

DDH

Beredskab



voice
DDH



kontaktcenter
DDH



chatbot
DDH

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 er DDH Beredskab

HVAD

Høj tilgængelighed
(60 timer+)

200 aktive agenter

Skalerbar kapacitet

Tværkommunal
koordinering og
infrastruktur

HVORDAN

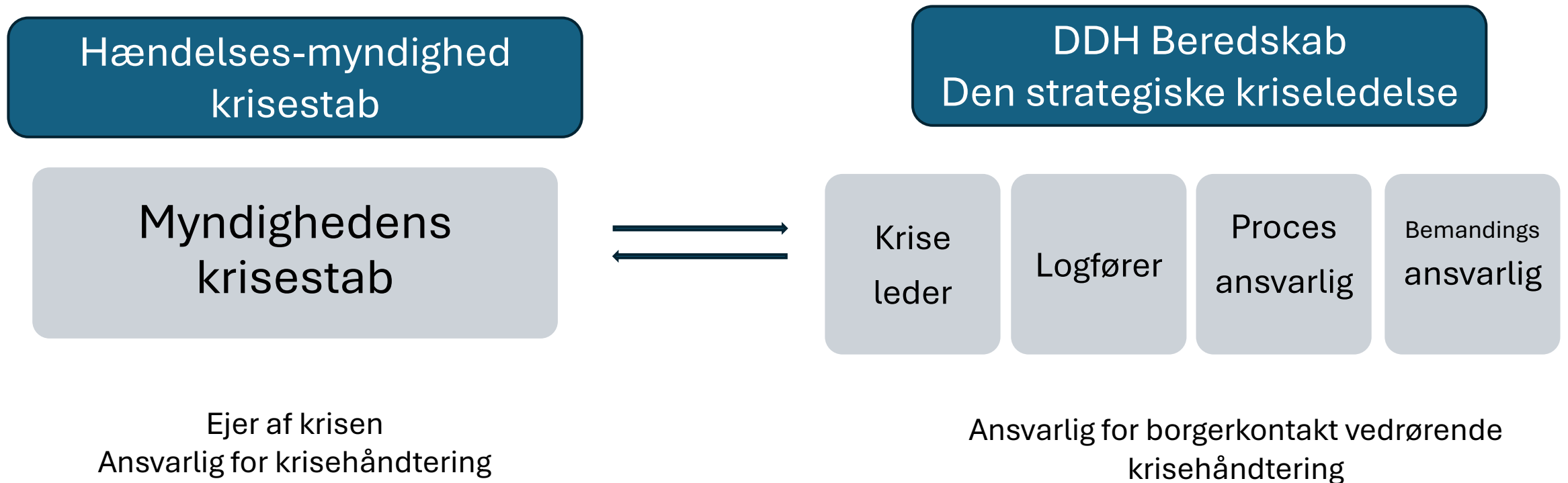
DDH Strategisk
kriseledelse &
Krisestab

Medlemskommun
ernes forpligtelser

HVORFOR

Vi hjælper hinanden med at hjælpe borgere

Samspil ml. hændelsesmyndighed og DDH



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

DDH Beredskab Organisation

Oplægget til stedfortrædere til rollerne er:

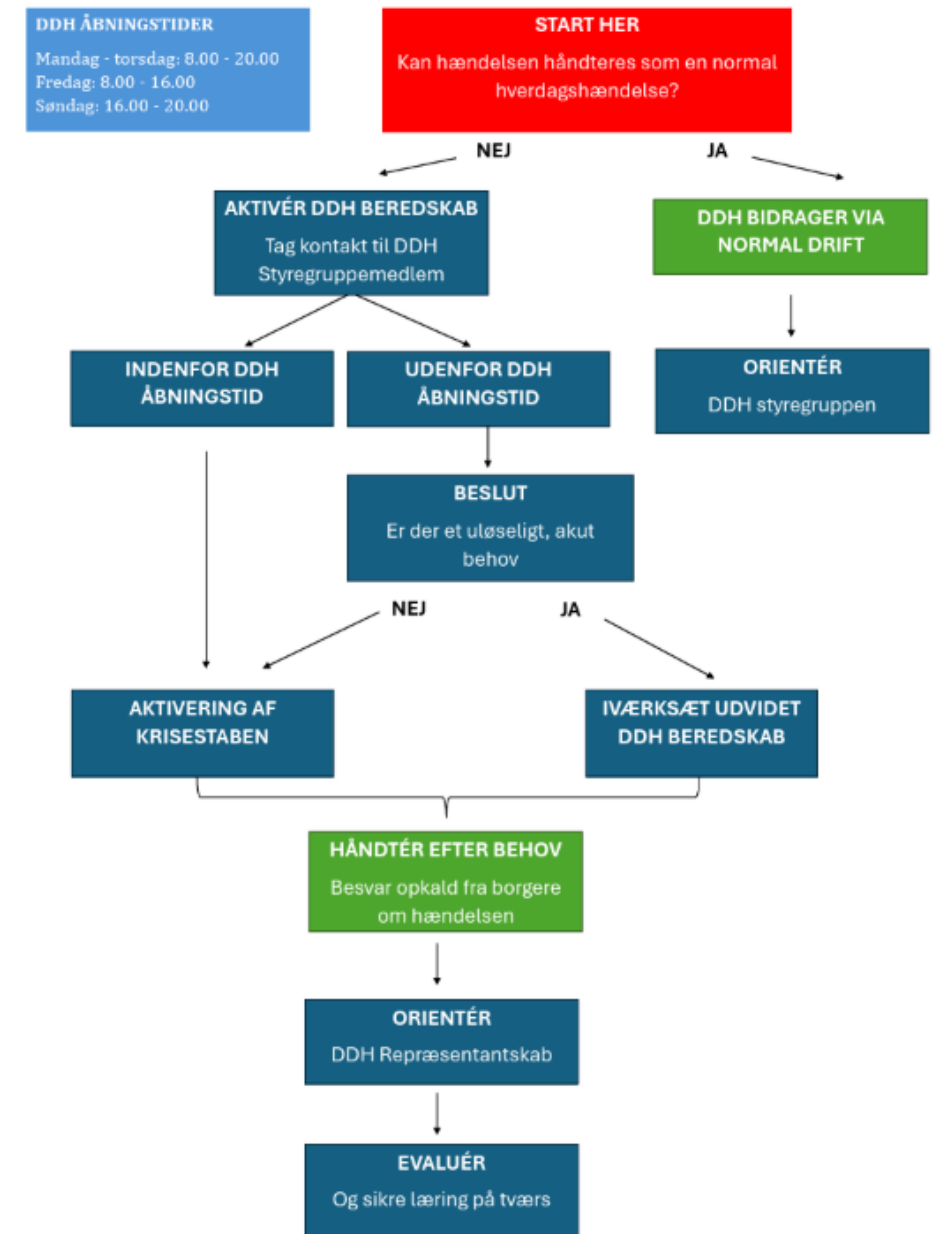
- **Kriseleder:** Alle medlemmer af DDH Styregruppen skal kunne påtage sig rollen som kriseleder
- **Logfører, procesansvarlig og bemandingsansvarlig:** Medarbejder i medlemskommune – skal rekrutteres blandt DDH Repræsentantskabet
- Medarbejdernes tid brugt på DDH Beredskab vil blive godtgjort med standard DDH timepris.
- Medarbejderne skal afsætte tid til:
 - Oplæring i arbejdsgange
 - Undervisning i beredskab og årlig beredskabsøvelse for krisestaben
 - Tid brugt, hvis DDH Beredskab aktiveres og stedfortræder skal træde til

Aktivering af DDH Beredskab

- Hvis en myndighed har behov for hjælp til borgervendt kommunikation, så kan DDH Beredskab aktiveres.

Aktivering kan ske:

- Indenfor DDHs åbningstid (60 timer om ugen)
- DDH Beredskab kan aktiveres af kommuner, regioner og landsdækkende myndigheder (Kræver ikke medlemskab)



Bilag 1: Flowdiagram for aktivering af DDH Beredskab

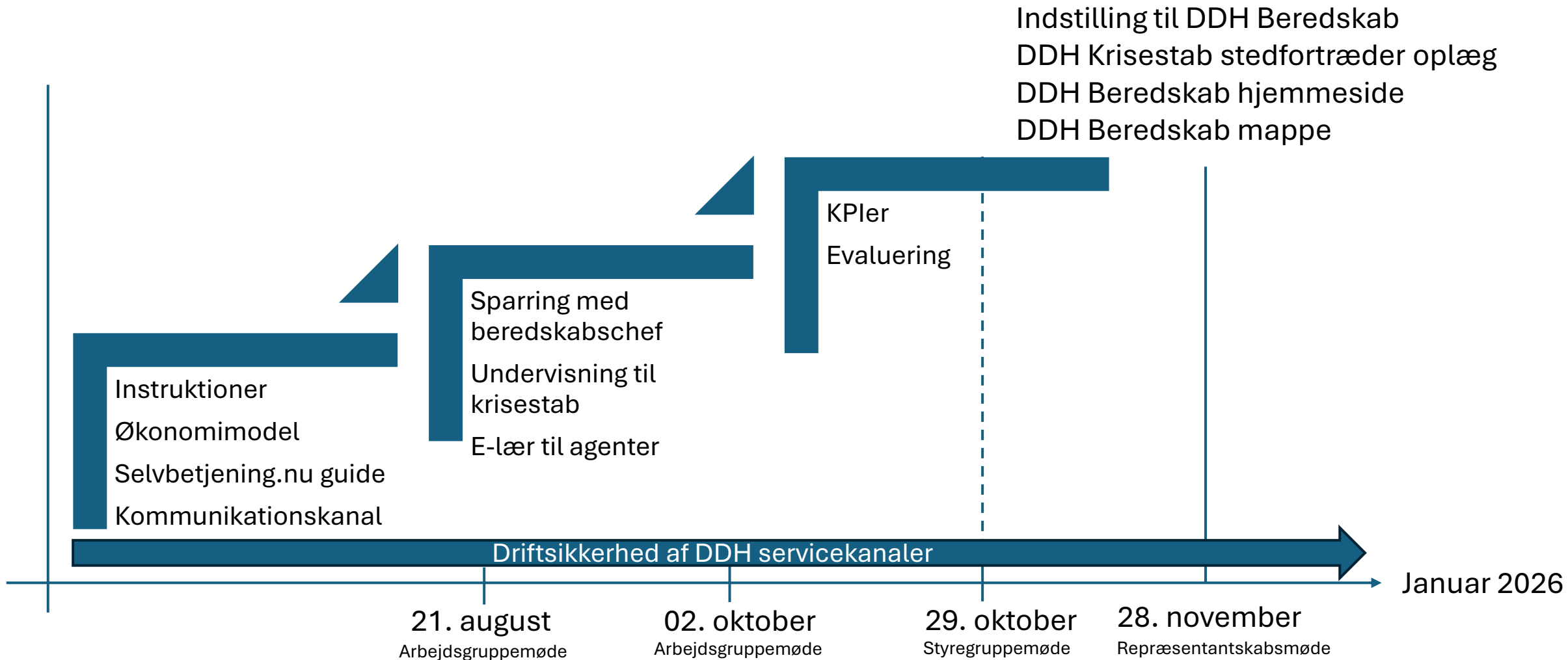
Økonomimodel

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

Instruktioner

- Bilag 1: Instruktion for aktivering af DDH Beredskab
- Bilag 2: Instruktion for aktivering af krisestaben
- Bilag 3: Første møde i krisestaben
- Bilag 4: Aktivering af opjustering af vagtplan
- Bilag 5: Aktivering af chat- og voicebot kanalerne
- Bilag 6: DDH Kriseleder
- Bilag 7: DDH Logfører
- Bilag 8: DDH Procesansvarlig
- Bilag 9: DDH Bemandingsansvarlig
- Bilag 10 Kontaktperson fra hændelses-myndighed

Tidsplan



Appendix

Næste skridt

Aktiviteter	Ansvarlig	Klar hvornår
SNU Beredskabsskabelon	DDH Sekretariat (Anton)	29. oktober
Arbejdsgange skal dokumenteres for DDH-systemer. (SNU, Plangy, Puzzel, Yammer) Eksempelvis beskrivelse af hvordan vagtplanen opjusteres	DDH Sekretariat (Anton/Marianne)	29. oktober
Arbejdsgange til aktivering af chat- og voicebot skal dokumenteres	DDH Sekretariat (Rikke)	29. oktober
Økonomimodel ”virkelighedstjek”	DDH Sekretariat (Marianne)	29. oktober
Oprettelse af Teams gruppe til DDH Beredskab	DDH Sekretariat (Rikke)	29. oktober
Oprettelse og vedligehold af kontaktlister	DDH Sekretariat (Rikke)	29. oktober
DDH Beredskab undervisning til agenter og ledere (E-lær)	Anton og Merete	29. Oktober
Oplæg til Repræsentantskabet til stedfortrædere - Rolle beskrivelse - Aktiviteter - Estimeret timeantal	Rikke	Skal præsenteres til Repræsentantskabet

Næste skridt

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 • Praktisk øvelse i kriseberedskabet • Årlig beredskabsøvelse DDH	Jon kontakter en beredskabschef for at tale om øvelser, mulige snitflader og scenarier	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 - Agenter - Den berørte kommune - Repræsentantskabet - Krisestaben og styregruppen	Arbejdsgruppen	Q1 '26

Næste skridt

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