

Mødeindkaldelse



Inviterede: DDH-repræsentanter fra samarbejdskommunerne.

24. oktober 2023

Dagsorden til Repræsentantskabsmøde for 'Den Digitale Hotline'

Mødedato: 31.10.2023

Mødetid: Kl. 10.00 – 15.00

Mødested: Godsbanen Aarhus, Kedlen
Skovgaardsgade 3, 8000 Aarhus C
Parkering: Der er P-pladser omkring Godsbanen (betaling),
alternativt i Scandinavian Center Aarhus

Bilag: Fremgår af oversigt nedenfor

Aarhus Kommune
Borgerservice og Biblioteker
Kultur og Borgerservice

Udvikling og Demokrati
Hack Kampmanns Plads 1
8000 Aarhus C

Sagsbehandler
Torben Glock

E-post direkte tgl@aarhus.dk
www.aarhuskommune.dk

Dagsorden:

1. Velkomst og beretning v/ formand for styregruppen (O)
2. Godkendelse af dagens dagsorden (B)
3. Godkendelse af referat og opfølgning på sidste repræsentantskabsmøde den 26.05.2023 (B)
4. DDH 3.0 - Ny start
 - a. Onboarding initiativerne – status og næste skridt (O)
 - b. Ny Økonomimodel (B)
 - c. Nyt forpligtende samarbejde (Orientering som opfølgning på punkt 4)
5. Vedtægtsændringer – indstilling (B)
6. Valg til styregruppen jf. vedtægter (B)

- Frokost og underholdning -

7. Chatbot udbudsproces (O)
 - a. Status på processen (O)
 - b. Rammesætning, tidsplan og økonomi (O)
8. Status for Chatbot udvikling (O)
9. Chatbot forventet regnskab 2023 (O)
10. DDH kontaktcenter forventet regnskab 2023 (O)
11. Evt. (Opsamling og afslutning)

(O)=orientering, (D)=drøftelse, (B)= Beslutning

Oplæg til dagsordenens punkter:

Punkt 1: Velkomst og beretning v/ formand for styregruppen (O)
V/ Lene Hartig Danielsen (Aarhus)
Bilag til punktet: nej
Introduktion: Formand for Styregruppen Lene Hartig Danielsen vil fortælle om milepæle i styregruppearbejdet siden sidste repræsentantskabsmøde i maj 2023, samt om de kommende opgaver for styregruppen det kommende halve år.
Beslutninger: nej
Yderligere info: nej
Referat: Lene fortalte om status for DDH og arbejdet i styregruppen. Se vedhæftede pp-præsentation fra repræsentantskabsmødet – slide 1-9.

Punkt 2: Godkendelse af dagens dagsorden (B)
V/Lene Hartig Danielsen (Aarhus)
Bilag til punktet: Dagsorden_DDH-repræsentantskabsmøde 31.10.2023
Introduktion: nej
Beslutninger: Godkendelse af dagsorden
Yderligere info: nej
Referat: Rækkefølgen for punkterne i dagsordenen er forslået ændret, så beslutningen om vedtægtsændringer nu sker efter grundig introduktion af nye mere forpligtende tiltag. Punkt 10 flyttes således, så det nu er et nyt punkt 4. Omrokkingen fik den betydning at dagsordenen ikke er mere var skarp opdelt mellem punkter for hhv. DDH kontaktcenter og DDH chatbot. Det blev beklaget overfor de kommuner, som havde en forventning om blot at deltage på denne ene halvdel af mødet. Herefter blev dagsorden godkendt.

Punkt 3: Godkendelse af referat og opfølgning på sidste repræsentantskabsmøde den 26.05.2023 (B)
V/Lene Hartig Danielsen (Aarhus)
Bilag til punktet: Referat_DDH-repræsentantskabsmøde_26.05.2023
Introduktion: Nej
Beslutninger: Godkendelse af referat
Yderligere info: Nej
Referat: Referat blev godkendt.

Punkt 4: DDH 3.0 - Ny start a. Status for onboarding initiativerne (O)
--

b. Ny Økonomimodel (B) c. Nyt forpligtende samarbejde (O, D)
V/ Styregruppen og Onboarding-gruppen
Bilag til punktet: - DDH Økonomimodel 3.0 (PP) - Præsentation 12-12 indstilling (PP)
Introduktion: a. Der gives en kort status på onboarding aktiviteterne. b. Styregruppen indstiller at der godkendes en ny økonomimodel. Denne vil blive fremlagt på repræsentantskabsmødet, men fremgår også af vedlagte PP. Repræsentantskabet besluttede at den nuværende økonomimodel skal evalueres efter 2 år. Oprindeligt betalte alle DDH kommuner til fællesskabet ud fra befolkningsstørrelsen og andelen af det samlede ("gamle model"). Den nuværende model deler udgifter i to lige store portioner ("50/50"), hvor den ene del fordeles på baggrund af befolkning og den anden på baggrund af kommunens volumenandel. I den nuværende model bliver det således noget dyrere for kommuner som bruger DDH forholdsmæssig meget og noget billigere for kommuner som ikke bruger DDH meget. Med den nye modelforslag (3.0) er det ambitionen at skabe incitament for at lægge et tilpas antal kald opkald i DDH – især er det et ønske at modellen skal sikre, at kommuner ikke kommer i en situation, hvor der lægges for få kald i DDH. Volumen har en betydning for DDH samlede forretning, og DDH kan dokumentere at kommuner fint kan lægge mange kald i DDH og samtidig få høj straksafklaring og borgertilfredshed. Flere kommuner demonstrerer dagligt dette. Derfor er det en ambition at økonomimodellen tilgodeser kommuner, som lægger volumen i DDH svarende til befolkningsandelen, eller derover. c. Styregruppen præsenterer arbejdet med 'DDH ny Start 3.0', som et tættere og mere forpligtende samarbejde mellem kommunerne. Det er en opfølgning på punkt 4.
Beslutninger: Ny økonomimodel 3.0 godkendes. Det godkendes ligeledes at også denne model skal evalueres efter 2 år.
Yderligere info: Vedtægtsændringerne og samarbejdsaftalen udgør den mere formelle rammesætning for det kvalitetsløft, som styregruppen har arbejdet at implementerer fra 2024. Under punkt 10 udfoldes resultat af styregruppen arbejde yderligere.
Referat:

- a. Torben Glock gav en kort status for onboarding aktiviteterne suppleret af Marianne Riis (Furesø). Se vedhæftede pp-præsentation fra repræsentantskabsmødet - slide 14 + 26. Overordnet set arbejdes der på at producere produkter og tiltag, som skal være med til at understøtte implementeringen af nyt DDH 3.0. Som præsenteret på seneste repræsentantskabsmøde er 2023 således et 'konsoliderings-år'.
- Der kunne bydes velkommen til Anton Knudstrup Vest (Halsnæs) som ny medarbejder i DDH sekretariatet, som vil være med til at styrke arbejdet med onboarding. Der arbejdes på fuldt tryk med det nye e-learning modul, som forventes færdigt primo 2024. Tak til Louise Holmberg (Furesø) som indtil nu har gjort en stor indsats for at koordinere arbejdet med e-learning modulet. DDH's hjemmeside er også næsten færdig (dendigitalehotline.dk). Det forventes at DDH gennemfører fysiske onboarding uddannelses forløb for alle agenter i DDH fra starten af 2024. Herefter arbejdes der med at få kickstartet DDH netværk samt arrangeret en ny medarbejderdag. På mødet blev det nævnt at der skal være fokus på lederne, så de også onboardes. Heldigvis er det også intensjonen.
- b. Marianne T. Lyhne (Hjørring) præsenterede den nye økonomimodel, som styregruppen indstiller til godkendelse (se vedhæftede pp-præsentation fra repræsentantskabsmødet - slide 27-33). Modellen er blot en mindre justering af den eksisterende model, hvor kommuner betaler til DDH i en kombination af befolknings-andel og volumen-andel. I den nye model finpudses fordelingen således, at kommuner som bidrager med en ganske lille volumen til DDH (sammenlignet med befolknings-andelen) fremover kommer til at betale mere pr. kald. Det sker ud fra en betragtning om, at DDH er skabt med det formål at blive brugt af kommunerne, samt at den samlede volumen er en forudsætning for at levere en god gennemsnitlig pris pr. henvendelse. Samtidig viser talene med tydelighed at flere kommuner kan lægge mange kald i DDH og samtidig opnå rigtig høj kvalitet. Indstillingen blev tiltrådt. Ny økonomimodel implementeres fra 2024.
- c. Mette Bech-Møller (Viborg), Mona Sproegel (Hjørring) og Lene H. Danielsen (Aarhus) præsenterede indstillingen fra styregruppen om indholdet i det ny DDH 3.0 - de nye forpligtende krav til kommunerne og ambitionen om at højne kvaliteten yderligere (se vedhæftede pp-præsentation fra repræsentantskabsmødet - slide 11 + 24). Mette fortalte om

ambitionen, nemlig at følge en række af de anbefalingerne, som den eksterne SWOT analyse konkluderede. Overordnet set er det ambitionen at professionalisere DDH yderligere, så kommunerne får en øget kvalitet. Det sker gennem et målrettet arbejde med at skabe klare forventninger til den lokale kommune-ledelse og agenterne, gennem uddannelse/onboarding og nye forpligtende tiltag.

Mona præsenterede mere detaljeret, hvilke krav der vil være til kommunerne fremadrettet, hvilken lokal ledelsesindsats der forventes, og hvad vi forventer af agenternes performance. Det vil bl.a. betyde at der vil ske en yderlige monitorering af KPI'erne og krav til kommunerne om at sikre den nødvendige kvalitet. Alt dette vil fremgå i nye reviderede vedtægter og en helt ny samarbejdsaftale.

På repræsentantskabsmødet var der generelt opbakning til ambitionen om at fokusere på kvaliteten. Indstillingen blev tiltrådt. Så snart produkterne fra onboarding-indsatsen (e-learning/uddannelse mv.) er klar, vil de nye krav kunne effektueres – forventeligt omkring sommerferien 2024.

Punkt 5: Vedtægtsændringer – indstilling (B)
V/ Styregruppen
Bilag til punktet: - DDH vedtægter_ændringer 31.10.23 (Word) - NY samarbejdsaftale – DDH (Word)
Introduktion: Styregruppen indstiller en række vedtægtsændringer som skal understøtte den videre professionalisering af DDH med fokus på at øge kvaliteten og engagementet blandt samarbejdskommunerne. Forud for godkendelsen vil styregruppen motivere og præsentere ændringerne. Vedtægterne skal fremadrettet indgå som et bilag til samarbejdsaftalen.
Beslutninger: - Vedtægtsændringer og samarbejdsaftale godkendes
Yderligere info: Nej
Referat: Lene H. Danielsen (Aarhus) gjorde rede for de formelle ændringsforslag til de eksisterende DDH-vedtægter, samt indholdet i den nye samarbejdsaftale (se vedhæftede pp-præsentation fra repræsentantskabsmødet - slide 34 – 39). Materialet er fremsendt forud for mødet. Vedtægtsændringerne og den nye samarbejdsaftale blev godkendt. Nye vedtægter og ny samarbejdsaftale fremsendes til

DDH-samarbejdskommuner for kontaktcentret til underskrift inden udgangen af 2023.

Punkt 6: Valg til styregruppen jf. vedtægter (B)

V/ Styregruppen

Bilag til punktet: Nej

Introduktion:

Vedtægternes formulering om valg til styregruppen:

"Styregruppen er sammensat af repræsentanter fra op til 13 kommuner. Aarhus Kommune har en fast plads i styregruppen. Der er valg til styregruppen på efterårets repræsentantskabsmøde i ulige år. Medlemmer vælges for en periode på to år. Valg til Styregruppen sker på baggrund af regionernes befolkningsmæssige fordelingstal pr. 1. juli i ulige år (fordelingsnøgle – se bilag 1). Processen for valg til styregruppen foregår sådan:

- 1. DDH sekretariatet annoncerer fordelingen, dvs. antal styregruppepladser pr. region, sammen med dagsordenen til efterårets repræsentantskabsmøde i ulige år.*
- 2. På repræsentantskabsmødet samles repræsentanter fra de 5 regioner i hvert deres lokale/bord (eller digitale rum) og her foretages der valg af styregruppemedlemmer, for det antal pladser den enkelte region er berettiget til. Hvis der er flere som ønsker valg i den pågældende region, end der er pladser til, så laves der en liste med 1. suppleant – 2. suppleant osv.*
- 3. Efterfølgende indstilles regionens kandidater i plenum. I det tilfælde en region ikke stiller med nok kandidater, i forhold til det antal pladser regionen er berettiget til, vil overskydende pladser blive fordelt til 1. suppleanter (og evt. 2. suppleanter, hvis der ikke er tilstrækkelig med 1. suppleanter) i den rækkefølge regionen står til at få næste plads jf. fordelingsnøglen (bilag 1).*

Styregruppen konstituerer sig selv, herunder med en formand, på førstkommande styregruppe i perioden. Styregruppen mødes om trent hver halvanden måned. Er man forhindret i at deltage på styregruppemødet, kan kommunen sende en ledelsesrepræsentant med beslutningskompetence som suppleant."

Beslutninger: Ny styregruppe vælges

Yderligere info:

Referat:

Der blev afholdt valg til styregruppen for den kommende 2-års periode fra 2024 – 2026. Efter møde i tre regionale grupper, hvor der kunne indstilles og vælges kandidater jf. den regionale

fordelingsnøgle (se vedhæftede pp-præsentation fra repræsentantskabsmødet - slide 40 – 43), blev følgende styregruppe valgt:

Midtjylland:

Lene Hartig Danielsen (Aarhus)
Mette Bech-Møller (Viborg)
Eva Freidahl Graae (Herning)
Lone Bjørn Madsen (Horsens) – NY
Malene Balzer (Odder) – NY

Nordjylland:

Lise Skjødt (Morsø)
Mona Sproegel (Hjørring)
Lilli Vestergaard (Vesthimmerlands)

Sjælland / Hovedstaden:

Marianne Riis Søborg (Furesø)
Merete Hedegaard Normand (Halsnæs) - NY

Tillykke med valget og velkommen til de helt nye medlemmer!

Styregruppen må have op til 13 medlemmer, og der er således plads til yderligere 3 medlemmer.

Kommunerne Frederikshavn og Holbæk tilkendegav på repræsentantskabsmødet at de ville overveje at indgå i styregruppen og vende tilbage.

Den nye styregruppe indkaldes til det første møde i 2024, hvor konstitueringen vil foregå. På næstkommende planlagte styregruppemøde den 6. december i Brønderslev, vil den nuværende "afgående" styregruppe have det afsluttende møde. Kalender indkaldelse til de kommende styregruppemøder i 2024 bliver rundsendt snarest – møderne er med fysisk fremmøde og værtskabet går på skift. Første møde i 2024 bliver i Viborg kommune.

Punkt 7: Chatbot udbudsproces (O)

- a. Status på processen (O)
- b. Rammesætning, tidsplan og økonomi (O)

V/ Chatbot-teamet

Bilag til punktet:

- Notat Nyt DDH chatbot udbud (Word)

Introduktion:

Chatbot teamet giver en status for udbudsprocessen.

Beslutninger: Nej
Yderligere info:
Referat: a. Torben Glock (Aarhus) og Jon Løbner (Syddjurs) gennemgik status for chatbot udbudsprocessen (se vedhæftede pp-præsentation fra repræsentantskabsmødet - slide 45 – 56). 32 af de eksisterende chatbot-kommuner ønsker at fortsætte samarbejdet i en ny kontraktperiode fra februar 2025 – februar 2029 (forventelig med mulighed for forlængelse til februar 2031). b. Der gennemføres pt. en markedsdialog med relevante aktører. I løbet af december måned arbejdes med at få udbudsmaterialet klargjort til offentliggørelse i januar 2024. Rammesætning af udbuddet fremgår af notat-materialet til dagsordenen, som blev godkendt af repræsentantskabet.

Punkt 8 Status for Chatbot udvikling (O)
V/ Chatbot teamet
Bilag til punktet: nej
Introduktion: På repræsentantskabsmødet gives en status for de forskellige udviklingsinitiativer for Chatbotten.
Beslutninger: nej
Yderligere info: nej
Referat: Dorte Krogshede (Aarhus) gav en status for igangværende Chatbot udviklingsprojekter (se vedhæftede PP-præsentation fra repræsentantskabsmødet - slide 57 – 60). <u>Watson Discovery</u> er nu ved at være klar til udrulning i kommunerne. Funktionen betyder at kommunernes chatbot nu også kan tilbyde borgerne at finde relevante sider på kommunens hjemmeside, som ville kunne besvare spørgsmålet fra borgeren. Denne funktion aktiveres først hvis chatbotten ikke kan finde et relevant svar i de allerede opbyggede dialoger. Det betyder at borgerne i højere grad ville kunne hjælpes i chatbotten, også på områder som ikke på nuværende tidspunkt er bygget i chatbotten; såfremt selvfølgelig at informationerne kan findes på kommunens hjemmeside. Kommunerne vil blive kontaktet løbende for den rette implementering på kommunens hjemmeside.

Tidsbestilling: inden så længe har alle 24 FrontDesk kommuner aktiveret deres chatbot tidsbestilling. Der vil være mulighed for at inkludere yderlige kommuner, som ikke har FrontDesk, men fx KUBE. Det forudsætter:

- at en eller flere KUBE kommuner finansierer udgifterne til integration med KUBE løsningen (Aarhus kommune finansierer integrationen til FrontDesk).
- at KUBE løsningen har de rette API 'er til integrationer.

DDH chatbot teamet sikrer herefter design af dialoger, konfigurationer og opsætning i de enkelte kommuner.

WatsonX: DDH tester sammen med IBM muligheden for at bruge generativ AI (med større sprogmodeller) i et begrænset pilotprojekt. Formålet er at teste mulighederne for at anvende den nye teknologi på en afgrænset database i et lukket setup (RAG). Pilotprojektet begrænser dig til brugen af en (til formålet designet) database af borgervendte guider i databasen Selvbetjening.NU, med udgangspunkt i Syddjurs og en anden kommunes guider.

Borgerblikket: Sammen med KL, KOMBIT og Digitaliseringsstyrelsen afprøver MUNI muligheden for at integrere data fra Borgerblikket i chatbottens dialoger. Det testet udvalgte cases på folkeregisterområdet, med MitId login. Pilotprojektet løber det næste halve års tid.

Digital Human: Der er igangsat et pilotprojekt med VOICE teknologien i relation til en skærm-avatar i det fysiske rum. Installationen testes i DOKK1 og resultaterne deles i DDH-samarbejdet mhp. at viden, evaluere og eventuelt at beslutte et næste skridt ift. brugen af netop denne teknologi. Først og fremmest arbejdes der på at sikre indgåelse af DBA.

Tidsbestilling på FrontDesk standere: På initiativ fra FrontDesk undersøges hvorvidt det kan være en mulighed at bruge chatbotten dialogdesign til at bestille tid direkte på FrontDesk standeren/skærm. Dette pilotprojekt er i undersøgelsesfasen.

Punkt 9: Chatbot forventet regnskab 2023(O)
V/ Torben Glock
Bilag til punktet:
- DDH Chatbot - forventet regnskab 2023 (PP)
Introduktion:

Det forventes at Chatbot-regnskabet for 2023 lever op til budgettet godkendt på DDH repræsentantskabsmødet den 26. maj 2022. Afsatte og godkendte midler til udvikling og drift af VOICE funktionen, reserveres til den kommende udbudsproces jf. godkendt indstilling pr. e-mail.

Beslutninger:

Yderligere info:

Referat:

Torben Glock fremlagde det forventede chatbot regnskab for 2023. Fremlæggelse gav ikke anledning til yderligere forklaringer.

Punkt 10: DDH kontaktcenter forventet regnskab 2023 (O)

V/ Torben Glock

Bilag til punktet:

- DDH kontaktcenter Forventet Regnskab 2023 (PP)

Introduktion:

Det forventede regnskab præsenteres. Regnskabet er reduceret i forhold til det oprindelige budget. Det skyldes først og fremmest en løbende nedjustering i vagttimer. Men også at der ikke har været afholdt medarbejderdag (afventer ny onboarding), samt at udgifter til kontaktcenter system og markedsføring er reduceret.

Obs! Der vil være udgift i 2023 budgettet, som forskydes til primo 2024. Det skyldes at den interne uddannelse/onboarding af alle agenter først søsættes primo 2024.

Beslutninger:

Yderligere info:

Referat:

Torben Glock fremlagde det forventede kontaktcenter regnskab for 2023. Fremlæggelse gav ikke anledning til yderligere forklaringer.

Punkt 11: Evt., opsamling og afslutning

V/Lene Hartig Danielsen (Aarhus)

Bilag til punktet: Nej

Introduktion:

Punkter under 'eventuelt' håndteres.

Der samles kort op og repræsentantskabsmødet afsluttes.

Beslutninger:

Yderligere info: nej

Referat: Intet yderligere til punktet.