



# DDH

## Beredskab



voice

DDH



kontaktcenter

DDH



chatbot

DDH

# Siden sidst: Undervisning



- Dialog med Kasper Sønderdahl omkring undervisning
- Tilbud om at samskabe en 2 timers virtuel træning til agenterne. Prøve kursus skal afholdes efter valget.

# Siden sidst: Potentielt nyt Fremfærd projekt

## **Kriser og akut opståede hændelser**

Projektpitch blev præsenteret med udgangspunkt i **vedlagte slides**. Projektet udspringer af Kommunernes behov for at forberede sig yderligere på akutte hændelser som oversvømmelser, brande, strømsvigt eller situationer i forlængelse af krav til øget beredskab, hvor borgere ofte henvender sig direkte til Borgerservice. Medarbejdere har primært fokus på daglig drift og mangler viden om, hvordan de bedst håndterer disse henvendelser. Forprojektet skal derfor skabe et vidensgrundlag for, hvilken rolle Borgerservice kan spille i beredskabet, og hvilke samarbejder, teknologier og kompetencer der er nødvendige. Det indebærer en foranalyse, som kan munde ud i anbefalinger til et hovedprojekt. Indsigter formidles løbende via VPT og andre kanaler for at skabe kendskab og sikre læring undervejs.

## **Bemærkninger:**

Projektet bør tænkes sammen med kommunernes eksisterende beredskabsplaner og kompetencer for at undgå dobbeltarbejde. Kortlægningen bør tydeliggøre, hvilke kompetencer der allerede findes, og hvilke der mangler – både lokalt og på tværs af sektorer. Fokus skal være på medarbejdere i front og de understøttende organisationer, og projektets aktiviteter bør klart beskrive kompetenceniveau og behov. Borgerservice spiller en central rolle, men kræver tæt samarbejde med beredskabsaktørerne. Der er stor forventning til, at myndigheder fremstår som robuste instanser i kriser, hvilket stiller krav til både organisationer og medarbejdere. Det er derfor vigtigt at inddrage centrale instanser i projektbeskrivelsen og sikre tydelig formidling og evaluering, så erfaringer kan bruges i et senere projekt. Et oplæg om beredskab på næste møde i november kan evt. understøtte dette.

**Beslutning:** Der udarbejdes en projektbeskrivelse til næste møde i Fremfærd Borger, hvor væsentlige instanser inddrages. Projektbeskrivelsen præsenteres på næste møde d. 14. november.

- Fremfærd Borger arbejder med et projektpitch: Mulighed for et DDH-samarbejde

# Siden sidst: Selvbetjening.nu

## 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 | Henvise til relevante kontaktpersoner (se punkt 6)              |
| Borger er utryg eller bange        | Lyt, anerkend og informer om, at kommunen håndterer situationen |
| Borger har brug for akut hjælp     | Brug akutnumre (se punkt 6)                                     |

## Ny selvbetjening.nu guide til nødberedskab



# Siden sidst: Kommunikation



Rikke Christensen ▼  
Opslå til Alle



Næsten seks ud af ti af de adspurgte danskere er bekymrede for, at "myndighederne er for dårligt forberedt på alvorlige krisesituationer." viser en tryghedsmåling fra TrygFonden.

Det er et højt tal, og som myndighed skal vi tage et medansvar for at få ændret det tal!

I DDH-samarbejdet er Aarhus kommune sammen med 40 andre kommuner, der samarbejder om kontaktcenter og AI services for at hjælpe borgerne i deres kontakt med det offentlige. I samarbejdet har kommunerne kigget på hinanden og besluttet, at vi skal hjælpe hinanden med at hjælpe borgerne med beredskabskommunikation i alvorlige krisesituationer.

HVORDAN?

DDH-samarbejdet har allerede et tværkommunalt set-up, hvor vi kan hjælpe



Linkedin opslag godkendt og sendt til Repræsentantskabet.

Find materiale her:

[https://dendigitalehotline.dk/media/j21azvqn/punkt-5\\_ddh-linkedin-opslag.pdf](https://dendigitalehotline.dk/media/j21azvqn/punkt-5_ddh-linkedin-opslag.pdf)

[https://dendigitalehotline.dk/media/wgpboawe/punkt-5\\_linkedin-opslag\\_beredskab.pdf](https://dendigitalehotline.dk/media/wgpboawe/punkt-5_linkedin-opslag_beredskab.pdf)

# Siden sidst: Inspiraiton

## Aktionskort – Telefoni

| Problem                                                                                    | Løsning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Kommunikation                                                                                                                                                                                                                                       | Ansvarlig                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Evakuering af Dokk1</b>                                                                 | <p>Der skal arbejdes ud fra forskellige scenarier alt afhængigt af omfanget af tid inden man igen kan komme på Dokk1.</p> <p><u>Infobesked på telefonen aktiveres af enten Janni/Sidsel/Tina eller der ringes til Miralix helpdesk på 76410979. Lydfilen som skal aktiveres, hedder 89402000 Aarhus Kommunes Hovednummer evakuering. Lydfilen kan også aktiveres til Ejendomsbeskatningen, Folkeregisteret og Opkrævningen.</u></p> <p>Der skrives på Yammer at vi ikke har mulighed for at tage vagter pga. evakuering <b><i>Se aktionskort for Den Digitale Hotline.</i></b></p> <p><b>1. scenario:</b><br/>Medarbejdere fra Borgerservice kan med deres bærbare pc og mobil telefon ekspedere fra hvilken som helst adresse som har <u>wifi</u> netværk og hvor medarbejderen logger på med <u>Anyconnect</u>. Dette kan være andre kommunale lokationer eller hjemme hos medarbejderen selv.</p> <p><b>2. scenario:</b><br/>Medarbejdere kan med deres mobiltelefon logge ind i appen Miralix Go og besvare/viderestille kald. De kan også via deres mobiltelefon logge ind i selvbetjening.nu og evt. finde telefonnummer der skal videre stilles til.</p> | <p>I alle situationer skal krisekommunikationsteamet, Per Ryolf (tlf. 29204259 eller <a href="mailto:per@aarhus.dk">per@aarhus.dk</a>) og Lene orienteres.</p> <p>Der orienteres løbende til ovenstående i forhold til bemanding og ventetider.</p> | <p>Vibeke Bech tlf. 29204364<br/>Janni Søvang tlf. 29204353 (logfører)<br/>Sidsel Gilbert Lausen tlf. 29439360<br/>Tina Lauridsen tlf. 29439375</p> <p>Lydfilen tekst: <i>På grund af evakuering har vi ikke mulighed for at besvare dit opkald lige nu. Vi beklager ulejligheden og beder dig prøve igen senere.</i><br/>Evt. viderestille alle kald til DDH</p> |
| <b>Strømsvigt på Dokk1</b><br><i>Indtil anden besked gives i forhold til evakuering af</i> | Bærbar pc tages ud af <u>dockingstation</u> og bruges uden kabel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | I alle situationer skal krisekommunikationsteamet, Per Ryolf (tlf.                                                                                                                                                                                  | Vibeke Bech tlf. 29204364<br>Janni Søvang tlf. 29204353 (logfører)                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

Opdateret 30.04.25

Eksempel på aktionskort fra Aarhus kommune, hvor DDH bliver inkluderet

| Aktiviteter                                                                                                                                   | Ansvarlig                                                              | Klar hvornår                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| SNU Beredskabsskabelon<br>Introduktion til ny guide til kvalitetskoordinatorerne                                                              | DDH Sekretariat (Anton)                                                | Skabelon klar<br>Introduktion skal bookes efter Repræsentantskabs møde |
| Arbejdsgange skal dokumenteres for DDH-systemer.<br>(SNU, Plangy, Puzzel, Yammer)<br>Eksempelvis beskrivelse af hvordan vagtplanen opjusteres | DDH Sekretariat<br>(Anton/Marianne)                                    | Klar                                                                   |
| Arbejdsgange til aktivering af chat- og voicebot skal dokumenteres                                                                            | DDH Sekretariat (Rikke)                                                | Klar                                                                   |
| Økonomimodel ”virkelighedstjek”                                                                                                               | DDH Sekretariat<br>(Marianne)                                          | Repræsentantskabs møde                                                 |
| Oprettelse af Teams gruppe til DDH Beredskab                                                                                                  | DDH Sekretariat<br>(Rikke/Anton)                                       | Repræsentantskabs møde                                                 |
| Oprettelse og vedligehold af kontaktlister                                                                                                    | DDH Sekretariat (Rikke)                                                | Repræsentantskabs møde                                                 |
| DDH Beredskab undervisning til agenter:<br>1. Hvad skal agenterne gøre – hvordan finder de guiden<br>2. Hvordan snakker jeg med borgerne      | Anton og Merete<br>Prøvekursus i samarbejde med Østjyllands Brandvæsen | Q4 2025 / Q1 2026                                                      |

| Aktiviteter                                                                                                                                                                                                    | Ansvarlig                                                 | Klar hvornår          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------|
| Oprettelse af DDH Beredskab sektion på DDHs hjemmeside                                                                                                                                                         | DDH Sekretariat (Rikke)                                   | 26. November 2025     |
| Udprint af DDH Beredskabsplan til Repræsentantskabet                                                                                                                                                           | DDH Sekretariat (Rikke)                                   | 26. November 2025     |
| DDH Beredskab undervisning til krisestaben og styregruppe <ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktisk øvelse i kriseberedskabet</li> <li>• Årlig beredskabsøvelse DDH</li> </ul>                         | Janni & Rikke                                             | Q3                    |
| DDH Beredskab skal tænkes ind i nyt udbud                                                                                                                                                                      | DDH Sekretariat og DDH Repræsentantskab (+ arbejdsgruppe) | Q1 '26                |
| KPI'er: Hvornår har DDH Beredskab været en succes?                                                                                                                                                             | Arbejdsgruppen                                            | Efter træningsøvelsen |
| Evaluerings: Udvikling af evalueringsskema til <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agenter</li> <li>- Den berørte kommune</li> <li>- Repræsentantskabet</li> <li>- Krisestaben og styregruppen</li> </ul> | Arbejdsgruppen                                            | Q1 '26                |
| - Præsentation til Repræsentantskabsmødet                                                                                                                                                                      | Arbejdsgruppen                                            | 26. November 2025     |



# Næste skridt

| Aktiviteter                                         | Ansvarlig                                         | Klar hvornår |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------|
| Driftssikkerhed af DDH servicekanaler (100% opetid) | DDH Sekretariat – skal tænkes ind i det nye udbud | Løbende      |