



VELKOMST OG BERETNING

Formand for DDH Styregruppen
Lene Hartig Danielsen





kontaktcenter DDH

*26 kommuner samarbejder om
kontaktcenter (indbyggere: 1.471.984)*

Tre kommuner stopper medlemskabet
pr. 30. juni 2025:

- Skive
- Struer
- Odsherred

Tak for et godt samarbejde!

Medlemskommuner i DDH

- Kun AI services
- Kun kontaktcenter
- Begge

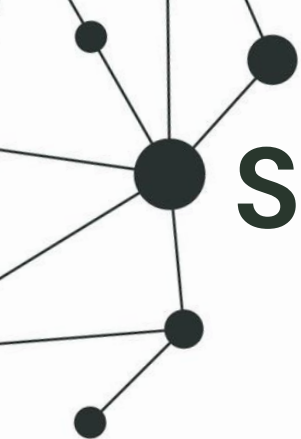


Onboarding

Afslutning af implementering

- ✓ Hjemmesider
- ✓ Netværk (ledere)
- ✓ E-lær (agenter + ledere)
- ✓ Uddannelsesforløb for alle
- ✓ Trivselsmålinger





Strategiske indsatser

DIGITALINKLUSION

BEREDSKAB



Fremtidens kontaktcenter- samarbejde?

- ✓ Nye teknologiske muligheder
- ✓ Nye borgerforventninger
- ✓ Nye strategiske strømninger

Hvordan kan DDH kontaktcenter udnytte de nye muligheder til gavn for kommuner og borgere?

Kompetencer



Service-case



Tilgængelighed

Rekruttering



Borgernes
forventninger



Mødefrekvens

Styregruppemøder afholdes nu også på TEAMS

- Der afholdes 8 årlige styregruppemøder
- 6 afholdes på teams, 2 afholdes fysisk i Aarhus



Ét årligt Repræsentantskabsmøde

- Afholdes i maj måned
- Fysisk fremmøde
- Valg til styregruppe
- Godkendelse af budgetter

Punkt 4: Vedtægtsændringer (2026)

Repræsentantskab

Repræsentantskabet består af en enkelt repræsentant fra hver af de deltagende kommuner. Repræsentantskabet ejer projektet og refererer til kommunaldirektørkredsen. Repræsentantskabets medlemmer sikrer lokal forankring af DDH samt overholdelse af forpligtelser til fællesskabet jf. samarbejdsaftalen.

På repræsentantskabsmødet ~~træ~~ træffes ~~stræffes~~ de overordnede strategiske beslutninger om drift, udvikling og økonomi. Repræsentantskabet mødes ~~en~~ to gange årligt og derudover ekstraordinært efter behov. Det årlige repræsentantskabsmøde afholdes om foråret. På forårsmødet Her godkendes budgettet for det kommende år. ~~På efterårsmødet godkendes det forventede årsregnskab.~~ Det er også på forårsmødet, at efterårsmødet styregruppens medlemmer vælges for en periode på 2 år ad gangen. Valget sker i ulige år.

Styregruppen

Styregruppen er sammensat af repræsentanter fra op til 13 kommuner. Aarhus Kommune har en fast plads i styregruppen. Valg til Styregruppen sker på baggrund af regionernes befolkningsmæssige fordelingstal pr. 1. juli i ulige år. Processen for valg til styregruppen foregår sådan:

1. DDH sekretariatet annoncerer fordelingen, dvs. antal styregruppepladser pr. region, sammen med dagsordenen til foråretsefterårets repræsentantskabsmøde i ~~u~~ 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).