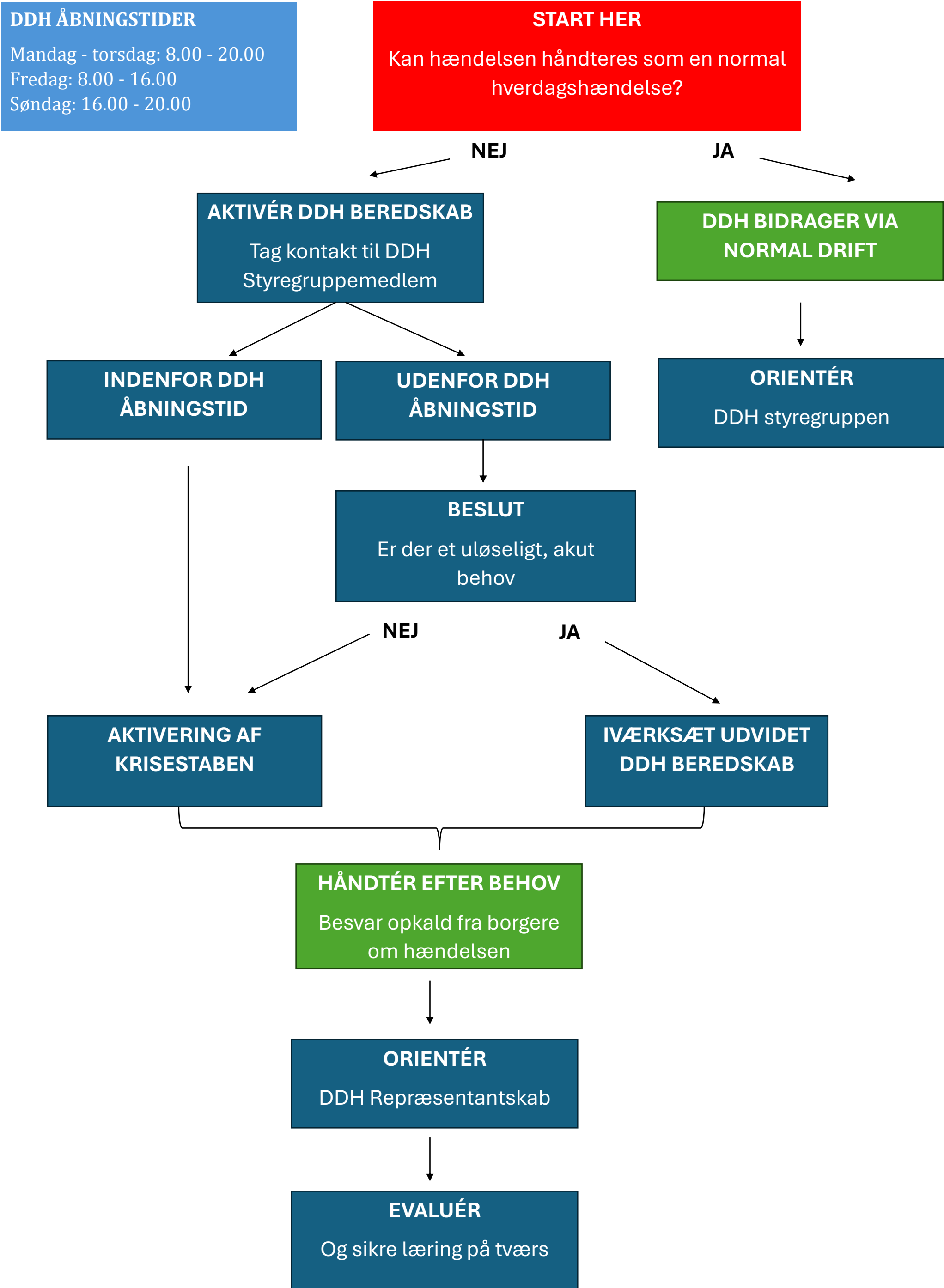




Instruks nr. 1 til DDH Beredskab

Opgave: Aktivering af krisestaben

Instruks nr. 1 anvendes, når et eller flere medlemmer af den strategiske kriseledelse har fået en henvendelse, der nødvendiggør aktivering af DDH-krisestaben.
DDH Krisestaben kan som udgangspunkt kun aktiveres indenfor DDH Kontaktcenter åbningstid.

Ansvar/ledelse

Styregruppemedlemmet, som har fået henvendelsen, tager kontakt til følgende:

- DDH-styregruppen
- DDH Kriseleder eller Kriseleder stedfortræder

Procedurer

A. Beslutning om aktivering

Sammen med kriseleder og mindst 2 øvrige styregruppemedlemmer beslattes:

- Om krisestaben skal aktiveres
- Hvorvidt eksisterende vagtplan skal opjusteres på nuværende tidspunkt
- Afklare primær kontaktperson med hændelses-myndighed

B. Varsling / aktivering af krisestabsmedlemmer

Kontakt krisestabens medlemmer (via telefon (privat og arbejdstelefon) og oplys:

- At DDH Beredskab er blevet aktiveret og på hvilket niveau
- Hvornår og hvor der afholdes det første stabsmøde
- Hvilke opgaver, der kan påbegyndes inden første stabsmøde

C. Orientering af relevante aktører

Orienter DDH Repræsentantskab og oplys:

- DDH Beredskab er blevet aktiveret af kommune X på grund af hændelse X
- Annoncer behovet for øget vagtplan kapacitet, hvis nødvendigt

Eventuelle bemærkninger

Det er muligt at opjustere DDH Kontaktcenter kapacitet løbende, selvom det ikke beslattes ved aktivering af DDH Beredskab. Se instruks 3 for denne procedure.

Bilag 3

Instruks nr. 2 til DDH Beredskab

Opgave: Første møde for Krisestaben

Instruks nr. 2 anvendes, når den strategiske kriseledelse har aktiveret DDH Beredskab og de fire medlemmer i DDH-krisestaben skal mødes.

Ansvar/ledelse

Kriselederen er ansvarlig for at sikre, at rollerne i krisestaben er fuldt besat til første møde i krisestaben. Mødet foregår på Teams.

Kontaktpersonen fra hændelses-myndigheden skal deltage i første møde i krisestaben.

Kriseleder skal i samarbejde med hændelses-myndigheden medbringe et samlet situationsbillede til første møde i krisestaben.

Procedurer

A. Gennemgang af situationsbillede

Kriseleder og kommune kontaktperson fremlægger situationsbillede:

- Beskriv hændelsen og indvirkning på borgernes hverdag
- Orienter om foreløbige beslutning om opjustering af DDH Kontaktcenter kapacitet
- Logfører dokumenter situationsbillede

B. Status på nuværende bemanning

Bemandingsansvarlig giver en status på:

- Nuværende bemanning
- Vurdering af forventet behov fra hændelses-myndighed og en eventuel opjustering af vagtplan.

C. Aktivering af chat- og voicebot

Kriseleder og kontaktperson fra hændelses-myndighed beslutter, hvorvidt chat- og voicebot kanalen skal aktiveres

- Hvis DDH AI kanalerne skal aktiveres, igangsættes instruks 4 via logfører

D. Udfyldning af DDH Beredskabsskabelon (SNU)

DDH Procesansvarlig opstarter i samarbejde med kommunekontaktperson selvbetjening.nu guide:

- Kommunekontaktpersonen skal have adgang til guiden og skal kunne udfylde al information
- Guiden skal være udfyldt med tilstrækkelig information under første krisemøde eller umiddelbart lige efter.
- Når guiden er udfyldt, skal DDH Procesansvarlig informeres

E. Orientering af aktivering af DDH Beredskab til agenter

Orienter DDH agenter om aktivering af DDH Beredskab og oplys:

- Procesansvarlig orienterer via Yammer samt e-mail til kommunekontaktpersonerne om aktivering af DDH Beredskab
- På Yammer skal det samlede situationsbillede og selvbetjening.nu guide kunne tilgås.
- Procesansvarlig skal via kommunekontaktpersoner sikre, at agenter, der er på vagt, når DDH Beredskab aktiveres, er blevet orienteret.

F. Opstart af DDH Beredskab

- Hvis situationsbillede og selvbetjening.nu guide er klargjort og er tilgængeligt for DDH-agenter, så kan DDH Beredskab services opstartes
- Hændelseskommunen leder borgere efter til DDH via deres IVR. DDH Procesansvarlig koordinerer opsætning og tidspunkt med hændelses-myndighed
- Når DDH Beredskab opstartes, informerer Kriseleder DDH Styregruppe og DDH Repræsentantskab.

G. Næste skridt

- Kriseleder har ansvaret for at indkalde til næste møde i krisestaben afstemt med kontaktpersonen fra hændelses-myndigheden samt aftale en kadence på updates fra hændelses-myndigheden.
- Hvis der laves ændringer i selvbetjening.nu guiden, så skal procesansvarlig informeres, så information kan videregives til agenterne.
- Hvis den nødvendige information ikke er færdiggjort under første møde i krisestaben, så skal kriseleder indkalde til næste møde, hvor opstarten kan påbegyndes.

Eventuelle bemærkninger

Instruks nr. 3 til DDH Beredskab

Opgave: Opjustering af vagtplan

Instruks nr. 3 anvendes, når der er behov for en opjustering af DDH Kontaktcenter kapacitet.

Ansvar/ledelse

Kriselederen i samarbejde med bemandingsansvarlige og kontaktpersonen fra hændelses-myndigheden har ansvaret for at sammenholde vagtplan, eksisterende og forventede volumen på opkald.

Hvis der opstår et behov for at udvide den nuværende kapacitet i DDH Kontaktcenter, så skal Kriseleder indkalde krisestaben og den strategiske kriseledelse til et Teamsmøde. De følgende punkter skal gennemgås på mødet.

Procedurer

A. Gennemgang af nuværende situationsbillede

Kriseleder og kommune kontaktperson fremlægger nuværende situationsbillede:

- Giver status på hændelsen og indvirkning på borgernes hverdag

B. Status på nuværende bemanning

Bemandingsansvarlig giver en status på:

- Nuværende bemanning
- Vurdering af forventet behov fra hændelses-myndighed
- Oplæg til opjustering af vagtplan.
- Den bemandingsansvarlige ligger vagter svarende til den godkendte opjustering i Plangy og på markedspladsen

C. Godkendelse og kommunikation til DDH Repræsentantskab

DDH Styregruppe skal:

- Godkende / ikke godkende opjusteringen af vagtplanen
- Hvis godkendt, skal medlem fra DDH Styregruppen skrive til alle i DDH Repræsentantskab med forespørgsel om, at ekstra vagter skal dækkes.
- Kommunerne dækker de nødvendige vagter via markedspladsen i Plangy. Vagterne skal dækkes efter et frivillighedsprincip.
- Vagterne, der dækkes udenfor normal åbningstid i DDH Kontaktcenter, vil følge vilkår i godkendt HK aftale.

D. Løbende evaluering af vagtplan

Kriseleder og Bemandingsansvarlig skal løbende monitorere:

- Kapacitet i DDH Kontaktcenter
- Volumen af opkald
- Med udgangspunkt i ovenstående vurderes det, hvornår vagtplan kan går i normal drift igen eller skal opskaleres yderligere.

Eventuelle bemærkninger

Instruks nr. 4 til DDH Beredskab

Opgave: Aktivering af chat- og voicebot kanalerne
Instruks nr. 4 anvendes, hvis der er behov for at aktivere chat- og voicebot kanalerne til håndtering af borgerkontakten vedrørende hændelsen.

Ansvar/ledelse
Kriselederen har i samarbejde med kontaktpersonen fra hændelses-myndigheden ansvaret for at beslutte, hvorvidt chat- og voicebotten skal aktiveres.
Det er logføreren, der har ansvaret for at gennemføre proceduren.

- Procedurer**
- A. **Aktivering af chat- og voicebot**
Kriseleder og kontaktperson fra hændelses-myndighed beslutter den bedste opsætning baseret på informationsflow:

 - Chat og voice giver generative svar baseret på specifik selvbetjening.nu guide (anbefales)
 - Chat og voice giver generative svar baseret på specifik hjemmeside URL (anbefales)
 - Chat og voice giver regelbaserede svar baseret på information fra myndighed
- B. **Opsætning af chat- og voicebot svar**
Logfører tager kontakt til DDH AI team med bestillingen, der inkluderer:

 - Ønsket opsætning
 - Relevant database (selvbetjening.nu guide, URL, spørgsmål/svar)
- C. **Installation af chat- og voicebot**
Logfører deler installationsvejledning til chatbot og telefonnummer til viderestilling til voicebot til hændelses-myndighed:

 - Myndigheden skal installere chatbotten jf. installationsvejledningen.
 - Myndigheden skal viderestille til voicebot telefonnummer i eget telefonsystem, hvor relevant
- D. **Løbende evaluering af chat- og voicebot**
Logfører og kontaktperson fra hændelses-myndighed skal koordinere følgende:

 - Hændelses-myndighed skal informere om updates af selvbetjening.nu eller hjemmeside URL til logfører
 - Logfører sikrer, at en oversigt over borgerhenvendelser kommunikeres tilbage til hændelses-myndigheden
- Eventuelle bemærkninger**

Bilag 6

Rollebeskrivelse: DDH Kriseleder

Rolle: Projektleder i DDH-samarbejdet

Formål med rollen:

Kriselederen har det overordnede ansvar for ledelse og koordinering i DDH Krisestaben under en indmeldt hændelse, hvor en eller flere af DDHs servicekanaler aktiveres på vegne af én eller flere kommuner, regioner eller på et nationalt plan. Krislederen sikrer, at DDHs krisestab samles, og at krisestaben har den nødvendige information og mandat for at kunne iværksætte DDH Beredskab.

Hovedopgaver og ansvar

1. **Aktivering af beredskabet**

- Vurdere og beslutte, hvornår DDHs beredskab skal aktiveres i samarbejde med styregruppen og berørte offentlige myndighed.
- Koordinere det indledende Teams-møde for DDH Krisestaben samt kontaktperson fra hændelses-myndighed.
- Sikre tydelig kommunikation til alle DDH Styregruppe og DDH Repræsentantskab om aktiveringen.

2. **Strategisk ledelse under krisen**

- Overvåge og styre den samlede indsats i samarbejde med logfører, proces og bemandingsansvarlige.
- Træffe beslutninger om prioriteringer og fordeling af ressourcer.
- Være ansvarlig for, at overblik og fremdrift fastholdes – især ved længerevarende eller komplekse hændelser.
- Fastholde kontakten til kontaktperson ved hændelses-myndighed.

3. **Kommunikation og koordinering**

- Sikre koordinering mellem DDH Krisestaben og de berørte kommuner.

4. **Afslutning og evaluering**

- Initiere og lede evaluering og debriefing efter hændelsen – inkl. ledelse, DDH-agenter og øvrige nøglepersoner.
- Vurdere målepunkter: fx svartider, antal besvarede kald, anvendte guides og borgerpåvirkning.
- Sikre implementering af læring i den fremtidige beredskabsplanlægning.

Eventuelle bemærkninger

Rollebeskrivelse: DDH Logfører

Rolle: Sekretariat medarbejder i DDH

Formål med rollen:

Logføreren er ansvarlig for systematisk dokumentation af alle relevante beslutninger, hændelser, observationer og handlinger under en beredskabssituation. Rollen understøtter kriselederen og det øvrige DDH Krisestab ved at sikre, at der føres en nøjagtig og rettidig log, der kan anvendes til evaluering, koordinering og læring.

Hovedopgaver og ansvar

- Dokumentation under hændelsen**
 - Føre løbende log over alle beslutninger, aktiviteter og vigtige informationer under håndteringen af hændelsen.
 - Sikre at loggen er tidsstempelt og struktureret, så den kan anvendes i evaluering efterfølgende.
 - Registrere hvem der træffer beslutninger, og hvilke begrundelser der gives.
- Understøttelse af kriseleder**
 - Deltage i alle strategiske møder og notere beslutninger, opfølgninger og ansvarlige personer.
 - Hjælpe kriselederen med overblik og dokumentation, så fokus kan være på ledelse og koordinering.
 - Sikre informationsoverlevering til DDH AI serviceteamet ved aktivering af chat- og voicebot
- Overblik og statusdeling**
 - Bidrage til statusrapporter til den offentlige myndighed, hvor hændelse er sket ved at hente data fra PowerBI, boost.ai og formidle udviklingen til kriselederen
- Afslutning og evaluering**
 - Klargøre loggen til evaluering og sikre, at den arkiveres korrekt efter hændelsens afslutning.
 - Deltage i debriefing med fokus på dokumentationens rolle i håndteringen af hændelsen.

Eventuelle bemærkninger

Bilag 8

Rollebeskrivelse: DDH Procesansvarlig

Rolle: Sekretariat medarbejder i DDH

Formål med rollen:

Den procesansvarlige sikrer, at DDHs agenter har den nødvendige viden via selvbetjening.nu guides, information og støtte til at kunne håndtere borgerhenvendelser korrekt og effektivt under en ekstraordinær hændelse. Rollen fungerer som bindeled mellem agenterne, kommunernes systemer og kontaktcentrets praksis, og sørger for, at processer og informationer er opdaterede og tilgængelige for agenterne.

Hovedopgaver og ansvar

1. **Informationsflow og systemadgang**

- Sikre at DDH-agenter har opdaterede guides, arbejdsgange og instruktioner via selvbetjening.nu og andre relevante platforme.
- Holde løbende kontakt med Selvbetjening.nu
- Sørge for, at adgange til nødvendige systemer og informationer (f.eks. Puzzel, kommunale fagsystemer) er intakte og funktionsdygtige.

2. **Kvalitet og korrekthed i borgervejledning**

- Koordinere med kontaktperson fra hændelses-myndighed for at indhente svar på konkrete borgerhenvendelser, hvis viden mangler.
- Sikre, at agentsvar følger gældende praksis og kommunale beslutninger i situationen.
- Afklare "hvad må vi sige og love på kommunens vegne".

3. **Støtte til DDH-agenter**

- Være til rådighed for DDH-agenter via Yammer eller anden aftalt kanal, så spørgsmål og problemstillinger kan afklares hurtigt.
- Være opmærksom på agenternes trivsel – især ved længerevarende beredskaber.
- Indhente tilbagemeldinger om arbejdspress, uklarheder eller støttebehov.
- Bidrage til en tryk og professionel arbejdssituation under krisen.

4. **Koordinering med kommuner**

- Samarbejde med kontaktperson fra hændelses-myndighed for at indhente og dele vigtig viden.
- Give vejledning til IVR opsætning
- Ved behov, koordinere justeringer i kommunernes sagsbehandlingsflow, så de matcher den aktuelle situation.

Eventuelle bemærkninger

Bilag 9

Rollebeskrivelse: DDH Bemandingsansvarlig

Rolle: Sekretariat medarbejder i DDH

Formål med rollen:

DDH Bemandingsansvarlige har ansvaret for, at DDH kontaktcentret er korrekt bemandet under en hændelse. Det indebærer overblik over tilgængelige agenter og koordinering af vagter med medlemskommunerne. Rollen er afgørende for, at DDH kan opretholde en stabil og effektiv bemanding i beredskabsdrift – også over længere tid. Hvis der er akut behov for yderligere opjustering af vagtplan, så er det den bemandingsansvarlige, der skal række ud til kriselederen for at få dette til at ske.

Hovedopgaver og ansvar

1. **Bemanding og vagtplan**

- Skabe overblik over tilgængelige DDH-agenter og deres kompetencer.
- Udmelde vagter og sikre, at alle relevante tidsrum dækkes.
- Justere vagtplanen ved sygdom, forlængede åbningstider eller ændringer i belastningen.

2. **Agentkommunikation vedrørende vagtplan**

- Udsende klare meldinger om vagtplan og bemanding via Yammer og/eller andre aftalte kanaler.
- Sikre, at agenterne ved, hvem der har vagt

3. **Overblik og opfølgning**

- Samarbejde med logfører og kriseleder om status på bemanding og drift.
- Lave oplæg til opjustering, hvis dette aktiveres
- Monitorere statistik i Puzzel (fx køtid og call flow) og lave justeringer af telefonsystemet for at imødekomme den specifikke hændelse (eksempelvis fjerne call back i given kommune)

Eventuelle bemærkninger

Rollebeskrivelse: Kontaktperson for hændelses-myndighed

Rolle: Medarbejder i kommunen, der er en del af kommunens krisestab ved den aktuelle hændelse.

Formål med rollen:

Den Kommuneansvarlige vil være det primære bindeled mellem DDH Krisestaben og kommunen. Derfor er det helt centralt ved aktivering af DDH Beredskab, at kommunen udpeger en kommuneansvarlig. Rollen har til ansvarlig at sikre, at DDH er ajourført ift. Hændelsen, forløbet og myndighedens håndtering af hændelsen, så DDH servicekanaler kan aktiveres fyldestgørende.

Hovedopgaver og 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. Koordiner dette med DDH procesansvarlig.
 - Hvis relevant, sikre at adgang gives til relevante fagssystemer for DDH-medarbejdere
- Borger kommunikation omkring DDH-kanalerne**
 - Opsætte myndigheds IVR korrekt, således borgeropkald leder 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

Eventuelle bemærkninger