



Resultat av överförmyndarnä mndens enkät 2024

Fastställt av överförmyndarnämnden
Framtagen av regionstyrelseförvaltningen
Datum 2024-12-17
Gäller 2024-2025
Ärendenr ÖFN 2024/13
Version [1.0]

Resultat av överförmyndarnämndens enkät 2024

Innehåll

1. Bakgrund	2
2. Enkäten	2
3. Analys	2
3.1 Kontrollfrågorna	2
3.2 Kansliets och nämndens arbete gentemot ställföreträdarna.....	3
3.2.1 Information	3
3.2.2 Tillgänglighet	4
3.2.3 Bemötande	6
3.2.4 Kompetens och kvalitet	7
3.2.5 Sammanfattning	9
3.3 Årsräkningarna	9
3.3.1 Vad kan underlätta arbetet med årsräkningarna	9
3.4 Angående deltagande på utbildningar och övriga frågor.....	10
3.4.1 Angående årsräkningsutbildningar	10
3.4.2 Vad skulle bidra till att du tog på dig fler uppdrag	12
3.4.3 Har du använt någon e-tjänst?	14
3.4.4 Förslag för att underlätta uppdraget som ställföreträdare	15

1. Bakgrund

Överförmyndarnämnden skickar varje år ut en enkät till de ställföreträdare som nämnden utövar tillsyn över. I år skickades enkäten ut till 435 personer, varav 423 stycken fick den till sin registrerade e-postadress och övriga fick en pappersenkät. 270 svar registrerades vilket är 4 stycken färre än 2023. Det ger en svarsfrekvens på 62,07% vilket är högre än 2023.

2. Enkäten

2024 års enkät är utformad på exakt samma sätt som 2023. Med fyra övergripande block och ett antal underkategorier som i sin tur har en eller några frågor kopplade till sig. Det första blocket består av några kontrollfrågor, det andra blocket berör kansliets arbete gentemot ställföreträdarna, det tredje blocket handlar om årsräkningar och det fjärde om deltagande på årsräkningsutbildningar och övriga frågor. Det tredje blocket har bara de som har förvalta egendom (och därmed redovisningsansvar) i sitt eller sina uppdrag svarat på. I alla fyra blocken har de tillfrågade getts möjlighet att skriva fria kommentarer. Som avslutning har kansliet också uppmuntrat de tillfrågade att lämna in förslag på vad kansliet skulle kunna göra för att underlätta deras arbete som ställföreträdare.

3. Analys

Nedan presenteras siffrorna tillsammans med kommentarer över dem. Rapporten, bestående av de rådata som analysen bygger på är bilaga 2. Fokus har legat på att hitta svaren gentemot nämndens mål och att öka kansliets förståelse för ställföreträdarnas vardag. Kansliet har i år också använt enkäten som ett utbildningsverktyg i syfte att få fler att anpassa sitt arbete efter rådande riktlinjer samt passat på att inflika en fråga om nämndens e-tjänster i syfte att göra reklam för dem. Svaren på dessa frågor redovisas inte i detalj i den här rapporten.

För varje fråga fanns det sex möjliga svarsalternativ; *mycket dåligt*, *dåligt*, *ok*, *bra*, *mycket bra* och *vet ej*. De som har svarat *mycket dåligt* eller *dåligt* har i analysen betraktats som **inte nöjda**. De som har svarat *ok*, *bra* eller *mycket bra* har i analysen betraktats som **nöjda**. På vissa frågor har en relativt stor andel av de tillfrågade svarat *vet ej*. Antagandet då är att de inte nyttjat den tjänst som frågan berör. När så varit fallet så tas det hänsyn till det antagandet i analysen.

3.1 Kontrollfrågorna

Kontrollfrågorna ställdes i syfte att få en djupare förståelse för urvalet i stort och för att kunna förstå svaren på de följande frågorna bättre. Den mest väsentliga frågan för analysens vidkommande var frågan om huruvida den tillfrågade var anhörig eller inte till sin eller sina huvudmän. Hypotesen är att man har mindre kontakt med kansliet och deltar i utbildningar i mindre utsträckning om man är anhörig till sin huvudman. Därmed är risken större att man har problem med årsräkningen. Kontrollfrågorna var tre till antalet och löd som följer med svarsresultaten angivet i procent, fjolårets siffror inom parentes:

- | | |
|----------------|--|
| 1. Jag är: | a. Kvinna 62,6 (62,8) |
| | b. Man 37,4 (36,9) |
| 2. Jag bor på: | a. Gotland 86,7 (88) |
| | b. Fastlandet 13,3 (12) |
| 3. Jag är: | a. Anhörig till min/mina huvudmän 52,6 (50,4) |
| | b. Inte anhörig till min/mina huvudmän 48,9 (51,8) |

Anledningen till att den sammanlagda procentsatsen i fråga 3 överstiger etthundra är att man kan vara anhörig till en huvudman men inte anhörig till en annan. I en jämförelse med förutvarande års enkätresultat så är siffrorna i princip identiska. Noterbart är att den absoluta största andelen av de svarande är kvinnor vilket stämmer nästan på decimalen med populationen i stort. En uppgift som förhoppningsvis säger något positivt om signifikansnivån på resultatet av enkäten. Vi noterar också en något högre andel fastlandsbaserade ställföreträdare vilket stämmer med den allmänna uppfattningen på kansliet. Att de som är anhöriga till sina huvudmän också har ökat är en tendens som är värd att hålla ögonen på. Det kan vara en effekt av att det är svårare att få utomstående gode män att åta sig ett uppdrag och att en större andel av ärendena består av de som är anhöriga till sina huvudmän.

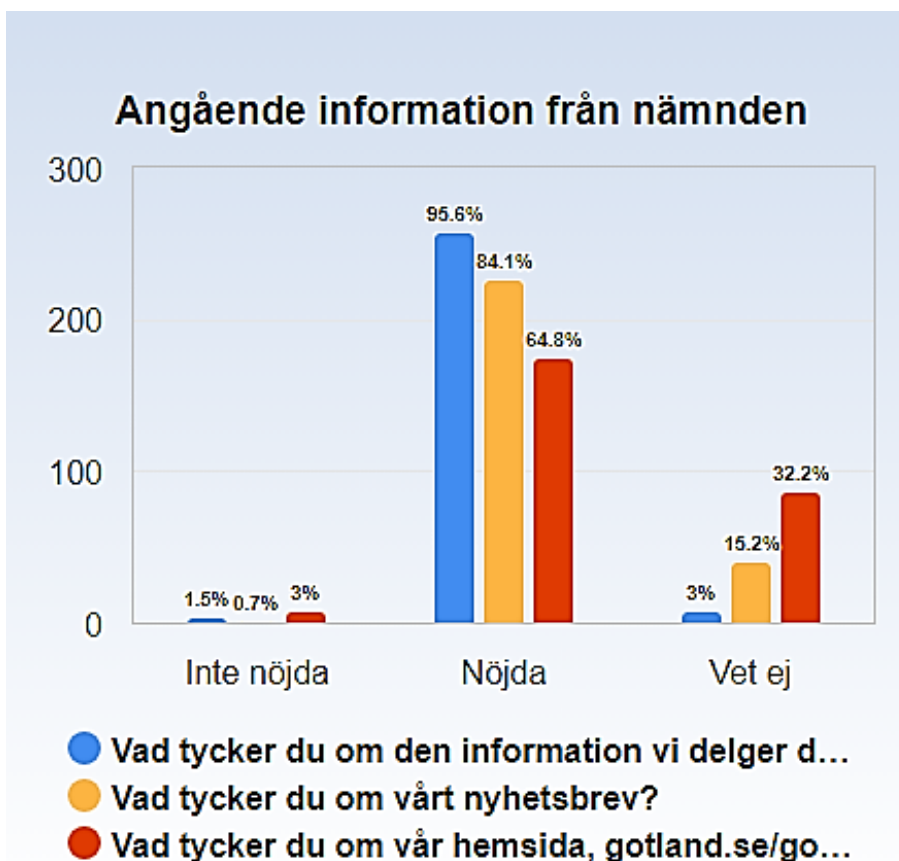
3.2 Kansliets och nämndens arbete gentemot ställföreträdarna

Blocket angående kansliets arbete gentemot ställföreträdarna delas upp i fem underkategorier plus en fråga om ställföreträdarnas helhetssyn på nämnden och kansliet. Dessa är *information, tillgänglighet, bemötande, kompetens* och *kvalitet*.

3.2.1 Information

Underkategorin information består av tre frågor;

1. Vad tycker du om den information vi delger dig, är den tydlig och begriplig?
2. Vad tycker du om vårt nyhetsbrev?
3. Vad tycker du om vår uppdaterade hemsida, [gotland.se/god man?](https://gotland.se/god-man/)



Figur 1

När värdena är sammanslagna till *nöjda*, *inte nöjda* och *vet ej* ser resultatet ut som i figur 1 här ovan. Trevlig läsning, ställföreträdarna under överförmyndarnämnden i Region Gotlands tillsyn är uppenbarligen belåtna med den information nämnden och kansliet delger dem. Snittvärdet är 81,5% nöjda ställföreträdare. Det är förvisso en minskning från förutvarande år (84,9%) men likväl höga siffror. Minskningen är till största del hänförlig till en större mängd ställföreträdare som saknar åsikt om nämndens nyhetsbrev. Men också en mindre ökning av missnöjda med den information som nämnden skickar ut till dem. I konkreta siffror rör det sig dock endast om 4 stycken enskilda som angett att de är missnöjda med informationen. Det stora bekymret, likt förra året, är naturligtvis att en dryg tredjedel av de tillfrågade inte besökt vår hemsida, något som också drar ner den generella nöjdhetsnivån inom kategorin. Det är också en avsevärt större andel anhöriga som inte besökt hemsidan än icke anhöriga. Det kan rimligen förklaras med att icke anhöriga oftare har anledning att försöka komma i kontakt med kansliet och/eller initiera ett ärende. De dryga 15 % som får antas inte får del av det nyhetsbrev som kansliet skickar fyra-fem gånger per år är mer svårförklarligt. Det är svårt att säga om det beror på att kansliet har felaktiga mailadresser eller om våra utskick landar fel. 9 stycken ställföreträdare saknar förvisso e-postadresser, men dessa förklarar inte hela siffran.

Av kommentarerna att döma så är det också frågorna om nyhetsbrevet och hemsidan som röner mest uppmärksamhet. Ett urval nedan:

”Vilket nyhetsbrev???”

”Jag vet inte om jag sett något nyhetsbrev så anger Vet ej :-)”

”Lite rörig, klickar man in på någon sida, vet man inte alltid hur man kom dit, eller hur man kommer tillbaka. Dokument som ej kräver bankid är svåra att hitta.”

”Är sällan inne på hemsidan, när jag nu är lite varmare i kläderna så har jag inte haft behov.”

”Nya sidan är svår att hitta och få reda på det man vill”

”Har inte kollat på den. Skall genast ta del.”

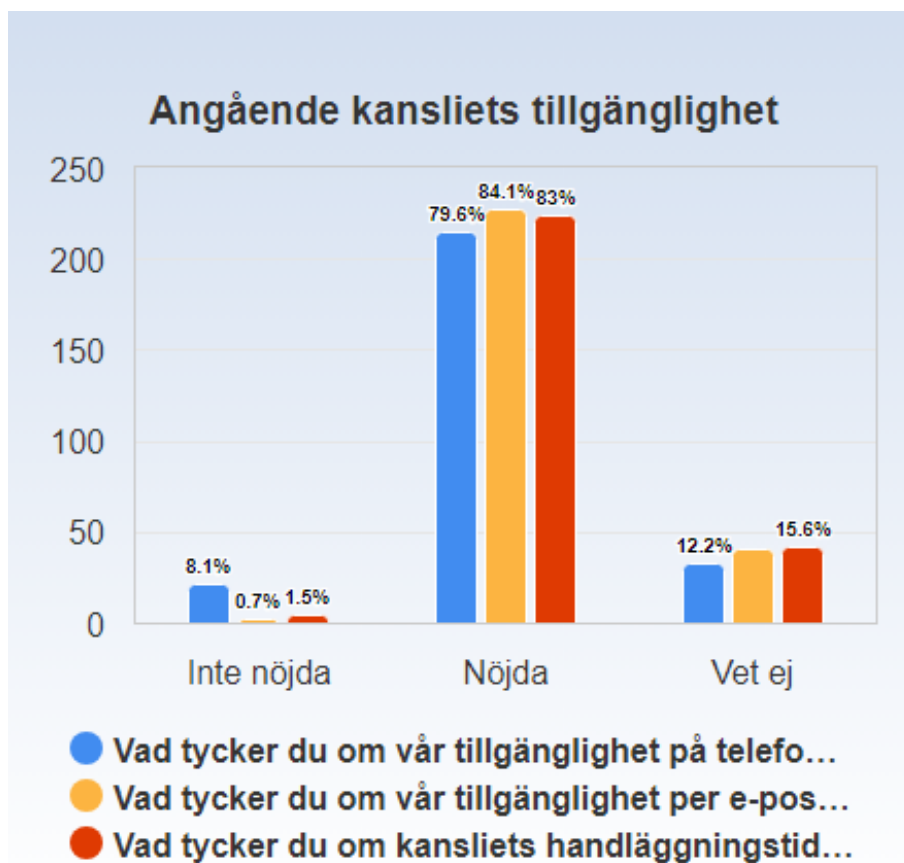
Hemsidans sammansättning och design ligger tyvärr utanför kansliets påverkanssfär men det står klart att kansliet behöver jobba mera med att göra reklam och hänvisa till hemsidan där det finns mycket information och annat användbart för ställföreträdaren att ta del av. Att ställföreträdare själva tar del av information från hemsidan bör minska kansliets arbetsbördor något. Att informationsarbete också lönar sig visar inte minst den sista citerade kommentaren.

3.2.2 Tillgänglighet

I figur 2 ser man det bearbetade resultatet på följande frågor:

1. Vad tycker du om vår tillgänglighet på telefon?
2. Vad tycker du om vår tillgänglighet per e-post?
3. Vad tycker du om kansliets handläggningstid/svarstid på dina frågor?

Det genomsnittliga värdet för de tre punkterna är 82,2% nöjda ställföreträdare, se figur 2 nedan. Vilket är en ökning med 1,2% från förutvarande år vilket i sin tur var en femprocentig ökning från 2022. Det måste anses vara ett tillfredsställande resultat. Att cirka 8% är missnöjda med kansliets telefontid är dock relevant att bära med sig. Men då ska man också veta att andelen ställföreträdare som är nöjda med de telefontider vi erbjuder har ökat med över 10% från 2022 och med närmare två procent jämfört med 2023.



Figur 2

De ställföreträdare som inte är nöjda med kansliets svarstid på e-post och handläggningstid är färre än fem enskilda. Nuvarande arbetsstruktur får därmed anses vara väl fungerande. Kommentarererna återspeglar också detta. Ett urval nedan:

”Ringer sällan, mejlar och får direkt svar och hjälpsamma svar! Tack!”

”De gånger jag behövt fråga om nåt så får jag svar inom ett dygn”

”Då jag ej har möjlighet att besöka er är telefontiden ibland svår för mig att hinna ringa på. Men jag har mailat istället och det har fungerat bra”

”Fler dagar och tider för telefonkontakter hade inte varit fel. Men bra att ni kan ringa upp då man lämnat ett meddelande, om ni är förhindrade.”

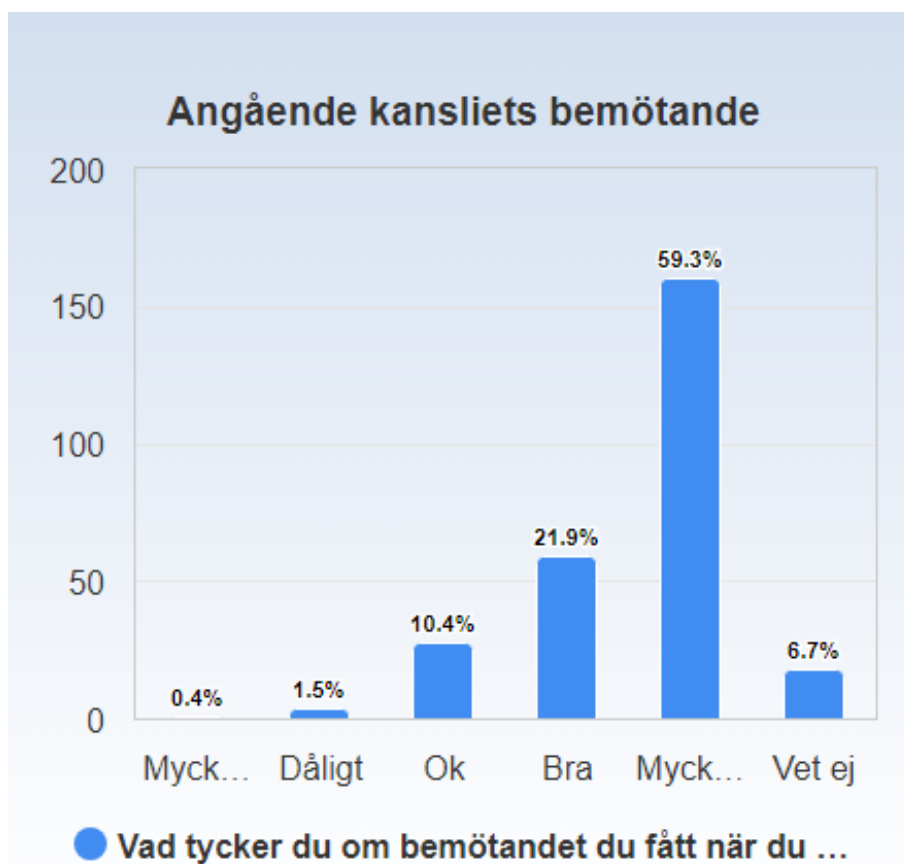
Kansliet har i dagsläget inga planer på att förlänga eller förändra telefontiderna vilket inte heller tycks behövas. Sedan 2022 års enkät har kansliet varit mer aktivt med att informera ställföreträdarna angående möjligheterna att boka en telefontid utanför de ordinarie telefontiderna. Det tycks som om det arbetet har burit frukt. Siffrorna påverkas inte nämnvärt av att prövas gentemot bakgrundsvariablerna.

3.2.3 Bemötande

I figur 3 ser man det obearbetade resultatet på följande fråga:

1. Vad tycker du om bemötanden du fått när du varit i kontakt med tjänstemännen på kansliet?

Det bearbetade resultatet ger 91,5% nöjda ställföreträdare, knappt 6 av 10 svarar dessutom *mycket bra*. Det är siffror som, gissningsvis, skulle stå sig fint i en regionövergripande jämförelse. Prövat mot kontrollfrågorna så finner vi ingen större skillnad mellan grupperna om än att de som är anhöriga svarat *vet ej* i något större utsträckning. Jämfört med 2023 så har siffrorna dock sjunkit något, då var 95,6% ställföreträdare nöjda. Drygt tre procent av den förändringen förklaras av ökningen av antal som svarat *vet ej* vilket får förstås att ett mindre antal har varit i kontakt med kansliet under 2024 än tidigare år. Det sjunkande antalet nöjda är nog ingen anledning till att vidta omfattande åtgärder utan är nog, förutom att vara fortsatt högt, en fråga om naturliga fluktuationer hänförligt till enskilda ärenden. De dryga två procent som sagt sig vara missnöjda med kansliets bemötande är fem personer i reda tal.



Figur 3

När ställföreträdarna ombads lämna fria kommentarer på ämnet så har bland annat följande nämnts:

”Alltid tillmötesgående och trevligt bemötande.”

”De bästa tjänstepersonerna som finns. Att vara förvaltare är tungt men tjänstepersonerna får en att känna sig trygg och lugn och hjälper alltid till med tips och råd”

”Kommer ihåg när jag skulle in med årsräkningen, något stämde inte och jag kunde inte förstå vart det felades. Gick till "öppet hus" fick hjälp av en person på plats, tog max 5 min. Bemötte mig på fint sätt så att jag inte behövde känna mig dum som inte såg felet:) Eloge till hen!”

”Jag är inte på kontoret så ofta men det finns ett välkomnande hos var o en och alltid ett hej.”

Idel positivitet således, men det finns också tecken på att där finns utrymme för förbättring.

”Det hänger dessvärre på vem man får prata med”

”Mestadels ett bra bemötande, men har vid några tillfällen fått felaktiga upplysningar, vilket inte uppskattas då det skapar onödigt merjobb”

Arbetet för kansliet framöver bör fokusera på att bibehålla den höga nivån av service som vi hittills erbjuder. Att ”nivån” på bemötandet varierar beroende på vem man som ställföreträdare talar med är förvisso intressant men svårt att dra några slutsatser från då vi inte kan säga vem den ena eller den andra åsyftar. Det är heller inte otänkbart att de något skilda arbetsuppgifterna inom kansliet borgar för mer eller mindre stringent kontakt med ställföreträdarna. Det specifika ärendets art kan också vara en faktor som påverkar. Vad gäller frågan om att kansliet gett någon felaktiga uppgifter så är det av allvarligare art. Det ska naturligtvis inte ske och en fråga vi får försöka följa upp.

3.2.4 Kompetens och kvalitet

I figur 4 ser man det bearbetade resultatet på följande frågor:

1. Hur upplever du kansliets kompetens inom ämnesområdet?
2. Vad tycker du om överförmyndarnämnden och dess kansli i sin helhet?

Även i den här frågan uppvisas fina siffror om än med en negativ tendens. Snittvärdet för frågorna är knappt 88,5% nöjda ställföreträdare. En relativt kraftig försämring från 2023 då drygt 94% sade sig vara nöjda. Den största skillnaden från 2023 ser vi i att det är drygt 4% fler som svarat *vet ej*. Men det är också 9 stycken eller nästan två procent som uttryckt ett missnöje med kansliet och nämnden, att jämföra med att det 2023 inte var någon som var missnöjd. Utifrån enkätsvaren är det inte helt lätt att utläsa vad som kan ha föranlett missnöjet men av kommentarerna framkommer det bland annat:

”Väldigt mycket byråkrati och papper som krävs :-))”

”Tycker det verkar vara dåligt med uppföljning hur huvudmän blir hjälpta av goda man/ förvaltare.”

”Önskar mera telefon tid”

”Hade varit fantastiskt m längre kontinuitet av handläggare. Kan arbetsgivaren göra tjänsterna mer intressanta? mer utvecklande?”

”Mycket av mina frågor har överförmyndarnämnden sagt att det inte är” vårt bord ” man får då ta reda på det själv”

”Ibland är den väldigt bra, ibland mer bristfällig”

Utän att veta om de som lämnat kommentarerna också varit missnöjda kan det konstateras att det finns många anledningar till varför ett visst missnöje mot kansliet och nämnden kan uppstå. En allmän trötthet på den byråkratiska hanteringen är lätt att sympatisera med men svårare att ändra på. Ett missnöje med hur nämnden följt upp godmanskap är också det en

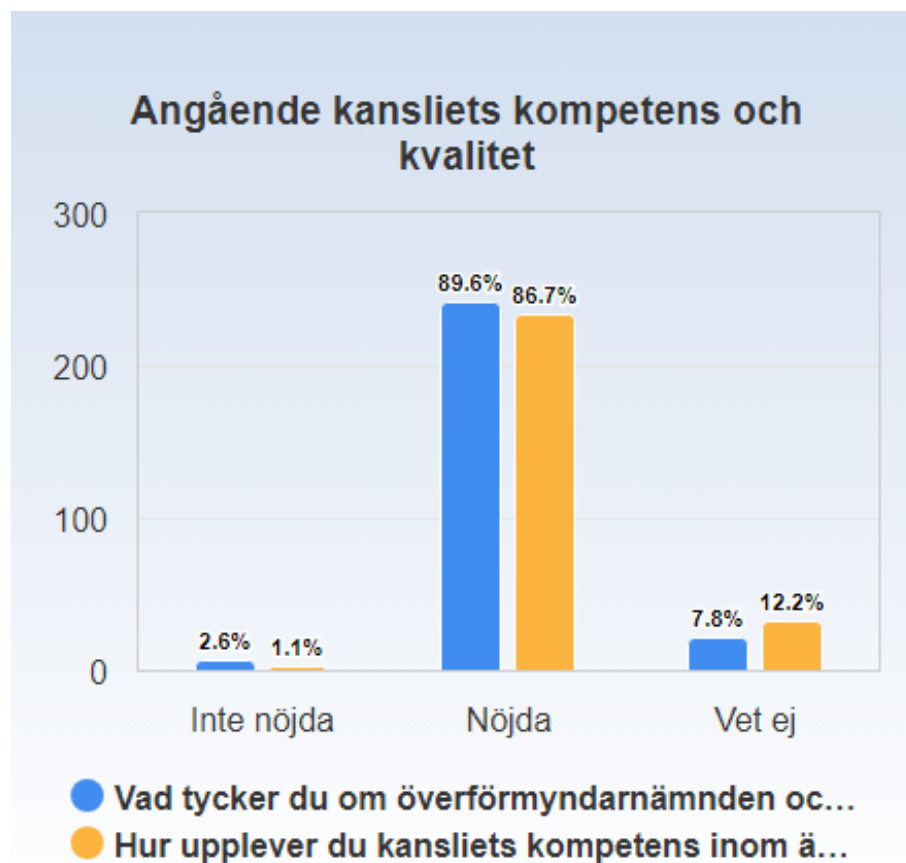
förståelig källa till missnöje. Därmed inte sagt att den som lämnat kommentaren faktiskt har haft rätt i sak. Inte sällan skiljer sig vissa ställföreträdarens uppfattning om vad man bör göra från det som en ställföreträdare ska göra. Också kansliets personella förändringar tycks vara en källa till visst missnöje. Tappad kompetens är ett bekymmer för ett litet kansli och det tar lång tid innan nya medarbetare är helt självgående och helt bekanta med verksamheten. Det kan också vara upprinnelsen till upplevelsen om att kompetensnivån varierar på kansliet. Det är ju de facto sant. Det bör i sammanhanget påpekas att de medarbetare som börjat de senaste åren är ytterst kompetenta och gör ett utmärkt arbete. Med tiden kommer också erfarenheten, den överväldigande majoriteten är ju också nöjda med kansliet och nämnden:

”Ni har varit korrekta och förmedlat ansvar, allvar att uppdraget är viktigt och att det styrs av lagar, inte av tyckande och ideologi.”

”Jag har alltid blivit mycket bra och professionellt bemött.”

”Jag uppfattar i nyhetsbrev och i annan information att det finns en hjälpsamhet och hög grad av service(...).Jag har en positiv bild av kansliets arbete även om jag tar hjälp av dem så ofta.”

”Har inget att säga , nöjd med allt!”



Figur 4

Arbetet framöver bör rikta in sig på att bibehålla den goda kompetensnivån och att se till att de nyanställda så snart som möjligt får den utbildning de behöver.

3.2.5 Sammanfattning

Det sammanslagna resultatet av områdena *tillgänglighet, bemötande, kompetens och kvalitet* slutar på 87% nöjda ställföreträdare. Om man även räknar med området för information så ger det ett sammanslaget resultat på knappt 86% nöjda ställföreträdare. Siffrorna är också ungefär likadana oavsett vilken kontrollgrupp svaren prövas gentemot. Slutsatsen är således att nämnden och kansliet fortsätter göra ett gott arbete som uppskattas av ställföreträdarna.

3.3 Årsräkningarna

För att inte de som inte lämnar in en årsräkning i sitt eller sina uppdrag skulle behöva svara på frågor kring dessa öppnades block 3 med en kontrollfråga formulerad som följer: *Har du deluppdraget förvalta egendom i något av dina uppdrag?*

Det visade sig dock att av 270 svarande så angav 120 stycken att de inte hade ansvar för deluppdraget förvalta egendom i något av sina uppdrag, 44% av ställföreträdarna således. Detta ska analyseras i ljuset av att det endast är drygt 12% av de aktiva uppdragen som *saknar* deluppdraget förvalta egendom. Kansliets uppfattning är att den enorma snedfördelningen är hänförlig till en låg kunskapsnivå bland ställföreträdarna om de olika omfattningarna och en förvirring som uppstår inför begreppet förvalta i förvalta egendom. En avsevärt större andel av de som svarat nej på frågan är också anhöriga till sin eller sina huvudmän. Vi vet att den allmänna kunskapsnivån om godmanskap i stort är lägre i den gruppen. Siffrorna var likadana förra året vilket tyder på att kansliet har misslyckats med att få ut korrekt information i frågan. Här har vi någonting att lära naturligtvis, bättre utbildning tycks vara svaret på frågetecknen som uppstår. För föreliggande rapport innebär det dock att en del av den information vi inhämtat i det följande blocket inte är att lita på från ett statistiskt perspektiv. Redovisningen nedan är därför koncentrerad kring ställföreträdarnas kommentarer och angivna förbättringsönskemål.

En del av frågorna angående årsräkningarna formulerades i utbildande syfte och riktades endast till de som svarat ja på frågan om de behövt komplettera sin årsräkning och till dem som ännu inte lämnat in sin första. Dessa frågor presenteras inte i detalj här.

3.3.1 Vad kan underlätta arbetet med årsräkningarna

Ställföreträdarna fick, i fritext, svara på vad som skulle kunna underlätta deras arbete med årsräkningen och vad i kansliets information om årsräkningarna som kan bli bättre. Kansliet kan snabbt konstatera att det allmänna tonläget, i jämförelse med 2023, är mer positivt. Antalet kommentarer är också färre i år än tidigare. Ett urval nedan:

Angående teknisk utveckling:

”Internettjänsten är svår att förstå sig på. Svarmanövrerad.. Pappersform är lätt, men sedan att överföra det till digitalt i den, lite klurigt och med bilagor stt me måste med på en gång, annars måste man göra om allt på den raden...”

”Gärna att de ifyllnadsbara blanketterna fungerar och inte räknar fel.”

”Om vi kunde få SIE-överföring som i företagsbaserade system - då kan vi alla hantera årsräkn betydligt smidigare - win-win”

”Ett bättre digitalt redovisningssystem. Löpande. Att få upp huvudmannens personuppgifter när jag skrivit in person-numret.”

Ökade möjligheter till digital redovisning har länge varit ett önskemål. Vad kansliet ser i år är att förbättringsförslagen snarare handlar om på vilket sätt vi kan förbättra existerande digitala verktyg snarare än att lansera dem. Att den etablerade e-tjänsten har sina barnsjukdomar är kansliet medvetet om men har tyvärr små möjligheter att förenkla dem, visst arbete med förtydligande kan ske med enkelhet. Möjligheterna till eventuella strukturella förändringar, som påkopplandet av automatiserade överföringsmöjligheter mellan olika program eller möjligheter till löpande redovisning, är dock begränsade av e-tjänsternas grundläggande förutsättningar. En fråga för IT-avdelningen således och en som antagligen kräver en förändring av hela regionens e-tjänster. Vad gäller frågan om att de ifyllningsbara blanketterna ska ”räkna rätt” så ska det naturligtvis vara på det viset. Kansliet har dock kikat på blanketterna när klagomål inkommit och inte hittat några fel. Gissningsvis är det en handhavandefråga. Den uppdatering av verksamhetssystemet som planerats under en längre tid är inte lagd på is, men skjuten på ytterligare ett år. Det är fortfarande behäftat med vissa bekymmer och införandet av uppdateringen kräver också ett omfattande förberedelsearbete.

Angående utbildningsinsatser och utvecklingsarbete:

”Det erbjuds ju utbildningar i det vilket jag deltagit på - bättre kan det ju inte bli”

”Bra med mötet innan det är dags att lämna in årsräkningen”

”Erbjudande om personlig kontakt med handläggare.. skulle säkert också minska arb tiden för deras handläggning av årsrapporterna”

”Personlig kontakt med handläggare”

Kansliets uppfattning av kommentarerna är att ställföreträdarkollektivet blir allt mer nöjda med kansliets arbete med årsräkningarna. Förbättringsförslagen är få och de åsikter som dryftas angående kansliets utbildningar är idel positiva. Kansliet tar det som intäkt för att utbildningarna är bra och fyller sin funktion. Utmaningen framöver blir att få fler, och få rätt personer, att delta på utbildningarna. Frågan om en personlig handläggare är ingenting som är på tapeten. Det finns stora fördelar med att samtliga handläggare är kapabla och har insikt i samtliga ärenden. Det underlättar vid eventuella sjukskrivningar eller när medarbetare slutar eller ska vara lediga. Samtidigt ska det sägas att det inte finns något som hindrar en ställföreträdare att efterfråga en specifik handläggare.

3.4 Angående deltagande på utbildningar och övriga frågor

För att få fler ställföreträdare att tycka att årsräkningen är lätt och för att få dem att lämna in årsräkningar med högre kvalitet krävs utbildning och det krävs att ställföreträdarna deltar på de utbildningar som kansliet arrangerar. Det har visat sig vara en stor utmaning, kansliet hade ett frågeblock om deltagande på utbildningar 2022 och 2023 och ett likadant i år.

3.4.1 Angående årsräkningsutbildningar

Alla som angett att de har deluppdraget förvalta egendom fick besvara frågan om de deltagit på någon årsräkningsutbildning. Här har kansliet fått svar från en mindre andel än vilka som verkligen har förvalta egendom (se rubrik 3.3), men kansliet bedömer ändå

svaren som viktiga att hantera inom ramen för rapporten då det är den enda egentliga information man har att tillgå inför utvecklingsarbete i frågan.

Det visade sig att över hälften (51,3%) av de tillfrågade inte deltagit på någon årsräkningsutbildning. En förbättring från tidigare år med drygt 5%, vilket får tas som intäkt att kansliets insatser ändå bär viss frukt, och kanske inte heller en så dålig siffra som man kan tro vid första anblicken. Drygt 30% av nejsvararna bor nämligen på fastlandet. Den överlägset vanligaste anledningen till att man inte deltagit var tidsbrist eller att man har svårt att delta på de erbjudna tiderna utom hos de fastlandsboende där den vanligaste anledningen var, inte särskilt förvånade, att de har svårt att ta sig till platsen där utbildningen hålls.

60% av de som inte deltagit har också angett att de är anhöriga till sina huvudmän. Den gruppen består till större andel än den andra gruppen av förvärvsarbetande vilka förståeligt nog har mindre tid att lägga på dylikt än de som exempelvis är pensionerade. Det här är inga nyheter för kansliet, men ett svårlöst problem då kansliet bara har möjlighet att erbjuda utbildningstider efter ”kontorstid” ett begränsat antal gånger per år. På följdfrågan *Vilken eller vilka åtgärder skulle kunna göra att du deltog på de erbjudna utbildningarna?* så svarar också väldigt få (6,5% eller 5 stycken) att de skulle kunna delta om tiderna ändrades. Däremot så angav 44% att de skulle kunna delta om digital närvaro erbjöds. Här har inte kansliet lyckats ännu. Det har diskuterats möjligheter att livesända vissa utbildningar men de planerna har ännu inte materialiserat sig i något konkret. Kanske är vägen framåt att erbjuda ett eller två digitala tillfällen till årsräkningsutbildning genom att sätta upp ett möte genom någon digital kanal. Det finns också en film som ställföreträdarna kan ta del av, det är dock osäkert hur många som de facto tittar på filmen om den skickas till dem.

De fria kommentarerna handlar till stor del om varför man inte deltagit på någon utbildning. Ett urval:

”Har en väldigt enkel huvudman så har inte behövt plus att tiderna inte passat”

”Eftersom jag bor på fastlandet blir det en stor apparat när jag ska åka ner. Både tidskrävande och dyrt.”

”då mina årsräkningar aldrig behövs kompletteras tycker jag att jag kan det OK, så det gör inte så mycket att jag inte kunnat delta, men om det blir förändringar eller nya riktlinjer kommer jag troligen att prioritera att kunna delta på utbildningarna.”

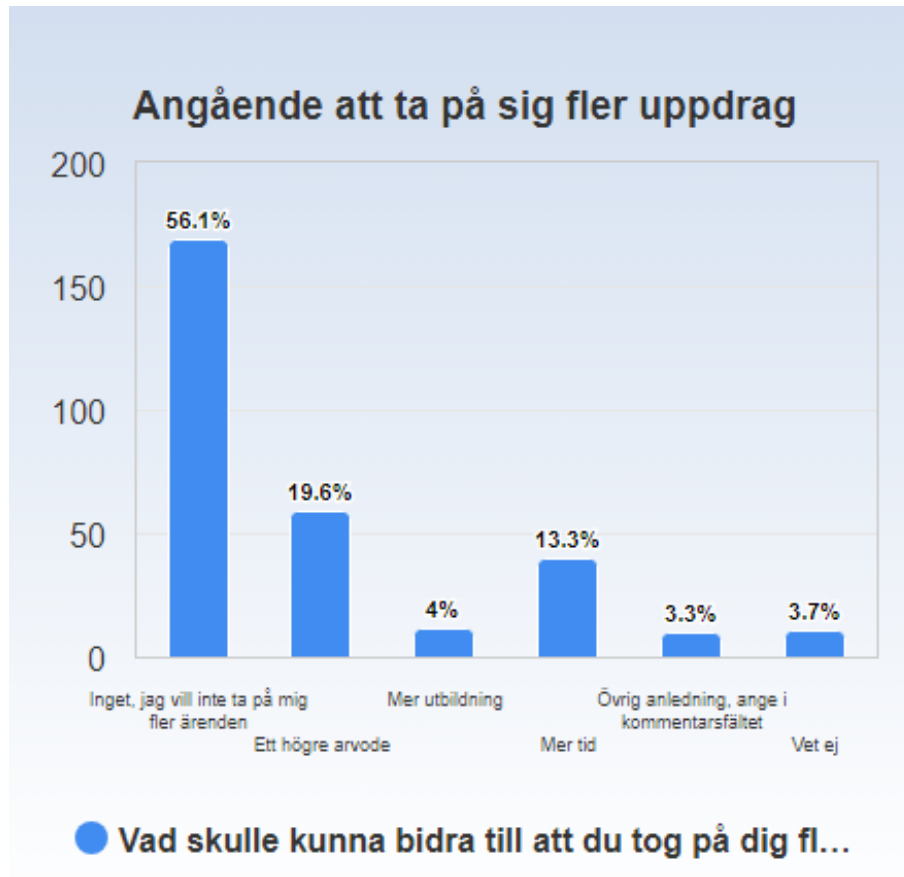
”Jag har gått utbildningar hos andra kommuner.”

Alla ställföreträdare är inte i behov av mer utbildning i redovisning, det är helt sant. Många är väldigt duktiga och lämnar in felfria redovisningar år efter år. Dessa prioriteras inte heller vid planerandet av utbildningarna. Avseende fastlänningarna så består dessa till stor del av erfarna ställföreträdare som själva erbjudit sina tjänster till nämnden efter att ha fått rekommendationer av kollegor som redan har uppdrag under nämndens tillsyn. Dessa blir naturligtvis alltid inbjudna till utbildningarna men har ofta en sådan erfarenhet sedan tidigare att deras redovisningar ofta är alldeles utmärkta. Det är förvisso bekymmersamt att fler inte kommer på de utbildningar kansliet håller men kanske är problemet ett annat. Utgår vi från att de svarande är representativt för populationen i stort (vilket förvisso är tveksamt, se rubrik 3.3) och räknar bort de fastlandsboende så uppgår andelen som inte

deltagit på utbildningarna till ca 36% av ställföreträdarna. Problemet är kanske att ställföreträdarna, trots utbildning, ändå lämnar in felaktiga redovisningar eller missar att skicka med kompletta underlag. Ett svårlöst problem men ett som är värt att bära med sig framöver.

3.4.2 Vad skulle bidra till att du tog på dig fler uppdrag

Samtliga fick också svara på frågan om det fanns något som kunde bidra till att de åtog sig fler uppdrag. Fler svar var möjliga här, se figur 5 nedan.



Figur 5

En oroväckande utveckling är att drygt sju procent fler än 2023 svarar att de inte vill åta sig fler ärenden än vad de redan har. En dryg femtedel kan tänka sig att ta på sig fler ärenden om arvodet höjs. Dessa svar återspeglar sig också i fritextkommentarerna, ett axplock:

”Det är alldeles för dåligt betalt för den tid man faktiskt behöver lägga ner. Kanske ser olika ut. Men de jag har är tid och energikrävande”

”För gammal för att ta nya uppdrag”

”Har två ärenden idag, räcker för mig”

”I sånt fall kunde jag gå ner i arbetstid och ta på mig fler ärenden, utan att förlora pengar.”

”Skapa tjänster och anställ oss som godman/förvaltare med en skälig lön så man kan leva på det jobb man gör. Detta skulle motivera många till att ta på sig fler ärenden”

Det här är återkommande åsikter i överförmyndarnämndens enkäter och inte särskilt överraskande sådana. Högre ersättning tenderar att locka fler nästan oavsett vad uppgiften gäller. De arvodesriktlinjer som nämnden antog inför 2024 kommer också att slå igenom helt och hållet inför granskningen av 2024 års redovisningar. Dessa innebär en viss höjning av arvodet och inte minst kommer den relativt stora höjningen av prisbasbeloppet som gjordes mellan 2023 och 2024 att slå igenom. Innebärandes något högre arvode i reda penningar. Problemet vad gäller höjda arvoden är att ett sådant beslut i första hand kommer att drabba huvudmännen som ju är de som, enligt huvudregeln, ska stå för arvodet. Kansliet har också sett att en avsevärt större andel av huvudmännen har fått betala arvodet för 2023 än tidigare. Att det är huvudmännen som ska betala arvodet, som regel, styrs av föräldrabalken 12 kap. 16 § och inget som nämnden kan ändra på. Att ändra ställföreträdersystemet i stort för att kunna få anställa gode män och ge dem lön kräver riksdagsbeslut, men skulle helt säkert göra det mer attraktivt att vara ställföreträdare.

Andra återkommande teman kring varför man inte vill åta sig fler uppdrag är hänvisningar till ökande ålder och att man är anhörig och inte vill ha fler än man känner sig ”tvingad till”. 66% av de tillfrågade som inte var intresserade av nya uppdrag var också anhöriga till sina huvudmän.

En intressant faktor som dök upp även i år som de tillfrågade tog upp som faktor som kan påverka dem att vilja åta sig fler uppdrag var matchningen mellan dem själva och huvudmännen. En annan var att få tydligare information från kansliet. Urval enligt nedan.

”Att hitta "rätt" huvudman så att det blir en bra match.”

”Önskar mer och tydligare information angående ev blivande huvudman. Ex om de har minderåriga barn i hemmet.”

”Beskrivning av arbetsuppgifter som man kan få arvode för. Ibland faller arbetsuppgifter mellan stolarna. Tex när HM ska flytta God .än får ofta gå in och "rädda" situationen men kan kanske inte få betalt för arbets insats.”

”Att jag får en huvudman som "personligt" passar mig och vice versa.”

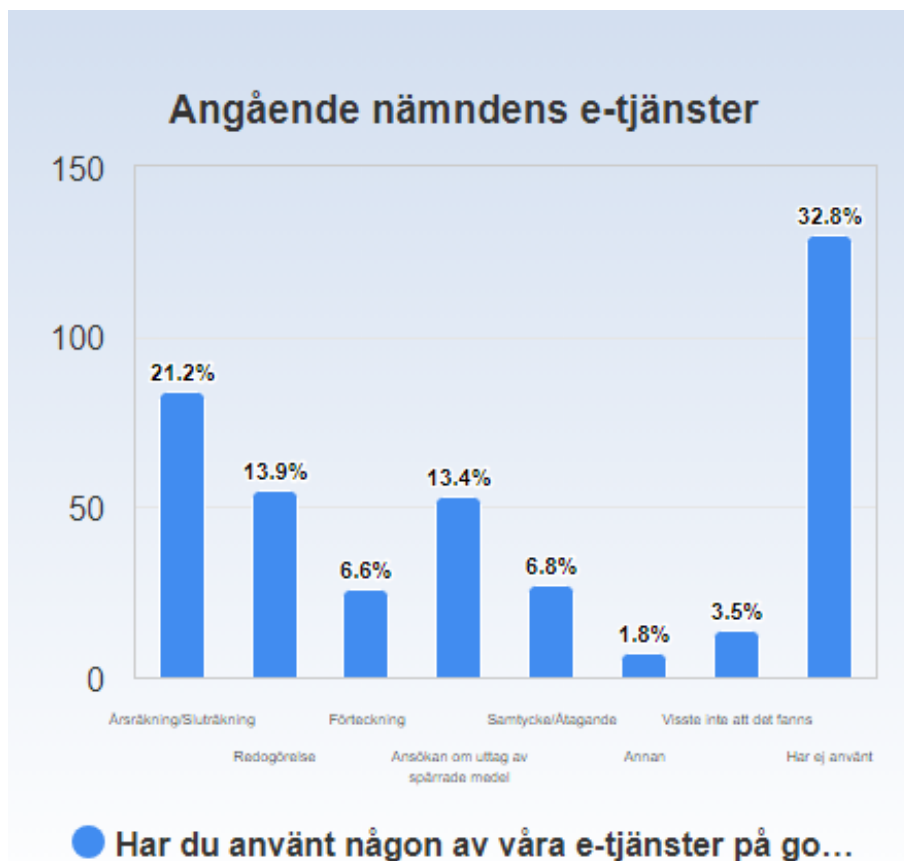
”Att hitta rätt huvudman, känner att jag inte har kunskap när det gäller stora psykiska problem”

En inte helt lättlost fråga. Dels kan inte kansliet ge potentiella ställföreträdare mer information än vad som bedöms vara behövligt med hänvisning till sekretessen. Dels så har inte alltid kansliet all den information som ställföreträdarna kanske eftersträvar. Exempelvis frågan om minderåriga barn, det är sällan den informationen framkommer i ansökan eller anmälan och om den framkommer bör den behandlas med försiktighet, likt all information som rör barn. Att förtydliga vad som ingår i godmansuppdraget är något att ta med sig, kansliets hållning är att ställföreträdarna inte bör göra mer än vad deras förordnande medger och då ska de naturligtvis veta vad förordnandet omfattar. De senaste åren har informationen som de nya ställföreträdarna får förbättrats avseende detta och exempelvis hänvisar kansliet upprepande till Riksförbundet frivilliga samhällsarbeters (RFS) broschyr Rollkoll där det framgår tydligt vilken uppgift som åligger vem. Kansliet deltar också på en rad möten med externa aktörer (vårdcentraler, kuratorer, socialförvaltningen,

anhöriggrupper m fl) där information om vad man kan förvänta sig från en ställföreträdare ständigt efterfrågas och där svar också ges.

3.4.3 Har du använt någon e-tjänst?

På frågan om ställföreträdarna har använt någon av nämndens e-tjänster så svarar ställföreträdarna enligt figur 6 nedan:



Figur 6

Siffrorna är, märkligt nog, i det närmaste identiska med de för 2023 borträknat de som inte visste att det fanns några e-tjänster. Den siffran har halverats sedan 2023. Analysen är att ställföreträdarna använder e-tjänsterna vid behov och att behovet är relativt konstant samt att det arbete med informations spridning som har gjorts under året har burit frukt. Fria kommentarer i urval:

”OBS vi har aldrig fått två-parts-signeringen att fungera på fyra olika tillfällen. Se över detta i e-tjänsten.”

”Huvudmannen kan inte signera.”

”Kommer att använda vid behov”

”De är mycket användbara !”

”Visste inte att det fanns e-tjänster på blanketter som kommer hem i posten. Kanske kan ÖFM skicka ut ett mejl med länk till digital blankett istället för pappersunderlag med svarskuvert. Jag tolkar det som att det inte finns digitalt när det kommer på posten i pappersform.”

De första kommentarerna sätter fingret på en svårighet, signeringen. Vissa ärenden kräver huvudmannens digitala underskrift med bank-id. Något som den absoluta majoriteten av huvudmännen inte har eller inte klarar av. Kansliet har också fått in ett flertal klagomål på att dubbelsigneringen inte fungerar när de försöker. Det har undersökts ett flertal gånger och också prövats av IT-avdelningen. Det är inget fel på dubbelsigneringen utan det handlar om en handhavandeproblematik. Det i sig signalerar förvisso att e-tjänsterna är i behov av att förenklas eller förtydligas, det är dock en fråga för IT-avdelningen och gissningsvis ett relativt omfattande projekt.

Vi noterar också att de digitala vägarna in till nämnden är omtyckta och efterlängtade. Den sista kommentaren är en fråga som har diskuterats på kansliet. Det är också ett kommande utvecklingssteg, för att få fler att använda e-tjänsterna kommer kansliet att minska på pappersutskicken och i större utsträckning begära redovisning digitalt. Under 2025 kommer begäran om sluträkning i första hand att inkrävas genom e-tjänsten.

3.4.4 Förslag för att underlätta uppdraget som ställföreträdare

Avslutningsvis erbjöds alla svaranden att, i fritext, föreslå vad kansliet och nämnden kan göra för att underlätta deras uppdrag. En del av förslagen rör sig, i vanlig ordning, kring frågor som ligger utanför överförmyndarnämndens uppdrag eller som nämnden har väldigt lite inflytande över. Någon nämner problem med att få arvode när det är huvudmannen själv som ska betala:

”Mer utbildning/föreläsningar. Hjälp och rådgivning från er när man stöter på problem. Högre tillgänglighet. Ta dialogen med bankerna som spretar åt alla håll i sina system med stöd för godman. Belasta inte huvudman eller godman med arvodeskostnaden, betala ut den direkt till godman oavsett HMs inkomst och kräv istället HM i efterhand. På detta sätt underlättas uppdraget mycket för godman/förvaltare.”

Den arvodesmodellen kan tyckas lockande men är inte aktuell att införa. Den har prövats på annat håll och konstaterats olaglig då den frångår formuleringen i FB 12 kap. 16 §. Frågan angående rådgivning som kommentaren nämner tas upp av flera:

”Vet att ni (alla ÖF) egentligen inte får råda, men skulle vara bra ändå att rådföra många gånger. En del ÖF hänvisar till godmanföreningen, tycker egentligen att det är fel då det ändå är ÖF i slutändan som granskar årsredovisningen. Är många gånger detaljfrågor om uppdragen då det ena uppdraget inte är det andra likt och då behövs svar från er som granskar så man inte får fel i årsredovisningen. Tycker även att ni bör säga till tex om man missat söka något bidrag (de vanligaste) eller om ni ser att tex ett bostadstillägg är för lågt eller högt räknat så man kan rätta till sånt. Om ni vill förklarar jag gärna mer. Är mycket att tänka på i ett uppdrag och alltid bra med uppbackning i såna frågor. Också för de nya godemännen.(...)”

”Att ni hjälper till när man får problem och att ni har ett vänligt och engagerat bemötande är viktigt. Det har ni alltid varit bra på! Utbildningar är också värdefullt tex "räknestuga!"

”Om vi ska kränkas av tjänstemän som borde vara våra bollplank lägger man av”

Som varandes en tillsynsmyndighet så är inte nämndens uppgift att ge råd. Det som kansliet gör när sådana situationer uppstår är att informera om hur nämnden kan komma att uppfatta situationen ifall ställföreträdaren tar det ena eller det andra beslutet. Nämnden är således inget bollplank, det har kommentatorn fått om bakfoten. Det tycks också som om den form av hjälp och stöd som kansliet de facto erbjuder överlag är uppskattad:

”För min del bra som det är.”

”Nej tycker det fungerar bra”

”Det är bra som det är. Jag vill att ni ska ha koll på vad jag gör och varför. Vill känna mig trygg att jag inte kan misstänkas för att tex förskingra.(...)”

”Nej, inget förslag. Jag tycker att ni alltid är hjälpsamma och svarar på frågor. Det känns tryggt att prata och mejla med er.”

”Jag tycker att kansliet väl fyller det behov av stöd jag behöver som förvaltare”

I övrigt önskar många att nämnden ska söka påverka bankerna och andra aktörer att förbättra sin hantering av ställföreträdarärenden. Många nämner behov av mer information från exempelvis kronofogde och socialförvaltning. Andra önskar tillfällen för att träffa andra ställföreträdare för att utbyta erfarenheter. Annars är det, i vanlig ordning, förslag på att öka arvodet för ställföreträdarna och att erbjuda mer utbildning. Arbetet med att stärka ställföreträdarnas positioner gentemot andra aktörer är en fråga som exempelvis Föreningen Sveriges Överförmyndare (FSÖ), SKR och RFS arbetar med men som kanske inte ligger på den enskilda nämndens bord. Information från andra myndigheter och tillfällen för diskussion är något som kansliet vet är populärt och den inspirationskväll som arrangeras varje höst är ett sådant tillfälle. Kanske ska frågan om ytterligare ett sådant tillfälle lyftas igen. Det var på tapeten för några år sedan men lades i malpåse då arbetsinsatsen kring dessa arrangemang är relativt extensiv. Ytterligare ett sådant tillfälle får i så fall förläggas till våren, en tid då årsräkningsgranskingen upptar den absoluta majoriteten av kansliets arbetskraft.