



---

# Årsbokslut 2019

## Överförmyndarnämnden

## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Verksamhetens uppdrag</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Hänt i verksamheten 2019</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Måluppfyllelse under 2019</b> .....	<b>4</b>
3.1	Bästa utveckling för alla.....	5
3.2	Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka.....	6
3.3	Stark och balanserad tillväxt.....	7
3.4	Maximalt värde för skattepengarna.....	7
<b>4</b>	<b>Ekonomiskt resultat</b> .....	<b>8</b>

## Bilagor

*Bilaga 1: Kopia av Sjukfrånvarostatistik T3 2019 Överförmyndarenheten*

## **I Verksamhetens uppdrag**

Överförmyndarnämnden fullgör kommunens uppgifter inom överförmyndarverksamheten. Nämndens uppdrag är att se till att de nackabor som inte själva kan ta tillvara sin rätt på grund av exempelvis sjukdom eller låg ålder snabbt får korrekt stöd av kompetenta gode män eller förvaltare. Nämnden verkar således för att det finns gode män och förvaltare, erbjuder dem kunskapsutbyte och information som är väsentlig för uppdraget samt tillsyn hur de utför uppdraget.

## **2 Hänt i verksamheten 2019**

### **Sammanfattning**

Överförmyndarnämnden bidrar positivt till måluppfyllelsen för kommunens övergripande mål genom att uppvisa fortsatt goda resultat överlag. Genom ett systematiskt angreppssätt i både utveckling och uppföljning säkerställs ständiga förbättringar i samtliga verksamhetsdelar och positiva trender för nyckeltalen.

### **Avtalssamverkan med Värmdö och Vaxholm**

Den 1 december 2019 inleddes avtalssamverkan kring gemensam organisation för överförmyndarverksamhet med Värmdö och Vaxholms kommuner. Den gemensamma organisationen har sitt säte i Nacka och leds av enhetschefen för överförmyndarenheten. Avtalskommunerna har en gemensam utmaning med ökad befolkning inom gruppen äldre. Genom avtalet ökar möjligheten att begränsa kostnadsutvecklingen och att utveckla organisationen för att möta det ökade behovet av gode män och förvaltare. Samarbetet bidrar också till en minskad sårbarhet och minskad risk för kvalitetsbrister, förenkla myndighetskontakter samt underlätta rekrytering av nya gode män och förvaltare. Den första månaden präglades samverkan av administration i samband med verksamhetsövergången, till exempel migrering av digitala akter, hantering av fysiska akter och rekrytering av handläggare.

### **God man inom två månader**

Nämnden har för första gången uppnått det högt ställda målet att den som behöver god man ska kunna få det inom två månader. För detta krävs goda rutiner och bra samverkan både externt och internt. Dock är tingsrätten långsam i sin handläggning och dröjer ofta med det slutliga beslutet. Enheten har inlett samtal med tingsrätten för att få ett bättre och snabbare flöde kring besluten om god man.

### **Presentation av verksamhet**

Föreningen Sveriges Överförmyndare ordnar årligen studiedagar för tjänstemän och politiker. I år hölls studiedagarna i Karlstad med cirka 550 deltagare. Enhetschef Ann-Charlotte Oetterli inledde dagarna med en föreläsning om Nackas överförmyndarverksamhets framgångssaga. Föreläsningen gav inspiration till många andra verksamheter i landet.

### **Samverkan**

Överförmyndarenheten har under 2019 satsat på att öka förståelsen för gode mannens uppdrag och vikten av intern samverkan mellan handläggare i olika processer i kommunen. Exempelvis har Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare, RFS, hållit en föreläsning riktad till kommunens tjänstemän som i sitt arbete kommer i kontakt med, och på olika sätt samverkar med, gode män kring personer med psykisk funktionsnedsättning.

### 3 Måluppfyllelse under 2019

#### Omvärldsbevakning

Länsstyrelserna har på uppdrag av regeringen tagit fram nationella riktlinjer gällande granskning för överförmyndare. Det har inte tidigare funnits några riktlinjer för ändamålet. Granskningen i Nacka överensstämmer väl med riktlinjerna.

Statskontoret har gjort en utvärdering som visar att länsstyrelsernas samordning behöver förbättras och det föreslås att regeringen ger en av de sju länsstyrelserna i uppdrag att vara samordningsmyndighet inom området. Statskontoret föreslår också att myndigheten ska utfärda föreskrifter för överförmyndarnas tillsyn.

Ett efterlängtat kommittédirektiv, Dir. 2019:44, kom i juli 2019. En särskild utredare ska se över reglerna om gode män och förvaltare. Översynen syftar bland annat till att förbättra tillsynen på området, skapa bättre förutsättningar för att kompetenta personer ska ställa upp som ställföreträdare och stärka enskildas ställning och skydd.

#### Kommunjämförelse

Länsstyrelsen sammanställer statistik för landets överförmyndare. Tillgänglig statistik i januari 2020 rör utfall för 2018. Tabellen visar utfall för Nacka och de av jämförelsekommunerna som inte ingår i gemensam överförmyndarnämnd med andra kommuner.

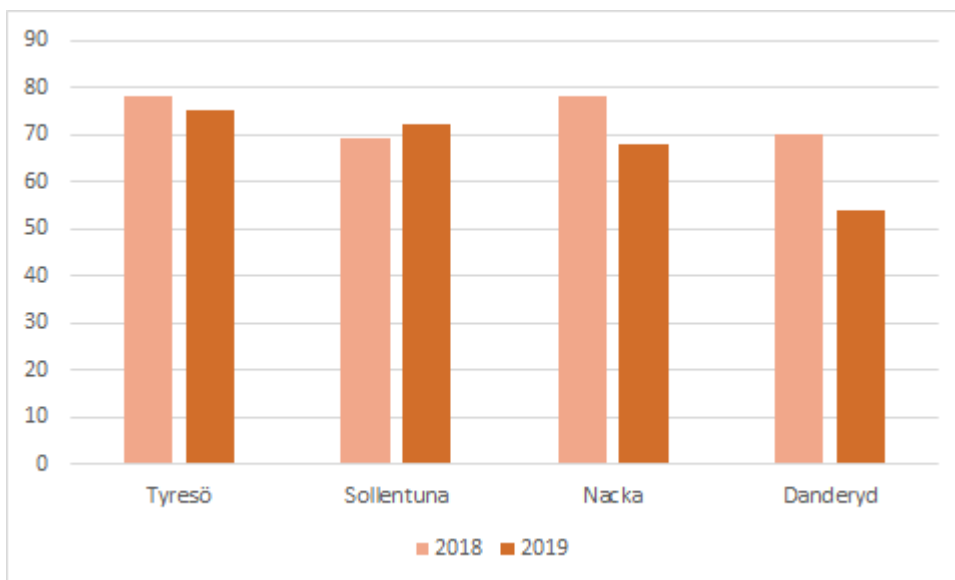
Tabell 1: Statistik för överförmyndarnämnder 2018

Kommun år 2018	Danderyd	Nacka	Solna	Täby
Tjänster i årsarbetstid (antal)	2,6	6,75	4	2,75
Ställföreträdarskap (antal)	341	1030	634	825
Ställföreträdaruppdrag för vilka arvode inte tas ut (antal)	104	216	120	155
Ställföreträdare som entledigas (antal)	5	70	38	30
Överförmyndarens totalkostnad per ställföreträdarskap (kr)	10782	8860	11575	4886
Överförmyndarens totalkostnad per kommuninvånare (kr)	110	88	90	56
Överförmyndarens totalkostnad för beslutade arvoden (tkr)	1409	6080	5036	4189
Huvudmännens andel av totalkostnaden för ställföreträdarnas arvode (%)	59	52	56	56
Kommunens andel av totalkostnaden för ställföreträdarnas arvode (%)	41	48	44	44
Granskade redovisningshandlingar (antal)	326	790	927	747
Redovisningshandlingar som granskats med anmärkning (antal)	5	12	1	19
Anmärkningar från Länsstyrelsen vid årlig inspektion (antal)	uppgift saknas	1	1	5

För att dra rättvisande slutsatser vid jämförelser av kvalitet och kostnader mellan kommunerna behöver hänsyn tas till utfallet för samtliga faktorer ovan. Nacka kommun står till exempel för en större del av arvodet till ställföreträdarna än jämförelsekommunerna, vilket påverkar utfallet för Nacka negativt vid jämförelse av totalkostnader. Hög andel entlediganden samt lågt antal anmärkningar från Länsstyrelsen kan vara en indikation på hög kvalitet i verksamheten.

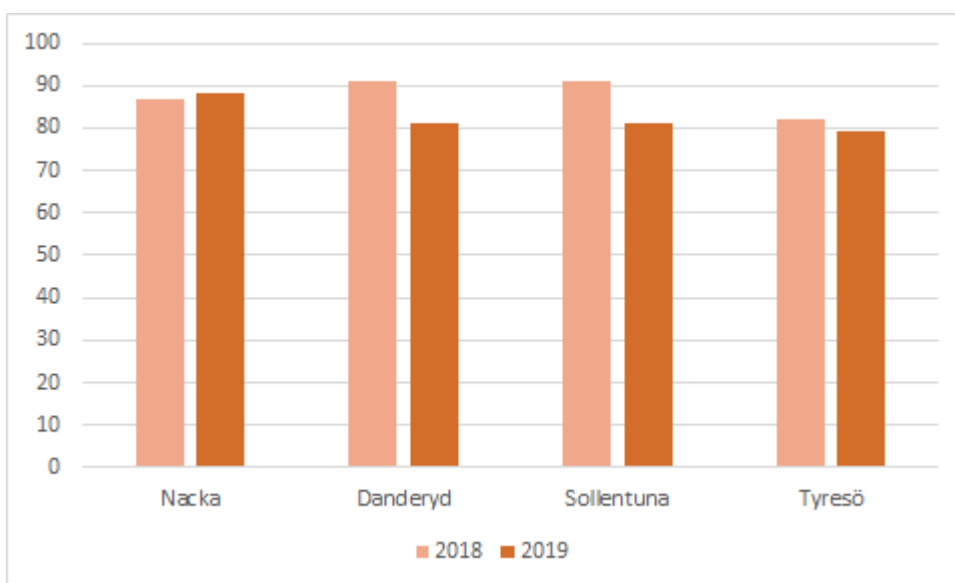
#### Nöjd-kund-index (NKI)

Sex överförmyndarnämnder som representerar tretton olika kommuner genomför årligen en gemensam kundenkät. Resultatet för enkätens frågor om övergripande kundnöjdhet presenteras här för de av jämförelsekommunerna som ingår i någon av de sex överförmyndarnämnderna.



Figur 1: Andelen huvudmän som är nöjda med hur ställföreträdaren utför sitt uppdrag.

Nacka faller från en topp-placering under 2018 till en sämre nivå under 2019. Det är svårt att identifiera tydliga orsaker till detta i enkätutfallet, men en skillnad mellan åren är andelen huvudmän som fått hjälp av anhöriga att fylla i enkäten. Ökad information till, och dialog med, anhöriga planeras därför.



Figur 2: Andelen ställföreträdare som är nöjda med servicen från överförmyndarenheten.

Kommunens ställföreträdare är i högre grad nöjda med servicen än i jämförelsekommunerna och resultatet ökar mellan åren till skillnad mot i övriga kommuner. Resultatet beror sannolikt på de insatser för ökad service till ställföreträdare som genomförts under 2018 och 2019.

### 3.1 Bästa utveckling för alla

#### **Alla verkar utifrån huvudmannens fokus. God service i allt som görs.**

Överförmyndarnämndens huvuduppdrag är att huvudmän har en god man eller förvaltare som fullgör sitt uppdrag med huvudmannens bästa i fokus. För att säkra den framtida tillgången på gode män behövs aktivt arbete med god service över tid och marknadsföring av överförmyndarverksamheten



och gode mans-uppdraget.

## Ökad nöjdhet hos ställföreträdare men minskad nöjdhet hos huvudmän

För tolfte året i rad har enkäten till huvudmän och deras gode män genomförts i numera tretton deltagande kommuner. För de gode männen har Nacka förbättrat den generella kundnöjdheten med en procentenhet. De aktiviteter och åtgärder som genomförts i relation till gode män såsom digitalisering, informationspridning, kunskapshöjande insatser, möjlighet till certifiering och ständiga förbättringar av verksamhet och processer, har sannolikt bidragit till resultatförbättringen.

Enkätresultatet för huvudmännen är sämre än såväl 2018 som 2017. Det samlade resultatet för alla enkätfrågor till huvudmännen visar på en generell minskning av kundnöjdheten. Resultatet ger dock ingen ledtråd kring vad som orsakat minskningen, och en fördjupad analys behöver göras.

Målen för total nöjdhet hos gode män och huvudmän och är inte uppnådda. Resultatet för gode männen är dock ännu bättre än föregående år och väldigt nära målnivån. Målnivån för huvudmännens nöjdhet är ambitiös, men trenden för utfallet är inte tillfredsställande. Åtgärder kommer att vidtas.

	Indikatorer	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Mål 2019
	Andel gode män som är nöjda med servicen	85 %	87 %	88 %	90 %
	Andel huvudmän som är nöjda med sin gode man	76 %	78 %	68 %	90 %

## 3.2 Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka

### **Socialt, ekonomiskt och miljömässigt hållbart utförande av uppdrag**

Överförmyndarnämndens fokus inom denna övergripande målsättning är att alla uppdrag genomförs på ett hållbart sätt – socialt, ekonomiskt och miljömässigt.

### **Hög kvalitet i redovisningarna**

De redovisningar som gode männen och förvaltarna lämnar in har lite olika syfte beroende på vilket uppdrag gode mannen har: sörja för person och/eller förvalta egendom. Genom att följa upp att båda delarna utförs på ett korrekt sätt, och redovisas rätt i redovisningen, säkerställs att uppdraget utförs på ett socialt och ekonomiskt hållbart sätt. Verksamheten ska vara effektiv och rättssäker, vilket också återspeglas i andelen redovisningar som är korrekta vid inlämningen. Målet att 92 procent av redovisningarna som lämnas in ska vara felfria överträffas med 3 procentenheter.

### **Positiv trend men stor förbättringspotential**

Att erbjuda gode männen att lämna in redovisningarna digitalt bidrar både till en bättre miljö och att verksamheten är effektiv och rättssäker. Trenden är försiktigt positiv, men målet för användning av de digitala tjänsterna nås inte under 2019. För att stimulera ökat användande av e-tjänsterna genomförs utbetalning av arvodet snabbare vid digital redovisning förutsatt att själva redovisningen är korrekt. Vidare genomförs informations- och utbildningsinsatser kring e-tjänsterna regelbundet.

### **Färre gode män använder bil i uppdraget**

För att uppfylla målet om ett miljömässigt hållbart utförande har överförmyndarnämnden också ett nyckeltal om att minska användningen av bil i uppdraget som god man eller förvaltare. För detta nyckeltal är målnivån uppnådd och trenden är positiv.

	Indikatorer	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Mål 2019
●	Andel redovisningar som lämnas in felfria	90 %	92 %	95 %	92 %
■	Andel redovisningar som lämnas in via digital tjänst	32 %	36 %	37 %	50 %
●	Andel uppdrag där gode män huvudsakligen använder bil.		30 %	25 %	30 %

### 3.3 Stark och balanserad tillväxt

#### **Alla huvudmän har en kompetent god man**

Överförmyndarnämndens uppdrag är att se till att alla snabbt får en god man med god kompetens, även i tider då behovet av gode män ökar.

#### **Fler certifierade gode män**

Överförmyndarnämnden ska säkra att de som vill vara god man har och får rätt förutsättningar för att utföra uppdraget och ställer därför krav på att gode män deltar i kompetensutvecklingsinsatser. En sådan är ett digitalt kunskapstest som är obligatoriskt för alla som vill vara god man. Nämnden har även ett system för certifiering av gode män. Under 2019 har certifieringen genomförts på ett systematiskt sätt till skillnad mot tidigare, vilket har förbättrat utfallet men inte tillräckligt för att nå målet. Insatser för att höja certifieringsgraden fortgår under 2020.

#### **Målet om god man inom två månader nås för första gången**

Nämnden har mycket hög ambitionsnivå vad gäller hur fort en huvudman får en god man. För ensamkommande barn har kommunen hela processen med att förordna en god man helt i sin egen hand, och målet på en vecka uppnås. När det gäller andra huvudmän är kommunen beroende av att få in underlag från olika håll, bland annat läkarintyg. Trots detta nås målnivån under 2019.

	Indikatorer	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Mål 2019
■	Andel certifierade gode män	0 %	5 %	13 %	50 %
●	Andel ensamkommande som får god man inom en vecka.	100 %	100 %	100 %	100 %
●	Andel huvudmän som får god man inom två månader.	90 %	81 %	100 %	100 %

### 3.4 Maximalt värde för skattepengarna

#### **Rätt från början och i rätt tid**

Överförmyndarnämnden bidrar till att skattepengarna används på bästa sätt genom att ha låga kostnader och en verksamhet med hög effektivitet. Detta säkerställs genom att ha fokus på att i alla delar göra rätt från början och att göra saker i rätt tid.

#### **Låg andel överklagade beslut**

Nackas överförmyndarnämnd är en beslutsintensiv myndighet. Under 2019 har mer än 3000 beslut

tagits. Det mest förekommande beslutet är beslut om arvode till god man. Arvodesbesluten är också de som överklagas mest. Verksamheten har därför fokuserat på att skriva tydliga beslutsmotiveringar, vilket har haft god effekt.

### Redovisningar granskas i tid

Överförmyndarenheten har en mycket bra och genomarbetad rutin för granskning av årsräkningar och nådde även under 2019 målnivån att 100 procent av årsräkningarna ska vara granskade innan halvårsskiftet.

	Indikatorer	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Mål 2019
●	Andel beslut som överklagas	2 %	1 %	1 %	2 %
●	Andel redovisningar granskade per 30/6	100 %	100 %	100 %	100 %

## 4 Ekonomiskt resultat

Överförmyndarverksamheten redovisar en negativ avvikelse i relation till budget med 84 tusen kronor vid årsbokslutet 2019. Underskottet förklaras främst av högre kostnader för OH än budgeterat. Det ekonomiska utfallet jämfört med budget presenteras i tabellen nedan.

Verksamhet, tkr	Ack utfall 2019			Ack budget 2019		Utfall 2018		
	Utfall intäkter	Utfall kostnader	Utfall netto	Budget netto	Budget-avvikelse	Intäkter	Kostnader	Netto
Arvoden och omkostnader, gode män		-3707	-3707	-3707	0	172	-3948	-3776
Nämnd och nämndstöd		-171	-171	-171	0	0	-175	-175
Drift av verksamhet		-4327	-4327	-4243	-84	0	-4250	-4250
<b>Summa</b>		<b>-8205</b>	<b>-8205</b>	<b>-8121</b>	<b>-84</b>	<b>172</b>	<b>-8373</b>	<b>-8201</b>