

Kundservice

- Nyköpings kommun 2025-06-18



Bakgrund och beslut

- Kommunstyrelsen beslutade i mars 2021 att en gemensam kundservice skulle införas i Nyköpings kommun.
- Beslutet grundade sig i en ojämnr och inte alltid strålande tillgänglighet.
- Projektet skulle genomföras inom ram (inga extra medel)

Tidslinje

- 2021 oktober Samhällsbyggnad
- 2022 november Näringsliv, kultur & fritid.
- 2023 Utbildning etapp 1
- 2024 Utbildning etapp 2, Social omsorg etapp 1 och 2
- 2025 vår: Tekniska divisionen, Social omsorg etapp 3, Utbildning etapp 3
- 2025 höst: Räddning och säkerhet

En väg in

- Kundservice finns i Stadshuset och på Tekniska divisionen
- Stadshuset öppet 8-17
- Tekniska öppet 7-16
- Telefontid 7-16
- E-post: kundservice@nykoping.se
- Telefonnummer: 0155-24 80 80
- 15 kundservicekoordinatorer hjälper våra kunder

Vad gör vi på Kundservice?

- En väg in - bara ett telefonnummer och en e-post
- Vi kan ofta ge svar i första kontakten
- Vi lotsar och guidar på webben och i e-tjänster
- Vi hjälper kunden hitta rätt - oavsett vad de söker
- Vi skickar ut blanketter
- Vi lämnar ut handlingar
- Konsumentvägledning

Exempel på hur vi kan hjälpa?

- Vi tar fram lathundar, tex för hur man ansöker om färdtjänst via e-tjänst
- Vi kan lägga till legitimeringar för färdtjänst
- Vi beviljar korttidsresor
- Vi kan tala om vilken hemtjänst kunden har
- Vi lotsar kunden rätt
- Vi framför synpunkter och flaggar för verksamheten vid behov
- Vi arbetar med insikter och förbättringar

**Välkomna att kontakta oss på
Kundservice!**

Webbplatsen nykoping.se

Jenny Thorell, huvudredaktör

Roobin Eriksson, webbutvecklare





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!

Användarperspektiv!



Strukturen

En nationell modell

- Strukturen på webbplatsen utgår från Funkas modell
- Funka är ett företag inom området tillgänglighet.
- Utgår också från statistik



Statistik

- Runt 4000-4500 besök per dag

Oftast mest besökt:

- Startsidan
- Lediga jobb
- Schoolsoft
- Läsårstider
- Menyer för restaurangerna

Tillgänglighet – lag som påverkar webben

- Från 1 januari 2019 - lagen om tillgänglighet till digital offentlig service
- Lagen genomför EU:s webbtillgänglighetsdirektiv
- Ställer krav på webbplatser och mobila applikationer i offentlig sektor - mer tillgängliga, framför allt för personer med funktionsnedsättning
- Nyköping är med i kommunnätverket Digidig (företaget Use it) för att hålla oss uppdaterade

Innebär i arbetet på webben

- Kontraster, färger och typsnitt måste vara tillgänglighetsanpassat
- Möjlighet att lyssna, skärmläsaren måste kunna förstå sidan,
- Tillgängliga dokument och länkar. Länkarna ska beskriva var man hamnar
- Textade filmer
- Beskrivande texter på bilder
- Egna tester på tillgängligheten
- Tillgänglighetsredogörelse

Nyheter på nyköping.se

- Vi berättar om större politiska beslut och annat som har betydelse för våra målgrupper. På ett enkelt sätt förklarar vi det svårbegripliga
- Externa nyheter kommuniceras alltid på nyköping.se
- Kan sedan delas vidare i sociala medier
- Våra fokusområden, politiska beslut samt tillkommande händelser utgör grunden till vad som publiceras
- En nyhet ska beröra många och vara aktuell
- Ett sätt att nå ut till media

Samråds kommunikation

- Inför beslut om samråd – nyhet och länk till handlingar
- När beslut fattats – uppdatera detaljplanens webbsida med info om hur man tycker till
- Ambitionsnivå varierar
 - Endast detaljplanesidan med info
 - Nyhet om samråd, inlägg i sociala medier
 - Digital enkät för att tycka till direkt, Öppet hus

Beslut om samråd för detaljplan för Lasarettssaden

25 mars 2025
Bo, bygga och miljö Kommun och politik

En attraktiv entré till Nyköping skapas i och med ett nytt detaljplaneförslag. Samråd startar i april där den som vill kan tycka till om planen.

Området som idag utgörs av Nyköpings lasarett, öster om Brunnsgatan, från Folkungavallen till Repslagaregatan, ska utvecklas utifrån att staden växer och Nyköpings resecentrum byggs. Region Sörmland och Nyköpings kommun arbetar tillsammans för att utveckla området som kallas Lasarettssaden.

En del i det gemensamma arbetet är att ta fram en ny detaljplan för området norr om Folkungavallen enligt bilden nedan. Nu är ett detaljplaneförslag klart och väntas ställas ut för samråd i april.



Tyck till om Lasarettssaden

Vad tycker du om utvecklingen av Lasarettssaden? Tyck till i webbenkäten längre ned på sidan.

Nyköpings kommun och Region Sörmland utvecklar tillsammans östra lasarettsområdet till en plats för nya funktioner samt för en fortsatt utveckling av Nyköpings lasarett.

Detaljplanen föreslår nybyggnad av bostäder, kontor och centrumlokaler och en utveckling av park- och å-promenaden.

Planen ger vidare möjlighet för en expansion och fortsatt utveckling av Nyköpings lasarett för framtida behov genom utökade byggrätter och en effektivare parkeringslösning i form av ett mobilitetshus där det också finns plats för cykelparkering och eventuellt andra mobilitetstjänster.

[På sidan om detaljplanen hittar du mer information.](#)

Vi vill gärna veta vad du som Nyköpingsbo tycker om förslaget inför vårt fortsatta arbete.

Enkäten är öppen till och med 15 maj. Enkäten är anonym. Observera att man måste inkomma med skriftliga synpunkter på planförslaget för att senare ha möjlighet att överklaga detaljplanen. Synpunkter lämnas via stadsbyggnad@nykoping.se eller via post till Nyköpings kommun, Samhällsbyggnad, 61183 Nyköping. Tack för att du bidrar!

Resultatet av enkäten kommer att resovisas på [webbsidan nykoping.se/lasarettssaden](https://webbsidan.nykoping.se/lasarettssaden) där du också kan läsa mer om området.

Tyck till

Tycker du det är bra att platsen utvecklas?

- ☐ Ja
☐ Nej

Tyck till om: Hamnen i Nävekvarn

→ nykoping.se/navekvarnshamn



Nyköpings kommun

30 april · 🌐

Nu har vi påbörjat stadsutvecklingsarbetet för Sunlightområdet!

Planen är ett område med bostäder, arbetsplatser och centrumverksamheter som handel och hotell. Samtidigt behöver viktiga kopplingar till och genom området förstärkas.

Förra veckan träffade vi boende i Högbrunn som fick dela med sig av hur de ser att området bör utvecklas framåt. Nu vill vi ha din hjälp att ge oss fler idéer om hur framtida Sunlightområdet ska utformas.

Alla är välkomna att svara och dela med sig av synpunkter, behov och önskemål kring utvecklingen!

🔗 Läs mer om planerna: nykoping.se/sunlight

🔗 Delta i enkäten: <http://bit.ly/42ORnxL>

Tack för din medverkan!

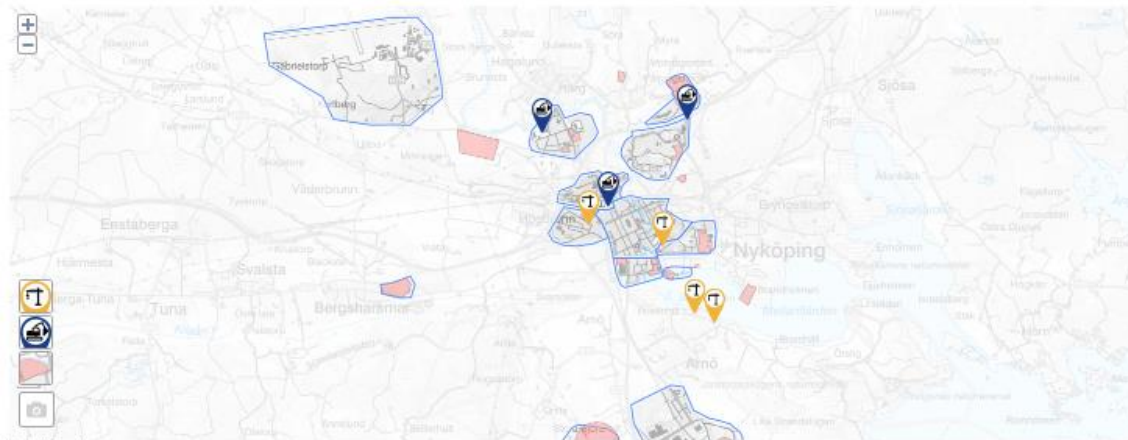


Vi utvecklar Nyköping!

På den här samlingsidan kan du läsa om och se en karta över hur Nyköping växer och hur vi jobbar med att utveckla kommunen i olika områden.

Karta över olika områden vi utvecklar

Så funkar kartan



[Länk till större karta](#)

Utveckling i olika områden



Stadskärnan



Resecentrumområdet

Alla aktuella samhällsbyggnadsprojekt – finns samlade på **nykoping.se/utvecklar**

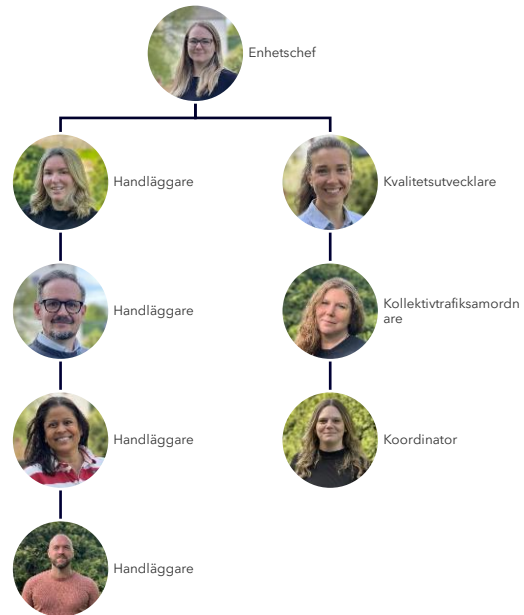
- Detaljplaner
- Byggprojekt
- Övriga utvecklingsprojekt

Kollektivtrafikenheten – Färdtjänst och Flextrafik

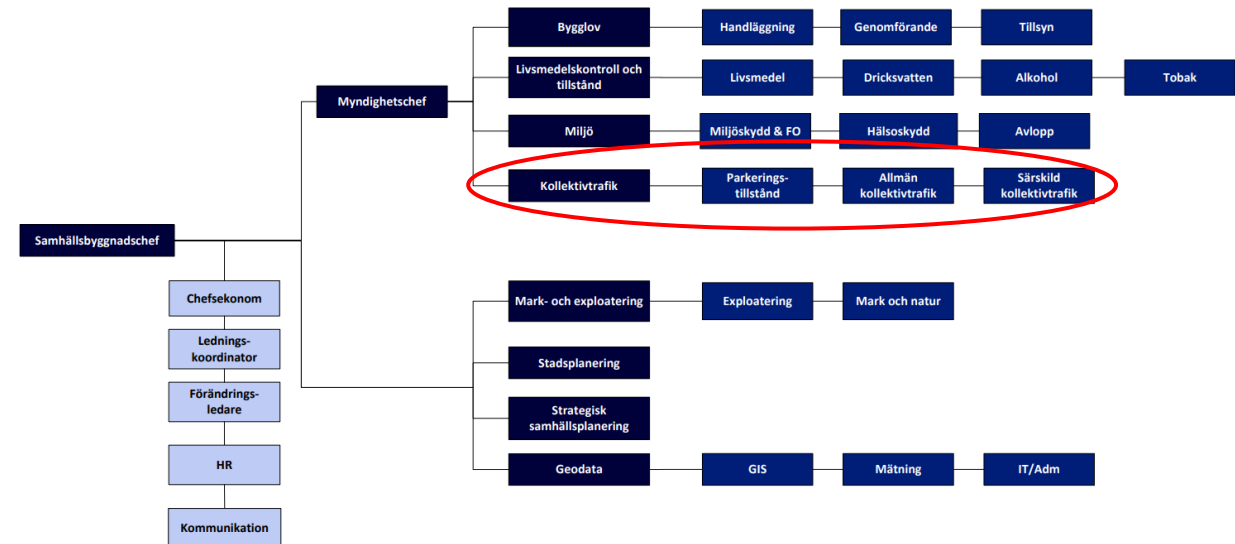
Sofia Carlson, enhetschef Kollektivtrafikenheten
Lovisa Karlén, handläggare Kollektivtrafikenheten

Kollektivtrafikenheten

Medarbetare



Organisatorisk tillhörighet



Grunduppdrag

På Kollektivtrafikenheten arbetar vi för att medborgarna ska få sina rättigheter tillgodosedda på ett professionellt och effektivt sätt i enlighet med gällande lagstiftning och politiska beslut. Vi samverkar med andra verksamheter för att uppnå vårt gemensamma mål om rättssäkert myndighetsutövande och tryggt resande.

Kollektivtrafikenheten arbetar med myndighetsutövning inom:

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

Vi 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 och riksfärdtjänst

Vad är 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

Kriterier för färdtjänst

- **Lag & riktlinjer**

- Lag (1997:736) om färdtjänst
- Nyköpings kommuns riktlinjer för färdtjänst, riksfärdtjänst och resor till/från daglig verksamhet

- **Kriterier för att kunna beviljas färdtjänst**

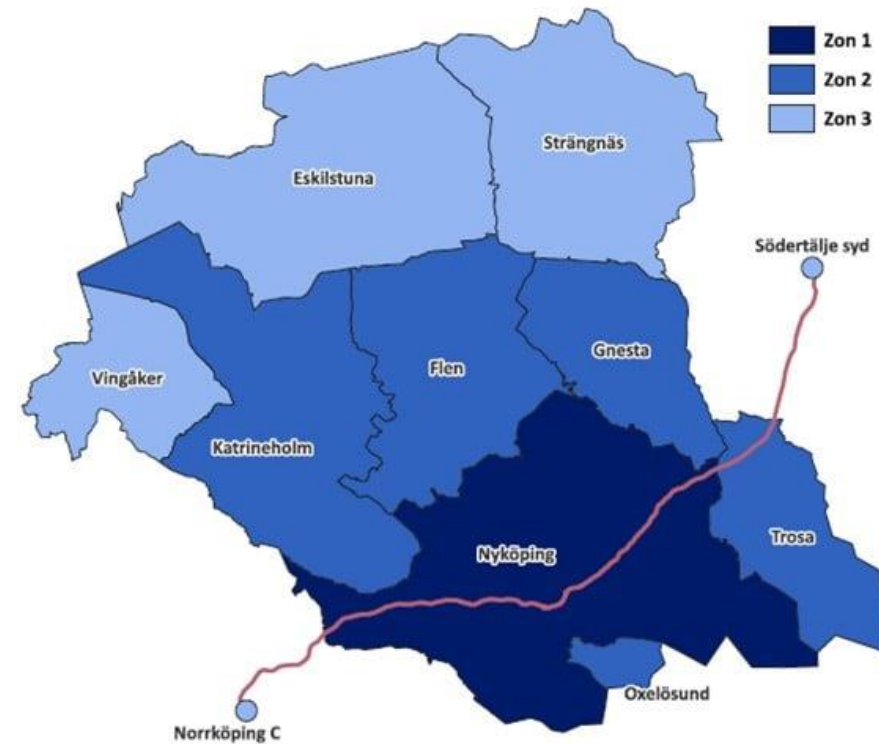
- Vara folkbokförd i Nyköpings kommun
- Ha en stadigvarande fysisk och/eller psykisk funktionsnedsättning med beräknad varaktighet minst 3 månader
- Funktionshindret ska regelmässigt förorsaka stora svårigheter att använda ordinarie kollektivtrafik.
- Personer med intellektuell eller kognitiv funktionsnedsättning med påtagliga svårigheter att orientera sig kan beviljas färdtjänst, såvida orienteringssvårigheterna inte enbart gäller enstaka mål.
- Färdtjänst beviljas inte pga. att det saknas allmänna kommunikationer, det är lång väg till busshållplats eller ett glest utbud av allmänna kommunikationer.
- Resor som av någon anledning bekostas av det allmänna kan inte bli aktuella som färdtjänstresor.

Färdtjänsttaxa

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

Kostnaden för resan beror på ålder på resenär samt till vilken zon som resan går.

- 0-6 år: zon 1: 0 kronor, zon 2: 0 kronor, zon 3: 0 kronor
- 7-19 år: zon 1: 25 kronor, zon 2: 42,50 kronor, zon 3: 60 kronor
- Vuxen: zon 1: 50 kronor, zon 2: 85 kronor, zon 3: 120 kronor



Vad är 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

Kriterier för riksfärdtjänst

- **Lag & riktlinjer**

- Lag (1997:735) om riksfärdtjänst
- Nyköpings kommuns riktlinjer för färdtjänst, riksfärdtjänst och resor till/från daglig verksamhet

- **Kriterier för att kunna beviljas riksfärdtjänst**

- Om du på grund av din funktionsnedsättning inte kan göra resan med allmänna kommunikationer, till normal resekostnad utan ledsagare
- Målet med resan är rekreation, fritidsverksamhet eller någon annan särskild angelägenhet
- Resan går utanför Södermanlands län men inom Sverige
- Du betalar själv för resa, som privatperson
- Du har ansökt om riksfärdtjänst senast 3 veckor före planerad resa

Volym och nyckeltal

Färdtjänst

Antal färdtjänstillstånd	2110 st
Handläggningstid	1 vecka
Genomsnittlig reslängd	17,73 km
Kostnad snittresa	160,52 kr
Antal resor 2024	39 212 st
Trafikkostnad 2024	7 787 000 kr

Riksfärdtjänst

Handläggningstid	1 vecka
Antal resor 2024	864 st
Trafikkostnad 2024	1 725 000 kr

Flextrafiken

Bakgrund

- 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. Trafiken bekostas av Nyköpings kommun.
- Pilotprojektet genomförs för att testa en ny typ av trafik. Servicelinjerna var inte lönsamma och nyttjades lite. Målsättningen var att öka resandet för den kundgrupp som nyttjade servicelinjerna.

Så 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

Resandestatistik

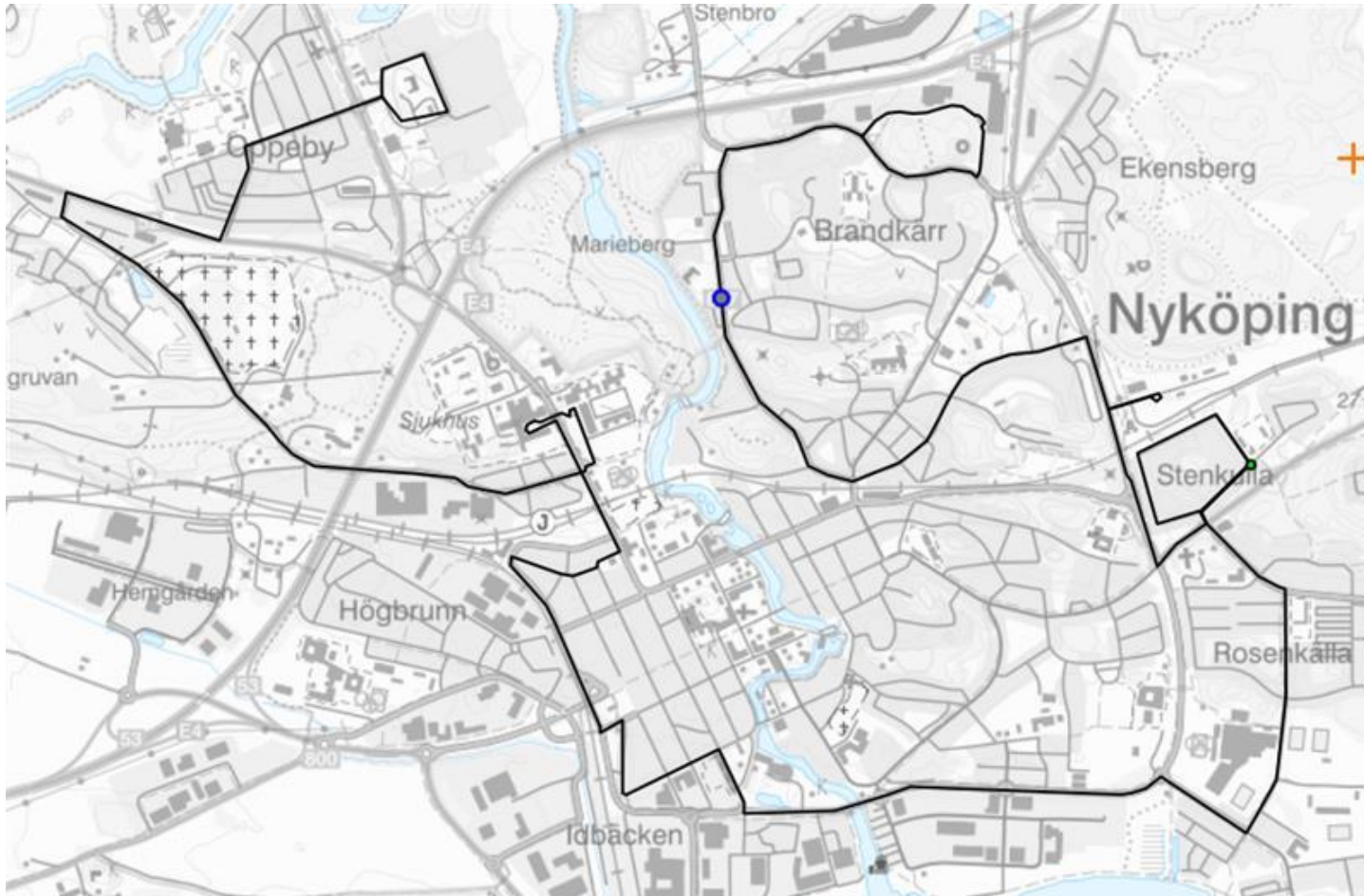
	Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Totalt
Antal utförda resor	310	337	294	324	332	298	310	338	309	351	418	310	3 950
Antal resor utförda av färdtjänstlegitimerade	15	9	11	9	13	6	6	2	8	13	13	9	114
Totalt antal utförda resor	325	346	305	333	345	304	316	340	317	364	431	319	4 064

- Projektets målsättning var 80 resor per dag och utfallet 2024 blev **i snitt 13 resor per dag**.
 - Knappt 3% av resorna utförda av färdtjänstresenärer
- Servicelinjerna hade resande på drygt 60 resor per dag

Beslut framåt

- 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 som ersättning för Flextrafiken



- Föreslagen linjedragning utifrån resandet med Flextrafiken och kundsynpunkter
- Timmestrafik från vardera ända på vardagar 9-14 och helger 9-15

Frågor?

Kontakt:

Sofia Carlson, sofia.carlson@nykoping.se

Lovisa Karlén, lovisa.karlen@nykoping.se

Kollektivtrafikenheten, kollektivtrafik@nykoping.se

Anhörigstöd i Nyköpings kommun



Nykö

Anhörigstöd i Nyköping

- ▶ I Nyköping har Anhörigstöd varit en kommunal verksamhet sedan 2011.
- ▶ Jobbar på uppdrag från Socialnämnden och Vård och omsorgsnämnden

Anhörigstöd

- ▶ 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

Välkommen
att
kontakta oss:

Välkommen att höra av dig till oss. Vi finns på Östra Kvarngatan 4.

Du når oss på telefon: 0155- 45 74 10 eller

anhorigstod@nykoping.se

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

Vi finns också på Facebook under Anhörigstöd i Nyköping och

Instagram under anhorigstodnykoping.

Följ oss gärna!

Frågestund:

- ▶ Övriga frågor eller funderingar?
- ▶ Vi samverkar gärna med föreningar och andra aktörer.
- ▶ Vi tar gärna emot förslag på aktiviteter tematräffar och grupper.



TACK!

Marie Thorstensson
Anhörigkonsulent



Nyköpings Idrott, Kultur & Utbildningssällskap

MER ÄN EN FÖRENING

Seniorgruppen



Gemenskap för äldre – Mötesplats Brandkärr

Varje tisdag kl. 10.30 – 12.00



Nyköping Idrott, Kultur & Utbildningssällskap

RES MED ÅNGBÅT 10/6

SENIORGRUPPEN

Kom och upplev Ångbåten "Munter" i Mariagård i Björkvik. Resan tar ca 2 timmar och det bjuds på kaffe & bulle.

Samling Mötesplats Brandkärr

- ✓ Avresa 09.50, båten åker 11.00 till 13.30.
- ✓ Bjuder på gratis fika.
- ✓ Först till kvarn, max 11 platser.

**FÖRANMÄL
KRÄVS** ➔

NBV 070-023 05 33 www.svenskalag.se/nikus

 Mötesplats Brandkärr



Om NIKUS

- NIKUS står för Nyköping Idrott, Kultur och Utbildningssällskap
- Verksam i utsatta och socioekonomiskt utsatta områden
- Främjar inkludering och gemenskap genom aktiviteter





Varför en seniorgrupp?

- Många äldre lever i ofrivillig ensamhet och isolering
- Vi skapar tillhörighet, trygghet och meningsfull gemenskap
- Öppet för alla pensionärer – inga krav, bara välkomnande



Vad gör vi?

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





Responsen

- “Vi känner oss sedda och behövda”
- “Det här är veckans höjdpunkt”
- Många återkommer varje vecka – gruppen växer
- Värdefullt även för integration och språkträning

