



## Kommunstyrelsens arbetsutskott

§19

Dnr KS 2023-771

### Svar på motion Per Lodenius (C) och Åsa Wärlinder (C) avseende utökad service vid Kontaktcenter i Hallstavik och Rimbo Beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår:

Kommunstyrelsen föreslår:

Kommunfullmäktige beslutar att anse motionen besvarad med hänvisning till tjänsteutlåtande, den 10 januari 2024.

### Sammanfattning av ärendet

Centerpartiets företrädare Per Lodenius och Åsa Wärlinder lämnade in en motion vid kommunfullmäktiges sammanträde i april 2023 om utökad service vid kontaktcenter i Hallstavik och Rimbo. De föreslår att kontaktcenter utökar sina öppettider med ytterligare två vardagar per vecka på båda orterna. Kommunstyrelsekontoret bedömer att motionen ska anses besvarad eftersom det i styrets Norrtäljeavtal redan idag finns en punkt om att öppettiderna ska utökas.

### Beslutsunderlag

Svar på motion angående utökad service vid kontaktcenter i Hallstavik och Rimbo  
§80 KF Motion till kommunfullmäktige angående utökad service vid Kontaktcenter i Hallstavik och Rimbo från Per Lodenius (C) och Åsa Wärlinder (C)

## Beslutande sammanträde

### Reservationer

Socialdemokraterna reserverar sig till förmån för eget yrkande.

Centerpartiet reserverar sig till förmån för eget yrkande.

### Yrkanden

Per Lodenius (C) och Ulrika Falk (S) yrkar bifall till motionen.

### Beslutsgång

Ordföranden ställer kommunstyrelsens tjänsteutlåtandes förslag mot Per Lodenius (C) och Ulrika Falk (S) yrkande, och finner att kommunstyrelsens arbetsutskott beslutar i enlighet med kommunstyrelsekontorets tjänsteutlåtandes förslag

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande



---

**Beslutet ska skickas till**

Motionärerna

**Paragrafen är justerad**

---

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande



## Kommunstyrelsen

Handläggare: Mikael Forssander  
Titel: BEREDNINGANS SV  
E-post: Mikael.forssander@norrtaelje.se

Till: Kommunstyrelsens arbetsutskott

# Svar på motion från Per Lodenius (C) och Åsa Wärlinder (C) avseende utökad service vid Kontaktcenter i Hallstavik och Rimbo

## Förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår:

Kommunstyrelsen föreslår:

Kommunfullmäktige beslutar att anse motionen besvarad med hänvisning till tjänsteutlåtande, den 10 januari 2024.

## Sammanfattning av tjänsteutlåtandet

Centerpartiets företrädare Per Lodenius och Åsa Wärlinder lämnade in en motion vid kommunfullmäktiges sammanträde i april 2023 om utökad service vid kontaktcenter i Hallstavik och Rimbo. De föreslår att kontaktcenter utökar sina öppettider med ytterligare två vardagar per vecka på båda orterna. Kommunstyrelsekontoret bedömer att motionen ska anses besvarad eftersom det i styrets Norrtäljeavtal redan idag finns en punkt om att öppettiderna ska utökas.

## Bakgrund

Motionen avseende utökad service vid Kontaktcenter i Hallstavik och Rimbo lämnades in på kommunfullmäktige den 24 april 2023, § 80. Motionärerna föreslår att Kontaktcenter utökar sina öppettider med ytterligare två vardagar per vecka på båda orterna. Kommunfullmäktige har beslutat att remittera motionen till kommunstyrelsen för beredning.

## Samberedning

Ärendet har beretts av kommunstyrelsekontorets stabs- och planeringsavdelning.

## Lagkrav

Ej tillämpligt

## Koppling till gällande styrdokument

Ej tillämpligt.



### Beskrivande bakgrund

Kontaktcenter har inte fått indikationer från invånare att de önskar att kontoren i Hallstavik och Rimbo ökar sin tillgänglighet. Under hela 2022 hade KC i Hallstavik 114st besök och KC Rimbo 62st besök. Det innebär att Hallstavik hade 12,6 besök/ månad och Rimbo 6,88 besök/ månad. Mellan 1 januari till 31 augusti i år har Hallstavik haft 93st besök och Rimbo 63st besök. Detta innebär att Hallstavik har haft 13,28 besök/ månad och Rimbo 9,14 besök/månad.

Kontaktcenter ser enligt statistiken att antal besökare ökar både i Hallstavik och Rimbo vilket har en enkel förklaring då verksamheten sedan årsskiftet hanterar en del av administrationen kring Norrtälje kommuns tjänstekort för verksamheterna på orten.

### Förvaltningens analys

I Norrtäljeavtalet som har fattats av partierna i den styrande majoriteten finns en punkt om att öppettiderna vid de båda orterna under mandatperioden ska öka. Ett utökat öppethållande skulle kunna innebära att fler får möjligheten att besöka kontaktcentren och att därmed kostnaden per besök blir lägre än preliminära kostnadsanalyser gjorda av kommunstyrelsekontoret. Det skulle kunna ske genom att till exempel förlänga öppethållandet eftersom personalen redan är på plats och därmed förbättra servicen utan tillkommande kostnader.

Ett annat alternativ skulle kunna vara att erbjuda en fördjupad service och samarbete vid biblioteken på respektive ort. Både i Hallstavik och Rimbo är biblioteken en redan etablerad kommunal kontaktyta med relativt goda öppettider. Om servicen vid respektive bibliotek kunde breddas skulle pengarna som avsätts för öppethållande av kontaktcenter i de båda orterna i stället användas för en förstärkning av resurserna vid biblioteket. En sådan förstärkning kunde innebära att de är bemannade med till exempel samhällsvägledare vilket skulle gynna både biblioteksverksamheten samt de boende på orten eftersom servicen ökar.

Liknande satsningar har genomförts i andra kommuner med god effekt där det har möjliggjort en bred kommunal service på orter.

Givet att det finns ett uppdrag i Norrtäljeavtalet är kommunstyrelsekontorets bedömning att motionen ska anses besvarad.

Anette Madsen  
Kommundirektör  
Kommunstyrelsekontoret

Johan Hernman  
Stabs- och planeringschef  
Stabs- och planeringsavdelningen



## Bilagor

Motion från Per Lodenius (C) och Åsa Wärlinder (C) avseende utökad service vid Kontaktcenter i Hallstavik och Rimbo

## Beslut skickas till

Motionärerna



## Kommunfullmäktige

§80

Dnr KS 2023-771

Motion till kommunfullmäktige angående utökad service vid Kontaktcenter i Hallstavik och Rimbo från Per Lodenius (C) och Åsa Wärlinder (C)

### Beslut

Kommunfullmäktige överlämnar motionen till kommunstyrelsen för beredning.

### Beslutsunderlag

Motion till kommunfullmäktige avseende utökad service vid Kontaktcenter i Hallstavik och Rimbo från Per Lodenius (C) och Åsa Wärlinder (C)

---

**Paragrafen är justerad**

## **Motion till Norrtälje kommunfullmäktige**

### **Utökad service vid kontaktcenter i Hallstavik och Rimbo**

I Norrtälje kommun finns tre fysiska kontaktcenter där medborgarna kan få hjälp med kommunal service över disk, en service som uppskattas av många som kanske inte är så digitala.

I Norrtälje stad har kontaktcenter öppet kontorstid vardagar, kontaktcenter i Hallstavik och Rimbo har begränsade öppettider 9-15 tisdagar och onsdagar.

Många är glada över det aktiva arbete Norrtälje kommun bedrivit för att utöka servicen även i Hallstavik och Rimbo, men önskar samtidigt att öppettiderna utökas.

Från Centerpartiet vill vi därför utöka kommunens service och tillgänglighet i hela Norrtälje kommun. I ett första steg satsar vi därför på att utöka öppettiderna för kontaktcenter i Hallstavik och Rimbo, vilket också finansierades i vårt budgetförslag.

En utökning av servicen i Hallstavik och Rimbo är bra för omgivande landsbygd, som får närmare till kommunal service över disk.

Centerpartiet föreslår därför :

Att kontaktcenter i Hallstavik och Rimbo i ett första steg utökar sina öppettider med ytterligare två vardagar per vecka på båda orterna.

För Centerpartiet i Norrtälje kommun

Norrtälje 13 april 2023

Per Lodenius (C)

Åsa Wärlinder (C)