGHED OG SAMARBEJDE

Årets TR- og arbejdsmiljøkonference satte fokus på bæredygtigt arbejdsmiljø, denne gang med vold og samarbejde på programmet

AF Jonas Fievé

Med fælles læring, dialog og inspiration som omdrejningspunkt samlede Aabenraa Kommune omkring 300 tillidsrepræsentanter, arbejdsmiljørepræsentanter og arbejdsmiljøledere til årets TR- og arbejdsmiljøkonference. Konferencen havde særligt fokus på arbejdsrelateret vold og på betydningen af et stærkt professionelt samarbejde i hverdagen.

Ifølge Linda Følsgaard Maron, fagkoordinator i MED- og arbejdsmiljøteamet og medarrangør af konferencen, har både deltagerantal og indhold levet op til forventningerne.

– Det gik rigtig godt. Vi er tilfredse med deltagerantallet og den store aktivitet på konferencen, og evalueringerne viser, at deltagerne oplevede emnerne som både relevante og vigtige, fortæller hun.

Konferencen er en del af arbejdsmiljøorganisationens supplerende arbejdsmiljøuddannelse og har til formål at styrke arbejdsmiljøkompetencerne i hele organisationen.

– Når medarbejdere hver dag står ude i felten og leverer kerneopgaven, er det afgørende, at det sker i trygge, sunde og sikre rammer. Derfor er det vigtigt, at vi som organisation prioriterer viden og kompetenceudvikling inden for arbejdsmiljø, siger Linda Følsgaard Maron.

På programmet var blandt andet oplægget "Ræk mig lige samarbejdet" ved René Jensen, som satte fokus på det professionelle samarbejde i



arbejdsfællesskaber. Samarbejde er ifølge Linda Følsgaard Maron et tema, der er relevant for alle arbejdspladser.

– Vold er ikke relevant for alle arbejdspladser, men samarbejde er. Kerneopgaven er blevet mere kompleks og det kalder på samarbejdskompetence. Det handler om at være ordentlige, respektfulde og professionelle – også når der er uenighed, siger hun.

Dagen bød desuden på konkrete og praksisnære værktøjer, som deltagerne kan tage direkte med hjem i hverdagen. Blandt andet blev der arbejdet med dialogkort om arbejdsrelateret vold, som skal understøtte samtaler og refleksion på arbejdspladserne.

Under konferencen blev Sundhedsfremmemærket videregivet til Bostedet Møllemærsk for deres målrettede indsats for trivsel og sundhed. Oplæg og dialog blev samlet op gennem grafisk facilitering, hvor en illustrator løbende visualiserede dagens pointer i et fælles grafisk referat.

– Målet er, at deltagerne tager både viden, indsigt og konkrete værktøjer med sig hjem og får omsat det til praksis i deres daglige arbejde, afslutter Linda Følsgaard Maron.

Næste TR- og arbejdsmiljøkonference finder sted 28. januar 2027.



Konferencen er forankret i Hoved MED-udvalget i Aabenraa Kommune, og gennem en følgegruppe har HMU bidraget til at fastlægge et overordnet tema, der giver værdi for både medarbejdere og ledere. Næstformand Christian Freund, der arbejder på Botilbud Bjerggade og samtidig er fællestillidsrepræsentant for Socialpædagogerne, har selv deltaget i arbejdet og peger på bredden som afgørende:

– Det er vigtigt at tage noget, der rammer bredt – noget som både medarbejdere og ledere kan se sig selv i, og som giver noget med hjem til hverdagen, siger Christian Freund.



Personalechef i Aabenraa Kommune, Jakob Kirkegaard, understreger, at konferencen spiller en vigtig rolle i at fastholde kommunens fokus på forebyggelse, kompetenceudvikling og det forpligtende samarbejde, som er afgørende for et sundt og sikkert arbejdsmiljø.

– Konferencen er et centralt fælles løft af arbejdsmiljøet i Aabenraa Kommune. Den giver vores arbejdsmiljøledere, arbejdsmiljørepræsentanter og tillidsrepræsentanter fælles retning og mening – og den merværdi ser vi i form af stærkere forebyggelse, bedre samarbejde og højere kvalitet i opgaveløsningen. Det er et fælles ansvar at skabe trivsel, tryghed og et godt samarbejde på tværs af hele organisationen, siger Jakob Kirkegaard.

MED-SYSTEMET: SAMARBEJDE, TRIVSEL OG BEDRE BESLUTNINGER

MED står for medindflydelse og medbestemmelse og er den fælles ramme for det formelle samarbejde mellem ledelse og medarbejdere i kommunerne. MED-systemet fik sin nuværende form i forbindelse med kommunalreformen i 2007, hvor de tidligere samarbejdsudvalg blev erstattet af MED-udvalg. Grundlaget for samarbejdet er MED-håndbogen, som er aftalt mellem arbejdsgiver- og arbejdstagersiden.

AF Jonas Fievé

Sagens vej

En sag skal behandles det rette sted – og kun ét sted i MED-systemet.

Sager starter ofte tæt på praksis og løftes kun videre, hvis de har betydning for et større område eller hele organisationen. MED-organisationen følger ledelsesstrukturen: fra hovedudvalg over sektor- og områdeudvalg til lokale MED-udvalg/ personalemøder med MED-status.

Arbejdsmiljøgrupperne arbejder operationelt i hverdagen og refererer ind i det lokale MED-udvalg.

Tre sagstyper i MED

Orienteringssager

Her får MED en orientering – om nyt som har betydning for området.

Drøftelsessager

Sagen drøftes i MED for at få flest mulige perspektiver og kvalificere beslutningsgrundlaget.

Ledelsen træffer beslutningen efterfølgende i ledelsesrummet.

Godkendelsessager

Sagen drøftes, indtil der opnås enighed i MED-udvalget. Sagstypen afgør altså, hvordan processen forløber.

Hvem sidder i udvalget?

Et MED-udvalg består af ledelsesrepræsentanter og medarbejderrepræsentanter.

Medarbejdersiden er sammensat, så den er repræsentativ – både fagligt og organisatorisk. Når man træder ind i MED-udvalget, repræsenterer man hele medarbejdergruppen, ikke sit eget fag eller sin egen arbejdsplads. I MED er alle ligeværdige og ligestillede.

Sådan får du noget på dagsordenen

Alle medarbejdere har mulighed for medindflydelse og medbestemmelse.

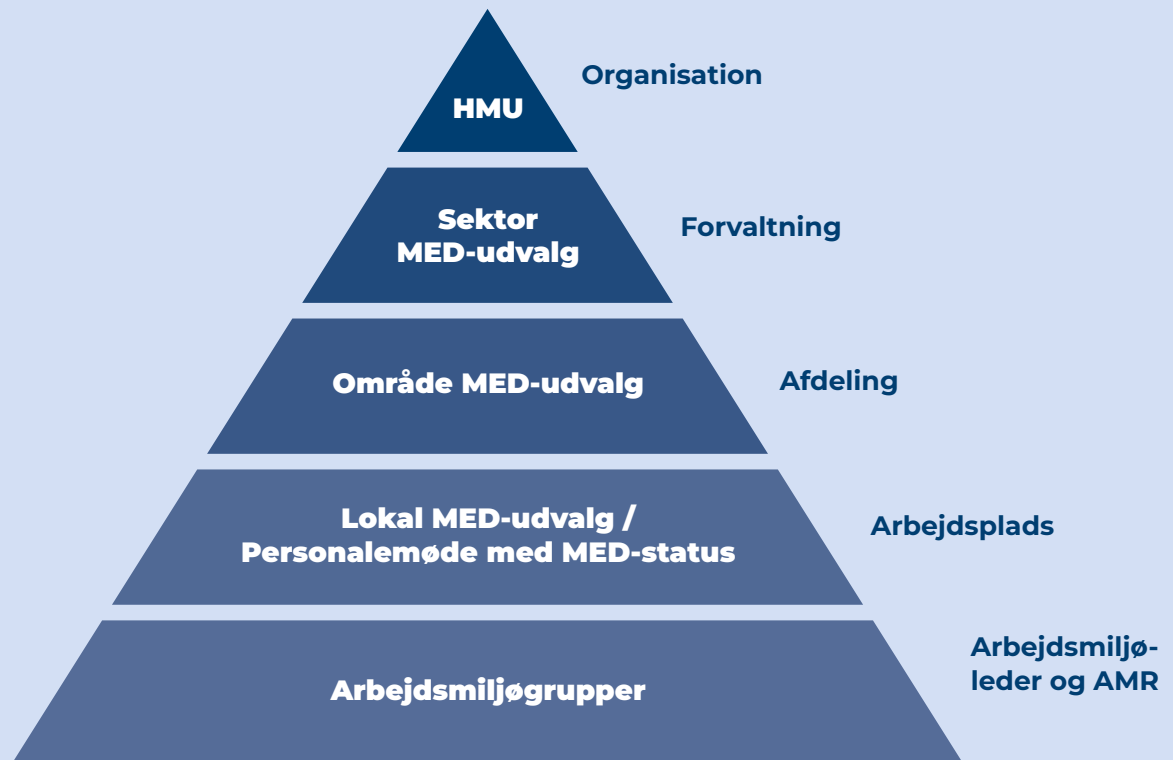
Har du en sag, et forslag eller en bekymring, kan du gå til din medarbejderrepræsentant eller leder og bede om at få emnet på MED-dagsordenen. MED fungerer bedst, når viden, erfaringer og perspektiver fra praksis bliver bragt ind i drøftelserne.

MED i én sætning

MED er arbejdspladsens udviklingsafdeling – hvor ledelse og medarbejdere sammen skaber bedre beslutninger, stærkere trivsel og en bedre kerneopgave.

MED-ORGANISATIONEN – NIVEAUERNE I PYRAMIDEN

MED-organisationen er bygget op i flere niveauer, som følger ledelsesstrukturen i organisationen. Hvert niveau behandler sager, der har relevans netop dér.



HMU – HovedMED-udvalg

Arbejder med sager, der vedrører hele organisationen. Her deltager direktionen sammen med medarbejderrepræsentanter.

Sektor MED-udvalg

Behandler sager, der vedrører en hel forvaltning eller sektor. Det er forvaltningsdirektøren, der har beslutningskompetencen.

Område MED-udvalg

Arbejder med sager, der har betydning for et område eller en afdeling – fx på tværs af flere arbejdspladser.

Lokal MED-udvalg / personalemøde med MED-status

Det tætteste niveau på hverdagen. Her drøftes forhold, der vedrører den enkelte arbejdsplads, trivsel, arbejds miljø og udvikling af kerneopgaven lokalt.

Arbejds miljøgrupper

Det operationelle niveau, hvor arbejds miljøarbejdet foregår i daglig praksis. Arbejds miljøgrupperne refererer ind i det lokale MED-udvalg.

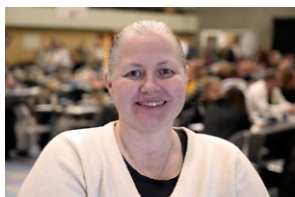
Læs mere

På medarbejderportalen kan du læse mere om MED-organiseringen i Aabenraa Kommune og følge med i arbejdet i MED-udvalgene. Organisationens to MED-konsulenter står klar til at understøtte arbejdet både i forbindelse med temadage og MED-grunduddannelse, så MED bliver et aktivt og værdiskabende samarbejdsrum i hverdagen.

STEMMER FRA TR- OG ARBEJDSMILJØKONFERENCEN

Aabne Linjer har talt med fire deltagere fra Aabenraa Kommunes TR- og Arbejdsmiljøkonference den sidste torsdag i januar for at høre, hvorfor konferencen er vigtig for dem.

AF Jonas Fievé



Trine Tarni Frost
Socialpædagog
på Børne og
ungehjemmet
Posekær og TR for SL

Trine deltog i konferencen, fordi arbejdsmiljø og forebyggelse af vold fylder meget i hendes hverdag. På hendes arbejdsplads oplever de desværre episoder med borgere med udadreagerende adfærd, og derfor var det vigtigt for hende at få ny viden og konkrete redskaber med hjem.

Hun håber, at konferencen kan styrke hende i TR-rollen, så hun endnu bedre kan støtte sine kollegaer og være med til at forebygge sygdomsmeldinger og frafald. Allerede nu har hun fået inspiration, som hun vil bruge i samarbejdet med kollegaerne og i sparringen i TR-gruppen. Ifølge Trine er det afgørende, at kommunen prioriterer konferencer med relevante temaer, som kan omsættes direkte i hverdagen på arbejdspladsen.



Lotte Vittrup
Afdelingsleder
på Børne og
Ungehjemmet
Posekær og
arbejdsmiljøleder

Lotte deltog i konferencen for at få større indsigt i de metoder og arbejdsgange, der bruges i Aabenraa Kommune. Selvom hun er ny leder i organisationen, har hun dog erfaring fra Vejle Kommune, og derfor var hun særligt nysgerrig på den kultur og tilgang, hun nu er en del af.

For Lotte er konferencen vigtig, fordi den bidrager til et fælles sprog på tværs af organisationen og giver ny inspiration til arbejdet ude på afdelingerne. Samtidig ser hun dagen som en mulighed for både at lære sine medarbejdere bedre at kende og selv blive klædt stærkere på i rollen som leder.



Mogens Rønnemose Hansen
Tekniker i
Hærvejshusene
og AMR

Mogens deltog i konferencen for at blive klogere på arbejds-miljøarbejdet i kommunen og få en bedre forståelse af sin rolle som AMR. Da han kun har været arbejds-miljørepræsentant i omkring et år, var det særligt vigtigt for ham at få ny inspiration og viden om, hvordan arbejdet gribes an rundt omkring i organisationen.

Allerede undervejs på dagen har han fået nye perspektiver med sig, blandt andet om håndtering af vold og om, hvordan mennesker reagerer forskelligt i pressede situationer. Mogens mener derfor, at konferencen er vigtig, og han vil klart anbefale andre AMR'er at deltage for at styrke deres arbejde lokalt.



Kasper Poulsen
TR på Aabenraa
Ungdomsskole for
Uddannelsesforbundet

Kasper deltog i konferencen sammen med kollegaer, arbejdsmiljø-repræsentanter og ledelse for at blive opdateret på aktuelle emner og få fælles redskaber med hjem. For ham handler dagen både om faglig opdatering og om at styrke samarbejdet, da mange af udfordringerne på arbejdspladsen kræver et tæt samspil mellem TR, arbejdsmiljø og ledelse.

Som relativt ny TR ser Kasper konferencen som en vigtig mulighed for at blive bedre klædt på til rollen. Han oplever, at dagen har givet bekræftelse på vigtigheden af forebyggelse og fælles forståelse, og han mener, at den årlige konference giver et stærkt fælles afsæt for arbejdet på tværs af kommunen.



Tidligere havde Aabenraa Kommune en reception, som betjente fysisk fremmøde og opkald på telefonerne. I dag er det erstattet af et kontaktcenter og en borgerguide der er placeret foran indgangen til Borgerservice samt en voicebot til automatisk at håndtere opkald.

TILGÆNGELIGHED ER NØGLEORDET FOR TELEFONEN

Telefonien i Aabenraa Kommune er under udvikling, og nu løfter nogle nye grundprincipper håndteringen af kommunens telefonløsninger ind i nutiden – selvom kerneopgaven hele tiden har været den samme. En del af implementeringen er at forankre nye principper i hele organisationen.

AF Kasper Stoof

433. Så mange indgående opkald får Aabenraa Kommunes hovednummer i gennemsnit hver eneste dag. Opkaldene er mange, men grundprincippet er den samme: Alle borgere skal opleve, at deres henvendelse bliver mødt og håndteret, og at der altid er en tydelig vej videre.

- Sideløbende med implementering af Aabenraa Kommunes nye principper for telefonhåndtering, som erstatter den tidligere telefonpolitik fra 2008, er vi i gang med at implementere nyt telefonsystem. Der er sket meget på små 20 år, og derfor har vores telefonløsninger også ændret sig markant. Fra analog til digital, nye teknologiske muligheder og organisatoriske tilpasninger har spillet ind. Et godt samarbejde med IT og på tværs af forvaltninger har gjort, at vi er godt på vej med udviklingen, hvor vi har fuld fokus på vores kerneopgave, siger Christina Matthiesen Matzen, der er kontorleder i JB-Sekretariatet, som er ansvarlig for kommunens kontaktcenter og fortsætter:

- Konkret har vi fire principper, som alle skal være med til at sikre, at tilgængelighed og god vejledning står centralt i al kontakt med borgerne.

Fire principper for telefonhåndtering i Aabenraa Kommune:

Voicebot som første møde

- Telefonrobotten Bertha giver en hurtig og venlig hjælp, løser enkelte spørgsmål og guider videre til den rette afdeling. I dag løser Bertha 64 procent af de daglige opkald.

- Hvis borgeren har brug for personlig kontakt, sørger Bertha for, at de hurtigt kommer videre til en medarbejder.

Vi er tilgængelige i telefontiden

- Vi er tilgængelige i de decentralt fastsatte telefontider for det enkelte fagområde.
- Telefontiderne fremgår på de enkelte områders hjemmesider, hvor de opdateres løbende.
- Opkald håndteres af en funktion og ikke af enkeltpersoner.
- De enkelte områder skal i samarbejde med IT beslutte, hvordan opkald skal håndteres, når telefonen er optaget.

Alternativer uden for telefontiden

- Uden for telefontiden benyttes telefonsvarer eller telefonbesked med en kort, relevant og professionel besked, som informerer om telefontider og alternative kontaktmuligheder.

Understøttelse af god service

- Kan telefonen ikke bemandes i åbningstiden, benyttes en telefonsvarer eller telefonbesked.
- I særlige tilfælde kan opkald efter aftale viderestilles til kontaktcentret.
- Voicebotten kan benyttes som kommunikationskanal ved f.eks. kriser – den blev eksempelvis anvendt ved stormfloden i 2023 til oplysning til borgere om afhentning af sandsække.



HVOR I AABENRAA KOMMUNE ER VI?

Dronekonkurrencen er udskiftet med en ny GeoQuiz!

Denne gang skal du bruge dit lokalkendskab og dit skarpe blik. Ud fra fire billeder har du mulighed for at gætte, hvor i Aabenraa Kommune vi befinder os. Måske genkender du stedet med det samme, eller måske skal du lige tænke dig om en ekstra gang.

Send dit bud til personaleblad@aabenraa.dk senest 13. maj.
Vi trækker lod blandt de rigtige svar om to flasker vin.

