

## Socialnämnden

---

**Ämne:** VB: Protokollsutdrag gemensamma familjerättsnämnden brukarundersökning  
**Bifogade filer:** Brukarundersökning familjerättsnämnden 2016.pdf; § 9 Brukarundersökning  
gemensamma familjerättsnämnden 2016.rtf; Brukarundersökning GFN.rtf

----Ursprungligt meddelande-----

Från: Elin Nordström [<mailto:Elin.Nordstrom@solna.se>]

Skickat: den 13 februari 2017 11:41

Till: Kommunstyrelsen; 'kommunstyrelsen@sundbyberg.se'

Ämne: Protokollsutdrag gemensamma familjerättsnämnden brukarundersökning

Hej,

Bifogat finns protokollsutdrag och underlag gällande familjerättsnämndens brukarundersökning 2016.

Elin Nordström  
Chefsadministratör

SOLNA STAD  
Socialförvaltningen  
Stabsenheten

Kontaktcenter: 08-746 10 00  
[solna.se](http://solna.se)



SOLNA STAD



Sundbybergs  
stad



**PROTOKOLLSUTDRAG**  
2017-02-09

## **Familjerättsnämnden för Solna, Sundbyberg och Ekerö**

### **§ 9**

#### **Brukarundersökning gemensamma familjerättsnämnden 2016 (GFN/2016:16)**

##### **Sammanfattning**

Med start den 22 april 2016 och under 5 veckors tid, genomfördes en brukarundersökning bland brukare inom gemensamma familjerättsnämnden i Solna, Sundbyberg och Ekerö. Brukare som varit aktuella hos familjerättsnämnden under perioden 15 mars till 15 april erhöll en pappersenkät via posten. Undersökningen genomfördes av företaget IC Quality på uppdrag av förvaltningen. Svarsfrekvensen var totalt sett 30 %.

##### **Beslut**

Gemensamma familjerättsnämnden tar del av brukarundersökningen 2016.

Signatur



SOLNA STAD



Sundbybergs  
stad



## TJÄNSTESKRIVELSE

2016-11-28

SID 1 (3)

GFN/2016:16

Socialförvaltningen  
Christina Enocson  
Jennie Enström

### Familjerättsnämnden för Solna, Sundbyberg och Ekerö

## Brukarundersökning gemensamma familjerättsnämnden 2016

### Sammanfattning

Med start den 22 april 2016 och under 5 veckors tid, genomfördes en brukarundersökning bland brukare inom gemensamma familjerättsnämnden i Solna, Sundbyberg och Ekerö. Brukare som varit aktuella hos familjerättsnämnden under perioden 15 mars till 15 april erhöll en pappersenkät via posten. Undersökningen genomfördes av företaget IC Quality på uppdrag av förvaltningen. Svarsfrekvensen var totalt sett 30 %.

### Förslag till beslut

Gemensamma familjerättsnämnden tar del av brukarundersökningen 2016.

### Beslutet ska expedieras till:

Sundbybergs stad, Ekerö kommun

### Bakgrund

Ingen brukarundersökning har tidigare genomförts för gemensamma familjerättsnämnden utan enbart för familjerätten i Solna, 2011. Den brukarundersökningen är därmed inte jämförbar med nuvarande.

### Genomförande

På uppdrag av förvaltningen genomförde IC Quality brukarundersökningen under 5 veckor med start den 22 april. Pappersenkäter skickades ut till samtliga brukare aktuella hos familjerätten under perioden 15 mars till 15 april och en påminnelse skickades ut den 9 maj. I brukarundersökningen delades brukarna in i två grupper; faderskap/föräldraskapsärenden och övriga ärenden, (ex. adoption, vårdnadsutredningar, snabbupplysningar). I undersökningen ingår inte umgängesstöd och frivilliga samarbetssamtal.

### Resultat

Svarsfrekvensen totalt var på 30 % vilket är att anse som god för denna typ av undersökning med pappersenkäter. Per kommun var svarsfrekvensen: Solna 34 %, Sundbyberg 28 % och Ekerö 23 %. Antal inkomna svar från Ekerö var dock endast 7 personer att jämföra med Solna 46 personer och Sundbyberg 33 personer. Då

svarsantalet är så pass lågt i Ekerö är vidare jämförelser svåra att göra mellan kommunerna och därav presenteras endast det totala resultatet.

Det resultat som redovisas är andelen positiva svar (de som svarat 4 eller 5 på frågan).

*Var det lätt att komma i kontakt med familjerättssekreteraren till exempel via telefon, sms eller e-post?*

84 % svarade positivt.

*Var det enkelt att ta sig till familjerätten på Englundavägen?*

81 % svarade positivt.

*Fick du besökstid till familjerätten inom rimlig tid?*

83 % svarade positivt.

*Gav familjerättssekreteraren information på ett sätt som du förstod?*

92 % svarade positivt.

*Bemötte familjerättssekreteraren dig med respekt och värdighet?*

89 % svarade positivt.

*Som helhet är du nöjd med ditt besök hos familjerätten?*

83 % svarade positivt.

Det fanns även en öppen fråga där brukarna kunde skriva sina övriga synpunkter i fritextsvar. Som mycket positivt såg brukarna möjligheten att kunna sköta faderskap/föräldraskapsärenden via brev i stället för att behöva komma till förvaltningen för barn två. Gällande övriga ärenden var det framförallt adoptionsärenden som lämnade positiva kommentarer. Vissa förbättringsområden togs upp vad gäller handläggningstider.

### **Förvaltningens synpunkter**

Resultatet är att anse som gott. Framförallt är resultatet mycket positivt vad gäller familjerättssekreterarnas förmåga att ge lättförståelig information och ett bra bemötande. Det finns också utvecklingsområden, ex. väntetid i väntrum, handläggningstid samt att alltid bli bättre på bemötande.

Faderskap/föräldraskapsärenden var mer positiva än övriga ärenden vilket kan ses naturligt utifrån att de oftast är i kontakt med förvaltningen av en positiv orsak.

Resultatet har redovisats för medarbetare på gemensamma familjerättsnämnden. Arbetet fortsätter nu med att upprätthålla bra tillgänglighet, ex. utifrån arbetet med Kontaktcenter och ett projekt kommer att starta för att korta utredningstiderna kring vårdnadsutredningar.

Gemensamma familjerätten genomför nu även en brukarundersökning bland brukare kring frivilliga samarbetsamtal.

Ann-Charlotte Fager  
förvaltningschef

<LÖPNUMMER>

<FÖRNAMN> <EFTERNAMN>  
<GATUADRESS>

## Brukarundersökning Familjerätten 2016

Nu genomför vi en brukarundersökning för de medborgare från Sundbybergs stad, Ekerö kommun och Solna stad, som besöker familjerätten på Englundavägen i Solna. Syftet med undersökningen är att följa upp medborgarnas upplevelse av familjerätten.

Undersökningen genomförs av IC Quality på uppdrag av Socialförvaltningen inom Solna Stad.

Dina svar är helt anonyma och IC Quality garanterar din anonymitet. Inga resultat kommer att kunna kopplas ihop med enskilda individer.

När du har fyllt i din enkät skickar du den i bifogat svarskuvert till IC Quality.

**Sista dag att posta enkäten är den 24 maj 2016!**

(Kommer enkäten oss till handa senare än detta datum kan vi inte ta hänsyn till dina svar).

**Tack för att du medverkar!**

**Tveka inte att höra av dig om du har frågor!**

IC Quality

support@icquality.com, tfn 08-410 399 30



Sundbybergs stad



SOLNA STAD



EKERÖ  
KOMMUN

icquality

<LÖPNUMMER>

**Så här fyller du i enkäten, du har även en möjlighet att lämna  
fritextkommentarer på baksidan av detta blad:**

Markera dina svar med kryss, fyll i med kulspetspenna. Om du kryssat fel, täck hela rutan.



**Påstående**

1	2	3	4	5	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nej, inte alls			Ja, helt och hållet		Ej aktuellt

**Kön:**

<input type="checkbox"/> Man
<input type="checkbox"/> Kvinna

**Kommuntillhörighet:**

<input type="checkbox"/> Solna stad	<input type="checkbox"/> Ekerö kommun
<input type="checkbox"/> Sundbybergs stad	

**Anledning till kontakt med familjerätten:**

<input type="checkbox"/> Faderskap	<input type="checkbox"/> Övrigt
------------------------------------	---------------------------------

**Var det lätt att komma i kontakt med  
familjerättssekreteraren till exempel via telefon, sms  
eller e-post?**

1	2	3	4	5	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nej, inte alls			Ja, helt och hållet		Ej aktuellt

**Var det enkelt att ta sig till familjerätten på  
Englundavägen?**

1	2	3	4	5	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nej, inte alls			Ja, helt och hållet		Ej aktuellt

**Fick du besökstid till familjerätten inom rimlig  
tid?**

1	2	3	4	5	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nej, inte alls			Ja, helt och hållet		Ej aktuellt

**Gav familjerättssekreteraren information på ett sätt som  
du förstod?**

1	2	3	4	5	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nej, inte alls			Ja, helt och hållet		Ej aktuellt

**Bemötte familjerättssekreteraren dig med respekt och  
värdighet?**

1	2	3	4	5	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nej, inte alls			Ja, helt och hållet		Ej aktuellt

**Som helhet är du nöjd med ditt besök hos familjerätten?**

1	2	3	4	5	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nej, inte alls			Ja, helt och hållet		Ej aktuellt

**VÄND BLAD**



Har du andra synpunkter gällande familjerätten? Skriv gärna ner dina kommentarer här.

*Texta tydligt*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---