

Erfaringsudvikling: Hvordan løser jeg som leder DDH opgaven?

Onboarding: Hvordan introducerer jeg nye medarbejdere for DDH-opgaven?

- **Rekrutteringsprocessen:** Gør det tydeligt i stillingsopslag samt jobsamtale, hvad DDH-opgaven består af, og at det er en central del af hverdagen.
- **Tydeligt formål:** Medarbejdere skal præsentere formålet med DDH, vision, organiseringen osv.
- **En del af kerneopgaven:** DDH italesættes således, at det er en del af kerneopgaven, som en integreret del af hverdagen på lige fod med andre opgaver.
- **Sidemandsoplæring:** Sidemandsoplæring med medlyt – man kan først tage en DDH vagt, når man har været med på lyt
- **E-learning:** E-learning og Borgerserviceskolen prioriteres
- **Inddragelse:** Start med at give nye medarbejdere "adgang" til DDH-vagter hurtigt efter onboarding, fx via "lyt-sessioner" eller "ud af rammerne" arrangementer, hvor medarbejderne besøger en nabo DDH kommune /venskabskommune.
- **Opfølgning:** Kontinuerlig opfølgning på onboarding for at sikre, at medarbejdere er trygge med DDH opgaven.

Motivation: Hvordan sikrer jeg, at mine medarbejdere har motivation omkring DDH-opgaven?

- **Fælles mål:** Fremhæv DDH som en fælles opgave, der er en del af kerneopgaven som alt andet. Fortæl om historien bag DDH, og hvorfor det er vigtigt, at opgaven løses på denne måde i fællesskab.
- **Positivt fokus:** Fremhæv de positive sider af DDH, fx den positive indflydelse på tilgængelighed for borgerne, bevarelsen af arbejdspladser lokalt og god service.
- **Inddragelse:** Involver medarbejdere i udviklingen af DDH, fx ved at give dem mulighed for at teste nye funktioner eller give feedback på eksisterende løsninger eller arbejdsgange i forbindelse med DDH-status møder.
- **Faste Møder om DDH:** Hold faste møder med medarbejdere for at drøfte DDH, hvor de får mulighed for at dele deres oplevelser og give feedback. Læs nyhedsbrevet i fællesskab og giv plads til spørgsmål.
- **Økonomisk incitament:** Overvej at give engangstillæg på lønnen til dem, der tager DDH vagter
- **Lær af nabokommunen:** Tag på nabokommune besøg for at komme ud af vante rammer og se andre kollegaer løse DDH opgaven med stor motivation

- **Fleksibilitet omkring opgaven:** Gør det muligt at tage DDH vagter hjemmefra
- **Overvej kompetenceprofilen:** DDH-opgaven egner sig ikke til alle typer af medarbejdere. Overvej hvem du sætter til at håndtere DDH opgaven, og overvej at give medarbejdere mulighed for at fravælge DDH-opgaven.
- **Lav motivation:** Skab et rum, hvor der er ok at sige åbent, hvis man synes, DDH-opgaven er svær. Sæt medarbejdere sammen med andre medarbejdere, der kan lide opgave og lav en plan for, hvordan motivationen kan vendes. Planlæg eventuelt besøg til en nabo DDH kommune.

Engagement: Hvordan skaber jeg engagement omkring DDH opgaven i det daglige?

- **Hverdagslig brug:** Gør DDH til en del af den daglige rutine, fx via faste DDH-møder og "Yammer vagten".
- **Skab de rette omgivelser:** Lav et dedikeret rum til at tage DDH-vagter
- **Vagtplaner:** Sørg for, at vagtplaner er transparente og giver medarbejderne god mulighed for at planlægge deres arbejde. Hav mulighed for, at vagterne kun er 2 timer lange i stedet for 4 timer på tidspunkter, hvor det er muligt.
- **Inddragelse:** Inddrag medarbejderne, når der skal tages beslutningen om, hvorvidt et emne skal lægges over i DDH eller ej.
- **Erfaring:** Fremhæv at DDH opgaven giver en enorm bred viden og erfaring, hvilket gør medarbejderne meget kompetente, og det har en positiv effekt på deres CV.
- **Statistik:** Brug statistikken til at blive klogere sammen. Hvad går godt, hvad går mindre godt, og hvad kan vi gøre bedre sammen.

Kompetenceudvikling: Hvordan sikrer jeg, at mine medarbejdere er bedst muligt klædt på til DDH opgaven?

- **Uddannelse:** Prioriter kurser der tilbydes fra DDH til alle medarbejdere (E-lær og Borgerservice skolen)
- **Brug selvbetjening.nu undervisning:** Rigtig gode erfaringer med besøg fra selvbetjening.nu (Mads og Vitus) til undervisning og gennemgang af guides. Kommune oplever en markant forbedret performance, der er gået fra bunden til toppen på KPIerne.
- **Deling af bedste praksis:** Faciliter deling af de bedste praksisser og sparring fra løsning af DDH-opgaven med alle medarbejdere, fx ved at holde fælles DDH-møder, der ligger vægt på erfaringsudveksling
- **Feedback:** Giv medarbejdere regelmæssig feedback på deres DDH-arbejde, fx ved at tilbyde sparring med udgangspunkt i deres individuelle KPIer.

- **Instruktører i Performerwiz:** En medarbejder, der er uddannet instruktør, er med på lyt hos en anden medarbejder i ca. 30 min. Herefter udarbejdes der en rapport på samtalerne ift. hvordan servicen har været, og hvor den kan forbedres. Der gives feedback og udsendes en rapport til den enkelte medarbejder med fokus på, hvordan der kan arbejdes videre med opmærksomhedspunkterne indtil næste session.

Performance: Hvordan bruger jeg statistik fra DDH i dagligdagen sammen med mine medarbejdere?

- **Brug statistikken aktivt:** Afhold møder (i forskellige kadence), hvor DDH-statistikker i PowerBI bliver gennemgået i fællesskab
- **Brug statistikken åbent:** Statikken bliver brugt åbent blandt medarbejdere i udvalgte møder – hvis der er nogen, der ligger lidt lavt på udvalgte områder, kan de komme med på lyt lidt hos en medarbejder, der ligger højt på det specifikke område.
- **Fælles forståelse af statistikken:** Sørg for, at alle medarbejdere forstår, hvordan DDH-statistikken skal forstås og hvad de enkelte KPI'er indebærer.
- **Brug statistik til at opretholde kvalitet:** Tanke om at bruge statistikken til at vurdere ledelsesmæssigt, om en medarbejder skal have DDH opgaven eller har behov for yderligere kompetenceudvikling

Kendskabet til DDH: Hvordan udbreder jeg kendskabet til DDH i min organisation?

- **Italesæt og inkludér DDH i strategier:** Sørg for at italesætte DDHs potentiale, når der skal laves kanalstrategi eller kontaktpolitik for kommunen
- **Kontaktcenter og Chatbot:** Hvis en kommune både har Chatbot og Kontaktcenter services fra DDH, så husk at omtale begge services for at vise det fulde potentiale
- **Fortæl om DDH internt:** Lav opslag på fællesnettet/intranettet om mulighederne i DDH. Afhold løbende møder med centrene/afdelinger udenfor Borgerservice om at få lavet selvbetjening.nu guides og derigennem tilbyde adgang til DDHs services (kontaktcenter og chatbot)
- **Promover DDH for borgerne:** Brug promoveringsmateriale til borgerne for at sprede det gode budskab. Eksempelvis DDH visitkort på bibliotekerne og henvisning til DDH på kommunens hjemmeside
- **DDH i IVRen:** tag aktiv stilling til hvor og hvordan borgerne møder DDH i kommunens lokale IVR eller telefonrobot. DDH er en del af IVRen (nogle steder som nr. 1), og andre steder er DDH ikke en del af IVRen

- **DDH i relevant arbejdsprocesser:** Sørg for, at DDH organisatorisk bliver tænkt ind i de rette arbejdsprocesser
- **Udfordring:** Generelt opleves det på tværs af grupperne, at det er svært at få udbredt kendskabet til DDH bredt i den lokale organisation. Grupperne fremhæver, at de mangler ”den rette krog” og relevant, opdateret materiale omkring hvad DDH kan tilbyde udenfor Borgerservice området.
 - Forslag at bruge Selvbetjening.nu som krogen, der kan gøre DDH relevant i andre afdelinger.
 - Ide om at skabe et DDH-ambassadør netværk lokalt i hver kommune – e.g. hver afdeling har en medarbejder, der har DDH hatten på og står for at se potentialet for den givne afdeling overmod DDH.

Øvrige relevante emner:

- Den Varme omstilling (Nord gruppen)
- Erfaring med brug af Telefon robot (Øst gruppen)
- Den gode IVR – erfaringsudveksling
- Statistikken i PowerBI
- Motivation