
Kultur- och fritidsförvaltningens kvalitetsberättelse 2018

Haninge kommuns verksamhetsstyrning bygger på kommunens vision och värdegrund. Styrningen syftar till att stödja kommunens arbete med att använda befintliga resurser effektivt och tillhandahålla tjänster av en god kvalitet.

Verksamhetsstyrningen delas upp i mål- och resultatstyrning och kvalitetsstyrning. Mål- och resultatstyrningen fokuserar på långsiktiga mål och resultat och följs upp tre gånger per år, vid delårsuppföljning 1 per april, delårsuppföljning 2 per augusti och i årsredovisningen. Kvalitetsstyrningens fokus är utveckling genom förbättringsarbete i verksamheterna. Det är ett arbete som sker i årliga processer men även i det dagliga arbetet med ständiga förbättringar. Av kommunens kvalitetspolicy framgår att varje förvaltning ska ta fram en årlig kvalitetsberättelse, antingen i samband med årsredovisningen eller i en separat redovisning senast i maj nästkommande år. Kvalitetsberättelsen ska ge en samlad bild av resultatet från det systematiska förbättringsarbetet. Det kan vara förbättringar för kunder, medborgare och andra extern målgrupper samt internt inom kommunen. Kvalitetsberättelsen ska besvara tre frågor,

- Vilka resultat har vi uppnått utifrån kvalitetskriterierna?
- Hur har vi arbetat för att uppnå dessa resultat?
- Vilka förbättringsområden har identifierats?

Haninges kvalitetskriterier för all verksamhet är

- Bemötande – Vi bemöter våra medborgare med stor lyhördhet
- Inflytande – Vi ger våra medborgare inflytande över verksamheten i så stor utsträckning som möjligt
- Trygghet – Tydliga beskrivningar av vad medborgare kan förvänta sig, skapa största möjliga trygghet
- Tillgänglighet – Vi har korta svarstider och god nåbarhet. Vi beaktar tillgänglighetsaspekter för att underlätta för personer med funktionsnedsättning

Kultur- och fritidsförvaltningen arbetar sedan en lång tid tillbaka med olika former av kvalitetshöjande insatser inom kommunens kvalitetskriterier. Nedan redovisar vi ett urval av de insatser som Kultur- och fritidsförvaltningen har arbetat med under 2018.

Bemötande

Biblioteken är viktiga trygghetskapande platser där vi kontinuerligt arbetar för inkludering och mångfald. Biblioteket är en demokratisk arena, till för alla och där alla oavsett bakgrund och förutsättningar, ska förstå och kunna ta del av demokratiska rättigheter. Vi har identifierat ett behov av att förstärka och tillämpa normkritiska perspektiv för en mer inkluderande biblioteksverksamhet och har därför valt att arbeta särskilt med bemötandefrågor under 2018.

I syfte att öka tillgängligheten till kommunens bibliotek sökte Kultur- och fritidsförvaltningen statsbidraget Stärkta bibliotek från Kulturrådet, vi beviljades 600 tkr i bidrag. Medlen har bland annat använts till att påbörja en hbtq-certifiering för samtlig personal på biblioteken och Haninge kulturhus. Certifieringen ska ge personalen inom verksamheterna ökade kunskaper om hur de kan arbeta med mänskliga rättigheter, en likvärdig behandling och ett hbtq-kompetent bemötande. En av styrkorna i utbildningen är att all personal involveras i utvecklingsprocessen. Utbildningen berör alla diskrimineringsgrunder och undersöker hur flera olika normer samverkar. Ett historiskt perspektiv ges också över hur lagar och rättigheter förändrats över tid i Sverige. Biblioteken och Haninge kulturhus avvaktar nu ett godkännande av den handlingsplan som lämnats till RFSL och därefter blir verksamheterna hbtq-certifierade under våren 2019.

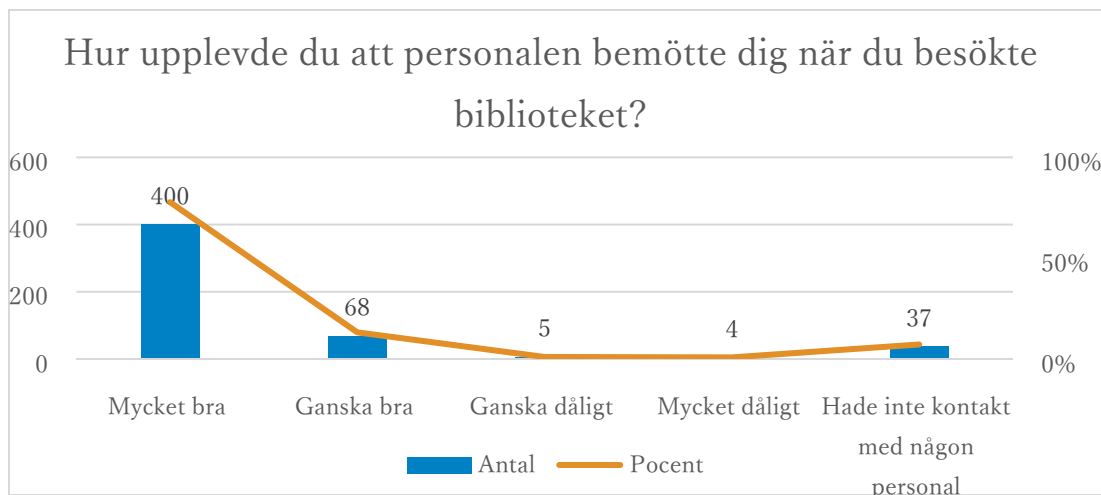
Som en del av satsningen med att utveckla bibliotekens arbete med bemötandefrågor genomförde Kultur- och fritidsförvaltningen för första gången undersökningar utifrån

kvalitetskriteriet bemötande. Syftet med undersökningarna var bland annat att skapa en nulägesbild genom att mäta hur besökarna upplever bemötandet från Kultur- och fritidsförvaltningens personal. Eftersom det var första året undersökningen genomfördes finns inga jämförelsesiffror att utgå ifrån, fortsättningsvis planerar vi att genomföra undersökningen vartannat år.

En av undersökningarna riktade sig till biblioteksbesökare på folkbiblioteken i Haninge kommun och pågick mellan oktober och november 2018. De andra undersökningarna riktade sig till besökare vid kultur- och konstarrangemang anordnade av Kultur- och fritidsförvaltningen i våra egna lokaler. Enkäter delades ut till besökare vid olika arrangemangstillfällen från oktober till början av december 2018. I enkäterna fanns det även utrymme att lämna förslag till förbättringar, synpunkter eller önskemål. Dessa synpunkter använder vi som en hjälp i att förbättra våra verksamheter.

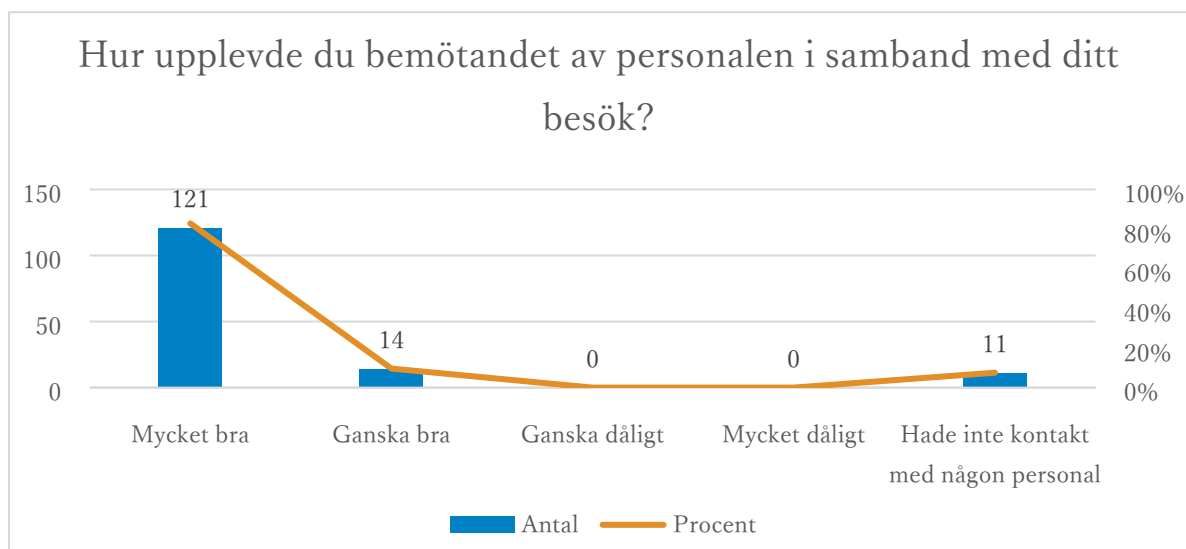
Resultaten av undersökningarna är inte generaliserbara till resten av populationen i kommunen då respondenterna har svarat i den utsträckning de själva velat. Det har dock funnits uppmuntran från personal i respektive verksamhet att delta i undersökningen. Enkäterna har genomförts både i pappersform och elektroniskt. Vissa bibliotek har haft enkäterna liggande framme under undersökningsperioden och andra har haft Ipads. Enkäterna har bestått av frågor med kryssrutor som svarsalternativ och vi har valt att ogiltigförklara felaktigt ifyllda svarsalternativ. Svarsfrekvensen är dock hög för alla kategorier trots att det även finns vissa respondenter som valt att inte svara på vissa av frågorna.

Tabell 1. Biblioteksbesökare 2018, antal besvarade enkäter 514



En hög andel av enkätsvaren i tabell 1 visar att det upplevda bemötandet av bibliotekens personal är mycket bra, 91 procent av respondenterna ansåg att de blev mycket bra eller ganska bra bemötta av bibliotekens personal under sitt besök. Av respondenterna svarade 7 procent att de inte hade varit i kontakt med någon personal under sitt besök.

Tabell 2. Kultur- och konstarrangemang 2018, antal besvarade enkäter 246



Även vid kultur- och konstarrangemang visar en hög andel av enkätsvaren i tabell 2 att respondenterna upplever bemötandet från personalen som mycket bra. Av respondenterna har 93 procent svarat att de anser att bemötandet var mycket bra eller ganska bra. Resterande 8 procent av respondenterna hade inte kontakt med personalen under sitt besök.

Undersökningarna visar goda resultat vad gäller besökarnas upplevelse av bemötandet i de undersökta kulturverksamheterna. Besökarnas upplevelse av personalens bemötande är centralt när det gäller att skapa trovärdighet och en god kvalitet i våra verksamheter. Biblioteken är en demokratisk arena och ett gott bemötande är porten till den fria informationen på biblioteken och därför är det viktigt att vi fortsätter att utveckla våra metoder för ett gott bemötande. Hbtq-certifieringen har varit startskottet för en långsiktig kompetensutvecklingsprocess som ger ökade möjligheter till deltagande och delaktighet för alla. Vi ser en långsiktighet med våra aktiviteter och vi vill att bibliotek och kulturevenemang ska vara en plats där besökarna känner sig välkomna att ta plats oavsett bakgrund. Vi avser att söka ytterligare medel från Kulturrådet för kommande år för att vidareutveckla de verksamheter, kompetensutveckling och insatser som påbörjats.

Ett förslag till förbättringsområde är att se över om våra enkäter kan utvidgas till att även fånga in fler synpunkter kring vår service vad gäller utbud, öppettider, tillgänglighet och information. Det kan även vara relevant att fundera på att rikta enkäter till andra målgrupper, till exempel till de som idag inte besöker våra verksamheter.

Inflytande

Att ge individer möjlighet till inflytande och delaktighet samt att eftersträva hög kvalitet och effektivitet i kommunens tjänster utgör två övergripande mål för Haninge kommun.

Medborgar- och brukardialog är två viktiga verktyg för att stärka inflytande och delaktighet. Genom dessa dialoger stärks beslutsunderlaget och kunskapsunderlaget för förtroendevalda och för tjänstemän. Härigenom läggs en grund för höjd effektivitet och kvalitet i kommunens tjänster, vilket sammantaget leder till stärkt förtroende för de verksamheter som kommunen bedriver.

Kultur- och fritidsförvaltningen har daglig kontakt med enskilda medborgare, föreningar och civilsamhälle. Vi arbetar aktivt med att utveckla dialogen med medborgarna för att låta dem vara med och påverka såväl den dagliga löpande verksamheten som större satsningar, till exempel vid utvärderingar av verksamheter, start av nya verksamheter eller förändringar av verksamheter. Det finns många

metoder för att föra dialog med medborgarna, både digitala och fysiska. Vilken typ av metod som används beror på syftet med dialogen. Synpunkter och förslag som samlas in via dialoger analyseras och kopplas ihop med tjänstemännens faktakunskaper och resultatet används för att utveckla Kultur- och fritidsförvaltningens verksamheter.

Under 2018 pågick arbetet med att skapa delaktighet, inflytande och trygghet i alla våra verksamheter. Vi har arbetat med resultaten från flera av de brukar- och enkätundersökningar som genomfördes under 2017. Flera av undersökningarna inom Kultur- och fritidsförvaltningen genomförs med olika intervall, exempelvis vartannat år eller var fjärde år. Till exempel "Fritidsgårdsenkäten" och "Ung livsstil". Vi använder resultaten från undersökningarna till att föra både samtal och dialog med olika aktörer vid verksamhetsutveckling. De fungerar också som underlag i den löpande utvecklingen av verksamheternas innehåll och lokalernas utformning.

Ung livsstil

I enlighet med FN:s barnkonvention ska barn och unga ges möjlighet till inflytande och delaktighet vad gäller utbud och utveckling inom förvaltningens verksamheter och områden. Utbud och aktiviteter ska upplevas angelägna och präglas av kvalitet. Det är särskilt viktigt att barn och unga upplever att kultur- och fritidsaktiviteterna är tillgängliga, inkluderande och meningsfulla.

Sedan 1998 har Haninge kommun tillsammans med forskningsprojektet Ung livsstil undersökt ungas fritidsintressen; vad de gör och vad de vill göra på fritiden. Ung livsstil undersöker också hur unga mår och trivs med livet, hur och i vilken grad de motionerar och vad de vill att kommunen ska satsa på inom fritidsområdet. Urvalen är genomförda med en stratifierad och slumpmässig metod. Resultaten är representativa för alla högstadie- och gymnasieelever i Haninge. Undersökningen ger oss möjlighet att följa ungas behov och önskemål över tid och initiera satsningar för att öka ungas deltagande i kultur- och fritidsutbudet. Den senaste undersökningen genomfördes 2016/2017. Utifrån resultatet i undersökningen har vi identifierat att unga tjejer är mindre fysiskt aktiva än unga killar. Hösten 2018 inleddes därför en särskild satsning där vi genomförde dialoger med unga tjejer för att få veta av målgruppen själva vad de gör för fysisk aktivitet idag, vad de vill göra och vilka möjligheter och hinder som finns. Därefter bjöds olika aktörer in till en gemensam workshop med syfte att skapa

konkreta aktiviteter för att få unga tjejer mer fysiskt aktiva samt att skapa möjlighet till nya samarbeten. Under workshopen konstaterades att fritidsgårdarna har en nyckelroll i arbetet med att få fler unga tjejer fysiskt aktiva. Flera förslag till konkreta aktiviteter lyftes

- Samverkan mellan fritidsgård och skolan, i samband med skoldagens slut
- Föreningar vill skapa samverkan med fritidsgårdar för att introducera aktiviteter
- Fritidsgård vill öppna en riktad kväll till flickor med funktionsnedsättning
- Fritidsgårdar vill arrangera prova-på dag för tjejer på höstlovet i samverkan med föreningar

Arbetet kommer att fortsätta under 2019 och vi har identifierat behov av ett utvecklat samarbete mellan aktörer. Föreningarna har också lyft att de behöver hjälp att nå ut till målgruppen och därutöver behövs fortsatta dialoger med målgruppen för att ytterligare anpassa våra verksamheter.

Röster om Rudan

Under 2018 genomförd vi en webbenkät om Rudans friluftsområde. Syftet med enkäten var att ta reda på hur Haninges invånare och andra utomstående använder Rudans friluftsområde idag, vad de tycker är bra med området och det utbud/service som finns samt höra deras idéer för en fortsatt utveckling av området. Webbenkäten var tillgänglig på Haninge kommuns webbplats mellan september och oktober 2018. För att synliggöra enkäten skickades den även till föreningar som i sin tur spred den vidare till sina medlemmar. Den synliggjordes också genom inlägg på kommunens Facebook-sida. Totalt inkom 833 svar, vilket är ett högt resultat på denna typ av enkät. En analys av enkäten visade att ytterligare cirka 200 enkäter påbörjades men inte fullföljdes. Vår bedömning är att enkäten kunde ha utformats på ett mer användarvänligt vis med färre obligatoriska frågor och en kortare tidsåtgång för att besvara enkäten. Resultaten av undersökningarna är inte generaliserbara till resten av populationen i kommunen då respondenterna har svarat i den utsträckning de själva velat.

En sammanställning av enkäten är gjord och några av de synpunkter som inkommit är relativt enkla att åtgärda. Ett åtgärdsarbete har därför inletts och beräknas pågå under våren 2019. Det gäller exempelvis insatser som förbättrad kommunikation på platsen genom skyltar till olika servicefunktioner och tydligare information på webbplatsen. En trygghetsvandring genomfördes efter att enkäten avslutades för att förbättra tryggheten på platsen genom att installera ny belysning i området.

Vidare måste resultatet av enkäten analyseras ytterligare. Först därefter kan en långsiktig plan för åtgärder tas fram och en mer långtgående plan för den fortsatta utvecklingen av Rudans friluftsområde. Invånarna har inte fått någon återkoppling kring enkäten men det kommer att ske via Haninge kommuns hemsida under våren 2019.

Barns rätt till kultur

Under 2018 pågick projektet Barns rätt till kultur som syftar till att Haninge kommuns kulturutbud för barn och unga ska nå fler och nya målgrupper. Kulturutbudet ska vara angeläget och meningsfullt och utformas i dialog med barn och unga. Jämlikhet, jämställdhet och mångfald är en målsättning med kulturutbudet och verksamheterna ska vara tillgängliga för alla att ta del av oavsett funktionsförmåga, förutsättningar och livsvillkor.

Under 2018 fokuserade projektet särskilt på att utveckla arbetssätt genom att ta fram metodmaterial, genomföra utbildningar i att föra dialoger med barn och unga samt att stötta verksamheterna i genomförandet av dialoger med barn och unga.

Projektgruppen arbetade också med att ta fram mallar och informationsbrev för att underlätta för verksamheterna att genomföra dialoger och på ett strukturerat sätt samla in synpunkter från unga. Inom projektet genomförde Jordbro parklek i samarbete med Höglundaskolan fokusgrupper med årskurs 4. Syftet var att få en bättre bild av vilka önskemål och behov barn har av olika kulturaktiviteter. Parkleken har även lyssnat in föräldrar via en enkät.

Dialoger 2018

Många relevanta dialoger har förts under 2018 i syfte att bredda våra verksamheter och göra dem mer träffsäkra utifrån medborgarnas behov. Nedan följer en sammanfattning av de olika dialoger som förts.

Inom området idrott och anläggning har bland annat driftrådsmöten genomförts med föreningar. Andra möten har behandlat upphandlingar, träningstider, trygghet, förråd med mera. Exempel på sådana föreningar är Södertörns simsällskap, IFK Haninge, Österhaninge IF och Haninge Anchors. Efter inkomna synpunkter från allmänheten angående förbättringsförslag för bland annat spår och leder, har friluftsgruppen utfört åtgärder såsom förbättringar av förutsättningar för skidspår och belysning vid Rudan.

Husmöten har också hållits med samtliga aktörer i Jordbro kultur- och föreningshus. Med syfte att öka möjligheterna till dialog med besökare av kulturhuset har en synpunktstavla införskaffats.

Kulturskolan har under året arbetat med både enkät och brukardialog. Dialogmöten med kulturlivet är också genomförda. Det har även specifikt förts dialoger med konstnärer om hur deras förutsättningar kan utvecklas.

På fritidsgårdarna har hänsyn tagits till de önskemål som framkommit och gårdarna har hållit dialoger med unga så väl som vuxna. I den öppna fritidsverksamheten har bland annat arbete pågått med gårdsråd, föräldraråd, Lets-Go-lappar, brukarenkäter och appen Padlet. Detta för att föra dialog, lyssna in och skapa delaktighet hos både unga och vuxna när det rör verksamheten. Det har under året lett till förändring i utbud och lokaler utifrån ungas röster. Samtidigt har det även främjat ökad delaktighet i planering och genomförande av verksamhet. Fritidsgårdarna har arbetat med många olika verksamheter som på ungas initiativ och drivkraft gjort verksamheter möjliga. Unga har själva fått vara med och arrangera, bjuda in kända och okända, ta kontakt med omvärlden och också bli uppmärksammade utifrån sina insatser.

Förbättringsområden

Ett förslag till förbättringsområde är att genomföra en utvärdering av våra olika former av dialoger i syfte att utveckla våra dialogbaserade arbetssätt. Frågor att besvara kan vara gav dialogen den nytta vi trodde? Fick de förtroendevalda och tjänstemännen ny kunskap? Använde vi rätt metod och nådde vi dem vi ville nå? Det kan handla om graden av inflytande, hur informationen kan tillgängliggöras, hur återkoppling ska ske och vilka grupper som prioriteras i våra dialoger. Ett annat

utvecklingsområde är att undersöka hur invånarna ser på sin egen möjlighet att påverka kommunens verksamhet och beslut.

Trygghet

Kvalitetskriteriet trygghet definieras enligt kvalitetspolicyn som, tydliga beskrivningar av vad medborgare kan förvänta sig, skapar största möjliga trygghet. Ett sådant exempel är vår satsning på Kultur på lika villkor som beskrivs nedan. Vi väljer även att vidga kvalitetsbegreppet till att omfatta vårt trygghetsskapande arbete, där vi idag arbetar aktivt för att skapa en trygg närmiljö i och utanför våra verksamheter. En av de grundläggande förutsättningarna för att bedriva våra verksamheter med en hög kvalitet är att vi kan erbjuda besökarna en trygg miljö.

Kultur på lika villkor

Barns rätt till kultur är stadgat i FNs barnkonvention. Det innebär att vi ska främja barnens rätt att till fullo delta i det kulturella och konstnärliga livet och uppmuntra tillhandahållandet av lämpliga och lika möjligheter till kulturell och konstnärlig verksamhet.

I mål och budget 2017–2018 fick Grund- och förskolenämnden i uppdrag att, i samarbete med Kultur- och fritidsnämnden, skapa möjligheter för alla elever att ta del av kultur på lika villkor. Kultur på lika villkor är en satsning för att garantera att alla elever i kommunens grundskola och grundsärskola får ta del av ett kulturarrangemang per år, dels genom att uppleva kultur och dels genom att själv utöva kultur. För att administrationen kring satsningen ska vara rimlig erbjuds varje årskurs en på förhand utvald konst- och kulturupplevelse, för årskurs 1 är det till exempel teater, för årskurs 2 musik och för årskurs 3 kulturmiljö och kulturarv och så vidare. Kulturgarantin kommer att gälla för alla elever i kommunala skolor från förskolan till årskurs 9 och pågår för full men införs i sin helhet, d v s för samtliga årskurser, under 2019-2020.

Fritidsgårdsenkäten

Fritidsgårdsenkäten ska ge oss kunskap om vad besökarna på våra gårdar anser om vår fritidsgårdsverksamhet. Den senaste enkäten genomfördes 2017, det var 340 svarande i åldern 13 till 17 år. Resultaten från enkäten ger oss kunskap om vad besökarna tycker om fritidsgårdarna, öppettiderna, personalens bemötande och sin egen delaktighet.

I enkäten bedömer besökarna också den upplevda tryggheten i och runt fritidsgårdarna. En tredjedel av besökarna uppger att de upplevt det obehagligt att vara utanför fritidsgården, en eller flera gånger det senaste halvåret. I denna fråga hamnar Haninge kommun över Nackanätverkets snitt. Det är fler tjejer än killar som uppger att de upplevt obehag utanför fritidsgårdarna. Besökarna blev även tillfrågade om de någon gång upplevt det obehagligt att vara inne på fritidsgården. I Haninge kommun uppger 20 procent (60 personer) av besökarna att de en eller flera gånger det senaste halvåret upplevt obehag på fritidsgården. Här är det återigen fler tjejer än killar som uppger att de upplevt obehag inne på fritidsgården. När besökarna får betygsätta fritidsgården ger tjejerna något högre betyg när det gäller trygghet och regler. Att känna sig trygg är också en av de punkter som tjejerna prioriterar som viktigast. Således är det viktigt att vi arbetar med trygghetsfaktorn för att ungdomar, och framförallt tjejer ska fortsätta att besöka våra fritidsgårdar.

Under 2018 har ett löpande arbete pågått för att bidra till trygga fritidsgårdar. Under året har jämställdhetsronder genomförts i samtliga fritidsverksamheter för att få en bättre bild av vad som behöver göras för att skapa trygga och inkluderande miljöer i den öppna fritidsverksamheten. Det har även förekommit samarbete med "Lokal ungdomssamverkan för förebyggande arbete i Haninge", polisen, socialtjänsten, skolan och andra lokala aktörer kring trygghet. Det har bland annat resulterat i en lugnare miljö i och i närheten av verksamheternas anläggningar.

Tillgänglighet

FN-konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning trädde i kraft 2009 i Sverige. Vi har därmed förbundit oss att främja, skydda och säkerställa rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Konventionen handlar om att undanröja de hinder som finns i samhället för att rättigheterna ska gälla fullt ut även för personer med funktionsnedsättning.

Inom Kultur- och fritidsförvaltningen är det därför viktigt att idrottshallar, kulturhus, bibliotek, fritidsgårdar, friluftsområden och andra mötesplatser är utformade så att personer med funktionsnedsättning kan delta i de aktiviteter som bedrivs där- på lika villkor som alla andra. Det är också viktigt att vi erbjuder aktiviteter som är särskilt anpassade för personer med funktionsnedsättning samt att vi samverkar med och

stödjer föreningslivet så att personer med funktionsnedsättning får samma möjlighet som andra att delta i föreningslivet i kommunen.

Tillgänglighetsanpassad verksamhet

Många relevanta insatser har genomförts under 2018 för att ytterligare tillgänglighetsanpassa våra verksamheter. Som ett litet exempel inom tillgänglighetsområdet kan nämnas att de nybyggda eller tillbyggda utegymmen är tillgänglighetsanpassade. Bokningen i Brandbergen har agerat bollplank till föreningar som arbetar med personer med funktionsvariationer. Genom bidragsreglementets tillgänglighetsbidrag har arbetet fortgått med att stötta föreningars verksamhet för målgruppen. I Torvalla sporthall har flertalet insatser och utifrån olika aspekter gjorts under 2018 och slutförts våren 2019 för att öka tillgängligheten.

Fritidsgårdarna har arbetat med att anpassa sin verksamhet för personer med funktionsvariationer. Detta har bland annat skett genom framtagande av tillgänglighetsplaner och kompetensutvecklingsinsatser. Fritidsgårdspersonal har under året besökt Lilleken för att få information om hur de utifrån ett hälsoperspektiv kan arbeta mot målgruppen barn och unga med funktionsvariationer. Under året har arbete bedrivits utifrån vägledningen Lätt och rätt för alla, där bland annat tillgänglighetsronder och jämställdhetsronder har genomförts i flera verksamheter för att se över vilka anpassningar det finns behov av. Tydligare skyltning runt parkleken i Jordbro har satts upp samtidigt som belysningen runt fritidsgårdar har förbättrats. Vad gäller lokaler och dess tillgänglighetsanpassning, har tillgänglighetsstrategi bjudits till Dalarö och Lyckeby fritidsgårdar samt Brandbergens bibliotek för en genomgång av verksamheterna. Fritidsgården Lillekens öppna verksamhet har under året erbjudit extra utflykter och aktiviteter på lov. Detta för att ungdomar med behov av särskilt stöd ska kunna besöka aktiviteter och platser som de annars inte brukar och har möjlighet att besöka. Fritidsgårdspersonalen från olika fritidsgårdar har startat upp samverkan med Lilleken med syfte att kunna fungera som en brygga för deltagare mellan den egna verksamheten och Lillekens verksamhet. Ett samarbete med skolorna startade i augusti där fritidsverksamheterna synliggör sin verksamhet på Schoolsoft för att nå målgruppen bättre. En gemensam folder för fritidsverksamheten togs fram under året för att kunna sprida information om vilket utbud som finns.

Ett sätt att öka tillgängligheten och möjliggöra för medborgare att ta del av bibliotekens utbud har varit att utöka öppettiderna även till lördagar på de mindre biblioteken. Biblioteket i centrala Handen har också tagit kontakt med chefen för Riksäpplets LSS-personal för att kunna erbjuda visning och bokprat/högläsning. Detta med syfte att väcka intresse för läsning för personer med funktionsvariationer.

Förvaltningen har under året även arbetat med en rad olika aktiviteter inom olika verksamheter för att få fler i målgruppen med funktionsvariationer att delta i kultur- och fritidsverksamhet.

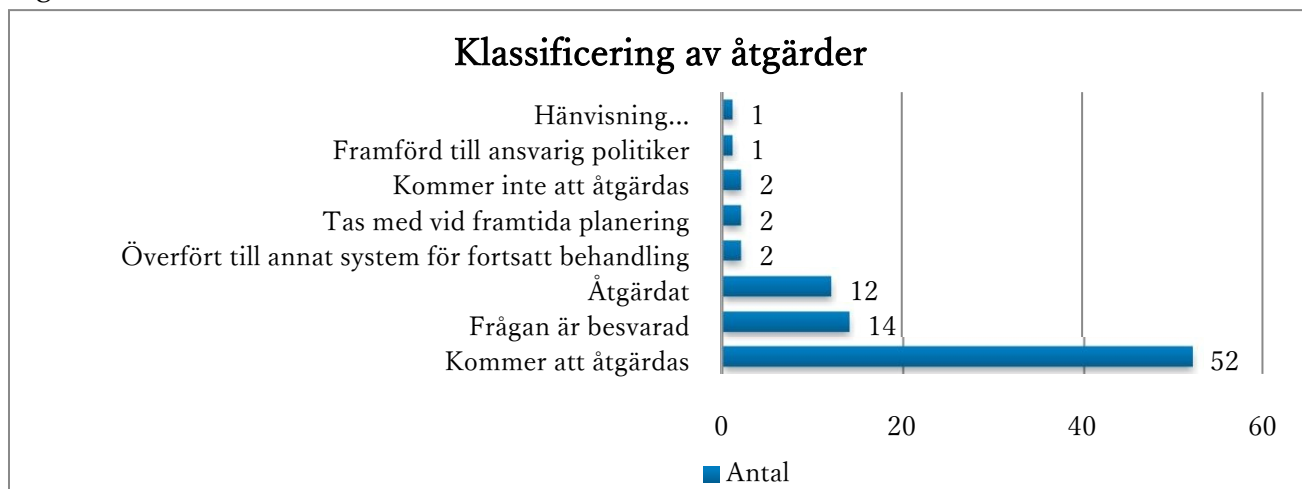
I Torvalla simhall har vattenträning genomförts varje onsdag förmiddag för barn och ungdomar med funktionsvariationer. Under loven har försök med vattengymnastik med olika teman prövats med mycket gott utfall. Aktiviteten arrangerades i samverkan med socialförvaltningen.

Synpunkter och klagomål

Ett fungerande system för att hantera synpunkter och klagomål är ett viktigt verktyg i kommunens löpande kvalitetsarbete. Hösten 2017 implementerades ett nytt kommungemensamt system för att hantera synpunkter och klagomål från invånarna.

Under 2018 fick Kultur- och fritidsförvaltningen in 162 ärenden, 84 av ärendena gällde synpunkter och 78 av ärendena var felanmälningar. Felanmälningarna rörde i huvudsak våra idrottsanläggningar, friluftsområden och badplatser. Felanmälningar underlätta för oss att enkelt och snabbt rätta till brister som uppstår i verksamheterna och för 82 procent av felanmälningarna som inkom planerades någon form av åtgärd, se tabell 3. Av de inkomna ärendena avslutades 96 procent inom 10 dagar från registrering.

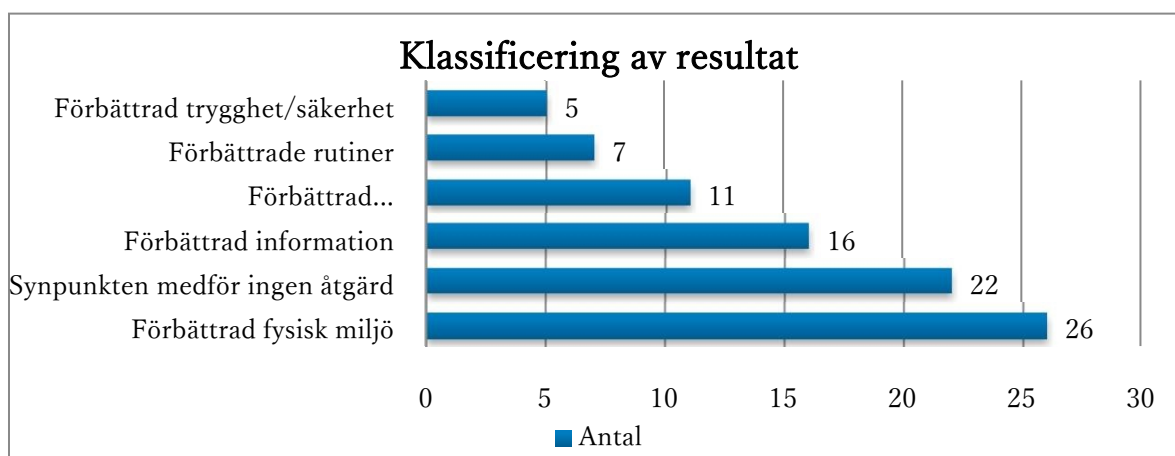
Tabell 3. Klassificering av åtgärder, felanmälningar (en felanmälan kan generera flera åtgärder)



Totalt inkom 84 synpunkter som i huvudsak rörde fysisk miljö samt service och tjänster. Det handlar om allt ifrån synpunkter på belysning, nedskräpning och önskemål om förbättrad tillgänglighet till allmänna förslag på utveckling av verksamheterna. I 96 procent av ärendena återkopplade handläggaren inom utsatt svarstid som är 10 dagar från registrering av ärendet.

I tabell 4 visas resultatet av de åtgärder som planeras utifrån inkommen synpunkt. I hela 77 procent av ärendena har hanteringen av synpunkten lett till förbättringar av olika slag. Synpunkter från invånarna är därför mycket värdefulla och hjälper oss att förbättra vår service.

Tabell 4. Klassificering av resultat, synpunkter (en synpunkt kan generera flera resultat)



Eftersom systemet inte har varit i bruk i mer än ett år är det inte möjligt med jämförelser över tid. Däremot bedömer vi att vi har goda rutiner för klagomål- och synpunktshantering inom Kultur- och fritidsförvaltningen. Införandet av ett nytt system för hantering av synpunkter och klagomål möjliggör en effektiv ärendehantering och uppföljning. Systemet genererar automatiska mottagningsbekräftelser till synpunktslämnaren. Det finns inbyggda påminnelser till handläggarna om de inte hanterar ärendet skyndsamt. Därutöver finns möjlighet att ta ut statistikunderlag för att analysera inkomna synpunkter/klagomål, följa upp svarstider, åtgärder och resultat för att utveckla och förbättra vår process för synpunkts- och klagomålshantering. Ett utvecklingsområde som har identifierats är att vi behöver arbeta mer aktivt med att säkerställa att alla ärenden registreras och hanteras likvärdigt i samma process. Vi bedömer att det fortsatt finns ärenden som hanteras utanför systemet.