

Onboarding -2026



Introduktion og mål for 2026

Introduktion og mål for 2026

Status - planlagt

- Opdatering af e-lær (forår 2026)
- Medarbejderdag (25 februar 2026)
- Sidste fysiske kursus med borgerserviceskolen (25 marts 2026)
- Trivselsundersøgelse (Q1 2026)

Mål

- Drift, opdatering og vedligehold af igangværende tiltag
- Tilpasning til et mere dynamisk DDH

E-lær: Agenter og ledere

Status

- 198 agenter har gennemført e-læringsmodulet
- 12 ledere har gennemført lederkurset

Giver kvalitet og værktøjer

- Næsten alle nuværende agenter har været på kurset og alle bliver automatisk inviteret.
- Bidrager til tilfredsheden blandt borgerne, straksafklaringen og giver en god basisforståelse for arbejdet som agent
- I foråret 2026 er der planlagt en gennemgang og opdatering af kurset for at holde det relevant

Medarbejderdag

Medarbejderdagen

Status

- Planlagt til 25 februar 2026

Temaet og dagsorden

- Temaet bliver innovation, fællesskab og beredskab
- Dagsordenen indeholder faglige diskussioner og oplæg, men giver også plads til sociale aspekter

Beslutning

- Skal DDH holde lukket på telefonen på medarbejderdagen?

Medarbejderdagen

Program

Kl. 10.00 – Velkomst

v. Lene – Vi sætter scenen for dagen og fællesskabet.

Kl. 10.15 – Makkerøvelse

Alle – Vi lærer hinanden bedre at kende og skaber energi til dagen.

Kl. 10.30 – Oplæg: Fremtidsforsker og efterfølgende opgave

Hvordan ser fremtidens kontaktcenter ud? Vi får inspiration og arbejder med konkrete idéer.

Kl. 12.00 – 13.00 – Frokost

Tid til netværk og gode samtaler.

Kl. 13.00 – Fremtidens DDH Kontaktcenter: AI og beredskab

- Hvad betyder DDH-samarbejdet for dig?
- Hvilke AI-værktøjer kan gøre jeres hverdag lettere?
- Hvilken rolle skal vi spille i beredskabssituationer for kommunerne?

Kl. 14.00 – Kage og afrunding

Vi slutter dagen med sødt og stærke perspektiver.

Fysisk kursus

Fysiske kurser - Borgerserviceskolen

Status

- 65 agenter har været på kursus i alt
- Afholdt 3 kurser i 2025
- Sidste kursus planlagt for april 2026

Høj kvalitet med få deltagere

- Få deltagere på hver kursus har medført høj kvalitet for den enkelte deltager, men de har også været dyre at afholde pr. deltager.
- Alternativt kan Anton afholde lignende kurser online fremadrettet.

Beslutning

- Skal vi fortsætte med at anvende Borgerserviceskolen fremadrettet eller skal vi finde et alternativ?

Trivselsundersøgel se 2026

Trivselsundersøgelse - 2026

Status

- Udgangspunkt i trivselsundersøgelsen 2025 for at skabe sammenligningsgrundlag
- Udsendes slut januar 2026 til alle agenter

Beslutning

- Kan udkastet til trivselsundersøgelsen 2026 blive godkendt?
- Kan vi udlove biografbilletter igen?