

Tak fordi du vil hjælpe os med at blive endnu bedre!

På de næste sider stiller vi dig nogle spørgsmål om dine oplevelser og erfaringer som agent i DDH. Spørgeskemaet er en opfølgning på spørgeskemaet, der blev sendt ud i januar 2024. Er du en af de erfarende agenter, vil du derfor opleve, at en del af spørgsmålene er de samme som sidste år. Vi bruger svarene til at se på hvad, der er vigtigt for dig som agent i DDH. Det tager omkring 10 minutter.

Din besvarelse er anonym.

Din erfaring i DDH

Hvor længe har du været agent i DDH?

- (1) ☐ Under 1/2 år
- (2) ☐ 1/2 - 1 år
- (3) ☐ 1 - 1,5 år
- (4) ☐ 1,5 - 2 år
- (5) ☐ over 2 år
- (6) ☐ Ved ikke

Har du, inden for det sidste år, været på et DDH-relateret kursus?

- (1) ☐ Ja
- (3) ☐ Nej
- (4) ☐ Ved ikke

Har du gennemført DDHs online e-læringsforløb?

- (1) ☐ Ja

- (3) ☐ Nej
- (4) ☐ Ved ikke

I hvor høj grad føler du dig sikker på, hvad der forventes af dig som DDH-agent?

- (1) ☐ I meget høj grad
- (2) ☐ I høj grad
- (3) ☐ Delvist
- (4) ☐ I ringe grad
- (5) ☐ Slet ikke

Dit kendskab til systemerne i DDH

I hvor høj grad føler du dig erfaren i brugen af vores telefonsystem, puzzel?

- (1) ☐ I meget høj grad
- (2) ☐ I høj grad
- (3) ☐ Delvist
- (4) ☐ I ringe grad
- (5) ☐ Slet ikke

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

- (1) ☐ I meget høj grad
- (2) ☐ I høj grad
- (3) ☐ Delvist
- (4) ☐ I ringe grad

(5) ☐ Slet ikke

Selvbetjening.nu

Hvor ofte bruger du, som agent, en guide til at vejlede borgeren?

(1) ☐ Altid

(2) ☐ Ofte

(3) ☐ Delvist

(4) ☐ Sjældent

(5) ☐ Aldrig

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

(1) ☐ Altid

(2) ☐ Ofte

(3) ☐ Delvist

(4) ☐ Sjældent

(5) ☐ Aldrig

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

(1) ☐ Altid

(2) ☐ Ofte

(3) ☐ Delvist

(4) ☐ Sjældent

(5) ☐ Aldrig

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

- (1) ☐ I meget høj grad
- (2) ☐ I høj grad
- (3) ☐ Delvist
- (4) ☐ I ringe grad
- (5) ☐ Slet ikke

Har du andre kommentarer til brug af guides i selvbetjening.nu?

Omstilling

Hvad skal til før du vil lave en omstilling?

- (1) ☐ Når borgeren har præsenteret problemstillingen
- (2) ☐ Når jeg har ledt efter en guide og har konkluderet at jeg ikke kan løse borgerens problem
- (3) ☐ Jeg omstiller aldrig
- (4) ☐ Andet (uddyb gerne) _____

For dig som agent i DDH: I hvor høj grad oplever du at du giver en bedre service for borgeren når du laver en varm omstilling sammenlignet med en

kold omstilling?

- (1) ☐ I meget høj grad
- (2) ☐ I høj grad
- (3) ☐ Delvist
- (4) ☐ I ringe grad
- (5) ☐ Slet ikke

Hvis du modtager opkald lokalt i din kommune: I hvor høj grad oplever du at du sammen med DDH-agenten kan finde en løsning der ikke kræver omstilling når du snakker med agent før omstillingen.

- (1) ☐ I meget høj grad
- (2) ☐ I høj grad
- (3) ☐ Delvist
- (4) ☐ I ringe grad
- (5) ☐ Slet ikke
- (6) ☐ Ikke relevant for mig

Har du andre kommentarer til brug af varme omstillinger?

Din trivsel

I hvor høj grad trives du i arbejdet som DDH-agent?

- (1) ☐ I meget høj grad
- (2) ☐ I høj grad
- (3) ☐ Delvist
- (4) ☐ I ringe grad
- (5) ☐ Slet ikke

Uddyb gerne

Ledelse

I hvor høj grad oplever du, at din leder taler med dig om hvordan du trives i DDH?

- (1) ☐ I meget høj grad
- (2) ☐ I høj grad
- (3) ☐ Delvist
- (4) ☐ I ringe grad
- (5) ☐ Slet ikke

I hvor høj grad oplever du, at der er ledelsesmæssigt fokus på DDH i din afdeling?

- (1) ☐ I meget høj grad
- (2) ☐ I høj grad
- (3) ☐ Delvist
- (4) ☐ I ringe grad
- (5) ☐ Slet ikke

I hvor høj grad oplever du, at din leder taler med dig om hvordan du performer i DDH?

- (1) ☐ I meget høj grad
- (2) ☐ I høj grad
- (3) ☐ Delvist
- (4) ☐ I ringe grad
- (5) ☐ Slet ikke

Har du andre kommentarer til din lokale oplevelse af DDH

Nye tiltag

Vi har i det sidste år taget en række tiltag for at øge kvaliteten og gøre det bedre at være agent på DDH. Vi vil gerne høre din holdning til om det har forbedret din arbejdssituation.

I hvor høj grad har følgende tiltag forbedret arbejdet som agent i DDH?

	I meget høj grad	I høj grad	Delvist	I ringe grad	Slet ikke
Efterbehandlingstid på 40 sekunder (opjusteret fra 20 sekunder)	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐
Låsning af feedbackfunktionen	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐
Varme omstillinger hvor det er muligt	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐
Standardguides på centrale områder eksempelvis tidsbestillingen	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐

Har du forslag til, hvordan vi kan gøre DDH til en endnu bedre arbejdsplads for dig?

Mange tak for din besvarelse.

Du hjælper os med at gøre DDH endnu bedre!

Vind Biografbilletter

Med din besvarelse af spørgeskemaet har du mulighed for at være med i lodtrækningen om to biografbilletter til Nordisk Film. Vi udtrækker 5 vindere af to biografbilletter. Hvis du ønsker at være med i lodtrækningen, skal du angive din e-mail i dette link: [Deltag i lodtrækning om to biografbilletter her](#)

Vi kan ikke sammenholde din e-mail med din besvarelse.

Husk at trykke afslut for at fuldføre din besvarelse.