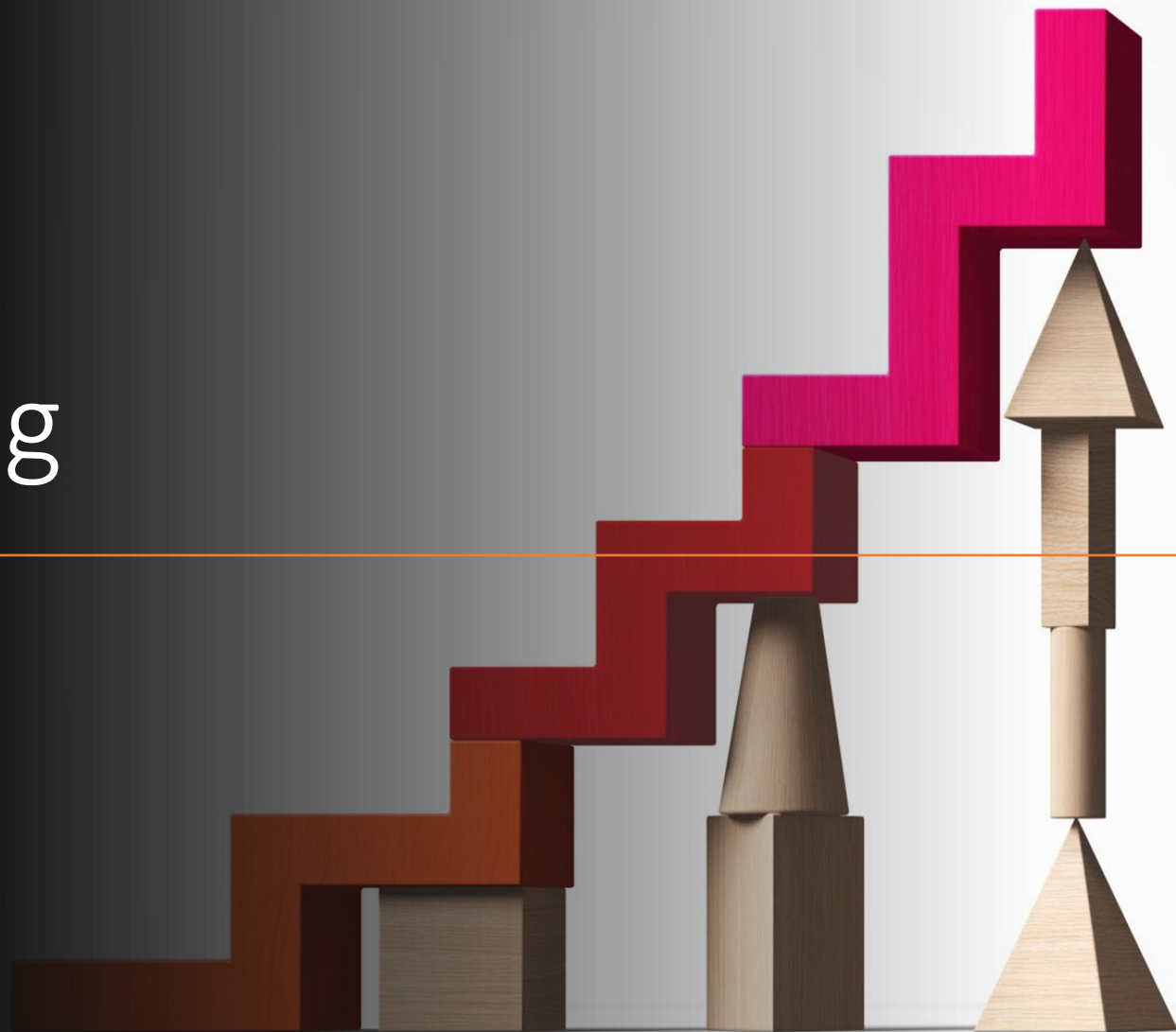


DDH Onboarding

Onboarding indsatser 2023 - 2025



2023

Konsolidering

2024

Forandringspotentialer 1

2025

Forandringspotentialer 2

Onboarding-indsatser:



E-learning moduler

- ✓ Indgåelse af aftale med e-learning konsulenter (Aarhus)
- ✓ Intern organisering af produktion og evaluering af film
- ✓ Produktion af +32 agent film
- ✓ Produktion af 3 ledelses film
- ✓ Produktion af workflow test moduler
- ✓ Klargøring på site (tjek af agents gennemførsel)
- ✓ Drift- og vedligeholdsaftale



Onboarding af agenter – Brian Vang/Johnny Jensen

- ✓ Første kursusdage afviklet (evaluering gennemført)
- ✓ Tilmeldingsskema rundsendt
- ✓ Løbende koordinering af tilmeldinger fra DDH sekretariatet
- ✓ Ledelses- og værtskabsinformation rundsendt
- ✓ Gennemførsel af uddannelsesdage



Hjemmeside, velkomstpakke, håndbøger

- ✓ Hjemmeside klar (www.dendigitalehotline.dk)
- ✓ Håndbøger og velkomstpakke klar

• Medarbejderdag (tidspunkt bestemt)

• Agent spørgeskema måling

- ✓ 0-punktmåling gennemført
- ✓ Analyse af 0-punktmåling præsenteret for styregruppen
- Resultat af 0-punktmåling rundsendt



Organisering i DDH-Netværk

16/5

Jan. 2025

Jan. 2026

Trivselsmåling-0



Trivselsmåling-1

Trivselsmåling-2

E-lær: Gennemførelse og anmeldelser

Oversigt over aktive agenter i DDH

Kommune	Agent i DDH	E-lær Gennemført	Borgerserviceskolen Gennemført
Aarhus	AAR52	X	X
Aarhus	AAR20	X	X
Aarhus	AAR38	X	X
Aarhus	AAR12	X	X
Aarhus	AAR37	X	X
Aarhus	AAR26	X	X
Aarhus	AAR43	X	X
Aarhus	AAR16	X	X
Aarhus	AAR53	X	X
Aarhus	AAR46	X	X

Viser 1 til 10 af 250 linjer

1 2 3 4 5 ... 25 →

Agenter der har gennemført kurset 25. oktober: **174**

Alle anmeldelser



- **Kirsten Stjerne**
for 18 timer siden
★★★★★
- **Mette Jakobsen**
for 1 dag siden
godt kursus.
★★★★☆
- **Katerina Andreassen**
for 4 dage siden
★★★★☆
- **Bente Hjorth**
for 5 dage siden
Fint kursus for helt nye agenter.
★★★★★
- **Lene Vinther**
for 5 dage siden
★★★★★
- **Rikke Borglum Jakobsen**
for 5 dage siden
★★★★★

Gennemsnit: **4,7** (skala: 1 - 5)

Tilmelding af nye agenter

På hjemmesiden
kan ledere tilmelde
medarbejdere som
DDH agenter

Leder udfylder
formular på
hjemmesiden, som
sendes til DDH
Sekretariat

Medarbejderen
modtager velkomst
e-mail med link til e-
lær samt kommende
dato for kursus

Tilmeld en ny agent til DDH Kontaktcenter

På den side kan du tilmelde en ny agent til DDH Kontaktcenter, således agenter kan få adgang til telefonsystemet Puzzle. Derudover kan du se en oversigt over alle aktive agenter i hver kommune.



Brug denne tilmeldingsformular, når du skal have en ny medarbejder til at varetage opgaven som DDH agent.

Tilmeld en ny DDH agent →

Fornavn

Efternavn

E-mail

Kommune

☐ Tilmeld til E-lær

☐ Tilmeld til Borgerserviceskolen

☐ Jeg bekræfter, at jeg har læst betingelserne om DDHs onboarding program



Velkommen som agent i DDH

Din leder har registreret dig som agent i DDH, og vi vil oprette en bruger til dig i telefonsystemet Puzzle, som DDH anvender. Du modtager log-in detaljer på e-mail.

Når din første vagt i DDH skal du gennemføre DDHs E-learning forløb, hvor du får en gennemgang af de systemer, som anvendes i DDH samt tips og tricks til at løse opgaven. Klik herunder for at få adgang til kurset og se en guide til, hvordan du skal oprette dig.

[Tag E-learning Kurset her](#)

[Guide til E-learning Oprettelse](#)

E-lær: Status

Tak for citaterne – De var gode. - Jeg kan stadig bruge godt bruge et par stykker mere.

Profilbillede: Det ville være godt for opsætningen hvis jeg må anvende et profilfoto til at gå med citaterne.

Demonstration af opsætningen af forløbet: Hvad er klar og hvad mangler. [E-lær for ledere i DDH](#)

E-lær: Målrettet lederne udrulning

Opsætning af platform
og udrulning af de første
færdige videoer



Video 7: Mål, vision og
fremtiden filmes vinter
2024 i mindre grupper af
ledere.



Start 2025: Leder E-lær
med alle 7 videoer,
introtekst og faktaark,
udsendes til alle ledere.



Fysiske kurser: Borgerserviceskolen

- **Antal afholdte kurser:** 17 kurser
- **Kurser i efteråret 2024:**
 - 10. September 2024 (Aarhus) - Afholdt
 - 29. oktober 2024 (Hjørring) - Afholdt
- **Fremtidig drift:** Kvartalslige uddannelsesdage i Aarhus ligger fast:
 - 1. kvartal 2025: 25. februar 2025
 - 2. kvartal 2025: 13. maj 2025
 - 3. kvartal 2025: 10. september 2025
 - 4. kvartal 2025: 19. november 2025

Ledernetværk Q4

Præcisering af målgruppen for kommende møder:

”Leder repræsentanterne, der deltager i mødet, skal være en leder med direkte el. indirekte lederansvar. Som eksempel skal lederen, der deltager i DDH netværksmøderne kunne side på ledersiden i et MED udvalg, og ikke på medarbejdersiden.”

Q4 Møder:

- Netværk Midt: 4. December
- Netværk Øst: 10. December
- Netværk Nord: 12. December (fysisk)

DDH Leder Netværksmøde Q4

Vælg det tema som det kommende DDH Leder netværksmøde skal have

1. Hvilket tema skal næste netværksmøde have? *

Vælg højst 2 indstillinger.

- ☐ Medarbejder motivation omkring DDH-opgaven - Hvordan?
- ☐ Udbredelse af kendskabet til DDH i min organisation - Hvordan?
- ☐ IVR erfaringer - hvordan får jeg det fulde ud af DDH?
- ☐ Statistik og kvalitet - hvordan kan jeg bruge det strategisk i mit arbejde med DDH?