



januari-december 2016

Överförmyndarnämnden Mitt

Fastställd av

Överförmyndarnämnden Mitt, 2017-01-20 § 2, dnr ÖN-2017-00001.



Verksamhetsanalys.....	3
Ekonomisk analys	11
Medarbetare.....	12
Framtids- och utvecklingsanalys	12

Verksamhetsanalys

Måluppföljning per prioriterat område

Prioriterat område 1, jobb och arbetsliv

”Arbetslösheten i Sundsvall har bitit sig fast på en hög nivå. Det är en utveckling som innebär att många inte har möjlighet till egen försörjning. Vi ska göra allt vi kan för att få fler i jobb och arbeta förebyggande för att minska arbetslöshet i framtiden. Vi behöver skapa förutsättningar för det lokala näringslivet att växa samt rusta människor för att kunna ta dagens och framtidens jobb. Det långsiktiga målet är att ingen ska vara arbetslös.”

Nämndens mål

En verksamhet med god kvalitet och rättssäker hantering, där ställföreträdarna har fått rätt information och utbildning för att kunna utföra sitt uppdrag på bästa sätt.

Genom ställföreträdaren kan huvudmannens resurser tas tillvara och personer som befinner sig i ett utanförskap kan med rätt stöd och hjälp introduceras i arbeten som är utformade för att skapa värde för den enskilde och för samhället.

Mätning och uppföljning av målet samt handlingsplan för målet enligt MRP 2016

Överförmyndarnämnden anses ha nått målet om målnivåerna för indikatorerna nås inom mandatperioden. Önskad nivå för mandatperioden anges i kolumnen ”Önskad nivå på sikt”.

Tabell 1 – mål, jobb och arbetsliv

Indikator	Utfall 2015	Önskad nivå 2016	Önskad nivå på sikt	Jämförelsetal
Att ställföreträdarna arbetar utifrån målet att hjälpa så många huvudmän som möjligt till sysselsättning.	Utbildningsmaterial framtaget	Att använda materialet i stf utbildning	Att använda materialet i stf utbildning	-

Tabell 2 – handlingsplan för mål, jobb och arbetsliv

Aktivitet	Planerad start	Planerat avslut	Ansvarig roll/enhet
Att utbildningsmaterialet används i utbildning för ställföreträdare	Våren 2016	Oktober 2015	Handläggare ÖFK

Bedömning av måluppfyllelse – jobb och arbetsliv

Målet har uppnåtts 2016

Det material som producerades 2015 har använts vid de utbildningstillfällena som genomfördes 2016.

Prioriterat område 2, en likvärdig skola för alla

”Skolresultaten i Sundsvall är på en låg nivå. Det är dags att ge våra barn nyckeln till den framtid som de är värda. Skolan ska stimulera varje barns särskilda förmågor och barnen ska mötas och utmanas i sin kunskapsförst. Alla barn ska känna trygghet i skolan och vi behöver göra mer för att öka både elevernas fysiska och psykiska hälsa. En ytterligare utmaning är rekrytering av tillräckligt många lärare.”

Nämndens mål

En verksamhet med god kvalitet och rättssäker hantering, där ställföreträdarna har fått rätt information och utbildning för att kunna utföra sitt uppdrag på bästa sätt.

Mätning och uppföljning av målet samt handlingsplan för målet enligt MRP 2016

Överförmyndarnämnden anses ha nått målet om målnivåerna för indikatorerna nås inom mandatperioden. Önskad nivå för mandatperioden anges i kolumnen ”Önskad nivå på sikt”.

Tabell 3 – mål, en likvärdig skola för alla

Indikator	Utfall 2015	Önskad nivå 2016	Önskad nivå på sikt	Jämförelsetal
Utbildning av gode män för ensamkommande barn att vara skickliga beställare/kravställare på barnens utbildning	Utbildningsmaterial framtaget	Att använda materialet i stf utbildning	Samtliga gode män utbildade	-

Tabell 4 – handlingsplan för mål, en likvärdig skola för alla

Aktivitet	Planerad start	Planerat avslut	Ansvarig roll/enhet
Att utbildningsmaterialet används i utbildning för ställföreträdare	Våren 2016		Handläggare för ensamkommande barn

Uppföljning av nämndens mål

Målet har delvis uppnåtts 2016

Överförmyndarkontoret använder sig av ett utbildningspaket som är framtaget av Sveriges kommuner och landsting (SKL) och som kan tillämpas av alla överförmyndarverksamheter i Sverige vid utbildning av gode män för ensamkommande barn. Överförmyndarnämnden Mitt hade för avsikt att genomföra utbildningsträffar med stöd av materialet för samtliga gode män under hösten 2016. Den utbildningsinsatsen är dock framskjuten och genomförs i samtliga berörda kommuner under våren 2017, med start i januari. Samtliga nya gode män för ensamkommande barn har dock genomfört SKL:s webbaserade utbildning, vilket är ett krav för att man ska kunna åta sig uppdrag som ställföreträdare.

Prioriterat område 3, sociala framtidsinvesteringar

”Sundsvall behöver utveckla den sociala hållbarheten. En viktig del i detta är att vi Sundsvallsbor ska känna oss trygga med att vi och våra anhöriga får den vård och omsorg vi behöver. Därför ska Sundsvall erbjuda en stark generell välfärd som alla bidrar till och som alla kan ta del av efter behov. Den ökande urbaniseringen ställer samtidigt nya krav på det offentliga att ta ansvar för service och uppmuntra till delaktighet i hela kommunen. Vi behöver skapa förutsättningar för landsbygden att utvecklas och bidra till kommunens utveckling.”

Nämndens mål

God samverkan såväl internt som externt. Genom informationsutbyte mellan kommunens verksamheter borgar vi för ett bättre samarbete och därmed förbättrade möjligheter att erbjuda medborgarna rätt stöd i rätt tid.

Mätning och uppföljning av målet samt handlingsplan för målet enligt MRP 2016

Överförmyndarnämnden anses ha nått målet om målnivåerna för indikatorerna nås inom mandatperioden. Önskad nivå för mandatperioden anges i kolumnen ”Önskad nivå på sikt”.

Tabell 5 – mål, en likvärdig skola för alla

Indikator	Utfall 2015	Önskad nivå 2016	Önskad nivå på sikt	Jämförelsetal
Socialtjänsterna inom samtliga kommuner känner till ÖFN:s verksamhet	Kartläggning av kontakter	Kontakt tagen med samtliga verksamheter	ÖFK har träffat samtliga verksamheter inom soc.	-

Tabell 6 – handlingsplan för mål, en likvärdig skola för alla

Aktivitet	Planerad start	Planerat avslut	Ansvarig roll/enhet
Kontakta samtliga verksamhetschefer och erbjuda möten, närvaro vid exvis APT	Löpande	2018	Utredare/chef

Uppföljning av nämndens mål

Målet har inte uppnåtts 2016

Enligt målet skulle kartläggning av socialtjänsternas verksamheter i samtliga berörda kommuner genomföras, varefter överförmyndarkontoret skulle ta initial kontakt med respektive verksamhet. Kartläggningen har inte genomförts och kontakter med samtliga berörda verksamhetsgrenar har inte etablerats. Däremot har överförmyndarkontoret regelbunden kontakt med socialtjänsten i Sundsvalls kommun genom dess kansli och dess förvaltarehet. Överförmyndarkontoret har också kontakt och samarbete med anställda inom de verksamheter inom socialtjänsten som, liksom överförmyndarverksamheten, behöver rekrytera frivilliga till sina verksamheter. Nämnden har inte överfört detta mål till Mål och resursplan för 2017 men överförmyndarkontoret ska på sikt ändå upprätta de beskrivna kontaktytorna, för att främja fortsatt gott samarbete med socialtjänsterna i berörda kommuner.

Måluppföljning per process

Vård och omsorg

Mål beslutade av nämnden och bedömning av måluppfyllelse

Kommunfullmäktiges processmål från ”MRP 2016, med plan för 2017-2018”.

”Sundsvallsborna ska känna sig trygga i all de får det stöd som behövs, när det behövs och utifrån behov. Medborgarna ska ha inflytande över sin egen situation.”

Nämndens mål

1. Mål: En verksamhet med god kvalitet och rättssäker hantering

För att verksamheten ska uppnå målet att ge medborgarna den kvalitet och rättssäkerhet i verksamheten som de kan förvänta sig krävs:

- att det finns en god tillgång på ställföreträdare
- att ställföreträdarna har fått rätt information och utbildning för att kunna utföra sitt uppdrag på bästa sätt

- att handläggningstiden är så kort som möjligt vid tillsättande av ställföreträdare
- att granskningen av årsräkningar kan ske inom innevarande år
- att verksamheten arbetar kontinuerligt med ständiga förbättringar

2. Mål: En god arbetsmiljö, såväl psykosocial som fysisk.

Det är viktigt att det skapas trivsel, goda fysiska arbetsförhållanden och ett bra sammanhang för samtliga medarbetare. Medarbetarna behöver hålla en god kunskapsnivå och utvecklas kontinuerligt.

3. Mål: Verksamheten ska präglas av en hög servicenivå.

Verksamheten ska erbjuda en av de högsta tillgängligheterna i landet för sina kunder. Verksamheten ska även ha en god information till medborgarna vilka vi är, vad vi kan och ska hjälpa till med och när man kan nå oss.

4. Mål: God samverkan såväl internt som externt

Genom informationsutbyte såväl inom som utom kommunens verksamheter borgar vi för ett bättre samarbete och därmed förbättrade möjligheter att erbjuda medborgarna rätt stöd i rätt tid.

Bedömning av måluppfyllelse

1. Mål: En verksamhet med god kvalitet och rättssäker hantering

Målet har delvis uppnåtts 2016.

Överförmyndarkontoret har fortfarande brist på ställföreträdare för uppdrag enligt föräldrabalken. Svårigheten att rekrytera beror dels på att underlaget (frivilliga) är mindre än önskvärt, dels att kontoret inte har kunnat lägga tillräckliga resurser på rekryteringsinsatser. Det får också som konsekvens att handläggningstiden är för lång i en del ärenden avseende tillsättande av ställföreträdare.

Kontoret har genomfört många rekryterings- och informationsmöten för allmänheten. De utbildningsinsatser som var planerade för gode män för ensamkommande barn, har skjutits fram till våren 2017.

Granskningen av årsräkningar har kunnat genomföras innevarande år, sånär som på enstaka ärenden som varit särskilt svåra rent utredningstekniskt.

Överförmyndarkontoret arbetar sedan oktober 2016 med ett omfattande utvecklings- och förbättringsarbete av verksamheten. Medarbetarna tar också ansvar för att genomföra löpande, mindre förbättringar i det vardagliga arbetet.

Tabell 7 – indikatorer för mål nr 1 ur MRP 2016

Indikator	Önskad nivå 2016	Önskad nivå på sikt	Utfall 2016
Antal marknadsföringstillfällen	5	10	42, varav - EKB: 24 - Övriga: 18 ¹
Antal nya ställföreträdare	40	50	170, varav - EKB: 125 - Övriga: 45
Antal utbildningsträffar	12	12	8, varav EKB: 2 Övriga: 6
Antal utbildade ställföreträdare	Samtliga nya	Samtliga intresserade	EKB: Samtliga nya (webbutbildning) Övriga: Uppgift saknas. ²
Antal utdelade pärmar (utbildningsmaterial till ställföreträdare)	Samtliga nya	Samtliga intresserade	Samtliga nya ställföreträdare
Genomsnittlig utredningstid	3 månader	3 månader	4 månader för årsräkningar som inkommit i tid. 7 månader för årsräkningar som inte inkommit i tid. ³
Antal årsräkningar inkomna i tid	70 %	85 %	54 %
Antal utdömda viten	0	0	0 (för årsräkningar)
Granskningstid för samtliga inkomna årsräkningar	Inom året	30/9	Inom året, varav merparten granskades innan 30/9 ⁴
Antal djupgranskade årsräkningar	1/5	1/3	Uträkningarna i samtliga årsräkningar är kontrollerade. I 14 stycken ärenden har ytterligare djupare granskning genomförts.
Genomsnittlig handläggningstid - begäran om uttag	1 vecka	1 vecka	Uppgift saknas. ⁵

¹ Siffrorna inkluderar löpande rekryterings- och informationsträffar för nya ställföreträdare.

² Totalt deltog 90 ställföreträdare vid utbildningstillfällena, dock saknas uppgift om dessa var nya i uppdragen eller inte.

³ Undantag: årsräkningar där begärd komplettering inte inkommit eller ärendet är under utredning (se nedan).

⁴ Färre än 0,5 procent av årsräkningarna är fortfarande under utredning och/eller komplettering i januari 2017 (se ovan).

⁵ Ärendehandläggningssystemet Wärna tillåter inte med enkelhet att denna typ av statistik sammanställs. Bättre sätt att följa upp handläggningstider får utvecklas inom ramen för nämndens pågående förbättringsarbeten.

2. Mål: En god arbetsmiljö, såväl psykosocial som fysisk.

Målet har inte uppnåtts 2016.

Överförmyndarkontoret har inte tagit fram utvecklingsplaner för samtliga medarbetare under 2016. Medarbetarenkät har heller inte genomförts. Överförmyndarkontoret har relativt höga sjukskrivningstal och medarbetarna signalerar om hög arbetsbelastning, behov av kompetenshöjning samt att brister i ledningen och styrningen av kontoret har lett till otrivsel under året. Förbättringsarbete har dock påbörjats under slutet av 2016 för att skapa en bättre arbetsmiljö och det arbetet kommer att fortsätta under 2017.

Tabell 8 – indikatorer för mål nr 2 ur MRP 2016

Indikator	Önskad nivå 2016	Önskad nivå på sikt	Utfall 2016
Att det finns personliga utvecklingsplaner för medarbetarna och att dessa genomförs	Utvecklingsplaner framtagna till samtliga	Att utvecklingsplanerna genomförs	
Medarbetarenkäten			

3. Mål: Verksamheten ska präglas av en hög servicenivå.

Målet har delvis uppnåtts 2016.

Enligt målet ska verksamheten hålla en nationellt sett ”hög standard” vad gäller telefontider och mottagning. Målet har dock inte kunnat mätas, då nämnden inte känner till någon nationell undersökning bedömer dessa parametrar.

Verksamheten ska även ha en god information till medborgarna om verksamheten. Nämnden har genomfört flertalet informations- och rekryteringsträffar, enligt vad som redovisats tidigare. Informationsmaterialet till nya ställföreträdare är grundligt och väl genomarbetat. Däremot har nämnden inte gjort någon fullständig inventering eller samordning av det informationsmaterial kontoret använder. Befintligt material kan också behöva anpassas för att vara mer lättläst. Nämnden behöver ta ett helhetsgrepp om dessa frågor.

Enkät till ställföreträdare har inte utformats.

Tabell 9 – indikatorer för mål nr 3 ur MRP 2016

Indikator	Önskad nivå 2016	Önskad nivå på sikt	Utfall 2016
Genom jämförelser med andra överförmyndarkontor håller vi en nationellt sett hög standard vad gäller telefontider och mottagning	Topp 10	Topp 10	Har ej kunnat mätas.

Tydlig, lättläst och anpassad information till huvudmän och ställföreträdare	Samtlig information genomgången och granskad. Förslag till förbättringar framtagen.	Samtliga förbättringar genomförda	Delvis genomfört.
Enkät till ställföreträdare	Framtagande av enkät	NKI-index på grönt	Ej genomfört.

4. Mål: God samverkan såväl internt som externt

Målet har inte uppnåtts 2016.

Överförmyndarnämnden har informationsutbyte med andra verksamheter inom värdkommunen och externa aktörer men någon kartläggning av dessa processer har inte skett. Nämnden har inte tagit fram någon enkät till interna och externa intressenter.

Tabell 10 – indikatorer för mål nr 4 ur MRP 2016

Indikator	Önskad nivå 2016	Önskad nivå på sikt	Utfall 2016
Antal informationsutbyten internt	Kartläggning av vilka vi bör ha informationsutbyte med	Utökning av antalet genomförda möten	Ej genomfört.
Antal informationsutbyten externt	Kartläggning av vilka vi bör ha informationsutbyte med	Utökning av antalet genomförda möten	Ej genomfört.
Enkät till interna och externa intressenter			Ej genomfört.

Ekonomisk analys

Tabell 1. Verksamhetens resultat och nettokostnad, mnkr.

Verksamhetens resultat och nettokostnad, mkr	Budget 2016	Redovisat tom december 2016	Redovisat tom december 2015	Differens utfall- budget
Verksamhetens intäkter	8,4	19,5	8,3	11,1
Personalkostnad	-17,3	-28,9	-15,5	-11,6
Verksamhetens övriga kostnader	-2,0	-5,2	-2,6	-3,2
Avskrivningar	0,0	0,0	0,0	0,0
Internränta	0,0	0,0	0,0	0,0
Verksamhetens nettokostnad	-10,9	-14,6	-9,8	-3,7
Skattemedel	10,9	10,9	9,5	0,0
Finansiella intäkter	0,0	0,0	0,0	0,0
Finansiella kostnader	0,0	0,0	0,0	0,0
Resultat efter skattemedel	0,0	-3,7	-0,3	-3,7

Tabell 2. Verksamhetens nettokostnad per verksamhetsindelning, mnkr.

Nettokostnad per verksamhet, mkr	Budget 2016	Redovisat tom december 2016	Redovisat tom december 2015	Differens utfall- budget
Nämnd	-0,4	-0,3	-0,3	0,1
kontor	-5,7	-6,6	-5,3	-0,9
Förvaltare och Gode Män	-4,8	-6,6	-4,1	-1,8
Ensamkommande barn				
- Sundsvall	0	5,5	-0,3	5,5
- Timrå	0	-1,6	0,1	-1,6
- Nordanstig	0	-2,6	0	-2,6
- Ånge	0	-2,4	0,1	-2,4
Summa	-10,9	-14,6	-9,8	-3,7

Avvikelser och åtgärder

Verksamhetens resultat 2016 blev 3704 tkr sämre än budget. Fördelningen är +76 tkr på nämnden, -879 tkr på kontoret, -1778 tkr på förvaltare och gode män och -1122 tkr på Ensamkommande barn. När det gäller kontoret fanns en intäktspost i budgeten på 504 tkr som kontoret inte fått ersättning för. Avseende förvaltare och gode män skedde en överföring av 1103 Tkr till socialnämnden i november som ersättning till förvaltarenheten för arvoden perioden 2013–2015. De fall där huvudmän inte själv har kunnat stå för sina arvoden på grund av för låga inkomster och tillgångar, och arvodesutbetalningarna således ankommer på

överförmyndarnämnden, överstiger budget med 158 tkr. Verksamheten med ensamkommande barn ska vara ett nollsummespel varje år. De oklarheter och avvikelser som nu har beskrivits i förhållande till hur de ekonomiska processerna bör se ut inom verksamheten, är frågor som kommer att behandlas inom ramen för det omfattande utvecklingsarbete som pågår inom nämnden med stöd av Kommunstyrelsen i Sundsvalls kommun.

Analys av personalkostnader och dess utveckling

Budgetavvikelsen för 2016 på personalkostnader blev -11597 tkr varav 5 tkr på nämnden, -203 tkr på överförmyndarkontoret, -579 tkr på förvaltare och gode män och -10820 tkr på ensamkommande barn. Den intäkt om 504 tkr som nämnden inte fått från Sundsvalls kommun skulle med råge ha täckt in personalkostnadsunderskottet på kontoret. När det gäller ställföreträdare är det svårt att analysera avvikelsen. Det beror delvis på att nämnden inte kan styra över arvodeskostnaderna i ärenden som nämnden enligt lag är skyldiga att handlägga, delvis på att det verksamhetssystem kontoret arbetar med saknar enkel funktion för att sammanfatta de data som behövs. Nämndens ambition är att analysen ska kunna vidareutvecklas under 2017, inom ramen för tidigare nämnda utvecklingsarbete i samarbete med kommunstyrelsen. Kostnaderna för ärenden avseende ensamkommande barn ska som tidigare nämnts eftersökas hos Migrationsverket.

Medarbetare

Mycket tid och resurser under 2017 kommer att behöva användas till överförmyndarkontorets utbildning och kompetensutveckling, för att säkerställa rättssäkerheten för de berörda kommunernas medborgare. Med stöd av resurser från Kommunstyrelsen i Sundsvalls kommun, kommer kontoret att rekrytera en jurist och en nämndssekreterare. Dessa funktioner saknas i dagsläget i verksamheten. På sikt kommer rekryteringarna att kunna bidra till att minska arbetsbelastningen för handläggarna och förvaltningschefen samt bidra till verksamhetens effektivitet, rättssäkerhet och den kompetenshöjning som behövs inom kontoret.

Personalen på överförmyndarkontoret vittnar fortsatt om en arbetsmiljö med hög stressnivå på grund av att utredar- och handläggarfunktionen har varit hårt ansatta under en lång tidsperiod. De omställningar som förvaltningen genomgår avseende bland annat ansvarsfördelning av arbetsuppgifter och framtagande av nya handläggningsrutiner, bidrar också till en pressad arbetssituation. Att värna om personalens mående är en grundförutsättning för att nämnden ska kunna genomföra det omfattande åtgärdsprogram som arbetas fram för verksamheten i samarbete med Kommunstyrelsen i Sundsvalls kommun under år 2017.

Framtids- och utvecklingsanalys

Nämndens förvaltning har under hösten 2016 påbörjat arbete att identifiera och kartlägga brister och utvecklingsområden i verksamheten. Handläggningen avseende gode män för ensamkommande barn fungerar väl, likaså verksamhetens utredningsdel – om än med risk för

hög arbetsbelastning. När det kommer till handläggningen av ärenden enligt föräldrakalken samt förvaltningschefens funktion finns dock omfattande behov av förändringar i struktur, resurssättning, kompetens och arbetssätt. Insatser krävs för att skapa effektiva och i övrigt rättssäkra rutiner inom olika handläggningsområden. Process- och flödeskartläggning har påbörjats och fortsätter under 2017.

Större insatser kommer genomföras 2017 för att särskilt årsräknings- och arvoderingsprocesserna ska kunna fungera väl långsiktigt. Till detta kopplas kompetenshöjande insatser för ställföreträdare. Andra processer kan komma att få stå tillbaka i väntan på att verksamheten har nödvändigt utrymme att utveckla dem. Resursförstärkning behövs för att kunna hantera frågor inom särskilt ekonomi, hr, nämndsadministrativa funktioner och olika former av processarbete. Med stöd av Kommunstyrelsen i Sundsvalls kommun tas nu ett helhetsgrepp om frågor som under lång tid varit eftersatta i verksamheten.