

REGION
SJÆLLAND



- vi er til for dig

KKR
SJÆLLAND

Webinar

Den Digitale Hotline i Region
Sjælland 2025-2027



DDH



kontaktcenter



chatbot



voice

Velkommen til!

Hvem er med om bordet?



kontaktcenter
DDH



chatbot
DDH



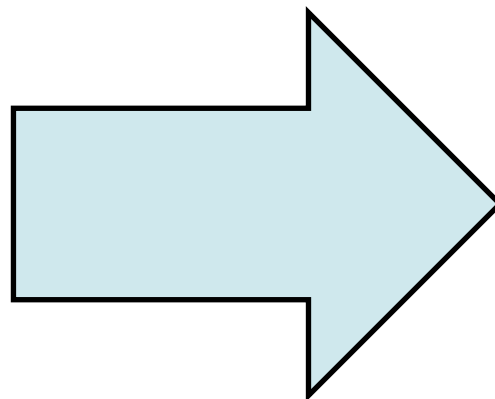
voice
DDH

Program:

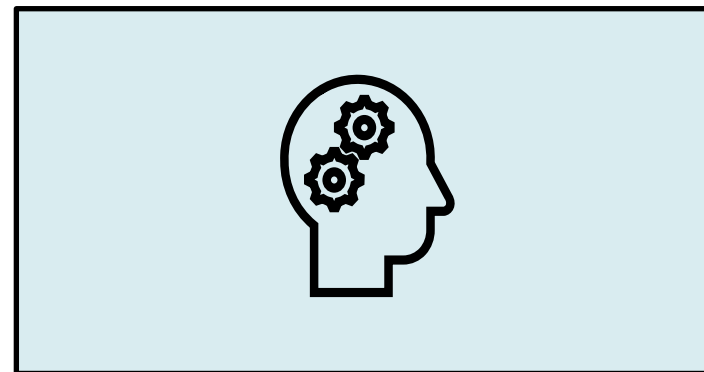
- 1) **Baggrund for projektet**
Ved Peter Talarek-Andersen, Region Sjælland
- 2) **Hvad er DDH samarbejdet?**
Ved Lene Hartig Danielsen og Lone Bjørn Madsen, DDH Styregruppen
- 3) **Erfaringer medlemskommune i DDH Kontaktcenter**
Ved Rie Perry og Lise Larsen, Holbæk kommune
- 4) **Næste skridt**
Ved Lone Bjørn Madsen, DDH Styregruppen

Baggrunden for projektet

Digital infrastruktur



Digital inklusion



Baggrund:

- Historisk stærkt samarbejde om digital infrastruktur.
- Bredbåndspulje til udrulning.
- I dag har 98% af borgerne geografien mulighed for højhastigheds-forbindelser.

Udfordring:

- 17 % er generelt digitalt udfordrede.
- 22 % har udfordringer med den digitale offentlige sektor.
- 30% udfordringer digitale kompetencer ift. sundhedsområdet.

Fokus – flere borgere skal:

- Opleve øget værdi af digitale tilbud
- Understøttes i at anvende digitale tilbud.
- Have hjælp til selvhjælp i mødet med det offentlige og digitale Danmark
- 2,5 mio. kr. til indsats for digital inklusion fra den regionale udviklingsstrategi.

Projektets hovedaktiviteter

1
Partnerskab for rekruttering af
Region Sjælland geografis
kommuner

2
Kommunale services og IT-løsninger gennem
DDH

3
Afsøgning af muligheder for vejledning i
offentlige sundhedsapps

Q1 + Q2 2025

Q3 2025 – 2027



DDHs eksistensgrundlag

DDH vil være den fælleskommunale
indgang til hele det offentlige
Danmark

VISION

Vi hjælper hinanden med at hjælpe
borgerne

KERNEOPGAVE

Et samarbejde i bevægelse

December 2012

7 kommuner

- kl. 18 - 22
- Selvbetjening

Marts 2015

30 kommuner

- Pas akut
- Action plan
- Puzzel

Januar 2018

36 kommuner

- Sagsstatus

Juni 2020

44 kommuner

- Muni 1.0 launch
- Nyt telefonsystem (udbud)

2025

44 kommuner

- Muni 2.0: Launch på ny AI serviceplatform
- Udbud på nyt telefonsystem



Samarbejdet

DDH forpligter sig til

At etablere rammen for et **ligeværdigt, gensidigt og forpligtende samarbejde** for alle kommuner, der bygger på rationalet om, at der er gevinster at hente ved at samarbejde **om den gode borgerservice** alle de steder, hvor vi kan hjælpe hinanden.

Medlemskommuner forpligter sig til

At være klar til at påtage sig DDH kontaktcenter opgaven på det organisatoriske, ledelses- og medarbejdermæssige plan, således kommunen bidrager til at servicen i DDH kontaktcenter lever op til samarbejdets **kvalitetskrav**.

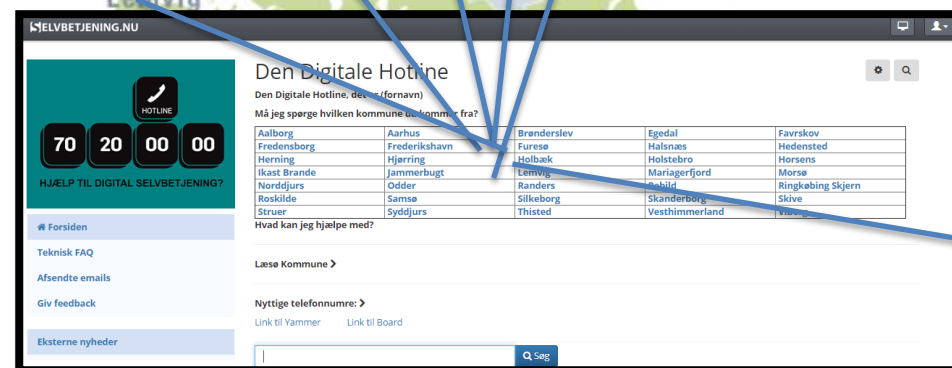
DDH Kontaktcenter: Et virtuelt kontaktcenter

Mere end 200 agenter sidder spredt i alle medlemskommuner

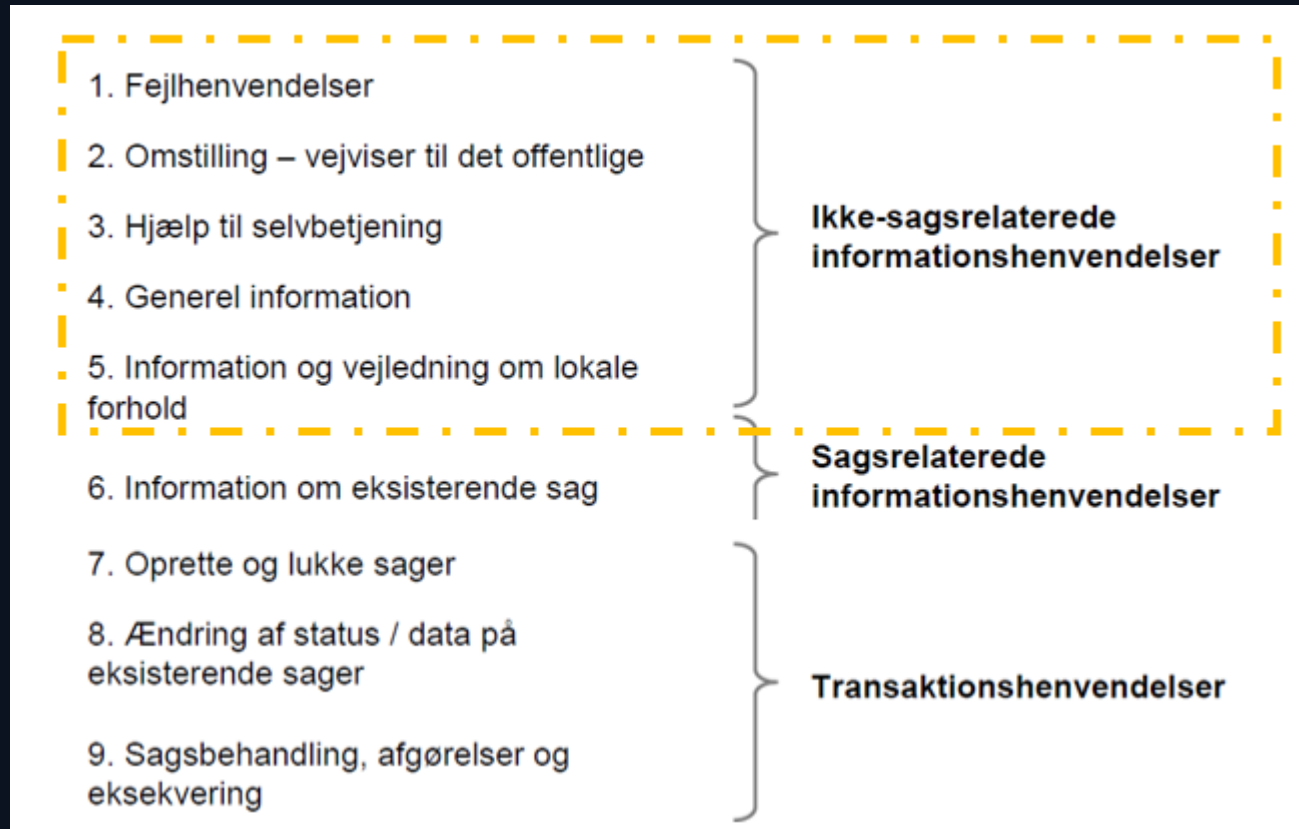
Vejledningsværket Selvbetjening.nu muliggør vejledning på tværs af kommunegrænser

Kommunens IVR leder borgerne over i DDH Kontaktcenter

Hvis borgerne ikke kan straksafklares, viderestilles de varmt til den pågældende kommune



Henvendelsestyper



DDH



**60 timers
telefontid
/ ugenligt**



Resultater i 2024

Område
Tidsbestilling
Pas
Flytning
Rotter
Kørekort
Affald - Renosyd - Ny affaldsordning
Børnepasning/Digital Pladsanvisning
Lægeskit
Byg & Miljø
Kørekort - Ansøg om/forny
MitID
Folkeregister
Affald
Sygedagpenge - Mit Sygefravær
Hjælpemidler
Kørekort - Ansøg om/forny m.m.
Helbrestillæg (almindeligt/udvidet) og personligt tillæg
Sundhedskort (sygesikringsbevis)
Ejendomsskat (Grundskyld)
Digital Post
Total

230.000 opkald

Tilfredshed: 7,93

Straksafklaring: 60,87%



7 ud af 9



60%

DDHs onboardingprogram

1. E-lær Kursus





1

DDHs onboardingprogram

1. E-lær Kursus

2. Kursus ved
Borgerserviceskolen

3. Kursus ved
Selvbetjening.nu



DDHs Ledelsesforankring

1. E-lær Kursus for ledere

2. Leder netværksmøde

3. Repræsentantskabsmøder



Økonomi



Økonomi

REGION SJÆLLAND

KOMMUNE

DRIFT
DDH

Sekretariat
Puzzel
Selvbetjening.nu

BEMANDING
DDH
KONTAKTCENTER

Onboarding og opstart +
Drift DDH

%-dele af befolkningen

Forventet bemanding

Kommune	Vagttimer pr. uge interval
Greve	6- 11
Køge	7-14
Lejre	3-6
Roskilde	11-20
Solrød	3-5
Faxe	4-8
Guldborgsund	7-13
Holbæk	9-16
Kalundborg	6-11
Lolland	5-9
Næstved	10-18
Odsherred	4-7
Ringsted	4-8
Slagelse	9-17
Sorø	4-7
Stevns	3-5
Vordingborg	5-10

Erfaringer som medlemskommune i DDH



**Holbæk
Kommune**

Hvorfor er Holbæk kommune med i DDH?

- Vi tror på fællesskabet – sammen kan vi mere for og med borgerne...
- Vi lever i en uforudsigelige verden – klimaforandringer, beredskabssituationer m.v.
- 60 timers telefontid hver uge – og dermed øget tilgængelighed for borgere og pårørende

Hvilke fagområder/services dækker DDH for Holbæk?

- Generelle råd og vejledning i forhold til selvbetjeningsløsninger på kommunens hjemmeside eller borger.dk, digital post, pas, kørekort, sundhedskort, MitID m.v.
- Råd og vejledning i forhold til kommunens hjemmeside i det hele taget

Erfaringer (fordele/udfordringer) ved at være med i DDH

Fordele:

- 60 timers åbningstid ugentlig i DDH – også søndag fra kl. 16-20
- Dermed øget tilgængelighed for Holbæk kommunes borgere – og helt i tråd med, at vi lige nu i kommunen arbejder med en ny kontaktpolitik/kanalstrategi, hvor omdrejningspunktet netop er øget tilgængelighed.
- Taler direkte ind i de fællesoffentlige principper for digital inklusion, som skal fremme ansvarlig og inkluderende digitalisering for alle borgere

Udfordringer:

- Forpligtelsen i et (stort) fællesskab gør, at man naturligvis også efterlever de beslutninger, som træffes i fællesskab i repræsentantskabet – også hvis man ikke nødvendigvis altid er enig. Det kan ikke være anderledes.
- Hvis alle involverede kommuner skal have fuldt udbytte af DDH, skal vi strømline og tydeliggøre vores services overfor borgerne endnu mere i forhold til tilgængeligheden på hjemmesiderne.

Hvordan er samarbejdet med og om DDH organisatorisk forankret?

- Samarbejdet med DDH er forankret i Borgerservice
- DDH-repræsentantskabet: Holbæk kommune er repræsenteret ved områdelederen for Borgerservice
- Områdelederen for Borgerservice sikrer løbende dialog og information til nærmeste chef og direktør/direktion

Hvad får borgerne ud af det?

- 60 timers åbningstid hver uge – og dermed øget tilgængelighed for borgere og pårørende
- Hjælp her og nu, når det passer ind i dagligdagens andre gøremål

Hvad får organisationen ud af det?

- Digital ledelse fremmes - vi er en del af noget større
- Vi måler os direkte op mod andre kommuner på service og holdes skarpe – så vi ikke lukker os om os selv
- Vi får ”noget forærende” ved akutte beredskabssituationer, klimaforandringer, digital inklusion m.v.
- Vidensdatabasen Selvbetjening.nu sikres opdateret med guides til gavn for alle

Hvad får lederne ud af det?

I Holbæk kommune har vi én indgang på alle kald – hovednummeret.

- Vi holdes skarpere på digital ledelse – herunder også digital inklusion (hvilke tiltag sætter andre kommuner i gang?)
- Bidrager til at gøre de fællesoffentlige principper for digital inklusion til virkelighed sammen med DDH-agenterne
- Netværk med andre kommuner
- Indsigt i straksafklaringsgraden og serviceniveau som strategiske pejlemærker for optimering i egen kommune på egne kald

Kræver det tæt ledelse og opfølgning:

- JA – ellers rykker vi os ikke hverken på kompetenceudvikling eller optimering!

Hvad får medarbejderne ud af det?

Holbæk kommune har et Kontaktcenter med de samme 7 medarbejdere, som på skift har agent-vagter i DDH

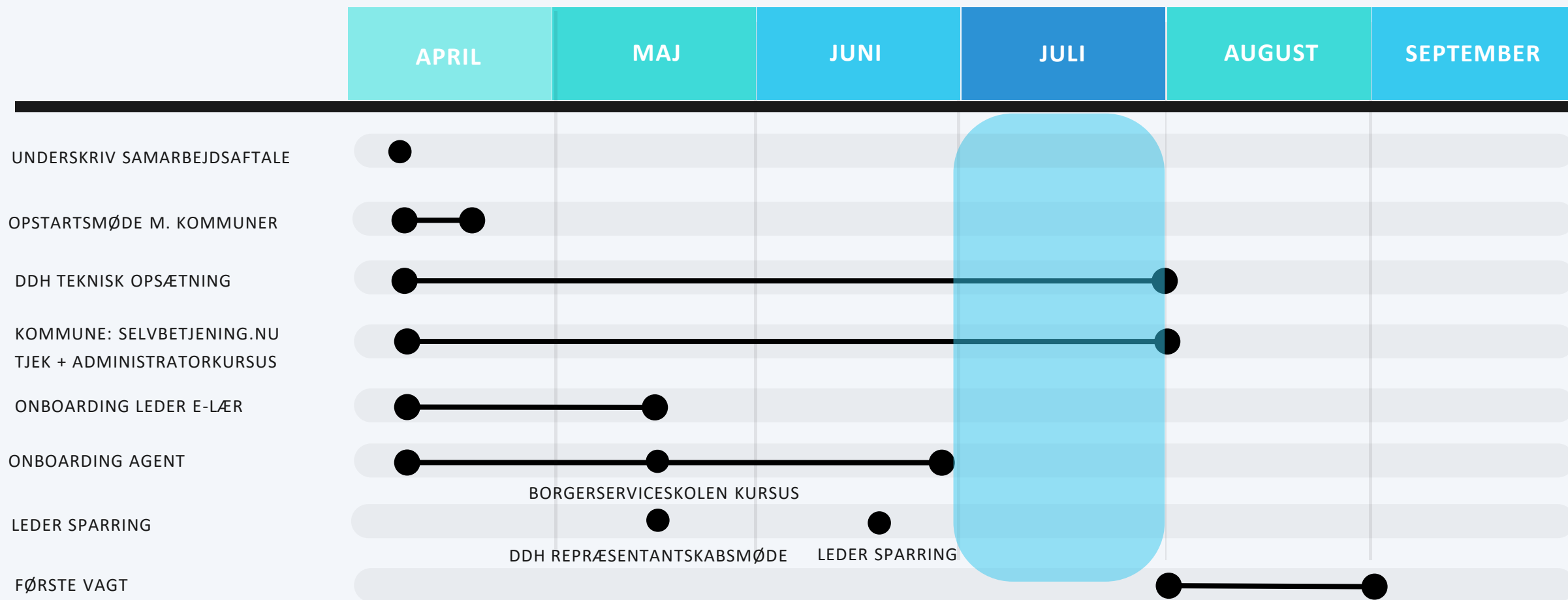
(gennemsnitlig straksafklaringsprocent for 2024 – DDH-kald: 75% - gennemsnitlig servicebedømmelse: 8 (ud af 10 mulige))

- Kompetenceudvikling i høj grad – og dermed medvirken til at fastholde medarbejdere (samme medarbejdere som da vi trådte ind i fællesskabet i 2018)
- Måling på graden af straksafklaring og service for hver agent
- Stor viden om, hvad der sker i andre kommuner – og dermed ”fingeren på pulsen”, som medarbejderne også har gavn af i forhold til vores egne borgere
- Kommer i berøring med gode ideer fra andre kommuner – vi skal ikke altid selv ”opfinde den dybe tallerken”

Næste skridt



Tidsplan for deltagelse og opstart i projektet



Hvad så nu?

1. DDH deler informationsmateriale og samarbejdsaftale til alle deltagere efter mødet
2. Spørgsmål omkring samarbejdet skal sendes til DDH på post@dendigitalehotline.dk. Hvis I ønsker et opfølgende møde, så skriv til samme e-mailadresse.
3. Hvis I ønsker at deltage i projektet, skal I senest den 1. april sende en underskrevet samarbejdsaftale til DDH på post@dendigitalehotline.dk

Spørgsmål



REGION
SJÆLLAND



- vi er til for dig

KKR
SJÆLLAND