

# ROSA - Dansk Rock Samråd

## Servicemål 2017-2020

ROSA - Dansk Rock Samråds virke er betinget af et indgående kendskab til og netværk i rock-miljøet i Danmark og tilsvarende miljøer i udlandet. Samtidig ser ROSA det som en kerneopgave at kunne bygge bro mellem etablerede miljøer indenfor rocken (og beslægtede genrer), nye aktører og strømninger, og samfundet i øvrigt.

I nedenstående servicemål er de to faktorer forsøgt balanceret, således at ROSA leverer en service, der både tilgodeser rock-miljøets behov, dynamik og udvikling, og samtidig bliver en naturlig brobygger til samfundet mere generelt.

## Henvendelser

ROSA kan kontaktes på flere forskellige måder:

### Telefoniske

ROSA kan indenfor normal åbningstid (se ovenfor) kontaktes på institutionens hovednummer: 86 12 84 44.

I forbindelse med eksempelvis projektafvikling, vil samarbejdspartnere m.fl. få udleveret direkte mobiltelefonnumre til relevante medarbejdere hos ROSA.

### Skriftlige

Almindelige henvendelser pr. brevpost kan sendes til:

ROSA - Dansk Rock Samråd  
Vester Allé 15  
8000 Aarhus C

Mærk meget gerne kuverten med attentionperson eller navn på projekt/sag/tilskud, som henvendelsen drejer sig om.

Henvendelser pr. email sendes til ROSAs hoved-email-adresse: [info@rosa.org](mailto:info@rosa.org)

### Åbningstid

ROSAs åbningstider for fysiske og telefoniske henvendelser er:

Mandag til fredag:	kl. 10:00 til 16:00
Lørdag:	lukket
Søndag:	lukket

Sekretariatet vil være lukket på officielle, danske helligdage, ligesom ovenstående åbningstider kan fraviges i forbindelse med eksempelvis større projektgennemførelser og lignende.

ROSA har kontorer i Aarhus og København, og fysiske møder vil typisk kunne afholdes begge steder efter forudgående aftale. ROSA vil også i vidt omfang være fleksibel i forhold til møder i resten af Danmark, såfremt det er relevant.

## Svartider

Nedenfor er angivet de svartider på henvendelser, som ROSA tilstræber at levere. Det gælder for alle nedenfor nævnte svartider, at der på grund af eksempelvis helligdage, ferieperioder, travlhed omkring specifikke projektafviklinger m.v. lejlighedsvist kan forekomme længere svartider end angivet.

### Almindelige henvendelser

Almindelige, generelle skriftlige (brevpost eller email) henvendelser registreres samme dag som de modtages, og sendes normalt videre til rette ansvarsperson hos ROSA indenfor 1 hverdag.

Såfremt henvendelsen ikke kræver, at ROSA indhenter oplysninger fra ekstern side, kan henvendelser forventes besvaret indenfor 1-3 hverdage.

Såfremt henvendelsen derimod kræver, at ROSA indhenter oplysninger fra ekstern side, kan henvendelser normalt forventes besvaret indenfor 10 hverdage.

Drejer henvendelsen sig om meget komplekse problemstillinger, aftaler ROSA indenfor 3-5 hverdage med personen/institutionen der har henvendt sig, hvordan det videre besvarelsesforløb vil være.

### Ansøgning om tilskud

#### Tilskud til turnévirsomhed

Ansøgning om tilskud til turnévirsomhed kan forventes endeligt besvaret (tilsagn/afslag) inden for 15 hverdage.

Bemærk i denne sammenhæng, at ansøgninger om tilskud til turnévirsomhed *skal* indsendes i god tid inden turnéen startes. ROSA kan ikke behandle ansøgninger om tilskud til igangværende eller afsluttet turnévirsomhed.

Bemærk også, at ROSAs tilskud til turnévirsomhed altid er bagudbetalt, det vil sige, at et tilskud først udbetales, når turnéen er gennemført og afrapporteret til ROSA. Den endelige besvarelse af ansøgninger nævnt ovenfor (15 hverdage) omhandler med andre ord udelukkende tilsagn/afslag, og ikke selve udbetalingen af et eventuelt tilskud.

## Tilskud til projektvirksomhed

Ansøgning om tilskud til projektvirksomhed behandles individuelt og i dialog med ROSAs sekretariat, da projekter kan have så forskellig karakter og indhold, at en tæt dialog oftest er nødvendig for at afklare projektets omfang, behov m.v.

Ansøgere om tilskud til projektvirksomhed kan forvente en første henvendelse om ansøgningen fra ROSA indenfor 10 hverdage, hvorefter der mellem ansøger og ROSA aftales det videre sagsbehandlingsforløb, inklusiv svarfrister etc.

## Afgrænsning og afklaring af genrer og tilhørsforhold

Alle henvendelser vedrørende tilskud, projekter, rådgivning eller andet vurderes individuelt i forhold til genremæssigt tilhørsforhold.

I tilfælde, hvor musikken som henvendelsen drejer sig om, vurderes ikke at falde inden for ROSAs genreområde (inklusiv beslægtede genrer), vil ROSA henvise til rette instans. Tilsvarende praksis gælder i de øvrige genreorganisationer, og genreorganisationerne forpligter sig således til kollektivt at håndtere alle henvendelser inden for genreorganisationernes samlede genreområder.

## Lighedsprincippet, saglighed og gennemsigtighed i forvaltningen

ROSA følger i al organisationens virksomhed de gængse forvaltningsretlige principper, herunder lighedsprincippet samt principperne om saglighed og gennemsigtighed i forvaltningen.

## Offentliggørelse af uddelte tilskud m.v.

ROSA vil mindst én gang årligt offentliggøre uddelte tilskud på organisationens hjemmeside.

## Beskrivelse og afgrænsning af ROSAs services

ROSA tilbyder en række services til relevante parter inden for genreområdet rock (og dermed beslægtede subgenrer):

### Tilskud

Til solister, orkestre og projekter. Der ydes ikke tilskud til rent kommercielle aktiviteter, ligesom et eventuelt tilskuds størrelse afhænger af den samlede økonomi for turnévirksomheden/projektvirksomheden.

Der ydes kun efter særlig, forudgående aftale tilskud til flerårige aktiviteter.

## Projektivirksomhed

ROSA gennemfører i samarbejde med eksterne parter projektvirksomhed i både ind- som udland. Projektvirksomhed gennemføres i udgangspunktet ikke som rent kommerciel aktivitet, og den økonomiske ansvarsfordeling mellem ROSA og eksterne parter aftales inden projekter igangsættes.

## Rådgivning

ROSA rådgiver nationale som internationale aktører indenfor rock-området (og beslægtede subgenrer), herunder solister, orkestre, musikfaglige baglande (booking, management, pladeselskaber, distributører, forlag m.fl.), medier, stat, regioner og kommuner og andre institutionelle aktører fra andre genreområder end rocken.

ROSA rådgiver *ikke* i spørgsmål, der klart hører under de musikfaglige organisationer.

Ligeledes rådgiver ROSA normalt ikke i spørgsmål der fagligt bedre kan besvares af advokater, kommercielle bureauer, agenturer, pladeselskaber m.v.

ROSA hverken kan eller vil tage bindende beslutninger på spørgerens vegne.

## Oplysning om nationale og internationale kontaktpersoner, netværk m.v.

ROSA deler, hvor det er relevant og fagligt forsvarligt, gerne oplysninger om nationale og internationale kontaktpersoner, faglige netværk, organiseringer m.v. med solister, orkestre m.fl.

Da en række af ROSAs nationale som internationale samarbejdspartnere kan have et ønske om tilbageholdenhed med udlevering af egne kontaktoplysninger (eksempelvis ønsker mange bookere på spillesteder/festivaler ikke deres direkte kontaktinformationer udleveret), kan ROSA ikke nødvendigvis dele alle institutionens kontaktpersoner og netværk med tredjepart.

## Formidling

ROSA formidler kendskab til rocken (og beslægtede genrer), dens udøvere, aktiviteter, operatører m.v. til eksterne parter via organisationens hjemmeside, nyhedsbreve, sociale medieprofiler og ved direkte henvendelse til institutionen.

ROSA formidler kendskab til både egne og andres projekter og aktiviteter inden for genreområdet, men da rock-området (med beslægtede genrer) er så stor og mangfoldigt som tilfældet er, har ROSA ikke mulighed for at formidle kendskab til alle dele af genreområdet. ROSA prioriterer derfor formidlingen ud fra faktorer som størst gavnlighed for flest aktører i musiklivet, størst effekt af formidlingen internationalt, bedst formidling af initiativer og aktører inden for vækstlagsområdet m.v.

Enkelt-aktører (solister/orkestre og deres organisatoriske baglande) kan ikke påregne, at ROSA formidler kendskab til dem specifikt. ROSAs formidling bestræber sig på projekt-, arrangements-, og strukturformidling, mere end på formidling af individuelle solister/orkestre.

## Sekretariatsbistand

ROSA kan, jf. institutionens indtægtsdækkede virksomhed, sekretariatsbistand til eksterne parter efter forudgående aftale og mod økonomisk compensation.

ROSA varetager kun sekretariatsmæssige opgaver for tredjepart, hvor:

- det er ROSAs vurdering at institutionen dels kan løfte opgaverne for tredjepart på en fagligt forsvarlig måde
- opgaveudførelsen ikke påvirker ROSAs samlede opgaveløsnings-kapacitet negativt
- opgaveløsningen vil bidrage til ROSAs drift, ikke bare økonomisk men også erfaringsmæssigt, kompetenceudviklingsmæssigt, i forhold til institutionens udbygning af egne nationale og/eller internationale netværk m.v.

## Offentliggørelse af servicemål

ROSAs servicemål som beskrevet ovenfor vil være tilgængelige på institutionens hjemmeside [www.rosa.org](http://www.rosa.org), ligesom servicemålene vil kunne rekvireres ved henvendelse.

## Justering af servicemål i rammeaftaleperioden

ROSA vil årligt justere institutionens servicemål i rammeaftaleperioden, så servicemålene afspejler institutionens faktiske forhold, realiserede servicemål og de tilbagemeldinger institutionen får fra brugere via eksempelvis brugerundersøgelser gennemført i rammeaftaleperioden.