

Mødereferat

Inviterede: DDH-repræsentanter fra samarbejdskommunerne

03. december 2025

Dagsorden Repræsentantskabsmøde for 'Den Digitale Hotline'

Den Digitale Hotline

Mødedato: 26.11.2025

Mødetid: Kl. 10.00 – 15.00

Mødested: Fængslet, Fussingsvej 8, 8700 Horsens

Bilag: Fremgår af oversigt nedenfor

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 15.05.2025 (B)
4. DDH kontaktcenter forventet regnskab 2025 (B)
5. DDH Beredskab (O, D,B)
6. Visionen for fremtidens DDH kontaktcenter 2030 (O, D, B)
7. Evt.

Fængslet

Fussingsvej 8,
8700 Horsens

- 8. Valg til ny styregruppe: Deltagelse for alle (Forventeligt kl. 12.15). Frokost vil følge umiddelbart efter valget er afviklet kl. 12.30.**

Dagsorden DDH AI Service kanaler:

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 15.05.2025 (B)
12. Chat- og voicebot (O, D, B)
 - a. Voice (O)
 - b. Kommuneinstans (lokalt indhold) (O)
 - c. Intern chatbot (O,D)
13. Chat- og voicebot forventet regnskab 2025 (O)
14. Evt.

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

Punkt 1: Velkomst og beretning v/ formand for styregruppen (O)
V/ Lene Hartig Danielsen (Aarhus)
Bilag til punktet: nej
Introduktion: Formand for Styregruppen Lene Hartig Danielsen vil kort fortælle om milepæle i styregruppearbejdet siden sidste repræsentantskabsmøde i maj 2025, samt om de kommende opgaver for styregruppen.
Beslutninger: nej
Yderligere info: nej
Referat: De præsenterede slides er vedlagt som bilag.

Punkt 2: Godkendelse af dagens dagsorden punkt 1-8 (B)
V/Lene Hartig Danielsen (Aarhus)
Bilag til punktet: Dagsorden_DDH-repræsentantskabsmøde 26.11.2025
Introduktion: nej
Beslutninger: Godkendelse af dagsorden
Yderligere info: nej
Referat: Dagsorden er godkendt

Punkt 3: Godkendelse af referat og opfølgning på sidste repræsentantskabsmøde den 15.05.2025 (B)
V/Lene Hartig Danielsen (Aarhus)
Bilag til punktet: Referat_DDH-repræsentantskabsmøde_15.05.2025
Opfølgningspunkter: Punkt 6c) Repræsentantskabet ønsker, at styregruppen udfolder argumentationen yderligere for at tage nye områder ind i DDH Kontaktcenter. Styregruppen har udfoldet argumentationen yderligere, og det er blevet delt i forbindelse med styregruppemødet den 12. august. Argumentationen kan findes her: https://dendigitalehotline.dk/media/twcojf0m/punkt-6-principper-for-nye-omraader-i-ddh-kontaktcenter.pdf (Kode: DDHleder2025)
Beslutninger: Godkendelse af referat
Yderligere info: Nej
Referat: Referat er godkendt

Punkt 4: DDH kontaktcenter forventet regnskab 2025 (O)
V/ DDH-sekretariatet
Bilag til punktet: • Forventet regnskab 2025_DDH rep 26.11.25 (PDF)
Introduktion: Det forventede regnskab viser et mindre udgiftsniveau end budgetteret med. Først og fremmest afspejles det af en nedjustering af vagtbemandingen, som følge er reduktion af samarbejdskommuner. Udgifter til sekretariatet er ligeledes reduceret. Udgifter til kontaktcenter-systemet Puzzel bestemmes af volumen og antal samtidige agenter, hvorfor denne udgift ligeledes er reduceret noget. Samtidig har der ikke været brugt midler på e-lær platformen i 2025 og DDH har herudover haft en række indtægter.
Beslutning:
Yderligere info:
Referat: Endeligt årsregnskab bliver sendt ud i starten af januar. Under punktet blev der udtrykt et ønske om at kunne have en større medindflydelse på udvikling i selvbetjening.nu platformen. Det blev besluttet, at DDH-sekretariatet på vegne af alle medlemskommunerne tager denne dialog med selvbetjening.nu. Forventet regnskab godkendes.

Punkt 5: DDH Beredskab (O, D, B)
V/ Sofie Olsen (Frederikshavn) og Malene Balzer (Odder)
Bilag til punktet: • Punkt 5 - DDH Beredskab_26.11.25
Introduktion: Arbejdet med DDH Beredskab og brugen af DDHs servicekanaler i beredskabssituationer er nu udmøntet i et endeligt oplæg fra arbejdsgruppen, der inkluderer organiseringen, arbejds-gange og undervisning. Oplægget inkluderer en instruks for, hvordan DDH Beredskab kan aktiveres af en myndig-hed, som står i en hændelse, hvor myndigheden ikke selv kan håndtere den borgervendte kommunikation og i stedet for ønsker, at DDH skal bistå ift. borgerkommunikation under hændelsen. Hvis en myndighed aktiverer DDH Beredskab via et styregruppemedlem, så skal DDH Krise-staben aktiveres. DDH Krisestaben består af 4 forskellige roller, som besættes af sekretaria-tet. For at sikre en stabil drift af DDH Beredskab skal der findes stedfortrædere til DDH Kri-sestabens tre roller: logfører, procesansvarlig og bemandingsansvarlig. Rollebeskrivelserne er vedlagt som bilag til dette punkt. Medarbejdernes tid brugt på undervisning og opgaver i DDH Beredskab vil blive godtgjort efter standard DDH-timepris. En myndighed har mulighed for at ønske, at DDH Kontaktcenter kan benyttes udenfor DDH kontaktcenters normal åbningstid. Dette skal godkendes af DDH Styregruppen, og vagterne skal bemandes efter et frivillighedsprincip blandt alle kommuner i DDH Repræsentantskabet. Hvis DDH Kontaktcenter aktiveres udenfor normal åbningstid i DDH Kontaktcenter, så er det

den myndighed, der indrapporterer hændelsen, som skal dække de ekstraomkostninger, der må ligge. Hvis en myndighed, der ikke er en del af DDH-samarbejdet, aktiverer DDH Beredskab, så skal denne myndighed dække omkostningerne ved en aktivering.

Beslutning:

DDH Styregruppen indstiller:

- Orientering om status på arbejdet tages til efterretning
- At der skal findes stedfortrædere til tre roller i krisestaben: Logfører, procesansvarlig og bemandingsansvarlig
- At alle myndigheder (kommunalt, regionalt og nationalt) kan anvende DDH Beredskab.

Yderligere info:

Alle kommuner kan tilgå beskrivelse af instrukser samt kontaktoplysninger her: <https://dendigitalehotline.dk/ddh-kriseservice> samt i materialet, som bliver udleveret på Repræsentantskabsmødet i Horsens.

Læs rollebeskrivelser i DDH Krisestaben her: <https://dendigitalehotline.dk/ddh-kriseservice/roller-i-ddh-krisestaben>

Referat:

Repræsentantskabet godkender status og de præsenterede næste skridt om beredskab.

Derudover godkendes de to indstillinger også, således:

1. Arbejdsgruppen kan rekruttere stedfortrædere til DDH-krisestaben. Tina Lauridsen fra Aarhus kommune har meldt sig som bemandingsansvarlig stedfortræder.
2. DDH-Beredskab er en service, der kan tilbydes til myndigheden udenfor samarbejdet mod betaling

Derudover blev titlen på service drøftet, og det blev besluttet, at denne del af samarbejdet skal navngives: *DDH-kriseservice*

Til slut blev der fremhævet tre opmærksomhedspunkter til opfølgning, som arbejdsgruppen vil tage med i det videre arbejde:

1. Medarbejderne skal informeres på tilstrækkelig vis inden servicen bliver kommunikeret bredt ud.
2. Vi skal være klar til at reevaluere proceduren ved opjustering af vagtplanen, hvis frivillighedsprincippet viser sig at være utilstrækkelig.
3. Repræsentantskabet ønsker inspiration til, hvordan DDH bliver inkluderet i lokale beredskabsplaner. Et eksempel på et aktionskort med DDH inkluderet fra Aarhus kommune er lagt på hjemmesiden: <https://dendigitalehotline.dk/ddh-kriseservice>

Punkt 6: Visionen for fremtidens DDH kontaktcenter 2030 (O, D, B)

V/ alle - fælles drøftelse

Bilag til punktet:

- Punkt 6 – Fremtidens DDH Kontaktcenter

Introduktion: Hvordan ser Fremtidens DDH Kontaktcenter ud?

DDH står overfor et kommende udbud på kontaktcenter-løsningen, og derfor skal DDH Repræsentantskab på dette Repræsentantskabsmøde være med til at sætte den fremtidige retning for Fremtidens DDH Kontaktcenter. Den nye retning vil komme i spil i forbindelse med indkøb af et nyt kontaktcentersystem, som skal i drift fra 2027 (hvor ny kontrakt skal indgås) og de næste 5 år frem, altså 2032.

Siden seneste Repræsentantskabsmøde i maj 2025 har DDH styregruppe og sekretariat gennemført en inddragelsesproces med medlemskommunerne, der har budt på både workshops, netværksmøder med lederne i medlemskommunerne samt et spørgeskema udsendt til alle i DDH Kontaktcenter samarbejdets repræsentantskab.

Inddragelsesprocessen har vist bred enighed omkring følgende punkter, der skal tænkes ind i et fremtidigt DDH Kontaktcenter:

- Brugen af AI (til medarbejderne) og til borgerne (chat- og voicebot)
- Beredskab og muligheden for at anvende DDHs servicekanaler ved en krisehændelse
- Lokal viden i form af systemisk mulighed for prioritering af lokale agenter til lokale kald

Der er to områder, hvor inddragelsen har vist modsatrettede behov.

Tilgængelighed for personlig kontakt

En gruppe af kommuner ønsker at kunne anvende DDH kontaktcenter i ydretimerne for at tilbyde høj tilgængelighed, mens en anden gruppe af kommuner ønsker at anvende DDH kontaktcenter indenfor normal åbningstid for at aflaste kommunen. Med udgangspunkt i al data indhentet skal spørgsmålet om DDH Kontaktcenters tilgængelighed for personlig betjening drøftes på repræsentantskabsmødet, således styregruppen kan sætte en retning for Fremtidens DDH Kontaktcenter.

Fleksibilitet i bemanning

Det næste område, hvor inddragelsesprocessen har vist modsatrettede behov er ift. den fleksibilitet, der kan ligge eller ikke ligge i bemanningen af vagtplanen. Der er en bred enighed om, at fællesskabet og kerneopgaven "Vi hjælper hinanden med at hjælpe borgerne" fortsat er det grundlæggende DNA, der gør sig gældende for samarbejdet. Dette kommer til udtryk via den faste bemandingsmodel, som DDH Kontaktcenter er organiseret med i dag, hvor 100 % af vagterne fordeles via en fordelingsnøgle én gang årligt, med mulighed for én justering midt på året. Denne model sikrer stabilitet og forudsigelighed, men kan være mindre fleksibel i forhold til kommunale behov og variationer i bidrag og belastning.

Drøftelser:

- Hvilken tilgængelighed skal fremtidens DDH Kontaktcenter tilbyde?
- Hvilken grad af fleksibilitet skal der være i vagtplanlægningen?

Yderligere info: I bilagene til punktet er den data, der er blevet indsamlet fra medlemskommunerne, præsenteret i opsummeret form. Dette danner baggrunden for de konklusioner, der er blevet præsenteret. På repræsentantskabsmødet vil opsummeringerne blive præsenteret, og det vil være muligt at stille spørgsmål og uddybe synspunkter.

Referat: På mødet var der en drøftelse af de to områder og en opsummering er vedlagt som bilag. Styregruppen vil med udgangspunkt i opsummeringen af den samlede inddragelsesproces tage en beslutning omkring strategien for fremtidens DDH Kontaktcenter.

Punkt 7: Evt.

V/ alle

Yderligere info: Nej

Referat:

Den nye video om DDH-samarbejdet kan downloades her: <https://dendigitalehotline.dk/for-medlemmer/ddh-kommunikation-guideline>

Valg til ny styregruppe ligger forventeligt fra kl. 12.15-12.30

Punkt 8: Valg til ny DDH Styregruppe (B)

V/ Lene Hartig Danielsen (Aarhus)

Bilag til punktet:

- Punkt 8 - Valg til DDH Styregruppen 2025
- Punkt 8 – DDH Vedtægter (gældende)

Introduktion: På efterårets DDH Repræsentantskabsmøde er der valg til ny DDH-styregruppe. Repræsentanter i styregruppen vælges og arbejder for samarbejdet i en 2-årig periode. Valget bliver afholdt som beskrevet i vedtægterne, som vedlægges. Alle kommuner, der er medlem af et eller flere serviceområder i DDH-samarbejdet kan vælges og bidrage til styregruppens arbejde.

Følgende har meldt deres kandidatur til DDH Styregruppen:

Malene (Odder), Lene (Aarhus), Mette Camilla (Viborg), Sofie (Frederikshavn), Karen (Randers), Marianne (Furesø), Lone (Horsens).

Referat: Den nye DDH-styregruppe for de næste 2 år består af Malene (Odder), Lene (Aarhus), Mette Camilla (Viborg), Sofie (Frederikshavn), Karen (Randers), Marianne (Furesø), Lone (Horsens), Rune (Roskilde).

Frokost kl. 12.30 – 13.00

Punkt 9: Velkomst og beretning v/ formand for styregruppen (O)

V/ Lene Hartig Danielsen (Aarhus)

Bilag til punktet: nej

Introduktion: Formand for Styregruppen Lene Hartig Danielsen vil fortælle om milepæle i styregruppearbejdet siden sidste repræsentantskabsmøde i maj 2025, samt om de kommende opgaver for styregruppen.

Beslutninger: nej

Yderligere info: nej

Referat: De præsenterede slides er vedlagt som bilag.

Punkt 10: Godkendelse af dagens dagsorden punkt 10-14 (B)

V/Lene Hartig Danielsen (Aarhus)

Bilag til punktet:

- Dagsorden_DDH-repræsentantskabsmøde 26.11.2025

Introduktion: nej

Beslutninger:

- Godkendelse af dagsorden

Yderligere info: nej

Referat: Dagsorden godkendes.

Punkt 11: Godkendelse af referat og opfølgning på sidste repræsentantskabsmøde den 15.05.2025 (B)

V/Lene Hartig Danielsen (Aarhus)

Bilag til punktet:

- Referat_DDH-repræsentantskabsmøde_15.05.2025

Opfølgningspunkter:

- Punkt 12: Vilkår ved udmeldelse af DDH chat- og voicebot samarbejdet

Der er indgået en forligsaftale mellem Herning kommune og DDH, hvilket betyder, at Herning kommune skal betale 50% af deres driftsomkostninger i 2025 og 2026 før deres udmeldelse af DDH AI samarbejdet er endeligt. Der er dermed etableret en løsning, som både DDH og Herning Kommunes kan se sig selv i.

Beslutninger:

- Godkendelse af referat

Yderligere info: Nej

Referat: Referat godkendes

Punkt 12: Chat- og voicebot Roadmap (O)

V/ DDH AI Team

Bilag til punktet:

- Punkt 12 - Chat- og voicebot (O)

Introduktion:

Ved udrulningen af DDH AI samarbejdets nye platform 20. februar 2025 blev der mellem DDH og leverandøren afstemt et roadmap over funktionalitet jf. udbuddets krav. På mødet vil DDH AI Teamet gennemgå dette roadmap og give en status på de aktiviteter, der er

udrullet samt de aktiviteter, som fortsat afventer. Oplægget vil inkludere et bud på, hvordan DDH AI teamet vil prioritere ressourcer samt udviklingsøkonomien det næste år. Det vil være muligt for Repræsentantskabet at stille spørgsmål og bidrage med ønsker. Oplægget vil skulle gennemarbejdes og godkendes af ny DDH Styregruppe i start 2026.

Punkt 12a: Voicebot (O, D)

V/ Anders Rahbek Hansen, digitaliseringskonsulent, Aalborg kommune

Bilag til punktet:

- Punkt 12 - Chat- og voicebot (O)

Introduktion:

I sommers blev der afviklet 3 workshops med kommunedeltagelse for at afklare, hvilke områder, hvor der er størst muligt potentiale for at påbegynde arbejdet med voice. Disse workshops viste, at følgende tre use cases var de områder, hvor voice kunne skabe størst mulig værdi med mindst mulig kompleksitet.

1. Selvbetjening: Udvidet tidsbestilling på voice via Frontdesk integrationen
2. Omstilling
3. FAQ generativ AI voicebot til afklarende spørgsmål

Aarhus, Aalborg, Randers, Viborg og Roskilde kommune har meldt sig til at teste voice use caseene, således de kan blive testet og ultimativt blive klargjort til at blive kørt i drift. Forventningen er, at de tre voice use cases vil kunne blive kørt i drift i alle kommuner i Q1 2026. DDH AI teamet vil dele nærmere information omkring implementeringen til alle kommuner via et infomøde, når testperioden er overstået.

På mødet vil DDH give en kort indflyvning og derefter vil Aalborg kommunes digitaliseringskonsulent Anders Rahbek Hansen dele Aalborg kommunes strategi på brugen af voice og forventede implementering.

Yderligere info:

Referat: DDH AI teamet vil indsamle alle erfaringer fra voice testforløbet og dele dem i et online møde med alle medlemskommuner – forventeligt i februar 2026.

Punkt 12b: Chat- og voicebot: Lokalt indhold (O, D)

V/ Marianne Staby Frost, digitaliseringskonsulent, Holbæk kommune

Bilag til punktet:

- Punkt 12 - Chat- og voicebot (O)

Introduktion:

I boost.ai platformen er det muligt for kommunerne at få adgang til platformen med to forskellige rolle og redigeringsmuligheder: Restricted content editor og AI Trainer.

DDH AI teamet har afholdt AI Trainer undervisning i Holbæk den 2. september, og der skal også afholdes en ny undervisning i Aalborg den 2. december. Alle kommuner har mulighed

for at tilmelde sig undervisningen, og der vil planmæssigt blive tilbudt endnu en undervisningsdag i Q1, der skal afholdes i Aarhus.

Formålet med at uddanne og give kommuner adgang til selv at kunne lave indhold i boost.ai platformen er at styrke muligheden for lokal fleksibilitet og tilpasning.

På mødet vil Marianne Staby Frost fra Holbæk kommune dele strategien og processen for udbygning af lokalt indhold i chatbotten Muni i Holbæk kommune til inspiration.

Yderligere info:

Referat: Der vil blive afholdt et nyt AI Trainer kursus i 1. kvartal 2026 i Aarhus for alle interesserede kommuner.

Punkt 12c: Intern chatbot (O, D)

V/ Marianne Horsager, Deloitte

Bilag til punktet:

- Punkt 12 - Chat- og voicebot (O)

Introduktion:

DDH Styregruppen godkendte den 16.09.25, at boost.ai platformen også kan anvendes til at udbygge interne chatbots. Dette arbejde skal påbegyndes i 2026. På mødet vil Marianne Horsager Manager fra Deloitte give indblik i, hvilke muligheder der ligger i arbejdet med interne chatbots, og hun vil samtidig komme med nogle eksempler på løsninger fra andre kommuner til inspiration.

Yderligere info: Husk at udfylde spørgeskemaundersøgelsen om den interne instans, således DDH kan få et indblik i, hvilke kommuner der ønsker at benytte sig af denne mulighed.

Spørgeskemaet kan tilgås via dette link: <https://www.survey-xact.dk/LinkCollector?key=MXVX8M87S691>

Referat: Der vil blive afholdt et online webinar med Deloitte i januar 2026, hvor alle kommuner kan deltage. Hvis en kommune vurderer, det vil være relevant at dele invitationen med en lederkollega fra en anden afdeling, så er det en mulighed.

Punkt 13: DDH AI (chat- og voicebot) forventet regnskab 2025 (B)

V/ DDH-sekretariatet

Bilag til punktet:

- Forventet regnskab 2025_DDH rep 26.11.25 (PDF)

Introduktion:

Det forventede regnskab for Ai-platformen holdes - med en lille justering - indenfor den angivne ramme på 1,35 kr. pr. borger (se vedlagt regnskab).

Beslutning:

Yderligere info:

Referat: Endeligt årsregnskab bliver sendt ud i starten af januar. Forventet regnskab godkendes.

Punkt 14: Evt.
V/ alle
Yderligere info: Nej
Referat: