

Dagsorden



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

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.

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.

Punkt 4: KPI - Kvalitet (O, D)

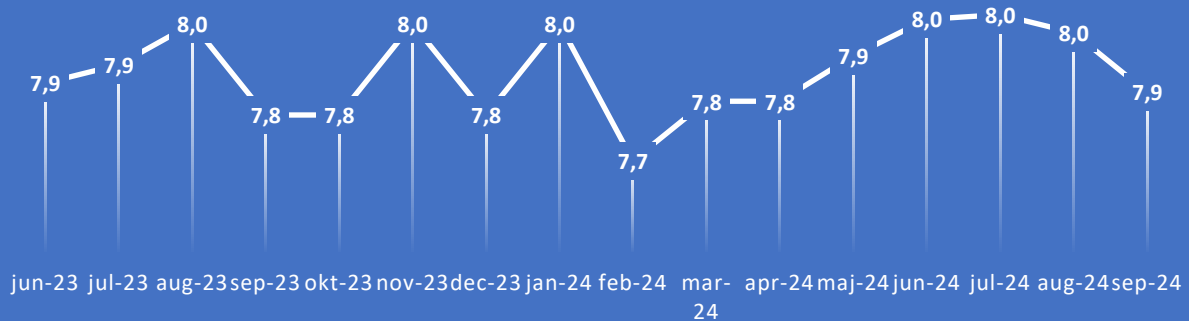
V/ alle

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

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

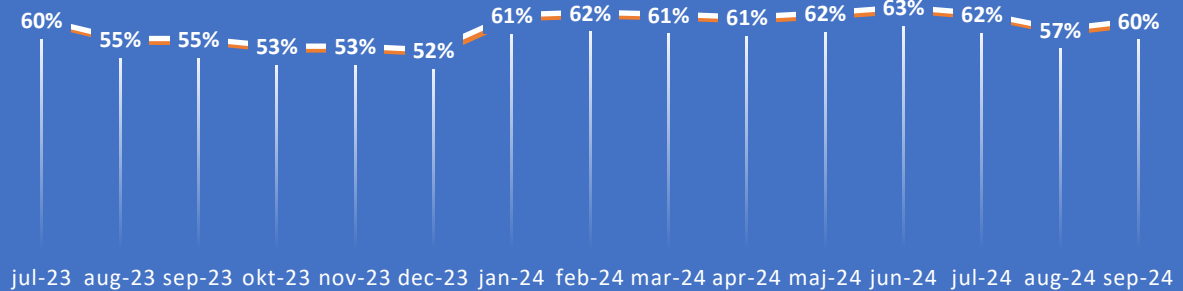
TILFREDSHED

— Tilfredshed



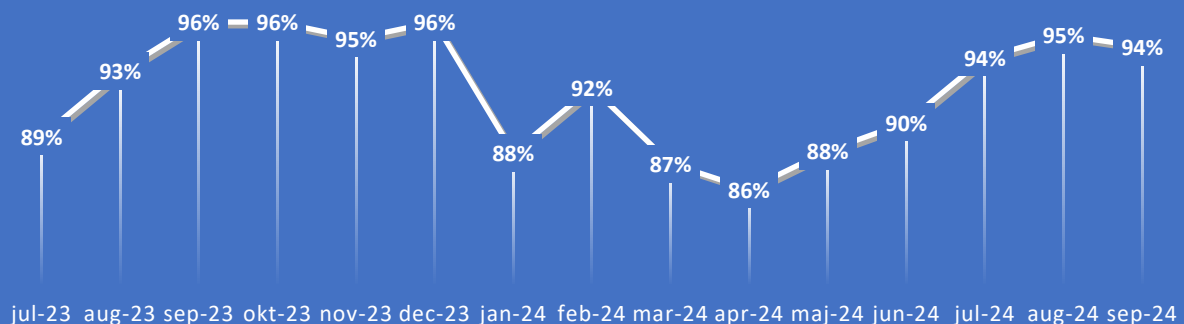
STRAKSAFKLARING

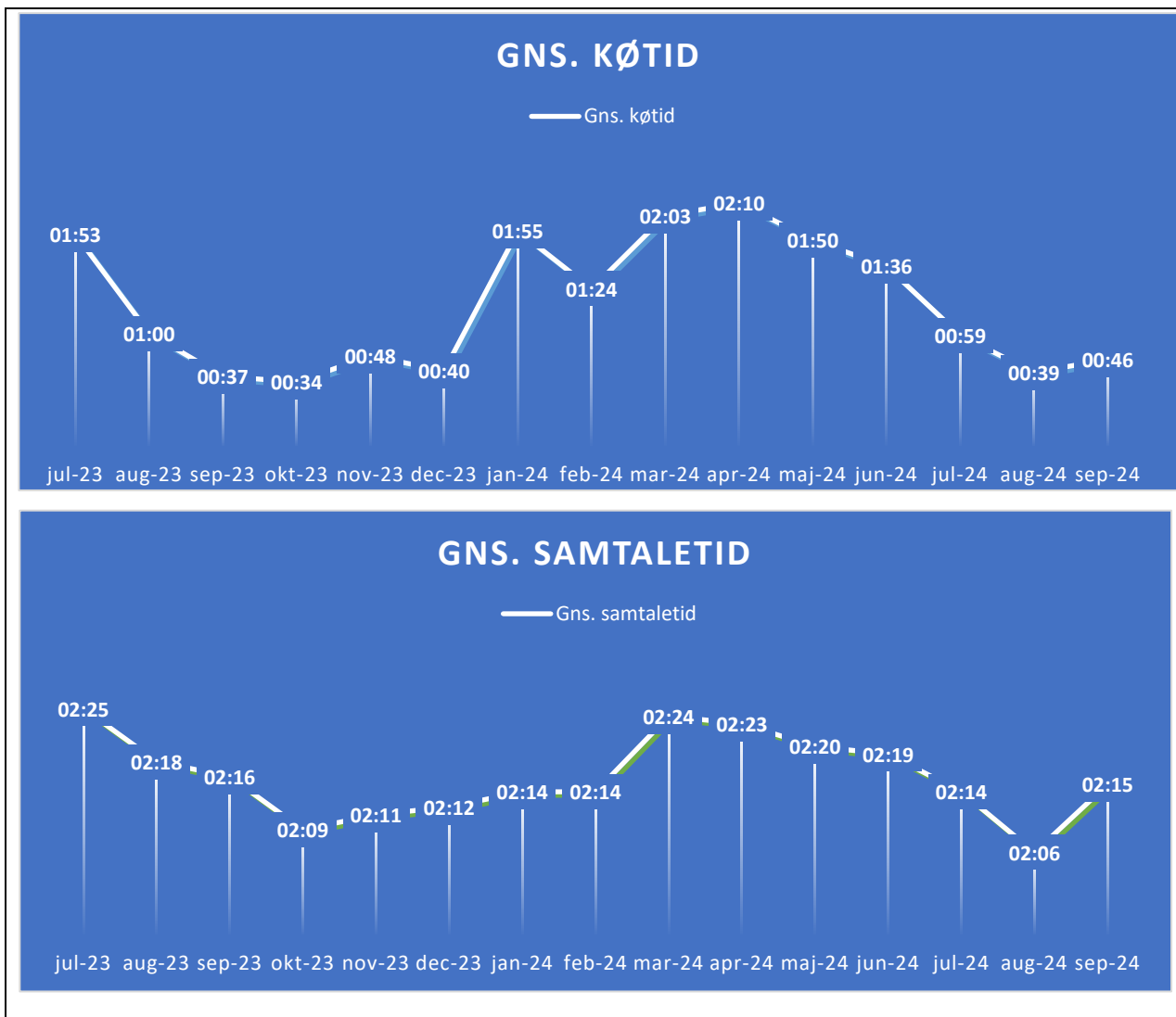
— Straksafklaring



SVARPROCENT

— Svarprocent





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 Puzzle 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. <u>Målepunkter ved begge modeller:</u> • Sagsbehandlingstid pr. opkald • Borgernes tilfredshed gennemsnitlig • Indflydelse på agent kapacitetsbehov • Agenters oplevelse (via tilfredshedsundersøgelse) DDH-sekretariatet anbefaler Model A. Beslutning: Proces godkendes
--

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.

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. - o 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 besluttet, 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.

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.

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:

Dagsorden DDH Kontaktcenter:

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.

Dagsorden DDH Chatbot:

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.

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.

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

Næste DDH-styregruppemøder og DDH-repræsentantskabsmøder:

Dato:	Vært
31.10.2024	Horsens (Fysisk)
13.11.2024	<i>Repræsentantskabsmøde (TEAMS)</i>
05.12.2024	TEAMS (Vesthimmerland)