



Handläggare
Erik Begler
Telefon: 08-508 25 619

Till
Socialnämnden
2017-01-31

Enkätundersökning inom ekonomiskt bistånd 2016

Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialnämnden godkänner anmälan av rapport om enkätundersökningen inom ekonomiskt bistånd.
2. Ärendet överlämnas till kommunstyrelsen för kännedom.
3. Ärendet överlämnas till stadsdelsnämnderna för kännedom.

Gillis Hammar
Förvaltningschef

Veronica Wolgast Karlberg
Avdelningschef

Sammanfattning

Årets enkätundersökning till klienter inom ekonomiskt bistånd visar på många positiva resultat. Jämfört med mätningen år 2014 har resultatet generellt förbättrats.

Det finns skillnader inom klientgruppen, liksom 2014 visar årets enkät att män har en mer positiv upplevelse än kvinnor. Både ålder och biståndstid har en viss inverkan på resultatet; en ökad positiv inställning följer generellt med stigande ålder respektive längre biståndstid (den positiva kurvan avtar däremot för de äldsta respektive de med längst biståndstid).

Utifrån stadsdelsförvaltning återfinns inte lika tydliga skillnader mellan inner- och ytterstad i årets mätning som år 2014.

Likställdheten har förbättrats då skillnaderna emellan stadsdelsförvaltningarnas resultat har minskat.

I 2016 års enkät ställs för första gången frågor om diskriminering. Det är 74 procent som svarar att de inte upplevt sig diskriminerade i kontakten med sin handläggare.

Bakgrund

I budgeten år 2013 uppdrogs socialförvaltningen att utforma en stadsövergripande enkät till klienter inom ekonomiskt bistånd. I samverkan med stadsdelsförvaltningarna togs en kommungemensam enkät fram till individer som är aktuella inom ekonomiskt bistånd. Samma enkät har använts i 2016 års undersökning, vilket möjliggör jämförelser över tid. Enkäten syftar till verksamhetsutveckling, samt jämförelser för att nå en högre likställighet över staden.

Under perioden augusti-oktober skickades enkäten hem till personer aktuella för ekonomiskt bistånd. Enkäten innehöll 17 frågor/delfrågor, en kort enkät har varit en medveten strategi för att öka svarsfrekvensen. Totalt uppgick gruppen till 8 012 aktuella personer (9 juni 2016). Årets svarsfrekvens är 38 procent, att jämföra med 32 procent år 2014. Med anledning av en låg, men i denna målgrupp relativt normal svarsfrekvens har en bortfallsanalys genomförts, för mer information, se bilaga 3. Dessutom viktas resultaten för att få en så korrekt bild av målgruppen som möjligt. Det innebär att delgrupper som är underrepresenterade i undersökningen viktas upp. Datainsamlingen genomfördes av Enkätfabriken AB på uppdrag av socialförvaltningen.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för stadsövergripande sociala frågor. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen den 25 januari 2017. Rådet för funktionshinderfrågor har haft möjlighet att behandla ärendet den 26 januari 2017.

Ärendet

Enkätundersökningen inom ekonomiskt bistånd 2016 visar generellt på ett positivt resultat. Dessutom har resultaten generellt förbättrats jämfört med förra mätningen år 2014. Majoriteten av klienterna instämmer i att kontakten med socialtjänsten har varit bra. Tydligast blir det i påståendet om att handläggare bemöter klienten på ett respektfullt sätt, där 76 procent instämmer.

Det finns skillnader inom målgruppen, som vid mätningen år 2014 visar årets resultat att män har en mer positiv upplevelse än kvinnor. Även om dessa skillnader är små, finns en systematik som är värd att notera. Både ålder och biståndstid har en viss inverkan på resultatet; en ökad positiv inställning följer generellt med stigande ålder respektive längre biståndstid. För både ålder och biståndstid är inverkan på resultaten inte helt konsekvent – den positiva kurvan

avtar för de äldsta (60 år eller äldre) respektive de med längst biståndstid (36 månader eller längre).

När resultaten delas upp utifrån stadsdelsförvaltning framkommer inte någon tydlig skillnad mellan inner- och ytterstad.

Återkommande hög andel positiva svar finns i stadsdelsförvaltningarna Enskede-Årsta-Vantör, Bromma och Rinkeby-Kista. En utveckling mellan 2014 och 2016 är att variationen mellan förvaltningarna har minskat. En stor del av de minskade skillnaderna kan förklaras av den positiva utvecklingen i Farsta. Stadsdelsförvaltningen hade i 2014 års enkät ett resultat som tydligt avvek negativt jämfört övriga förvaltningar. Även bortsett från Farsta, så har övriga stadsförvaltningar ett mer likartat resultat. Ökad likställdhet är ett av enkätens syften och undersökningen möjliggör uppföljning i denna fråga.

Frågan om diskriminering är ny för 2016 års enkät och två frågor ställs på området; *Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i kontakten med din handläggare?* samt *Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?* Det är en klar minoritet (15 procent) som uppgett att de blivit diskriminerade i kontakten med handläggaren. Frågor om diskriminering ställs i flera av stadens enkätundersökningar och andelen som upplever sig diskriminerade varierar. Föreliggande undersökning placerar sig i mitten vid jämförelse med andra undersökningar

I jämförelse mellan olika grupper framkommer vissa skillnader. Män svarar i aningen högre utsträckning att de upplevt sig diskriminerade, jämfört med kvinnor. Yngre klienter svarar i högre grad än äldre att de känt sig diskriminerade. Personer med längre biståndstid tenderar i lägre utsträckning svara att de upplevt diskriminering, jämfört med personer med kortare biståndstid. Vid jämförelse mellan stadsdelsförvaltningar uppger generellt klienter från innerstad lägre nivåer av upplevd diskriminering (lägst nivå vid Östermalm, 8 procent), jämfört med ytterstad (högst nivå vid Skarpnäck, 24 procent).

Frågan *Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?* innehåller sju olika alternativ där den vanligaste orsaken till diskriminering är härkomst från annat land än Sverige (44 procent). Både kvinnor och män uppger detta som vanligaste grund för diskriminering.

Redan i 2014 års enkät hade temat rättsäkerhet ett mindre positivt resultat jämfört övriga teman. Denna avvikelse kvarstår även om

mindre förbättringar kan noteras i 2016 års enkät. Däremot har det för frågan *Fick du också beslutet inom den tiden?* skett en påtaglig negativ utveckling – andelen som svarat *ja* har minskat från 86 till 59 procent.

I enkäten fanns slutligen möjlighet för klienten att betygsätta socialtjänsten med frågan *Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli?* Klienten ges svarsalternativen 1-10 där 10 indikerar högsta betyg. I årets mätning fick staden som helhet betyget 6,6 jämfört med 6,0 vid 2014 års mätning. Män med ekonomiskt bistånd betygsätter kontakten med socialtjänsten högre än vad kvinnor gör. Äldre klienter ger högre betyg än yngre klienter. Angående biståndstid ger klienter med kortare aktualitet lägre betyg än de vars biståndstid är något längre. Detta med undantag för klienter vars biståndstid är 36 månader eller längre (de ger liknande betyg som klienter med kort biståndstid). Gällande fördelning mellan stadsdelsförvaltningarna syns ingen tydlig skillnad mellan inner- och ytterstad.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Enkätundersökningen inom ekonomiskt bistånd visar både på positiva resultat såväl som positiv utveckling, jämfört med mätningen år 2014. Enkäten indikerar att likställdheten har ökat, vilket lyftes som ett utvecklingsområde utifrån föregående undersökning. Samtidigt utmärker sig Enskede-Årsta-Vantör, Bromma och Rinkeby-Kista med ett bättre resultat. Farsta har ett betydligt bättre resultat i denna mätning jämfört med år 2014, vilket visar på möjligheten att förbättra sitt resultat. Den korta enkät som används i undersökningen ger i huvudsak en övergripande bild. Samtidigt finns indikationer om vilka fördjupningsbehov som finns för möjlighet till verksamhetsutveckling. I rapporterna finns en analys som visar vilka frågor som påverkar klients helhetsbetyg. Där framkommer att det i huvudsak är frågan *Det är lätt att nå min handläggare* som är ett viktigt utvecklingsområde.

Redan i 2014 års enkät hade temat rättsäkerhet ett mindre positivt resultat jämfört övriga teman. Det finns därmed ett fortsatt behov av utvecklingsarbete inom området rättssäkerhet.

Avslutningsvis anser förvaltningen, att det är viktigt att även fortsatt genomföra enkäten. Förvaltningen menar att det är angeläget att följa utvecklingen och resultat av eventuella förbättringsinitiativ.

Bilagor

1. Enkät

2. Stadsövergripande resultat
3. Teknisk rapport