



Danske Vandværker

**Guide:
Det skal en
beredskabsplan
indeholde**

Februar 2023

Beredskabsplan – et vigtigt redskab

Hvert år oplever flere vandværker en beredskabssituation i større eller mindre grad, og det er vigtigt, at I ved, hvad I skal gøre, når en situation opstår.

En beredskabssituation kan opstå af forskellige årsager. Det kan være en forurening, tekniske udfordringer, et hackerangreb, et brud på ledningsnettet, et it-nedbrud eller strømnedbrud.

I denne lille guide kan I læse mere om, hvad I bør være opmærksom på, når I udarbejder en beredskabsplan.

I bør forberede jer på, at sådanne situationer kan opstå, og her er en beredskabsplan et vigtigt redskab.

Beredskabsplanen skal hjælpe jer med at takle en beredskabssituation og med at skabe et godt og hurtigt overblik, så I kan sikre forbrugerne rent drikkevand.

Alle relevante personer skal have nem adgang til beredskabsplanen, og det anbefales, at der som minimum står et fysisk og ajourført eksemplar på vandværket.

Beredskabsplanens formål

Formålet med beredskabsplanen er at give et hurtigt overblik, når en situation opstår.

Beredskabsplanen skal virke som et opslagsværk, så I nemt kan finde frem til de oplysninger, som I skal bruge.

I beredskabsplanen bør I hurtigt kunne finde frem til:

- Liste med kontaktpersoner og kontaktoplysninger (både internt og eksternt).
- Ansvarlig for at kontakte laboratorie, it-leverandør, nødforsyningsvandværk mv.
- Ansvarlig for at kontakte kommune og beredskab.
- Ansvarlig for at kontakte VVS-installatør, elektriker, entreprenør mv.
- Tydelig rolle og ansvarsfordeling – ”hvem gør hvad” (internt og eksternt).
- Ansvarlig for at kontakte følsomme og øvrige forbruger, og hvordan kontakten sker.
- Hvem der kontakter Styrelsen for Patientsikkerhed (typisk kommune).
- Hvem, der kontakter til presse/medier, og hvem, der udtaler sig (koordiner med kommune).
- Hvem, der indkalder koordinationsgruppe, og hvem, der indgår i koordinationsgruppe.
- Overblik over forsyningsnet, ledningsnet, vandreservoir mv.
- Udkast af tekster til hjemmeside, til forbrugere, pressemeddelelser mv.
- Sider til at føre logbog.

Beredskabsplan og beredskabssituation

Det er altid vigtigt at bevare roen, når der opstår en beredskabssituation. Beredskabsplanen skal hjælpe jer med at skabe et overblik over, hvordan situationen bør gribes an, og hvem I skal kontakte.

Find jeres beredskabsplan og følge planen trin for trin, og alarmer hurtigt de relevante personer i den givne beredskabssituation. Sørg for at uddelegere praktiske opgaver til relevante personer.

Tydelig rolle- og ansvarsfordeling

Når der opstår en beredskabssituation, så bør I og kommune være i tæt dialog. I planen bør det tydeligt fremgå, hvilken rolle I har, og hvilken rolle kommunen har.

Er der tale om en it-beredskabssituation, så bør I og it-leverandør være i tæt dialog. Det er vigtigt at afklare, hvilken rolle I har, og hvilket ansvar it-leverandøren har.

Det er vigtigt, at I koordinerer jeres beredskabsplan med kommunens beredskabsplan, og at jeres it-beredskabsplan koordineres med jeres it-leverandør, så der er enighed om roller og kontaktoplysninger.

Det giver ro, når rollefordelingen er tydelig og afklaret, og den enkelte part ved, hvad der skal gøres.

Logbogens vigtighed

Det er vigtigt, at vandværket sørger for at føre logbog i en beredskabssituation. I logbogen noteres tidspunktet for en handling. Handlingen kan skrives kort, eventuelt i punktform.

Logbogen er med til at sikre, at der hele tiden er overblik over situationen, og hvad der er sket. Bogen kan være særlig vigtig efterfølgende, hvor I kan vise, hvordan situationen er håndteret, eller når I evaluerer hændelsen.

Oversigtskort forsyningsnet, ledningsnet, vandreservoir mv.

I en beredskabssituation er det væsentlig, at I hurtigt kan få overblik over blandt andet:

- forsyningsnettet
- inddelingen af forsyningsnettet
- placering af sektionsbrønde
- vandreservoir
- hvor er der nødforsyningsmulighed
- hvor der er mulighed for at aflukke områder

- placering af relevante ventiler.

Det er en god ide at have et eller flere relevante oversigtskort som en del af beredskabsplanen.

Et fysisk oversigtskort giver jer mulighed for at markere væsentlige punkter, og I kan tale ud fra kortet. Kortet kan desuden nemt tages med, hvis det er nødvendigt.

Hvordan skal forbrugerne informeres?

Afklar, hvordan I vil informere jeres forbrugere, når en beredskabshændelse opstår. Det er særligt vigtigt at have fokus på følsomme forbrugere. Det er en god ide at tale med kommunen om, hvem I skal kontakte, og hvem kommunen kontakter, og hvordan kontakten kan foregå. Kommunen kan eksempelvis ofte og med fordel kontakte offentlige institutioner. Kontakten til forbrugere kan ske på flere måder.

De hurtigste informationskanaler

- Sociale medier: Facebook, Twitter m.fl.
- SMS-tjenester: Blue Idea m.fl.

Hurtige informationskanaler

- E-mail
- Radio og TV
- Højtalervogne

Langsomme informationskanaler

- Hjemmeside
- Husstandsomdelt information
- Aviser
- Opslag på skoler, daginstitutioner og andre centrale lokationer.

I bør bruge mere end én informationskanal, fordi informationen skal ud til alle på kort tid.

Det er en god ide at koordinere informationen til forbrugere og borger på vandværkets hjemmeside og kommunens hjemmeside.

Det er vigtigt, at I løbende opdaterer information, så forbrugere kan følge med i, hvad der sker. Det kan også begrænse opkald fra spørgende forbrugere.

Hvem kontakter pressen, og hvem udtaler sig?

Tal med kommunen om, hvordan presse og medier kontaktes i en beredskabssituation. Det kan ofte være kommunen, der kontakter presse og medier, men I bør aftale det med kommunen. Og aftalen bør også fremgå af beredskabsplanen.

Pressen/mediernes er en hurtig informationsvej ud til forbrugerne, som kan være meget brugbar i en akut situation.

Er der nedsat en koordinationsgruppe, vælger gruppen typisk en talsperson. På vandværket er det typisk formanden, alternativt den driftsansvarlige, der udtaler sig.

Den person, der udtaler sig, bør være faktuel og tydelig i budskaberne, og fortælle hvad, I ved om situationen. Begiv jer aldrig ud i spekulationer eller gætterier - det er bedre at informere ofte i takt med at der er kommet nyt. Alle involverede parter har et ansvar for at sikre, at relevant information videregives til talsmanden hurtigst muligt.

Danske Vandværkers kommunikationsafdeling

Ved behov, kan I søge hjælp hos Danske Vandværkers kommunikationsafdeling.

Evaluering af en beredskabssituation

Det er vigtigt at evaluere efter en beredskabssituation. Det styrker jer, hvis en lignende situation skulle opstå igen.

Indkald de parter, der var involveret i beredskabshændelsen og tal om, hvad der gik godt, hvad der kunne forbedres, og hvordan beredskabsplanen virkede.

Var der tvivl om rolle- og ansvarsfordelingen, som bør afklares? Var kontaktoplysningerne opdateret? og hvordan gik kommunikationen til forbrugere og medier?

Ajourføring af beredskabsplanen

Det er vigtigt, at beredskabsplanen løbende opdateres. Det gælder især kontaktpersoner og kontaktoplysninger, rolle- og ansvarsfordeling og eventuelle ændringer på vandværket og ledningsnettet.

Beredskabsplanen bør opdateres mindst en gang årligt. Et godt tidspunkt for opdatering er efter generalforsamlingen, hvor der måske er kommet nye i bestyrelsen.

Både hos jer på vandværket, nødforsyningsvandværk, i kommunen og hos jeres it-leverandør kommer der nye kontaktpersoner til. Sørg for at kontaktpersoner og deres oplysninger er opdateret og deles med de forskellige parter.

Afholdelse af beredskabsøvelser

Beredskabsøvelser bør holdes jævnligt, så beredskabsplanen afprøves og holdes opdateret.

En beredskabsøvelse kan foregå som en mindre skrivebordøvelse, eller som en praktisk øvelse. Det er en god ide at holde begge typer af øvelser.

Det er også en god ide at holde beredskabsøvelser i samarbejde med kommunen, nødforsyningsvandværk og it-leverandør, afhængig af typen af øvelse.

I kan eventuelt overveje at afholde fælles øvelser i vandrådet, og på den måde tage en fælles snak om beredskabssituationer og indholdet i beredskabsplaner.

Hvordan kan vandværket forebygge en beredskabssituation?

Det er altid vigtigt at have en vedligeholdelsesplan for vandværket. Planen giver et godt overblik over vedligeholdelsesopgaver, der ligger i nær fremtid og dem, der har en længere tidshorisont.

Vedligeholdelsesplanen bør beskrive:

- Hvor tit I gennemgår I de enkelte dele på vandværket (rentvandstank, borer, filtre, it-system, pumper mv.)?
- Hvordan foretages gennemgangen?
- Hvordan dokumenterer I gennemgang?
- Hvem foretager gennemgangen (interne og eksterne personer)?

I bør desuden sørge for, at vandværkets medarbejdere har den relevante uddannelse og nødvendig viden.

En vedligeholdelsesplan kan hjælpe jer med at forebygge nogle typer af beredskabssituationer.

Skabelon til beredskabsplan og it-beredskabsplan

Danske Vandværker har udarbejdet en række skabeloner, som I er meget velkommen til at bruge. Vi har udarbejdet en skabelon til en beredskabsplan og en skabelon til en it-beredskabsplan, med tilhørende retningslinjer for it-sikkerhed og it-sikkerhedspolitik.

Danske Vandværker
Solrød Center 20 C
2680 Solrød Strand

www.danskevv.dk

