

Dagsorden



Inviterede: Lene Hartig Danielsen, Aarhus
Mona Sproegel, Hjørring
Lise Skjødt, Morsø
Lone Bjørn Madsen, Horsens
Malene Balzer, Odder
Merete Hedegaard Normand, Halsnæs
Anton Knudstrup Vest, Halsnæs (sek.)
Sofie Synnestvedt Olsen, Frederikshavn
Stine Kragelund, Vesthimmerland
Marianne Riis Søborg, Furesø
Mette Bech-Møller, Viborg
Jon Løbner, Syddjurs (sek.), Syddjurs
Torben Glock, Aarhus (sek.), Aarhus
Rikke B. Christensen (sek.), Aarhus

Aarhus Kommune
Borgerservice og Biblioteker
Kultur og Borgerservice

27. november 2024

Dagsorden DDH Styregruppemøde

Mødedato: 05.12.2024
Mødetid: Kl. 10 -14
Mødested: Teams

Udvikling & Demokrati
Dokk1, Hack Kampmanns Plads 2
8000 Aarhus C

Sagsbehandler
Torben Glock

E-mail: tgl@aarhus.dk
www.aarhuskommune.dk

Dagsorden

1. Velkomst
2. Godkendelse af dagens dagsorden inkl. mødeplan for 2025 (B)
3. Godkendelse af referat og opfølgning på seneste styregruppemøde den 31.10.2024 (B)
4. KPI - Kvalitet (O, D)
5. Kommunikation og proces til udmeldte kommuner (B)
6. Årsberetning til kommunaldirektørkreds i Q1 2025 (O, B)
7. Onboarding status (D, B)
 - a. Opfølgning på optagelse af ledervideo
 - b. Tilfredshedsundersøgelsen 2025
 - c. Opfølgning på agenternes KPIer
8. Styregruppens strategiske arbejde (O, D, B)
 - a. Status på Region Sjælland partnerskab (O)
 - b. Status på samarbejde med Ældresagen (O, D)
 - c. Yderligere samarbejde om Digital Inklusion (D)
9. Indledende drøftelse af fremtidig organisering i styregruppen (D)
10. Chatbot (O)
 - a. Status for implementeringsprocessen (O)
11. DDH-branding & Kommunikation (D, B)
12. Evt.

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

Oplæg til dagsordenens punkter:

OBS! Find bilag til punkterne her: <https://dendigitalehotline.dk/for-medlemmer/leder/dagsorden-og-referater/styregruppemoede-31102024> (koden er: **DDHleder2024**)

Punkt 1: Velkomst
V/Mødeleder
Mødet afholdes som TEAMS møde.
Der er afbud fra: (opdateres i referat)
-

Punkt 2: Godkendelse af dagens dagsorden inkl. mødeplan for 2025 (B)
V/ Mødeleder
Bilag til punktet: • DDH-dagsorden_05.12.2024
Beslutninger: 1. Det indstilles at dagsordenen godkendes.
•

Punkt 3: Godkendelse af referat og opfølgning på sidste styregruppemøde den 26.09.2024
V/ Mødeleder
Bilag til punktet: • Referat_ DDH Styregruppemøde 31.10.2024
Opfølgningspunkter: A. HK-aftaler – fornyelse 3. kvartal 2024 B. Varm omstilling pilot
Opfølgning: A. HK har godkendt lokalaftalen for DDH medarbejdere. Lokalaftalen kan ses her på hjemmesiden: https://dendigitalehotline.dk/for-medlemmer/leder/tilmeld-en-ny-agent-til-ddh-kontaktcenter B. Der gives en opdatering om dette punkt under punkt 7: Onboarding C. Vagtplanen 2025
Beslutninger: • Det indstilles at referatet fra styregruppemødet den 13.10.2024 godkendes.

Punkt 4: KPI - Kvalitet (O, D)

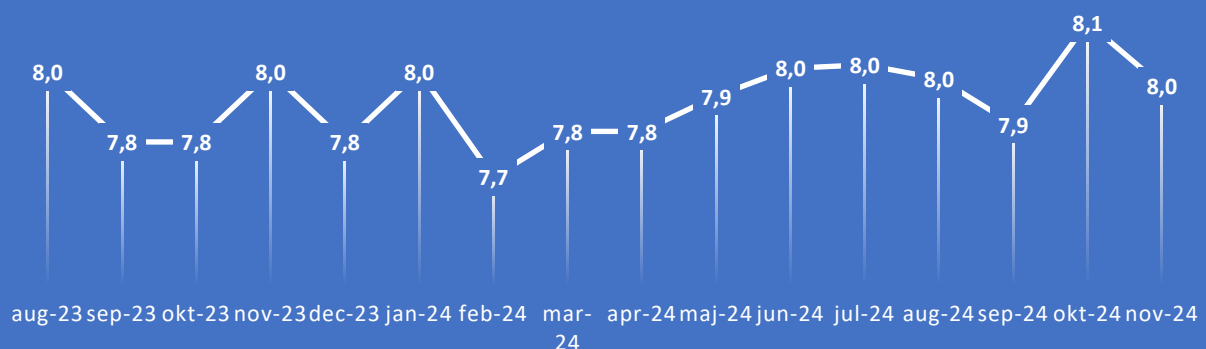
V/ alle

Bilag til punktet: Se power BI: : [ddh_stats - Power BI](#)

Introduktion: KPI'er drøftes på baggrund i Power BI oversigten samt nedenstående grafer.

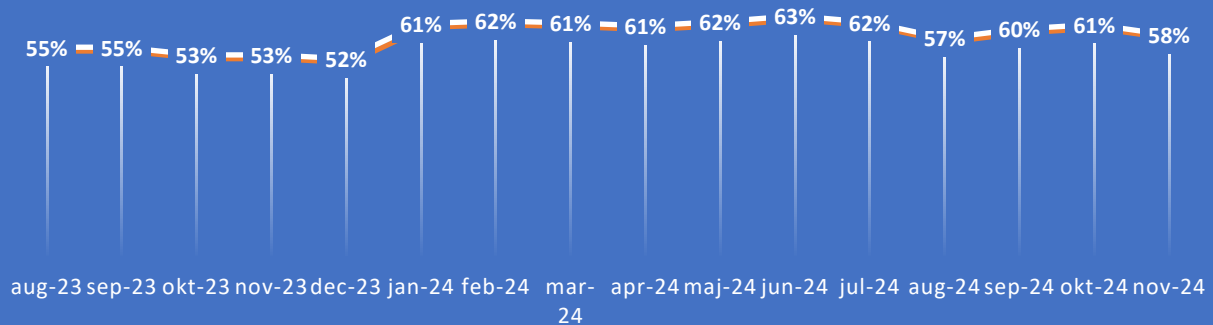
TILFREDSHED

— Tilfredshed



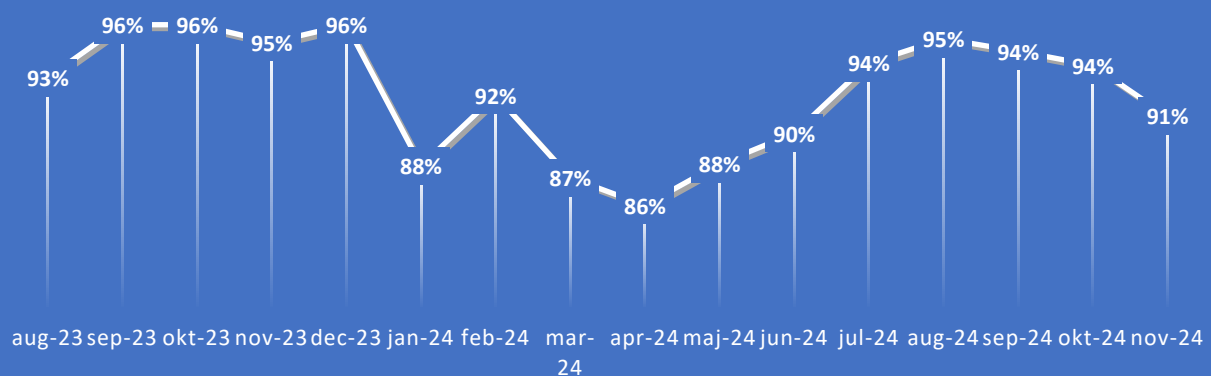
STRAKSAFKLARING

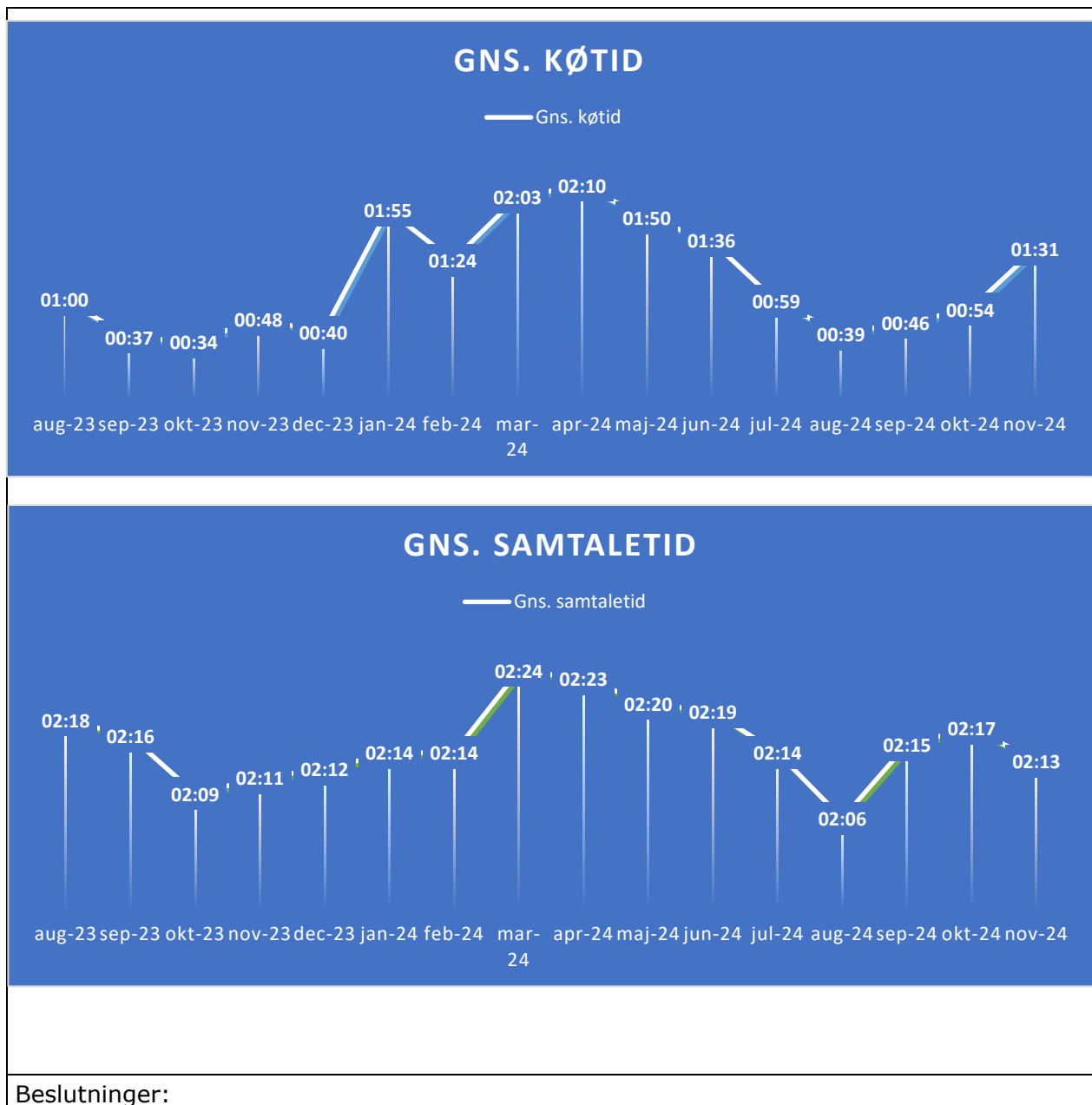
— Straksafklaring



SVARPROCENT

— Svarprocent





Punkt 5: Kommunikation og proces til udmeldte kommuner (O, D, B)
V/ DDH-sekretariatet
Bilag til punktet: - DDH_Exit_Survey_05.12.24 - DDH udmeldelses-brev 31.12.2024_Holstebro - DDH udmeldelses-brev 31.12.2024_Holstebro
Introduktion: Pr. 1. januar har Skanderborg, Randers og Holstebro meldt sig ud af DDH kontaktcenter samarbejdet, mens Herning kommune har meldt sig ud af både DDH kontaktcenter og DDH chatbot samarbejdet.

For at sikre en god proces ved udmeldelsen vil hver kommune modtage et udmeldelsesbrev og en spørgeskemaundersøgelse, der har til formål:

1. Sikre at kommunen ikke længere gør brug af DDH services efter udmeldelsen
2. Gøre DDH klogere på baggrunden for deres udmeldelse.

På mødet skal styregruppen drøfte vedlagte bilag og give kommentarer, så de er klar til udsendelse til de udmeldte kommuner i slut december.

Beslutning:

Punkt 6: Årsberetning til kommunaldirektørkreds i januar 2025 (O, D)

V/ DDH-sekretariatet

Bilag til punktet:

- Procesplan for udarbejdelse af Årsberetning til kommunaldirektørkreds i Q1 2025

Introduktion:

Styregruppen har besluttet, at arbejdet med årsberetningen til kommunaldirektørkredsen skal påbegyndes, så den kan udsendes til modtagerne i Q1 2025. Der er vedlagt en procesplan for udarbejdelsen, som skal drøftes og godkendes.

DDH Sekretariatet lægger op til følgende skelet til årsberetningen på baggrund af tidligere udsendt årsberetning:

1. DDHs kerneopgaver + resultater fra driften i 2024
2. DDHs nye AI service platform er gået i luften 20. februar 2025
3. Digital Inklusion og nyt samarbejde indgået med Region Sjælland
4. Kriseberedskab: Hvor og hvordan kan DDH hjælpe?

Beslutning:

Punkt 7: Onboarding status (O,D)

V/ DDH-sekretariatet

Bilag til punktet:

- DDH Onboarding 05.12.24 (PP)
- DDH_ Trivselsundersøgelse 2025.doc
- Udkast til e-mail ved kvalitetssikring procedure; medarbejder under 50%_05.12.2024

Introduktion:

DDH-sekretariatet giver en status for arbejdet med Onboarding. Det drejer sig om status for følgende indsatser:

- Status for E-learning ledere.
- Status for varm omstilling
- Status for ensretning af guides
- Tilfredshedsundersøgelse til agenter 2025

Der lægges op til at styregruppen drøfter indholdet af spørgsmålene i tilfredshedsundersøgelsen og kommer med forslag til øvrige spørgsmål.

Derudover har DDH sekretariat lavet et første udkast til kommunikationen omkring opfølgning på agenternes KPIer, som er vedlagt som bilag. Sekretariatet lægger op til at lave et brev for at mindske administrationen i forbindelse med opfølgningen med hver kommune. Styregruppen skal drøfte indhold og give kommentarer.

Beslutning:

Punkt 8: Styregruppens strategiske arbejde (O, D, B)

V/ Lone (Horsens) og Lene (Aarhus)

Bilag til punktet:

- Region Sjælland - DDH Projektbeskrivelse_Final
- Region Sjælland Bilag - DDH Økonomi
- Ældresagen – DDH Partnerskab 2024_Aarhus (PPT)

Introduktion:

Det er besluttet at DDH skal arbejde strategisk med hhv. 'Digital Inklusion' og 'Beredskab'.

Digital Inklusion:

Her besluttede styregruppen, at der fremover skal arbejdes med to spor:

- **Hjælp til dem som hjælper.** Der skal laves guides på området og undersøges hvilke muligheder DDH har. Mette (Viborg) og Lone (Horsens) arbejder videre med dette spor.
- Indgåelse af **partnerskaber** med eksterne aktører (Ældresagen, Regioner, Rådet for socialt udsatte mv.). Lone (Horsens), Lene (Aarhus) og DDH-sekretariatet har været i løbende dialog med Region Sjælland. Ligeledes er der afholdt møde med Ældresagen nationalt og Ældresagen lokalt i Aarhus kommune.
 - **Region Sjælland**
De endelige dokumenter for oplægget om et partnerskab mellem Region Sjælland og DDH er vedlagt som DDH. Indstillingen tages ind til det politiske udvalg den **10. december 2024**.

- **Ældre Sagen Lokalt**

Lene (Aarhus) har med DDH-sekretariat afholdt et møde med Ældre Sagen lokalt i Aarhus for at vende muligheden om et lokalt partnerskab. Præsentationen af vedlagt som bilag for inspiration. På mødet gives en status på de tiltag, der arbejdes videre på i samarbejde.

- **Forslag til andre potentielle samarbejdspartnere:**

- Dansk blindesamfund
- Dansk flygtningehjælp
- Den sociale retshjælp
- Hjertesagen
- Lev – livet med udviklingshandicap
- ReDI School
- Sammenslutning af unge med handicap
- SAND – de hjemløses landsorganisation
- Stenbroens Jurister

Beredskab:

På mødet skal der på baggrund af aktuelle nationale og strategiske dagsordener om beredskab besluttet, hvordan DDH's rammesætning for arbejdet med beredskabet skal være.

Aarhus kommune laver et notat om beredskab, som kan bruges som udgangspunkt for en DDH-drøftelse i januar 2025. Er der andre lokale, kommunale indsatser i gang, som DDH kan profitere af?

Beslutning:

Punkt 9: Indledende drøftelse af fremtidig organisering i styregruppen og sekretariat (D)

V/ alle

Bilag til punktet: Nej

Introduktion:

Til DDH Repræsentantskabsmøde blev der fremlagt et opmærksomhedspunkt vedrørende organiseringen i DDHs styregruppe, DDH Repræsentantskab samt dagsorden og referater på disse møder i forbindelse med udrulningen af den nye DDH AI Services platform.

Efter aftale deles opmærksomhedspunktet:

"I visse kommune vil der i stigende grad være et behov for en sontring på dagsordener og referater både på styregruppemøder og repræsentantskabsmøder i forhold til DDH og chatbotprojektet, så det holdes adskilt i sagsakter, så man kan videresende den del, som vedrører chatbotprojektet særskilt til det sted i kommunen, hvor det er organiseret."

Styregruppen har tidligere drøftet dette punkt (Referat_DDH Styregruppe-møde_25.01.2023) og på daværende tidspunkt blev det besluttet at fastholde styregruppens konstruktion, men adskille dagsordenen på repræsentantskabsmøderne, således kommuner kunne vælge at deltage på dagsordenen for kontaktcenteret og/eller chatboten.

Udover udrulningen af den nye AI service platform, kan det mulige partnerskab med Region Sjælland også have en indflydelse på, hvordan DDH Styregruppe og DDH Sekretariat er opsat.

Styregruppen skal på mødet have en første drøftelse af, hvordan organiseringen i DDH-styregruppe og sekretariat kan fremtidssikres.

Beslutning:

Punkt 10: Chatbot (O, D)

a. Status for udbudsprocessen (O)

V/ Chatbot teamet

Bilag til punktet: Introduktion til DDH AI Services 26.11.24 (PPT)

Introduktion:

Den første række af informationsmøder er blevet afholdt med alle kommuner på medarbejder og lederniveau. Der er en oplevelse af forskelligt niveau af parathed og erfaring på tværs af kommunerne, og for at imødekomme dette tilbydes de nye kommuner i DDH at udskyde deres go-live dato til efter den 20. februar. En endelig udrulningsplan for disse kommuner vil følge i det nye år.

Beslutning:

Punkt 11: DDH-branding & Kommunikation (O)

V/ DDH Sekretariat

Bilag til punktet: Nej

Introduktion:

DDH-styregruppe har godkendt, at DDH skal anvende en endorsed brand arkitektur. DDH-sekretariatet har fået første udkast til en ny brand arkitektur samt subbrands. DDH-styregruppe skal give input til den videre retning.

Beslutning:

Punkt 12: evt.
V/ alle
Bilag til punktet: Nej

Næste DDH-styregruppemøder og DDH-repræsentantskabsmøder:

Dato:	Vært
28.01.2025	Aarhus
13.03.2025	TEAMS 08.30-12.00
28.04.2025	Aarhus
15.05 2025	Repræsentantskabsmøde
03.06.2025	TEAMS 08.30-12.00
12.08.2025	TEAMS 08:30-12.00
16.09.2025	Aarhus
29.10.2025	TEAMS 08:30-12.00
26.11.2025	Repræsentantskabsmøde
09.12.2025	TEAMS 08.30-12.00