

Referat



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

25. oktober 2024

Dagsorden DDH Styregruppemøde

Mødedato: 31.10.2024
Mødetid: Kl. 10:00 – 15:00
Mødested: Horsens kommune, Samsøgade 3, 8700 Horsens

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 styregruppe-møde den 26.09.2024 (B)
4. KPI - Kvalitet (O, D)
5. Varm omstilling (O, D, B)
6. Onboarding status (O, D, B)
7. Styregruppens strategiske arbejde (O, D, B)
8. Chatbot (O, D, B)
 - a. Status for udbudsprocessen (O)
 - b. Den kommende implementeringsplan – status (O, D)
 - c. Fakturering af udgifter til udbudsprocessen (B)
9. Dagsorden DDH-repræsentantskabsmødet den 13. november 2024 (D, B)
10. DDH-branding & Kommunikation (O)
11. 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: **DDH2024**)

Punkt 1: Velkomst
V/Mødeleder Lone Bjørn Madsen, Horsens
Mødet afholdes som TEAMS møde.
Der er afbud fra: (opdateres i referat) - Lene Hartig Danielsen, Aarhus - Mette Bech-Møller, Viborg - Stine Kragelund, Vesthimmerland - Mona Sproegel, Hjørring

Punkt 2: Godkendelse af dagens dagsorden inkl. mødeplan for 2025 (B)
V/ Mødeleder
Bilag til punktet: • DDH-dagsorden_31.10.2024
Beslutninger: 1. Det indstilles at dagsordenen godkendes. 2. Følgende mødeplan indstilles: 28. jan. 2025 kl. 10-14 (Aarhus – optagelser til e-lær ledervideoer) 6. marts 2025 kl. 10-15 (TEAMS) 22. april 2025 kl. 10-14 (Fysisk)* 15. maj. 2025 kl. 10-15 REPRÆSENTANTSKABSMØDE 3. juni 2025 kl. 10-15 (TEAMS) 12. august 2025 kl. 10-14 (Fysisk) 16. sep. 2025 kl. 10-15 (TEAMS) 29. okt. 2025 kl. 10-14 (Fysisk)* 26. nov. 2025 kl. 10-15 REPRÆSENTANTSKABSMØDE 9. dec. 2025 kl. 10-15 (TEAMS) *Disse to mødedage kunne ligeledes afholdes som teams møder.
Referat: Følgende blev besluttet og nedenstående mødeplan blev vedtaget: • Styregruppemøder afholdes i 2025 fysisk i Aarhus (DOKK1) • Den 22. april skal flyttes til ugen efter • August-mødet skal være på teams – September-møder med fysisk fremmøde • Fysiske møder er 5 timer, mens Teams møder er 3,5 timer (kl. 08.30-12) • Torben sender mødeindkaldelser ud efter mødet. Mødeplan: 28. jan. 2025 kl. 10-15 (Aarhus, Dokk1) 13. marts 2025 kl. 8:30-12 (TEAMS) 28. april 2025 kl. 10-15 (Aarhus, Dokk1) 15. maj. 2025 kl. 10-15 REPRÆSENTANTSKABSMØDE 3. juni 2025 kl. 8:30-12 (TEAMS) 12. august 2025 kl. 8:30-12 (TEAMS)

16. sep. 2025 kl. 10-15 (Aarhus, Dokk1)
29. okt. 2025 kl. 8:30-12 (TEAMS)
26. nov. 2025 kl. 10-15 REPRÆSENTANTSKABSMØDE
9. dec. 2025 kl. 8:30-12 (TEAMS)

Indkaldelse til møderne sker umiddelbart efter styregruppemødet.

Punkt 3: Godkendelse af referat og opfølgning på sidste styregruppemøde den 26.09.2024

V/ Mødeleder

Bilag til punktet:

- Referat_ DDH Styregruppemøde 26.09.2024

Opfølgningspunkter:

- A. HK-aftaler – fornyelse 3. kvartal 2024
- B. Ensretning af Guides – status
- C. Årsberetning til kommunaldirektørkreds i januar 2025

Opfølgning:

- A. Der gives en status
- B. Der gives en status under punkt 6.
- C. Afventer

Beslutninger:

- Det indstilles at referatet fra styregruppemødet den 26.09.2024 godkendes

Referat:

Referatet fra styregruppemødet den 26.09.2024 godkendes.

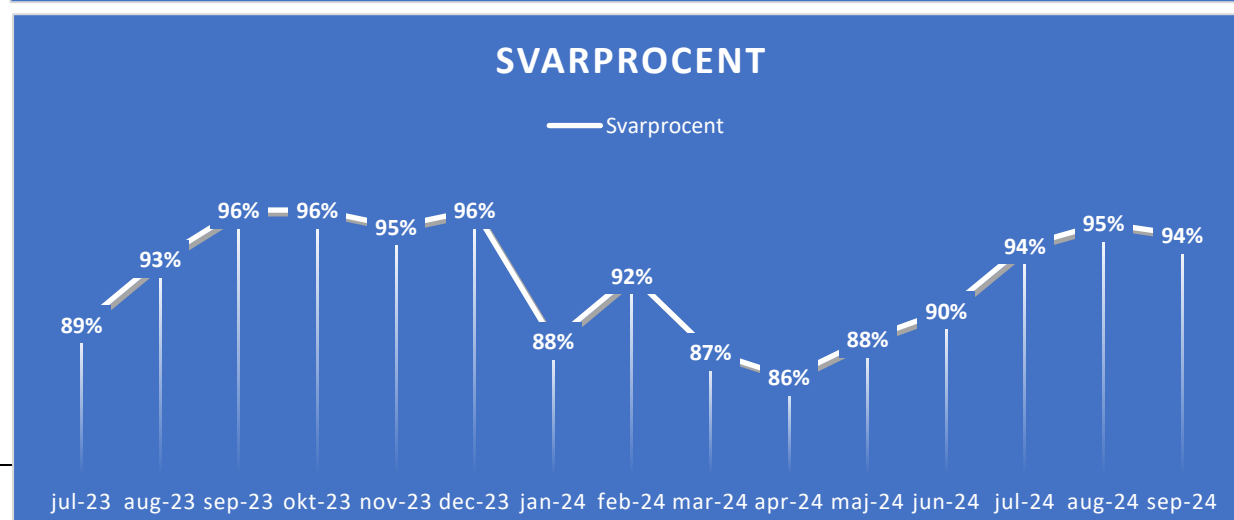
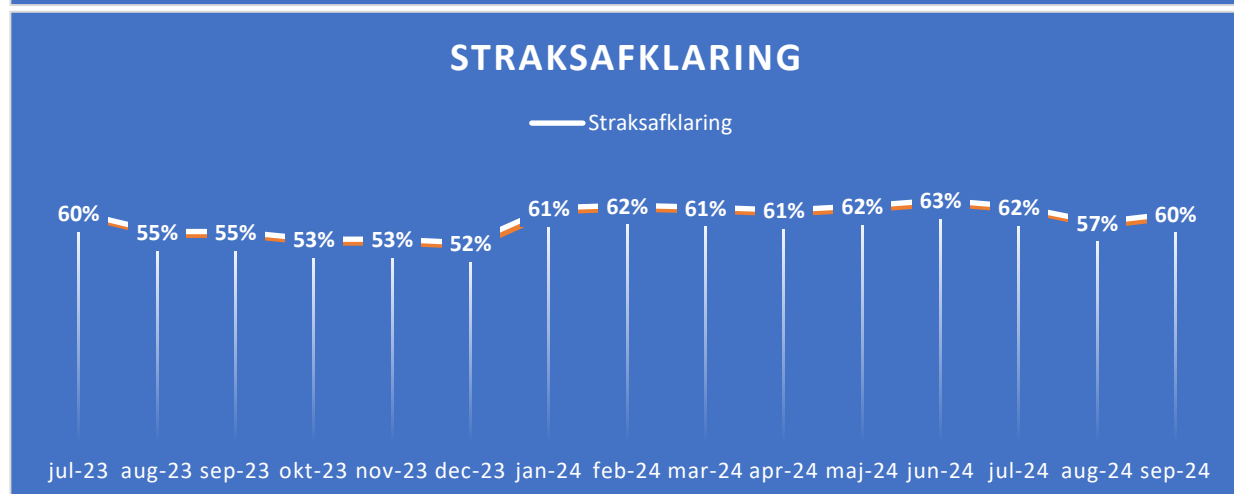
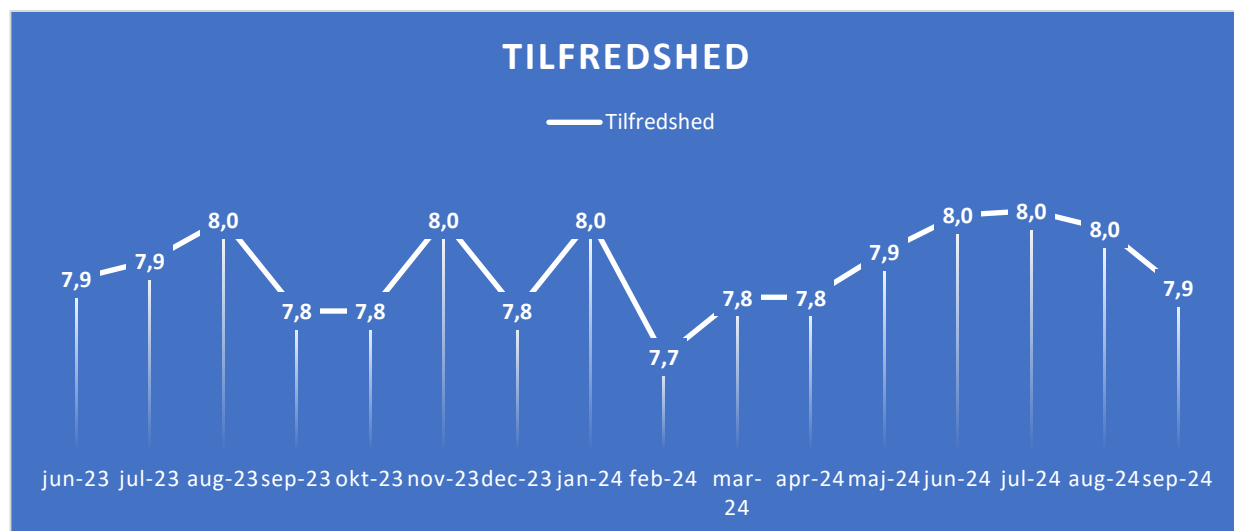
- A: HK-aftaler er på plads på nær en afdeling i Sjælland hos HK. Kenn deler en opdatering, når alle aftaler er samlet.
- C: DDH Sekretariatet laver et oplæg til styregruppemødet i december. Beslutning at der skal laves et sted til vigtige dokumenter på hjemmesiden. Notatet til kommunaldirektøren skal blandt andet ligge her: <https://dendigitalehotline.dk/for-medlemmer/leder/ddh-strategiske-samarbejde>

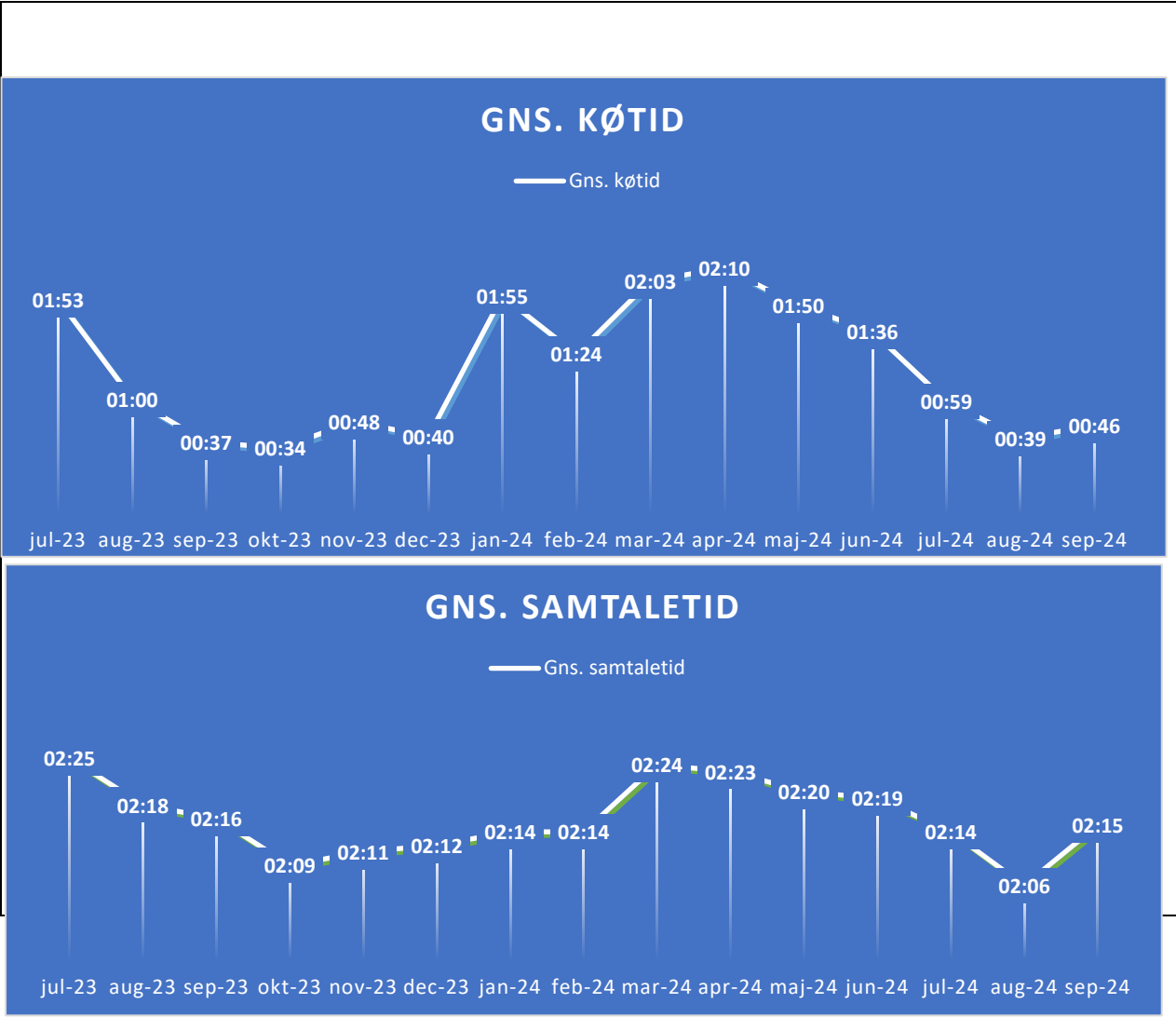
Punkt 4: KPI - Kvalitet (O, D)

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.





Referat:

- DDH Sekretariatet laver et udkast til brev 1, brev 2 og brev 3 (skalerende) for at lave et forslag til proceduren på opfølgning af agenternes KPI'erne til lederne. Det er vigtigt at have øje for, at KPI for straksafklaring (StraksSag) ikke altid kan stå alene, da tidspunkt for vagterne også kan have betydning, samt type samtaler. De tre breve skal formuleres med øje for bl.a. muligheder for, hvordan agenten fx kan sparre med andre agenter, tage undervisning m.m. De tre breve fremsendes som bilag til næste styregruppemøde, for at få godkendt proceduren endeligt, så den kan træde i kraft fra 1. januar 2025.
- Bemærkninger til KPI'erne:
 - Efterbehandlingstiden er blevet sat op til 40 sekunder, så agenterne har mulighed for at give mere feedback. Det skete på baggrund af de høje svarprocent, hvor der er mulighed for at introducere muligheden. Det har ikke påvirket svarprocenten. Der har været god tilbagemelding fra agenterne. Vi afventer at se, om der er en stigning i antallet af feedback.

Punkt 5: Varm omstilling (O, D, B)

V/ DDH-sekretariatet

Bilag til punktet: Procesplan for varm omstilling 31.10.24

Introduktion:

DDH-sekretariat har rakt ud til de 13 kommuner, der ikke har opsat VIP-numre. Kommunerne listet i bilag.

En kommune har meldt tilbage, at de ikke forventer at kunne levere den service til DDH. DDH Styregruppe skal tage stilling til, om det skal være et krav for alle DDH-kommuner, så længe det er teknisk muligt.

Derfor foreslås det at lave to modeller for det videre arbejde med varm omstilling.

Model A: Alle kommuner får VIP numre

- Deadline 23. november: Alle kommuner har udfyldt information om deres VIP-numre i Puzzle
- Kommunikation til agenter: Anton laver et opslag på Yammer og en nyhed på Puzzle
- Kommunikation til ledere: Anton sender en orienterings-e-mail til lederne før opstart
- **Testperiode 1:** 2. december-15. december 2024
- Evaluering af testperiode 1
- **Testperiode 2:** 13. januar-26. januar 2025

- Agent tilfredshedsundersøgelse start februar
- Samlet evaluering

Model B: Størstedelen af kommunerne får VIP numre

- Procesplanen vil være den samme som Model A, men nogle få rettelser:
- Deadline 23. november: De kommuner, der ikke ønsker at oplyse DDH om et VIP-nummer, skal tydeliggøre, at nummeret i Puzzel ikke er et VIP-nummer, så agenterne ikke stiller varmt om til disse kommuner.
- Kommunikation til agenter: Listen over kommuner, som ikke har VIP nummer, oplyses til kommunerne. Hvis der er et varmt nummer, så skal agenter stille om – ellers ikke.

Målepunkter ved begge modeller:

- Sagsbehandlingstid pr. opkald
- Borgernes tilfredshed gennemsnitlig
- Indflydelse på agent kapacitetsbehov
- Agenteres oplevelse (via tilfredshedsundersøgelse)

DDH-sekretariatet anbefaler Model A.

Beslutning: proces godkendes

Referat:

Model B vedtaget, med en ambition om at så mange kommuner som muligt skal være med i testen. Der udsendes rykker til de kommuner som endnu ikke har svaret på henvendelsen fra DDH-sekretariatet om at sikre VIP adgang for DDH-agenterne.

Kommunerne som ikke teknisk set ikke kan sikre VIP-adgangen, og som derfor ikke er en del af testen, skal gøre det tydeligt i selvbetjening.nu

Punkt 6: Onboarding status (O)

V/ DDH-sekretariatet

Bilag til punktet:

- DDH Onboarding 31.10.24 (PP)
- Drejebog - Fremtid, mål og vision.docx
- Erfaringsudveksling Opsummering - Ledernetværk (PDF)

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

- Status for E-learning ledere. Anton giver demo af leder e-learning forløbet.
- Afslutning af ekstraordinære uddannelsesdage er slut.
- Kvartalslige uddannelsesdage i Aarhus ligger fast:
 1. kvartal 2025: 25. februar 2025
 2. kvartal 2025: 13. maj 2025
 3. kvartal 2025: 10. september 2025

4. kvartal 2025: 19. november 2025 • Ensretning af guides • Ledernetværk
Beslutning: Der kan være punkter i præsentationen som kalder på styregruppens beslutninger – i så fald tages de undervejs. • Styregruppen skal tage stilling til konsekvensen ved ikke at deltage i det fysiske kursus med Borgerserviceskolen. • Styregruppen skal godkende manuskriptet for drejebogen Fremtid, mål og vision.docx • Fastlæggelse af optagedag for videoen i januar 2025 "Fremtid, mål og vision", som hele styregruppen skal deltage i.
Referat: DDH Sekretariat udsender udkast til e-mail til styregruppen omkring resultaterne fra trivselsundersøgelsen. (Resultat af 0-punktmåling rundsendt). – det skal godkendes over e-mail. Beslutning: E-lær SKAL gennemføres inden første vagt (obligatorisk). Vedr. det fysiske kursus, som tilbydes nye agenter 4 gange årligt på bestemte tidspunkter: der opfordres til at agenten tager det førstkommande kursus, hvilket er mest optimalt. Agenten SKAL have taget kurset indenfor det første år. Når en leder opretter/tilmelder en ny agent til DDH via hjemmesiden (Tilmeld en ny agent til DDH Kontaktcenter), skal lederen tage stilling til, hvornår agenten deltager på Borgerserviceskolens introduktionskursus. Datoer tilføjes tilmeldingsformularen til lederne. Optagelse af lederkursus sker på egen hånd. Styregruppen bliver delt op i 3 grupper, og skal optage deres del i grupperne. Drejebogen er godkendt. Deadline: udgangen af 2024.
Punkt 7: Styregruppens strategiske arbejde (O, D, B)
V/ Lone (Horsens) og Lene (Aarhus)
Bilag til punktet: • DDH - Region Sjælland Projektbeskrivelse • DDH - Region Sjælland - DDH Økonomi • DDH - Region Sjælland – Procesplan
Introduktion: Det er besluttet at DDH skal arbejde strategisk med hhv. 'Digital Inklusion' og 'Beredskab'. Digital Inklusion: Her besluttede styregruppen sidste gang, 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), Lone (Horsens) og Maren (Frederikshavn) 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.
 - I dialogen med Region Sjælland er der blevet identificeret to spor for et potentielt samarbejde:
 - 1) DDH vejleder i Regionen: Vejledning i de forskellige konkrete anvendelsesområder og grundlæggende funktioner i udvalgte digitale sundhedsløsninger via et pilotprojekt med DDH. Den tekniske support til Min Sundhedsplatform fortsætter uændret i Region Sjælland-regi og pilotprojektet med DDH bliver et supplement hertil.
 - 2) Udbredelse af DDH i Region Sjælland kommuner: Sideløbende tilbydes et antal kommuner i Region Sjælland at blive en del af det tværkommunale samarbejde Den Digitale Hotline på lige vilkår med eksisterende medlemskommuner.

DDH har delt et økonomioplæg med Region Sjælland på de to spor, som er vedlagt i bilag. Region Sjælland tager deres oplæg til Kommunaldirektørkredsen i Region Sjælland.

På mødet gives en status for de enkelte spor.

Beredskab:

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

Beslutning:

Næste skridt aftales, bl.a. hvilke eventuelle beslutninger DDH-repræsentantskabet skal træffe på næstkommende repræsentantskabsmøde.

Referat:

Partnerskab:

Region Sjælland: Stor anerkendelse for arbejdet dette partnerskab, som kan have gode perspektiver. Styregruppen godkendte at gruppen fortsætter samarbejdet omkring de fremlagte projektideer.

Ældresagen: Godkendelse til at fortsætte.

Beredskab: Afventer konkret forslag og materiale fra Aarhus kommune og andre kommuner, som kan bruges som udgangspunkt for drøftelse og rammesætning.

Punkt 8: Chatbot (O, D, B) a. Status for udbudsprocessen (O) b. Den kommende implementeringsplan - status (O, D) c. Fakturering af udgifter til udbudsprocessen (B)
V/ Chatbot teamet
Bilag til punktet: nej
Introduktion: a. Udbudsprocessen er nu formelt afsluttet. Der er underskrevet kontrakt og projektet påbegynder på implementeringsfasen. Der har ikke være noget klager indenfor den lovbestemte klagefrist og de første to afklaringsmøder har været afholdt. b. En opdateret implementeringsplan præsenteres på mødet. c. Det indstilles at en kommune kan vælge én af følgende modeller for fakturering af udbuddet, anskaffelsen og implementeringen: i. Halvdelen faktureres hhv. dec. 2024 og foråret 2025 ii. Hele beløbet faktureres dec. 2024 iii. Hele beløbet faktureres foråret 2025 DDH-repræsentanterne kontaktes på e-mail ultimo 2024 for valg af fakturering. Eventuelle præsentationer på mødet vil efterfølgende blive vedhæftet referatet.
Beslutning: Indstilling i punkt c. besluttet.
Referat: a. Tidsplanen holder og finansieringsbehovet for proces, indkøb og implementering holder sig stort set til det estimerede beløb, som også fremgår af tilslutningsaftalen. Der var estimeret et beløb på 1,25 kr. pr. borger. Af hensyn til vores egen implementeringskraft og hastighed, vil dette beløb blive forhøjet til 1,38 kr. pr. borger (ca. 10 % forøgelse). Forøgelsen er godkendt af styregruppen og vil blive formelt set fremlægges på næstkommende DDH-repræsentantskabsmøde til godkendelse, når det forventede regnskab for udbuddet fremlægges. b. Der blev fremlagt en opdateret implementeringsplan med 'roadmap' for hele 2025. Det forventes at kommunerne, som planlagt, overgår til den nye platform ultimo februar 2025. Implementeringsplanen inkl. roadmap, og forventningerne til kommunerne, vil blive udsendt i et snarligt udsendt nyhedsbrev, gennemgået på DDH repræsentantskabsmødet, og præsenteret på et kommende Infomøde den ultimo november. c. Indstillingen blev tiltrådt. Inden udgangen af november vil kommuner blive spurgt, hvilken faktureringsmodel for udbuddet der ønskes.

Punkt 9: Dagsorden DDH-repræsentantskabsmødet den 13. november 2024 (D, B)
V/ DDH-sekretariatet
Bilag til punktet:
Introduktion: Det er besluttet at afholde det kommende DDH-repræsentantskabsmøde på TEAMS, for at styrke mulighederne for større mødedeltagelse fra kommunerne. Efterfølgende evalueres mødet og kommunedeltagelsen, og der besluttet om DDH-repræsentantskabsmøderne også fremover skal afvikles som TEAMS-møder. Dagsordenen opdeles i hhv. DDH-kontaktcenter og DDH-Chatbot. Oplæg til dagsorden: <u>Dagsorden DDH Kontaktcenter:</u> 1. Velkomst og beretning v/ formand for styregruppen (O) 2. Godkendelse af dagens dagsorden punkt 1-7 (B) 3. Godkendelse af referat og opfølgning på sidste repræsentantskabsmøde den 16.05.2024 (B) 4. DDH kontaktcenter forventet regnskab 2024 (B) 5. DDH-strategi 2023-2025 (O, D, B) a. Onboarding initiativerne – status og næste skridt b. DDH's strategiske indsatser: Digital Inklusion og Beredskab i. Region Sjælland Samarbejde 6. DDH-branding 7. Evt. <u>Dagsorden DDH Chatbot:</u> 8. Velkomst og beretning v/formand for styregruppen (O) 9. Godkendelse af dagens dagsorden punkt 8-15 (B) 10. Godkendelse af referat og opfølgning på sidste repræsentantskabsmøde den 16.05.2024 (B) 11. Status for drift og udvikling af chatbot MUNI (O) 12. Chatbot udbuddet (O) a. Status på udbudsprocessen b. Den kommende implementering c. Milepæle og kommende beslutninger 13. Chatbot forventet regnskab 2024 (O) 14. Chatbot udbud økonomi (O, B) 15. Evt. (O)=orientering, (D)=drøftelse, (B)= Beslutning På styregruppemødet drøftes dagsordenen og hvordan mødet praktisk afvikles (hvor lang tid skal mødet vare, pauser mv.?) Beslutning: Endelig dagsorden godkendes og afvikling aftales. Referat: Dagsordenen blev godkendt med følgende justeringer og tilføjelser:

Inkluder et drøftelsespunkt om punkt 5

- Indkald til ønsker om fremtidige strategiske spor i DDH
- Indkald til flere ressourcer til bidrag i de strategiske spor

Punkt 11 – slettes

Punkt 5 a: indledning og rammesætning af Torben Glock, Anton fortsætter med eksempler, bl.a. E-lær (leder), ensretning af guides, uddannelse (evaluering og næste skridt).

Punkt 5 b: Lone og Lene tager punktet og gennemgår pejlemærkerne og status.

Evaluering af forsøg med teams format til repræsentantskabsmødet: Spørgeskema udsendes efterfølgende.

Punkt 10: DDH-branding & Kommunikation (O)

V/ DDH Sekretariat

Bilag til punktet: DDH Kommunikation og branding_31.10.2024 (PP)

Introduktion:

DDH Styregruppen har godkendt, at DDH fremadrettet ikke skal bruge ordlyden "Den Digitale Hotline" i den borgervendte kommunikation (i logos mv.). Der er nedsat en arbejdsgruppe til at komme med et oplæg til, hvad agenterne skal sige i stedet for. DDH Sekretariat vil give en status på arbejdet i gruppen i løbet af mødet.

DDH-styregruppe har godkendt, at DDH skal anvende en endorsed brand arkitektur. DDH-sekretariatet vil at bruge markedsføringsmidler fra 2024 til at få udviklet en design-guide, der udfolder det. Derudover vil de sidste markedsføringsmidler i 2024 samt noget af budgettet i 2025 blive brugt på at få udviklet en video værktøjskasse, der indeholder forklarende animationer samt leder videoer.

Referat:

Efter en præsentation af visionen (inkl. konkrete tiltag) for kommunikation og branding i DDH, besluttede styregruppen følgende:

Vedr. branding:

Hero Video – godkendt

Leder video – afventer

Kommunikation:

Chatbot ambassadør nyhedsbrevet skal også inkludere ledere

På hjemmesiden er der et ønske om at tilføje yderligere dokumenter:

- Økonomimodel
- Principperne bag modellen
- Budget

Punkt 11: evt.
V/ alle
Bilag til punktet: Nej
Referat: Intet under evt.

Næste DDH-styregruppemøder og DDH-repræsentantskabsmøder:

Dato:	Vært
13.11.2024	<i>Repræsentantskabsmøde (TEAMS)</i>
05.12.2024	TEAMS (Vesthimmerland)