

13. april 2023

Nu kan du få telefonisk hjælp i 60 timer om ugen

Når du ringer til Frederikssund kommune via hovednummeret, 47 35 10 00, så vil du blive bedt om at tage stilling til, om du har brug for hjælp til:

- de offentlige digitale selvbetjeningsløsninger,
- har et generelt spørgsmål om regler eller lignende eller
- om din henvendelse handler om en konkret sag du har i kommunen.

De henvendelser, som handler om en konkret sag, vil du stadig skulle tale med Frederikssund Kommune om i den almindelige telefontid, som er:

Mandag 09.00-14.00

Tirsdag – Lukket

Onsdag og torsdag 09.00-14.00

Fredag 09.00 – 12.00

Hotline har åbent 60 timer om ugen

Men hvis din henvendelse drejer sig om hjælp til digitale løsninger, eller du har generelle spørgsmål om f.eks. pas, kørekort eller lignende, så vil du kunne få hjælp via den Digitale Hotline i hele 60 timer om ugen.

Den Digitale Hotline har åbent for telefoniske henvendelser:

Mandag – Torsdag 08.00 – 20.00

Fredag 08.00 – 16.00

Søndag 16.00 – 20.00

Du kontakter den digitale hotline ved at ringe til Frederikssund Kommune på 47 35 10 00. Herefter får du mulighed for at vælge, at blive omstillet til Den Digitale Hotline.

Landsdækkende samarbejde

Den Digitale Hotline er et landsdækkende samarbejde, på tværs af 39 kommuner, hvor borgerne kan få hjælp til de digitale løsninger, ligesom man vil kunne få hjælp til generelle spørgsmål omkring kommunale forhold.

- Selv om selvbetjeningsløsningerne jo egentlig fungerer rigtig godt, så kan der være situationer, hvor det kan være svært at gennemskue disse, hvor man går i stå og har brug for noget vejledning nu og her. Ved at indgå i samarbejdet sikrer vi, at borgerne ikke skal vente på, at vi er tilgængelige i den almindelige telefontid, men i stedet kan få hjælp via Den digitale Hotline, fortæller Amalie Liljetoft Pedersen, Centerchef for Job og Rådgivning.

- Vi vil løbende følge op på, hvordan tiltaget virker i hverdagen, så vi ikke bare sikrer en større tilgængelighed, men at tilgængeligheden gør en reel forskel for borgerne. Jeg håber, at der bliver taget godt imod initiativet, slutter Amalie Liljetoft Pedersen.

Fakta om Den Digitale Hotline

- Den Digitale Hotline har åbent for borgere 60 timer om ugen.
- Består af 39 kommuner og hvor mere end 300 medarbejdere dækker borgerhenvendelser fra de pågældende kommuner.
- I 2022 var der 540.000 kald til Den Digitale Hotline.
- Straksafklaringen lå i 2022 på knap 60%.
- Borgertilfredsheden lå i 2022 på ca. 7,5 på en 1-9 skala.