



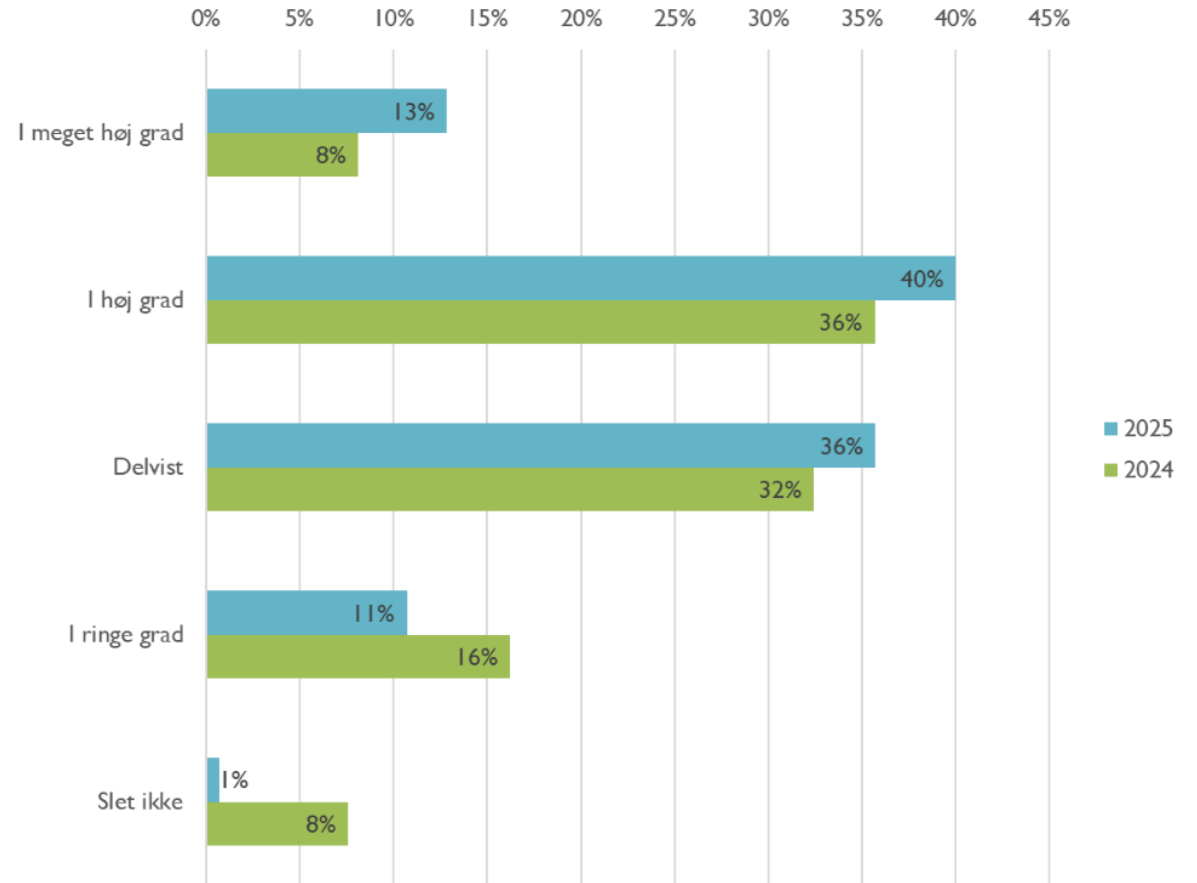
Punkt 6 – DDH Strategi 2023-2025

2023	2024	2025
Konsolidering	Forandringspotentialer 1	Forandringspotentialer 2
Onboarding-indsatser: ✓ Onboarding af agenter ✓ Medarbejderdag (dato fundet i 2026) ✓ Organisering i DDH-Netværk ✓ E-learning moduler til medarbejder og leder ✓ Hjemmeside, velkomstpakke, håndbøger SWOT-indsatser (#1-12) Seminar (17. aug.) Netværksledelse # 5 ✓ Servicemål & KPI ✓ Krav, Roller & ansvar, # 4+5 ✓ Guider & IVR mv. # 10 ✓ Nye områder - #1 Digital inklusion / #2 Kriseberedskab / #3 Én indgang Ny governance model for DDH - #4,5,6 DDH som udviklingscenter ✓ Bemanding & kompetencer - #7 Agil bemanding / #8+9 Skills Ny teknologi - #11 udvidet telefonisystem / #12 Udvikling af ny teknologi Trivselsmåling-0 ✓ 16/5 Trivselsmåling-1 ✓ 18/11 Trivselsmåling-2 15/5		

6a) Trivselsundersøgelse 2025

I hvor høj grad trives du i arbejdet som DDH-agent?

Agent: Jeg syntes DDH vagterne giver mening i forbindelse med mit arbejde eller i Borgerservice, der er mange områder som jeg ikke selv sidder med man er klogere på fordi man er DDH agent og det spiller godt sammen.



Onboarding status



Lederkurset: Udsendt 07/04



Agentkursus: Opdateres i efteråret 2025



Kvalitetskoordinatorordag: Planlagt til efterår 2025



Medarbejderdag er fundet: Datoen er fastlagt til 25/02/2026

6b) Digital Inklusion

1 Hjælp til dem som hjælper



Fremfærd

Bedre støtte til medarbejdere der møder digitalt udfordrede borgere

Projektet har som vision for medarbejderne, at de får kendskab til grænserne for den digitale hjælp, de må tilbyde, og har nem adgang til viden om, hvordan de kan hjælpe og ikke mindst direkte kontakt til andre kolleger, som vil kunne støtte borgerne i deres digitale ærinder.

Formålet er at skabe viden og indsigt på tværs af kommunale hierarkier og faglige skel om hjælp til det digitale, så hverken frontmedarbejdere eller borgere lades i stikken.

DDH

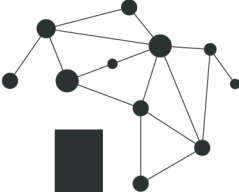
2

Partnerskaber

REGION
SJÆLLAND



- vi er til for dig



DDH

Beredskab



voice
DDH



kontaktcenter
DDH



chatbot
DDH

DDH Beredskab Arbejdsgruppe

- **Arbejdsgruppen:**
Jon (Syddjurs)
Vibeke (Syddjurs)
Lene (Rebild)
Sofie (Frederikshavn)
Merete (Halsnæs)
Anton (Halsnæs)
Janni (Aarhus)
Tina (Aarhus)
Lotte (Jammerbugt)
Malene (Odder)
- Helhedsorienteret Beredskabsplanlægning
fra Beredskabsstyrelsen



Hvad er DDH Beredskab



DDH Beredskab er anvendelsen af DDH-samarbejdets servicekanaler, når en kommune, region eller hele landet oplever en krise, der udfordrer myndighedens egne muligheder for at kommunikere på tilstrækkelig vis med borgerne.

Hvad kan aktivere DDH Beredskab



1. Akut og alvorlig (ikke planlagt) situation

2. Høj vurdering af borgerkonsekvens

3. Høj indflydelse på kritiske funktioner og opgaver i kommunen

Hvordan aktiveres DDH Beredskab

- Leder i den berørte kommune kontakter DDH Styregruppen ud fra udprintet telefonliste over DDH Styregruppen
- DDH Styregruppen vurderer krisen ud fra DDH Beredskabs aktiveringskriterier
- DDH Beredskab aktiveres, og krisestaben etableres
- Første møde i krisestaben afholdes i DDH Beredskab Teams gruppen
 - Får situationsbillede af den berørte kommune
 - Får udfyldt selvbetjening.nu guide baseret på DDH Beredskabs skabelon den berørte kommune
 - Den berørte kommune henviser borgerne til DDH om krisen i egen IVR
- DDH Kontaktcenter vagtplan opjusteres, og der lægges ekstra vagter ud

Hvordan aktiveres DDH Beredskab

- Den strategiske Kriseledelse kontakter Repræsentantskabet, informere om hændelsen og opjustering af vagtplan
- Vagtplanen bliver dækket
- Alle agenter bliver orienteret om krisehændelsen og guiden fra den berørte kommune, så de er klædt på til at hjælpe borgerne
- Afhængigt af krisen vil guiden blive opdateret løbende (eksempelvis hver time), så DHH agenterne altid har den senest opdaterede information
- DDH agenterne indsamler feedback fra borgerne, som meldes tilbage til den berørte kommune i et fast interval, så kommune kan justere beredskabet, hvor det er nødvendigt.
- DDH Beredskab fortsætter på niveau med kommunen, indtil hændelsen er nået et niveau, hvor kommunen kan håndtere opgaven selv.

Rollebeskrivelser i DDH Beredskab



Strategisk kriseledelse
Kriseleder
Logfører
Procesansvarlig
Personansvarlig
Kommunikationsansvarlig



Lokal informationsansvarlig
Lokal leder

Forudsætninger for DDH Beredskab

Alle DDH medlemskommuner i DDH Kontaktcenter skal stille mandskab til rådighed til DDH Beredskabs vagtplanlægning

Der skal afsættes ressourcer til arbejdet med DDH Beredskab før, under og efter hændelser

DDH Beredskab tænkes ind, hvor relevant, i medlemskommuners egne, lokale beredskabsplaner

DDH Beredskab procedurer og arbejdsgange skal beskrives og trænes årligt

Næste skridt

- Drøftelse i DDH Styregruppen 03.06.25 - Få styr på rammerne:
 - DDH Beredskab Økonomimodel
 - DDH Beredskab Rollebeskrivelser
 - DDH Beredskab Strategisk Kriseledelse

6c) Principper for Nye områder i DDH Kontaktcenter

1. Kommunale (offentlige) services
2. Mulighed for udvikling af kontaktcenter med højere volumen
3. Indenfor eksisterende vagtplan kapacitet
4. Kompetenceudvikling for agenterne
5. Indtægter fra nye områder sikrer effektiv drift

Visionen: DDH vil være den fælleskommunale indgang til hele det offentlige Danmark