

REFERAT Direktionen d. 25-06-2025

Mødedato Onsdag d. 25. juni 2025 kl. 09:00

Mødested Udvalgsværelse 1

Indholdsfortegnelse

Opsigelse af samarbejdet med Den Digitale Hotline (DDH).....	3
Gensidig orientering om status på implementering af reformer.....	5
Eventuelt.....	6
Lukket: Planlægning af budgetkonferencen	7
Lukket: Møde med borgmesteren.....	8

Punkt 1: Opsigelse af samarbejdet med Den Digitale Hotline (DDH)

00.14.20G01-1-25

Resumé

Lemvig Kommune har siden juli 2013 været en del af Den Digitale Hotline. Den Digitale Hotline startede som et samarbejde mellem kommunerne i Region Midtjylland om et fælles virtuelt callcenter. Via digitalt samarbejde hjælper medarbejderne i Den Digitale Hotline borgerne telefonisk 60 timer om ugen på tværs af kommunegrænser med navigering i digitale selvbetjeningsløsninger og med generelle spørgsmål.

Indstilling

Kommunaldirektøren indstiller:

- At Lemvig Kommune opsiger samarbejdet med Den Digitale Hotline med virkning fra 1. januar 2026.
- At Lemvig Kommune bevarer chatbot samarbejdet, så borgerne stadig kan få hjælp af AI til guidning på kommunens hjemmeside.

Beslutning

Indstillingen godkendt.

Sagsfremstilling

Samarbejdet om Den Digitale Hotline opstod, da der fra centralt hold blev arbejdet på at etablere et fællesoffentligt kontaktcenter, hvor alle henvendelser fra kommuner og stat skulle centraliseres et sted. Denne løsning indbefattede, at landets kommuner skulle overflytte medarbejdere til kontaktcentret, i lighed med den løsning der blev anvendt med oprettelse af Udbetaling Danmark. Samarbejdet startede oprindeligt mellem kommunerne i Region Midtjylland. Samarbejdet er løbende blevet udvidet og justeret til i dag at omfatte 16 kommuner i Region Midtjylland, 6 kommuner i Region Nord, 2 kommuner fra Region Sjælland og 6 kommuner fra Region Hovedstaden. Fra 1. januar 2025 vil der være 12 kommuner fra Region Midtjylland i samarbejdet, idet Holstebro, Herning, Skanderborg og Randers har meldt sig ud af samarbejdet. Tidligere har Silkeborg meldt sig ud af samarbejdet. Struer kommune har meldt sig ud af samarbejdet pr. 1.7.2025.

Samarbejdet var fra start tænkt som en hjælp til borgere, der havde udfordringer med at udfylde digitale ansøgninger, så de havde mulighed for hjælp udenfor de almindelige åbningstider i Borgerservice. Udvikling over tid har betydet, at der i dag er mindre fokus på selvbetjeningsløsninger.

Flere kommuner bruger DDH-kontaktcentret til omstilling og hjælp til tidsbestilling. Der har været samarbejde med Reno-Djurs i forbindelse med overgang til ny affaldsordning. Der arbejdes i øjeblikket på at indgå et partnerskab med Region Sjælland og der har været kontakter til Ældresagen Nationalt og Ældresagen lokalt i Aarhus kommune om et partnerskab.

Telefonerne bliver betjent af medarbejdere i kommunen og vagtplanen bliver lagt centralt fra. Det fremgår af aftalen om samarbejdet, at de medarbejdere, der passer telefonen i kontaktcentret, ikke samtidig må ekspedere borgere lokalt. Der er en 4-timers vagt hver uge i 2025 og vagterne ligger fortrinsvis fra 8 – 12 eller fra 12 – 16. Der er 5 medarbejdere fra Borgerservice der skiftes til at passe vagterne.

Der er ikke lagt op til, at der skal skæres i antal åbne timer i Den Digitale Hotline. Det betyder, at hver gang en kommune melder sig ud af samarbejdet, vil der blive flere vagter til de resterende kommuner. Da vagterne fortrinsvis ligger i åbningstiden i Borgerservice vil det betyde, at det vil trække flere ressourcer til Den Digitale Hotline i åbningstiden. Bemandingen i Borgerservice er løbende reduceret bl.a. på grund af besparelser på administrationen, og i forbindelse med den aktuelle rådhusbesparelse betyder det yderligere nedgang i ressourcerne i Borgerservice. Det vil derfor betyde, at det bliver vanskeligt at bemande Den Digitale Hotline og samtidig servicere de borgere, der har brug for hjælp i Borgerservice. Der er 3 kommuner der udgår af samarbejdet pr. 1.7.2025, hvilket vil betyde flere vagter til de kommuner, der er tilbage i samarbejdet.

Chatbotten ”MUNI” på lemvig.dk er også leveret af DDH-samarbejdet. Den er designet til at være en digital AI-hjælper, der kan besvare spørgsmål og guide borgerne på kommunens hjemmeside. MUNI på lemvig.dk har ca. 150 ”samtaler”

med borgerne hver måned. Anvendelsen er højere i perioder omkring valg og ved særlige opgaver som f.eks. overgangen fra NemID til MitID.

Økonomiske konsekvenser

Den samlede årlige driftsudgift i årsregnskabet 2024 til Den Digitale Hotline var på 8.967.436,42 kr. Udgiften fordeles mellem de enkelte kommuner i forhold til indbyggertallet. Lemvig kommunes andel i 2024 var på 1,01%. Udgiften for Lemvig kommune i 2024 er på 27.465,38 kr., der betales dels via medarbejdertimer og dels via Borgerservices budget. Der har i 2024 været 225 borgere i Lemvig kommune der har benyttet Den Digitale Hotline. I 2025 har der indtil nu været 108 borgere der har benyttet Den Digitale Hotline. Faldet i antallet af borgere i Lemvig kommune, der anvender Den Digitale Hotline, tyder ikke på, at den ændrede åbningstid på Rådhuset har øget behovet, tværtimod.

Aftalen kan opsiges med ½ år varsel fra den 1.1. eller den 1.7. i et år.

Punkt 2: Gensidig orientering om status på implementering af reformer

00.18.04G01-1-24

Resumé

Gensidig orientering om status på implementering af reformer.

Indstilling

Kommunaldirektøren indstiller:

- At der gives en orientering om status på implementering af reformer.

Beslutning

Intet nyt.

Sagsfremstilling

Direktørerne orienterer om status på implementering af reformer i deres fagområder.

Punkt 3: Eventuelt

00.15.00I00-1-24

Beslutning

Intet.

Punkt 4: Lukket: Planlægning af budgetkonferencen

00.30.10P19-4-24

Punkt 5: Lukket: Møde med borgmesteren

00.01.00I00-1-24