

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.)

Den Digitale Hotline

09. september 2025

Dagsorden DDH Styregruppemøde

Mødedato: 16.09.2025
Mødetid: Kl. 10:00 – 15:00
Mødested: DOKK1, lokale U1. I bliver hentet ved informationen

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

Sagsbehandler

Dagsorden

1. Velkomst
2. Godkendelse af dagens dagsorden 16.09.2025 (B)
3. Godkendelse af referat og opfølgning på seneste styregruppemøde den 12.08.2025 (B)
4. KPI - Kvalitet (O, D, B)
5. 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)
6. Materiale til valg af ny styregruppe (D,B)
7. Chat- og voicebot (O, D)
 - a. Intern chatbot pilot (D)
8. DDH Branding (B)
9. Evt.

E-mail:
www.aarhuskommune.dk

Frokost: Kl. 11.30 – 12.00

10. DDH Workshop: Vær med til at forme Fremtidens Kontaktcenter i DDH

(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-160925>
(koden er: **DDHleder2025**)

Punkt 1: Velkomst

V/Mødeleder Lene Hartig Danielsen

Der er afbud fra:

- Mette Camilla (Viborg)
- Lone (Horsens)
- Marianne (Furesø)
- Lise (Morsø)
- Sofie (Frederikshavn)
- Stine (Vesthimmerland - Barsel)

Punkt 2: Godkendelse af dagens dagsorden_16.09.2025

V/ Mødeleder

Bilag til punktet:

- Dagsorden DDH Styregruppemøde_16.09.25

Beslutninger: Dagsorden er godkendt.

Punkt 3: Godkendelse af referat og opfølgning på sidste styregruppemøde den 12.08.2025

V/ Mødeleder Lene Hartig Danielsen

Bilag til punktet:

- Referat_DDH Styregruppemøde_12.08.25

Opfølgningspunkter:

- A. Nyt DDH Kontaktcenter Viva Engage
- B. Åbningstiden i DDH Kontaktcenter ml. kl. 18-20
- C. LinkedIn opslag DDH 1. halvår og e-mail til agenterne
- D. Drøftelse af svar til Frederikssund kommune

Opfølgning:

- A. Sekretariatet er i proces med at lukke en testperson fra hver kommune ind på et nyt DDH Kontaktcenter Viva Engage, der er tilknyttet Aarhus kommune. Adgang kræver to-step verifikation via Authenticator appen. I nogle kommuner har medarbejdere ikke adgang til en mobiltelefon, så de kan verificere sig selv. Sekretariatet har ikke kunne finde en alternativ løsning til dette på nuværende tidspunkt.
- B. Statistikken for dette bliver fremlagt under punkt 4.
- C. LinkedIn opslag er delt via e-mail. Udkast til e-mail til agenterne er vedlagt som bilag.
- D. Frederikssund kommune har sendt en anmodning til sekretariatet. Styregruppen skal drøfte hvilke muligheder, der kan tilbydes Frederikssund kommune til hjælp.

Beslutninger:

- A. Sekretariatet har lavet en midlertidig løsning på Teams, hvor kommunekontaktpersoner, styregruppen og sekretariatet bliver inviteret med. Sekretariatet fortsætter med at teste adgang for kommunerne med to-faktor verifikation til den

permanente løsning på Aarhus kommunes løsning. Sekretariatet skal give en status herpå til næste styregruppemøde

B. Drøftes under punkt 4

C. Lene udsender e-mailen til alle agenter på vegne af styregruppen

D. Merete (Halsnæs) følger op med lederen i Frederikssund kommune for at drøfte mulighederne.

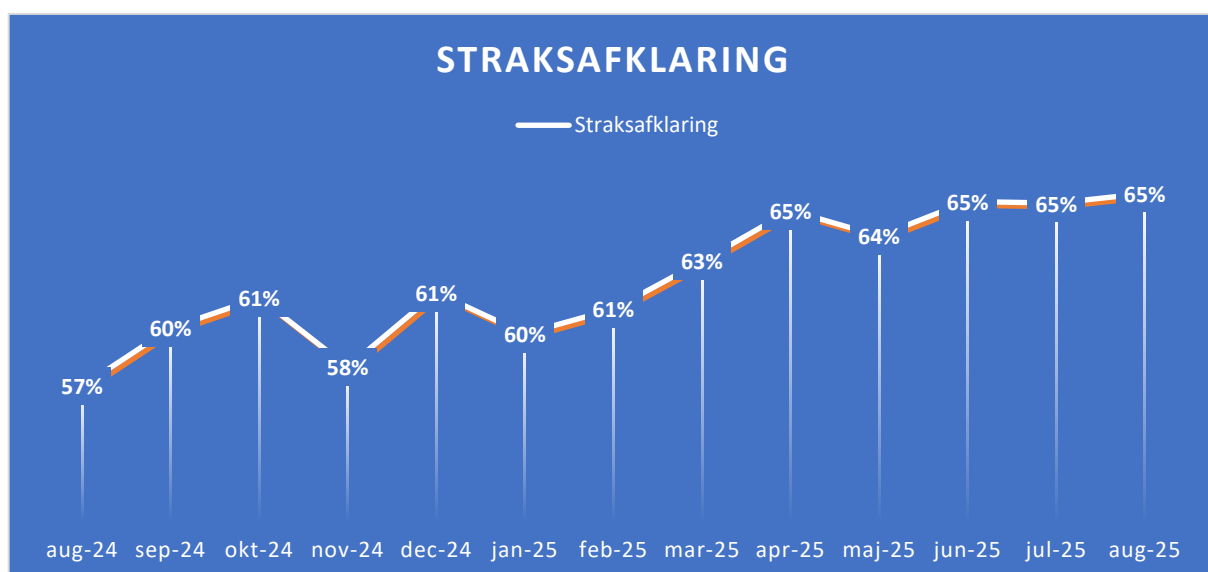
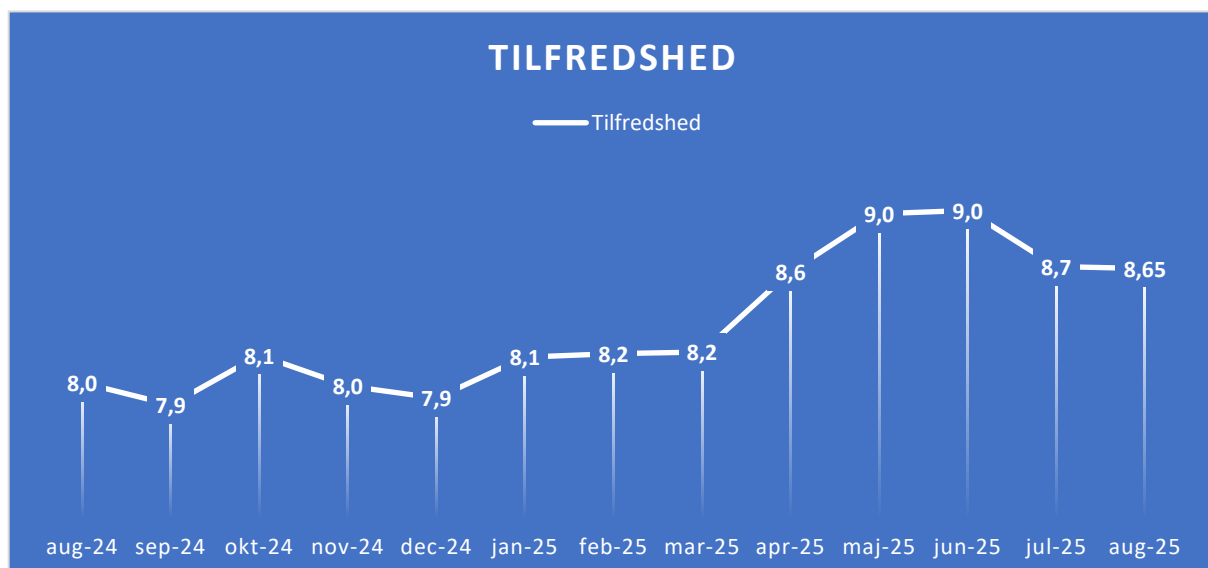
Punkt 4: KPI - Kvalitet (O, D)

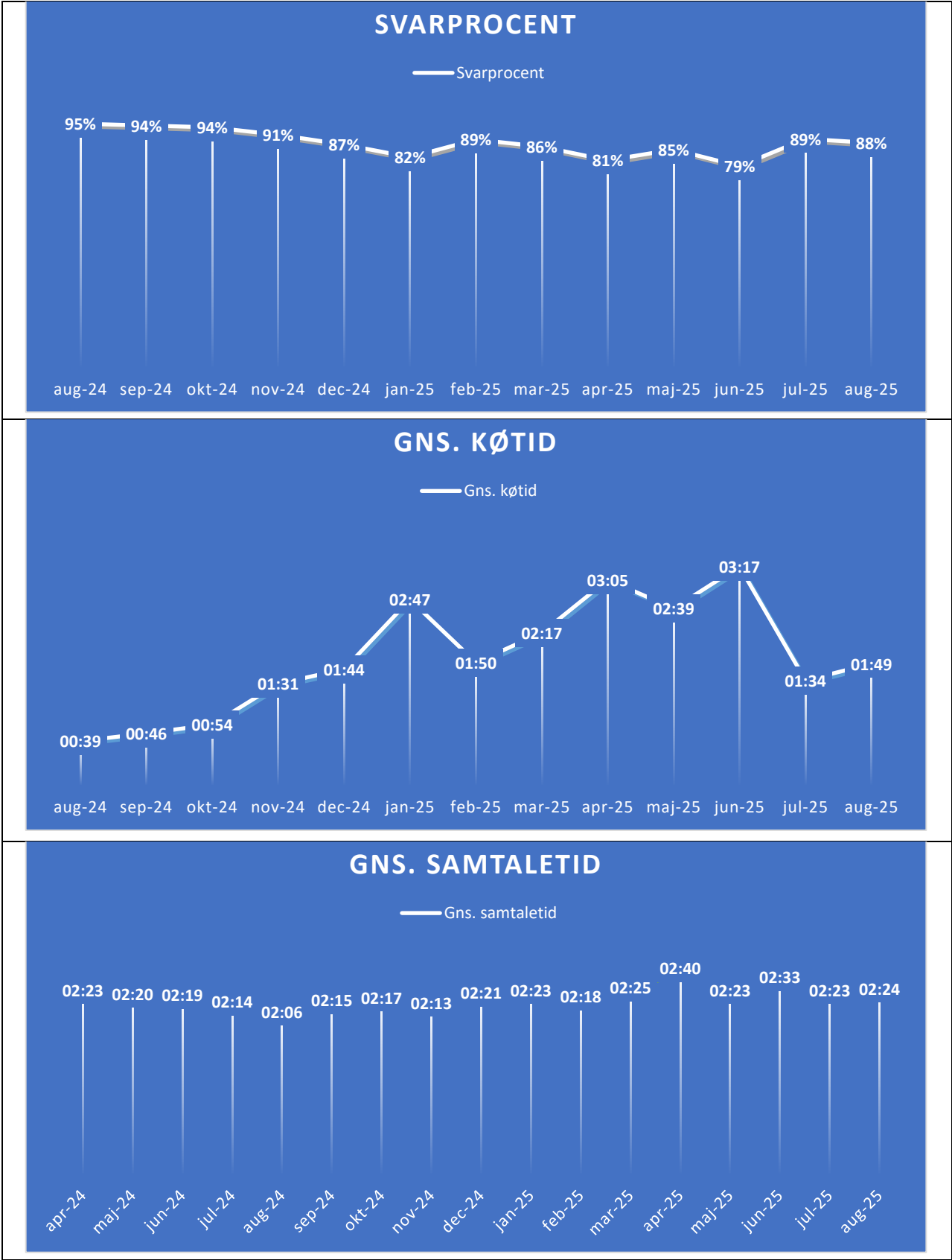
V/ alle

Bilag til punktet:

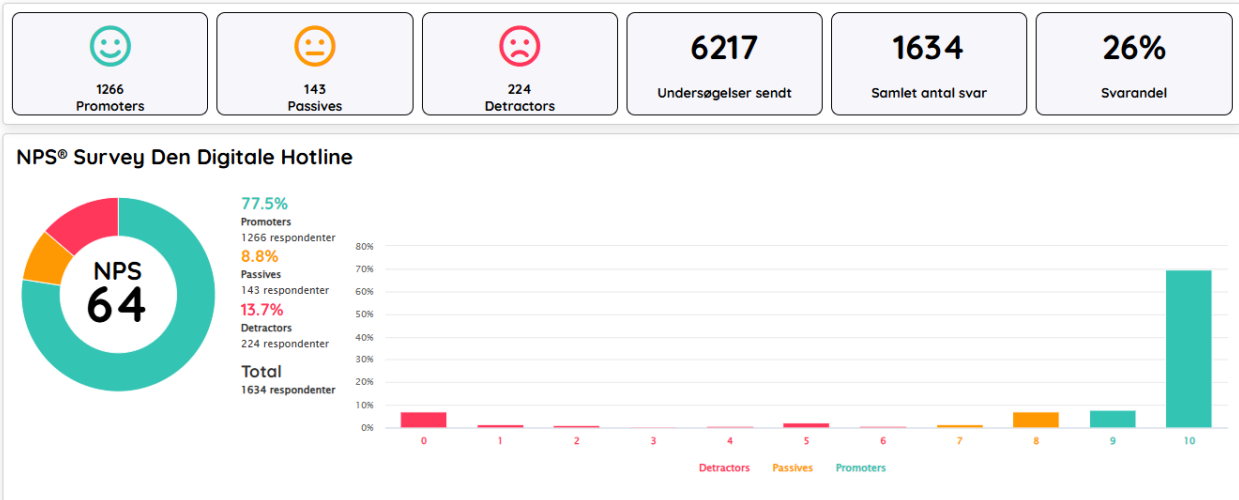
Se power BI: : [ddh_stats - Power BI](#)

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





August NPS-data (Kilde: Puzzel):



Statistik på kald i ydretimerne:

Som opfølgningsspørgsmål fra sidste styregruppemøde har sekretariatet trukket statistik på kald i ydretimerne i 2025. 3% af alle besvarede kald ligger i tidsrummet ml. kl. 16-18, mens 1% af alle besvarede kald ligger i tidsrummet ml. kl. 18-20.

Måned 2025	Kald 16-18	Kald 18-20	Total antal besvarede kald
Januar	511	115	16.078
Februar	423	84	13.975
Marts	482	112	14.509
April	573	165	11.923
Maj	346	105	14.041
Juni	507	114	13.794
Juli	461	162	13.493
Total 7 måneder	3303	857	97.713

Beslutninger: KPI'erne ligger på et flot niveau. Tilgængeligheden i DDH Kontaktcenter er et tema, der skal diskuteres i forløbet om Fremtidens DDH Kontaktcenter.

Punkt 5: 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 5_DDH LinkedIn opslag
- Punkt 5_Linkedin opslag_Beredskab

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

Beredskab:

Arbejdsgruppen har afholdt møde med Beredskabschef Kasper Sønderdahl for at drøfte mulige snitflader ml. kommunernes beredskab samt uddannelse af den strategiske kriseledelse, krisestaben samt agenterne. Følgende næste skridt foreslås:

- Uddannelse til den strategiske kriseledelse samt krisestaben: 60 minutter
"Krisestyring - Webinar for ledere og nøglepersoner"
Medlemmer fra arbejdsgruppen deltager i denne undervisning den 15. september for at vurdere relevansen for DDH strategisk kriseledelse og krisestaben.
- 2 timer virtuel uddannelse til agenterne faciliteret af Østjylland Brandvæsen
Der er også mulighed for at ligge dette på medarbejderdagen.

Arbejdsgruppen ønsker at anvende DDH beredskab aktivt i kommunikationen om DDH-samarbejdet. Derfor indstiller arbejdsgruppen, at der skal kommunikeres omkring dette arbejde, således DDH kan positionere sig selv i beredskabsdagsordenen. Vedlagt som bilag er et bud på et LinkedIn opslag. Er der kommentarer?

Yderligere en drøftelse af, hvorvidt der er andre kanaler eller muligheder for at udbrede kendskabet til dette?

Digital Inklusion:

Punktet udsættes til næste styregruppemøde inklusiv en drøftelse af, hvordan punktet kan få mere trækraft.

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.

- Indgåelse af **partnerskaber** med eksterne aktører (Ældresagen, Regioner, Rådet for socialt udsatte mv.).

Beslutning:

Styregruppen bakker op om at tilbyde agenterne 2 timers undervisning i Beredskab faciliteret af Østjylland Brandvæsen. Arbejdsgruppen vil opstarte dialogen.

Derudover deles eksempel på, hvordan Aarhus kommune inkluderer DDH-samarbejdet i beredskabsplaner i kommunen til inspiration for andre kommuner.

Styregruppen godkendte LinkedIn opslaget, og repræsentantskabet opfordres til at dele det med eget netværk. Opslaget er til inspiration og alle, der deler, kan ændre i ordlyden.

Punkt 6: Materiale til valg af ny styregruppe (D,B)

V/ alle

Bilag til punktet:

- Punkt 6_DDH Styregruppens primære opgaver
- Punkt 6_Vedtægter

Introduktion:

Der er iflg. DDH kommissoriet valg til styregruppen for de næste to år fra den 1. jan. 2026 til den 31. december 2027.

Den godkendte tidsplan frem til valget er:

30. september: Light Dagsorden udsendes:

- Fremtidens kontaktcenter
- Valg til styregruppen rammesættes heri

Sep. - okt.: Styregruppemedlemmer skriver til lederkollegaer

29. oktober: Deadline for anmeldelse af, man stiller sig til rådighed for styregruppens arbejde

26. november: Repræsentantskabsmøde

Som forberedelse til det kommende valg til DDH Styregruppen til Repræsentantskabsmødet i november, så skal Styregruppen beslutte, hvilket materiale, der skal deles med Repræsentantskabet før valget. Sekretariatet har forberedt en beskrivelse af styregruppens eksisterende opgaver som et oplæg inklusiv de godkendte vedtægter.

Drøftelsesspørgsmål:

DDH-samarbejdet består i dag af et servicesamarbejde mellem et kontaktcenter samarbejde og et AI samarbejde. Da valg af ny styregruppe i overensstemmelse med vedtægterne sker sideløbende med drøftelsen omkring Fremtidens DDH Kontaktcenter, giver det anledning til, at styregruppen også drøfte styregruppens fremtidige sammensætning med udgangspunkt i følgende spørgsmål:

- Hvordan sikrer vi en styregruppe, der har den strategiske servicetænkning på tværs af servicekanaler? (Kontaktcenter, AI chat, AI voice, andre kanaler?)
- Hvordan sikrer vi en bredere repræsentation i styregruppen, der rækker ud over Borgerservice?

- Hvordan sikrer vi en styrkelse af det strategiske niveau i styregruppen?
Referat: Til bilaget "DDH Styregruppens primære opgaver" skal følgende tilføjes: ○ Forventet tidsforbrug (møder, seminar osv.)? ○ Hvordan arbejder styregruppen? ○ Hvad får du som leder ud af at være med i styregruppen? ○ Hvad indebærer det at være med i styregruppen? Følgende input er givet af styregruppen: overordnet kommunalt blik, sparring med leder kollegaer, netværk, større indblik ind i strategiske overvejelser der kan anvendes i hverdagen, fællesskabstankegang, arbejde for et fællesskab) Bilagets skal godkendes over e-mail af styregruppen, før det skal udsendes sammen med en light dagsorden til Repræsentantskabet jf. godkendte procesplan. Rikke sikrer dette. Til det kommende valg af DDH Styregruppe vil det være processen beskrevet i vedtægter, der er gældende. Forslag til fremtidige vedtægtsændringer skal udarbejdes af den nye styregruppe og godkendes af Repræsentantskabet.
Punkt 7: Chatbot (O, D, B) a. Pilot på intern chatbot
V/ Chatbot teamet
Bilag til punktet: • Punkt 7_DDH AI Intern instans_16.09.25
Introduktion: a. På anmodning fra en række kommuner har DDH chat- og voicebot teamet afklaret, hvad det kræver, hvis DDH skal tilbyde en intern chatbot til alle medlemskommunerne. Som bilag er der vedlagt et oplæg til en model, der indtænker både økonomi og ressourcer. Da det har været muligt at forhandle en god pris på en intern instans med boost.ai/Deloitte, hvor det første år ville kunne finansieres, som en del af implementeringsudgifterne, som allerede er afholdt af samarbejdskommunerne, indstiller DDH AI teamet, at styregruppen tager en beslutning om en udvidelse af serviceområdet i DDH-samarbejde til interne kanaler. Tilbuddet gælder til den 14. oktober 2025. Det første år vil instansen være finansieret af midler, som allerede er betalt af kommunerne ifb. anskaffelse og implementering, altså uden merudgift til kommunerne. Det indstilles at finansiering af driftsudgifterne år 2 og 3 sker efter kommunernes befolkningsandel (se bilag).
Beslutning: 1. Styregruppen beslutter om tilbuddet kan accepteres og muligheden kan formidles til samarbejdskommunerne umiddelbart efter styregruppemødet. 2. Styregruppen beslutter model for finansiering af driftsudgifter år 2 og 3.
Referat: 1. Styregruppen har godkendt tilbuddet, og sekretariatet vil afdække, hvilke kommuner der vil benytte sig af muligheden før Repræsentantskabsmødet.

- | |
|--|
| 2. Styregruppen har godkendt modellen for finansiering af driftsudgifter år 2 og 3. Styregruppen ønsker, at sekretariatet udarbejder materiale, der viser, hvilke muligheder der er samt hvilke kompetencer kommunerne skal stille til rådighed. |
|--|

Punkt 8: DDH Branding (B)

V/ alle

Bilag til punktet: Punkt 8 - DDH_Sofie_VO (MP3)

Introduktion:

Vokseværk har indtalt den godkendte speak til DDH animationsvideoen. Bilaget er det godkendte indtalte speak til animationsvideoen af DDH-samarbejdet. Kan det godkendes?

Beslutning: Godkendt

Punkt 9: evt.

V/ alle

Bilag til punktet: Nej

Frokost: Kl. 11.30 – 12.00

Punkt 10: DDH Workshop: Vær med til at forme Fremtidens Kontaktcenter i DDH (D)
--

V/ DDH Styregruppen + tilmeldte kommuner fra Repræsentantskabet: Egedal, Favrskov, Holbæk, Ikast-Brande, Norddjurs og Syddjurs.

Bilag til punktet:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Punkt 9_Udkast til tidsplan - udbud af kontaktcenterløsning• Workshop: Fremtidens DDH Kontaktcenter |
|--|

Introduktion:

DDH Kontaktcenters telefonsystem står overfor et kommende udbud, da kontrakten med Puzzel udløber i 2027. Udbudsjurist Kathrine Ahrenholt har lavet et udkast til en ny tidsplan for udbuddet, der skubber offentliggørelsesdatoen for et nyt udbud til 1. maj 2026. Som optakt til udarbejdelsen af nyt udbudsmateriale følges den godkendte procesplan for udbuddet, der indebærer inddragelse af medlemskommunerne før det kommende Repræsentantskabsmøde i november. Formålet med workshoppen er at få medlemskommunernes perspektiv på mulighederne for Fremtidens DDH Kontaktcenter.
--

Al input under workshoppen vil danne grundlaget for en videre drøftelse i leder netværkene og dernæst til Repræsentantskabsmødet.

Referat:

Workshoppen er første skridt i processen med at definere den fremtidige retning for DDH Kontaktcenter. Sekretariatet vil lave en opsamling af workshoppen og inputtet fra de regionale ledernetværk og dele en opsamling til Repræsentantskabsmødet i november.

Procesplanen for Fremtidens DDH Kontaktcenter er:

- Oktober Leder netværk:
- 26. november: Repræsentantskabsmøde
- Februar 2026: Online infomøder om tilslutning
- Marts 2026: Tilslutning fra eksisterende 20 medlemmer
- 1. maj 2026: Udbudsbekendtgørelsen sendes til offentliggørelse
- Januar 2027: Deadline for tilslutning af 98 K

Næste DDH-styregruppemøder og DDH-repræsentantskabsmøder:

Dato:	Vært
29.10.2025	TEAMS 08:30-12.00
26.11.2025	Repræsentantskabsmøde, Horsens (Fysisk fremmøde)
09.12.2025	TEAMS 08.30-12.00