

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
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

27. maj 2025

Dagsorden DDH Styregruppemøde

Mødedato: 03.06.2025
Mødetid: Kl. 08:30 – 12:00
Mødested: Teams

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

Sagsbehandler

Dagsorden

1. Velkomst
2. Godkendelse af dagens dagsorden 03.06.2025 (B)
3. Godkendelse af referat og opfølgning på seneste styregruppemøde den 28.04.2025 (B)
4. KPI - Kvalitet (O, D, B)
5. Fremtidens Kontaktcenter 2030 (D)
6. Principper for Nye Områder i DDH Kontaktcenter (D)
7. 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)
8. DDH Branding
9. Chat- og voicebot (O, D)
 - a. KIRI samarbejdet (O,B)
10. Evt.

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

E-mail:
www.aarhuskommune.dk

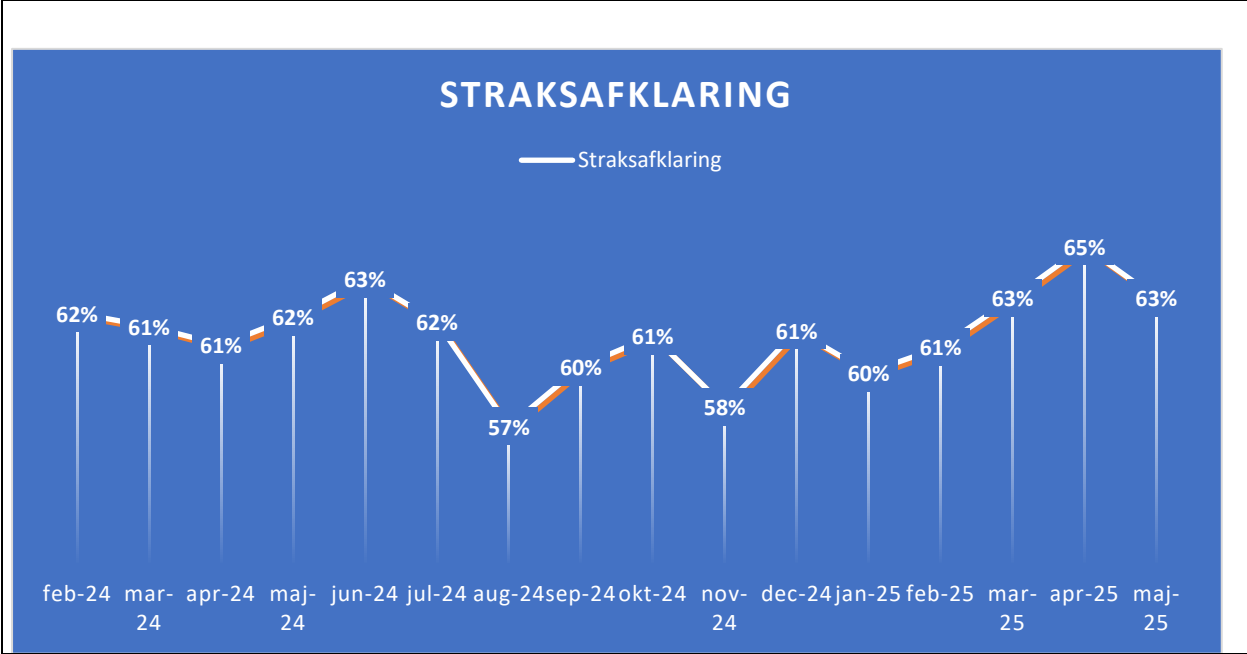
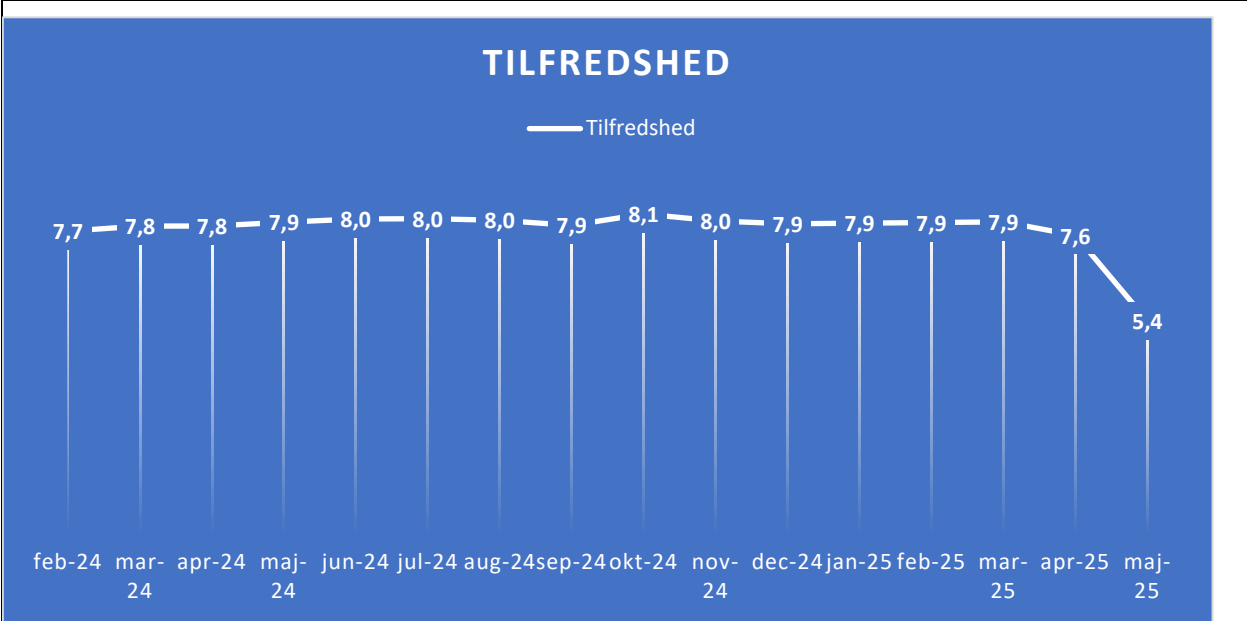
Oplæg til dagsordenens punkter: **OBS!** Find bilag til punkterne her: <https://dendigitalehotline.dk/for-medlemmer/leder/dagsorden-og-referater/styregruppemoede-280425> (koden er: **DDHleder2025**)

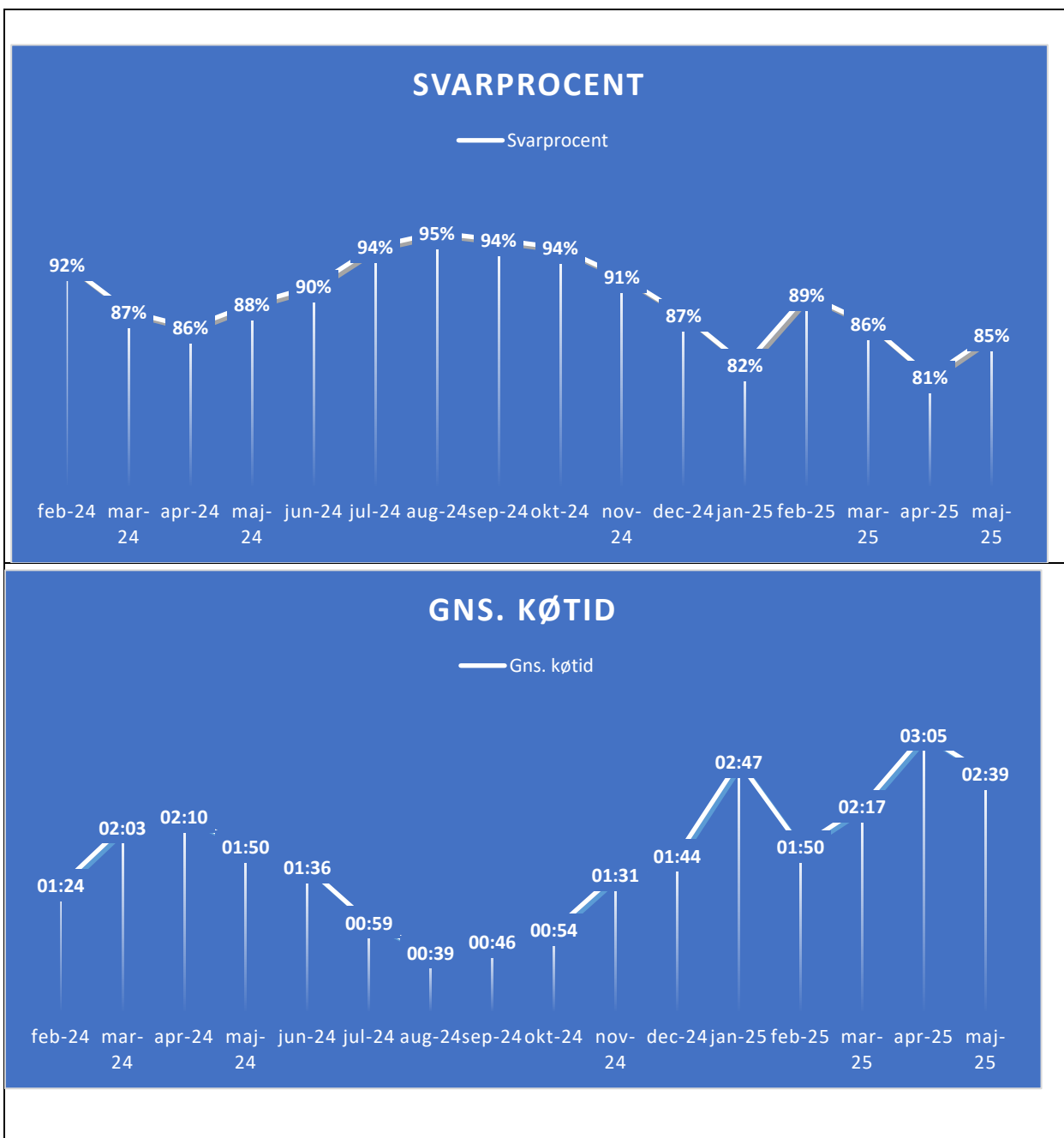
Punkt 1: Velkomst
V/Mødeleder Lene Hartig Danielsen
Der er afbud fra: - Opdateres i referatet

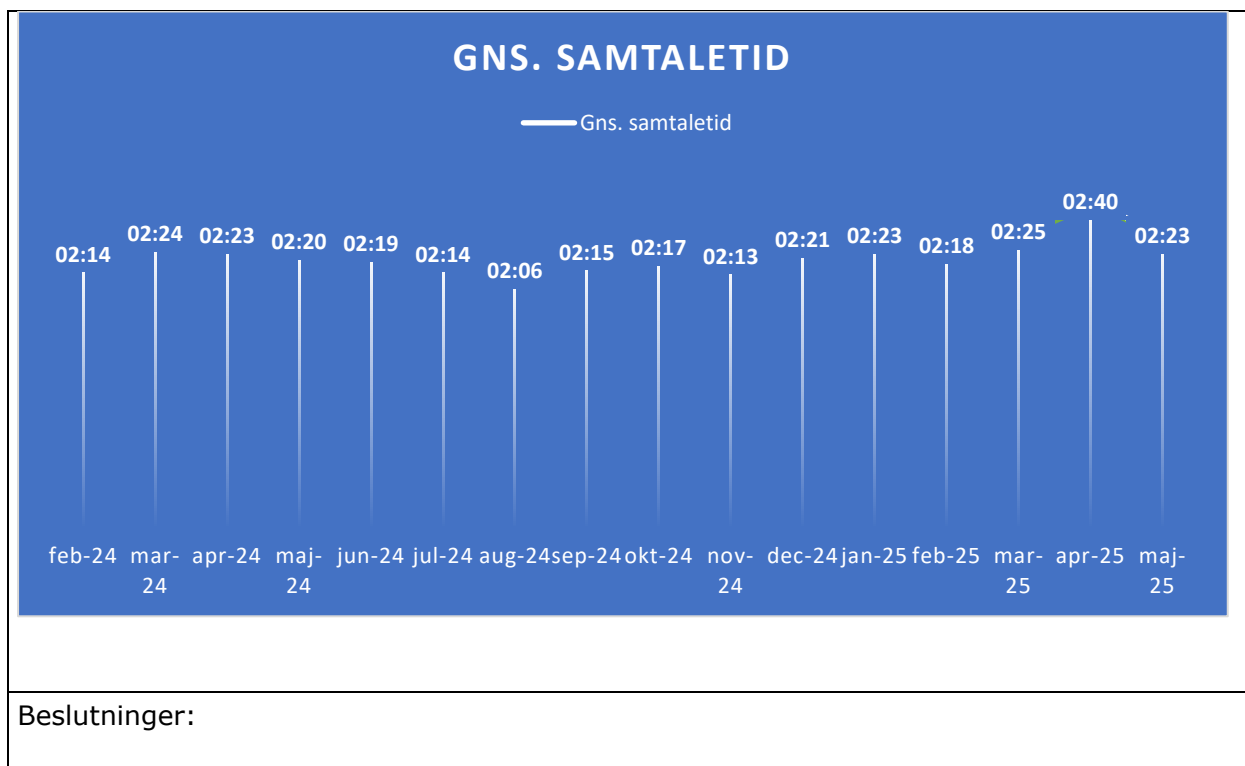
Punkt 2: Godkendelse af dagens dagsorden_03.06.2025
V/ Mødeleder
Bilag til punktet: • DDH-dagsorden_03.06.2025
Beslutninger:

Punkt 3: Godkendelse af referat og opfølgning på sidste styregruppemøde den 28.04.2025
V/ Mødeleder
Bilag til punktet: • Referat_ DDH Styregruppemøde 28.04.2025
Opfølgningspunkter: A. Kommunikation ved Kvalitetssikring af agenter B. Drejebog for nye områder i DDH Kontaktcenter C. Økonomiværktøj til at estimere en DDH Business case D. Materiale til at udbrede kendskabet til DDH servicekanaler
Opfølgning: A. Det endelige brev, der sendes til kommuner med agenter, der tre måneder i træk har haft en StraksSag procent blandt de 20% laveste, er vedlagt som bilag B. Drejebogen for nye områder er vedlagt som bilag og skal drøftes under punkt 6 C. Opfølgning vil ske efter sommerferien D. Opfølgning vil ske efter sommerferien
Beslutninger: • Referatet fra styregruppemødet den 28.04.2025 godkendes.

Punkt 4: KPI - Kvalitet (O, D)
V/ alle
Bilag til punktet: Se power BI: : ddh_stats - Power BI Punkt 4 Input fra Fredensborg kommune (PDF)
Introduktion: KPI'er drøftes på baggrund i Power BI oversigten samt nedenstående grafer. Sekretariatet er opmærksomme på, at borgertilfredsheden er væsentligt lavere end normalt. Årsagen til resultatet i maj er dårlig rating på pladsanvisningskald. Dertil skal styregruppen også drøfte henvendelsen, der er kommet fra Fredensborg kommune vedlagt som bilag.







Punkt 5: Fremtidens Kontaktcenter 2030 (D)
V/ alle
Bilag til punktet: Punkt 5 – Visionen for Fremtidens Kontaktcenter Punkt 5 – Kommunernes Digitaliseringsstrategi 2026-2030
Introduktion: På baggrund af gruppearbejdet på DDH Repræsentantskabsmødet den 15.05.2025 omkring Visionen for Fremtidens Kontaktcenter samt Kommunernes Digitaliseringsstrategi 2026-2030, skal DDH Styregruppen drøfte den videre proces for rammesætningen af det kommende udbud og inddragelse af medlemskommunerne. Tidsplanen for udbuddets indledende faser er følgende: 1. juni: Markedsundersøgelse - Uge 26-31: Udarbejdelse af udbudsstrategi 1. august 2025: Udarbejdelse af udbudsmateriale 6. februar 2026: Udbudsbekendtgørelsen sendes til offentliggørelse Spørgsmål: Er gruppearbejdet på Repræsentantskabet tilstrækkeligt, eller kræver processen yderligere inddragelse af medlemskommunerne? Det kunne fx aftales at gennemføre en workshop den 16. september på styregruppemødet omkring ambition og krav til en ny løsning, og videre sikre opbakning på efterårets repræsentantskabsmøde den 26.11. 2025.
Referat

Punkt 6: Argumentation & Principper for Nye Områder i DDH Kontaktcenter (D)
V/ alle
Bilag til punktet: Punkt 6 Arbejdsgang i DDH – før, under og efter introduktion af nyt område Punkt 6 Redux Kolding Udtalelse om brugen af Den Digitale Hotline
Introduktion: På DDH Repræsentantskabsmødet den 15.05.2025 blev det ønsket, at DDH-styregruppen udfolder argumentationen yderligere for at tage nye områder ind i DDH Kontaktcenter. Med udgangspunkt i de principper, der blev præsenteret på DDH Repræsentantskabsmødet, skal DDH Styregruppen tydeliggøre argumentationen bag indtagelsen af Nye Områder i DDH Kontaktcenter. Principperne for nye områder i DDH Kontaktcenter: 1. Kommunale (offentlige) services 2. Mulighed for udvikling af kontaktcenter med højere volumen 3. Indenfor eksisterende vagtplan kapacitet 4. Kompetenceudvikling for agenterne 5. Indtægter fra nye områder sikrer effektiv drift
Referat

Punkt 7: 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 7 DDH Beredskab – Indstilling til Styregruppen Punkt 7 Et robust beredskab i en ustabil verden (KL)
Introduktion: Det er besluttet at DDH skal arbejde strategisk med hhv. 'Digital Inklusion' og 'Beredskab'. Beredskab: DDH Styregruppen deltager i webinar om Risikoledelse: Sådan fremtidssikrer I organisationen i turbulente tider fra kl. 10-10.45 under mødet. Hver Styregruppemedlem skal tilmelde sig individuelt via link: Gratis webinar i risikoledelse: Sådan fremtidssikrer I organisationen i turbulente tider DDH Beredskabsarbejdsgruppen har lavet et oplæg (bilag til punkt 7) til DDH Styregruppen på baggrund af arbejdsseminaret. Oplægget omhandler i første omgang rammerne omkring et DDH Beredskab organisatorisk samt at få DDH Styregruppens mandat til det

videre arbejde. I bilaget er der en række spørgsmål, arbejdsgruppen ønsker at DDH Styregruppen skal drøfte. Spørgsmålene er:

Aktiveringskriterier:

Er aktiveringskriterierne klare nok?

Skal der være forskellige aktiveringskriterierne ud fra typen af hjælp, der er behov for? Hvornår skal DDH Beredskab kunne aktiveres? (indenfor/udenfor åbningstid)?

Rolle:

Skal DDH Beredskab kunne dækkes indenfor den eksisterende ramme i DDH Sekretariat?

Økonomimodel:

Hvilken model skal der bruges til DDH Beredskab? Arbejdsgruppen anbefaler model 2.

Vagtplan kapacitet:

Skal en potentiel opjustering af bemanning ske på frivillig basis, hvor hver medlemskommuner byder ind med de medarbejdere, der har mulighed for det, eller skal arbejdsgruppe arbejde med en model, der forpligter kommunen at stille et vis antal af medarbejdere til rådighed ved en krisehændelse?

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.).

Beslutning:

Punkt 8: DDH Branding

V/ Andres Waltz og Niels Steinmeier (Vokseværk)

Bilag til punktet:

<https://www.figma.com/proto/qF2DjLSRSbKIjZWCDK55Z/DDH-%E2%80%94%94%20Animation?node-id=35-2&t=5DaYbw5L2c3k3m-1>

Godkendt storyboard:

<https://www.figma.com/deck/QVMRStvQp8GOoEzma1B75Y/Aarhus-Kommune-Storyboard?node-id=1-116&t=3kWUHx0KHkN9FYSO-1>

Introduktion:

Kommunikationsbureauet vil deltage i styregruppemøde fra kl. 11-11.30 for at gennemgå den visuelle stil og give DDH Styregruppen mulighed for at stille spørgsmål og komme med feedback til stilen.

De er påbegyndt arbejdet med animationen baseret på stilen i bilaget, da sekretariaet har givet dem grønt lys til at fortsætte. Animationen er dog sat på pause, indtil styregruppen har fået mulighed for at give feedback.

Referat:

Punkt 9: Chatbot (O, D, B)

- a. KIRI samarbejdet
- b. Status på medlemskommuner (fast punkt)

V/ Chatbot teamet

Bilag til punktet:

-

Introduktion:

- a. Dialogen med KIRI kommunerne (Roskilde, Rødovre, Høje-Taastrup og Næstved) er fortsat frugtbar, og vi er nu ved at være klar til at etablere de første skridt til, at KIRI kommunerne potentielt kan blive en del af DDH-samarbejdet. Efter en indstilling fra DDH-sekretariatet på DDH styregruppemødet den 28. jan. 2025, godkendte styregruppen her, at dialogen fortsættes med henblik på at indlemme KIRI kommunerne i DDH-samarbejdet, til gavn for både DDH-samarbejdet og KIRI-kommunerne. Samarbejdet kan indgås på betingelser, som tilgodeser de umiddelbare gevinster DDH-samarbejdet vil opnå ved samarbejdet, bl.a. ved at kunne trække på KIRI-kommunernes erfaring med at arbejde med VOICE. Som beskrevet på styregruppemødet den 28. jan. 2025 arbejder KIRI kommunerne allerede med voice og medarbejdere i Roskilde har specialistkompetencer i brugen af vores boost.ai platform og i særdeleshed med design af voice.

DDH-sekretariatet foreslår derfor følgende aftale med KIRI kommunerne:

Der laves en aftale med KIRI kommunerne om, at de kan blive en del af samarbejdet for etableringsomkostninger (engangsbeløb) på 0,70 kr. pr. borger (det vil være en ca. 50% reduceret pris på tilslutning, sammenlignet med de eksisterende kommuner, som tilgodeser de gevinster MUNI umiddelbart kan opnå). Roskilde kommune kan desuden bidrage med specialist kompetencer, som en del af DDH-sekretariatet, i første omgang i forbindelse med implementeringen af VOICE-spor i DDH-samarbejdet t.o.m. udgangen af 2025. Dette bidrag vil øge muligheden for hurtigere at tilegne sig de nødvendige voice-kompetencer, til gavn for alle kommuner. Afregningen til Roskilde for specialistkompetencerne kan ske som en modregning i Roskilde kommunes etableringsomkostninger og/eller i de almindelige driftsudgifter, eller foretages særskilt. Afregning mellem kommuner i samarbejdet sker til en pris på 450 kr. pt. time*.

Roskilde kommuner forventes at underskrive tilslutnings- og samarbejdsaftalen efter sommerferien 2025, og senest 1. oktober 2025. Der kan dog allerede tidligere aftales, at medarbejderen med specialistkompetencer arbejder som en del af DDH-sekretariatet tidligere, efter aftale.

- b. Sekretariatet vil give en status på medlemskommunerne på chat- og voicebot samarbejdet. Evt. næste skridt aftales og godkendes.

**der benyttes samme pris som bruges over Syddjurs kommuner til IT-projektledelse*

Beslutning:

1 a: kan indstillingen tiltrædes?

1 b: hvilke næste skridt er besluttet?

Punkt 10: evt.

V/ alle

Bilag til punktet: Nej

Næste DDH-styregruppemøder og DDH-repræsentantskabsmøder:

Dato:	Vært
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