

Dagsorden



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
Anton Knudstrup Vest, Halsnæs (sek.)

Aarhus Kommune
Borgerservice og Biblioteker
Kultur og Borgerservice

21. januar 2025

Dagsorden DDH Styregruppemøde

Mødedato: 28.01.2025
Mødetid: Kl. 10 - 15
Mødested: DOKK1, Aarhus, Lokale M2-7.
Rikke henter jer ved receptionen

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 28.01.2025 (B)
3. Godkendelse af referat og opfølgning på seneste styregruppemøde den 05.12.2024 (B)
4. KPI - Kvalitet (O, D)
 - a. Driftsudfald mellem jul og nytår (O)
5. Opfølgning: Kommunikation og proces til udmeldte kommuner (D, B)
6. Årsberetning til kommunaldirektørkreds i Q1 2025 (D)
7. Onboarding status (O)
 - a. Tilfredshedsundersøgelses procesplan (O)
8. Styregruppens strategiske arbejde (O, D)
 - a. "Hjælp til dem, som hjælper" status (O)
 - b. Status på Region Sjælland partnerskab (O)
 - c. Borgerservice og det offentlige beredskab og DDHs rolle (D)
9. Opfølgende drøftelse: Fremtidig organisering i styregruppen (D)
10. Chatbot (O, B)
 - a. Status for implementeringsprocessen (O)
 - b. Samarbejde med KIRI kommunerne (O)
 - c. Indstilling vedr. ressourcer i chatbot-teamet (B)
11. DDH-branding & Kommunikation (O, B)
12. 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-051224> (koden er: **DDHleder2025**)

Punkt 1: Velkomst
V/Mødeleder
Mødet afholdes i Aarhus på DOKK1.
Der er afbud fra: (opdateres i referat)
-

Punkt 2: Godkendelse af dagens dagsorden_28.01.2025
V/ Mødeleder
Bilag til punktet: • DDH-dagsorden_28.01.2025
Beslutninger: 1. Det indstilles at dagsordenen godkendes.

Punkt 3: Godkendelse af referat og opfølgning på sidste styregruppemøde den 05.12.2024
V/ Mødeleder
Bilag til punktet: • Referat_ DDH Styregruppemøde 05.12.2024
Opfølgningspunkter: A. Varm omstilling pilot B. Procesplan for arbejdet med trivselsmålingen til agenterne C. Beredskab: Akutguide som en standardguide
Opfølgning: A. Resultaterne fra piloten om varm omstilling vil blive delt med styregruppen, efter resultaterne fra tilfredshedsundersøgelsen er blevet indsamlet, da dette er et spørgsmål i tilfredshedsundersøgelsen. B. Vedlagt som bilag og gennemgås til punkt 7 om status på onboarding C. Arbejdsgruppen for standardisering af guides vil komme med et oplæg til det kommende styregruppemøde i marts
Beslutninger: • Det indstilles at referatet fra styregruppemødet den 05.12.2025 godkendes.

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. a. Driftsudfald mellem jul og nytår (O, D)
Information
Som i nok har været opmærksomme på så har vi i sekretariatet været nødsaget til at lukke for telefonen 30 december 2024. Det skete på baggrund af at vi 20 december 2024 blev opmærksom på at de enkelte kommuner ikke kunne se at de havde vagt den

pågældende dag. Det betød i praksis at de enkelte kommuner ikke havde lagt en vagtplan med tilgængeligt personale til at betjene DDH-telefonen. Med så kort varsel så vi det ikke muligt at indkalde nok personale til at betjene telefonen midt i juleferien. Eneste mulighed var derfor at lukke telefonen. Siden da er vi blevet opmærksomme på to andre hændelser hvor vagterne ikke kunne ses af kommunerne, henholdsvis 8 januar 2025 fra klokken 16-20 og 13 januar 2025 fra klokken 16-20. Begge dage har vi dog fundet personale inden og derfor kunne holde normalt drift.

Handling:

Vi har haft løbende kontakt med vores leverandør af Plangy (vores vagtsystem). Han har fortalt at fejlen ligger i den måde vagterne er blevet lagt ud fra deres side. Han har løbet alle vore vagter i 2025 igennem og sikret at det ikke er en fejl der vil ske fremadrettet. Han skiver følgende

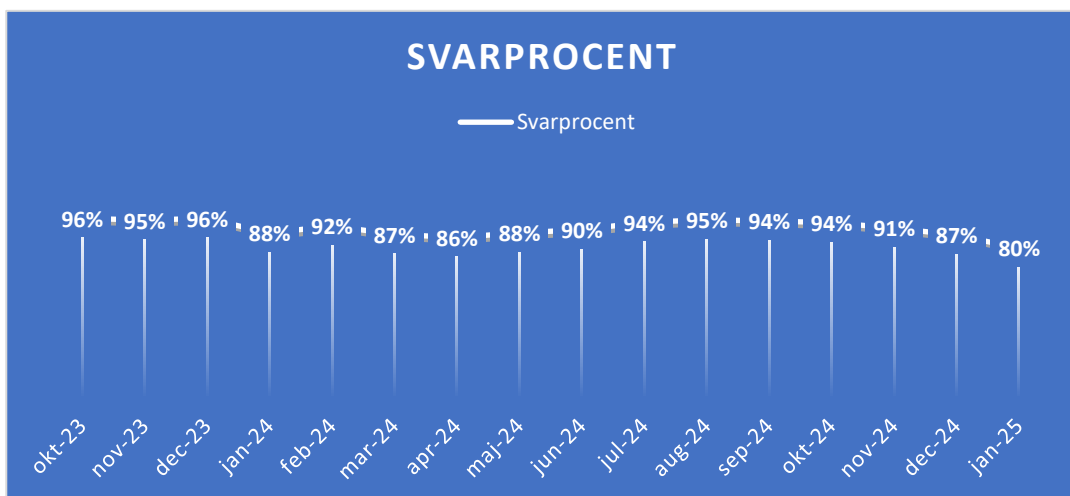
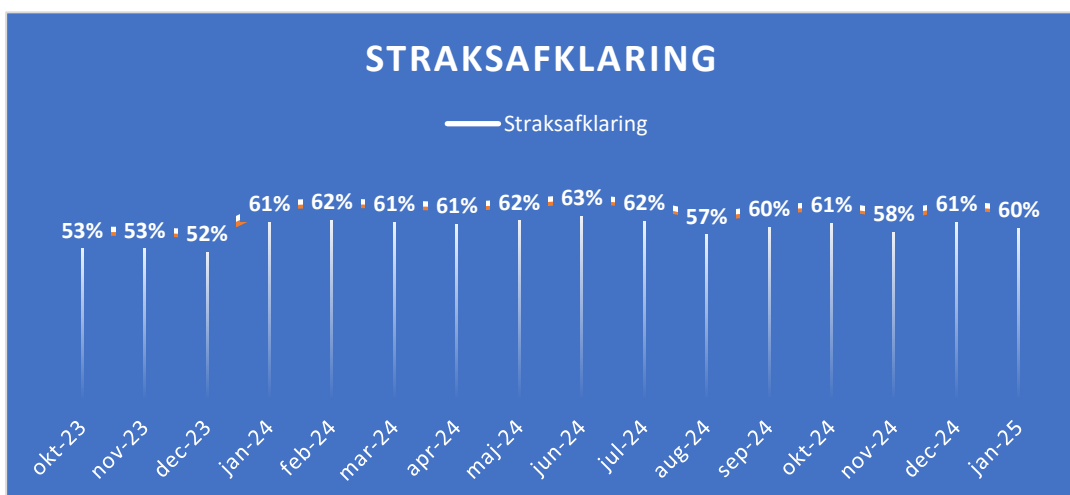
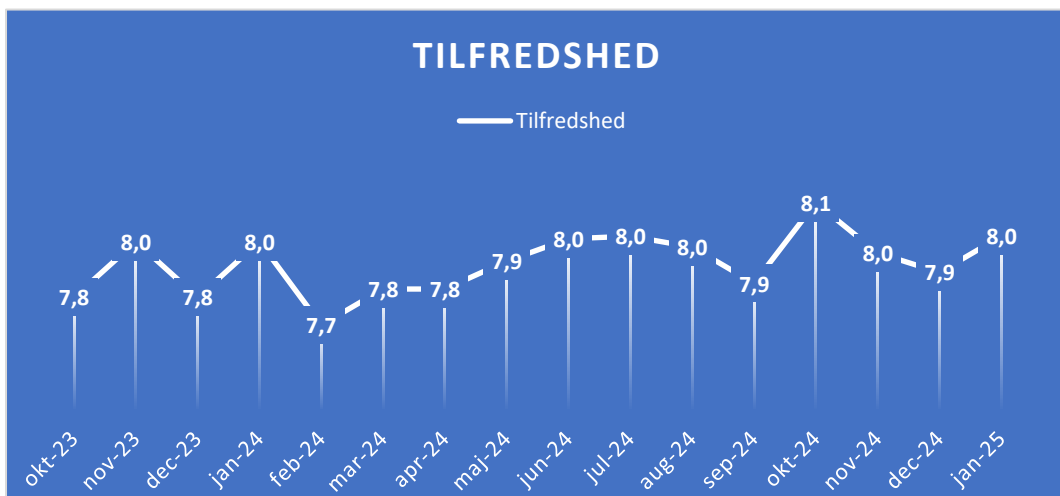
"Beklager meget ulejligheden med vagten der ikke blev vist. Jeg har kigget igennem alle vagterne for 2025, samt tjekket visningen på leder og medarbejder niveau. Jeg kan se i dataen, at 2 vagter i 2025 var sat som draft/udkast, hvor 1 af dem var den aftenvagt for Høje Taastrup. Den anden var Holbæks aftenvagt d. 12. januar 2025.

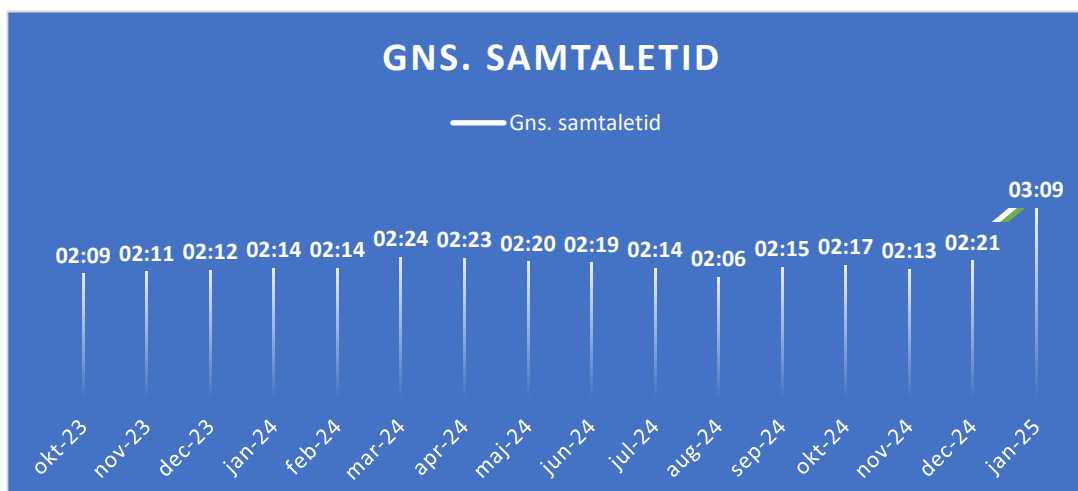
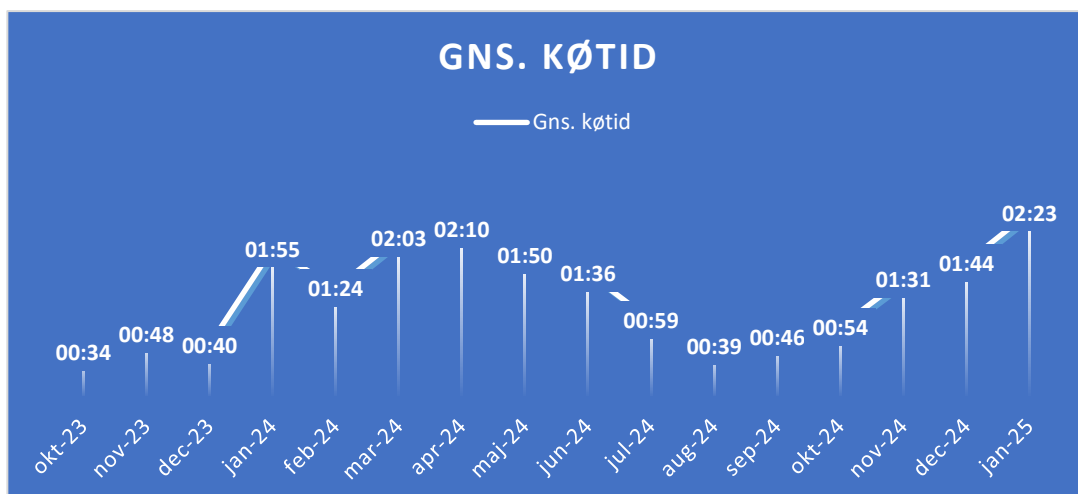
Ud fra dataen på de enkelte vagter som ikke blev vist, er der ikke noget der tyder på at fejlen er opstået ved bytte eller frigørelse funktionerne. Så det ser ud til at der er sket en fejl med de 2 vagter da vi rullede vagtplanen ud (vi "draftede" nogle vagter manuelt ved planlægningen).

Jeg vil monitorere jeres 2025 vagter dagligt januar ud hvis der skulle ske et udfald igen, og løbende monitorering efterfølgende.

Alle vagter i 2025 er synlige på alle brugerniveauer nu."

I sekretariatet vil vi også følge sagen løbende.





Beslutninger:

Punkt 5: Opfølgning Kommunikation og proces til udmeldte kommuner (O, D, B)

V/ DDH-sekretariatet

Bilag til punktet:

- Exit-survey_Skanderborg
- Exit-survey_anonym

Introduktion: Pr. 1. januar har Skanderborg, Randers og Holstebro meldt sig ud af DDH kontaktcenter samarbejdet, mens Herning kommune har meldt sig ud af både DDH kontaktcenter og DDH chatbot samarbejdet.

For at sikre en god proces ved udmeldelsen har hver kommune modtaget et udmeldelsesbrev og en spørgeskemaundersøgelse, der har til formål:

1. Sikre at kommunen ikke længere gør brug af DDH services efter udmeldelsen
2. Gøre DDH klogere på baggrunden for deres udmeldelse.

Bilagene vedlagt er to besvarelser af spørgeskemaet. Med afsæt i besvarelsen skal styregruppen drøfte om svarene giver anledning til at tænke i nye tiltag.

Beslutning: På baggrund af svarene fra spørgeskemaet skal styregruppen beslutte, om der skal igangsættes nye initiativer

Punkt 6: Årsberetning til kommunaldirektørkreds i januar 2025 (D)

V/ DDH-sekretariatet

Bilag til punktet:

- Notat til kommunaldirektørkredsen 2025_1. udkast

Introduktion:

Styregruppen har besluttet, at arbejdet med årsberetningen til kommunaldirektørkredsen skal påbegyndes, så den kan udsendes til modtagerne i Q1 2025. Første udkast er vedlagt som bilag til drøftelse.

Punkt 7: Onboarding status (O)

V/ DDH-sekretariatet

Bilag til punktet:

- Tilfredshedsundersøgelse_2025_Procesplan

Introduktion:

DDH-sekretariatet giver en status for arbejdet med Onboarding. Det drejer sig om status for følgende indsatser:

- Leder e-lær færdiggjort
- Tilfredshedsundersøgelses procesplan
- Liste over aktive agenter 2025

Punkt 8: Styregruppens strategiske arbejde (O, D)

V/ Lone (Horsens) og Lene (Aarhus)

Bilag til punktet:

- Region Sjælland_DDH_14.01.25
- Borgerservice og det offentlige beredskab
- Bilag 1 - Sveriges kriseberedskab

Introduktion:

Det er besluttet at DDH skal arbejde strategisk med hhv. 'Digital Inklusion' og 'Beredskab'.

Digital Inklusion:

Her besluttede styregruppen, 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) og Lone (Horsens) arbejder videre med dette spor. Mette Camilla og Lone giver en status på styregruppemødet.
- Indgåelse af **partnerskaber** med eksterne aktører (Ældresagen, Regioner, Rådet for socialt udsatte mv.). Lone (Horsens), Lene (Aarhus) og DDH-sekretariatet har været i løbende dialog med Region Sjælland. Ligeledes er der afholdt møde med Ældresagen nationalt og Ældresagen lokalt i Aarhus kommune.

- **Region Sjælland**

Partnerskabet med Region Sjælland er godkendt og det første opstartsmøde har fundet sted. Bilaget vedlagt er præsentationen fra opstartsmødet. Næste skridt er, at Region Sjælland sender et notat til alle kommunaldirektører i K17 med en invitation til et webinar. Kommunaldirektørerne opfordres til at sende relevante ledere til webinar, der forventeligt bliver afholdt i uge 10. I forbindelse med implementeringen er der brug for ekstra sekretariatskræfter så vel som ekstra ressourcer til at klargøre undervisningsmaterialet til e-lær. Vi drøfter mulighederne og herunder muligheden for at eksisterende ressourcer i sekretariatet kan opnormeres i tid. Der er midler i projektet til finansiering af timer.

Beredskab:

På mødet skal der på baggrund af aktuelle nationale og strategiske dagsordener om beredskab besluttet, hvordan DDH's rammesætning for arbejdet med beredskabet skal være.

Aarhus kommune har lavet et lokaloplæg om beredskab til inspiration, der bruges som udgangspunkt for en DDH-drøftelse. Notat er vedlagt som bilag.

Beslutning:

Punkt 9: Opfølgende drøftelse af fremtidig organisering i styregruppen og sekretariat (D)

V/ alle

Bilag til punktet:

Introduktion:

Til DDH Repræsentantskabsmøde blev der fremlagt et opmærksomhedspunkt vedrørende organiseringen i DDHs styregruppe, DDH Repræsentantskab samt dagsorden og referater på disse møder i forbindelse med udrulningen af den nye DDH AI Services platform.

Efter aftale deles opmærksomhedspunktet:

"I visse kommune vil der i stigende grad være et behov for en sontring på dagsordener og referater både på styregruppemøder og repræsentantskabsmøder i forhold til DDH og

chatbotprojektet, så det holdes adskilt i sagsakter, så man kan videresende den del, som vedrører chatbotprojektet særskilt til det sted i kommunen, hvor det er organiseret.”

Styregruppen har tidligere drøftet dette punkt (Referat_DDH Styregruppe-møde_25.01.2023) og på daværende tidspunkt blev det besluttet at fastholde styregruppens konstruktion, men adskille dagsordenen på repræsentantskabsmøderne, således kommuner kunne vælge at deltage på dagsordenen for kontaktcenteret og/eller chatboten.

Styregruppen skal på mødet have en opfølgende drøftelse af, hvordan organiseringen i DDH-styregruppe og sekretariat kan fremtidssikres. Styregruppen skal drøfte punktet videre på styregruppemødet mhp. udarbejdelse af et egentlig beslutningsoplæg. DDH-sekretariatet har herunder lavet forslag til nye konstellationer til videre drøftelse. Forslaget vil kræve et oplæg til vedtægtsændringer til Repræsentantskabsmødet.

Konstellation 1:

DDH-styregruppen fortsætter med samme konstellation og mødekadence som nu. Dog med den ændring at en eller flere repræsentanter fra en kommune som kun er en del af chat- og voicebot samarbejdet også får en plads i styregruppen. Denne ændring vil samtidig have en effekt på dagsordenen til hvert styregruppemøde, således kontaktcenter og chatbot vægtes ligeværdigt, eksempelvis under KPI-punktet skal der vendes KPI'er om både kontaktcenter og chat- og voicebot.

Konstellation 2:

Der laves to selvstændige styregrupper som mødes hvert kvartal på forskellige datoer – men meget gerne tæt på hinanden ift. forberedelsen af møderne. Samtidig afholdes blot et enkelt og længere DDH-repræsentantskabsmøde om foråret (maj måned), hvor både kontaktcenter- og chatbot-delen afholdes i forlængelse af hinanden, som nu. Styregruppemøder afkortes og afvikles digitalt fx 3 timer i alt. Antallet af medlemmer samt geografisk spredning skal aftales. Ligeledes kan det give mening at der i hver styregruppe er medlemskommuner, som deltager i begge service-samarbejder.

Konstellation 3:

Der laves to selvstændige styregrupper hvor møderne afholdes som vi i dag afholder repræsentantskabsmøder, dvs. at man mødes kl. 8-10 og 10:30-12:30 for hhv. kontaktcenter og chatbot. Mellem møderne kan der ske udskiftning af deltagere, men mange kan også deltage på begge møder. Der laves to selvstændige dagsordener og referater. Samtidig afholdes blot et enkelt og længere DDH-repræsentantskabsmøde om foråret (maj måned), hvor både kontaktcenter- og chatbot-delen afholdes i forlængelse af hinanden, som nu. Antallet af medlemmer samt geografisk spredning skal aftales.

Beslutning: Konstellationerne drøftes og der træffes beslutning om en eventuel indstilling til repræsentantskabet.

Punkt 10: Chatbot (O, D, B)

- a. Status for implementeringsprocessen (O)
- b. Samarbejde med KIRI kommunerne (B)
- c. Indstilling vedr. ressourcer i chatbot-teamet v. Lene (B)

V/ Chatbot teamet og Lene

Bilag til punktet:

Introduktion:

A: Funktionsprøven er blevet afholdt på 5 dage i Aarhus. Størstedelen af funktionsprøven er blevet afholdt af DDH, mens den 5. og sidste dag blev afholdt med 3 kommuners deltagelse: Randers, Furesø og Aarhus. Den 5. februar 2025 bliver et styregruppemøde afholdt, hvor funktionsprøven skal godkendes. Når funktionsprøven er godkendt, så er løsningen etableret, og vi er klar funktionsmæssigt til driftsprøven den 20. februar. Der forstås nu en slutspurt for at blive klar til go-live den 20. februar, hvor det sidste indhold skal migreres og bygges, og alle konfigurationer og integrationer skal færdiggøres.

B: DDH er i dialog med KIRI chat- og voicebot samarbejdet, som i 5 år har arbejdet på den samme platform (boost.ai) som vi nu skal til at tage i anvendelse og lære at kende. Det vil være strategisk meget godt at indgå i et samarbejde med KIRI-kommunerne som en del af DDH. Vi har allerede været i dialog med KIRI-samarbejdet. Vi vil foreslå at vi kan tilbyde disse kommuner en rabat hvad angår startomkostningerne for at blive en del af DDH, men at de selvfølgelig deltager på samme driftsvilkår som alle andre kommuner. I DDH-teamet ser vi store gevinster ved at få KIRI kommunerne med:

- De har god erfaring med brug af Voice i kommunerne – noget vi først skal til at prøve kræfter med. Her vil de kunne lære os om opsætning og konfiguration af voice lokalt i kommunerne.
- I Roskilde kommune sidder nogle rigtig gode kompetencer som har 5 års erfaring med at arbejde i boost.ai. Vi vil have god gavn af at disse kompetencer.

Ydermere, hvis KIRI kommunerne fortsætter deres samarbejde – parallelt med DDH – vil der potentielt kunne opstå en situation, hvor der er to forskellige Ai-samarbejder med den samme platform (boost.ai), med forskellige prismodeller og vel og mærke samme leverandør (Deloitte). Ikke mindst på Sjælland vil det kunne betyde at KIRI vil vokse. Af hensyn til fremadrettet at opnå mest synergi mellem kommunerne og undgå uheldige konkurrencevilkår på tværs af kommunerne, vil det være en god investering at få KIRI kommunerne med i samarbejdet hurtig muligt.

C: Der er brug for flere ressourcer til at løfte den daglige drift af Danmarks største offentlige Ai-samarbejde: MUNI Ai-plattformen. Dette af to årsager: dels som forebyggelse af en øget sårbarhed i DDH-teamet, dels som nødvendig bemanning for at kunne klare det øgede pres på platformen og leverancerne. Hvad angår det sidste, så indeholder den nye platform, udover chatbotten, også voice funktionen, som vi forventer flere kommuner og

DDH vil benytte sig af. For at kunne løfte opbygningen af voice samt den løbende udvikling og vedligeholdelse af voice funktionen, vil det kalde på flere ressourcer end hidtil. Den vil kræve en fuldtidsansættelse at sikre der daglige kvalitetsarbejde, træning, bygning, fejlretning mv. Samtidig er der brug for en medarbejder kan sikre teknisk implementering af de løbende udviklingsinitiativer, teknisk implementeringen af voice og nye integrationer. Parallelt med dette skal hele kommunikationen til kommunerne vedligeholdes, den løbende kontakt til DDH-ambassadørerne, afholdelse af webinars, ledelsesfølggruppen, betjening af styregruppe, læringsfora mv.

Samtidig er der nu flere kommuner i samarbejdet (pr. 41) og der forventes at endnu flere kommuner kommer til (fx KIRI kommunerne, KBH og andre), kommuner som har langt større krav til platformen og forretningsmæssige forventninger til vores ydelser og eksekvering end tilfældet har været tidligere. I flere kommuner er chatbotten nu en del af kommunens kerneforretning og involverer nu også organisatoriske enheder for kommunikation, webredaktion og digitalisering.

Chatbot-teamet forventer derfor ikke at kunne løfte denne opgave med reelt 1 enkelt teknisk ressource (Dorte) + nogle studentermedhjælper timer. Der indstilles derfor at Liv ligeledes bliver en del af det daglige chatbot-team, sådan at det tekniske team fremover består af Dorte, Liv samt en studentermedhjælp.

På denne måde vil DDH også mindske sårbarheden væsentligt, da flere medarbejdere kan dække ind for hinanden i tilfælde af sygdom, barsel, orlov mv.

Det vil betyde en merudgift på ca. 650.000 kr. årligt (alt inklusiv) i kontraktens løbetid. Da liv allerede er finansieret indtil 1. maj. 2025 gennem udbudsregnskabet, vil finansieringsbehovet ikke være så stort i 2025 (ca. 350.000 kr.). Hvis de forventede nye kommuner bliver en del af det kommende setup, vil de reelle meromkostning for den enkelte kommune blive mindre. Alt i alt forventes basisdriftsudgifterne (med nye kommuner) at holde sig på samme niveau som MUNI/IBM i 2024, dvs. ca. 1,2 kr. pr. borger, +- 10%.

Beslutning:

- B. Vi beder om mandat til at fortsætte dialogen med KIRI kommunerne med henblik på at de vil indgå i DDH-samarbejdet. Vi foreslår at de får en rabat ved indtrædelse (fx 0,5 kr. pr. borger). Vi foreslår desuden at vi kan tilbyde Roskilde kommuner at vi kan gøre brug af Roskildes boost.ai/voice-kompetencer til gavn for den videre migrering af KIRI kommunerne til MUNI-platformen. På denne måde får DDH konkret nytte af boost.ai kompetencer til gavn for hele fællesskabet, samt konkret erfaring med voice opsætning, som også vil kunne gavne DDH-fællesskabet på længere sigt. Hvorvidt Roskilde-ressourcer kan arbejde for DDH-fællesskabet, evt. som en del af deres betaling, skal selvfølgelig aftales særskilt med Roskilde kommune.

- | |
|--|
| C. DDH-teamet indstiller at der afsættes driftsmidler til en ekstra teknisk ressource til chatbot teamet pr. 1. maj 2025 og i kontraktens løbetid. |
|--|

Punkt 11: DDH-branding & Kommunikation (O, D, B)

V/ DDH Sekretariat

Bilag til punktet:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• DDH animation_manuskript• DDH_Designguide + logopakke |
|--|

Introduktion:

DDH-styregruppe har godkendt, at DDH skal anvende en endorsed brand arkitektur.

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Bureauet har leveret de endelige filer til logoet, og de er blevet lagt på hjemmesiden. Det bliver kommunikeret ud i de kommende nyhedsbreve.• Manuskriptet til animationen, der fortæller om DDH-samarbejdet, er vedlagt som bilag til styregruppens input.• Jf. styregruppens beslutning på mødet i oktober bliver speaket forventeligt i februar ændret til: <i>"Velkommen til den Fælles Kommunale Kontaktcenter også kendt som DDH. Du vil snarest blive betjent af en kommunal medarbejder som sidder i en af medlemskommunerne. Tak for tålmodigheden"</i> |
|---|

Beslutning: Manuskriptet drøftes og feedback samles før videoen skabes visuelt.

Punkt 12: evt.

V/ alle

Bilag til punktet: Nej

Næste DDH-styregruppemøder og DDH-repræsentantskabsmøder:

Dato:	Vært
28.01.2025	Aarhus
13.03.2025	TEAMS 08.30-12.00
28.04.2025	Aarhus
15.05 2025	Repræsentantskabsmøde
03.06.2025	TEAMS 08.30-12.00
12.08.2025	TEAMS 08:30-12.00
16.09.2025	Aarhus
29.10.2025	TEAMS 08:30-12.00
26.11.2025	Repræsentantskabsmøde
09.12.2025	TEAMS 08.30-12.00