

Vejledning til Beredskabsplan

1. Forberedelse



2. Lav en beredskabsplan



3. Strømmen går



4. Aktiver din plan



5. Gør klar til manuelt salg



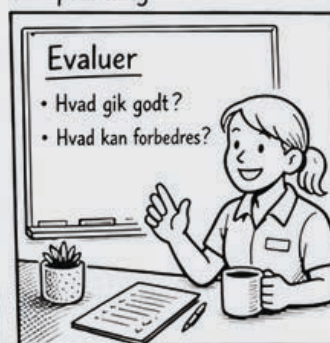
6. Kontante betalinger



7. Glade kunder – og øget samfundsberedskab



8. Opsamling



Sådan udarbejder I en beredskabsplan

Denne vejledning hjælper jer med at udarbejde en beredskabsplan for situationer, hvor strømmen går, eller digitale betalingsløsninger ikke virker.

Formålet er at gøre det lettere at tage stilling til, hvordan virksomheden kan fortsætte driften helt eller delvist, indtil de normale systemer virker igen. For mange virksomheder er den daglige drift tæt knyttet til strøm, netværk, adgangssystemer, kassefunktioner og digitale betalinger. Hvis en eller flere af disse funktioner bliver afbrudt, kan det påvirke både salg, adgang, varehåndtering og den interne organisering.

En beredskabsplan skal derfor give et praktisk overblik over:

- Hvornår planen skal aktiveres
- Hvem der gør hvad
- Hvordan virksomheden håndterer kontant betaling
- Hvordan salg dokumenteres manuelt
- Hvilke materialer og kontaktoplysninger der skal være tilgængelige
- Hvordan virksomheden vender tilbage til normal drift

Vejledningen bruges sammen med skabelonen til beredskabsplanen. Skabelonen er lavet, så den kan udfyldes direkte og bruges i virksomheden. Denne vejledning uddyber de overvejelser, der ligger bag.

1. Før I udfylder beredskabsplanen

Inden I udfylder beredskabsplanen, bør I tage stilling til, hvad der er mest kritisk for jeres drift, og hvad der konkret sker hos jer, hvis strømmen går, og de digitale betalingsløsninger ikke virker. Det vigtigste er ikke at beskrive alle tænkelige situationer, men at identificere de forhold, som har størst betydning for, om virksomheden kan holde åbent, tage imod betaling, få adgang til varer og arbejde forsvarligt.

Det kan være en hjælp at begynde med følgende:

Hvad er kritisk for jeres drift?

Overvej, hvilke funktioner der er nødvendige for, at virksomheden kan fortsætte helt eller delvist. Det kan f.eks. være:

- Adgang til butik, kontor, lager eller baglokale
- Mulighed for at modtage betaling, registrere salg og gemme dokumentation
- Belysning ved kasse eller arbejdsstation
- Adgang til køl og frost
- Kontakt til ledelse og medarbejdere

Hvad sker der, hvis strømmen går, eller digitale betalinger ikke virker?

Overvej, hvilke konkrete konsekvenser det får i jeres virksomhed. Det kan f.eks. være:

- Digitale betalingsmuligheder virker ikke
- At døre ikke kan åbnes som normalt
- At varer på køl eller frost skal håndteres anderledes
- At medarbejderne mangler adgang til systemer, telefonnumre eller instrukser
- At priser og lageroplysninger ikke kan findes digitalt

2. Kortlæg virksomhedens sårbarheder

Når I har dannet jer et overblik, kan I begynde at kortlægge de forhold, der kan påvirke driften mest. Formålet er at få øje på de vigtigste sårbarheder og sikre, at de bliver håndteret i planen. En måde er at beskrive den situation, der opstår, hvordan vil I håndtere den, og notér, hvad der skal anskaffes, eller beskrives nærmere, før løsningen fungerer i praksis.

Vi har herunder samlet en række eksempler, så I kan sikre, hvad der skal være på plads, og hvad der skal indarbejdes i beredskabsplanen.

Hvad sker der	Hvordan vil vi håndtere det	Hvad mangler vi?
Lyset går ud, og det bliver svært at arbejde ved kassen	Vi bruger lommelygter eller nødlys	<ul style="list-style-type: none">• Ekstra Batterier• Kort instruktion til medarbejdere
Digitale betalinger virker ikke	Vi tager imod kontanter og registrerer salget manuelt	<ul style="list-style-type: none">• Kasse, kvitteringsblok, byttepenge• Skilte til kunder• Vejledning til medarbejdere
Døren til lageret kan ikke åbnes, og vi kan ikke hente varer	Vi bruger den manuelle adgangsløsning eller begrænser salget til de varer, der allerede er i butikken	<ul style="list-style-type: none">• Nøgle eller nøgleboks med kode• Vejledning til den manuelle løsning
Kølere og fryserne slukkes, og varer kan blive påvirket	Vi følger virksomhedens plan for de relevante varekategorier	<ul style="list-style-type: none">• Manuel løsning med tekniker eller nøgleboks med kode• Vejledning til medarbejdere
Kasseapparatet virker ikke	Kassen kan åbnes manuelt Vi skal kende priser på varer	<ul style="list-style-type: none">• Vejledning til manuel åbning af kasseapparat• Prisoversigt på varer

3. Udfyld beredskabsplanen

Når de vigtigste sårbarheder er kortlagt, kan I udfylde jeres beredskabsplan. Planen bør være kort, praktisk og let at bruge. Den bør beskrive, hvad virksomheden konkret gør, hvem der gør hvad, og hvor medarbejderne finder de nødvendige ting.

3.1 Aktivering af planen

I skal først tage stilling til, hvornår planen sættes i gang. I bør beskrive:

- Hvilke situationer der udløser planen
- Hvem der kan aktivere den
- Hvem der skal have besked
- Hvad I gør, hvis den relevante kontaktperson ikke kan træffes
- Hvornår virksomheden holder åbent, og hvornår den lukker

Det er vigtigt, at dette er afklaret på forhånd, så der ikke opstår tvivl i situationen.

Eksempel på overvejelse:

Hvis kortbetaling er nede, men der stadig er strøm og tilstrækkelig bemanning, kan virksomheden fortsætte med kontant betaling. Planen bør derfor ikke kun sige, hvem der træffer beslutningen, men også hvilke forhold der indgår i vurderingen.

3.2 Roller og ansvar

Når planen aktiveres, skal det være tydeligt, hvem der gør hvad. I kan f.eks. fordele ansvaret for:

- Aktivering af beredskabsplanen
- Information til medarbejdere og kunder
- Klargøring af kasse og byttepenge
- Manuel registrering af salg
- Adgang til lager, nøgler og beredskabskasse
- Opfølgning, når systemerne virker igen

Det er ikke nødvendigt med mange roller. Det vigtigste er, at de mest centrale opgaver er placeret tydeligt.

Eksempel:

Butikschefen aktiverer planen og informerer medarbejderne. En medarbejder gør kassen klar til kontant betaling. En anden medarbejder finder materialer frem og sætter skiltning op. Hvis virksomheden er lille, kan flere opgaver godt ligge hos samme person. Planen skal passe til virksomhedens størrelse og organisering.

3.3 Beredskabskasse

Det er en fordel at samle de vigtigste materialer ét sted, så virksomheden hurtigt kan gå i gang med manuel drift, hvis de digitale løsninger ikke virker. Beredskabskassen bør stå et sted, hvor relevante medarbejdere kan få adgang til den. Indholdet afhænger af virksomhedens behov, men det kan f.eks. være:

- Skilt til kunder om kontant betaling
- Kvitteringsblok
- Kuglepenne
- Lommeregner
- Kassebog
- Printet prisliste, hvis det er relevant
- Lommelygte eller nødlys
- Ekstra batterier
- Kontaktliste
- Instruktioner til medarbejdere
- Ekstra kontantpose

Det er en fordel at have en indholdsoversigt liggende øverst i kassen, så det er nemt at kontrollere, om alt er på plads. Hvis virksomheden har behov for at modtage kontanter i flere timer eller dage, er det ikke nok at have en kvitteringsblok. Det skal også være afklaret, hvor byttepengene ligger, hvem der har adgang til dem, og hvordan de bruges i løbet af dagen.

3.4 Kontant betaling

Når virksomheden alene kan tage mod kontanter, skal I beskrive, hvordan betalingen skal fungere i praksis, hvis strømmen f.eks. er gået. Det bør blandt andet være afklaret:

- Hvordan kunderne informeres
- Hvor byttepengene findes
- Hvordan priser findes eller fastsættes
- Hvordan kontanter håndteres i løbet af dagen
- Hvordan kvitteringer udstedes
- Hvordan salget registreres manuelt

Eksempel på forhold, der bør være beskrevet:

- Om virksomheden tager imod alle kontantbeløb eller kun bestemte beløb
- Om priser afrundes i den manuelle drift
- Hvordan man undgår at bruge alle byttepengene tidligt på dagen
- Om kvittering gives ved hvert køb
- Om salget registreres pr. vare eller pr. samlet køb

Hvis virksomheden på forhånd har taget stilling til disse spørgsmål, bliver det langt lettere at gennemføre kontant salg roligt og ensartet.

3.5 Kassebog og dokumentation

Når salg håndteres manuelt, er det vigtigt, at virksomheden stadig dokumenterer salget og opbevarer den nødvendige information.

Planen bør derfor beskrive:

- Hvem der fører kassebog
- Hvornår registreringen sker
- Hvad der registreres
- Hvor kvitteringer og gennemslag opbevares
- Hvordan den manuelle dokumentation bruges bagefter

Det afgørende er, at virksomheden på forhånd har besluttet en enkel og gennemførlig metode.

4. Særlige forhold

Nogle forhold gælder ikke alle virksomheder, men bør beskrives i planen, hvis de er relevante.

4.1 Fødevarer

Hvis virksomheden håndterer fødevarer, bør planen beskrive, hvordan forskellige varekategorier håndteres ved strømsvigt. Det kan f.eks. være:

- Hvilke varer der kræver særlig opmærksomhed
- Om køle- og fryseenheder skal holdes lukkede
- Hvornår varer må sælges
- Hvornår varer skal flyttes, overvåges eller kasseres
- Hvem der træffer beslutning om håndtering

Det er vigtigt, at medarbejderne ikke skal improvisere i situationen, men kan følge en på forhånd beskrevet fremgangsmåde.

I kan se mere om **Fødevestyrelsens anbefalinger ved strømnedbrud** her:

[https://foedevarestyrelsen.dk/kost-og-foedevarer/start-og-drift-af-foedevarevirksomhed/hygiejne-](https://foedevarestyrelsen.dk/kost-og-foedevarer/start-og-drift-af-foedevarevirksomhed/hygiejne-og-indretning/stroemafbrydelse-oversvoemmelse-i-foedevarevirksomhed/stroemafbrydelse)

[og-indretning/stroemafbrydelse-](https://foedevarestyrelsen.dk/kost-og-foedevarer/start-og-drift-af-foedevarevirksomhed/hygiejne-og-indretning/stroemafbrydelse-oversvoemmelse-i-foedevarevirksomhed/stroemafbrydelse)

[oversvoemmelse-i-foedevarevirksomhed/stroemafbrydelse](https://foedevarestyrelsen.dk/kost-og-foedevarer/start-og-drift-af-foedevarevirksomhed/hygiejne-og-indretning/stroemafbrydelse-oversvoemmelse-i-foedevarevirksomhed/stroemafbrydelse)

4.2 Adgang og nøgler

Hvis døre, porte, lager eller andre områder normalt åbnes med elektriske eller digitale systemer, bør planen beskrive den manuelle løsning. Det kan f.eks. være:

- Hvor nøgler eller nøgleboks findes
- Hvem der har adgang
- Hvilke koder eller instruktioner der gælder
- Hvordan virksomheden åbner og lukker forsvarligt

4.3 Kontaktoplysninger

Vigtige kontaktoplysninger bør være opdaterede og tilgængelige på papir. Det kan f.eks. være:

- Ansvarlige ledere og stedfortrædere
- Udljere, teknikere eller relevante leverandører
- Kontanthåndteringsvirksomhed
- Andre centrale samarbejdspartnere

Hvis virksomheden normalt er afhængig af digitale telefon- eller kontaktlister, er det vigtigt at have de mest nødvendige oplysninger i fysisk form.

5. Hold planen enkel og anvendelig

En god beredskabsplan er ikke nødvendigvis lang. Den skal være konkret, overskuelig og let at bruge. Når I udfylder planen, er det derfor en fordel at:

- Skrive kort og præcist
- Bruge virksomhedens egne betegnelser og arbejdsgange
- Undgå unødige forklaringer i selve planen
- Samle nødvendige materialer ét sted
- Sikre, at relevante medarbejdere ved, hvor planen og beredskabskassen findes

Hvis planen bliver for omfattende eller for generel, bliver den sværere at bruge i praksis. Det vigtigste er, at den beskriver det, medarbejderne faktisk har brug for at vide.

6. Opdater planen løbende

Når planen er udfyldt, bør virksomheden udpege en ansvarlig for at holde den opdateret. Planen bør gennemgås, når der sker ændringer.

Bemanding og ansvar, kontaktoplysninger, adgangsforhold, varetyper eller arbejdsgange, og placering af beredskabskasse eller materialer. Det bør også fremgå tydeligt, hvornår planen sidst er opdateret. På den måde bliver planen et anvendeligt redskab og ikke blot et dokument, der bliver liggende.