

Inviterede: Susanne Christiansen (Hjørring kommune)
Gitte Munk (Frederikshavn kommune)
Jonna Bovbjerg (Morsø kommune)
Anette Møller (Skive kommune)
Lene Nørgaard (Rebild kommune)
Lotte Vestenbæk (Jammerbugt kommune)

Afbud fra:

Elsebet Bilgrav (Lemvig Kommune)
Lise Skjødt (Morsø kommune)
Chalotte Nedergaard Nielsen (Struer kommune)
Mona Sproegel (Hjørring kommune)
Sofie Olsen (Frederikshavn kommune)
Stine Kragelund (Vesthimmerland kommune)
Chris Dahl (Skive kommune)
Annette Dahl (Skive kommune)

DDH

Sagsbehandler
Rikke Christensen

Dagsorden Ledernetværk Nord – DDH

Mødedato: 24.09.2024
Mødetid: Kl. 13:00 – 14:30

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

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:

- Der er mulighed for at afslutte e-lær kurset hurtigt ved et flueben – kan det slås fra?
- Ønske om at arbejde mere aktivt med den varme omstilling
- Ønske som at skabe et rum for kvalitetskoordinatorerne til faglig sparring ift. arbejdet med selvbetjening.nu
- Feedback til Borgerserviceskolen kurset:
 - o Kurset kunne med fordel gøres kortere
 - o Den første del af programmet var et godt udgangspunkt, men det blev langt om eftermiddagen for nogle af kommunernes medarbejdere
 - o Mere fokus på brug af cases

Opfølgning:

- DDH Styregruppe har bedt om at køre en test med fokus på den varme omstilling. DDH Sekretariat arbejder lige nu på et udkast til en projektplan for et testforløb, hvor der sættes fokus på den varme omstilling. Der vil blive delt mere i det kommende netværksmøde.
- I forbindelse med ensretning af guides projektet, bliver der planlagt en dag, hvor kvalitetskoordinatorer skal mødes. På baggrund af dette kan der etableres en gentagende kadence for møder, hvis der er en generel interesse for dette.
- I forbindelse med at kurset med Borgerserviceskolen skal køres i drift, vil der blive kigget på kursets indhold igen.