

Inviterede: Marianne Riis Søborg (Furesø kommune)
Louise Steen Holmberg (Furesø kommune)
Marina Elkhøj (Egedal kommune)
Sandra Therese Hertz (Høje-Taastrup kommune)
Malene Marbjerg (Høje-Taastrup kommune)
Lise Larsen (Holbæk kommune)
Henrik Vendelbo (Fredensborg kommune)
Kitt Montell (Fredensborg kommune)
Kitt Ammekilde Rasmussen (Odsherred kommune)
Merete Hedegaard Normand (Halsnæs kommune)

Afbud fra:

Maj-Britt Falck (Holbæk kommune)
Bonnie Jensen (Holbæk kommune)
Klaus Fisker (Høje-Taastrup kommune)

DDH

Sagsbehandler
Rikke Christensen

Dagsorden Ledernetværk Øst – DDH

Mødedato: 23.09.2024
Mødetid: Kl. 09:00 – 11:00

E-mail: ribch@aarhus.dk
www.dendigitalehotline.dk

Dagsorden

- 1) Introduktion til Netværksmøder
- 2) Sparring: Hvordan løser jeg som leder DDH opgaven?:
 - o Onboarding: Hvordan introducerer jeg nye medarbejdere for DDH opgaven?
 - o Motivation: Hvordan sikrer jeg, at mine medarbejdere har motivation omkring DDH opgaven?
 - o Engagement: Hvordan skaber jeg engagement omkring DDH opgaven i det daglige?
 - o Kompetenceudvikling: Hvordan sikrer jeg, at mine medarbejdere er bedst muligt klædt på til DDH opgaven?
 - o Performance: Hvordan bruger jeg statistik fra DDH i dagligdagen sammen med mine medarbejdere?
 - o Kendskabet til DDH: Hvordan udbreder jeg kendskabet til DDH i min organisation?Opsamling: "Jeg har som leder brug for hjælp til"
- 3) Nyt fra DDH Sekretariatet (30 min)
 - o DDH Kontaktcenters Kvalitetssikring
 - o Onboarding status
- 4) Afrunding

Punkt 1: Introduktion til Netværksmøder

V/ Rikke og Marianne Riis Søborg (DDH Styregruppe)

Bilag til punktet:

PPT: DDH Leder Netværksgrupper_24. september

Link til SWOT analysen: <https://dendigitalehotline.dk/for-medlemmer/leder/ddh-strategiske-samarbejde> (kode: DDH2024)**Referat:**

- Formålet med netværksmøderne er at styrke den daglige kontakt mellem ledere i DDH.
- Agent tilfredshedsundersøgelsen viste, at nogle agenter oplever, at deres leder ikke går forrest og engagerer sig i DDH. Det vil Styregruppen gerne forsøge at lave om, og netværksmøderne skal understøtte denne forandring på tværs af kommuner.
- DDH Styregruppe ønsker større professionalisering og struktur. Netværksmøderne skal være med til at skabe fundamentet for dette.
- **Præcisering af målgruppen for kommende møder:** Leder repræsentanterne, der deltager i mødet, skal være en leder med direkte el. indirekte lederansvar. Som eksempel skal lederen, der deltager i DDH netværksmøderne kunne side på ledersiden i et MED udvalg, og ikke på medarbejdersiden.

Punkt 2: Sparring: Hvordan løser jeg som leder DDH opgaven?:

V/ alle

Bilag til punktet:

- Erfaringsudveksling Opsummering

Sparring: Hvordan løser jeg som leder DDH opgaven?:

- o Onboarding: Hvordan introducerer jeg nye medarbejdere for DDH opgaven?
- o Motivation: Hvordan sikrer jeg, at mine medarbejdere har motivation omkring DDH opgaven?
- o Engagement: Hvordan skaber jeg engagement omkring DDH opgaven i det daglige?
- o Kompetenceudvikling: Hvordan sikrer jeg, at mine medarbejdere er bedst muligt klædt på til DDH opgaven?
- o Performance: Hvordan bruger jeg statistik fra DDH i dagligdagen sammen med mine medarbejdere?
- o Kendskabet til DDH: Hvordan udbreder jeg kendskabet til DDH i min organisation?

Opsamling: "Jeg har som leder brug for hjælp til"

Referat:

- Opsamlingen er delt i dokumentet "Erfaringsudveksling Opsummering"

Punkt 3: Nyt fra DDH Sekretariatet

V/ DDH-sekretariat

Bilag til punktet: PPT: DDH Leder Netværksgrupper_23. september

Referat:

- Oversigten over alle aktive agenter i DDH kan findes på hjemmesiden:
<https://dendigitalehotline.dk/for-medlemmer/leder/tilmeld-en-ny-agent-til-ddh-kontaktcenter> (kode: DDH2024)

Punkt 4: Afrunding

V/ alle

Øvrigt input der tages med videre til DDH-sekretariat og styregruppe:

- Interesse i at kunne deltage i Repræsentantskabsmøder via Teams for at sikre fortsat kontakt med DDH.
- Ønske om at få vagtplan for et halvt år ad gangen
- Ønske fra agenter som ensretning af guides og afgræsning af områder

Opfølgning:

- DDH Styregruppen vil tage stilling til, om Repræsentantskabsmøder kan foregå på Teams som en afprøvning for at sikre større tilslutning til møderne.
- DDH Sekretariatet vil dele en vagtplan for 2025 i november. For at tage højde for ferieplaner, laves vagtplanen for et helt år.
- DDH Sekretariat har påbegyndt et projekt omkring ensretning af guides, og vi forventer at kunne give en update på det projekt inden udgangen af 2024.