

åInviterede: 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

22. april 2025

Dagsorden DDH Styregruppemøde

Mødedato: 28.04.2025
Mødetid: Kl. 10:00 – 15:00
Mødested: DOKK1, Aarhus. I bliver hentet i information

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

Sagsbehandler

Dagsorden

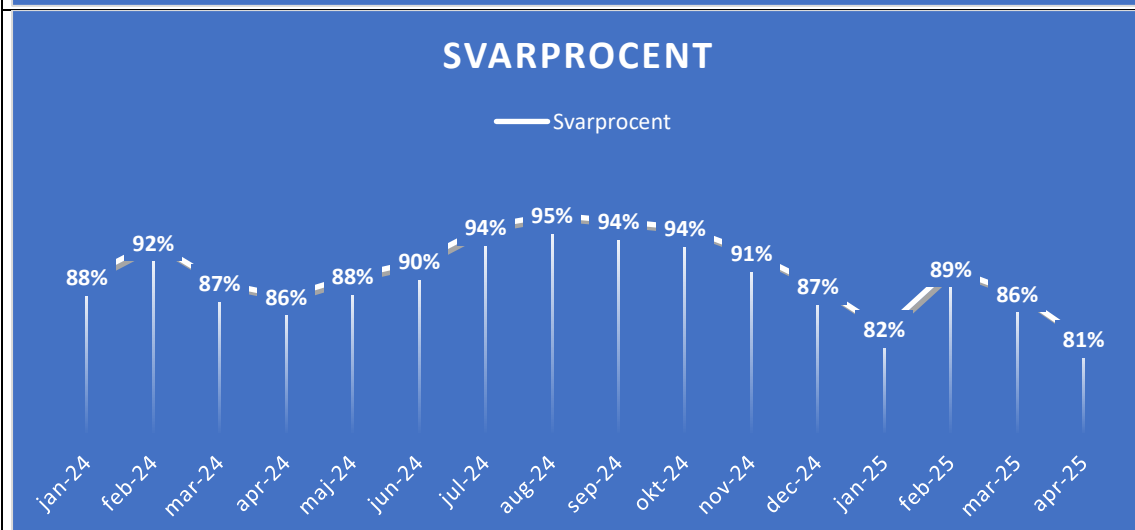
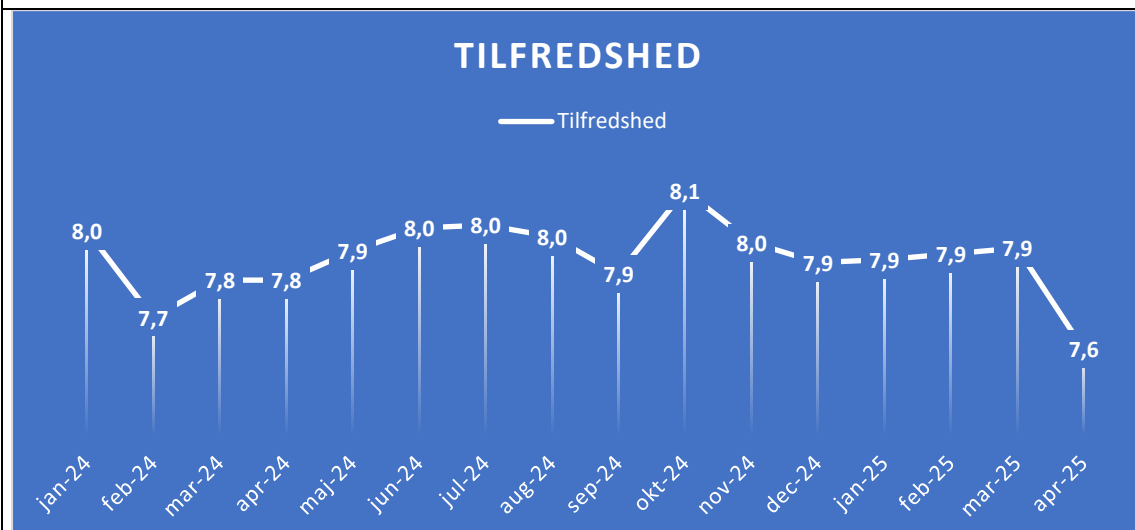
1. Velkomst
2. Godkendelse af dagens dagsorden 28.04.2025 (B)
3. Godkendelse af referat og opfølgning på seneste styregruppe-møde den 13.03.2025 (B)
4. KPI - Kvalitet (O, D, B)
 - a. Kvalitetssikring af agenter (D,B)
 - b. Nye områder: Redux & Min Dialog (D)
5. Styregruppens strategiske arbejde (O, D)
 - a. Det offentlige beredskab og DDHs rolle (O, D)
 - b. "Hjælp til dem, som hjælper" status (O)
 - c. Status på Region Sjælland partnerskab (O)
6. Onboarding status (O)
 - a. Leder e-lær er udsendt
 - b. Borgerserviceskolen kursus 13/5
 - c. Kvalitetskoordinator kursus status
 - d. Medarbejderdag 25/2 2026 i Aarhus
7. DDHs servicekanal strategi 2025 (D)
8. Fremtidens Kontaktcenter 2030 (D)
9. Dagsorden til forårets repræsentantskabsmøde (B)
10. Chatbot (O, D, B)
 - a. Status for driftsprøven
 - b. Frontdesk (D, B)
11. Evt.

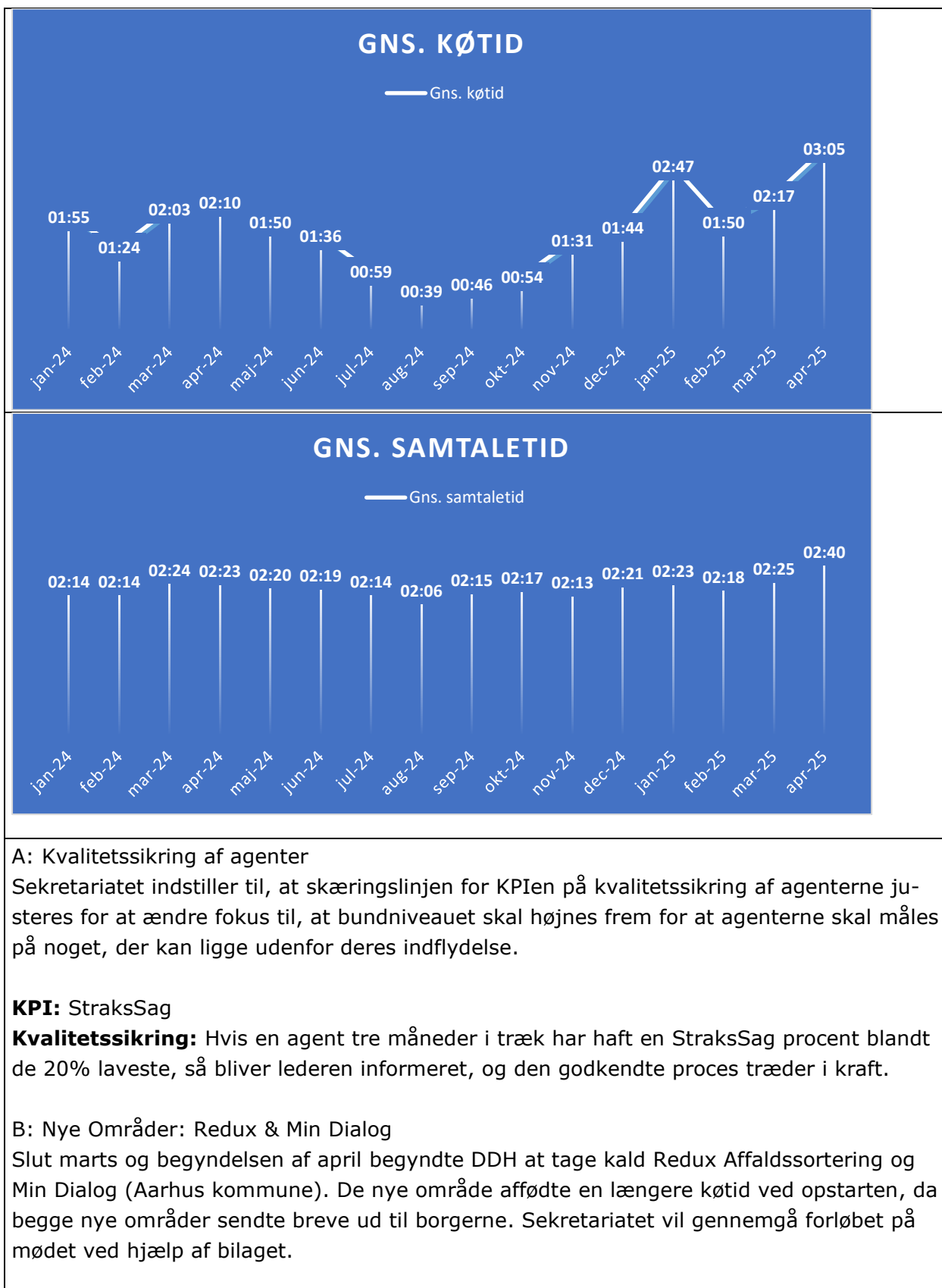
(O)=orientering, (D)=drøftelse, (B)= Beslutning

E-mail:
www.aarhuskommune.dk

Punkt 1: Velkomst
V/Mødeleder Lene Hartig Danielsen
Der er afbud fra: - Stine Kragelund (Vesthimmerland) - Lise Skjødt (Rebild) - Marianne Riis Søborg (Furesø) - Mona Sproegel (Hjørring)
Punkt 2: Godkendelse af dagens dagsorden_28.04.2025
V/ Mødeleder
Bilag til punktet: • DDH-dagsorden_28.04.2025
Beslutninger: Punkter tilføjet til eventuelt: - Roskilde KIRI samarbejdet - Visuel stil til DDH animation
Punkt 3: Godkendelse af referat og opfølgning på sidste styregruppemøde den 13.03.2025
V/ Mødeleder
Bilag til punktet: • Referat_ DDH Styregruppemøde 13.03.2025
Opfølgningspunkter: A. NIS2 – kontakt til Henrik Brix B. LinkedIn opslag til deling omkring agent trivselsundersøgelsen
Opfølgning: A. LHD har taget kontakt til Henrik Brix samt KL ved Marianne Just Mortensen. Hun skriver: <i>"Vi forventer fra KLs side i dialog og samarbejde med vores NIS2-referencegruppe at igangsætte nogle få udvalgte koncept-afprøvninger i en række kommuner. Vi kan her notere jeres input, ift. evt. sammenfald med de emner/vikler vi kommer til at fokusere på. Selv hvis det ikke skulle være givet, at der kommer en relevant (for jeres fokus) afprøvning, kan vi evt. (lidt længere nede af vejen) vende perspektiverne ift. om cyberhændelser ift. NIS2 giver særlig behov som udløser af beredskabs-situation, ift. interne procedurer samt ift. efterlevelse af øvrige krav/foranstaltninger."</i> B. Et udkast til opslaget under punkt 6
Beslutninger: • Referatet fra styregruppemødet den 13.03.2025 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.





Styregruppen skal drøfte, hvorvidt der er behov for yderligere tiltag i forbindelse med nye områder i DDH Kontaktcenter, da der samtidig blevet spurgt ind til dette fra medlemskommunerne.

Spørgsmål fra medlemskommune:

"DDH har indgået samarbejde med Reno Djurs, Reno Syd, Redux og Min Dialog og samtidig er der tale om samarbejde omkring it support på sundhedsløsninger fra Regionen. Jeg skal være sikker på, at jeg har forstået det korrekt, at disse aktører betaler for ydelsen hos DDH, men at vi kommuner skal afholde vagterne? Eller hvordan er økonomien skruet sammen? Der lægges nu ekstra vagter ud pga. afklaringstiden af henvendelserne på Redux og Min Dialog, som er tiltænkt at vi alle byder ind på?"

Beslutninger:

A: Styregruppen godkender, at KPI skæringslinjen til kvalitetssikring er, at en agent tre måneder i træk har haft en StraksSag blandt de 20% laveste, således der er fokus på at have så høj en kvalitet i DDH Kontaktcenter som muligt. Det betyder, at sekretariatet hvert kvartal vil dele en liste med agenter samt anbefalinger til forbedringer med Repræsentantskabet. Kommunikationen, der skal deles sammen med listen af agenter, er vedlagt som bilag: Maildokument; StraksSag mail til kommunerne

B: Styregruppen godkendte den 7. marts 2023 at indgå en pilot med selskabsgjorte renholdningsselskaber, specifikt Renodjurs, i DDH Kontaktcenter. Til Repræsentantskabsmødet i foråret 2023 blev mandatet givet til at fortsætte samarbejdet, således indtægterne medregnes i det forventede regnskab. Derefter er der givet mandat og indgået aftaler med RenoSyd, ReduxKolding og Min Dialog. Styregruppen ønsker, at DDH fortsat skal kunne have et udviklingsrum til at tage nye opgaver ind via samarbejdet. Det er en mulighed for at eksperimentere på en ansvarlig måde for at opnå større effekt af samarbejdet. Ved at lukke op for nye opgaver er det muligt at holde gennemsnitsprisen nede, da økonomien for de nye områder ender i DDH-samarbejdet. Det indebærer en fortsat høj volumen, og der sikres arbejdspladser lokalt fortsat.

Styregruppen vurderer, der er behov for tydeligere kommunikation omkring nye områder i DDH kontaktcenter, og derfor vil dette blandt andet være et punkt på forårets repræsentantskabsmøde, og der skal defineres tydeligere principper for at tage nye områder ind i samarbejdet for ledere og medarbejdere.

Sekretariatet laver en drejebog for, når nye områder skal rulles ind i DDH kontaktcenter for at sikre, at agenterne er tilstrækkeligt klædt på til opgaven samtidig med, at den nødvendige kapacitet er tænkt ind. Ud fra erfaringerne, der er kommet ved udrulningen af Redux og Min Dialog, så laver sekretariatet en kapacitetsvurdering til fremtidige nye områder, der tager højde for bemanning, hvis et nyt område skal sende direkte kommunikation til borgerne. Derudover laver sekretariatet en oversigt over yderligere tiltag, der kan igangsættes via telefonsystemet ved kødannelse (vagtplan justering, speaks, tilbagekald) samt dårlig lyd kvalitet, der blandt andet har vist sig ved opstarten af

samarbejdet med Reudx Koldning. Disse skyldes tekniske problemer ved Redux Koldning, der videreføres til DDH ved omstilling.

Punkt 5: Styregruppens strategiske arbejde (O, D)

V/ Lone (Horsens) og Lene (Aarhus)

Bilag til punktet: Nej

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

Beredskab:

12/12 seminaret om beredskab skal afholdes den 30. april – 1. maj. Sekretariatet vil deltage på første dag for at facilitere. På dag 2 vil der ikke være nogle facilitatorer, og op-samlingen skal ske i gruppen.

Dag 1:

Kl. 12-13: Frokost

Kl. 13: Velkomst ved Lene Hartig Danielsen

Kl. 13.10: Det nuværende risikobillede for kommunerne ved Jonas Muñoz Sylvest, SI:KRI Sikkerhed & Krisestyring

Kl. 13.30: Introduktion af gruppearbejde samt skabelon for DDH Beredskabsplan

Opgave 1 Beskriv konkrete scenarier under hændelsestyperne: Cyberhændelser, Klima-hændelser og energimangel (gruppearbejde)

Kl. 15: Kaffe og kage

Opgave 2 Beredskabsplaner: Lav beredskabsplanen for hvert scenarie ud fra DDH skabelonen (Gruppearbejde)

Kl. 17:00: Præsentation af 1 scenarie i hver gruppe og introduktion til dag 2.

Kl. 18.30: Middag

Dag 2:

Kl. 07:00: Morgenmad for boende gæster

Kl. 08:30: Formiddagsbuffet (kaffe/te, frisk frugt og morgensnacks)

Kl. 08:00: Sparring og evaluering af planer og aktionskort

Kl. 10:00: Aktiveringskriterier (gruppearbejde og oplæg)

Kl. 11:00: Næste skridt: Hvad tager vi med til styregruppen og repræsentantskabet?

Kl. 12:00: Frokost

Kl. 13: Tak for i dag

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**

Desværre er der ingen kommuner, der har ønsket at takke ja til tilbuddet fra Region Sjælland. Feedbacken fra kommunerne vedrørende manglende interesse har bestået af:

Solrød:

Solrød Kommune er fortsat meget interesseret i at indgå i samarbejdet med DDH. Vi har dog brug for at afklare et politisk mandat, ligesom det også skal flaske sig ind i nogle ændringer, vi arbejder med lige nu ift., hvilken service vi tilbyder borgerne. Så for os handler det om timing.

Kalundborg:

I Kalundborg har vurderingen være, at den investering (i form af tid) som vi ville skulle investere i projektet næppe ville stå mål med udbyttet. Vi har et kontaktcenter, som besvarer en del af de henvendelser, og som vi forventer vil kunne besvare endnu flere af denne type henvendelser i fremtiden. Det er umiddelbart mere attraktivt for os at dedikere vores udviklingsressourcer der frem for i et 2-årigt projekt med en usikker fremtid.

Ringsted:

Vi ser tre overordnede grunde til at Ringsted Kommune ikke gjorde brug af jeres tilbud.

1. Der var en meget kort frist ift. at indtræde i projektet omkring Den Digitale Hotline i Region Sjælland
2. I forudsætningerne omkring en kommunes indtræden i projektet blev der taget udgangspunkt i en organisering, som vi ikke har i Ringsted Kommune. Eksempelvis har vi i Ringsted ikke en fælles "indgang" for borgerne ift. telefonisk betjening samt diverse medbetjening. Som vi ser det, så ville vi være nødt til at overveje vores organisering af disse opgaver i Ringsted, førend vi ville være klar til at indtræde
3. Det stod desuden ikke tydeligt for os, præcis hvilken merværdi borgere og kommune får – sammenlignet med vores nuværende betjening samt en borgerafklaring via Borger.dk og deres telefoniske indgang (tlf.nr. 70101881)

Guldborgsund

Vi har I Guldborgsund haft jeres henvendelse drøftet på et Chefgruppe møde og er pt ikke interesseret i at deltage i projektet.

I Guldborgsund arbejder vi intenst med at udvikle vores digitale kanaler, hjemmeside og digitale løsninger. I langt de fleste telefoniske henvendelser, som vi i dag modtager, har borgerne brug for et specifikt svar omkring deres egen sag og det vil ikke kunne løses via det fælles callcenter. Vi har alene få henvendelser fra borgere, der skal guides i digitale løsninger eller som blot har brug for en takst eller lign.

Selvom vi i borgerservice anvender Selvbetjening.Nu, vil der være et kæmpe arbejde, samt vedligeholdelse i, at få mere end Borgerservice med i løsningen.

Vi ser pt en større værdi i at udvikle og højne vores egen hjemmeside og øvrige kanaler

Beslutning:

Beredskab:

Beredskabsseminaret er blevet afholdt med arbejdsgruppen, og til Repræsentantskabsmødet vil medlemmer fra gruppen give en status på arbejdet.

Digital Inklusion:

Fremfærds projekt "Det Tværgående Inklusionsprojekt" har afholdt opstartsmøde midt maj med deltagere af Horsens og Aarhus som DDH-kommuner. Mødet viste blandt andet, at der ligger et uforløst potentiale i at sikre, at medarbejdere udenfor Borgerservice får kendskab til, hvad Borgerservice medarbejdere kan bidrage med, og her kan DDH også tænkes ind. Projektet fortsætter med deltagelse af Lone Bjørn Madsen fra DDH-styregruppen.

Region Sjælland

Jf. den manglende interesse fra kommunerne har Region Sjælland besluttet at afslutte projektet. Region Sjælland skriver på e-mail den 2. maj:

"Administrativt har vi aftalt med KKR sekretariatet/Jesper, at vi indstiller til politikerne i Region Sjælland og KKR Sjælland/K17, at vi lukker DDH projektet ned. Modtagelsen blandt kommunerne i vores geografi har ikke været overvældende af mange forskellige grunde og derfor giver det ikke mening at løbe videre med projektet. Det giver endnu mindre mening, da projektet er en del af vores attraktivitetsdagsorden i vores Regionale Udviklingsstrategi, som bortfalder fra årsskiftet. Vi ville således skulle ud i en del bøvlede øvelser for at videreføre projektet efter 2025 i en tid, hvor der er mange andre bolde i luften.

Vi kan selvfølgelig ikke foregribe politikernes beslutning endnu, men jeg vil tro, at politikerne følger den indstilling. Vi er klogere inden udgangen af maj, hvor der har været afholdt udvalgsmøder. Følger politikerne indstillingen, så tænker jeg, at I sender os et slutregnskab for indsatsen, hvor vi afregner udgifter for fase 1 og jeres tidsforbrug forbundet med etableringen af partnerskabet.

Personligt synes jeg, at der er lagt et solidt stykke arbejde blandt alle involverede om bordet, hvor alle har budt sig til og gjort hvad vi kunne for at sælge projektet ind. Indledningsvis var der stor politisk tiltro til projektet. Derfor vil jeg foreløbigt takke alle for engagementet og indsatsen. Nogle gange må man vel bare konkludere, at projekterne møder en virkelighed som ser anderledes ud end den intention de er skabt med."

Styregruppen har besluttet, at der skal være en opfølgning til Solrød kommune på den anden side af kommunalvalget.

Punkt 6: Onboarding status (O)

V/ DDH-sekretariatet

Bilag til punktet:

- Onboarding_Status_28.04.25 (PPT)
- Leder E-lær: <https://link.eloomi.com/m5eGL>.

Introduktion: På mødet vil sekretariatet give en status på onboarding indsatserne ud fra bilaget. Derudover vil der være en kort gennemgang af det nye leder e-lær kursus, der er udsendt til alle ledere.

Punkt 7: DDHs servicekanal strategi 2025 (D)

V/ DDH Sekretariat

Bilag til punktet: DDH servicestrategi 2025 (powerpoint)

Introduktion:

Alle leder netværk har givet input til en DDH-service strategi via DDH leder netværksgrupperne. På mødet vil sekretariatet gennemgå inputtet til en drøftelse af et første udkast til en DDH servicestrategi.

Beslutninger

Ud fra drøftelserne ønsker styregruppen at levere følgende til alle medlemskommuner:

- Et økonomiværktøj, der kan estimere værdien, kommunen får i DDH-samarbejdet, inklusiv de forbehold der skal tages, når tal sammenlignes på tværs af DDH og kommunen. F.eks. forhøjet tilgængelighed i DDH kontaktcenter med 60 timers åbent overfor kommunens egen åbningstid.
- Supplerende materiale om fordelene ved at indgå i DDH kontaktcenter og DDH chatbot, der kan klæde kommunerne på til at udbrede kendskabet og fordelene til DDH-samarbejdet lokalt.

Punkt 8: Kontaktcenter 2030 (D)

V/ alle

Bilag til punktet:**Introduktion:**

Der lægges op til en drøftelse af, hvordan fremtidens DDH kontaktcenter skal se ud. Inden vi skal i gang med det kommende udbud for kontaktcenter-løsningen, er det hensigtsmæssigt at drøfte visionen for et DDH-setup som går fra 2027 (hvor ny kontrakt skal indgås) og de næste 5 år frem, altså 2032. Det er ikke mindst vigtigt, når der – som en del af udbudsmaterialet – skal laves en kravspecifikation.

I sekretariatet lægger vi op til at se på kontaktcentret, som en sammensmeltning af Ai (voice), telefoni, live-chat og beredskab. Hvordan kan vi et fællesskab af kommuner hjælpe hinanden med at sikre borgerne stor tilgængelighed, høj kvalitet og mulighed for at skalere effektivt i beredskabs-situationer, ikke mindst i en kontekst, hvor kommunerne samtidig kan få svært ved at rekruttere til velfærdsopgaver helt generelt?

I sekretariatet forstiller vi at følgende ting skal tages i betragtning i drøftelserne:

- Voice teknologien (Ai) vil få en væsentlig rolle i fremtidige kontaktcenter-løsninger (tendenserne er tydelige, fx. I landets større kommuner, udlandet mv.)
- Mange borgere vil i fremtiden forventeligt møde kommunerne via chatbots (i højere og højere grad fra deres mobiltelefoner), hvorfor vi bør prioritere brugen af Live-chat, når borgeren har brug for at tale med en medarbejder i kommunen. På denne måde sikrer vi den fornødne hjælp i sammen kanal (chatbot) som borgeren valgte i første omgang.
- Voice teknologien bliver potentiel rigtig god til at håndtere omstillinger, så hvorfor skulle DDH ikke påtage sig opgaven med at håndtere omstillinger tilbage til kommunerne. Måske skulle der prioriteres omstillings skills til bestemte agenter, så DDH opnår ekspertise i at håndtere omstillinger for kommunerne?
- Skal vi arbejde med Skills til agenter, i forhold til bestemte større områder?
- Hvordan sikrer vi at DDH's nye løsning kan skaleres til beredskab?

Drøftelsen i styregruppen skal være med til at forberede en yderligere drøftelse på det kommende DDH-repræsentantskabsmøde (se punkt 9)

Beslutninger:

Styregruppen har besluttet, at dette skal være et point på forårets repræsentantskabsmøde. Drøftelsen skal kunne bevæge sig fra et operationelt til et strategisk niveau og tage udgangspunkt i hvilke forventninger, som fremtidens borgere har til deres kontakt med det offentlige. En af konsulenterne bag "Visionen for Borgerblikket – Fremtidens Digitale kommunikation med borgerne" vil facilitere denne drøftelse på repræsentantskabsmødet.

Punkt 9: Dagsorden til forårets Repræsentantskabsmøde (B)

V/ alle

Bilag til punktet: Nej

Introduktion: Den foreslåede dagsorden til det kommende Repræsentantskabsmøde er:

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 13.11.2024 (B)
4. Vedtægtsændringer (B)
5. DDH kontaktcenter forventet regnskab 2024 (B)
6. Agent Trivselsundersøgelsen 2025
7. DDH-servicestrategi og visionen for fremtidens kontaktcenter 2030 (O, D, B)
8. Evt.

PAUSE kl. 12-13 (frokost)

Dagsorden DDH Chatbot:

9. Velkomst og beretning v/formand for styregruppen (O)
10. Godkendelse af dagens dagsorden punkt 8-15 (B)
11. Godkendelse af referat og opfølgning på sidste repræsentantskabsmøde den 13.11.2024 (B)
12. Vedtægtsændringer
13. Chat- og voicebot (O)
 - a. Status på lancering af Muni 2.0 (O)
 - b. Status på Udviklingsspor (O)
14. Chatbot forventet regnskab 2024 (O)
15. Evt.

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

Beslutning: Styregruppen godkender dagsordenen med justeringer. Se den endelige dagsorden herunder.

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 13.11.2024 (B)
4. Vedtægtsændringer (B)
5. DDH kontaktcenter budget 2026 (B)
6. DDH-strategi 2023-2025 (O, D, B)
 - a. Onboarding og agent trivselsundersøgelse 2025
 - b. DDHs strategiske indsatser: Digital inklusion og Beredskab
 - c. Nye områder i DDH Kontaktcenter
7. DDH Visionen for fremtidens kontaktcenter 2030 (O, D, B)
8. Evt.

PAUSE kl. 12.15-13 (frokost)

Dagsorden DDH Chatbot:

1. Velkomst og beretning v/formand for styregruppen (O)
2. Godkendelse af dagens dagsorden punkt 8-15 (B)
3. Godkendelse af referat og opfølgning på sidste repræsentantskabsmøde den 13.11.2024 (B)
4. Vilkår ved udmeldelse af DDH chat- og voicebot samarbejdet (B)
5. Vedtægtsændringer (B)
6. Chat- og voicebot (O)
 - a. Status på lancering af Muni 2.0 (O)
 - b. Status på Udviklingsspor (O)
7. Frontdesk integration (B)
8. Chatbot budget 2026 (O)
9. Evt.

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

Punkt 10: Chatbot (O, D, B)

- a. Driftsprøven (O)
- b. Frontdesk (O, D, B)
- c. Status på medlemskommuner

V/ Chatbot teamet

Bilag til punktet:

- Introduktion til DDH AI Services_27.03.25 (PDF)
- Frontdesk API chat og voicebot

Introduktion:

A: Driftsprøven er afsluttet, og der afholdes et styregruppemøde mellem DDH og Deloitte den 30. april til godkendelse af driftsprøven samt status for de kommende udviklingsprojekter. På mødet vil sekretariatet give en status på driftsprøven og kommende udviklingsprojekter ved hjælp af præsentationen i bilaget.

B: Kommunerne skal i fremtiden betale for at få lavet integration af FrontDesk til MUNI chatbot og voicebot. I DDH har vi forsøgt at forhandle den bedst mulige pris pr. Kommune, samtidig med at FrontDesk fakturere det årlige beløb direkte til DDH.

Forhandlingsforløbet kan kort skitseres således:

FontDesk angivne listepriis er 35.000,00 kr. i oprettelse pr. kommune for integrationen, og 15.000,00 kr. pr. år pr. Kommune. Efter første møde med FrontDesk var deres første udspil: 0,00 kr. i oprettelse og 7.500,00 kr. pr. Kommune pr. År i drift (41 kommuner x 7.500 kr. = 307.500,00 kr. årligt)

Efter yderlige forhandling og et møde fik vi et opdateret tilbud:

250.000,00 kr. som et årligt engangsbeløb – uanset hvor mange kommuner vi er.

Efter sidste forhandlingsmøde fik vi det endelige tilbud: 156.000,00 kr. (+12.000,00 kr.) som årligt driftsbeløb uagtet hvor mange kommuner der bliver en del af DDH MUNI (=ca. 6.000,00 kr. pr. kommune årligt ved 28 kommuner og ca. 4.000 kr. Pr. Kommune ved 41 kommuner).

Det er vores opfattelse at vi ikke kan få forhandles det yderligere ned. Alternativt vil FrontDesk sende opkrævninger ud til de enkle kommuner. DDH kan selvfølgelig ikke tage beslutninger på kommunernes vegne, hvorfor de i sidst ende skal godkendes af kommunerne – evt. På repræsentantskabsmødet.

Der lægges på til en drøftelse af tilbuddet og procedure for kommunerne accept af tilbuddet.

C: Sekretariatet vil give en status på medlemskommunerne på chat- og voicebot samarbejdet samt dele feedback fra en kommune vedrørende en udmeldelse.

Beslutning:

B: Styregruppen indstiller til, at det forhandlede tilbud godkendes på Repræsentantskabsmødet samt, at DDH foretager den årlige betaling og viderefakturerer til kommunerne.

C: Styregruppen har været i dialog med en kommune vedrørende udmeldelse af chat- og voicebot samarbejdet. Hertil skal repræsentantskabet give mandat til næste skridt.

Til repræsentantskabsmødet vil følgende blive præsenteret og drøftet:

1. beskrivelse af problemstillingen,
2. juridiske vurdering og anbefaling, og
3. indstilling vedrørende den videre proces.
2. Behandling af indstillingen på repræsentantskabsmødet
3. Orientering til den pågældende kommune om beslutningen og evt. iværksætte de nødvendige retslige skridt

De retslige skridt kan indeholde følgende proces:

1. Fremsende faktura og orientere pågældende kommune om, at DDH fastholder betalingen
2. Fremsende stævning med anerkendelsespåstand om, at den pågældende kommune skylder DDH for den fremsendte faktura

Punkt 11: evt.

V/ alle

Bilag til punktet: Nej

Roskilde KIRI samarbejdet

DDH er fortsat i god dialog med KIRI kommunerne. Kontakten foregår via Roskilde kommune, hvor den tekniske projektleder har deltaget i tekniske workshop med henblik på at bidrage til DDHs implementering af voice. DDH afventer endelig beslutning i KIRI kommunerne og Roskilde, inden en endelig aftale kan indgås.

Godkendelse af visuel stil til animationsvideo om DDH:

Visuel stil er blevet sendt til styregruppe via e-mail med en frist til godkendelse (er nu godkendt): <https://www.figma.com/proto/qF2DjLSRSbKIjZWCDK55Z/DDH-%E2%80%94%C2%A0Animation?node-id=35-2&t=5DaYbw5L2c3k3m-1>

Næste DDH-styregruppemøder og DDH-repræsentantskabsmøder:

Dato:	Vært
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