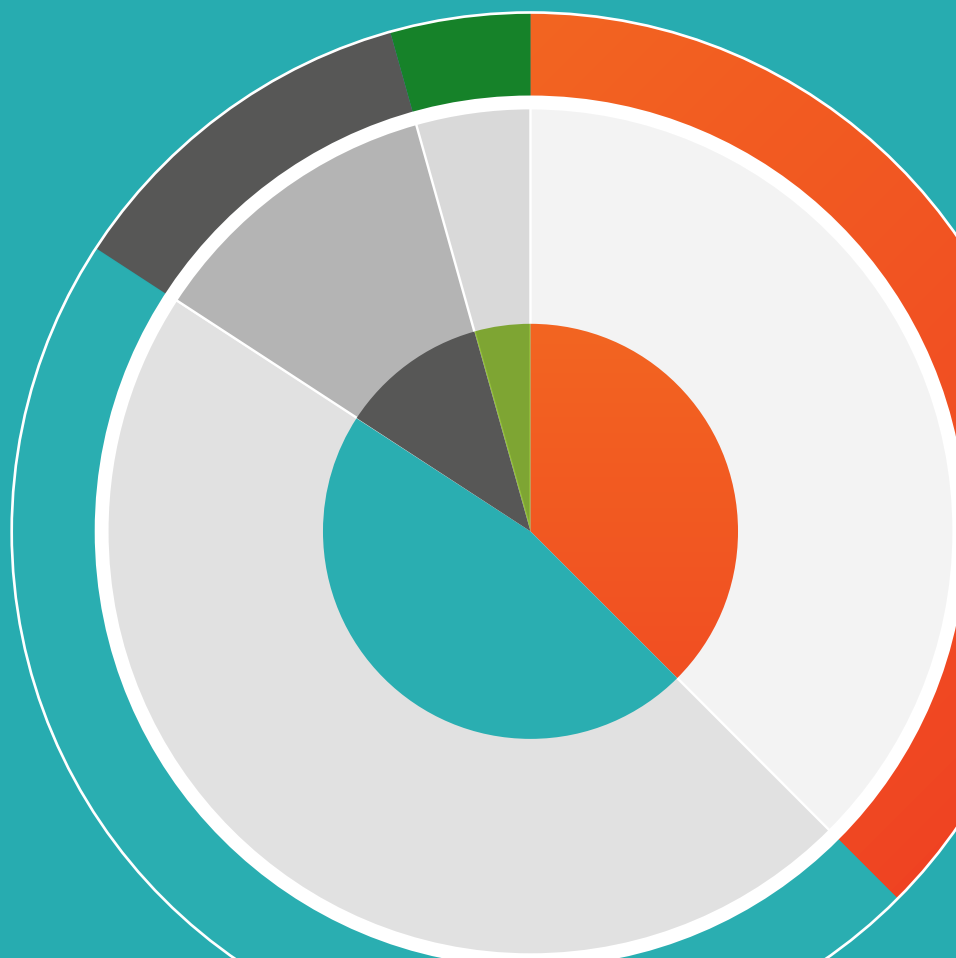


Enkätundersökning

Ekonomiskt bistånd Stockholms stad

januari 2017

Genomförd av Enkätfabriken



Innehållsförteckning

1.	Bakgrund	3
1.1.	Syfte	3
2.	Metod	4
2.1.	Målgrupp	4
2.2.	Urval	4
2.3.	Datainsamling	4
2.4.	Databearbetning	4
3.	Svarsfrekvens	6
3.1.	Bortfall	6
4.	Bilaga	8

1. Bakgrund

Enkätfabriken har på uppdrag av socialförvaltningen genomfört en undersökning om hur klienter upplever att hanteringen av ekonomiskt bistånd sköts i Stockholms stad. Totalurvalet bestod av personer som vid tidpunkten för undersökningen var aktuella i något ärende kring ekonomiskt bistånd.

Datainsamlingen genomfördes i form av en pappersenkät. Enkäten skickades tillsammans med ett försättsblad, vilket också innehöll information om möjligheten att besvara enkäten på internet (en webbenkät). Enkäten, som tagits fram i samverkan med stadsdelsförvaltningarna, omfattade 17 frågor. Det första utskicket gjordes den 1 augusti 2016. Påminnelser skickades även ut den 24 augusti, 12 september och 3 oktober.

1.1. Syfte

Syftet med undersökningen var att sammanställa klienternas upplevelser angående ekonomiskt bistånd samt att kartlägga eventuella skillnader och likheter mellan de olika stadsdelsförvaltningarna. Syftet var även att åskådliggöra vilka faktorer av arbetet med ekonomiskt bistånd som är av störst betydelse för klienternas övergripande upplevelser av hur väl arbetet fungerar.

2. Metod

2.1. Målgrupp

Målgruppen för undersökningen var samtliga personer aktuella för ekonomiskt bistånd den 9 juni 2016 i Stockholms stad. Totalt omfattade detta 8 102 personer fördelat över samtliga 14 stadsdelar samt Enheten för hemlösa (bland dessa saknade 334 ändamålsenliga adresser). Eftersom att personer utan ändamålsenlig adress är begränsade till antalet kan enkäten ändå beskrivas som en totalundersökning.

2.2. Urval

Urvalet tillhandahölls av Stockholms stad.

2.3. Datainsamling

Datainsamling gjordes huvudsakligen i form av pappersenkäter. Respondenten hade även möjlighet att besvara enkäten via en webbenkät, vilken fanns tillgänglig i Enkätfabrikens egna webbenkät-verktyg. Inloggningsuppgifter samt instruktioner för att genomföra undersökningen på internet följde med pappersenkäten. Enkätfabriken anlidade Printhuset för tryckning och utskrift av enkäterna.

Det genomfördes tre påminnelseutskick under insamlingsperioden. Dessa påminnelseutskick gick till de respondenter som vid tidpunkten för respektive påminnelse ännu inte hade besvarat enkäten.

Stockholms stad fick löpande rapportering över inkomna svar och bortfall.

2.4. Databearbetning

Inkomna pappersenkäter skannades in av företaget DokumentKompetens. Om samma person skickat in flera enkäter, vilket kan uppstå om påminnelseutskicket gått iväg innan respondentens svar registrerats, räknades den senast inkomna enkäten.

Varje enkät var markerad med en speciell kod för att kunna matcha enkäten mot nödvändig bakgrundsinformation samt kontrollera att samma respondent inte besvarat både pappersenkäten och webbenkäten. Om så var fallet räknades pappersenkäten.

FELKODER

Undersökningen bestod enbart av envalsfrågor. De tillfällen då flera alternativ angavs på samma fråga eller då det av annan anledning inte fungerade att skanna in svaret, angavs detta med felkoden 99.

På de frågor där ett svar förväntades men uteblev, angavs felkoden 999.

VIKTNING

Totalresultatet viktades för att bättre representera urvalet. Viktning har skett på stadsdelsförvaltning och kön. Tabellen nedan redovisar hur stor andel respektive kön per förvaltning hade i urvalet och i resultatet samt vilken vikt som tilldelats denna.

	Kön	skickade	andel	svar	andel	vikt
Socialförvaltningen	Kvinna	106	1%	46	1%	0.84
	Man	322	4%	100	3%	1.08
Rinkeby-Kista	Kvinna	815	10%	319	10%	0.91
	Man	451	6%	149	5%	1.17
Spånga-Tensta	Kvinna	534	7%	235	8%	0.94
	Man	270	3%	73	2%	1.21
Hässelby-Vällingby	Kvinna	506	6%	252	8%	0.92
	Man	340	4%	113	4%	1.19
Bromma	Kvinna	188	2%	72	2%	0.88
	Man	156	2%	59	2%	1.13
Kungsholmen	Kvinna	56	1%	16	1%	0.87
	Man	83	1%	19	1%	1.12
Norrmalm	Kvinna	48	1%	21	1%	0.89
	Man	72	1%	18	1%	1.15
Östermalm	Kvinna	58	1%	22	1%	0.88
	Man	72	1%	20	1%	1.14
Södermalm	Kvinna	214	3%	79	3%	0.86
	Man	316	4%	99	3%	1.11
Enskede-Årsta-Vantör	Kvinna	641	8%	293	9%	0.89
	Man	502	6%	190	6%	1.15
Skarpnäck	Kvinna	252	3%	104	3%	0.90
	Man	204	3%	76	2%	1.16
Farsta	Kvinna	328	4%	129	4%	0.88
	Man	316	4%	114	4%	1.14
Älvsjö	Kvinna	73	1%	31	1%	0.90
	Man	70	1%	22	1%	1.16
Hägersten-Liljeholmen	Kvinna	212	3%	73	2%	0.87
	Man	255	3%	82	3%	1.13
Skärholmen	Kvinna	415	5%	199	6%	0.93
	Man	227	3%	80	3%	1.19

3. Svarsfrekvens

Urvalet bestod av 8102 personer fördelat över samtliga 14 stadsdelar samt Enheten för hemlösa. Totalt inkom 3105 enkäter, vilket motsvarade en svarsfrekvens om 38 procent.

	Skickade	Inkomna	Svarsfrekvens
Socialförvaltningen	428	146	34%
Rinkeby-Kista	1266	468	37%
Spånga-Tensta	804	308	38%
Hässelby-Vällingby	846	365	43%
Bromma	344	131	38%
Kungsholmen	139	35	25%
Norrmalm	120	39	33%
Östermalm	130	42	32%
Södermalm	530	178	34%
Enskede-Årsta-Vantör	1143	483	42%
Skarpnäck	456	180	39%
Farsta	644	243	38%
Älvsjö	143	53	37%
Hägersten-Liljeholmen	467	155	33%
Skärholmen	642	279	43%
Totalt	8102	3105	38%

3.1. Bortfall

Två typer av bortfall redovisas i den här rapporten. Individbortfall innebär det bortfall av respondenter som borde ha deltagit i undersökningen, medan Internt bortfall inkluderar enskilt obesvarade frågor i undersökningen.

INDIVIDBORTFALL

Redovisas i bilaga 4.

INTERNT BORTFALL

Det totala interna bortfallet i undersökningen är 3,5 procent. Internt bortfall per fråga redovisas i bilaga 4.

	Kön	Skickade	Inkomna	Svarsfrekvens
Socialförvaltningen	Kvinna	106	46	43%
	Man	322	100	31%
Rinkeby-Kista	Kvinna	815	319	39%
	Man	451	149	33%
Spånga-Tensta	Kvinna	534	235	44%
	Man	270	73	27%
Hässelby-Vällingby	Kvinna	506	252	50%
	Man	340	113	33%
Bromma	Kvinna	188	72	38%
	Man	156	59	38%
Kungsholmen	Kvinna	56	16	29%
	Man	83	19	23%
Norrmalm	Kvinna	48	21	44%
	Man	72	18	25%
Östermalm	Kvinna	58	22	38%
	Man	72	20	28%
Södermalm	Kvinna	214	79	37%
	Man	316	99	31%
Enskede-Årsta-Vantör	Kvinna	641	293	46%
	Man	502	190	38%
Skarpnäck	Kvinna	252	104	41%
	Man	204	76	37%
Farsta	Kvinna	328	129	39%
	Man	316	114	36%
Älvsjö	Kvinna	73	31	42%
	Man	70	22	31%
Hägersten-Liljeholmen	Kvinna	212	73	34%
	Man	255	82	32%
Skärholmen	Kvinna	415	199	48%
	Man	227	80	35%
Totalt	Kvinna	4446	1891	43%
	Man	3656	1214	33%

4. Bilaga

Bilaga 1: missivbrev

Bilaga 2: pappersenkät

Bilaga 3: bortfall



Sista påminnelse. Vi önskar ditt svar så snart som möjligt!

Enkät ekonomiskt bistånd

Hej,

För att förbättra vår service och bemötande vill vi veta hur du upplevde kontakten med stadsdelsförvaltningen och ber dig därför att fylla i den medföljande enkäten. Du får denna enkät eftersom du varit aktuell för ekonomiskt bistånd under 2016. Medverkan är frivillig. Enkäten är två sidor lång och tar ca 3 minuter att fylla i. Glöm inte att posta enkäten i det medföljande frankerade kuvertet.

Om du hellre vill fylla i enkäten på internet så går du in på www.enkatfabriken.se/stockholm och fyller i din personliga kod.

Din kod är: XXXXXX

Vi är mycket tacksamma om du tar dig tid att fylla i enkäten, svaren kommer att användas till att förbättra vårt arbete med ekonomiskt bistånd – ditt svar behövs!

Dina uppgifter behandlas anonymt

Dina svar görs **anonyma** och kommer inte kunna härledas tillbaks till dig som person. Vill du veta mer om hur dina svar hanteras, läs mer på nästa sida.

Tack för ditt svar!

Christina Grönberg
Enhetschef

**Information om hur uppgifterna kommer att användas**

Enkätfabriken AB utför undersökningen åt Stockholms stad. När dina svar har kommit in avidentifieras samtliga uppgifter. Det betyder att de inte kan kopplas tillbaka till dig som person. Sedan bearbetas de maskinellt tillsammans med uppgifter som finns i våra register. Det gäller uppgifter om till exempel kön och ålder. Med hjälp av detta kan vi korta ner enkäten så att du slipper besvara fler frågor än nödvändigt.

Resultaten av alla inkomna svar sammanställs i rapporter som endast presenteras på *gruppnivå*, så att ingen enskild individ kan urskiljas. Alltså kommer ingen koppling att kunna göras till dig som individ. Ingen handläggare kommer att kunna ta del av enskilda individers uppgifter.

Frågor?

Har du frågor om anonymitet och hanteringen av enkäter är du välkommen att kontakta Enkätfabriken på tel 020 - 12 10 28 eller e-post: support@enkatfabriken.se

Koden på din enkät används för att påminnelser skall kunna skickas till enbart de som inte svarat.

Bilaga 2

1. BEMÖTANDE OCH TILLGÄNGLIGHET

	Stämmer mycket bra	Stämmer bra	Varken eller	Stämmer inte så bra	Stämmer inte alls
a. Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt	☐	☐	☐	☐	☐
b. Det är lätt att nå min handläggare	☐	☐	☐	☐	☐

2. TYDLIGHET OCH KOMPETENS

	Stämmer mycket bra	Stämmer bra	Varken eller	Stämmer inte så bra	Stämmer inte alls
a. Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut)	☐	☐	☐	☐	☐
b. Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter	☐	☐	☐	☐	☐
c. Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd	☐	☐	☐	☐	☐
d. Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete	☐	☐	☐	☐	☐
e. Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare	☐	☐	☐	☐	☐

3. DELAKTIGHET

	Stämmer mycket bra	Stämmer bra	Varken eller	Stämmer inte så bra	Stämmer inte alls
a. Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende	☐	☐	☐	☐	☐
b. Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter	☐	☐	☐	☐	☐

4. RÄTTSSÄKERHET

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

☐ Ja ☐ Nej ☐ Vet ej

Om Ja på fråga a, fick du också beslutet inom den tiden?

☐ Ja ☐ Nej ☐ Vet ej

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

☐ Ja ☐ Nej ☐ Vet ej ☐ Ej fått något beslut än

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

☐ Ja, och jag vet hur man gör ☐ Ja, men jag vet inte hur man gör
☐ Nej, jag vet inte att man kan det

Bilaga 2

5. DISKRIMINERING

Diskriminering är när du blir behandlad på ett annat sätt än vad andra blir av personalen. Till exempel illabehandlad/kränkt på grund av en funktionsnedsättning eller på grund av din ålder eller ditt kön.

a. Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i kontakten med din handläggare?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej

Om Ja på fråga a, vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad? (Du kan välja mer än ett alternativ)

- ☐ För att jag är kvinna/man (kön)
- ☐ För att jag känner mig som kvinna/man/annat fast jag är född som man/kvinna
- ☐ För att jag kommer från ett annat land
- ☐ För att jag tror på gud eller liknande
- ☐ För att jag har en funktionsnedsättning
- ☐ För att jag är/blr kär i eller vill ha sex med någon av samma kön som jag själv
- ☐ För att jag är ung eller för att jag är gammal (ålder)

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

Mycket
dåligt

1

2

3

4

5

6

7

8

9

Mycket
bra

10

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

7. Övriga synpunkter

TACK FÖR DIN MEDVERKAN!

Bilaga 2

8. DISKRIMINERING

Diskriminering är när du blir behandlad på ett annat sätt än vad andra blir av personalen. Till exempel illabehandlad/kränkt på grund av en funktionsnedsättning eller på grund av din ålder eller ditt kön.

a. Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i kontakten med din handläggare?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej

Om Ja på fråga a, vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad? (Du kan välja mer än ett alternativ)

- ☐ För att jag är kvinna/man (kön)
- ☐ För att jag känner mig som kvinna/man/annat fast jag är född som man/kvinna
- ☐ För att jag kommer från ett annat land
- ☐ För att jag tror på gud eller liknande
- ☐ För att jag har en funktionsnedsättning
- ☐ För att jag är/blr kär i eller vill ha sex med någon av samma kön som jag själv
- ☐ För att jag är ung eller för att jag är gammal (ålder)

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

Mycket
dåligt

1

2

3

4

5

6

7

8

9

Mycket
bra

10

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

10. Övriga synpunkter

TACK FÖR DIN MEDVERKAN!

INDIVIDBORTFALL

	Antal
Antal i urval	8102
Antal svar	3105
Antal ingen uppgift	4663
Bortfall	334
Adress okänd	57
Postretur (information saknas)	203
Flyttat, eftersändning saknas	41
Vägran	14
Annat	19
Ej urvalsram	2
Avliden	2

INTERNT BORTFALL

Fråge-ID	Fråga	Internt bortfall
q_1_1	Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt	3.2%
q_1_2	Det är lätt att nå min handläggare	9.3%
q_2_1	Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut)	0.4%
q_2_2	Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter	0.5%
q_2_3	Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd	0.5%
q_2_4	Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete	0.5%
q_2_5	Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare	0.5%
q_3_1	Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende	0.5%
q_3_2	Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter	0.3%
q_4	Fick du veta hur lång tid det skulle ta innan du fick ett beslut?	0.7%
q_4b	Fick du också beslutet inom den tiden?	0.4%
q_4c	Var det senaste beslutet du fick formulerat så att det var lätt att förstå?	0.4%
q_4d	Känner du till att du kan överklaga de flesta beslut du är missnöjd med?	1.3%
q5a	Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i kontakten med din handläggare?	0.6%
q5ja_1	För att jag är kvinna/man (kön) - Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?	0.0%
q5ja_2	För att jag känner mig som kvinna/man/annat fast jag är född som man/kvinna - Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?	0.0%
q5ja_3	För att jag kommer från ett annat land - Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?	0.0%
q5ja_4	För att jag tror på en gud eller liknande - Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?	0.0%
q5ja_5	För att jag har en funktionsnedsättning - Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?	0.0%
q5ja_6	För att jag är/blir kär i eller vill ha sex med någon av samma kön som jag själv - Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?	0.0%
q5ja_7	För att jag är ung eller för att jag är gammal (ålder) - Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?	0.0%
q_6_1	Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli?	0.8%
q7	Övriga synpunkter:	



ENKÄTFABRIKEN

www.enkatfabriken.se