

Handläggare
Renée Roslycke
Utvecklingsavdelningen

Diarienummer
2018ÖFN/0006

Överförmyndarnämnden

Rapport och åtgärder avseende enkätsvar från ställföreträdare inom överförmyndarnämnden

Förslag till beslut

Redovisningen godkänns.

Beslutsnivå

Överförmyndarnämnden Värmdö Vaxholm

Sammanfattning

En sammanfattande bedömning är att utifrån svaren är merparten nöjda med den kvalitet och service som man ges. Åtgärder har tagits fram utifrån synpunkterna för att förbättra kvalite och service.

Bakgrund

Ett antal kommuner samarbetar sedan några år med utskick av enkät. 30 procent av ställföreträdarna och dess huvudmän väljs ut slumpmässigt. För Värmdö och Vaxholms var svarsfrekvensen hälften vilket innebär att 15 procent av alla ställföreträdarna har svarat. Det är en för låg svarsfrekvens för att vara statistiskt acceptabel.

Förvaltningen har valt att göra en egen enkät. Detta för att förtydliga frågeställningarna och för att ge större möjligheter till synpunkter. Svarsfrekvensen blev 55 procent vilket är ett acceptabelt resultat.

Bedömning

Utifrån enkät svar föreslås följande åtgärder och kommenteras följande:

-Alla ställföreträdarna får information via e-post och brev om telefontider och kontaktvägar. Informationen finns på hemsidan. Informationen har skickats ut i brev med anvisningar om årsräkningar i år.

-Rutinerna med kontaktcenter förbättras. Påminns om vilka telefontider som gäller.

-Rutiner för handläggning av årsräkningar har ändrats från och med 2018. Handläggning av årsräkning påbörjas direkt när den har inkommit. Tidigare påbörjades handläggningen efter sista datum för inlämnande i mars. Detta kommer att förkorta handläggningstiden avsevärt. Målet för handläggningstiden att de årsräkningar som inte krävde komplettering skulle vara

Diarienummer
2018VON/0043

klara september månad uppfylldes 2017.

Ekonomiska konsekvenser

Inga ekonomiska konsekvenser noteras.

Konsekvenser för miljön

Inga konsekvenser för miljön noteras.

Konsekvenser för medborgarna

Åtgärder för bättre kvalitet och service till ställföreträdare och huvudmän är positivt för medborgarna.

Konsekvenser för barn

Inga konsekvenser för barn föreligger.

Handlingar i ärendet

Nr	Handling	Bilaggs/Bilaggs ej
1	Resultat från enkät	Bilaggs

Sändlista för beslutsexpediering

Enheten för särskilda myndighetsfrågor och digitalisering

Anne Lundkvist
Tf. sektorchef
Omsorgs- och välfärdssektorn

Renée Roslycke
Enhetschef
Enheten för särskilda myndighetsfrågor
och digitalisering

2018-01-18

Sammanställning av enkät till ställföreträdare inom överförmyndarnämnden avseende kvalitet och service

2018-01-04 -- 2018-01-16

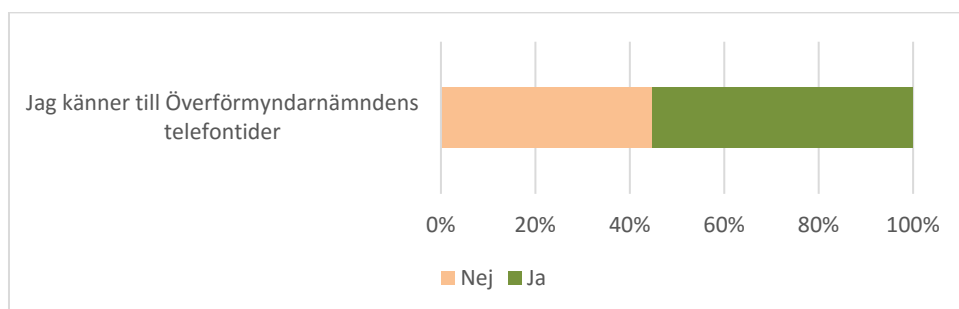
Tillfrågade: 110 ställföreträdare

Svar: 60 ställföreträdare

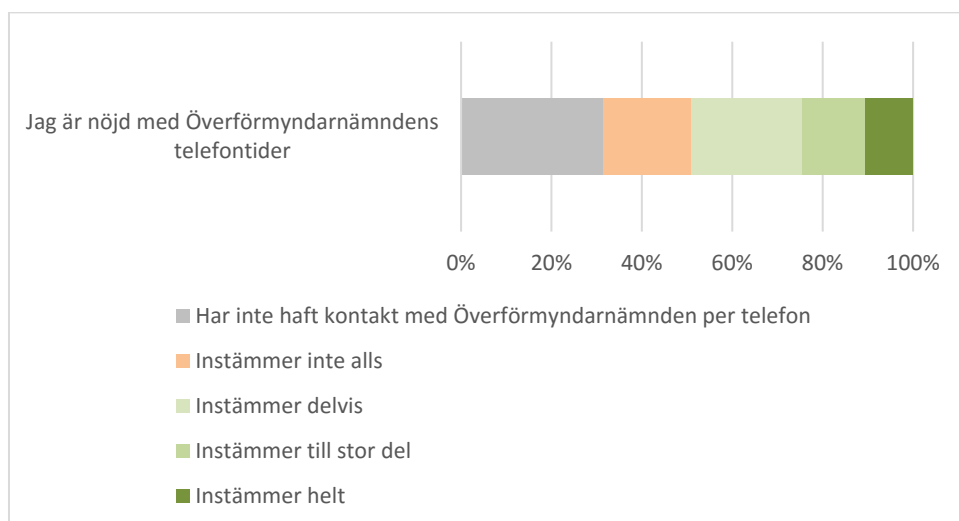
Svarsfrekvens: ca 55%

Gröna svar är godkända resultat.

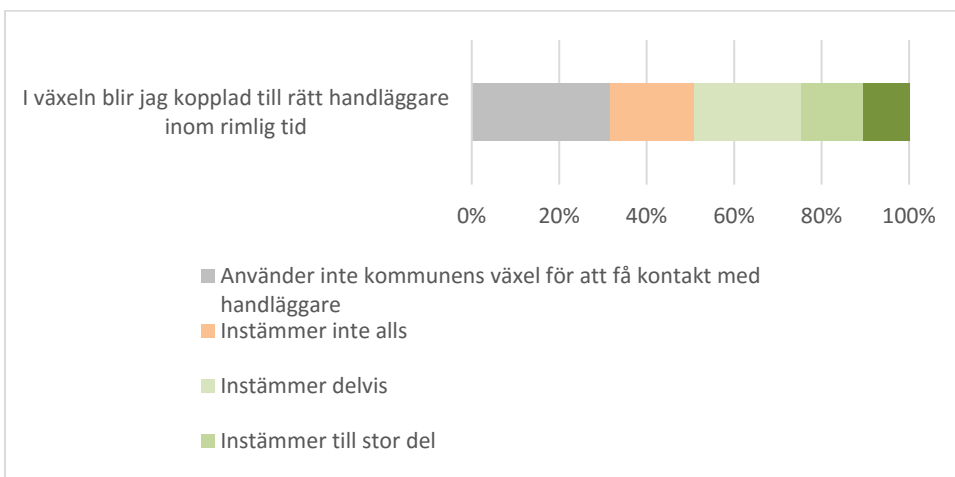
Din kontakt med Överförmyndarnämnden



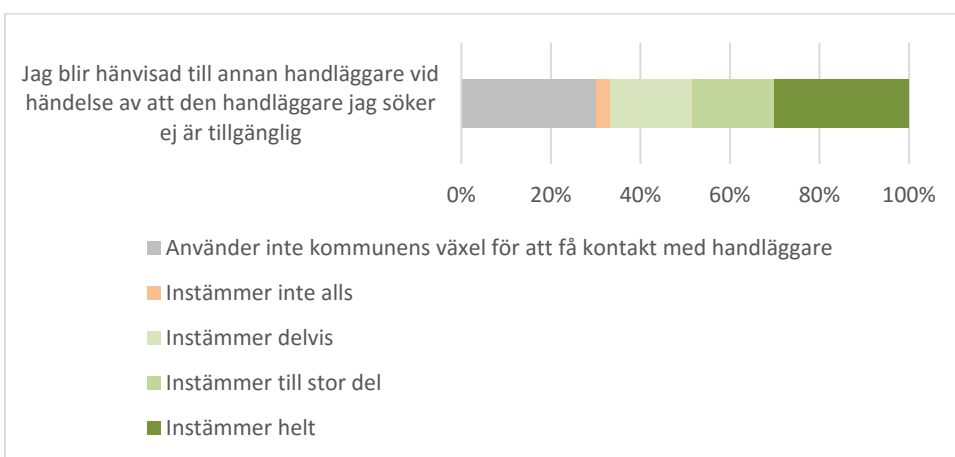
Svarsalternativ	Antal	Procent
Ja	32	53,3 %
Nej	26	43,3 %



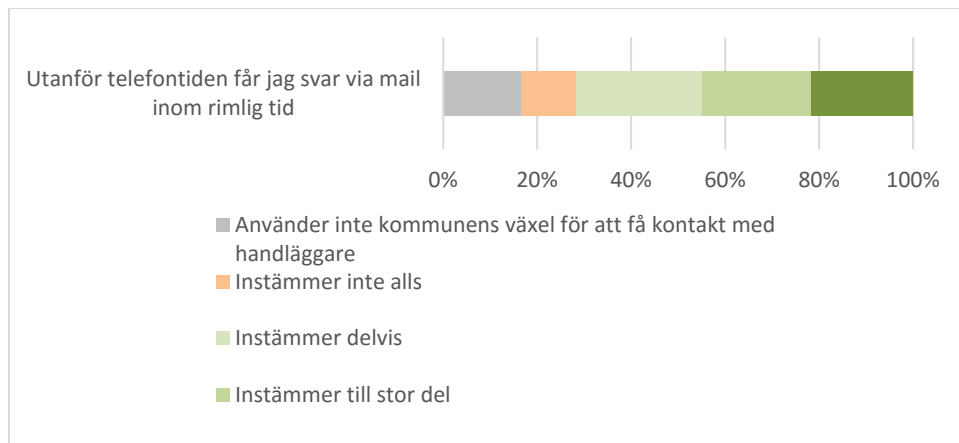
Svarsalternativ	Antal	Procent
Instämmer helt	6	10,0 %
Instämmer till stor del	8	13,3 %
Instämmer delvis	14	23,3 %
Instämmer inte alls	11	18,3 %
Har inte haft kontakt med Överförmyndarnämnden per telefon	18	30,0 %



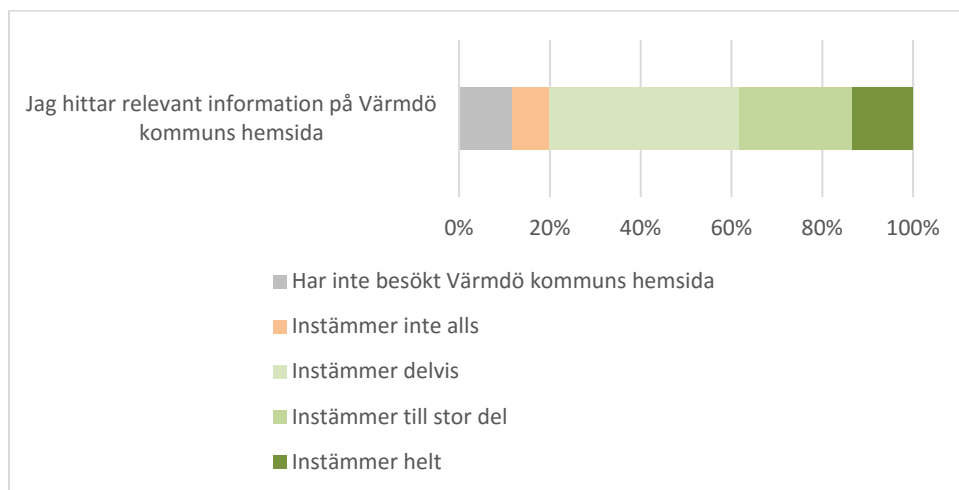
Svarsalternativ	Antal	Procent
Instämmer helt	8	13,3 %
Instämmer till stor del	10	16,7 %
Instämmer delvis	16	26,7 %
Instämmer inte alls	4	6,7 %
Använder inte kommunens växel för att få kontakt med handläggare	19	31,7 %



Svarsalternativ	Antal	Procent
Instämmer helt	16	26,7 %
Instämmer till stor del	11	18,3 %
Instämmer delvis	11	18,3 %
Instämmer inte alls	2	3,3 %
Använder inte kommunens växel för att få kontakt med handläggare	18	30,0 %

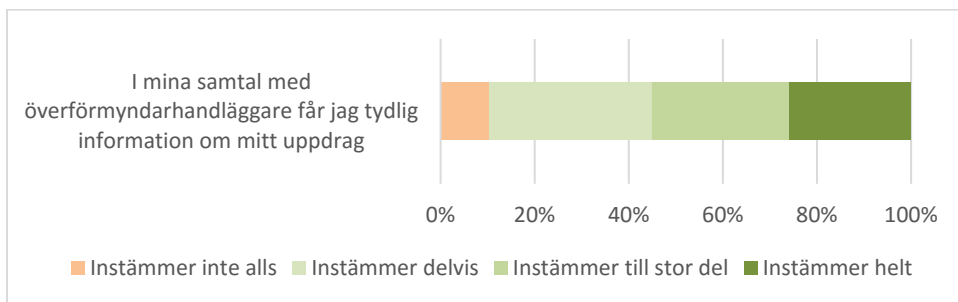


Svarsalternativ	Antal	Procent
Instämmer helt	13	21,7 %
Instämmer till stor del	14	23,3 %
Instämmer delvis	16	26,7 %
Instämmer inte alls	7	11,7 %
Har inte skickat mail till Överförmyndarnämnden	10	16,7 %

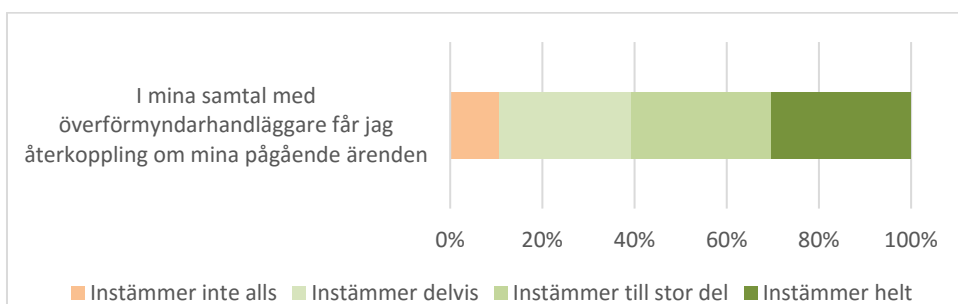


Svarsalternativ	Antal	Procent
Instämmer helt	8	13,3 %
Instämmer till stor del	15	25,0 %
Instämmer delvis	25	41,7 %
Instämmer inte alls	5	8,3 %
Har inte besökt Värmdö kommuns hemsida	7	11,7 %

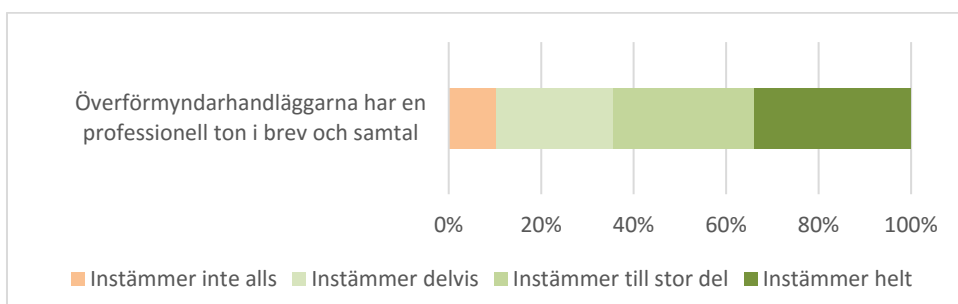
Överförmyndarnämndens bemötande



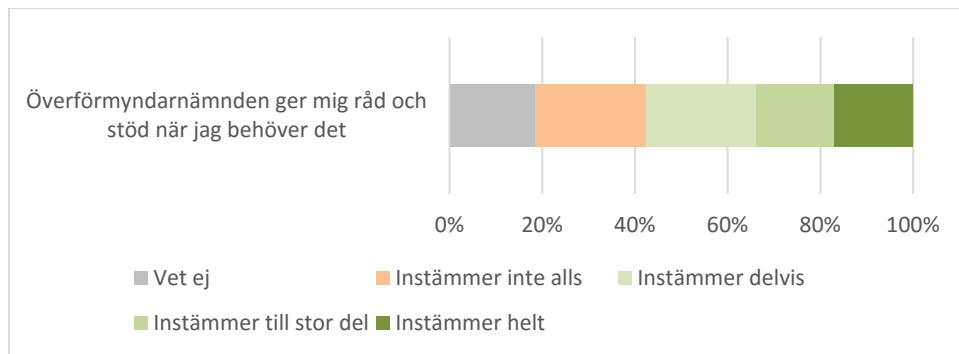
Svarsalternativ	Antal	Procent
Instämmer helt	15	25,0 %
Instämmer till stor del	17	28,3 %
Instämmer delvis	20	33,3 %
Instämmer inte alls	6	10,0 %



Svarsalternativ	Antal	Procent
Instämmer helt	17	28,3 %
Instämmer till stor del	17	28,3 %
Instämmer delvis	16	26,7 %
Instämmer inte alls	6	10,0 %

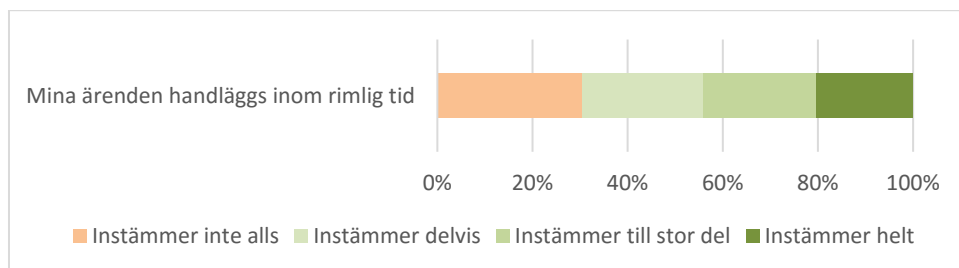


Svarsalternativ	Antal	Procent
Instämmer helt	20	33,3 %
Instämmer till stor del	18	30,0 %
Instämmer delvis	15	25,0 %
Instämmer inte alls	6	10,0 %

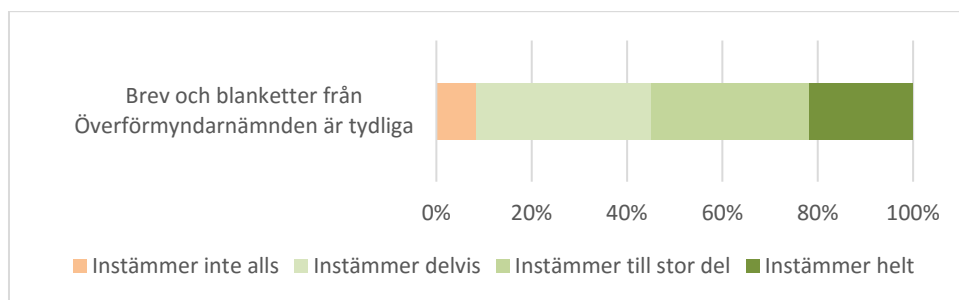


Svarsalternativ	Antal	Procent
Instämmer helt	10	16,7 %
Instämmer till stor del	10	16,7 %
Instämmer delvis	14	23,3 %
Instämmer inte alls	14	23,3 %
Vet ej	11	18,3 %

Överförmyndarnämndens handläggning

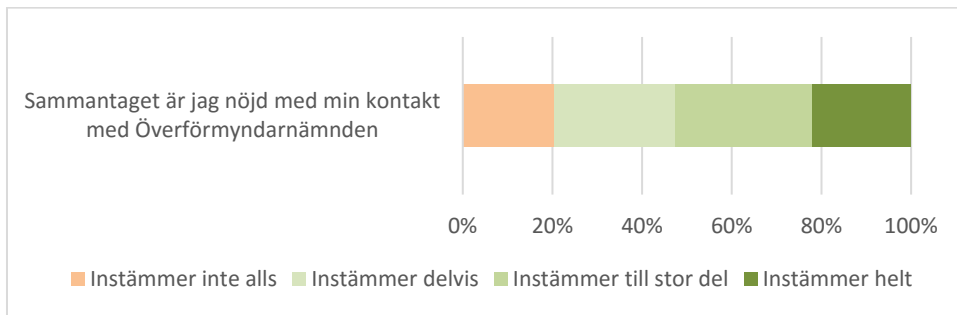


Svarsalternativ	Antal	Procent
Instämmer helt	12	20,0 %
Instämmer till stor del	14	23,3 %
Instämmer delvis	15	25,0 %
Instämmer inte alls	18	30,0 %



Svarsalternativ	Antal	Procent
Instämmer helt	13	21,7 %
Instämmer till stor del	20	33,3 %
Instämmer delvis	22	36,7 %
Instämmer inte alls	5	8,3 %

Övergripande



Svarsalternativ	Antal	Procent
Instämmer helt	13	21,7 %
Instämmer till stor del	18	30,0 %
Instämmer delvis	16	26,7 %
Instämmer inte alls	12	20,0 %