

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 (barsel)
Marianne Riis Søborg, Furesø
Mette Bech-Møller, Viborg
Torben Glock, Aarhus (sek.), Aarhus
Rikke B. Christensen (sek.), Aarhus
Anton Knudstrup Vest, Halsnæs (sek.)
Marianne Toft Lyhne (sek.)

Den Digitale Hotline

22. oktober 2025

Dagsorden DDH Styregruppemøde

Mødedato: 29.10.2025
Mødetid: Kl. 08:30 – 12:00
Mødested: Online på Teams

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

Sagsbehandler
Rikke Christensen

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

Dagsorden

1. Velkomst
2. Godkendelse af dagens dagsorden 29.10.2025 (B)
3. Godkendelse af referat og opfølgning på seneste styregruppemøde den 16.09.2025 (B)
4. KPI - Kvalitet (O, D, B)
5. DDH Fremtidens kontaktcenter (D,B)
6. 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)
7. Status valg af ny styregruppe (D,B)
8. Årshjul for 2026
9. Chat- og voicebot (O, D)
10. Status på medlemskommuner (O)
11. 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-291025>
(koden er: **DDHleder2025**)

Punkt 1: Velkomst

V/Mødeleder Lene Hartig Danielsen

Der er afbud fra:

- Opdateres i referatet

Punkt 2: Godkendelse af dagens dagsorden 29.10.2025

V/ Mødeleder

Bilag til punktet:

- Dagsorden DDH Styregruppemøde 29.10.25

Beslutninger:

Punkt 3: Godkendelse af referat og opfølgning på sidste styregruppemøde den 16.09.2025

V/ Mødeleder Lene Hartig Danielsen

Bilag til punktet:

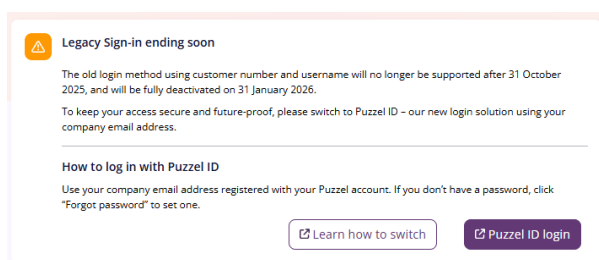
- Referat DDH Styregruppemøde 16.09.25

Opfølgningspunkter:

- Nyt DDH Kontaktcenter Viva Engage (Yammer)
- Migrering til ny platform på Puzzel og Plangy
- Test af fleksibel vagtplanlægning
- Lukning af opkald fra udlandet
- Opfølgning på Frederikssund henvendelse

Opfølgning:

- En testperson fra hver kommune er nu succesfuldt inviteret ind i en ny DDH Kontaktcenter Viva Engage gruppe som gæstebruger i Aarhus kommune med undtagelse af Frederikssund og Favrskov kommune. Det vurderes som tilstrækkelig test, og derfor har sekretariatet i uge 43 inviteret de resterende aktive agenter ind i gruppen. Den midlertidige teamsgruppe til kommune-kontaktpersonerne er fortsat den primære kommunikationskanal, indtil andet bliver meldt ud.
- Plangy platformen får et nyt design. Sekretariatet vil dele videomateriale og instruktioner, der vejleder omkring det nye Plangy. Vagtplanen for 2026 deles i det nye Plangy.
Puzzel platformen får en ny loginmetode, som sættes i drift den 1. november. Alle agenter er oprettet og orienteret. Anton vil være tilgængelig som support ved overgangen den 1. november.



- C. Sekretariatet har lavet en aftale med Aarhus kommune og Halsnæs kommune om, at sekretariatet kan fjerne DDH vagter for de to kommuner på dagen, hvis der ikke er behov for vagterne i DDH Kontaktcenter. Tilsvarende kan sekretariatet også invitere de to kommuner ind på dagen til vagter, hvis der er behov for det. Testen løber fra den 13. oktober til den 13. november, hvorefter testen evalueres. Sekretariatet anbefaler, at evalueringen inkluderes i drøftelsen omkring Fremtidens DDH Kontaktcenter som en mulighed for fleksibel vagtplanlægning.
- D. Sekretariatet har den 8. oktober lukket for omstilling af udenlandske kald til DDH Kontaktcenter. Dette skyldes adskillige kald fra de samme udenlandske numre, som blokerer og ikke kan besvares. Opkaldene medfører, at agenten er låst og ikke kan tage andre opkald. Derfor er løsningen for nu, at udenlandske opkald ikke kan omstilles til DDH Kontaktcenter.
- E. Det planlagte møde med Frederikssund kommune blev aflyst grundet sygdom.

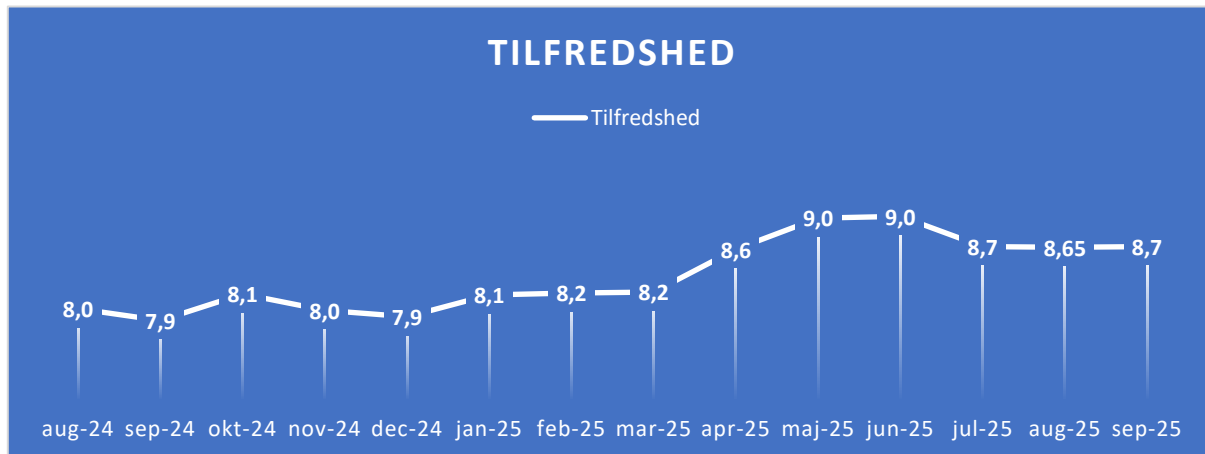
Punkt 4: KPI - Kvalitet (O, D)

V/ alle

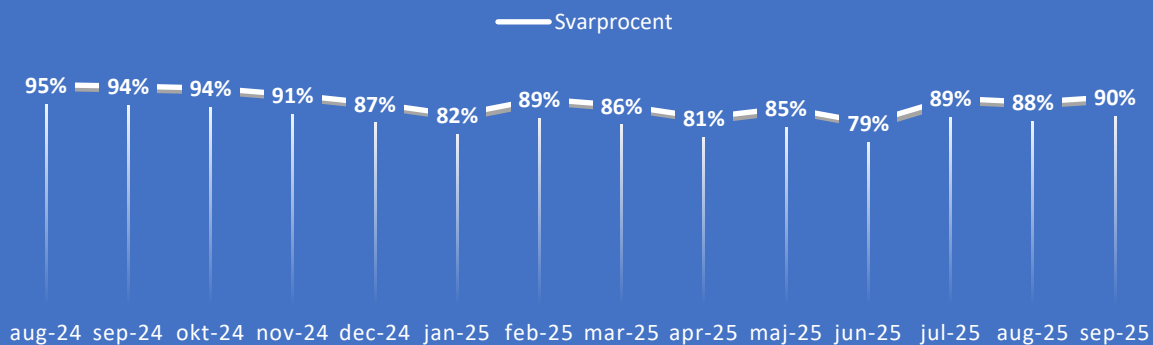
Bilag til punktet:

Se power BI: : [ddh_stats - Power BI](#)

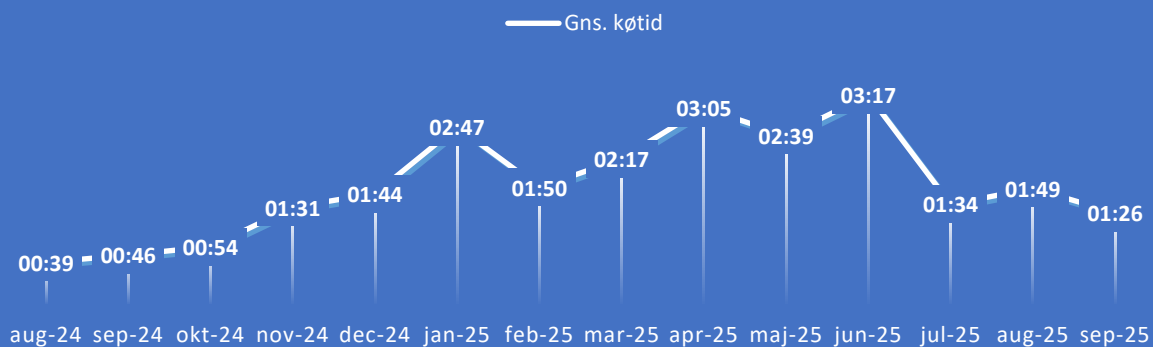
Introduktion: KPI'er drøftes på baggrund i Power BI oversigten samt nedenstående grafer.



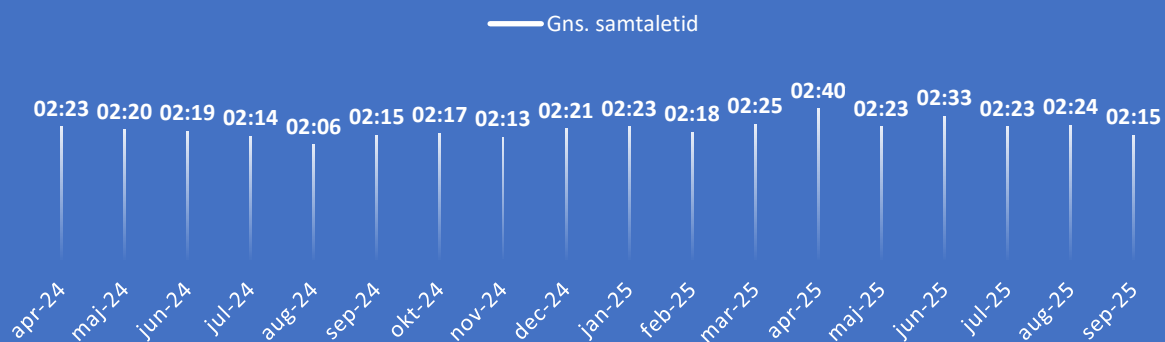
SVARPROCENT

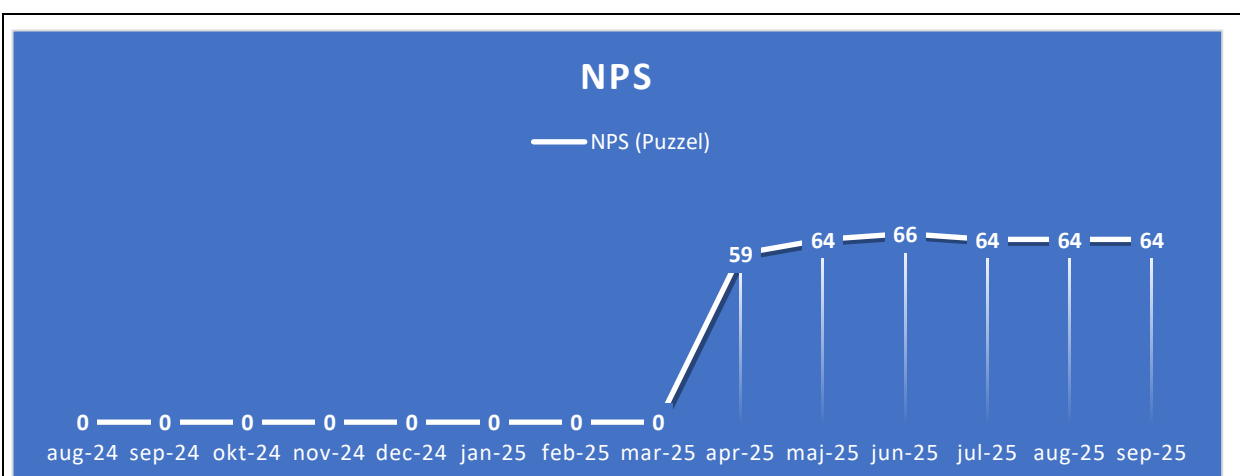


GNS. KØTID



GNS. SAMTALETID





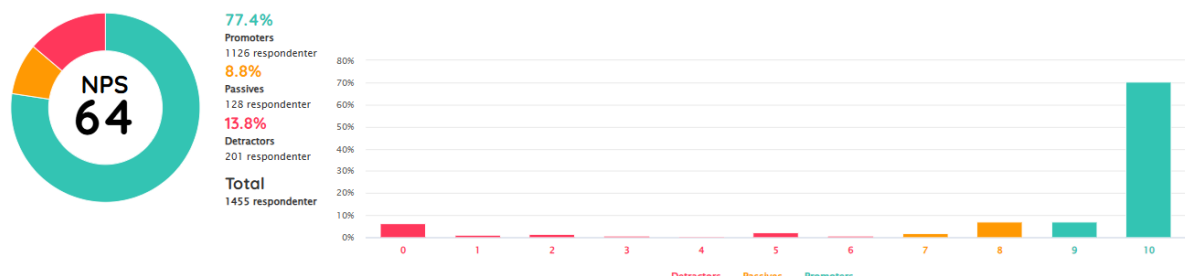
September NPS-data (Kilde: Puzzel):

Overview Over Time Feedbacks All Questions
 Vælg datointerval
 1/9/2025 - 30/9/2025

+ Filter

 1126 Promoters	 128 Passives	 201 Detractors	6229 Undersøgelser sendt	1455 Samlet antal svar	23% Svarandel
--------------------	------------------	--------------------	------------------------------------	----------------------------------	-------------------------

NPS® Survey Den Digitale Hotline



service imødekomme
 medarbejder person
 betjening få hurtig hjælpsom
 god venlig fik sød
 spørgsmål hjælp svar så tid behagelig
 hjælpe hurtigt
 dame talte
 godt videre

Beslutninger:

Punkt 5: Fremtidens DDH kontaktcenter (O,D,B)

V/ DDH-sekretariatet

Bilag til punktet:

- Punkt 5 – opsamling fra DDH workshop
- Punkt 5 – Fremtidens DDH Kontaktcenter

Introduktion:

På mødet vil sekretariatet lave en opsamling på de inddragelsesaktiviteter, som er løbet i efteråret samt præsentere et oplæg, der skal afklare det videre forløb, inden tilslutningen af et nyt udbud skal ske.

Inddragelsesaktiviteterne indebærer både workshops samt leder netværksmøder fra 3. kvartal. Inddragelsen har vist nogle tydelige mønstre på, hvad Fremtidens DDH Kontaktcenter skal indeholde:

- Brugen af AI
- Beredskab
- Kommune skills

Der er dog nogle parametre, hvor kommunerne udtrykker forskellige behov, og derfor skal DDH Styregruppen drøfte to spørgsmål baseret på bilaget "Punkt 5 - Fremtidens DDH Kontaktcenter":

- Hvilken tilgængelighed skal fremtidens DDH kontaktcenter have for personlig betjening?
- Hvor fleksibel skal bemandingens fordelingsnøglen være?

I denne drøftelse skal styregruppen drøfte de to overordnede spørgsmål og beslutte, hvorvidt de ønsker:

1. At indstille en model til Repræsentantskabsmødet
2. At Repræsentantskabet skal drøfte de to spørgsmål på mødet i november, hvorefter styregruppen tager en beslutning i december styregruppemødet

Samtidig skal styregruppen også beslutte, hvem der skal stå for oplæg af dette punkt til repræsentantskabsmødet.

Beslutninger:**Punkt 6: 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 6 – DDH Beredskab

Introduktion:

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

Beredskab:

Arbejdsgruppen har igangsat dialogen med Østjylland Brandvæsen for at udvikle undervisningsmaterialet til agenterne i DDH Kontaktcenter.

Derudover vil arbejdsgruppen give et bud på afholdelse af en "skrivebords-beredskabsøvelse" til den strategiske kriseledelse og krisestaben med udgangspunkt i erfaringer fra Aarhus kommune.

Der ligger en færdig beredskabsskabelon i SNU. Anton vil klæde alle kvalitetskoordinatorer på ift. hvordan guiden skal aktiveres efter Repræsentantskabsmødet i november.

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.

- Indgåelse af **partnerskaber** med eksterne aktører (Ældresagen, Regioner, Rådet for socialt udsatte mv.).

På mødet skal der være en drøftelse af, hvordan punktet kan få mere trækraft.

Beslutning:

Punkt 7: Status valg af ny styregruppe (O)

V/ alle

Bilag til punktet:

- Punkt 7 Valg til DDH styregruppe

Introduktion:

Der er iflg. DDH kommissoriet valg til styregruppen for de næste to år fra den 1. jan. 2026 til den 31. december 2027, der skal afholdes på Repræsentantskabsmødet i november. På mødet gives en status på tilmeldingerne til valg.

Referat:**Punkt 8: Årshjul for 2026 (D,B)**

V/ alle

Bilag til punktet: Punkt 8 - Årshjul 2026

Introduktion:

Sekretariatet har lavet et udkast til et årshjul for styregruppens aktiviteter i 2026. Udkastet er vedlagt som bilag. Styregruppen skal drøfte udkastet på mødet og godkende mødedatoer for 2026.

Punkt 9: Chat- og voicebot (O, D)
V/ Chatbot teamet
Bilag til punktet: • Punkt 9 – status DDH AI samarbejdet
Introduktion: Der er igangsat en række udviklingsprojekter i DDH AI teamet. På mødet vil teamet give en status ved hjælp af præsentationen vedlagt som bilag. Det inkluderer en status på følgende: - Status på medlemskommuner: Roskilde og Høje-Taastrup kommune har ønsket at tilslutte sig DDH AI samarbejdet per 1.1.26. Det betyder, at samarbejdet nu er oppe på 43 kommuner. - Status på chatbot installation og brug: Der er nu 33 kommuner, der har installeret chatbotten Muni på deres hjemmeside. 25 af disse kommuner har installeret den på forsiden. - Udviklingsprojekter: ○ Brug af udvidet generativ AI ○ Alternativ installation af chatbotten ○ Undervisning i boost.ai (kommuneinstans) ○ Voice pilot ○ Intern instans Udover de overnævnte udviklingsprojekter har DDH AI teamet også påbegyndt et sparings-samarbejde med Københavns kommune, da kommunen skal arbejde med chat- og voicebot i boost.ai platformen. Beslutning:

Punkt 10: Status på medlemskommuner i DDH Kontaktcenter og DDH AI samarbejdet
V/ Lene Hartig Danielsen
Introduktion: Der er løbende udviklinger i antallet af medlemskommuner i DDH-samarbejdet. På hjemmesiden bliver antallet af medlemskommuner løbende ajourført ift. de udmeldelser og indmeldelser, der finder sted i DDH-Samarbejdet. Find oversigten her: https://dendigitalehotline.dk/ddh-samarbejdet/ddh-medlemskommuner Status DDH Kontaktcenter samarbejdet: - Pr. 1.1 26 udtræder Lemvig og Rebild kommune - Pr. 1.7.26 udtræder Fredensborg og Høje-Taastrup kommune Status DDH AI samarbejdet: - Pr. 1.1.26 tiltræder Roskilde og Høje-Taastrup kommune - Pr. 31.12.26 udtræder Herning, Ishøj og Struer kommune

Ift. Hernings udmeldelse af DDH AI-samarbejdet er der aftalt et møde på direktørniveau i udgangen af året.

Punkt 11: evt.

V/ alle

- Færdig DDH-video: <https://dendigitalehotline.dk/>

Næste DDH-styregruppemøder og DDH-repræsentantskabsmøder:

Dato:

26.11.2025

09.12.2025

Vært

Repræsentantskabsmøde, Horsens (Fysisk fremmøde)

TEAMS 08.30-12.00