

Referat af møde i Telefonvagtudvalget (TVU)

Lørdag den 12. april 2008 kl. 11⁴⁰ – 16⁰⁰

Hovedservicekontoret, Thorsgade 59, 3. tv, 2200 København N

Dagsorden:

1. Oplæsning af AA's formålserklæring og indledning v/ Henry L P.
2. Valg af ordstyrer og referent.
3. Præsentation af deltagerne.
4. Godkendelse af referat fra mødet den 10. november 2007 i Kolding.
5. Tilpasning af dagsordenen v/ Henry L P.
6. Valg og godkendelser:
 - A. Valg af formand. Ingerlise H, der er vagtkoordinator på vagtplan 1, stiller op. v/ Henry L P.
7. Rapporter og punkter fra:
 - A. Hjemmevagt, Vagtplan 1 v/ Ingerlise H.
 - B. Hjemmevagt, Vagtplan 2 v/ Tove A.
 - C. Kontorvagt v/ Werner P.
 - D. Statistik v/ Henry L P.
 - E. Sekretæren v/ Tove A, Werner P og Henry L P.
 - F. Regionerne - herunder erfaringsudveksling.
 - G. Formanden. v/ Henry L P.
 - i. Info fra Hovedservicerådet – udvalgsmedlem herfra i Telefonvagtudvalget
 - ii. Printer og kopimaskine på Hovedservicekontoret
 - iii. AA's Web-adresser
8. Information om det Landsdækkende Informationsudvalgs arbejde ved en repræsentant fra Llv.
9. Eventuel omlægning af vagterne – revidering af vagtskemaer v/ Vagtkoordinatorerne
 - A. Færre på vagt, hvor der er mindre at lave (aften – weekend)
 - B. Kontorvagt fredag aften ændres til hjemmevagt?
10. Eventuel sammenlægning med e-mail vagten v/ Henry L P.
 - A. Udvalgets holdning og synspunkter vedr. sammenlægning.
 - B. Skal der nedsættes en lille arbejdsgruppe eller hvordan skal der ellers arbejdes?
 - C. Navneforslag. Kontaktudvalget, Vagtudvalget eller ???
11. Kontaktperson opdatering v/ Henry L P og regionsrepræsentanterne.
12. Igangværende projekter:
 - A. Nyt databasesystem v/ Henry L P
 - B. Vagtpasning fra mobiltelefon v/ Vagtkoordinatorerne og Henry L P.
 - C. Funktions- og opgavebeskrivelser v/ Henry L P.
13. Kommende møder i TVU.
 - A. Lørdag d. 25. oktober 2008 i Kolding
 - B. Ultimo marts 2009 på Hovedservicekontoret i København?
 - C. Andre møder.
14. Eventuelt.
15. Afslutning med sindsrobønnen.

Til stede:

Tove A*)	Region Nordsjælland	Repræsentant
Per D	Region Nordjylland	Repræsentant
Mihranda S	Region Nordsjælland	Repræsentant
Inge V	Region Syd	Suppleant
Arne J	Region Syd	Repræsentant
Ole P	Region Midtjylland	Repræsentant
Ernst	Region Midtjylland	Suppleant
Lars A	Region Storkøbenhavn	Suppleant
Erland	Hovedservicerådet	Udvalgsmedlem
John V R	Region Storkøbenhavn	Sekretærkandidat
Henry L P*)		Formand
Tove A*)		Koordinator Vagtplan 2
Werner P		Koordinator Kontorvagten
Ingerlise H		Koordinator Vagtplan 1
Henry L P*)		Statistikansvarlig

Afbud:

Anders L	Region Storkøbenhavn	Repræsentant
Ann S	Region Nordjylland	Repræsentant
Leon	AA's Landsdækkende Informationsudvalg	
John P		Koordinatorsupl. Vagtpl.2

*) Mere end en funktion

1. Oplæsning af AA's formålserklæring og indledning v/ Henry L P.

Der blev budt velkommen og AA's formålserklæring blev oplæst.

2. Valg af ordstyrer og referent.

Henry L P blev valgt som ordstyrer og John V R blev valgt til referent.

3. Præsentation af deltagerne.

Hver deltager præsenterede sig selv i en præsentationsrunde.

4. Godkendelse af referat fra mødet den 10. november 2007 i Kolding.

Referatet blev godkendt uden bemærkninger

5. Tilpasning af dagsordenen v/ Henry L P.

Vedtaget at tage valg af sekretær som punkt 5 B., Punkt 8 udgår da Leon har meldt afbud.

6. Valg og godkendelser:**A. Valg af formand. Ingerlise H, der er vagtkoordinator på vagtplan 1, stiller op. v/ Henry L P.**

Ingerlise blev valgt som ny formand og Henry LP blev takket som afgående formand.

B. John V R blev valgt som sekretær.

7. Rapporter og punkter fra:**A. Hjemmevagt, Vagtplan 1 v/ Ingerlise H.**

Det går godt. Ingerlise er meget glad for at være vagtkoordinator. Der mangler ingen vagter. Tak til Ole P, der er indtrådt som afløser.

B. Hjemmevagt, Vagtplan 2 v/ Tove A.

Der mangler vagter. Ellers et dejligt samarbejde og det er godt med en afløser en gang imellem for Tove A.

C. Kontorvagt v/ Werner P.

Obs. På fredagsvagten kl. 18-21. ellers positiv over at være koordinator. Tak til Henry L P.

D. Statistik v/ Henry L P.

Der er ikke lavet en detaljeret statistik. Der er en stigning i antallet af opkald generelt – 11.300 i 2007 mod 11.500 i 2006. Der bliver stadig rekvireret oplysninger om opkald fra TDC. Henry oplyser at Jens fra Esbjerg gerne vil påtage sig at lave statistik. Werner vil gerne bibeholde opkaldsrapporterne. Ole P mener ikke det er et så stort arbejde at lave statistik.

E. Sekretæren v/ Tove A, Werner P og Henry L P.

Tove A pointerede problemer med pc'er og kopimaskine også opdatering og udsendelse af materiale. Desuden manglende materiale når det skal bruges. "Ind i mellem går det dog godt"

Henry påpeger at der er fuld opmærksomhed på de tekniske problemer.

E-Mail udsendelser er også under opbygning.

Databasen er velfungerende.

F. Regionerne - herunder erfaringsudveksling.

Arne J. Region Syd: Positiv.

Ole P. Region Midtjylland: Positiv.

Lars A. Suppl. f. Region Storkøbenhavn: Positiv og glad for at være tlf.

Vagt. Var også meget glad for sidste møde (erfaringsudvekslingsmøde lørd. d.5-4-08 i Thorsgade)

Tove A. Region Nordsjælland: folk er lidt tunge og skal "hives ind". Godt for regionen med en ny formand. Positiv erfaringsudveksling.

Ingerlise. Region 1: Tilslutter at det var et rigtig godt møde (erfaringsudv.møde 30-marts i Kolding. 19 deltagere)

Per V. Region 4: Føler manglende information i grupperne om tlf. Vagten, ønsker flere interesserede.

Kommentarer bordet rundt:

Lars A: Det må være TVU's opgave, at informere om telefonvagten.

Werner: Alle er velkomne i de respektive erfaringsudvekslingsmøder, (Per skal informeres).

Per: Manglende information om service arbejde.

Inge: Information om at hattepenge bliver brugt til andet end kaffe og husleje.

Tove: Ønsker opdatering og revidering af folderen "HVEM? MIG!".

Henry: Forslag om ændring af folderen "HVEM? MIG!", der blev nedsat en arbejdsgruppe til ændring af folderen bestående af: Tove A, Werner P og John V R.

Henry: Folderen skal godkendes af TVU.

Per: Efterlyser enkelhed i udformningen af folder.

Ole: Ønsker fængende grafik.

Henry: Tilslutter sig god grafik og kender en der er dygtig på det område.

Erland: Foreslår information i regionsbladet.

Henry: Foreslår at sende folderen med i "BOX-334".

Arne: Spurgte om der er ledige tlf.vagts-pladser og om det er nødvendigt at informere om tlf. Vagten, hvis der alligevel er fyldt op med vagter.

Ingerlise kommenterede at det kan skifte hurtigt.

G. Formanden. v/ Henry L P.

i. Info fra Hovedservicerådet – udvalgsmedlem herfra i Telefonvagtudvalget

Erland. HSR: Erland pejler sig ind på opgaven som led imellem TVU og HSR.

ii. Printer og kopimaskine på Hovedservicekontoret

Se ovf. Pkt. 7E

iii. AA's Web-adresser

Snak om forskellige muligheder for web adresser.

8. Information om det Landsdækkende Informationsudvalgs arbejde ved en repræsentant fra Liv.

Liv var ikke tilstede men kommer gerne ved anden lejlighed.

9. Eventuel omlægning af vagterne – revidering af vagtskemaer v/ Vagtkoordinatorerne

A. Færre på vagt, hvor der er mindre at lave (aften – weekend)

Tove: Færre på vagt formiddag og aften i weekenden. Eventuelt mobil tlf. I stedet for.

Lars mener man bør begrænse mobil brug og i videst mulig omfang bruge fastnet.

Tove: Svært at få vagter med fastnet.

Ingerlise: Enig med Lars, har tilladt mobil når vagter på ferier har kunnet passe vagten på betryggende måde fra mobil, - søger retningslinier for brug af mobiltelefon.

Ole: Mener der er lavet aftale om dette.

Werner: Pointerer at det vigtigste er at der er en på vagt til at modtage opkald.

Retningslinier efterlyses igen. Økonomi undersøges.

Henry: Ingerlise og Tove udformer retningslinier. – Skal i "Nyt om" ved næste opdatering.

B. Kontorvagt fredag aften ændres til hjemmevagt?

Werner: Omlægning af vagt fredag aften godkendes.

Henry: Påpeger at vi skal være fleksible.

Henry: Informerer om det tekniske i omstilling. Det er således, at fastnetopkald fra Sjælland går til kontorvagten og vagtplan 2 – fastnetopkald fra Fyn og Jylland går til vagtplan 1. Det kan eventuelt laves således, at halvdelen af alle opkald går til hver vagtplan.

10. Eventuel sammenlægning med e-mail vagten v/ Henry L P.

A. Udvalgets holdning og synspunkter vedr. sammenlægning.

Det er stadig velkomment at sammenlægge E-Mail-vagten og Telefon-vagten. Ingerlise tager kontakt til Anne.

HSR arbejder med en revideret udvalgsstruktur.

B. Skal der nedsættes en lille arbejdsgruppe eller hvordan skal der ellers arbejdes?

Bestemmes når udvalgsstrukturen er fastlagt og Ingerlise har talt med Anne.

C. Navneforslag. Kontaktudvalget, Vagtudvalget eller ???

Bestemmes når udvalgsstrukturen er fastlagt.

11. Kontaktperson opdatering v/ Henry L P og regionsrepræsentanterne.

Henry opdaterer med Peter (ca. 1 måneds tid)

Tove: Det er svært at læse opdateringerne.

Forslag om at siderne eventuelt kan sendes som en fil. – Henry undersøger om dette kan lade sig gøre.

12. Igangværende projekter:

A. Nyt databasesystem v/ Henry L P

Er behandlet.

B. Vagtpasning fra mobiltelefon v/ Vagtkoordinatorerne og Henry L P.

Er behandlet.

C. Funktions- og opgavebeskrivelser v/ Henry L P.

Henry fortsætter med opgaven.

13. Kommende møder i TVU.

A. Lørdag d. 25. oktober 2008 i Kolding

Vedtaget.

B. Ultimo marts 2009 på Hovedservicekontoret i København?

28-Marts-2009, sandsynligvis i København.

C. Andre møder.

Erfaringsudvekslingsmøde mellem telefonvagt og vagtplan 2.

13-september-2008, kl.11.00 – 14.00

14. Eventuelt.

Der var ingen der havde noget under eventuelt.

15. Afslutning med sindsrobønnen.

Mødet blev afsluttet ca.15.30 og kurven blev sendt rundt.