



Overskrift	Opsigelse af medlemskab i den digitale hotline
Udvalg	Økonomiudvalget
Forslagsstiller	Administrationen
Udgiftstype	Serviceudgifter

Beløb i 1.000 kr. 2026-priser	2026	2027	2028	2029
Nuværende budget	300	300	300	300
Budgetændring – drift				
Besparelse	-130	-260	-260	-260
Investering -Drift	30	60	60	60
Samlet ændring (Netto)	-100	-200	-200	-200
Personalekonsekvenser				
Ændring i antal årsværk	-	-	-	-

Note: (-) = mindreudgift/merindtægt, (+) = merudgift/mindreindtægt

1. Resumé

Høje-Taastrup Kommune (HTK) er medlem af Den Digitale Hotline (DDH), som håndterer simple borgerserviceopkald for en række kommuner, og nu også fra renovationsselskaber og sundhedssektoren. Denne udvikling vurderes at have udvandet formålet og medført lavere kvalitet, bl.a. viderestilles mange borgere til Høje-Taastrup Kommune i stedet for at få hjælp via den digitale hotline. Udover DDH har HTK siden september 2024 brugt en voicebot, som kan svare borgere på de mest almindelige spørgsmål til kommunen. Det foreslås, at Høje-Taastrup Kommune udtræder af DDH og i stedet supplerer voicebot med en chatbot-funktion på hjemmesiden.

2. Status

HTK er medlem af Den Digitale Hotline (DDH), som en af ca. 23 kommuner. DDH har åbningstid fra mandag til torsdag fra kl. 8.00 til kl. 20.00, fredag fra kl. 8.00 til kl. 16.00 og søndag fra 16.00-20.00. Lørdag er lukket. Åbningstiden er længere end Høje-Taastrup Kommunes åbningstid, hvor kontaktcenteret er åbent for telefonisk betjening mandag-onsdag kl. 10.00-14.30, torsdag kl.10.00 til 17.00 og fredag kl. 10.00 til 13.30. Hensigten med DDH er, at give borgerne mulighed for at straks-afklare mere simple borgerservice henvendelser, men for opkald der kræver viden om HTK og tilgængelighed til en sagsbehandler, kan DDH ikke anvendes.

Der er ca. 35-40 Høje-Taastrup borgere, som får afklaret deres henvendelse hos DDH dagligt, heraf ligger ca. 15 daglige henvendelser uden for HTK's åbningstid. Til sammenligning ringer der ca. 350 borgere dagligt til HTK's kontaktcenter i kommunens åbningstid. Derfor er HTK's borgeres anvendelse af DDH ret begrænset.

Den faglige kvalitet af DDH opleves som svingende. Det viser sig i den faldende brugertilfredshed, faldende svarprocent fra DDH samt at den gennemsnitlige kø-tid er steget med 93 pct. det seneste år. Stigningen i samtaletiden hos DDH vidner samtidig om øget kompleksitet i de opkald som skal håndteres via DDH. Senest har DDH indlemmet 3 jyske affaldsselskaber i samarbejdet, og fokus på borgerserviceområdet er derfor blevet mindre. Ligesom DDH har indlemmet "Min Dialog", som er en platform for sundhed- og omsorgsområdet i Aarhus Kommune.



DDH bemandes af medarbejdere fra medlemskommunerne og det stiller store krav til medarbejdernes fleksibilitet at betjene borgere fra mange kommuner og senest affaldsselskaber.

Flere kommuner har på det seneste forladt DDH-samarbejdet. Senest har bl.a. Roskilde, Aalborg, Skive, Struer og Odsherred meldt sig ud af DDH.

Da HTK tilsluttede sig aftalen om det fælleskommunale kontaktcenter, var der ca. 45 medlemskommuner. I 2025 er der 23 medlemskommuner. Den svingende kvalitet betyder bl.a. at borgere, der kontakter DDH, bliver bedt om at kontakte Høje-Taastrup Kommune for hjælp.

Siden september 2024 har HTK også brugt voicebotten Kiri, som er en robot som kan svare borgere på de mest almindelige spørgsmål til kommunen. Den afklarer knap 2.000 opkald fra borgere pr. måned og håndterer ca. 38 pct. uden viderestilling. Et tal der er stigende. Kiri benyttes også uden for åbningstid, f.eks. 250 opkald fra borgere i tidsrummet kl. 8–9 i april måned.

Administrationen kvalitetssikrer voicebotten Kiri løbende ved at gennemgå Kiris svar sammen med de fagansvarlige, hvilket bidrager til at Kiri løbende forbedres, så den kan hjælpe borgerne. Som eksempel har voicebotten besvaret spørgsmål indenfor følgende emner i april: 200 til Sundhed- og Omsorg, 185 Flytninger og adresse, 180 Bolig og byggeri, 170 Beskæftigelse, 100 Kørekort, 90 MitID, 27 Tidsbestilling.

3. Ændringsforslag

Det foreslås, at HTK melder sig ud af DDH og i stedet fokuserer på anvendelsen af voicebot i borgerservice samt implementerer en chatbot-løsning. HTK's voicebot betyder, at du kan tale med robotten og få hjælp til mere simple borgerservice spørgsmål. En chatbot gør det muligt for borgeren at skrive spørgsmål til kommunen via en robot på kommunens hjemmeside. Mange borgere foretrækker at kunne skrive med en chatbot, og der vil derved tages hensyn til både ønsker og behov for både tale og chat muligheder. En række kommuner har en sådan chatbot løsning på deres hjemmeside, f.eks. Roskilde og Hvidovre.

I forhold til det relativt få antal Høje-Taastrup borgere, der anvender DDH uden for almindelig åbningstid, så vurderes betydningen for den gode borgerservice begrænset ved at udtræde af DDH. Ligesom hos DDH kan voicebotten og chatbotten svare på mere simple borgerservice henvendelser samt henvendelser til andre fagområder.

Administrationen foreslår, at HTK opsiger samarbejde med DDH senest den 31.12.2025. Der er 6 måneders opsigelse på DDH og HTK vil derfor kunne udtræde af samarbejdet den 30.6.2026.

Roskilde Kommune er som en af de seneste kommuner udtrådt af DDH og har implementeret voicebot og chatbot. I Roskilde Kommune vurderes voicebot og chatbot løsningen som tilfredsstillende også set i sammenhæng med, at kommunen ikke længere er en del af DDH.

4. Konsekvens

Nogle borgere vil opleve ikke længere at kunne få svar på mere simple borgerservicehenvendelser via en medarbejder fra DDH uden for kommunens åbningstid. Til gengæld vil voicebotten og chatbotten kunne hjælpe med de mere simple borgerservice forespørgsler døgnet rundt.

5. Investeringsbehov

Forslaget indebærer en investering på 30.000 kr. i 2026 og 60.000 kr. fra 2027 og frem.

6. Relevante dokumenter eller sammenhæng til andre bidrag

Forslaget har ingen sammenhæng til andre prioriteringsbidrag.

7. Eventuelt bemærkninger fra HU

Ingen bemærkninger.



