



JAMMERBUGT  
KOMMUNE

30-04-2016  
Inger Hebsgaard  
Direkte: 7257 7354  
Mail: inh@jammerbugt.dk  
Sagsnr.: 24.10.07-G20-4-15

## Referat af møde nr. 3 i koordineringsgruppen for en indgang til kommunen - for virksomheder

- *Fredag den 29. april 2016 på Pandrup Rådhus*

**Deltagere:** Anders Stryhn, Gitte Clausen, Jan Muff, Kell Agerbo, Anni Jensen, Ida Rytter, Lene Østergaard, Anitta Gøl, Jonas Frank og Inger Hebsgaard.

**Afbud:** Jakob Bisgaard, Peter Laursen, Steen Albrechtsen og Peter Houkjær.

### 1. Godkendelse af dagsorden

Dagsorden blev godkendt. Orientering om den digitale hotline vil blive indskudt når oplægsholderne fra Borgerservice kommer.

### 2. Kommentarer til referat fra sidste møde

Referat o.k.

### 3. Koordineringsgruppens sammensætning og organisering

Birgitte, Jesper og Kristina har fået nye stillinger og er derfor trådt ud af koordineringsgruppen.

Steen repræsenterer frem over Sekretariatet i koordineringsgruppen. Inger er ny projektleder for implementeringsprojektet.

Ida deltager i arbejdsgruppen om design af brugerundersøgelsen, og Jonas deltager i udarbejdelsen af kommunikationsplanen.

Anders er fast mødeleder, Anitta udsender dagsorden og Inger skriver referat.

### 4. Opgave- og medarbejderkatalog

Den interne version af opgave- og medarbejderkataloget er opdateret og blev den 8. april 2016 udsendt elektronisk til samtlige medarbejdere i kataloget + Mogens Gade, Henrik Hartmann og Jammerbugt Forsyning A/S. Kataloget er samtidig udgivet på TRYK.

Kataloget er tænkt som støtte for viderestilling af henvendelser fra virksomheder, og til at fremme samarbejdet medarbejderne imellem gennem bedre overblik over og kendskab til opgaverne og hinanden.

Kataloget har fået mange positive tilbagemeldinger og det fungerer rigtig godt som orientering medarbejderne imellem og til fremme at det gode samarbejde.

Opdateringskadencerne blev drøftet, konklusionen blev at kataloget opdateres efter behov. (Indtil videre betyder det ca. 2 gange årligt).

Hjemmesiden med "den eksterne version af opgave og medarbejderkataloget", blev opdateret den 18. april 2016.

Versionen på hjemmesiden er tænkt som en støtte for virksomhederne til at finde direkte frem til den relevante afdeling, fagområde eller kontaktperson. Kun områder med væsentlig virksomhedskontakt fremgår af oversigten.

### **Den digitale hotline**

Lotte Vestenbæk og Mariann fra Borgerservice orienterede om den digitale hotline, hvor alle borgere og virksomheder opfordres til at ringe til 70 20 00 00 og få hjælp til digital selvbetjening mandag-torsdag kl. 9-21, fredag kl. 9-17 og søndag kl. 17-21.

Fra kommunens hjemmeside findes et link til "den digitale hotline for hjælp til digital selvbetjening". Det er sat op fuldstændig på samme måde som henvisningen til hjemmesiden om "en indgang til kommunen - for virksomheder".

Medarbejderne på den digitale hotline vejleder borgere og virksomheder ud fra en række generelle guides – herunder også virksomheder der f.eks. ikke kan finde ud af at indsende en ansøgning eller anmeldelse via Byg & Miljø (BOM).

Den digitale hotline oplever i øjeblikket stor efterspørgsel efter vejledning om brugen af netop Byg & Miljø (BOM).

Ved mere specifikke spørgsmål som ikke kan besvares ud fra generelle guides, henviser den digitale hotline til kommunens omstilling (7777) og oplyser om åbningstiderne.

Vi fik tilrettet guiden om henvisninger til kommunens omstilling, så den digitale hotline fremover kan henvise virksomheder til en indgang-telefonen (8810) som har samme åbningstider som kommunens omstilling.

Anitta fik en login til de generelle guides. Så kan vi selv på et andet tidspunkt se om vi synes der mangler noget og eventuelt fremstille supplerende guides.

## **5. Brugerundersøgelsen (Inger/Ida)**

På sidste møde besluttede vi at udføre en brugerundersøgelse, og nedsatte en arbejdsgruppe til at designe et oplæg til en undersøgelse med ressourcebehov og forventet udbytte.

Udvælgelsen af virksomhederne til kvalitative interviews i undersøgelsen skulle tage afsæt i de ca. 25 virksomheder der i den seneste tid har været mest aktive i deres kontakt med kommunen.

Følgende spørgeramme blev fremlagt og godtaget af koordineringsgruppen:

- Præsentation af virksomheden  
*Hvad laver den, hvor ligger den, hvor mange ansatte etc. Visioner for fremtiden*
- Typisk kontakt med kommunen  
*Hvornår og hvorfor er virksomheden i kontakt med kommunen? (søger tilladelser, som kunder, faglige spørgsmål, arbejdskraft, miljøtilsyn, uddannelse, netværk...)*
- Hvad er god erhvervsservice / kommunal betjening?  
*Er der et godt serviceniveau i Jammerbugt Kommune? (her tænker vi bredt på både konkret rådgivning, generel vejledning om frivillige tilbud og lovbundne krav, og egentlige kontroltilsyn)*
- Hvad er det særlige ved Jammerbugt Kommune  
*Hvad adskiller os fra alle de andre? Særlige gode ting – hvordan kan de styrkes? Særlige udfordringer – hvordan kan de overvindes?*
- Projekt en indgang til kommunen  
*Er der en indgang til Jammerbugt Kommune (bliver man guidet videre til rette kontaktperson)? Kender virksomheden hjemmesiden, mailadressen og 8810?*

Udbyttet af brugerundersøgelsen forventes at være:

- Grundlag for sammenligning med DI's erhvervsklimaundersøgelse
- Lokale portrætter af kommunens virksomheder, med fremhævelse af hvad det vil sige at samarbejde med kommunen på "jammerbugtsk".
- Positiv respons og anerkendelse af de sagsbehandlere og konsulenter som er imødekommende, viderestillingsparate og løsningsorienterede.
- Konklusion + hensigtserklæringer / nye udfordringer

Anerkendelse af medarbejderne for det de er gode til er vigtig. Det medvirker til et godt arbejdsmiljø og understøtter den gode kultur. Det er mindre vigtigt om den gode kultur er et produkt af projektet eller om den hele tiden har været der.

Den positive historie skal være, at i Jammerbugt Kommune bliver alle henvendelser fra virksomhederne håndteret smidigt og løsningsorienteret – frem for negative historier om at nu er det slut med et eller andet (som jo ikke var godt).

Arbejdsgruppen præsenterede en bruttoliste med 25 mulige virksomheder, udvalgt efter hvem der var registreret mest kommunikation med i SBSYS, suppleret med de 3 referencevirksomheder og erhvervskonsulenterne bud på særligt interessante nye og markante virksomheder.

Oplægget fra arbejdsgruppen var, at koordineringsgruppen skulle udvælge 8 virksomheder til besøg for intensive interviews og efterfølgende portrætartikler.

Arbejdsgruppen fremlagde desuden en række punkter til en konsulentguide / kontrakt om brugerundersøgelsen til drøftelse.

Beslutningen blev, at listen for det første skulle suppleres med Migatronic og Scaniro, som er størst i forhold til Jobcentrets virksomhedsservice, og derpå at alle virksomhederne på listen skulle gennem indledende telefoninterviews forud for en udvælgelse af 4-5 repræsentative og mindre kendte virksomheder til de "eksklusive" interviews og efterfølgende portrætartikler omkring august måned.

Videre blev resultatet af drøftelse og beslutningen, at arbejdsgruppen skal supplere konsulentguiden med telefoninterviews og derpå indhente tilbud.

Gitte foreslog desuden overvejelser om at hyre en egentlig journalist til at skrive artiklerne, og Anders foreslog et tættere samarbejde med DI om en artikelserie i DI's fagblade.

Ida færdiggør kontrakten sammen med kommunens jurist og Anders sørger for at den godkendes af Henrik inden der indhentes tilbud.

Arbejdsgruppen fremlagde en lille liste med mulige konsulentfirmaer og bad om yderligere forslag. Jan henviste til Jannie. Inger kontakter Jannie.

## **6. Kommunikationsplan (Anitta/Jonas)**

Behovet for udarbejdelse af en kommunikationsplan har været drøftet både i selve projektet og i koordineringsgruppen - både i forhold til den eksterne kommunikation med virksomheder, og i særdeleshed også i forhold til den interne kommunikation med egne kolleger og medarbejdere.

Vi har blandt andet besluttet at holde Get-together arrangementer og udsende mails til medarbejdere om resultater og nye initiativer. Begge dele har været lidt forsømte.

Derfor er oplægget nu, at udarbejde en egentlig kommunikationsplan, så vi kan styre hvilken kommunikation vi vil have ud til hvilken målgruppe og hvornår.

Planen vil primært have fokus på fastholdelse af kommunikationen internt i organisationen, og kan f.eks. indeholde:

- O-punkts analyse. Hvor godt kender kollegerne en indgang og tankesættet bag. Analysen får indflydelse på, hvor der skal sættes ind
- Orientering til medarbejdere om nye initiativer og beslutninger
- Orientering til kolleger om resultater
- Orientering om presse / lokal omtale i de lokale medier
- Koordinering af den interne kommunikation med den eksterne

Jonas studerer organisatoriske forandringsprocesser og er kortvarigt ansat som studentermedhjælper i Jammerbugt Kommune. Han vil gerne udarbejde et forslag til en kommunikationsplan og koble noget læring og processer på det.

Koordineringsgruppen var enige om at det er en rigtig god idé, og Jonas fik hurtigt den første konkrete aktivitet til planen, nemlig Get-together arrangementet, som nu er fastsat til:

***Torsdag den 1. september kl. 13.30 – 17.00***

Arrangementet er fortsat tænkt som beskrevet i sidste referat. Jan og Kell har fortsat det praktiske ansvar for planlægningen - med hovedansvaret hos Jan.

Kommunikationsplanen skal koordineres / sammenskrives med milepælsplanen for implementeringsprojektet, som Inger også ganske kort gennemgik.

**7. Netværk for bæredygtig erhvervsudvikling – NBE (Anders)**

De involverede medarbejdere i kommunen har været på et opstartskursus, og flere af dem har været med på sidemandsoplæring ved planlægningsmøder og screeninger af virksomheder i Aalborg Kommune.

Der lægges op til at virksomheder kan få tilbudt screening uden først at være meldt ind i netværket, for at vurdere om fortsat medlemskab har interesse.

Jammerbugt Kommune endnu ikke fundet nogle af de eksterne virksomheder interessante i forhold til netværket, men overvejer at deltage med kommunens egne driftsvirksomheder: "Vej & Park" og "Jammerbugt Genbrug".

**8. Eventuelt + næste møde**

August-mødet flyttes fra 19. august kl. 10 til 18. august kl 14