11.

Uppsala KOMMUN

STADSBYGGNADSFÖRVALTNINGEN

Handläggare
Jan Malmberg

Datum
2016-03-03

Diarienummer
IFN-2016-0043

Idrott- och fritidsnämnden

Allaktivitetshus

Förslag till beslut
Idrotts- och fritidsnämnden föreslås besluta

att förändra verksamhet och målgrupp för allaktivitetshuset och därvid sluta en överenskommelse med kulturnämnden att from 1 april 2016 svara för drift av verksamheten enligt "Överenskommelse om drift och inriktning för allaktivitetshus",

att ersättningen till kulturnämnden för uppdraget ska för 2016 uppgå till 1,8 mnkr och from 2017 till 1,9 mnkr per år samt

att kostnaden för besökare ska reduceras i relation till vad som gällt hitintills och debiteras enligt prislista.

Ärendet
Allaktivitetshuset i fd Slotts senapsfabrik har drivits sedan 2012 med en inriktning mot skate, klättring, parkour samt dans/rytmik. För verksamhetsdriften har Klättercentrum Stockholm AB, företaget, svarat. Företaget fick uppdraget genom en offentlig upphandling. Uppdraget upphör den 31 mars enlig avtal.

Ägaren till den fastighet där Allaktivitetshuset ligger har för avsikt att riva byggnaden för att istället uppföra bostadshus. Då Uppsala kommun har ett gällande hyreskontrakt på lokalen har fastighetsägaren ansvar att ordna ny lokal. Arbete på ny lokal pågår och hyresavtal beräknas finnas inom kort. Som kompensation för att flytta erhåller Uppsala kommun en ersättning om 6,760 mnkr vilket kan ökas med 1,690 mnkr om kommunen kan påvisa att kostnaderna för flytt är högre.

Inriktningen av verksamheten i Allaktivitetshuset har huvudsakligen attraherat pojkar samt män. Åldersmässigt har merparten av besökarna varit över 20 år. För att ändra inriktning, nå ny målgrupp, bredda verksamheten, få en jämnare könsfördelning bland besökarna samt sänka kostnaden för besökarna föreslås en övergång till egen regi för verksamheten.

Föredragning
Ersättningen till Klättercenter för uppdraget att driva Allaktivitetshuset har varit så låg som 195 tkr per år mot att företaget i gengäld fått dels sätta priset för att besöka huset dels använda lokalerna för egna aktiviteter som tex kurser i klättring.

Genom inriktning av verksamheten och det sätt som verksamheten bedrivits har besökarna huvudsakligen varit pojkar och män. Den låga ersättning som företaget haft för uppdraget har varit kopplat till företagets rätt att självt bestämma priset för att besöka allaktivitetshuset. Priset har successivt höjts från t.ex. ursprungligen 50 kronor för ett endagskort till 85 kronor för en student.

För att utveckla verksamheten, fokusera den mot barn och unga, driva den i en mer jämställd riktning samt reducera kostnaden för besökare föreslås att verksamheten ska bedrivas av kulturnämnden. Inriktningen av verksamheten beskrivs i förslaget till Överenskommelse, **bilaga 1**.

Kostnaden för att vara i Allaktivitetshuset har successivt höjts vilket till del kan förklara att verksamheten kommit att främst attrahera besökare över 20 år. Med en inriktning mot barn och unga där anläggningen ska erbjuda möjlighet till bredare verksamhet än idag bör kostnaden för besök hållas ned. Förslaget till prislista återfinns i **bilaga 2** där även en kalkyl över bedömda intäkter återges. Utgångspunkten för detta förslag är att kostnaden inte ska överstiga den ursprungliga nivån d.v.s. högst 50 kronor för att dagbesök för student. För månads-, tiobesöks-, 25besöks- samt halvårs/helårskort föreslås en rabatt i relation till dagskortet.

Verksamheten kommer inledningsvis att bedrivas i de nuvarande lokalerna för att sedan överflyttas till nya lokaler så snart de är färdigställda. De nya lokalerna ligger centralt beläget och kan nås med både cykel och kollektivtrafik. I de nya lokalerna finns möjlighet att komplettera den verksamhet som framgår av Överenskommelsen. Utökningen och inriktning av kompletterande verksamhet bestäms av kulturnämnden. Genom den kompetens som finns inom kulturförvaltningen kan verksamheten i Allaktivitetshuset komma att nå en bredare och yngre målgrupp än vad som gällt hitintills.

Övergången från extern utförare till egen regi sker genom verksamhetsövergång. Det innebär att de medarbetare som idag haft en anställning hos nuvarande entreprenör för allaktivitetshuset i Uppsala erbjuds möjlighet att gå med verksamheten och få en anställning i Uppsala kommun. Det kan beröra fyra till fem personer.

Ekonomiska konsekvenser
Genom att idrotts- och fritidsnämnden, IFN, fastställer taxan för besökare och uppbär ersättningen för detta föreslås en fast årlig ersättning till kulturnämnden. Den ekonomiska risken kommer därigenom att ligga hos IFN. Av **bilaga 3** framgår den kalkyl som ligger till grund för att fastlägga ersättningen till kulturnämnden. Ersättningen har bedömts vara rimlig för uppdragets omfattning och inriktning. Ersättningen för 2016 är något högre på årsbasis för

att täcka uppstartskostnader vid verksamhetsövergången. Denna förhöjda ersättning täcks inom ramen för den engångsersättning som erhålls från nuvarande hyresvärd.

I de nya lokalerna är hyran lägre än vad som gällt i nuvarande lokaler. Den kostnadsreduktion som det ger föreslås användas till att sänka kostnaden för besökarna.

Kulturnämnden får en fast ersättning för sitt uppdrag baserat på IFN:s beslut om avgifter för besökare. Avgifterna framgår av **bilaga 2**. För att skapa incitament för ett ökat antal besökare gäller dock att kulturnämnden behåller alla entreavgifter som på årsbasis överstiger 0,8 mnkr. Försäljningsintäkter från kaférörelsen tillfaller kulturnämnden i sin helhet.

Stadsbyggnadsförvaltningen

Mats Norrbom
Stadsbyggnadsdirektör

Jan Malmberg
Avdelningschef Idrott och Fritid

Bilagor:
1. Överenskommelse om drift och inriktning för allaktivitetshus
2. Förslag till prislista
3. Förslag justerade priser och skattat besökstal
4. Avtal (Klättercenter Solna AB) drift och utveckling av allaktivitetshuset
5. Statistik 2014 och 2015
6. Jämförelse kostnader för lokal och drift av allaktivitetshus

Bilaga 1

Överenskommelse om drift och inriktning för allaktivitetshus

Mellan idrotts- och fritidsnämnden, IFN, och kulturnämnden, KTN, har nedanstående överenskommits.

Bakgrund
IFN har sedan 2011 tillhandahållit en anläggning för allmänhetens behov av fria aktiviteter i form av skate, parkour och klättring. Nämnden vill nu bredda verksamheten till fler aktiviteter och målgrupper när en ny anläggning ska tas i bruk. För nämnden är det viktigt att verksamheten drivs med inriktning på en både kvalitativ och kvantitativ jämställdhet. KTN har att utveckla verksamhetens innehåll så den breddas och når en utökad målgrupp där fokus ska ligga på barn och unga.

1. Allmänt

1.1 Allmänna förutsättningar
KTN ska utföra sitt uppdrag under beaktande av saklighet, opartiskhet och alla människors lika värde. Nämnden ska i verksamheten arbeta med en etablerad metod för jämställdhet, se http://www.jamstall.nu/verktygslada/verktyg-a-o/ och sträva mot att attrahera personer av olika kön att besöka anläggningen och att delta i verksamhetens olika delar med en balanserad fördelning på kön.

KTN är arbetsgivare för den egna personalen och är ansvarig för att löner, skatter och sociala avgifter betalas. Personalen ska ha ett normkritiskt förhållningssätt.

Enligt lag ska personer som anställs för att arbeta med barn lämna ett utdrag till arbetsgivaren som visar att de inte straffats för barnsex eller grova våldsbrott. KTN ska ha utdrag ur belastningsregistret för den personal som ska arbeta i verksamheten.

Nämnden ska vara lyhörd och föra en öppen dialog med besökarna så att anläggningen och verksamheten utvecklas i en för besökarna önskvärd riktning.

1.2 Arbetsmiljöansvar
KTN har ansvaret för arbetsmiljön enligt arbetsmiljölagen. Om åtgärd för arbetsmiljön är beroende av sådan förändring av anläggningen som IFN har ansvar för ska åtgärd utföras i samråd med IFN. Alla arbetsskador och tillbud ska dokumenteras och kommuniceras så att erfarenhet kan återföras till verksamheten och åtgärder för att förhindra liknande skador och tillbud kan planeras.

1.3 Tillstånd
Alla tillstånd för verksamheternas bedrivande ska bekostas och sökas av KTN. Nämnden ansvarar även för att anlitad utförare/underentreprenör eller förhyrare innehar nödvändiga tillstånd och eventuell behörighet.

1.4 Avgifter
KTN ansvarar för eventuella avgifter till STIM och övriga avgifter som kan uppstå på grund av verksamheterna.

1.5 Kassaregister
KTN ansvarar för och bekostar nödvändigt kassaregister för verksamheternas bedrivande.

1.6 Resultatansvar
KTN har enligt villkoren i uppdraget det fulla resultatansvaret för verksamheten.

2. Anläggningen

2.1 Anläggningen
Anläggningen upplåts till KTNn av IFN enligt ritning, bilaga 1a. IFN ansvarar för betalning av hyran.

Fastighetsbeteckning	Boländerna 11:2
Gatuadress	Säbygatan 6
Area	ca 2 380 kvm

Anläggningen disponeras under avtalstiden av KTN på de villkor som framgår av uppdragsbeskrivningen.

KTN får inte vidta några åtgärder, varken inne i anläggningen eller utanför, som innebär att IFN blir skyldig att betala höjd hyra till hyresvärden.

2.2 Annan användning
KTN får använda anläggningen till annat än den överenskomna verksamheten om det stödjer en kvantitativ och kvalitativ jämställdhet. Anläggningen får dock inte användas för övernattning.

2.3 Planerade underhållsåtgärder
Vid planering och genomförande av underhåll ska KTN medverka som IFN:s ”expert” avseende verksamhetsspecifika frågor.

KTN har inte rätt till ersättning för hinder eller störningar som kan uppstå till följd av underhållsarbeten i lokalerna eller fastigheten i övrigt. KTN ska underrättas i god tid om arbeten och deras omfattning.

2.4 Underhåll och investeringar
KTN ska uppmärksamma IFN på behovet av underhåll och investeringar i verksamhetsanknutna delar på anläggningen (d v s det som IFN tillhandahåller som en del av anläggningen).

IFN beslutar och ansvarar för genomförandet av underhållet i samråd med KTN.

UTKAST

2.5 Utförande av drift, tillsyn och underhåll
KTN svarar för all daglig drift, städning och tillsyn av anläggningen samt för löpande underhåll, vård och reparation av den verksamhetsutrustning som krävs för att hålla anläggningen i gång enligt uppdraget och till avtalad kvalitet.

2.6 Ändringar och ombyggnation inom anläggningen
KTN har inte rätt att företa ombyggnader inom anläggningen men har rätt att efter samråd med IFN göra förändringar inom lokalen, till stöd för utveckling av verksamheten.

2.7 Lokalerna

KTN ska anmäla fel och brister i anläggningen till IFN.

Omklädningsrummen är till för all verksamhet som är i anläggningen och får inte upplåtas med ensamrätt för någon.

Caféet är inte utformat för tillagning av mat. Tillgång till utbud från kiosk/servering ska finnas under "öppen verksamhet". IFN ser det som önskvärt att det i kioskens/serveringens sortiment finns "hälsosamma" alternativ med ekologiska basvaror. KTN bestämmer själv utbudet.

2.8 Inventarier
Anläggningen är utrustad av IFN. KTN har rätt att nyttja maskinerna och inventarierna. IFN tillhandahåller inventarier för att anläggningen ska kunna användas till den avsedda verksamheten.

Maskiner och inventarier ska underhållas och vårdas på ett sätt som en säker och ändamålsenlig verksamhet kräver.

KTN ska vara aktsam om inredning, utrustning och inventarier och till IFN anmäla fel och brister. KTN ska omedelbart underrätta IFN om skada eller brist är sådan att dess avhjälpande inte utan fara kan uppskjutas.

IFN svarar för nyanskaffning av sådana inventarier som nämnden tillhandahåller.

2.9 Samverkan
KTN ska verka för ett respekt- och hänsynsfullt förhållande till eventuellt övriga hyresgäster i huset.

2.10 Restriktioner för verksamheten i anläggningen
Då verksamheten ska bedrivas i rök-, drog- och alkoholfria lokaler, får rökning, droganvändning eller alkoholförtäring inte ske i anläggningen. Även personalens uttalade attityd till dessa frågor under anläggningens öppettider är en del av vistelsemiljön.

Det antal besökare som högst kan vistas i anläggningen samtidigt begränsas av de myndighetskrav som räddningstjänsten fastlagt till maximalt 250 besökare.

UTKAST

Vid arrangemang får ljudnivåerna i lokalen inte överstiga en ljudnivå motsvarande 100 dB(A) enligt Socialstyrelsens utarbetade riktvärden för barn och ungdomar (SOSFS 2005:7).

Krav och föreläggande från myndigheter som innebär kostnader för IFN åtgärdas efter IFN:s bedömning i samarbete med KTN.

2.11 Telefon, larm och övrig teknisk försörjning

KTN svarar för telefonabonnemang och all övrig teknisk försörjning på anläggningen samt de kontakter och åtgärder som krävs för att anläggningen ska fungera med full funktion.

För larm som IFN tillhandahåller ska KTN hantera funktion och svara för eventuella fellarm (om det inte beror på tekniska fel i utrustningen).

2.12 Städning och renhållning

KTN svarar för all städning och renhållning i anläggningen. Städning och renhållning genomförs så ofta att anläggningen ger ett rent och vårdat intryck.

På toaletter ska finnas tillgång till papper, tvål och handdukar.

3 Verksamheten

3.1 Mål

Kommunfullmäktige i Uppsala kommun har antagit ett idrotts- och fritidspolitiskt program vilket ska vara vägledande för uppdraget.

All verksamhet ska förmedla sunda värdegrunder och respekt för andra människor. Anläggningen ska vara en öppen jämställd mötesplats för flickor och pojkar med en önskan att spontant och på egen hand utöva aktivitet. Ungdomar ska beredas möjligheter att påverka och forma både verksamhets- och anläggningsinnehåll.

Alla verksamheter som anläggningen är utrustad och planerad för ska bedrivas. Föreningar kan erbjudas att bedriva verksamhet i lokalerna, t.ex. kan dans i danslokalen erbjudas genom att en eller flera föreningar erbjuds bedriva verksamheten som föreningsaktivitet.

Verksamheten ska:

- stimulera och stödja aktivitet inom området dans, skate, Roller derby, klättring, parkour, BMX och kickbikes men också erbjuda möjligheter till andra aktiviteter
- stimulera och stödja barn och ungdomars eget engagemang vad gäller olika former av aktiviteter, men också ansvarstagande för verksamhet och anläggning
- prioritera aktiviteter för barn och unga i åldern 10 – 25 i en för åldern anpassad miljö
- genom hög tillgänglighet vad gäller öppettider, prissättning, attraktiv miljö samt kompetent personal vara ett alternativ till det föreningsbundna utbudet riktat till barn och unga
- vara partipolitisk och religiöst obunden
- utformas på ett sådant sätt att den vänder sig till alla i målgruppen, oavsett kön eller bakgrund

- arbeta aktivt med att erbjuda aktiviteter som tillgodoser särskilt flickors önskemål och preferenser i syfte att uppnå en kvantitativt jämställd verksamhet vid anläggningen
- ha hela Uppsala kommun som upptagningsområde samtidigt som besökare från andra kommuner också är välkomna.

KTN ska bereda besökare möjlighet att lämna muntliga eller skriftliga synpunkter på verksamheten.

3.2 Öppen Verksamhet
Öppen verksamhet ska erbjuda ett utbud av möjligheter till aktiviteter som barn och ungdomar kan utöva när de får lust, utan att behöva inordna sig i särskilt bokade tider.

3.3 Bokad verksamhet
Anläggningen får bokas ut och användas till annan verksamhet när den inte ska vara tillgänglig för öppen verksamhet, enligt 3.4 nedan. Vid sådana bokningar ska föreningar och skolor prioriteras.

3.4 Öppethållande
Inskränkningar i öppethållandet, genom att bara hålla vissa delar av anläggningen öppen, får endast ske om det handlar om särskilda tider för att främja nya aktiviteter och/eller jämställdhet.

Verksamheten ska bedrivas med beaktande av de särskilda behov personer med funktionsnedsättning har.

Städning, underhållsåtgärder och annat som inskränker på verksamheten ska utföras så långt möjligt under sådana tider att besökare blir så lite störda som möjligt, alltså i första hand utanför öppettider.

Anläggningen ska vara öppen för öppen verksamhet under minst följande tider:

Perioden 15 augusti – 14 juni

måndag	kl: 15.00 – 20.00
tisdag	kl: 15.00 – 20.00
onsdag	kl: 15.00 – 20.00
torsdag	kl: 15.00 – 20.00
fredag	kl: 15.00 – 21.00
lördag	kl: 14.00 – 21.00
söndag	kl: 14.00 – 20.00

Perioden 15 juni – 14 augusti

Under denna period avgör KTN självt i vilken utsträckning anläggningen ska vara öppen.

UTKAST

3.5 Allmänt

Tider för olika inriktning på öppen verksamhet ska läggas fast och anslås veckovis i förväg, samt redovisas på anläggningens webplats. Med olika inriktning ska förstås att särskilda tider för tjejer, "prova på", nybörjare, kickbikes, BMX och skate osv anordnas, bland annat som en möjlighet för uppdragstagaren att uppnå en kvantitativ jämställdhet i anläggningen.

Anläggningen får hållas stängd julafton, nyårsafton, påskafton, och "röda" dagar under dessa helger, samt 1 maj och nationaldagen.

KTN ska *föra en aktiv dialog* med besökarna kring deras önskemål och synpunkter med målet att utveckla anläggning och verksamhet.

Det ska kunna gå att nå anläggningen per telefon under anläggningens öppettider och under övriga tider ska telefonsvarare ange öppethållandetider.

KTN svarar för att aktuell information om anläggningen, öppettider m.m. finns tillgänglig via kommunens hemsida och andra informationskanaler.

3.6 Kvalitet

Kvalitet handlar om hur mötet mellan besökare och verksamhet gestaltar sig. De viktigaste aspekterna på upplevelse av kvalitet är:

- Tillgänglighet. Öppettider, service, avgifter, aktiviteter och miljö som är inbjudande för alla. Öppettider ska kungöras på entrén och genom hemsida, telefon och telefonsvarare. Avgifter ska kungöras så att besökare själva kan se storleken på avgifterna. Tydlig information om anläggningens verksamhet och öppettider ska finnas lättillgängligt.
- Inflytande. Personalen ska vara serviceinriktad. Det är viktigt att personalen är tillgänglig för synpunkter och önskemål från besökarna samt beredvilligt tillgodoser alla rimliga synpunkter och önskemål. Förmågan att på ett positivt sätt hantera synpunkter och önskemål som inte omedelbart kan eller inte går att tillgodose är också viktigt.
- Bemötande. Varje besökare ska känna sig välkommen. Personalen ska vara tillgänglig för att kunna svara på frågor och ge god service till besökarna. Personalen ska aktivt tillämpa ett normkritiskt förhållningssätt.
- Säkerhet och miljö. Verksamheterna ska utformas så att den är säker för besökare och personal. Miljön ska vara ren, fräsch och trivsam och inbjuda till återbesök.
- Personalens agerande i relation till besökare ska vara så tydlig att alla kan avgöra vem som är personal.

3.7 Marknadsföring

KTN ska marknadsföra anläggningen och den verksamhet som bedrivs i enlighet med denna beskrivning så att den primära målgruppen (barn och unga), men också skola och allmänhet har kännedom om anläggningen och den verksamhet som erbjuds.

3.8 Uppföljning
KTN ska senast den 15/8 och 15/2 till IFN redogöra för bedriven verksamhet i anläggningen enligt nedan.

IFN kallar till uppföljningsmöten. Såväl kvantitets- som kvalitetsaspekter och lärande diskuteras utifrån lämnad redovisning och i ljuset av uppdraget och policyer. Uppföljningen avser också en diskussion om utveckling och förbättring av rutiner.

Uppdragstagaren **ska skriftligen lämna följande uppgifter** som underlag för uppföljningsmöte:

- Antal timmar/år som anläggningen har hyrts ut för annan verksamhet än den som framgår av denna överenskommelse.
- Synpunkter som besökare lämnat.
- Antal personer som besökt verksamheten uppdelat på pojkar/män och flickor/kvinnor i åldersgrupperna 5-12 år, 13–16 år, 17–25 år och 26 år och över.
- Hur KTN arbetat med utveckling av rutiner och arbetssätt i allmänhet och för kvantitativ och kvalitativ jämställdhet i synnerhet.
- Vilken verksamhet som bedrivits i anläggningen och i vilken omfattning uppdelat på flickor och pojkar enligt åldersgrupper som ovan, både avtalad verksamhet och annan verksamhet, t.ex. prova på tillfällen och särskilda tider.

KTN ansvarar för att redovisade uppgifter är aktuella, relevanta och jämförbara.

3.9 Intäkter och avgifter
Avgifterna för inträde bestäms av IFN. KTN bestämmer priserna vid försäljning i café.

4. Avtalstider med mera

4.1 Avtalstid
Detta avtal gäller från och med den 1 april 2016 och till och med 31 mars 2019. Avtalet förlängs automatiskt med två år i taget om skriftlig uppsägning inte har skett senast 6 månader innan avtalstidens utgång.

Avtalet fullgörs från 1 april 2016 i lokalerna på Kungsgatan 66 tills dess att flytt sker till nya lokaler på Säbygatan 6.

4.2 Ersättning
För år 2016 får uppdragstagaren en ersättning totalt uppgående till 1 800 000 kronor. För följande år får uppdragstagaren en ersättning uppgående till 1 900 000 kronor per år.

Alla intäkter från inträde tillfaller IFN upp till ett belopp av 800 000 kronor per år. Intäkter över denna nivå tillfaller KTN. Försäljningsintäkter från kaférörelsen tillfaller KTN i sin helhet

UTKAST

4.3 Fakturering
KTN fakturerar IFN årligen. Faktura ska ställas till ansvar 14005.

4.4 Omförhandling
Part har rätt att under löpande avtalstid begära omförhandling av villkoren i detta avtal om beslut i kommunfullmäktige väsentligt förändrat partens möjlighet att genomföra sina åtaganden.

4.5 Force Majeure
Parterna ska vara befriade från att fullgöra skyldighet enligt överenskommelsen om utförandet hindras eller oskäligen betungas till följd av händelser utanför partens kontroll.

En part är skyldig att omgående skriftligen underrätta den andra parten i händelse av force majeure. Parten är skyldig att genast utföra skyldigheter enligt överenskommelsen när force majeure upphör.

4.6 Tvist
Tvist med anledning av överenskommelsen mellan parterna ska i första hand lösas med förhandling mellan dessa och i andra hand av kommunstyrelsen.

Denna överenskommelse är upprättad i två likalydande exemplar varav parterna fått var sitt.

Uppsala den / 2016

För idrotts-och fritidsnämnden	För kulturnämnden
_____	_____
Rickard Malmström ordförande	Peter Gustavsson ordförande

UTKAST

förslag till Prislista

Bilaga 2

(gäller from 1 april 2016 och tillsvidare)

Besökskategori	**Pris**					
	endagskort	10-besökskort	25-besökskort	Månadskort	Halvårskort	Familjeentré
ungdom mellan 0-18 år	40	300	700	130	500	250
studerande	60	450	1050	195	750	250
vuxen	100	750	1750	325	1250	250

I familjeentré ingår två vuxna samt upp till tre barn under 12 år, varje ytterligare barn därutöver kostar 20 kronor

Förslag justerade priser och skattat besöksantal

Bilaga 3

	andel av vuxna	antal besökare		varav familj		andel dagkort (10-kor	andel månadsbetalare	familjeandel	pris dagkort	pris månadskort	familjepris	INTÄKT
		tjej	kille	tjej	kille							
juniorer tom 17 år		10000	10000	700	700	0,30	0,63	0,07	40	130	250	525 145
besökare från 18-		5000	5000	0	0							
studenter	0,25	1250	1250	0	0	0,5	0,5	0	60	195	-	95 313
vuxna dag	0,25	1250	1250	700	700	0,5	0,5	ingår i junior	75	250	ingår i junior	52 708
vuxna kväll	0,5	2500	2500	0	0	0,3	0,7	0	105	325	-	252 292
												925 458

Utrymme för ersättning till Fritid Uppsala
(belopp i tkr)

dagens entreprenörsersättning	195	
intäkter från besökare	925	IFN;s risk
sänkt hyra för lokal	1000	
summa	2120	

Bilaga 4

Avtal om drift och utveckling av Allaktivitetshuset

Parter

Mellan Kontoret för samhällsutveckling, Uppsala kommun, nedan kallad Köparen och Klättercentret Solna AB, nedan kallad Entreprenören har nedanstående avtal överenskommits i enlighet med den upphandling som genomförts avseende drift och utveckling av Allaktivitetshuset.

Uppdraget

Entreprenören åtar sig att för Köparen, ansvara för drift, städning och tillsyn av anläggningen "Allaktivitetshuset" samt för löpande underhåll, vård och reparationer av verksamhetsutrustning. Köparen ska också bedriva, i upphandlingsunderlaget angivna, verksamheter i anläggningen samt de övriga enligt upphandlingsunderlaget förekommande arbetsuppgifterna.

Avtalshandlingarna kompletterar varandra. Förekommer mot varandra stridande bestämmelser i handlingarna gäller de sinsemellan i följande ordning:

1. Avtal
2. Kompletterande skrivelser från beställare/anbudsgivare
3. Köparens förfrågningsunderlag, bilaga 1
4. Entreprenörens anbud, bilaga 2

Tillägg och ändringar i detta avtal ska för att gälla vara skriftliga och undertecknade av behöriga företrädare för båda parter samt tydligt anges såsom ändringar i eller tillägg till detta avtal.

Detta avtal får inte utan Köparens i förväg skaffade skriftliga medgivande överlåtas på annan Entreprenör.

Entreprenören får inte utan köparens skriftliga medgivande teckna avtal som belastar anläggningen efter avtalstidens slut.

Entreprenören får inte avyttra eller bortföra något från anläggningen (gäller även inventarier) som tillhör Köparen, utan dennes skriftliga godkännande.

Avtalstid

2012-01-15 – 2014-03-31 med option för Köparen att förlänga avtalet på samma villkor med maximalt ytterligare två år.

Entreprenören ska senast sex månader innan avtalstidens utgång få meddelande om Köparen avser att förlänga avtalet.

Entreprenören ska fyra månader innan avtalstiden löper ut, till Köparen överlämna en förteckning som innehåller följande uppgifter:

- en sammanställning för de två senaste årens rapporter

- en förteckning avseende bemanning av anläggningen; av förteckningen ska framgå antalet anställda personer i kategorier med aktuell lönekostnad för respektive kategori/ kompetensgrupp
- en förteckning över de inventarier som Entreprenören äger, men Köparen har rätt att förvärva. Av förteckningen ska framgå fabrikat/typ, fabrikationsår och bedömt värde.

Entreprenören ska till Köparen lämna de uppgifter som är specifika för objektet och som Entreprenören fått sig till del genom utförande av uppdraget.

Arbetsgivaransvar

Entreprenören har det fulla arbetsgivaransvaret enligt lagar och förordningar. I de fall Entreprenören har anställd personal ska denne följa svensk arbetsrättslig lagstiftning. För de fall anbudsgivaren inte har tecknat kollektivavtal ska arbetsskadeförsäkring, sjukförsäkring, tjänstepension och avtalspension motsvarande kollektivavtal tecknas och betalas för anställd personal.

Vite

Avvikelse från avtalade öppettider berättigar Köparen till vite. Vite ska utgå för varje vecka som Entreprenören har lägre öppethållande än som är avtalat, beräknad på månadsersättningen av den totala ersättning Entreprenören får, med en (1) procent av månadsersättningen. Köparen måste skriftligen påtala avvikelse till Entreprenören. Vitet ska i sin helhet inte överstiga 5 procent av hela ersättningsbeloppets värde.

Försäkringar

Entreprenören ska ha och under hela avtalstiden vidmakthålla allmän ansvarsförsäkring.

Ersättning

Ersättningen för genomförandet av uppdraget är 190 000 SEK exklusive moms per år.

Prisändringar

Priset ska vara fast till och med 2012-12-31.

Avtalad fast ersättning för uppdraget kan indexregleras enligt konsumentprisindex fr.o.m. 1 januari 2013. Priset justeras med juli månad närmast före anbudstidens utgång A (2011-07) som basperiod och med juli månad närmast före regleringstillfället B (2012-07 första gången) som jämförelsetal. (B-A)x100/A=index

Eventuell begäran om prisjustering ska av Entreprenören ha inkommit skriftligen till Köparen senast den 1 november året innan prisjustering ska gälla. I annat fall förblir priset oförändrat under minst ett år.

Slutavräkning

Entreprenören ska senast inom tre månader efter det att uppdraget slutförts till Köparen översända faktura som upptar samtliga återstående fordringar avseende uppdraget.

Mervärdesskatt

Tillkommer enligt lag.

Betalningsvillkor

Betalning sker i SEK, 30 dagar efter fakturans ankomstdag.

Dröjsmålsränta

Utgår enligt gällande räntelag. Dröjsmålsränta understigande 300 SEK debiteras inte.

Fakturering

Fakturering ska ske kvartalsvis med 3/12 delar av den totala årskostnaden i förskott.

Fakturerings-, expeditions- och påminnelseavgifter betalas inte.

På fakturan ska tydligt anges
- Köpare
- Entreprenörens namn och organisationsnummer

Av fakturan ska följande framgå;
- Vilken beställning som åberopas, (uppdragsnamn och avtalshänvisning)
- Vilken tidsperiod (kvartal) fakturan avser
- Belopp exklusive mervärdesskatt
- Belopp som utgörs av indexerat belopp
- Mervärdesskatt
- Tidigare under året fakturerat belopp, exklusive mervärdesskatt

Fakturor som saknar ovanstående uppgifter anses inte utgöra underlag för yrkande om ersättning.

Slutfaktura (dvs. för sista avtalsmånaden) får inte skickas till Köparen innan anläggningen och samtliga inventarier överlämnats till Köparen alternativt till ny entreprenör.

Uppföljning

Uppföljning sker enligt uppställda krav i Köparens förfrågningsunderlag, bilaga 1

Äganderätt

Äganderätten till anläggningen hörande driftsmanualer som Entreprenören sammanställer och bokningsrutiner, kundregister och annat som Entreprenören ställer samman på grund av uppdraget inklusive rätten att förändra producerat material ägs exklusivt av Köparen.

Statistik

Entreprenören ska leverera statistik enligt uppställda krav i Köparens förfrågningsunderlag, bilaga 1.

Säkerhet

Entreprenören ska ställa säkerhet till Köparen för uppdragets fullgörande och för nyttjande av Köparens inventarier under uppdragsperioden.

B

Säkerheten ska utgöras av en bankgaranti om 50 000 kr, och ska gälla från och med 5 dagar före uppdraget påbörjas och till dess uppdraget är slutfört och slutreglerat.

Bankgarantin ska överlämnas till Köparen senast 15 dagar före utförandet av uppdraget påbörjas.

Köparen har rätt att ta hela eller delar av bankgarantin i anspråk för att täcka kostnader som orsakats Köparen:

- då Entreprenören underlåter att fullgöra hela eller delar av avtalat uppdrag och Köparen i Entreprenören ställe tvingas genomföra åtgärder
- för skada eller brist på/i anläggningen eller tillhörande inventarier
- om Entreprenören går i konkurs eller på annat sätt inte kan fullgöra uppdraget och Köparen får kostnader för att anlita annan entreprenör

Underentreprenör

Entreprenören har rätt att anlita eller byta underentreprenör för utförandet av de åtaganden som stadgas i detta avtal utan köparens medgivande. Entreprenören svarar gentemot Köparen för eventuella underentreprenörer såsom för sig själv.

I de fall Entreprenören avser använda underentreprenör för att utföra uppgifter som ingår i anbudet ska även detta företag/denna förening uppfylla samtliga krav enligt Köparens förfrågningsunderlag.

Villkor med anknytning till MBL

Entreprenören får inte vidta åtgärd som kan antas åsidosätta lag eller kollektivavtal för arbetet eller annars strider mot vad som är allmänt godtaget inom den bransch som uppdraget avser. Detta gäller dock endast om åtgärden grundar sig på omständigheter som sägs i lagen om offentlig upphandling.

Entreprenören ska kräva samma utfästelse av den som kan komma att anlitas som underentreprenör. Om Entreprenören bryter mot vad som anges ovan får Köparen häva avtalet. Entreprenören har i sådant fall inte rätt till ersättning eller skadestånd.

Ekonomisk kontroll

Avtal kan endast vidmakthållas med Entreprenör som fullgör sina skyldigheter gentemot samhället avseende skatter och sociala avgifter. Om Entreprenören i sin tur anlitar underentreprenör, gäller samma skyldigheter för denne.

Skulle det under avtalstiden visa sig att nämnda skyldigheter inte fullgörs alternativt att skatte-/avgiftsskulder uppstår och registreras hos Kronofogdemyndigheten, äger Köparen rätt att med omedelbar verkan häva avtalet, eller om det är underentreprenör som felar i detta avseende, omedelbart avstänga denne. Entreprenören har i sådant fall inte rätt till ersättning eller skadestånd.

Hävning

Om någondera parten väsentligt skulle brista i fullgörandet av avtalet och rättelse inte sker utan dröjsmål efter påpekande, har motparten rätt att häva avtalet med omedelbar verkan.

B H

Köparen har vidare rätt att häva avtalet om Entreprenören försätts i konkurs, likvidation eller på annat sätt är på sådant obestånd att han inte kan förväntas fullgöra sina skyldigheter. Det samma gäller om Entreprenören gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen eller dömts för brott avseende yrkesutövningen enligt laga kraft vunnen dom.

Köparen har också rätt att häva avtalet om Entreprenören trots förbud, tillåter nyttjande av alkoholhaltiga drycker, narkotika eller tobak i anläggningen.

Anläggningen ska vid hävande av avtal överlämnas till Köparen under ordnade former där Entreprenören måste medverka. Statistik, protokoll från kontroll, garantier och övrigt som berör anläggningen ska överlämnas till Köparen.

Befrielsegrunder

Parterna ska vara befriade från att fullgöra skyldighet enligt avtal om utförandet hindras eller oskäligen betungas till följd av händelser utanför partens kontroll. Till händelser utanför Entreprenörens kontroll ska inte räknas strejk, blockad, lockout eller annan arbetskonflikt som beror av att Entreprenören inte följer på marknaden gängse tillämpade regler och principer. Entreprenören ska visa att konflikt, som nyss sagts, inte beror på entreprenören.

En part är skyldig att omgående skriftligen underrätta den andra parten i händelse av nyss nämnda slag, som hindrar eller oskäligen betungar parts fullgörande av avtalet. Parten är skyldig att genast utföra skyldigheter enligt avtalet när händelsen av nu nämnda slag upphör.

Tvist

Tvist med anledning av avtalet mellan Köpare och Entreprenör, ska om parterna inte kommer överens avgöras av svensk domstol vid Köparens hemort med tillämpning av svensk rätt.

Avtalet är upprättat i två likalydande exemplar varav parterna tagit varsitt.

För Idrotts- och fritidsnämnden	För Klättercentret Solna AB
Uppsala den 5 / / 2012	Uppsala den 10 / / 2012
Lena Lantz Direktör	Rickard Söderström Operativ chef

Bilaga 1

UPPDRAGSBESKRIVNING

FÖR

VERKSAMHETS- OCH DRIFTENTREPRENAD

"Allaktivitetshuset"

1 Allmänna förutsättningar 2
1.1 Definitioner 3
1.2 Personal 3
1.3 Arbetsmiljöansvar 3
1.4 Tillstånd 4
1.5 Avgifter 4
1.6 Kassaregister 4
1.7 Resultatansvar 4
1.8 Datakommunikation 4
1.9 Meddelarfrihet 4
1.10 Allmänhetens rätt till insyn i verksamheten 4
2 Anläggningen 5
2.1 Anläggningen 5
2.2 Undersökningsplikt 5
2.3 Syn/besiktning före, under och efter uppdragsperioden 6
2.4 Annan användning 6
2.5 Planerade underhållsåtgärder 6
2.6 Underhåll och investeringar 6
2.7 Utförande av drift, tillsyn och underhåll 7
2.8 Ändringar och ombyggnation inom anläggningen 7
2.9 Kvalitetskrav för anläggningen 8
2.10 Inventarier 9
2.11 Samverkan 9
2.12 Restriktioner för verksamheten i anläggningen 10
2.13 Städning och renhållning 10
2.14 Reklam 11
3 Verksamheten 12
3.1 Mål 12
3.2 Öppen Verksamhet 13
3.3 Bokad verksamhet 13
3.4 Öppethållande 13
3.5 Extra öppethållande 14
3.6 Allmänt 14
3.7 Service 15
3.8 Kvalitet 15
3.9 Kvalitetspolicy 16
3.10 Marknadsföring 16
3.11 Information, insyn och dokumentation 16
3.12 Entreprenörens kvalitetskontroll/egenkontroll 16
3.13 Uppföljning 17
3.14 Organisation, personalfrågor och arbetsledning 17
3.15 Tillsyn/övervakning/bemanning 18
3.16 Bokning av lokaler 18
3.17 Intäkter och avgifter 18
3.18 Telefon, larm och övrig teknisk försörjning 18

UPPDRAGSBESKRIVNING

1 Allmänna förutsättningar

Entreprenören och entreprenörens personal ska känna till och följa Uppsala kommuns styr- och policydokument, som kan hittas på kommunens hemsida www.uppsala.se. Entreprenören ska utföra sitt uppdrag under beaktande av saklighet, opartiskhet och alla människors lika värde.

Köparen utför under hösten en inventering av ungdomars önskemål och förhoppningar över aktiviteter som ska bedrivas i "Allaktivitetshuset". Entreprenören ska samarbeta med köparen i dessa frågor.

Entreprenören ska för att kunna fullgöra uppdraget ha personal som har kunskap om och erfarenhet av hur den typ av anläggning och verksamhet som beskrivs i det följande ska drivas, underhållas och utvecklas. Entreprenören ska vara lyhörd och föra en öppen dialog med besökarna.

Enligt lag ska personer som anställs för att arbeta med barn lämna ett utdrag till arbetsgivaren som visar att de inte straffats för barnsex eller grova våldsbrott. Entreprenören ska begära utdrag ur belastningsregistret av den personal som ska arbeta med verksamheten. Köparen kan komma att begära att få se utdragen innan uppdraget påbörjas.

Entreprenören bedriver verksamheten som en del av Uppsala kommuns totala utbud av fritidsaktiviteter.

Entreprenörens **anbud ska innehålla en beskrivning** av de utvecklingsidéer entreprenören har för uppdraget. Vidare ska entreprenören beskriva den planerade organisationen för verksamheternas bedrivande samt de mål entreprenören har för verksamhetens utveckling och som hon/han avser arbeta efter samt de övriga uppgifter som beställaren efterfrågar enligt nedan.

Entreprenören svarar för samtliga kostnader som uppkommer för uppdragets fullgörande och har rätt att tillgodogöra sig alla intäkter.

För att Uppsala kommun samt de kommunala tjänstemän som följer upp och kontrollerar verksamhet, ska kunna ha full insyn i verksamheten, har de rätt till tillträde till anläggningen.

1.1 Definitioner

Några av de begrepp som används i detta förfrågningsunderlag har följande betydelse:

Entreprenör	den som efter genomförd upphandling ska svara för att upphandlat uppdrag utförs.
Köpare	Uppsala kommun, Fritids- och naturkontoret
Avtalshandling	avtalet och samtliga de handlingar som avtalet hänvisar till.
Avtalstid	i avtalet angiven tid under vilket uppdraget ska utföras.
Fel	när uppdraget inte har utförts i enlighet med vad som avtalats.
Basbelopp	avser det prisbasbelopp som fastställts genom lag (1962:381) om allmän försäkring vid varje tidpunkt då reglering med användande av basbelopp blir aktuellt.
Drift	med drift avses regelbundna arbeten, åtgärder och kostnader som är nödvändiga för att anläggningarna ska kunna fungera för den avsedda verksamheten
Underhåll	med underhåll avses insatser som behövs för att egenskaper och funktioner ska bevaras, t.ex. reparationer av skador som uppkommer på grund av användning och nyttjande, justeringar, sanering osv.
Investering	åtgärd som höjer värdet av byggnader, tekniska installationer, maskiner osv.

Definitionerna gäller för samtliga handlingar ingående i förfrågningsunderlaget.

1.2 Personal

Ingen personal ska övertas. Entreprenören är arbetsgivare för den egna personalen och ska följa gällande lagar, förordningar och kollektivavtal. Entreprenören är ansvarig för att löner, skatter och sociala avgifter betalas.

1.3 Arbetsmiljöansvar

Entreprenören har ansvaret för arbetsmiljön enligt arbetsmiljölagen. Om åtgärd för arbetsmiljön är beroende av sådan förändring av anläggningen som köparen har ansvar för ska åtgärd utföras i samråd med köparen. Alla arbetsskador och tillbud ska dokumenteras och kommuniceras med köparen så att erfarenhet kan återföras till verksamheten och åtgärder för att förhindra liknande skador och tillbud kan planeras.

1.4 Tillstånd

Alla tillstånd för verksamheternas bedrivande ska bekostas och sökas av entreprenören. Entreprenören ansvarar även för att av entreprenören anlitad utförare/ underentreprenör eller förhyrare innehar nödvändiga tillstånd och eventuell behörighet.

1.5 Avgifter

Entreprenören ansvarar för eventuella avgifter till STIM och övriga avgifter som kan uppstå på grund av verksamheterna.

1.6 Kassaregister

Entreprenören ansvarar för och bekostar nödvändigt kassaregister för verksamheternas bedrivande.

1.7 Resultatansvar

Entreprenören har enligt villkoren i uppdraget det fulla resultatansvaret för verksamheten.

1.8 Datakommunikation

Entreprenören ska ha e-post för att förenkla kommunikationen mellan köpare och entreprenör.

1.9 Meddelarfrihet

Entreprenören förbinder sig att tillämpa meddelarfrihet som om denne vore en offentlig myndighet.

1.10 Allmänhetens rätt till insyn i verksamheten

Entreprenören är skyldig att på begäran lämna sådan information till Uppsala kommun som gör det möjligt för allmänheten att få insyn i hur verksamheten sköts. Sådan begäran från kommunen ska i normalfallet vara skriftlig.

Informationen ska lämnas skriftligen. Det är kommunens skyldighet att i sin begäran precisera vilken information som efterfrågas. Entreprenören är inte skyldig att lämna information om utlämnandet inte kan ske utan väsentlig praktisk olägenhet för entreprenören eller om utlämnandet strider mot lag eller författning, exempelvis Personuppgiftslagen (1998:204). Kommunen ska inte begära att få del av uppgifter om de kommer att omfattas av sekretess hos kommunen. Enligt 31 kap 16 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) gäller sekretess hos kommunen för uppgift om affärs- eller driftsförhållanden för enskild om det kan antas att den enskilde lider skada om uppgiften röjs.

Information som lämnas till kommunen enligt första stycket ska inte anses utgöra företags-hemligheter enligt lagen (1990:409) om skydd för företagshemligheter.

2 Anläggningen

2.1 Anläggningen

Anläggningen upplåts till entreprenören av köparen enligt ritning, bilaga 1a, med tillhörande inhägnad yta utanför. Köparen ansvarar för betalning av hyran.

Fastighetsbeteckning	Kungsängen 25:1 område 1
Gatuadress	Kungsgatan 66
Area	ca 2 600 kvm

Anläggningen disponeras under avtalstiden av entreprenören på de villkor som framgår av uppdragsbeskrivningen.

Som en del av anläggningen avser köparen att investera i utrustning för verksamheten som ramper till skate/BMX, klätterväggar (bouldering) samt övrig utrustning som bestäms i diskussion med entreprenör och brukare – allt inom den budgetram köparen har till sitt förfogande. Brukarna, som köparen har kontakt med, ska ha ett avgörande inflytande på utformningen. Entreprenören ska medverka med synpunkter och råd.

Entreprenören får inte vidta några åtgärder, varken inne i anläggningen eller utanför, som innebär att köparen blir skyldig att betala höjd hyra till hyresvärden. För att få sätta upp skyltar, markiser eller liknande ska entreprenören ha skriftligt tillstånd från köparen.

För upplåtelsen av anläggningen gäller att entreprenören uppfyller sina åtaganden i enlighet med avtalet. Skulle entreprenören upphöra med sin verksamhet eller inte utföra sina åtaganden avtalsenligt upphör avtalet och därmed upplåtelsen av anläggningen.

Parterna ska samtidigt med undertecknandet av avtal underteckna överenskommelse om avstående av besittningsskydd enligt kapitel 12 §§ 56-58 jordabalken, som inges till hyresnämnden för godkännande.

Uppsala kommuns fastighetsnämnd har ansvaret för underhåll och investeringar i anläggningen, till de delar där entreprenören inte har ett ansvar enligt vad som framgår av handlingarna.

Utrymmen som fastighetsskötare och personal från energiverket, VA-verket, Telia AB eller motsvarande måste ha tillgång till ska av entreprenören hållas lättillgängliga genom att inte blockeras med skåp, backar, varor eller dylikt.

2.2 Undersökningsplikt

Entreprenören ska före lämnande av anbud ha skaffat sig god kännedom om uppdragets omfattning, anläggningens skick och de förutsättningar som råder. Köparen uppmanar således entreprenören att noga studera anläggningen på plats före anbudet.

För visning av anläggningen ska tid överenskommas med köparen.

2.3 Syn/besiktning före, under och efter uppdragsperioden

Syn av anläggningen ska ske vid följande tidpunkter:

- före uppdragsperiodens påbörjande
- årligen under april - maj
- i samband med att uppdragsperioden avslutas

Respektive part bär sina egna kostnader i samband med syn. Beställaren kallar till syn.

Part äger rätt att begära att syn/besiktning ska utföras av opartisk besiktningsman som båda parter godkänner. Den part som begär detta bär kostnaden för besiktningsman.

2.4 Annan användning

Entreprenören får inte utan köparens skriftliga tillstånd stadigvarande låna eller hyra ut anläggningen i andra hand. Anläggningen får inte användas som bostad eller för övernattning.

2.5 Planerade underhållsåtgärder

Vid genomförande av underhåll ska entreprenören medverka som köparens "expert" avseende verksamhetsspecifika frågor.

Entreprenören ska utan krav på ersättning, tåla de olägenheter i form av hinder och störningar som kan uppstå till följd av underhållsarbeten. Eventuella krav från entreprenören på grund av sådana störningar som inte kunnat förutses av entreprenören och som är utöver vad en hyresgäst normalt ska tåla och som avsevärt försämrar entreprenörens intäktsmöjligheter och/eller skapar avsevärda merkostnader, får i första hand riktas mot den som ansvarar för den störande åtgärdens genomförande.

Entreprenören har inte rätt till ersättning för hinder eller störningar som kan uppstå till följd av underhållsarbeten i lokalerna eller fastigheten i övrigt. Entreprenören ska underrättas i god tid om arbeten och om omfattningen av arbetena.

2.6 Underhåll och investeringar

Entreprenören ska upprätta och delge köparen en årsvis uppdelad tvåårsplan för underhåll och investeringar i verksamhetsanknutna delar på anläggningen (d v s det som köparen tillhandahåller som en del av anläggningen). Planen ska vara prissatt och levereras årligen till köparen under februari månad.

Köparen beslutar och ansvarar för genomförandet av underhållet i samråd med entreprenören.

2.7 Utförande av drift, tillsyn och underhåll

Entreprenören svarar för all daglig drift, städning och tillsyn av anläggningen. Dessutom av löpande underhåll, vård och reparation av den verksamhetsutrustning som krävs för att hålla anläggningen i gång enligt uppdraget och till avtalad kvalitet.

Drift, tillsyn och underhåll ska utföras fackmannamässigt. Uppgifter som kräver specialkompetens (exempelvis el-arbeten och maskinreparationer) ska utföras av utbildad och behörig personal.

Underhåll utförs på ett sådant sätt och vid sådana tidpunkter att verksamheten på av köparen beställda tider enligt upphandlingsunderlaget störs minimalt.

Entreprenören upprättar nödvändiga, skriftliga instruktioner för hur anläggningen ska skötas för fungerande drift och verksamhet samt upprättar manual för felsökning.

Köparen ansvarar för följande;

- att det finns ledningar för telefoni framdraget till en anslutningspunkt i lokalen
- att det finns ledningar för datakommunikation framdraget till en anslutningspunkt i lokalen
- snöröjning och sandning
- klottersanering på utsidan av fastigheten och åverkan utifrån på dörrar och fönster
- försäkring av fastigheten
- vitvaror till café/servering

Entreprenören ska under avtalstiden svara för följande;

- ledningar för telefoni från anslutningspunkten och ut i lokalen
- i samråd med köparen framdragning av ledningar för datakommunikation ut i lokalen.
- förbrukningskostnaderna för el samt abonnemang
- all städning av lokalerna, även för ingångar, nödutgångar och trappor
- sophantering och abonnemang för sophämtning
- halkbekämpning vid ingångar, nödutgångar och trappor
- underhåll av ytskikt på golv, väggar och av inredning
- klottersanering på insidan av lokalerna och för åverkan inifrån på dörrar och fönster
- försäkring av verksamheten och entreprenörens inventarier

2.8 Ändringar och ombyggnation inom anläggningen

Entreprenören har inte rätt att företa ändringar eller ombyggnader inom lokalen utan köparens skriftliga medgivande.

Köparen äger rätt att efter samråd med entreprenören göra förändringar inom lokalen, till stöd för en utveckling av verksamheten.

2.9 Kvalitetskrav för anläggningen

Allmänt

Installationer såsom belysning och inomhusklimat håller en nivå enligt bilaga 2a. Entreprenören ska anmäla fel och brister till kommunens felanmälan 018 – 727 44 44 eller jourtelefon efter kontorstid 018 – 23 07 10.

Entreprenören ansvarar för att de anläggningar som behöver vara i drift för att installationerna håller en nivå enligt bilaga 2a är i drift. Ventilationsanläggningen ska hållas i drift för en god luftkvalité utifrån såväl fastighetens som besökarnas behov.

Entreprenören ska själv upprätta skriftliga instruktioner för hur anläggningen ska skötas för en fungerande drift.

Skateboard, inlines och BMX

Skatedelen är avsedd för att åka skateboard, inlines och BMX inom ramen för den "öppna verksamheten".

Klätterdelen

Med klättring avses klätterformen Bouldering.

Danslokalen

Lokalen är utrustad med allroundgolv med möjlighet att utöva olika former av dans men också annan fysisk aktivitet.

Övriga verksamhetsdelar

Det finns möjlighet för entreprenören att utveckla olika aktiviteter som t.ex. Parkour och skumgummilåda för träning av skate/BMX hopp.

Omklädningsrum

Omklädningsrummen är till för all verksamhet som är i anläggningen och får inte nyttjas med ensamrätt för någon.

Servering/café

Köket är inte utformat för tillagning av mat. Tillgång till utbud från kiosk/servering ska finnas under "öppen verksamhet". Köparen ser det som önskvärt att det i kioskens/serveringens sortiment även finns "hälsosammare" alternativ. Inget varulager ska övertas. Entreprenören bestämmer själv utbudet.

2.10 Inventarier

Anläggningen ska utrustas med inventarier, vilket inte är färdigt. Entreprenören kommer att ha möjlighet att påverka val av viss utrustning. Entreprenören har rätt att nyttja de av beställaren ägda maskinerna och inventarierna. Köparen tillhandahåller inventarier för att anläggningen ska kunna användas till den av köparen avsedda verksamheten enligt ovan.

Utöver de inventarier köparen tillhandahåller ska entreprenören anskaffa och bekosta sådan utrustning, maskiner och/eller andra hjälpmedel som entreprenören bedömer behövs för uppdragets genomförande.

Köparen har vid avtalstidens slut förköpsrätt till lösa inventarier och utrustning som bekostats av entreprenören för uppdragets genomförande, till ett pris som fastställs av en av parterna gemensamt utsedd opartisk värderingsman.

Maskiner och inventarier som tillhör köparen ska underhållas och vårdas på ett sätt som en säker och ändamålsenlig verksamhet kräver.

Entreprenören ska vara aktsam om inredning, utrustning och inventarier och till köparen anmäla fel och brister. Entreprenören ska omedelbart underrätta köparen om skada eller brist är sådan att dess avhjälpande inte utan fara kan uppskjutas. Om skada uppstår genom vårdslöshet eller försummelse från entreprenören eller dennes personal ska entreprenören ersätta skadan.

Entreprenören återlämnar, vid avtalstidens utgång, till köparen förtecknade inventarier i gott skick.

För nyanskaffning av uttjänta/utslitna inventarier som tillhandahålls av köparen gäller följande:

– köparen svarar för nyanskaffning av sådana inventarier som upptas i inventarieförteckningen

– entreprenören svarar för nyanskaffning/ersättning av övriga inventarier. Vid nyanskaffning ska likvärdiga inventarier införskaffas, om inte annat särskilt avtalas med köparen.

2.11 Samverkan

Entreprenören ska verka för ett respekt- och hänsynsfullt förhållande till övriga hyresgäster i huset.

2.12 Restriktioner för verksamheten i anläggningen

Då verksamheten ska bedrivas i rök-, drog- och alkoholfria lokaler, får rökning, droganvändning eller alkoholförtäring inte ske i anläggningen. Detta gäller också de tider då anläggningen bokas ut. Även personalens uttalade attityd till dessa frågor under anläggningens öppettider är en del av vistelsemiljön.

Det antal besökare som kan vistas i anläggningen samtidigt begränsas av myndighetskrav som räddningstjänsten, till maximalt 250 samtidiga besökare.

Vid arrangemang får ljudnivåerna i lokalen inte överstiga en ljudnivå motsvarande 100 dB(A) enligt Socialstyrelsens utarbetade riktvärden för barn och ungdomar (SOSFS 2005:7).

Krav och föreläggande från myndigheter som innebär kostnader för köparen åtgärdas efter köparens bedömning i samarbete med entreprenören.

I det fall entreprenören bedömer att åtgärder krävs för att genomföra uppdraget så ska dessa åtgärder vara inkluderade i entreprenörens anbud.

Entreprenören servar, underhåller och besiktigar regelbundet verksamhetsutrustningen utifrån säkerhet och funktion. Iakttagelser vid besiktningar och gjorda åtgärder dokumenteras. All sådan dokumentation samt protokoll från myndighetsbesiktningar ska sättas in i pärmar som förvaras på anläggningen med tillgång för köparen.

Ritningar, driftinstruktioner, garantihandlingar, skötselanvisningar etc med anledning av genomförda åtgärder eller kvitton vid inköp av nya maskiner eller inventarier under kontraktstiden arkiveras av entreprenören i ett exemplar. Arkivet tillhör anläggningen.

2.13 Städning och renhållning

Entreprenören svarar för all städning och renhållning i anläggningen och inom det markområde som tillhör anläggningen och som är hyresgästens skyldighet enligt hyresavtalet. Städning och renhållning genomförs så att anläggningen ger ett rent och vårdat intryck.

På toaletter ska finnas tillgång till papper, tvål och handdukar alternativt varmlufttork.

Vårrengöring av markytor utförs efter snösmältningen. Asfalterade ytor rengörs från ogräs, skräp och mossa och ramper städas av.

2.14 Reklam

Entreprenören har rätt att sälja/upplåta reklamplats inom anläggningen liksom att via TV-monitorer visa informationsslinga som innehåller reklam.

För reklam gäller att god "reklamsed" ska tillämpas och att den inte strider mot målen för uppdraget. Upplåtelse av reklamplats får inte vara längre än kontraktstiden för uppdraget. Ingen alkohol-, tobaks- eller diskriminerande reklam får förekomma. Med alkohol avses även lättöl. I tveksamma fall har köparen rätt att avgöra vad som är olämplig reklam och kräva att entreprenören tar ned uppsatt reklam.

Köparen har rätt att begära att reklam täcks över i samband med tävlingsarrangemang, TV-sändning etc.

3 Verksamheten

3.1 Mål

All verksamhet som bedrivs och sker i anläggningen ska ha målet att öka barn- och ungdomars fysiska aktivitet och skapa en bättre hälsa. I hälsoperspektivet ingår även psykisk hälsa och sundare kostvanor. Verksamheten ska också förmedla sunda värdegrunder och respekt för andra människor.

Verksamheten ska främst inrikta sig på de nya fysiska aktiviteter som utvecklas bland barn och unga. Anläggningen ska vara en öppen mötesplats där flickor och pojkar med en önskan att spontant och på egen hand utöva ett urval av sådana fysiska aktiviteter som inte förekommer inom den etablerade föreningsidrotten. Ungdomar ska beredas möjligheter att genom en lyhörd personal påverka och forma både verksamhets- och anläggningsinnehåll.

Verksamheten ska:

- stimulera och stödja fysisk aktivitet framförallt inom området skate, inlines samt BMX; men också erbjuda möjligheter till andra aktiviteter som stimulerar de ungas fysiska rörelse som t ex klättring ...
- stimulera och stödja barn och ungdomars eget engagemang vad gäller olika former av fysiska aktiviteter, men också ansvarstagande för verksamhet och anläggning
- prioritera aktiviteter för barn och unga i åldern 10 – 20 år, i en för åldern anpassad miljö
- genom hög tillgänglighet vad gäller öppettider, prissättning, attraktiv miljö samt kompetent personal vara ett alternativ till det föreningsbundna utbudet riktat till barn och unga
- vara partipolitisk och religiöst obunden
- utformas på ett sådant sätt att den vänder sig till alla ungdomar i målgruppen, oavsett kön eller bakgrund
- arbeta aktivt med att särskilt öka flickors deltagande i verksamheten vid anläggningen
- ha hela Uppsala kommun som upptagningsområde samtidigt som besökare från andra kommuner också är välkomna

Entreprenören ska för uppdragets genomförande ha det antal personal som är nödvändigt för att bedriva verksamheten enligt förfrågningsunderlaget.

"Allaktivitetshuset" ska fungera för flera olika verksamheter/ändamål.

Entreprenören **ska bereda besökare möjlighet att lämna muntliga eller skriftliga synpunkter** på verksamheterna. Muntliga synpunkter ska dokumenteras och dessa ska tillsammans med skriftliga synpunkter sammanställas och överlämnas till köparen vid uppföljningsmöte.

Sammanställningen över synpunkter/klagomål ska innehålla följande med beaktande av synpunkten/klagomålet (alla synpunkter/klagomål kanske inte innehåller alla moment),

- ansvarig person för åtgärden,
- kompetensen för åtgärdens utförande,
- service,
- bemötande,
- tillgänglighet,
- vilken information besökaren fått,
- övrigt, blev besökaren nöjd/missnöjd
- eventuella önskemål från besökaren
- vilken återkoppling har skett till besökaren

3.2 Öppen Verksamhet

Öppen verksamhet ska erbjuda ett utbud av möjligheter till fysiska aktiviteter som barn och ungdomar kan utöva när de får lust, utan att behöva inordna sig i särskilt bokade tider. Den öppna verksamheten ska erbjuda verksamhet för vilken besökaren betalar entré/deltagaravgift.

3.3 Bokad verksamhet

Anläggningen får bokas ut och användas till annan verksamhet när den inte ska vara tillgänglig för öppen verksamhet, enligt nedan. Vid sådana eventuella bokningar ska föreningar och skolor prioriteras.

3.4 Öppethållande

Arrangemang/bokning som utestänger nyttjande av anläggningen under de öppettider som angivits enligt nedan måste avtalas särskilt med köparen. Inskränkningar i öppethållandet genom att bara hålla vissa delar av anläggningen är öppen får inte ske.

Verksamheten ska bedrivas med beaktande av de särskilda behov personer med funktionshinder har.

Städning, underhållsåtgärder och annat som inskränker på verksamheten ska utföras så långt möjligt under sådana tider att besökare blir så lite störda som möjligt, alltså i första hand utanför öppettider.

Kassan får stänga 30 minuter före de öppettider som angivits i anbudet.

Entreprenören äger rätt att neka besökare att äta medtagen mat inom anläggningen.

Anläggningen ska vara öppen för öppen verksamhet under minst följande tider:

Perioden 15 augusti – 14 juni

måndag	kl: 15.00 – 20.00
tisdag	kl: 15.00 – 20.00
onsdag	kl: 15.00 – 20.00
torsdag	kl: 15.00 – 20.00
fredag	kl: 15.00 – 21.00
lördag	kl: 14.00 – 21.00
söndag	kl: 14.00 – 20.00

Anläggningen ska även vara bokningsbar vardagar för skolor, kl:10.00 – 15.00

Perioden 15 juni – 14 augusti

Under denna period avgör leverantören själv i vilken utsträckning anläggningen ska vara öppen.

3.5 Extra öppethållande

Förutom vad som framgår av punkt 3.4 ska viss anpassning av öppethållande kunna ske för att möta eventuella "kundbehov" vid lov, studiedagar, tävlingsevenemang, etc.

3.6 Allmänt

Tider för olika inriktning på öppen verksamhet ska läggas fast och anslås veckovis i förväg, samt redovisas på anläggningens hemsida. Med olika inriktning ska förstås möjligheten att ha särskilda tider för "prova på", nybörjare, BMX, inlines eller skate osv, tjejer/killar etc.

Anläggningen får hållas stängd julafton, nyårsafton, påskafton, och "röda" dagar under dessa helger, samt 1 maj och nationaldagen.

Anläggningen får även hållas stängd ytterligare maximalt 8 dagar/år under pågående driftperiod vid tidpunkter som måste kommas överens med köparen.

3.7 Service

Köparen lägger stor vikt vid att entreprenörens service till och bemötande av besökare och publik hålls på en nivå som uppfattas vänlig och positiv.

Entreprenören ska svara på frågor om bland annat öppethållandetider och priser, för anläggningen som en helhet, samt ta emot klagomål/felanmälningar för avhjälpande/åtgärd.

Entreprenören ska föra en aktiv dialog med besökarna kring deras önskemål och synpunkter med målet att hela tiden utveckla anläggningen och verksamheten.

Det ska kunna gå att nå anläggningen per telefon under anläggningens öppettider och under övriga tider ska telefonsvarare ange öppethållandetider.

Entreprenören svarar för att aktuell information om anläggningen, öppettider m.m. finns tillgänglig via kommunens hemsida samt att entreprenören har en egen hemsida med information om anläggningen, öppettider m.m.

3.8 Kvalitet

Kvalitet handlar om hur mötet mellan besökare och verksamhet gestaltar sig. De viktigaste aspekterna på upplevelse av kvalitet är:

- Tillgänglighet. Öppettider, service, avgifter, aktiviteter och miljö som är inbjudande för alla. Öppettider ska kungöras på entrén och genom hemsida, telefon och telefonsvarare. Avgifter ska kungöras så att besökare själva kan se storleken på avgifterna. Tydlig information om anläggningens verksamhet och öppettider ska finnas lättillgängligt.
- Inflytande. Personalen ska vara positiv och serviceinriktad. Det är viktigt att personalen är tillgänglig för synpunkter och önskemål från besökarna samt beredvilligt tillgodoser alla rimliga synpunkter och önskemål. Förmågan att på ett positivt sätt hantera synpunkter och önskemål som inte omedelbart kan eller inte går att tillgodose är också viktigt.
- Bemötande. Varje besökare ska känna sig välkommen. Personalen ska vara tillgänglig för att kunna svara på frågor och ge god service till besökarna.
- Säkerhet och miljö. Verksamheterna ska utformas så att den är säker för besökare och personal. Miljön ska vara ren, fräsch och trivsam och inbjuda till återbesök.
- Personal. Personalens roll gentemot besökare ska vara så tydlig att alla kan avgöra vem som är personal.

Entreprenören kommer att utvärdera kvaliteten genom NKI undersökningar (nöjd kund index) och genom andra undersökningar.

3.9 Kvalitetspolicy

Entreprenören **ska ha en egen kvalitetspolicy**. Av policyn ska det framgå vem som är ansvarig person för uppdraget hos entreprenören samt styrande kvalitets dokument hos entreprenören inklusive datum för senaste revidering och vilka rutiner entreprenören har i sin verksamhet för att fortlöpande säkerställa uppdraget så att det motsvarar köparens krav på kvalitet, kvalitetssäkring och uppföljning.

3.10 Marknadsföring

Entreprenören ska marknadsföra anläggningen och den verksamhet som bedrivs i enlighet med denna beskrivning så att den primära målgruppen (barn och unga), men också skola och allmänhet får kännedom om anläggningen och de resurser den har att erbjuda.

Vid marknadsföringen av verksamheten och anläggningen ska det framgå att det är Uppsala kommun som är huvudman för verksamheten i anläggningen.

3.11 Information, insyn och dokumentation

I uppdraget ingår att på köparens begäran informera ansvarig nämnd om verksamheten maximalt 1 gång per år.

3.12 Entreprenörens kvalitetskontroll/egenkontroll

Entreprenören har utarbetade rutiner för intern kvalitetskontroll och utvärdering, som ger entreprenören "signaler" i tid, så att åtgärder kan vidtas innan större avvikelse sker från avtal.

Kvalitetskontroll genomförs regelbundet och dokumenteras i enlighet med upprättad kvalitetsplan som entreprenören utarbetar i samråd med köparen. Kontrollen ska omfatta både kvalitéer ur ett nyttjandeperspektiv och skötsel av anläggning.

Entreprenören mäter kontinuerligt besöksfrekvensen fördelat på flickor och pojkar.

Entreprenören ska även årligen genomföra uppföljning av kvalitet, där ett urval av besökare/ kunder tillfrågas.

Köparen äger rätt att i samband med sådan uppföljning tillföra max fem frågor.

Köparen har på begäran rätt att ta del av dokumentation från genomförd kvalitetskontroll, samt kunduppföljning.

Köparen har rätt att företa kontroll av att uppdraget genomförs i enlighet med avtalet såsom denne anser befogat. Köparen ska vid kontroll som anmäls minst tre dagar i förväg ha möjlighet att tillträda samtliga delar av anläggningen och att ta del av all den dokumentation/journaler etc. som entreprenören enligt uppdraget ska ha/föra.

3.13 Uppföljning

Entreprenören ska senast den 15/7 och 15/1, till köparen överlämna en halvårs- respektive helårsverksamhetsberättelse för bedriven verksamhet i anläggningen enligt nedan.

Köparen kallar till uppföljningsmöten. Såväl kvantitets- som kvalitetsaspekter och lärande diskuteras utifrån inlämnade rapporter och i ljuset av uppdraget och policyer. Uppföljningen avser också en diskussion om utveckling och förbättring av rutiner.

Entreprenören **ska skriftligen lämna följande uppgifter** för köparens bedömning och som underlag för diskussion:

- Antal timmar/år som anläggningen har hyrts ut.
- Rapporterade synpunkter/klagomål: omfattning, typ, åtgärder, lärande etc. Alla synpunkter och klagomål som entreprenören fått.
- Entreprenören ska redovisa antal timmar som hyrts ut till verksamhet för pojkar/män och flickor/kvinnor uppdelat på åldersgrupperna 7-12 år, 13–16 år, 17–20 år och 21 år och över.
- Hur entreprenören arbetat med utveckling av rutiner och arbetssätt.
- Vilken verksamhet som bedrivits i anläggningen och i vilken omfattning uppdelat på flickor och pojkar enligt åldersgrupper som ovan, både beställd verksamhet och annan verksamhet.

Redovisningen ska vara tydlig och jämförbar mellan åren. Entreprenören ansvarar för att redovisade uppgifter är aktuella, relevanta och jämförbara.

Entreprenören ska dokumentera uppföljning/utvärdering och förvara en uppsättning av dokumentationen i lokalen. Materialet ska förvaras inlåst och insatt i en pärm i lokalen. Materialet ska överlämnas till köparen då uppdraget upphör.

3.14 Organisation, personalfrågor och arbetsledning

I entreprenörens uppdrag ingår att utbilda och fortbilda personalen utifrån uppgiften att svara för verksamheten. Personalen ska kunna behärska och hantera anläggning och utrustning samt kunna första hjälpen.

Anläggningens reception är "navet" i huset, som dels är den plats som besökare/kunder alltid först möter och där god service ges, men också den plats dit besökande med trygghet ska kunna vända sig. Kompetensen och förmågan hos den personal som arbetar i receptionen måste således vara anpassad så att entreprenören kan leva upp till dessa krav.

Entreprenören ska hålla den arbetsledning som krävs med hänsyn till både uppdragets karaktär och de riskfaktorer som är förknippade med uppdraget. Entreprenören ska säkerställa att han har den arbetsledning som krävs för att fullgöra sitt ansvar för arbetsmiljön på ett betryggande sätt.

3.15 Tillsyn/övervakning/bemanning

Entreprenören avgör vid varje tillfälle behovet av tillsyn, övervakning och bemanning, nödvändig för uppdragets genomförande, kvalitetskrav och säkerhet samt för uppfyllande av köparens krav enligt förfrågningsunderlaget men med kravet att anläggningen då den är öppen ska vara bemannad med minst två personal.

3.16 Bokning av lokaler

Bokning hanteras av entreprenören som också fakturerar kunden och får tillgodogöra sig alla intäkter. Köparen har rätt att ta del av bokningsstatistik.

3.17 Intäkter och avgifter

Köparen ser det som angeläget att de avgifter besökarna får betala för öppen verksamhet inte utesluter någon från deltagande.

Samtliga intäkter från verksamheten tillfaller entreprenören och samtliga avgifter betalas av entreprenören. Entreprenören har rätt att bestämma storleken på de avgifter som besökare ska betala.

3.18 Telefon, larm och övrig teknisk försörjning

Entreprenören svarar för telefonabonnemang och all övrig teknisk försörjning på anläggningen samt de kontakter och åtgärder som krävs för att anläggningen ska fungera med full funktion.

För larm som köparen tillhandahåller ska entreprenören hantera funktion och svara för eventuella fellarm (om det inte beror på tekniska fel i utrustningen).

Kopia

Bilaga 2

Anbud 11-070 Allaktivitetshuset

1. Företagspresentation

Klättercentret Solna AB, org nr 556643-8676
Postadress: Banvaktsvägen 20, 171 48 Solna
Tfn. 08-7300093

Klättercentret Solna AB startade sin verksamhet i Solna hösten 2003. I januari 2010 startade vi Klättercentret Stockholm AB och öppnade då en anläggning på Telefonplan söder om Stockholm. Sedan juli 2011 har vi fusionerat de två bolagen och de drivs nu som Klättercentret Solna AB. Vi blev i år utsedda till Gasellföretag 2011 av Dagens Industri. I bilaga 1och 2 finns respektive bolags senaste årsredovisning. Klättercentret Solnas resultat är något sämre än brukligt då vi under denna period startade upp den nya anläggningen på Telefonplan samt att Solna i egenskap av moderbolag fått bära en del kostnader för denna, totalt sett gör koncernen ett positivt resultat.

Vi driver anläggningar för inomhusklättring. Större delen av vår verksamhet går ut på att våra kunder kommer och tränar klättring på egen hand. Vi har också en stor kursverksamhet där vi erbjuder introduktionskurser, teknikkurser etc. Under 2011 har vi hittills haft 1500 personer som genomgått vår grundkurs. På uppdrag av Solna klätterklubb driver vi vår klätterskola där ca 300 ungdomar tränar regelbundet. Vi tar årligen emot ca 4 000 elever från skolor som har idrottsdagar hos oss. Vår huvudsakliga målgrupp ligger i åldrarna 10-35 år.

Idag har vi ca 160 000 besök/år i våra anläggningar, vi omsätter ca 20 milj. Vi är ett relativt personalintensivt företag med ca 28 heltider fördelat på ca 150 personer. Vi har väldigt många ungdomar som jobbar extra som klätterinstruktörer. Vi har mer än 20 st certifierade inomhusinstruktörer (Klätterförbundets certifiering), vilket innebär att hälften av Sveriges alla certifierade instruktörer finns hos oss. Övriga instruktörer har genomgått en högkvalitativ internutbildning där bland annat, HLR, kundbemötande, krisplan etc ingår. I bilaga 3 presenteras vår organisation.

Klättercentret på Telefonplan
Vår anläggning på Telefonplan inryms i en lokal på 2000 m² med en takhöjd på 15 m. Detta är en av Europas största klätterhallar, vi har under högsäsong ca 500 besök dagligen. Anläggningen är Sveriges nationalarena för klättring, och vi har genomfört ett stort antal tävlingar på såväl nationell som internationell nivå. I anläggningen har vi höga klätterväggar, boulderväggar, höghöjdsbana, gym, café, butik samt konferensrum. I bilaga 4 finns bilder från anläggningen.

Besöksadress: Tellusgången 22, 126 26 Hägersten
Hemsida www.klattercentret.se

Klättercentret i Solna
I Solna startade vi vår verksamhet hösten 2003, anläggningen är ca 1 000 m² stor med en takhöjd på 15 m. Under de åtta år vi drivit verksamheten har vi utvecklat en mycket väl fungerande kursverksamhet. Under högsäsong har vi här ca 350 besök per dag. Nästan dagligen har vi skolgrupper som besöker oss på sin idrottsdag eller på ordinarie idrottslektion, vi jobbar också med flera olika habiliteringscenter där vi ger handikappade barn möjligheter till utmaningar och personlig utveckling utöver det vanliga. Fler än 100 ungdomar jobbar hos oss som

klätterinstruktörer, dessa ungdomar har ett mycket stort engagemang i sitt fritidsintresse och fungerar som viktiga förebilder. I bilaga 5 finns bilder från anläggningen.

Besöksadress: Banvaktsvägen 20, 171 48 Solna
Hemsida: www.klattercentret.se

Vår vison:

"Kunden skall hos oss ha den bästa klätterupplevelsen."
Visionen avser klätterupplevelse som en totalupplevelse hos oss och inkluderar träning, subkultur, bemötande, inredning, kursupplägg, anläggningens utformning och mycket mer.

Våra värderingar:

1. Vi skall leda - inte följa.
Vi kan klättring och klätterupplevelse och visar det genom att alltid hålla oss längst fram i utvecklingen. Detta innefattar bland annat säkerhetsarbete, anläggningarnas utformning och utbud, respekt för allemansrätten och accessfrågor när vi är utomhus.

2. Vi skall alla bidra till en öppen och prestigelös miljö.
Den sociala interaktionen med kunden sker i alla delar av verksamheten, dvs i receptionen, i caféet, i butiken, i hallen, med instruktörer och andra i personalstyrkan. Vi skapar en välkomnande miljö där vi ser varandra och där alla är lika värda, oavsett ålder eller kön. Vi är alltid personliga och trevliga i vårt bemötande. Det är lätt att komma in i gemenskapen på Klättercentret oavsett om du är kund eller personal. Det finns interaktivitet mellan nybörjare och proffs.
Vi skall vara en arbetsgivare med hjärta.

3. Vi skall i alla lägen vara förtroendeingivande och verka för en säker miljö.
Kunder och personal känner sig trygga i att vi har den kunskap och kompetens som krävs för det vi arbetar med. Vi visar att vi är bäst på att bygga leder och problem genom att ha t ex meriterade ledbyggare. Vi vet hur man gör en bra kopp kaffe och håller caféet fräscht. Vi förstår hur butiksprodukterna bör presenteras för enklast köpbeslut.
Personalen är vår viktiga resurs.

4. Vi skall inspirera.
Vi tar aktivt in klättring från hela världen, från friluftslivet, i miljötänket och vi jämför oss utifrån möjligheterna till ytterligare inspiration. Vi inspirerar till utveckling hos kunderna och till säker klättring.
Personalen skall känna att de är på väg till mer än bara en arbetsplats när man sätter sig på cykeln/i bilen på morgonen.

5. Vi skall ha ett omvärldsengagemang i samhälle och miljö.
Stor vikt skall läggas på miljöfrågor, t ex i val av kläder, produkter, mat och återvinning. Vi skall jobba vidare på det sociala engagemanget och de samhällsfrågor vi vill vara en del av (CSR = Corporate Social Responsibility populärt kallat).

6. Vi skall ha anläggningar som är fräscha och välkomnande.
Våra värderingar och vårt varumärke skall genomsyra organisationen både internt och externt.

2. Kvalitetsarbete

I vår verksamhet jobbar vi med tydliga rutiner för att uppnå hög kvalitet och säkerhet. I bilaga 6 finns vår nuvarande kvalitetspolicy. Platschefen ansvarar tillsammans med ledningsgruppen för kvalitetspolicyn och dess innehåll och att det tillämpas i organisationen.

Vår befintliga kvalitetspolicy kommer att anpassas efter förutsättningarna i den nya verksamheten med de delar som ingår. Kvalitetspolicyn kompletteras vidare med kvalitetsplan, vilken arbetas fram tillsammans med köparen innan driftstart. I kvalitetsplanen skall finnas rutiner för hur avvikelser rapporteras och hur mätningen och uppföljningen skall gå till. Det är viktigt att planen arbetas fram i samråd/tillsammans för att samtliga parter skall vara införstådda och överens om dess innehåll och vad som är viktigt för uppdraget.

Några av våra rutiner för att säkerställa kraven på kvalitet:
Uppföljning på ledningsgruppsmöten 1 ggn/mån, kundenkäter (2 ggr/år, efter varje kursavslut, efter läger och terminsgrupper mm),personalenkäter, postlåda i anläggningen där kommentarer från kunder inhämtas och ageras på, samt återföring från medarbetare som har kundkontakt (formulär).

Nedan presenteras några exempel på hur vi kontrollerar och följer upp olika delar av verksamheten:

- För vår caféverksamhet jobbar vi med egenkontrollprogram, där har vi också anlitat Anticimex som stöd och för att göra provtagningar.

- I klätterhallen genomför vi inspektioner på dag-/vecko-/månads- och årsbasis av allt från rep, toppankare, väggkonstruktioner fallskyddsgolv mm

- Vi jobbar med en incidentrapportering där samtliga incidenter, dvs såväl olyckor som "nästan olyckor", rapporteras. I bilaga 7 visas ett exempel på en incidentrapport.

- Vi arbetar med Systematiskt brandskydds arbete (SBA), även här tar vi hjälp av Anticimex.

- Vi har en rapportmall som fylls i när vi mottar klagomål eller synpunkter från kunder, rapporterna sparas och sammanställs som ett led i vårt förbättringsarbete.

3. Allaktivitetshuset / Klättercentret Uppsala

I det nya allaktivitetshuset kommer vi att har fyra huvudsakliga verksamhetsdelar. Vi kommer att ha en entréavgift oavsett vilken aktivitet besökaren vill delta i. Detta tror vi bidrar till att bredda besökarnas intresse för våra aktiviteter. Priset kommer också att vara kraftigt rabatterat för ungdomar.

Våra aktiviteter:

1. Skejt
   Då intresset för skejt är mycket stort i Uppsala finns det fantastiska möjligheter att skapa en mycket levande skejthall. Vi har en dialog med Uppsala actionsport förening där vi är överens om vikten av att satsa på kvalité snarare än kvantitet när det gäller utformningen av skejtdelen. Vi kommer att jobba hårt med att sprida skejt till nya målgrupper, framför allt tjejer men även gentemot vuxna då vi ser att det är oerhört viktigt med bra vuxna förebilder för ungdomarna. I skejt delen vill vi tillsammans med brukarna och köparen utreda möjligheterna att kombinera skejt, BMX och inlines.

2. Klättring
   Vi har stor erfarenhet av att driva klätteranläggningar. I Uppsala kommer vi att satsa på en renodlad boulderhall, samtal har förts med Uppsala Klätterklubb vilka är mycket positiva till ett samarbete med oss.

3. Dansstudion
   Vi avser att samarbeta med befintliga organisationer tex, Uppsala Dansakademi eller Uppsala DansCenter. Vi kommer att ha regelbundna öppna prova på tillfällen. I danstudiorna kommer vi också erbjuda andra aktiviteter som är lämpliga att förlägga där, tex aikido, krav maga, körsång, musik, teater etc. Vi vill samarbeta med ett stort antal föreningar där de kan erbjuda öppen verksamhet till alla som inte är med i en idrottsförening. Detta gör att ungdomarna lättare kan hitta en ny fritidssysselsättning samt ett sätt för idrottsklubbarna att hitta nya medlemmar.

4. Parkour
   Samtal har förts med Uppsala Parkour förening, vi ser möjligheter att delvis integrera parkour banan med bouldervägggarna. Förhoppningen är att göra delar av Parkour banan mobil vilket gör att vi kan flytta ut banan till mässor, festivaler etc. Stort focus kommer att ligga på att skapa en säker parkourbana.

Vår tänkta organisation:

Vi kommer att ha en platschef som också är säkerhetsansvarig för anläggningen. Vi kommer att ha en ansvarig för respektive aktivitet; Klättring, Skejt, Parkour och Dansstudion. Utöver detta skall det finnas receptions- och cafépersonal samt hallvärdar och instruktörer.

Samtlig personal kommer att vara HLR utbildade samt ha genomgått vår interna utbildning där vi går igenom vår krisplan, värderingsarbete, jämställdhetsfrågor etc.

Vi räknar med att vi kommer att ha ca fyra heltider i uppstarten och i full drift ca tio heltidstjänster. Vi har idag ca 150 personer anställda, så vi har stor erfarenhet av rekrytering och utbildning.

Stabstjänster som ekonomi, HR, utbildningar, IT, marknadsföring, kommunikation, ledningsfrågor etc, kommer att tillhandahållas av Klättercentret Solna AB.

Vi kommer att lägga stor vikt vid säkerhetsarbetet. Anläggningen innehåller flera aktiviteter där det finns risker för skador om aktiviteterna utförs felaktigt, eller om anläggningen är felaktigt utförd. Vi kommer att stödja platschef och aktivitetsansvariga från vår stabsfunktion där vår säkerhetsansvarige har mycket stor erfarenhet från säkerhetsarbete. Vi är drivande i utformningen av de säkerhetsnormer som Svenska Klätterförbundet kontinuerligt utvecklar.

Medborgarnytta genom kommersiell drift

Genom att driva delar av verksamheten på kommersiell basis ökas förutsättningarna för att skapa en stor medborgarnytta för kommunens invånare. Dels genom att vi kan investera i anläggningen och därmed erbjuda en bättre produkt. Vi "tvingas" också att hålla en hög kvalitet då vi är direkt beroende av att få betalande kunder till anläggningen.

Vår primära målgrupp kommer att vara ungdomar i åldrarna 10-20 år, dock är målgruppen 20-35 också viktig. Det är den målgruppen som kommer att kunna betala fullt ut för de aktiviteter vi erbjuder, och således subventionera den mindre betalstarka gruppen mellan 10-20 år. Genom att vi kommer att kunna sälja produkter till ett marknadsmässigt pris till "de äldre" så kommer vi också att kunna investera i anläggningen vilket gör att även ungdomarna får en bättre anläggning.

"De äldre" kommer också att bidra till en mer harmonisk miljö. Vuxna och äldre ungdomar agerar nästan alltid förebilder för yngre, ofta baserat på kunskap och erfarenheter. Finns vuxna i hallen ger man de yngre någon att se upp till som dessutom kan säkerheten och vet vad man behöver vara uppmärksam på.

I våra befintliga hallar klättrar yngre och äldre tillsammans varje kväll och vi ser att utbytet av kunskap går åt båda hållen. Alla får ut något av de andra, men framförallt hjälper de äldre till med säkerhetstänket som tyvärr ofta inte finns eller glöms bort hos de yngsta. På Klättercentret tränar och umgås barn, ungdomar och vuxna tillsammans, detta skapar en bra miljö där det alltid finns vuxna förebilder.

Vi har många exempel från våra befintliga anläggningar på hur vi kunnat erbjuda en stor nytta för föreningsliv, kommun och samhälle. Denna medborgarnytta har vi kunnat erbjuda tack vare att vi får tillräckligt stora intäkter från målgruppen 20-35 år som betalar fullt ut för våra tjänster.

Solna klätterklubb
Tillsammans med Solna Klätterklubb bedriver vi klätterskola, där ca 300 ungdomar i åldern 7-18 år tränar klättring en gång i veckan under 2 timmar. Grupperna består av mellan 6-14 deltagare och en till två instruktörer. Här blandar vi klättring med kroppsövningar för att styrka balans och koordination hos deltagarna.

I våra ungdomsgrupper klättrar tjejer och killar tillsammans, uppdelning avgörs av ålder och nivå istället för kön.

Referens: Peter Serlachius, Solna Klätterklubb
Tfn. 070-371 06 50

Skolor
Vi tar emot mer än 4 000 skolungdomar/år som på idrottslektioner eller friluftsdagar erbjuds att prova på klättring. Skolorna erbjuds ett kraftigt rabatterat pris. Detta gör att många barn och

ungdomar introduceras till en hälsosam fritidssysselsättning och många börjar sedan att klättra regelbundet hos oss.

Habiliteringscenter
Vi samarbetar med ett antal habiliteringscenter där vi erbjuder handikappade barn möjlighet till att klättra. Det är en chans för dem att träna och röra på sig på ett enkelt sätt där de själva kan välja belastning och svårighet.

Alla handikappade barn har olika förutsättningar och behöver mötas på sin egen nivå.
I vår klätterhall får de en chans att utmana sig själva på ett roligt sätt, och där de själva sätter gränserna. (Det uppskattas väldigt mycket och vi har sett en stor utveckling hos flera av barnen.)

Referens Annika Ringstedt
Tfn: 070-399 16 29

Svenska Klätterförbundet/tävlingsverksamhet
Tillsammans med Svenska klätterförbundet har vi arrangerat ett stort antal tävlingar bla. SM och NM för både juniorer och seniorer. Vi arrangerar också lokala/regionala tävlingar för juniorer.

Vi har också tillsammans med klätterförbundet arbetat hårt med att öka säkerheten inom klättersporten. Vi har starkt bidragit till utvecklingen av Svenska klätterförbundets certifieringssystem. Vi uppfyller också den högsta nivån för certifierad klätterverksamhet vilket vi är ensamma om i Stockholm. Utöver det har vi även tagit initiativ till nationella säkerhetskampanjer där vi fått med ett stort antal klätterhallar.

Referens: Björn Höft, Tävlingskommiten Svenska Klätterförbundet.
Tfn: 08-27 81 00
Pontus Axelsson, Ordförande Svenska Klätterförbundet
Tfn: 070-545 42 33

4. Verksamhetsidéer

Nedan beskriver vi ut urval av de idéer som vi vill utveckla i den nya verksamheten.

1. Förebilder
   Vi arbetar aktivt med att ha hallvärdar och övriga förebilder som representerar olika åldersgrupper och kön. Vi ser att kvinnliga förebilder gör att tröskeln in i sporten blir lägre för övriga tjejer.

2. Samverkansgrupper
   Vi kommer att samarbeta nära med brukarna genom att ha samverkansråd med representanter för respektive aktivitet som bedrivs i hallen. I samverkansgruppen skall det finnas representanter som speglar brukarna avseende ålder och kön. Minimikravet är dock att det skall finnas såväl killar som tjejer samt personer under 20 år representerade för respektive aktivitet. För respektive aktivitet kommer samverkansråd att ske kvartalsvis, två gånger per år sker ett samverkansmöte med alla aktiviteter. Vi ser också att deltagarna i dessa råd skall vara ambassadörer för sin aktivitet och vara goda förebilder gentemot övriga ungdomar.

3. Tjejnätverk
   Vi kommer att starta ett tjejnätverk där vi sponsrar med utrymme , tid och pengar för att utveckla aktiviteter riktade mot tjejer. Vi har här en förebild i "Tösabidarna" på Bryggeriet i Malmö. Där blir alla tjejer automatiskt medlemmar i tjejnätverket "Tösabidarna" och de har egna aktiviteter som enbart riktar sig till tjejerna. Det finns också ett nätverk inom klättringen, "Girls Get Higher" som vi hoppas kunna arbeta med även i Uppsala.

4. Riktade aktiviteter till det underrepresenterade könet
   Tex tjejkväll på skejthallen, killkväll i dansstudion etc.

5. Riktade aktiviteter för att minska ålderssegregation.
   Vi kommer att erbjuda särskilda aktiviteter för att locka äldre ungdomar och vuxna till aktiviteter med låg medelålder framförallt skejt och dans.

6. Samarbete med skolor
   Vi erbjuder skolorna aktiviteter på friluftsdagar och idrottslektioner. Många friskolor saknar gymnastiksal så här kan vi bli en stark partner till dem. Från de skolor som besöker oss i Solna är det fler tjejer än killar, detta innebär att vi kommer att kunna introducera dem till såväl klättring, parkour och skejt. Sammantaget kommer detta att bidra till en bättre fördelning mellan könen.

7. Locka deltagare från de övriga aktiviteterna
   Vi kommer aktivt jobba med att introducera ungdomarna att prova andra aktiviteter än den som de kommit för att utöva, tex få klättrarna att prova dans, skejtarna att prova klättring etc. Vi vet att klättring attraherar lika många tjejer som killar, vilket gör att vi i hallen kommer att ha mycket tjejer redan från start. Genom att introducera dem till de övriga aktiviteterna kan vi få en bättre fördelning mellan könen även inom dessa aktiviteter. Detta kommer vi att göra genom arbete med hallvärdarna samt riktade introduktionskvällar. Vi kommer också försöka ha en enhetsentré så det inte skall finnas ett ekonomiskt hinder att testa nya aktiviteter.

8. Öppna introduktionstider
   Vi kommer att erbjuda introduktioner till nybörjare för samtliga aktiviteter som bedrivs. Tex klättring på måndagar, skejt på tisdagar, dans på onsdagar etc

9. Hallvärdssystem
   Vi har ett väl inarbetat system för hallvärdar. En hallvärd är helt enkelt en person som hjälper och servar våra kunder. Hallvärden ansvarar för säkerheten i hallen men har också en viktig servicefunktion gentemot våra kunder. Hallvärden är viktig för att introducera nya kunder till respektive träningsform. Vi avser på sikt att ha en värd för respektive aktivitet som bedrivs i anläggningen.

10. Samarbete med föreningsliv
    Introduktion av aktiviteter till olika föreningar där de kan ges utrymme att testa nya aktiviteter. Framför allt utanför traditionella idrottsföreningar. Vi vill här jobba med föreningar som KFUM, Vi Unga, Ridklubbar, Uppsala Internet Café (där många spelintresserade unga samlas), Dansakademin mfl. Vi kommer att erbjuda grupper från dessa föreningar prova på aktiviteter till självkostnadspris för att introducera dem till våra aktiviteter.

Vi vill också inleda samarbete med SIU för att locka till oss fler ungdomar med invandrarbakgrund. Vi har tidigare jobbat med migrationsverket i Solna där vi erbjudit aktiviteter till asylsökande kvinnor. Detta som ett led i att stödja dem i integrationen i samhället.

11. Aktiviteter i det offentliga Uppsala
Vi vill närvara på mässor, festivaler och andra offentliga platser där många ungdomar finns. Detta kan bla. Göras genom att presentera vår verksamhet med mobil klättervägg, mobila parkour banor, skejt och dans. Tanken är att visa upp samt erbjuda möjlighet att prova på samtliga våra aktiviteter.

12. Lägerverksamhet
Under samtliga skollov kommer vi att erbjuda såväl drop in aktiviteter som lägerverksamhet. Läger kommer vi att bedriva som dagläger, för såväl klättring, skejt och dans, men även kombinationsläger där ungdomarna får prova olika aktiviteter. Tack vare att vi har så många olika aktiviteter att erbjuda så kommer vi att kunna locka väldigt många ungdomar till oss under loven.

13. Inspirationskvällar
Förebilder för de olika verksamhetsdelarna genomför bildvisningar, uppvisningar, föredrag etc. På detta sätt inspireras våra ungdomar, det får en starkare anknytning till sporten. Genom att välja bra förebilder kan vi förmedla goda värderingar och där det är självklart att vara drogfri.

14. Tävlingar/shower
Världsstjärnor från de olika disciplinerna bjuds in för tävlingar/uppvisningar vilket finansieras genom externa sponsorer. Vi har genomfört två stycken inbjudningstävlingar i klättring tidigare, då vi samlade den absoluta världseliten. Detta har skapat ett stort intresse för sporten. Inom såväl klättring och skejt har det i Sverige saknats lokala förebilder, (jämför hur Carolina Klüft påverkat svensk friidrott). Därför tror vi att det är viktigt att vi får internationella talanger att besöka oss, som ett led i att skapa egna hjältar!

15. Café med inriktning på hälsa och miljö
I caféet kommer vi att servera hälsosamma produkter likväl som miljövänligt och närproducerat så långt det är möjligt. Vi tar aktivt ställning mot produkter som anses riskfyllda att konsumera, tex vissa energidrycker. Våra kurser och läger innehåller också moment om vikten av att äta rätt i samband med fysisk aktivitet.

16. Kurator/psykolog
Vi planerar för att ha kurator eller annan person med adekvat utbildning/erfarenhet knuten till vår verksamhet för att kunna fånga upp ungdomars som behöver stöd. Vi hoppas kunna utföra detta genom samarbete med tex skolan eller annan organisation där kompetensen redan finns. Vi avser också fortbilda våra hallvärdar och ledare för ungdomsgrupper inom respektive området. Vi har i Solna goda erfarenheter av att samarbeta med organisationen Friends. Där jobbar vi tillsammans med föräldrar, Friends och våra ungdomsledare för att verka för en mobbningsfri miljö.

Bil 6

KLÄTTERCENTRETS KVALITETSPOLICY

VERSION: v2011-10-04
AV: Veronica

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1 BAKGRUND....2
2 DEFINITION AV KVALITETSBEGREPPET....3
3 VERKSAMHETENS KVALITETSEGENSKAPER & -MÅL....3
3.1 Kvalitetsegenskaper....4
3.2 Kvalitetsmål....5
4 MÄTNING, UPPFÖLJNING & VIDAREUTVECKLING....6
4.1 Ansvar....6

1 BAKGRUND

På Klättercentret tycker vi att det är viktigt att bygga upp och stärka trovärdigheten och förtroendet för varumärket. Detta är ett kontinuerligt arbete som omfattar alla delar av verksamheten - från processerna som utgör den till medarbetarna som arbetar i den.

Denna kvalitetspolicy beskriver det långsiktiga och pågående arbetet, samt det förhållningssätt som skall kännetecknа all vår verksamhet.

© Klättercentret. Internt dokument. Får ej kopieras eller spridas utan tillstånd.

2 DEFINITION AV KVALITETSBEGREPPET

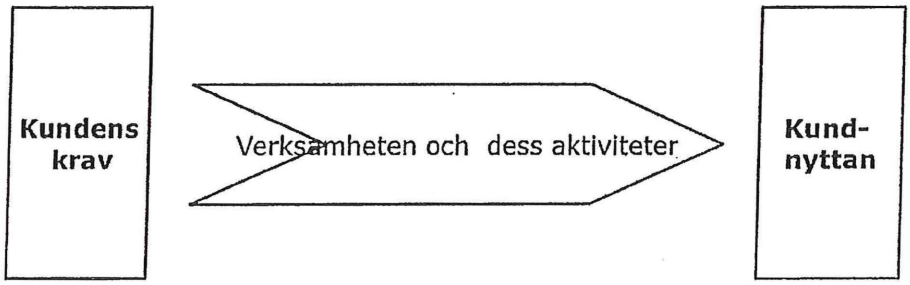
"En produkts eller tjänsts kvalitet anger dess förmåga
att tillfredsställa kundernas behov och förväntningar."

Ovan är en äldre definition av kvalitet från ISO 8402 där begreppet kvalitet uttrycks på ett bra sätt. Den nya definitionen enligt ISO 9000:2000 lyder:

Kvalitet - Grad till vilken inneboende
egenskaper uppfyller krav.

Kvalitet är alltså kundtillfredsställelse. Ett mått på det värde eller den unikhet som ligger i produkterna och tjänsterna och som resulterar i uppfyllande av kundernas förväntningar, behov och krav. Detta sammankopplas vidare med den totala kundupplevelsen, kundens vilja till fortsatta besök mm.

Vårt kvalitetsarbete utgår således från våra kunders behov, förväntningar och ibland outtalade önskemål - gemensamt är dessa kundernas krav på verksamheten. Utifrån detta bedrivs arbetet med att kontinuerligt uppfylla och överträffa kundernas - nuvarande och framtida - krav, behov och förväntningar. Avsikten är att det skall ske till lägsta kostnad genom att ta hela organisationens engagemang och ansträngningar i anspråk.



3 VERKSAMHETENS KVALITETSEGENSKAPER & -MÅL

Klättercentrets vision är:

Kunden skall hos oss ha den bästa klätterupplevelsen.

Det avser klätterupplevelsen som en totalupplevelse där bemötande, träning, tävling, evenemang, kursupplägg, subkultur, trivsel, väggarnas utformning, ledbyggande, säkerhet, renhållning, servicetjänster såsom butik och café mm är inräknat.

I huvudsak, undantaget produkterna/varorna i butiken och caféet, erbjuder Klättercentret tjänster. Grundläggande i vår verksamhet som tjänsteföretag, är mötet mellan människor - kunder och medarbetare. Nedan bild beskriver, för tydlighet och gemensam definition i hela organisationen, i korthet skillnaden mellan produkter och tjänster.

Produkter (finns i butiken och caféet)	**Tjänster**
Konkreta (påtagliga)	Abstrakta
Homogena	Heterogena

© Klättercentret. Internt dokument. Får ej kopieras eller spridas utan tillstånd.

Tillverkning och distribution är skild från konsumtion	Tillverkning, distribution och konsumtion är samtidiga processer
Ett föremål	En aktivitet eller process
Centrala värdet uppstår under tillverkningen	Centrala värdet uppstår i interaktionen mellan köpare och säljare
Kunden deltar normalt inte i produktionen	Kunden deltar i produktionen (utförandet)
Kan hållas i lager	Kan ej hållas i lager
Byter ägande	Inget byte av ägande (kunden blir inte innehavare till tjänsten när den utförts)
Kan ofta testas innan köp	Kan inte enkelt visas för tilltänkta kunder
	Består ofta av en helhet med deltjänster

De produkter vi erbjuder kunderna i butiken är tillverkade av tredje part och säkerställande av dess kvalitet under produktionen är utom vår kontroll. Istället har vi satt krav på produkternas ändamålsenlighet, säkerhet mm och innan produkter köps till butiken för vidareförsäljning i vår regi, skall dessa krav vara uppfyllda (ofta genom att kunna visa dokumentation när det t ex säkerhetsaspekten). Vi har också inflytande över kvaliteten i försäljningsprocessen av dessa produkter.

För produkterna i caféet gäller att de både kan vara tillverkade av tredje part, samt att vi handhar förädlingsprocessen genom beredning av smörgåsar, sallad, uppvärmning och serveringsupplägg. Oavsett om produkterna köps färdiga eller ej, skall fastställda krav såsom att smak och presentation är tilltalande, hållbarhetstider kontrollerade, förvaring korrekt mm vara uppfyllda. För de av Livsmedelsverket lagstadgade delarna skall ett egenkontrollprogram följas.

Resten av verksamheten avser på ett direkt sätt klättring i någon form. Detta gäller bl a utformningen av klätterväggarna och av kurserna, säkerheten i hallen, kundernas in- och utpassering i hallen samt träning.

3.1 Kvalitetsegenskaper

Kvaliteten på den verksamhet vi gemensamt bedriver beskrivs med följande kvalitetsegenskaper:

Kvalitetsegenskap	**Betydelse**
Trovärdighet och kompetens	Kunden skall kunna lita på att vi har de kunskaper och färdigheter som behövs för att uppfylla och överträffa behov, förväntningar och krav. Vi levererar det vi åtar oss på rätt sätt från början, vilket inkluderar bl a utformning av anläggningarna samt de produkter och tjänster vi erbjuder.
Anpassat systemstöd	De system som används i organisationen skall vara korrekta och anpassade för den verksamhet som bedrivs. Detta innefattar såväl IT-stöd som dokumentation.
Tillgänglighet	Klättercentret skall vara en verksamhet med generöst öppethållande som är lätt att komma i kontakt med och få information om, t ex via telefon, e-post, hemsida och lokalt.
Artighet och bemötande	Vi skall se och bekräfta kunden i varje möte. Genom ett vänligt, respektfullt, hänsynsfullt och engagerat bemötande skapar vi förutsättningarna för en positiv upplevelse av vår verksamhet. Vi skall hjälpa och ställa upp för kunden på ett snabbt, intresserat och tjänstvilligt sätt.
Kommunikation	Vi skall lyssna på kunden för att kontinuerligt lära oss mer om dennes önskemål, behov och förväntningar. Kunden skall i sin tur informeras och uppdateras på ett tydligt sätt

© Klättercentret. Internt dokument. Får ej kopieras eller spridas utan tillstånd.

	och med ett språkbruk som är anpassat utifrån förkunskaper och behov.
Trygghet och pålitlighet	Kunden skall känna sig trygg under sina besök hos oss. Vårt arbete skall utföras med kundens bästa för ögonen i det att vi håller de löften vi ger och att i de fall felaktigheter eller brister uppstår vidtas åtgärder (i fall där tillämpbart skall en ny, acceptabel lösning hittas).
Miljö och samhällsansvar	Vi skall sträva efter en långsiktig och miljömässigt hållbar utveckling av vår verksamhet. Vi skall ha en helhetssyn på människan, kunden, på ett sådant sätt att vi betonar betydelsen av att må bra, träna och äta rätt. God folkhälsa är en förutsättning för god livskvalitet.
Inredning och atmosfär	Kunden skall trivas hos oss och vilja tillbringa tid på Klättercentret. Lokalerna skall vara utformade på ett inbjudande sätt och det skall vara rent och fräscht.

3.2 Kvalitetsmål

De utvalda kvalitetsegenskaperna i föregående kapitel har mål och delmål definierade.

Kvalitetsegenskap	Kvalitetsmål	Delmål (exempel)
Trovärdighet och kompetens	Vi skall vara den bästa klätterleverantören med tjänster som är bättre än konkurrenternas alternativ.	- Genomföra årliga mätningar för att fastställa förväntningar och kundspecifika kvalitetspreferenser. - Hög kompetens hos medarbetare genom fortbildning och personalutveckling. - Möjlighet att utvidga kontaktnät och inleda samarbeten med andra aktörer för att möta kunden där denne vill bli mött.
Anpassat systemstöd	Systemstödet skall leda till en effektivare och lönsammare organisation.	- Kunderna inpassering effektiviseras genom åtgärder i flera nivåer.
Tillgänglighet	Samtliga kunder skall få tillräckligt med information i rätt tid för att fatta ett köpbeslut.	- Det skall vara möjligt för både elitklättrare och nybörjare att hitta/erhålla relevant information. - Medarbetare skall ha tillräckliga kunskaper för att kunna stödja kunden i köpprocessen.
Artighet och bemötande	I varje relation skall alla behandlas vänligt och lika, samt mänsklig mångfald eftersträvas. Detta avser ömsesidig respekt oavsett kön, ålder, religion, etnisk bakgrund, sexuell läggning, mentalt eller fysiskt handikapp, utbildningsnivå eller social tillhörighet.	- Vi skall se, lyssna på och bekräfta varje kund och medarbetare. - Verksamheten skall på alla plan vara inkluderande.
Kommunikation	Verksamheten skall genomsyras av öppen och rak kommunikation, med motiverade medarbetare som samarbetar prestigelöst.	- Ta tillvara på varje kontakttillfälle som en möjlighet till försäljning och långvarig relation.
Trygghet och pålitlighet	Allt vårt arbete skall sträva mot långsiktiga kundrelationer.	- Vara noggranna, professionella och punktliga. - En person som följer upp kunden genom en fråga, ett klagomål, informationsdelning.
Miljö och samhällsansvar	Vi skall söka miljömässigt hållbara alternativ till alla delar av verksamheten. Detta gäller också i ett större perspektiv när det kommer till att stödja aktiviteter för att skapa en hållbar omvärld i balans.	- Söka hälsosamma, ekologiska och/eller närproducerade alternativ till caféet. - Identifiera produkter vi använder i verksamheten eller säljer vidare, som stödjer en miljömässig hållning. - Varje år välja ut och stödja organisationer och samhällsfrågor som känns aktuella (lokala, nationella eller internationella).

© Klättercentret. Internt dokument. Får ej kopieras eller spridas utan tillstånd.

Inredning och atmosfär	Kunderna skall välja Klättercentret för att de trivs hos oss.	- "KC-andan" skall beskrivas för att ytterligare komma närmare kunderna. - Gemensam strategi för personalkläder.

Dessa mål och delmål granskas regelbundet för att ständigt hållas aktuella. Delmålen är vidare definierade, nedbrutna och konkretiserade i en plan för mätning och uppföljning.

4 MÄTNING, UPPFÖLJNING & VIDAREUTVECKLING

Årligen skall en plan upprättas med utgångspunkt från kvalitetspolicyn. Denna innehåller de specifika och realistiska delmål och åtgärder som är utvalda att hanteras inom en överskådlig framtid. Det innebär att de är preciserade (så de går att mäta), tidsbestämda samt har ansvariga personer fördelade på sig.

Uppföljning mot planen skall ske kvartalsvis på ledningsgruppsmöten.

4.1 Ansvar

Kvalitetsarbetet skall vara en del av det dagliga arbetet och ett verktyg för att genomföra ständiga förbättringar. Det skall möjliggöra snabba åtgärder för att lösa problem eller kunna vara en reaktion om något inträffat.

Kvalitet är ett personligt åtagande där varje medarbetare ytterst ansvarar för kvaliteten i sitt eget arbete genom att fortlöpande följa upp, analysera och vidta korrigerande åtgärder i verksamheten för att kundernas kvalitetskrav skall uppfyllas. Vi tror att vi genom aktiva och engagerade medarbetare säkra att kunderna erhåller tjänster och produkter av rätt kvalitet. Det är vidare vår ambition att varje medarbetare skall verka för och känna ansvar för kvalitetspolicyn och arbetet med ständig förbättring som den avser stimulera.

Det är också ett delat ansvar att ta in information och dokumentera arbetssätt och rutiner för att kontinuerligt kunna utveckla verksamheten.

© Klättercentret. Internt dokument. Får ej kopieras eller spridas utan tillstånd.

Fördelning på åldersgrupper 2014

Dam

Månad/Ålder	1-6	7-12	13-16	17-20	Junior (1-17)	21->	SUMMA	Andel Damer Ungdom 1-20	
jan	4	25	5	4	240	397	*675*	18,5%	278
feb	9	38	14	13	300	453	*827*	21,4%	374
mar	11	46	19	14	297	438	*825*	20,1%	387
apr	4	18	12	5	180	279	*498*	18,6%	219
maj	4	15	9	1	276	339	*644*	20,2%	305
jun	3	18	10	3	256	288	*578*	22,4%	290
jul	7	10	9	3	140	202	*371*	19,2%	169
aug	3	22	6	5	203	286	*525*	19,3%	239
sep	1	11	1	3	173	341	*530*	18,7%	189
okt	10	17	11	10	336	440	*824*	18,4%	384
nov	8	18	12	18	297	495	*848*	22,1%	353
dec	4	17	11	21	304	417	*774*	23,3%	357
Summa	**68**	**255**	**119**	**100**	**3002**	**4375**	**7919**	**20,2%**	**3544**

Herr

Månad/Ålder	1-6	7-12	13-16	17-20	Junior	21->	SUMMA	Andel Herrar Ungdom 1-20	
jan	11	101	138	60	1125	1539	*2974*	81,5%	1435
feb	36	114	93	56	1133	1610	*3042*	78,6%	1432
mar	37	223	121	83	1177	1636	*3277*	79,9%	1641
apr	23	112	91	62	788	1107	*2183*	81,4%	1076
maj	13	54	106	79	1089	1199	*2540*	79,8%	1341
jun	8	71	88	36	887	912	*2002*	77,6%	1090
jul	13	107	84	26	591	745	*1566*	80,8%	821
aug	11	92	121	41	848	1081	*2194*	80,7%	1113
sep	4	99	118	47	753	1287	*2308*	81,3%	1021
okt	17	169	191	105	1491	1685	*3658*	81,6%	1973
nov	6	104	168	77	1050	1587	*2992*	77,9%	1405
dec	8	35	107	52	1019	1327	*2548*	76,7%	1221
Summa	**187**	**1281**	**1426**	**724**	**11951**	**15715**	**31284**	**79,8%**	**15569**

Bilaga 5

Fördelning på aktivitet (Års & Klippkort)

Månad/Sport	Parkour	Skejt	Bouldering
jan	168	861	2620
feb	213	681	2975
mar	320	853	2929
apr	169	587	1925
maj	175	522	2487
jun	178	444	1958
jul	116	384	1437
aug	128	631	1958
sep	130	582	2126
okt	354	923	3205
nov	184	772	2884
dec	186	581	2553

Fördelning på åldersgrupper 2015

Dam

Månad/Ålder	1-6	7-12	13-16	17-20	Junior (1-17)	21->	SUMMA	Andel Damer	Antal herrar	Ungdom 1-20
jan	0	30	22	32	292	624	*1000*	23,9%	76%	376
feb	0	17	21	31	293	633	*995*	24,2%	76%	362
mar	2	32	18	36	300	707	*1095*	24,0%	76%	388
apr	3	29	21	22	252	515	*841*	23,1%	77%	327
maj	2	29	17	25	246	554	*873*	22,8%	77%	319
jun	0	19	16	19	197	398	*649*	22,9%	77%	251
jul	1	20	16	22	362	457	*877*	25,0%	75%	421
aug	0	34	19	23	164	393	*633*	21,4%	79%	240
sep	0	42	23	47	234	635	*982*	23,8%	76%	346
okt	2	34	28	62	375	733	*1233*	24,1%	76%	501
nov	3	37	30	65	400	750	*1285*	24,9%	75%	535
dec	3	39	30	65	412	753	*1297*	25,0%	75%	549
Summa	**16**	**362**	**261**	**449**	**3525**	**7153**	**11761**	**23,9%**	84%	**4613**

Herr

Månad/Ålder	1-6	7-12	13-16	17-20	Junior	21->	SUMMA	Andel Herrar	Ungdom 1-20
jan	0	71	160	71	869	2022	*3193*	76,1%	1171
feb	0	73	143	62	854	1986	*3118*	75,8%	1132
mar	0	77	162	104	888	2237	*3467*	76,0%	1231
apr	0	87	123	70	783	1744	*2807*	76,9%	1063
maj	0	122	139	92	781	1825	*2958*	77,2%	1134
jun	1	83	99	85	617	1297	*2182*	77,1%	885
jul	2	115	117	85	980	1329	*2628*	75,0%	1299
aug	0	134	80	77	568	1467	*2326*	78,6%	859
sep	2	176	122	73	708	2061	*3141*	76,2%	1081
okt	0	245	120	113	1094	2303	*3875*	75,9%	1572
nov	0	246	118	115	1093	2307	*3879*	75,1%	1572
dec	0	251	123	115	1097	2305	*3891*	75,0%	1586
Summa	**5**	**1680**	**1506**	**1062**	**10331**	**22882**	**37466**	**76,1%**	**14584**

Bilaga 6

Jämförelse kostnader för lokal och drift av aktivitetshuset

Avser	Klättercentret/Kungsgatan 66 Nu	Uppsala Fritid/Säbygatan 6 Blivande
Hyra	3 800 000 kr/år	2 879 100 kr/år
Tillägg till hyresavtalet (fastighetsskatt)	64 168 kr/år	45 467 kr/år
Media (el, vatten, värme)	Ingår	Ingår
Avskrivningar	400 000 kr/år	450 000 kr/år
Ränta	130 000 kr/år	155 000 kr/år
Ersättning entreprenör	195 000 kr/år	1 900 000 kr/år
Underhåll	50 000 kr/år	50 000 kr/år
Investeringar	50 000 kr/år	50 000 kr/år
Intäkter inträde	0 kr	-800 000 kr/år
Summa	4 689 168 kr/år	4 729 567 kr/år