

2020-04-14

Överförmyndarnämnden

Sammanställning av enkätundersökning bland ställföreträdare 2014-2020

Ärendebeskrivning

Under januari 2014 sände överförmyndarförvaltningen ut en enkät till samtliga ställföreträdare, det vill säga gode män, förvaltare och förmyndare. Syftet var att göra en uppföljning av gode mäns och förvaltares uppfattning beträffande förvaltningens bemötande, tillgänglighet, kompetens, service, stöd och utbildningar. Motsvarande enkät sändes ut i november 2015 men då enbart till gode män och förvaltare då 2014 års undersökning visat att få förmyndare svarat och de som svarat i flera fall angivet att de inte hade någon kontakt med överförmyndarförvaltningen. I november 2017 sändes en ny enkät ut till gode män och förvaltare. Motsvarande utskick gjordes i december 2020. Dessa undersökningar utgör ett led i internkontrollen samt en uppföljning av ett av målen i 2020 års aktivitetsplan för överförmyndarnämnden, målet att 95 procent av ställföreträdarna skall anse förvaltningen ger god service.

Bilagt denna handling finns en sammanställning av enkätundersökningarnas resultat under åren 2014-2020.

Förslag

Undertecknad föreslår överförmyndarnämnden besluta att godkänna sammanställningen av enkätundersökning bland ställföreträdare 2014-2020.

Anders I Andersson
Kanslichef

Adress:

Gruvstugutorget
Ljusnarsbergs kommun
714 80 Kopparberg

Telefon:

0580-804 20
0580-804 21
0580-804 23

E-post:

overformyndarnamnden@
ljusnarsberg.se

Fax:

0580-718 30

2021-04-14

Sammanställning av enkätundersökning inom överförmyndarförvaltningen

1 Inledning

Under januari 2014 sände överförmyndarförvaltningen ut en enkät till samtliga ställföreträdare, det vill säga gode män, förvaltare och förmyndare. Syftet var att göra en uppföljning av gode mäns och förvaltares uppfattning beträffande förvaltningens bemötande, tillgänglighet, kompetens, service, stöd och utbildningar. Motsvarande enkät sändes ut i november 2015 men då enbart till gode män och förvaltare då 2014 års undersökning visat att få förmyndare svarat och de som svarat i flera fall angivet att de inte hade någon kontakt med överförmyndarförvaltningen. I november 2017 sändes en ny enkät ut till gode män och förvaltare. Motsvarande enkät sändes ut i december 2020 till gode män och förvaltare i samband med att handlingar rörande årsräkning för 2020. Denna undersökning skulle utgöra ett led i internkontrollen samt en uppföljning av ett av målen i 2020 års aktivitetsplan för överförmyndarnämnden, målet att 95 procent av ställföreträdarna skall anse förvaltningen ger god service.

Nedan följer en enkel sammanställning av enkätundersökningarnas resultat 2014, 2015, 2017 och 2020. Sammanställningen består av, utöver resultaten, reflektioner över resultaten. Huvudansvarig för enkätundersökningen och denna sammanställning inklusive text, är undertecknad, arbetet med undersökningen och sammanställningen har dock genomförts med hjälp av överförmyndarhandläggarna och administrativ personal i Ljusnarsbergs kommun.

2 Resultat, reflektioner och åtgärder

Nedan följer en resultatsammanställning per område och fråga samt de reflektioner som gjorts med anledning av resultaten. I sammanställning betraktas svarsalternativen *Instämmer helt* och *Instämmer till stora delar* som positiva svar medan svarsalternativen *Instämmer endast delvis* och *Instämmer inte alls* som negativa.

2.1 Svarsfrekvens

Sammantaget sändes 2014 449 enkäter ut varav 246 besvarades, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 54,8 procent. 2015 sändes 332 enkäter ut och antalen inkomna svar var 225, det vill säga 67,3 procent. I 2017 års undersökning sändes 333 enkäter ut varav 238 inkom vilket medför en svarsfrekvens på 71,5 procent. Beträffande 2020 års undersökning sändes ut 338 enkäter varav 106 svar inkom, en svarsfrekvens på 31,4 procent.

Noterbart är att svarsfrekvensen är betydligt lägre 2020, vilket givetvis gör detta års resultat ännu osäkrare. Här bör i framtiden övervägas om det är lämpligt att sända ut enkäter i samband med handlingar rörande årsräkningar.

2.2 Bakgrundsresultat

Min/Mina huvudman/huvudmän bor i

Kommun	2014		2015		2017		2021	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Hällefors	49	19,9	35	15,6	33	13,9	12	11,3
Lindesberg	86	35,0	84	37,3	102	42,9	46	43,4
Ljusnarsberg	30	12,2	24	10,7	26	10,9	9	8,5
Nora	61	24,8	44	19,6	64	26,9	27	25,5
Annan kommun	2	0,8	4	1,8	5	2,1	0	0,0
Mer än en kommun	13	5,3	33	14,7	7	2,9	12	11,3
Ej svar	5	2,0	1	0,4	1	0,4	0	0,0
Summa	246	100,0	225	100,0	238	100,0	106	100,0

Fördelningen av huvudmännens bostadsort mellan medlemskommunerna har en förskjutning i att andelen svar rörande Lindesberg kommun ökat medan Hällefors och Ljusnarsbergs kommuner har minskat.

2.3 Bemötande

Jag anser att jag får ett bra bemötande när jag är i kontakt med överförmyndarförvaltningen

Svarsalternativ	2014		2015		2017		2021	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Instämmer helt	183	74,4	167	74,2	149	62,6	87	82,1
Instämmer till stora delar	44	17,9	46	20,4	66	27,7	16	15,1
Instämmer enbart delvis	4	1,6	7	3,1	17	7,1	0	0,0
Instämmer inte alls	6	2,4	2	0,9	1	0,4	1	0,9
Ej svar	9	3,7	3	1,3	5	2,1	2	1,9
Summa	246	100,0	225	100,0	238	100,0	106	100,0

Andelen positiva svar 2020 är 97,2 procent vilket tillsammans med att det endast är ett negativt svar är ett uppseendeväckande resultat. 2020 års resultat är det bästa av de fyra redovisade åren och är i paritet med 2015 års resultat och därmed förhoppningsvis ett tecken på en positiv trend.

De positiva svaren 2014 var 92,3 procent, 2015 94,7 procent och 2017 90,3 procent. En glidning kan ses 2020, andelen svar i kategorin Instämmer helt har ökat markant.

2.4 Tillgänglighet

Jag anser att det är god tillgänglighet till överförmyndarförvaltningen.

Svarsalternativ	2014		2015		2017		2021	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Instämmer helt	83	33,7	55	24,4	58	24,4	47	44,3
Instämmer till stora delar	116	47,2	90	40,0	93	39,1	41	38,7
Instämmer enbart delvis	21	8,5	50	22,2	59	24,8	14	13,2
Instämmer inte alls	9	3,7	24	10,7	19	8,0	2	1,9
Ej svar	17	6,9	6	2,7	9	3,8	2	1,9
Summa	246	100,0	225	100,0	238	100,0	106	100,0

Även här är resultaten i 2020 års undersökning bättre än tidigare års. Av de fyra åren har 2014 och 2020 80,9 respektive 83,0 positiva svar medan 2015 och 2017 visar på 64,4 procents positiva svar samt 63,5 procents positiva svar. Sedan 2017 har ställföreträdare informerats om att de kan maila överförmyndarnämndens officiella e-postbrevlåda med önskemål om att överförmyndarförvaltningen skall kontakta dem. Detta kan vara en förklaring till att tillgängligheten upplevs som bättre 2020 än 2015 och 2017.

2.5 Kompetens

Jag anser att kompetensen är god inom överförmyndarförvaltningen.

Svarsalternativ	2014		2015		2017		2021	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Instämmer helt	142	57,7	115	51,1	96	40,3	70	66,0
Instämmer till stora delar	76	30,9	84	37,3	99	41,6	29	27,4
Instämmer enbart delvis	9	3,7	14	6,2	18	7,6	3	2,8
Instämmer inte alls	3	1,2	2	0,9	9	3,8	1	0,9
Ej svar	16	6,5	10	4,4	16	6,7	3	2,8
Summa	246	100,0	225	100,0	238	100,0	106	100,0

Samtliga fyra år har andelen positiva svar varit stort i detta påstående, dock störst andel i 2020 års undersökning.

2.6 Service

Jag anser att servicen är god inom överförmyndarförvaltningen.

Svarsalternativ	2014		2015		2017		2021	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Instämmer helt	137	55,7	94	41,8	84	35,3	73	68,9
Instämmer till stora delar	77	31,3	79	35,1	91	38,2	23	21,7
Instämmer enbart delvis	14	5,7	32	14,2	42	17,6	7	6,6
Instämmer inte alls	4	1,6	13	5,8	12	5,0	1	0,9
Ej svar	14	5,7	7	3,1	9	3,8	2	1,9
Summa	246	100,0	225	100,0	238	100,0	106	100,0

Mellan åren 2014 och 2017 fanns det en negativ trend i det att andelen positiva svar minskade för varje undersökning. Denna trend avbröts i 2020 års undersökning där andelen positiva svar uppgår till 90,6 procent, högst av alla fyra undersökningar. En markant förbättring har inträffat sedan 2017 års undersökning, andelen svar Instämmer helt har ökat från 2017 till 2020 med 33,6 procentenheter. Dock uppnås inte 2020 års mål om att minst 95 procent av ställföreträdarna skall anse servicen vara god.

2.7 Stöd

Jag anser att jag får stöd när jag kontaktar överförmyndarförvaltningen.

Svarsalternativ	2014		2015		2017		2021	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Instämmer helt	149	60,6	129	57,3	112	47,1	80	75,5
Instämmer till stora delar	67	27,2	66	29,3	76	31,9	19	17,9
Instämmer enbart delvis	8	3,3	20	8,9	25	10,5	1	0,9
Instämmer inte alls	6	2,4	2	0,9	9	3,8	2	1,9
Ej svar	16	6,5	8	3,6	16	6,7	4	3,8
Summa	246	100,0	225	100,0	238	100,0	106	100,0

Här kan noteras ett mycket mer positivt resultat 2020 än övriga år, inte enbart för att andelen positiva svar är störst 2020, 93,4 procent, utan även utifrån fördelningen av de positiva svaren, det mest positiva svaret, Instämmer helt, har 75,5 procent av de svarande angivet, vilket är 28,4 procentenheter bättre än 2017.

2.8 Utbildning

Jag anser att utbildningen för gode män/förvaltare är bra.

Svarsalternativ	2014		2015		2017		2021	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Instämmer helt	76	30,9	64	28,4	62	26,1	42	39,6
Instämmer till stora delar	83	33,7	76	33,8	73	30,7	29	27,4
Instämmer enbart delvis	25	10,2	34	15,1	42	17,6	8	7,5
Instämmer inte alls	9	3,7	17	7,6	24	10,1	7	6,6
Ej svar	53	21,5	34	15,1	37	15,5	20	18,9
Summa	246	100,0	225	100,0	238	100,0	106	100,0

Beträffande utbildningen är andelen positiva svar tämligen lika i samtliga fyra undersökningar, 2014 64,6 procent, 2015 62,2 procent, 2017 56,8 procent och 2020 67,0 procent. Även här är andelen mest positiva svar. Här skall noteras att det alla fyra år varit en relativt stor andel svar i kategorin Ej svar. Svaret Instämmer helt är mest frekvent 2020. Detta kan förefalla en aning märkligt att 2020 års resultat är bäst av de fyra åren då frekvensen av utbildningar 2020 varit lägre än tidigare år med anledning av coronapandemin.

2.9 Övriga synpunkter

Övriga synpunkter framkommit i 26 av 2020 års enkät svar. Flertalet av dessa avser positiva omdömen rörande överförmyndarförvaltningen. Några har kommenterat att de ej kan ta ställning till utbildningens kvalitet då de ej varit med på någon utbildning. Därtill finns kommentarer och önskemål rörande utbildningens innehåll och utformning. Likt tidigare år har några önskemål om mer telefontider. Av några kommentarer kan konstateras att överförmyndarnämndens och överförmyndarförvaltningens roll, det vill säga som tillsynsmyndighet, inte är känd för alla ställföreträdare, vilket gör att deras önskemål om service från överförmyndarförvaltningen inte är realistisk.

2.10 Överväganden

I sammanställningen av 2017 års enkätundersökning angavs att följande skulle övervägas:

1. Införande av möjligheten att maila överförmyndarförvaltningen och be denna ringa upp. På detta vis skulle förhoppningsvis behovet från ställföreträdare av telefonkontakt kunna förbättras.
2. I samband med vårens inledande arbete med granskning av årsräkningar, skall övervägas om ytterligare hjälp kan tas av administrationen inom Ljusnarsbergs kommun. Vidare skall den sedan i höstas införda arbetsrutinen med att överförmyndarhandläggarna avsätter hela onsdagarna till att granska årsräkningar införas under hela året. På det vis hoppas på en snabbare granskning av årsräkningar.

3. Införa ett enkelt och ej för arbetsbelastande sätt att ge kvitto på inlämnade årsräkningar.
4. Möjligheterna att årsräkningar i respektive medlemskommuns kommunhus samt huruvida en större närvaro i samtliga medlemskommuner under februari månad från överförmyndarhandläggarna är möjlig skall ses över.
5. Översyn skall göras av vilka blanketter och vilken information som finns på Ljusnarsbergs kommun webbplats angående överförmyndarverksamheten och kompletteringar skall övervägas.
6. Införande av digitala tjänster skall undersökas.
7. Genomförande av digital utbildning.
8. Från och med 2018 skall antalet nyhetsblad utökas från två till fyra per år. På detta vis kan förhoppningsvis överförmyndarnämnden och förvaltningen nå snabbare fram med information och de befintliga nyhetsbladen bli mer kortfattade.

En uppföljning av dess övervägande kan anges enligt följande:

1. Genomfört.
2. Genomfört, ytterligare hjälp har ännu inte tagits av Ljusnarsbergs kommuns administration.
3. Genomfört.
4. Genomfört.
5. Genomfört men är en kontinuerlig arbetsuppgift.
6. Digitala tjänster kan ej erbjudas, dock ingår överförmyndarförvaltningen med en representant i Ljusnarsbergs kommuns webbgrupp vilken avser att under 2021 införa några digitala tjänster. Inköp av nytt datasystem 2020 till överförmyndarförvaltningen möjliggör detta.
7. Kommer att genomföras under 2021. Utbildningen avslutas med ett slutprov.
8. Genomfört 2018 och 2019, dock ej 2020 då bland annat coronapandemin innebar att det ej gavs ut fyra nyhetsblad utan endast ett nyhetsblad.

Utifrån resultaten i 2020 års enkätundersökning skall följande övervägas:

1. Införandet av digitala tjänster. Trots att detta inte direkt uttrycks i svaren i enkätundersökningen skulle detta innebära en ökad service till ställföreträdare samt underlätta överförmyndarhandläggarnas arbete.
2. Uppföljning skall ske av införandet av digital utbildning. En fördel med införandet torde vara att utbildningen kan genomföras den tidpunkt som passar ställföreträdaren bäst.
3. Åter utkomma med fyra nyhetsblad per år.
4. Ytterligare informera ställföreträdarna om att de kan maila till överförmyndarnämndens officiella e-postbrevlåda med önskemål om att överförmyndarförvaltningen kontaktar dem, detta ökar överförmyndarförvaltningens tillgänglighet.

5. Informationsinsatser måste göras till både ställföreträdare och tjänstepersoner i medlemskommunerna om vilka uppdrag som överförmyndarnämnden och överförmyndarförvaltningen har samt vad som åligger en ställföreträdare och vad som inte åligger en ställföreträdare. Det är inte enbart genom enkätundersökningen utan framför allt genom de frågeställningar som kommer till överförmyndarförvaltningen som det framgår tydligt att det finns en stor okunskap om såväl överförmyndarnämndens, överförmyndarförvaltningens och ställföreträdarnas uppdrag, vilket skapar missförstånd och i vissa fall irritation. En avgörande information som måste klargöras är att god man är den näst sista åtgärden och förvaltare den sista åtgärden som skall vidtas för en person, båda åtgärderna innebär ett stort intrång i den personliga integriteten varför dessa inte skall tillgripas lättvindigt. Innan dessa blir aktuella skall samtliga övriga alternativ övervägas och undersökas. Likaledes måste det framstå klart för samtliga att det är domstolar som beslutar om ställföreträdarskap, inte överförmyndarnämnden eller överförmyndarförvaltningen, och för domstolens beslut krävs läkarintyg som legitimerar ett ställföreträdarskap.
6. Vid framtida enkätundersökning skall övervägas metodval vad gäller främst tidpunkt, tillfälle och form av utskick av enkäten. Här skall även övervägas om enkätundersökningen skall genomföras digitalt.

2.11 Avslutning

Avslutningsvis skall konstateras att 2020 varit ett särskilt år med tanke på coronapandemin och i skrivande stund är det osäkert hur detta kommer att utveckla sig i framtiden. Detta förhindrar dock inte att överförmyndarnämnden och överförmyndarförvaltningen avser utveckla sin verksamhet. Avsikten är även att fortsätta med att genomföra samma enkätundersökning med ett antal års mellanrum för att skapa en tidsserie av resultat.

Anders I Andersson
Kanslichef

