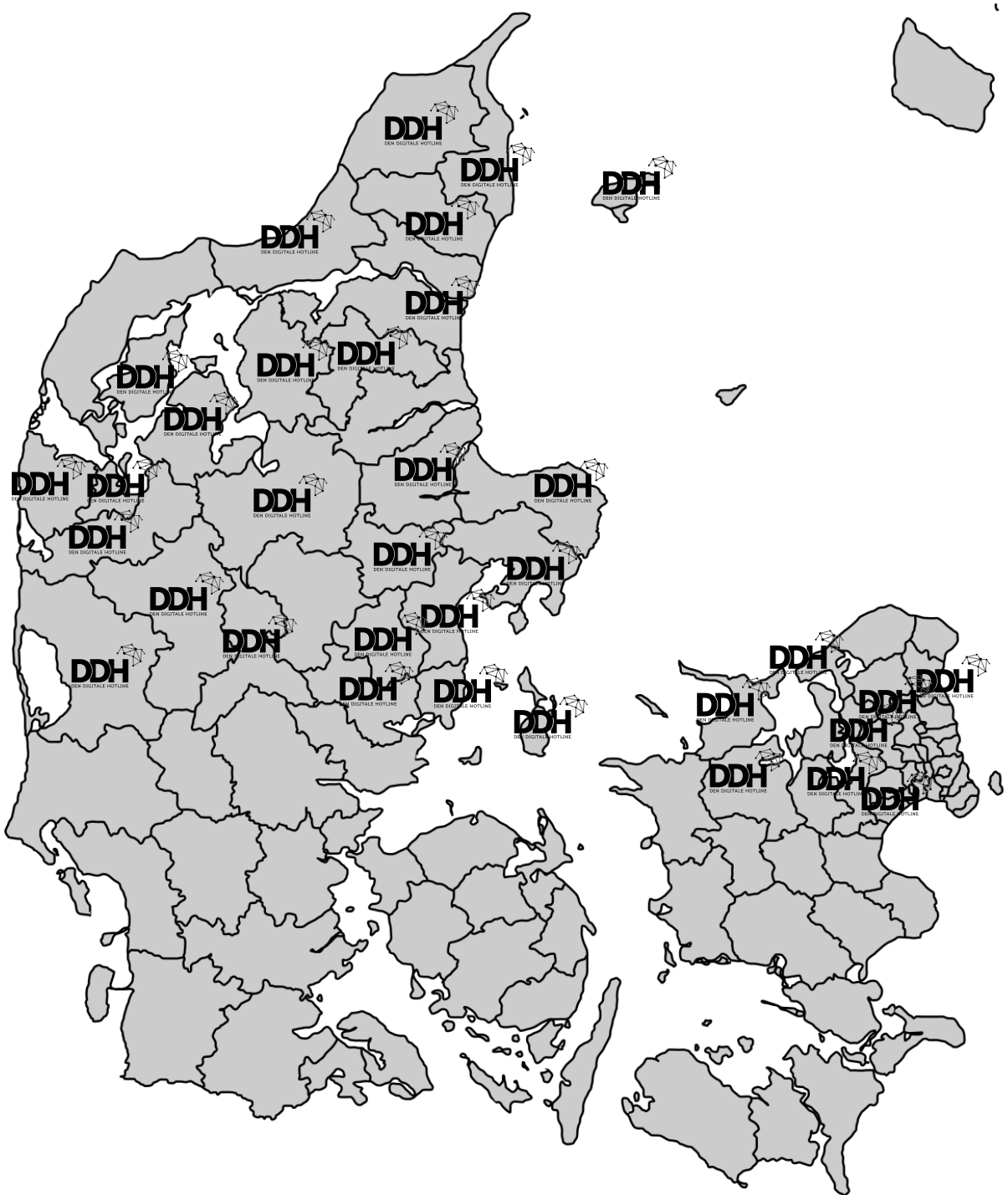
LEDER NETVÆRK NORD

Dagsorden

1) Netværksmøder – hvorfor er vi her i dag?
2) Sparring: Hvordan løser jeg, som leder, DDH opgaven? (Samarbejdsaftalen)
3) Nyt fra DDH Sekretariatet
4) Næste gang



Leder Netværk (Kontaktcenter)

Netværk Nord

Jammerbugt, Skive, Lemvig, Rebild, Struer, Vesthimmerland, Hjørring, Frederikshavn, Morsø

1. Netværksmøder: Hvorfor?

Anbefaling 4

Gå i gang med kommunikation, samarbejdsmodel og ledelsesforankring

- DDH kan med fordel begynde at kommunikere mere proaktivt internt og eksternt fx via nuværende kompetencer i DDH-sekretariatet.
- DDH kan desuden med fordel beskrive samarbejdsmodel for at skabe tydelighed om rammerne til nuværende og kommende medlemmer, herunder krav til ledelsesmæssigt engagement. Det vil være et naturligt led i en yderligere professionalisering af DDH.

SWOT analysen: https://dendigitalehotline.dk/for-medlemmer/leder/ddh-strategiske-samarbejde

1. Netværksmøder: Hvorfor?

Formålet med leder netværket er:

- At sikre en stærkere forankring af DDH lokalt
- At skabe en større *forbindelse* mellem de enkelte ledere i DDH kommunerne
- At skabe et større *sparringsnetværk* forbindelse mellem de enkelte ledere i DDH kommunerne
- At dele erfaringer vedr. *opstået landsdækkende emner* (fx MitID) for at ensarte beslutningerne

Ambitionen er at skabe et åbent rum, som skaber forpligtelse og engagement

1. Netværksmøder: Det praktiske

Format

Møderne afholdes 1 gang i kvartalet

Møderne er på 1,5-2 timer

Første møde er online med mulighed for fysiske møder

Målgruppe

Primært: Den daglige leder af kontaktcenteret i hver kommune

Sekundært: Lederen af borgerservice

Dagsorden og Referat

Alle kan bidrage til mødets dagsorden.

Referat og opsamling laves på tværs af de tre grupper efter hver mødegang, som præsenteres for styregruppen og deles i netværkene.

2. Sparring

Hvordan løser jeg som leder DDH opgaven?

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

3. Nyt fra DDH Sekretariatet

- Onboarding
  - E-learning
  - Kurser ved Borgerserviceskolen
  - Standardisering af guides

- DDH Kontaktcenters Kvalitet
  - Procedure for opfølgning på agenternes KPI’er

E-lær: Målrettet agenterne

Udsendt: Onsdag den 21. august via dybdelink til alle medarbejdere.

Deadline: 23 september.

Opfølgning: DDH Sekretariat følger gennemførselsraten

Gennemgang: På leder netværk i slut september

Gennemført: Forventet gennemførsel af alle agenter senest oktober 2024

E-lær: gennemførelse og kvalitet

Oversigt over aktive agenter i DDH

Søg

Kommune	Agent i DDH	E-lær Gennemført	Borgerserviceskolen Gennemført
Aarhus	AAR52	X	X
Aarhus	AAR20	X	X
Aarhus	AAR38	X	X
Aarhus	AAR12	X	X
Aarhus	AAR37	X	X
Aarhus	AAR26	X	X
Aarhus	AAR43	X	X
Aarhus	AAR16	X	X
Aarhus	AAR53	X	X
Aarhus	AAR46	X	X

Viser 1 til 10 af 250 linjer

1 2 3 4 5 ... 25 →

Agenter der har gennemført kurset 24/09: **157**

Alle anmeldelser

Kirsten Stjerne
for 18 timer siden
★★★★★

Mette Jakobsen
for 1 dag siden
godt kursus.
★★★★☆

Katerina Andreasen
for 4 dage siden
★★★★☆

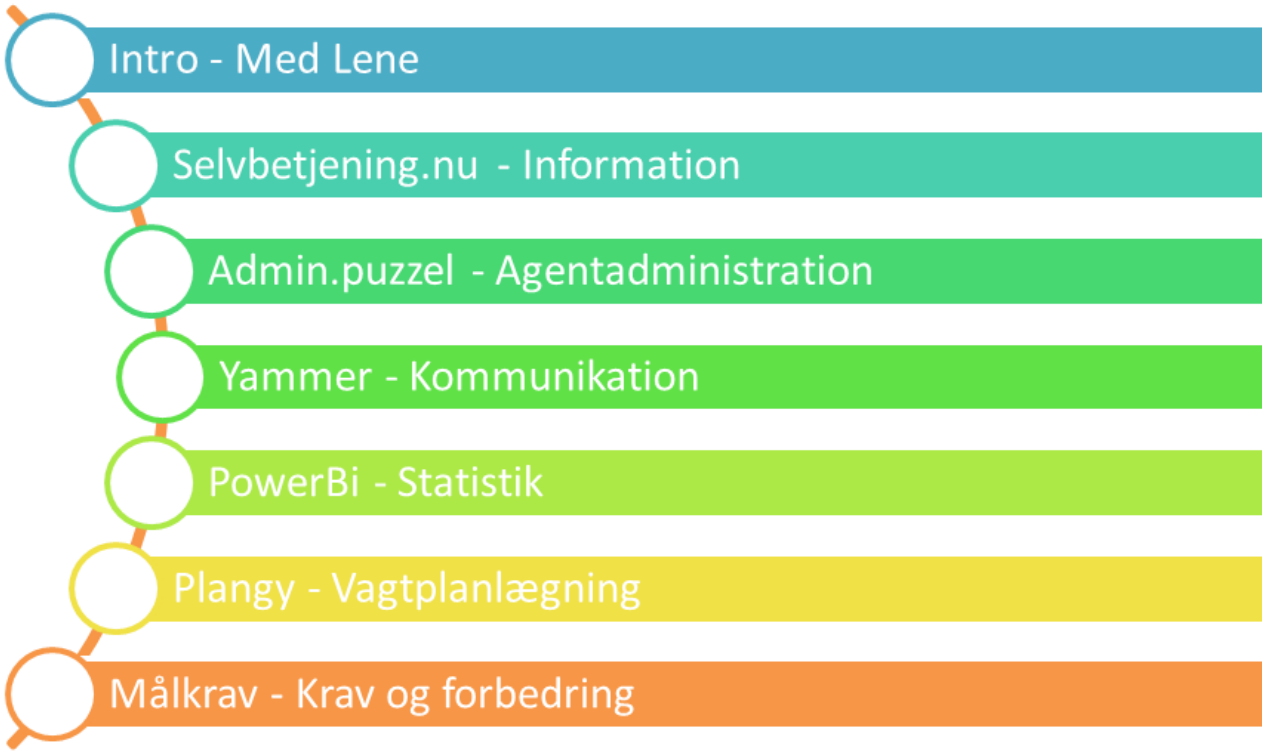
Bente Hjorth
for 5 dage siden
Fint kursus for helt nye agenter.
★★★★★

Lene Vinther
for 5 dage siden
★★★★★

Rikke Børglum Jakobs...
for 5 dage siden
★★★★★

Gennemsnit: **4,7** (skala: 1 - 5)

E-lær: Målrettet lederne



- **Omfang:** 7 drejebøger
- **Under udvikling:** De første to videoer er færdige.
- **Ledercitater** - Brug af programmerne
- **Lederdeltagelse:** Deltagelse i målkravsvideoen

Fysiske kurser:
Borgerserviceskolen

- **Antal afholdte kurser:** 17 kurser
- **Kurser i efteråret 2024:**
  - 10. September 2024 (Aarhus) - Afholdt
  - 29. oktober 2024 (Hjørring) - Planlagt
- **Fremtidig drift:** Vi planlægger at afholde ét kursus i Aarhus hvert kvartal – start 2025. Altid med deltagelse fra én fra sekretariatet.

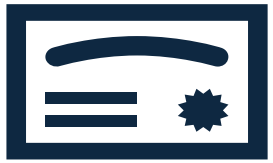
EVALUERING: Målepunkter

Spørgsmål	Uenig eller meget uenig	Neutral	Enig eller meget enig
Kursusmaterialet var godt	17%	10%	73%
Underviserens faglige kompetancer var gode	3%	7%	89%
Underviserens evne til at formidle stoffet var god	3%	3%	93%
Kursusadministionen var god	3%	24%	72%
Kursets fysiske rammer og forplejning var gode	20%	14%	66%

EVALUERING: KOMMENTARER TIL KURSET

- *"Kan helt klart anbefales. I dag har jeg haft en almindelig telefonvagt i egen kommune (altså ikke DDH), men mange tips fra i går har været taget i brug, og jeg har haft opmærksomheden på lige at runde af på en opsamlende måde, at tale tydeligt, og huske at skabe en tryg samtale" - agent*
- *"Det er altid godt, at få genopfrisket eller bygget mere ovenpå egne kompetencer med kommunikation. Et rigtig godt kursus, hvor vi nåede vidt omkring, på den korte tid vi havde. - agent*
- *"Det var ikke den dybe tallerken der blev opfundet, men det var fornuftigt og fint med en reminder til håndtering af alle hverdagens snakke med borgere. - agent*
- *"Der var tale om repetition for mit vedkommende" - agent*

Hvad er næste skridt



Standard guides: Et af de største ønsker fra agenterne.

Omfang: 8 markerede standard guides til at starte med. Første standardguide er færdig - Tidsbestilling.

Målet: Målet er at det vil give agenterne mulighed for at bruge deres lokale erfaring på DDH.

Arbejdsgruppe: Anton (Halsnæs/sekretariatet) Maren (Frederikshavn), Pernille (Aarhus), Tonni (Hjørring).

Nye muligheder: Flere guides, i Selvbetjening.nu, kan blive delt med DDH

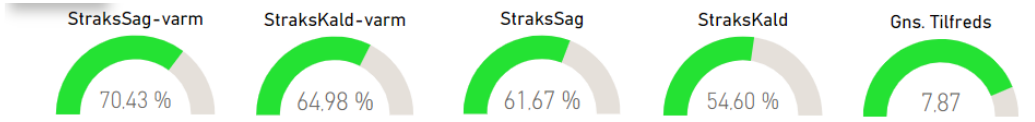
Nyt spørgeskema (2025): Hvor langt er vi kommet?

Målet: En sammenligning med spørgeskemaet fra Januar 2024 på følgende 3 områder:

- Agenternes anvendelse og viden om de værktøjer de har til rådighed.
- Agenternes trivsel.
- Agenternes syn på opmærksomheden på DDH i egen kommune.

DDH Kontaktcenters Kvalitet

- Formålet med proceduren er at højne kvaliteten i DDH.
- Den relevante KPI er **StraksSag.**
- Grænsen er sat på StraksSag til 50%



Agent_id	Brugernavn	Besvaret	BrugtGuide	IngenGuide	Mail	Sms	NoteMail	Omstillet	Omst.Varm	StraksSag-varm	Straks
		802									
228215	HJO01	709	894	127	14	193	7	207	218	101,08 %	
228869	SAM01	113	101	46	1	3	0	13	1	91,84 %	
228870	STR01	164	75	123	0	12	0	62		68,69 %	
228871	SYD03	361	297	119	5	5	0	160	52	74,04 %	
228872	MOR01	127	135	32	2	4	2	37	32	97,01 %	
228878	SAM02	133	97	56	0	0	0	15		90,20 %	
228880	SKB01	185	200	30	6	7	0	45		80,43 %	
228883	SAM03	37	37	11	0	2	0	1		97,92 %	
228889	LEM02	63	53	19	1	9	0	27		62,50 %	
228893	MOR02	145	143	32	3	7	1	62	20	76,00 %	
228896	SKI02	64	85	10	2	5	0	30	16	85,26 %	
228907	LEM04	9	4	5	0	0	0	0		100,00 %	
228911	HORS01	512	425	131	0	26	0	340	2	39,21 %	

DDH Kontaktcenters Kvalitet

Proceduren består af:

1. At informere kommunerne om Agenter, som ikke lever op til KPIen for **StraksSag**. Dette gøres løbende pr. måned.
2. At anvise muligheder for, at agenterne kan gennemføre kompetenceudvikling mhp. at forbedre KPI'erne. Dette gøres efter hver måned og med op til 3 måneders varsel.
3. At Agenter efter 3 mdr. i træk ikke længere kan tage kald i DDH, førend der kan dokumenteres, at vedkommende har gennemført hhv. e-learningsmodulet og den fysiske undervisning.

4. Næste gang

Q4: November

- Tema:

Q1 2025: Februar

- Tema: Resultater fra trivselsundersøgelsen

Fysisk møde el. Teams