

Kommunala rådens gemensamma sammanträde

18 juni 2025 klockan 13:30-16:00, Stadshuset Sal A

Paragrafer 1-7

Politiker

Kerstin Windisch (M), tjänstgörande
ordförande
Yvonne Rigbrandt (M), vice ordförande
Margareta Eriksson (KD), ersättare KPR

Representanter Pensionärsrådet

Anita Johansson (PRO)
Staffan Lindström (PRO)
Solvig Gustavsson (PRO)
Anita Johansson (SKPF)
Ann-Kristin Grundström Jansson (SPF)
Margret Lindqvist (SPF)
Marianne Lönnmo (SPF)
Margaretha Roos (SPF)

Representanter Funktionsrättsrådet

Margareta Svensson (Demensföreningen)
Johan Isacson (IFSAP)
Bo Eriksson (Neuro)
Anna Nord (SRF)

Övriga deltagare: Ulrica Forsell, samordnare Kundservice, Jenny Thorell, huvudansvarig webbredaktör, Roobin Eriksson, webbutvecklare, Sofia Carlson, enhetschef Kollektivtrafikenheten, Lovisa Karlén handläggare Kollektivtrafikenheten, Marie Thorstensson, anhörigkonsulent, Jeremias Varas Ruiz, grundare NIKUS och Karin Larsdotter Cusanno, sekreterare

Tjänstgörande ordförande
Kerstin Windisch

Justerare
Margareta Svensson

Sekreterare
Karin Larsdotter Cusanno

Protokollet förvaras på Kommunledningskansliet, Nyköpings kommun.

Innehåll

§ 1	Sammanträdets öppnande och val av justerare	3
§ 2	Kundservice och synpunktshantering	4
§ 3	Nyköpings kommuns webbplats	6
§ 4	Kollektivtrafikenheten	8
§ 5	Anhörigstöd	11
§ 6	NIKUS seniorgrupp	13
§ 7	Sammanträdets avslutande	14

§ 1 Sammanträdets öppnande och val av justerare

Tjänstgörande ordförande Kerstin Windisch hälsar alla välkomna och förklarar mötet för öppnat.

Rådet utser Margareta Svensson (Demensföreningen) till att justera innevarande protokoll jämte ordförande. Justering sker den 19 juni kl 11.30 i Stadshuset.

§ 2 Kundservice och synpunktshantering

Ulrica Forsell, samordnare på Kundservice, berättar om verksamheten och hur de jobbar.

Kommunstyrelsen beslutade i mars 2021 att en gemensam kundservice skulle införas i Nyköpings kommun. Beslutet grundade sig att skapa bättre service och tillgänglighet för kommunens medborgare.

Kommunens verksamheter har slussats in i omgångar och började med Samhällsbyggnad i oktober 2021. Sist in är Räddning och säkerhet som ansluts under hösten.

Kundservice finns i Stadshuset och på Tekniska divisionen på Tillverkarvägen på Arnö. Stadshuset är öppet kl. 8.00-17.00 och Tekniska är öppet kl. 7.00-16.00. Telefontid är helgfri vardag kl. 7.00-16.00.

Kundservice har bara ett telefonnummer och en e-postadress:

Tel. 0155-24 80 80

E-post: kundservice@nykoping.se

15 kundservicekoordinatorer hjälper medborgarna.

Vad gör Kundservice?

- Kan ofta ge svar i första kontakten
- Lotsar och guidar på webb och i e-tjänster
- Hjälper kunden hitta rätt
- Skickar ut blanketter och lämnar ut handlingar
- Konsumentvägledning

Exempel på hur Kundservice kan hjälpa:

- Tar fram lathundar, till exempel för hur man ansöker om färdtjänst via e-tjänst
- Lägga till legitimeringar för färdtjänst
- Beviljar korttidsresor
- Lotsar rätt
- Framför synpunkter och flaggar för verksamheten vid behov
- Arbetar med insikter och förbättringar

En rådsrepresentant frågar vilken kompetens som krävs för att jobba som kundservicekoordinator.

Ulrica svarar att det krävs serviceerfarenhet och ett genuint intresse för samhällsfrågor och för att hjälpa till och lotsa rätt. Man behöver vara noggrann och strukturerad. Kommunens webbplats, rutiner och lathundar stödjer i arbetet. Kundservice hanterar enklare frågor. Frågor som inte kan besvaras direkt blir ett ärende som skickas vidare till verksamheten.

En rådsrepresentant frågar vilka som är de vanligaste frågorna och hur människor hittar till Kundservice.

Ulrica svarar att all kommunikation styrs till Kundservice. På webben hänvisar vi alltid till Kundservice och växeln kopplar vidare till dem.

Biståndshandläggare får många frågor och det kommer ofta frågor som rör bygglov, gata/park/hamn, ekonomiskt bistånd, barnplacering, och fakturor. Frågorna är även säsongsbetonade.

En rådsrepresentant frågar hur lång tid det tar att få återkoppling.

Om ett svar inte kan ges vid första kontakten skapas ett ärende och frågan skickas vidare till berörd verksamhet, som ska kontrollera e-posten dagligen. Kundservice påminner om svaret drar ut på tiden. Allmänna brevlådor för e-post används och kopia går till chef vid påminnelse.

§ 3 Nyköpings kommuns webbplats

Jenny Thorell, huvudansvarig webbredaktör och Roobin Eriksson, webbutvecklare förklarar hur webbsidan är uppbyggd, hur sökfunktionen fungerar och hur kommunikation om samråd och detaljplaner sker.

Mål

- aktuella, målgruppsanpassade webbsidor
- enkelt att hitta
- texter och funktioner ska vara lätta att förstå
- lätt för medborgaren att få svar på frågor och utföra ärenden på webben

Medborgarfokus och användarperspektiv!

Struktur och statistik

Strukturen utgår från en nationell modell kallad Funka. Funka är ett företag inom området för tillgänglighet. Strukturen utgår också från statistik.

Nykoping.se har runt 4000-4500 besök per dag. Välbesökta sidor är:

- Startsidan
- Lediga jobb
- Schoolsoft (skolans plattform för elever och vårdnadshavare)
- Läsårstider
- Lunchmeny för restauranger på boenden

Tillgänglighet

Sedan 1 januari 2019 finns det en lag som reglerar tillgänglighet till digital offentlig service. Det handlar om att webbsidor ska vara lätta att navigera, upplösning, logisk struktur, inte "gömma" information i en bild, kontraster och textstorlek. Dokument som kan laddas ner ska också vara tillgänglighetsanpassade. Länkar ska tala om var man hamnar och filmer ska textas. Det ska vara möjligt att få informationen uppläst.

Nyköping är med i kommunnätverket Digidig för att hålla oss uppdaterade.

Nyheter

Nyheter publiceras på startsidan. Vi berättar om större politiska beslut och annat som har betydelse för medborgarna.

Kommunens fokusområden, politiska beslut samt tillkommande händelser utgör grunden för vad som publiceras. En nyhet ska alltid vara aktuell och beröra många. Nyheten kan sedan delas vidare i sociala medier och det är ett sätt att nå ut till media.

Externa nyheter publiceras alltid på nykoping.se.

Samrådskommunikation

Inför beslut om samråd och nya detaljplaner publiceras en nyhet på startsidan med länk till handlingarna. När beslut fattats uppdateras detaljplanens webbsida med information om hur man tycker till. Jenny visar ett exempel på hur det kan se ut på webben.

Alla aktuella samhällsbyggnadsprojekt finns samlade under sidan [Vi utvecklar Nyköping](#).

En rådsrepresentant frågar om användartester.

Jenny svarar att tillgänglighet kan testas via system. Användartester görs via referensgrupp. Till referensgruppen skulle de gärna inkludera personer som använder hjälpmedel för att läsa information på webben.

§ 4 Kollektivtrafikenheten

Enhetschef Sofia Carlson berättar om verksamheten och kommande nyheter. Handläggare Lovisa Karlén närvarar också.

Kollektivtrafikenheten tillhör organisatoriskt Samhällsbyggnad och rapporterar till myndighetschef. Enheten har 8 medarbetare inklusive enhetschef.

Grunduppdrag

Kollektivtrafikenheten arbetar för att medborgarna ska få sina rättigheter tillgodosedda på ett professionellt och effektivt sätt i enlighet med gällande lagstiftning och politiska beslut.

Kollektivtrafikenheten arbetar med myndighetsutövning inom:

- Skolskjuts
- Elevresor
- Rese- och inackorderingsbidrag
- Färdtjänst
- Riksfärdtjänst
- Parkeringstillstånd för rörelsehindrade

De planerar skolskjuts- och omsorgsresor och vi gör beställning av verksamhetsresor.

Enheten ansvarar även för den allmänna kollektivtrafiken i kommunen och är kontaktperson för Region Sörmland i alla frågor som rör allmän och särskild kollektivtrafik i kommunen.

Färdtjänst

- Färdtjänst är en transporttjänst för personer med funktionsnedsättning som har väsentliga svårigheter att förflytta sig på egen hand eller att resa med allmän kollektivtrafik.
- Komplement till allmän kollektivtrafik.
- Samåkning – bokas av Sörmlandstrafiken.
- Trafikeras av VTV Transport och Taxi AB.

Sofia går igenom kriterierna för att kunna beviljas färdtjänst.

Färdtjänsttaxan revideras i december 2025 efter att ha varit oförändrad sedan 2011.

Riksfärdtjänst

- Riksfärdtjänst är en tjänst för personer med stora och varaktiga funktionshinder som gör att de behöver resa på ett särskilt kostsamt sätt mellan kommuner inom Sverige.
- Syftet med resan ska vara rekreation, fritidsverksamhet eller annan enskild angelägenhet.
- Vid beviljad resa betalar resenären en egenavgift, medan kommunen står för resterande kostnad.
- Resan sker med allmänna kommunikationer, men om det inte är möjligt kan specialfordon eller taxi användas.

Sofia går igenom kriterierna för att kunna beviljas riksfärdtjänst.

Det genomfördes drygt 39 000 färdtjänstresor under 2024 och 867 resor med riksfärdtjänst.

Flextrafiken

Nyköpings kommun och Region Sörmland genomför under perioden december 2023 till december 2025 ett pilotprojekt med Flextrafik i Nyköpings tätort som komplement till stadstrafiken. Flextrafiken ersätter under piloten servicelinjerna.

Inför samråd om kollektivtrafik för trafikåret 2026 behöver kommunen avgöra om pilotprojektet ska förlängas, permanentas eller avvecklas.

Hur fungerar Flextrafiken jämfört med servicelinjerna?

- Anropsstyrd - trafiken körs endast om det finns resenärer bokade vilket ger resenären en snabbare resa till sin målpunkt. Servicelinjerna gick enligt fast tidtabell med lång resväg.
- Mer hjälp av chauffören vid på- och avstigning
- Fler hållplatser och i fler områden än vad servicelinjerna och stadstrafiken trafikerar

Projektets målsättning var 80 resor per dag och utfallet 2024 blev i snitt 13 resor per dag. Servicelinjerna hade resande på drygt 60 resor per dag

Kommunstyrelsen beslutade 26 maj att inte förlänga Flextrafiken efter att pilotprojektet löper ut i december 2025.

Efter en utredning utifrån bland annat resande och kundsynpunkter har beslut fattats om att sätta in en ny stadslinje som ersättning för servicelinjerna och Flextrafiken.

Ny stadslinje

Sofia visar en karta över föreslagen linjedragning utifrån resandet med Flextrafiken och kundsynpunkter. Det är ett förslag och kan komma att justeras. Timmestrafik från vardera ände (Oppeby gård och Gustafsbergs köpcenter) på vardagar 9-14 och helger 9-15. Resan däremellan kommer att ta 50-55 minuter. Biljettpriset är samma som för de ordinarie stadstrafiklinjerna.

§ 5 Anhörigstöd

Marie Thorstensson, anhörigkonsulent berättar om Anhörigstöd och vad som är på gång inom verksamheten.

I Nyköping har Anhörigstöd varit en kommunal verksamhet sedan 2011. De jobbar på uppdrag av Socialnämnden och Vård- och omsorgsnämnden.

Finns till för personer som är över 18 år och stödjer en familjemedlem, granne, vän eller annan medmänniska du står nära som är:

- Äldre
- Långvarigt sjuk
- Har en fysisk eller psykisk funktionsnedsättning
- Har beroendeproblematik
- (Resursteamet demens finns för personer med demenssjukdom)

Snabba fakta

- I Sverige är 1,3 miljoner människor anhöriga motsvarande ca var femte vuxen.
- Att vara anhörig innebär en ökad risk för stressrelaterad ohälsa och sjukskrivningar.
- Runt 100 00 personer har gått ned i arbetstid eller slutat arbeta för att ge någon annan omsorg.
- Nästan var tredje anhörig gör insatser för sin närstående varje dag.

Samtal och rådgivning

- För anhöriga över 18 år boende i Nyköping
- Kostnadsfritt
- Tystnadsplikt
- Målet är att erbjuda anhöriga tid till oss inom en vecka
- Flexibelt stöd utifrån behov: på plats, via telefon, digital, promenadsamtal, familjebesök, hembesök
- Enskilda samtal
- Anhöriggrupper för att träffa andra
- Informativa tematräffar

- Föreläsningar

Program hösten 2025

- Anhörigcaféer i augusti, oktober, november och december
- Föreläsning av psykolog Bella Stenskog kring stress och återhämtning för anhöriga
- Tematräffar med prästen Henrik Rudsäter samt ett tillfälle med biståndshandläggare för äldre
- Samtalsgrupper för anhöriga till personer med beroende, psykisk ohälsa, som vårdar en partner i hemmet, barn och unga med NPF
- Studiecirkel för föräldrar till barn med problematisk skolfrånvaro
- Anhörigveckan v 41 i och med den nationella anhörigdagen den 6 oktober

Kontakt

Besöksadress: Östra Kvarngatan 4

Tel: 0155- 45 74 10

E-post: anhorigstod@nykoping.se

Läs mer på kommunens hemsida nykoping.se - [Anhörigstöd](#) där finns även kontaktmöjlighet via e-tjänst.

En rådsrepresentant frågar om det går att uppskatta hur många människor i Nyköping som är anhörig och vårdar en närstående.

Marie svarar att det inte finns någon siffra på det. Det finns väldigt många fler än de som Anhörigstöd har kontakt med. Anhörigkonsulenterna gör besök och informerar verksamheter som möter anhöriga, för att ge fler kännedom om att Anhörigstöd finns.

§ 6 NIKUS seniorgrupp

Jeremias Varas Ruiz arbetar som integrationssamordnare i Nyköpings kommun och utöver det har han ett stort ideellt engagemang. Jeremias är medgrundare av föreningen NIKUS.

NIKUS står för Nyköpings Idrott, Kultur och Utbildningssällskap. Föreningen bildades för cirka 1,5 år sedan. NIKUS är verksam i utsatta och socioekonomiskt utsatta områden (Brandkärr och Arnö). Främjar inkludering och gemenskap genom aktiviteter. De fångar upp de små barnen och pratar om värdegrund och har föräldragrupper som fokuserar på att lära och förstå det svenska föreningslivet, vilket är något unikt.

Seniorgruppen är ett forum för gemenskap för äldre och träffas varje tisdag kl. 10.30-12.00 på Mötesplats Brandkärr (Träffen, lokalen Hjorten). Seniorgruppen startade i år.

Varför en seniorgrupp?

- Många äldre lever i ofrivillig ensamhet och isolering
- Föreningen skapar tillhörighet, trygghet och meningsfull gemenskap
- Öppet för alla pensionärer – inga krav, ingen kostnad, bara välkommande

Aktiviteter varje vecka med variation:

- Rörelse och motion (varannan vecka)
- Trubadur, ångbåt, minigolf, polisbesök m.m.
- Fokus på glädje, hälsa och gemenskap

Många deltagare återkommer och gruppen växer succesivt.

Det kostar inget att vara medlem i seniorgruppen. Verksamheten finansieras via stödmedlemmar, projektmedel, fonder och företag som sponsrar. De får ett mindre föreningsbidrag från kommunen.

En radsrepresentant frågar hur de marknadsför sig.

Jeremias svarar att det görs via Facebook och Instagram. Vissa aktiviteter har lagts ut på Nyköpingsguiden. Föreningen samverkar med andra föreningar, studieförbund och Mötesplats Brandkärr. I höst kommer fler aktiviteter att finnas på Nyköpingsguiden. Att annonsera i SN är tyvärr för dyrt.

Läs mer om NIKUS på deras webbplats: [Nikus](#)

§ 7 Sammanträdets avslutande

Till protokollet läggs en synpunkt om att tidigarelägga det gemensamma sammanträdet nästa år.

Tjänstgörande ordförande Kerstin Windisch tackar samtliga för dagens sammanträde, önskar glad sommar och förklarar mötet för avslutat.