



Basgranskning av Kultur- och fritidsnämnden

Granskningsrapport

Varbergs kommun

KPMG AB

2017-12-11

Antal sidor 17



Varbergs kommun

Basgranskning av Kultur- och fritidsnämnden

KPMG AB

2017-12-11

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	1
2	Inledning	2
2.1	Syfte och revisionsfråga	2
2.2	Avgränsning	2
2.3	Revisionskriterier	3
2.4	Ansvarig nämnd	3
2.5	Projektorganisation	3
2.6	Metod	3
3	Iakttagelser	3
3.1	Organisation	3
3.1.1	Kommentar	6
3.2	Ekonomi	6
3.2.1	Fritidsavdelningen	8
3.2.2	Kulturavdelningen	9
3.2.3	Ungdomsavdelningen	10
3.2.4	Kommentar	11
3.3	Mål och måluppfyllelse	11
3.3.1	Kommentar	12
3.4	Intern kontroll	12
3.4.1	Kommentar	13
3.5	Samverkan med andra aktörer	13
3.5.1	Kommentar	13
3.6	Kundperspektiv och mätning av kundnöjdhet	13
3.6.1	Kommentar	14
4	Slutsats och rekommendationer	15

1 Sammanfattning

Revisorerna har i revisionsplaneringen för 2017 uppmärksammat ett behov av att göra en basgranskning av kultur och fritidsnämnden.

Syftet med granskningen är att bedöma om kultur- och fritidsnämnden har tillfredsställande uppföljning och kontroll av verksamheten samt om den interna kontrollen är tillfyllest.

Vi bedömer att kultur- och fritidsnämnden i all väsentlig grad har en adekvat organisation för att fullfölja det uppdrag som kommunfullmäktige har gett nämnden. Vidare anser vi att nämnden har uppföljning och kontroll av verksamheten men kan utveckla den interna kontrollen. Det framkom vid vår granskning att organisationen tidigare har varit instabil bland annat beroende på ett flertal förändringar i ledningen under en kort tid. Nu upplevs en ökad stabilitet och kontinuitet i organisationen.

Tjänstemännen upplever att de har ett bra stöd och förståelse från nämnden och att ordförande har goda kunskaper om verksamheten.

Vi uppfattar dock att det är viktigt att man håller isär politiker- och tjänstemannarollen. Politiker säger "vad" som ska göras och tjänstemännen förhåller sig till "hur"-frågorna.

Vi kan identifiera ett par förbättringsområden för nämnden och dess verksamhet. Vi rekommenderar följande;

- att nämnden ser över antalet nyckeltal och hur nyckeltalen används,
- att nämnden och dess verksamhet utvecklar handlingsplanerna snarast,
- att nämnden bör göra sin egen riskanalys då nämnden har ett annat perspektiv på verksamheten än vad förvaltningen har,
- att nämnden utvecklar den interna kontrollplanens periodiska kontrollpunkter så att dessa inte är samma kontrollpunkt som föregående år utan att det finns en variation i vilka områden som kontrolleras,
- att nämnden utvecklar mätningen av kundnöjdhet.

2 Inledning

Revisorerna har i revisionsplaneringen för 2017 uppmärksammat ett behov av att göra en basgranskning av kultur och fritidsnämnden. Basgranskningen berör många områden men på en relativt övergripande nivå. Basgranskningen kan resultera i en fördjupad granskning inom nämndens verksamhetsområde.

2.1 Syfte och revisionsfråga

Syftet med granskningen är att bedöma om kultur- och fritidsnämnden har tillfredsställande uppföljning och kontroll av verksamheten samt om den interna kontrollen är tillfyllest.

I syftesformuleringen ingår att besvara följande revisionsfrågor:

- Hur ser organisation och ansvarsfördelning ut och hur fungerar den?
- Har nämnden tillräckliga och aktuella styrdokument för sin verksamhet (reglementen, delegationsordningar, intern kontrollplan)?
- Finns en ändamålsenlig styrning och ledning av verksamheten?
- Är rapportering och uppföljning av verksamhetens resultat tillräcklig? Vilken måluppfyllelse nås?
- Är rapportering och uppföljning av verksamhetens ekonomi tillräcklig och tillförlitlig?
- Bedriver nämnden ett tillfredsställande internt kontrollarbete inklusive risk- och väsentlighetsbedömning?
- Hur sker och fungerar samverkan mellan nämnden och andra nämnder/förvaltningar?
- Hur fungerar samverkan med föreningsliv och andra aktörer?
- Vilket brukarperspektiv finns och hur mäts kundnöjdhet i verksamheten?

2.2 Avgränsning

I granskningen ingår inte att fördjupat granska de olika verksamheterna utan övergripande bedöma styrning, ledning och uppföljning. Granskningen avser kultur- och fritidsnämnden.

2.3 Revisionskriterier

Vi har bedömt om det förekommer en tillfredsställande uppföljning och kontroll av verksamheten med utgångspunkt från:

- Kommunallagen
- Interna styrdokument och riktlinjer
- Övriga tillämpbara interna regelverk, policys och fullmäktigebeslut.

2.4 Ansvarig nämnd

Granskningen avser kultur- och fritidsnämnden.

2.5 Projektorganisation

Granskningen är utförd av Lars Jönsson, Certifierad kommunal revisor samt Ida Knutsson, revisor. Kristian Gunnarsson deltar i sin roll som kundansvarig och ansvarar för kvalitetsgranskningen.

2.6 Metod

Granskningen är utförd genom att relevant dokumentation analyseras. Utifrån dokumentanalysen har fördjupade intervjuer och avstämningar med berörda tjänstemän skett.

3 Iakttagelser

3.1 Organisation

Nämndens uppdrag regleras av reglementet för Kultur- och fritidsnämnden antaget av kommunfullmäktige den 17 maj 2016, KF § 36.

Enligt det beslutade reglementet skall kultur- och fritidsnämnden:

- genom ett nära samarbete med i kommunens verksamma föreningar, organisationer och kulturarbetare inom nämndens verksamhetsområde stimulera det arbete dessa bedriver
- inom ramen för av kommunfullmäktige beviljade anslag och normer fördela bidrag till föreningar, organisationer och enskilda
- disponera kommunens lokaler och anläggningar för verksamhet inom nämndens verksamhetsområde samt besluta om upplåtelse till föreningar och allmänhet
- verka för att tillgodose behovet av anläggningar och lokaler för kulturell, idrotts- och fritidsverksamhet

Varbergs kommun

Basgranskning av Kultur- och fritidsnämnden

KPMG AB

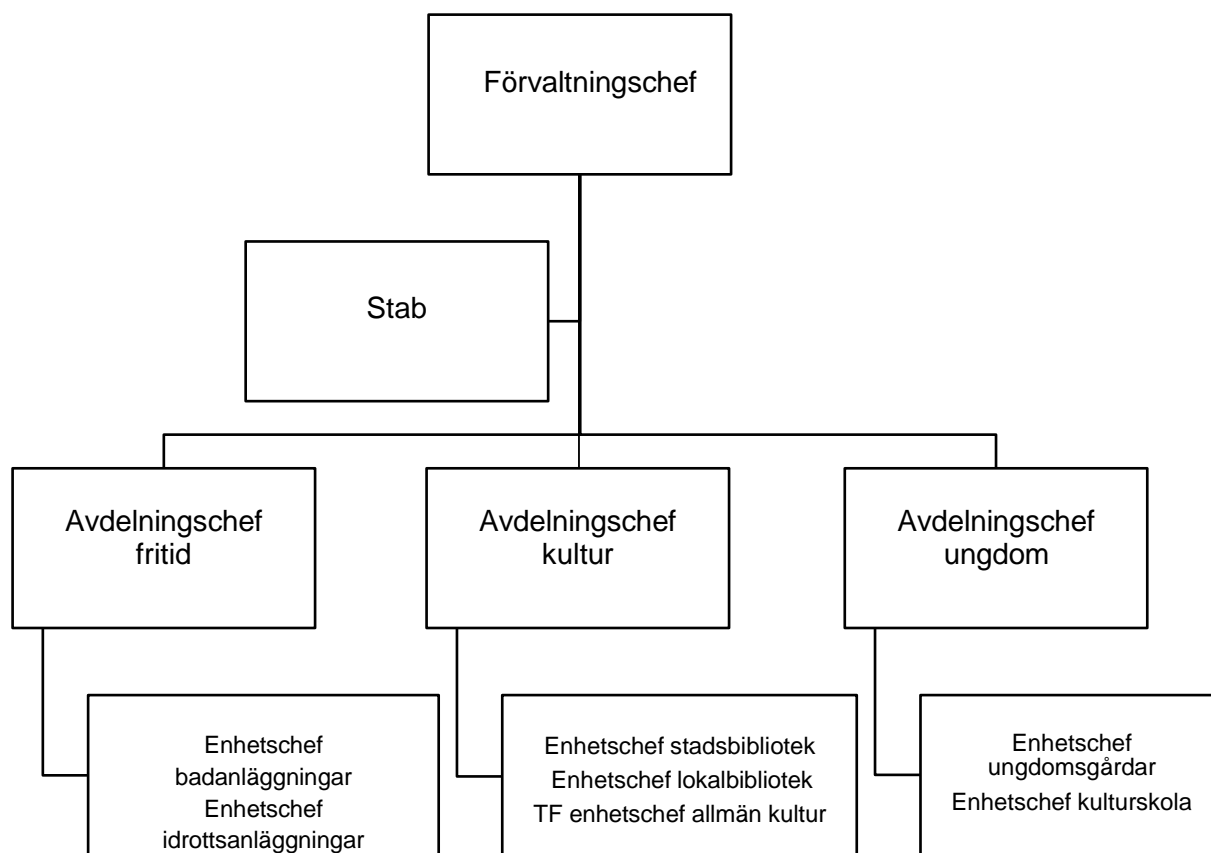
2017-12-11

- organisera folkhälsofrämjande verksamhet inom nämndens ansvarsområde
- organisera och ansvara för kultur- och fritidsaktiviteter, framför allt för barn och unga och med särskilt fokus på funktionsnedsatta personers behov
- anskaffa samt förvalta annan för kommunens kulturverksamhet avsedd egendom såsom konstverk inom kommunens konstsamling och konst i offentlig miljö
- ansvara för allmän kulturverksamhet
- ansvara för biblioteksverksamhet och de uppgifter som författningsenligt åligger kommunen vad avser folkbiblioteksverksamheten, skolbibliotek och högskolebibliotek enligt Bibliotekslagen (2013:801)
- ansvara för konstnärlig gestaltning i kommunens lokaler
- hantera och besluta i verksamhetsfrågor gällande museifrågor å kommunens vägnar gentemot regionen samt bevaka frågor av kulturmiljöintresse
- inom ramen för beviljade anslag och av kommunfullmäktige fastställda normer utdela kulturstipendier och fritidsstipendier
- bedriva kulturskoleverksamhet
- bedriva ungdomsgårdsverksamhet
- ansvara för de uppgifter som författningsenligt åligger kommunen i fråga om tillståndsgivning, registrering och tillsyn av lotterier enligt lotterilagen (1994:1000)

Det föreligger dokument angående delegeringsförteckning, taxereglemente, biblioteksplan, riktlinjer för donation inom kultur- och fritidsområdet samt reglementet nämnt ovan.

Ett av kommunfullmäktige antaget dokument, daterat den 22 april 2014, KF §65, "I Varberg får alla växa – kultur- och fritidspolitisk strategi för Varbergs kommun" kan ses som en ryggrad i verksamheten. Dokumentet beskriver den politiska viljeinriktningen för nämnden, de mål och indikatorer som finns är inspirerade av dokumentet.

Förvaltningen består av tre avdelningar: fritid, kultur och ungdom. Nedan kan en organisationsskiss ses.



Enhetscheferna ansvarar för respektive enhet och lämplig personal för att bedriva verksamheten i enheterna.

Fritidsavdelningen är organiserad i två enheter: badanläggningar och idrottsanläggningar. Avdelningen ansvarar för stöd till föreningslivet, arbete med utveckling inom folkhälsa samt, drift, utveckling och bokningar av anläggningar inom fritidsområdet. De ansvarar även för fritidsaktiviteter för funktionsnedsatta "FUNKA", simundervisning och övrigt inom fritidsområdet såsom vandringsleder och ridleder.

Kulturavdelningen är organiserad i fem olika team: barn och ungas kultur, arrangemang, konst och utställningar, information/kommunikation och husfrågor gällande Kulturhuset Komedianteatern. Avdelningen ansvarar för biblioteksverksamhet, konst och utställningsverksamhet och arrangemang för barn, unga och vuxna. Avdelningen ansvarar också för uthyrningsverksamhet av Varbergs Teater, Lilla Teatern och Societetsscenen, inklusive Kreativa konferenser. Det är även deras ansvar att hålla en kontinuerlig kontakt med Hallands Kulturhistoriska museum och Kulturmiljö Halland.

Avdelningen för ungdom ansvarar över ungdomsgårdar, Centralen, vilket är en mötesplats för äldre ungdomar, kulturskoleverksamhet, MUVE (mobil ungdomsverksamhet) samt övrigt arbete för och med ungdomar.

Varbergs kommun

Basgranskning av Kultur- och fritidsnämnden
KPMG AB
2017-12-11

Politiker och tjänstemän framhåller att organisationen tidigare har varit ostabil. En av anledningarna har varit att det har skiftat i ledningen vid flera tillfällen på kort tid. Nuvarande förvaltningschef tillträdde posten för tre år sedan och förändringar har skett av organisationen.

Vid intervjuer med tjänstemän framkommer att man upplever en ökad stabilitet och kontinuitet i den nuvarande organisationen. Förvaltningen kommer under hösten 2017 komplettera organisationen med ytterligare en ledningstjänst för att minska antalet medarbetare per ansvarig chef. De kommer även tydliggöra avdelningscheftjänstens ansvar.

Den samlade bilden är att det finns ett bra stöd och förståelse från nämnden och att ordförande har goda kunskaper om verksamheten. Dock upplever vi en känsla av att tjänstemännen tidigare och i vissa fall fortfarande uppfattar att ordförande inte håller sig till den rollfördelningen som stipuleras i dokumentet "Rollfördelning mellan kultur- och fritidsnämnden och dess förvaltning" antaget den 22 juni 2011, Kfn § 84. Vi upplever att tjänstemännen uppfattar att ordförande tidigare och i vissa fall fortfarande tenderar att uppträda som förvaltningschef.

Vid intervjuer framkommer att man uppfattar att kultur- och ungdomsavdelningen fungerar bra. Dock anser förvaltningen att en förändring i reglementet behöver ske för att tydliggöra ansvaret mellan nämnder som man samverkar med samt fördela resurser för rid- och vandringsleder. Fritidsavdelningen framför att det i dagsläget är svårt att kvalitetssäkra lederna.

3.1.1 Kommentar

Vi bedömer att det finns en tydlig ledning och styrning av verksamheten dock uppfattar vi att det finns utvecklingspotential av vissa delar exempelvis fritidsavdelningen. Vidare bedömer vi att det finns adekvata styrdokument.

Vi vill vara tydliga med att det är viktigt att man håller isär politiker och tjänstemäns roller. Politiker säger "vad" som ska göras och tjänstemännen förhåller sig till "hur"-frågorna. Rollfördelningen är något man ständigt behöver arbeta med och det är viktigt att det finns en medvetenhet om detta från båda parter.

3.2 Ekonomi

Nämndens utfall efter augusti månad uppgår till 95 679 tkr. Användandet motsvarar 65 procent av de budgeterade medlen för 2017, vilket är två procentenheter under den generella riktpunkten. Den post som avviker kraftigt från den generella riktpunkten är intäkterna, på grund av eftersläpning av fakturering (se 3.2.1). Dock ser inte nämnden att några avvikelser kommer inträffa och utfallet följer samma mönster som tidigare år.

Nämnden får ekonomiska rapporter månadsvis.

Bibliotek är den verksamhet som är budgeterat mest finansiella medel samtidigt som fritid för funktionshindrade/junior är budgeterat minst finansiella medel.

Kontostruktur	Utfall jan-aug 2017	Budget 2017	Budget 2017, förbrukat	Budget 2017, återstående
Intäkter	-13 921	-24 892	56%	-10 971
Summa Intäkter	-13 921	-24 892	56%	-10 971
Bidrag	8 913	16 383	54%	7 470
Lokalhyra och fastighetsservice	32 120	49 981	64%	17 861
Personalkostnader	46 884	74 695	63%	27 811
Övriga utgifter	17 030	24 496	70%	7 466
Kapitalkostnader	4 653	7 045	66%	2 392
Summa Kostnader	109 600	172 600	63%	62 999
Summa RR KOF	95 679	147 708	65%	52 029

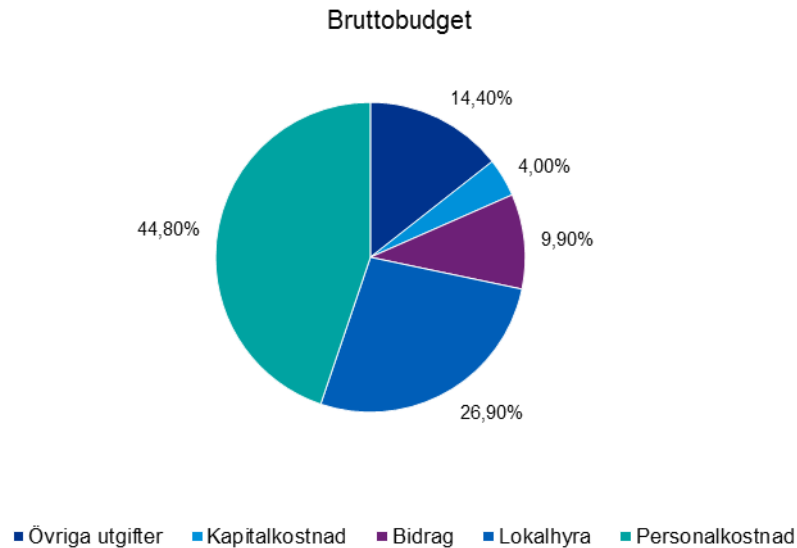
Varbergs kommun

Basgranskning av Kultur- och fritidsnämnden

KPMG AB

2017-12-11

I diagrammet nedan ges en redovisning av nämndens kostnadsfördelning. Samtliga redovisade poster i diagrammet följer plan och ligger i nivå eller något under



riktpunkten.

3.2.1 Fritidsavdelningen

Avdelningens intäkter ligger under budgeterat men på samma nivå som föregående år. Det beror på att fritidsavdelningen enligt avtal inte fakturerar kostnader för Barn- och utbildningsförvaltningens nyttjande av avdelningens anläggningar kontinuerligt utan det sker två gånger per år. Kungsbacka kommuns kostnader för nyttjandet av Sjöaremassens isbana faktureras i slutet av varje kalenderår.

Bidrag ligger på en något lägre nivå i jämförelse med föregående år. Avdelningen ser dock inte att posten avviker på helåret. Övriga poster befinner sig på det generella riktvärdet eller något under för perioden och prognosen är att avdelningen följer budget.

Kontostruktur	Utfall jan - aug 2017	Budget 2017	Budget 2017, förbrukat	Budget 2017, återstående
Intäkter	-7 555	-16 626	45%	-9 071
Summa Intäkter	-7 555	-16 626	45%	-9 071
Bidrag	5 509	12 406	44%	6 897
Lokalhyra och fastighetsservice	22 554	35 927	63%	13 373
Personalkostnader	11 818	19 000	62%	7 182
Övriga utgifter	5 997	9 497	63%	3 500
Kapitalkostnader	3 397	5 166	66%	1 769
Summa Kostnader	49 274	81 996	60%	32 722
Summa RR KOF	41 719	65 370	64%	23 651

3.2.2 Kulturavdelningen

Kulturavdelningens budget är i fas med riktpunkten för delåret. Det finns dock vissa farhågor om att budget inte kommer hållas. Det beror på ett antal faktorer, bland annat förväntas intäkterna bli lägre under hösten på grund av färre arrangemang och att Varbergs teater är stängd. Andra faktorer som kan påverka budgetläget framöver är inom bibliotek då det är svårt att bedöma totalsumman för e-boklånen. På grund av regeringsbeslut och att Arbetsförmedlingens bidrag upphörde fick ett nystartsjobb övergå till en tillsvidare tjänst, vilket bidrar till en högre personalkostnad. Kostnader för 2016 har även förts över till 2017.

Kulturavdelningen förväntas år 2017 redovisa en minuspost då ett överfört bidrag från resultatreserven på 180 000 kr är beräknade kostnader av två projekt; åtgärder för den offentliga konsten och för jubileumsfirandet i januari.

Kontostruktur	Utfall jan- aug 2017	Budget 2017	Budget 2017, förbrukat	Budget 2017, återstående
Intäkter	-2 756	-3 157	87%	-401
Summa Intäkter	-2 756	-3 157	87%	-401
Bidrag	3 384	3 977	85%	593
Lokalhyra och fastighetservice	6 404	9 514	67%	3 110
Personalkostnader	14 610	23 343	63%	8 733
Övriga utgifter	6 646	8 639	77%	1 993
Kapitalkostnader	1 088	1 628	67%	540
Summa Kostnader	32 133	47 101	68%	14 968
Summa RR KOF	29 377	43 944	67%	14 567

3.2.3 Ungdomsavdelningen

Intäkterna ligger något under den generella riktpunkten. Underskottet beror på att kulturskolan har terminsbaserad kulturverksamhet och får därmed intäkter två gånger per år. Intäkterna för kursavgifter kommer i oktober månad ca 1 mnkr.

Kostnader för lokalhyra ligger fyra procentenheter högre än det generella riktvärdet, vilket beror på att en hyra till Läjets ungdomsgård inte blivit fakturerad av hyresvärden för perioden jan-mars 2016. Avdelningen hanterar den tillfälligt ökade kostnaden inom befintlig budget.

Övriga poster ligger i nivå med den generella riktpunkten eller något under.

Kontostruktur	Utfall jan - aug 2017	Budget 2017	Budget 2017, förbrukat	Budget 2017, återstående
Intäkter	-3 208	-5 109	63%	-1 901
Summa Intäkter	-3 208	-5 109	63%	-1 901
Bidrag	20			-20
Lokalhyra och fastighetsservice	2 587	3 656	71%	1 069
Personalkostnader	15 719	24 686	64%	8 967
Övriga utgifter	3 268	4 835	68%	1 567
Kapitalkostnader	167	51	67%	84
Summa Kostnader	21 760	33 428	65%	11 668
Summa RR KOF	18 552	28 319	66%	9 766

3.2.4 Kommentarer

Vår bedömning är att nämnden har en ekonomisk medvetenhet och bra hushållning med sin ekonomi. Vi kan även konstatera att det förekommer kontinuerlig ekonomisk rapportering till nämnden.

3.3 Mål och måluppfyllelse

För perioden 2016-2019 har kommunfullmäktige antagit fyra målområden: *miljö och klimat, bostäder, utbildning och arbete*, samt *hälsa och social sammanhållning*. Där nämnden har beslutat att fokusera på två av dessa områden, *miljö och klimat* samt *hälsa och social sammanhållning*. De har även fastställt ett eget mål, *jämställdheten i verksamheten ska öka*. Utöver dessa målområden har tre prioriterade inriktningar beslutats: *valfrihet och kvalitetskonkurrens, attraktiv arbetsgivare*, samt *god ekonomisk hushållning*. Måluppföljningen sker genom analys av de indikatorer och aktiviteter som är satta till respektive mål och rapporteras vid tertial, delår och årsbokslut. Ett jämställdhetsbokslut görs för att redovisa arbetet och måluppfyllelsen med målet att öka jämställdheten i verksamheten.

Varbergs kommun

Basgranskning av Kultur- och fritidsnämnden
KPMG AB
2017-12-11

Avdelningarna inom förvaltningen har inga enskilda mål utan arbetar med inriktning mot de övergripande målen för förvaltningen samt den strategin som finns. Biblioteken har i enlighet med den lagstiftning som finns en upprättad biblioteksplan.

På avdelningsnivå finns handlingsplaner för all verksamhet gällande hur man ska arbeta för att nå de uppsatta målen, dock behöver arbetet utvecklas vidare för vissa enheter. För att sprida förståelse för målarbetet samordnar förvaltningen en utvecklingsdag där samtliga chefer och medarbetare medverkar med temat "dra åt samma håll med kraft och glädje". Utvecklingsstrategerna är ett stöd vid målarbetet och upprättandet av handlingsplaner.

Tjänstemännen anser att antalet nyckeltal/indikatorer är för stort och att flertalet inte fyller någon funktion eller värde. Vidare är det flertalet av nyckeltalen som inte går att kvalitetssäkra och ger en utvärdering som är kvantitativt men beskriver inget beträffande kvalitet eller kundnöjdhet. Dessutom varierar tillvägagångssättet vid beräkning av nyckeltalen då det inte finns någon framtagen reglering för hur de ska beräknas.

En arbetsgrupp är tillsatt för att utreda och kvalitetssäkra nyckeltal.

Stödsystemet hypergene är implementerat och används vid rapportering av de använda nyckeltalen.

3.3.1 Kommentar

Vi uppfattar att antal nyckeltal är för högt och vi rekommenderar att man ser över de nyckeltal som används. Vi anser att det är viktigt att nyckeltal är korrekt konstruerade för att ge rätt information om det som mäts. Det är även viktigt att det finns en stringens i användningen av nyckeltalet så att alla använder det på samma vis.

Vidare bedömer vi att verksamheterna bör utveckla handlingsplanerna snarast. Handlingsplanerna är viktiga för att verksamheterna lättare ska kunna implementera målen i den dagliga verksamheten.

Den övergripande måluppföljningen rapporterad i delårsrapporten 2017 indikerar att samtliga mål, bortsett från att vara en attraktiv arbetsgivare, är uppfyllda.

3.4 Intern kontroll

Förvaltningens ledningsgrupp och stab genomför årligen en riskkartläggning av verksamheten som sedan ligger till grund för de internkontrollpunkter som beslutas av kultur- och fritidsnämnden. I riskkartläggningen beaktas externa risker, såsom omvärldsrisker, finansiella risker, legala risker och IT-baserade risker, liksom interna risker, såsom verksamhetsrisker, redovisningsrisker och IT-baserade risker. De olika riskerna bedöms utifrån kriterierna effekter och sannolikhet.

Nämnden utför ingen egen riskkartläggning.

Varbergs kommun

Basgranskning av Kultur- och fritidsnämnden
KPMG AB
2017-12-11

3.4.1 Kommentar

Vi bedömer att nämnden bör göra sin egen riskanalys då nämnden har ett annat perspektiv på verksamheten än vad förvaltningen har. Nämndens riskanalys ska sedan kompletteras med förvaltningens.

Vi uppfattar att man kan utveckla den interna kontrollplanens periodiska kontrollpunkter så att dessa inte är samma kontrollpunkt som föregående år utan att det finns en variation i vilka områden som kontrolleras.

Vi vill ändå framhålla att vi är positiva till den årliga riskkartläggningen av verksamheterna som görs.

3.5 Samverkan med andra aktörer

Kultur- och fritidsförvaltningen samverkar dels internt mellan avdelningarna men även med externa aktörer. Bland annat har kulturavdelningen ett samverkansavtal med Socialförvaltningen om kultur för äldre där kulturavdelningens fokus ligger på förebyggande aktiviteter för äldre. Ungdomsavdelningen, med dess ungdomsgårdar, samverkar med studieförbund och föreningar. Centralen har varit en samarbetspartner i arbetet kring Pridefestivalen 2017. De samarbetar även med gymnasieskolorna i kommunen kring ett integrationsarbete samt flertalet andra kommuner i regionen.

Vid intervjuer med tjänstemän framgår att det sker ett kontinuerligt arbete för att öka samverkan med andra nämnder och förvaltningar.

3.5.1 Kommentar

Vi bedömer att nämnden har en god och adekvat samverkan med både interna och externa aktörer.

3.6 Kundperspektiv och mätning av kundnöjdhet

Förvaltningen har ett kundperspektiv i all sin verksamhet. Verksamheterna bygger på att kunden ska bli nöjd och att de erbjuder ett utbud av aktiviteter som tilltalar en bred kundkrets. De olika verksamheterna har olika kundperspektiv men grunden är densamma. Exempelvis vid möten med kund är det en grundläggande ingång med bemötandeperspektivet. Det innebär att verksamheten ska förhålla sig till ett bemötande som sker på ett, för kunden, positivt sätt. Det gäller i tilltal, i sättet att ge information, i vägledning och för trygghet. Ytterligare ett exempel är att verksamheten ska genomsyras av ett genusperspektiv för att alla skall känna sig välkomna. Trots att besöksstatistik mäts utifrån biologiskt kön så hålls diskussionen levande kring genus och vad de förmedlar via bild, text och program.

Gemensamt för förvaltningens samtliga verksamheter är att mätning av kundnöjdhet främst sker genom dialog med kunderna. Kommunen har en synpunktshanering "Tyck om Varberg" som verksamheterna kan använda sig av för att skapa en bild av kundernas nöjdhet/missnöjdhet med verksamheten.

Varbergs kommun

Basgranskning av Kultur- och fritidsnämnden

KPMG AB

2017-12-11

Förutom dialog med kunderna har kulturavdelningen under året genomfört två webenkäter för att få in synpunkter på verksamheten och mäta kundnöjdheten.

För att säkra demokratiarbete och kontakt med politiken finns en fast grupp med ungdomar, Centralgruppen, som har regelbundna möten med politiken. Vidare genomför ungdomsavdelningen uppföljningar av olika projekt där unga har medverkat. Vidare kommer det under november 2017 att utföras en mätning av kundnöjdheten på en ungdomsgård enligt en "pilot-modell" där ungdomarna och ledarna på ungdomsgården i en process deltar i tre dialogmöten.

En kundnöjdhetsmätning har under hösten 2017 genomförts inom fritidsavdelningens verksamhet som riktar sig till personer med funktionsnedsättningar "FUNKA".

Överlag anser tjänstemännen inom Kultur- och fritidsförvaltningen att det behöver ske en utveckling kring hur man hämtar in tankar om verksamheterna och hur mäter kundernas tillfredsställelse. Vidare anser de att det krävs mer fokus på att mäta kundnöjdhet.

3.6.1 Kommentar

Vi kan konstatera att det finns ett flertal kundperspektiv i verksamheten som visar att kunden är viktigt. Dock uppfattar vi att nämnden kan utveckla arbete av uppföljning och utvärdering av kundnöjdhet genom exempelvis större enkätundersökningar eller liknande inom vissa områden.

Varbergs kommun

Basgranskning av Kultur- och fritidsnämnden

KPMG AB

2017-12-11

4 Slutsats och rekommendationer

Vi bedömer att kultur- och fritidsnämnden i all väsentlig grad en adekvat organisation för att fullfölja det uppdrag som kommunfullmäktige har gett nämnden. Vidare anser vi att nämnden har uppföljning och kontroll av verksamheten men kan utveckla den interna kontrollen. Nämnden bör genomföra en egen riskanalys som kompletterar förvaltningens riskkartläggning.

Vi uppfattar att det finns en engagerad nämnd men vill framhålla att det är viktigt att man håller isär politiker och tjänstemäns roller. Politiker säger "vad" som ska göras och tjänstemännen bestämmer "hur".

Vi kan identifiera ett par förbättringsområden för nämnden och dess verksamhet. Vi rekommenderar följande;

- att nämnden ser över antalet nyckeltal och hur nyckeltalen som används,
- att nämnden och dess verksamhet utvecklar handlingsplanerna snarast,
- att nämnden bör göra sin egen riskanalys då nämnden har ett annat perspektiv på verksamheten än vad förvaltningen har,
- att nämnden utvecklar den interna kontrollplanens periodiska kontrollpunkter så att dessa inte är samma kontrollpunkt som föregående år utan att det finns en variation i vilka områden som kontrolleras,
- att nämnden tillser att utveckling av kundnöjdhetsmätningar sker.

KPMG AB, dag som ovan



Lars Jönsson

Certifierad kommunal revisor



Ida Knutsson

Revisor