



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

Opsamling på Workshop - Repræsentan tskabsmøde



Opsamling - Workshop

”DDH skal være robust, fleksibelt og fremtidssikret – med AI, tilgængelighed og fælles ansvar”

Tilgængelighed

Der er behov for en ny tilgang til Tilgængeligheden i DDH, der:

- Tager højde for nye AI tiltag.
- Holder opkaldsprisen nede.
- Bevarer åbningstid i peakperioder, men mere dynamisk end i dag.
- Bevarer åbningstid i ydretimerne, men de 60 timer åbningstid skal nedjusteres.

Bemandingsfleksibilitet

Der er behov for at få skabt mere fleksibilitet i DDH, der:

- Giver kommunerne mulighed for at tilpasse deres bidrag (økonomisk og agenter) på lige vilkår.
- Giver kommunerne sikkerhed for deres bidrag til den forventede vagtbelastningen.
- Giver DDH mulighed for at tilpasse bemanningen.