

# REFERAT LokalMED Borgerservice d. 08-10-2024

**Mødedato**           Tirsdag d. 08. oktober 2024 kl. 09:00

**Mødested**           Mødelokale 7

**Mødedeltagere**    Jan Gammelgaard Bjerg Mortensen, Heidi Bøgen, Cathrin Borregaard  
Andersen, Frederik Bille Horsner, Maria Kristine Ballegaard

## **Indholdsfortegnelse**

Godkendelse af referat fra 30. august 2024.....	3
Godkendelse af dagsorden.....	4
Godkendelse af ny forretningsorden.....	5
Orientering fra formand og næstformand.....	6
Status på arbejdsmiljø.....	8
Fleksible arbejdsforhold.....	10
Eventuelt.....	11

## **Punkt 21: Godkendelse af referat fra 30. august 2024**

81.38.00-P35-58-23

### **Resumé**

Godkendelse af referat fra seneste møde i LokalMED Borgerservice.

### **Sagsfremstilling**

Godkendelse af referat fra møde i LokalMED Borgerservice den 30. august 2024

### **Indstilling**

#### **Udvalget indstiller,**

at referatet godkendes.

### **Beslutning**

Formanden havde et par bemærkninger til referatet.

Som opsamling på punkt. 12 Fokuspunkter for udvikling i Borgerservice oplyses, at Lokal MED er inviteret til møde om dette med Thomas Frank den 18. november 2024.

Vedr. punkt 17 er kompetenceudviklingsbehov meldt ind til FagMED Kultur og Borgerservice, og vedr. punkt 19 er der meldt tilbage til FagMED Kultur og Borgerservice, at Lokal MED Borgerservice arbejder videre med onboarding og fleksible arbejdsforhold.

Referat blev godkendt.

### **Bilag**

Referat fra møde i LokalMED Borgerservice 300824

## **Punkt 22: Godkendelse af dagsorden**

81.38.00-P35-58-23

### **Resumé**

Godkendelse af dagsorden for LokalMed Borgerservice.

### **Sagsfremstilling**

Godkendelse af dagsorden for LokalMed Borgerservice den 8. oktober 2024

### **Indstilling**

#### **Udvalget indstiller,**

at dagsorden godkendes.

### **Beslutning**

Dagsorden blev godkendt.

## **Punkt 23: Godkendelse af ny forretningsorden**

81.38.00-P35-58-23

### **Resumé**

Godkendelse af ny forretningsorden

### **Sagsfremstilling**

Det er ved seneste LokalMed blevet besluttet, at der i en ny forretningsorden skal tilføjes, at suppleanten kan indkaldes i tilfælde af alle typer af medarbejderrepræsentanters fravær.

Dette er nu indarbejdet i et nyt udkast til en forretningsorden, som LokalMed Borgerservice skal gennemgå.

### **Indstilling**

#### **Udvalget indstiller,**

at ny forretningsorden godkendes.

### **Beslutning**

Ny forretningsorden blev gennemgået for ændringer.

Det blev mundtligt aftalt, at referater senest skal foreligge 14 dage efter møder.

Ny forretningsorden blev godkendt.

### **Bilag**

Ny Forretningsorden Lokal MED Borgerservice 0810 2024

## **Punkt 24: Orientering fra formand og næstformand**

81.38.00-P35-58-23

### **Resumé**

Orientering fra formand og næstformand.

### **Sagsfremstilling**

Formanden orienterer om:

Nyt fra FagMED

Nyt fra HovedMED

Nyt fra Borgerservice

Evt. orientering fra næstformanden.

### **Indstilling**

#### **Udvalget indstiller,**

at orienteringen tages til efterretning.

### **Beslutning**

Formanden orienterede om nyt fra FagMED

FagMED har også fokus på sygefraværet og det bemærkes, at delvist sygefravær tilsyneladende ikke indgår i sygefraværstatisikkerne. LokalMED følger med i en eventuel opfølgning vedr. dette.

FagMED har drøftet den afholdte Leder- og MEDdag.

LokalMed Borgerservice var enige i de betragtninger, som var kommet fra FagMED om at det var en god dag, men at formiddagens og eftermiddagens program, kan fortolkes som temaer, som stritter i hver sin retning. Formålet med dette burde måske være fælles informeret på dagen.

Formanden orienterede om nyt fra HovedMED

Punktet om Strategisk drøftelse med udgangspunkt i HR tal gav anledning til en god drøftelse om generations ledelse, da det er en udfordring, som vil berøre både ledere, nuværende medarbejdere og nye medarbejdere. Det blev derfor aftalt, at der undersøges, om der er mulighed for et oplæg om generationsledelse for alle medarbejdere i Borgerservice.

Formanden orienterede om nyt fra Borgerservice:

Borgerservice påbegynder en evaluering af ændringen fra mobil Borgerservice til Borgerservice i Kulturhusene.

Ligeledes skal der evalueres på de nye åbningstider og den nye tilgængelighed i Borgerservice.

Borgerservice er interesserede i at få tilgængeligheden på telefonerne ændret i den endelige opfølgning. På baggrund af de gode erfaringer fra sommeren 2024, er det et ønske, at telefonerne først bemannes fra kl. 10.

Vore nye åbningstider skal ligeledes evalueres – hvordan er vores tilgængelighed med åbent fra kl. 10.00 blevet modtaget.

Flere rundt om bordet gav udtryk for, at de oplever at færre borgere ringer ind kl. 08.00 – det er som om, at borgerne tror, at vores telefontid og åbningstid er den samme.

Fra december 2024 tilbydes mulighed for brug af digitale lægeattester i forbindelse med kørekort.

Fra 9. november 2024 er der mulighed for både at tilbyde læse og skriveadgang til Digital Post. De borgere, som i dag har oprettet læseadgang, skal søge igen for at få skriveadgang tilføjet.

Den nye muligheder giver udfordringer i forhold til fuldmagtforhold. Afhængig af henvendelsens indflydelse på borgers personlige eller økonomiske forhold må visse henvendelser afvises, da der fortsat er krav om en anden fuldmagt i disse tilfælde.

Jan har været til Webinar ved Digitalisering-styrelsen.

Vores interne mødelokale 2121 skal flyttes, det er for lydt i forhold til de omkringliggende kontorer.

Mødelokalet bliver flyttet til stor-kontoret ved område B.

Medarbejderne i team 1 samles i de ledige kontorer på den nuværende gang og i det tidligere mødelokale.

Team 1 & 2 arbejder med muligheden for at have halve dage med skranke-ekspeditioner og halve dage med bagvagt.

Team 2 har fået etableret FOKUS-tid og der arbejdes også på, at få dette iværksat i Team 1.

Team 1 har netop gennemgået alle de forskellige arbejdsopgaver, som ligger i teamet og på baggrund af 1-1 samtaler, fået sat navne på de 2-3 medarbejdere, som får ansvaret for de forskellige arbejdsopgaver, som ligger i Team 1.

På sigt vil teamet gerne have et Dash-board, så man kan skabe sig et overblik over, hvor mange sager der er p.t. og kunne prioritere, hvad skal tages først.

Begge teams arbejder nu med ressource-styring. Team 1 har været i gang i et stykke tid og Team 2 begyndte den 1. oktober 2024

Næstformand ønskede at få en personale-opdatering.

Nina Veste Holck stopper ved udgangen af november måned.

Berit Vig Rasmussen, i team 1 holdt afskeds-morgenbrød i fredags, hun afvikler ferie nu og pr. 01-11-24 går hun på pension.

Carina Søndergaard Nielsen er fastansat og Anne-Christine Hansen er ny ansatte i team 1.

P.t. er der stillingsopslag ude med en fast stilling i Team 2 og en midlertidig stilling i Team 1.

Lisa Hollensberg er ansat i Omstillingen efter, at Gitte gik på pension.

Jan har fået etableret et par tilkaldvikarer, som kan tilkaldes efter behov.

Sonni Løvendahl har været inde og hjælpe bl.a. i Omstillingen og Berit Vig Rasmussen har ligeledes tilkendegivet, at hun gerne vil træde til.

Orienteringen blev taget til efterretning.

## **Bilag**

Referat FagMED\_Kultur\_&\_Borgerservice-250924

Referat HovedMED 170924

## **Punkt 25: Status på arbejdsmiljø**

81.38.00-P35-58-23

### **Resumé**

Arbejdsmiljøgruppen orienterer om arbejdsmiljøarbejdet og sygefraværet drøftes.

### **Sagsfremstilling**

Arbejdsmiljøgruppen orienterer om arbejdsmiljøarbejdet:

Sygefraværet drøftes.

Formanden præsenterer forslag til dialogspil om korttidsfravær og Arbejdstilsynets vejledning til forebyggelse af sygefravær gennemgås.

Link: <https://at.dk/arbejdsmiljoe/sygefravaer/saadan-forebygger-i-sygefravaer/forebyg-sygefravaer/>

Det er et ønske, at Borgerservice får udarbejdet en plan for arbejdet med nedbringelse af dette fravær.

Vedlagt dagsorden er måltalsrapport, samt sygefraværstatistikkerne vedrørende korttids- og langtidsfravær.

### **Indstilling**

#### **Udvalget indstiller,**

at der drøftes en plan for arbejdet med nedbringelse af korttids fravær.

### **Beslutning**

AMR Cathrin oplyste, at der er fokus på rundering, Safetynet, voldspolitik samt beredskabsplan, men der er ikke tilstødt noget nyt siden sidste møde.

De sidste runderinger er i kalenderen for resten af 2024.

Det beredskab, som vi tidligere havde i Borgerservice, er ikke længere i brug.

Det kan give stof til eftertanke i betragtning af, at der skønnes at komme over 70.000 gæster alene i Borgerservice hvert år.

Skal den tidligere beredskabsplan genetableres? Der arbejdes videre med tanker om dette i den lokale arbejdsmiljøgruppe.

Statistikker for sygefraværet blev gennemgået.

Der er fortsat udfordringer med et forholdsvis højt sygefravær.

Det er svært at afvikle en stabil drift – når der er sygemeldinger.

p.t. sendes en sms ved første sygemelding.

Kan vi bremse op og gentænke, om en sygemelding kan gøres på en anden måde.

- Kan du arbejde delvis hjemmefra
- hvad kan du/ hvad vil du
- bliv hjemme og smit ikke andre

HR har udviklet et spil – hvor man kan spille de forskellige dilemmaer ved sygemelding.

Der er opbakning fra alle i LokalMED, at der arbejdes videre med dette – hvorfor det forslås, at vi holder et personale-møde, hvor spillet kan afprøves.

LokalMED besluttede at arbejde videre med emnet i Borgerservice.

### **Arbejds miljø i Forhallen**

Cathrin oplyser, at det ved rundring er det blevet tilkendegivet, at man kan føle sig utryk nu, hvor ens kollegaer rykker længere ned af gangen.

Der blev også udtrykt ønske om en alarm i vores mødelokale

Formanden vil derfor indhente et tilbud ved Scanview om en tryk-alarm i forhallen. Re-etablering af video-overvågning undersøges og overvejes..

### **Bilag**

Kort og langtidsfravær pr. 260924 Borgerservice

Måltalsrapport 202309-202408

Sygefraværsspil

## **Punkt 26: Fleksible arbejdsforhold**

81.38.00-P35-58-23

### **Resumé**

Drøftelse af fleksible arbejdsforhold i Borgerservice

### **Sagsfremstilling**

På baggrund af hvidbog om fleksible arbejdsforhold samt LokalMed Borgerservice deltagelse i årets leder/Med dag den 18. september 2024 drøfter Lokalmed det videre forløb for dialogen om fleksible arbejdsforhold i Borgerservice.

Hvordan benytter vi fleksible arbejdsforhold allerede, og hvilke andre tiltag er der ønske om at gøre forsøg med?

Muligheder og begrænsninger drøftes.

### **Indstilling**

#### **Udvalget indstiller,**

at mulighederne for fleksible arbejdsforhold i Borgerservice drøftes.

### **Beslutning**

LokalMED Borgerservice drøftede emnet o fleksible arbejdsforhold i Borgerservice.

Der blev bl.a. nævnt hjemmearbejde, FOKUS-tid samt mails.

Der er enighed om, at vi skal fokusere og udbrede de muligheder, som allerede er og hvad der kan sættes i spil.

Med hensyn til interne brug af mail, så forstyrrer vi ubevidst hinanden.

Det drøftes, om der er behov for, at vi skal tjekke vores mails konstant eller én gang om morgenen og én gang over middag.

Drøftelsen om anvendelse og udbredelse af fleksible forhold samt eventuelle ændrede forventninger angående vores mailhåndtering fortsætter på fællesmøder i Borgerservice.

### **Bilag**

Hvidbog om fleksible arbejdspladser

## **Punkt 27: Eventuelt**

81.38.00-P35-58-23

### **Resumé**

Eventuel

### **Indstilling Udvalget indstiller,**

at eventuelt drøftes.

### **Beslutning**

Intet under dette punkt.