

2016-03-08

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.

Nedan följer en enkel sammanställning av enkätundersökningarnas resultat 2014 och 2015. Sammanställningen består av, utöver resultaten, reflektioner över resultaten. Slutligen görs en redovisning av vidtagna och planerade åtgärder inom överförmyndarförvaltningen samt lite reflektioner om framtiden. Huvudansvarig för enkätundersökningen och sammanställningen är undertecknad, arbetet med undersökningen och sammanställningen har dock genomförts med hjälp av överförmyndarhandläggare 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 svaralternativen *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. Det faktum att förmyndare inte tagits med i 2015 års undersökning kan antas medfört en ökad svarsfrekvens. Vidare har andelen ej svar minskat i 2015 års undersökning, vilket måste tas i beaktande när resultaten för dessa två år jämförs.

2.2 Bakgrundsresultat

Min/Mina huvudman/huvudmän bor i

Kommun	2014		2015	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Hällefors	49	19,9	35	15,6
Lindesberg	86	35,0	84	37,3
Ljusnarsberg	30	12,2	24	10,7
Nora	61	24,8	44	19,6
Annan kommun	2	0,8	4	1,8
Mer än en kommun	13	5,3	33	14,7
Ej svar	5	2,0	1	0,4
Summa	246	100,0	225	100,0

Fördelningen av huvudmännens bostadsort mellan kommunerna i norra Örebro län likartad 2014 som 2015. Vad som dock kan konstateras att flera gode män/förvaltare har huvudmän i mer än en kommun, möjligtvis en indikator på att respektive gode man/förvaltare erhållit fler uppdrag.

2.3 Bemötande

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

Svarsalternativ	2014		2015	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Instämmer helt	183	74,4	167	74,2
Instämmer till stora delar	44	17,9	46	20,4
Instämmer enbart delvis	4	1,6	7	3,1
Instämmer inte alls	6	2,4	2	0,9
Ej svar	9	3,7	3	1,3
Summa	246	100,0	225	100,0

De positiva svaren 2014 var 92,3 procent medan de 2015 var 94,7 procent, resultaten för de båda åren kan således anses vara lika. Andelen riktigt negativa (Instämmer inte alls) har minskat 2015, dessa är dock antalsmässigt väldigt få.

2.4 Tillgänglighet

Jag anser att det är god tillgänglighet till överförmyndarförvaltningen.

Svarsalternativ	2014		2015	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Instämmer helt	83	33,7	55	24,4
Instämmer till stora delar	116	47,2	90	40,0
Instämmer enbart delvis	21	8,5	50	22,2
Instämmer inte alls	9	3,7	24	10,7
Ej svar	17	6,9	6	2,7
Summa	246	100,0	225	100,0

Här har de positiva svaren minskat från 80,9 procent 2014 till 64,4 procent 2015 samtidigt som de negativa svaren ökat från 12,2 procent 2014 till 32,9 procent 2015. Detta skall ställas i relation till att telefontiderna slopades under hösten och gode män/förvaltare hänvisades till att kontakta överförmyndarförvaltningen via mail.

2.5 Kompetens

Jag anser att kompetensen är god inom överförmyndarförvaltningen.

Svarsalternativ	2014		2015	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Instämmer helt	142	57,7	115	51,1
Instämmer till stora delar	76	30,9	84	37,3
Instämmer enbart delvis	9	3,7	14	6,2
Instämmer inte alls	3	1,2	2	0,9
Ej svar	16	6,5	10	4,4
Summa	246	100,0	225	100,0

Andelen positiva svar är samma de båda redovisade åren, 88,6 procent 2014 mot 88,4 procent 2015. En förskjutning finns dock mot en större andel 2015 som angivet det minst positiva svaret (Instämmer till stora delar) än det mest positiva (Instämmer helt). Därtill har andelen negativa svar ökat mellan åren, 2014 var 4,9 procent av svaren negativa mot 7,1 procent 2015.

2.6 Service

Jag anser att servicen är god inom överförmyndarförvaltningen.

Svarsalternativ	2014		2015	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Instämmer helt	137	55,7	94	41,8
Instämmer till stora delar	77	31,3	79	35,1
Instämmer enbart delvis	14	5,7	32	14,2
Instämmer inte alls	4	1,6	13	5,8
Ej svar	14	5,7	7	3,1
Summa	246	100,0	225	100,0

Vad gäller detta påstående finns märkbara skillnader i svaren mellan 2014 och 2015. 2014 var 87,0 procent av svaren positiva och 7,3 procent negativa. Motsvarande siffror för 2015 är 76,9 procent och 20,0 procent. Ett antagande är att det finns två avgörande faktorer som förklarar denna utveckling. För det första att granskningen av årsräkningar och utbetalning av ersättningar var mycket senare 2015 än 2014. För det andra att tillgängligheten minskade under 2015 eftersom telefontiderna till överförmyndar-handläggarna drogs in. Det skall noteras att en majoritet både 2014 och 2015 har angivit positiva svar.

2.7 Stöd

Jag anser att jag får stöd när jag kontaktar överförmyndarförvaltningen.

Svarsalternativ	2014		2015	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Instämmer helt	149	60,6	129	57,3
Instämmer till stora delar	67	27,2	66	29,3
Instämmer enbart delvis	8	3,3	20	8,9
Instämmer inte alls	6	2,4	2	0,9
Ej svar	16	6,5	8	3,6
Summa	246	100,0	225	100,0

Svaren båda åren är likartade, 87,8 procent positiva och 5,7 procent negativa svar 2014 mot 86,7 procent positiva och 9,8 procent negativa svar 2015. Här skall beaktas att överförmyndarförvaltningen är en tillsynsmyndighet som inte har som sin uppgift att hjälpa gode män och förvaltare, en omständighet som inte alltid är enkel att vidareförmedla.

2.8 Utbildning

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

Svarsalternativ	2014		2015	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Instämmer helt	76	30,9	64	28,4
Instämmer till stora delar	83	33,7	76	33,8
Instämmer enbart delvis	25	10,2	34	15,1
Instämmer inte alls	9	3,7	17	7,6
Ej svar	53	21,5	34	15,1
Summa	246	100,0	225	100,0

Andelen positiva svar är ungefär detsamma mellan åren, 64,6 procent 2014 mot 62,2 procent 2015. Däremot finns en kraftig ökning av de negativa svaren från 13,8 procent 2014 till 22,7 procent 2015. Både åren har det, jämfört med övriga påståenden i enkäten, funnits en stor andel Ej svar. Ses resultaten för både 2014 och 2015 tillsammans, kan konstateras att utifrån de aspekter på verksamheten som undersökningen har fokuserat på, finns den största negativa attityden mot utbildningen.

2.9 Övriga synpunkter

Av de 225 inkomna enkätsvaren finns framförda synpunkter i 85 av dem. Det kan konstateras att de som svarat positivt på enkäten har en lägre benägenhet att lämna synpunkter och av detta följer att det bland synpunkterna finns mer negativa åsikter än positiva även om det förekommer en del i kategorin positiva.

De övriga synpunkterna kan förenklat indelas i fem kategorier: granskning av årsredovisning 2014, tillgänglighet, information, utbildning och övrigt.

Den klara majoriteten av synpunkterna gäller att granskningen av årsredovisningarna för 2014 tagit för lång tid samt att utbetalningen av ersättning inte kommit gode män/förvaltare tillhanda lika fort som de gjorde 2014. Dessa synpunkter är inte svåra att förstå då dessvärre granskningen och utbetalningen blev kraftigt försenad 2015.

En stor andel synpunkter berör bristande tillgänglighet till överförmyndarförvaltningen och i synnerhet gäller detta tillgängligheten per telefon. Även dessa synpunkter finns det förståelse för, under 2015 drogs telefontiderna för överförmyndarhandläggarna in med hänvisning till mail. Flera anger docka tt tillgängligheten på mail varit bra.

Ett flertal av de svarande har också angett att de varit dåligt med information från överförmyndarförvaltningen, i synnerhet gäller detta information rörande förseningen av granskningen av årsräkningar. Behovet av information har missbedömts av undertecknad.

Flera synpunkter, samt även förslag, finns gällande utbildningen. Vad som efterfrågas är mer utbildning, både av allmän grundläggande karaktär som mer fördjupad utbildning. Då dessa synpunkter 2015 överensstämmer med de som framfördes 2014, skall en översyn av utbildningsinsatserna göras.

2.10 Vidtagna och planerade åtgärder med mera

Utifrån vad som framkommit i svaren på den utsända enkäten, kan det finnas anledning att redovisa vissa av de åtgärder som vidtagits och som planeras vidtas:

- Överförmyndarförvaltningen har från och med den 1 januari 2015 erhållit ytterligare 1,0 årsarbetare handläggare, från 3,0 årsarbetare till 4,0 årsarbetare.
- Flera personer inom administrationen i Ljusnarsbergs kommun har utbildats och är behjälpliga inom överförmyndarförvaltningen.
- Extra personalsresurs är anlitad sedan oktober 2015.
- Under senare delen av 2015 infördes en ny process vad gäller granskningen av årsräkningar.
- Arbetet med granskning av 2015 års årsräkningar har inletts tidigare än vad gjordes 2015 av granskningen av 2014 års årsräkningar.
- Vecka 10 2015 kommer telefontiderna till överförmyndarförvaltningen ökas till två timmar per dag. Upplevs det finnas ytterligare behov av telefontid, skall en ytterligare ökning av telefontiden övervägas.
- Insatser planeras med början våren 2016 av att öka informationen från överförmyndarförvaltningen till gode män och förvaltare. Bland annat planeras ett digitalt nyhetsblad.
- Överförmyndarförvaltningen skall inleda diskussioner om ökat samarbete med Länsstyrelsen i Örebro och övriga överförmyndarförvaltningar vad gäller utbildning för gode män och förmyndare.

2015 var ett exceptionellt år i det att landets mottagande av flyktingar, asylsökande och ensamkommande barn och ungdom ökade drastiskt under andra halvåret. En liknande situation har enbart inträffat i början av 1990-talet och strax efter andra världskriget. I skrivande stund har mottagandet minskat dramatiskt men det är osäkert om detta är bestående. Oavsett detta har det uppstått eftersläpningar vad gäller mottagandet, exempelvis beträffande anvisningar och beslut eller ej om permanent uppehållstillstånd från Migrationsverket. Sammantaget innebär detta att det under 2016 kan förväntas fortsatt vara en relativt hög arbetsbelastning på överförmyndarverksamheten.

Anders Andersson
Kanslichef