

Minnesanteckning från Tillgänglighetsrådet 2025-09-10

Tid Onsdag 10:e september 2025, kl.13.30-16.00

Plats Föreningarnas Hus

Närvarande:

Mathias Karvonen (Luleå kommun)
Eleonore Forslund (Synskadades riksförbund, SRF Luleå)
Margareta Lindblom (DHR Luleå)
Kristina "Kicki" Larsson (DHR Luleå)
Mauritz Fors (Luleå demensförening)
Anja Johansson (Luleå kommun)
Arne Nykänen (Luleå kommun)
Annikka Vesterlund Rönnebro (Luleå kommun)

Punkt	Ärende
-------	--------

1	Mötet öppnades.
---	------------------------

2	Formalia
---	-----------------

- Ordförande – Mathias
- Sekreterare – Annikka
- Justerare – Kristina

3	Genomgång av föregående protokoll
---	--

Mathias gick igenom föregående protokoll.

4	Informationspunkt - Luleå kommunens serviceenhet, Susanne Sjölund och Sanna Ranneberg
---	--

Susanne Sjölund är avdelningschef inom Infrastruktur- och serviceförvaltningen och Sanna Ranneberg är enhetschef för kundcenter.

De har fått i uppdrag av kommunledningen att förbättra servicen för kommunen. Man har samlat det mest centralt, alla olika receptioner och kundtjänster inom kommunen till en plats, idag sitter de i gamla Vattenfallshuset på Timmermansgatan 25.

Siktat på Sveriges bästa service, innefattar både bedömningar från företag och privatpersoner. Mäts på olika vis, attitydmätning till företagare (de har inte haft kontakt med kommunen), insiktsmätning och SKRs mätningar (då har kund haft kontakt på ett

eller annat sätt med kommunen), själva kundcenter mäts varje dag på olika sätt, till exempel att man efter samtalet får svara på olika frågor hur man upplevde kontakten.

Innan 2018 var kundcenter en ren växel för kommunen som kopplade inringande samtal vidare, det fanns också flera receptioner på flera olika håll inom kommunen. 2018 beslutade man om "En väg in", men det var inte helt informationssäkert, då var kontaktvägarna telefon, besök och mail.

Idag arbetar de med "Rätt väg in", nu är man inte bara en växel utan målet är att lösa 70 % av de samtal eller möten som kommer in till kundcenter ska man ha löst när kunden har lagt på eller gått. Man har en kunskapsdatabas med 9000 poster som man samlat in från förvaltningarna om de vanligaste frågorna som kunderna ställer.

2024 besvarades 160 000 samtal, 600/dag, 83 % av inkommande samtal besvarades inom 60 sek (mål 80 %).

Det finns 22-23 kommunvägledare, de är indelade i 2 grupper utefter expertisområde. Kundcenter har öppet måndag till fredag klockan 8.00-17.00 idag. Flest ringer på måndagar samt under förmiddagar och efter lunch. Minst samtal kommer på fredagar och eftermiddagar klockan 16.00-17.00.

Talsvaret som hälsar välkommen och guidar en vidare i tjänsten är inläst av kommundirektören Anna Lind Vikblad.

Kundcenter blir Upplysningscentral om kommunen är i händelse av kris.

Nyheter som är på gång i receptionen: publika webbsidor i receptionen, skrivare i receptionen, AI-tolk (42 språk) i receptionen, digital ankomstterminal, E-legitimation och en telefon om man behöver ringa någon inom kommunen.

Kommunen har ingen egen teckentolk, man anlitar om det behövs, men hittills har synskadade som behöver det haft med egen teckentolk, det finns ingen terminal med blindskrift men de synskadade får hjälpa och guidning av personalen i receptionen.

Text till tal, tal till text finns inte än, men man jobbar med frågan.

Kundcenter behöver upplevas sömlöst, man ska inte skickas fram och tillbaka mellan olika instanser som skett i helgens fall. De ska ta upp detta direkt.

Det är inte bra om kundcenter upplevs som en vägg, men det finns flera syften med varför kundcenter inte alltid vill koppla vidare direkt till en viss person. Susanne och Sanna förstår att det kan upplevas irriterande om man inte blir kopplad till en viss person om man vet vem man ska prata med. Ett av syftena med nya kundcenter är att kundcenter ska hjälpa kunden så långt de kan direkt när kunden kontaktar dem, därför kan det bli många frågor om vad det handlar om och hur de kan hjälpa till.

Susanne och Sanna med personal besöker olika verksamheter nästan varje vecka för att höja kunskapen och därmed bli ännu bättre på att svara kunderna. Alla som hör av sig till kommunen är kunder.

Webb-sidor förenklar gränssnittet att komma i kontakt med kommunen. E-tjänsterna är bra men är kanske lite svårt att hitta på kommunens hemsida.

5 **Reflektion/diskussion efter informationen**

Diverse reflektioner från rådets medlemmar: Bra information, fick svar på många frågor, kulturproblem hos enskilda medarbetare, blivit mycket bättre på senare tiden det var svårare att bli kopplad till rätt person innan, viktig funktion för rådet att träffa dem som jobbar med denna typ av frågor. Det har varit mycket fokus gällande företagsservice tidigare, men det är viktigt att man har god service för alla, bra att de vill bli bättre och vill få till sig om förslag på förbättringar.

6 **Rådet har ordet**

DHR Luleå: Inget särskilt.

SRF Luleå: Synskadades ledstråken är väldigt nära till uteserveringar och gatupratare. Idé att bjuda in Centrumutvecklaren.

Svårt att hitta Tillgänglighetsrådets protokoll på hemsidan.

Annikka svarar: Lättaste sättet är att hitta minnesanteckningarna på kommunens hemsida (Lulea.se) genom att skriva Kommunala råd i sökfunktionen. När förslagen dyker upp klicka på "Kommunala råd", sen är det bara att rulla ner på sidan och längst ner finns minnesanteckningarna från Tillgänglighetsrådet.

Luleå Demensförening: Inget speciellt.

7 **Nästa möte – diskussion om upplägg**

Nästa möte: 19 november kl 13:30 – 16:00

- Centrumutvecklare bör bjudas in till rådet.

Med från föregående minnesanteckning:

- RKM behöver komma till oss, vi behöver prata om hur taxi och färdtjänst fungerar.
- Vem är hemtjänsten till för? Man får ingen hjälp om man inte bråkar. Det är stor skillnad hur man blir behandlad i olika åldrar.
- Studiebesök, men var? Vi funderar på det.

8 **Övrigt**

Inget övrigt att ta upp.

9 **Mötet avslutades.**

Ordförande

Mathias Karvonen

Justerare

Kristina Larsson