



**UDENRIGSMINISTERIET**

# Udenrigsministeriets borgerservice

**Når noget går helt galt i udlandet**

**Unitas Rejser Workshop 9. november 2023**

**Ambassadør Uffe Wolffhechel, Konsulær Kriseledelse**



UDENRIGSMINISTERIET

## Hvorfor er jeg her?

- Uddannet brandmand og røgdykker
- Kontorchef i Borgerservice senest 2014
- Speciale i skæve poster
  - Ambassadør Bangkok, Kabul, Islamabad
  - Chargé d'Affaires Sarajevo, 1. sekretær Caracas
- Nu ambassadør/rådgiver for nye generationer af chefer og medarbejdere
  
- Harvard Kennedy School: Leadership in Crises

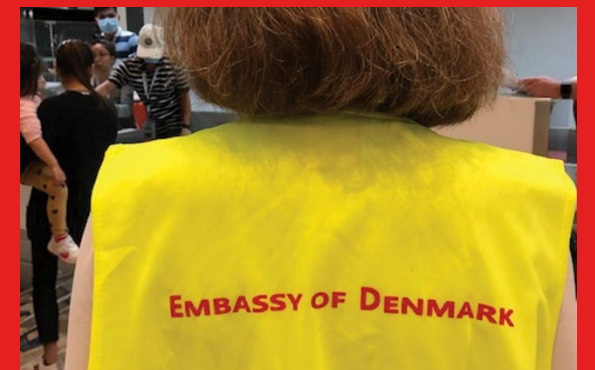




UDENRIGSMINISTERIET

## Hvorfor er I her?

- Vores beredskab
- Kommunikation – forebyggelse og kriseråd
- Kriseledelse



I har måske hørt om OS...



UDLAND

## Udenrigsministeriet:

Ring hjem til din familie,  
hvis du er i Paris

Danskere i Paris bør kontakte deres familie og pårørende for at sige, de er i god behold, siger Udenrigsministeriets Borgerservice.

**Udenrigsministeriet advarer danskere i populært ferieparadis: Vær ekstra forsigtig**

## Borgerservice ændrer rejsevejledning: Risiko for bomber i Tyrkiet

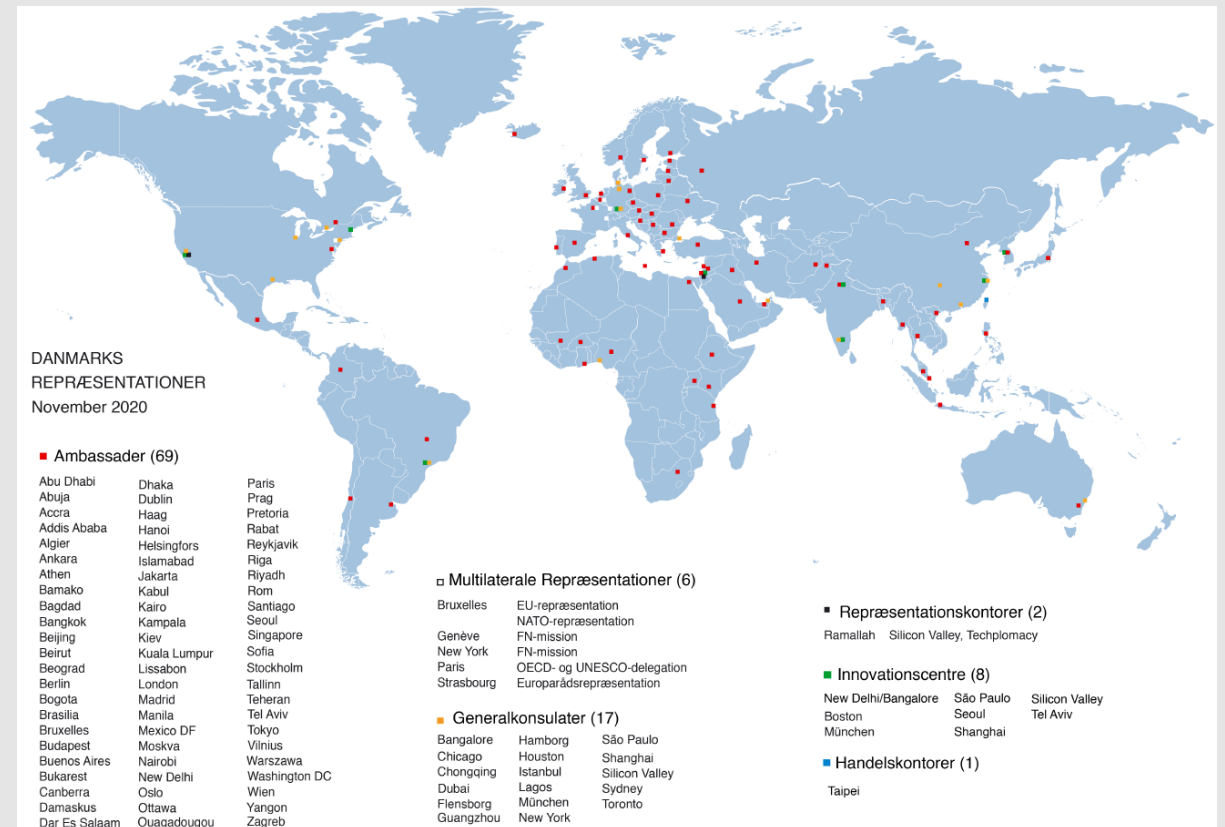
29. jul. 2015, 16:34 | f t ✉  
Opd. 29. jul. 2015, 18:08

**Borgerservice: Ingen skadede danskere i Stockholm**

**Efter drab: Borgerservice advarer mod at trekke alene i Marokko**

# Organisering af beredskabet

- UM - Borgerservice
- UMs globale vagtcenter 24-7
- 103 danske repræsentationer
- Ambassader og konsulater med ca. 200 medarbejdere der laver konsulære sager
- Nyt stående beredskab





# Beredskab

- Klassisk Borgerservice – assistance til rejsende (rutinekriser)





# Beredskab

- Klassisk Borgerservice – assistance til rejsende (rutinekriser)
- Kriser, der rammer mange danske rejsende (ægte kriser)
  - Beredskabsplanlægning i UM og på ambassader
  - Krisehåndtering, herunder IOS (to versioner)
  - Dialog med myndigheder mv., herunder NOST



# Siloer





# Med IOS



# Uden IOS





# Beredskab

- Klassisk Borgerservice – assistance til rejsende (rutinekriser)
- Kriser, der rammer mange danske rejsende (ægte kriser)
  - Beredskabsplanlægning i UM og på ambassader
  - Krisehåndtering, herunder IOS (to versioner)
  - Dialog med myndigheder mv., herunder NOST
- Særligt om kriser i lande, hvor Udenrigstjenesten ikke er til stede



# Rejsevejledninger og krisekommunikation

- Rejsevejledninger
- Pressehåndtering – hastighed, åben, stille op
- Sociale Medier (FB, Twitter)
- Danskerliste - krsedatabase
- Rejseklar app (ny version) – push-beskeder
- SMSx2, e-mail

# ledelse



- Effektiv ledelse i en krisesituation er karakteriseret ved hurtig innovation, under pres, tynget af angst.

# ledelse



- Effektiv ledelse i en krisesituation er karakteriseret ved hurtig innovation, under pres, tyngt af angst.
- I en krisesituation må man træffe beslutninger på baggrund af 10% af den information, man har brug for, men man må tage ansvaret for 100% af konsekvenserne.
- Noget, I kan genkende?

# Ledelse 2



- Effektiv ledelse i en krisesituation består af en beslutning, der er god nok, hurtig nok til at gøre en forskel, kommunikeret godt nok til at blive forstået og udført godt nok til at virke.



# Tak for opmærksomheden

Hent Rejseklar app



Find os på Facebook

