

Yttrande

M, L, C, KD

2020-05-05

2.2.4

Yttrande angående – Redovisning av uppdrag att utvärdera BRG:s utbildning Förenkla helt enkelt

Yttrandet

Att stadens anställda har kunskap och förståelse för näringslivets villkor är en förutsättning för att Göteborg ska bli mer företagsvänligt. Alliansen ser det som ytters nödvändigt att Staden underlättar för företagande. Inspirationsdagen ”Förenkla helt enkelt” är en metod för att öka kunskapen i verksamheten. Inspirationsdagen har sedan 2013 anordnats vid fem tillfällen. Det är en för låg intensitet och arbetet behöver utvecklas ytterligare för att Göteborg ska bli en företagsvänlig stad, på riktigt.

Stadsledningskontorets utvärdering visar på några utvecklingsområden, som på kort sikt ryms inom befintliga ramar. Inspirationsdagen behöver bland annat följas upp med verksamhetsspecifik kompetensutveckling, delar av utbildningen kan digitaliseras, andra grupper inom staden (framföra allt förtroendevalda) behöver delta och det behövs en vägledning till samtliga verksamheter om service och bemötande i introduktionen av nyanställda. Alliansen ser positivt på dessa utvecklingsområden och tror att åtgärderna leder till ett bättre företagsklimat i Göteborg.

Yttrande

Sverigedemokraterna



Datum 2020-04-28

Ärende nr 2.2.4

Yttrande angående – Redovisning av uppdrag att utvärdera BRG s utbildning Förenkla helt enkelt.

Yttrandet

Vi Sverigedemokrater är positiva till att stärka förhållandet mellan staden och näringslivet. Det är viktigt att kontinuerligt följa utvecklingen inom näringslivet och vara lyhörd till de föränderliga behoven.

I dessa tider är det extra angeläget att se till företagens behov och förenkla.

Näringslivet efterfrågar förståelse för näringslivets behov och att det skapas förutsättningar för detta. Sverigedemokraterna vill skapa förståelse genom att vara mer lyhörda för näringslivets behov. Med ett starkt partnerskap mellan näringsliv och kommun växer en ömsesidig respekt och ett förtroende fram som skapar goda förutsättningar för bra företagsklimat och fortsatt tillväxt.

Företagen ska alltid känna sig välkomna vid kontakt med staden genom bästa möjliga mottagande och högsta servicenivå. Med enkla processer och samverkan blir det smidigare för företagen att etablera sig i Göteborg. Tydlighet gör det enklare för företagen att få sina ärenden behandlade, att förstå vad som krävs och vilka regler som gäller.

Framgångsfaktorn vid arbete med företagsklimat i staden bygger på dialog mellan företag, förtroendevalda politiker och kommunens tjänstepersoner. Det behövs ett mer systematiskt arbete för utveckling av service och bemötande.

Det är viktigt att Göteborgs Stad arbetar proaktivt för att attrahera och underlätta för nya företag och investerare som vill satsa långsiktigt. Näringslivstillväxten i Göteborg kan förbättras genom att underlätta vid nystart, etablering, drift och utveckling av företag.

Det ska vara lätt att driva företag i Göteborg. En bra grund för det är ett gott företagsklimat.

**Tjänsteutlåtande**

Utfärdat 2020-04-02

Diarienummer 1391/19

Handläggare

Lars Ekberg

Telefon: 031-368 05 30

E-post: lars.ekberg@stadshuset.goteborg.se

Redovisning av uppdrag att utvärdera BRG:s utbildning Förenkla helt enkelt

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen:

Kommunstyrelsens uppdrag 2019-11-20 § 856 till stadsledningskontoret att utvärdera Business Region Göteborg AB:s utbildning Förenkla helt enkelt, i enlighet med vad som framgår av stadsledningskontorets tjänsteutlåtande, förklaras fullgjort.

Sammanfattning

Kommunstyrelsen gav 2019-11-20 § 856 stadsledningskontoret i uppdrag att utvärdera Business Region Göteborg AB:s utbildning Förenkla helt enkelt och återkomma med förslag på utvecklingsområden.

Sedan 2013 har Business Region Göteborg AB (BRG) genomfört utbildningen ”Förenkla helt enkelt” vid fem tillfällen, utbildningen benämns i fortsättningen inspirationsdag, vilket är mer rättvisande. De fem tillfällena har sammanlagt haft cirka 1800 deltagare. BRG:s egna deltagarutvärderingar i anslutning till inspirationsdagarna visar att de varit uppskattade och har bidragit till ökad förståelse för företagandets villkor.

Den utvärdering som stadsledningskontoret nu genomfört har haft fokus på att kartlägga nyttan inom respektive förvaltning av inspirationsdagarna, hur verksamheterna tar hand om och utvecklar de kunskaper som medarbetarna får på Förenkla helt enkelt.

Stadsledningskontoret konstaterar att för att få långsiktig effekt behöver inspirationsdagen följas upp och kompletteras med verksamhetsanpassad kompetensutveckling med fokus på bemötande och service. Det är också tydligt att det behövs ett långsiktigt och systematiskt arbete med dessa frågor inom respektive verksamhet.

Dessutom behövs en anpassning av inspirationsdagen som ger möjlighet för fler förtroendevalda att delta, hittills har deras närvaro varit mycket låg. Utvecklingen av denna del ingår i det uppdrag BRG redan har att utveckla inspirationsdagen på ett sådant sätt att flera politiker deltar.

Bedömning ur ekonomisk dimension

På kort sikt, till och med 2021, bedöms ett fortsatt utvecklingsarbete enligt förslagen i detta tjänsteutlåtande rymmas inom befintliga ramar och uppdrag för berörda styrelser och nämnder. Eventuella utvecklingsbehov på längre sikt hanteras i arbetet med

kommande handlingsplan för det näringslivsstrategiska programmet, som blir underlag i kommande budgetarbete.

Genom ett långsiktigt arbete med fokus på att stärka kunskap och förmåga hos de personer, såväl tjänstepersoner som politiker, som möter företagare i sin verksamhet, kan olika kompetensutvecklande insatser få stor betydelse för hur företagare uppfattar service och bemötande i sina kontakter med staden.

Stadsledningskontoret har i budget 2020 ett utrymme på 5 mnkr för ”Företagsklimat” som kan användas för att stimulera genomförande av aktiviteter i verksamheterna i linje med de förslag vi lämnar i detta tjänsteutlåtande. Stadsledningskontoret har föreslagit Business Region Göteborg AB att de genom sin styrgrupp för företagsklimat tar fram förslag på åtgärder som kan genomföras under 2020.

Bedömning ur ekologisk och social dimension

Stadsledningskontoret har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån dessa dimensioner.

Bilagor

1. Kommunstyrelsens protokollsutdrag 2019-11-20 § 856
2. Utvärderingsunderlag

Ärendet

Kommunstyrelsen gav 2019-11-20 § 856 stadsledningskontoret i uppdrag att utvärdera utbildningen Förenkla helt enkelt som genomförs av Business Region Göteborg AB och föreslå utvecklingsområden.

Beskrivning av ärendet

Kommunstyrelsen fick i budget 2019 i uppdrag att göra en översyn av kommunens regler i syfte att förenkla och förbättra för företag. När uppdraget redovisades i kommunstyrelsen fick stadsledningskontoret ett nytt uppdrag att utvärdera Business Region Göteborgs utbildning Förenkla helt enkelt och återkomma med förslag på utvecklingsområden.

Förenkla helt enkelt

Sedan 2013 har BRG genomfört ”Förenkla helt enkelt” vid fem tillfällen, sammanlagt har de haft cirka 1 800 deltagare. Det är mer rättvisande att kalla aktiviteten för en inspirationsdag, än en utbildning. Syftet med ”Förenkla helt enkelt” är främst tre:

- öka förståelsen för företagarens villkor.
- öka insikten om betydelsen av att lämna tydlig information.
- beskriva vikten av ett korrekt bemötande i kontakter med företag.

BRG:s egna deltagarutvärderingar i anslutning till inspirationsdagarna visar att de varit uppskattade och bidragit till ökad förståelse för företagandets villkor.

I kommunfullmäktiges budget 2018 fick BRG i uppdrag att utreda hur arbetet med att förbättra Göteborgs Stads service till företag hade utvecklats och vad som behövde göras för att åstadkomma ytterligare förbättringar. Utredningen redovisade BRG:s arbete inom fyra olika områden:

- Företagslots, för rådgivning och hjälp till enskilda företagare.
- Löpande mätning av NKI genom den så kallade Insiktsmätningen.
- Regelbundna utbildningsinsatser riktade till tjänstepersoner och politiker.
- Samordning av stadens kommunikation riktad till företagare.

De förbättringsförslag som redovisades för utbildningsinsatser var:

- Att införa årliga Förenkla-utbildningar för alla nyanställda.
- Konkretisera åtagandena i handlingsplanen så att det blir tydligare vad varje enskild handläggare, och varje ingående förvaltning, vad de kan göra konkret för att leva upp till åtagandena.
- Handlingsplanen måste levandegöras och implementeras i respektive förvaltnings verksamhetsplan.
- Genomför förvaltningsanpassade utbildningar/workshops med relevanta medarbetare mellan de stora utbildningstillfällena, då man kopplar handlingsplanen tydligare till den egna förvaltningens arbete.
- Där det är möjligt att involvera företag mer i stadens förbättringsarbete genom att samverka med organisationerna i den externa referensgruppen och deras medlemsföretag.

Utredningen redovisades i BRG:s styrelse 2018-11-26 § 6, som noterade redovisningen och förklarade uppdraget slutfört. Rapporten har fortsatt använts i BRG:s styrgrupp företagsklimat men merparten av de föreslagna åtgärderna kvarstår att genomföra.

Den ovan refererade ”handlingsplanen” avser den handlingsplan för utveckling av företagsklimatet som fanns innan motsvarande aktiviteter integrerades i handlingsplanen för det näringslivsstrategiska programmet.

Sammanfattning av de deltagarutvärderingar som BRG genomfört

BRG har efter varje genomförd inspirationsdag ”Förenkla helt enkelt” genomfört en deltagarenkät. Dessa har dock genomförts med olika metoder och formuleringen av frågorna har varierat under åren, resultaten är därför inte fullt ut jämförbara.

Sammanfattat visar resultaten att en stor majoritet av deltagarna är nöjda med dagen, de anser att den bidragit till ökad förståelse för företagandets villkor. På frågan om förslag på utveckling av dagen svarar många att de vill få ökad kunskap om hur andra delar av staden arbetar med företagsärenden. En viktig anledning är att det kan bidra till att öka förståelsen för den egna rollen, och vad den betyder, i en process som kan vara lång och upplevas som omfattande av företagaren.

Deltagarna på Förenkla helt enkelt har haft en fördelning som till del har motsvarat respektive verksamhets storlek. Nedanstående tabell redovisar fördelningen efter fem genomförda Förenkla helt enkelt.

Verksamhet	Antal	Andel
Business Region Göteborg	202	11 %
Fastighetskontoret	191	12 %
Inköp och upphandling	91	6 %
Konsument och medborgarservice	60	4 %
Miljöförvaltningen	312	16 %
Räddningstjänsten Storgöteborg	162	9 %
Stadsbyggnadskontoret	496	26 %
Stadsledningskontoret	46	3 %
Tillståndsenheten	89	4 %
Trafikkontoret	132	7 %
Övriga	8	1 %
Politiker	53	3 %

Stadsledningskontorets utvärdering

Den utvärdering som stadsledningskontoret nu har genomfört har haft fokus på att kartlägga nyttan inom respektive förvaltning av inspirationsdagarna. På vilket sätt tar verksamheterna hand om och utvecklar de kunskaper som medarbetarna får på Förenkla helt enkelt?

En enkät har skickats till respektive direktör i de verksamheter som ingår i BRG:s styrgrupp för utveckling av företagsklimatet, se bilaga 2. Enkäten har kunnat besvaras skriftligt eller muntligt vid intervju. Alla utom trafikkontoret har besvarat enkäten.

Svaren pekar på att det finns ett behov av ett mer systematiskt arbete för utveckling av service och bemötande. Dessutom behöver förvaltningar och bolag ta hand om och

utveckla de kunskaper medarbetarna får på inspirationsdagen. Om inte medarbetarnas kunskaper kan spridas i den egna organisationen blir den långsiktiga nyttan med Förenkla helt enkelt tveksam.

Flera av verksamheterna pekar på ett behov av dels en långsiktig kontinuitet i BRG:s utbildning, men också på mer anpassade utbildningar för den egna organisationen. De verksamheter som har en egen kundtjänst, eller motsvarande funktion, ser inspirationsdagen som ett verktyg för personalens kompetensutveckling.

Flera verksamheter har genomfört, eller planerar att göra, en så kallad kundresa. Det är en arbetsmodell för att kartlägga vad en boende eller företagare möter under hanteringen av sitt ärende. Syftet är få ökad förståelse för kundens förväntningar och upplevelser, därigenom får verksamheten information som är underlag för utveckling av egna processer.

De förslag till förbättringar av Förenkla helt enkelt som verksamheterna lämnat är bland annat:

- Fler berättelser från företagare som kan bidra till att öka förståelsen för deras perspektiv, men också hur de uppfattar olika delar av stadens verksamheter.
- Verksamhetsanpassad utbildning.
- Förenkla helt enkelt steg 2, för dem som har deltagit tidigare.
- Tydligare beskrivning av näringslivets betydelse för stadens utveckling.
- Exempel från andra kommuner, hur de arbetar.

Pågående utvecklingsområden

Stadsledningskontoret har i budget 2020 ett utrymme på 5 mnkr för ”Företagsklimat” som kan användas för att stimulera genomförande av aktiviteter i verksamheterna i linje med de förslag vi lämnar i detta tjänsteutlåtande. Stadsledningskontoret har föreslagit BRG att de genom sin styrgrupp för företagsklimat tar fram förslag på åtgärder som kan genomföras under 2020.

Stadsledningskontoret konstaterar att inom flera områden pågår ett utvecklingsarbete. Flera av verksamheterna efterlyser en verksamhetsanpassad utbildning som har fokus på service och bemötande för de tjänstepersoner respektive förtroendevalda som har direkta företagarkontakter. Förvaltningen för konsument- och medborgarservice har nyligen utvecklat ett erbjudande med den inriktningen.

Former för inspirationsdagen behöver utvecklas så att det underlättar för, och motiverar, förtroendevalda att delta. Flertalet nämndpolitiker är fritidspolitiker vilket innebär att det kan vara svårt för dem att prioritera en utbildning som genomförs dagtid. Samtidigt finns det ett stort värde i att låta tjänstepersoner och förtroendevalda gemensamt diskutera dessa frågor. BRG har för närvarande ett uppdrag att föreslå hur inspirationsdagen kan utvecklas för att ge bättre möjligheter för förtroendevalda att kunna delta. Bolagets bedömning är att det kommer att kräva en budgetförstärkning med ca 500 tkr för att kunna genomföras.

Verksamheter som har kontakter med företagare bör genomföra en så kallad kundresa. Det är en metod för att kartlägga olika steg i en process, till exempel hanteringen av ett ärende. Genom den kan verksamheten identifiera var företagaren upplever brister i information eller stöter på problem. Den informationen blir ett viktigt underlag för att

kunna prioritera var, och vilken typ av, förbättringsåtgärder som kan genomföras inom verksamheten. Några verksamheter har genomfört detta och diskussion pågår inom BRG:s styrgrupp företagsklimat att genomföra det i ytterligare verksamheter med hjälp av de pengar stadsledningskontoret har i år för utveckling av företagsklimatet.

Miljöförvaltningen genomför internutbildning av sina handläggare i ”motiverande samtal” som är en dialogform som bygger på aktivt lyssnande och öppna frågor för att hitta företagarens egna drivkrafter till förändring. Förvaltningens erfarenheter från denna utbildning är mycket goda och metoden kan användas i andra verksamheter.

Utöver de renodlade insatserna med fokus på kompetensutveckling, bör verksamheterna ha ett systematiskt utvecklingsarbete för service och bemötande. Det kan till exempel innebära interna forum för avstämning av utveckling av dessa frågor, etablering av en särskild kundkontakt eller kundtjänst, regelbundna egna NKI-mätningar. Några verksamheter har redan etablerat detta, till exempel stadsbyggnadskontoret och miljöförvaltningen.

I BRG:s nuvarande styr- respektive arbetsgrupp för företagsklimat ingår inte alla verksamheter som har företagskontakter. Orsaken är att grupperna bildades utifrån ett avgränsat uppdrag 2012. Idag omprövas detta och samtliga verksamheter som har företagskontakter, inte bara inom ramen för myndighetsutövning, behöver engageras. En sådan diskussion har startat i styrgruppen med utgångspunkt från handlingsplanen till det näringslivsstrategiska programmet.

Förslag på utvecklingsområden

Stadsledningskontoret ser också några möjliga utvecklingsområden. Utöver det erbjudande om verksamhetsanpassad utbildning i bemötande som konsument- och medborgarservice kan erbjuda idag, behöver det utvecklas olika former av verksamhetsanpassad utbildning, exempelvis work-shopbaserade utbildningar, webbaserad utbildning eller e-learning. Det bör finnas en variation eftersom verksamheterna i varierande grad har möjlighet att låta hela eller delar av personalen delta samtidigt på en utbildning. För närvarande finns inget sådant verktyg i staden.

Inspirationsdagen kan kompletteras med en Förenkla helt enkelt, steg 2, som i så fall ska anpassas och rikta sig till dem som har arbetat en tid i staden, och/eller har deltagit på den första Förenkla helt enkelt. BRG har för närvarande ett uppdrag att föreslå hur inspirationsdagen Förenkla helt enkelt kan utvecklas.

Göteborgs Stad behöver ta fram en vägledning till samtliga verksamheter hur de bör säkerställa att de i sin interna introduktion av nyanställda har med information om hur verksamheten arbetar med utveckling av service och bemötande. Det ska naturligtvis omfatta kontakterna med alla målgrupper, men särskilt kontakter med företagare är viktiga i de verksamheter som har direktkontakt dem.

Med en ökad insikt och förståelse för den egna rollen i ett större sammanhang, blir också möjligheten att lämna korrekt och relevant information till företagaren bättre. BRG:s deltagarutvärderingar av Förenkla helt enkelt visar att det finns ett stort intresse att få mer information om hur andra verksamheter i staden arbetar med företagsärenden. Det skulle kunna ske genom exempelvis ökade möjligheter att genomföra ”jobbskuggning-för-en-dag” inom staden.

Stadsledningskontorets bedömning

Stadsledningskontoret bedömer att det finns förutsättningar för en utveckling av Förenkla helt enkelt. Flera verksamheter har ett systematiskt utvecklingsarbete med fokus på service och bemötande, det finns också ett intresse från dem som arbetar med företagsärenden att få mer kunskap hur andra verksamheter arbetar med motsvarande frågor.

De förslag till utvecklingsområden som stadsledningskontoret föreslår, bör vara utgångspunkten för det fortsatta arbetet inom BRG:s styrgrupp för utveckling företagsklimatet. Där ingår idag merparten av de verksamheter i staden som har företagskontakter. BRG ska utöka styrgruppen med övriga verksamheter som har företagskontakter men inte ingår idag.

Stadsledningskontoret har inom kommunstyrelsens budget för 2020 en budgetpost för "Företagsklimat" på 5 mnkr. En del av dessa medel kan användas för att underlätta för förvaltningarna att påbörja åtgärder i linje med stadsledningskontorets förslag. Stadsledningskontoret har föreslagit BRG att inom ramen för styrgruppen för företagsklimat ta fram förslag på lämpliga aktiviteter som kan genomföras under 2020.

Magnús Sigfússon

Direktör Stadsutveckling

Eva Hessman

Stadsdirektör



§ 856 0389/19

Redovisning av uppdrag om översyn av kommunala regler i syfte att förenkla för företag

Beslut

Enligt yrkande från M, L och C:

Stadsledningskontoret får i uppdrag att utvärdera Business Region Göteborgs utbildning Förenkla helt enkelt och återkomma med förslag på utvecklingsområden.

Kommunstyrelsen tillstyrker yrkande från M, L och C den 31 oktober 2019 och föreslår att kommunfullmäktige beslutar:

1. Redovisning av uppdrag att göra en översyn av kommunens regler i syfte att förenkla och förbättra antecknas.
2. Kommunfullmäktiges uppdrag i budget 2019 att ge kommunstyrelsen i uppdrag att göra en översyn av kommunens regler i syfte att förenkla och förbättra för företag, förklaras fullgjort.
3. Nämnden för konsument- och medborgarservice får, i samverkan med övriga berörda nämnder, i uppdrag att leda det fortsatta utvecklingsarbetet med att samla och samordna stadens information till företagare med fokus på information om olika regler och styrdokument som berör företagare. Inom ramen för detta arbete ska nämnden även, i samverka med övriga berörda nämnder och styrelser, medverka till att skapa förutsättningar för ett ökat antal e-tjänster för företagare.
4. Business Region Göteborg får i uppdrag att inom ram utvidga utbildningen Förenkla helt enkelt till att också omfatta kompetensutveckling av tjänstepersoner som har företagskontakter, inklusive politiker, med fokus på utveckling av service och bemötande.

Tidigare behandling

Bordlagt den 23 oktober 2019, § 751 och den 6 november 2019, § 806.

Handlingar

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande den 23 september 2019.

Yrkande från M, L och C samt särskilt yttrande från KD den 31 oktober 2019.

Yttrande från SD den 15 oktober 2019.

Yrkanden

Helene Odenjung (L), Jonas Attenius (S) och Karin Pleijel (MP) yrkar bifall till yrkande från M, L och C den 31 oktober 2019.

Daniel Bernmar (V) yrkar bifall till stadsledningskontorets förslag.



§ 856 forts

Propositionsordning

Ordföranden Axel Josefson (M) ställer propositioner på yrkandena och finner att Helene Odenjungs m fl yrkande bifallits.

Protokollsanteckningar

Elisabet Lann (KD) antecknar som yttrande en skrivelse från den 31 oktober 2019.

Jörgen Fogelklou (SD) antecknar som yttrande en skrivelse från den 15 oktober 2019.

Protokollsutdrag skickas till

Stadsledningskontoret

Skrivelse nr 190 till kommunfullmäktige

Utvärdering och utvidgning av Förenkla helt enkelt

Kommunstyrelsen fick i budget 2019 i uppdrag att göra en översyn av kommunens regler i syfte att förenkla och förbättra för företag. När uppdraget redovisades i kommunstyrelsen fick stadsledningskontoret i uppdrag att utvärdera Business Region Göteborgs utbildning Förenkla helt enkelt och återkomma med förslag på utvecklingsområden (2019-11-20 §856).

I kommunfullmäktige beslutades därefter att Business Region Göteborg AB (BRG) får i uppdrag att inom ram utvidga utbildningen Förenkla helt enkelt till att också omfatta kompetensutveckling av tjänstepersoner som har företagskontakter, inklusive politiker, med fokus på utveckling av service och bemötande (2019-11-21 §27).

Sedan 2013 har BRG genomfört inspirationsdagar på temat "Förenkla helt enkelt" vid fem tillfällen. Sammanlagt har dagarna haft cirka 1400 deltagare. BRG har i samband med varje tillfälle genomfört en deltagarutvärdering som utgör underlag i ovan beskrivna uppdrag.

Som ett komplement till detta underlag, genomför nu stadsledningskontoret och BRG gemensamt en utvärdering av utbildningen Förenkla helt enkelt. Utvärderingen ska dels kartlägga vilka effekter utbildningen har haft för berörda verksamheter, dels identifiera de behov som medverkande förvaltningar har av kompetensutveckling inom bemötande och service riktat till näringslivet.

Du får detta brev i din egenskap som representant i BRG:s styrgrupp för arbetet med utveckling av företagsklimatet. Du kan välja att, med utgångspunkt från bifogade frågor, återkomma skriftligt med dina svar. Det går lika bra att boka ett möte då vi tar ett samtal kring detta. Vi skulle uppskatta om vi kan få din återkoppling senast fredag den 7 februari.

Med vänliga hälsningar

Lars Ekberg
Planeringsledare

Stadsledningskontoret, stadsutveckling

Kajsa Dahlsten
Processledare Företagsklimat

Business Region Göteborg AB

Utvärdering och utvidgning av Förenkla helt enkelt – Frågor

Kontaktperson:

Kontaktuppgifter:

Förvaltning / Verksamhet:

Del 1 Utvärdering

1. På vilket sätt informerar ni inom din förvaltning/bolag om inspirationsdagen Förenkla helt enkelt?
2. Vilka tjänstepersoner får delta?
3. Vem fattar beslut om deltagande?
4. Ställs några krav på deltagarna, t ex återkoppling till övriga medarbetare efter inspirationsdagen?
5. Genomförs några uppföljande möten internt i organisationen efter inspirationsdagen, t ex diskussion kring hur lärdomarna ska användas för att utveckla den egna verksamheten?
6. Vem har i så fall det ansvaret, enhetschef/avdelningschef/områdeschef?
7. Hur informeras nämndledamöterna om inspirationsdagen?
8. På vilket sätt följer ni upp hur kvaliteten på service och bemötande utvecklas i de delar av verksamheten som har haft tjänstepersoner som deltagit på inspirationsdagen Förenkla helt enkelt?
9. När ni arbetar med utveckling av service och bemötande, vilka andra verksamheter/organisationer/kommuner jämför ni er med?
10. Har ni utbyte med andra verksamheter i staden eller i andra kommuner kring utveckling av service och bemötande?
11. Vilken effekt bedömer du att inspirationsdagen Förenkla helt enkelt har haft för er verksamhet?

Del 2 Behovsinventering och utveckling

1. Har du några förslag på hur inspirationsdagen Förenkla helt enkelt kan utvecklas?
2. Vilket innehåll i nuvarande upplägg av inspirationsdagen förtjänar särskilt fokus respektive saknas?
3. Hur många tjänstepersoner som har företagskontakter bedömer du skulle omfattas av en utvidgad inspirationsdag?
4. Förutsatt att alla berörda tjänstepersoner inte kan lämna sitt ordinarie arbete vid ett och samma tillfälle; hur många alternativa tillfällen skulle behövas för att samtliga ska kunna delta?
5. Med vilken frekvens bör inspirationsdagen arrangeras? (2 ggr/år, 1 ggr/år, vartannat år)
6. Hur kan vi säkerställa en högre närvaro av politikerna i er nämnd?
7. Vilka andra komponenter/moduler skulle vara av nytta för förvaltningen utöver den mer allmänt hållna inspirationsdagen? (t ex renodlade utbildningar, skraddarsydda workshops på respektive förvaltning, e-learningkoncept, etc)
8. Har du något övrigt att tillägga angående kompetensutveckling i service och bemötande?