



Plats och tid KS-salen, kl 10.18-11.43

Beslutande Anders Bengtsson, ordf.

Från handikapp-
organisationerna Börje Gustafsson, FUB
Marianne Fagerberg, Diabetesförbundet
Eva Wenngren, DHR
Ann-Louise Johnsson, Psoriasisförbundet
Laila Jansen, SRF

Övriga deltagare Jessica Aronsson, sekreterare
Pia Lindell, TN
Agneta Lindberg, BUN
Martina Jansson, KS
Ulrika Ribbholm, VO, funktionshinderomsorgen
Jennie Svensson, VO, hälso- och sjukvården

Utsetts att justera Marianne Fagerberg, Diabetesförbundet

Justeringens plats
och tid Kommunkansliet

Underskrifter

Sekreterare

Jessica Aronsson

Paragrafer 1-2

Ordförande

Anders Bengtsson

Justerare

Marianne Fagerberg



§ 1

Information om Kontaktcenter – Sara Högländer

Kommunala rådet för funktionshindrades beslut

Informationen noteras till protokollet.

Ärendebeskrivning

Sara Högländer, Kontaktcenter, informerade om verksamheten. Sara tog upp följande:

Allmänt om Kontaktcenter:

- Kontaktcenter öppnade den 7 januari 2020 och ersatte tidigare Infocenter. I nuläget har 120 kommuner i landet ett kontaktcenter.
- De har lokaler på Storgatan 5B där de har öppet året runt mån-fre mellan kl. 08-17.
- Det är en besöksyta för alla kommunala ärenden där de tar emot icke bokade besök. Har inte personalen på kontaktcenter kunskap om ett ärende hjälper de till att förmedla vidare frågan.
- I lokalen finns det tillgång till två stycken besöksdatorer som tidigare fanns på biblioteket.
- På kontaktcenter säljer de biljetter till olika föreställningar, fiskekort och olika profilvaror med Vetlanda-anknytning. De har ingen kontanthantering men de tar kort och man kan betala med swish.
- De tar hand om hanteringen av synpunkter, dels på Synpunkt Vetlanda men även via brev och mail.

Syftet med Kontaktcenter:

- **Förenkla** för medborgaren genom *en* tydlig väg in mot kommunen. De har ersatt alla olika telefonnummer med ett, 0383-971 00. De har även ersatt alla mailadresser med en, kommun@vetlanda.se.
- **Förbättra** för medborgaren med bättre service genom högre tillgänglighet och snabbare ärendehantering. Tidigare var det 50% chans att man fick svar när man ringde vilket kunde bero på t.ex. telefontider eller möten.
- **Effektivisera** organisationen genom att minska kostnaden för ärendehantering. Nu tar Kontaktcenter hand om alla ärenden de kan och skickar endast vidare de som behöver specialhjälp vilket leder till att medarbetarna på förvaltningarna kan fokusera på sitt. Målet är att Kontaktcenter ska kunna svara på minst 70% av alla ärenden.



§ 2

Beslut om *Program med åtgärder för personer med funktionsnedsättning* – Maria Gromer

Kommunala rådet för funktionshindrades beslut

Pensionärsrådet kommer titta på och ta ställning till Programmet med åtgärder för personer med funktionsnedsättning vilket betyder att det kommer upp i Kommunfullmäktige först till hösten. En diskussion i föreningarna ska göras om man har synpunkter på programmet.

Ärendebeskrivning

Maria Gromer sammanfattade programmet genom att nämna fokuspunkterna:

- Tillgänglighet och delaktighet
- Digital delaktighet och användbarhet
- Folkhälsa och jämlik hälsa
- Hälso- och sjukvård
- Individuella stöd
- Utbildning och livslångt lärande
- Arbete och egen försörjning
- Kultur, idrott och fritid

Vissa tyckte formuleringarna i programmet var något otydliga. Det finns fortfarande tid att lämna synpunkter och justeringar. En diskussion i föreningarna ska göras om man har synpunkter på programmet.

Förslag på ett annat namn på programmet tas gärna emot. Ett förslag var "Tillgänglighetsplan".

Lämna in synpunkter, justeringar eller förslag på ett annat namn till Maria Gromer maria.gromer@vetlanda.se
