

Medarbejder til Kontaktcentret i Borgerservice Aarhus

Om jobbet:

Vil du være den der hjælper borgerne godt videre?

Når borgere kontakter Aarhus Kommune, er det fordi de har brug for hjælp, svar eller overblik.

Nogle ringer, andre møder op personligt. Uanset hvordan de kontakter os, er Borgerservice en vigtig indgang til kommunen – og her spiller du en central rolle.

Vi søger en ny kollega til Kontaktcentret i Borgerservice Aarhus, hvor du bliver en del af et stærkt fællesskab, der hver dag arbejder for at give borgerne en professionel, imødekommende og effektiv service.

Din hverdag hos os:

Du bliver en del af Borgerbetjeningen i Borgerservice, hvor vi er ca. 48 medarbejdere, der samarbejder om at hjælpe borgerne, enten med det samme eller sender dem videre til andre afdelinger i Kommunen.

Din primære opgave vil være at besvare telefoniske henvendelser – ikke kun til Borgerservice, men også til andre afdelinger i kommunen. Derudover vil du indgå i Den Digitale Hotline

(tværkommunalt Kontaktcenter), hvor de telefoniske henvendelser også kommer fra borgere i andre kommuner rundt om i landet.

Dette indebærer, at du i løbet af dagen vil skifte mellem forskellige faglige fokusområder afhængigt af borgerens henvendelse. Nogle opkald kan løses med det samme, mens andre kræver yderligere afklaring eller skal videreformidles til relevante fagforvaltninger.

Derudover vil du nogle dage indgå i den personlige borgerbetjening, hvor du møder borgerne ansigt til ansigt og hjælper dem med deres spørgsmål og behov f.eks. med MitID, lægeskift, pas og parkeringsafgifter.

Dine opgaver vil blandt andet være at:

- Besvare telefoniske henvendelser fra borgere
- Hjælpe borgere med at finde svar og løsninger i kommunen med fokus på det digitale
- Vejlede om offentlige tilbud og digitale selvbetjeningsløsninger
- Skabe overblik for borgere, der er i tvivl om, hvor de skal starte
- Indgå i frontbetjening af borgere i Borgerservice
- Foretage visninger som giftefoged både på Aarhus Rådhus og ved visninger uden for rådhuset - for eksempel i private hjem

Stillingen giver dig derfor en alsidig hverdag, hvor du både hjælper borgere telefonisk og personligt – og i nogle tilfælde er med til at markere en af livets store begivenheder.

Din profil:

Hvem er du?

Vi søger for en grundig oplæring, så du behøver, ikke kunne alle opgaver på forhånd. Det vigtigste er, at du er positiv og har lyst til at hjælpe, samt trives i en hverdag med forskellige borgere og opgaver.

Vi forestiller os, at du:

- Trives med borgerkontakt – både telefonisk og personligt
- Er serviceminded og møder borgerne i øjenhøjde
- Har gode engelskkundskaber
- Har gode IT-kompetencer og kan arbejde i flere systemer samtidig
- Bevarer roen og overblikket – også når der er travlt
- Tager ansvar og er hurtig til at sætte sig ind i nye fagområder
- Er en god kollega, der bidrager til samarbejde og et godt arbejdsmiljø

Du har måske en administrativ baggrund som HK-assistent, specialist eller lignende, men det vigtigste er din motivation og engagement til at give borgerne en god oplevelse.

Derfor skal du vælge os:

Når vores medarbejdere fortæller, hvorfor de trives hos os, peger de især på:

- Et stærkt kollegialt fællesskab - hvor vi hjælper hinanden
- Variation i arbejdet – ingen dage er ens
- Mening i jobbet – vi gør en forskel for borgerne hver dag

Derudover tilbyder vi:

- Spændende og varierede arbejdsopgaver
- Gode muligheder for faglig udvikling

- En arbejdsplads med fokus på trivsel og samarbejde

Vi tror på, at forskellighed blandt medarbejdere er en styrke, fordi det gør os endnu bedre til at møde og hjælpe alle borgere.

Løn og ansættelsesvilkår:

Løn og ansættelsesvilkår vil være i henhold til gældende HK-overenskomst. Endelig lønfastsættelse sker efter forhandling med den forhandlingsberettigede faglige organisation på baggrund af kvalifikationer.

Ugentligt timetal: 30/37

Der vil blive indhentet privat straffeattest og ansættelse sker under forudsætning af, at attesten ikke viser, at du er uegnet/uværdig til stillingen. Du kan læse mere her om hvordan vi behandler dine oplysninger [her](#). Stillingen er til enhver tid betinget af en tilfredsstillende privat straffeattest.

Der vil blive indhentet en offentlig straffeattest og ansættelse sker under forudsætning af, at attesten ikke viser, at du er uegnet/uværdig til stillingen. Du kan læse mere her om hvordan vi behandler dine oplysninger [her](#). Stillingen er til enhver tid betinget af en tilfredsstillende offentlig straffeattest.

Hvis du vil vide mere:

Yderligere oplysninger om stillingen kan fås ved henvendelse til Teamleder Tina Lauridsen på telefon 2943 9375 eller Teamleder Lisbet Kolding på telefon 2058 5029 på hverdage i tidsrummet kl. 13-16.

Ansøgning

Klik på "Ansøg" nedenfor for at udfylde og sende din ansøgning. Alle felter med * skal udfyldes. Først når du har modtaget en kvittering pr. e-mail, har vi modtaget din ansøgning.

Ansøgningsfrist: 31.03.2026

Vi forventer, at 1. samtale finder sted i uge 16. Evt. 2. samtale finder sted i uge 17.

Om Kultur og Borgerservice – Vi bevæger Aarhus med SMIL

Kultur og Borgerservice skaber i samspil med Aarhus' borgere rammerne for en god by. Vi fokuserer på at gøre det gode kultur- og fritidsliv tilgængeligt og inkluderende for alle, og vi holder fast, når fundamentet for demokrati bygges. Det styrker fællesskabet og øger borgernes trivsel, dannelse og livskvalitet.

Vi bevæger Aarhus, og vi har givet hinanden et løfte om at gøre det med SMIL - Samspil, Mod, Inspiration og Livsglæde - vores fælles værdier.

Om Aarhus Kommune

Aarhus Kommune er en af Jyllands største arbejdspladser, hvor 28.000 professionelle og passionerede kollegaer hver dag arbejder for at gøre visioner til virkelighed og skabe værdi for borgerne og samfundet omkring os. Vi er en arbejdsplads, der vægter faglighed og samarbejde højt, og vi tror på, at vores forskelligheder er med til at gøre Aarhus en god by for alle. Sammen arbejder vi for en bæredygtig og inkluderende by, hvor både ansatte, borgere, virksomheder og naturen kan trives og blomstre. Vi har ambitioner for byen – og for dig. Kom og vær med!