



DDH

Repræsentantskabsmøde
Den 16.05.2024

DOKK1, Aarhus

Dagsorden

Dagsorden DDH Kontaktcenter:



1. Velkomst og beretning v/ formand for styregruppen (O)

2. Godkendelse af dagens dagsorden punkt 1-7 (B)

3. Godkendelse af referat og opfølgning på sidste Repræsentantskabsmøde den 31.10.2023 (B)

4. DDH kontaktcenter budget 2025 (B)

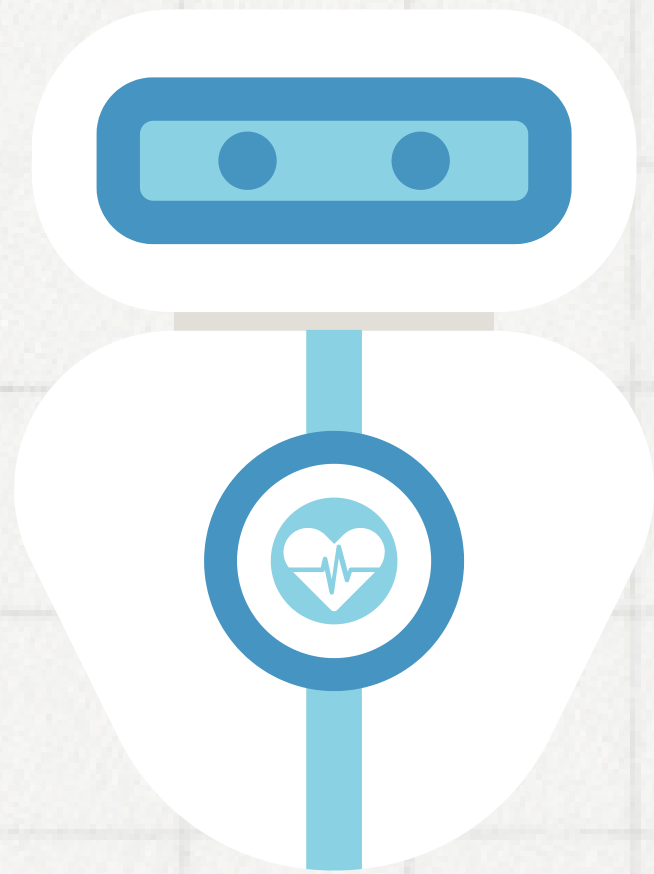
5. Skanderborgs forslag til ny Økonomimodel (B)

6. DDH-strategi 2023-2025 (O, D, B)

a. Onboarding initiativerne – status og næste skridt

b. Opsamling og drøftelse af DDH's strategiske indsatser – prioritering og næste skridt

7. Evt.



Chatbot

Efter frokost

Digital & Teknologi

Strategi, trends & erfaringer

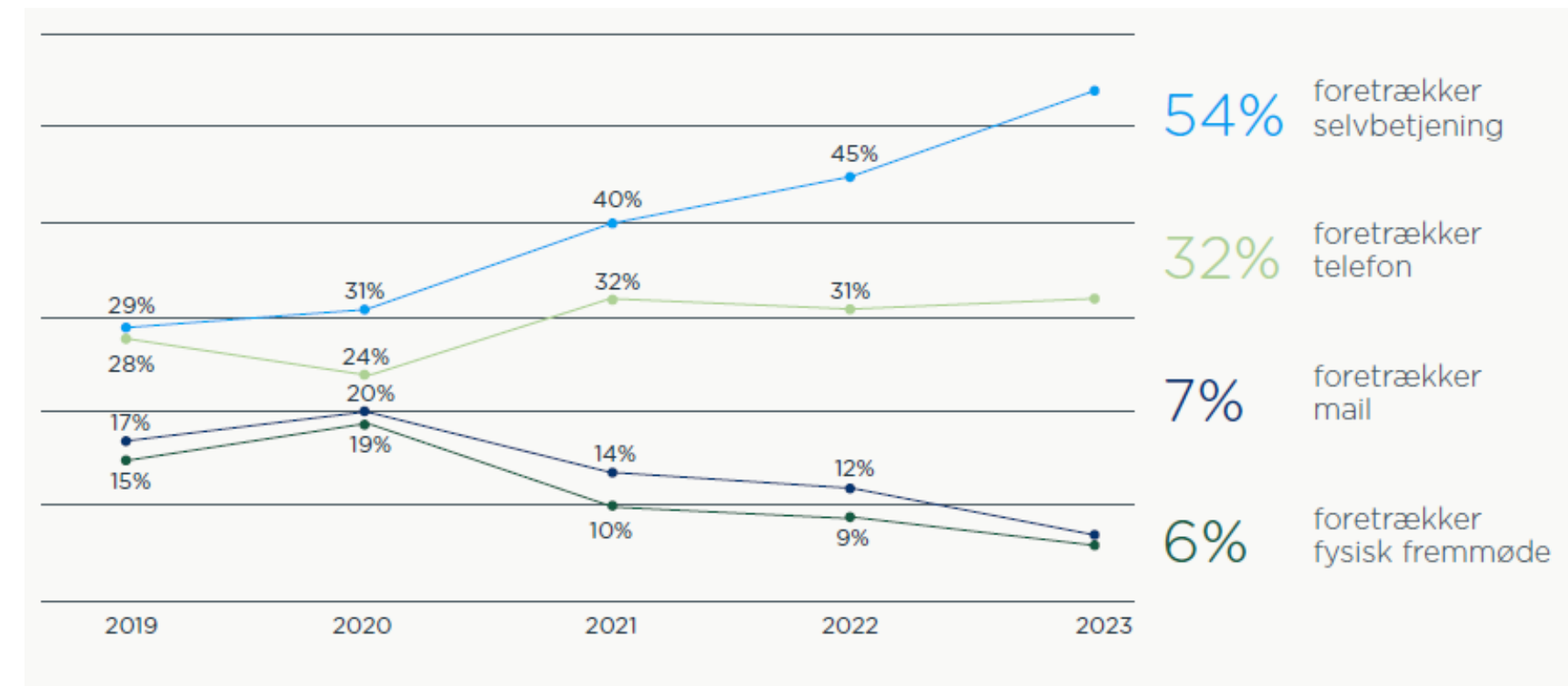
Stadig flere takker ja til digital selvbetjening, men telefon som kontaktkanal er stadig vigtig

IT i praksis® afdækker borgernes fortrukne kanaler til at kommunikere med det offentlige. Sammenlignet med resultaterne fra de seneste fem år, foretrækker endnu flere borgere i samtlige aldersgrupper digital selvbetjening, når de skal have kontakt til det offentlige, ansøge eller indberette en sag, finde information eller ønsker at klage.

I år er det størstedelen af borgerne, der ønsker at bruge selvbetjening som kontaktkanal til det offentlige. Det er en stigning på 9 pct. i forhold til undersøgelsen fra sidste år. Det er især borgere med færrest digitale færdigheder, der fravælger digital selvbetjening og i stedet søger mod telefonopkald som foretrukken kontaktkanal.

Telefon er også en meget populær kontaktkanal, og flertallet af borgerne foretrækker denne måde at kommunikere på, når der er spørgsmål til en sag, skal søges råd og vejledning i nye og ukendte situationer, eller der er truffet afgørelser, man ikke forstår eller skal have uddybet.

I år angiver ingen, at de foretrækker videomøde, hvor det i 2020 var omkring hver tiende borger (13 pct.), der var enige i, at de i højere grad ville bruge videomøde som kontaktkanal til det offentlige.





Styregruppens arbejde i 2024

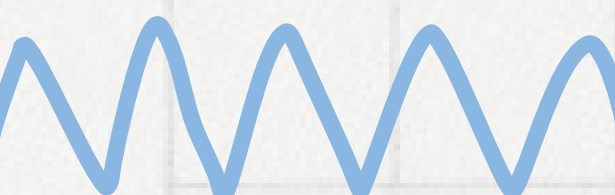
Der er afholdt 3 styregruppemøder i 2024, hvor der løbende er fokus på:

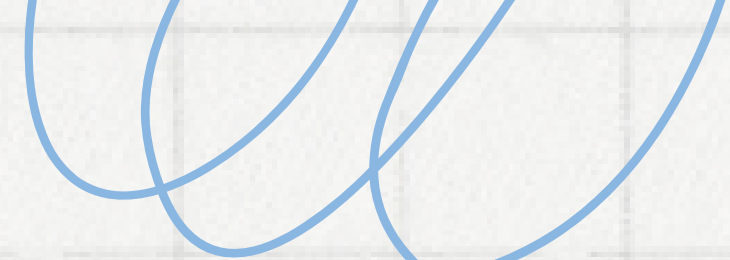
- KPI'erne
- Vagtplanen (tilpasning)
- RenoSyd (forlænet)

01. Kvalitet

02. Onboarding

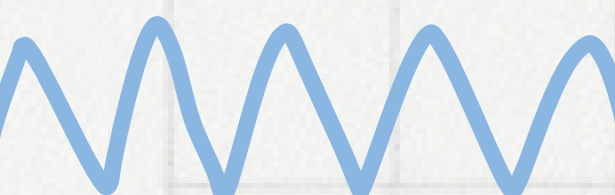
03. Strategi





01. Kvalitet

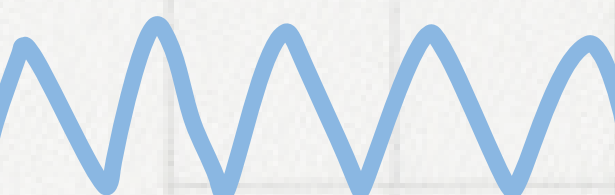
Styregruppen har fokus at styrke kvaliteten i DDH

- **Forventning til lokal ledelse og agenterne**
 - **Ny hjemmeside**
 - **Fokuseret ledelses information i PowerBI**
 - **Forenkling af guides (påbegyndes efter sommerferien)**
 - **Kvalitet = trivsel**
- 
- 



02. Onboarding

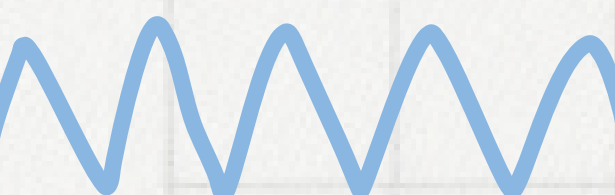
Den gode onboarding er forudsætning for at løfte kvaliteten

- Onboarding af alle agenter (og ledere!)
 - Professionalisering af undervisningen (1-dags uddannelse)
 - Nyt e-learning modul
 - Spørgeskemaundersøgelse for agenterne
- 
- 



03. Strategi

Det fortsatte arbejde med strategiske indsatser

- **Det videre arbejde med 2 strategiske indsatser**
 - **Digital Inklusion**
 - **Beredskab**
- 
- 

The background is a light gray grid. It is decorated with various hand-drawn blue doodles. In the top left, there are several overlapping loops. To their right is a solid blue scribble. Further right are more overlapping loops. On the far right, there is a star-like shape and some vertical lines. Along the bottom, there are several 'v' shapes, a wavy line, and some larger loops.

Tak!



PUNKT

2

GODKENDELSE AF DAGENS
DAGSORDEN PUNKT 1-7 (B)



PUNKT

3

GODKENDELSE AF REFERAT OG
OPFØLGNING PÅ SIDSTE
REPRÆSENTANT-SKABSMØDE DEN
31.10.2023 (B)



PUNKT

4

DDH KONTAKTCENTER BUDGET
2025 (B)

**I Den nye økonomimodel
inddeles den samlede økonomi i to dele**

Økonomi afsat til vagtplan

Ca. 70 %

Udregnes på baggrund af volumen

= **Lidt Kompleks**

Økonomi afsat til resten (sek./systemer/SB.NU mv.)

Ca. 30 %

Udregnes på baggrund af befolkning

= **ENKELT 😊**

Økonomi afsat til vagtplan = **kompleks**

Med modellen ønsker vi at give et incitament til kommuner om at lægge flere kald i DDH

En kommune kan få status som hhv. :

- Gul (kommunen bruger DDH i overensstemmelse med hvor stor kommunen er befolkningsmæssigt)
- Rød (kommunen bruger DDH noget mindre end hvor stor kommunen er befolkningsmæssigt)
- Grøn (kommunen bruger DDH noget mere end hvor stor kommunen er befolkningsmæssigt)

Gns. pris pr. kald alt inkl.		24,14 kr.
Gns. pris pr. kald bemanning		16,53 kr.
Opkaldspris nedre fraktil	1,10	18,19 kr.
Opkaldspris øvre fraktil	0,90	14,88 kr.



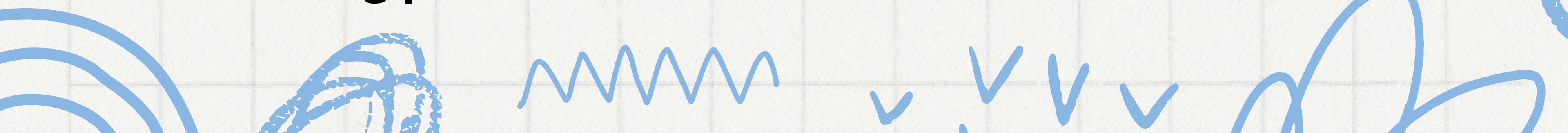
Den endelige udregning for en kommune kan altså først laves når året (eller halvåret) er gået, og vi kender :

- Kommunens samlede volumen
- Kommunens antal vagter

Udregninger for kommunens samlede økonomi for

- 2024 (forventet regnskab)
- 2025 (budget)

Baserer sig på tal fra 1. kvartal 2024



	Budget 2024 (ikke indeksreguleret)	Forventet regnskab 2024 (ikke indeksreguleret)	Budget 2025 (ikke indeksreguleret)
Lønudgifter			
Lønudgift bemanning	6.500.000,00	4.736.833,83	5.200.000,00
DDH sekretariat - Hjørring	127.049,65	127.049,65	127.049,65
DDH sekretariat - Aarhus - <i>delvis flyttet til Chatbot</i>	571.724,47	271.724,47	300.000,00
DDH sekretariat - Randers	317.625,17	317.625,17	317.625,17
DDH sekretariat - Halsnæs	127.049,65	160.000,00	127.049,65
Projektledelse - transportudgifter	25.987,48	25.987,48	25.987,48
SUM Lønudgift	7.669.436,42	5.639.220,59	6.097.711,95
IT			
IT Projektledelse (intern) - <i>flyttet til Chatbot udbud</i>	160.000,00		
Vagtplanlægningsystem Plangy	140.000,00	135.000,00	140.000,00
AULA (SB.NU guider)	36.000,00	36.000,00	36.000,00
Selvbetjeningnu til chatbot - <i>flyttet til Chatbot</i>	200.000,00		
Rapporter (SB.NU PowerBI, Puzzel m.v.)	65.000,00	65.000,00	65.000,00
Telefonsystem drift (inkl. support)	450.000,00	450.000,00	450.000,00
SUM IT	1.051.000,00	686.000,00	691.000,00
Øvrige udgifter			
Medarbejderdage + ordinære repræsentantskabsmøder	160.000,00	155.924,86	160.000,00
Markedsføring & kommunikation	85.000,00	83.159,92	85.000,00
E-learning etablering	200.000,00	200.000,00	
E-learning drift	100.000,00	100.000,00	100.000,00
Onboarding uddannelse		50.000,00	
Onboarding uddannelse - løbende 4 x årligt			80.000,00
Diverse	2.000,00	2.000,00	2.000,00
SUM Øvrige	547.000,00	591.084,78	427.000,00
Projektsum til fordeling ml. kommuner	9.267.436,42	6.916.305,37	7.215.711,95
Projektsum fratrullet vagt-bemanning	2.767.436,42	2.179.471,54	2.015.711,95

Det forventede regnskab for 2024 vil være ca. 2 mio. kr. end det budgetterede. Det skyldes den løbende tilpasning af vagtplanen til et færre antal kommuner og tilsvarende færre kald. Grundet dette forventes den gennemsnitlige pris pr. kald at forblive lav på ca. 24 kr. Dette er med forbehold for at volumen udvikler sig som 1. kvartal i 2024

Der er flyttes udgifter fra regnskab og ramme i kontaktcentret til chatbotten, hvor de retmæssigt hører hjemme.

Som allerede vedtaget figurerer nu udgifter til de løbende onboarding 1-dags kursusforløb (4 gange årligt) - både i 2024 og 2025. Ligeledes er der afsat midler til at vedligeholde den netop udviklede e-learning platform



PUNKT

5

SKANDERBORGS FORSLAG TIL NY
ØKONOMIMODEL (B)

Forslag til ny fordelingsmodel af bemanningen af vagter i DDH (gældende fra 1.1. 2025)

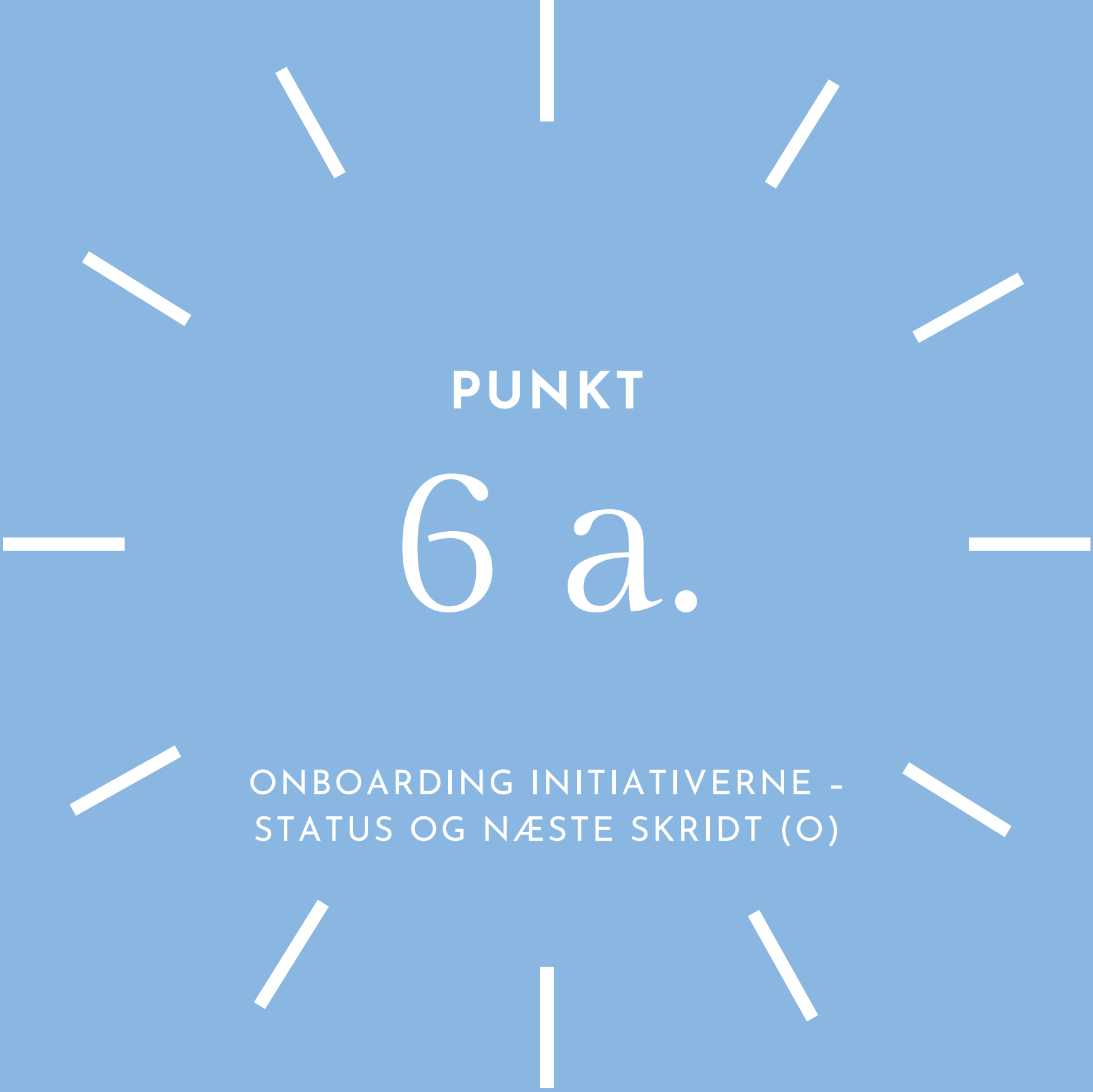
Fordelingen af vagter sker som hovedprincip efter andelen af kald foregående år. Det betyder således, at fordelingen af vagter sker efter dem der belaster DDH.

Indstilling fra en enig styregruppe:

Efter en drøftelse på styregruppemødet den 18. april 2024, er konklusionen at styregruppen ikke kan anbefale at implementere økonomimodellen fra Skanderborg og vil derfor indstille til repræsentantskabet at forslaget afvises.

Beslutning:

Kan indstillingen fra styregruppen tiltrædes? Eller godkendes forslaget fra Skanderborg til implementering af ny økonomimodel?



PUNKT

6 a.

ONBOARDING INITIATIVERNE -
STATUS OG NÆSTE SKRIDT (O)

2023

Konsolidering

2024

Forandringspotentialer 1

2025

Forandringspotentialer 2

Onboarding-indsatser: ★

- **E-learning moduler**
 - ✓ Indgåelse af aftale med e-learnings konsulenter (Aarhus)
 - ✓ Intern organisering af produktion og evaluering af film
 - ✓ Produktion af +32 agent film
 - Produktion af 3 ledelses film
 - ✓ Produktion af workflow test moduler
 - Klargøring på site (tjek af agents gennemførsel)
 - ✓ Drift- og vedligeholdsaftale
- **Onboarding af agenter – Brian Vang,**
 - ✓ Første kursusdage afviklet (evaluering gennemført)
 - ✓ Tilmeldingsskema rundsendt
 - ✓ Løbende koordinering af tilmeldinger fra DDH sekretariatet
 - ✓ Ledelses- og værtskabsinformation rundsendt
 - Gennemførsel af uddannelsesdage
- ✓ **Hjemmeside, velkomstpakke, håndbøger**
 - ✓ Hjemmeside klar (www.dendigitalehotline.dk)
 - ✓ Håndbøger og velkomstpakke klar
- **Medarbejderdag (Afventer)**
- **Agent spørgeskema måling**
 - ✓ 0-punktmåling gennemført
 - ✓ Analyse af 0-punktmåling præsenteret for styregruppen
 - Resultat af 0-punktmåling rundsendt
- **Organisering i DDH-Netværk (Afventer)**

16/5

13/11

Trivselsmåling-2

E-learning platform

•	E-learning moduler	
✓	Indgåelse af aftale med e-learnings konsulenter (Aarhus)	
✓	Intern organisering af produktion og evaluering af film	
✓	Produktion af +32 agent film	
•	Produktion af 3 ledelses film	
✓	Produktion af workflow test moduler	
•	Klargøring på site (tjek af agents gennemførelse)	
✓	Drift- og vedligeholdsaftale	

Formål

At lave en platform hvor både nye og garvede agenter kan erhverve sig den viden der ligger til grund for arbejdet som DDH-agent

Omfang

Kurset består af 24 videoer, en række mindre øvelser, en interaktive sider og en simuleret vagt med to samtaler

Link til E-lær online kursus

360.articulate.com/review/content/c87def81-9c38-4c41-a100-5e9fae86e8fa/review

E-learning platform

- **E-learning moduler**

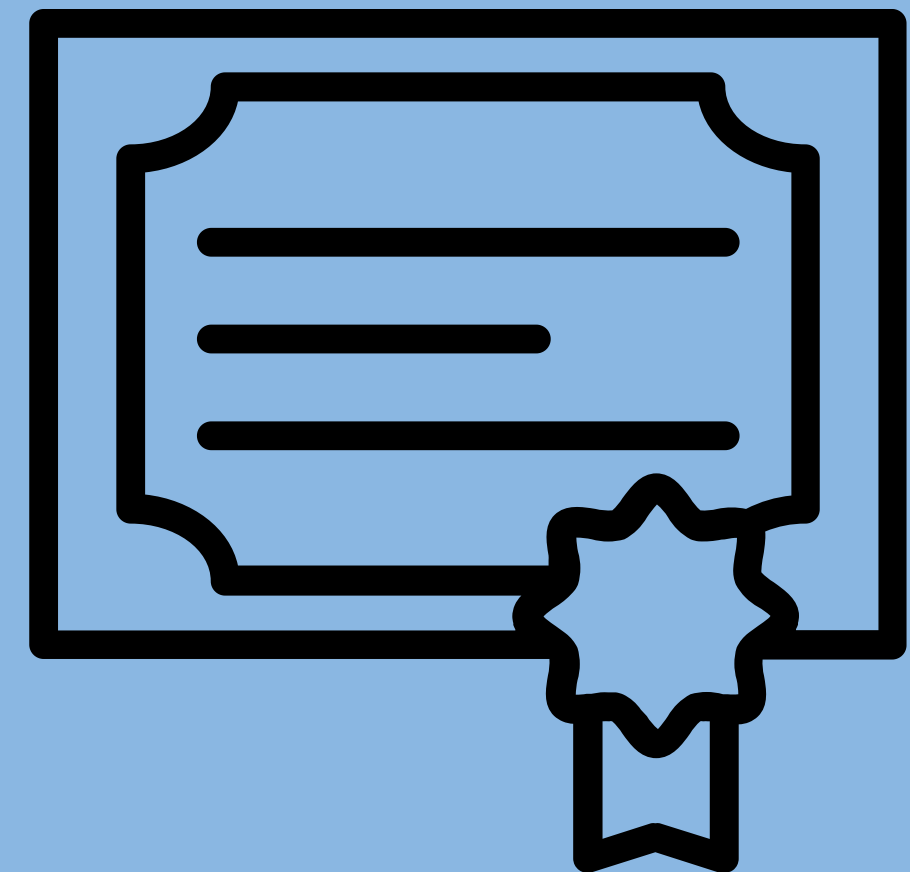
- ✓ Indgåelse af aftale med e-learnings konsulenter (Aarhus)
- ✓ Intern organisering af produktion og evaluering af film
- ✓ Produktion af +32 agent film
- Produktion af 3 ledelses film
- ✓ Produktion af workflow test moduler
- Klargøring på site (tjek af agents gennemførelse)
- ✓ Drift- og vedligeholdsaftale

Varighed

Kurset tager ca. 2, 5 time at gennemføre

Diplom

Agenter vil modtage en invitation til kurset på deres mail. Ved afslutning vil de få et diplom på færdiggørelse af kurset



Onboarding forløb

Onboarding af agenter – Brian Vang,

- ✓ Første kursusdage afviklet (evaluering gennemført)
- ✓ Tilmeldingsskema rundsendt
- ✓ Løbende koordinering af tilmeldinger fra DDH sekretariatet
- ✓ Ledelses- og værtskabsinformation rundsendt
- Gennemførelse af uddannelsesdage

#borgerservice #borgerserviceskolen



Formål At opkvalificerer agenterne og give et ensartet grundlæggende fundament at lave borgerservice på.

Obligatorisk deltagelse: Vi har afholdt 15 ud af 17 kursusdage her i foråret hvor alle nuværende agenter har haft mulighed for at deltage.

Opsamlende kurser i efteråret: Vi har planlagt at afholde opsamlende kurser nye agenter og agenter der ikke kom med i første omgang i efteråret 2024. Datoerne er ikke fastlagt endnu



PUNKT

6 b.

SPØRGESKEMAUNDERSØGELSE
BLANDT AGENTERNE -
HOVEDRESULTATER (O)

Spørgeskema

Agent spørgeskema måling	
✓ 0-punktmåling gennemført	
✓ Analyse af 0-punktmåling præsenteret for styregruppen	
• Resultat af 0-punktmåling rundsendt	

Målgruppe: Alle aktive DDH-agenter i alle medlemskommune.

Gennemført: 175 besvarelser

Delvist besvaret: 19 besvarelser

Formål: At måle effekten af de forskellige op-kvalifikationstiltag der foretages i forår og sommer 2024. Samme spørgeskema er derfor planlagt til at blive gennemført i sensommeren 2024

Periode: 16/01/2024 – 26/01/2024

Spørgeskema

Agent spørgeskema måling

- ✓ 0-punktmåling gennemført
- ✓ Analyse af 0-punktmåling præsenteret for styregruppen
- Resultat af 0-punktmåling rundsendt

Målgruppe:

Alle aktive DDH-agenter i alle medlemskommune.

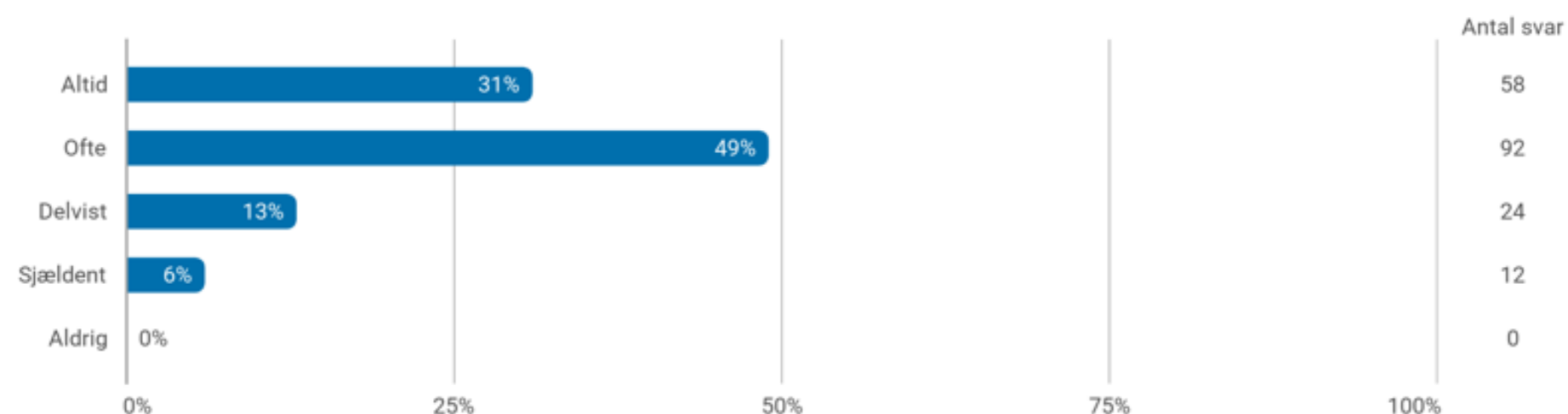
Gennemført: 175 besvarelser

Delvist besvaret: 19 besvarelser

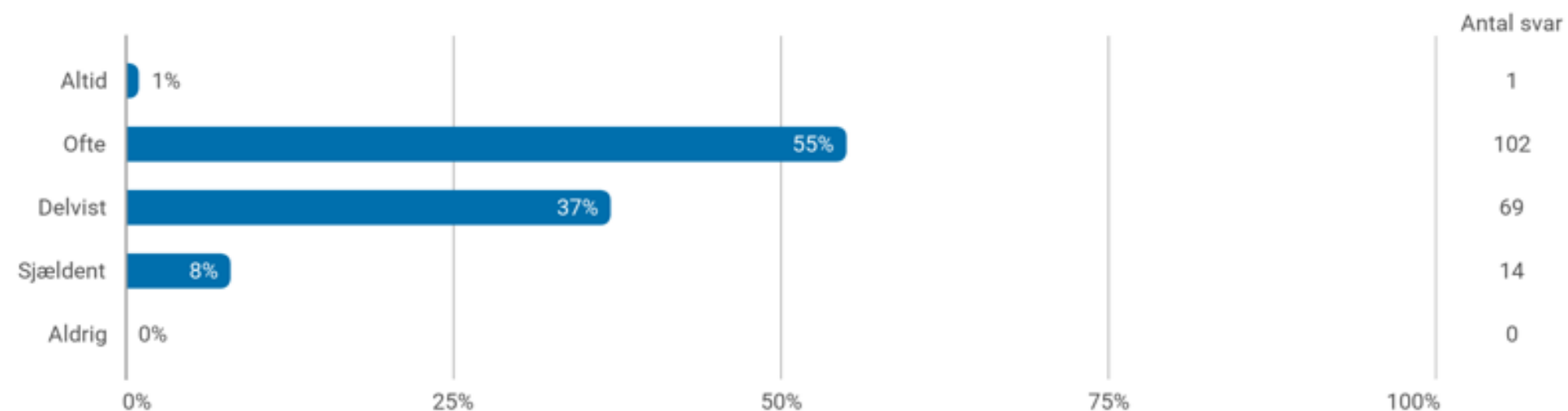
Periode: 16/01/2024 – 26/01/2024

Spørgeskema: guides

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

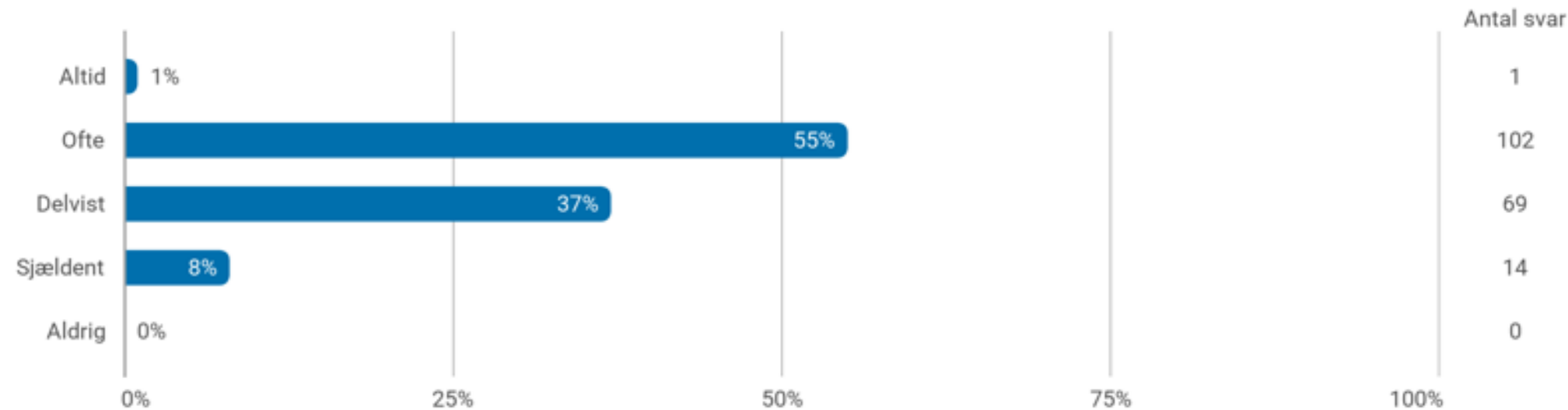


Spørgsmål: Hvor ofte oplever du, at du kan finde den guide du skal bruge for at vejlede borgeren?



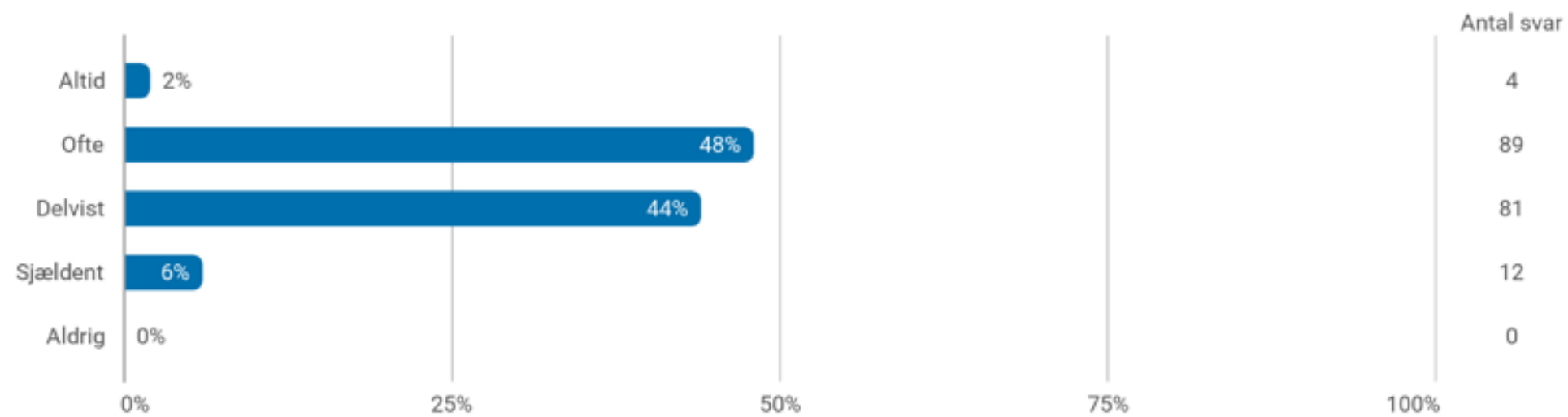
Spørgeskema: guides

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



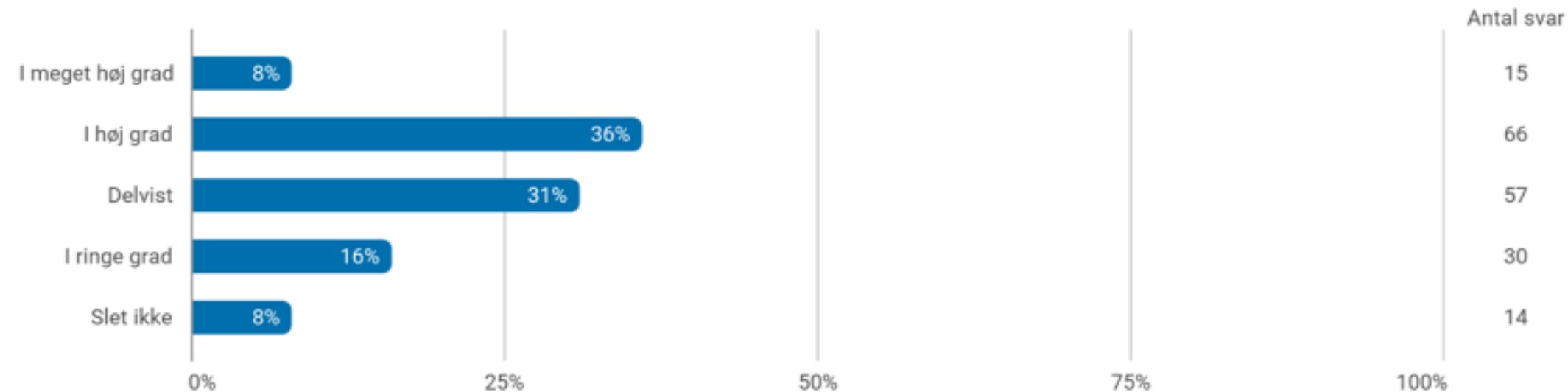
"Der er desværre alt for meget forskel i opsætning af guides og henvisninger." - agent

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



Spørgeskema: trivsel

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



"Jeg kan rigtig godt li' at guide og vejlede borgere igennem en selvbetjeningsløsning f.eks. – og elsker når det lykkes."- agent

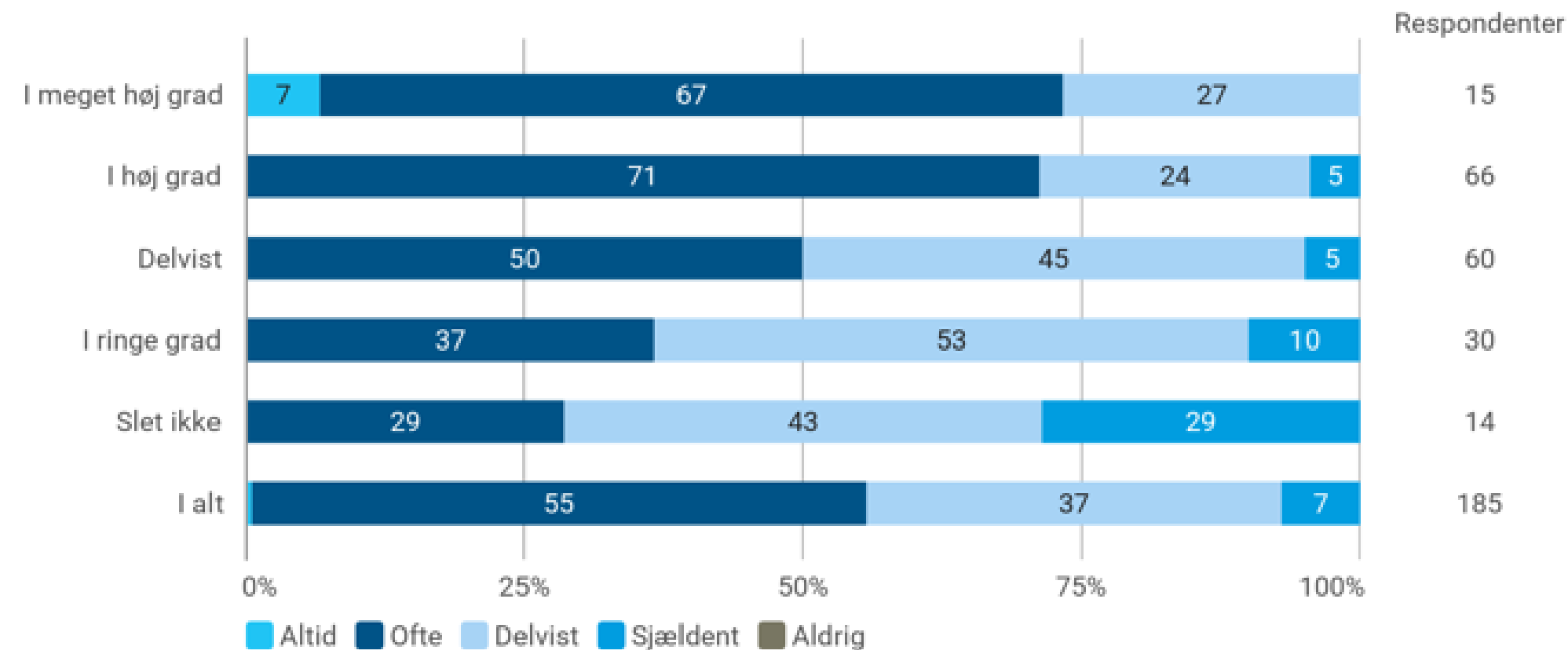
"Jeg finder [det] meningsfuldt at hjælpe borgerne. Men det er i min optik ikke meningsfuldt at stille om til kommune eller forklare hvad DDH er, og hvorfor de lander hos mig 30 - 40 gange på en vagt"- agent

"Jeg synes meget af tiden er jeg en omstilling. Og her syntes jeg mine kræfter bliver lidt spildt"- agent

Spørgeskema: trivsel & guides

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

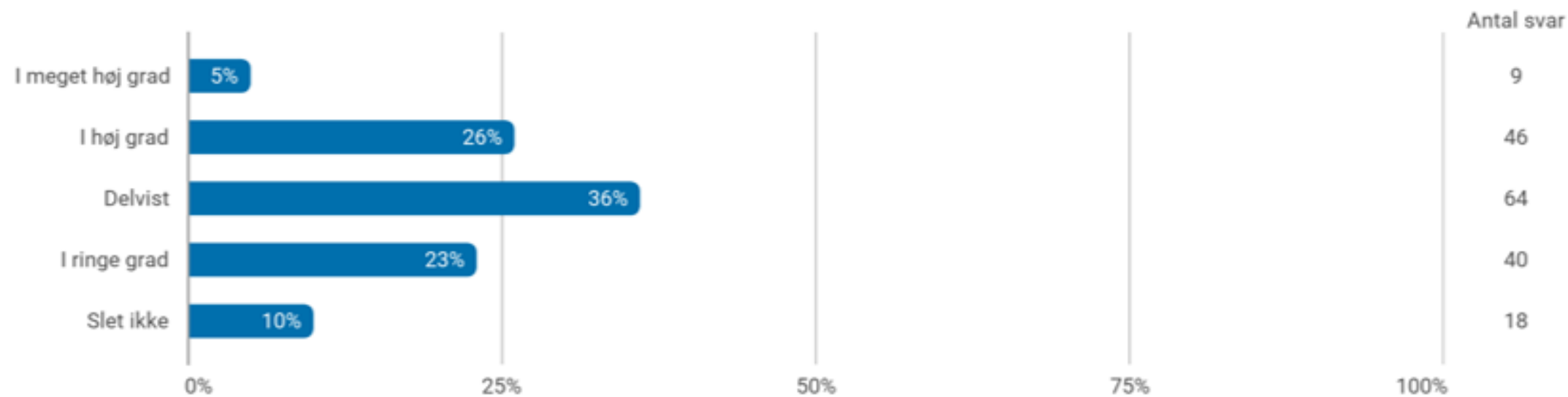
Krydset med: I hvor høj grad trives du i arbejdet som DDH-agent?



- Trivsel bliver påvirket af kvaliteten og enkelheden af guidesne.
 - 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 ”

Spørgeskema: Ledelse

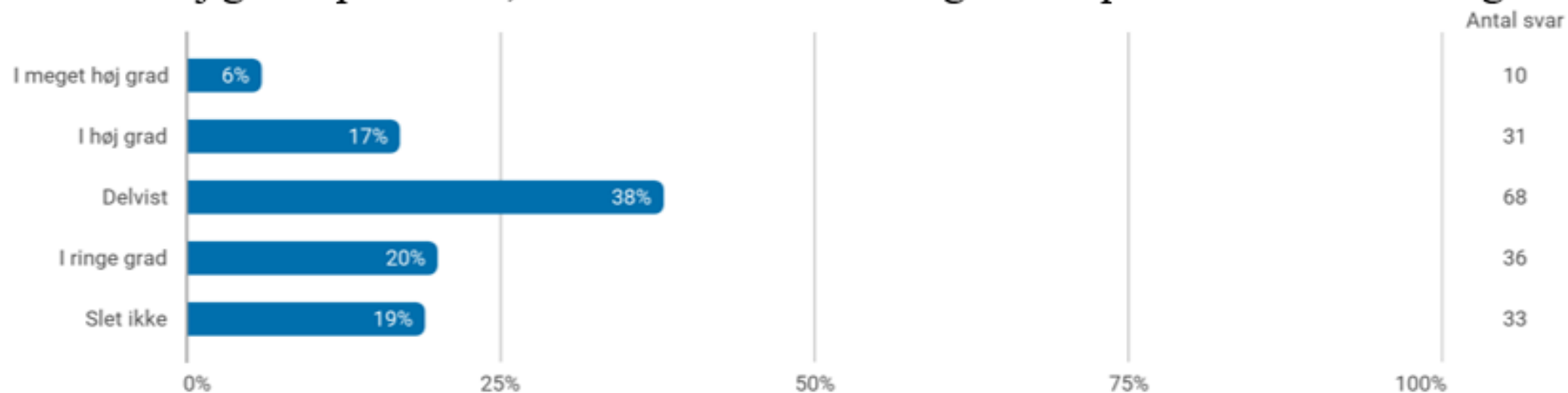
Spørgsmål: I hvor høj grad oplever du, at din leder taler med dig om hvordan du trives i DDH?



"Jeg elsker at være på ddh, men de der 4 timers telefoner er såååå dræbende lang tid, faktisk både hvis der er travlt eller næsten ingen kald :-)" - agent.

"Mere fokus fra ledelsen." - agent

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





PUNKT

6 c.

OPSAMLING OG DRØFTELSE AF
DDH'S STRATEGISKE INDSATSER -
PRIORITERING OG NÆSTE SKRIDT
(O, D, B)

2023	2024	2025
Konsolidering	Forandringspotentialer 1	Forandringspotentialer 2
Onboarding-indsatser: ★ ✓ E-learning moduler ✓ Onboarding af agenter – Brian Vang / Ian Wisler ✓ Medarbejderdag (Afventer) ✓ Organisering i DDH-Netværk (Afventer) ✓ Hjemmeside, velkomstpakke, håndbøger		
SWOT-indsatser (#1-12) Seminar (17. aug.) Netværksledelse # 5 Service mål & KPI Krav, Roller & ansvar, # 4+5 Guider & IVR mv. # 10 Nye områder - #1 Digital inklusion / #2 Kriseberedskab / #3 Én indgang Ny governance model for DDH - #4,5,6 DDH som udviklingscenter Bemanding & kompetencer - #7 Agil bemanding / #8+9 Skills Ny teknologi - #11 udvidet telefonisystem / #12 Udvikling af ny teknologi		
	Trivselsmåling-0 16/5	Trivselsmåling-1 13/11
		Trivselsmåling-2

Borgerservice – en tryk og nem indgang til den offentlige sektor



Pejlemærker for kommunernes Borgerservice

KL

September 2023

Pejlemærke 3:
Borgerservice understøtter
borgernes selvstændighed i det
digitaliserede velfærdssamfund

Pejlemærke 2:
Borgerservice tilbyder sine
services digitalt, når det giver
værdi for borgeren

Pejlemærke 1:
Borgerservice er det menneskelige
ansigt i den digitale offentlige sektor

Pejlemærke 5:
Borgerservice kan bidrage ved
akutte hændelser i samfundet

Styregruppens forslag til strategiske pejlemærker

1. **Digital inklusion**
2. **Beredskab**

Til punktet lægges der op til **aktiv deltagelse fra DDH-repræsentantskabet.**

For at få en god drøftelse, ønsker styregruppen at **alle repræsentanter forbereder, hvilke strategiske indsatser, som DDH skal arbejde med de næste år.**

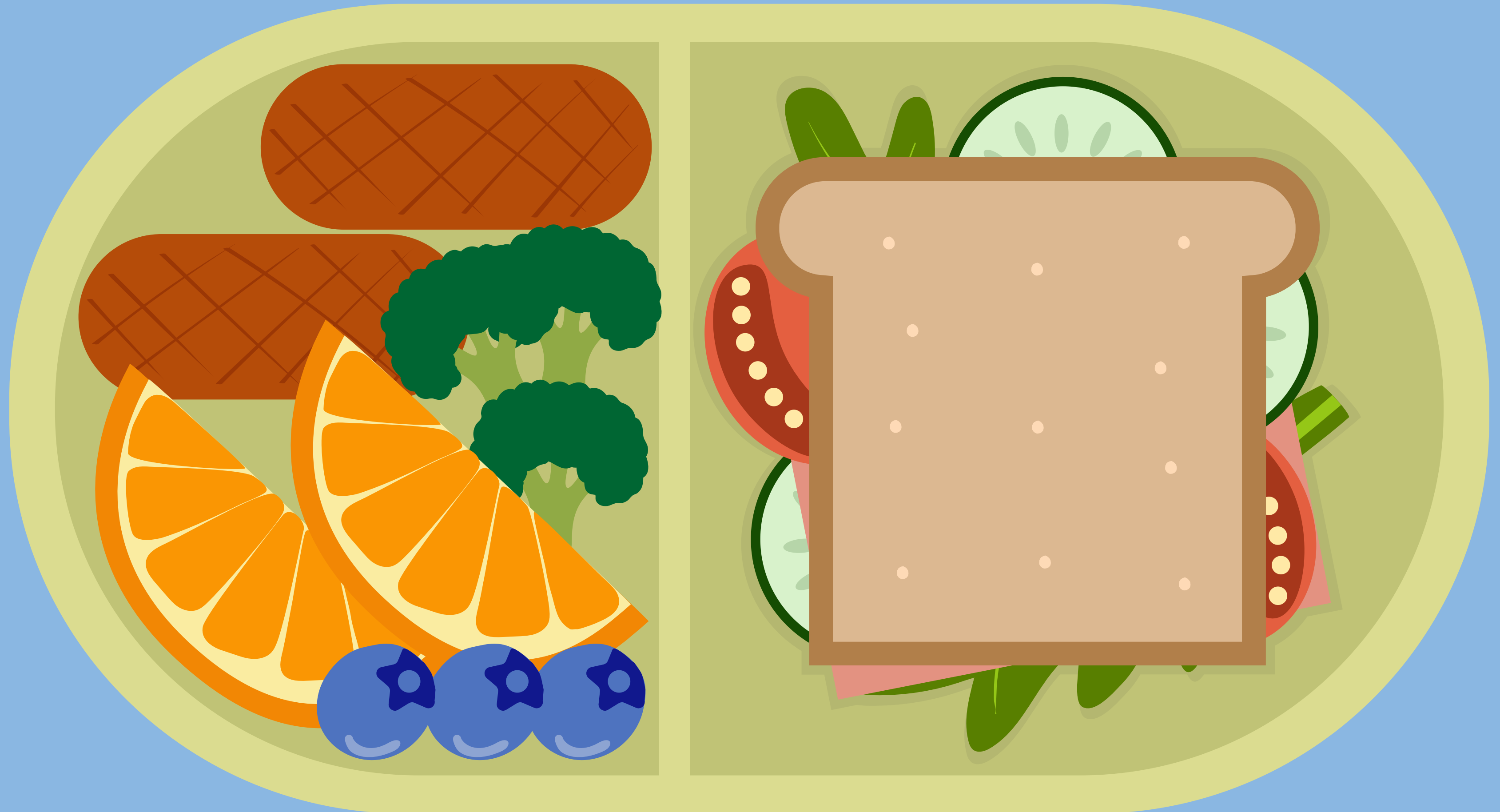
Styregruppen ønsker at **få et mandat** fra repræsentantskabet til at arbejde videre med 'Digital Inklusion' og 'Beredskab' som strategiske pejlemærker i DDH, og ønsker at få beriget indsatserne, samt et få et katalog over andre vigtige indsatser som kunne være interessante at arbejde videre med.

Sæt jer sammen og tal om:

- **Hvordan kan vi konkret arbejde med 'Digital inklusion' og 'Beredskab' i DDH?**
- **Hvilke yderligere strategiske indsatser skal vi arbejde med i DDH?**

Skriv det på de udleverede papirer

FROKOST 12:30 - 13:00



Dagsorden

Dagsorden DDH Chatbot:

8. Velkomst v/formand for styregruppen (O)

9. Godkendelse af dagens dagsorden punkt 8 -14 (B)

10. Godkendelse af referat og opfølgning på sidste repræsentantskabsmøde den 31.10.2023 (B)

11. Chatbot udbuddet (O)

a. Status på tilslutningskommuner

b. Status på udbudsprocessen – tidsplan, forhandlingsspor og kontrakt v/ Advokat Kathrine Ahrenholt

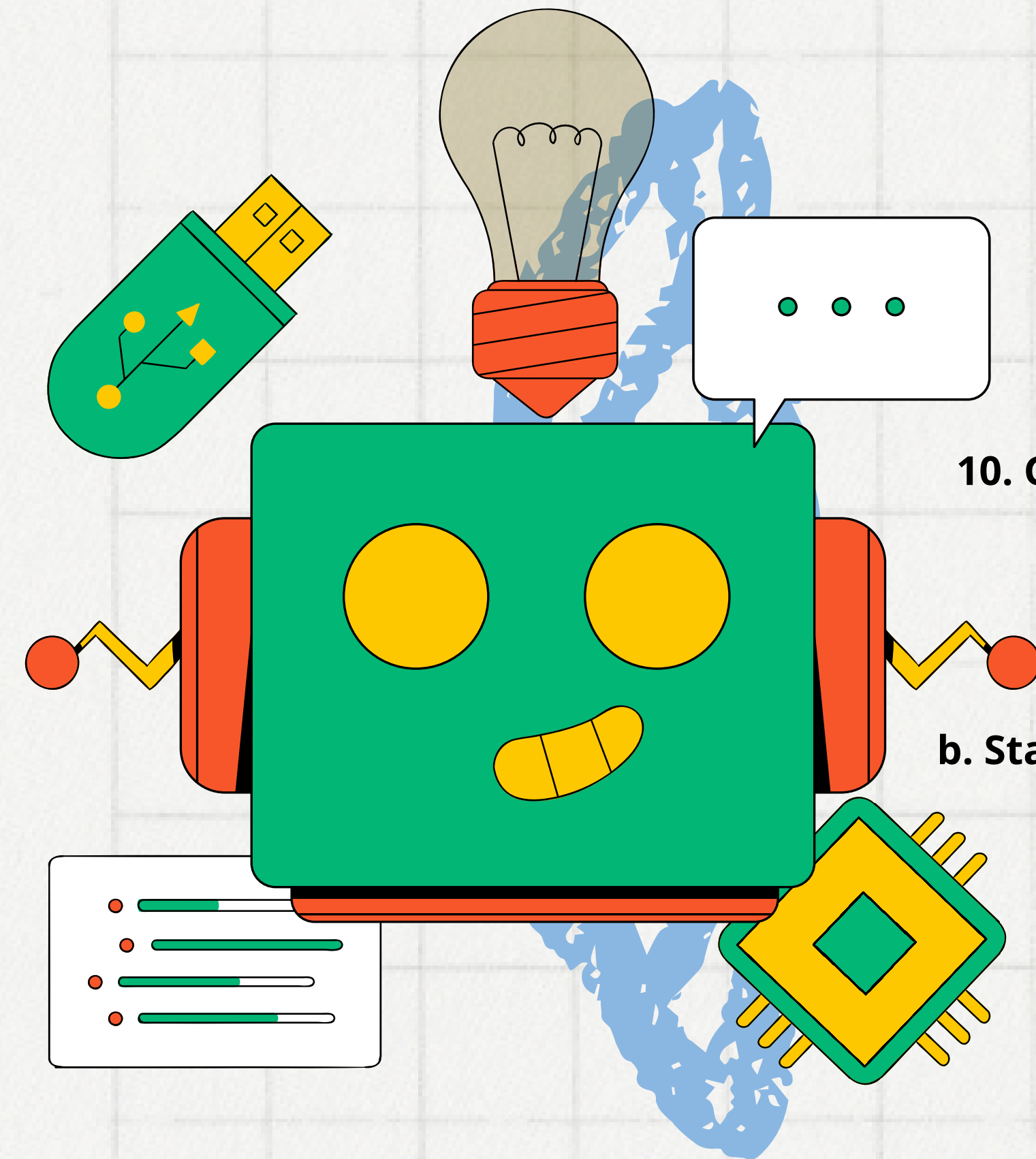
c. Milepæle og kommende beslutninger

d. Økonomi – finansieringsplan og status

12. Status for drift og udvikling af chatbot MUNI (O)

13. Chatbot budget 2025 (B)

14. Evt.





PUNKT

8

VELKOMST V/FORMAND FOR
STYREGRUPPEN (O)

Chatbot



Styregruppen har arbejdet med:

- Udbud
- Sparring med Chatbot-teamet
- Tidsplan – udbud
- Økonomi – finansiering af udbud
- Tilslutningsaftaler med 39 kommuner
- Chatbot dagen
- LinkedIn



PUNKT

9

GODKENDELSE AF DAGENS
DAGSORDEN PUNKT 8 -14 (B)



PUNKT

10

GODKENDELSE AF REFERAT OG
OPFØLGNING PÅ SIDSTE
REPRÆSENTANT-SKABSMØDE DEN
31.10.2023 (B)



SE ANDEN PRÆSENTATION FOR PUNKT 11 OG 12



PUNKT

13

CHATBOT BUDGET 2025 (B)

Chatbot 2025

Budget Chatbot	Budget 2024	Forventet 2024	Budget 2025 *
Drift	601.950,91	630.000,00	630.000,00
Udviklingsudgifter til IBM	342.290,88		
Reserveret til yderligere udvikling			
IT projektledelse (Syddjurs)			
Markedsføring & chatbotdag*****	50.000,00	75.000,00	125.000,00
Transport og forplejning	20.000,00	20.000,00	20.000,00
DDH sekretariat***		300.000,00	300.000,00
Selvbetjening.nu****		165.000,00	165.000,00
DDH lønudgifter (RAMME)**	1.350.000,00	1.350.000,00	1.500.000,00
SUM	2.364.241,79	2.540.000,00	2.740.000,00
I alt	2.364.241,79	2.540.000,00	2.740.000,00
* Rammen skal pristalsreguleres			
**Justeret i overensstemmelse med konkrete almindelig lønregulering			
***Udgifter til DDH sekretariatsbistand overført fra DDH kontaktcenter budget pga. udbuddet og implementering			
****Udgifter til SB.NU som er påkrævet til chatbot - flyttet fra DDH kontaktcenter budget			
*****Justeret ift. behov (fx antal deltagere til Chatbot Dag er fordoblet, deltagelse på konference, messer)			

PUNKT

14

EVT.