

Kære DDH-agenter

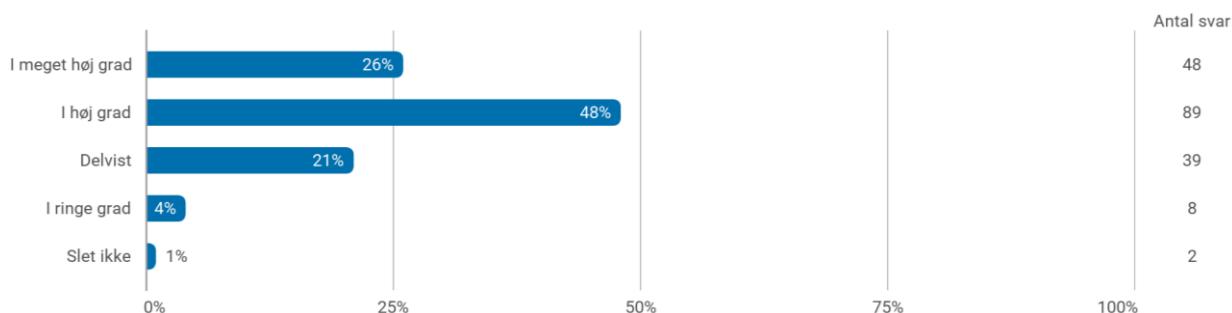
I det tidlige forår 2024 sendte vi et spørgeskema ud til jer alle. Mange af jer har svaret og det er vi rigtig glade for. Vi har læst alle jeres besvarelse, alle jeres kommentere og har givet plads til eftertanke omkring hvor der konkret skal sættes ind fremadrettet.

Vi har her lavet nogle nedslag fra spørgeskemaet og hvad det har været med til at skabe af udvikling både nu og fremadrettet. Det mange tiltag vil blive udrullet løbende i løbet af efteråret. Efterfølgende vil vi gennemføre en lignende spørgeskemaundersøgelse for at se om vi er kommet et endnu bedre sted hen.

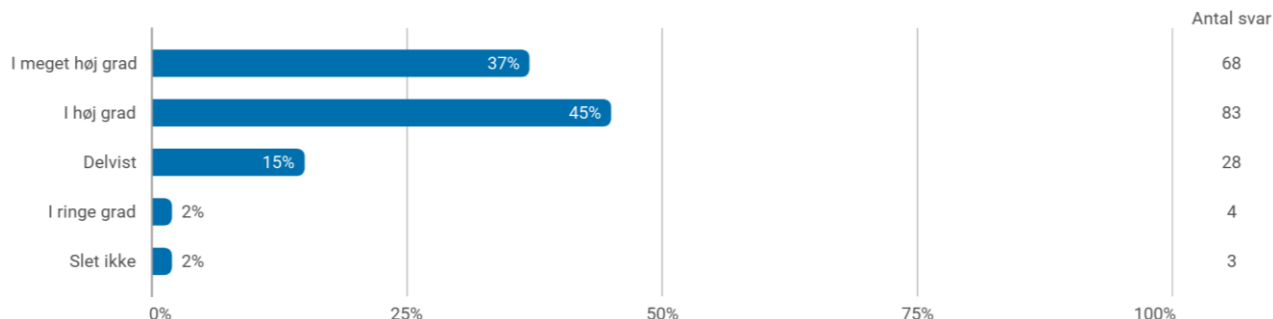
Har du nogle spørgsmål er du velkommen til at kontakte mig”

## Bekendtskab med centrale programmer.

**Spørgsmål:** I hvor høj grad føler du dig erfaren i brugen af vores telefonsystem, Puzzel?



**Spørgsmål:** I hvor høj grad føler du dig erfaren i brugen af Selvbetjening.nu?

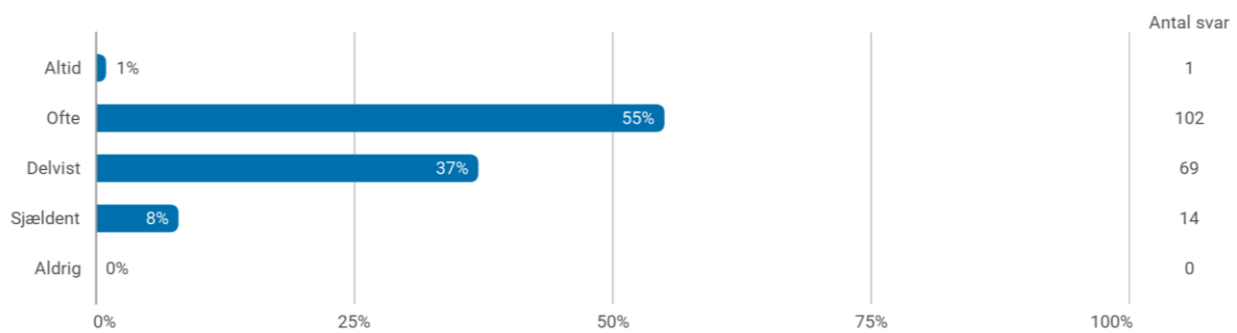


Puzzel og selvbetjening.nu er, som i godt ved, to af de vigtiges programmer vi bruger som DDH-agenter. Det er derfor rigtig godt at se at føler sig erfarende i brugen af de to programmer. Vi kan dog også se at der er nogen der ikke føler sig så erfarende.

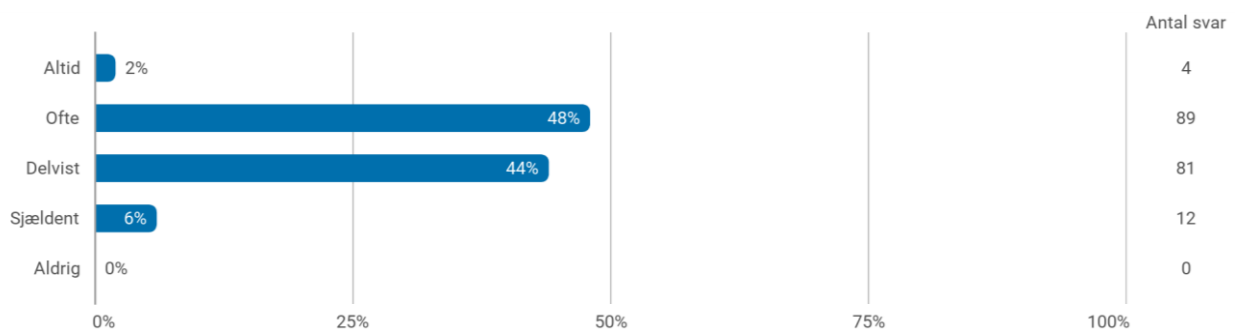
Det kan der selvfølgelig være flere årsager til at man som agent ikke føler sig erfaren, men vi ønsker at skabe de bedst mulige rammer for at alle skal føle sig trykke og erfare i brugen af både de omtalte programmer og de andre mindre programmer og hjemmesider vi anvender som DDH-agenter. Vi har derfor udarbejdet et e-læringsprogram for alle agenter som du vil få tilsendt snarest. Nogle af jer der er mest erfarende vil måske ikke genkendes til meget af det, men der er nok også noget man ikke lige havde lagt mærke til.

## Er guiden og informationen til at finde?

**Spørgsmål:** Hvor ofte oplever du, at du kan finde den guide du skal bruge for at vejlede borgeren?



**Spørgsmål:** Hvor ofte oplever du, at du kan finde den oplysning du skal bruge i den guide du har fundet?



Mange af os agenter oplever ofte eller altid at vi dels kan finde de guides vi skal bruge og dels også den information vi skal bruge. Men der er også mange der oplever ikke altid at kunne finde den information. Flere af jer har også uddybet det. Jeg har her taget en med. En agent skriver følgende:

- Agent ”Med mine mange års erfaring har jeg en vis ro og sikkerhed. Til gengæld er det utilfredsstillende, ikke at kunne svare forholdsvis hurtigt og let på selv simple

*spørgsmål, fordi nogle kommuner vælger at fremstille (eller rettere gemme) info en på anden måde end alle andre”*

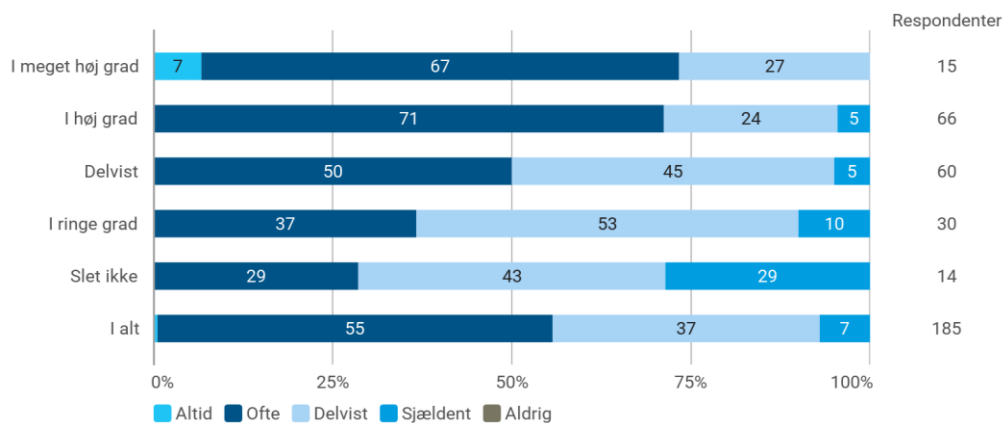
En anden skriver følgende:

*Agent ” Føler det er meget svært at leve op til de forventninger der er til en DDH-agent, da det er meget svært at finde rundt i de forskellige guides som er meget forskellige fra kommune til kommune”*

Vi er selvfølgelig også forskellige i kommuner, og med forskellige ydelser vi kan klare i DDH. Det er dog en rigtig vigtig overvejelse, fordi at det kan lede til en frustration der går ud over ens glæde med arbejdet som DDH-agent når vi som DDH agenter ikke kan finde den ønskede guide eller information. Det kan vi se når vi ser på glæden ved at være DDH agent overfor om man kan finde den ønske guide.

**Spørgsmål:** Hvor ofte oplever du, at du kan finde den guide du skal bruge for at vejlede borgeren?

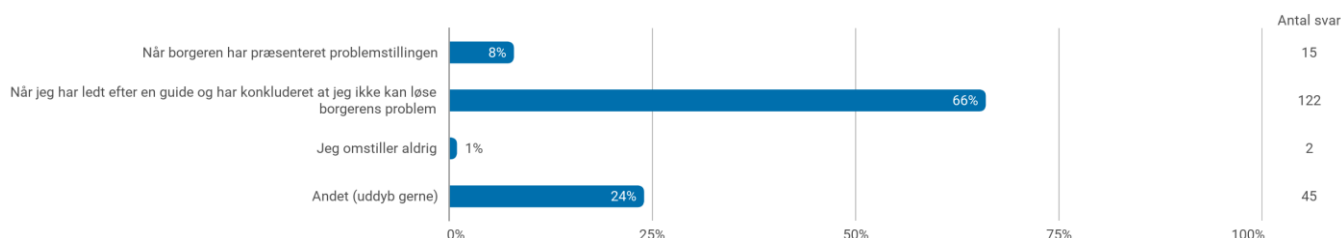
*Krydset med:* I hvor høj grad trives du i arbejdet som DDH-agent?



Vi har derfor valgt at påbegynde et projekt med at lave en række standardguides, på de områder som vi bruger ofte. Eksempelvis tidsbestilling og rottebekæmpelse. Ligeledes ønsker vi også en standardisering af nogle af de guides som dækker områder der kan være svære at vejlede omkring. Eksempelvis Aula. Konkret set betyder det at de vil blive set op ens, med plads til lokal information men med samme søgeord. Et nuværende eksempel kunne være pasguiden, hvor prisen på fotos kan være forskellig.

# Omstilling og Feedback

**Spørgsmål:** Hvad skal til før du vil lave en omstilling?



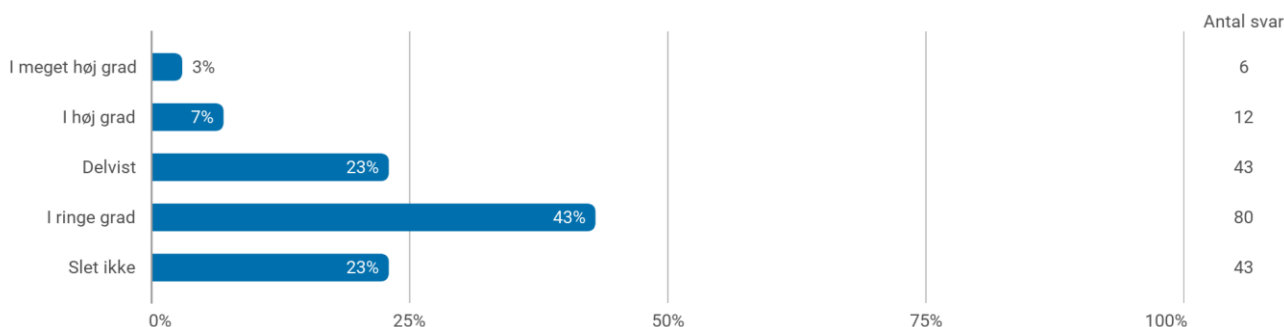
Af overstående fremgår det at de fleste omstiller når det er det der er den rigtige sagsbehandling. Det er rigtig vigtigt fordi det at være DDH agent først og fremmest handler om at lave god Borgerservice. Mange af jer uddyber også hvad der kan være af udfordringer i forhold til at stille om en agent skriver eksempelvis:

**Agent:** ”Jeg kan godt lide at hjælpe borgeren på DDH . Min udfordring er statistikken, hvor det ikke er i orden at stille over til bopældskommunen. Det er ikke rart at sidde med den i baghovedet hele tiden. Kan jeg nu hjælpe selv.”.

Det er aldrig ret at have den fornemmelse at det ikke er okay at stille om til bopældskommunen, Det er det. Det vigtigste er at man som DDH-agent har prøvet at hjælpe og konkluderet at borgeren eksempelvis skal have fat i deres sagsbehandler. Mange spørgsmål man som DDH-agent ikke kan finde svar på, kan man få svar på ved at lave en varm omstilling. Så kan vi alle blive bedre fremadrettet.

Et andet værktøj vi har til at blive bedre kollektivt er at bruge feedbackfunktionen.

**Spørgsmål:** I hvor høj grad bruger du funktionen 'feedback' i Selvbetjening.nu?



Feedbackfunktionen bliver brugt af nogen, men de fleste af os bruger den ”slet ikke” eller i ”ringe grad”. Funktionen kan være med til at sætte fokus på hvad der skulle være af fejl og mangler i guides. Vi har derfor valgt at fokusere en del af vores e-læringsforløb på hvordan man kan bruge funktionen .