

Referat



Inviterede: 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

Aarhus Kommune
Borgerservice og Biblioteker
Kultur og Borgerservice

19. september 2024

Dagsorden DDH Styregruppemøde

Mødedato: 26.09.2024
Mødetid: Kl. 10:00 – 14:00
Mødested: TEAMS møde

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

Sagsbehandler
Torben Glock

E-mail: tgl@aarhus.dk
www.aarhuskommune.dk

Dagsorden

1. Velkomst
2. Godkendelse af dagens dagsorden (B)
3. Godkendelse af referat og opfølgning på seneste styregruppemøder hhv. den 19.06.2024 og 22.08.2024 (B)
4. KPI - Kvalitet (O, D)
5. Varm omstilling (O, D, B)
6. Onboarding status (O, D, B)
7. Styregruppens strategiske arbejde (O, D, B)
8. Chatbot (O, D, B)
 - a. Status for udbudsprocessen (O)
 - b. Den kommende implementeringsplan – status (O, D, B)
 - c. Fakturering af udgifter til udbudsprocessen (B)
9. DDH-branding & Kommunikation (O, D, B)
10. Evt.

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

Oplæg til dagsordenens punkter:

OBS! Find bilag til punkterne her: <https://dendigitalehotline.dk/for-medlemmer/leder/dagsorden-og-referater/styregruppemoede-26092024> (koden er: **DDH2024**)

Punkt 1: Velkomst
V/Mødeleder Marianne Riis Søborg, Furesø
Mødet afholdes som TEAMS møde.
Der er afbud fra: - Stine Kragelund, Vesthimmerland

Punkt 2: Godkendelse af dagens dagsorden (B)
V/ Mødeleder
Bilag til punktet: - DDH-dagsorden_26.09.2024
Beslutninger: 1. Det indstilles at dagsordenen godkendes. 2. Det indstilles at der fremover henvises til bilag til dagsorden via vores hjemmeside: https://dendigitalehotline.dk/for-medlemmer/leder/dagsorden-og-referater/styregruppemoede-26092024 (koden er: DDH2024) 3. Det indstilles at DDH styregruppemøderne fremover afholdes som TEAMS møder hver 2. gang.
Referat: 1. Godkendt 2. Godkendt (alle bilag skal helst åbne i nye faner) 3. Godkendt. Det blev derudover ytret ønske om at de fysiske styregruppemøder afholdes geografisk centralt ift. medlemmernes kommuner. På næstkommende styregruppemøde fremlægges et kalender mødeplan for 2025 til endelig godkendelse. Det blev desuden godkendt at det næstkommende DDH-repræsentantskabsmøde afholdes som TEAMS møde den 13. november ligeledes afholdes som et TEAMS møde, hvorefter det evalueres om det øgede kommedeltagelsen. Punkter til evt. a. Erfaringer fra et DDH-virksomhedsbesøg: Odder besøgte Aarhus.

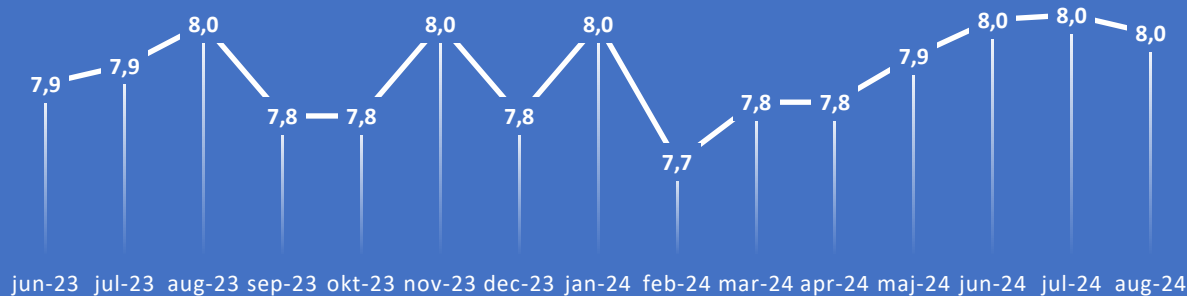
Punkt 3: Godkendelse af referat og opfølgning på sidste styregruppemøde den 19.06.2024 + 22.08.2024
V/ Mødeleder
Bilag til punktet: - Referat_ DDH Styregruppemøde 19.06.2024 - Beslutningsreferat_DDH styregruppemøde 22.08.2024
Opfølgningspunkter: A. HK-aftaler – fornyelse 3. kvartal 2024 B. Ensretning af Guides C. Det blev besluttet at bruge kræfter på at undersøge, hvilke begrundelser kommunerne har haft for at udtræde af DDH.
Opfølgning: A. Der mangler fra to afdelinger. Vi forventer en endelig tilbagemelding inden udgangen af oktober 2024.

B. Der er aftalt et teknisk setup med SB.NU og arbejdet er i gang. Den første guide er færdig og de næste 6-7 guides laves forventeligt i løbet af efteråret 2024. Efterhånden som de bliver færdige, vil der komme kommunikation ud til kommunernes kvalitetskoordinatorer. C. Mangler
Beslutninger: • Det indstilles at referatet fra styregruppemødet den 19.06.2024 og 22.08.2024 godkendes.
Referat: Referat fra 19.06.2024 og 22.08.2024 blev godkendt. A. Forventer at alle aftalerne er på plads inden udgangen af oktober. Det stadfæstes på næstkommende styregruppemøde. B. Anton (sek., Halsnæs) viste opbygningen af den fælles guide for 'tidsbestillingen'. Guiden vil blive implementeret snart med ledsagende vejledning. Det er ambitionen at kommunerne ikke behøver andre guides end den nye fælles guide. Det vil sekretariatet aktivt følge op på overfor kommunerne. De næste eksempler på 'fælles guides' bliver implementeret løbende, efterhånden som de er færdige. C. Det blev besluttet at udfærdige et spørgeskema som tilsendes de udtrådte kommuner, for at blive klogere på, hvorfor de ønskede at forlade samarbejdet. Spørgeskemaet behandles på næste styregruppemøde i Horsens. D. Der skal laves en årsberetning til kommunaldirektører for 2025 i 1. kvartal.

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.

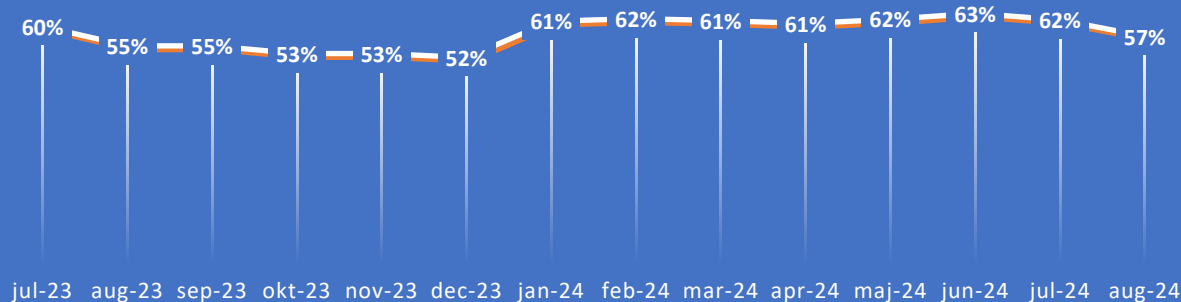
TILFREDSHED

— Tilfredshed



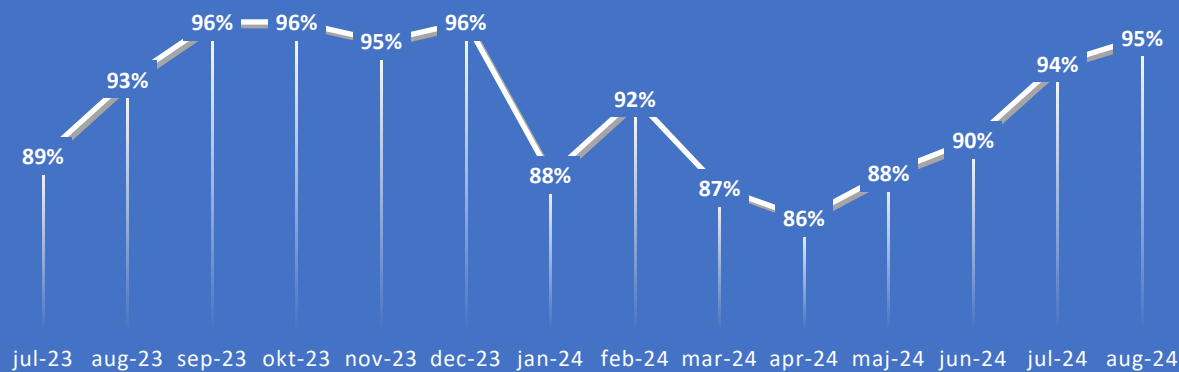
STRAKSAFKLARING

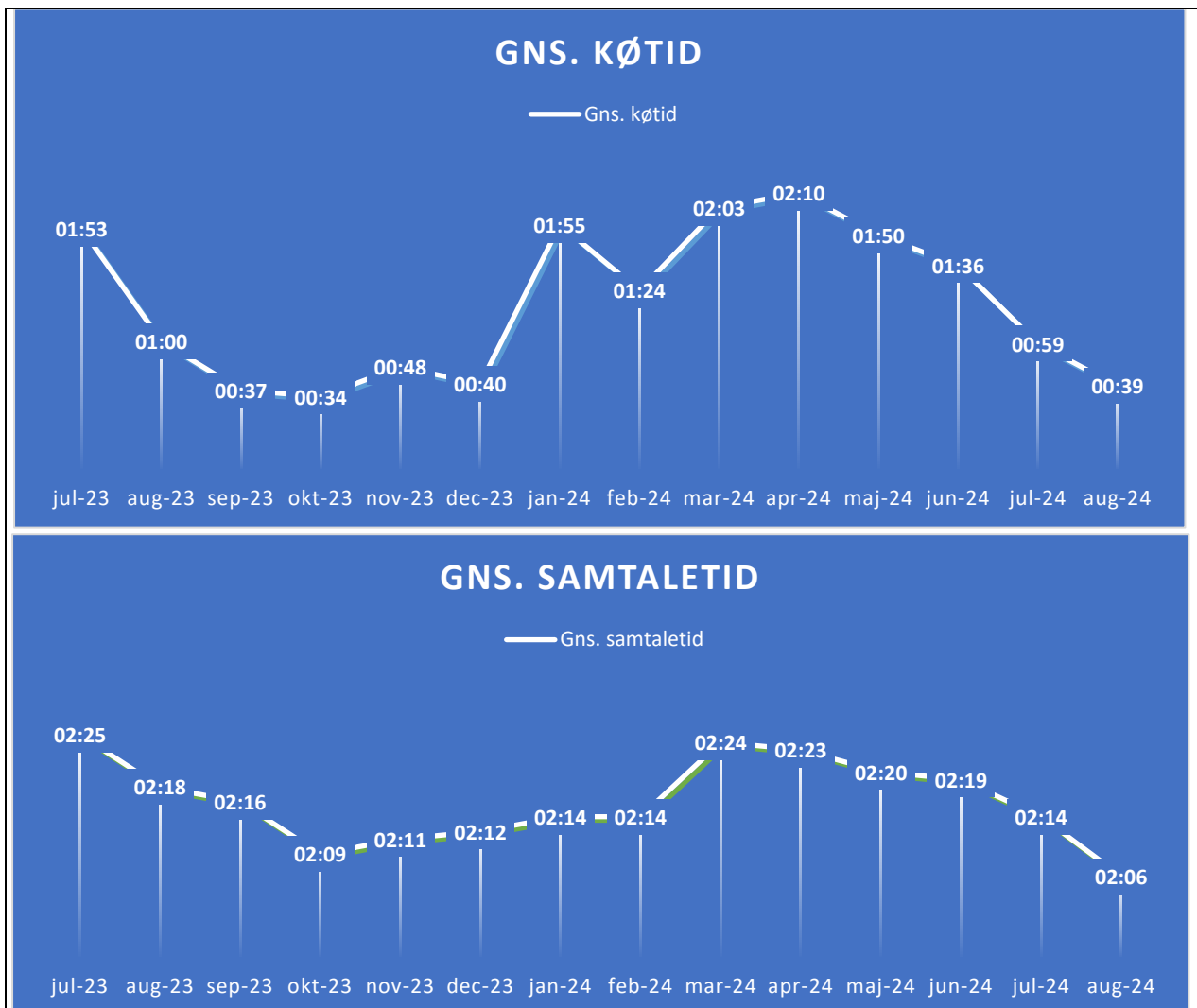
— Straksafklaring



SVARPROCENT

— Svarprocent





Referat:

Tallene ser gode ud. Den høje tilgængelighed blev drøftet, med det blev besluttet kun at foretage begrænsede (ned-) justeringer i valgtbemandingen i årets sidste kvartal. Hvis statistikkerne dog viser åbenlyse 'overbemanding' på udvalgte dage/tidspunkter, så kan DDH-sekretariatet tage initiativ til at fjerne enekelt vagter.

Punkt 5: Varm omstilling (O, D, B)

V/ DDH-sekretariatet

Bilag til punktet: nej

Introduktion:

Følgende besluttede styregruppen den 18. april 2024: *"Styregruppen har fokus på, hvordan vi kan styrke agenternes kvalitet ved at konvertere 'kolde omstillinger' til 'varme omstillinger'. Det er besluttet at dedikere 14 dage i juni og igen i 14 dage i august måned, hvor vil have fokus på varme omstillinger. I denne periode vil vi bede agenterne om hovedsagligt at omstille varmt. Vi skal have gjort lidt forberedelser inden, bl.a. kommunikation til agenter om hvornår, hvorfor og hvordan? Desuden vil vi bede kommuner om at*

skabe de bedste forudsætninger for de varme omstillinger, bl.a. ved at sikre VIP numre, hvor agenterne ikke skal vente i kø, inden de kommer igennem til kommunen. DDH-sekretariatet igangsætter forløbet”.

DDH-sekretariatet har ikke iværksat initiativet endnu. På mødet aftales endeligt hvordan vi igangsætter initiativet for størst mulig effekt og læring.

Beslutning: Tidspunkt og proces aftales.

Referat:

Det blev besluttet at kontakte de op imod 13 kommuner, som pt. ikke har implementeret VIP numre for DDH-agenter, når de omstiller tilbage til kommunen. VIP-omstillingen går uden om en eventuel kø i den pågældende kommune, så DDH-agent straks kommer til at tale med en medarbejder i kommunen, og således kan foretage en varm omstilling hurtigt og effektivt. DDH opfordrer alle de manglende kommuner til at få VIP adgangen implementeret. Her er der fokus på at 'parre' kommuner med samme telefonsystem, hvor den ene kommune har VIP og den anden ikke har, for at lette den teknisk konfiguration. Der gives en status herfor til næste styrtegruppemøde. Herefter igangsættes initiativet med fokus på varm omstilling.

Når der næste gang gennemføres trivselsmåling for DDH-agenter, skal spørgsmål om varm omstilling indgå.

Punkt 6: Onboarding status (O)

V/ DDH-sekretariatet

Bilag til punktet:

- DDH Onboarding 26.09.24 (PP)
- Agent spørgeskemaundersøgelse – udsendelse til agenter

Introduktion: DDH-sekretariatet giver en status for arbejdet med Onboarding. Vedhæftede præsentation gennemgås på mødet. Det drejer sig om status for følgende indsatser:

- E-learning for agenter og ledere
- Evaluering af undervisning ved Borgerserviceskolen
- Ledernetværk i DDH
- Forslag til tidspunkt for en kommende medarbejderdag.

Beslutning:

Der kan være punkter i præsentationen som kalder på styregruppens beslutninger – i så fald tages de undervejs.

Referat:

Anton (sek., Halsnæs) præsenterede først status for arbejdet med Onboarding i DDH, hvad angår uddannelsesdagene og den nye e-lær platform. Agenternes evaluering er rigtig gode for begge dele, hhv. 4,7 ud af 5 for e-lær platformen og ca. 80-90% af deltagerne på undervisningsdagene var glade for forløbet. I løbet af efteråret færdiggøres desuden en nyt e-lær forløb for ledelsen i DDH. DDH-sekretariatet (Anton) sender i den kommende tid drejebøger ud til styregruppen for revision af disse videoer. Der laves en samlende afslutningsvideo, hvor der inkluderes citater fra styregruppemedlemmerne. Anton sender forslag til citater og koordinerer. Styregruppen kvitterede for det gode arbejde.

Rikke (sek., Aarhus) fortalte om de igangværende DDH Ledernetværksmøder og i denne forbindelse blev det fra styregruppen drøftet, hvordan vi sikrer at deltagerne fra kommunerne har leder-funktionen for DDH-agenterne. Et forslag er at mødedeltagerne i DDH ledernetværket, i lokale MED-sammenhænge, vil deltage på ledelses-siden, når det vedrører DDH-agenter og arbejdet i DDH-kontaktcenter. For at fremme deltagelsen kunne der indsamles citater fra deltagerne, hvor de skriver, hvad de får ud af at deltage.

Agent-netværksmøderne starter op i foråret 2025.

Det blev desuden besluttet at følge DDH-sekretariatets indstilling om at planlægge næste DDH-medarbejderdag til afholdelse i efteråret 2025. DDH-agenter inviteres til at planlægge dagen.

Punkt 7: Styregruppens strategiske arbejde (O, D, B)

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'. Der indledes med at bruge kræfter på digital inklusion. Her besluttede styregruppen sidste gang, at der fremover skal arbejdes med to spor:

- **Hjælp til dem som hjælper.** Der skal laves guides på området og undersøges hvilke muligheder DDH har. Mette (Viborg), Lone (Horsens) og Maren (Frederikshavn) arbejder videre med dette spor.
- Indgåelse af **partnerskaber** med eksterne aktører (Ældresagen, Regioner, Rådet for socialt udsatte mv.). Lone (Horsens) og Lene (Aarhus) taler med Region Sjælland og evt. Ældresagen – en indledende dialog. Der er aftalt et opfølgende møde med Region Sjælland torsdag den 20. august.

På mødet gives en status for de enkelte spor.

På mødes lægges der også op til at vi tager en indledende drøftelse af arbejdet med 'beredskab' i DDH.

Beslutning: Næste skridt aftales

Referat:

Lone (Horsens) fortalte kort om dialogen med Region Sjælland (RSJ) om et potentielt Digital Inklusion samarbejde mellem DDH og RSJ. Der har været en løbende korrespondance mellem DDH og RSJ (møde + e-mails), hvor vi har afsøgt mulighederne. DDH har nu bedt RSJ om at gøre op internt, hvordan de vil fokusere indsatsen. Der er planlagt et møde, hvor vi satser på at komme nærmere en aftale. MEN lige pt. er det kontor i RSJ, vi er i dialog med, først og fremmest optaget af, hvordan de seneste politiske udmeldinger får betydning for det videre arbejde. Vi afventer derfor pt. en tilbagemelding fra RSJ.

Lene fortalte kort at der er planlagt et møde med Ældresagen om digital inklusion samarbejde.

Desuden blev drøftelsen med 'beredskab i DDH' indledt. I KL's rapport om 'Pejlemærker for kommunernes Borgerservice' ([Borgerservice - en tryk og nem indgang til den offentlige sektor \(kl.dk\)](#)) fra september 2023, nævnes bl.a. 'beredskab' som én af fem pejlemærker. Flere kommuners Borgerserviceenheder gør sig i disse dage strategiske overvejelser om, hvordan Borgerservice kan spille en central rolle i beredskabet, og nogle også aktivt, hvordan det fælles DDH-kontaktcenter kan bruges i organiseringen, for at øge bl.a. tilgængeligheden og mulighed for skalering. I forbindelse med næste styregruppemøde samles strategiske dokumenter fra kommunerne, som eksempel på hvor DDH kan inddrages i kommunale beredskabsplaner. På baggrund af dette arbejdes der videre med, hvordan DDH konkret kan stille sig til rådighed som samarbejdspartner i et nationalt beredskabs setting.

Punkt 8: Chatbot (O, D, B)

- a. Status for udbudsprocessen (O)
- b. Den kommende implementeringsplan - status (O, D, B)
- c. Fakturering af udgifter til udbudsprocessen (B)

V/ Chatbot teamet

Bilag til punktet:

- DDH Chatbot UDBUD implementering (PDF)

Introduktion:

- a. Udbuddet er stadig godt i gang, forhandlingerne er afsluttede og evalueringen af de endelige tilbud er færdige. Tidsplanen for udbudsprocessen holder. På mødet gives en mere detaljeret status fra udbuds-processen og der forventes at kunne præsenteres, hvilken leverandør som har 'vundet' udbuddet, samt de kommende næste skridt.
- b. En opdateret implementeringsplan præsenteres på mødet. Her vil der bl.a. være fokus på organiseringen, hvor chatbot-teamet indstiller at DDH-styregruppen suppleres med en følgegruppe i forbindelse med chatbot-implementeringen. Vedlagt er et revideret bud på kommissorium til følgegruppen. Der lægges op til en drøftelse af kommissoriet og en beslutning om etablering af ledelsesforankret følgegruppe.
- c. Den godkendte ramme for udbudsproces inkl. anskaffelse og implementering er 1,25 kr. pr. borger. Det fremgår også af tilslutningsaftalen. Om dette ender med at blive den endelige pris, afhænger af indkomne tilbud og forhandlingerne, som foregår i disse dage. Det indstilles at kommunens samlede udgifter til udbudsprocessen og anskaffelsen faktureres i to omgange, med halvdelen hhv. december 2024 og marts 2025. Eventuelle merudgifter, som overskrider 1,25 kr. pr. borger vil blive præsenteret på næstkommende eller et ekstraordinært repræsentant-

skabsmøde til behandling. Eventuelle præsentationer på mødet vil efterfølgende blive vedhæftet referatet.
Beslutning: b. Kommissoriet blev godkendt pr. e-mail efter DDH styregruppemødet den 22.08.2024. Der er dog fundet en væsentlig fejl som nu er rettet i vedhæftede. Der lægges op til en godkendelse af revideret kommissorium. c. Faktureringsoplægget godkendes.
Beredskab: Mødet blev indledt med at tre studerende fra Aarhus Universitet som præsenterede deres speciale "Faktorer der påvirker ældres brug af kommune chatbots – et casestudie" undersøgt brugen af Muni med borgere fra Aarhus Kommune over 50 år. Som en del af specialarbejdet har de analyseret 900 chatbot-samtaler. Og deres resultater er helt sikkert noget, vi kan bruge i vores videre arbejde med Chatbotten Muni. Tre af mange interessante observationer fra deres undersøgelser er: - Hurtig svartid er godt, men Muni svarer næsten FOR hurtigt. Nogle af testpersonerne forestiller sig, at længere svartid betyder, at de får et bedre svar. - Brugere med lav teknologiparathed er glade for brugen af knapper i chatbot dialogen, men knapperne betyder også, at brugerne ikke formulerer spørgsmålet selv og derfor kan ende i et dødt loop. - En overskuelig mængde information har positiv effekt på brugeroplevelsen. Men i flere tilfælde synes brugerne i undersøgelsen, at de bliver præsenteret med for meget og for bred information til svar på deres spørgsmål. Præsentationen kan findes kan rekvireres ved henvendelse til Torben Glock (tgl@aarhus.dk). a. Vores kommende leverandør og samarbejdspartner for chat- og voicebot platform er Deloitte og Boost. Torben (sek., Aarhus) præsenterede indholdet i de kommende vigtige faser, først 'afklaringsfasen' og herefter selve 'implementeringen', inden opstart omkring 1. marts 2025. Vi er p.t. 40 kommuner som skal have implementeret det nye setup. b. Det reviderede kommissorium blev godkendt. Det betyder at der nu lægges op til at der i implementeringen inddrages yderligere ledelsesrepræsentanter fra kommunerne i en egentlig 'følgegruppe'. Følgegruppen er for de kommuner, som har interesse i at være tæt på implementeringen, og som vil hjælpe styregruppen og projektledelsen med at arbejde i den rigtige retning for de forskellige AI services. Efter godkendt referat fra styregruppemødet den 22.08.2024 er det nu stadfæstet at der inddrages endnu en ressource i implementeringssamarbejdet, så DDH kan

se frem til at lykkedes med implementeringen frem til 1. marts 2025.

- c. Som det fremgår af referatet fra 22.08.2024 vil de samlede udgifter – efter inddragelse af yderligere medarbejder-ressourcer i implementeringen – udgøre ca. 1,38 kr. pr. borger i samlet indkøb og implementering. Denne ændring vil blive fremlagt på det kommende DDH-repræsentantskabsmøde.

Det blev godkendt at udgiften på 1,38 kr. pr. borger vil blive faktureret kommunerne 50/50, hhv. i december 2024 og i april 2025. Ønsker kommuner at modtage den fulde fakturering i 2024 (december) eller 2025 (april), så giv besked til Torben Glock (tgl@aarhus.dk).

Punkt 9: DDH-branding & Kommunikation (O, D, B)

V/ Rikke Bækgaard Christensen (Aarhus, DDH-sekretariatet)

Bilag til punktet:

- DDH Kommunikation og branding_26.09.2024 (PP)

Introduktion:

Rikke giver en status for kommunikationen i DDH. Trivselsmålingerne og tilbagemeldingerne fra agenterne på undervisningsdagen, samt andre tilbagemeldinger fra agenter løbende, fortæller at borgere ikke forstår, når agenterne siger at de taler med 'DDH – den digitale hotline'. Der bruges derfor tid på at forklare navnet, organisationen og afklare forvirringer. På sidste styregruppemøde blev det besluttet at tage en fornyet drøftelse, af om DDH skal ændre navn, eller om der skal gøres andre ting.

Rikke fra DDH-sekretariatet har brugt tid på at dykke ned i området og kommer med hendes bud på en egentlig branding strategi. Oplægget konkluderer bl.a. at vi bør beholde navnet DDH, men bruge det anderledes i branding sammenhænge, og slet ikke bruge det borgervendt.

På mødet fortælles om status på kommunikationen generelt og der lægges, på baggrund af fremstillingen, op til at brandingstrategien drøftes. I denne sammenhæng lægges der op til at der reserveres budget-midler fra kommunikations-posten til at få ekstern hjælp til at skabe den røde tråd i branding.

Beslutning:

Det besluttet hvilke nye brandingtiltag vi forfølger i DDH, samt en godkendelse af at bruge afsatte markedsførings-midler til styre branding.

Referat:

Rikke (sek., Aarhus) præsenterede kort, hvordan vi kunne gentænke 'DDH' som brand. Styregruppen var enige om at bruge logoet uden ordlyden 'den digitale hotline', for i stedet at brande vores forskellige services med selvstændige logoer/navne, fx DDH-kontaktcenter, DDH-chatbot, DDH-voicebot mv. DDH-sekretariatet fik mandat til at gå videre ad denne vej og udfolde ny-brandingen yderligere med brug af DDH's afsatte mid-

ler til markedsføring. Yderligere blev det besluttet – for DDH-agenter - at erstatte velkomsten ordlyden/speaket 'DDH/Den Digitale Hotline' når en borger er i røret. Hvad der skal siges i stedet besluttet med involvering af agenterne. På de kommende styregruppemøder præsenteres proces og resultater.

Punkt 10: evt.

V/ alle

Bilag til punktet: Nej

Referat:

DDH-medarbejdere fra Odder kommune var på virksomhedsbesøg i Aarhus kommune. Malene fortalte kort om aftalen og udbyttet. Helt overordnet kan det bidrage med gode faglige og kollegiale gevinster for agenterne, at komme på virksomhedsbesøg hos andre kommuner, for at blive klogere på opgaven, kulturen, organiseringen mv. Det lyder derfor en opfordring til samarbejdskommunerne om at benytte sig af muligheden for at besøge hinanden. Aarhus kommune vil altid gerne være vært for et DDH-virksomhedsbesøg. Også bl.a. Furesø og Hjørring har tidligere været vært for sådanne besøg af "nabo"-kommuner.

Næste styregruppemøder (inkl. repræsentantskabsmøder):

Dato:	Vært
26.09.2024	TEAMS (Furesø)
31.10.2024	Horsens
13.11.2024	<i>Repræsentantskabsmøde Aarhus</i>
05.12.2024	TEAMS (Vesthimmerland)