



Handläggare: Per Evenäs
Tfn: 08-508 28 432

IdN 2006-08-22

Nr 17
Bordlagt

IdN 2006-09-26
Nr 6

Till
Idrottsnämnden

**Ordning och reda på våra anläggningar- svar på skrivelse
av Caroline Siverudd Lundbom (fp), Patrick Krassén (fp),
Olle Hagberg (fp) och Diana Wallhager (fp)**

Förslag till beslut

Idrottsförvaltningen föreslår att idrottsnämnden beslutar att

1. godkänna förvaltningens svar på skrivelsen.

Kjell Olofsson

Stefan Jansson

Sammanfattning

Vid idrottsnämndens sammanträde den 21 mars överlämnades en skrivelse av Caroline Siverudd Lundbom (fp), Patrick Krassén (fp), Olle Hagberg (fp) och Diana Wallhager (fp). Skrivelsen pekar på vissa förbättringar som bör göras för att öka trivseln och tryggheten i stadens idrottsanläggningar. Bland annat föreslås att förvaltningen bör ta fram ordningsregler för samtliga anläggningar och att man bör se över hur befintlig personal kan bli mer synlig på anläggningarna. Under den senaste treårsperioden har förvaltningen arbetat med att organisera säkerhetsarbetet och via regelbundna kundundersökningar skapat sig en bra bild beträffande besökarnas syn på servicen. Dessutom har det satsats stort på underhåll och investeringar under den senaste fyraårsperioden för ökad trivsel i

stadens idrottsanläggningar. Besöken i simhallarna har fördubblats den senaste tioårsperioden och viss personalförstärkning har gjorts, dock ej i motsvarande takt som det ökade besöksantalet vilket kan utläsas av den minskade personalkostnaden per besök.

Stadens simhallar har idag ordningsregler på svenska angående trivsel och ansvar i anläggningarna. Bland annat ansvarar besökarna för eventuell minderåriga vilket anslås i simhallarna. Förvaltningen arbetar med ett s.k. skyltprogram vilket idag syftar till att anläggningar ses över utvändigt beträffande skyltningen. Ett nästa steg är att se över behovet invändigt i anläggningarna. Ett led i att göra personalen mer synlig för besökarna har förvaltningen satt ihop en arbetsgrupp för att ta fram ett gemensamt klädprogram.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av driftavdelning inomhus.

Bakgrund

Skrivelse

Vid idrottsnämndens sammanträde den 21 mars överlämnades en skrivelse av Caroline Siverudd Lundbom (fp), Patrick Krassén (fp), Olle Hagberg (fp) och Diana Wallhager (fp). Skrivelsen pekar på vissa förbättringar som bör göras för att öka trivseln och tryggheten i stadens idrottsanläggningar. Det handlar exempelvis om ordningsfrågor, städning, respekt för andra människor och personalens tillgänglighet.

Mot bakgrund av ovanstående föreslås att förvaltningen:

- Tar fram "Ordningsregler" för samtliga anläggningar som är enkla, tydliga och på flera språk för hur man uppträder, vilka regler som gäller på resp. anläggning.
- Ser över hur befintlig personal kan bli mer synlig på våra anläggningar.

Förvaltningens synpunkter

I takt med att besöken ökar varje år och öppethållandet i anläggningarna utökas ställs det krav på att en god service bibehålls. Idrottsförvaltningen arbetar därför kontinuerligt med att öka trivseln och tryggheten på stadens idrottsanläggningar. Under den senaste treårsperioden har förvaltningen arbetat med att organisera säkerhetsarbetet. Via regelbundna kundundersökningar och en ökad kommunikation med kunderna via hemsidorna har förvaltningen skapat sig en bra bild beträffande kundernas syn på servicen. Dessutom har det satsats stort på underhåll och investeringar under den senaste fyraårsperioden för att öka trivseln i stadens idrottsanläggningar.

Personal

Besöken i simhallarna har fördubblats den senaste tioårsperioden och viss personalförstärkning har gjorts, dock ej i motsvarande takt som det ökade besöksantalet vilket kan utläsas av den minskade personalkostnaden per besök. I synnerhet är det antalet besök i gym, simskola och gruppträning som har ökat. Det betyder att mer personal är engagerad i någon form av pedagogisk verksamhet vilket gör att arbetsbelastningen ökar.

Under de senaste två åren har driftavdelningen genomfört en s.k. basutbildning inom ramen för kompetensfonden. All personal på driftavdelningen har utbildats minst tio dagar per person. Utbildningen har baserats på förvaltningens uppdrag och mål och har innehållit kurser i service, kundbemötande och ökad insikt i kundundersökningar. Vid sidan av basutbildningen utbildas all personal i simhallarna i hjärt- och lungräddning samt livräddning varje år.

Varje anläggning ansvarar för att personalen använder personalkläder. För att förstärka detta har driftavdelningen tillsatt en grupp som ska ta fram ett enhetligt klädprogram för simhallarna. Målet är att kunderna alltid ska känna igen personalen och vilken huvudman personalen representerar oavsett vilken simhall de besöker.

Städ och underhåll

Samtliga stadens bemannade idrottsanläggningar har kvalitetsgarantier beträffande städning, bemötande, säkerhet, brukarmedverkan och tillgänglighet uppsatta synligt för besökarna. Respektive anläggning ansvarar för att garantierna efterlevs och förankras i personalgruppen.

Idrottsförvaltningen genomför på uppdrag av kommunfullmäktige regelbundna kund- och kvalitetsundersökningar i stadens idrottsanläggningar. I simhallarna kommer en stor studie göras under hösten 2006 i vilken majoriteten av delarna av servicen betygssätts och kommenteras av besökarna. Tack vare undersökningarna finns kvaliteten på servicen kartlagd för varje simhall. Generellt sett får *städningen* och *snabbhet att rätta till fel* lägre betyg av kunderna än övrig service. För att städningen ska fungera schemaläggs städningen i personalens scheman och det finns städtillfällen då anläggningen är stängd. Under de senaste åren har förvaltningen i högre utsträckning anlitat städbolag i simhallarna för att höja kvaliteten på städningen, framförallt handlar det om nattstäd. Eventuellt kommer det att ske ytterligare förstärkning på de anläggningar som har behov av extern hjälp.

Under den gångna mandatperioden har det skett betydande underhållsinsatser på många av stadens idrottsanläggningar. Exempelvis

har omklädningsrum renoverats, ventilationen förbättrats och kassorna byggts om på olika anläggningar. Insatserna har höjt attraktionsvärdet och besökarna upplever att lokalerna blivit mer trivsamma. Det finns emellertid fortfarande många anläggningar som är i behov av underhåll. De anläggningar och utrymmen som är mest slitna kan av besökarna upplevas som smutsiga och otrygga trots att städning och rondering sker regelbundet.

Säkerhetsarbete

De senaste åren har idrottsförvaltningen arbetat med att tydligare organisera säkerhetsarbetet och under våren 2006 fastslogs förvaltningens nya säkerhetspolicy som formulerar ett långsiktigt och strategiskt säkerhetsarbete. Vid sidan av organisationsförbättringen har det bland annat gjorts insatser att förbättra skalskydd, internkommunikation, tillbudsrapportering, kassaarbetet och krishantering. Beträffande tillbudsrapporteringen bidrar förbättringen av denna till en bättre dokumentation av exempelvis ordningsfrågor och tillbud vilket skapar incitament till förbättringar av säkerheten. För närvarande ansöker förvaltningen om att installera övervakningskameror i samtliga simhallar i syfte att öka kundernas och personalens trygghet i anläggningarna.

Förvaltningen gör för närvarande en genomlysning av brukarmedverkan på stadens idrottsanläggningar. Den långsiktiga ambitionen är att stärka samarbetet med föreningarna. Föreningarna skulle i det här sammanhanget kunna innebära en ännu tydligare stödfunktion i form av exempelvis åtaganden beträffande rondering, ordningsfrågor och städ. Idag anlitar förvaltningen "Lugna gatan" i vissa anläggningar för att arbeta med ordningsfrågor, på sikt skulle föreningslivet kunna göra dylika insatser.

Skyltning och ordningsregler

Stadens simhallar har idag ordningsregler på svenska angående trivsel och ansvar i anläggningarna. Exempelvis ansvarar besökarna för eventuellt minderåriga vilket anslås i simhallarna. Förvaltningen arbetar med ett s.k. skyltprogram vilket idag syftar till att anläggningar ses över utvändigt beträffande skyltningen. Ett nästa steg är att se över behovet invändigt i anläggningarna. Förvaltningen anser att skyltar och ordningsregler ska finnas på svenska i första hand. Ett alternativ till att ha ordningsregler på andra språk är att använda sig av generella symboler vilket förvaltningen ska titta på i nästa steg av skyltprogrammet.

Verksamhetsexempel

Då det i skrivelsen refereras till ordning och reda i en kombinerad sim- och idrottshall vill förvaltningen här exemplifiera hur det normalt sett ser ut en vanlig kväll i en dylik anläggning.

Vällingby sim- och idrottshall är totalt 9 216 kvm varav ca 6 400 kvm är aktivitetsyta. Anläggningen har 12 heltidsanställda och är bemannad mellan klockan 06.00 och 23.00 varje vardag, 08.00-19.00 lördagar samt 09.00-22.00 söndagar. Vällingby sim- och idrottshall besöks av föreningar, skolor samt av allmänheten och erbjuder bland annat föreningsstider, skolaktiviteter, simhall, gym, gruppträning, simskola och kursverksamhet.

Majoriteten av kunderna besöker anläggningen vardagar mellan klockan 16.00 och 21.00. Under denna period befinner sig uppskattningsvis ca 200-300 kunder, hela tiden, i Vällingby sim- och idrottshall. Detta inkluderar föreningsverksamhet i hallarna och specialidrottsrummen, motionssim och lek, gruppträning, simskola, gym och kursverksamhet samt kunder i omklädningsrum och våtutrymmen. Vanligtvis tjänstgör 3-4 heltidsanställda under tidsperioden. Personalen är exempelvis fördelad på kassaarbete, rondering, instruktioner i gym och gruppträning, städ, enklare fastighetskötsel och service till föreningar. Kassan och entrén är alltid bemannad med minst en anställd under det att simhallen är öppen. Därutöver är vanligtvis en personal engagerad i någon form av verksamhet. Vid sidan av ovanstående arbetsuppgifter ska det ske raster, avlösning och vissa administrativa uppgifter.

Inträffar det ett tillbud, t.ex. en personskada, ett inbrott eller en driftstörning, innebär det ytterligare arbetsmoment för delar av personalgruppen. Generellt sett befinner sig majoriteten av personalen i simhallsdelen då idrottshallarna ofta är relativt självgående eftersom det handlar om föreningsdrivna aktiviteter. Det är emellertid nödvändigt att det finns en medarbetare tillgänglig för föreningarna då de kan behöva service, framförallt i samband med matcher eller evenemang. Utöver de heltidsanställda kan det arbeta timanställda i simskola och friskvård.

Beskrivningen ovan åskådliggör hur en normal arbetskväll ser ut i en kombinerad sim- och idrottshall. Idrottsförvaltningen vill med exemplet påvisa vilka personalresurser som finns tillgängliga för att arbeta med städning och ordningsfrågor.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen arbetar med ett s.k. skyltprogram vilket idag syftar till att anläggningar ses över utvändigt beträffande skyltningen. Ett nästa steg är att se över behovet invändigt i anläggningarna. Ett led i att göra personalen mer synlig för besökarna har förvaltningen satt ihop en arbetsgrupp för att ta fram ett gemensamt klädprogram.

Förvaltningen gör för närvarande en genomlysning av brukarmedverkan på stadens idrottsanläggningar. Den långsiktiga ambitionen är att stärka



Dnr 2006/228
Dplnr 017
Sid 6 (6)

samarbetet med föreningarna och målsättningen att denna samverkan ska bidra till ett ömsesidigt ansvarstagande för ordningsfrågor.

SLUT.