

Utvärdering av Koncernkontoret 2018

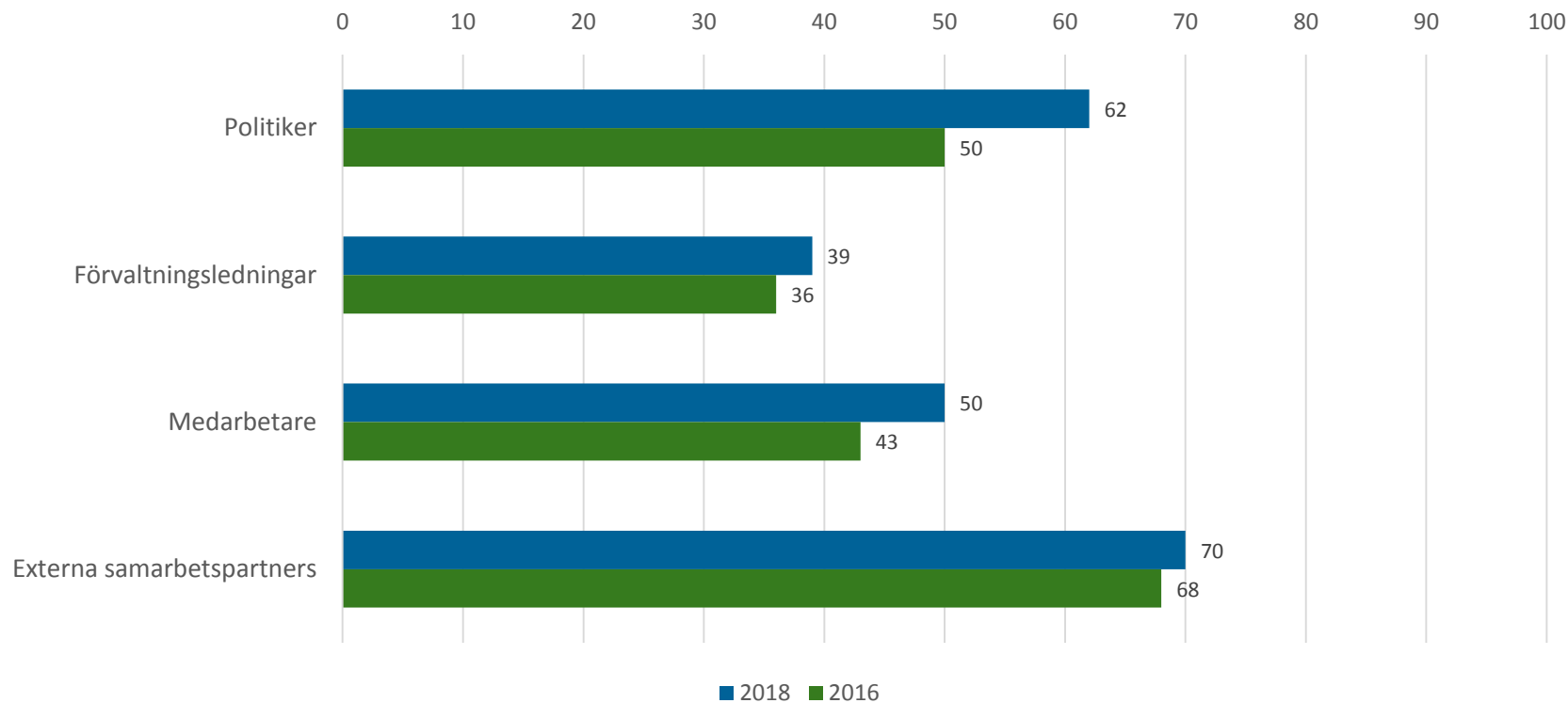
VGR Analys 2018:12
RS 2018-01949



Sammanfattning

- Syftet med utvärderingen är att mäta upplevd nöjdhet i kontakterna med Västra Götalandsregionens koncernkontor. Resultatet ger en bild av i vilken mån Koncernkontoret ger ett samordnat, effektivt och kraftfullt stöd till ägare, beställare och utförare.
- Undersökningen har genomförts via webbenkäter utskickade till fyra målgrupper. Svarefrekvensen är 43 % för **politiker**, 57 % för **förvaltningsledningar**, 59 % för **medarbetare** inom Koncernkontoret och 38 % för **externa samarbetspartners**.
- Totalt nöjdhetsindex per målgrupp för Västra Götalandsregionens koncernkontor är 62 för **politiker**, 39 för **förvaltningsledningar**, 50 för **medarbetare** respektive 70 för **externa samarbetspartners**. För politiker och externa samarbetspartners ger detta betyget "nöjd" enligt SCB:s analysmodell, medan betyget för förvaltningsledningar är "inte godkänt". Betyget för medarbetare ligger mellan "icke godkänd" och "nöjd".
- Jämfört med 2016 års undersökning har samtliga nöjdhetsindex höjts. Särskilt **politiker** anger att de är mer nöjda nu än för två år sedan, då värdet gått från 50 till 62 (gränsen för "nöjd" = 55).

Totala nöjdhetsindex per målgrupp 2018 och 2016



Introduktion till undersökningen

Bakgrund och introduktion till undersökningen

- I samband med Koncernkontorets bildande i april 2015 beslutades att förändringen skulle följas upp efter ett respektive tre år. Den första utvärderingen gjordes 2016 och efter tre års verksamhet har organisationen nu utvärderats på nytt.
- Utvärderingen består av en huvudrapport och fyra delrapporter uppdelade efter målgrupp: politiker, förvaltningsledningar, medarbetare och externa samarbetspartners. Detta är *huvudrapporten* innehållande de övergripande resultaten.
- Utvärderingen har genomförts av koncernavdelning data och analys, enheten samhällsanalys.
- Rapporten inleds med en beskrivning av målgrupper och tillämpad analysmetod. Därefter redovisas de övergripande resultaten per temaområde i form av medelvärde och effekt på det totala indexet. Nästföljande avsnitt består av utvalda frågor från de fyra enkäterna, som möjliggör en jämförelse mellan åren och de olika målgrupperna. Rapporten avslutas med en sammanfattande analys. I de fyra delrapporterna återfinns mer detaljerad information om respektive målgrupp, t.ex. resultat nedbrutet på varje tema, beskrivning av öppna svar och enkätformulär.

Målgrupper

Utvärderingens fyra målgrupper

Målgrupp 1

De politiska styrelser, nämnder och kommittéer som Koncernkontoret ger direkt tjänstemannastöd:

Folkhälsokommittén
Hälso- och sjukvårdsnämnderna
Hälso- och sjukvårdsstyrelsen
Kollektivtrafiknämnden
Kommittén för mänskliga rättigheter
Kulturnämnden
Miljönämnden
Personalutskottet
Regionfullmäktiges presidium
Regionstyrelsen
Regionutvecklingsnämnden

Målgrupp 2

Utförare (samtliga förvaltningars och bolags ledningsgrupper)
Sahlgrenska Universitetssjukhuset
Skaraborgs sjukhus
Södra Älvsborgs Sjukhus
NU-sjukvården
Alingsås lasarett
Kungälv sjukhus
Frölunda specialistsjukhus
Angered's Närsjukhus
Närhälsan
Folktandvården
Habilitering & Hälsa
Göteborgsoperan
Göteborgs Symfoniker
Film i Väst
Regionteater Väst
Kultur i Väst
Västarvet
Göteborgs Botaniska Trädgård
Naturbruksförvaltningen
Folkhögskoleförvaltningen
Västtrafik AB
Sahlgrenska International Care AB
Turistrådet Västsverige AB
Västfastigheter
Regionservice

Målgrupp 3

Samtliga chefer och medarbetare inom Koncernkontoret med undantag av VGR-IT

Målgrupp 4

Externa samarbetspartners, exempelvis projektägare, kommuner, kommunalförbund, landsting, nationella myndigheter

Metod

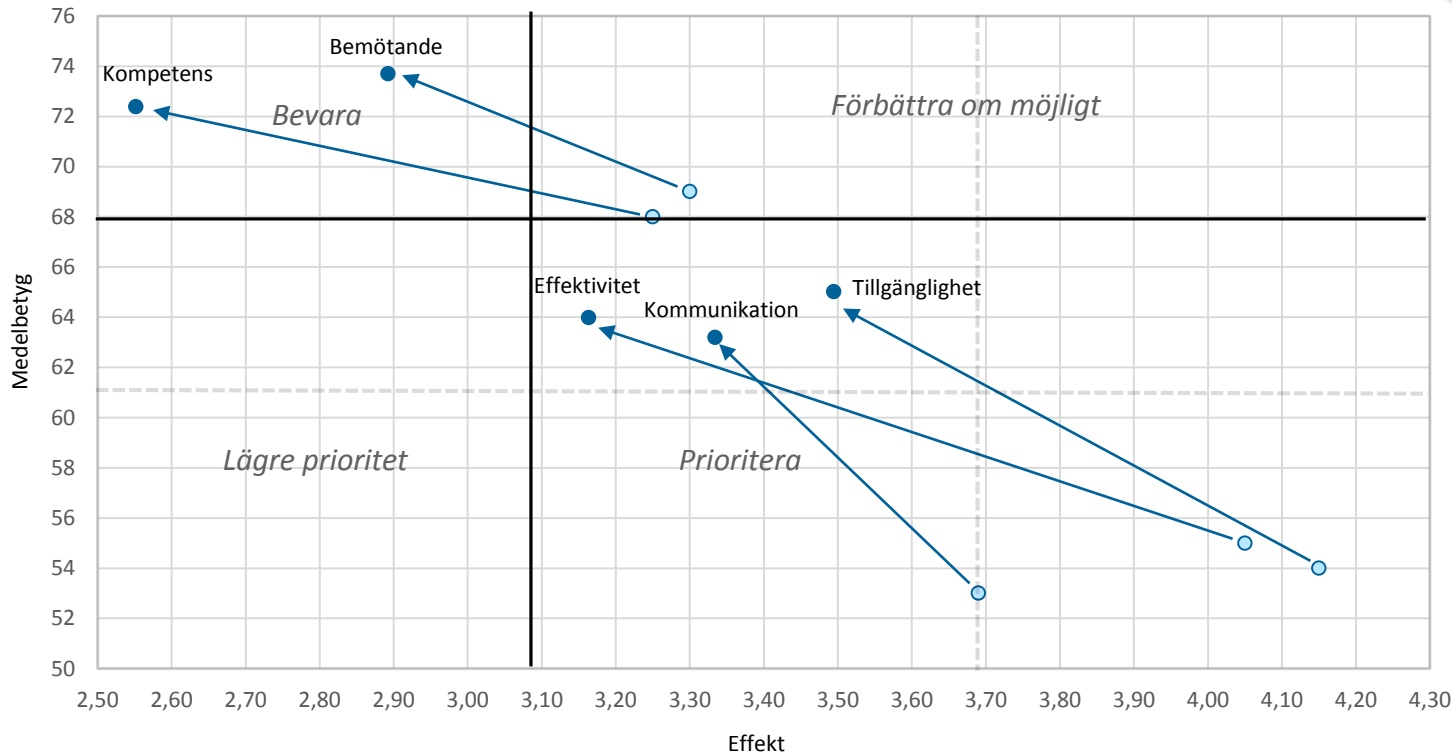
Analysmodell

- Studien genomfördes via en webbenkät utskickad i mars 2018. Enkäterna är strukturerade utifrån olika temaområden, som till exempel *effektivitet* och *kompetens*.
- I enkätstudien har SCB:s analysmodell för kund-/brukar- och medarbetarundersökningar använts. Tre standardiserade frågor ligger till grund för beräkningen av det totala indexet; (1) hur nöjd man är med verksamheten, (2) hur väl verksamheten uppfyller ens förväntningar och (3) hur verksamheten är jämfört med en ideal sådan.
- Utgångspunkten är att respondenterna graderar sina svar utifrån 10-gradiga skalor där 1 = lägsta betyg och 10 = högsta betyg. Svaren räknas om till betygsindex, vilket innebär att resultaten omvandlas till en ny skala som går från 0 till 100. Ju högre indexvärdet desto högre nöjdhet. Betygsindex under 40 indikerar "inte godkänt". Gränsen för "nöjd" går vid 55 och betygsindex på 75 eller högre tolkas som "mycket nöjd."

Resultat enkätundersökning

Samlade medelvärden politiker

Medelvärden Politiker 2016 → 2018



Totalt index
62 (50)

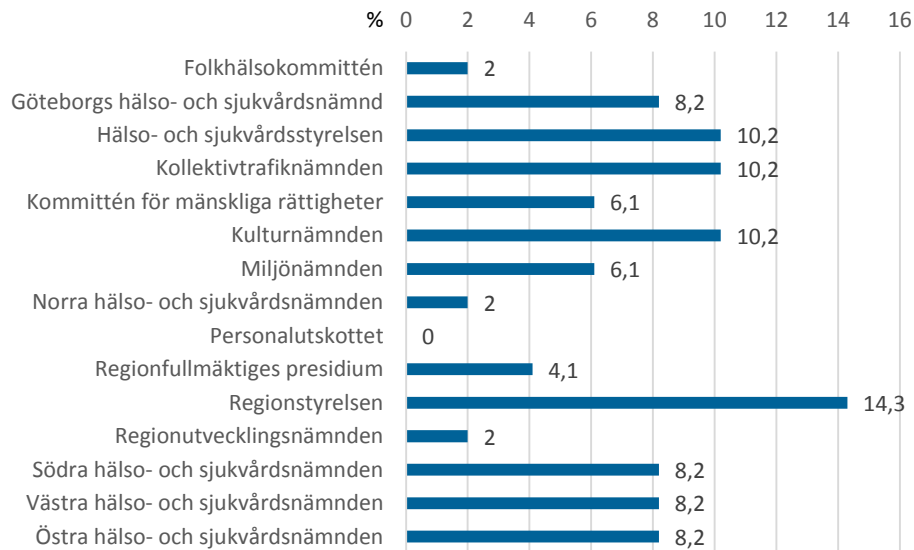
Matrisen visar temaområdenas medelbetyg (nöjdhet graderad från 1-10 omvandlat till 0-100) samt dess effekt på det totala nöjdhetsvärdet. De mörkblå punkterna är siffror för 2018 och de ljusblå visar hur det såg ut 2016.

De svarta linjerna utgör samlat medelbetyg och medeleffekt för 2018 och de grå, streckade linjerna visar motsvarande för 2016.

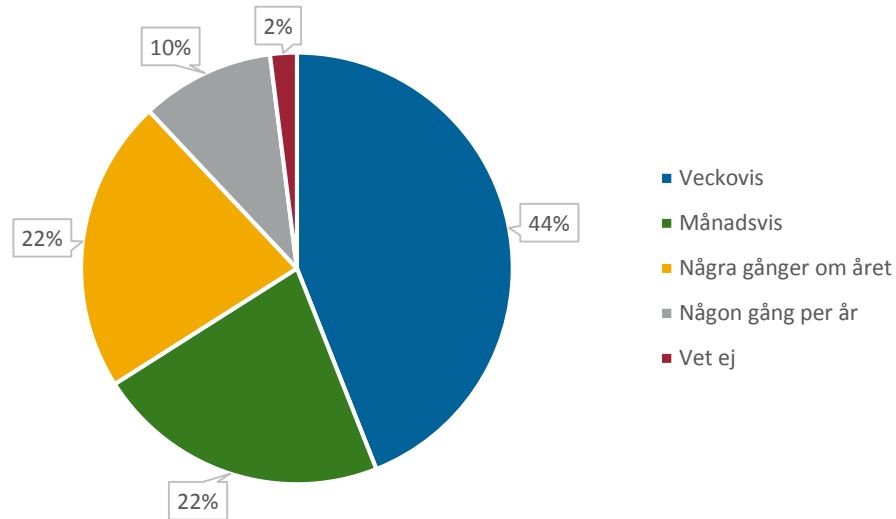
I matrisen synliggörs dels utvecklingen mellan 2016 och 2018 och dels vad som är viktigt att fokusera på för att höja det totala nöjdhetsvärdet.

Bakgrund politiker

Vilken nämnd/styrelse är du huvudsakligen verksam inom?



Hur ofta, utöver nämndsammanträdena, har du kontakt med medarbetare på Koncernkontoret?



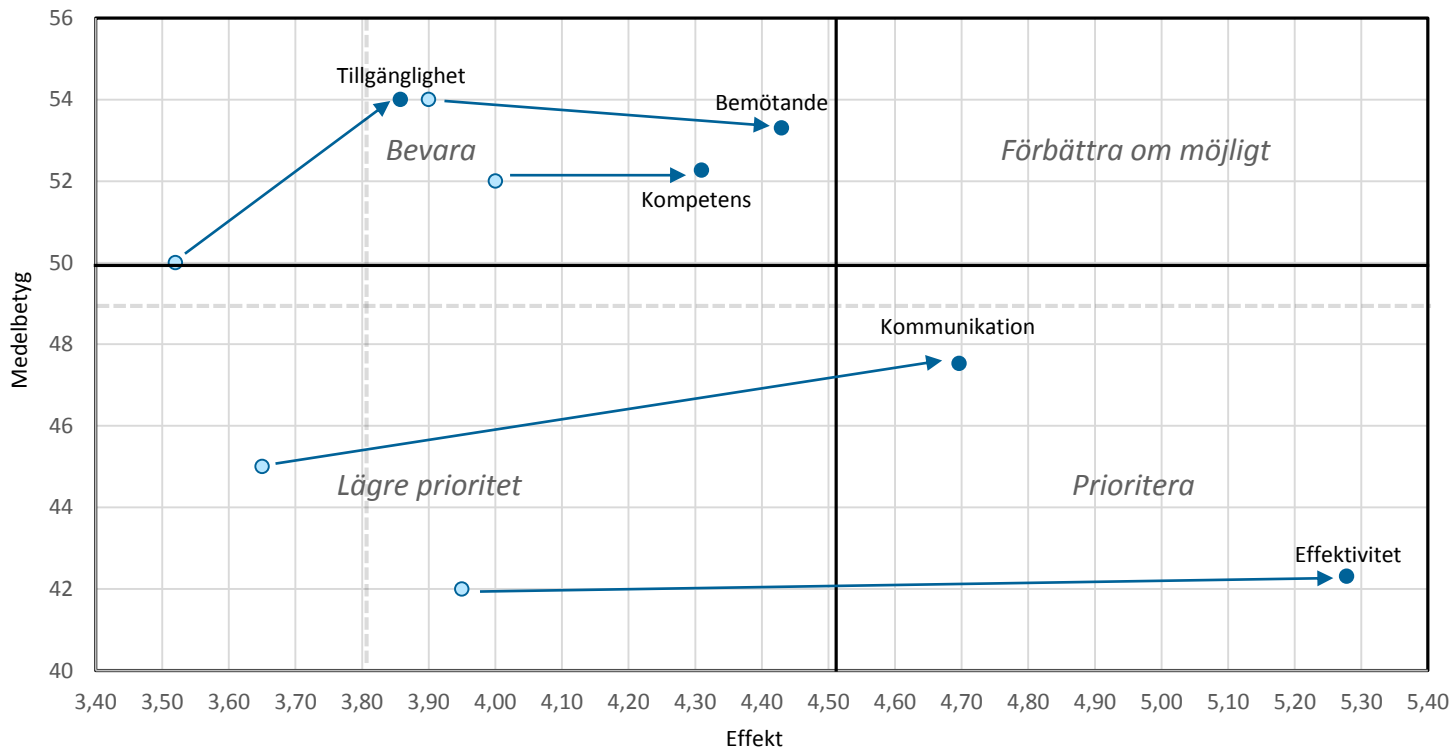
Totalt är det 67 av 156 personer som svarat, vilket ger en svarsfrekvens på 43 %. En förbättring jämfört med 2016 års mätning då svarsfrekvensen var 24 %.

I en jämförelse mellan nämnderna/styrelserna är det sett till antal flest svarande från Regionstyrelsen – 7 personer eller 14 %.

Sammantaget är det 33 personer – 66 % – som har kontakt med Koncernkontoret minst en gång i månaden. Det kan jämföras med 2016 års mätning då motsvarande siffra var 26 personer eller 54 %.

Samlade medelvärden förvaltningsledningar

Medelvärden Förvaltningsledningar 2016 → 2018



Totalt index

39 (36)

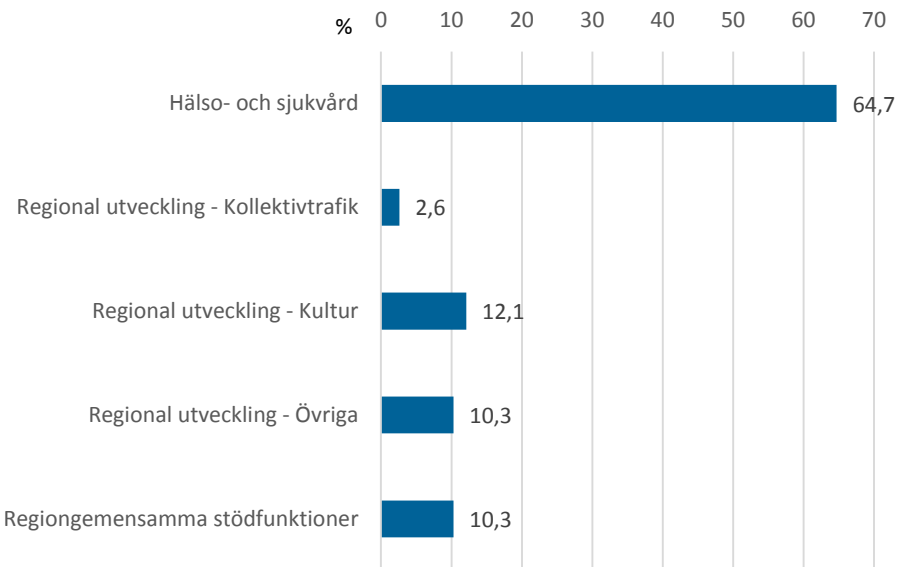
Matrisen visar temaområdenas medelbetyg (nöjdhet graderad från 1-10 omvandlat till 0-100) samt dess effekt på det totala nöjdhetsvärdet. De mörkblå punkterna är siffror för 2018 och de ljusblå visar hur det såg ut 2016.

De svarta linjerna utgör samlat medelbetyg och medeleffekt för 2018 och de grå, streckade linjerna visar motsvarande för 2016.

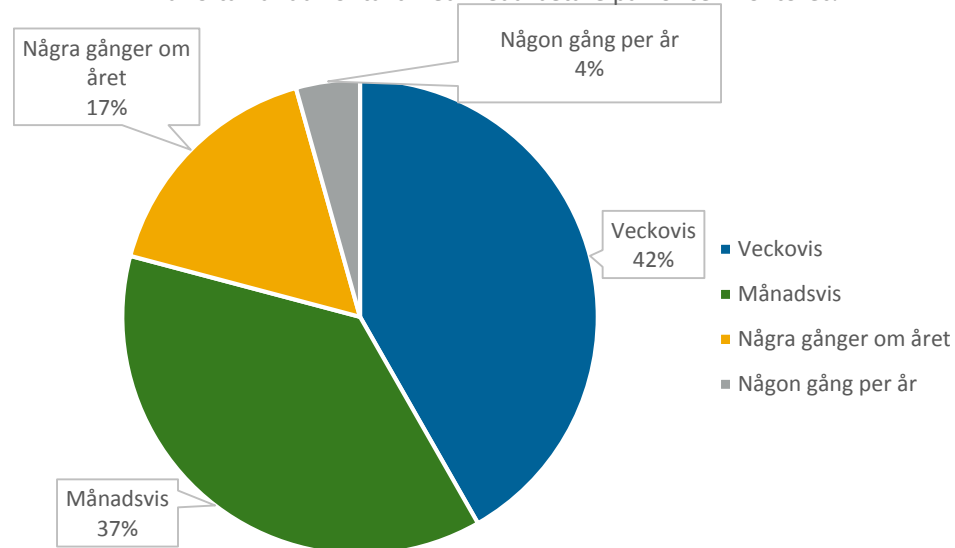
I matrisen synliggörs dels utvecklingen mellan 2016 och 2018 och dels vad som är viktigt att fokusera på för att höja det totala nöjdhetsvärdet.

Bakgrund förvaltningsledningingar

Inom vilket verksamhetsområde arbetar du?



Hur ofta har du kontakt med medarbetare på Koncernkontoret?



Inom förvaltningsledningarna är det 138 av 241 personer som har besvarat enkäten, vilket ger en svarsfrekvens på 57,3 %. Majoriteten av respondenterna – 75 personer eller 65 % – är verksamma inom hälsa- och sjukvården.

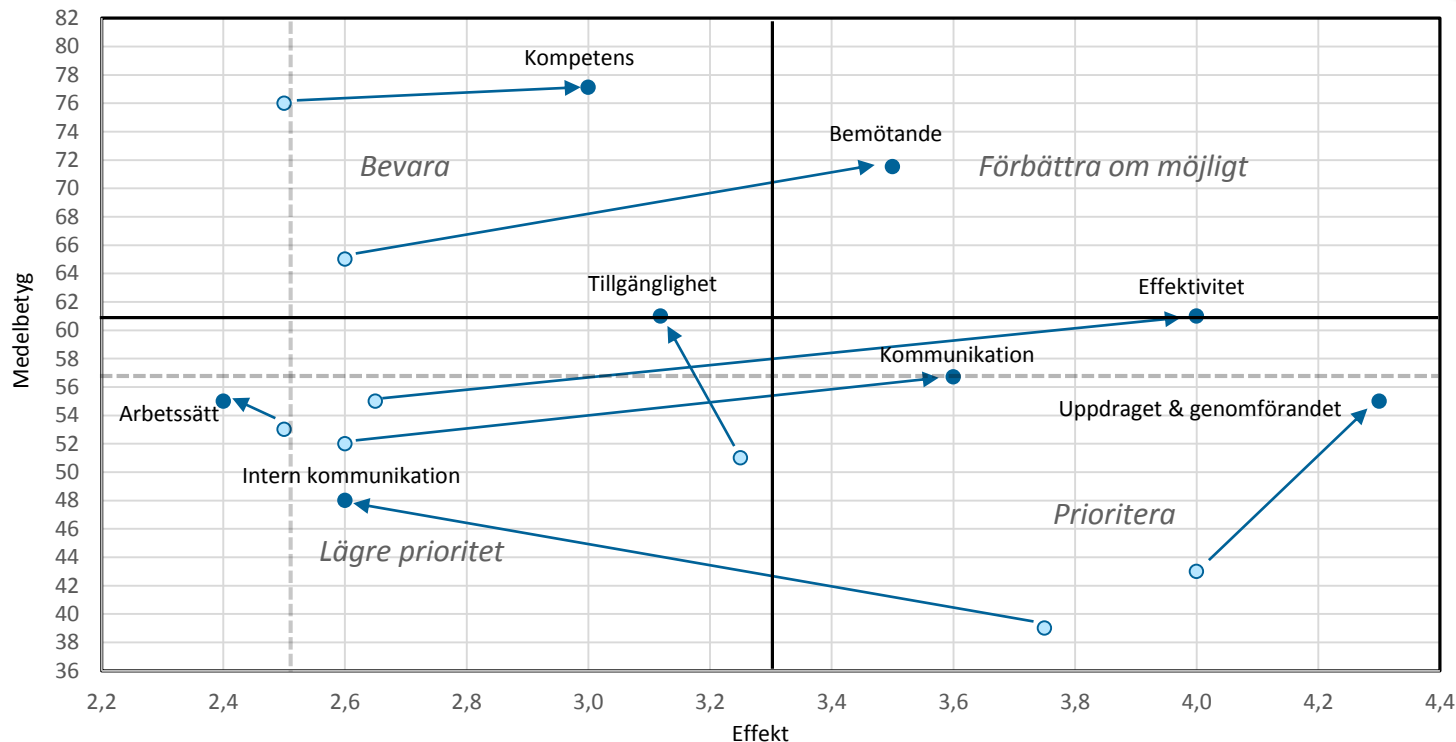
De allra flesta har tät kontakt med medarbetare på Koncernkontoret. Sammantaget är det 91 personer eller 79 % som har kontakt minst en gång i månaden. Motsvarande siffra för 2016 var 69 %.

Samlade medelvärden medarbetare

Medelvärden Medarbetare 2016 → 2018

Totalt index

50 (43)



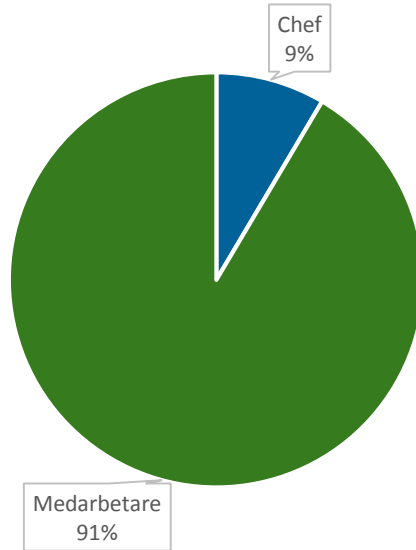
Matrisen visar temaområdenas medelbetyg (nöjdhet graderad från 1-10 omvandlat till 0-100) samt dess effekt på det totala nöjdhetsvärdet. De mörkblå punkterna är siffror för 2018 och de ljusblå visar hur det såg ut 2016.

De svarta linjerna utgör samlat medelbetyg och medeleffekt för 2018 och de grå, streckade linjerna visar motsvarande för 2016.

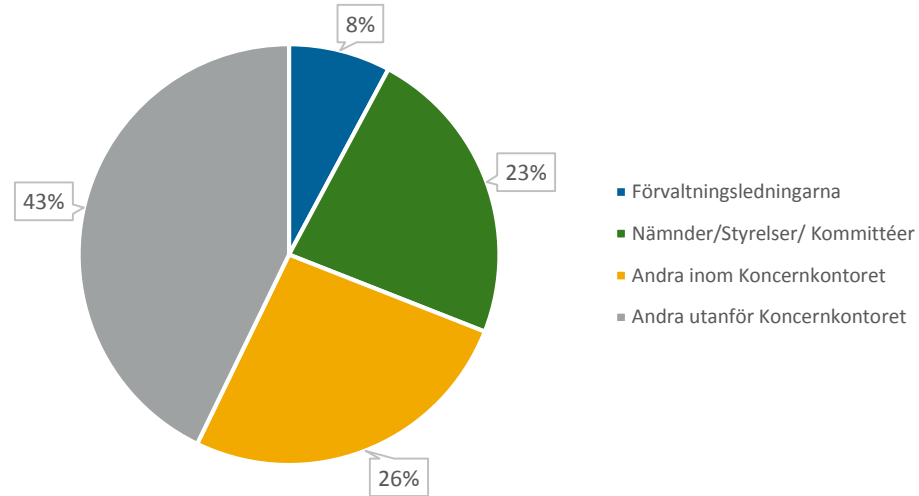
I matrisen synliggörs dels utvecklingen mellan 2016 och 2018 och dels vad som är viktigt att fokusera på för att höja det totala nöjdhetsvärdet.

Bakgrund medarbetare

Vilken är din funktionella roll?



Vilken målgrupp arbetar du primärt med idag?

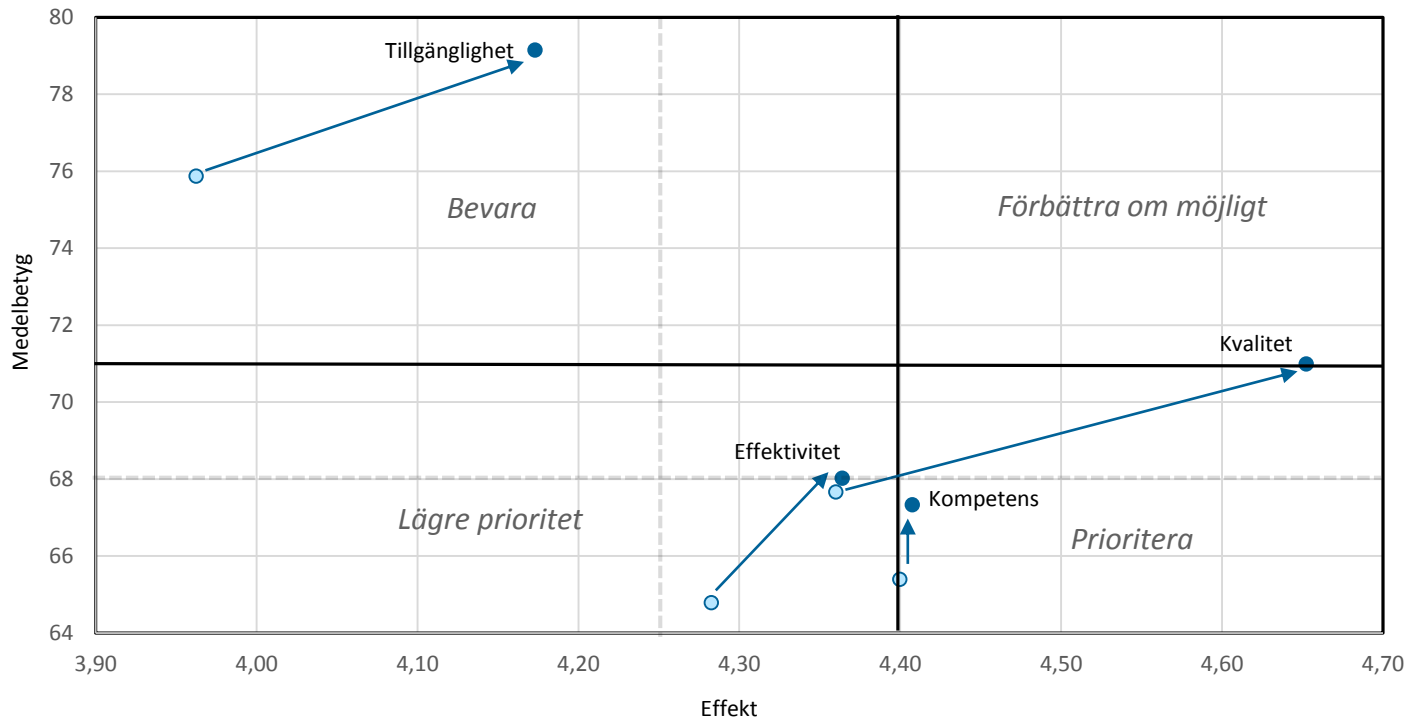


Sammanlagt är det 552 av 928 medarbetare inom Koncernkontoret som har svarat på enkäten – dvs. en svarsfrekvens på 59,4 %. Av respondenterna är 9 % (47 personer) chefer och 91 % (505 personer) medarbetare.

Den största målgruppen de svarande primärt arbetar med är aktörer utanför Koncernkontoret, 43 % eller 235 personer har valt detta alternativ – samma andel som vid 2016 års undersökning.

Samlade medelvärden externa samarbetspartners

Medelvärden Externa samarbetspartners 2016 → 2018



Totalt index
70 (68)

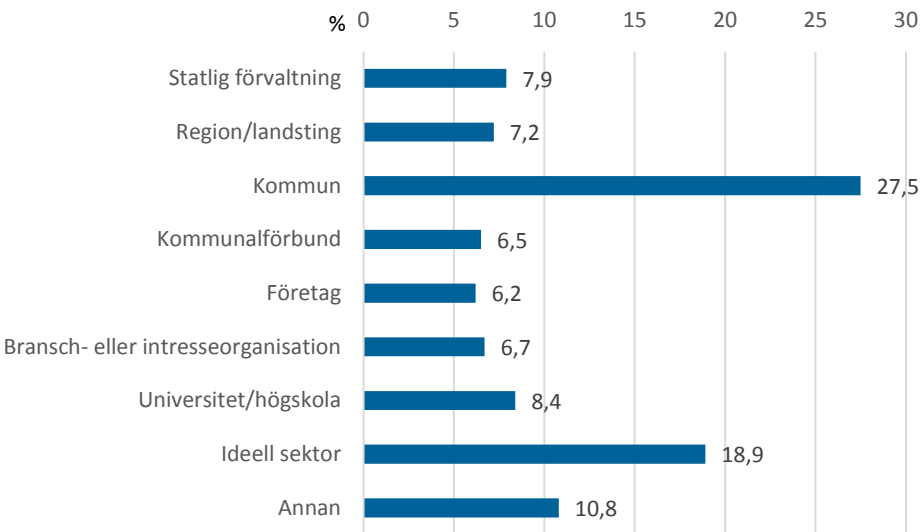
Matrisen visar temaområdenas medelbetyg (nöjdhet graderad från 1-10 omvandlat till 0-100) samt dess effekt på det totala nöjdhetsvärdet. De mörkblå punkterna är siffror för 2018 och de ljusblå visar hur det såg ut 2016.

De svarta linjerna utgör samlat medelbetyg och medeffekt för 2018 och de grå, streckade linjerna visar motsvarande för 2016.

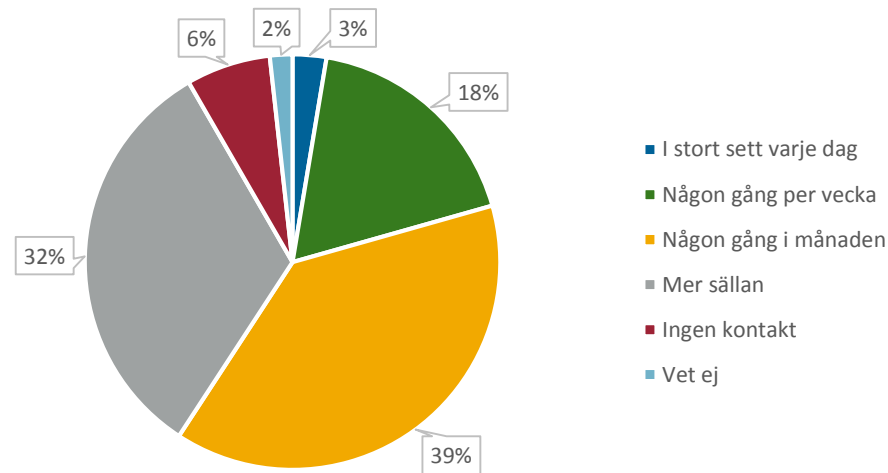
I matrisen synliggörs dels utvecklingen mellan 2016 och 2018 och dels vad som är viktigt att fokusera på för att höja det totala nöjdhetsvärdet.

Bakgrund externa samarbetspartners

Vilken typ av organisation arbetar du inom?



Hur ofta har du under 2017 varit i kontakt med någon från Västra Götalandsregionens Koncernkontor?



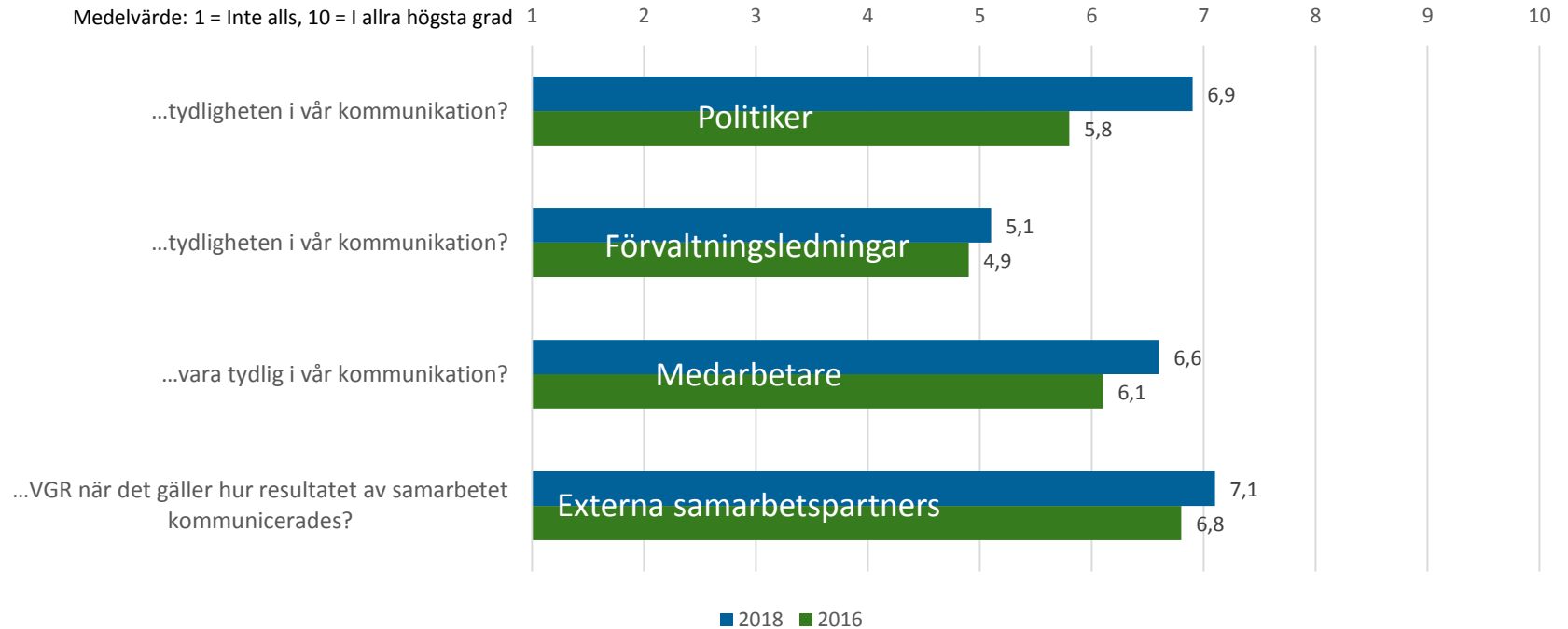
Totalt är det 456 av 1188 personer som svarat på enkäten, vilket ger en svarsfrekvens på 38,4 %. De flesta arbetar inom kommun, följt av ideell sektor. I kategorin "Annan" anges bland annat Science Park och institut/stiftelse.

Nästan 40 % av de svarande har under 2017 haft månadsvis kontakt med Koncernkontoret. En tredjedel har haft kontakt mer sällan än så och nära en femtedel anger veckovis kontakt. Sammantaget är det 270 av de som svarat på enkäten (59 %) som under 2017 haft kontakt med Koncernkontoret minst en gång i månaden. Motsvarande siffra i 2016 års utvärdering var 70 %.

Övergripande jämförelse: Kommunikation

Hur nöjd är du med.../Hur bra anser du att du och dina kollegor är på att...

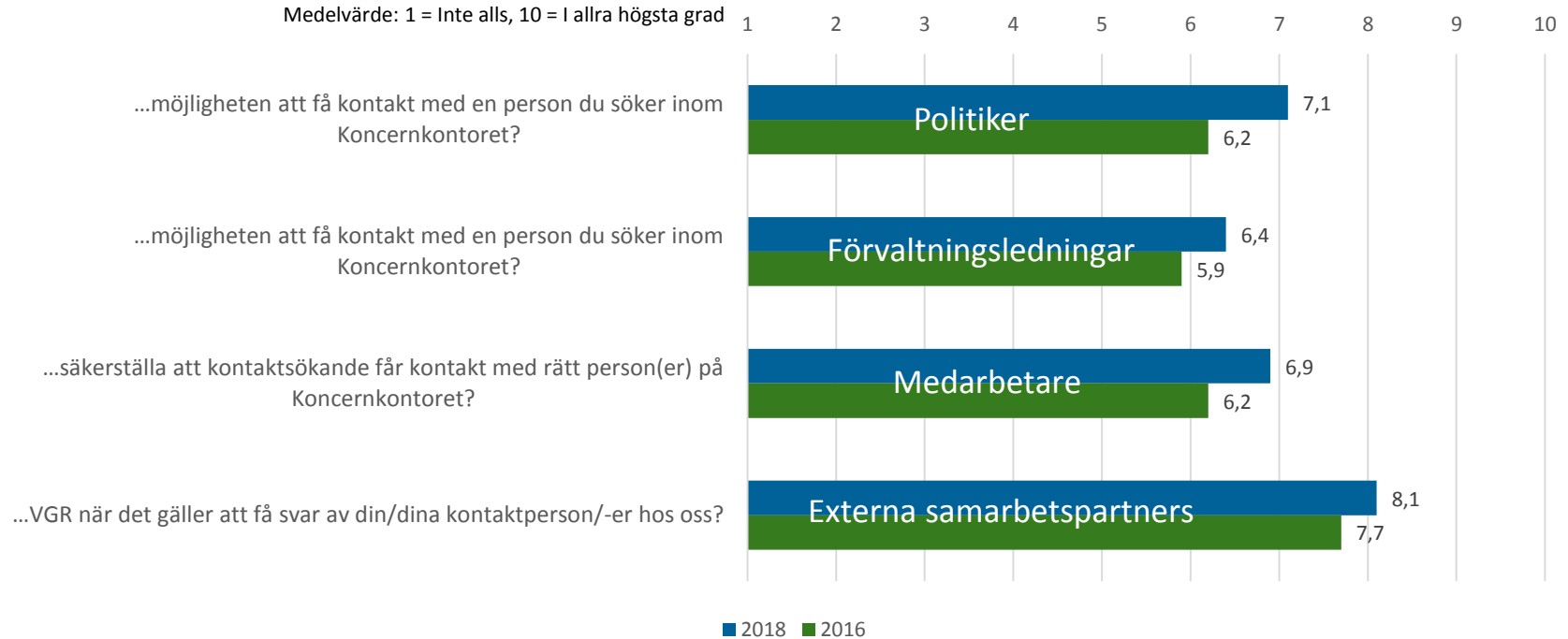
Medelvärde: 1 = Inte alls, 10 = I allra högsta grad



Övergripande jämförelse: Tillgänglighet

Hur nöjd är du med.../Hur bra anser du att du och dina kollegor är på att...

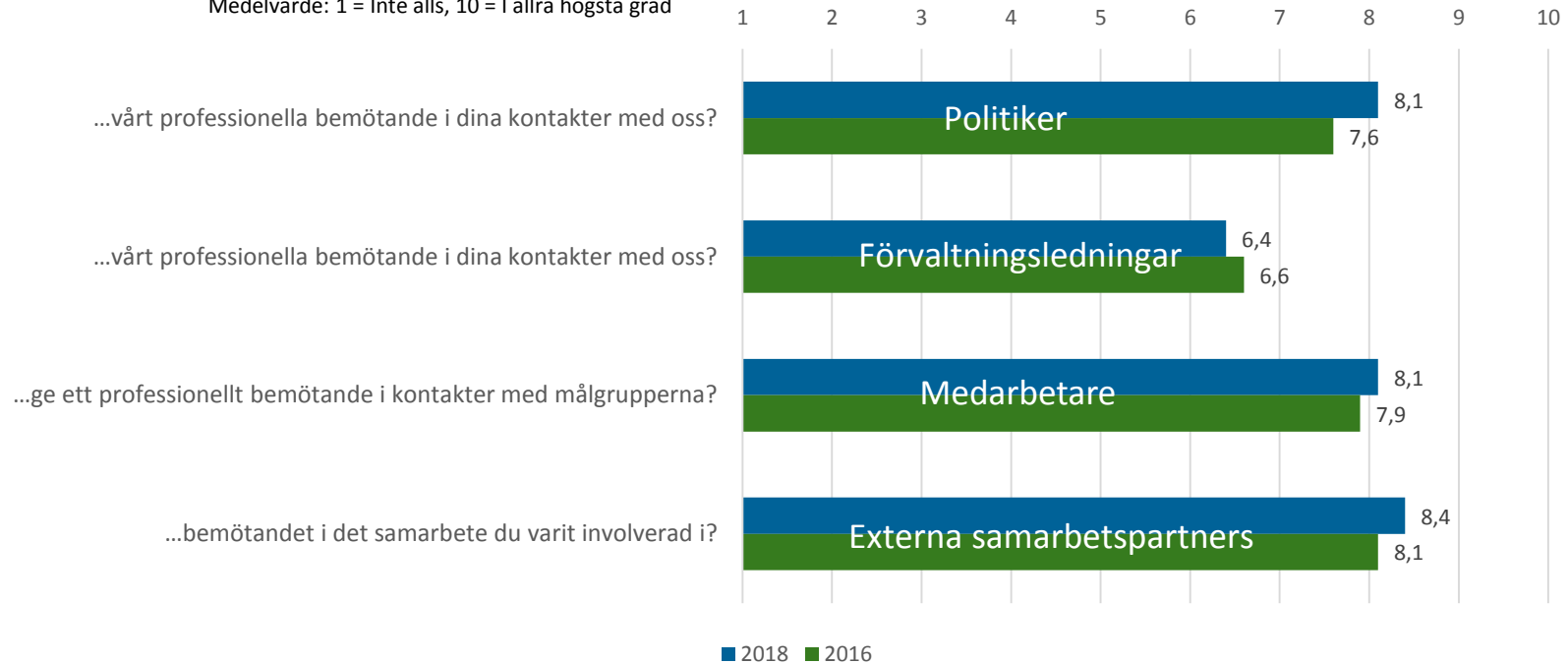
Medelvärde: 1 = Inte alls, 10 = I allra högsta grad



Övergripande jämförelse: Bemötande

Hur nöjd är du med.../Hur bra anser du att du och dina kollegor är på att...

Medelvärde: 1 = Inte alls, 10 = I allra högsta grad



Övergripande jämförelse: Kompetens

Hur nöjd är du med.../Hur bra anser du att du och dina kollegor är på att...

Medelvärde: 1 = Inte alls, 10 = I allra högsta grad

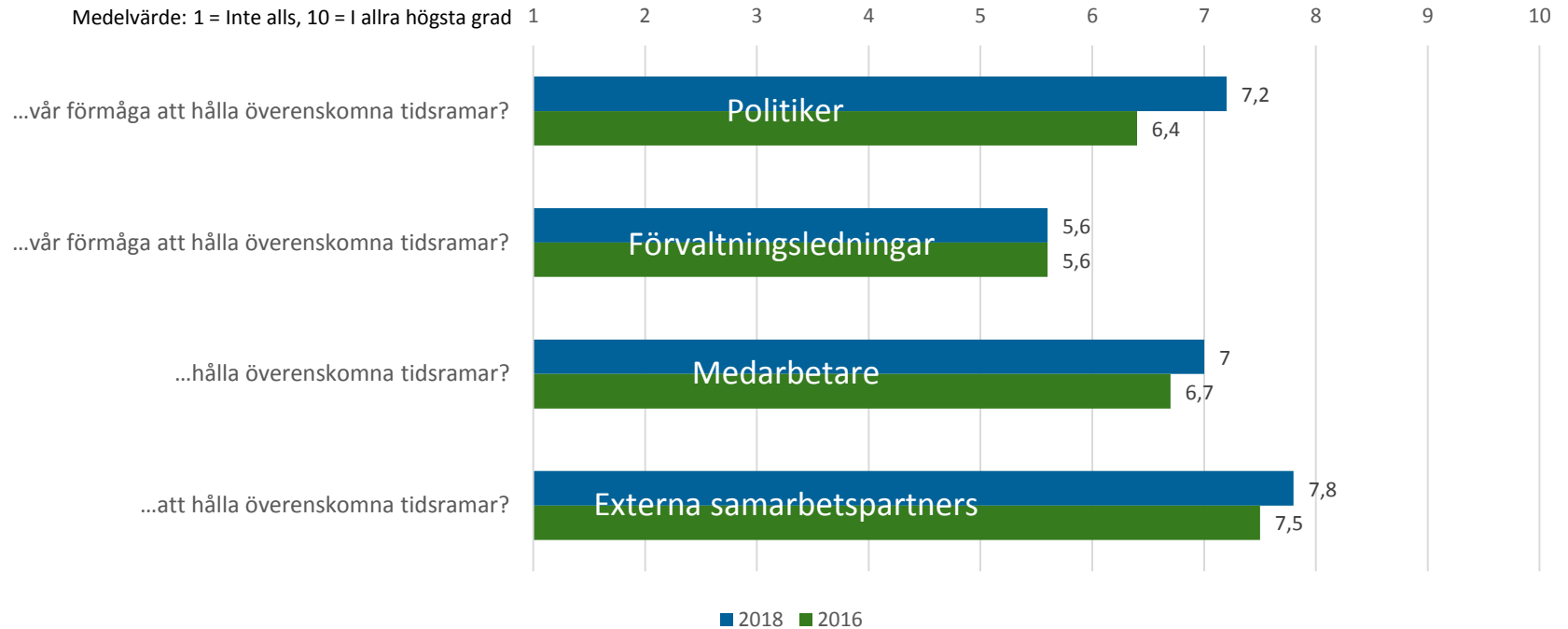
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



Övergripande jämförelse: Effektivitet

Hur nöjd är du med.../Hur bra anser du att du och dina kollegor är på att...

Medelvärde: 1 = Inte alls, 10 = I allra högsta grad



Analys

- Jämfört med 2016 års undersökning har samtliga nöjdhetsindex höjts. Särskilt **politiker** anger att de är mer nöjda nu än för två år sedan, då värdet gått från 50 till 62 (gränsen för "nöjd" = 55).
- Enkäterna är strukturerade utifrån olika temaområden, såsom *effektivitet* och *kompetens*. Värt att nämna är att medelbetygen genomgående har ökat för alla områden, undantaget *bemötande* i målgruppen **förvaltningsledningar**.
- Vissa områden har fått en ökad effekt på det totala nöjdhetsvärdet och får i sammanställningen en ökad betydelse/prioritet. Särskilt tydligt är detta i målgrupperna **förvaltningsledningar** och **medarbetare**, exempelvis inom områdena *effektivitet* och *kommunikation*.
- Varje temaområde innehåller ett antal enkätfrågor och kan således brytas ner för att tydligare se vad inom området som till exempel fått ett lågt betyg och/eller en hög effekt. Detta har gjorts och finns redovisat i delrapporterna för respektive målgrupp.

- Inom målgruppen **politiker** är det områdena *bemötande* och *kompetens* som får högst betyg, 74 respektive 72 = ”mycket nöjd”. Resultatet visar en genomgående förbättring inom samtliga områden jämfört med 2016 års undersökning: högre betyg och minskad effekt på det totala indexvärdet. Områden som fortfarande är angelägna att prioritera är *tillgänglighet*, *kommunikation* och *effektivitet*.
- De öppna svarsalternativen innehåller synpunkter om att stödet från Koncernkontoret upplevs som bra och att utvecklingen har gått framåt. Emellertid framgår en önskan från flera av de svarande om en återgång till tidigare struktur där en förvaltning arbetade mot en nämnd. En del beskrivningar handlar om olika former av upplevt tjänstemannastyre och att maktbalansen behöver belysas. Tätare avstämningar med politiken efterfrågas, liksom en bättre intern samsyn inom Koncernkontoret.

”Känns som Koncernkontoret är på rätt väg, jag upplever en större trygghet i att när Koncernkontoret tar sig an en fråga att det görs med hög kompetens och integritet.”

”Med Koncernkontorets bildande parallellt med delvis nya beredningsrutiner har mycket i verksamheten blivit väldigt mer byråkratiserat och sönderadministrerat. Tanken om att alla delar av det gamla regionkansliet skulle samlas i ett Koncernkontor och att alla serverar och jobbar mot all politik har inte fungerat på ett tillfredsställande sätt. Det som skulle öka tydligheten och minska dubbelarbetet har snarare blivit det motsatta.”

- För **förvaltningsledningar** är det inom *tillgänglighet* som betyget ökat mest (även om gränsen för ”nöjd” ännu inte är uppnådd), medan betyget som rör *bemötande* har försämrats något sedan 2016. De områden som får lägst betyg och där samtidigt betydelser för det totala indexvärdet har ökat är *effektivitet* och *kommunikation*.
- I de öppna svarsalternativen fick respondenterna möjlighet att beskriva vad som är viktigast att Koncernkontoret förbättrar för att vara ett ännu bättre stöd. Kommentarererna handlar till stor del om behovet av förbättrad kommunikation och ökad kunskap om förvaltningarnas verksamhet. Koncernkontoret behöver ha bättre framförhållning och renodla informationen, så att förvaltningarna ser vad som är relevant för dem. Många lyfter fram att det behövs en ökad förståelse från Koncernkontorets sida om förvaltningarnas behov och förutsättningar. Därtill uttrycks förbättringspotential när det gäller den interna samordningen inom Koncernkontoret och att undvika att likartad information kommer från olika håll. En problematik i sammanhanget är att Koncernkontoret upplevs inte en styrande snarare än en stödjande roll i kontakterna med förvaltningarna och det efterfrågas en mer jämbördig dialog och respektfullt bemötande. Den administrativa bördan upplevs som alltför stor och medför, enligt ett par av de svarande, att chefer har svårt att hinna leda verksamheten. Några förmedlar positiva synpunkter som handlar om att stödet från Koncernkontoret fungerar mycket bra och att det successivt blivit bättre.

”Ökad förståelse för hur arbetet fungerar ute i förvaltningarna bl. a. i samband med uppgifter som efterfrågas och anvisningar som tas fram då förvaltningarna har olika förutsättningar.”

”Tydliggöra vilka roller ni har och vem ni är till för. Står ni för stöttande ska agerandet även vara därefter. Förväntan hos mig är större än vad ni har levererat. Jag vill nog ha mer agerande än att bara göra utredningar. Med den profession ni har bör ni agera därefter.”

”Vem är till för vem? I nuläget uppfattar jag att Koncernkontoret inte är något stöd för mig/mina verksamheter, snarare sätter Koncernkontoret käppar i hjulen och driver frågor som inte gynnar verksamheterna, dvs i slutändan patienterna.”

- För **Medarbetare** inom Koncernkontoret har det totala nöjdhetsindexet ökat från 43 till 50 sedan undersökningen 2016. I samtliga områden som berörts i enkäten har medelbetyget ökat, allra mest när det gäller *tillgänglighet*. *Kompetens* är det område som ges högst betyg (så även 2016) och det som ger störst effekt på totalt index är *uppdraget & genomförandet*. I övrigt följer värdena inget enhetligt mönster, då flera områden fått en ökad betydelse för det totala nöjdhetsindexet (ex. *effektivitet* och *kommunikation*), medan andra fått en minskad (ex. *intern kommunikation* och *arbetssätt*).
- Medarbetarna lämnade en stor mängd beskrivande kommentarer. På frågan om vad som anses **viktigast att förbättra gällande stöd till politiker och utförare** ligger tyngdpunkten på ökad intern samordning inom Koncernkontoret. En stor del av synpunkterna handlar om att vi behöver bli medvetna om vad avdelningarna gör för att få ett helhetstänk och sudda ut stuprören. Det upplevs idag vara en otydlighet när det gäller ansvarsfördelning, mandat och uppdrag. Stödet skulle förbättras om vi på ett bättre sätt kan nyttja varandras förmågor och bilda kompetenta team med helhetssyn. Kommentarererna handlar även om att förbättra och anpassa kommunikationen och utveckla informationsvägar hela vägen ut i organisationen. Det efterfrågas en lyhörddhet, ett ökat fokus på målgrupperna men också en ökad förståelse oss kollegor emellan. Många av kommentarerna rör förbättringspotential inom ledarskapet. Det finns en uppfattning om att ledningen och ledningsgrupperna verkar isolerade och det efterfrågas en högre närvaro, ökad handlingskraft, mer renodlade chefsroller och minskade avdelningar sett till antal medarbetare per chef. Andra utvecklingsområden som flera av de svarande nämner är administrativ förenkling, samlokalisering, bättre stöd från stödfunktioner, ökade personella resurser, ökat genomförande och att minska den upplevda tystnadskulturen och rädslan att göra fel.

”Uppmana till mer samarbete mellan avdelningarna för att se var man kan arbeta mer effektivt. För i dagsläget tror jag vi har ganska liten kunskap om vad alla gör.”

”Ökad samordning och samarbete över koncernstabs-/koncernavdelningsgränser. Minskat arbete i stuprör till förmån för att större del av personalen används som resurser för hela Koncernkontoret.”

- Vad gäller det som anses **viktigast att förbättra avseende effektiviteten** är det främst tre områden som tydliggörs i svaren. Det första handlar om ökad samordning inom Koncernkontoret – en ökad insikt om hur vi kan åstadkomma saker tillsammans. Det andra berör önskan om tydligare ledning och styrning – klargörande av uppdrag, riktlinjer och rutiner. Men också mer stöttning och tillåtande klimat. Det tredje området innefattar förbättrad teknik, digitalisering men också mer administrativt stöd nära avdelningarna. Annat som beskrivs av flera av de svarande är ökad tillit/förståelse, minskad arbetsbelastning – tid för kompetensutveckling, god arbetsmiljö och fysisk samlokalisering.

”Tydlighet från chefen vad gäller fokusområden samt en tillgänglig chef som också vill vara insatt i de frågeställningar som medarbetarna står inför i det dagliga arbetet.”

”Etablera processer, tydliggör ansvarsfördelning och ge mandat i frågor. Den avstämningskultur som etablerats inom Koncernkontoret, där allt måste stämmas av i flera led, försvårar och gör arbetet extremt ineffektivt. Allt man gör kan inte behöva stämmas av i flera led i olika omgångar.”

- Avseende det **viktigaste för att förbättra tillgängligheten gentemot förvaltningarna** handlar kommentarerna till stor del om kommunikation och samordning. Koncernkontorets uppdrag och medarbetarnas roller och ansvar behöver förtydligas och förmedlas på ett bättre sätt. Bättre intern samordning bedöms leda till bättre kommunikationskanaler och förbättrad förmåga att styra frågor rätt. Det efterfrågas också möjligheter till utbyte och dialog med förvaltningarna. Många av svaren rör tidsbrist som en försvårande faktor som riskerar att försämra tillgängligheten och vi behöver i högre grad använda oss av de digitala hjälpmedel som finns. Flera menar att de har en god tillgänglighet och kontinuerlig dialog med förvaltningarna.

”Vi är uppfattar jag det som, väldigt tillgängliga. Men tidsbrist kan vara en försvårande faktor.”

”Vi behöver bli tydliga i vilket uppdrag vi har på de olika staberna och avdelningarna så att förväntningarna från utförarverksamheterna hamnar rätt. Vi behöver jobba mer tillsammans med förvaltningsrepresentanter med våra uppdrag för att få en förankring och göra rätt saker.”

- På frågan om vad som är **viktigast att förbättra kopplat till kommunikation och dialog** handlar svaren till stor del om lyhördhet och tydlighet i dialogen, såväl internt som externt. Det anses betydelsefullt att arbeta med ett mer begripligt språk, att ge varandra feedback och att skapa fler möjligheter att träffas. Ett annat område som lyfts av flera är – igen – den interna samordningen. Vi behöver känna till vilka delar av Koncernkontoret som berörs av vilka frågor, skapa en Vi-känsla och samarbeta i team över stabs-/avdelningsgränser, inte minst för att förmedla en enad bild utåt. Ett tredje område som synliggörs i enkätsvaren är förbättringspotentialen när det gäller kommunikationsstödet. Det framförs flera önskemål om att stödet behöver återgå till att vara mer decentraliserat och närmre kopplat till verksamheterna och sakfrågorna – mindre strategiskt och mer "hands-on".

"Tydlighet. Det är viktigt att alla förstår vikten av att kommunikation behöver vara tydlig och lättförståelig. Detta går igen i allt det arbete som du gör inom Koncernkontoret oavsett vem du primärt arbetar för och när detta kommuniceras i till exempel dialog med medborgare eller kolleger och arbetskamrater emellan."

"Informera alla berörda parter om fattade beslut och framtida planer. För att man ska kunna ha dialog behöver man träffas, fler sådana möjligheter vore bra."

- När det gäller vad som anses **viktigast att förbättra kopplat till bemötande** handlar svaren mycket om vikten av god dialog, lyhördhet och respekt. Det är betydelsefullt att vi har ett öppet förhållningssätt, är tillgängliga och visar förståelse för varandras arbetsituationer. Några nämner att vi behöver minska hierarkierna och betona allas lika värde samt att prestigelöshet är avgörande för ett gott bemötande. Många betonar en högre grad av självinsikt. Vi på Koncernkontoret behöver se mer till helheten och fokusera på de målgrupper vi är till för. En förbättrad kunskap om varandras arbetsområden gör att vi vet vart vi – vid behov – ska hänvisa personer. En hel del menar att bemötandet är bra, men att tidsbrist kan leda till att det försämras. Något annat som lyfts är värdegrunden och vikten av att vi arbetar mer aktivt och kontinuerligt med den.

"Värdegrunden är viktig och vi bör fortsätta jobba för att hålla den starkt levande för att utveckla vårt bemötande gentemot varandra och omgivningen."

"Säg hej till dem du träffar under dagen. Det är en start i alla fall."

- I **de övriga kommentarerna** återfinns många synpunkter om att enkäten var svår att besvara, att den kräver en övergripande kunskap om organisationen och att det är komplicerat att välja en målgrupp som en jobbar mot, då det ofta är flera och varierar under året. Återigen lyfts att vi behöver arbeta med en ökad samsyn inom Koncernkontoret och undvika de stuprör och utdragna processer som upplevs vanliga i dagsläget. Det finns önskemål om ett tydligare och mer transparent ledarskap och mer insyn i beslutsprocesser. En del av kommentarerna rör den fysiska arbetsmiljön, samtidigt som det framförs en motvilja till ett aktivitetsbaserat landskap är det flera som ser fram emot att kunna samlas i nya regionens hus. Här redovisas även en hel del positiva kommentarer om Koncernkontoret: att det finns en hög kompetens, ett bra engagemang och goda förutsättningar att utvecklas.

”Ambitionen finns hos ledningar att vi ska bli ett "kontor". Dock kommer arbetstagaren ofta för långt ifrån beslut och diskussion om vad som är bra för flertalet. Delaktighet, inflytande genererar ofta ett bättre bemötande och samarbete.”

”En fantastisk arbetsplats med fantastiska möjligheter. Upplever att vi behöver arbeta med "ordning och reda ", "vem gör vad" samsyn. Detta för att bygga förtroende hos våra politiker och utförare. För att tillsammans förbättra livskvalitet hos oss själva och våra invånare i VG-regionen.”

- För **externa samarbetspartners** är det (liksom 2016) *tillgänglighet* som får högst betyg, 79 = ”mycket nöjd”. Lägst nöjdhet uppmäts även denna gång inom *effektivitet* och *kompetens*, även om det rör sig om förhållandevis höga betyg. Det område med störst påverkan på det totala indexvärdet och därtill samarbetsparternas helhetsbedömning är *kvalitet*. Där kan vi också se att effekten har ökat i jämförelse med 2016 års värde.
- I de öppna svarsalternativen beskrivs av flera att samarbetet är väl fungerande och att VGR:s medarbetare är engagerade och kompetenta. Många nämner dock att detta till stor del är personberoende och att det har avgörande betydelse för vem eller vilken avdelning vederbörande är i kontakt med. De mer negativa kommentarerna handlar om att VGR ses som en trög och toppstyrd organisation, som medför en rörlighet och en maktobalans i dialogen. Likväl nämns att VGR ofta har rollen som beställare därigenom intar en mer passiv roll i samarbetet. Mer handlingskraft och jämbördig dialog efterfrågas.

”Jag har ett mycket gott samarbete med personal inom VGR. De är ett föredöme jämfört med andra regioner!”

”Det är ofta som olika avdelningar och verksamheter inom VGR inte har kunskap om varandras verksamhet. Detta kan försvåra samarbete med externa aktörer och göra att processer drar ut på tiden.”

