

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.), Hjørring

Den Digitale Hotline

05. august 2025

Dagsorden DDH Styregruppemøde

Mødedato: 12.08.2025
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 12.08.2025 (B)
3. Godkendelse af referat og opfølgning på seneste styregruppemøde den 03.06.2025 (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. Dagsorden til efterårets Repræsentantskabsmøde i Horsens (D,B)
9. DDH Branding
10. Chat- og voicebot (O, D)
 - a. Status KIRI samarbejdet (O)
 - b. Status på medlemskommuner
 - c. Intern chatbot pilot (D)

E-mail:
www.aarhuskommune.dk

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-120825> (koden er: **DDHleder2025**)

Punkt 1: Velkomst
V/Mødeleder Lene Hartig Danielsen
Der er afbud fra: - Stine Kragelund, Vesthimmerland (barsel) - Marianne Riis Søborg, Furesø
Punkt 2: Godkendelse af dagens dagsorden_12.08.2025
V/ Mødeleder
Bilag til punktet: • Dagsorden_DDH Styregruppemøde_12.08.25
Beslutninger: Følgende punkter tilføjes til evt. punkt 11: • Åbningstiden i DDH Kontaktcenter ml. kl. 18-20 • Status på kommuner i DDH Kontaktcenter samarbejdet
Punkt 3: Godkendelse af referat og opfølgning på sidste styregruppemøde den 03.06.2025
V/ Mødeleder
Bilag til punktet: • Referat_DDH Styregruppemøde_03.06.25
Opfølgningspunkter: A. Økonomiværktøj til at estimere en DDH Business case B. Materiale til at udbrede kendskabet til DDH servicekanaler C. Flytning af data fra Yammer D. Opfølgning til henvendelse fra Fredensborg kommune
Opfølgning: A. Opfølgning vil ske under punkt 5 B. Opfølgning vil ske under punkt 5 C. Microsoft laver en tvungen opdatering af Viva Engage/Yammer platformen. Det betyder, at DDH-sekretariatet skal flytte alle medlemmer og indhold over på en ny Engage platform, der er tilknyttet Aarhus kommune: DDH Kontaktcenter. Community Microsoft Teams Sekretariatet undersøger, hvordan agenterne nemmest kan komme på Aarhus kommunes cloud løsning. Inden den nye løsning er i luften, skal følgende retningslinjer følges: Daglig kommunikation og deling af driftsnyheder: ○ Fra kommuner til fællesskabet: Disse skal fremover deles på <i>Selvbetjening.nu</i> under Kommunekontaktinformation. Siden Nyhed/Aktuel Information kan med fordel aktiveres. ○ Fra DDH til kommuner: Nyheder fra DDH vil også være tilgængelige i menuen på <i>selvbetjening.nu</i>.

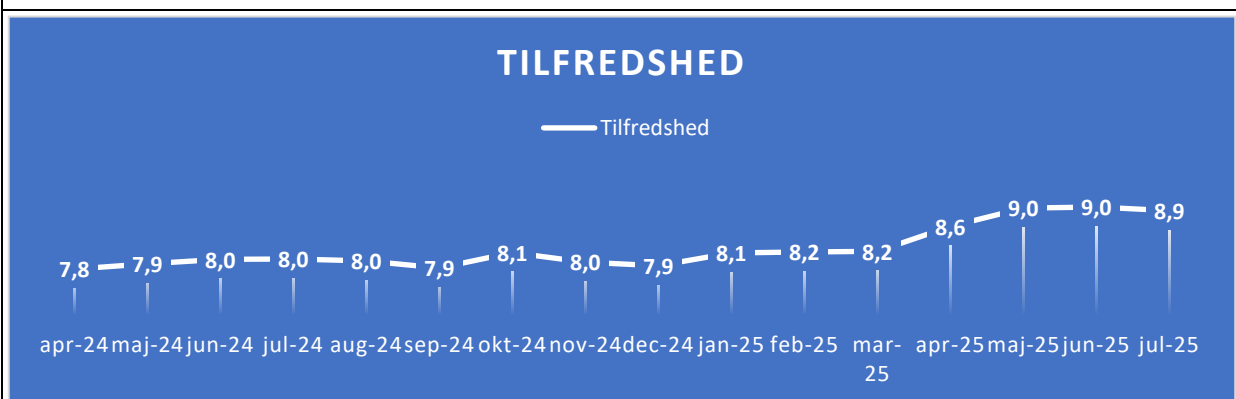
○ Skal kommuner bytte vagter: Har skal i anvende plangy til at frigive vagten. Ønsker i at tage en ekstra vagt er det også her i kan finde dem. D. Anton fra sekretariatet har fulgt op med Fredensborg på baggrund af deres henvendelse. Der tilføjes her er præcisering af farvekodningen på SNU guides. "I DDH arbejder vi med en fast opdeling mellem grønne og blå guides: • Blå guides er tiltænkt lokal anvendelse og kan indeholde specifikke arbejdsgange, kontaktoplysninger og anden lokal information. • Grønne guides er målrettet DDH's agenter og skal indeholde den information, som de skal bruge for at kunne hjælpe borgerne korrekt. Denne opdeling gælder på tværs af alle kommuner."
Beslutninger: • Referatet fra styregruppemødet den 03.06.2025 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. Efter en nærmere dataanalyse efter sidste pludselige fald i tilfredshed, viste det sig at der var en fejl i scriptet for tilfredshedsdata, som betød at hverken karakterer med 0 (nul) og 10 blev medtaget i PowerBI statistikkerne. Da ca. 70 % af vurderingerne samlet set er i 10-kategorie, har det stor betydning for den samlede score. Det er nu blevet konsekvensrettet for alle måneder i 2025. På baggrund af de gode resultater opfordres: 1. Styregruppen til at lave et opslag på LinkedIn, hvor de gode resultater for 1HY 2025 deles med netværk. Sekretariatet vil bistå med materialet. 2. Styregruppen sender resultater til agenterne som anerkendelse for en god indsats.

I perioden marts-juli 2025. Øverst de hyppigst forekommende ord i de skrevne borger-vurderinger. Nederst fordelingen af karakterer.

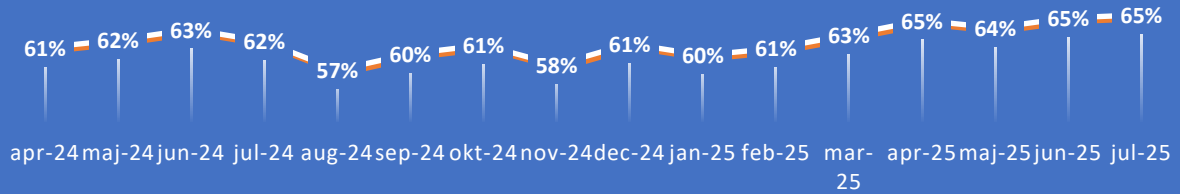


Over 70% vurderede samtalen med karakteren 10



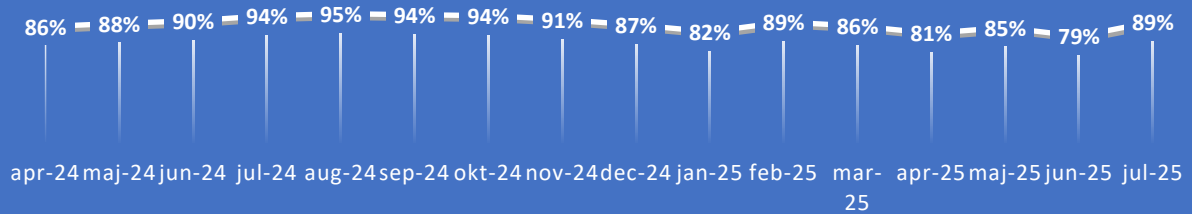
STRAKSAFKLARING

— Straksafklaring



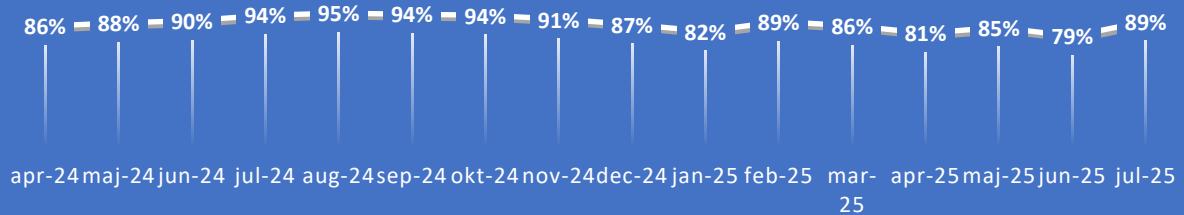
SVARPROCENT

— Svarprocent



SVARPROCENT

— Svarprocent



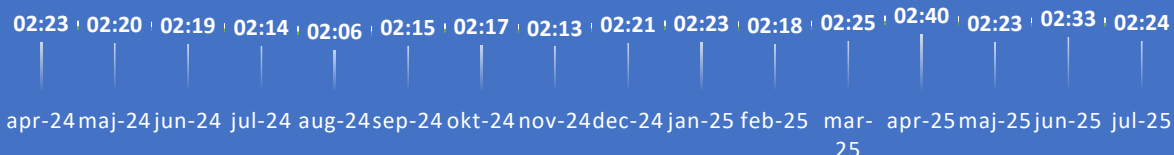
GNS. KØTID

— Gns. køtid



GNS. SAMTALETID

— Gns. samtaletid



Beslutninger:

Nogle agenter oplever, at bemanningen har været højt i løbet af juli måned. Dette er noget, som sekretariatet vil kigge på til den kommende vagtplanlægning.

Styregruppen bakker op om at dele resultaterne fra DDH Kontaktcenter for 1HY på LinkedIn samt at Lene (Aarhus) skriver til alle agenterne som tak for de gode resultater.

Punkt 5: Fremtidens Kontaktcenter 2030 (D)

V/ alle

Bilag til punktet:

Punkt 5 – Procesplan for Fremtidens Kontaktcenter

Punkt 5 – Visionen for Fremtidens Kontaktcenter

Introduktion:

Styregruppen har via e-mail godkendt procesplanen for fremtidens kontaktcenter, der er vedlagt som bilag til dette punkt. Arbejdet er påbegyndt, og sekretariatet har været på et 2-dagsseminar den 6.-7. august.

Sekretariatet vil give en status på det foreløbige arbejde. Statussen vil indeholde en skitsering af:

- Modeller for fremtidens kontaktcenter
- Kommuneinddragelse
- Kommunikationsplan

Sekretariatet vil rammesætte drøftelsen med spørgsmål, der fremsendes på e-mail den 7. august.

Referat

Sekretariatet har før styregruppemødet fremsendt materiale, der skitserer et bud på 3 forskellige modeller for fremtidens DDH Kontaktcenter. Dette materiale er nu vedlagt som bilag til styregruppemødet. På mødet drøftede styregruppen de tre modeller og den videre proces for inddragelse af de øvrige medlemskommuner.

Retningen for styregruppen til det videre arbejde er:

- Visionen for DDH er fortsat den styrende ambition: DDH vil være den fælleskommunale indgang til hele det offentlige Danmark.
- Visionen skal understøttes af to ambitioner:

- **Ambition 1:** DDH skal kunne levere og samarbejde om god service (høj kvalitet, høj faglighed, høj service og være en motor til opkvalificering)
Emner, som styregruppen berørte under denne ambition, inkluderede blandt andet undervisning af medarbejdere, brugen af skills blandt agenterne, typen af henvendelser der besvares.
- **Ambition 2:** DDH skal kunne levere og samarbejde om en omkostningseffektiv service til kommunerne (økonomi og business case)

Styregruppen ønsker, at modellerne skal kunne understøtte mere samarbejde mellem kommunerne, men må samtidig gerne give bud på en højere grad af fleksibilitet i de services, kommunerne samarbejder om.

Styregruppen har besluttet at invitere øvrige medlemskommuner med til en videre drøftelse af modellerne den 16. september kl. 12-15. En invitation vil blive sendt til hele repræsentantskabet snarest.

Punkt 6: Argumentation & Principper for Nye Områder i DDH Kontaktcenter (B)

V/ alle

Bilag til punktet:

Punkt 6 - Principper for nye områder i DDH Kontaktcenter

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.

Principperne for nye områder i DDH Kontaktcenter præsenteret på Repræsentantskabsmødet er:

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 bidrager til effektiv drift

Styregruppen har over e-mail udfoldet disse principper i vedlagte bilag, som skal godkendes og deles med Repræsentantskabet.

Referat

Oplægget er godkendt, og styregruppen vil sende det separat til DDH Repræsentantskab.

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_12.08.25

Punkt 7 – Bilag 1-10 DDH Beredskab

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

Beredskab:

Arbejdsgruppen arbejder mod at kunne lave en indstilling til DDH Repræsentantskab i november til godkendelse af idriftsættelsen af DDH Beredskab i januar 2026. Med udgangspunkt i retningen fra sidste styregruppemøde er arbejdsgruppen sammen med sekretariatet påbegyndt følgende opgaver:

- Beskrivelse af instruktioner
- Økonomimodel finpudsning
- Skabelon til selvbetjening.nu guide
- Valg af kommunikationskanal til DDH Beredskab
- Oplæg til stedfortrædere i krisestaben

Under mødet vil arbejdsgruppe og sekretariat give en status med udgangspunkt i de vedlagte bilag til punktet. Arbejdsgruppen indstiller, at der skal findes stedfortrædere til krisestaben blandt medlemskommunerne, og disse skal have samme uddannelse som DDH-sekretariatet.

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) deler en status på mødet.

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

Beslutning:

Digital Inklusion

Projektet med Fremfærd forsætter med Horsens kommunes deltagelse.

Beredskab

Styregruppen har godkendt arbejdsgruppens indstilling om at rekruttere stedfortrædere til DDH Krisestaben på Repræsentantskabsmødet i november. Arbejdsgruppen skal frem mod Repræsentantskabsmødet forberede en konkret arbejdsbeskrivelse, som Repræsentantskabet kan bruge til at finde relevante medarbejdere.

Styregruppen ønsker at kommunens egen rolle under hændelsen bliver mere tydelig.

Lene (Aarhus) har møde med Fremfærd omkring beredskab, og her vil Lene undersøge, om det er muligt at samarbejde omkring undervisningsmateriale til medarbejdere om beredskab.

Punkt 8: Dagsorden til efterårets Repræsentantskabsmøde (Horsens) (D,B)

V/ alle

Bilag til punktet:

Punkt 8 – Konference-073066

Introduktion:

Repræsentantskabsmøde skal afholdes på Fængslet i Horsens. Tilbuddet er vedlagt som bilag.

Den foreslåede dagsorden til Repræsentantskabsmødet i november er:

Dagsorden 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 kontaktcenter 2030 (O, D, B)
7. Evt.

PAUSE kl. 12-13 (frokost) – Valg til ny styregruppe.

Dagsorden DDH AI Service kanaler:

8. Velkomst og beretning v/formand for styregruppen (O)
9. Godkendelse af dagens dagsorden punkt 8-15 (B)
10. Godkendelse af referat og opfølgning på sidste repræsentantskabsmøde den 15.05.2025 (B)
11. Chat- og voicebot (O, D, B)
 - a. Voice (O)
 - b. Kommuneinstans (lokalt indhold) (O)
 - c. Intern chatbot (B)
12. Chat- og voicebot forventet regnskab 2025 (O)
13. Evt.

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

Referat:

Dagsorden er godkendt. For at opnå deltagelse fra alle kommuner til det kommende repræsentantskabsmøde har styregruppen besluttet, at følgende aktiviteter skal ske:

30. september:	Light Dagsorden udsendes • Fremtidens kontaktcenter • Valg til styregruppen rammesættes heri
Sep.-okt.:	Styregruppemedlemmer skriver til lederkollegaer
27. oktober:	Deadline for tilmelding og valg til styregruppen
26. november:	Repræsentantskabsmøde

Sekretariatet skal lave et oplæg til en beskrivelse af, hvad det indebærer at arbejde i DDH Styregruppen. Oplægget skal gennemgås til næste styregruppemøde. Oplægget skal også skitsere, hvem der kan opstille til valget og valgbarhed samt processen herom

Punkt 9: DDH Branding (B)

V/ DDH Sekretariat, Rikke

Bilag til punktet:

<https://www.figma.com/proto/qF2DjLSRSbKIjZWCDK55Z/DDH-%E2%80%94%94%2%A0Animation?node-id=130-368&t=giCJgqiLL6s6jxPB-1>

Introduktion: Vokseværk er kommet med et nyt bud på farver til DDH Animationen baseret på den feedback, styregruppen gav i sidste møde. Styregruppen skal vælge den endelige retning.

Referat:

Styregruppen har besluttet, at videoen skal følge "retro" stilen.

Punkt 10: Chatbot (O, D, B)

- KIRI samarbejdet
- Status på medlemskommuner (fast punkt)
- Pilot på intern chatbot

V/ Chatbot teamet

Bilag til punktet:

- Punkt 10 - Samarbejdsaftale_Muni_AI-plattform
- Punkt 10 – Tilslutningsaftale
- Punkt 10 – KIRI_MUNI_19.06.2025

Introduktion:

- Den 19. juni havde DDH chat- og voicebot teamet et introduktionsmøde med kommunerne i KIRI-samarbejdet: Roskilde, Rødovre, Høje-Taastrup og Næstved. Præsentationen fra mødet er vedlagt som bilag. Efter mødet fik kommunerne tilsendt en samarbejdsaftale og tilslutningsaftale med de justerede vilkår, som styregruppen godkendte på mødet den 3. juni 2025. Vilkårene består af:
 - Etableringsomkostninger: 0,70 kr. pr. borger
 - Drift: 1,35 kr. pr. borger (årligt) – (samme vilkår som øvrige kommuner)
 - Kommunerne vil blive faktureret for etableringsomkostningerne ved underskrift af tilslutningsaftalen
 - Økonomien fra kommunernes tiltrædelse vil blive anvendt til videreudvikling af løsningen.

Kommunerne meldte positivt tilbage under mødet, men vi afventer deres tilbagemelding på materialet. Roskilde kommuner forventes at underskrive tilslutnings- og samarbejdsaftalen efter sommerferien 2025, og senest 1. oktober 2025.

Roskilde kommune er påbegyndt at 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 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*.

- b. Sekretariatet vil give en status på medlemskommunerne på chat- og voicebot samarbejdet. Evt. næste skridt aftales og godkendes.
- c. DDH chat- og voicebot teamet er påbegyndt en pilot efter konkret efterspørgsel fra afdeling i Aarhus kommune om en intern chatbot. Medarbejdere i afdelingen har modtaget undervisning og fået adgang til boost.ai platformen med formålet om at udvikle en intern chatbot baseret på en intern database. Dette er en pilot, men hvis DDH skal tilbyde en intern chatbot til alle medlemskommunerne, så kræver det, at vi indkøber en intern instans, så vi kan holde internt og borgerrettet indhold adskilt. Den interne instans vil koste det samme som den nuværende borgervendte instans, dvs. pt. 288.000,00 kr. på år. DDH AI teamet ønsker at lave en indstilling til det kommende Repræsentantskab om at udvide serviceområdet i DDH-samarbejde til interne kanaler, således alle kommuner i samarbejdet dækker de økonomiske omkostninger ved at åbne op for en ny instans, men samtidig kan bruge platformen til en intern chat- og voicebot. Kan DDH AI team fortsætte med at afsøge området og forberede en indstilling til Repræsentantskabet?

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

Beslutning:

- a. Sekretariatet har fulgt op med Kiri-kommunerne efter sommerferien for en status på deres tilbagemelding. Vi afventer deres svar.
- b. Status på medlemskommunerne er uforandret. Alle kommuner vil blive faktureret for driftsomkostningerne i september.
- c. Styregruppen har godkendt, at sekretariatet kan fortsætte med at afsøge området og mulighederne for en intern chatbot. Et opmærksomhedspunkt er, at sekretariatet skal vurdere hvilke ressourcer, det kræver at udvide den service, der tilbydes til kommunerne. Til næste styregruppemøde skal sekretariatet komme med et oplæg på, hvordan en model for arbejde med intern chatbot kan se ud.

Punkt 11: evt.
V/ alle
Bilag til punktet: Nej
1. Åbningstiden i DDH Kontaktcenter ml. kl. 18-20 Til næste styregruppemøde skal sekretariatet forberede statistik, der viser volumen i tidsrummet mellem kl. 18-10, således styregruppen kan lave en databaseret vurdering. 2. Status på kommuner i DDH Kontaktcenter samarbejdet • Lemvig kommune og Rebild kommune har sendt deres udmeldelse af DDH Kontaktcenter per 1. januar 2026. • Syddjurs kommune har annonceret deres udmeldelse efter politisk godkendelse per 1. juli 2026.

Næste DDH-styregruppemøder og DDH-repræsentantskabsmøder:

Dato:	Vært
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