

Argumentation & Principper for Nye Områder i DDH Kontaktcenter

Værdi for borgerne

1. **Hjælp til forståelse af komplekse digitale løsninger**

Borgerne får personlig hjælp til at navigere i komplekse digitale systemer, hvilket øger deres forståelse og evne til at handle selvstændigt.

2. **Øget tilgængelighed**

Flere kontaktmuligheder og menneskelig støtte gør det lettere for borgerne at få hjælp, når de har brug for det – især i sårbare situationer.

3. **Tryghed i mødet med det offentlige**

Personlig vejledning skaber tillid og tryghed, især ved livsændringer eller nye digitale tiltag som fx MitID.

4. **Lighed og professionalisme**

Alle borgere får adgang til samme høje serviceniveau, uanset hvor i landet de bor – hvilket fremmer lighed og retfærdighed.

Værdi for kommunen

1. **Reducerede udgifter**

Medlemskommunernes udgifter reduceres, når nye opgaver tages ind i DDH Kontaktcenter.

2. **Fleksibilitet og resiliens**

Den højere volume i DDH, samarbejdet giver, giver DDH og dermed de enkelte kommuner mere fleksibilitet og resiliens, både i forhold til det planlagte og det uplanlagte. Det vil eksempelvis være i forhold nødsituationer i den enkelte kommune

3. **Styrket samarbejde og videndeling**

Deltagelse i DDH-samarbejdet giver adgang til fælles erfaringer, løsninger og udvikling. Fælleløsningerne kan give inspirationen til lokal udvikling i egne kommuner.

Værdi for DDH (virksomheden)

1. **Bedre kapacitetsudnyttelse**

Flere opgaver giver mulighed for at udnytte medarbejdernes tid og kompetencer mere effektivt. Det går sig især i tilfældet i DDHs sene åbningstider

2. **Større volumen – bedre kvalitet**

En større mængde henvendelser gør det muligt at opretholde en ensartet og professionel service i hele åbningstiden gennem vagtplanlægning.

3. **Styrket position og relevans**

DDH bliver en central aktør i den offentlige digitalisering og borgerkontakt.

4. **Mulighed for innovation**

Flere samarbejder giver mulighed for at udvikle og afprøve nye løsninger og teknologier. Det er med til at vi i DDH følger med udviklingen i samfundet

Værdi for medarbejderne

1. **Kompetenceudvikling**

Medarbejderne får mulighed for at udvikle sig fagligt gennem nye opgaver og kontakt med forskellige borgergrupper.

2. **Større variation i arbejdsopgaver**

Flere typer henvendelser gør arbejdet mere afvekslende og motiverende.

3. **Stolthed og mening i arbejdet**

At hjælpe borgere med vigtige og komplekse spørgsmål giver en følelse af at gøre en forskel.

4. **Bedre arbejdsmiljø**

En professionel og struktureret arbejdsplads med fokus på kvalitet og samarbejde skaber trivsel.