

DDH

Beredskab



voice

DDH



kontaktcenter

DDH



chatbot

DDH

The logo for KL, consisting of the letters 'KL' in a bold, white, sans-serif font.

Pejlemærke for Fremtidens Borgerservice:

*”Borgerservice kan bidrage ved aktuelle
hændelser i samfundet”*



Beredskab har været et strategisk
fokusområde i DDH i 2023-2025 strategien

Hvad er DDH Beredskab



DDH Beredskab er anvendelsen af DDH-samarbejdets servicekanaler, når en kommune, region eller hele landet oplever en krise, der udfordrer myndighedens egne muligheder for at kommunikere på tilstrækkelig vis med borgerne.

HVAD

Høj
tilgængelighed
(60 timer+)

200 aktive
agenter

Skalerbar
kapacitet

Tværkommunal
koordinering og
infrastruktur

HVORDAN

Strategisk
kriseledelse &
Krisestab

Medlems-
kommunernes
forpligtelser

HVORFOR

Vi hjælper hinanden med at
hjælpe borgere

DDH Beredskab: Organisering

DDH Beredskab Organisation

Den strategiske kriseledelse DDH Styregruppen

Kriseleder

Det overordnede ansvar
for DDH Beredskab
indsatsen

DDH sekretariat
projektleder
+ stedfortræder fra DDH
Styregruppen

Logfører

Understøtter
kriseleder

DDH sekretariat
logfører
+ stedfortræder

Procesansvarlig

Kontakt til selvbetjening.nu
Kontakt til agenter
Faglig kontakt med berørte
kommune/myndighed

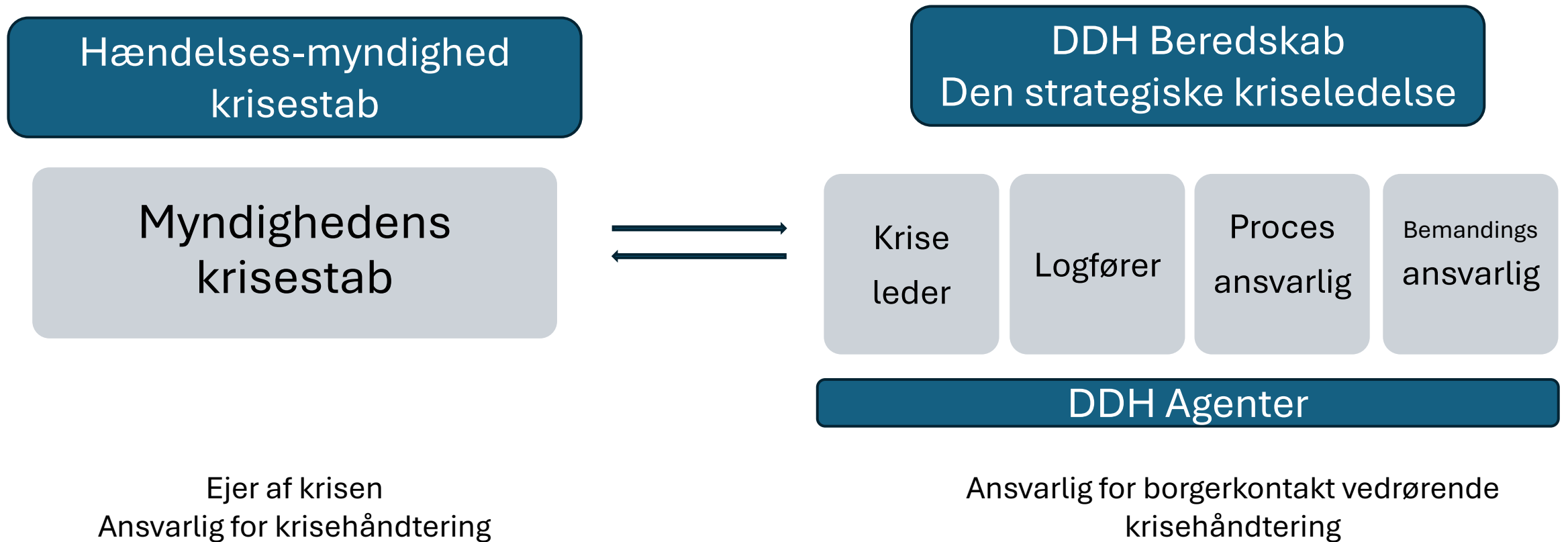
DDH sekretariat
procesansvarlig
+ stedfortræder

Bemandings- ansvarlig

Kontakt til Plangy
Oplæg til bemanding
Kontakt med medlemskommuner
omkring bemanding

DDH sekretariat
bemandingsansvarlig
+ stedfortræder

Samspil ml. hændelsesmyndighed og DDH



Hændelsesmyndigheds ansvar

Informationsflow og systemadgang

- Sikre at DDH Beredskabsguiden bliver udfyldt i selvbetjening.nu med korrekt information.
- Opdatere guiden med nyest information i et aftalt interval tilpasse den specifikke hændelse.
- Hvis relevant, sikre at adgang gives til relevante fagssystemer for DDH-medarbejdere

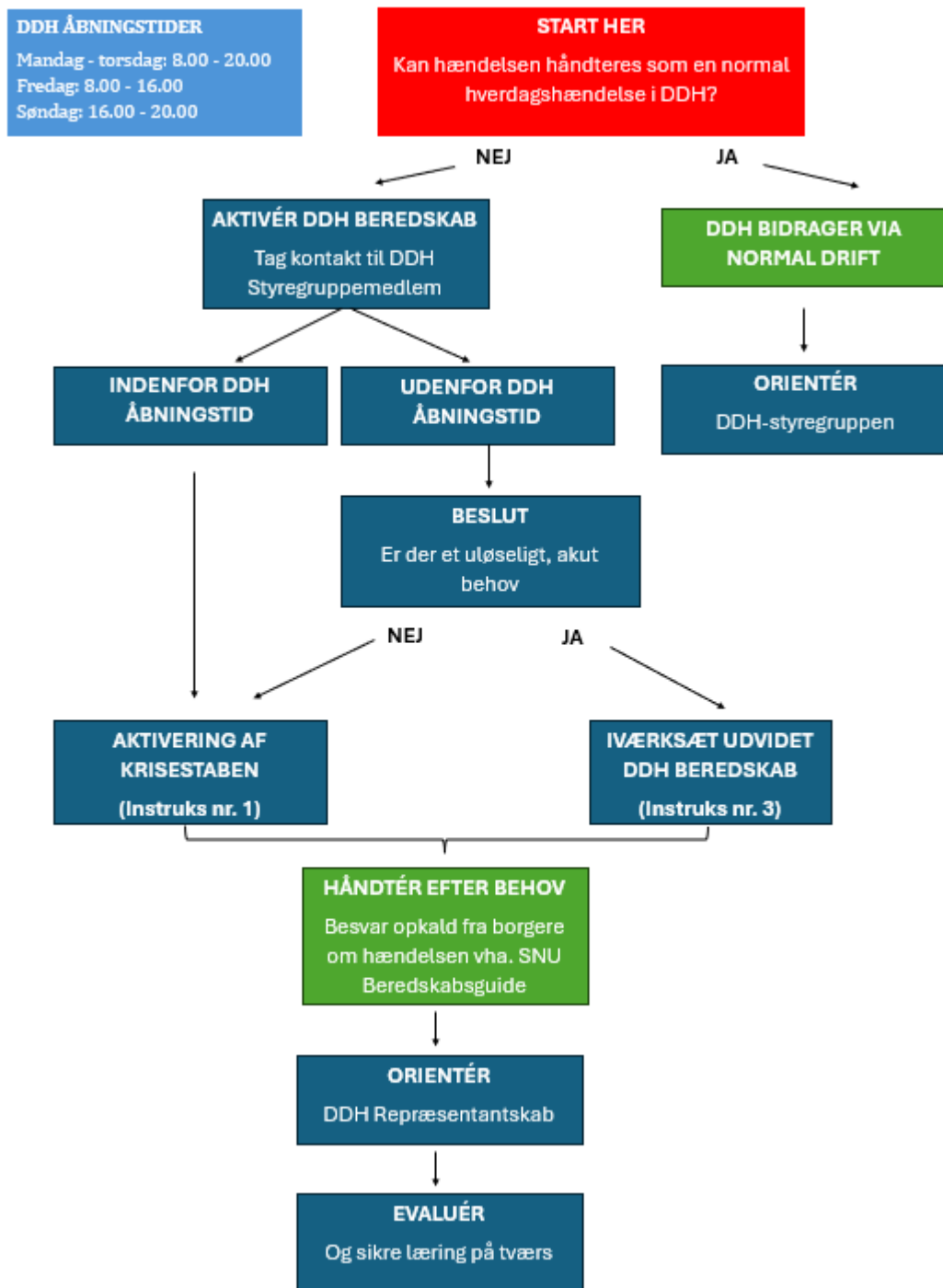
Borger kommunikation omkring DDH-kanalerne

- Opsætte myndigheds IVR korrekt, således borgeropkald ledes over i DDH kontaktcenter
- Inkluderer DDH kontaktinformation i borgervendt kommunikation
- Opsætning af voicebot i lokalt telefonsystem, hvis aktiveret
- Installation af chatbot, hvis aktiveret

Evaluering af hændelsen og forventet volumen

- Holde DDH Krisestaben ajourført med myndighedens håndtering af hændelsen og forventet tilbagevenden til normal drift
- Bidrage til beslutning om opjustering af bemanning i DDH Kontaktcenter

DDH Beredskab: Arbejdsgang & undervisning



Hvordan aktiverer jeg
DDH Beredskab?

DDH Beredskab: Klar, parat, start

Akutguide - nødberedskab

Information til borger

Formål (kun til den der udfylder guiden) - slet inden aktivering

Denne guide skal sikre, at medarbejdere, der besvarer henvendelser fra borgere, har de nødvendige oplysninger og redskaber til at:

- Give korrekt og relevant information til borgerne i jeres kommune.
- Henvise videre til relevante instanser.
- Holde sig opdateret om situationens udvikling.

2. Omfang

Fra torsdag 3 juli 2025, klokken 08:04 har det været et større IT-nedbrud i Halsnæs kommune der har medført at deres kontaktcenter/omstilling ikke kan modtage opkald. Der er sat en relevant IVR op. Ikke akutte henvendelsen anvend Notemailed i denne guide, så ringer relevant personale tilbage hurtigst muligt. Akutte henvendelser (se punkt 6). Borgerne vil ikke direkte blive påvirket af nedbruddet.

3. Kort status på hændelsen (opdateres løbende)

Eksempel: "Der er sket et større IT-nedbrud, som påvirker flere kommunale systemer. Teknikere arbejder på at løse problemet. Der er ingen fare for borgernes sikkerhed. Vi opdaterer igen kl. 12:00."

4. Formodet Tidsperspektiv

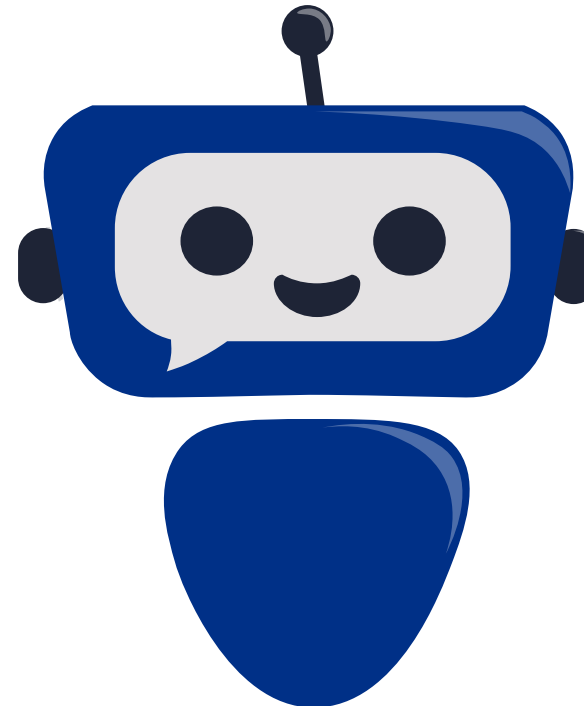
- Starttidspunkt for hændelsen: 08:04 30.07.25
- Forventet varighed: inden for 24 timer"
- Næste opdatering forventes: 12:00

5. Hvad kan medarbejderne hjælpe borgerne med?

Situation	Handling
Borger spørger hvad der sker	Giv kort beskrivelse (se punkt 3)
Borger har brug for praktisk hjælp	Henvis til relevante kontaktpersoner (se punkt 6)
Borger er utryk eller bange	Lyt, anerkend og informer om, at kommunen håndterer situationen
Borger har brug for akut hjælp	Brug akutnumre (se punkt 6)

SNU Beredskabsskabelon & banner

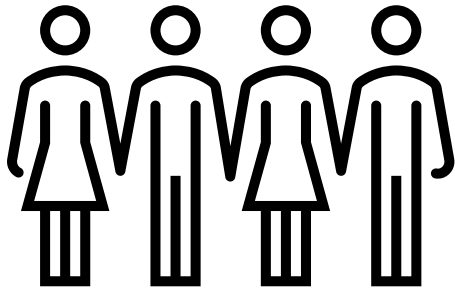
Ved aktivering af DDH Beredskab skal hændelsesmyndigheden udfylde SNU Beredskabsguiden i samarbejde med DDH Proces ansvarlig



Chat- og voicebot ved DDH Beredskab

Hvis relevant aktiveres chat- og voicebot via information fra SNU guiden via DDH logfører.

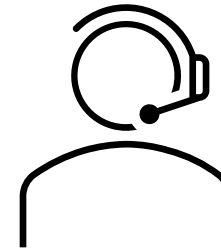
DDH Beredskab: Klar, parat, start



Skrivebordsøvelse:

Nord Energinet bliver ramt af et hackerangreb, så der ikke kan leveres strøm. Indenfor 2 timer vil kommunerne ikke kunne modtage kald, fordi telemasterne er uden strøm efter to timer

Hvornår: 1. kvartal 2026



Undervisning i samarbejde med Østjylland Brandvæsen:

En virtuel undervisning i generel kommunikation med borgere i krisesituationer samt hvordan DDH Beredskab arbejdsgange er struktureret.

Hvornår: 1. kvartal 2026

DDH Beredskab: Klar, parat, start

Idriftsættelsen af DDH Beredskab skal ske hurtigst muligt!

Forventeligt i 1. kvartal, når undervisning er gennemført.

DDH Beredskab: Stedfortrædere til DDH Beredskab krisestaben

DDH Beredskab Organisation

DDH Styregruppen indstiller, der skal findes stedfortræder til følgende roller i krisestaben:

- DDH logfører
- DDH procesansvarlig
- DDH bemandingsansvarlig
- Medarbejderne skal afsætte tid til:
 - Oplæring i arbejdsgange (En arbejdsdag)
 - Undervisning i beredskab og øvelse for krisestaben (En arbejdsdag)
 - Tid brugt, hvis DDH Beredskab aktiveres og stedfortræder skal træde til (?)

DDH Beredskab Organisation

Den strategiske kriseledelse DDH Styregruppen

Kriseleder

Det overordnede ansvar
for DDH Beredskab
indsatsen

DDH sekretariat
projektleder
+ stedfortræder fra DDH
Styregruppen

Logfører

Understøtter
kriseleder

DDH sekretariat
logfører
+ stedfortræder

Procesansvarlig

Kontakt til selvbetjening.nu
Kontakt til agenter
Faglig kontakt med berørte
kommune/myndighed

DDH sekretariat
procesansvarlig
+ stedfortræder

Bemandings- ansvarlig

Kontakt til Plangy
Oplæg til bemanning
Kontakt med medlemskommuner
omkring bemanning

DDH sekretariat
bemandingsansvarlig
+ stedfortræder

DDH Beredskab Organisation

Skriv til Rikke på ribch@aarhus.dk, hvis du har spørgsmål eller ønsker at bidrage med en medarbejder til DDH Krisestaben:

- DDH logfører
- DDH procesansvarlig
- DDH bemandingsansvarlig

Stedfortrædere skal findes, inden undervisningen kan finde sted.

DDH Beredskab: En service for alle

DDH Beredskab er for alle

DDH Styregruppen indstiller, at DDH Beredskab er en service, som kan aktiveres og tilkøbes af alle myndigheder, der har behov for det.

Økonomimodel:

Medlem: Betalingsforpligtelse ved behov for udvidet åbningstid og/eller ekstra kapacitet i DDH Kontaktcenter ved aktivering af DDH Beredskab

Ikke-medlem: Betalingsforpligtelse ved aktivering af DDH Beredskab

Opsummering

Indstillinger til DDH Repræsentantskab

1: Stedfortræder roller til:

- Logfører
- Procesansvarlig
- Bemandingsansvarlig

2: DDH Beredskab for alle

- Økonomimodel for medlem
- Økonomimodel for ikke-medlem