

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

Den Digitale Hotline

03. december 2025

Dagsorden DDH Styregruppemøde

Mødedato: 09.12.2025
Mødetid: Kl. 08:30 – 12:00
Mødested: Online på Teams

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

Sagsbehandler
Rikke Christensen

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

Dagsorden

1. Velkomst og tak til de udtrædende medlemmer
2. Godkendelse af dagens dagsorden 09.12.2025 (B)
3. Godkendelse af referat og opfølgning på seneste styregruppemøde den 29.10.2025 (B)
4. KPI - Kvalitet (O, D, B)
5. DDH Fremtidens kontaktcenter (D,B)
6. Styregruppens strategiske arbejde (O, D, B)
 - a. Det offentlige beredskab og DDHs rolle (O)
 - b. Digital inklusion: "Hjælp til dem, som hjælper" (D)
 - c. Onboarding indsatsen 2026 (O)
7. Årshjul for 2026
8. Chat- og voicebot (O, D)
9. 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-091225>
(koden er: **DDHleder2025**)

Punkt 1: Velkomst

V/Mødeleder Lene Hartig Danielsen

Der er afbud fra:

- Opdateres i referatet

Punkt 2: Godkendelse af dagens dagsorden_09.12.2025

V/ Mødeleder

Bilag til punktet:

- Dagsorden DDH Styregruppemøde_09.12.25

Beslutninger:

Punkt 3: Godkendelse af referat og opfølgning på sidste styregruppemøde den 29.10.2025

V/ Mødeleder Lene Hartig Danielsen

Bilag til punktet:

- Referat_DDH Styregruppemøde_29.10.25

Opfølgningspunkter:

- A. Nyt DDH Kontaktcenter Viva Engage (Yammer)
- B. Opfølgning på Frederikssund henvendelse
- C. Forlig med Herning kommune
- D. Puzzel login og IT-Forsyningen I/S

Opfølgning:

- A. Der er 114 agenter inviteret ind i den nye DDH Kontaktcenter Viva Engage.
- B. Det har ikke været muligt at komme i kontakt med Frederikssund kommune.
- C. Endelig forligsaftale er indgået og underskrevet med Herning kommune.
- D. Sekretariatet har fortsat ikke fundet en løsning ift. Puzzel login med IT-Forsyningen I/S

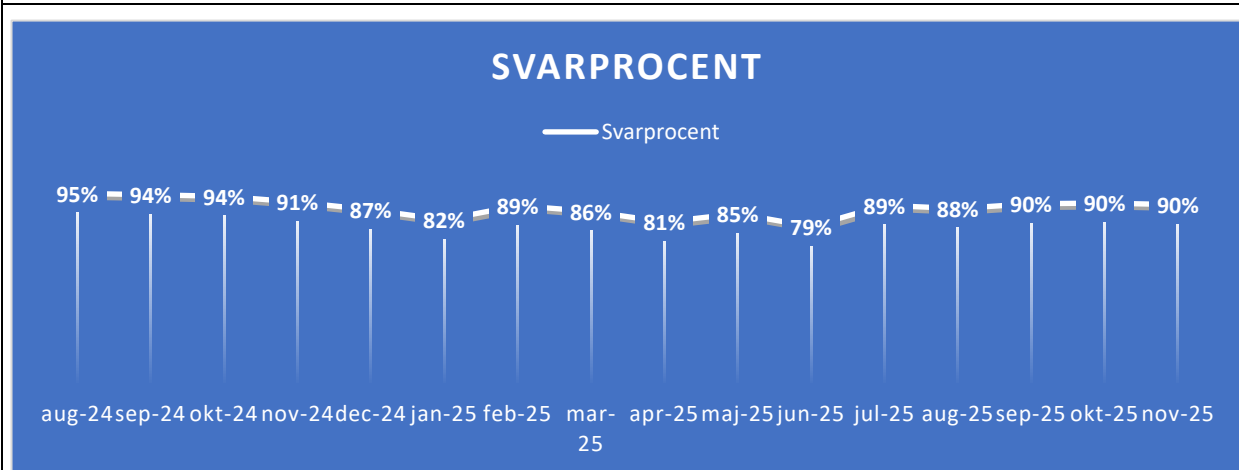
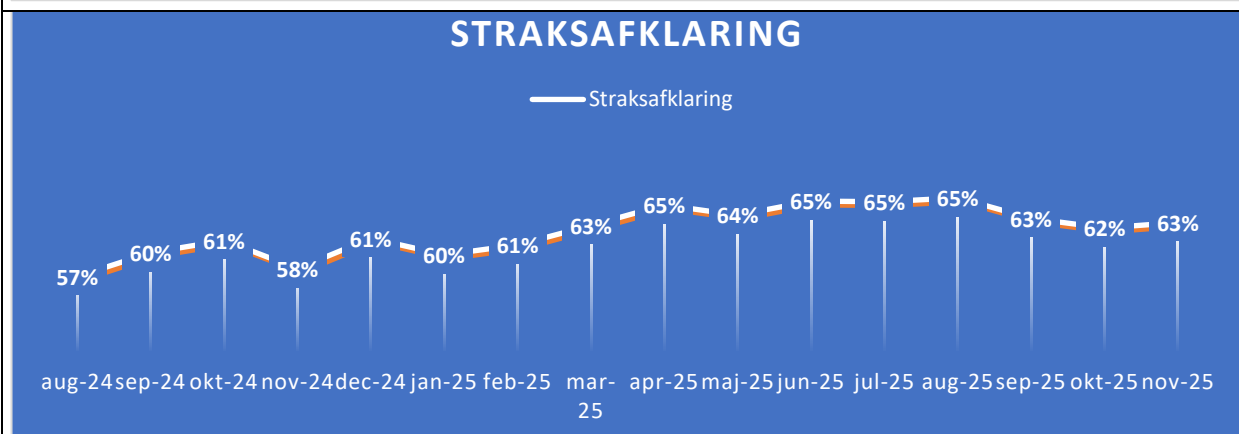
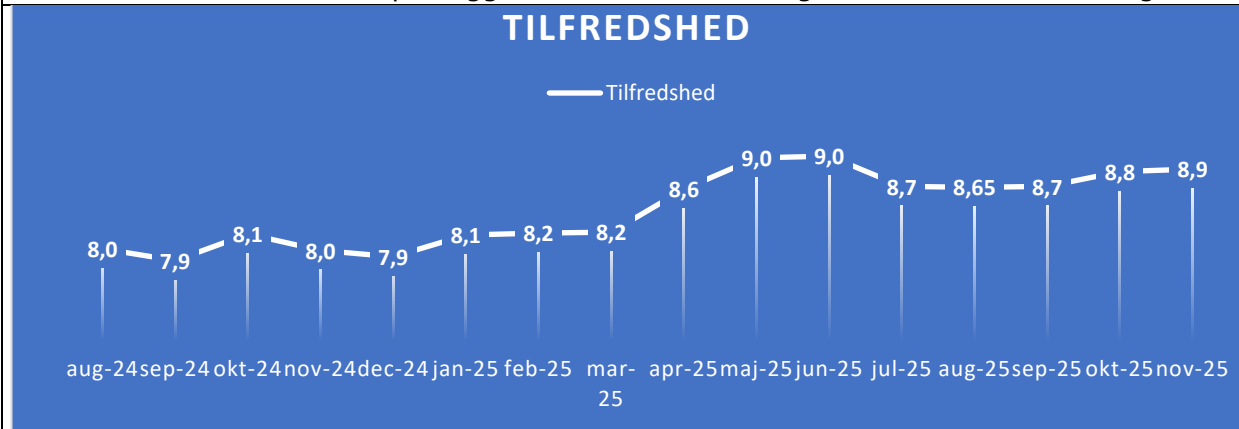
Punkt 4: KPI - Kvalitet (O, D)

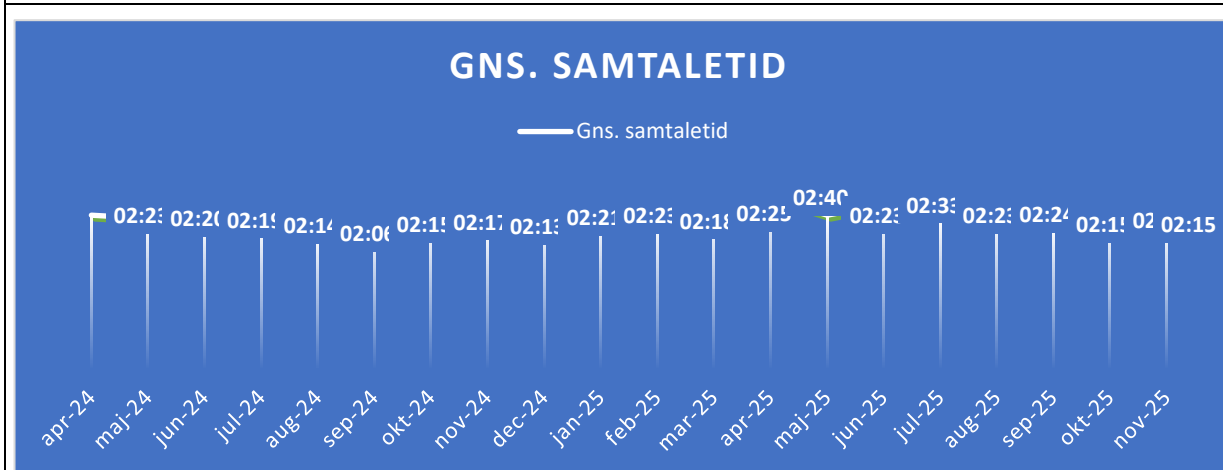
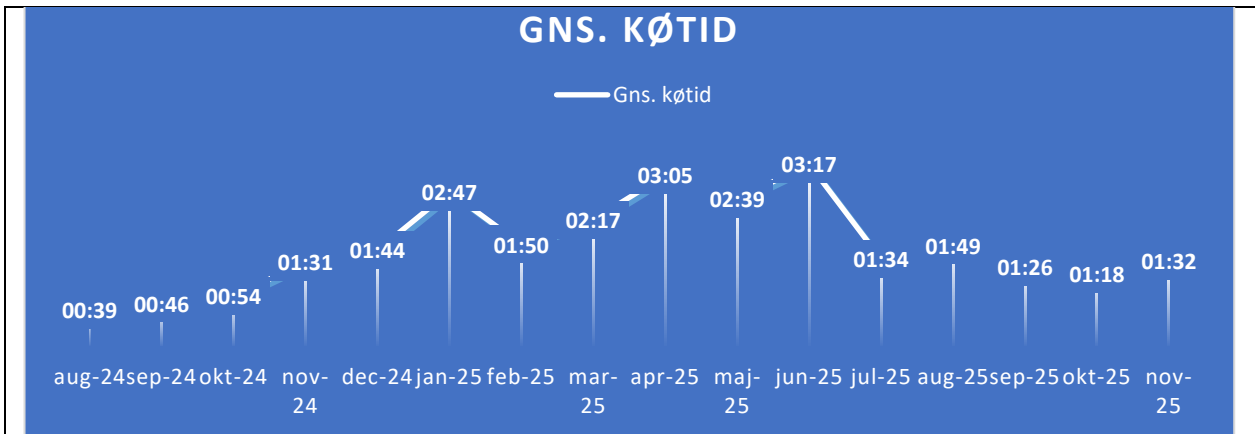
V/ alle

Bilag til punktet:

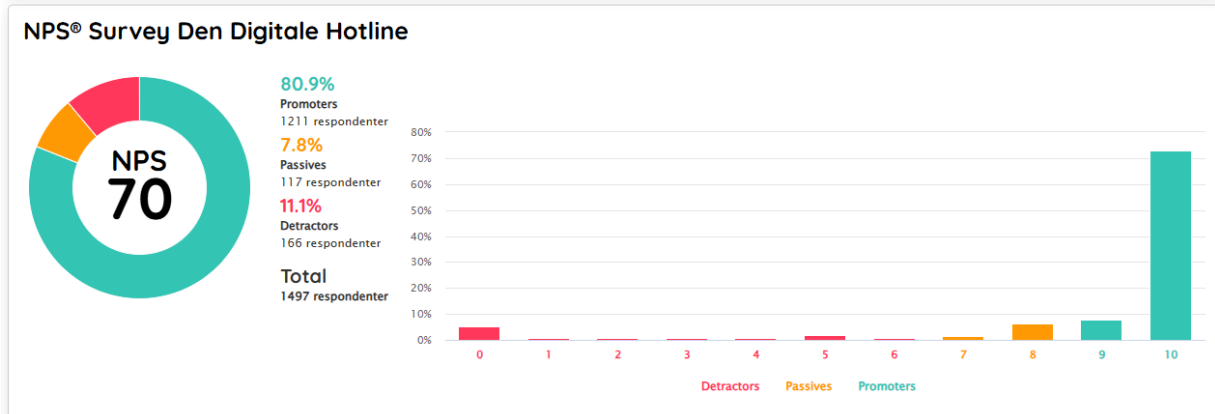
Se power BI: : [ddh_stats - Power BI](#)

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





November NPS-data (Kilde: Puzzel):





Beslutninger:

Punkt 5: Fremtidens DDH kontaktcenter (O,D,B)

V/ DDH-sekretariatet

Bilag til punktet:

- Punkt 5 – Fremtidens DDH Kontaktcenter

Introduktion:

Sekretariatet vil på mødet lave en endelig opsamling på input fra inddragelsesprocessen med kommunerne og på den baggrund præsentere en model for Fremtidens DDH Kontaktcenter til styregruppens godkendelse.

Der har tidligere været præsenteret tre forskellige modeller, hhv. en 'simpel', 'udvidet' og 'Ai', som også blev afspejlet i forskellige estimerede udbudspriser. Som resultat af inddragelsesforløbet (workshops og spørgeskema) viser det sig, at modellerne skal sammen-tænkes. Fordi det er et ønske at DDH skal hjælpe kommunerne i peak perioden, vil drifts-udgifterne fortsat være høje i det nye udspil - som i dag. Yderperioderne skal så håndte-res via Ai. Den 'udvidede' model havde som forudsætning, at alle kommunerne ville ud-skifte egne kontaktcenterløsninger med DDH's nye løsning. Denne model er fravalgt, hvil-ket peger på en mere simpel løsning (som i dag) og dermed også en mindre udbudsøko-nomi. Sekretariatet tager derfor udgangspunkt i den 'billigere' udbudspris. Skal driftsud-gifterne, og således den gennemsnitlige opkaldspris, sænkes yderligere, kræver det først og fremmest større volumen. Det skal ske ved at eksisterende kommuner bruger DDH til flere kald (se fx Horsens kommune), eller at antallet af samarbejdskommuner øges. For at synliggøre hvordan prisen for udbuddet, vil ændre sig som følge af antallet af kom-mende tilslutningskommuner, præsenteres tre forskellige estimater, for hhv. 20, 15 og 10 tilslutningskommuner.

Den foreslåede model bygger på:

- Åbningstiden i DDH Kontaktcenter fra kl. 8-18
- Søndagsvagten fjernes
- En fleksibel bemandingsmodel med 'jumpseats'.

For den kommende anskaffelse præsenteres:

- Konsekvenserne for et kommende udbud
- Mulighederne for at anskaffelsen sker uden et udbud

Den foreslåede model skal danne fundamentet for indkøbet af et nyt telefonsystem til DDH Kontaktcenter i 2027. For at sikre tilslutning fra eksisterende medlemskommuner indstiller sekretariatet, at:

- Styregruppen skal afholde informationsmøde om tilslutning til nyt DDH Kontaktcenter
- Mødet skal afholdes den 22. januar kl. 13-14 med frist om tilslutning den 2. februar 2026.

Hvis det viser sig at der ikke er et tilstrækkeligt antal af kommuner, der ønsker at tilslutte sig et nyt udbud, så er sekretariatet begyndt at afdække to øvrige mulige løsninger.

1. Anvende en medlemskommunes lokale licens til DDH samarbejdets kald
2. Anvende boost.ai platformen som fundament

Beslutninger:

Punkt 6: Styregruppens strategiske arbejde (O, D)

V/ Arbejdsgruppen for DDH Beredskab: Malene (Odder), Sofie (Frederikshavn), Merete (Halsnæs)

Digital Inklusion: Lone (Horsens) og Mette Camilla (Viborg)

Onboarding: Anton

Bilag til punktet:

- Punkt 6c - DDH - trivselsundersøgelse 2025

Introduktion:

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

A. Beredskab:

Der skal afholdes et test-webinar med Østjyllands Brandvæsen og DDH den 21. januar kl. 9-11 for en udvalgt gruppe agenter. Formålet er at bruge et testkursus på at blive skarpe på indholdet for efter at kunne udbrede det til alle agenter. Derudover indstiller arbejdsgruppen, at der afholdes en skrivebordsøvelse for alle der har en rolle i DDH Beredskab den 24.03.2025.

Aktionskort fra Aarhus vil blive delt på hjemmesiden som inspiration under den nye sektion om DDH-kriseservice: <https://dendigitalehotline.dk/ddh-kriseservice>

Fremfærd Borger har opstartet et nyt projekt, der skal undersøge, hvordan Borgerservice kan styrke kommunernes beredskaber og gøre dem mere robuste i krisesituationer. Læs mere om projektet i linket her: <https://vpt.dk/borgerservice-og-beskaeftigelse/borgerservice-skal-spille-en-stoerre-rolle-i-beredskabet>

Styregruppen skal drøfte, hvordan DDH kan bidrage.

B. Digital Inklusion:

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

Hjælp til dem som hjælper. Dette spor følger Fremfærds projekt: "Det Tværgående Inklusionsprojekt" som primære aktivitet, der blandt andet har en aktivitet som omhandler at udvikle materiale til hjælp til dem, der hjælper.

- Indgåelse af **partnerskaber** med eksterne aktører (Ældresagen, Regioner, Rådet for socialt udsatte mv.).

På mødet skal der være en drøftelse af, hvordan punktet kan få mere trækraft i ny DDH-styregruppe.

C. 2026 Onboarding indsatsen

Sekretariatet har forberedt følgende aktiviteter, der omhandler onboarding i 2026:

- Ny trivselsundersøgelse udsendes i februar
- Medarbejderdag 25/2
- Derudover indstiller sekretariatet, at undervisning med Borgerserviceskolen ikke videreføres i 2026, men i stedet erstattes af undervisning afholdt af sekretariatet eller inkluderes i e-lær.

Beslutning:

Punkt 7: Årshjul for 2026 (D,B)

V/ alle

Bilag til punktet: Punkt 7 - Årshjul 2026

Introduktion:

Sekretariatet har lavet et udkast til et årshjul for styregruppens aktiviteter i 2026. Udkastet er vedlagt som bilag. Styregruppen skal drøfte udkastet på mødet og godkende mødedatoer for 2026.

Punkt 8: Chat- og voicebot (O, D)

V/ Chatbot teamet

Bilag til punktet:

- Punkt 8 - Projektoplæg: undersøgelse af chatbots og kommunikation i kommuner
- <https://survey.ruc.dk/LinkCollector?key=APQEVQX4LJ11>

Introduktion:

DDH AI teamet har siden april 2025 indgået et forskningssamarbejde med Christian Kobbernagel, ekstern lektor ved RUC omkring en undersøgelse af borgernes brug af chatbots i en kommunal sammenhæng. Samarbejdet har indebåret, at der er blevet lavet dataindsamling til projektet via en spørgeskemaundersøgelse i Muni chatbotten til de kommuner, der har sagt ja til projektet. Deltagende kommuner er Furesø, Egedal, Holbæk, Århus, Rebild, Favrskov, Vesthimmerland, Lemvig og Skanderborg.

På nuværende tidspunkt er der for få besvarelser til at have et tilstrækkeligt data grundlag. Det kræver minimum 225 besvarelser, hvor status på nuværende tidspunkt er 60 fuldt besvarede spørgeskemaundersøgelser.

For at kunne få de resterende besvarelser inden projektets deadline (1. februar 2026) ønsker Kobbernagel at anvende et analyseinstitut. Analyseinstituttet gennemfører 30 interviews i hver kommune ved at bede respondenter fra et panel gå ind på kommunens hjemmeside og prøve chatbotten og derefter tilgå spørgeskemaet. Ved brug af analyseinstituttet koster undersøgelsen 30.000 kr. Kobbernagel har ikke kunne finde økonomisk støtte ved RUC, og han har derfor henvendt sig til DDH.

Undersøgelsen forventes afsluttet 1. marts 2026, og Kobbernagel har allerede sagt ja til at dele resultaterne til alle medlemskommuner, når undersøgelsen er færdiggjort.

Beslutning:

- Skal DDH AI samarbejdets kommuner finansiere denne forskning for til gengæld at få indsigter i borgernes brug af chatbots i en kommunal sammenhæng?

Punkt 9: evt.

V/ alle

- Ny app til borgerne: <https://digst.dk/it-loesninger/altid/#accordion-er-det-et-krav-at-have-altid>