

2023-11-27

TJÄNSTESKRIVELSE

Dnr: OFN-2023-00029

Utfall av enkät huvudmän och gode män 2023

Förslag till beslut

Överförmyndarnämnden noterar informationen till protokollet.

Sammanfattning av ärendet

Den årliga enkäten till huvudmän och gode män har genomförts av Nacka för sextonde året i rad. Fjorton kommuner har hösten 2023 deltagit i undersökningen. Enkätens syfte är att mäta nöjdheten hos både huvudmän och deras gode män. Detta år redovisas resultaten för Nacka, Värmdö och Vaxholm som en gemensam verksamhet. Föregående år separeras resultatet på Nacka respektive Värmdö och Vaxholm.

Gode männen nöjdhet med verksamhetens service har minskat något sedan föregående mätning 2022. Resultatet är fortsatt på en hög nivå. På topp ligger resultaten av frågor om att gode männen upplever sig ha en bra kontakt med sina huvudmän och att dem är i det närmaste helt införstådda med vilka regler som gäller för uppdraget. Gode männen anser det vara lätt att få kontakt med verksamheten och känner sig väl bemötta. Nacka Värmdö Vaxholm ligger på topp tre på rankingen i jämförelse med de deltagande kommunerna och den totala nöjdheten uppgår till 84 %, vilket inte är långt ifrån nämndens ambitiösa mål om 90 %.

I svaren från huvudmännen har resultaten förbättrats på flertalet enkätfrågor jämfört med föregående år. Nacka Värmdö Vaxholm ligger på topp tre med den totala nöjdheten i tre av fem frågor i jämförelse med de andra kommunerna. Den totala nöjdheten uppgår till 82 % och överträffar nämndens mål om 80 %. När det gäller om gode mannen förklarar sitt uppdrag för huvudmannen har resultatet dock minskat något och nämndens mål uppnås inte i denna del.

Resultaten visar att överförmyndarverksamheten har rätt fokus i sin verksamhet och att det digitala effektiviseringsarbetet börjar ge resultat. Åtgärder för att förbättra huvudmännens uppfattning om gode männen uppdrag är att fortsätta utbilda gode männen och ge stöd för hur gode mannen kan förklara sitt uppdrag till huvudmannen. Vidare fortsätter den digitala satsningen 2024 som nämnden påbörjade 2022 vilket leder till frigörande av tid för mer kvalitativt arbete till nytta för både gode män och huvudmän.

Bakgrund

För sextonde året i rad har enkäten till huvudmän och deras gode män genomförts. 2023 skickades enkäten till ca 250 slumpvis utvalda huvudmän och 250 slumpvis utvalda gode män och förvaltare i Nacka, Värmdö och Vaxholm. Fjorton kommuner¹ är med och genomför enkäten. Deltagande kommuner är fördelat på sex överförmyndarverksamheter varav två är gemensam nämnd² och två har samverkansavtal med andra kommuner. Endast Danderyd bedriver sin verksamhet utan samverkan med andra kommuner.

Till skillnad från föregående år redovisas resultaten för Nacka, Värmdö och Vaxholm som en gemensam verksamhet. Föregående år separerades resultaten på Nacka respektive Värmdö och Vaxholm. Då samverkansavtalet om gemensam överförmyndarverksamhet mellan nämnda kommuner har pågått i snart fyra år bedömdes det inte längre vara meningsfullt att separera resultaten. Detta kommer påverka det jämförande resultatet något.

Enkätundersökningen genomfördes i september-oktober 2023. Samma frågor som 2021-2022 har använts för att få ett jämförande resultat.

Enkätresultat

I tabell 1 och 2 redovisas Nacka, Värmdö och Vaxholms 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 2022 som då avser endast Nackas resultat och inte Värmdö och Vaxholm.

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

Fråga	2022	Rank	Topp	2023	Rank	Topp
Bra kontakt med sin gode man	77 %	5	Danderyd	83 %	2	Danderyd
Nöjd med frekvens på kontakt med god man	76 %	5	Nykvarn	80 %	2	Järfälla Upplands-Bro
Gode mannen förklarar vad hen gör (mål 80 %)	67 %	7	Nykvarn	71 %	5	Järfälla Upplands-Bro
Förstår gode mannens uppdrag	84 %	1	Nacka, Nykvarn	69 %	5	Södertörn
Nöjd med gode mannen (mål 80 %)	76 %	6	Nykvarn	82 %	3	Nykvarn

¹ Nacka, Värmdö, Vaxholm, Danderyd, Järfälla, Upplands-Bro, Nykvarn, Södertälje, Botkyrka, Haninge, Huddinge, Tyresö, Nynäshamn och Salem

² Södertälje och Nykvarn har en gemensam överförmyndarnämnd sedan årsskiftet 2022/2023. Södertälje och Nykvarn har valt att dela upp resultatet på vardera kommun även i årets undersökning.

Av bakgrundsfrågorna framgår att 44 % av huvudmännen har en god man som har varit god man i sex år eller längre för huvudmannen. Föregående år var det 47 % som innehaft uppdraget längre än sex år. 57 % har besvarat enkäten själva eller med hjälp av boendepersonal jämfört med föregående år på 61 %. Det är fler anhöriga som har besvarat enkäten i år än föregående år, 21 % jämfört med 13 %. Även i år var det färre som fick hjälp av sin gode man med att besvara enkäten, 18 % jämfört med 20 %.

I huvudsak är resultatet för huvudmännen bättre i år jämfört med föregående år. Nacka ligger på topp tre med hur nöjd huvudmannen är med sin gode man och når över målnivån på 80 % med resultatet 82 %. På frågan om gode mannen förklarar vad hen gör i sitt uppdrag för huvudmannen har resultatet minskat från föregående år och målnivån på 80 % nås inte i år heller. Det ska dock noteras att 14 % av de svarande inte kan svara på eller bedöma frågan. I övriga frågor noteras en ökning av resultatet.

Av 77 svarande har 23 skriftliga kommentarer lämnats. Av dessa uttrycker tre stycken missnöje med sin gode man. Övriga är positiva eller neutrala.

Tabell 2: Resultat från enkät till gode män/förvaltare med jämförelse med år 2022

Notera även här att resultatet från 2022 avser endast svarande gode män som verkar i Nacka medan svaren för 2023 fångar upp gode män även i Värmdö och Vaxholms områden.

Fråga	2022	Rank	Topp	2023	Rank	Topp
Bra kontakt med huvudman	97 %	1	Nacka	96 %	1	Nacka Värmdö Vaxholm
Införstådd med regler för uppdraget	100 %	1	Nacka, Nykvarn, Danderyd	98 %	1	Nacka Värmdö Vaxholm och Södertörn
Informerar huvudman	82 %	5	Nykvarn	78 %	6	Södertörn
Tydlig information från enheten	88 %	2	Danderyd	86 %	3	Danderyd
Får svar på frågor från enheten	86 %	2	Danderyd	84 %	3	Danderyd
Bra bemött vid kontakt med enheten	93 %	3	Danderyd	89 %	3	Danderyd
Lätt att få kontakt med enheten	88 %	2	Danderyd	87 %	2	Danderyd
Totalt sett nöjd (mål 90 %)	90 %	3	Danderyd	84 %	3	Danderyd

Av bakgrundsfrågorna framgår att 54 % har varit god man i sex år eller längre. Det är en något lägre andel än föregående år (58 %). I år har 136 enkätsvar från gode män inkommit föregående år var det 120. Dock har inte alla svarat på samtliga frågor. Av de svarande gode männen är 18 % med i en godemansförening, vilket är väsentlig minskning mot föregående år på 26 %.

Gode männens resultat skiljer sig inte väsentligt från föregående år. Nacka ligger fortsatt på topp tre av de deltagande kommunerna när det gäller service till de gode männen. Resultaten för samtliga kommuner hade sjunkit något jämfört med föregående år. Danderyd ligger på topp i flertalet frågor. Dock är Danderyds verksamhet liten och har mer resurser till sitt förfogande jämfört med övriga verksamheter. Det är ett något lägre resultat på samtliga frågor för Nackas del och till viss del kan det bero på att underlaget är utökat med gode män som verkar i Värmdö och Vaxholm. Föregående år var överlag gode männen i Nacka mer nöjda än gode männen i Värmdö och Vaxholm utifrån enkäten 2022. Den totala nöjdheten med verksamhetens service når inte upp till nämndens målnivå om 90 %. Den totala nöjdheten är ändå hög med 84 %.

I de egna kommentarerna framgår det att flera gode män har huvudmän som inte förstår vad saken gäller och att de därför inte har informerat huvudmännen om sina åtgärder. Av de 136 svarande har 37 lämnat skriftliga kommentarer. Fyra av dessa handlar om missnöje med verksamhetens service, 9 stycken uttrycker positiva ordalag om verksamheten, 3 stycken har synpunkter på de digitala tjänsterna och resterande är neutrala.

Svarsfrekvens huvudmän (HM) över tre år

År	2021	2022	2023
Utskick till antal HM	200	200	250
Antal svar	72	66	78
Andel svar av utskick	36 %	33 %	31 %
Andel HM som svarat själv	28 %	31 %	35 %
Andel GM som svarat för HM	29 %	20 %	18 %

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	2021	2022	2023
Utskick till antal GM	177	200	250
Antal svar från GM	114	120	136
Andel svar av utskick	64 %	60 %	54 %

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

Huvudmännen

Nivån på kundnöjdhet har ökat när det gäller om huvudmannen har bra kontakt med sin gode man samt hur ofta de har kontakt. Det är glädjande då detta är väsentliga delar i uppdraget som god man. Gode mannen ska verka för huvudmannens bästa och då måste gode mannen ha bra kännedom om sin huvudman.

Huvudmännens nöjdhet med om gode mannen förklarat sitt uppdrag för huvudmannen har förbättrats något men ligger fortsatt under nämndens målnivå. Vidare har resultatet för om huvudmannen förstår gode mannens uppdrag försämrats från föregående år. Det ska dock noteras att 14 % har uppgett att huvudmannen inte förstår vad saken gäller och det är högst troligt skälet till att ingen information ges och kan vara en anledning till att en andel av de svarande inte förstår uppdraget.

Nämndens mål för total nöjdhet har ökat sex procentenheter sedan föregående år och överträffar därmed nämndens mål om 80 % med två procentenheter.

Gode män och förvaltare

När det gäller frågor kopplat till överförmyndarverksamhetens service har resultatet minskat obetydligt jämfört med föregående år.³ Resultatet är fortsatt på en hög nivå. På topp ligger resultaten av frågor om att 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.

Det goda resultatet visar på att verksamheten under 2023 har haft rätt fokus bland annat med att granska årsräkningar i en snabbare takt och därmed kunna besluta om arvode till gode männen inom en förväntad tid. Det goda resultatet kan även med säkerhet kopplas till att personalomsättningen har varit låg och att verksamheten kommit i fas med övrig handläggning av ärenden. Vidare har utbildningar för gode männen genomförts i högre utsträckning än under föregående år. Utbildningar har även utförts individanpassat när det funnits möjlighet till det. Gode männens totala nöjdhet får ett resultat (84 %) som ligger nära det högt satta målet om 90 %.

Endast 18 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 försumlig 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.

³ Det kan noteras att underlaget är utökat med Värmdö och Vaxholms gode män och att dessa var under föregående års undersökning lite mindre nöjda än Nackas gode män.

Bedömning

Resultaten visar att överförmyndarverksamheten har rätt fokus i sin verksamhet och att det digitala effektiviseringsarbetet börjar ge resultat. Det har visat sig att handläggningstiderna för årsräkningarna har stor betydelse för ett gott resultat avseende verksamhetens service till gode männen. Det är också i många fall den enda kontakten verksamheten har med en god man, när denne lämnar sin årsräkning för granskning. Verksamheten ska därför fortsätta ha fokus på att granskningen ska vara klar i enlighet med nämndens satta mål. Vidare fortsätter verksamheten med att ge tydlig information och utbildning för gode männen i uppdraget.

På det stora hela är resultatet gott hos huvudmännen gällande gode männen arbete. Det goda resultatet kan delvis bero på att verksamheten har erbjudit utbildning till gode männen på olika nivåer från individuellt vid enstaka möten (dels som en introduktion, dels vid granskningen av årsräkningen) till stora föreläsningar med teman inom viktiga områden. Verksamheten ser vikten av att kunna ge utbildning efter de skiftande behoven. Därför är det av stor betydelse att fortsätta arbetet med digitalisering/effektiviseringen av verksamheten. Syftet med digitaliseringen är att minska det administrativa arbetet för att frigöra tid till kundmötet och kärnverksamheten. Det som verksamheten behöver fokusera på framöver i utbildningen är att ge gode männen verktyg till att kunna förklara för sina huvudmän vad dem gör så att även huvudmännen känner sig informerade.

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.

I sammanhanget kan nämnas att överförmyndarenheten under år 2022-2023 satsat extra på att få verksamheten digitaliserad. Syftet med digitaliseringen är att få högre effektivitet i verksamheten genom bland annat se till att e-tjänsterna till ställföreträdarna utvecklas vilket ska leda till att administrationen minskar. Idag kan samtliga ansökningar som en god man, förvaltare eller förmyndare (ställföreträdare) behöver göra ske genom e-tjänsten Provisum ställföreträdare. Vidare kan samtliga ställföreträdare lämna sin årsräkning genom samma e-tjänst. Målsättningen är att digitaliseringen ska förenkla och minska administrationen av både årsräkningar och övriga ärendetyper genom att underlaget som lämnas in är mer komplett. Vidare har det satsats på att utbilda både personal och ställföreträdare till att bli mer digitala och ställföreträdare mer kompetenta inom sina uppdrag till huvudmännens bästa. Arbetet med digitalisering av verksamheten är i full gång och kommer vara slutförd enligt verksamhetens digitaliseringsplan år 2025. Digitaliseringen förväntas ge synergieffekter på så sätt att mer tid frigörs för kärnverksamheten, vilket innebär 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 männens medvetande om det pågående förbättringsarbetet även under 2024. 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, Värmdö och Vaxholms kommuner.

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.

Handlingar i ärendet

Tjänsteskrivelse daterad den 30 november 2023

- Bilaga 1. Resultat enkät till huvudmän alla kommuner 2023
- Bilaga 2. Resultat enkät till gode män alla kommuner 2023
- Bilaga 3. Svarsfrekvens och kommentarer huvudmän 2023
- Bilaga 4. Svarsfrekvens och kommentarer gode män 2023

Jörn Karlsson
Bitr ekonomi- och finansdirektör
Ekonomi- och finansstaben

Ann-Charlotte Oetterli
Enhetschef
Överförmyndarenheten