

Inviterede: Ole Frederiksen (Syddjurs kommune)
Lone Sørensen (Syddjurs kommune)
Tonny Olsen (Norddjurs kommune)
Morten Mygind (Norddjurs kommune)
Mette Camilla Hildegaard Bech-Møller (Viborg kommune)
Malene Balzer (Odder kommune)
Lone Bjørn Madsen (Horsens kommune)
Vibeke Bech (Aarhus kommune)

Afbud fra:

Hanne Skytte (Favrskov Kommune)
Hanne Myllerup (Ikast-Brande kommune)
Kasper Holt Roesen (Aarhus kommune)
Kirsten Brusgård (Samsø kommune)

DDH

Sagsbehandler
Rikke Christensen

Dagsorden Ledernetværk Midt – DDH

Mødedato: 01.10.2024
Mødetid: Kl. 14:00 – 15:30

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 & Mette Camilla Hildegaard Bech-Møller (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_24. 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:

- Opmærksomhedspunkt ift. de fire kommuner, der har meldt sig ud af DDH kontaktcenter med effekt i begyndelsen af 2025 – vil det have indflydelse på det antal vagter, som de tilbageværende kommuner skal varetage i 2025? Behov for at få vagtplanen for 2025.
- Der er fokus på udbredelse af kendskabet til DDH i flere kommuner i Midt – særligt Norddjurs. Men der er behov for hjælp i form af opdateret materiale – præsentationer osv., der beskriver DDH og den service, som vi kan tilbyde
- Der er behov for en opdateret version af inspirationskataloget omkring "Den gode IVR"
- Flere kommuner har ved Digitaliseringsmessen fået tilbuddet om et gratis guidecheck ved selvbetjening.nu. Betyder ensretning af guide projektet noget i forhold til dette check?

Opfølgning:

- Vagtplanen for 2025 vil blive delt i starten af november. Kommuner kan forvente max at få det samme antal vagter, som de har nu.
- DDH Sekretariat vil lave en opdateret PPT præsentation, som kan bruges til udbredelse af kendskabet til DDH services i kommunernes lokale organisation.
- DDH sekretariat vil lave opdaterede versioner af inspirationskataloget omkring den gode IVR
- Kommunerne kan godt få selvbetjening.nu til at lave et lokalt guidecheck. Ensretning af guides projektet kan løbe sideløbende med et guidecheck uden problemer.