

## Bilaga 5

### Uppföljning och utvärdering

Kultur- och fritidsenheten ska ha rätt att i alla avseenden ha den insyn i BFH: s verksamhet, som är nödvändig för att garantera att avtalad verksamhet genomförs. Resultat från utvärdering, uppföljning och förslag till förbättringar kommer att redovisas till kulturnämnden.

### Mål och fokusområden

BFH ska driva verksamheten utifrån kommunens övergripande mål och kulturnämndens fokusområden, samt leva upp till Nackas kulturpolitiska program, Miljöprogram år 2016–2030 samt Agenda 2030. Kulturnämnden har med utgångspunkt från Nackas övergripande mål och kulturpolitiska program fastställt nedan fokusområden.

#### Övergripande mål: Maximalt värde för skattepengarna

##### Fokusområden:

- Kulturverksamheterna håller hög kvalitet.
- Avgifter och utbud är anpassat utifrån barn och ungdomars olika förutsättningar.
- Lokaler och anläggningar är flexibla, tillgängliga för alla och samutnyttjas.

#### Övergripande mål: Bästa utveckling för alla

##### Fokusområden:

- Kulturutbudet är attraktivt och tillgängligt för alla.
- Kulturutbudet utvecklas genom Nackabornas delaktighet och utifrån deras förutsättningar och intressen.

#### Övergripande mål: Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka

##### Fokusområden:

- Bibliotek, kulturhus, museer och kulturella arenor är öppna mötesplatser som bidrar till ett levande och hållbart samhälle.
- Kulturarvet och den offentliga konsten utvecklas, bevaras och berikar.
- Kulturverksamheterna bidrar till låg klimat- och miljöpåverkan.

#### Övergripande mål: Stark och balanserad tillväxt

##### Fokusområden:

- Innovation och mångfald ska leda till att kulturverksamheter startas och utvecklas i takt med efterfrågan.
- För kulturutbudets utveckling ska samverkan ske lokalt, regionalt och nationellt.



- Kulturen ska bidra till tillväxt och utveckling.

## Agenda 2030

Målen antogs av FN:s medlemsländer den 25 september 2015, däribland Sverige. Den 15 juni 2020 tog kommunfullmäktige beslut om implementering av Agenda 2030 i Nacka kommun (KFKS 2020/53). Beslutet bygger på att hållbarhet ska ses som en helhet och inte utgöra något nytt. Beslutet innebär också att varje nämnd och verksamhet i kommunen själva identifierar vilka prioriterade mål och områden som just de kan bidra till och påverka mest.

BFH ska ange prioriterade mål och områden utifrån Agenda 2030 och redovisa de insatser som genomförts för att bidra till de prioriterade målen.

## Uppföljningsplan

### Målvärden och indikatorer

- Beläggningsgraden i de uthyrningsbara lokalerna/ytorna ska vara minst 80 % under ordinarie öppettider.
- Andel uthyrning till verksamhet för prioriterade grupper, (barn, ungdomar och personer med funktionsnedsättning), ska uppgå till minst 70 % av all uthyrningsbar tid.
- Andelen kunder som är nöjda med BFH:s service och bemötande ska uppgå till minst 95 procent.
- Andelen kunder som är nöjda med städningen ska uppgå till minst 90 procent.
- Andelen kunder som är nöjda med lokalernas tekniska utrustning ska uppgå till minst 90 procent.
- Andelen kunder som är nöjda med lokalernas miljö och atmosfär ska uppgå till minst 90 procent.

### Statistikuppföljning

Statistiken ska minst innehålla information om:

- Totalt antal timmar som upplåtits inom ramen för lokalupplåtelsen enligt avtalet.
- BFH totala öppethållande/lokalupplåtelse utöver ordinarie öppettider enligt avtalet.
- Nyttjandegrad, (d.v.s. procentandel), baserad på det totala antalet uthyrningsbara timmar i samtliga bokningsbara verksamhetslokaler/ytor, enligt avtal, under ordinarie öppettider.
- Nyttjandegrad, (d.v.s. procentandel), baserad på det totala antalet uthyrningsbara timmar i samtliga bokningsbara verksamhetslokaler/ytor, enligt avtal, under hela året.
- Andel upplåtelse till verksamhet för prioriterade grupper enligt avtalet. (uppges i procent)
- Andel av upplåtelsen som är kulturverksamhet. (uppges i procent)
- Antal kunder som bokar lokaler/ytor i BFH



- Antal kunder som nekats bokningar av lokaler/ytor i BFH
- Antal bokade timmar per namngiven kund/organisation, inklusive Boo Folkets Hus förening, och vilken kategori/taxa som respektive kund har fått betala.
- Antal besök i BFH under förutsättning att kommunen installerar besöksräknare.

Statistiken enligt ovan punkter ska redovisas av BFH varje tertial (20 april, 22 augusti och 11 januari) till kultur- och fritidsenheten, som Excel-fil per e-post.

BFH ska skicka ut en enkät riktad till respektive hyresgäst inom ramen för uppdraget om lokalupplåtelse. Enkäten ska skickas ut i direkt anslutning till respektive uthyrning. Kultur- och fritidsenheten producerar enkäten och skickar den som en elektronisk länk till BFH. Kultur- och fritidsenheten redovisar en sammanställning av alla svar till BFH varje tertial (april, augusti och januari). Enkäten kommer minst att innehålla följande frågor:

Hur nöjd är du med...

1. Servicen när du bokade lokalerna?
2. Möjligheten att få lokal den tid du önskade?
3. Atmosfär och miljö i lokalerna?
4. Lokalernas tekniska utrustning?
5. Städningen av lokalerna?
6. Bemötande och service vid genomförandet av din verksamhet/aktivitet?
7. Priset för lokalerna?
8. Hur nöjd är du sammantaget med att hyra lokaler här?
9. Överträffades dina förväntningar?

### **Synpunkter och klagomål**

BFH ska på begäran från kultur- och fritidsenheten löpande kunna redovisa inkomna synpunkter och klagomål från kunder och personal, samt vidtagna åtgärder för att komma till rätta med de eventuella brister som uppdragets i samband med klagomålen. Redovisning av synpunkter och klagomål samt vidtagna åtgärder ska redovisas till kultur- och fritidsenheten varje tertial (20 april, 22 augusti och 11 januari).

### **Kvalitetsuppföljning**

Kvalitetsuppföljning sker enligt ovanstående metoder. Verksamhetsbesök för dialog om resultat och analys, utifrån ställda kvalitetskrav i avtalet, kommer att genomföras mellan BFH och kultur- och fritidsenheten minst en gång per år. Kultur- och fritidsenheten kallar till dessa möten. Syftet är att tillsammans uppnå ett systematiskt kvalitetsarbete som bidrar till ständig utveckling och ökad måluppfyllelse.

BFH ska skicka en separat ekonomisk redovisning och verksamhetsberättelse gällande uppdraget enligt detta avtal. Redovisningen ska skickas in den 11 januari. I verksamhetsberättelsen ska det tydligt framgå vilket resultat BFH har uppnått inom ramen för uppdraget enligt avtalet. Det ska även framgå hur BFH har arbetat med nämndens fokusområden. Dessutom ska BFH skicka verksamhetsberättelse och bokslut gällande föreningens totala verksamhet till kultur- och fritidsenheten.