



**Ny Åbningsmodel og Fleksibel
Fordelingsnøgle for DDH
Kontaktcenter**

Nye Tilgængelighedsinitiativer

Åbningstider



Nuværende åbningstider

Kontaktcentret er i dag åbent 08:00-20:00 mandag til torsdag, 08:00-16:00 fredag og 16:00-20:00 søndag.

Foreslåede ændringer

Den nye model:

- Reducerer åbningstiden til 08:00-18:00 mandag til torsdag
- Fjerner søndagsåbning helt.
- Det er en reducereing fra 60 timer ugentligt til 48 timer ugentligt

Fordele ved ændringen

- Forbedrer servicekvaliteten og reducerer ventetider mellem opkald.
- Skaber balance mellem støtte i ydertimer og peakperioder.
- Sænker de økonomiske udgifter.
- Giver agenterne en mere balanceret arbejdsdag.



Dynamisk vagtfordeling



Nuværende vægtfordeling

Vægtfordelingen bliver i dag fordelt efter en fordelingsnøgle der fordeler 100% af de nødvendige vagter til alle medlemskommuner ud fra medlemskommunens størrelse.

Foreslåede ændringer

Den nye fordelingsnøgle:

- Basisbemanding: Fordeler 60-70% af vagterne ud til alle kommunerne på baggrund af kommunens størrelse.
- Kommuner kan derefter frivilligt byde ind på de resterende 30-40% af vagterne mod økonomisk kompenserung

Fordele ved ændringen

- Alle kommuner har budgetsikkerhed for basisvagterne.
- Kommuner, der ønsker færre vagter, kan 'nøjes' med basisvagterne. Ønsker man færre vagter end basisvagterne, kan de lægges på markedspladsen.
- Kommuner, der ønsker flere vagter end basisvagterne, får mulighed for at tage en større andel af vagterne fra starten, og kan yderligere 'plukke' vagter fra markedspladsen.
- Flexibiliteten giver medlemskommunerne mulighed for at tilpasse deres bidrag i DDH med lokale ofrhold, samtidig med at fællesskabet forbliver den centrale drivkraft.

Dynamisk medlemskab – stuktureret fleksibilitet

I dag

100% af vagtplanen
fordeles via fordelingsnøgle



I fremtiden?

60-70% af vagtplanen
fordeles via fordelingsnøgle

30-40 % Fleksibel
bemanding: "Frivillig"

Fleksibel Medlemsmodel



Fleksibilitet i hverdagen ”Jumpseat”-vagter

Når en medarbejder har en ‘jumpseat’-vagt, betyder det at vagten er betinget af, hvordan kø- og ventetid er *lige nu* i DDH. Man skal stå til rådighed, men skal ‘hoppe af’ eller ‘hoppe på’ vagten, afhængig af KPI.

Jumpseat-vagterne sikrer fleksibel bemanning ved at tilpasse ressourcerne dagligt efter det aktuelle opkaldsbehov.

- Vagten skal afsluttes af agenten selv, hvis der ikke er kø, eller ventetiden for borgerne er kort.
- Der vil altid være et begrænset antal jumpseat-vagter i hver periode.
- På sigt kan funktionen automatiseres via en AI-model.

DDH har testet brugen af ‘jumpseat’ vagter i en begrænset periode med agenter fra Aarhus kommune. Se resultatet her:

Handling:

- Fjernet vagter løbende, hvis vi med færre agenter stadig kan holde KPI-målsætningen.

Formål:

- At sikre, at vi kan tilpasse antallet af agenter til det aktuelle behov.

Testperiode:

- Fra midten af oktober til udgangen af december 2025 med Halsnæs og Aarhus som deltagere.

Resultat:

- I perioden 13/10 til 25/11 har vi fjernet 73 timer og 15 minutter. Det er ca. 12 timer om ugen.

Konklusion:

- De deltagende kommuner har været positive over for pilotprojektet og mener, at det godt kan udvides til resten af DDH.



Nv DDH kontaktcenter løsning

HVAD ER TAGET AF BORDET:

- Én *fælles løsning* til DDH og alle kommunerne
- DDH skal udelukkende hjælpe kommunerne i *ydertidspunkterne*

Det betyder det for udbuddet:

- *Vi går ikke med 'det store model'*
- *Vi afsøger alternativer til at gennemføre et udbud*



Forventet udbuds-økonomi (2025-2027)

Forventet finansieringsgrundlag: 20 kommuner – 1,27 mio. borgere (Aarhus = ca. 30 %)

Lille udbud (DKR)

- Konsulent: 400.000,00
- JURA: 200.000,00
- IT (DBA / GDPR): 150.000,00
- Anskaffelse: 600.000,00
- Implementering: 200.000,00

I alt : 1.550.000,00

Pris pr. borger: 1,22 DKR.

Stort udbud (DKR)

- Konsulent: 600.000,00
- JURA: 400.000,00
- IT (DBA / GDPR): 150.000,00
- Anskaffelse: 1.200.000,00
- Implementering: 400.000,00

I alt : 2.750.000,00

Pris pr. ~~borger~~: 2,17 DKR.

Forventet udbuds-økonomi (faktureres primo 2027)

*Forventet finansieringsgrundlag:
20 kommuner – 1,27 mio.
borgere (Aarhus = ca. 30 %)*

*Forventet finansieringsgrundlag:
15 kommuner – 1,1 mio.
borgere (Aarhus = ca. 35 %)**

*Forventet finansieringsgrundlag:
10 kommuner – 0,84 mio.
borgere (Aarhus = ca. 45 %)*

Lille udbud (DKR)

- Konsulent: 400.000,00
- JURA: 200.000,00
- IT (DBA / GDPR): 150.000,00
- Anskaffelse: 600.000,00
- Implementering: 200.000,00

I alt : 1.550.000,00

Pris pr. borger: 1,22 DKR.

Lille udbud (DKR)

- Konsulent: 400.000,00
- JURA: 200.000,00
- IT (DBA / GDPR): 150.000,00
- Anskaffelse: 600.000,00
- Implementering: 200.000,00

I alt : 1.550.000,00

Pris pr. borger: 1,45 DKR.

Lille udbud (DKR)

- Konsulent: 400.000,00
- JURA: 200.000,00
- IT (DBA / GDPR): 150.000,00
- Anskaffelse: 600.000,00
- Implementering: 200.000,00

I alt : 1.550.000,00

Pris pr. borger: 1,9 DKR.

*Store kommuner er stadig med!



Alternativer til udbud

A. Brug af kommuners eksisterende licencer:

- Afhænger bl.a. af kontraktforhold lokalt samt udbudsjuridiske forhold og licensaftaler.

B. Anskaffelse uden udbud

- Tærskelværdien for EU-udbud af IT-kontrakter er pr. 1. januar 2026 1.611.360 kr. ekskl. moms. Værdien skal som udgangspunkt beregnes for 48 måneder. Alle ydelser i form af optioner, tilkøbsydelser, forlængelser mv. skal medregnes i beregningen af kontraktens værdi. Den præcise beregningsmetode afhænger af, om kontrakten har en fast varighed, og om varigheden overstiger 48 måneder.
- Klar grænseoverskridende interesse: For kontrakter under tærskelværdien skal der vurderes, om kontrakten har en klar grænseoverskridende interesse. Hvis kontrakten har en sådan interesse, og værdien overstiger 100.000 kr. ekskl. moms, skal kontrakten annonceres på udbud.dk. Herudover skal der opstilles tildelingskriterier, og tilbudsgiverne skal underrettes om udfaldet af udbudsforretningen.
- Uden klar grænseoverskridende interesse: Hvis kontrakten ikke har en klar grænseoverskridende interesse, og værdien overstiger 500.000 kr. ekskl. moms, skal kontrakten indgås på markedsmæssige vilkår – fx ved at indhente to tilbud eller annoncere indkøbet på DDH's hjemmeside. Kontrakter under 500.000 kr. ekskl. moms. kan tildeles direkte under iagttagelse af de forvaltningsretlige regler.

C. Udbud med beløbsgrænse

- Det er som udgangspunkt muligt at indsætte en beløbsgrænse for anskaffelsesprisen – eller for andre priselementer i tilbudslisten. Det skal dog fremgå af udbudsmaterialet, hvad konsekvensen er, hvis tilbuddet overstiger beløbsgrænsen. Det kan fx være, at tilbuddet opnår nul point ved evaluering af kriteriet "Pris", eller at tilbuddet anses for ukonditionsmæssigt. Det er også muligt at angive, at udbuddet aflyses, hvis der alene indkommer tilbud over beløbsgrænsen.