



JAMMERBUGT
KOMMUNE

11-11-2015
Inger Hebsgaard
Direkte: 7257 7354
Mail: inh@jammerbugt.dk
Sagsnr.: 24.10.07-G20-4-15

Referat af konstituerende møde i koordineringsgruppen for en indgang til kommunen - for virksomheder

- *Onsdag den 11. november 2015 på Pandrup Rådhus.*

Deltagere: Gitte Clausen, Peter Laursen, Anders Stryhn, Birgitte Guldborg, Jan Muff, Kell Agerbo, Jesper Hansen, Anni Bang Jensen, Anitta Gøl og Inger Hebsgaard.

Afbud: Jakob Bisgaard, Lene Østergaard og Peter Houkjær.

Jakob Bisgaard vil ikke være fast medlem af koordineringsgruppen, men deltager efter behov som direktionens repræsentant.

1. Valg af mødeleder og referent

Gitte Clausen blev mødeleder og Inger Hebsgaard blev referent.

2. Fremlæggelse af projektrapport

Anitta Gøl fremlagde rapporten.

Rapportens primære formål har været at synliggøre resultaterne af det gennemførte forløb og at danne grundlag for overgangen fra projekt til drift. I rapporten er der lagt vægt på at fremhæve de positive resultater.

Rapporten blev forelagt for Økonomiudvalget den 9. november, og vil blive forelagt både for Erhvervs- og Turistrådet den 18. november og for Kommunalbestyrelsen den 19. november.

Umiddelbart efter Økonomiudvalgsmødet blev rapporten offentliggjort på kommunens hjemmeside og der blev udsendt en pressemeddelelse.

Indtil nu er der kommet mere end 50 henvendelser via en-indgang-telefonen eller via en-indgang-mailadressen. Hovedparten af henvendelserne har været fra virksomheder.

Der er ikke gennemført en systematisk brugertilfredshedsundersøgelse, men de få tilbagemeldinger, der alligevel er kommet, har været positive.

Herefter fulgte nogle få bemærkninger til projektrapporten og det hidtidige forløb.

Kell Agerbo pointerede, at han slet ikke havde set den revolution, som beskrives i rapporten. Der er stadigvæk langt til en fuld implementering, og Kell mente derfor afrapporteringen var kommet alt for tidligt.

Anders Stryhn mente derimod, at afrapporteringen på dette tidspunkt i implementeringsforløbet gav god mening, da udrulningen og fastholdelsen af det nye "mindset" jo ikke stopper, men bør være en varig opgave i den daglige drift fremover.

Jan Muff mente at den nye kultur er blevet godt implementeret blandt Jobcentrets virksomhedskonsulenter også selvom der har været stor udskiftning.

Jesper Hansen supplerede med at tolkningerne på henvendelserne via det "nye" fælles nummer og den "nye" fælles mailadresse kun giver et ringe billede af hele den interne kulturforandring, som er sket i afdelingerne.

3. Gruppens formål og arbejdsopgaver

Koordineringsgruppens skal skabe gode rammevilkår for den videre implementering og fastholdelse af den nye kultur. Den nye kultur omfatter forståelsen af kommunen som en indgang.

Drøftelsen af opgaven førte til, at koordineringsgruppen bl.a. står overfor følgende udfordringer:

- Konceptet skal udfoldes til alle medarbejdere
- Telefonnummeret og mailadressen skal formidles ud til de afdelinger, som primært har borgerkontakt
- Ikke-ambassadørerne skal have et "kompetenceløft"
- Information om mulig adgang for virksomheder via "En indgang" skal udbredes eksternt på fyraftensmøder
- Nyheder og nye beslutninger i regi af "En indgang" skal løbende udbredes internt på personalemøder
- Der skal arrangeres en "Lære-hinanden-at kende-dag" for alle medarbejdere med virksomhedskontakt
- Udsendelse af nyt opdateret opgave- og medarbejderkatalog
- Udgivelse af web-katalog med oversigt over relevante nøglepersoner
- Ambassadørerne har ansvaret for at formidle resultaterne videre til ikke-ambassadørerne
- Fælles fodslaw og koordinering af kontakter udad til virksomhederne

- Udnyttelse af "vandhullerne" i borgerservice, på genbrugspladserne og bibliotekerne m.m.
- Vagtordning for telefonpasning
- Ambassadørerne skal være ankerpersoner/stopklodser der sørger for at finde de rigtige kontaktpersoner til en søgende virksomhed
- Bedre kobling mellem "En indgang" og den digitale hotline
- Udvikling af hjemmesiden og for opblødning af de digitale siloer
- Koordinering med kommunens overordnede kommunikationsstrategi

Det blev besluttet, at der hurtigt skal informeres internt om de foreløbige resultater af projektet i hele organisationen – og at "læringspunkter" til intro for de andre skal formuleres i 10 korte bullets.

4. Konstituering (hvem har hvilke opgaver)

Kommissoriet for koordineringsgruppen skal udvides med en punkt om, at der skal laves en handleplan for implementering i 2016 og 2017.

Øvrige tanker om koordineringsgruppens formål og opgaver (punkterne på listen herover) skal indgå i denne handleplan.

Generelt var der enighed om at organisere arbejdet i de to grupper, som skitseret i udkast til kommissorier for koordineringsgruppen og for det tilhørende sekretariat.

Anders Stryhn ønskede kommissorierne ændret, så at gruppedeltagerne fremover skulle beskrives ved funktioner i stedet for ved navne.

Bemandingen i sekretariatet blev drøftet, og det blev besluttet at udvide gruppen med Steen Albrechtsen og Kristina Bakmann.

Bemandingen i koordineringsgruppen blev ligeledes drøftet, og det blev besluttet indtil videre at fastholde den nuværende sammensætning.

Det blev også besluttet, at sekretariatet (eller evt. nogle repræsentanter herfra) skal deltage i koordineringsgruppemøderne.

Anders Stryhn blev herefter udpeget som tovholder for koordineringsgruppen.

Jesper Hansen blev udpeget som projektleder, til sikring af fremdriften i implementeringsprojektet. I den sammenhæng fungerer Anders Stryhn som projektejer.

Anders Stryhn skal hurtigt sørge for at udsende et "skriv" direkte stilet til medarbejderne på alle råduse, med information om de foreløbige resultater af projekt en indgang og om tankerne for det videre forløb. Jesper Hansen hjælper med input.

5. Mødekalender + forberedelse til næste møde

Inger reserverer 4 datoer til koordineringsgruppemøder i 2016, møderne lægges på fredage fra kl. 10-12. Første møde lægges ultimo januar.

Til det første møde laver Jesper Hansen et udkast til et projektkommissorium, med en handleplan for opgaver til udførelse i 2016 og 2017 baseret på listen.

Sekretariatet laver et udkast til opgave- og medarbejderkatalog version 2.

En ad-hoc arbejdsgruppe bestående af Kell Agerbo, Birgitte Guldborg og Jan Muff laver oplæg til et "get-together" arrangement, med udgangspunkt i det opdaterede medarbejderkatalog.

På det første koordineringsgruppemøde skal der også et punkt på dagsorden om Bæredygtig Erhvervsudvikling.