

**Handläggare**  
Yvonne Zellman  
Telefon: 508 29 723

**Till**  
Överförmyndarnämnden

## Resultat av enkät till ställföreträdare

### Förslag till beslut

Överförmyndarnämnden godkänner redovisningen.

Håkan Andersson  
Förvaltningschef

### Sammanfattning

En viktig del i stadens program för kvalitetsutveckling, och i nämndernas kvalitetsarbete, är dialogen med stockholmarna. Alla nämnder ska aktivt arbeta med att utveckla formerna för dialog med sina brukare och med stockholmarna. Överförmyndarförvaltningen har hösten 2018 via e-post skickat ut en enkät till 2 821 ställföreträdare. Svarefrekvensen var relativt hög, 57,2 procent. I enkäten ställer förvaltningen ett antal frågor med svarsalternativ samt ger även utrymme för frisvar.

Det omedelbara och övergripande intrycket av svaren på enkätfrågorna är att de flesta har en positiv inställning till sitt uppdrag och till överförmyndarförvaltningen. Bilden blir delvis en annan när frisvaren granskas. Av de 683 som lämnat frisvar kan omkring 180 sägas vara neutrala, cirka 385 är huvudsakligen negativa och 30 huvudsakligen positiva. Omkring 40 respondenter lämnar såväl positiv som negativ kritik. Flera lämnar också konkreta och konstruktiva synpunkter och förslag, vilka förvaltningen avser att granska närmare. Synpunkterna som lämnats handlar i stora drag om tillgänglighet, handläggningstider, bemötande, kontinuitet, återkoppling och om kompetensen hos förvaltningen och Kontaktcenter. Vidare

uttrycks önskemål om bättre information, utbildning och att hanteringen blir mer digitaliserad.

Förvaltningen har hittills informerat om enkätresultatet på ett APT-möte med personalen samt i förvaltningsgruppen. Resultatet ska även, utöver till nämnden, delges Kontaktcenter samt Stockholms läns godmans- och förvaltarförening.

Resultatet från enkäten kommer att utgöra en del av förvaltningens underlag vid framtagandet av verksamhetsplan för 2019.

### **Ärendet**

Överförmyndarförvaltningens huvudsakliga uppgift är att, på överförmyndarnämndens uppdrag, rekrytera, utbilda och utöva tillsyn över gode män, förvaltare och ställföreträdande förmyndare. Verksamheten är helt lagstyrd, varje kommun är enligt föräldrabalken skyldig att ha en överförmyndare. Behovet av gode män är konstant, även om orsakerna till varför man behöver detta stöd uppvisar ett brett spektrum.

Tillgången på medmänniskor som är villiga att åta sig uppdraget som ställföreträdare är grundläggande för överförmyndarens möjligheter att uppfylla lagens krav. Uppdraget är frivilligt och i det närmaste ideellt. Fram till för ett par år sedan erbjöds den som ställde upp som ställföreträdare i Stockholm endast en kortare informationsträff och introduktion inför sitt uppdrag. Det fanns inga resurser för att därefter erbjuda fortbildning eller fördjupning. Tack vare en utökad budget de senaste åren har bilden ändrats, och överförmyndarförvaltningen kan nu, utöver den inledande informationsträffen, erbjuda fortlöpande fördjupningar inom olika aktuella områden.

Rekryteringsinsatserna har utökats väsentligt och metoderna har utvecklats. Detta har också givit resultat. I genomsnitt rekryterar förvaltningen 20-25 nya ställföreträdare varje månad. Samtidigt är avgången minst lika stor, varför rekryteringsbehovet hela tiden är stort. Förvaltningen lägger också ett stort fokus på att få befintliga ställföreträdare, de som idag har ett till två uppdrag, att åta sig fler.

Avgörande för hur överförmyndarförvaltningen ska lyckas rekrytera det antal ställföreträdare som behövs, och inte tappa de som redan har uppdrag, kan vara hur dessa upplever kontakten och servicen från förvaltningens sida. Genom åren har överförmyndarförvaltningen fått hård kritik såväl från officiellt håll såsom länsstyrelsen, revisorer och JO som från exempelvis Godmans- och förvaltarföre-

ningen och från enskilda ställföreträdare. Kritik som ofta varit berättigad då verksamheten under lång tid varit underfinansierad och underbemannad. Denna situation har så sakteliga börjat förändras i och med att nämnden nu tillförts mer resurser.

En viktig del i stadens program för kvalitetsutveckling, och i nämndernas kvalitetsarbete, är dialogen med stockholmarna. Alla nämnder ska aktivt arbeta med att utveckla formerna för dialog med sina brukare och med stockholmarna. Överförmyndarförvaltningen har därför för första gången utformat och genomfört en enkät till ställföreträdare som har uppdrag för stadens räkning. Enkäten genomfördes hösten 2018 och skickades till sammanlagt 2 821 ställföreträdare. Enkäten skickades enbart ut via e-post. Ambitionen är att enkäten med viss regelbundenhet ska skickas ut till ställföreträdarna och ligga till grund för nämndens utvecklingsarbete. Enkätsvaren *bifogas*.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts av förvaltningschefens stab.

### **Förvaltningens redovisning**

Svarsfrekvensen på överförmyndarförvaltningens enkät är förhållandevis hög. Av de 2 821 ställföreträdare som fick enkäten har 1 615 lämnat in svar, det vill säga en svarsfrekvens på 57,2 procent. Enkäten innehåller såväl bakgrundsfrågor som specifika frågor med svarsalternativ, men gav också möjlighet till frisvar. Svarsfrekvensen bland de som har besvarat enkäten är 98,6 procent, vilket innebär att de flesta har svarat på flertalet frågor. Frisvar lämnades av totalt 683 svaranden.

Bakgrundsfakta visar att det är fler kvinnor än män som har besvarat enkäten (60,5/39,1 %). De allra flesta, 72,3 procent, har endast uppdrag för en huvudman, 19,2 procent har mellan två och fem huvudmän. Flertalet, 83,7 procent, är ställföreträdare för vuxna huvudmän över 18 år, och närmare hälften (47,1 %) utgörs av anhöriga. Av respondenterna har 45,6 procent haft sitt uppdrag kortare tid än fyra år och en tredjedel har varit ställföreträdare längre än sex år.

Det omedelbara och övergripande intrycket av svaren på enkätfrågorna är att de flesta har en positiv inställning till sitt uppdrag och till överförmyndarförvaltningen. Flertalet ligger inom spannet 3-5 på frågor med en femgradig skala, det vill säga från neutral (3) till mycket bra (5). Av fem frågor om inställningen till förvaltningen har 19 procent gett betyget 3, 22 procent betyget 4 och 16 procent betyget 5. Av de sex frågor som har svarsalternativen stämmer inte

alls, stämmer delvis och stämmer helt har 29 procent angivit stämmer delvis och 31 procent stämmer helt som svar.

Bilden blir delvis en annan när frisvaren granskas. Förvaltningen har påbörjat en analys av dessa svar, och kommer att arbeta vidare med detta. Av de 683 som lämnat frisvar kan omkring 180 sägas vara neutrala, cirka 385 är huvudsakligen negativa och 30 huvudsakligen positiva. Omkring 40 respondenter lämnar såväl positiv som negativ kritik. Flera lämnar också konkreta och konstruktiva synpunkter och förslag, vilka förvaltningen avser att granska närmare. Vid en genomläsning av frisvaren blir det dominerande intrycket att det är en stor andel som är negativa och mycket kritiska till överförmyndarverksamheten och till sitt uppdrag. Sannolikheten är dock stor för att det är just de som är negativt inställda som också tagit sig tid att lämna mer uttömliga svar. Synpunkterna som lämnats handlar i stora drag om tillgänglighet, handläggningstider, bemötande, kontinuitet, återkoppling och om kompetensen hos förvaltningen och Kontaktcenter. Vidare uttrycks önskemål om bättre information, utbildning och att hanteringen blir mer digitaliserad.

Förvaltningen har hittills informerat om enkätresultatet på ett APT-möte med personalen samt i förvaltningsgruppen. Resultatet ska även, utöver till nämnden, delges Kontaktcenter samt Stockholms läns godmans- och förvaltarförening.

Resultatet från enkäten kommer att utgöra en del av förvaltningens underlag vid framtagandet av verksamhetsplan för 2019. Här beskrivs hur nämnden har för avsikt att åtgärda de brister som ställföreträdarna påtalat när det t.ex. gäller tillgänglighet, handläggningstider, bemötande, kontinuitet, återkoppling och om kompetensen hos förvaltningen och Kontaktcenter. Detsamma gäller även behovet av bättre information, utbildning och att hanteringen blir mer digitaliserad.

---

## **Bilaga**

Enkät till ställföreträdare, resultat