

STOCKHOLMS STADS KUNDVAL FÖR FAMILJERÅDGIVNING
– ENKÄTER TILL UTFÖRARE 2010 –

Om undersökningen

Stockholms stad 1 januari 2009 en kundvalsmodell för familjerådgivning. Den fungerar så att alla som vill ha familjerådgivning och bor i Stockholm kan välja mellan 10 godkända utförare, stadens egen familjerådgivning och 9 privata utförare. Avgiften var inledningsvis 250 kr/par. Vid årsskiftet 2009/2010 höjdes avgiften till 450 kronor. Samtalstiden är 90 minuter.

Stockholms stads Socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltning ansvarar för familjerådgivningen. För att fördjupa kunskapen genomfördes under hösten 2010 en enkätundersökning bland samtliga 10 upphandlade utförare. Syftet var att utvärdera hur kundvalsmodellen fungerat hittills.

Utförarna ombads att besvara en kort webb-enkät som tog ca 5 minuter att fylla i. Efter tre påminnelser hade samtliga 10 utförare besvarat enkäten.

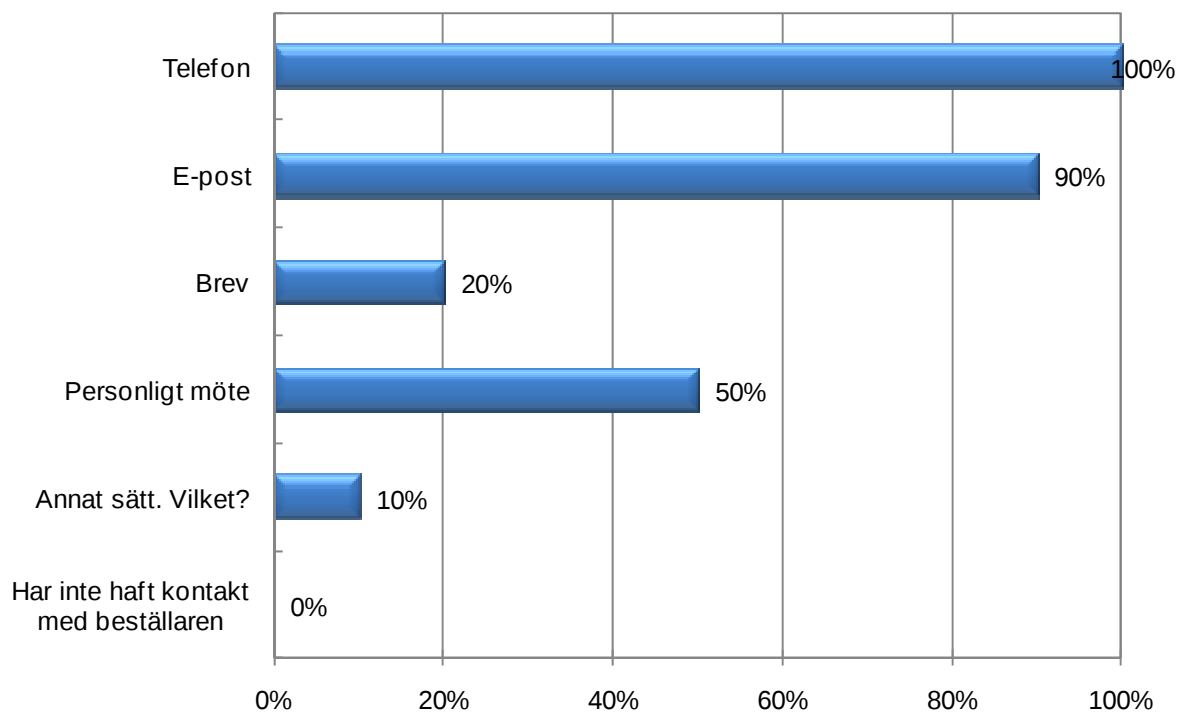
Undersökningen genomfördes under september-oktober 2010 av Stockholms stads utrednings- och statistikkontor AB (USK) på uppdrag av Stockholms stads Socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltning.

Kontakter

- Telefon och e-post dominerar kontakterna med Stockholms stad.
- Många har utnyttjat fler kontaktvägar.

På vilket sätt har du under de senaste 12 månaderna varit i kontakt med beställaren?

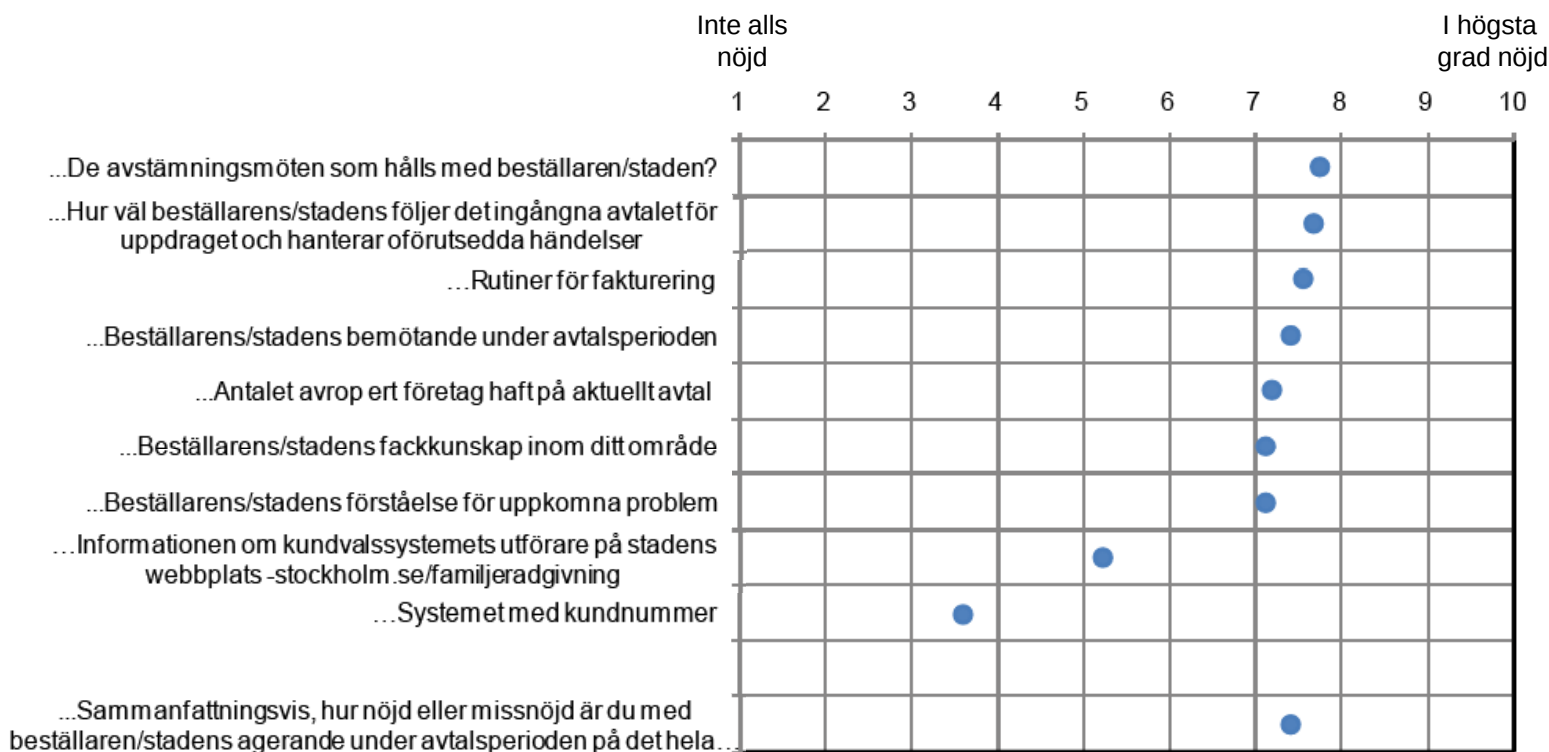
(%) Flera svarsalternativ kunde anges



Bedömning av kundvalet

- Sju av nio bedömda kvalitetsaspekter för gott betyg – i genomsnitt mellan 7 och 8 på en tiogradig skala.
- Två aspekter ådrar sig viss missnöje – systemet med kundnummer och presentationen av utförarna på stadens webbplats.
- Helhetsbetyget är 7,4 på en skala från 1 till 10.

Nedan följer några frågor som syftar till att få reda på din uppfattning om hur Stockholms stad agerat under avtalsperioden. Med hjälp av en skala från ett (1) till tio (10), där ett (1) betyder att du inte alls är nöjd och tio (10) i högsta grad nöjd, gör du din bedömning av information och kontakter. Om du i något fall inte har någon uppfattning markerar du "Ingen åsikt". Hur nöjd är du med...



Förbättringsförslag

Utförarna fick med egna ord ge förslag till förbättring av kundvalet när det gäller information, kontakter och övrigt.

Information

- Tydligare på hemsidan. Nu har kommunens egen familjerådgivning allt för mycket plats.
- Inledningsvis var det en hel del förvirring kring vad som gällde, kring olika typer av ärende. - Ang. kund nummer uppstår ofta förväxlingar mellan 0 och O och 1 och l. Dessa siffror/bokstäver borde tas bort ur systemet.
- Vi är nöjda med den information som vi har fått. Staden skulle kunna gå ut med mer information till allmänheten om att familjerådgivning med kundval finns. (som man gjorde när kundvalet infördes)
- Tydligare hemsida. Onödigt att ange näraliggande verksamheter på hemsidan.
- Konkurrensneutraliteten i informationen till kunderna har inte alltid upprätthållits.
- Ändra på hemsidan så att inte kommunens familjerådgivning kommer först utan kundvalssystemet
- Tolkningen av ett avtal eller avsnitt i detsamma....

Förbättringsförslag

Kontakter

- Bra
- Vi uppskattar, som det har varit, att det finns en samordnare som vi lätt kan kontakta vid behov.
- Kontakten är bra. Kundnummersystemet upplevs otympligt och obekant för de hjälpsökande.
- Kundnummersystemets uppbyggnad är administrativt krångligt. Många möjlig felkällor.
- Kontakten med kundvalssystemet har fungerat utmärkt.
- Ingenting, fungerar jättebra
- Alltför glest mellan sammankomster med beställaren

Förbättringsförslag

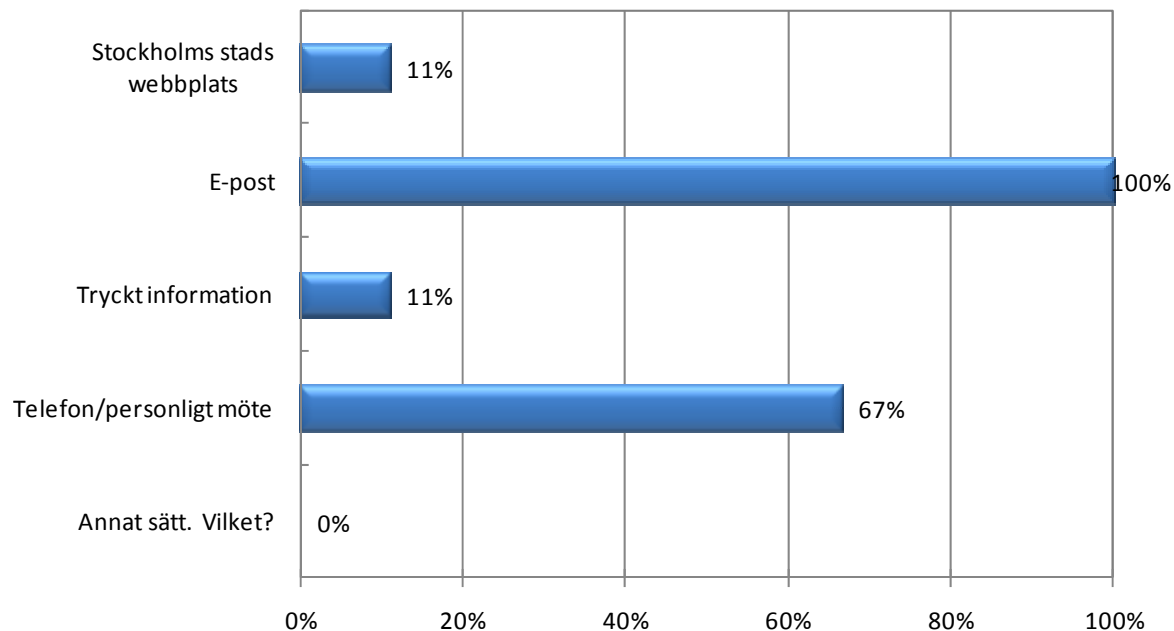
Övriga förslag

- Hur kan anonymiteten för par som söker familjerådgivningen tillgodoses, då det samtidigt finns lagrat (under viss tid) deras namn och adresser?
- Flera av våra besökare har nämnt att det är krångligt, att först gå via kommunen för kundnummer, innan de kan kontakta oss.
- Presentationen på hemsidan bör vara rullande, i stället för som nu i bokstavsordning då det är en känt faktum att kunder tenderar att stanna vid de översta alternativen. Högre "bläddringsvänlighet" önskvärd
- Det är krångligt med kundnummersystemet som ofta blir fel. Regeln att inte ta emot ensamstående slår fel då det i allra högsta grad kan vara adekvat att få se en familjerådgivare ensam, t ex vid en separation eller då det förekommer våld. Den årliga statistiken till socialstyrelsen kunde förenklas. Kanske ett system där månadsstatistiken till kommunen samt de uppgifter socialstyrelsen vill ha samlas och fylls i kontinuerligt.
- Sänkning av egenavgiften så att fler att möjlighet att komma på rådgivning

Framtida information

- E-post och personliga samtal efterfrågas i den fortsatta kommunikationen.

Hur vill du under avtalsperioden bli informerad om aktuella frågor som rör kundvalssystemet för familjerådgivningstjänster? (Flera alternativ kan anges)



Övriga synpunkter

- Vore bra med viss ersättning för sena återbud.
- Avtalet behöver vara mer flexibelt vad gäller den professionella bedömningen av upplägget på behandlingskontakten. Kundnummerinhämtandet skulle kunna utvecklas som en e-tjänst. Det behöver tydliggöras vad kundnummerfunktionen ska kontrollera i samtalet med kunden/klienten.
- Ett enklare system än de krångliga kundnumren, samt sänkning av egenavgiften.

Stockholms stads utrednings- och statistikkontor AB (USK) är ett helägt dotterbolag till Stockholms Stadshus AB. Vi är konsult åt stadens förvaltningar och bolag, men hjälper även andra kunder med allt inom statistik, prognoser och utredningar.



Postadress: Box 8320, 104 20 STOCKHOLM
Besöksadress: Långholmsgatan 27
Telefon: 08-508 35 000
Telefax: 08-508 35 079
e-post: info@usk.stockholm.se
webbplats: www.uskab.se