

Överförmyndarnämnden
Eskilstuna Strängnäs

Missiv enkätundersökning

Förslag till beslut

1. Mot bakgrund av redovisade åtgärder läggs enkätundersökningen till handlingarna.
2. En ny enkätundersökning bland gode män och förvaltare ska genomföras 2017.

Ärendebeskrivning

I november genomfördes en enkätundersökning bland gode män och förvaltare. Motsvarande undersökning genomfördes 2014 och 2013¹.

Enkäten skickades ut till 658 ställföreträdare. Svarsfrekvensen var 49 %, vilket kan jämföras med en svarsfrekvens på 57 % 2013 och 59 % 2014.

Resultat

Undersökningen visade att Nöjd Kundindex (NKI) minskat från 83 2014 till 70 2015. Det framgår också att ställföreträdare i Strängnäs i mindre utsträckning är nöjda jämfört med ställföreträdare i Eskilstuna. Av de ställföreträdare som svarat på enkäten och som varit i kontakt med överförmyndarkontoret instämmer 77 % att det helt eller till stor del varit lätt att få kontakt med personalen. Likaså anser 77 % att de inom rimlig tid har fått möjlighet att träffa en handläggare. Vidare instämmer 84 % av de svarande att informationen från kontoret varit helt eller till stor del tydlig, vilket är något lägre jämfört med 2014 (88 %). Av svaren framgår också att 92 % anser sig blivit korrekt bemötta vid sina kontakter med medarbetarna på kontoret. Samtliga resultat är dock lägre jämfört med 2014.

Av fritexten framgår att missnöjet var stort gällande granskning av årsräkningar och att beslut om arvode tog för lång tid.

Trots ett sämre resultat än motsvarande undersökning 2014 bedöms NKI enligt SCB:s kriterier vara bra. Framför allt är det tillgängligheten som upplevs sämre

¹ 2013 endast för ställföreträdare med uppdrag i Eskilstuna kommun

2015 jämfört med 2014. Detta trots att inga förändringar av öppet- och telefontider har genomförts.

Slutsatser

Trots ett sämre resultat jämfört med föregående års enkätundersökning och trots relativt låg svarsfrekvens konstaterar förvaltningen att en kvalificerad majoritet av de svarande anser att tillgängligheten till och informationen från överförmyndarkontoret är god. Fler än 9 av 10 anser att de blir korrekt bemötta av kontorets medarbetare.

Det missnöje som finns beror med stor sannolikhet på att granskning av årsräkningar och beslut om arvode tagit för lång tid. Ett skäl till att ställföreträdare i Strängnäs är mindre nöjda än ställföreträdare i Eskilstuna är troligtvis att upparbetade kontakter måste ersättas av helt nya.

Åtgärder

I mitten av april öppnar Eskilstuna direkt. Det kommer att vara huvudingången när någon söker kontakt med kommunen och dess myndigheter. Verksamheten kommer att vara öppen vardag 07:30-18:00. Genom samarbete med Eskilstuna direkt kommer framför allt tillgängligheten till kontoret öka vad det gäller telefontider.

Genom budgetförstärkning kan nämndens grundbemanning utökas med två medarbetare. Dessutom finns utrymme för visstidsanställningar för att klara toppar i verksamheten. Under förutsättning att antalet ansökningar om god man för ensamkommande barn minskar betydligt bör handläggnings- och granskningstiden förkortas.

För att utveckla och förbättra kommunikationen med bland andra gode män och förvaltare arbetar förvaltningen på uppdrag av nämnden med en kommunikationsplan. Beslut om planen är planerad till nämndens sammanträde i mars.

I och med dessa åtgärder bör upplevelsen av god tillgänglighet till kontoret och dess medarbetare öka.

Förslag till beslut

Mot bakgrund av planerade åtgärder föreslås nämnden godkänna rapporten och lägga den till handlingarna. Nämnden har som ett av sin åtaganden 2016 att utreda förutsättningarna för en brukarundersökning bland huvudmännen. Nämnden föreslås därför besluta att en ny enkätundersökning bland gode män och förvaltare ska genomföras 2017.

SOCIALFÖRVALTNINGEN

Mehmed Hasanbegovic
Förvaltningschef

Anders Hagander
Avdelningschef