

FRAMTIDENS SERVICEFOKUSERADE KOMMUN OCH MYNDIGHET

Vad innebär det att kunden är utgångspunkten i innovations- och utvecklingsarbetet?

NATIONELL KONFERENS
16-17 MAJ 2018
STOCKHOLM



UR INNEHÅLLET

- Att gå från verksamhetsfokus till en mer kund- och serviceinriktad organisation
- Så skapar du bättre service och tjänster för medborgarna genom kundfokuserat designtänk
- Så säkerställer du ert uppdrag och ett framgångsrikt förbättringsarbete genom att strategiskt mäta, analysera och följa upp medborgarservicen
- Att möta nya användarbeteenden och skapa smarta digitala tjänster för en sammanhållen användarupplevelse i alla kanaler
- Så tar du ett helhetsgrepp över medborgarservicen genom ett förankrat servicefokus i hela organisationen
- Så skapar du ett kontaktcenter och medborgarservice i världsklass – konkreta framgångsfaktorer

TALARE OCH PRAKTIKFALL



Caroline Enevold
Chef för kunddriven
verksamhetsutveckling
Arbetsförmedlingen



Maria Sjodin Nilsson
Chef kundtjänst
Ängelholms kommun



**Anna-Carin
Gustafsson Åström**
Enhetschef Nationella
kontaktenheten
Polismyndigheten



Patrik Flensburg
Servicechef
Lomma kommun



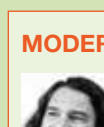
Pia McAleenan
Projektledare
Förnyelselabbet
SKL



Nina Nyman
Servicekoordinator
Nacka kommun



Anna Liljencrantz
Verksamhetsutvecklare
Nationella kontakt-
enheten
Polismyndigheten



MODERATOR OCH TALARE

Daniel Ewerman
VD och grundare
Custellence



Matilda Legeby
Designer
Förnyelselabbet
SKL



Erik Hammarström
Chef samarbete
och kvalitet
Antrop



Johanna Engman
IT-direktör/CIO
Stockholms stad



Marie Larsson
Avdelningschef kvalitet
och förnyelse
Skellefteå kommun



Anna Forss
Business developer IT
services
Försäkringskassan



Malin Johnsson
Projektledare
Servicepolicy
Helsingborgs stad

*Inspireras
och nätverka!*

BEGRÄNSAT ANTAL DELTAGARPLATSER – ANMÄL DIG IDAG!

www.abilitypartner.se | Telefon 08-694 91 00 | bokning@abilitypartner.se

Arrangeras av

abilitypartner.

FRAMTIDENS SERVICEFOKUSERADE KOMMUN OCH MYNDIGHET

NATIONELL KONFERENS 16-17 MAJ 2018 • STOCKHOLM



ONSDAG 16 MAJ

08:30-09:00 REGISTRERING

Registrering, kaffe och smörgås

09:00-09:10 INLEDNING

Moderatorn **Daniel Ewerman**, VD och grundare, **Custellence** inleder konferensens första dag

09:10-11:10 EXPERTANFÖRANDE

Kundfokuserad kommun och myndighet – vikten av att vara invånarcentrerad och vad det innebär i praktiken

- Vad innebär det egentligen att vara kund- och servicefokuserad som kommun och myndighet och vilka är vinsterna?
- Så anpassar du verksamheten, processerna och tjänsterna utifrån kundresan och applicerar detta i det dagliga praktiska arbetet
- Vad krävs för att just din organisation ska lyckas med kundfokusering?
- Från utvecklingsprojekt till förbättringar i förvaltningen – effektiva arbetsverktyg för att förbättra kund och medborgarservice
- Framtidsspaning – hur gör morgondagens förebilder för att möta kundbehoven



Daniel Ewerman
VD och grundare
Custellence

Daniel Ewerman är kundupplevelseexpert, grundare och VD av Custellence - onlineverktyget för att visualisera, förbättra och samla verksamheten kring kundresan. Dessförinnan grundade Daniel servicedesignföretaget Transformator Design där han även var VD. Med 20 års erfarenhet är Daniel en av Europas främsta experter när det kommer till att skapa ledande kundupplevelser såväl inom näringslivet som offentliga organisationer. Han är även författare till boken "Kundupplevelse: varför vissa organisationer lyckas och andra inte" och en uppskattad talare och inspiratör.

Vi bryter för förmiddagskaffe och nätverkande 10:10-10:40

11:10-12:00 PRAKTIKFALL

Medborgarservice och kundfokus – att framgångsrikt driva förändringen i organisationen

- Att gå från verksamhetsfokus till en mer kund- och serviceinriktad organisation
- Hur vi arbetar för att fånga våra kunders behov och därefter anpassa vårt erbjudande och service
- Att jobba kundfokuserat och skapa en positiv kundupplevelse oavsett kanal
- Hur du får hela organisationen att tänka service samt ändra sitt förhållningssätt mot kunden



Caroline Enevold
Chef för kunddriven verksamhetsutveckling
Arbetsförmedlingen

Arbetsförmedlingen har ett lågt förtroende hos svenska folket något som myndigheten arbetar hårt för att förbättra. Genom kunddriven verksamhetsutveckling och insikten av sambandet mellan kundresan och de interna processerna görs nu ett stort arbete för att stärka förtroendet både internt och externt. En förnyelseresa

genom att förstå kundens behov, drivkrafter och beteenden och utveckla tjänster och service utifrån dessa samt att möta kunderna mer effektivt i sömlösa öden är nu i full gång. På denna föreläsning får du ta del av hur du går från insikt till förbättring.

12:00-13:00 LUNCH OCH NÄTVERKANDE

13:00-14:00 EXPERTANFÖRANDE

Att utforska och utgå från användarens perspektiv för att medskapa förståelse och förnyelse i tjänste- och serviceutvecklingen

- Så fångar du dina användares insikter
- Så omvandlar du användarnas insikter till verkliga prototyper i syfte för användartestning
- Så anpassar du dina prototyper utefter insamlad feedback och kommer igång med förbättringsarbetet
- Så förverkligar du resultatet och framgångsrikt skalar upp för att ta dig till nästa nivå



Pia McAleenan
Projektledare, Förnyelselabbet
SKL



Matilda Legeby
Designer, Förnyelselabbet
SKL

Förnyelselabbet är ett initiativ av SKL, Sveriges Kommuner och Landsting och som projektleds av SVID. Syftet med förnyelselabbet är att verka som en sektorsövergripande innovations- och samverkansplattform för att med användarens perspektiv lösa komplexa frågor på nationell nivå. Vi skapar förutsättningar för innovativa användardrivna lösningar att testas, implementeras och spridas genom att erbjuda en strukturerad process för användardriven innovation. Genom designmetodik och medskapande möjliggör Förnyelselabbet möten mellan olika sektorer och nivåer i samhället. Labbet utforskar individers erfarenheter av ett system och skapar material för en vilja till förändring hos beslutsfattare. Labbet rör sig mellan det lilla vardagliga och det stora systemet för att få syn på och beskriva de systemhinder som finns.

14:05-14:55 PRAKTIKFALL

Från verksamhetsperspektiv till kundperspektiv – så tar vi ett helhetsbegrepp om kvalitetsutvecklingen

- Hur kan digitaliseringen driva kvalitetsarbetet och hjälpa oss att utmana det kommunala uppdraget?
- Hur kan ett systematiskt kvalitetsarbete ligga som grund för att driva digitalisering och verksamhetsutveckling och skapa en bättre serviceupplevelse?
- Så säkerställer vi vårt kommunala uppdrag genom att mäta, analysera och följa upp vår invånarservice
- Så använder vi mätresultaten strategiskt för ett framgångsrikt förbättringsarbete i praktiken



Marie Larsson
Avdelningschef kvalitet och förnyelse
Skellefteå kommun

Marie Larsson är chef för Kvalitet och förnyelse, Skellefteå kommun. Det är en strategisk verksamhet för verksamhetsutveckling med

FRAMTIDENS SERVICEFOKUSERADE KOMMUN OCH MYNDIGHET

NATIONELL KONFERENS 16-17 MAJ 2018 • STOCKHOLM



stöd av IT. Marie har ett förflutet i kommunen att driva utveckling för att göra det enklare för invånare och företag att komma i kontakt med kommunen och få hjälp med sina frågor. Skellefteå kommun var första kommunen i landet att införa en kundtjänst för hela organisationen. Den satsningen har lett vidare till ett helhetstänk avseende kvalitet inom bland annat bemötande, medskapande och digitalisering. Kommunen står nu inför en digital transformation som ska utgå från invånarnas förändrade behov av kommunal service. Samtidigt ska upplevelsen vara att kommunen har ett bemötande i toppklass.

14:55-15:25 KAFFE OCH NÄTVERKANDE

15:25-16:15 PRAKTIKFALL

Ängelholms kommun – Sveriges första agila service- och utvecklingsorganisation

- Så bygger vi upp Sveriges första agila service- och utvecklingsorganisation med fokus på kunden och att kunna leverera bästa service
- Nyckeln till framgång – gränsöverskridande samarbete
- Hur kundtjänst blev en viktig nyckelspelare i det agila förhållnings- och arbetssättet



Maria Sjödin Nilsson
Chef kundtjänst
Ängelholms kommun

Vad krävs det egentligen internt i en organisation för att leverera den bästa servicen ut till slutkund? Och vad har en (kommungemensam) kundtjänst för nyckelroll i detta arbete? Maria Sjödin Nilsson har arbetat 20 år inom den privata sektorn med kundservice, försäljning, marknadsföring och sedan 5 år tillbaka som kundtjänstchef i Ängelholms kommun. Maria har satt Ängelholms kommun på Sverige-kartan genom sitt engagemang och brinnande intresse för medborgarservice. År 2015 och 2017 kom Ängelholms kommuns Kundtjänst på 1a plats i SKLs servicemätning KKiK (Kommuners kvalitet i korhet) gällande tillgänglighet och bemötande. Du kommer nu att få ta del av och inspireras av hur agilt arbets- och förhållningssätt är den största framgångsfaktor för att kunna leverera den bästa servicen ut till kund.

16:20-17:10 PRAKTIKFALL

Stockholm – världens smartaste stad 2040

- Så ska Stockholm bli en mer ekonomisk, ekologisk, demokratisk och social hållbar stad med hjälp av digitalisering
- Så använder Stockholm stad digitaliseringen som ett verktyg för verksamhetsutveckling
- Så skapar vi smarta digitala tjänster som underlättar vardagen för våra invånare genom innovativa lösningar, öppenhet och uppkoppling



Johanna Engman
IT-direktör/CIO
Stockholms stad

Stockholms stad har ambitionen att vara en av världens smartaste städer. Staden växer snabbt och har utmaningar. Bostadsbyggandet måste ta fart, den snabba befolkningsexpansionen och det faktum att äldre lever längre ökar efterfrågan på välfärdstjänster. Stockholm ser digitalisering som en självklar del för att vidareutveckla verksamheternas tjänster och möta dessa utmaningar. I november 2017 utsågs Stockholms stad till Sveriges Digitaliseringskommun.

17:10-17:15 SAMMANFATTNING

17:15-18:00 MINGEL

Välkommen till mingel!

– ta chansen att nätverka med kollegor från hela landet!



TORSDAG 17 MAJ

08:00-08:30 SAMLING

Samling, morgonkaffe och smörgås

09:00-09:10 INLEDNING

Moderatorn **Daniel Ewerman**, VD och grundare, **Custellence** inleder konferensens andra dag

09:10-10:10 EXPERTANFÖRANDE

Så skapar du bättre service och tjänster för medborgarna genom kundfokuserat designtänk

- Vad krävs för att bli kundfokuserad som organisation och hur driver du denna förändring internt
- Att utifrån kundinsikter utveckla attraktiva tjänster och service som medborgarna verkligen vill ha
- Att införa ett kundfokuserat arbetssätt – verktyg och metoder
- Strategier för tjänster i digitala kanaler



Erik Hammarström
Chef samarbete och kvalitet
Antrop

Erik Hammarström är en av de allra främsta och mest erfarna experterna inom kundupplevelser och tjänstedesign. Han är grundare av Sveriges första User Experience-byrå Antrop, där han idag har rollen som Senior Service Designer. Antrop har sedan 2001 hjälpt företag att analysera sina kunders användarupplevelser och designa tjänster som matchar människors behov, beteenden och drivkrafter. Antrop har också rankats som en av Sveriges två bästa byråer 2016 och 2017. Erik Hammarströms expertis är att hjälpa organisationer att gå från höga ambitioner och insiktsfulla strategier till faktisk handling och lanserade tjänster. Bland kunderna finns till exempel SVT, Swedavia, AMF, Spotify och Socialstyrelsen. Erik jobbar också dagligen med att förverkliga Antrops vision med att skapa en positiv förändring i samhället för människor och miljö.

10:10-10:40 FÖRMIDDAGSFIKA OCH NÄTVERKANDE

10:40-11:30 PRAKTIKFALL

Så utgår vi från kundens behov i vårt digitaliserings- arbete för att skapa vägen till en optimal kundupplevelse

- Hur vi utgår från våra kundinsikter i utvecklandet av digitala kanaler och mötesplatser
- Att möta nya användarbeteenden genom att koppla ihop olika tjänster och skapa en sammanhållen användarupplevelse i alla kanaler
- Open Försäkringskassan – mot en öppnare förvaltning

FRAMTIDENS SERVICEFOKUSERADE KOMMUN OCH MYNDIGHET

NATIONELL KONFERENS 16-17 MAJ 2018 • STOCKHOLM



Anna Forss
Business developer IT services
Försäkringskassan

Anna är Business developer vid IT services på Försäkringskassan där hon under flera år har arbetat med strategi och utveckling av mobila kundupplevelser. Under anförandet berättar hon om Försäkringskassans fortsatta arbete med kundnära utveckling av webb och tjänster. Försäkringskassan har fått flera nomineringar och utmärkelser för sitt digitala utvecklingsarbete: Winner of Internet World Topp100 Best Swedish Site 2016, Nominee in Guldlänken 2015 + 2016, Winner of Insurance Awards for Best Innovation 2015, Winner of Digital Communication Awards for Best Microsite 2014, Winner of in Use UX Award 2014, Nominee in Telekompriset 2014, Nominee in Guldmobilen 2013+2014, Winner of Cut The Wire Awards for Best Service Innovation 2013, Finalist in Guldlänken 2013 samt Winner of eDiamond Award 2012.

11:35-12:25 PRAKTIKFALL

Framtidens smarta medborgarservice – så skapar du en framgångsrik medborgarservice som förankras i hela verksamheten

- Hur förankrar man en hög servicenivå i hela organisationen så att hela medarbetarstyrkan äger serviceprocessen?
- Tillgänglighet och nåbarhet i dagens digitala samhälle – hur arbetar vi med detta?
- Det digitala kundmötet – så anpassas våra e-tjänster efter kundernas behov för en utvecklad medborgarservice
- Så kan du på bästa sätt nyttja befintliga resurser, verktyg och strukturer på ett effektivt sätt för att utveckla medborgarservicen



Anna-Carin Gustafsson Åström
Enhetschef Nationella kontaktenheten
Polismyndigheten



Anna Liljencrantz
Verksamhetsutvecklare Nationella kontaktenheten
Polismyndigheten

Nationella kontaktenheten har processansvar för Polismyndighetens huvudprocess för kärnverksamhet service. I ansvaret ingår också processansvar och utvecklingsansvar för polisens kontaktcenter (PKC), regionledningscentralerna (RLC) och den nationella telefonväxeln (NTV), d.v.s. polisens frontverksamheter med ca. sju miljoner medborgarkontakter via telefon och internet per år. Anna-Carin leder enhetens arbete och ingår i Noas ledningsgrupp. Anna leder det långsiktiga arbetet att säkra systemstöd för att uppnå målbilden Polisen 2024 inom området service.

12:25-13:25 LUNCH OCH NÄTVERKANDE

13:25-14:15 PRAKTIKFALL

Årets kvalitetskommun – från servicepolicy till servicekultur

- Att komma igång och driva ett långsiktigt och fortlöpande arbete med att utveckla servicekulturen – var börjar man?
- Kundresemotoden – erfarenheter av fyra stora piloter på vanliga kundresor i olika delar av den kommunala verksamheten
- Går det att hitta ett kommunalt sätt att arbeta med kundresor? – så kan serviceupplevelsen förbättras genom att hitta verksamhetens förbättringspotential utifrån kundresekartan

- Service- och bemötandeutbildningar – så underlättar vi för chefer och medarbetare i det löpande arbetet mot en utvecklad servicekultur
- Mätning och uppföljning – hur litar kundresan med mål och aktiviteter i balanserade styrkort? Hur vet vi att vi lever upp till servicepolicyens intentioner?



Malin Johnsson
Projektledare Servicepolicy
Helsingborgs stad

Förväntningarna på bra service från offentlig sektor växer och det krävs idag mer än någonsin för att skapa en bra serviceupplevelse. För många organisationer innebär övergången till ett serviceperspektiv en stor kulturell förändring som kräver omfattande och långsiktiga insatser för att lyckas. Helsingborgs stad har kommit långt i denna utveckling och under denna föreläsning kommer du att få ta del av hur de skapar strukturer för ett långsiktigt och fortlöpande arbete med att utveckla servicekulturen i Helsingborgs stad. Malin var under 2013 med och startade upp Helsingborgs stads kontaktcenter, som vikarierande kontaktcenterchef och arbetar numera som projektledare för framtagning och implementering av en stadsgemensam servicepolicy för hela Helsingborgs stad.

14:15-14:45 EFTERMIDDAGSFIKA OCH NÄTVERKANDE

14:45-15:35 PRAKTIKFALL

Så tar du ett helhetsgrepp över medborgarservicen genom ett förankrat servicefokus i hela organisationen

- Hur skapar man en bra företagskultur med motiverade, engagerade och stolta medarbetare?
- Hur kan du skapa ett enhetligt servicecenter med ett tydligt uppdrag samt etablera detta servicetänk i hela organisationen?
- Skapa en naturlig och konstruktiv feedback-kultur för att stimulera lärandemiljö i din organisation
- Vad krävs av dig som ledare för att skapa, driva och utveckla en tillgänglig medborgarservice
- Så skapar du ett ägandeskap där alla utförare ser sig som medproducenter för ökad kundnöjdhet och sätter kunden i fokus
- Hur kompetensutvecklar vi vår nuvarande personal och vad bör man tänka på vid rekrytering av ny personal



Nina Nyman
Servicekoordinator
Nacka kommun

Nina jobbar med utveckling inom serviceenheten med att ta fram smarta effektiva lösningar. Ett stort projekt som Nina jobbar med är uppdateringen av Stadshuset 3.0 där man anpassar arbetsplatsen för framtidens utveckling och behov när Nacka bygger stad.

15:40-16:30 PRAKTIKFALL

Kontaktcenter i världsklass!

- Vilka specifika rutiner och processer behövs för att skapa ett framgångsrikt kundcenter som utgår från kunden och medborgaren?
- Vilka är de grundläggande faktorerna för att lyckas med en kund- och ärendehantering?

FRAMTIDENS SERVICEFOKUSERADE KOMMUN OCH MYNDIGHET

NATIONELL KONFERENS 16-17 MAJ 2018 • STOCKHOLM



- Hög medarbetar- och kundnöjdhet – vart börjar man och hur lyckas man med båda?
- Hur skapar man ett bra tillgängligt kundcenter?
- Hur du tar emot och håller ihop ärendekedjan samt mäter dess effektivitet?
- Hur skapas tydlig och direkt uppföljning genom att målsätta personalen på hur nöjda kunderna är – i realtid?



Patrik Flensburg
Servicechef
Lomma kommun

I många kommunala verksamheter är det en stor utmaning att skapa digitala medborgartjänster som också blir använda. De bakomliggande systemen är talrika och ofta väldigt olika varandra. Det gällde också för Lomma – men de har kunnat integrera information och matcha deras processer med ett effektivt IT-stöd som kompletterar deras kontaktcenter. En satsning som fått stor framgång och gett tydlig nytta i vardagen.

16:30-16:40 SAMMANFATTNING

Moderatorn sammanfattar och avslutar konferensen

Sagt om Ability Partners konferenser

"Mycket bra! I varje föreläsning fanns det något som jag kan ta med mig i mitt fortsatta arbete"

"Genomgående brukar de här konferenserna hålla hög kvalitet"

"Trevligt arrangemang, bra upplägg, trevliga lokaler och framförallt bra och förberedda talare"

"Profvsiga föreläsare som gjorde dagarna intressanta"

"Jag var positivt överraskad över den höga nivån som talarna höll"

Om Ability Partner

Ability Partners vision är att förbättra individers och organisationers förmåga att hantera förändring, växa och uppnå goda resultat. Genom att lära känna dig och din organisations behov kan vi kontinuerligt erbjuda utbildningar, seminarier, konferenser, events, nätverk och konsultativa tjänster som hjälper dig i det dagliga arbetet och stärker konkurrenskraften.

Ability Partner verkar på den nordiska marknaden utifrån ambitionen att erbjuda evenemang som ger mest värde för pengarna samt att ha 100 % nöjda och återkommande kunder. För mer information om Ability Partner eller detta evenemang, kontakta oss via telefon 08-694 91 00.

Goda skäl att delta på konferensen

- Få kunskap om hur du går från verksamhetsfokus till en mer digitaliserad samt kund- och serviceinriktad organisation
- Lär dig mer om hur du skapar bättre service och tjänster för medborgarna genom kundfokuserat designtänk
- Öka dina kunskaper om hur du säkerställer ert uppdrag och ett framgångsrikt förbättringsarbete genom att strategiskt mäta, analysera och följa upp medborgarservicen
- Lyssna till hur du kan möta nya användarbeteenden och skapa smarta digitala tjänster för en sammanhållen användarupplevelse i alla kanaler
- Ta del av hur du framgångsrikt tar ett helhetsgrepp över medborgarservicen genom ett förankrat servicefokus i hela organisationen
- Bli inspirerad av hur andra lyckats skapa ett kontaktcenter och medborgarservice i världsklass – konkreta framgångsfaktorer
- Nätverka med branschkollegor från hela landet!

Intresserad av en affärsutställning?

Ability Partner erbjuder ditt företag unika möjligheter att stärka varumärket och bygga relationer med en väl avgränsad målgrupp såväl under som efter evenemanget. Vi skräddarsyr upplägget utifrån dina behov och önskemål. Kontakta oss så berättar vi mer!

Janne Huttunen • Tel: 08-694 91 00 • Mobil: 070-495 73 50
E-post: janne.huttunen@abilitypartner.se

Hur åstadkommer du en kundfokuserad verksamhetsutveckling och digitalisering av service och tjänster?

ANMÄLAN



FRAMTIDENS SERVICEFOKUSERADE KOMMUN OCH MYNDIGHET

Tid
Konferens
16-17 maj 2018

Plats
Scandic Hasselbacken
Hazeliusbacken 20
Stockholm
Tel: 08-517 343 00

Fyra sätt att anmäla sig

Webb: www.abilitypartner.se

Mail: bokning@abilitypartner.se

Tel: 08-694 91 00

Post: Ability Partner
Telegrafgränd 5
111 30 Stockholm

99%
av våra kunder
rekommenderar oss
- testa du också!

Pris

I konferenspriset ingår kaffe, lunch och dokumentation. Rabatterna kan ej kombineras med andra erbjudanden. Alla priser är exkl. moms.

| PRISER / PERSON | Boka senast 16 mars | Boka senast 27 april | Ordinarie pris |
|--------------------------|---------------------------------|---------------------------------|----------------|
| Konferens - 2 hela dagar | 7.490 kr 2.500 kr rabatt | 8.490 kr 1.500 kr rabatt | 9.990 kr |

Mängdrabatt vid minst 3 bokningar

Anmäl 3 personer eller fler från samma organisation samtidigt så betalar ni endast **5.990 kr** exkl. moms för person 3, 4, 5 osv.

Konferens 16-17 maj 2018

Förnamn _____ Efternamn _____ E-post _____

Befattning _____ Avdelning _____

Telefon _____ Fax _____

Företag / organisation _____ Adress _____

Post nr _____ Ort _____

Tel växel _____ Bransch _____ Antal anställda _____

Betalningsvillkor

Betalning sker mot faktura med 30 dagars betalningsvillkor. Vid betalning efter förfallodagen utgår dröjsmålsränta med 10%.

Avbokningsvillkor

Anmälan är bindande men deltagarplatsen kan alltid överlåtas till en kollega. Vid skriftlig avbokning senast 4 veckor innan konferensen återbetalas full avgift. Vid avbokning 2-4 veckor innan konferenstillfället erhålls ett värdebevis som kan användas som betalning på någon annan av Ability Partners konferenser. Därefter utgår ingen ersättning vid avbokning. Vid avbokning tas en administrativ avgift på 500 kr.

Boende i Stockholm

Vi samarbetar med nedanstående hotell. Ange koden "Ability Partner" när du bokar dig så erhåller du rabatt.

Mornington Hotel, Nybrogatan 53. Tel: 08-507 330 00

Freys Hotel, Bryggargatan 12. Tel: 08-506 214 00

Scandic Hasselbacken, Hazeliusbacken 20. Tel: 08-517 517 00

Uppge koden D000028081 vid bokning på Scandic Hasselbacken.