

Udtalelse om brugen af Den Digitale Hotline (DDH)

Vi har i Redux – Affald og Genbrug, By- og Fællesforvaltningen, Kolding Kommune haft stor glæde af samarbejdet med Den Digitale Hotline (DDH) i forbindelse med implementeringen af ti affaldstyper ved husstanden.

DDH har på fornem vis besvaret opkald fra borgerne i Kolding Kommune og dermed givet vores kundeservice et værdifuldt løft i en periode med stor borgerkontakt.

I perioden blev der registreret knap 6.550 indgående opkald, hvoraf DDH håndterede ca. 3.700 – svarende til 56 % af alle opkaldene.

En særlig styrke ved DDH er, at der benyttes kommunale medarbejdere, som allerede er bekendt med opgaven og den kommunale virkelighed. Det sikrer en tryk og kvalificeret vejledning for borgerne – og en smidig overgang i samarbejdet.

Særligt værdifuldt har det været, at DDH kunne træde til med fleksible og udvidede åbningstider, hvilket har givet borgerne en bedre tilgængelighed til hjælp og vejledning – også uden for normal arbejdstid. Det har givet en mærkbar forskel i både borgernes oplevelse og vores interne arbejdspress.

Samarbejdet med DDH har været præget af god dialog, høj faglighed og en tydelig forståelse for vores behov. Vi ser det som en stor fordel at kunne trække på en fælleskommunal ressource som DDH, der både skaber ensartethed i borgervejledningen og aflastning i pressede perioder.

Vi kan derfor varmt anbefale Den Digitale Hotline som samarbejdspartner til andre kommunale enheder, der ønsker at styrke deres borgerkontakt i perioder med spidsbelastning eller større forandringer.