



voice
DDH



kontaktcenter
DDH



chatbot
DDH

DDH Beredskab

Indholdsfortegnelse

1. Introduktion.....	2
2. Hvad er DDH Beredskab.....	2
3. Hvad er DDH Beredskabsaktiveringskriterier.....	2
3.1 DDH Beredskab Modeller.....	2
4. DDH Beredskab Organisering.....	3
4.1 DDH Strategisk Kriseledelse.....	3
4.2 Kommunens opgave	4
4.3 DDH Krisestaben	4
4.3.1 DDH Kriseleder.....	5
4.3.2.DDH Logfører	6
4.3.3 DDH Procesansvarlig.....	7
4.3.4 DDH Bemandingsansvarlig	8
4.3.5 DDH Kommunikationsansvarlig (Optional)	9
5. Økonomimodel	10
6. Vagtplan Kapacitet	10
7. Øvrige anbefalinger fra arbejdsgruppen:.....	11



voice
DDH



kontaktcenter
DDH



chatbot
DDH

1. Introduktion

DDH Beredskabsarbejdsgruppen fremstiller i det følgende dokument en rammesætning for, hvordan DDH Beredskab kan blive udmøntet. Der vil i de følgende afsnit være spørgsmål til drøftelse ved beslutninger, der har indflydelse på organisationen i DDH eller i medlemskommunerne.

2. Hvad er DDH Beredskab

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

3. Hvad er DDH Beredskabsaktiveringskriterier

DDH Beredskab kan aktiveres i ekstraordinære situationer, hvor medlemskommuner eller øvrige offentlige myndigheder ikke er i stand til at kommunikere med borgerne på grund af utilsigtede hændelser.

Det er den Strategiske Ledelse i DDH Beredskab, der kan træffe beslutning om aktivering af DDH Beredskab.

Aktiveringskriterierne kræver, at hændelsen er en akut og ikke-planlagt situation med en høj grad af borgerkonsekvens.

DDH-agenter skal også have mulighed for at gøre opmærksom på en mulig hændelse i en kommune, hvis de opdager det først.

3.1 DDH Beredskab Modeller

DDH Beredskab kan aktiveres i to forskellige modeller: DDH Beredskab Basis og DDH Beredskab+.

Følgende kriterier beslutter, hvilken model der aktiveres:

- Er hændelsen indenfor eksisterende vagtplan kapacitet (ja/nej)
- Er hændelsen indenfor eksisterende åbningstid (ja/nej)
- Graden af alvorlighed (severity)

Drøftelse i DDH Styregruppen:

Er aktiveringskriterierne klare nok?

Skal der være forskellige aktiveringskriterierne ud fra typen af hjælp, der er behov for?

Hvornår skal DDH Beredskab kunne aktiveres? (indenfor/udenfor åbningstid)?



4. DDH Beredskab Organisering

Hvis DDH skal bistå en offentlig instans (lokal, regional eller national) i en ekstraordinær hændelse, så er det helt centralt, at organiseringen omkring DDH Beredskab er kortlagt, rollebeskrivelserne er tydelige, samt ressourcerne vil kunne frigøres til at understøtte behovet før, under og efter en hændelse. I det følgende beskrives den organisering og rollebeskrivelse, som arbejdsgruppen anbefaler til DDH Beredskab.

4.1 DDH Strategisk Kriseledelse

Titel: DDH Strategiske Kriseledelse

Reference: DDH Styregruppen (mindst 3 medlemmer)

Stedfortræder: Alle medlemmer i DDH Styregruppen skal kunne varetage rollen som strategisk kriseledelse. Stedfortræder skal være en del af DDH Kontaktcenter-samarbejdet.

Formål med rollen

Formålet med den strategiske kriseledelse er at sætte overordnet retning for organisationens krisestyring, prioritere indsatsen og sikre, at kritiske funktioner opretholdes. Den strategiske ledelse træffer beslutninger under usikkerhed og udstikker rammer for den samlede indsats

Hovedopgaver og ansvar

Før en hændelse (beredskabsplanlægning / forberedelse)

1. Fastlægge strategiske mål og prioriteringer
Ledelsen skal definere målsætninger for DDH Beredskab og foretage overordnede prioriteringer samt tildele ressourcer og følge op på planlægningen.
2. Opbygge kapacitet til videreførelse af kritiske funktioner i DDH Kontaktcenter
Det er ledelsens ansvar at sikre, at organisationen kan videreføre kritiske funktioner og drift under en hændelse, fx via kontinuitetsplanlægning og nødprocedure

Under en hændelse (krisestyring / håndtering)

3. Være kontakt til alle medlemskommuner ved opstået hændelse
4. Vurdere situationens udvikling og beslutte på strategisk niveau
Det indebærer at analysere scenariet og vurdere om DDH Beredskab kan aktiveres.
5. Uddelegere mandat og sikre klare rammer for opgaveløsning
Ledelsen skal sikre, at der er tydelig uddelegering til den operationelle krisestab, uden at detailstyre indsatsen.
6. Koordinere med eksterne og interne aktører på strategisk niveau
Ledelsen har ansvar for at sikre strategisk koordinering med myndighedens ledelse, hvor hændelsen er sket samt DDH Repræsentantskab.



Efter en hændelse (genopretning / læring)

8. Beslutte hvornår DDH servicekanaler skal genoprette normal drift
Ud fra dialog med myndigheden, hvor hændelsen er sket, skal den strategiske kriseledelse sikre hurtig tilbagevenden til normal tilstand og stabil drift
9. Iværksætte evaluering og erfaringsopsamling
Ledelsen skal sikre, at organisationen lærer af hændelsen og bruger erfaringerne til forbedringer.
10. Beslutte implementering af læring
Det er ledelsens ansvar at træffe beslutninger om, hvordan læringspunkter følges op og omsættes i praksis

4.2 Kommunens opgave

Når DDH Beredskab er blevet aktiveret for at bistå en kommune, er det helt centralt, at kommunen, der indrapporterer hændelsen, har en direkte kontakt til DDH Krisestaben. Den pågældende kommune vil selvfølgelig have ansvaret for at finde en løsning på hændelsen i egen kommune – det kan DDH ikke bidrage til. Men DDH Beredskab kan bidrage, når kommunen har en borgervendt kommunikationsopgave, der skal løses. Det er kommunens ansvar at sikre, at DDH Beredskab har den nødvendige information og værktøjer til at kunne bidrage til den del af opgaveløsningen.

For at sikre god kommunikation mellem kommunen og DDH Beredskab, skal kommunen, der aktiverer DDH Beredskab have en kommuneansvarlig. Rollen er beskrevet herunder:

Titel: Kommuneansvarlig

Reference: Medarbejder i kommunen

Stedfortræder: Kommunen skal sikre, der er flere medarbejdere, der kan have kontakten til DDH Krisestaben

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 ansvarlig for at udfylde og opdatere guides i samarbejde med DDH Procesansvarlig samt sikre at IVR bliver implementeret korrekt.

4.3 DDH Krisestaben

DDH Krisestaben består af:

- DDH Kriseleder
- DDH Logfører
- DDH Procesansvarlig
- DDH Bemandingsansvarlig
- DDH Kommunikationsansvarlig (Optional)

På de følgende sider vil en rollebeskrivelse af de 5 roller blive beskrevet:

Kriseleder	Logfører	Procesansvarlig	Bemandingsansvarlig	Kommunikationsansvarlig
Det overordnede ansvar for DDH Beredskab indsatsen	Understøtter kriseleder	Kontakt til selvbetjening.nu Kontakt til agenter Faglig kontakt med berørte kommune/myndighed	Kontakt til Plangy Oplæg til bemanding Kontakt med medlemskommuner omkring bemanding	Kontakt med berørte kommune (eksternt)

4.3.1 DDH Kriseleder

Titel: DDH Krisleder

Reference: Medlem af DDH Styregruppen (Kriselederen skal have medlemskab af kontaktcentersamarbejdet)

Stedfortræder: Udpeges for at sikre kontinuitet ved ferie, sygdom mv.

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

1. Vurdere og beslutte, hvornår DDH's beredskab skal aktiveres i samarbejde med styregruppen og berørte offentlige myndighed.
2. Koordinere det indledende Teams-møde for DDH Krisestaben samt repræsentanter fra den lokale krisestab.
3. Sikre tydelig kommunikation til alle DDH-aktører om aktiveringen.

2. Strategisk ledelse under krisen

1. Overvåge og styre den samlede indsats i samarbejde med logførere, proces-, person- og kommunikationsansvarlige.
2. Træffe beslutninger om prioriteringer og fordeling af ressourcer.
3. Være ansvarlig for, at overblik og fremdrift fastholdes – især ved længerevarende eller komplekse hændelser.
4. Fastholde kontakten til krisestaben i den myndighed, hvor hændelsen er sket

3. Kommunikation og koordinering

1. Sikre koordinering mellem DDH Krisestaben og de berørte kommuner.



voice
DDH



kontaktcenter
DDH



chatbot
DDH

4. Afslutning og evaluering

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

4.3.2.DDH Logfører

Titel: DDH Logfører

Reference: Medarbejder i DDH-sekretariatet

Stedfortræder: Anden medarbejder i sekretariatet bør kunne overtage rollen ved behov.

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

1. Dokumentation under hændelsen
 1. Føre løbende log over alle beslutninger, aktiviteter og vigtige informationer under håndteringen af hændelsen.
 2. Sikre at loggen er tidsstemplet og struktureret, så den kan anvendes i evaluering efterfølgende.
 3. Registrere hvem der træffer beslutninger, og hvilke begrundelser der gives.
2. Understøttelse af kriseleder
 1. Deltage i alle strategiske møder og notere beslutninger, opfølgninger og ansvarlige personer.
 2. Hjælpe kriselederen med overblik og dokumentation, så fokus kan være på ledelse og koordinering.
3. Overblik og statusdeling
 1. Bidrage til statusrapporter til den offentlige myndighed, hvor hændelse er sket ved at hente data fra PowerBi og formidle udviklingen til kriselederen
 2. Sikre at information ikke går tabt mellem vagtskifte og at kontinuitet bevares.
4. Afslutning og evaluering



1. Klargøre loggen til evaluering og sikre, at den arkiveres korrekt efter hændelsens afslutning.
2. Deltage i debriefing med fokus på dokumentationens rolle i håndteringen af hændelsen.

4.3.3 DDH Procesansvarlig

Titel: DDH Procesansvarlig

Reference: DDH Sekretariatet

Stedfortræder: Anden kommunal medarbejder med kendskab til sagsgange og systemer / SNU

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

- Informationsflow og systemadgang
 1. Sikre at DDH-agenter har opdaterede guides, arbejdsgange og instruktioner via selvbetjening.nu og andre relevante platforme.
 2. Holde løbende kontakt med Selvbetjening.nu
 3. Sørge for, at adgange til nødvendige systemer og informationer (f.eks. Puzzel, kommunale fagsystemer) er intakte og funktionsdygtige.
- Kvalitet og korrekthed i borgervejledning
 1. Koordinere med relevante kommunale fagpersoner for at indhente svar på konkrete borgerhenvendelser, hvis viden mangler.
 2. Sikre, at agentsvar følger gældende praksis og kommunale beslutninger i situationen.
 3. Afklare "hvad må vi sige og love på kommunens vegne".
- Støtte til DDH-agenter
 1. Være til rådighed for DDH-agenter via Yammer eller anden aftalt kanal, så spørgsmål og problemstillinger kan afklares hurtigt.
 2. Være opmærksom på agenternes trivsel – især ved længerevarende beredskaber.
 3. Indhente tilbagemeldinger om arbejdspress, uklarheder eller støttebehov.
 4. Bidrage til en tryk og professionel arbejdssituation under krisen.



voice
DDH



kontaktcenter
DDH



chatbot
DDH

- Koordinering med kommuner

1. Samarbejde med kommunekontaktpersoner i de berørte kommuner for at indhente og dele vigtig viden.
2. Give vejledning til IVR opsætning
3. Ved behov, koordinere justeringer i kommunernes sagsbehandlingsflow, så de matcher den aktuelle situation.

4.3.4 DDH Bemandingsansvarlig

Titel: DDH Bemandingsansvarlig

Reference: Medarbejder i DDH-sekretariatet

Stedfortræder: Udpeges internt blandt personer med adgang til vagtplan og agentinformation

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

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

2. Agentkommunikation vedrørende vagtplan

1. Udsende klare meldinger om mødetid, opgaver og skift i instruktioner via Yammer og/eller andre aftalte kanaler.
2. Sikre, at agenterne ved, hvem der har vagt, hvem de kan kontakte, og hvordan de skal arbejde i det aktuelle scenarie.

3. Overblik og opfølgning

1. Samarbejde med logfører og kriseleder om status på bemanding og drift.



2. 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)

4.3.5 DDH Kommunikationsansvarlig (Optional)

Titel: DDH Kommunikationsansvarlig

Reference: DDH-sekretariatet

Stedfortræder: En anden kommunikationskyndig person med adgang til opdateret information og relevante systemer

Formål med rollen

DDH kommunikationsansvarlig sikrer relevant information og materiale, hvis myndigheden, hvor hændelsen er sket, skal udtale sig eksternt til medier eller borgere og har behov for materiale fra DDH til at kunne gøre dette.

Hovedopgaver og ansvar

1. Informationsindsamling og budskaber

1. Indsamle og formidle de fælles kommunale budskaber, der skal bruges i ekstern kommunikation.

2. Indholdsformidling

1. Udarbejde korte, klare statements til brug i kontaktcentret og eksternt – fx “DDH formidler beskeder, men træffer ikke beslutninger.”

3. Samarbejde med kommuner

1. Koordinere med kommunikationsmedarbejdere i de berørte kommuner.
2. Dele og modtage materiale via Yammer eller andre aftalte kanaler.

Drøftelse i DDH Styregruppen:

Skal DDH Beredskab kunne dækkes indenfor den eksisterende ramme i DDH Sekretariat?



5. Økonomimodel

Arbejdsgruppen vurderer, at der er behov for en drøftelse omkring den økonomi, der kan komme ved aktivering af DDH Beredskab.

Arbejdsgruppen vil i det følgende skitsere 3 økonomimodeller:

Model 1: Alle beredskabsopkald vil blive anset som alle andre opkald, og vil indgå som normal drift i det endelige regnskab

Model 2: Kommunen, der aktiverer DDH Beredskab, betaler for DDHs udgifter udover almindelige agent ressourcer

Model 3: Forøg driftsomkostninger generelt og lav en DDH Beredskabspulje. Hvis puljen ikke bliver brugt, så tilbagebetales beløbet ved end regnskabsår.

Drøftelse i DDH Styregruppen:

Hvilken model skal der bruges til DDH Beredskab?

Arbejdsgruppen anbefaler model 2.

6. Vagtplan Kapacitet

Der kan være hændelser, hvor DDH vil have behov for at opjustere DDH vagtplanen for at kunne understøtte kommunen, der har aktiveret DDH Beredskab.

Drøftelse i DDH Styregruppen:

Skal en potentiel opjustering af bemanning ske på frivillig basis, hvor hver medlemskommuner byder ind med de medarbejdere, der har mulighed for det, eller skal arbejdsgruppe arbejde med en model, der forpligter kommunen at stille et vis antal af medarbejdere til rådighed ved en krisehændelse?



voice
DDH



kontaktcenter
DDH



chatbot
DDH

7. Øvrige anbefalinger fra arbejdsgruppen:

- Der skal udarbejdes en DDH Beredskabsskabelon (SNU), som en kommune skal udfylde efter aktivering af DDH Beredskab
- Der skal laves et DDH Beredskab aktionskort, hvor det tydeligt beskrives hvad DDH Beredskab er, og hvordan det kan aktiveres
- Arbejdsgange skal dokumenteres for DDH-systemer (SNU, Plangy, Puzzel, Yammer)
- Arbejdsgange skal dokumenteres til aktivering af Chat- og voicebot
- Der skal udarbejdes og opdateres telefonlister på Repræsentantskabet og DDH Styregruppen til udprint i hver medlemskommune
- Der skal oprettes en DDH Beredskabs Teamsgruppe, som DDH Beredskab Strategisk Kriseledelse og Krisestab skal have adgang til
- Den strategiske krise ledelse og krisestab skal installere Teams på egen mobiltelefon
- Ledere og agenter skal modtage uddannelse i kriseberedskab igennem DDH e-lær forløbet
- Krisestaben og den strategiske kriseledelse skal også modtage undervisning