

Till
Hässelby-Vällingby
stadsdelsnämnd
2015-02-19

Redovisning av enkätundersökning ekonomiskt bistånd 2014

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner redovisningen.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektörEva-Lotta Jonsson
avdelningschef

Sammanfattning

Stockholms stad har genomfört en enkätundersökning till samtliga personer aktuella för ekonomiskt bistånd den 4 juni 2014. Totalt omfattade undersökningen 11 918 personer fördelat över samtliga 14 stadsdelar och enheten för hemlösa. Antalet utskickade enkäter i Hässelby-Vällingby var 1 474 och svarsfrekvensen blev 34 procent. Resultatet av enkäten utgör en viktig del i det fortsatta utvecklingsarbetet inom ekonomiskt bistånd. Hässelby-Vällingby följer stadens resultat som helhet men ligger något längre på samtliga områden. Förvaltningen har identifierat olika områden att arbeta vidare med under året.

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning
Individ- och familjeomsorgenHässelby Torg 20-22
Box 3424
165 23 Hässelby
Telefon 08-50805097
Växel 08-508 04000
karin.k.johansson@stockholm.se
stockholm.se

Bilaga

Enkätundersökning ekonomiskt bistånd Hässelby-Vällingbys
resultat 2014.

Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats inom avdelningen för individ- och familjeomsorg.

Ärendet

Stockholms stad har genomfört en enkät till samtliga personer aktuella för ekonomiskt bistånd den 4 juni 2014. Totalt omfattade undersökningen 11 918 personer fördelat över samtliga 14 stadsdelar samt enheten för hemlösa. Enkäten var i pappersform och skickades hem till alla berörda personer. I brevet gavs också information om möjligheten att besvara enkäten på internet. Enkäten har tagits fram i samverkan med stadsdelsförvaltningarna. Datainsamlingen genomfördes av Enkätfabriken AB på uppdrag av socialförvaltningen. Antalet utskickade enkäter i Hässelby-Vällingby var 1 474. Antalet inkomna svar uppgick till 502 vilket motsvarar en svarsfrekvens på 34 procent. Svarsfrekvensen för staden som helhet uppgick till 32 procent. Enkäten omfattar fyra teman;

- Bemötande och tillgänglighet
- Tydlighet och kompetens
- Delaktighet
- Rättssäkerhet

Resultatet för staden som helhet är i många avseenden positivt och 71 procent upplever ett respektfullt bemötande i kontakten med socialtjänsten. Hässelby-Vällingbys resultat från undersökningen följer de övergripande tendenserna för staden men ligger något lägre än staden som helhet. I undersökningen finns en fråga som handlar om att den svarande ska ge ett generellt betyg på stadsdelsförvaltningen. Resultatet för Hässelby-Vällingby är 5,8 vilket ska jämföras med staden som helhet där resultatet är 6,0.

I nedanstående tabell redovisas resultatet för Hässelby-Vällingby i jämförelse med staden som helhet. Inom de frågeområden som avser bemötande och tillgänglighet, tydlighet och kompetens samt delaktighet avser resultatet andel personer som anser att frågan/ påståendet stämmer mycket bra eller stämmer bra. För området rättssäkerhet redovisas svaren för andelen personer som svarat ja på frågan.

Frågor	Hässelby- Vällingby %	Staden %
Bemötande och tillgänglighet		
Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt	69	71
Det är lätt att nå min handläggare	54	57
Tydlighet och kompetens		
Jag förstår den information jag får om mitt ärende	66	70
Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter	53	56
Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd	67	70
Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete	63	64
Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare	55	58
Delaktighet		
Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende	60	62
Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter	57	58
Rättssäkerhet		
Fick du veta hur lång tid det skulle ta innan du fick ett beslut?	39	38
Var det senaste beslutet du fick formulerat så att det var lätt att förstå?	54	57
Känner du till att du kan överklaga de flesta beslut som du är missnöjd med?	52	55
Generellt betyg		
Om du skulle sätta betyg på oss - vilket skulle det bli? På en skala 1-10	5,8	6,0

Förvaltningens synpunkter och förslag

Enkätundersökning är en viktig del i stadens och förvaltningens utveckling av ekonomiskt bistånd. Förvaltningen har utifrån resultatet av undersökningen och analyser av klagomål och synpunkter som inkommit under året identifierat följande utvecklingsområden att arbeta vidare med under 2015;

- Ökad tillgänglighet på telefon och återkoppling till personer som söker kontakt med sin handläggare.
- I större utsträckning träffa och samtala med den enskilde.
- Förbättrad information såväl skriftligt som muntligt.
- Arbetsprocesser som resulterar i ökad delaktighet för den enskilde.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av enkätundersökningen och lägger den till handlingarna.
