

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

Den Digitale Hotline

06. marts 2025

Dagsorden DDH Styregruppemøde

Mødedato: 13.03.2025
Mødetid: Kl. 08:30 – 12:00
Mødested: Online på Teams

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

Sagsbehandler

Dagsorden

1. Velkomst
2. Godkendelse af dagens dagsorden 13.03.2025 (B)
3. Godkendelse af referat og opfølgning på seneste styregruppemøde den 28.01.2025 (B)
4. KPI - Kvalitet (O, D)
5. Styregruppens strategiske arbejde (O, D)
 - a. Det offentlige beredskab og DDHs rolle (O, D)
 - i. Oplæg om NIS2 ved jurist Kathrine Ahrenholt (kl. 9)
 - b. "Hjælp til dem, som hjælper" status (O)
 - c. Status på Region Sjælland partnerskab (O)
6. Onboarding status (O)
 - a. Første præsentation af data fra trivselsundersøgelsen og oplæg til agent kommunikation (D, B)
 - b. Godkendelse af leder e-lær (B)
 - c. Tid til agents onboarding udenfor DDH-vagtplanen (D)
 - d. Kvalitetssikring af agenter: Status for januar og februar (B)
7. Procesplan for udbud på telefoni (O)
8. DDHs servicekanal strategi 2025 (D)
9. Vedtægtsændringer til kommende repræsentantskabsmøde (B)
10. Chatbot (O,B)
 - a. Status for lancering (O)
 - b. Frontdesk (D, B)
11. Branding og kommunikation (B)
12. Evt.

(O)=orientering, (D)=drøftelse, (B)= Beslutning

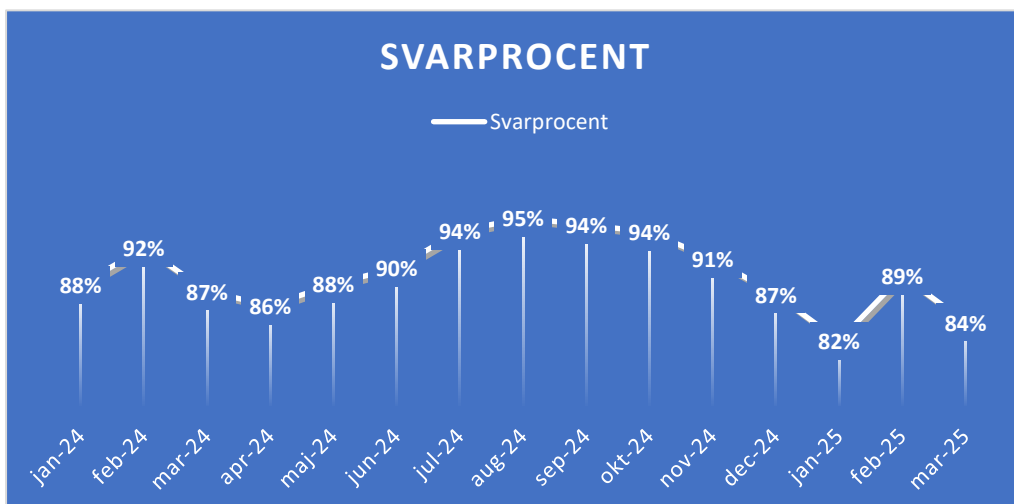
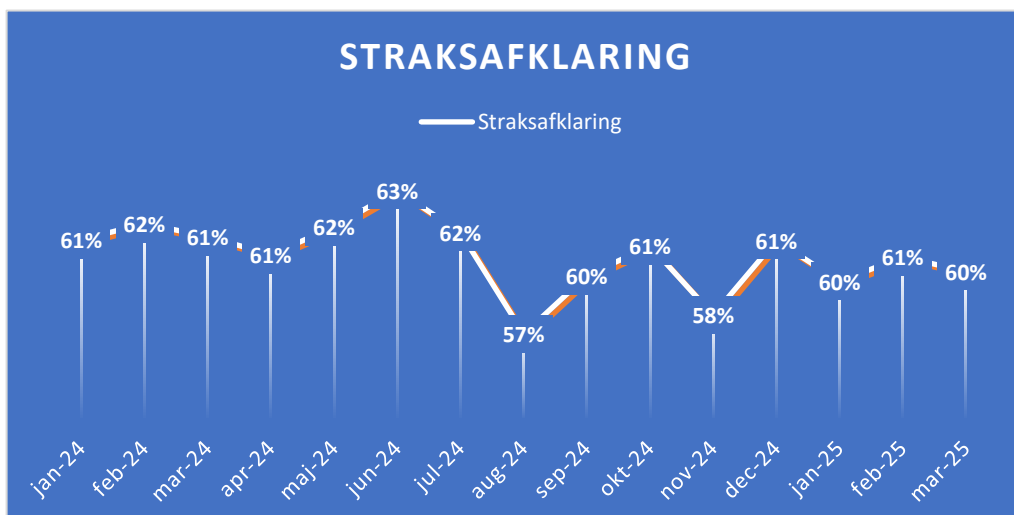
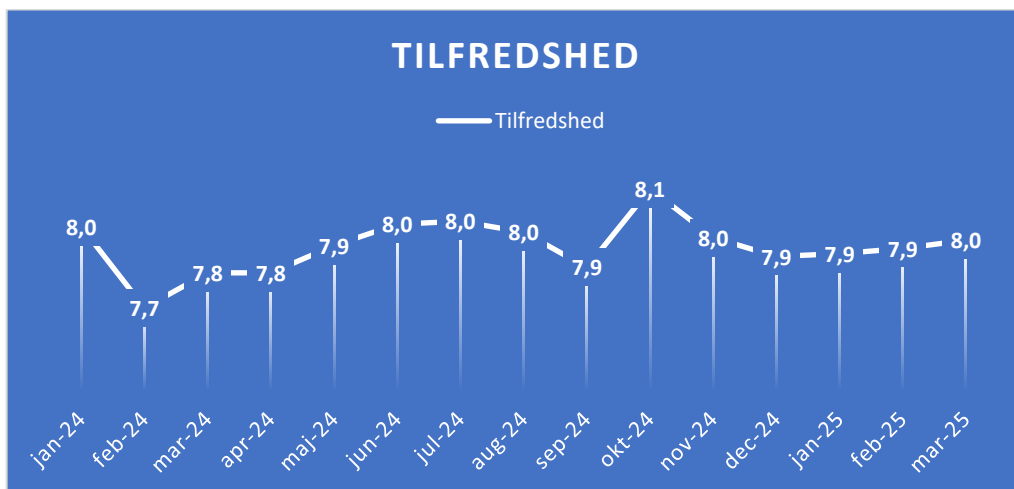
E-mail:
www.aarhuskommune.dk

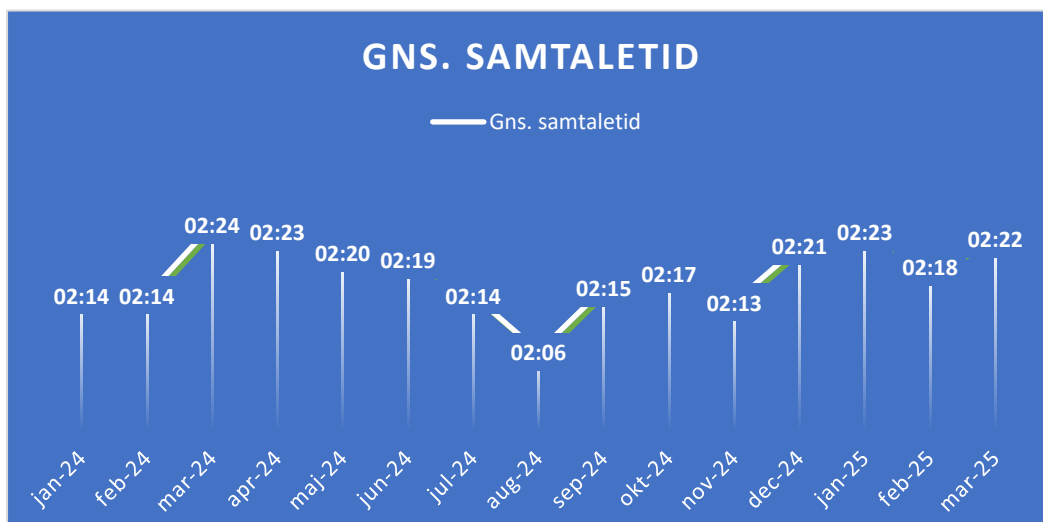
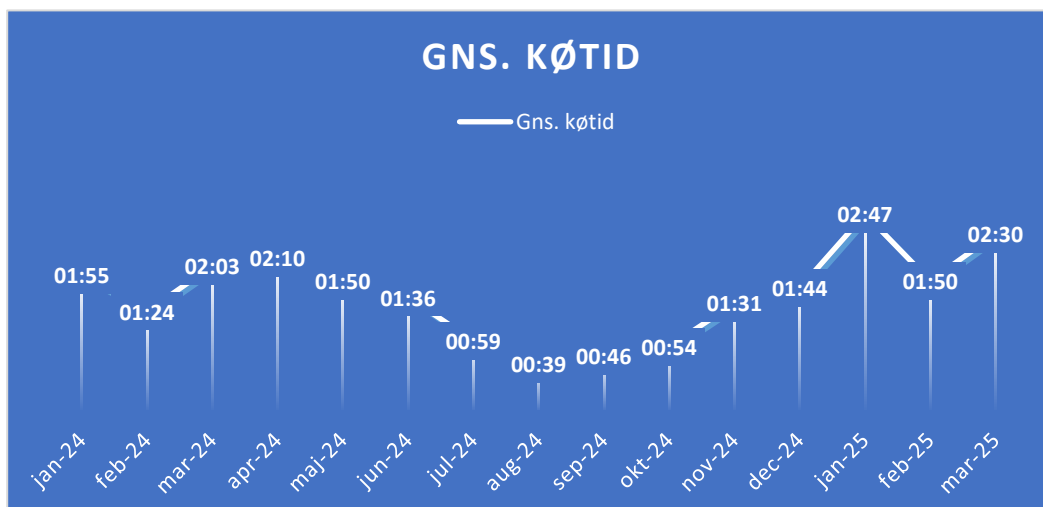
Punkt 1: Velkomst
V/Mødeleder Lene Hartig Danielsen
Mødet afholdes online på Teams
Der er afbud fra: - Sofie (Frederikshavn), Mona (Hjørring) og Marianne (Furesø)

Punkt 2: Godkendelse af dagens dagsorden_13.03.2025
V/ Mødeleder
Bilag til punktet: • DDH-dagsorden_13.03.2025
Beslutninger: • Dagsorden er godkendt

Punkt 3: Godkendelse af referat og opfølgning på sidste styregruppemøde den 28.01.2025
V/ Mødeleder
Bilag til punktet: • Referat_ DDH Styregruppemøde 28.01.2025
Opfølgningspunkter: A. Opfølgning på Skanderborg exit-samtale B. Varm omstilling pilot C. Beredskab: Akutguide som en standardguide
Opfølgning: A. Lone (Horsens) har haft dialogen med Skanderborg kommune, og inputtet til økonomimodellen er taget til betragtning i styregruppen. B. Opfølgning på varm omstilling piloten er en del af punkt 7a C. Opfølgning på arbejdet med beredskab vil ske i forlængelse af arbejdsgruppen om beredskab.
Beslutninger: • Referatet fra styregruppemødet den 28.01.2025 godkendes.

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.





Beslutning:

KPI'erne ligger fortsat rigtig flot, og køtiderne i januar er faldet til et lavere niveau igen. Sekretariatet holder fortsat øje med køtiderne og justerer vagtplanen derefter.

Punkt 5: Styregruppens strategiske arbejde (O, D)

V/ Lone (Horsens) og Lene (Aarhus)

Bilag til punktet:

- Kommissorium for arbejdsgruppe om beredskab (PDF)
- NIS 2-direktivet (PPT) – opsummering på slide 42-43
- DDH_Kontaktcenter_Region Sjælland_webinar marts 2025 (PDF)

Introduktion:

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

Beredskab:

Et kommissorium for arbejdsgruppen om beredskab er udsendt. På mødet giver Lene (Aarhus) en status på tilbagemeldinger til arbejdsgruppen.

Derefter er jurist Kathrine Ahrenholt inviteret til mødet for at give et oplæg om NIS2, og de muligheder der potentielt ligger for DDH i en beredskabskontekst. Oplægget er grundlaget for styregruppens videre drøftelse af DDHs rolle og bidrag til beredskabsplaner.

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. Lone (Horsens) og Mette Camilla (Viborg) deler en status på mødet.

- 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 nationalt og Ældresagen lokalt i Aarhus kommune.
 - **Region Sjælland**

HA2A: den Digitale Hotline i Region Sjællands kommuner

Den 7. marts afholdte Region Sjælland i KKR Sjælland regi et webinar, hvor Lene (Aarhus) og Lone (Horsens) repræsenterede DDH-samarbejdet og de muligheder der ligger i DDH kontaktcenter for kommunerne i Region Sjælland. Kommunerne skal senest den 1. april melde tilbage til DDH, om de ønsker at indgå i samarbejdet ved at fremsende en underskrevet samarbejdsaftale. På styregruppemødet gives en status på webinaret.

HA3b: vejledning i digitale sundhedsløsninger

Sekretariatet har haft et afklarende forløb med regionens supportfunktion på Min Sundhedsplatform. Der er på nuværende tidspunkt ikke et behov fra regionens side til at lade DDH varetage opkald på vegne af regionen. Dette er noget, som løbende vil blive taget op i løbet af projektperioden, for at se om et behov opstår. Derfor er der på nuværende tidspunkt ikke behov for yderligere ressourcer til DDH-sekretariatet til at løfte Region Sjælland projektet.

Beslutning:

Beredskab:

Arbejdsgruppen for beredskab i DDH er næsten fuld besat med 11 deltagere på nuværende tidspunkt med deltagere fra både styregruppen og medarbejdere på tværs af medlemskommunerne. Arbejdsgruppen mødes til et 12-12 seminar den 30. april – 1. maj på Munkebjerg hotel i Vejle. Hvis flere kommuner ønsker at deltage i arbejdsgruppen, er der fortsat nogle få pladser ledige. Skriv til Lene Hartig på lha@aarhus.dk, hvis du eller nogle af dine medarbejdere ønsker at deltage.

NIS2:

I forlængelse af oplægget om NIS2 besluttede styregruppen at afholde et møde med Henrik Brix (formand for KITA) for at være undersøgende på potentialet i, at DDH som led i arbejdet med beredskabsplaner i DDH laver et oplæg til, hvordan DDH kan understøtte kommunernes lokale IT-afdelinger i arbejdet med borgevendt kontakt i udrulningen af politikken vedrørende NIS2.

Til mødet deltager Lene Hartig Danielsen (Aarhus), Jon Løbner (Syddjurs) og Vibeke Kahl (Syddjurs). Lene rækker ud med bistand fra sekretariatet.

Digital Inklusion:*Hjælp til dem, der hjælper*

Der er opstartsmøde i Det Tværgående Inklusionsprojekt den 2. april, som Horsens kommune blandt andet deltager i. Lone (Horsens) giver en status på opstartsmødet til næste styregruppemøde.

Partnerskaber

Webinaret med kommunerne i Region Sjælland blev afholdt den 7. marts. Webinaret og bilag skal ses her: <https://dendigitalehotline.dk/kontaktcenter/tilmelding-til-webinar-om-den-digitale-hotline-i-region-sjaelland>

Der var deltagere med fra Holbæk, Greve, Kalundborg, Stevn, Lolland, Guldborgsund, Lejre, Ringsted, Solrød og Vordingborg. Materialet vil også blive sendt til de resterende kommuner i regionen som ikke deltog. Deadline for tilslutning er 1. april.

Punkt 6: Onboarding status (O, D, B)

V/ DDH-sekretariatet

Bilag til punktet:

- Trivselsundersøgelse analyse 2025 DDH (PPT)
- Kvalitetssikring af agenter_status jan_feb (PDF)

Introduktion:

A: DDH-sekretariatet giver en første præsentation af data fra trivselsundersøgelsen og oplæg til agent kommunikation. En opsummering af resultaterne er vedlagt som et bilag i en powerpoint. Se i noterne for uddybende kommentarer. I dette oplæg vil sekretariatet også give en status på piloten vedrørende varm omstilling, der har kørt i december og januar.

B: E-lær forløbet til ledere er færdigt, og det skal godkendes, inden det bliver sendt ud til alle ledere. Det færdige e-lær materiale kan tilgås her:

<https://360.articulate.com/review/content/e1d1ba89-7b35-4133-935f-a0b96f55c67e/review>

E-lær materialet vil løbende blive justeret efter behov.

C: Mens DDH udvider til nye emneområder betyder det også, at agenterne skal bruge mere tid til at læse nye guides samt se e-lær materiale. Styregruppen skal drøfte, hvordan DDH forholder sig til denne tid. Skal agenterne:

1. Læse nye guides og se e-lær som en del af deres vagt i DDH kontaktcenter
2. Læse nye guides og se e-lær udenfor vagtplanen uden godtgørelse fra DDH
3. Læse nye guides og se e-lær udenfor vagtplanen med godtgørelse fra DDH

D: Kvalitetssikring af agenter: Status for januar og februar

I årets to første måneder er der 8 agenter, der har en straksafklaring under 50% 2 måneder i træk. Sekretariatet har ikke orienteret de pågældende ledere endnu, da statistikvisningen ikke har været opsat i PowerBi indtil nu. På grund af manglende orientering i årets to første måneder indstiller sekretariatet til, at vi i marts udsender første besked til ledere, der har agenter med en straksafklaring under 50% 3 måneder i træk som en orientering, men uden konsekvenser. Sekretariatet vil i stedet for tilbyde et fælles Teams møde for disse agenter for at give sparring og samtidig give agenterne mulighed for at dele deres feedback.

Beslutning:

A: Det er en meget positiv trivselsmåling, og der er fremgang på alle parametre i 2025 sammenlignet med 0-punktsmålingen fra 2024. Styregruppen giver stor ros til arbejdet, der er baggrunden for disse resultater. Sekretariatet laver en tekst, der kan anvendes for ledere til at dele resultaterne på LinkedIn for at fortælle den historie om DDH.

Styregruppen ønsker følgende ekstra datapunkter:

- Sammenhæng ml høj straksafklaring og deltagelse i onboarding forløb
- Sammenhæng ml. e-lær deltagelse fra spørgeskemaet og den faktiske deltagelsesstatistik

Udviklingsrum:

- Ledelsesfokus med den enkelte ift. egen performance
- Brugen af selvbetjening.nu og tilgængeligheden af de korrekte guides

B: Godkendt og klar til udsendelse. Relevante punkter skal tilføjes løbende.

C: Det forventes, at agenter er klar til at besvare borgernes spørgsmål i deres vagt i DDH kontakter. Derfor forventes det, at agenterne har gennemgået eventuelle nye guides og e-lær materiale før DDH-vagten uden compensation.

D: I marts når lederne for første gang skal orienteres omkring agenter, der i 3 måneder i træk ligger under den forventede KPI på straksafklaring, så er kommunikationen følgende:

1. Lederen orienteres og opfordres til at indgå i dialog med agenten omkring resultaterne for at afsøge årsagen til den pågældende performance.
2. DDH-sekretariat tilbyder samtidig en sparringssamtale med agenten over Teams, hvis det er relevant ift. agents individuelle performance. Samtalen kan give agenten et udviklingsrum til at tale om DDH-opgaven. Samtalen vil være med en fra DDH-sekretariat fra en anden kommune end der, hvor agenten arbejder.

Punkt 7: Procesplan for udbud på telefoni (D, B)

V/ DDH Sekretariat

Bilag til punktet: Tidsplan_telefoni_udbud

Introduktion: Kontrakten om telefonsystemet til DDH kontaktcenter med Puzzel blev underskrevet den 1. april 2021. Kontrakten løber i 4 år med mulighed for forlængelse på 1 år to gange.

Kontrakten har følgende ordlyd:

"Nærværende Kontrakt træder i kraft, når den er underskrevet af begge Parter. Kontrakten løber i 4 år fra underskriftstidspunktet. Kunden har option på, med et skriftligt varsel på ikke under tre måneder forud for udløb, at give meddelelse til Leverandøren om, at Kontrakten skal fortsætte yderligere et år på samme vilkår. Denne option kan udnyttes 2 (to) gange for et femte (5.) og sjette (6.) kontraktår."

Sekretariatet indstiller til, at kontrakten forlænges til 5. og 6. kontraktår, således kontrakten udløber den 31. marts 2027. En procesplan for udbuddet er vedlagt som bilag med udgangspunkt i et kontraktudløb den 31. marts 2027.

Beslutning: Styregruppen godkender, at kontrakten med Puzzel forlænges til den maksimale længde.

Punkt 8: DDHs servicekanal strategi 2025 (D)

V/ alle

Bilag til punktet: DDH servicestrategi 2025_styringsniveauer (PDF)

Introduktion: Styregruppen har besluttet, at DDH i fællesskab skal udvikle en DDH servicestrategi, der skal klæde alle kommuner bedst muligt på til at udnytte det fulde potentiale af DDHs servicekanaler. DDH servicestrategien skal både være på et strategisk, taktisk samt operationelt niveau med klare anbefalinger til konkret implementering lokalt i kommunen.

Der vil blive indkaldt til leder netværksmøder i april, hvor de forskellige leder netværk skal dele deres lokale strategiske, taktiske og operationelle overvejelser og implementeringer til et samlet skriv. Til leder netværksmøderne vil deltagerne skulle bruge

styringsniveauer modellen, der er vedlagt som bilag og ud fra den bidrage til en samlet servicestrategi til, hvordan DDH-samarbejdets servicekanaler bedst muligt kan skabe værdi lokalt i kommunerne.

Punkt 9: Vedtægtsændringer til kommende repræsentantskabsmøde (B)

V/ alle

Bilag til punktet: Bilag 1_DDH_vedtægter 2025 (PDF)

Introduktion:

Styregruppen har besluttet at foreslå en vedtægtsændring til det kommende Repræsentantskabsmøde i maj, således DDH holder Repræsentantskabsmøde 1 gange årligt i stedet for 2 gange årligt. Det årlige møde vil blive afholdt om foråret, og dette vil træde i kraft fra 2026, hvis det bliver vedtaget.

En revideret version af vedtægterne er vedlagt som bilag

Beslutning: Styregruppen godkender oplægget til vedtægtsændringerne og ønsker at inkludere det i udkastet til en dagsorden til repræsentantskabsmødet.

Punkt 10: Chatbot (O, D, B)

- a. Status for lancering (O)
- b. Frontdesk (O, D, B)

V/ Chatbot teamet

Bilag til punktet:

nej

Introduktion:

A: Den 20. februar lancerede Muni 2.0, og chatbotten Muni overgik borgervendt fra IBMs platform til boost.ai og Deloitte. Projektet er officielt i driftsprøve, der afsluttes den 20. marts. Til go-live den 20. februar virkede al regelbaseret indhold i chatbotten som i Muni 1.0. Webcrawl funktionaliteten slog ikke igennem, og derfor blev det indrapporteret som en K1 fejl. Problemerne har dels været forårsaget af hukommelsesproblemer og timeout-problemer i synkroniseringen af kommunernes hjemmesider, grundet stor volumen. Både hukommelse og timeoutperioden er blevet forøget. Der blev fundet en løsning onsdag den 26. februar.

- Der er 32 kommuner, der har underskrevet samarbejdsaftale og databehandleraftale ud fra 41 kommuner.
- 9 kommuner mangler at underskrive aftalerne, hvoraf 4 er Muni 1.0 kommuner
- Der er 25 kommuner, der har lanceret chatbotten Muni på deres hjemmesider

Den 4. marts påbegyndte testen af voice i DDH kontaktcenter på tidsbestilling via Frontdesk.

B: DDH chatbotten har haft integration til tidsbestilling via Frontdesk siden 2022. I forbindelse med overgangen til en ny platform, opkræver Frontdesk nu en årlig API integrationslicens for DDH-kommuner med Frontdesk for at kunne stille deres API til rådighed for brug i Muni chatbotten. Begrundelsen for den årlige licens er primært vedligehold af API integrationen samt at dette er standard proces for integrationer til Frontdesk. Licensen vil ligge på 7.500,- for alle kommuner. DDH-kommuner med Frontdesk har ikke tidligere skulle betale en ekstra årlig licens for integrationen mellem Frontdesk og DDH Chatbotten, og derfor ønsker sekretariatet, at styregruppen skal drøfte DDHs principielle holdning til denne nye opkrævning, således sekretariatet kan tage en dialog med Frontdesk. Vedlagt som bilag er et tilbud fra Frontdesk.

Beslutning:

A: Til det næste styregruppemøde vil der blive præsenteret en afrapportering af driftsprøven samt et roadmap omkring de kommende udviklingsprojekter.

B: Styregruppen giver mandatet til, at sekretariatet må gå ind og forhandle en pris pr. kommune med Frontdesk. Det vil nemlig ultimativt være et anliggende mellem Frontdesk og den enkelte kommune, og det vil være Frontdesks ansvar at række ud til de enkelte kommuner med den ekstra regning. Efter endt forhandling med Frontdesk vil sekretariatet skrive en anbefaling til alle ledere, før Frontdesk rækker ud til dem.

Punkt 11: Kommunikation og branding (B)

V/ alle

Bilag til punktet:

<https://www.figma.com/deck/QVMRStvQp8GOoEzma1B75Y/Aarhus-Kommune-Storyboard?node-id=1-116&t=3kWUHx0KHkN9FYSO-1>

Introduktion:

Som opfølgning på manuskriptet til videoen om DDH, er der kommet et storyboard til godkendelse. Storyboardet kan tilgås via linket.

Beslutning: Godkendt med få kommentarer

Punkt 12: evt.

V/ alle

Bilag til punktet: Nej

Næste DDH-styregruppemøder og DDH-repræsentantskabsmøder:

Dato:	Vært
28.01.2025	Aarhus
13.03.2025	TEAMS 08.30-12.00
28.04.2025	Aarhus
15.05 2025	Repræsentantskabsmøde, Aarhus (Fysisk fremmøde)
03.06.2025	TEAMS 08.30-12.00
12.08.2025	TEAMS 08.30-12.00
16.09.2025	Aarhus
29.10.2025	TEAMS 08.30-12.00
26.11.2025	Repræsentantskabsmøde, Horsens (Fysisk fremmøde)
09.12.2025	TEAMS 08.30-12.00