

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. november 2025

Dagsorden DDH Styregruppemøde

Mødedato: 29.10.2025
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
2. Godkendelse af dagens dagsorden 29.10.2025 (B)
3. Godkendelse af referat og opfølgning på seneste styregruppemøde den 16.09.2025 (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,D,B)
 - b. Digital inklusion: "Hjælp til dem, som hjælper" (O)
7. Status valg af ny styregruppe (D,B)
8. Årshjul for 2026
9. Chat- og voicebot (O, D)
10. Status på medlemskommuner (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-291025>
(koden er: **DDHleder2025**)

Punkt 1: Velkomst

V/Mødeleder Lene Hartig Danielsen

Der er afbud fra:

- Marianne (Furesø), Lone (Horsens), Stine (Vesthimmerland), Torben (sek.)

Punkt 2: Godkendelse af dagens dagsorden 29.10.2025

V/ Mødeleder

Bilag til punktet:

- Dagsorden DDH Styregruppemøde 29.10.25

Beslutninger: Dagsorden godkendt

Punkt 3: Godkendelse af referat og opfølgning på sidste styregruppemøde den 16.09.2025

V/ Mødeleder Lene Hartig Danielsen

Bilag til punktet:

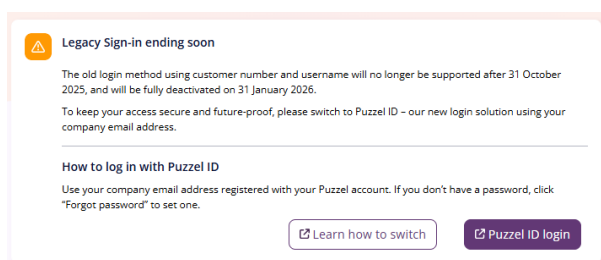
- Referat DDH Styregruppemøde 16.09.25

Opfølgningspunkter:

- A. Nyt DDH Kontaktcenter Viva Engage (Yammer)
- B. Migrering til ny platform på Puzzel og Plangy
- C. Test af fleksibel vagtplanlægning
- D. Lukning af opkald fra udlandet
- E. Opfølgning på Frederikssund henvendelse

Opfølgning:

- A. En testperson fra hver kommune er nu succesfuldt inviteret ind i en ny DDH Kontaktcenter Viva Engage gruppe som gæstebruger i Aarhus kommune med undtagelse af Frederikssund og Favrskov kommune. Det vurderes som tilstrækkelig test, og derfor har sekretariatet i uge 43 inviteret de resterende aktive agenter ind i gruppen. Den midlertidige teamsgruppe til kommune-kontaktpersonerne er fortsat den primære kommunikationskanal, indtil andet bliver meldt ud.
- B. Plangy platformen får et nyt design. Sekretariatet vil dele videomateriale og instruktioner, der vejleder omkring det nye Plangy. Vagtplanen for 2026 deles i det nye Plangy.
Puzzel platformen får en ny loginmetode, som sættes i drift den 1. november. Alle agenter er oprettet og orienteret. Anton vil være tilgængelig som support ved overgangen den 1. november.



- C. Sekretariatet har lavet en aftale med Aarhus kommune og Halsnæs kommune om, at sekretariatet kan fjerne DDH vagter for de to kommuner på dagen, hvis der ikke er behov for vagterne i DDH Kontaktcenter. Tilsvarende kan sekretariatet også invitere de to kommuner ind på dagen til vagter, hvis der er behov for det. Testen løber fra den 13. oktober til den 13. november, hvorefter testen evalueres. Sekretariatet anbefaler, at evalueringen inkluderes i drøftelsen omkring Fremtidens DDH Kontaktcenter som en mulighed for fleksibel vagtplanlægning.
- D. Sekretariatet har den 8. oktober lukket for omstilling af udenlandske kald til DDH Kontaktcenter. Dette skyldes adskillige kald fra de samme udenlandske numre, som blokerer og ikke kan besvares. Opkaldene medfører, at agenten er låst og ikke kan tage andre opkald. Derfor er løsningen for nu, at udenlandske opkald ikke kan omstilles til DDH Kontaktcenter.
- E. Det planlagte møde med Frederikssund kommune blev aflyst grundet sygdom. Det er aftalt, at sekretariatet laver en opsamlingse-mail til Frederikssund for at sikre, at de har kapacitet til at tage egne vagter efter den 1. november.

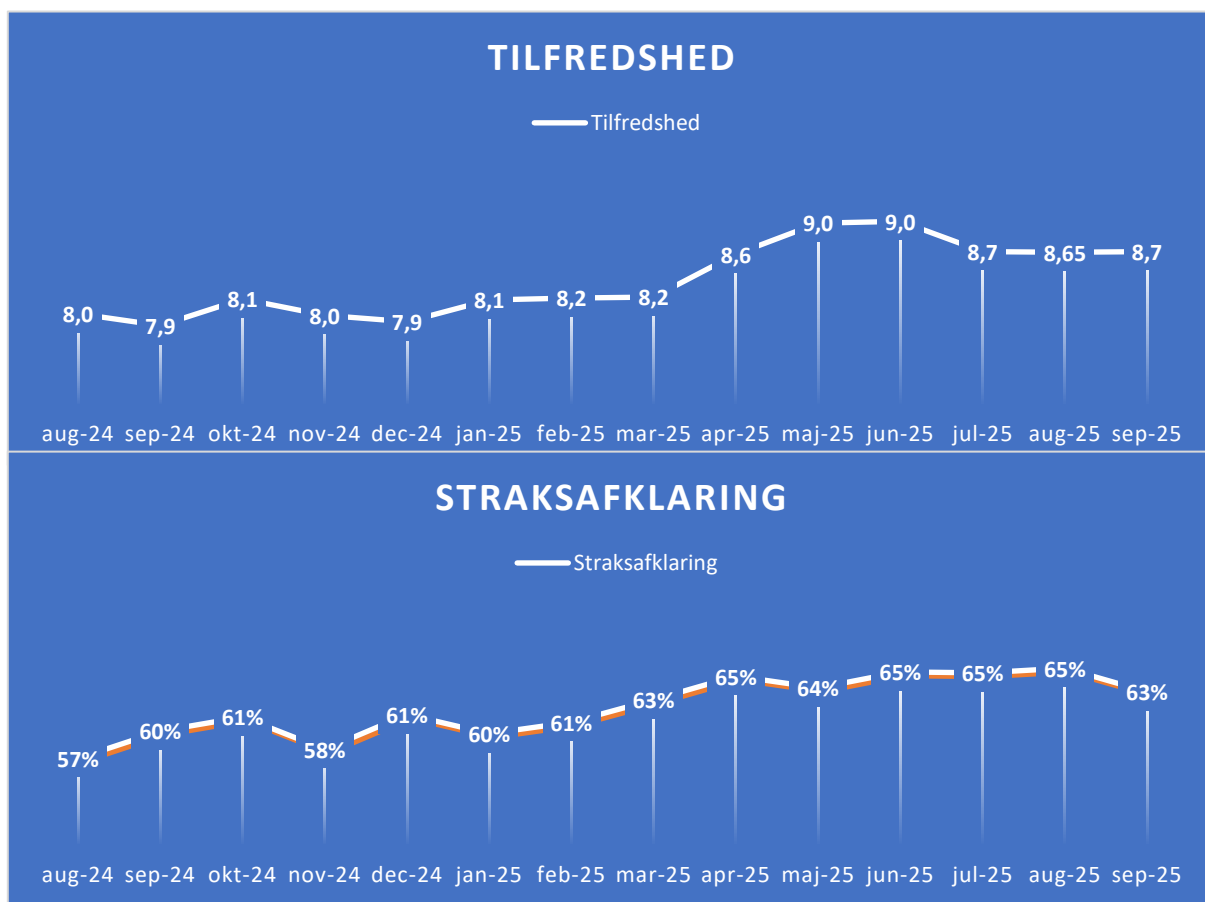
Punkt 4: KPI - Kvalitet (O, D)

V/ alle

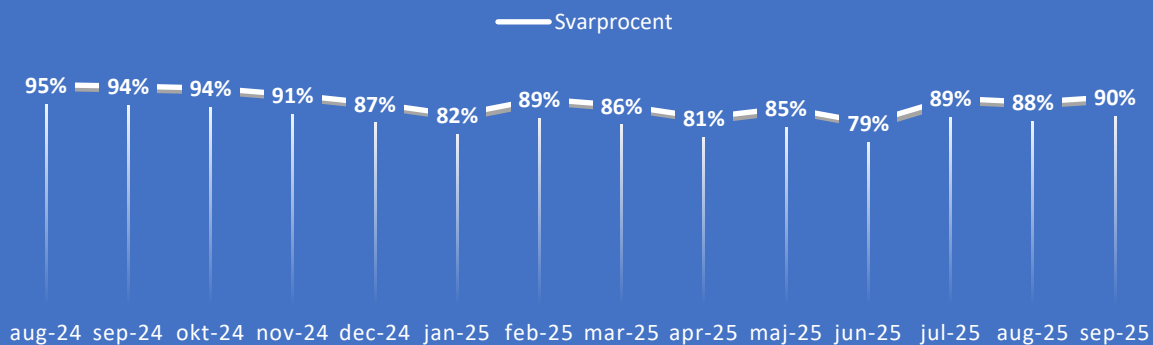
Bilag til punktet:

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

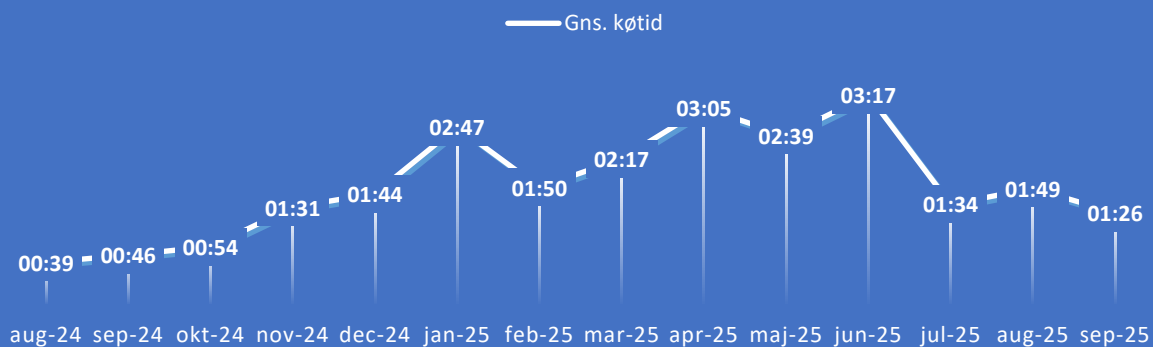
Introduktion: KPI'er drøftes på baggrund i Power BI oversigten samt nedenstående grafer.



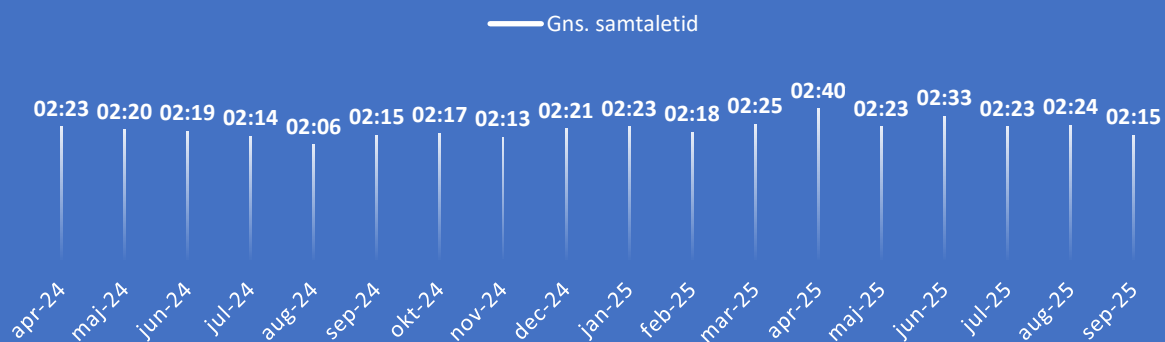
SVARPROCENT

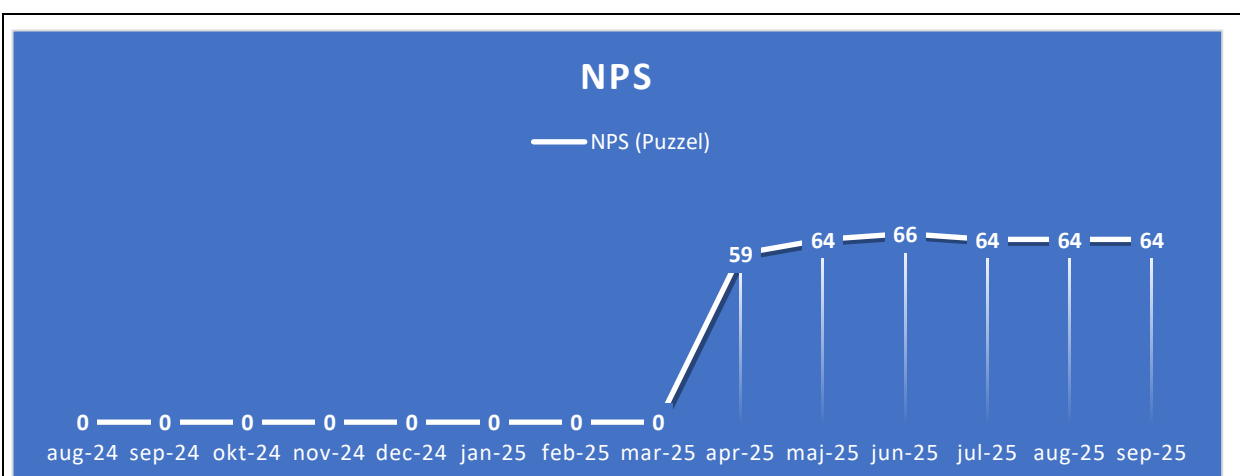


GNS. KØTID

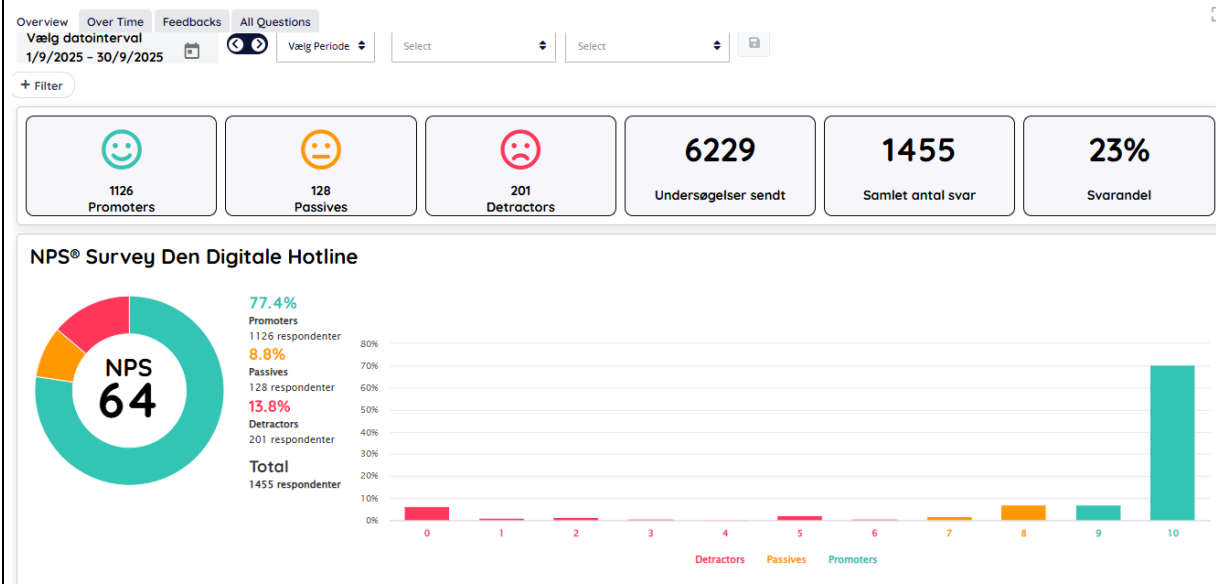


GNS. SAMTALETID





September NPS-data (Kilde: Puzzel):



service imødekomme
medarbejder person
betjening få hurtig hjælpsom
god venlig fik sød
spørgsmål hjælp svar så tid behagelig
hjælpe hurtigt
dame talte
godt videre

Beslutninger: KPIerne er gode og stabile.

Styregruppen ønsker, at NPS-resultaterne kommunikeres ud både til Repræsentantskabet, agenter samt eksternt f.eks. på LinkedIn. Sekretariatet vil dele materiale til formålet. Materialet skal samtidig klæde målgruppen på til, hvad NPS er og hvordan vi måler det.

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

V/ DDH-sekretariatet

Bilag til punktet:

- Punkt 5 – opsamling fra DDH workshop
- Punkt 5 – Fremtidens DDH Kontaktcenter

Introduktion:

På mødet vil sekretariatet lave en opsamling på de inddragelsesaktiviteter, som er løbet i efteråret samt præsentere et oplæg, der skal afklare det videre forløb, inden tilslutningen af et nyt udbud skal ske.

Inddragelsesaktiviteterne indebærer både workshops samt leder netværksmøder fra 3. kvartal. Inddragelsen har vist nogle tydelige mønstre på, hvad Fremtidens DDH Kontaktcenter skal indeholde:

- Brugen af AI
- Beredskab
- Kommune skills

Der er dog nogle parametre, hvor kommunerne udtrykker forskellige behov, og derfor skal DDH Styregruppen drøfte to spørgsmål baseret på bilaget "Punkt 5 - Fremtidens DDH Kontaktcenter":

- Hvilken tilgængelighed skal fremtidens DDH kontaktcenter have for personlig betjening?
- Hvor fleksibel skal bemanningens fordelingsnøglen være?

I denne drøftelse skal styregruppen drøfte de to overordnede spørgsmål og beslutte, hvorvidt de ønsker:

1. At indstille en model til Repræsentantskabsmødet
2. At Repræsentantskabet skal drøfte de to spørgsmål på mødet i november, hvorefter styregruppen tager en beslutning i december styregruppemødet

Samtidig skal styregruppen også beslutte, hvem der skal stå for oplæg af dette punkt til repræsentantskabsmødet.

Beslutninger:

Styregruppen har besluttet, at der skal indsamles kvantitative data via en spørgeskemaundersøgelse for at supplere de indsigter og input, der er kommet fra workshoppen og leder netværksmøderne.

Sekretariatet vil dele et udkast til en undersøgelse samt en one-pager med generel statistik til styregruppen, som skal godkendes over e-mail og derefter deles med

repræsentantskabet med frist inden mødet den 26. november. Spørgsmålene skal centre-
res omkring de to områder, hvor den nuværende inddragelse har vist, at der er forskellige
behov i kommunerne: Tilgængeligheden for personlig betjening og fleksibilitet i beman-
ding. Dataen fra workshops, ledernetværk samt spørgeskemaundersøgelsen vil præsente-
ret til Repræsentantskabsmødet som afsæt for en drøftelse af Fremtidens DDH Kontakt-
center. Endelig præsentation og oplægsholdere skal aftales og godkendes over e-mail.
RBC sikrer en lille tidsplan og opfølgning sammen med AKV.

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)

Bilag til punktet:

- Punkt 6 – DDH Beredskab

Introduktion:

Det er besluttet at DDH skal arbejde strategisk med hhv. 'Digital Inklusion' og 'Bered-
skab'.

Beredskab:

Arbejdsgruppen har igangsat dialogen med Østjylland Brandvæsen for at udvikle under-
visningsmaterialet til agenterne i DDH Kontaktcenter.

Derudover vil arbejdsgruppen give et bud på afholdelse af en "skrivebords-beredskabs-
øvelse" til den strategiske kriseledelse og krisestaben med udgangspunkt i erfaringer fra
Aarhus kommune.

Der ligger en færdig beredskabsskabelon i SNU. Anton vil klæde alle kvalitetskoordinato-
rer på ift. hvordan guiden skal aktiveres efter Repræsentantskabsmødet i november.

Digital Inklusion:

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

Hjælp til dem som hjælper. Dette spor følger Fremfærds projekt: "Det Tværgå-
ende 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.

Beslutning: Det er besluttet, at punktet omkring digital inklusion flyttes til næste styre-
gruppemøde.

Punkt 7: Status valg af ny styregruppe (O)

V/ alle

Bilag til punktet:

- Punkt 7 Valg til DDH styregruppe

Introduktion:

Der er iflg. DDH kommissoriet valg til styregruppen for de næste to år fra den 1. jan. 2026 til den 31. december 2027, der skal afholdes på Repræsentantskabsmødet i november. På mødet gives en status på tilmeldingerne til valg.

Referat: Der er på nuværende tidspunkt følgende personer, der har givet tilsagn om at ville opstille til DDH Styregruppen: Malene Balzer (Odder), Lene Hartig (Aarhus), Sofie Olsen (Frederikshavn), Mette Camilla Bech-Møller (Viborg).

Samtidig er der et foreløbigt tilsagn fra Marianne Riis Søborg (Furesø). Med referatet skal der udsendes en påmindelse om valg igen.

Punkt 8: Årshjul for 2026 (D,B)

V/ alle

Bilag til punktet: Punkt 8 - 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.

Beslutning: Det besluttet, at de endelige datoer skal fastlægges, når valg af ny styregruppe har fundet sted efter repræsentantskabsmødet. Derfor skubbes det til styregruppemødet i december. Det besluttet samtidig, at mødet i december skal inviteres med fysisk fremmøde i stedet for online. Sekretariatet vil fremsende en invitation for at undersøge, om det er muligt for alle at deltage med fysisk fremmøde.

Punkt 9: Chat- og voicebot (O, D)

V/ Chatbot teamet

Bilag til punktet:

- Punkt 9 – status DDH AI samarbejdet

Introduktion:

Der er igangsat en række udviklingsprojekter i DDH AI teamet. På mødet vil teamet give en status ved hjælp af præsentationen vedlagt som bilag.

Det inkluderer en status på følgende:

- **Status på medlemskommuner:** Roskilde og Høje-Taastrup kommune har ønsket at tilslutte sig DDH AI samarbejdet per 1.1.26. Det betyder, at samarbejdet nu er oppe på 43 kommuner.
- **Status på chatbot installation og brug:** Der er nu 33 kommuner, der har installeret chatbotten Muni på deres hjemmeside. 25 af disse kommuner har installeret den på forsiden.
- **Udviklingsprojekter:**
 - Brug af udvidet generativ AI
 - Alternativ installation af chatbotten
 - Undervisning i boost.ai (kommuneinstans)
 - Voice pilot

- Intern instans

Udover de overnævnte udviklingsprojekter har DDH AI teamet også påbegyndt et sparings samarbejde med Københavns kommune, da kommunen skal arbejde med chat- og voicebot i boost.ai platformen.

Den 2. december bliver der afholdt AI Trainer uddannelse i Aalborg, og alle kommuner der har tilmeldt sig "Model 2" under kommuneinstansen har fået tilbuddet om deltagelse. Kommunerne, der ønsker at deltage, kan tilmelde sig inden den 18. november. Bemærk at der skal betales et engangsbeløb på 10.500 for oprettelse og undervisning som AI Trainer.

Punkt 10: Status på medlemskommuner i DDH Kontaktcenter og DDH AI samarbejdet

V/ Lene Hartig Danielsen

Introduktion:

Der er løbende udviklinger i antallet af medlemskommuner i DDH-samarbejdet. På hjemmesiden bliver antallet af medlemskommuner løbende ajourført ift. de udmeldelser og indmeldelser, der finder sted i DDH-Samarbejdet. Find oversigten her:

<https://dendigitalehotline.dk/ddh-samarbejdet/ddh-medlemskommuner>

Status DDH Kontaktcenter samarbejdet:

- Pr. 1.1.26 udtræder Lemvig og Rebild kommune
- Pr. 1.7.26 udtræder Fredensborg og Høje-Taastrup kommune

Status DDH AI samarbejdet:

- Pr. 1.1.26 tiltræder Roskilde og Høje-Taastrup kommune
- Pr. 31.12.26 udtræder Herning, Ishøj og Struer kommune

Ift. Hernings udmeldelse af DDH AI-samarbejdet er der aftalt et møde på direktørniveau i udgangen af året.

Beslutning: Det besluttet, at Mette Camilla (Viborg) tager en dialog med leder i Struer kommune med at få indsigt i, hvorfor Struer kommune ønsker at melde sig ud af DDH AI-samarbejdet. Samtidig besluttet det, at der i mødet til december skal godkendes et udmeldelsesbrev til DDH AI samarbejdet.

Punkt 11: evt.

V/ alle

- Færdig DDH-video: <https://dendigitalehotline.dk/>: Videoen skal offentliggøres i forbindelse med kommunikation om Fremtidens DDH Kontaktcenter.
- Puzzel login og IT-Forsyningen I/S: Ved migreringen til nyt Puzzel login, har [IT-Forsyningen I/S](#) rakt ud i forbindelse med login udfordringer for de 3 DDH kommuner, som de varetager IT-drift for. Den umiddelbare løsning er at slette de eksisterende agenter og oprette dem igen, det kan dog have konsekvenser for både vagterne og statistikken. AKV har fået styregruppens mandat til at anmode Puzzel og

IT-Forsyningen I/S om at finde en løsning, der ikke påkræver ændringer i DDHs eksisterende agentbrugere. Hvis ikke der kan findes en løsning skal AKV vende tilbage til styregruppen for at få et nyt mandat.

Næste DDH-styregruppemøder og DDH-repræsentantskabsmøder:

Dato:	Vært
26.11.2025	Repræsentantskabsmøde, Horsens (Fysisk fremmøde)
09.12.2025	TEAMS 08.30-12.00 el. Aarhus kl. 10.00-15.00