

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

27. november 2024

Dagsorden DDH Styregruppemøde

Mødedato: 05.12.2024
Mødetid: Kl. 10 -14
Mødested: Teams

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 styregruppemøde den 31.10.2024 (B)
4. KPI - Kvalitet (O, D)
5. Kommunikation og proces til udmeldte kommuner (B)
6. Årsberetning til kommunaldirektørkreds i Q1 2025 (O, B)
7. Onboarding status (D, B)
 - a. Opfølgning på optagelse af ledervideo
 - b. Tilfredshedsundersøgelsen 2025
 - c. Opfølgning på agenternes KPIer
8. Styregruppens strategiske arbejde (O, D, B)
 - a. Status på Region Sjælland partnerskab (O)
 - b. Status på samarbejde med Ældresagen (O, D)
 - c. Yderligere samarbejde om Digital Inklusion (D)
9. Indledende drøftelse af fremtidig organisering i styregruppen (D)
10. Chatbot (O)
 - a. Status for implementeringsprocessen (O)
11. DDH-branding & Kommunikation (D, B)
12. 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-051224>
(koden er: **DDHleder2024**)

Punkt 1: Velkomst
V/Mødeleder
Mødet afholdes som TEAMS møde.
Referat: Der er afbud fra: (opdateres i referat) - Mona Sproegel, Hjørring - Jon Løbner, Syddjurs (sek.), Syddjurs - Marianne Riis Søborg, Furesø

Punkt 2: Godkendelse af dagens dagsorden inkl. mødeplan for 2025 (B)
V/ Mødeleder
Bilag til punktet: • DDH-dagsorden_05.12.2024
Beslutninger: 1. Det indstilles at dagsordenen godkendes.
Referat: Godkendt.

Punkt 3: Godkendelse af referat og opfølgning på sidste styregruppemøde den 26.09.2024
V/ Mødeleder
Bilag til punktet: • Referat_ DDH Styregruppemøde 31.10.2024
Opfølgningspunkter: A. HK-aftaler – fornyelse 3. kvartal 2024 B. Varm omstilling pilot
Opfølgning: A. HK har godkendt lokalaftalen for DDH-medarbejdere. Lokalaftalen kan ses her på hjemmesiden: https://dendigitalehotline.dk/for-medlemmer/leder/tilmeld-en-ny-agent-til-ddh-kontaktcenter B. Der gives en opdatering om dette punkt under punkt 7: Onboarding C. Vagtplanen 2025
Beslutninger: • Det indstilles at referatet fra styregruppemødet den 13.10.2024 godkendes.
Referat:

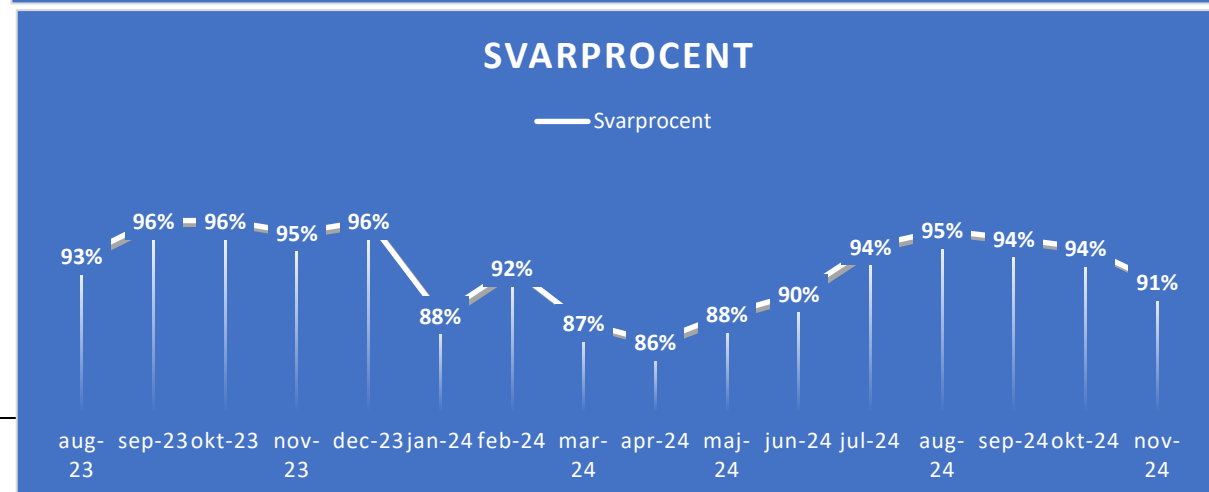
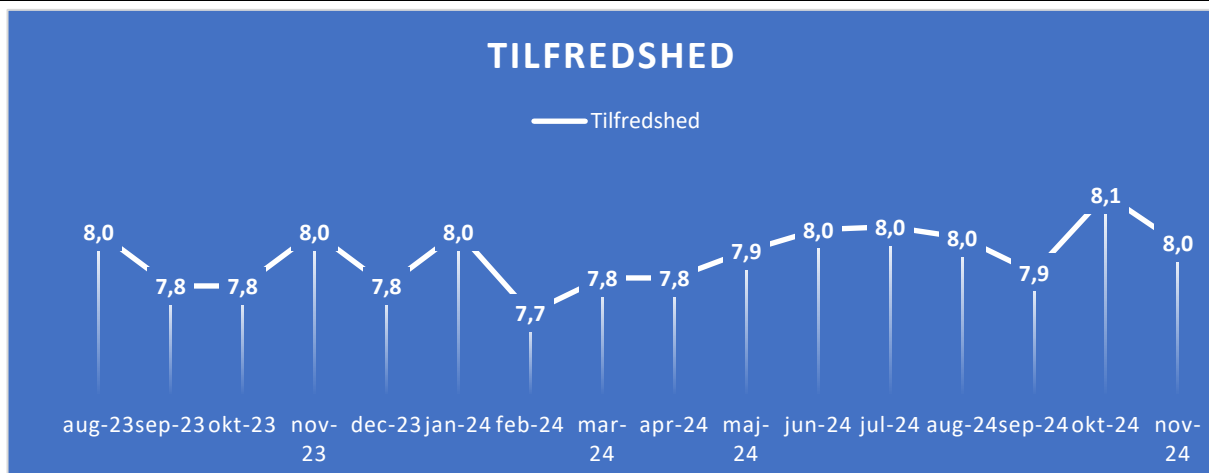
Godkendt.

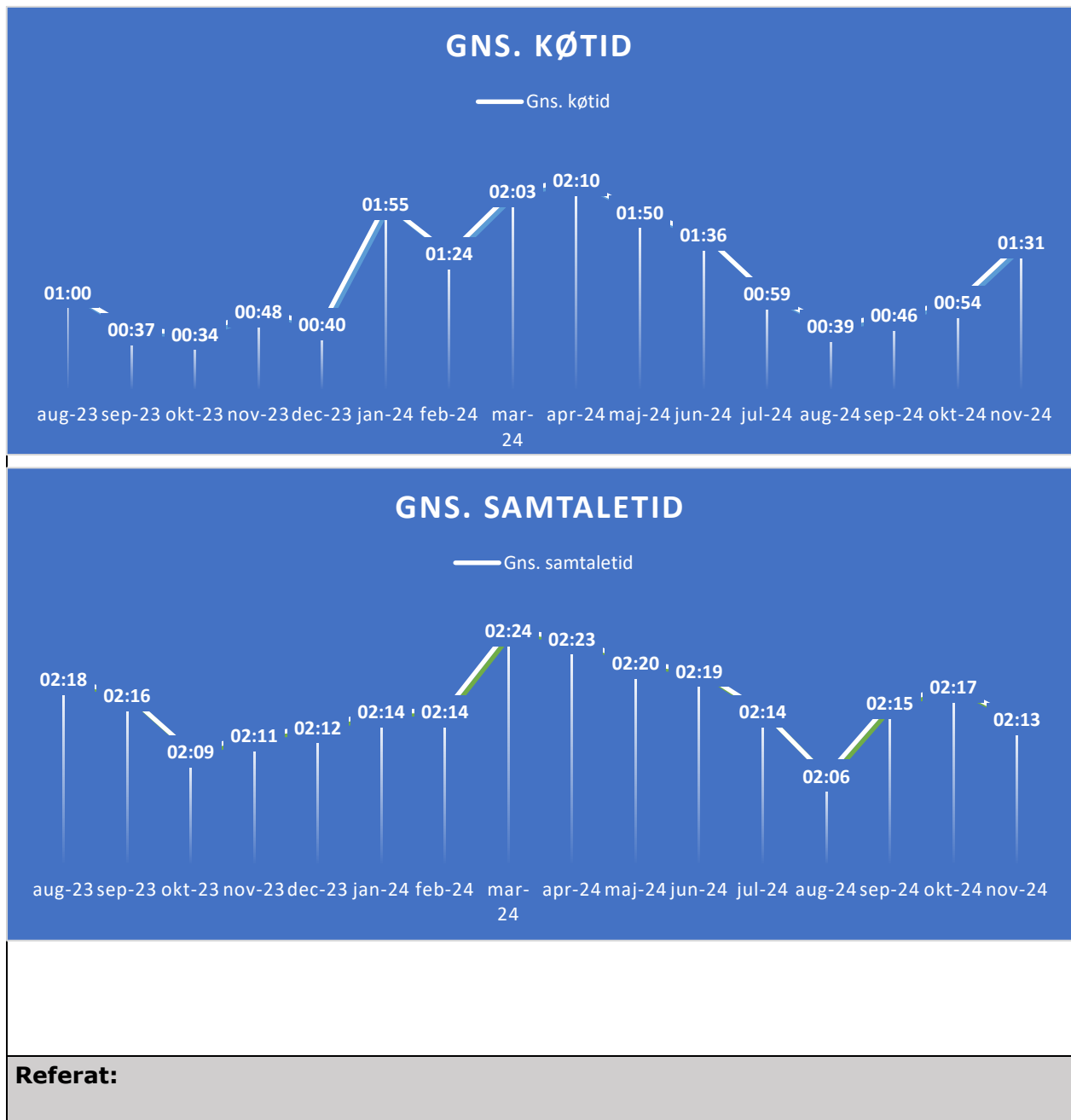
Punkt 4: KPI - Kvalitet (O, D)

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.





Punkt 5: Kommunikation og proces til udmeldte kommuner (O, D, B)
V/ DDH-sekretariatet
Bilag til punktet: - DDH_Exit_Survey_05.12.24 - DDH udmeldelses-brev 31.12.2024_Holstebro - DDH udmeldelses-brev 31.12.2024_Holstebro
Introduktion: Pr. 1. januar har Skanderborg, Randers og Holstebro meldt sig ud af DDH kontaktcenter samarbejdet, mens Herning kommune har meldt sig ud af både DDH kontaktcenter og DDH chatbot samarbejdet.

For at sikre en god proces ved udmeldelsen vil hver kommune modtage et udmeldelsesbrev og en spørgeskemaundersøgelse, der har til formål:

1. Sikre at kommunen ikke længere gør brug af DDH services efter udmeldelsen
2. Gøre DDH klogere på baggrunden for deres udmeldelse.

På mødet skal styregruppen drøfte vedlagte bilag og give kommentarer, så de er klar til udsendelse til de udmeldte kommuner i slut december.

Beslutning:

KPI'erne ser godt ud. Det gav derfor ikke anledning til at træffe beslutninger.

Punkt 6: Årsberetning til kommunaldirektørkreds i januar 2025 (O, D)

V/ DDH-sekretariatet

Bilag til punktet:

- Procesplan for udarbejdelse af Årsberetning til kommunaldirektørkreds i Q1 2025

Introduktion:

Styregruppen har besluttet, at arbejdet med årsberetningen til kommunaldirektørkredsen skal påbegyndes, så den kan udsendes til modtagerne i Q1 2025. Der er vedlagt en procesplan for udarbejdelsen, som skal drøftes og godkendes.

DDH Sekretariatet lægger op til følgende skelet til årsberetningen på baggrund af tidligere udsendt årsberetning:

1. DDHs kerneopgaver + resultater fra driften i 2024
2. DDHs nye AI service platform er gået i luften 20. februar 2025
3. Digital Inklusion og nyt samarbejde indgået med Region Sjælland
4. Kriseberedskab: Hvor og hvordan kan DDH hjælpe?

Referat:

Procesplanen for udarbejdelse af den årlige DDH-årsberetning til kommunaldirektørnetværket blev godkendt. Ligeledes blev det skitserede skelet til årsberetningen 2025 godkendt. Der skal desuden laves en indledende opsummering og notatet skal holdes kort, på 1, maksimalt 2 sider.

Punkt 7: Onboarding status (O,D)

V/ DDH-sekretariatet

Bilag til punktet:

- DDH Onboarding 05.12.24 (PP)
- DDH_ Trivselsundersøgelse 2025.doc
- Udkast til e-mail ved kvalitetssikring procedure; medarbejder under 50%_05.12.2024

Introduktion:

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

- Status for E-learning ledere.
- Status for varm omstilling
- Status for ensretning af guides
- Tilfredshedsundersøgelse til agenter 2025

Der lægges op til at styregruppen drøfter indholdet af spørgsmålene i tilfredshedsundersøgelsen og kommer med forslag til øvrige spørgsmål.

Derudover har DDH sekretariat lavet et første udkast til kommunikationen omkring opfølgning på agenternes KPIer, som er vedlagt som bilag. Sekretariatet lægger op til at lave et brev for at mindske administrationen i forbindelse med opfølgningen med hver kommune. Styregruppen skal drøfte indhold og give kommentarer.

Referat:

Styregruppen godkendte oplægget til spørgsmålene for næste trivselsmåling og fremhævede vigtigheden af, at det grundlæggende er de samme spørgsmål som tidligere, af hensyn til måling af progression. Der er introduceret yderligere spørgsmål, som relaterer sig til specielle periodebestemte forhold. Der skal laves en procesplan for arbejdet med trivselsmålingen, som præsenteres på næste styregruppemøde. Planen skal også indeholde den efterfølgende evaluering og kommunikation i relation hertil. Det blev foreslået, at der for deltagelse i målingen, kan vindes en præmie, for at højne svarprocenten.

Det skal overvejes om vi også skal lave en måling overfor ledelsen, hvor vi bl.a. evaluerer ledelses-netværket og leder e-lær.

Styregruppen godkendte brevet til kvalitetssikringen.

Punkt 8: Styregruppens strategiske arbejde (O, D, B)

V/ Lone (Horsens) og Lene (Aarhus)

Bilag til punktet:

- Region Sjælland - DDH Projektbeskrivelse_Final
- Region Sjælland Bilag - DDH Økonomi
- Ældresagen – DDH Partnerskab 2024_Aarhus (PPT)

Introduktion:

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

Digital Inklusion:

Her besluttede styregruppen, 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) og Lone (Horsens) 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 nationalt og Ældresagen lokalt i Aarhus kommune.
 - **Region Sjælland**
De endelige dokumenter for oplægget om et partnerskab mellem Region Sjælland og DDH er vedlagt som DDH. Indstillingen tages ind til det politiske udvalg den **10. december 2024**.
 - **Ældre Sagen Lokalt**
Lene (Aarhus) har med DDH-sekretariat afholdt et møde med Ældre Sagen lokalt i Aarhus for at vende muligheden om et lokalt partnerskab. Præsentationen af vedlagt som bilag for inspiration. På mødet gives en status på de tiltag, der arbejdes videre på i samarbejde.
 - **Forslag til andre potentielle samarbejdspartnere:**
 - Dansk blindesamfund
 - Dansk flygtningehjælp
 - Den sociale retshjælp
 - Hjertesagen
 - Lev – livet med udviklingshandicap
 - ReDI School
 - Sammenslutning af unge med handicap
 - SAND – de hjemløses landsorganisation
 - Stenbroens Jurister

Beredskab:

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

Aarhus kommune laver et notat om beredskab, som kan bruges som udgangspunkt for en DDH-drøftelse i januar 2025. Er der andre lokale, kommunale indsatser i gang, som DDH kan profitere af?

Referat:

Region Sjælland:

Hvis Region Sjælland kommer med, skal vi have fokus på agenternes onboarding og fremme lysten til at være DDH-agent i de nye kommuner. Vi skal her bruge de mange

gode historier, som tematiserer hvilken gevinst det er for agenterne, og som er med til at tilskynde til opgaven. Det kan fx ske gennem:

- Historier/videoer hvor agenter fortæller om, hvordan det er at være agent.
- HK-artikler m.m.

Der skal altså laves en klar onboarding plan som engagerer agenterne, hvis projektet godkendes.

Ældre Sagen:

Andre ledere opfordres til at tage fat i deres lokale kontakt ved Ældre Sagen for at fremme et potentielt samarbejde/partnerskab mellem DDH og Ældre Sagen.

Beredskab:

'Beredskab' skal være et punkt til DDH styregruppemødet i januar med oplæg fra Aarhus kommune som udgangspunkt. Ligeledes skal 'Akut-guiden' i DDH drøftes på næste styregruppe som kandidat til en standard guide.

Punkt 9: Indledende drøftelse af fremtidig organisering i styregruppen og sekretariat (D)

V/ alle

Bilag til punktet: Afklaringspunkter i relation til at indgå i Muni (Word)

Introduktion:

Til DDH Repræsentantskabsmøde blev der fremlagt et opmærksomhedspunkt vedrørende organiseringen i DDH's styregruppe, DDH Repræsentantskab samt dagsorden og referater på disse møder i forbindelse med udrulningen af den nye DDH AI Services platform.

Efter aftale deles opmærksomhedspunktet:

"I visse kommune vil der i stigende grad være et behov for en sontring på dagsordener og referater både på styregruppemøder og repræsentantskabsmøder i forhold til DDH og Chatbotprojektet, så det holdes adskilt i sagsakter, så man kan videresende den del, som vedrører Chatbotprojektet særskilt til det sted i kommunen, hvor det er organiseret."

Udover opmærksomhedspunktet fra DDH Repræsentantskab, så har Københavns kommune også henvendt sig til DDH. Københavns kommune afsøger mulighederne for at indgå i DDH-samarbejde om den nye AI platform. Da Kbh. har en betragtelig størrelse, ønsker de at afsøge muligheder for at få indflydelse på hhv. udvikling og ressourcer. Vi lægger op til en drøftelse af deres rækken ud i vedlagte bilag til punktet. Da vi lige netop har fået materialet fremsendt (den 4.12 kl. 14:00) har chatbot teamet ikke haft mulighed for at drøfte indholdet internt og ej heller haft mulighed for at tage stilling til de tekniske aspekter.

Styregruppen har tidligere drøftet dette punkt (Referat_DDH Styregruppe-møde_25.01.2023) og på daværende tidspunkt blev det besluttet at fastholde styregruppens konstruktion, men adskille dagsordenen på repræsentantskabsmøderne, således kommuner kunne vælge at deltage på dagsordenen for kontaktcenteret og/eller chatbotten.

Udover udrulningen af den nye AI service platform, kan det mulige partnerskab med Region Sjælland også have en indflydelse på, hvordan DDH Styregruppe og DDH Sekretariat er opsat.

Styregruppen skal på mødet have en første drøftelse af, hvordan organiseringen i DDH-styregruppe og sekretariat kan fremtidssikres.

Referat:

Styregruppen drøftede hvorvidt organiseringen af DDH kunne tilpasses, så det kan styrke governance af DDH forskellige services jf. fremlagte forslag og opmærksomhedspunkt. Blandt styregruppens medlemmer er der forskellige holdninger til, at lave adskilte styregrupper til hhv. DDH kontaktcenter og DDH Ai platform. Der kan være praktiske forhold som understøtter en opdeling fx at der er mange kommuner som udelukkende deltager i samarbejdet om Ai-plattformen, eller det praktiske ved at kunne videresende relevant materiale til de rette fagpersoner/ledere mv. Omvendt er der også et behov for en sammenhængskraft mellem DDH's forskellige services, så synergier og fordele ved samarbejdet kan udnyttes. Styregruppen ønsker at drøfte punktet videre på de næstkommende styregruppemøder mhp. udarbejdelse af et egentlig beslutningsoplæg. DDH-sekretariatet skal til næste styregruppemøde præsentere nogle forslag til konstellationer til videre drøftelse.

Følgende principielle holdninger har DDH Styregruppen til Københavns indstilling:

Overordnet ser styregruppen meget positivt på at KK bliver en del af AI-MUNI-samarbejdet i DDH. Det er helt oplagt at arbejde med vores nye platform på tværs af så mange danske kommuner som muligt. Med KK som del af samarbejdet vil det kunne styrke den samlede udviklingskraft for AI-plattformen og give yderligere mulighed for at afprøve funktioner/integrationer på stor volumen til gavn for samarbejdet og borgerne.

Optagelse og vilkår for samarbejdet med KK skal følge de samme principper, som gælder for resten af kommunerne, både hvad angår økonomi og indflydelse på udvikling. DDH arbejder med det overordnede princip, at vi 'hjælper hinanden med at hjælpe borgere', hvor hver kommunes stemme tæller ligeligt. Historisk set har det ikke voldt problemer, og der er generel opbakning til udviklingstiltag, som indstilles fra chatbot-teamet til styregruppe/repræsentantskab.

Punkt 10: Chatbot (O, D)

a. Status for udbudsprocessen (O)

V/ Chatbot teamet

Bilag til punktet: Introduktion til DDH AI Services 26.11.24 (PPT)

Introduktion:

Den første række af informationsmøder er blevet afholdt med alle kommuner på medarbejder og lederniveau. Der er en oplevelse af forskelligt niveau af parathed og erfaring på tværs af kommunerne, og for at imødekomme dette tilbydes de nye kommuner i DDH at udskyde deres go-live dato til efter den 20. februar. En endelig udrulningsplan for disse kommuner vil følge i det nye år.

Referat:

Med udgangspunkt i PP-præsentationen fra første kommune informationsmøde den 26. november, gav chatbot-teamet en status for implementeringen. Alt forløber planmæssigt. Næste skridt er at få en samarbejdsaftale sendt ud til alle kommunerne inkl. databehandleraftalen. Ligeledes forberedes funktionsprøven, så den kan gennemføres fra starten af januar måned. Kommunerne vil snart modtage et spørgeskema, hvor vi efterlyser forskellige informationer ifm. implementering, bl.a. kommunernes ønsker til fakturering af etableringsudgifterne. Det er vigtigt at deadline for besvarelse respekteres.

Næste kommune informationsmøde afholdes den 18. december 2024 kl. 13-14.

Punkt 11: DDH-branding & Kommunikation (O)

V/ DDH Sekretariat

Bilag til punktet: DDH branding_Logo og subbrands (PDF)

Introduktion:

DDH-styregruppe har godkendt, at DDH skal anvende en endorsed brand arkitektur. DDH-sekretariatet har fået første udkast til en ny brand arkitektur samt subbrands. DDH-styregruppe skal give input til den videre retning.

Referat:

Styregruppen kvitterede for oplægget. Der var generelt god energi omkring det sidste (O2) oplæg med design af sub-logos. Der er ligeledes gode elementer i det nye hovedlogo, som måske ville kunne anvendes. Alt i alt fik DDH-sekretariatet en god fornemmelse for den videre retning.

Punkt 12: evt.

V/ alle

Bilag til punktet: Nej

Referat:

Intet til eventuelt

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
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
09.12.2025	TEAMS 08.30-12.00