



Borgerservice og Aarhus Kommunes kriseberedskab

21. januar 2025
Side 1 af 4

Kriser kan opstå når som helst og læringen fra bl.a. Covid19 og den ukrainske flygtningekrise har været, at en god organisering omkring de kritiske borgerrettede funktioner i Aarhus Kommune er helt afgørende i forhold til at kunne stille den minimumsservice til rådighed for borgerne, der er påkrævet for at man som samfund kan fungere. En (endnu) højere grad af forberedelse på sådanne situationer gør, at dels vil man hurtigere kunne grundetablere de nødvendige borgerrettede funktioner, og dels er der en signalværdi i det for borgerne ift. troværdigheden af den offentlige sektor og tilliden til det demokratiske samfund

Borgerservice som organisation har nogle karakteristika der gør, at det kan være hensigtsmæssigt at en større del af det borgerrettede beredskab i Aarhus Kommune ressortmæssigt placeres her.

Indstilling

Det indstilles til forvaltningschefen for BoB og Direktøren for MKB at:

- det drøftes hvorvidt det er en farbar vej at forfølge, at få styrket Borgerservice' rolle i Aarhus kommunes borgerrettede beredskab.
- det drøftes hvilke finansieringskilder der kan afsøges til en sådan indsats.

Hvorfor Borgerservice?

Borgerservice skiller sig særligt ud i forhold til tre områder, der er uomgængeligt i det kommunale kriseberedskab:

- 1: Solidt brand som borgernes primære indgang til den offentlige sektor
- 2: En organisatorisk infrastruktur der er gearet til at håndtere udbredelsen af information.
- 3: En særlig kompetence i forhold til koordinering og logistik.

Borgernes primære indgang til den offentlige sektor

Borgerservice er borgernes hovedindgang til den offentlige sektor og dermed borgernes primære indgang til Aarhus Kommune. Det betyder, at hvis borgerne har et ærinde eller et spørgsmål i forhold til noget, der vedrører Aarhus Kommune, vil de i høj grad kontakte Borgerservice for at få hjælp enten direkte eller ved at blive vejledt og henvist til rette sted. Borgerservice har derfor allerede et stærkt brand hos borgerne, som det naturlige kontaktpunkt også ved kriser. Dette underbygges erfaringsmæssigt ikke mindst fra Covid-19, hvor borgerne kontaktede Borgerservice om snart sagt hvad som helst i forhold til den særlige situation. Tilsvarende er erfaringen fra senere hændelser.

Kultur og Borgerservice
Borgerservice og Biblioteker
Aarhus Kommune



Infrastruktur

21. januar 2025
Side 2 af 4

Borgerservice har, for at kunne imødegå borgernes efterspørgsel som borgernes primære indgang til Aarhus Kommune en infrastruktur til at understøtte dette. Der er bl.a. allerede formaliserede samarbejder med alle magistratsafdelinger i kommunen og andre offentlige myndigheder. Det betyder, at vejen til relevante samarbejdspartnere ift. en konkret beredskabssituation allerede er lagt og derved vil en implementering af borgerrettet information ift. en krisesituation hurtigt kunne etableres. Særligt i kontaktcenteret i Borgerservice forholder medarbejderne sig til meget store informationsmængder, for at kunne vejlede borgerne bedst muligt. Denne information er støt voksende, hvorved medarbejderne er vant til at skulle håndtere nyt og arbejde med det meget hurtigt. Til at understøtte dette har Borgerservice platformen *selvbetjning.nu*, hvor der ligger guides til de forskellige henvendelsesemner. Dette værktøj vil kunne nyttiggøres i en krisesituation. Foruden den telefoniske kanal, har Borgerservice også ansvaret for den borgerrettede del af hjemmesiden, herunder også den internationale hjemmeside. Da det i en krisesituation er vigtigt at informationer hurtigt bliver gjort tilgængelig for alle borgere i kommunen, er hjemmesiden en essentiel kanal. Foruden det systemiske, er der i Borgerservice kompetence til skriftligt at formidle informationer til borgerne via hjemmesiden på både dansk og engelsk i et sprog der er til at forstå. Ansvaret for hjemmesiden i krisesituationer er forankret i det tværgående krisekommunikationsteam i kommunen. Der har været et tæt samarbejde med Borgerservice ved kriser, da de henvendelser borgerne retter til kontaktcenteret, udgør et bidrag til den kommunikation, der lægges på hjemmesiden i krisesituationer.

Borgerservice har også fysisk betjening af borgere med spontane henvendelser til kommunen på Dokk1 og hos NemBS på Lokalbibliotekerne. I en krisesituation vil der uvægerligt være borgere, der har brug for den personlige betjening. Der kan også være tilfælde, hvor borgerne har brug for fysisk at møde op på en lokation, hvis der f.eks. skal uddesles værnemidler. Dertil er kontaktpunkterne særdeles velegnede, grundet den geografiske spredning i kommunen, hvorved der vi være en rimelig afstand til servicetilbuddet, selv hvis man ikke bor i midtbyen. Der kan med fordel ske forberedelse af denne fysiske betjening på forhånd.

Borgerservice har foruden sin egen helt lokale telefoniske betjening af borgere også koordinatrollen ift. Den Digital Hotline, som betjener borgere i pt. 30 af landets kommuner med en ugentlig telefonisk åbningstid på 60 timer. I en krisesituation vil dette netværk være meget virksomt at aktivere, da en krise som oftest ikke tager hensyn til fysiske kommunegrænser. Det vil sige, grundet Borgerservice placering i samarbejdet, vil afstanden til at kunne aktivere DDH som en aktiv medspiller i borgerkontakten under en krise være meget kort. Dette gælder også chatbotten MUNI, der vil kunne aktiveres til samme.



Logistik og koordinering

21. januar 2025
Side 3 af 4

Borgerservice har erfaring og solide kompetencer ud i at koordinere og organisere store logistiske begivenheder på kort tid. Dette først og fremmest eksemplificeret ved at Borgerservice har ansvaret for valgafholdelse i Aarhus Kommune. Valg berører ca. 300.000 borgere i Aarhus Kommune på 49 lokationer. Valg er dermed en meget stor koordinering- og logistik øvelse, der f.eks. ved et folketingsvalg kun har 3 uger til at blive organiseret. Vel og mærke er der det særegne ved valg, at det er underlagt en lovgivning og procedure, hvor der ikke er plads til megen afvigelse, eftersom det er hele grundstenen i vores demokrati. Et faktum der kun gør, at opgaven i særdeleshed skal løses med stærke kompetencer udi organisering, koordinering og logistik for at skabe tryghed både for byrådet og borgerne.

I forhold til kriser, har kompetencerne med organisering, koordinering og logistik allerede fundet anvendelse. Dette i forbindelse med pakning og udlevering af mundbind under Covid-19, smitteopsporing, vaccineindsats samt i forbindelse med håndteringen af flygtningene fra krigen i Ukraine, hvor Borgerservice er blevet betroet væsentlige krise og beredskabsopgaver.

Alt ovenstående taget in mente, har Borgerservice den organisatoriske modenhed til at indgå endnu mere aktivt i Aarhus Kommunes borgerrettede kriseberedskab. Det eneste der mangler for nu, er mandatet og ressourcerne til at aktivere organisationen.

Hvordan vil Borgerservice konkret kunne bidrage til Aarhus Kommunes borgerrettede kriseberedskab?

Borgerservice bidrager *de facto* allerede som informationsdistributør overfor borgerne i forbindelse med de større kriser, der har været i de sidste 5 år. Indsatsen er dog ikke formaliseret med mandat og økonomi og har i det store hele fungeret på et *ad hoc* niveau. Faktum er, der er gjort solide erfaringer og er grundlag for en mere permanent organisering og kapacitetsopbygning til gavn for borgerne og byen.

Der kan være gode grunde til at beredskabet er udmøntet via. *ad hoc* indsatser. Ikke to kriser er ens, og det kan give en agilitet i forhold til den givne indsats, tillige er det langt mindre ressourcekrævende ikke at have et stående beredskab. Men i den situation Danmark står i, i 2025 når det kommer til offentligt beredskab generelt, med det trusselsniveau der er i forhold til klima, krigen i Ukraine, risikoen for terror mv., har de politiske meldinger været, at det er hensigtsmæssigt at etablere et stående og professionaliseret beredskab også internt i Aarhus Kommune. Et beredskab på det niveau, som vi ser det hos vores naboer i Sverige, kan ikke afvises at være relevant (*Mere information herom i bilag 1: Sveriges beredskab*).



Borgerservice vil kunne tage ansvaret for det borgerrettede beredskab fordi, det ligger i lige linje med den kerneopgave Borgerservice allerede har: at være borgernes primære indgang til den offentlige sektor.

21. januar 2025
Side 4 af 4

Borgerservice vil kunne bidrage med at:

- Udbrede informationer til borgene om situationen og hvad de kan gøre for at hjælpe sig selv og andre.
- Koordinere i forhold til at få sikret at de nødvendige ressourcer i en krisesituation.
- Bidrage til samarbejde med regionale og nationale myndigheder og sikre at indsatsen er koordineret og effektiv.
- Bidrage til koordinering og logistik.

I praksis vil man kunne etablere en egentlig krisestab i Borgerservice, som en selvstændig enhed på linje med de eksisterende underenheder i Borgerservice. Denne kunne som tilfældet med valgsekretariatet ift. BA, organisatorisk referere til kriseledelsen i Aarhus Kommune. Hvor mange årsværk og det præcise opgaveopdrag ville skulle defineres. Men ved en sådan enhed, vil der være mulighed for at professionalisere kriseberedskabsindsatsen med relevant uddannelse, netværk mv. i tæt sammenspil med den direkte borgerkontakt, hvorved afstanden fra en opstået krisesituation til den borgerrettede indsats bliver kort og kompetent.