

Onboarding af nye agenter og kommuner

November 2022

Grunddata	Titel: Onboarding af nye agenter og kommuner Projektleder: Jette Ingemann Hansen, Roskilde Kommune Telefon: 4631 7454 E-mail: jetteih@roskilde.dk
Baggrund	DDH har en rigtig dygtig styregruppe/repræsentantskab, som har formået at skubbe DDH hen i mod et professionelt samarbejde, med en ramme, der danner grundlag for en god styring for økonomi, kvalitet og trivsel. Dog ønskes der fra Repræsentantskabets side mere fokus på medarbejderne, så trivslen og kvaliteten kan blive endnu bedre. I sensommeren 2021 blev der foretaget en trivselsmåling blandt medarbejderne i DDH, hvortil medarbejderne svarede at de oplever en ledelse, som omtaler DDH-samarbejdet positiv (76%), understøtter den enkeltes indsats og kompetencer (70%), anerkender medarbejdernes indsats (70%) og lytter til eventuelle udfordringer i DDH-arbejdet (82%). Herudover peger undersøgelsen på, nogle væsentlige opmærksomhedspunkter. En række medarbejdere indikerer i undersøgelsen, at de ikke oplever mening med at arbejde i DDH (35%), og der er medarbejdere, der ikke føler sig motiveret og engageret i DDH (27%). Mange tilkendegiver også, at de ikke oplever at være en del af et fællesskab i DDH (40%). Til brug for at få kvalificeret resultaterne fra undersøgelsen yderligere valgte Trivselsgruppen i DDH Styregruppen primo januar 2022, at skrive ud til DDH kommunerne, med en opfordring til at foretage en drøftelse i de enkelte kommuner, og med udgangspunkt i resultaterne fra Trivselsmålingen at tale om, hvilke opmærksomhedspunkter/udfordringer, der opleves inden for egen kommune. Uddrag fra de tilbagemeldinger, der kom retur til Trivselsgruppen: • Mangel på mening med arbejdet. • Det er demotiverende, når man som agent modtager borgere, som ofte har ventet længe, blot for fortælle dem, at man ikke kan hjælpe her, men at de skal retur til egen kommune

	• Det er 28 forskellige metoder/procedurer/værktøjer/hjemmesider/brugerflader, som vi bruger i de forskellige kommuner, så der aldrig noget der er 100 % ens for at finde frem til det konkrete svar eller oplysning • Efteruddannelse af DDH • Man burde holde Skypemøde eller fysisk møde i kvartalet for at tale om de udfordringer der kan være, og hvor man oftere lavede en undersøgelse blandt de forskellige kommuner, for at se hvad der opstår af problemer. • Når fx MitID bliver lanceret kunne man holde et fælles Skypemøde med lidt undervisning, så vi alle siger det samme på DDH når borgerne spørg. Det ville også være god stil. Det er jo landsdækkende og derfor et sted hvor vi give et fælles svar. • Sikre at alle DDH medarbejdere har mulighed for at deltage på temadage i DDH regi i forhold til vidensdeling, ideudvikling og styrkelse af fællesskabet DDH's servicemål er, at minimum 80% af henvendelserne til DDH skal besvares (kontakt med en medarbejder), minimum 60% af henvendelserne skal straksafklares i DDH (Kald afsluttes af DDH agent) samt at borgernes tilfredshed med DDH er på minimum 7 på en skala fra 1-9, hvor 9 er bedst. Kvalitetsgruppen i Styregruppen følger udviklingen tæt, og der fremlægges ved hvert af styregruppemøderne en detaljeret KPI-Kvalitetsrapport, rapporten deles endvidere med repræsentantskabet. Kommuner der har haft den laveste straksafklaring tre gange ud af de sidste tre måneder kontaktes af en repræsentant fra styregruppen. Dataene indikerer, at der desværre er store udsving mellem de deltagne kommuners evne til at medvirke til at indfri servicemålet om at minimum 60% af alle henvendelserne til DDH skal straksafklares, hvilket bl.a. er medvirkende til, at det samlede DDH i flere perioder hen over året ikke indfrir eget mål om minimum 60% i straksafklaring.
Formål	Der skal ske en øgning i antallet af straksafklarede henvendelser i DDH, hvilket skal føre til en bedre service fra DDH's side ud til de involverede kommuner og deres borgere. Dette skal ske gennem en højnelse af trivslen blandt medarbejderne i DDH, så medarbejderne i langt højere grad end for nuværende oplever en mening med arbejdet i DDH og samtidig oplever sig fagligt 'klædt på' til opgaverne. For at kunne opnå disse resultater skal kommunerne gøre brug af en ensartet onboardingsprocedure, når der ansættes nye medarbejdere. Tilsvarende skal der være en ensartet onboardingsprocedure, når nye

	kommuner træder ind i DDH. Herudover skal DDH medvirke til at sikre den løbende faglige udvikling af medarbejderne i samarbejde med kommunerne, og der skal samtidigt være en øget opmærksomhed på, at der fra DDH's side bliver iværksat tiltag, der skal bidrage yderligere til at styrke samarbejdet mellem DDH og kommunerne, så medarbejderne der arbejder for DDH oplever at være en del af det store fællesskab.
Resultatmål	For at øge antallet af straksafklarede henvendelser i DDH (indebærer også MUNI) og en samtidig højnelse af medarbejdernes oplevelse af mening i arbejdet, skal der ske indsatser på flere areaner på samme tid ved: 1. onboarding af nye medarbejdere og kommuner til samarbejdet skal DDH mestre, at medvirke til at sikre en ensartet og grundig introduktion og uddannelses forløb for de ny ankomne. At DDH er tættere på kommunerne og de nye medarbejdere for, at sikre kvalitet og forankring af DDH's vision og servicemål (KPI'er). 2. at DDH som organisation tager et ansvar for, at der skabes bedre og mere strategisk fokus på, at medarbejderne har mulighed for vidensdeling og feedback til DDH, at aftalerne 'leves' i hverdagen og at medarbejderne tilbydes forskellige læringstilbud, der skal bidrage til at styrke og opretholde medarbejdernes faglige udvikling. 3. at der er bedre og mere strategisk samspil i DDH mellem medarbejderne og kommunerne, for derigennem at opnå en fælles oplevelse af, at DDH opleves som et 'vi' (at være en del af det store fællesskab) med en høj grad af inddragelse og mulighed for kollegialt samvær og anerkendelse af medarbejdernes indsats. Fra aftalerne i dag mellem DDH, kommunerne og medarbejderne, skal der udvikles mere forpligtende lærings- og vidensalliancer, der sikrer at medarbejderne, der arbejder i DDH i deres møde med borgerne på tværs af både kommune- og landsdele kan yde et langt højere grad af ensartet serviceniveau.

Som det fremgår af nedenstående figur, skal der arbejdes med uddannelse- og kvalitet-, organisation-, vidensdeling og faglig udvikling og et kultur spor, som alle understøtter og supplerer hinanden i målet om at højne antallet af henvendelser, der straksafklares i DDH samtidig med en højnelse af medarbejdernes oplevelse af mening i arbejdet.



Onboarding af nye medarbejdere og kommuner – central betydning

Bedre modtagelse af nye medarbejdere og kommuner til DDH.

1. Der skal udarbejdes en plan og en tilhørende tjekliste til den gode modtagelse til brug for henholdsvis nye medarbejdere og kommuner, hvor i det også tydeligt skal fremgå, hvem, der har ansvar for de enkelte dele af opgaverne. For derigennem at medvirke til at sikre en ensartet opstart/intro til samarbejdet.

Der skal udarbejdes en velkomstpakke, som udsendes fra DDH til nye kommuner og nye medarbejdere. Ansvar for selve udsendelsen skal aftales fremgå af planen for den gode modtagelse.

DDH SharePoint site: En intern hjemmeside, der skal benyttes til at samle procesbeskrivelser, Personalehåndbog, kontaktinformation, relevante links, information om MUNI (Marianne og Rikke er allerede i dialog om en SharePoint site for MUNI) samt undervisningsmateriale. Sitet giver mulighed for, at vi kunne ændre en del af undervisningsmaterialet til videoer frem for PowerPoint.

	Alle kommuner, der tilvælger chatbotten udpeger en Chatbot superbruger for deres kommune. Mads og Vitus skal fortsat varetage undervisning på vegne af DDH når nye kommuner kommer til, for de ledere og medarbejdere, som skal stå for at kommunen har de rette guides. Det skal afklares hvorvidt vi i DDH ønsker at gøre brug af ekstern konsulent, som en del af vores onboarding som et bidrag til at sikre, at alle medarbejdere har modtaget undervisning i samtaleteknik og kundeoplevelser. Eksempelvis kan der indhentes tilbud fra Ian Wisler-Poulsen, der bl.a. har skrevet bogen 'Tag ansvar for kundeoplevelsen', og som Repræsentantskabet allerede har stiftet bekendtskab med og som også bliver benyttet i andre kommuner. Kursus i samtaleteknik kan der eksempelvis indhentes tilbud fra Dialog+ v/ Brian Vang. Ian og Brian har erfaring fra at samarbejde. 2. Personalehåndbogen skal revideres og tilrettes, så den er tidssvarende og den skal fremadrettet indtænkes, som et mere dynamisk dokument, der løbende tilrettes, når der sker ændringer. Da personalebogen for nuværende både rummer praktisk - og faglig information (tips & tricks) til selve håndteringen af henvendelserne til DDH, skal det afklares om hvorvidt det kunne være en fordel at adskille de to ting fremadrettet, i en Personalehåndbog og en 'Sådan gør du' håndbog'. Endvidere skal det sikres, at der bliver udpeget en ansvarsperson/-er, som fremadrettet har til ansvar, at sikre indholdet til en hver tid er tidssvarende og ajour. 3. Det nuværende undervisningsmateriale, der benyttes til undervisning af nye kommuner og agenter er i udgangspunktet rigtig godt, men samtidigt også meget omfangsrigt og teksttungt. Materialet skal optimeres, så det bliver endnu mere enkelt, og nemmere at tilgå for nye medarbejdere. Meget af den information, der i dag er en del af undervisningsmaterialet (PowerPoint) hører reelt til i faglig håndbog 'Sådan gør du', herunder også med information om, hvad kommunerne skal forberede i forhold til DDH, når vi er bekendt med, at der eksempelvis er et større lægeskift på vej eller andet, kommunen
--	--

	med sikkerhed forventer vil generere ekstraordinært mange henvendelser til DDH. Til brug for at sikre kvaliteten af indholdet i de forskellige dele af undervisningsmaterialet m.v. er det vigtigt, at inddrage daglige brugere med stort kendskab til Puzzel og Selvbetjening.nu i forhold til gennemgang af funktionerne. Foruden en optimering af undervisningsmaterialet skal der ske en egentlig justering i selve undervisningsforløbet for nye medarbejdere og kommuner, hvor de forskellige delelementer strækker sig over flere forskellige seancer end for nuværende. Intro til DDH (praktisk information), undervisning med 'Hands on', Medlyt ved erfaren kollega (den nye kollega lytter med hos erfaren kollega og omvendt, når ny kollega begynder at håndtere opkald, skal der til start være en erfaren kollega, der lytter med. Opfølgende undervisning efter ex. De første 1- 2 måneder. Det skal tydeliggøres, at agenter foruden brug af Selvbetjening.nu forventes at gøre brug af kommunernes hjemmesider og Borger.dk og evt. google ved håndtering af henvendelserne. Vælger den enkelte kommune efterfølgende selv at stå for oplæring og intro til DDH for nye medarbejdere, skal det sikres at kommunen gør brug af undervisningsmaterialet, der stilles til rådighed for DDH. Samtidigt skal velkomstpakken nævnt under punkt 1, sendes ud til den nye medarbejder direkte fra DDH. Alle agenter har den nødvendige viden om Chatbottens funktioner for at få det fulde udbytte af funktionaliteten. Når nye kommuner kommer til, skal der samtidig ske en særskilt intro for ledelsen omkring eksempelvis Plangry og PowerBi (statistik), og der skal inviteres til et opfølgende møde efter 1-2 måneder efter indtrædelse i DDH. Ledelsen skal gøres opmærksom på, at der fra DDH's side er en forventning til, at kommunerne sikre at medarbejderne, der bemande vagter i DDH skal have mulighed for at kunne prioritere tid til at orientere sig i nyhedsbreve, Yammer, Selvbetjeng.nu mv. både i forbindelse med en vagt, men også løbende.
--	--

Organisationsspor – stor betydning

Der skal fortsat afvikles erfa møder i DDH regi, hvor medarbejderne der arbejder for DDH skal samles og modtage fælles information og med plads til vidensdeling, men der skal i højere grad end for nuværende være en opmærksomhed fra DDH's side i forhold til, at der også skabes rum for, at medarbejderne ved samme lejlighed kan komme med feedback til DDH både i forhold til opgaverne, men også i forhold til oplevelsen af at arbejde i DDH.

En mulighed kan være, at der oprettes Erfa-grupper for medarbejderne i de forskellige landsdele, dog med samme dagsordner, f.eks. hvordan syntes I det er gået under MitID perioden, hvad gik godt og hvad kan vi med fordel lære noget af til næste gang, vi får en opgave ind fra siden, oplæg skal så sendes til styregruppen.

Tre Chatbot netværksgrupper for superbrugerne. Afvikling af kvartalsvise møder via Teams.

Herudover skal DDH højne opmærksomheden på, at medarbejderne løbende modtager kompetenceudvikling, der skal bidrage til at fastholde en mere vedvarende og høj straksafklaringsprocent.

Det kan være når der kommer nye opgaver til som eksempelvis MitID og/eller nye selvbetjeningsløsninger eller andet, der har en betydning for antallet af henvendelser vedr. emnet på DDH.

Hvis der fra DDH's side fortsat bliver lagt op til, at de enkelte kommuner selv kan beslutte, hvilke opgaver, som de ønsker at lægge til håndtering i DDH, skal det samtidigt være en pligt for den enkelte kommune, at sikre i samarbejde med DDH, at der eksempelvis udarbejdes e-læring eller anden form for præsentation/introduktion til arbejdsgang i forbindelse med implementering af opgaven i DDH, når guiden frigives i [Selvbetjening.nu](https://selvbetjening.nu).

For nuværende er der mange opgaver, der er lagt ud til håndtering i DDH, som ikke er 'landsdækkende' og bl.a. derfor er det vanskeligt for medarbejderne at kunne hjælpe borgerne, når de ringer ind.

Alternativt skal der aftales en ensretning af de opgaver, som må kunne forventes håndteret i DDH regi. Dette også som et led i at kunne sikre en vedvarende høj grad af straksafklaring samtidigt med at det formodes at kunne få en positiv effekt på oplevelsen af mening i arbejdet.

At kommuner kommer på lyt ved hinanden ved at de der har en lav score kommer på lyt ved kolleger i anden kommune, der har en score på eller over målet for straksafklaring samtidigt med en høj borgertilfredshed.

	Samtidig med disse tiltag skal det sikres, at både nye og erfarne kommuners ledere er bekendte med, hvorfor der fra DDH's side er et stort fokus på KPI målinger samt værdien heraf i samarbejdet. Herunder skal det samtidigt tydeliggøres for kommunernes ledere, hvilken rolle den enkelte leder har i forhold til den løbende opfølgning på statistik relateret til egen kommunes score, både i forhold til medarbejderne, der bemander DDH vagter og i forhold til den service ens kommune får, samt viden om hvordan DDH og eksempelvis Mads og Vitus (kurser for medarbejderne og guide gennemgang) kan inddrages i dette arbejde. Kulturspor – stor betydning Vi har et rigtig fint og godt nyhedsbrev, som medarbejdere er glade for. Herudover er der som oftest også livlig kommunikation på Yammer, som Else styrer med 'hård hånd', og Else udviser en meget stor ansvarlighed og evne til hurtigt at få handlet på det, der bringes op hvilket er 'guld værd' i hverdagen i forhold til medarbejdernes tillid til DDH. Begge dele skal fastholdes, da de bidrager til oplevelsen af at være en del af det store fællesskab. Kommunerne skal i den forbindelse opfordres til at melde ind til DDH, når der er nyt på vej, så informationen kan komme med ud i nyhedsbrevet. En måde hvorpå DDH kan anerkende medarbejderne for deres indsats og samtidigt bidrage til en oplevelse af, at være en del af det store fællesskab kunne være en årlig medarbejderdag for alle, som er en slags "hold kæft", hvor er I gode" fest, hvor det er ren forkælelse og personalepleje (med brugerbetaling). Erfa-gruppe møder og medarbejderdagen kan begge med fordel planlægges som rullende begivenheder i medarbejdernes kalendere. Chatbot Dag – med mulighed for vidensdeling om MUNI samt Chatbot teknologien generelt. Der arbejdes pt. allerede på planlægning af en dag i marts 2023.
Succeskriterier	Vi øger straksafklaringen til 60 % • Den grundlæggende viden om Puzzel, SB.nu, Yammer og Chatbotten Muni skal være på plads hos alle agenter og kommuner. • Alle nye medarbejdere og kommuner skal gennemgå undervisningsforløb inden vagter på DDH. Herudover skal nye medarbejdere/kommuner have en garvet kollega med på 'lyt' i de første tid.

	• Alle nuværende medarbejdere, der ligger konstant under 60% straksafklaring skal gennemføre et opfølgende undervisningsforløb. • Kommuner der gør brug af DDH til håndtering af henvendelser, som ikke er landsdækkende, skal medvirke til at sikre, at der er tilhørende e-læringskursus, som alle medarbejdere forventes at gennemføre. • Der skal sikres videnaftgrænsning og tæt samarbejde mellem DDH og kommunerne ved større 'begivenheder', der har indvirkning på volumen på antallet af henvendelser til DDH. Herunder øget fokus på opdatering af indhold i Selvbetjening.nu. Vi øger straksafklaringen til 70% og gerne mere • Der skal arbejdes videre med snitfladeaftalerne mellem DDH og kommunerne – mod en højere grad af enslydende guides i Selvbetjening.nu inden for samme emne og en samtidig opmærksomhed på at den givne henvendelsestype vil kunne straksafklares ud fra indholdet i den enkelte guide. • Afklaring omkring hvilke henvendelsestyper (opgaver), som kommunerne kan forvente kan lægges ud til håndtering i DDH. • Chatbottens håndtering af henvendelser skal integreres i KPI målingen i forhold til straksafklaringsprocent. Trivselsundersøgelse hvert andet år Der skal gennemgøres løbende trivselsmålinger, hvor DDH i tæt samarbejde med kommunerne efterfølgende, når resultatet forelægger skal sikre, at medarbejderne for indsigt i rapporten samt, at de tages med på råd i forhold til aftaler for indsatser og handlinger, der til stadighed skal medvirke til at understøtte at medarbejderne oplever en høj grad af mening i arbejdet i DDH. Endvidere skal der aftales successmål for de indikatorer, som der måles på.
Målgrupper	Medarbejdere og ledere i DDH samt de kommuner i DK, der endnu ikke er en del af samarbejdet.
Afhængigheder	I koblingen mellem Onboarding af nye medarbejdere og kommuner samt det organisatoriske- og kulturspor ligger en forventning om, at vi i DDH skal være mere dynamiske i forhold til samarbejde med kommunerne. Jo mere viden vi har i DDH om det, der rør sig både fagligt og blandt medarbejderne i kommunerne, jo bedre kan vi målrette information, udvikling af indhold i Chatbot, SB.nu og uddannelse m.m.

Overordnet tidsramme	November 2022 – december 2023 Tidsplan med tilhørende handlinger præsenteres ved Repræsentantskabsmøde den 29. november 2022.
Interessenter og samarbejdspartner	De deltagne kommuner i DDH, ledere og medarbejdere og borgerne. Hertil kommer nye medarbejdere og kommuner samt deres borgere.
Kommunikation	Der skal kommunikeres bredt ud fra DDH's side til kommunerne om: - de forskellige nye tiltag - samarbejdsaftaler (snitflader) DDH og kommunerne imellem (krav og muligheder) - Løbende kommunikation, når der sker nyt eller ændringer til det nuværende. -
Opfølgning og evaluering	Trivselsundersøgelse blandt medarbejderne Kvalitetsundersøgelse blandt de deltagne kommuner Statistik Med udgangspunkt i data fra ovenstående samt et tilbageblik på de handlinger og nye tiltag, der er igangsat og implementeret hen over året justeres og tilrettes evt. yderligere ultimo 2023.
Implementering og forankring	Obligatorisk kompetenceudvikling for alle nuværende medarbejdere i forhold til håndtering af de tekniske løsninger Puzzel, SB.nu og Chatbot samt på udvalgte fagområder/opgaver – særligt med fokus på de opgaver, hvor kommunerne er forskellige. Igangsættelse afvikling af erfa-gruppemøder og medarbejderdag. Der skal udpeges en tovholder, som efter genetableringen af den opdaterede onboarding proces for nye kommuner og medarbejdere, skal medvirke til at sikre fortsat styring og kvalitet fra DDH's side.
Projektorganisering	Forslag til projektgruppemedlemmer foruden projektleder: Marianne Riis Søborg, Furesø Kommune Else Birgitte Eisenhardt, Randers Kommune Louise Steen Holmberg, Furesø Kommune Kasper Holt Roesen , Aarhus Kommune Herudover skal projektgruppen kunne inddrage andre relevante ressourcer i arbejdet eksempelvis Tonni Mortensen, Anne Dorthe Jørgensen, Michael Kjeldergaard, Torben Glock og Rikke Bækgaard Christensen.