

Överförmyndarnämnden

## Utfall av enkät till huvudmän och gode män 2022

### Förslag till beslut

Överförmyndarnämnden noterar informationen till protokollet.

### Sammanfattning

Den årliga enkäten till huvudmän och gode män har genomförts av Nacka för femtonde året i rad. I år har femton kommuner varit med i undersökningen. Gode männen nöjdhets med verksamhetens service har ökat stort sedan föregående mätning 2021. Gode männen är införstådda med reglerna för sitt uppdrag, de anser det vara lätt att få kontakt med verksamheten och känner sig väl bemötta. Det kan bland annat förklaras av att verksamheten har haft en lägre personalomsättning 2022 och att verksamhetens fokus har legat på att jobba bort balanser av ärenden vilket lett till att gode männen fått sitt årliga arvode utbetalt tidigare på året. Nacka ligger återigen på topp tre på rankingen i jämförelse med de deltagande kommunerna och nämndens målnivå om en total nöjdhets på 90 % uppnås. I svaren från huvudmännen har resultaten försämrats på flertalet enkätfrågor jämfört med föregående år. Nacka ligger nu i botten i jämförelse med de andra kommunerna i flera av frågorna i huvudmansenkäten. Åtgärder för att förbättra huvudmännens uppfattning om gode männen uppdrag är att fortsätta utbilda gode männen och ge stöd för hur bemötande och information kan ges till huvudmannen. Ett led i detta är att nämnden har ändrat inriktningen för hur en god man kan bli certifierad. Certifieringen breddas till att fler gode män ska kunna tillgodogöra sig den. En god man ska från och med nästa år kunna bli certifierad genom att delta i ett antal föreläsningar/utbildningar som överförmyndarverksamheten kommer anordna och därefter genomgå ett interaktivt kunskapstest. Vidare fortsätter den digitala satsning 2023 som nämnden påbörjade 2022 vilket förväntas leda till frigörande av tid för mer kvalitativt arbete till nytta för både gode män och huvudmän.

### Bakgrund

För femtonde året i rad har enkäten till huvudmän och deras gode män genomförts. 2022 skickades enkäten till 200 slumpvis utvalda huvudmän och 200 slumpvis utvalda gode män och förvaltare i Nacka. Femton kommuner är med och genomför enkäten. Totalt är sju överförmyndarverksamheter med varav tre är gemensam nämnd och tre har samverkansavtal med andra kommuner. Endast Danderyd bedriver sin verksamhet utan samverkan med andra kommuner.

Följande kommuner har deltagit under 2022:

- Danderyd
- Järfälla och Upplands-Bro
- Södertörn vilket omfattar Botkyrka, Haninge, Huddinge, Nynäshamn, Tyresö och Salem
- Södertälje
- Nykvarn
- Nacka
- Värmdö och Vaxholm

Enkätundersökningen genomfördes i september-oktober. Samma frågor som 2021 har använts.

## Enkätresultat

I tabell 1 och 2 redovisas Nackas resultat per fråga (andelen positiva svar, det vill säga *instämmer till stor del* eller *instämmer helt och hållet*), redovisning av placering i relation till övriga kommuners resultat, samt jämförelse med utfall 2021.

**Tabell 1: Resultat från enkät till huvudmän med jämförelse med år 2021**

Fråga	2022	Rank	Topp	2021	Rank	Topp
<b>Bra kontakt med gode man</b>	77 %	5	Danderyd	84 %	2	Nykvarn
<b>Nöjd med frekvens på kontakt</b>	76 %	5	Nykvarn	84 %	2	Nykvarn
<b>Gode mannen förklarar vad hen gör (mål 80 %)</b>	67 %	7	Nykvarn	78 %	1	Nacka
<b>Förstår gode mannens uppdrag</b>	84 %	1	Nacka, Nykvarn	72 %	2	Järfälla
<b>Nöjd med gode mannen (mål 80 %)</b>	76 %	6	Nykvarn	81 %	3	Nykvarn

Av bakgrundsfrågorna framgår att 47 procent av huvudmännen har en god man som har varit god man i sex år eller längre för huvudmannen. Jämfört med föregående år är det några färre som haft sin gode man under längre tid. 61 procent har besvarat enkäten själva eller med hjälp av boendepersonal. Det är även några fler anhöriga som har besvarat enkäten i år än föregående år, 13 % jämfört med 7 %. I år var det färre som fick hjälp av sin gode man med att besvara enkäten, 20 % jämfört med 29 %. Det var också färre svar av boendepersonal och annan än huvudmannen mot föregående år, 7 % jämfört med 29 %. Svarsfrekvensen har minskat något. I år inkom 66 stycken svar på huvudmansenkäten jämfört med föregående år med 71 svar.

Resultatet för huvudmännen har sjunkit jämfört med föregående år. Nacka ligger numera i botten med hur nöjd huvudmannen är med sin gode man. På frågan om huvudmannen förstår gode mannens uppdrag konstaterar överförmyndarverksamheten en ökning. I övriga frågor noteras en minskning av resultatet. På frågan om gode mannen förklarar sitt uppdrag ligger Nacka även där i botten. Det kan dock noteras att 9 procent kan inte bedöma den frågan.

**Tabell 2: Resultat från enkät till gode män/förvaltare med jämförelse med år 2021**

Fråga	2022	Rank	Topp	2021	Rank	Topp
Bra kontakt med huvudman	97 %	1	Nacka	93 %	6	Järfälla
Införstådd med regler för uppdraget	100 %	1	Nacka, Nykvarn, Danderyd	96 %	5	Järfälla
Informerar huvudman	82 %	5	Nykvarn	83 %	7	Nykvarn/Södertörn
Tydlig information från enheten	88 %	2	Danderyd	85 %	4	Järfälla
Svar på frågor från enheten	86 %	2	Danderyd	81 %	4	Järfälla
Bra bemött vid kontakt med enheten	93 %	3	Danderyd	84 %	5	Danderyd
Lätt att få kontakt med enheten	88 %	2	Danderyd	78 %	4	Danderyd
Totalt sett nöjd (mål 90 %)	90 %	3	Danderyd	81 %	4	Danderyd

Av bakgrundsfrågorna framgår att 58 procent har varit god man i sex år eller längre. Det är en något lägre andel än föregående år (64 procent). I år har 120 enkätsvar från gode män inkommit vilket är på samma nivå som föregående år. Dock har inte alla svarat på samtliga frågor. Av de svarande gode männen är 26 procent med i en godemansförening, vilket är en liten ökning.

Gode männen/förvaltarna är mer nöjda än huvudmännen, och enkätsvaren från gode männen har ett väsentligt bättre resultat än föregående år. Nacka ligger återigen bland topp tre av de deltagande kommunerna när det gäller service till de gode männen. Störst skillnad i resultat sedan föregående år är en förbättring med 10 procentenheter på frågan om det är lätt att få kontakt med enheten. Därefter är det frågorna om att bli bra bemött av enheten och den totala nöjdheten med enhetens service som ökat med hela 9 procentenheter. På frågan om en är införstådd med reglerna för sitt uppdrag har samtliga svarat instämmer helt eller till stor del. Den totala nöjdheten med verksamhetens service når i år upp till nämndens målnivå om 90 %.

I de egna kommentarerna framgår det att flera gode män har huvudmän som inte förstår vad saken gäller vilket får förstås som att de därför inte har informerat huvudmännen om

sina åtgärder. Av 25 kommentarer handlar cirka 5 stycken om visst missnöje och 9 stycken uttrycker positiva ordalag om verksamheten och resterande är neutrala.

### Svarsfrekvens huvudmän (HM) över tre år

År	2020	2021	2022
Utskick till antal HM	140	200	200
Antal svar	60	72	66
Andel svar av utskick	42 %	36 %	33 %
Andel HM som svarat själv	20 %	28 %	31 %
Andel GM som svarat för HM	25 %	29 %	20 %

Enkäten till huvudmännen skickas ut med ett pappersformulär utan påminnelser. Huvudmännen väljs slumpvis ut och enkätsvaren är anonyma.

### Svarsfrekvens gode män (GM) över tre år

År	2020	2021	2022
Utskick till antal GM	117	177	200
Antal svar från GM	83	114	120
Andel svar av utskick	73 %	64 %	60 %

Enkäten till gode männen skickas ut digitalt och två påminnelser har skickats ut. Gode männen har valts ut slumpvis och besvarandet av enkäten är anonymt.

## Analys och slutsatser

Enkätresultatet för huvudmännen skiljer sig en hel del i resultat från föregående år. Nivån på kundnöjdhet är på en lägre nivå jämfört med föregående år och med övriga jämförelsekommuner. Nöjdheten för huvudmännen ligger generellt på en lägre nivå än för gode männen. Dels kan det bero på att det är dem som är missnöjda som tar sig tid att svara, dels ligger det i ställföreträdarskapets natur att inte vara helt nöjd om det inte är självvalt. Det kan även noteras att Danderyd och även Nykvarn som ligger högt i resultat också har en högre kostnad per ställföreträdarskap än Nacka och övriga kommuner (ca 12 000 kr jämfört med ca 8 000 kr). En skillnad som framträder i år är att en större andel av enkäterna till huvudmän har besvarats av huvudmannen själv eller med hjälp av personal på boende. Detta kan ha en påverkan på den uttryckta nöjdheten i relation till 2021. Efter ett sämre enkätresultat år 2019 gjorde överförmyndarverksamheten en satsning för att förklara uppdraget för gode männen och anhöriga på ett tydligare sätt, vilket gav en önskad effekt år 2020 och 2021. Under 2022 har dock verksamhetens fokus legat på att öka servicen till de gode männen genom att fokusera på att få granskningen av årsräkningar i fas. En annan skillnad som kan spela in är att en större andel av huvudmännen än tidigare har en mindre erfaren god man, det vill säga någon som har haft uppdraget i mindre än sex år. Den totala nöjdheten med gode mannens uppdrag når i år inte upp till nämndens målnivå om 80 procent.



För gode männen har Nacka förbättrat resultatet med råge och ligger nu på topp i rankingen igen. En förklaring är att verksamheten har fokuserat på att granskningen av årsräkningar ska ha en kortare handläggningstid vilket har lett till att gode männen fick sitt arvode tidigare på året. Gode männen upplever sig ha en bra kontakt med sina huvudmän och är i det närmaste helt införstådda med vilka regler som gäller för uppdraget. Gode människors resultat korrelerar inte med huvudmännens svar på frågorna om att ha en bra kontakt och att bli informerad av sin gode man. En betydelse som spelar in är att svarsstatistiken för huvudmännen är på en lägre nivå än för gode männen. En annan betydelse kan vara att gode männen som svarat eventuellt inte har ett kopplat uppdrag till de huvudmän som svarat. Det går därför inte att dra några slutsatser om den bristande korrelationen.

Gode människors upplevelse av gott bemötande och den totala nöjdheten med överförmyndarverksamheten har ökat med stor tydlighet från föregående år. Det kan med säkerhet kopplas till att personalomsättningen har minskat och att verksamheten kommit i fas med handläggningen av ärenden.

Endast 26 procent av gode männen är med i en godemansförening. Det innebär att de även saknar försäkring för sitt uppdrag, vilket kan leda till att en ställföreträdare inte skulle kunna betala ett eventuellt skadestånd som skulle kunna uppkomma på grund av att hen varit försiktig i sitt uppdrag. Det är genom medlemskap i en godemansförening som en ställföreträdare kan teckna dels olycksfallsförsäkring, dels en ansvarsförsäkring som gäller vid utförande av uppdraget.

Målet för total nöjdhet hos gode männen ligger på målnivån och det är ett resultat som har överträffat förväntningarna. Det är tydligt att handläggningstiderna för årsräkningarna har stor betydelse för resultatet. Det är också i många fall den enda kontakten verksamheten har med en god man, när denne lämnar sin årsräkning för granskning. Verksamheten bör därför fortsätta ha fokus på att granskningen ska vara klar i enlighet med nämndens satta mål.

Målet med total nöjdhet för huvudmännen nås inte utan har sjunkit sedan föregående år. Åtgärder för att förbättra huvudmännens uppfattning om gode människors uppdrag är att fortsätta utbilda gode männen och ge stöd för hur bemötande och information kan ges till huvudmannen. Ett led i detta är att nämnden har ändrat inriktningen för hur en god man kan bli certifierad. Certifieringen breddas till att fler gode män ska kunna tillgodogöra sig den. En god man ska från och med nästa år kunna bli certifierad genom att delta i ett antal föreläsningar/utbildningar som överförmyndarverksamheten kommer anordna och därefter genomgå ett interaktivt kunskapstest.

Det är angeläget för nämnden att uppnå en hög nöjdhet hos de gode männen och huvudmännen, samtidigt är det viktigt att beakta att överförmyndarnämnden samtidigt utövar tillsyn. Det är därför viktigt att nämnden kan förena och ha balans mellan tillsyns- respektive serviceuppdraget.

Överförmyndarnämnden fick för år 2022 en ramhöjning med 0,5 miljoner kronor. I internbudgeten har angetts att överförmyndarnämnden med denna ramhöjning ska satsa på att få högre effektivitet i verksamheten genom bland annat se till att e-tjänsterna till ställföreträdarna utvecklas vilket ska leda till att administrationen minskar. Det förslås att e-tjänsterna ska utvecklas så att samtliga gode män, förvaltare och förmyndare ska ges digitala förutsättningar att kunna lämna årsräkningar. Målsättningen är att utvecklingen av e-tjänster ska förenkla och minska administrationen av både årsräkningar och övriga ärendetyper genom att underlaget som lämnas in är mer komplett. Vidare föreslås att nämnden satsar på att utbilda både personal och ställföreträdare till att bli mer digitala och överlag mer kompetenta inom sina uppdrag till huvudmännens bästa. Arbetet med digitalisering av verksamheten är i full gång. Ny e-tjänst har implementerats och en digitaliseringsplan har tagits fram som ska leda verksamheten till att bli helt digital under år 2023. Överförmyndarnämnden tilldelades samma ram 2023 som för 2022 vilket bör göra att arbetet med digitaliseringen kan genomföras fullt ut. Digitaliseringen förväntas ge synergieffekter på så sätt att mer tid frigörs för kärnverksamheten, vilket kan innebära att det frigörs tid till att kunna rekrytera fler gode män och att ge gode männen utbildning och stöd samt till att utöva tillsynen mer kvalitativt.

Enkätresultaten och därtill kopplade mål tas upp i utbildningar och vid informationsmöten för gode män, i syfte att höja gode männen medvetande om det pågående förbättringsarbetet även under 2023. Detta förväntas leda till ett stärkt enkätutfall i relation till huvudmännen. Ett ständigt pågående erfarenhetsutbyte med andra kommuner ger möjlighet att identifiera ytterligare förbättringsmöjligheter till förmån för huvudmän, gode män och förvaltare i Nacka kommun.

## **Ekonomiska konsekvenser**

Kostnaderna för genomförandet av åtgärder för att upprätthålla och förbättra nöjdheten ryms inom nämndens beslutade budget.

## **Konsekvenser för barn**

Att genomföra enkäten är viktigt för att alla huvudmän, barn som vuxna, som ett led i att utveckla verksamheten och säkerställa att alla har en kompetent god man/förvaltare som utför sitt uppdrag rätt.

## **Bilagor**

1. Resultat enkät till huvudmän alla kommuner 2022
2. Resultat enkät till gode män alla kommuner 2022
3. Svarsfrekvens och kommentarer huvudmän 2022
4. Svarsfrekvens och kommentarer gode män 2022

Ann-Charlotte Oetterli  
Enhetschef  
Överförmyndarenheten