

Mødedagsorden

Inviterede: DDH-repræsentanter fra samarbejdskommunerne

07. oktober 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 (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.**

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)= Beslutning

Punkt 6: Visionen for fremtidens DDH kontaktcenter 2030 O, D, B)
V/ alle - fælles drøftelse
Bilag til punktet: Nej
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 og netværksmøder med lederne i medlemskommunerne. Her er retningen for et fremtidig DDH kontaktcenter blevet drøftet. På Repræsentantskabsmøde skal retningen for det fremtidige DDH Kontaktcenter sættes med afsæt i de perspektiver og bidrag, der således er blevet indsamlet det sidste halve år. Deltag på mødet i Horsens for at sikre, at du er med til at forme Fremtidens DDH Kontaktcenter!

Punkt 8: Valg til ny DDH Styregruppe (B)
V/ Lene Hartig Danielsen (Aarhus)
Bilag til punktet: Valg til DDH Styregruppen 2025 Vedtægter
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. DDH-samarbejdet står i en brydningstid med ændrede borgeradfærd og stigende forventninger til service fra borgerne samt en potentiel fremtidig rekrutteringsudfordring også i kommunerne lokalt, der samtidig ledsages af en forholdsvis stram økonomi. Behovet for tværkommunalt samarbejde er derfor fortsat højaktuelt. Det samarbejde skal etableres på et grundlag, der er tilpasset det nuværende og forandrede landskab. Det betyder, at DDH-samarbejdet skal gentænke de services og medlemsskabstyper, der udvikles og driftes i fællesskab. Stil op til valg til DDH-styregruppen, hvis du ønsker at få stor indflydelse på den fremtidige retning for DDH-samarbejdet og har lyst til at arbejde strategisk til gavn for fællesskabet. Bilagene til denne dagsorden beskriver, hvad arbejdet som DDH styregruppemedlem konkret indebærer.

Hvis du ønsker at stille op til DDH styregruppen, bedes du senest **den 27. oktober** skrive det til Rikke Christensen fra DDH-sekretariatet på ribch@aarhus.dk. Det er muligt at stille op til DDH styregruppen, selvom du er forhindret i at deltage på Repræsentantskabsmødet.

Alle kommuner, der er medlem af et eller flere serviceområder i DDH-samarbejdet kan vælges og bidrage til styregruppens arbejde.

Valget bliver afholdt som beskrevet i vedtægterne, som vedlægges.