



## **Verksamhetsbeskrivning**

**2014-08-01 – 20134-09-10**

### **Medley Näckenbadet och Nacka simhall**



**MEDLEY**

**Nacka 2014-09-10**

## **Inledning**

Som utförare av uppdraget att driva Nacka simhall och Näckenbadet skall det, enligt avtal, delges en verksamhetsredovisning tre gånger årligen till beställaren Nacka kommun. Detta är redovisningen för september månad.

I denna verksamhetsrapport sammanfattas utfallet för augusti månad samt 1-10 september 2014. Då verksamheten pågått under en begränsad tid kommer det först i verksamhetsredovisningen i januari 2015 redovisas mer omfattande besöksstatistik med analyser. Förslagsvis kan vi komplettera med en redovisning av besöksstatistik i november månad (efter höstlovet), då verksamheten pågått lite längre i Medleys regi.

### **På gång i Medley**

Nedan en del av vad som hänt i Medley under 2014.

- Medley hade under januari-juni 2014 ca 3 miljoner besök i de 35 bad- och friskvårdsanläggningar som driftas runt om i Sverige. Förutom de besökare, som registreras vid inpassering, har Medleys anläggningar varje år många besökare till sporthallar, evenemang etc.
- 2013 var ett mycket bra verksamhetsår för Medley och efter bokslut kunde vi konstatera en omsättning på drygt 300 miljoner kronor.
- Medleys egen simskola (exkl. skolsim) ha tagit ordentlig fart under vårt första halvår och har, i jämförelse med första halvåret 2013, ökat med 32% under perioden januari-juni.
- Konsumentverket har under 2013 tagit fram anvisningar för simhallar, som bland annat handlar om säkerhet. Medley har i arbetet bidragit med underlag och synpunkter. Medley kommer att följa Konsumentverkets riktlinjer.
- Medley startade under våren 2013 en separat simskoleenhet, som driver simskola i anläggningar där Medley inte har helhetsansvar för verksamheten. Flera nya simskolor har även under 2014 startats på flera platser i Stockholm och i Linköping.
- Medley lanserade 2013 egna koncept för barnaktiviteter, Cirkusgymna och

Showdance. Som ett steg i utvecklingen av utbudet för våra yngsta kunder har Medley nu tagit fram en ny kompis, som kommer att gästa både badkalas, simskola, cirkusgympa och showdance. Just nu pågår en tävling där vi söker namnet på vår nya kompis.



- Medley inledde i våras ett samarbete med Ving. Detta har inneburit att delar av Medleys fasta personal, som är utbildade simlärare, bedrivit simskola på 5 av Vings resorter i södra Europa i sommar. Ett mycket uppskattat samarbete som bidragit med stort mervärde för vår personal.
- Ett koncept för personlig träning har tagits fram och som började införas på bred front i våras.
- Medley har sedan i våras gjort satsningar på ökad marknadsföring och information via sociala medier. Bland annat har vi anställt en person på 50 % för att kommunicera med våra kunder på t ex Face Book och Instagram. Detta har fått mycket god respons.

## **Vad har hänt på Näckenbadet och Nacka simhall sedan Medley tog över driften 1 augusti 2014?**

### Utbud, information och marknadsföring

- Medley har investerat ca 250 000 kr på att reovera samt förbättra ytskiktet på Näckenbadets café. Vi ha redan nu fått mycket god respons på denna satsning och det känns positivt att anläggningen även börjar nyttjas av bl.a. förbipasserande och föreningsmedlemmar som vistas utanför Näckenbadet. Detta är ett steg i att göra Näckenbadet, inte bara till en bättre simhall, utan även till en social mötesplats för alla.
- I samband med reoveringen av caféet på Näckenbadet flyttade vi även entrén till ingången vid caféet. Detta resulterar i en förbättrad säkerhet för att personalen då alltid möter kunden när de kommer till anläggningen samt har möjlighet att säga hej och möta kunden på ett mer personligt sätt.
- I väntan på ombyggnation av entrétrymme på Nacka simhall har vi gjort en provisorisk shop där vi har utökat utbudet av simkläder, armpuffar och badleksaker. Vi har även utökat med sortiment av produkter för lättare förtäring, som ex drickyoghurt och keso. Detta har framförallt uppskattas av simföreningens medlemmar, då de nu har möjlighet att köpa mellanmål före sina träningspass.
- På Nacka simhall finns det två informationsskärmar (Tv-apparater) väl synliga med information om anläggningen. Nya skärmar kommer att sättas upp på Näckenbadet i v. 39.
- Båda anläggningarna har fått omskylltning och som exempel har vi bytt ut säkerhetsskyltar i omklädning och även skylthänvisning vid bassängkanten.
- Varje anläggning har fått en egen webbplats och hemsida. Vi kommer också inom kort bifoga program för höstlovaktiviteter.

### Service, tillsyn, säkerhet och egenkontroll

- 2012 startade Medley ett utbildningsprogram i sälj och service, vilket har varit uppskattat hos såväl personal som kunder. 18 augusti hade vi vår första sälj- och serviceutbildning för personalen i Näckenbadet och Nacka simhall, där vi bl a jobbade med värderingar, kundbemötande och säljprocessen. Nästa säljutbildning är bokad till 30 september.
- All personal har fått nya personalkläder med leverantörens namn på. På grund av felleverens väntar vi fortfarande på våra namnbrickor, men de skall komma i v. 38.
- Vi håller just nu på att upprätta ett egenkontrollprogram som vi gärna (enligt avtal) redovisar i oktober månad.
- Synpunkter och klagomål hanteras idag via två kanaler, förutom direkt till

personal på plats eller via telefon; dels via anläggningarnas hemsida eller via Medleys centrala kundservice.

- För att öka kundservicen och bemötandet till våra kunder har vi ytterligare öppnat upp receptionerna på respektive anläggning med ca 15 timmar/v. Målet är att reception/ alltid skall vara bemannad när anläggningen är öppen.
- För att höja kassasäkerheten är båda anläggningarna nu utrustade med mellandeponiskåp. Vi har även i uppräkningsrummet på Nacka simhall satt upp ett "tittöga", där det också har kompletterats med hasp.
- Anläggningarna har också utrustats med nya datorer och ett nytt kassasystem.

### Personal

- Eftersom vi både utökat sortimentet samt öppnat upp mer i anläggningens receptioner har vi även möjliggjort till fler arbetstillfällen. Vi håller just nu på att mäta in behovet av fast personal och väntas nyanställa efter årsskiftet. Vi har även rekryterat fyra personer på timanställning.
- Det är inte längre någon som behöver stänga själv på anläggningarna, de är alltid dubbelbemannade vid avslut på kvällen. Detta innebär att vi nu tagit bort det personallarm som tidigare fungerat som en extra säkerhet för personalen. Det arbetspass som personalen öppnar själva är också kraftigt reducerade.
- Stora delar av personalgruppen deltog vid Medleys årliga Kick Off onsdagen 27 augusti. Vi träffades i Tele2 Arena för konferens och teambuilding under dagen och till kvällen roade vi oss med äventyrsgolf, bowling och middag på O'Learys. Vid denna träff fick personalen på Näckenbadet och Nacka simhall möjlighet att träffa över 100 kollegor från Stockholmsområdet.
- Medley erbjuder all fast personal en "friskvårdstimme" per vecka.

### Föreningar

- Vi ha haft möte eller någon slags kontakt med samtliga föreningar som har verksamhet i simhallarna. Vi har försökt återkoppla så snabbt som möjligt när det dykt upp frågor och det känns gott att vi redan nu har hittat fler möjligheter till framtida samarbeten. Vi kommer i slutet på september bjuda in till ett nytt föreningsråd.

### **Vad som händer fram till nästa rapporterings tillfälle:**

- Vi planerar för pirattema med Piratdag under höstlovet. Detta är ett uppskattat event, som vi provat tidigare i Medley, där personalen klär ut sig till pirater och barnen får gå på skattjakt och prova att gå på plankan.
- Vi kommer att genomföra flera event utanför anläggningen för att marknadsföra båda simhallarna.
- I oktober och november är det planerat för två kompetensutvecklingsdagar

för personalen, där vi bl.a. kommer jobba med Medleys vision och värderingar. Vi kommer också under dagarna fokusera på grupputveckling och hälsofrämjande medarbetarskap.

- Vi kommer fortsätta vår sälj- och serviceutbildning.
- Vi har som målsättning att efter årsskiftet kunna erbjuda ett eller två fler vattengympapass, då det finns stor efterfrågan på detta.
- Under hösten kommer vi inventera behovet av simskoleutbildning och utbilda efter årsskiftet.
- Vi kommer också att kompetensstärka våra vattengympainstruktörer under december månad.
- För att bredda möjligheten att även jobba med landbaserad friskvård och på större anläggning kommer vi i sen höst inleda ett samarbete med bl.a. Tyresö simhall och några fler av de anläggningar Medley driver i söderort. Detta innebär en kompetensförstärkning för personalen och också att de får fler kollegor inom samma område som de kan byta erfarenheter med. Att ingå i ett anläggningsområde stärker utvecklingsmöjligheterna och bidrar även till ökad inspiration.

## **Besöksstatistik**

Vi återkommer gärna med statistik oktober/november månad när vi har drivit anläggningarna lite längre.

## **Incidentrapportering**

Medley har landets mest omfattande databas över tillbud och incidenter i simhallar. Vi har inte haft någon incident att rapportera efter övertagande 1 augusti 2014.

## **Övrigt**

Vid frågor får ni gärna kontakta Maria Karlsson, 010-450 91 88, maria.karlsson@medley.se