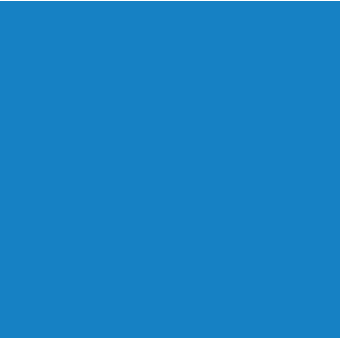


Enkätundersökning ekonomiskt bistånd

**Stadsövergripande resultat
2014**

stockholm.se





Enkätundersökning
ekonomiskt bistånd
2014

Publikationsnummer:

Dnr:dnr

ISBN:

Utgivningsdatum:

Utgivare:

Kontaktperson:

Produktion:

Distributör:

Omslagsfoto:

Konsult:

Enkätfabriken AB

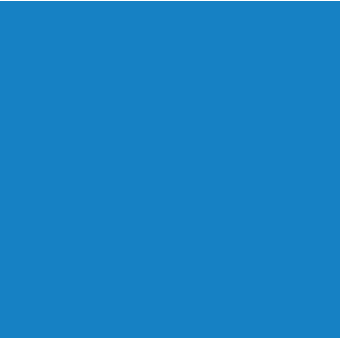
Sammanfattning

Enkätundersökningen inom ekonomiskt bistånd visar på flera positiva resultat. Flertalet av klienterna instämmer i att kontakten med socialtjänsten varit en bra upplevelse. Tydligast blir det i påståendet om respektfullt bemötande (71 procent av klienterna instämmer).

Det finns samtidigt skillnader inom klientgruppen. Resultatet visar att män har en mer positiv upplevelse än kvinnor. Även om dessa skillnader är små, finns en systematik som är värd att notera. Den tid som en person varit aktuell för ekonomiskt bistånd påverkar resultatet, men förändringen är inte konsekvent. De positiva resultaten ökar med längre biståndstid, för att sedan minska bland de med längst biståndstid. Ålder har också en inverkan på resultatet, men den är inte konsekvent.

När resultaten delas upp utifrån stadsdelsförvaltning framkommer att ytterstaden generellt har ett högre resultat än innerstaden. Det tydligaste exemplet är Enskede-Årsta-Vantör som återkommande har en högre andel positiva svar än genomsnittet för staden. Samtidigt avviker Farsta från detta mönster med ett lägre resultat.

I enkäten finns en fråga där klienten får sätta ett sammantaget betyg mellan 1-10: *Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli?* Resultaten ovan korresponderar i hög utsträckning med det sammantagna betyg som verksamheten fått. Detta gäller såväl skillnader utifrån kön, ålder, biståndstid samt stadsdelsförvaltning.



Innehåll

Sammanfattning	4
Innehåll	5
Metod	6
Målgrupp och bortfall	7
Resultat	7
Resultatens uppställning	7
Bemötande och tillgänglighet	8
Tydlighet och kompetens	12
Delaktighet	20
Rättssäkerhet	24
Generellt betyg	30
Korrelationsmatris	32

Metod

Datainsamling har genomförts i form av en pappersenkät som skickades hem till personer aktuella för ekonomiskt bistånd (se beskrivning av målgrupp nedan). Enkäten skickades tillsammans med ett försättsbrev, vilket också innehöll information om en möjlighet att besvara enkäten på internet (en webenkät). Enkäten, som tagits fram i samverkan med stadsdelsförvaltningarna, omfattar 17 frågor på 2 sidor (enkät samt missivbrev finns i den tekniska rapporten). Första utskicket gjordes den 28 augusti och påminnelser, inklusive ny enkät gjordes den 12 september samt den 22 september. Datainsamlingen genomfördes av Enkätfabriken AB på uppdrag av socialförvaltningen.

Bortfall är ett generellt problem vid enkätundersökningar och resultatet viktas därför utifrån olika variabler som kan tänkas påverka inställning och attityd angående ekonomiskt bistånd (bortfallsanalys och närmare beskrivning av viktning finns i den tekniska rapporten). Viktning innebär att vissa grupper, som i lägre utsträckning svarat på enkäten, väger tyngre när resultaten sammanställs. Viktning används för att resultaten ska spegla målgruppen på ett så bra sätt som möjligt.

Undersökningen är helt anonym. Enkätmaterialet har anonymiserats så att inga svar kan kopplas till enskilda individer. All resultatredovisning sker på gruppnivå, resultat som bygger på färre än fem individer redovisas inte.

Målgrupp och bortfall

Målgruppen för undersökningen är samtliga personer aktuella för ekonomiskt bistånd den 4 juni 2014 i Stockholm stad. Totalt omfattade detta 11 918 personer fördelat över samtliga 14 stadsdelar samt Enheten för hemlösa (bland dessa saknade 659 fungerande adresser). Eftersom personer utan fungerande adress är begränsade till antalet, kan enkäten ändå beskrivas som en totalundersökning.

Tabellen nedan beskriver antalet utskickade och inkomna enkäter i staden, totalt, samt uppdelat på kön. Totalt har 32% svarat på enkäten i staden.

	Skickade enkäter	Inkomna svar	Svarsprocent
Totalt	11918	3869	32%
Män	5357	1529	29%
Kvinnor	6561	2340	36%

Tabellförklaring: svarsfrekvens uppdelat på kön

Resultat

Resultatens uppställning

Resultaten presenteras utifrån enkätens fyra teman:

- bemötande och tillgänglighet
- tydlighet och kompetens
- delaktighet
- rättssäkerhet

Inom varje tema presenteras resultaten utifrån diagrammens uppställning: övergripande resultat (andel som instämmer i olika grad i påståendena), resultat uppdelat på kön, ålder och biståndstid samt slutligen resultat uppdelat på de 14 stadsdelsförvaltningarna.

Bemötande och tillgänglighet

Respondenterna har fått bedöma bemötande och tillgänglighet utifrån två påståenden: *Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt* respektive *Det är lätt att nå min handläggare*. Resultaten visar att en klar majoritet (71 procent) instämmer i att bemötandet sker på ett respektfullt sätt. 18 procent instämmer inte i att handläggaren bemöter dem med respekt, varav 9 procent menar att det inte stämmer alls. När det gäller handläggarens nåbarhet, är det 57 procent som upplever att deras handläggare är lätt att nå medan 28 procent inte instämmer i påståendet, varav 13 procent menar att det inte stämmer alls.

Det är inga större skillnader mellan kvinnor och mäns bedömningar av respektfullt bemötande (72 procent upplever sig respektfullt bemötta bland männen, jämfört med 70 procent bland kvinnorna).

En åldersuppdelning visar att yngre i högre utsträckning upplever sig bemötta på ett respektfullt sätt, jämfört med äldre. Skillnaderna mellan åldersgrupperna är dock mycket begränsade. I gruppen 18-30 år är andelen som instämmer i påståendet om respektfullt bemötande 72 procent. Motsvarande siffra i gruppen 60 år och äldre är 70 procent.

Det finns skillnader beroende på hur länge klienten haft bistånd. De med kort biståndstid (0-6 månader) instämde i lägre utsträckning (66 procent) i påståendet om att de blivit bemötta på ett respektfullt sätt, jämfört med de med längre biståndstid. I grupperna 13-24 månader samt 25-36 månader instämde 73 procent i påståendet om respektfullt bemötande. Dock sker en procentenhets minskning i gruppen med biståndstid om 37 månader eller mer (72 procent).

När det gäller nåbarhet finns inga skillnader mellan könen. Däremot finns vissa skillnader beroende på ålder: gruppen 18-30 år samt gruppen 60 år eller äldre instämde i lägre utsträckning med att deras handläggare är lätt att nå (53 procent respektive 56 procent). I gruppen 31-39, samt 40-59 år var det 59 respektive 58 procent som instämde i att deras handläggare är lätt att nå.

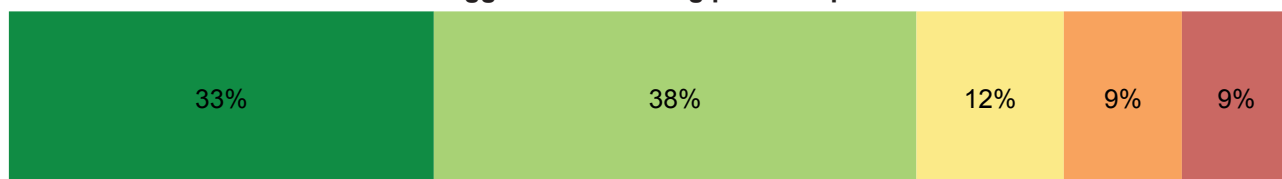
Uppdelat på stadsdelsförvaltning framkommer att det finns skillnader inom staden. Sammantaget för de båda påståendena inom bemötande och tillgänglighet uppvisar de samma fördelning mellan stadsdelsförvaltningarna. Samtliga förvaltningar i innerstaden har lägre andel som instämmer i att handläggaren bemöter dem respektfullt respektive att handläggaren är lätt att nå, i jämförelse med staden totalt. Ytterstadens högre nivåer återspeglas i synnerhet i Spånga-Tensta, Bromma, Enskede-Årsta-Vantör, Skarpnäck samt Skärholmen. Samtidigt avviker två fall tydligt i ytterstaden: Älvsjö och framförallt Farsta där lägst andel klienter instämde i påståendena om gott bemötande och nåbarhet.



Bemötande och tillgänglighet: svarsfördelning

■ Stämmer mycket bra ■ Stämmer bra ■ Varken eller ■ Stämmer inte så bra ■ Stämmer inte alls

Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt

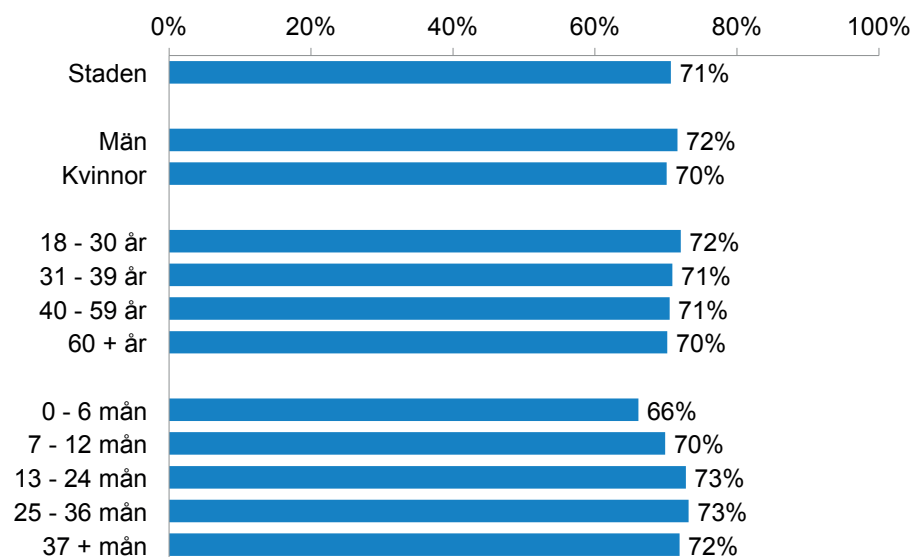


Det är lätt att nå min handläggare

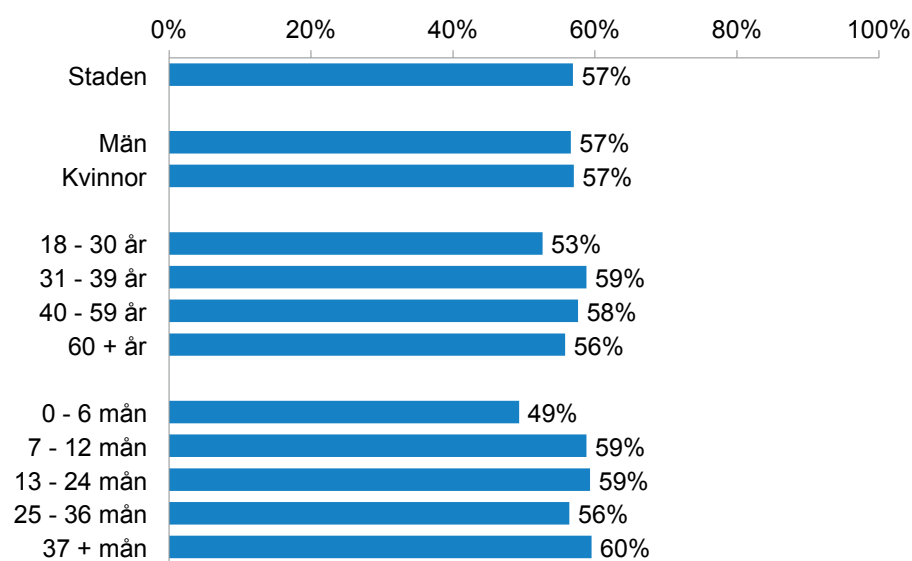


0% 20% 40% 60% 80% 100%

Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt: andel stämmer mycket bra eller stämmer bra

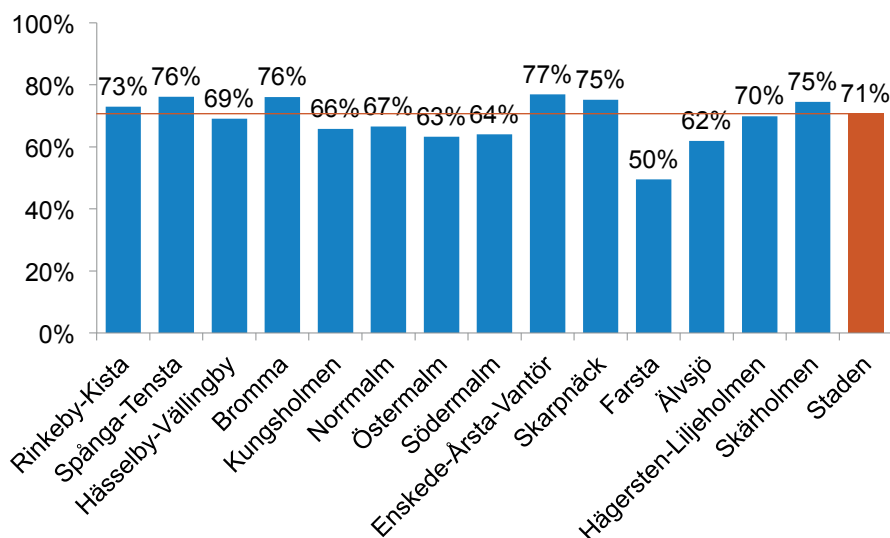


Det är lätt att nå min handläggare: andel stämmer mycket bra eller stämmer bra

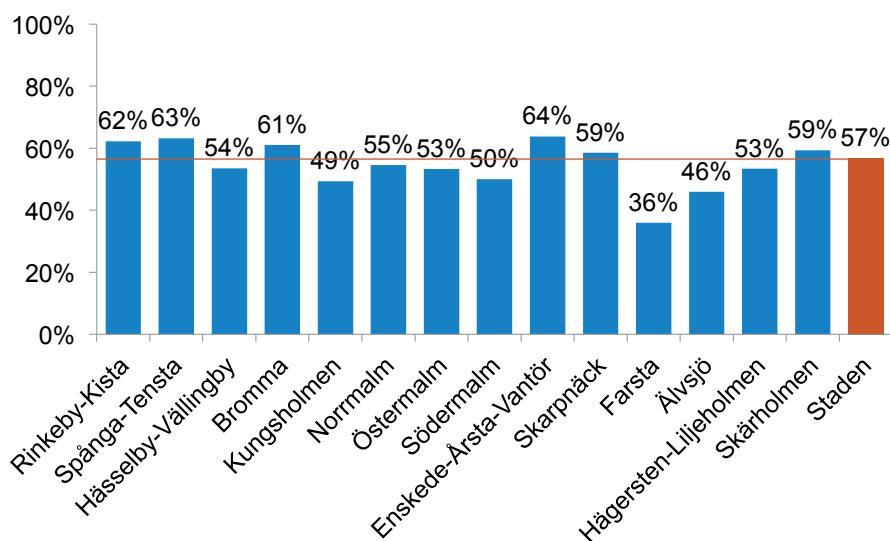




Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt: andel stämmer mycket bra eller stämmer bra



Det är lätt att nå min handläggare: andel stämmer mycket bra eller stämmer bra



Tydlighet och kompetens

Enkäten innehåller fem påståenden om tydlighet och kompetens: *Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut), Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter, Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd, Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete samt Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare.*

Resultaten visar att över hälften svarat att påståendena ovan stämmer bra eller mycket bra. Påståendet om att förstå informationen om ärendet (ej beslut), är det som flest ansåg stämmer bra eller mycket bra (70 procent). Det var 15 procent som ansåg att påståendet inte stämmer. Som jämförelse var det 26 procent som inte instämde i påståendet; *Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare*, påståendet där flest var negativa.

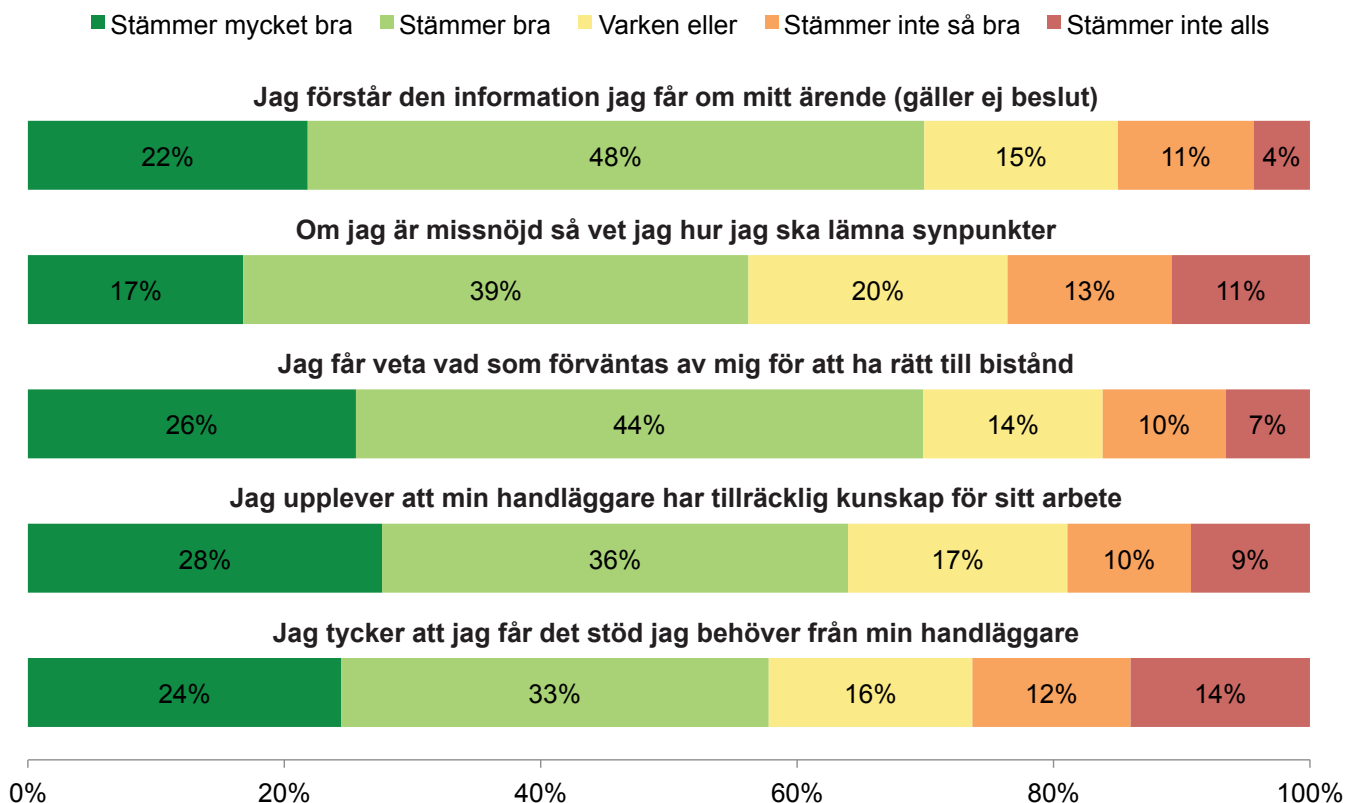
Uppdelat på olika undergrupper framkommer att könsskillnader finns i fyra av fem fall (endast påståendet *Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter* saknar könsskillnader). I samtliga fall har män en mer positiv upplevelse än kvinnor. Skillnaderna mellan könen är visserligen små, men det finns en systematik som är värd att notera.

Skillnader beroende på respondenternas ålder återfinns i påståendena *Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut)* samt *Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter*. I dessa fall ökar den positiva upplevelsen med åldern. Liksom för kön är skillnaderna i ålder dock små och återfinns endast i två av fem påståenden inom temat.

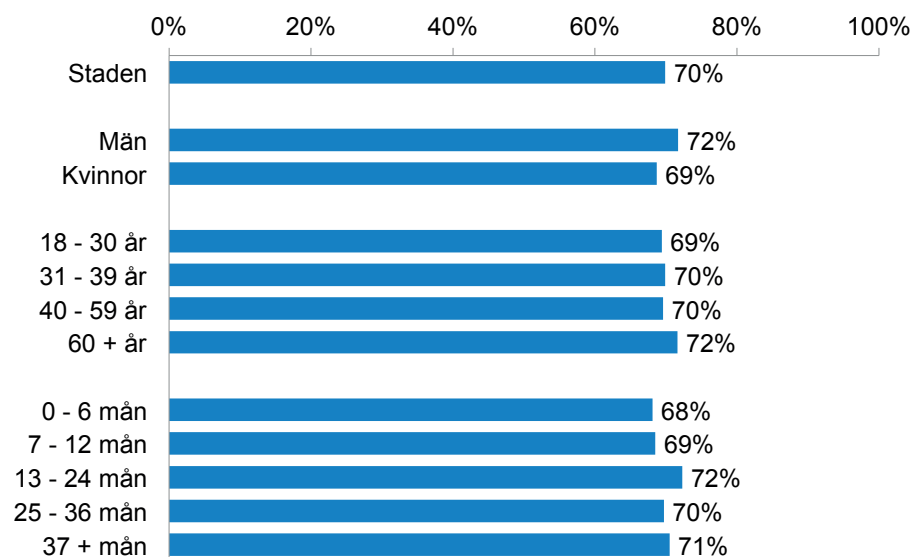
Skillnader finns också utifrån biståndstid, men dessa är inte helt konsekventa. Den positiva upplevelsen ökar från gruppen med biståndstid 0-6 mån till 7-12 månader till 13-24 månader, men därefter minskar den positiva upplevelsen bland de som varit aktuella för bistånd 25-36 månader samt 37 månader eller mer. De påståenden där det finns skillnader beroende på biståndstid är: *om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter; jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd, jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete samt jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare*. Skillnaderna mellan biståndstidsgrupperna är tydliga, exempelvis är det i påståendet om handläggaren har tillräcklig kunskap för sitt arbete, 58 procent som menar att detta stämmer bra eller mycket bra. För de med en biståndstid om 13-24 månader är siffran 70 procent. Genomgående är det just de med 13-24 månaders biståndstid som har mest positiv upplevelse vad gäller tydlighet och kompetens.

Uppdelat på stadsdelsförvaltning framträder vissa skillnader inom staden, bitvis är dessa mycket tydliga. Sammantaget är det mer vanligt förekommande att stadsdelsförvaltningar i innerstaden är negativa, jämfört med ytterstaden. Två förvaltningar i ytterstaden som avviker mot det mönstret är Hässelby-Vällingby samt Farsta, där färre har positiva upplevelser. Farsta utmärker sig tydligast med minst 10 procentenheters skillnad till staden totalt för alla påstående inom tydlighet och kompetens. Det är en stor avvikelse i sammanhanget. Hägersten-Liljeholmen samt Enskede-Årsta-Vantör är de förvaltningar som har återkommande fler positiva respondenter inom området tydlighet och kompetens.

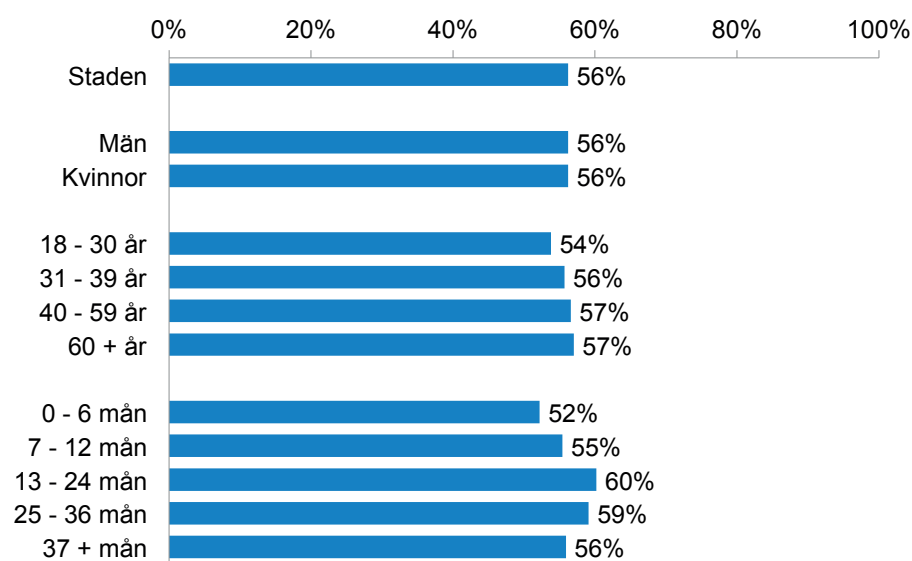
Tydlighet och kompetens: svarsfördelning



**Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut):
andel stämmer mycket bra eller stämmer bra**

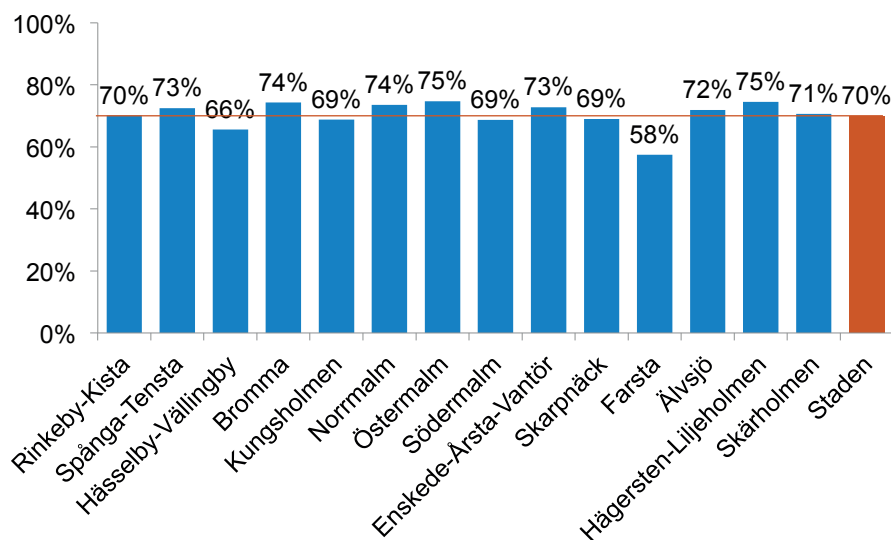


**Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter: andel
stämmer mycket bra eller stämmer bra**

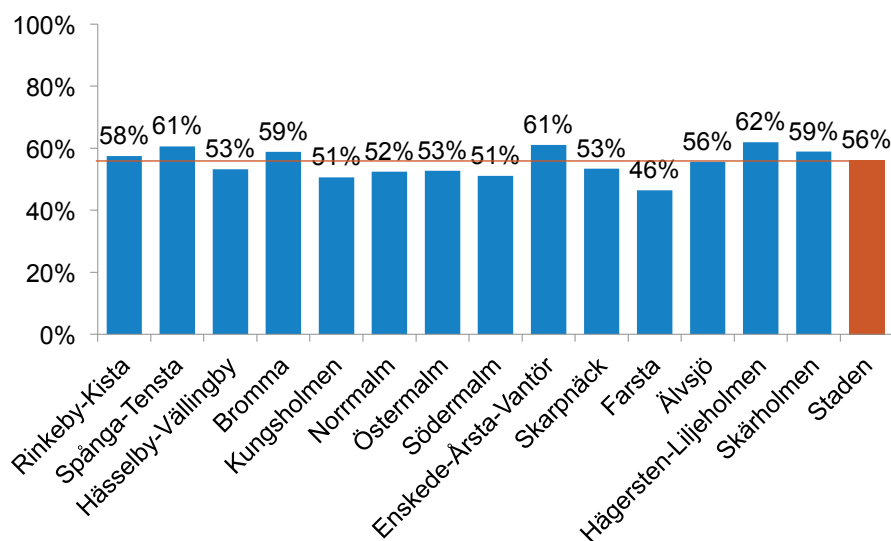




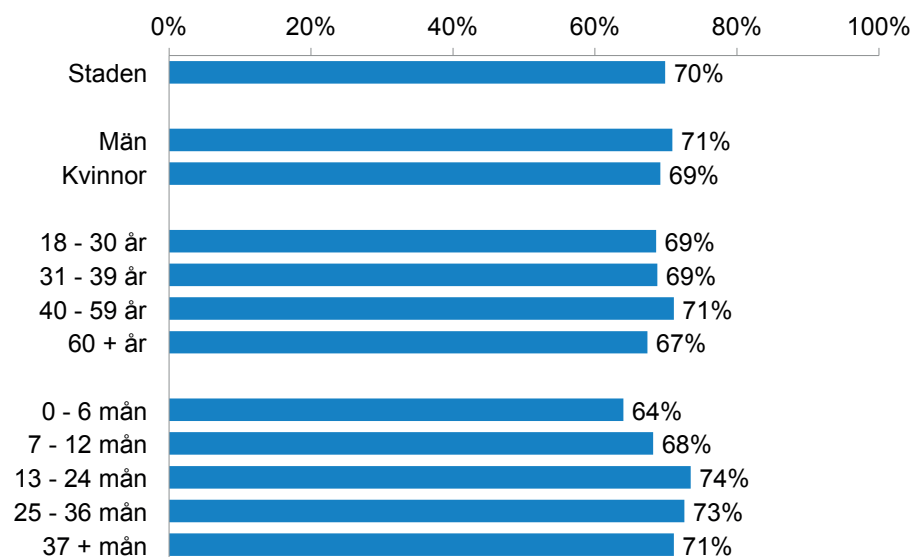
**Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut):
andel stämmer mycket bra eller stämmer bra**



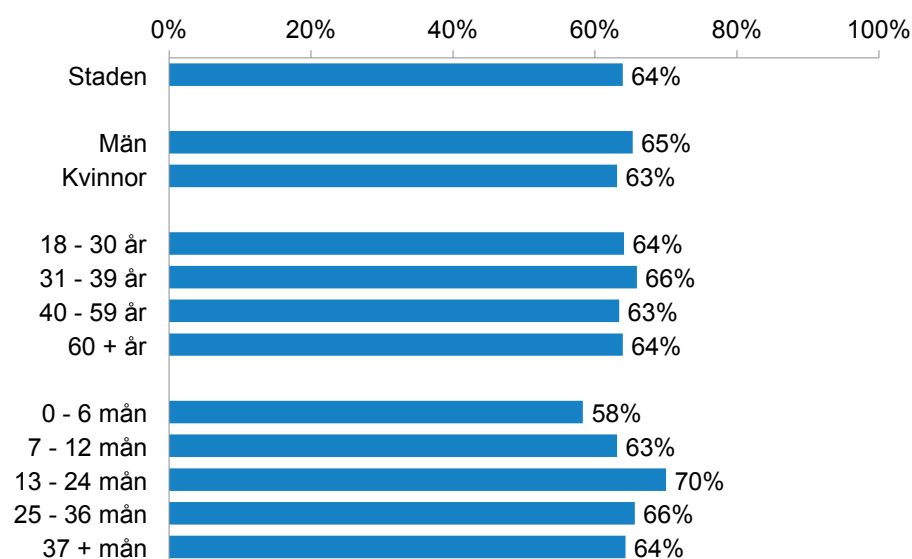
**Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter: andel
stämmer mycket bra eller stämmer bra**



Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd: andel stämmer mycket bra eller stämmer bra

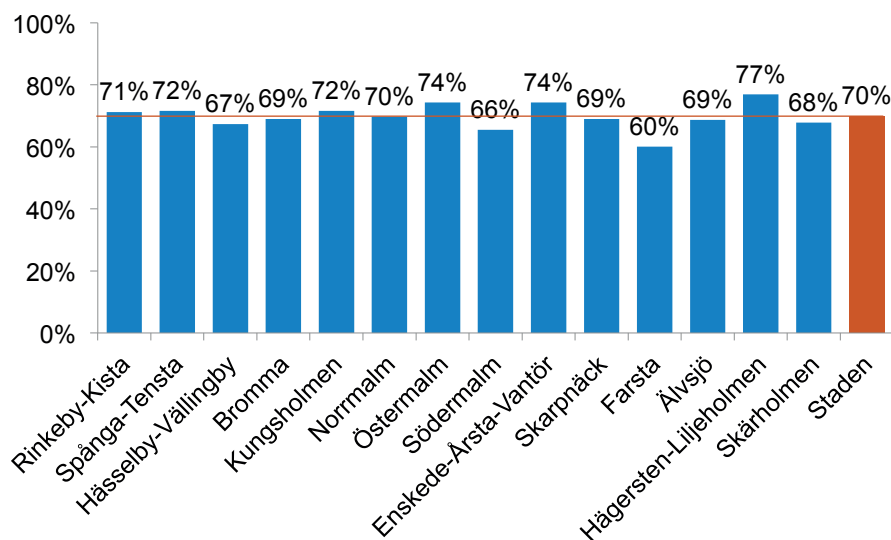


Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete: andel stämmer mycket bra eller stämmer bra

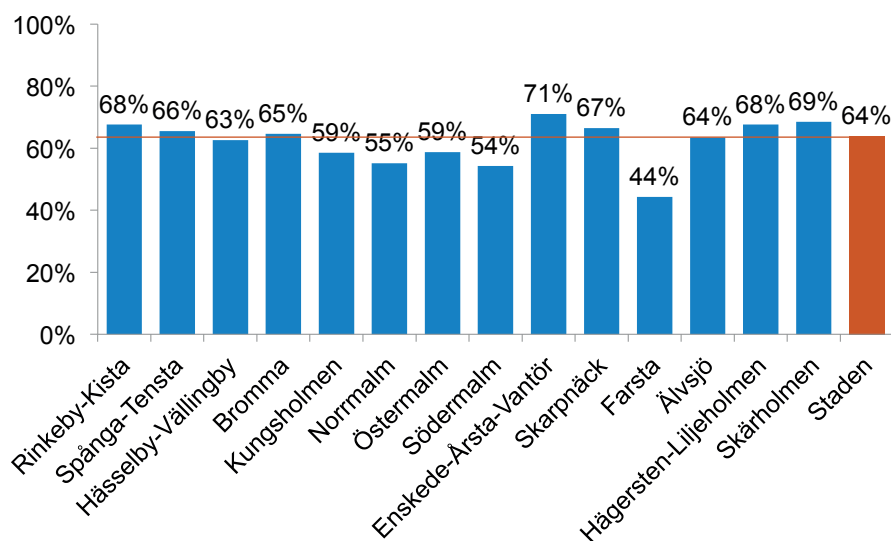




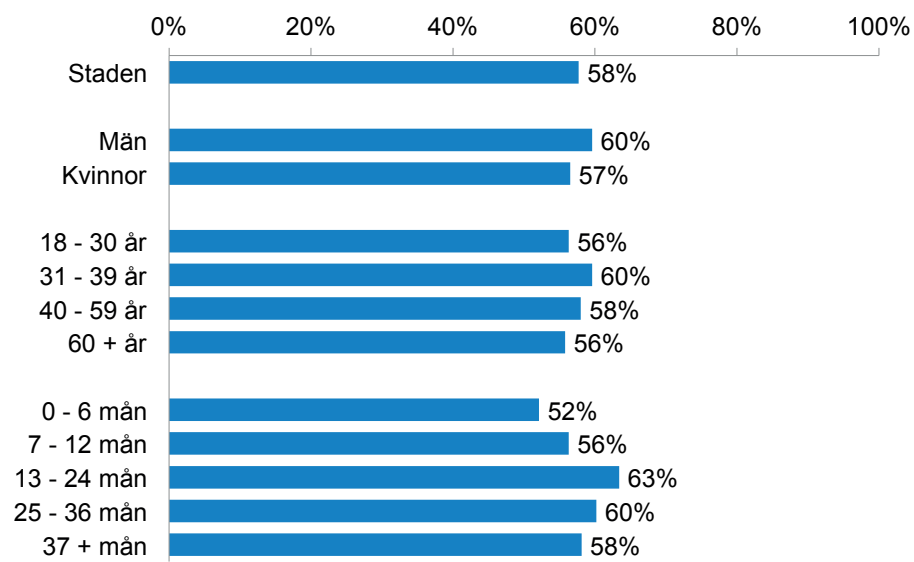
Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd: andel stämmer mycket bra eller stämmer bra



Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete: andel stämmer mycket bra eller stämmer bra

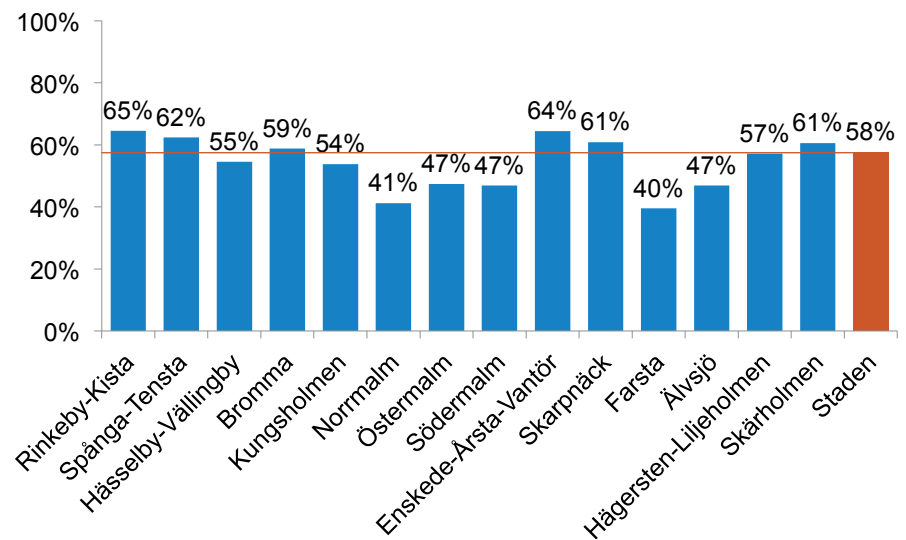


Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare: andel stämmer mycket bra eller stämmer bra





Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare: andel stämmer mycket bra eller stämmer bra



Delaktighet

Temat delaktighet består av två påståenden: *Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende* samt *Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter*. En majoritet instämmer i dessa två påståenden, 62 procent respektive 57 procent. 19 procent menar att det inte stämmer (så bra eller inte alls) att de får komma till tals i frågor som rör det egna ärendet. Motsvarande siffra för påståendet *Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter*, är 25 procent.

Uppdelat på olika grupper framstår att män har en något positivare upplevelse, men skillnaderna är begränsade (2 procentenheter skillnad mellan könen). Skillnaderna mellan åldersgrupper begränsas också till enstaka procentenheter, yngre har generellt mer positiva upplevelser än äldre. För påståendet om att komma till tals i frågor som rör mitt ärende finns enbart skillnader för personer äldre än 60 år, vilka har en mer negativ upplevelse.

Vissa skillnader finns utifrån biståndstid. Liksom inom temat tydlighet och kompetens har gruppen som varit aktuella för bistånd i 13-24 månader en mer positiv upplevelse (66 procent respektive 65 procent instämmer i att de fått komma till tals i sitt ärende respektive att hänsyn tagits till deras synpunkter).

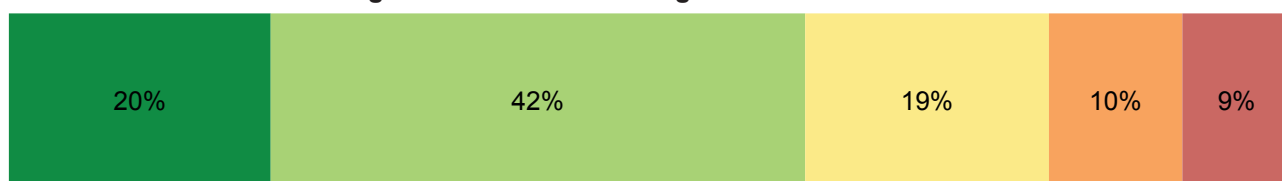
Uppdelat på stadsdelsförvaltning uppträder åter mönstret med högre grad av positiva upplevelser i ytterstaden jämfört med innerstaden. Samtidigt ligger Farsta på en tydligt lägre nivå, jämfört med både inner- och ytterstad. Enskede-Årsta-Vantör har störst andelar positiva klienter, men skillnaderna är små mellan de förvaltningar som ligger högt.



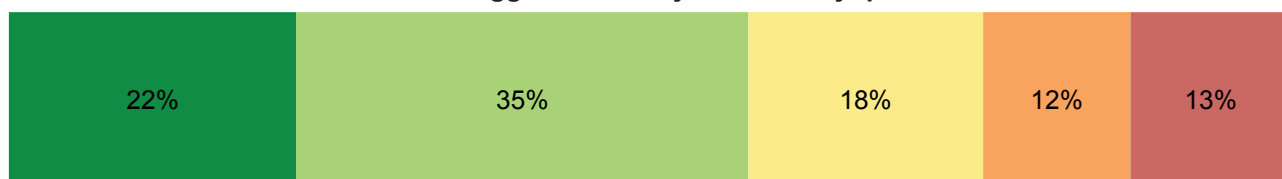
Delaktighet: svarsfördelning

■ Stämmer mycket bra ■ Stämmer bra ■ Varken eller ■ Stämmer inte så bra ■ Stämmer inte alls

Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende

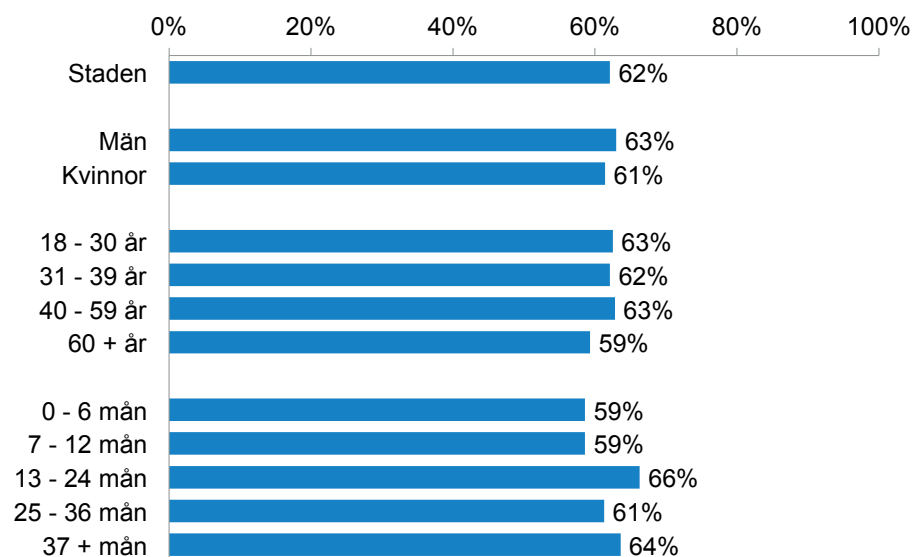


Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter

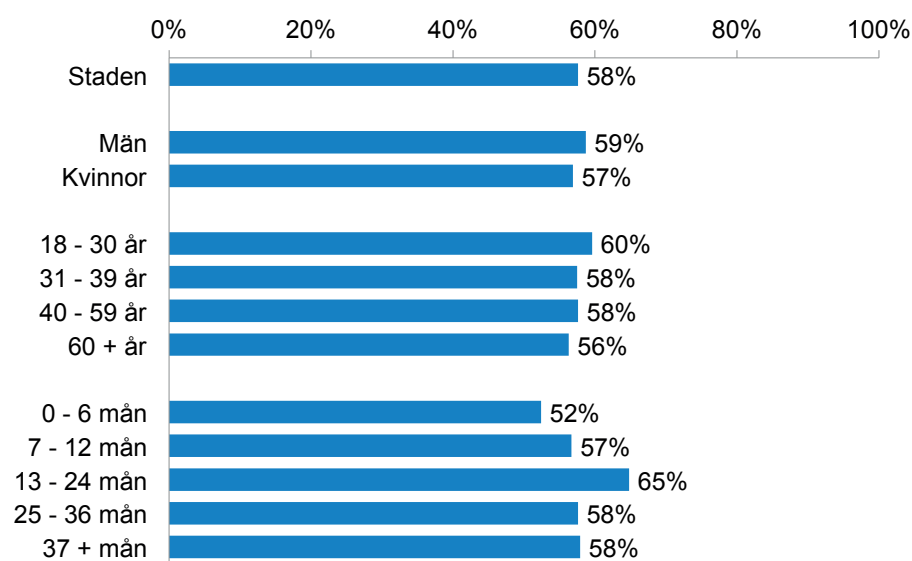


0% 20% 40% 60% 80% 100%

Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende: andel stämmer mycket bra eller stämmer bra

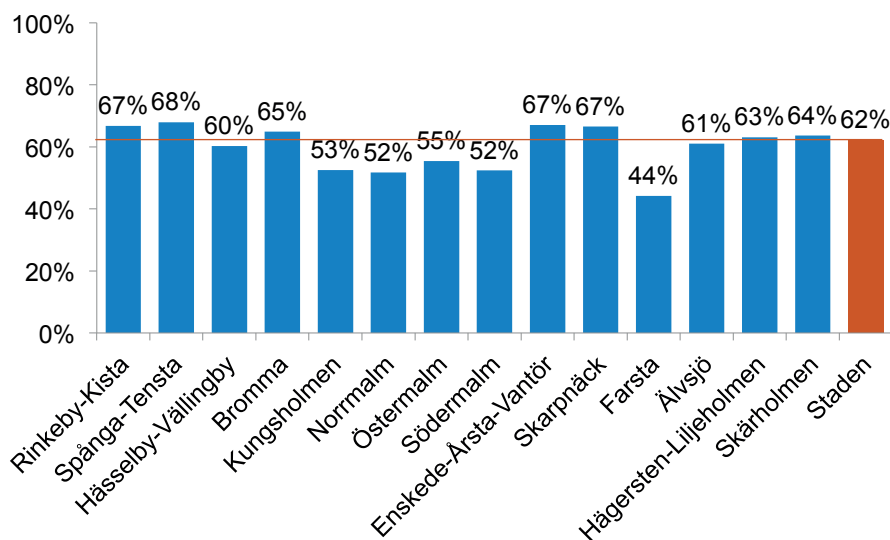


Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter: andel stämmer mycket bra eller stämmer bra

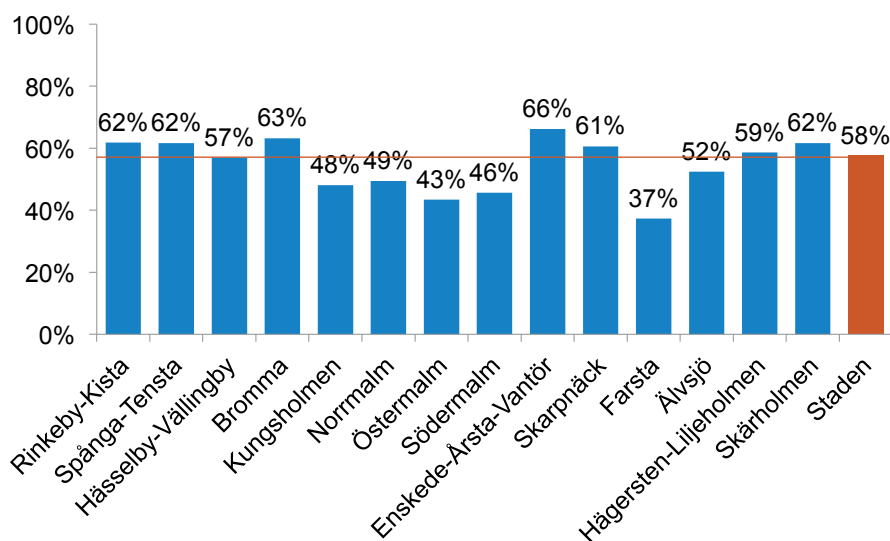




Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende: andel stämmer mycket bra eller stämmer bra



Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter: andel stämmer mycket bra eller stämmer bra



Rättssäkerhet

Temat rättssäkerhet utgår från frågorna: *Fick du veta hur lång tid det skulle ta innan du fick beslut? Fick du också beslut under den tiden? (besvaras enbart av de som svarat ja på föregående fråga), Var det senaste beslutet formulerat så att det var lätt att förstå? samt Känner du till att du kan överklaga de flesta beslut som du är missnöjd med? Till skillnad från tidigare påståenden där svarsalternativen varit uppdelade i instämmandegrad så har frågorna inom rättssäkerhet svarsalternativ som ja, nej eller vet ej.*

När det gäller frågan om personen fick veta hur lång tid beslutet skulle ta har 39 procent svarat nej medan 23 procent svarat vet ej. Det innebär att knappt fyra av tio (38 procent) svarat att det fick veta hur lång tid beslutet skulle ta. För de som fick veta hur lång tid beslutet skulle ta är det dock en majoritet (86 procent) som svarat att de också fick beslutet inom utsatt tid. En majoritet av de svarande säger att det senaste beslutet var formulerat så att det var lätt att förstå. Samtidigt är det 20 respektive 16 procent som svarat nej respektive vet ej. Ytterligare 7 procent svarade att de inte fått något beslut än. Majoriteten (88 procent) har kunskap om att beslut kan överklagas, samtidigt har 33 procent svarat att de känner till möjligheten att överklaga, men vet inte hur. 12 procent känner inte till att de kan överklaga sina beslut.

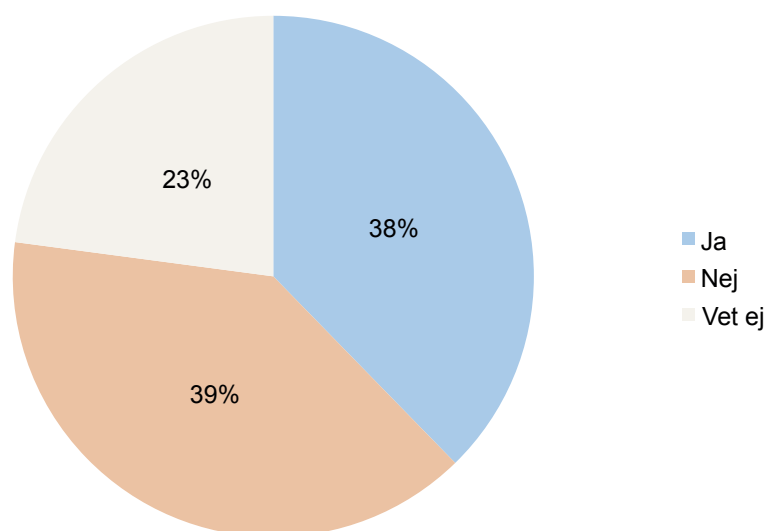
Män har i högre utsträckning svarat att: de fått veta hur lång tid det skulle ta för beslutet, att beslutet var lätt att förstå och att de känner till att beslut kan överklagas. Visserligen är skillnaderna endast några procentenheter men de återfinns i samtliga fall inom temat rättssäkerhet.

Skillnader utifrån ålder finns bara i ett fall – kunskapen om att överklaga är lägre bland personer i åldern 31-39. I övriga fall är skillnaderna mycket små, samt utan tydliga mönster. Vissa skillnader i biståndstid finns, men det är endast i fråga om kunskap kring att överklaga som skillnaderna är systematiska. Ju längre en person varit aktuell för ekonomiskt bistånd desto högre är kunskapen om möjligheten att överklaga.

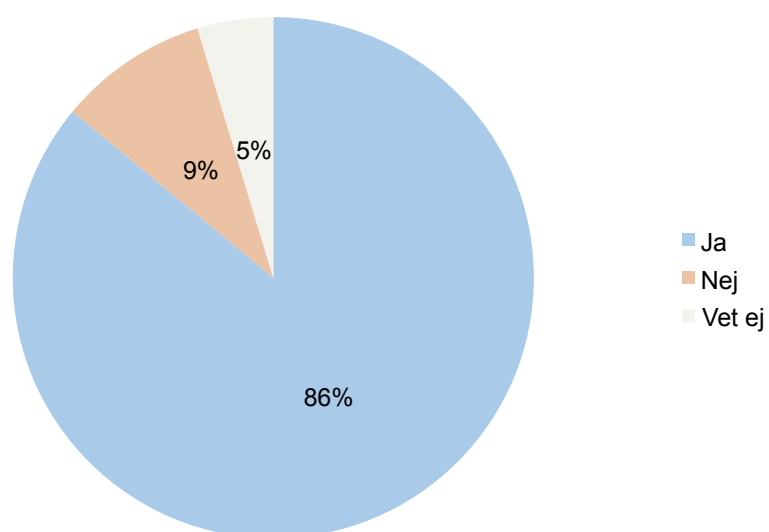
Jämförelse inom staden, mellan stadsdelsförvaltningarna, visar på små variationer och något mönster mellan inner- och ytterstad kan inte urskiljas. Liksom tidigare, utmärker sig Hägersten-Liljeholmen positivt. De som utmärker sig med låga värden är Farsta, Kungsholmen och Älvsjö, där förekommer betydliga skillnader jämfört med staden (skillnaden är minst 10 procentenheter).



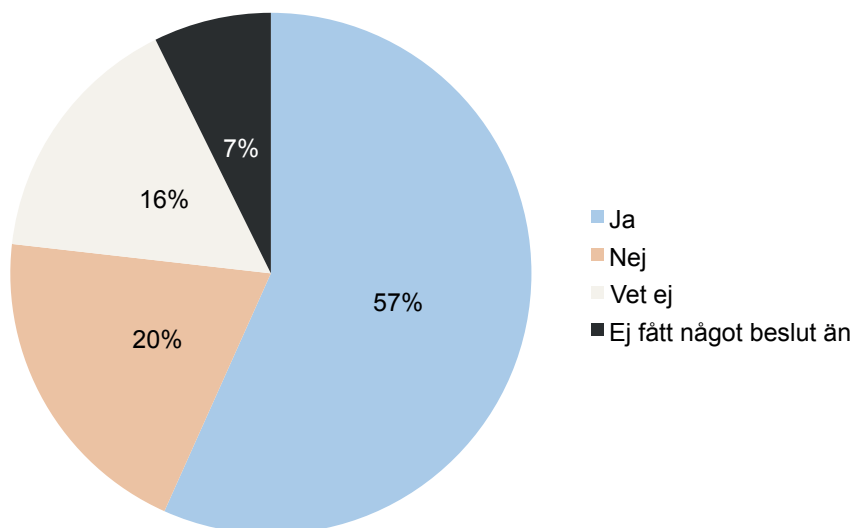
Fick du veta hur lång tid det skulle ta innan du fick ett beslut?



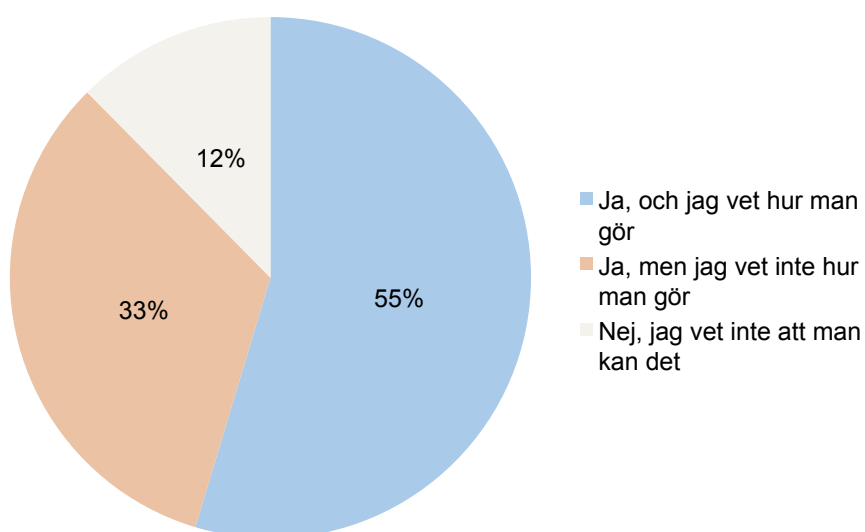
Fick du också beslutet inom den tiden?
Enbart de som svarade "ja" på frågan innan fick möjlighet att besvara denna fråga



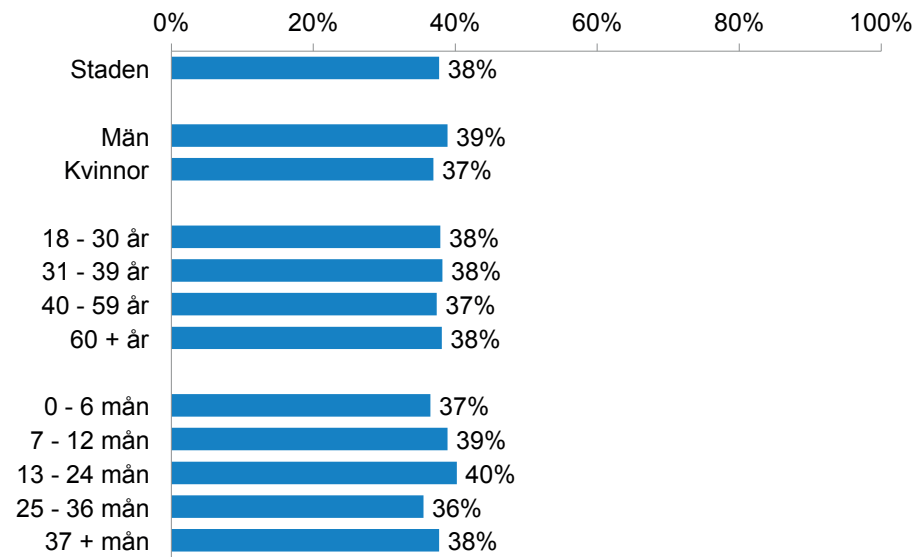
Var det senaste beslutet du fick, formulerat så att det var lätt att förstå?



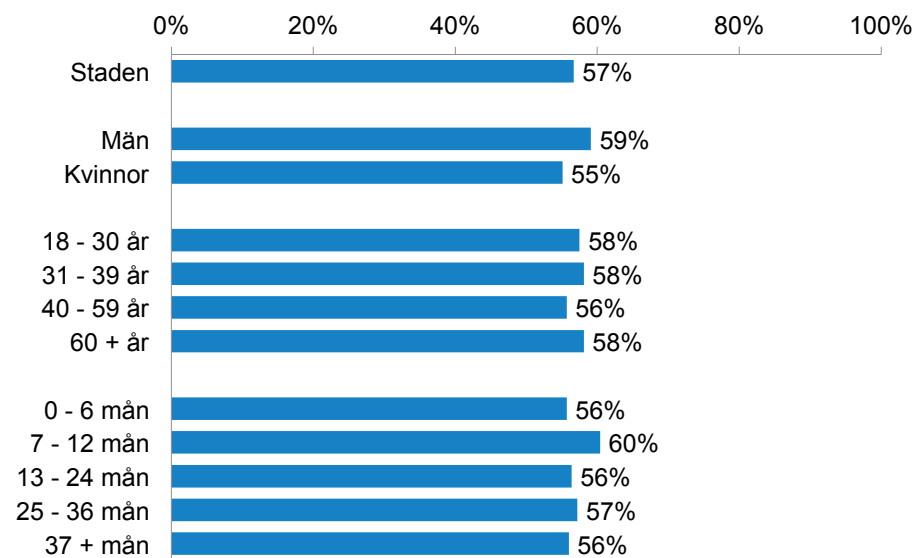
Känner du till att du kan överklaga de flesta beslut som du är missnöjd med?



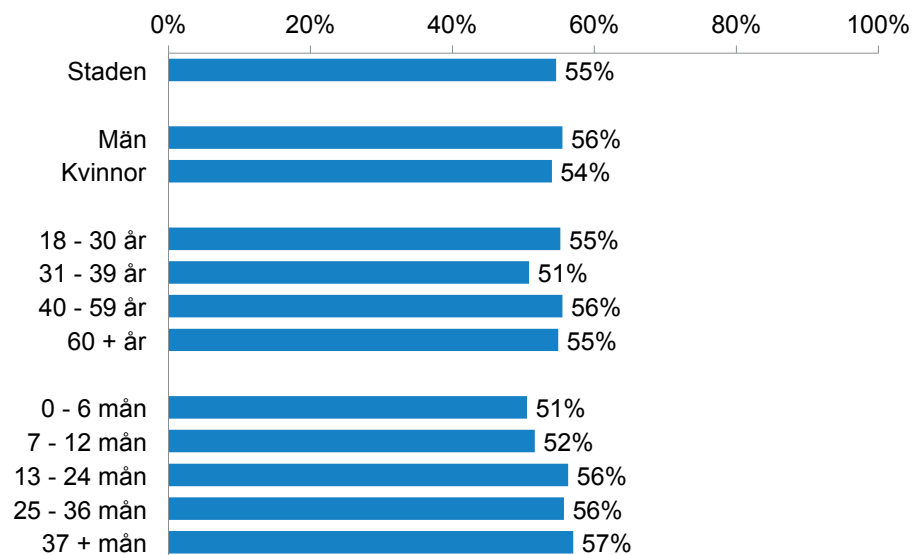
**Fick du veta hur lång tid det skulle ta innan du fick ett beslut? andel
"Ja" svar**



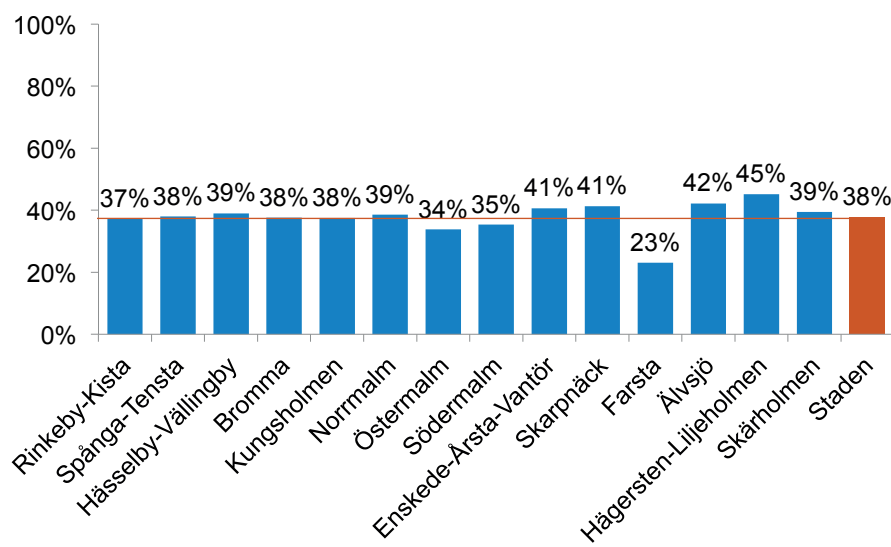
**Var det senaste beslutet du fick, formulerat så att det var lätt att förstå?
andel "Ja" svar**



Känner du till att du kan överklaga de flesta beslut som du är missnöjd med? andel "Ja" svar

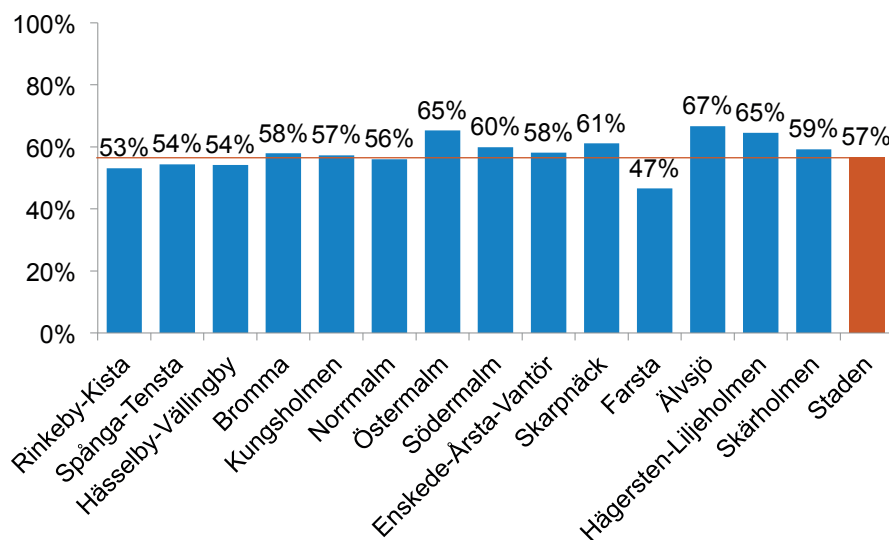


Fick du veta hur lång tid det skulle ta innan du fick ett beslut? andel "Ja" svar

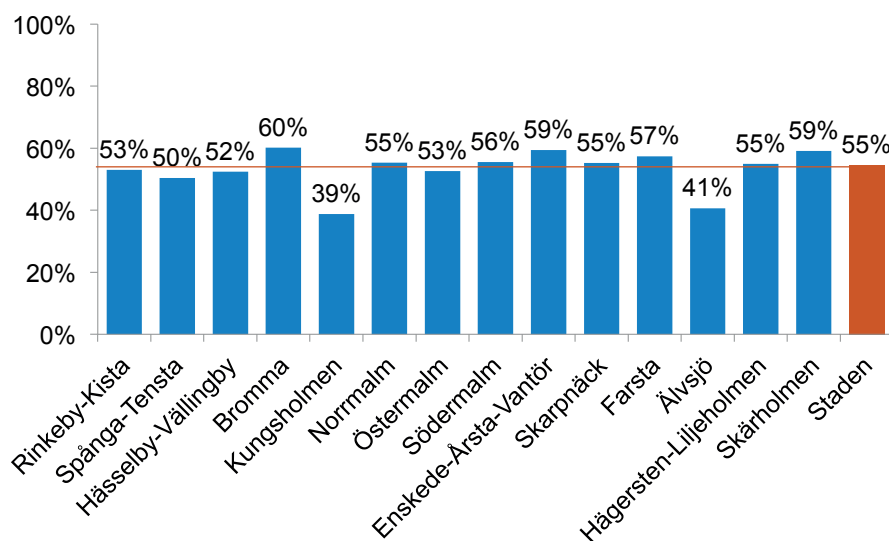




**Var det senaste beslutet du fick, formulerat så att det var lätt att förstå?
andel "Ja" svar**



**Känner du till att du kan överklaga de flesta beslut som du är missnöjd
med? andel "Ja" svar**



Generellt betyg

Det generella betyget utgår från medelvärdet på frågan: *Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli?* Svarsalternativen gick från 1-10 där 10 var högsta betyg. Staden som helhet fick 6,0 i betyg, men det finns skillnader mellan olika grupper.

Män och kvinnor har nästan identiska resultat (6,0 respektive 5,9). De könsskillnader som har kunnat observeras inom olika teman ovan återfinns därmed i det sammanfattande betyget. Samtidigt är skillnaden mycket liten och återspeglar därmed både de systematiska skillnaderna, men också att dessa skillnader, på samtliga teman, är begränsade i omfattning.

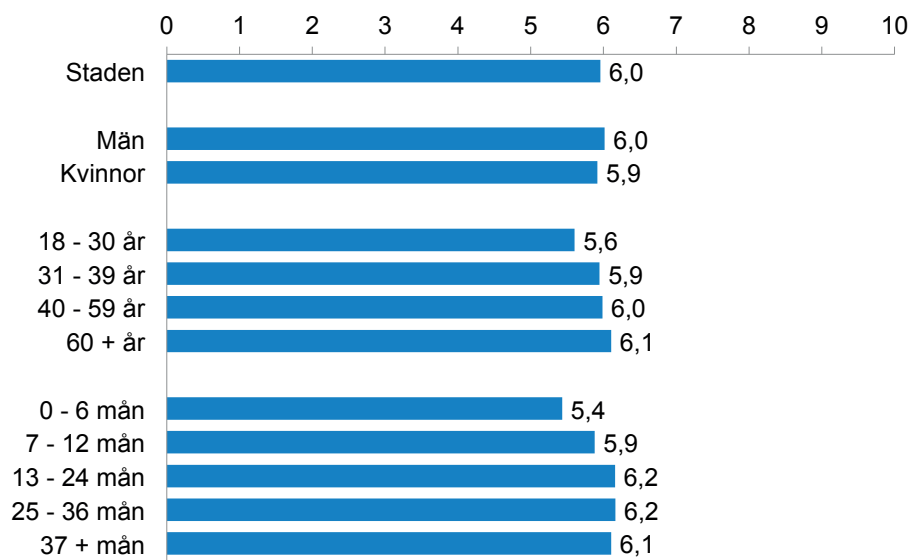
Yngre personer (18-30 år) har uppgett ett lägre betyg och medelvärdet för denna grupp är 5,6, något som kan jämföras mot gruppen 31-39 år (5,9), 40-59 år (6,0) och 60 år och äldre (6,1). Ju äldre personerna är desto högre betyg har de alltså satt.

Sett till biståndstid återfinns den tidigare noterade fördelningen – där positiva resultat ökar med längre biståndstid för att sedan minska bland de med längst biståndstid. De med 0-6 månaders biståndstid har ett medelvärde om 5,4 och motsvarande siffror är högre för 7-12 månader (5,9) samt 13-24 och 25-36 (6,2). Sedan sjunker betygen något och de som har en biståndstid om 37 månader eller mer har ett medelvärde om 6,1.

Fördelningen inom staden visar att stadsdelsförvaltningarna ligger på medelvärdet eller mycket nära värdet för staden. De som tydligast avviker med ett högre betyg är Spånga-Tensta samt Enskede-Årsta-Vantör (6,3). Den senare speglar tydligt de resultat som framkommit i varje tema: Enskede-Årsta-Vantör har genomgående en stor andel positiva svar. Spånga-Tensta är inte lika framträdande i resultaten inom varje tema, men har ändå ett högre helhetsbetyg. Tre stadsdelsförvaltningar har ett lägre helhetsbetyg: Södermalm och Älvsjö (5,5) samt Farsta (4,7).



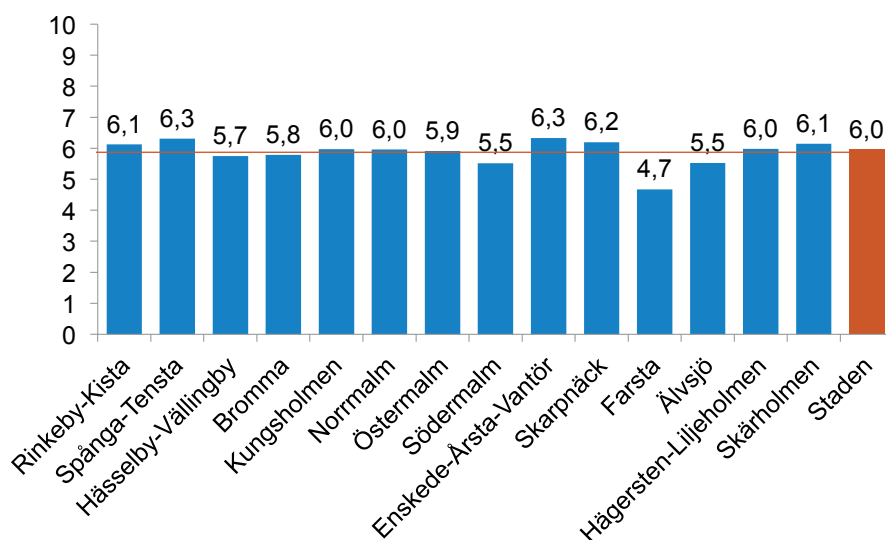
Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli? medelvärde



stadens
generella betyg är

6,0

Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli? medelvärde



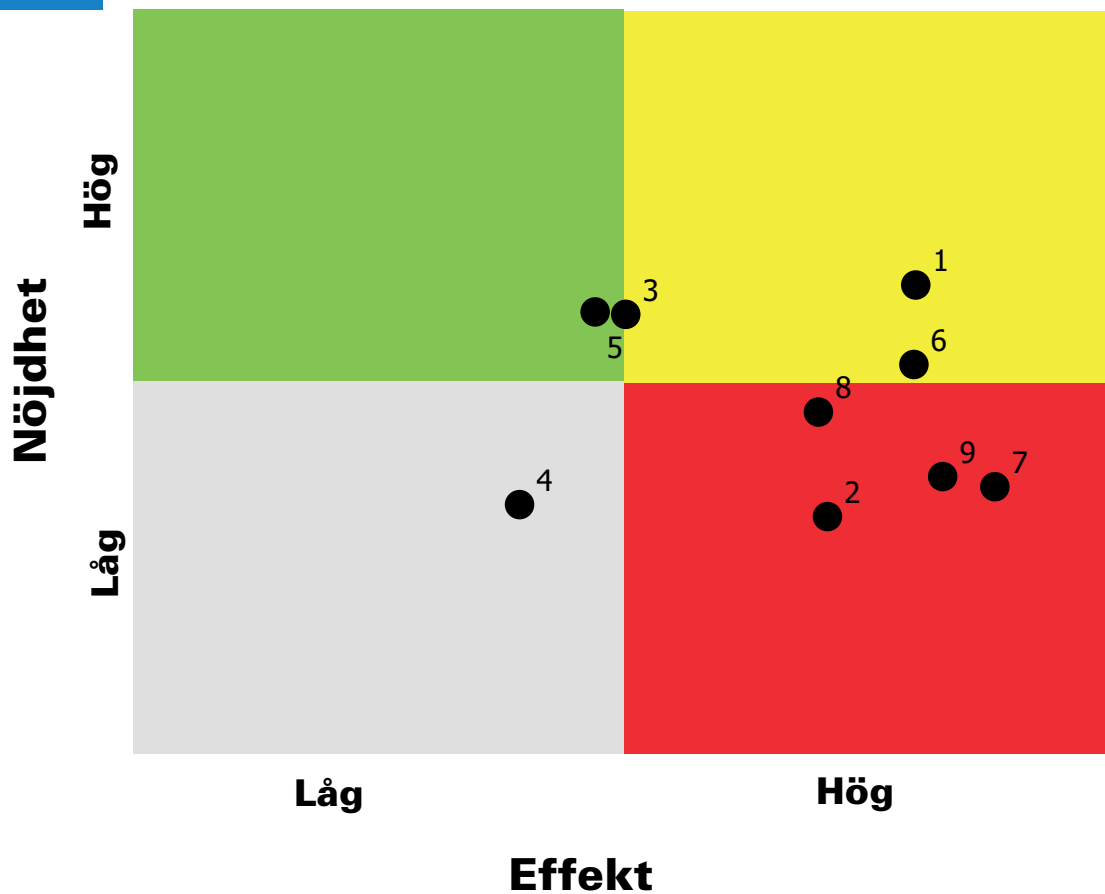
Korrelationsmatris

För att även ge en bild av hur viktiga de olika frågorna i undersökningen är för de personer som undersökningen berör så har Enkätfabriken genomfört en statistisk sambandsanalys där sambandet mellan resultatet på varje fråga i undersökningen och resultatet på den generella nöjdhetsfrågan som använts har mätts. Resultatet av denna analys kan utläsas i matrisen på nästa sida. Matrisen är upplagd som så att ju högre nöjdheten med en fråga är desto högre upp hamnar frågan. Dessutom placeras frågan längre åt höger ju starkare samband med den övergripande nöjdheten den har.

Matrisen är indelad i fyra olika fält. Det gula fältet innehåller de frågor där nöjdheten är god och effekten på den generella nöjdheten är hög. Dessa bör man försök utveckla och förbättra ytterligare om så är möjligt. I det gröna fältet återfinns de frågor där nöjdheten är god men effekten på den generella nöjdheten låg. Dessa frågor bör man sträva efter att bevara på en god nivå.

Det röda fältet innehåller de frågor där nöjdheten är låg och effekten på generell nöjdhet tydlig. Dessa frågor bör man prioritera att arbeta med att förbättra för att få en ökad nöjdhet överlag. Det gråa fältet innehåller de frågor där nöjdheten är låg och effekten på den generella nöjdheten låg. Dessa frågor bör man sträva efter att förbättra men de är inte prioriterade.

Som kan utläsas i matrisen så har flera frågor i undersökningen en tydlig koppling till den generella nöjdheten. Tydligast är sambandet när det gäller synen på om respondenterna upplever att de får det stöd de behöver från sin handläggare och om deras handläggare tar hänsyn till deras synpunkter.



1. Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt.
2. Det är lätt att nå min handläggare
3. Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut).
4. Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter.
5. Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd.
6. Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete.
7. Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare.
8. Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende.
9. Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter.

