



6. august 2026
Side 1 af 2

Udvikling af en servicestrategi for Aarhus Ejendomme

Indledning

I den politiske forståelsesaftale om Aarhus Ejendomme fra juni 2026 lægges der vægt på fortsat at udvikle servicekulturen og styrke samarbejdet med kommunens brugere og samarbejdspartnere. Dette notat beskriver, hvordan servicekulturen kan styrkes ved at udvikle en servicestrategi.

Aarhus Ejendomme er Aarhus Kommunes fælles ejendomskoncern og understøtter hver dag de fysiske rammer om kommunens velfærdsopgaver. En moderne ejendomsorganisation skal ikke alene levere byggefaglig kvalitet, effektiv drift og professionel projektgennemførelse – den skal også skabe værdi gennem stærk service, tillidsfulde samarbejder og høj brugertilfredshed.

En servicestrategi er Aarhus Ejendommens fælles strategiske ramme for, hvordan organisationen skaber værdi for brugerne gennem høj faglig kvalitet, stærkt samarbejde og en servicekultur, hvor brugernes behov, dialog og oplevelse er i centrum. Strategien skal sætte en fælles retning for, hvordan organisationen møder brugere og samarbejdspartnere.

Servicestrategien fremlægges til politisk behandling i første kvartal 2027.

Baggrund

Aarhus Ejendomme spiller en central rolle i den kommunale velfærd. Når skoler, dagtilbud, plejehjem, kulturinstitutioner, idrætsfaciliteter og øvrige kommunale tilbud fungerer i hverdagen, er det også, fordi de fysiske rammer understøttes af en professionel ejendomsorganisation.

Aarhus Ejendomme har ansvar for at udvikle, bygge, drifte og vedligeholde kommunens ejendomme. Med rollen som fælles koncernfunktion følger også en forventning om, at Aarhus Ejendomme opleves som en synlig og troværdig samarbejdspartner, der skaber værdi gennem både høj faglighed og stærke relationer.

Organisationens succes afhænger derfor ikke alene af kvaliteten af de tekniske leverancer, men også af kvaliteten i samarbejdet med brugerne.

Formål

Servicestrategien skal sætte en fælles strategisk retning for, hvordan Aarhus Ejendomme skaber værdi gennem service.

Strategien skal:

- styrke servicekulturen og brugertilfredsheden

Teknik og Miljø

Aarhus Ejendomme
Aarhus Kommune

Forvaltningsstab Ejendomme

Bautavej 6
8210 Aarhus V

Direkte telefon: 51 17 87 04

Sagsbehandler:
Joan Osvang Pedersen



- understøtte tilliden mellem Aarhus Ejendomme og velfærdsområdernes ledelser og medarbejdere
- tydeliggøre Aarhus Ejendommens rolle som synlig, troværdig og værdiskabende samarbejdspartner
- skabe fælles principper for dialog, samarbejde og forventningsafstemning
- understøtte en effektiv og brugernær opgaveløsning med fokus på kvalitet, troværdighed og høj faglighed
- styrke medarbejdernes ansvar, ejerskab og handlekraft

6. august 2026
Side 2 af 2

Strategiske principper

Det foreslås, at servicestrategien tager udgangspunkt i seks strategiske temaer.

1. Service som en del af kulturen

Service er ikke en særskilt funktion, men en integreret del af Aarhus Ejendommens kultur, ledelse og daglige opgaveløsning.

2. Brugeren i centrum

Aarhus Ejendomme tager udgangspunkt i de behov, der understøtter kommunens kerneopgaver, og udvikler løsninger i tæt dialog med brugerne.

3. Partnerskab og samskabelse

Aarhus Ejendomme arbejder som en strategisk samarbejdspartner for magistratsafdelingerne. Løsninger udvikles i fællesskab med fokus på helhed og fælles ansvar.

4. Professionalisme og kvalitet

Brugerne skal opleve høj faglig kvalitet, tydelig kommunikation, klare forventninger og en løsningsorienteret tilgang.

5. Sammenhængskraft

Aarhus Ejendomme skal opleves som én samlet organisation. Tværgående samarbejde og koordinering skal sikre sammenhængende løsninger for brugerne.

6. Læring og udvikling

Service udvikles løbende gennem brugerfeedback, data, evaluering og videndeling. Strategien skal understøtte en kultur, hvor læring og forbedringer er en naturlig del af opgaveløsningen.