

Til kommunaldirektørkredsen

Indledende resume

Notatet giver en kortfattet status på DDH-samarbejdet og de strategiske udviklingsperspektiver i samarbejdet. Realiseringen vil kræve et fortsat solidt fokus fra kommunaldirektørkredsen.

Samarbejde – en trædesten i den kommunal service og udvikling

Siden 2012 har et stort antal af landets kommuner arbejdet sammen om borgerservice, dels gennem et kontaktcenter, dels gennem udvikling og drift af en borgerrettet Chatbot (MUNI). Samarbejdet har fra starten været forankret i kommunaldirektørkredsen.

Den strategiske udvikling varetages af en styregruppe med repræsentanter fra de landsdele, der indgår i samarbejdet og bakkes op af et repræsentantskab, der mødes to gange årligt. Et mindre udviklingssekretariat bistår driften og udviklingen af samarbejdet.

Til dagligt indgår mere end 250 kompetente medarbejdere i telefonbetjeningen af borgerne på tværs af kommunerne i samarbejdet¹. Samarbejdet servicerer potentielt mere end 2,4 mio. borgere. DDH kontaktcenter har åbent for borgerhenvendelser 60 timer om ugen, hvilket fortsat er relevant for borgerne, da telefonen stadig er "... 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"².

Samarbejdet er ikke et salgs-/leverandørforhold mellem kommunerne, men et ligeværdigt kommunalt samarbejde om den bedste borgerservice igennem engagerede lokale ledere og medarbejdere. Arbejdet har været og er fortsat forankret i, og finansieret af, Borgerserviceenhederne i kommunerne, skønt emneområderne, der i dag betjenes både i kontaktcenteret og via MUNI, favner stort set alle kommunale fagområder, der ikke kræver sagsbehandling.

Samarbejdet anses for en trædesten i driften og videreudviklingen af den kommunale service, vi sammen stiller til rådighed for borgerne i kommunerne. Styregruppen tror på, at kommunale samarbejder vil være strategiske vigtige greb for kommunerne, når de skal tilpasse og udvikle de borgervendte services. Realiseringen heraf vil kræve et fortsat solidt fokus fra kommunaldirektørkredsen.

Det er i princippet ikke vigtigt, om det er rammen 'DDH', eller andre organisatoriske rammer for samarbejde mellem kommuner. Det interessante og relevante er, at samarbejdet er omkring selve servicen i det yderste led, der hvor kommunen møder borgerne.

¹ Se Bilag 1 om kommunedeltagelsen i DDH

² Rambøll: IT i praksis® 2023-2024

DDH-samarbejdet og den videre serviceudvikling gennem AI

Mange kommunale samarbejder handler om indkøb, jura mv. Færre drift- og udviklingssamarbejder handler om den borgerrettede service og udviklingen af samme.

Samarbejde om ny teknologi giver også i denne sammenhæng god mening, da det dels kan gøres mere effektivt, dels giver volumen, som gavner læring på tværs og skaber mulighedsrum for synergier og effektiviseringer. Med 4 års udviklings- og driftserfaring med chatbotten MUNI, kan vi i DDH konstatere, at værdiskabelsen oftest ikke handler om selve teknologien, men i højere grad om organisatorisk modenhed og behovsdrivet brug og effektiv serviceudvikling.

Samarbejdet blev anerkendt for kommunernes samarbejde ved modtagelse af Digitaliseringsprisen i 2022 med følgende begrundelse fra dommerpanelet:

”Projektet er bygget på et enestående og bredt kommunalt samarbejde. Det bruger på forbilledlig vis ny teknologi på en innovativ måde. Man formår at udnytte stordriftsfordele samtidig med, at det giver plads for individuelle løsninger hos de enkelte kommuner.”

Samarbejde om nyt AI udbud

Styregruppen i DDH har med opbakning fra repræsentantskabet - i lyset af den teknologiske udvikling – i 2023 besluttet at fremrykke udbud af en ny chat-og voicebot løsning til kommunerne. Pt. har 40 kommuner engageret sig i udbuddet og forpligtet sig på at indkøbe en ny AI-løsning.

Styregruppen er af den opfattelse, at chat- og voicebot-teknologien bliver vigtige og forretningskritiske servicekanaler for kommunerne, som borgere i stadig højere grad vil benytte sig af. Denne mulighed kalder derfor på, at den telefoniske kanal suppleres med ikke alene chat-og voicebot, men formentlig også med en live-chat kanal, for at kunne 'overtage' borgere fra de AI-drevne kanaler, og hjælpe dem i helt i mål.

Udbuddet har været i gang siden efteråret 2023. Efter en indledende markedsdialog, prækvalifikation og flere tilbuds- og forhandlingsrunder, nærmer udbuddet sig afslutningen, med en forventet kontraktindgåelse i oktober 2024 og opstart foråret 2025. Det betyder, at knap halvdelen af landets kommuner fra starten af 2025 har teknologien til at anvende borgervendte AI-baserede services.

Forberedelse og implementering af de nye borgerrettede løsninger vil betyde, at der skal allokeres både centrale og decentrale kræfter til implementeringen af nye borgerrettede service bredt i kommunerne, alt afhængig af leverandør, servicepakker og tidsplaner.

DDH-samarbejdet som strategisk og operationel aktør for arbejdet med digital inklusion

For en stor del af befolkningen i de danske kommuner er mødet med den digitale kommune en fordel og en god service. Ifølge undersøgelser fra Digitaliseringsstyrelsen og KL mestrer 17-22 procent af den danske befolkning imidlertid ikke mødet med det digitale Danmark. Dette kan, uden understøttende handlinger, udvikle sig til et demokratisk problem. Det er helt oplagt, at kommunerne samarbejder om denne opgave gennem DDH, både i forhold til den direkte hjælp til borgerne, og til civilsamfundet generelt i samarbejdskommunerne.

Eksempler på, at DDH mestrer denne opgave, vidner ikke alene borgernes daglige henvendelser om. I 2023 og 2024 har både Renodjurs og Reno Syd således indgået aftale med DDH om telefonisk borgerservice for deres digitale service. Begge samarbejder blev forlænget og samarbejdet med RenoSyd fortsætter foreløbigt. Umiddelbart før sommerferien er der indledt dialog med Region Sjælland om et lignende samarbejde omkring digital inklusion.

En ikke uvæsentlig del af den kommunale service er selvsagt digital – dog er der borgere, der af forskellige grunde ikke mestrer eller har lyst til at møde den digitale kommune. Her kan DDH's medarbejdere bidrage med at skabe tillid og tryghed. DDH-samarbejdet bidrager således i væsentligt omfang til arbejdet med digital inklusion og har yderligere potentiale herfor.

DDH – et strategisk samarbejde om mere og andet end den borgerrettede services

Det må forventes, at også den kommunale sektor på de administrative arbejdsopgaver i de kommende år kommer under pres i konkurrencen om kompetent arbejdskraft. Det gælder formentlig også på de opgaver, der ikke forventes at kunne varetages af nye teknologiske løsninger. DDH-samarbejdet kan ses som et indirekte bidrag til løsning af de rekrutteringsproblemer, også kommunerne må forvente i de stillinger, der vil skulle varetage den borgernære service og administration. En borgerrettet service, vi i samarbejdet i fællesskab kan garantere, varetages af kompetente medarbejdere og sikrer en høj tilgængelighed.

DDH-samarbejdet som kriseberedskab

DDH har tidligere været med til at sikre et beredskab ved akutte hændelser. Dette har både været ved længerevarende situationer som under Covid-19, men også ifm. kortere, lokale hændelser som f.eks. voldsomme vejsituationer eller fx fejlproducerede pas for en stor gruppe borgere op til en påskeferie. DDH har således reel erfaring i håndtering og modtagelse af henvendelser fra borgere i krisesituationer, såvel planlagte som helt uforudset hændelser, også på tværs af landsdele og myndigheder. Denne erfaring kan og skal vi nyttiggøre i et udviklings- og driftsperspektiv til gavn for DDH-kommunerne og borgerne. Der vil også i fremtiden være et behov og en mulighed for skalering og organisatorisk backup i kommunerne og på tværs af landsdele, hvilket kalder på et samarbejde om beredskab.

Nye muligheder for samarbejde er på vej

I 2024 har styregruppen med forudgående inddragelse af, og senere opbakning fra repræsentantskabet, arbejdet med realisering af dele af en ny strategisk retning for DDH-samarbejdet. Det betyder bl.a. generelt en øget professionalisering af vores drift og udviklingssamarbejde på alle aktør niveauer.

Der er mange gode grunde til at prioritere et kommunalt samarbejde i fremtiden, også når det gælder den borgernære service. DDH har nu i mere end 12 år arbejdet med at udvikle dette samarbejde omkring vigtige servicekanaler og teknologier. De næste udviklingstiltag i DDH peger alle sammen ind i en fremtid, hvor vi i endnu højere grad skal 'hjælpe hinanden med at hjælpe borgere', for at sikre øget tilgængelighed, mestring og kvalitet i en tid med store velfærdsudfordringer.

Bilag 1

Kommune	Kontaktcenter	Chatbot (nu)	Chatbot (udbud)
Antal kommuner			
Egedal	X	X	X
Favrskov	X	X	X
Fredensborg	X	X	X
Frederikshavn	X	X	X
Furesø	X	X	X
Halsnæs	X	X	X
Hedensted	X	X	X
Herning	X*	X	X
Hjørring	X	X	X
Holbæk	X	X	X
Holstebro	X*	X	X
Horsens	X	X	X
Jammerbugt	X	X	X
Lemvig	X	X	X
Morsø	X	X	X
Norddjurs	X	X	X
Odder	X	X	X
Rebild	X	X	X
Samsø	X	X	X
Skanderborg	X	X	X
Skive	X	X	X
Struer	X	X	X
Syddjurs	X	X	X
Vesthimmerlands	X	X	X
Viborg	X	X	X
Aarhus	X	X	X
Brønderslev		X	X
Hørsholm		X	X
Ikast-Brande	X	X	
Randers	X*	X	X
Ringkøbing-Skjern		X	X
Silkeborg		X	X
Thisted		X	X
Aalborg		X	X
Fredericia			X
Frederikssund	X		
Helsingør			X
Høje-Taastrup	X		
Ishøj			X
Middelfart			X
Odsherred	X		
Ringsted			X
Roskilde		X	
Varde			X
Vejen			X
45	31	35	40
*udmeldt pr. 1. jan 2025			