



Handläggare
Maja Bjarneby
Telefon: 08-508 25 207

Till
Socialnämnden
2019-02-19

Enkätundersökning inom ekonomiskt bistånd 2018

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.

Lena Lundström Stoltz
förvaltningschef

Veronica Wolgast
avdelningschef

Sammanfattning

2018 års enkätundersökning till personer som uppburit ekonomiskt bistånd under året uppvisar ett positivt resultat. De flesta av de som besvarat enkäten instämmer i påståendena om att de fått ett respektfullt bemötande, om god tillgänglighet hos handläggarna, om en delaktighet i det egna ärendet samt om en tydlighet kring beslut och kompetens hos handläggaren. Till exempel anger 74 procent att de har blivit bemötta på ett respektfullt sätt av sin handläggare.

Männens enkätsvar är något mer positiva än kvinnornas vad gäller majoriteten av frågorna samt även vad gäller det generella betyget. Genomgående för enkätfrågorna om bemötande och tillgänglighet, delaktighet samt tydlighet och kompetens är att en ökad positiv inställning följer med stigande ålder respektive längre biståndstid.

Vid föregående tillfälle som enkäten genomfördes, år 2016, ställdes för första gången frågor om den enskildes upplevelse av diskriminering. Det året svarade 15 procent att de hade upplevt diskriminering i kontakten med sin handläggare. År 2018 svarade 22 procent att de hade upplevt diskriminering.

Bakgrund

Det var i budgeten för 2013 som socialförvaltningen fick i uppdrag att utforma en stadsövergripande enkät till personer som uppbär ekonomiskt bistånd. I samverkan med stadsdelsförvaltningarna togs en kommungemensam enkät fram med olika påståenden som ställs till individer som är aktuella inom ekonomiskt bistånd. I 2018 års undersökning används åter samma enkät vilket möjliggör jämförelser över tid. Enkäten syftar till verksamhetsutveckling och jämförelser för att nå en högre likställighet över staden.

Under perioden augusti-oktober skickades enkäten hem till de personer som den 30 juni 2018 var aktuella för ekonomiskt bistånd. Enkäten innehåller 17 frågor/delfrågor. En kort enkät har varit en medveten strategi för att öka svarsfrekvensen. Totalt uppgick antalet personer som besvarade enkäten till 3 455 personer. Årets svarsandel är 41 procent, att jämföra med 40 procent år 2016 och 34 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 Institutet för kvalitetsindikatorer AB på uppdrag av socialförvaltningen.

Ärendet

Enkätundersökningen inom ekonomiskt bistånd år 2018 visar generellt på ett positivt resultat då majoriteten av de som besvarat enkäten instämmer i de nio ställda påståendena om bemötande och tillgänglighet, delaktighet samt tydlighet och kompetens. Tydligast är det i påståendet om att handläggare bemöter den enskilde på ett respektfullt sätt, där 74 procent instämmer. Inte lika många personer, 60 procent, instämmer i att det är lätt att nå sin handläggare. För de nio påståendena varierar andelen personer som instämmer mellan 59 och 74 procent. Efter 2016 års enkätundersökning kunde en genomgående resultatökning konstateras för de nio påståendena. Resultatet för år 2018 visar att resultatet för de nio påståendena, sett till andelen personer som instämmer, genomgående är marginellt lägre jämfört med år 2016 men att betrakta som stabilt.

I enkäten fick de svarande möjlighet att ge socialtjänsten ett generellt betyg på en skala från 1-10. Enkätfrågan löd: Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli? År 2014 blev betyget 6,0 för att sedan öka till 6,6 år 2016. Vid undersökningen år

2018 är betyget 6,5. Även här är resultatet marginellt lägre jämfört med år 2016 men att betrakta som stabilt.

I enkäten har de svarande fått ange om de under det senaste året upplevt sig diskriminerade i kontakten med sin handläggare samt orsaken till att de upplevde sig diskriminerade. För att ange orsaken till diskriminering fanns sju alternativ, de sju diskrimineringsgrunderna som omfattas av lagens diskrimineringsförbud, och den enskilde kunde välja en eller flera. Resultatet visar att drygt var femte person som besvarade enkäten (22 procent) hade upplevt sig diskriminerad i kontakten med sin handläggare inom ekonomiskt bistånd. Jämfört med år 2016, då dessa enkätfrågor lades till enkäten, är det en ökning med 7 procentenheter. Den vanligaste orsaken till att den enskilde upplevt sig diskriminerad är etnisk tillhörighet. Närmare hälften (47 procent) av de som upplevt sig blivit diskriminerade har angett etnisk tillhörighet som orsak. Näst vanligast (32 procent) är diskriminering på grund av funktionsnedsättning och därefter diskriminering på grund av kön respektive ålder (båda på 22 procent).

Undersökningen innehöll även fyra enkätfrågor om rättssäkerhet. Drygt fyra av tio fick veta hur lång tid det skulle ta innan de skulle få beslut och drygt sex av tio fick beslutet inom den angivna tiden. 60 procent av de som besvarade enkäten upplevde att beslutet var formulerat på ett sätt så att det var lätt att förstå. Närmare nio av tio känner till att det är möjligt att överklaga de flesta beslut som man är missnöjd med, men knappt sex av tio känner till hur man går tillväga för att överklaga ett beslut.

När resultaten delas upp utifrån stadsdelsförvaltning framkommer att en återkommande hög andel positiva svar finns i stadsdelsförvaltningarna Enskede-Årsta-Vantör, Bromma, Rinkeby-Kista och Älvsjö medan lägst andel positiva svar ges av svarande i Norrmalm, Södermalm och Skarpnäck. Med undantag för Norrmalm återspeglas detta även i det generella betyget. Jämfört med 2016 års mätning är det framför allt svarande i Älvsjö som ger ett bättre resultat medan svarande i Norrmalm och Skarpnäck ger ett lägre resultat. Det gäller genomgående för de nio ställda påståendena om bemötande och tillgänglighet, delaktighet, tydlighet och kompetens samt det generella betyget. När det gäller diskriminering återfinns lägst andel personer som upplever sig diskriminerade i kontakten med sin handläggare i Norrmalm (14 procent) och högst andel i Skarpnäck (29 procent). Det skiljer sig också mellan stadsdelsförvaltningarna när det gäller enkätfrågorna

om rättssäkerhet, framför allt när det gäller huruvida den enskilde fick veta hur lång tid det skulle ta innan de skulle få ett beslut. Högst andel återfinns i Älvsjö där cirka hälften av de svarande uppger att de fick reda på hur lång tid det skulle ta innan de skulle få ett beslut. Lägst andel återfinns i Östermalm där motsvarande siffra är 28 procent.

Sett till kön är skillnaden liten. Mäns svar är förvisso något mer positivt än kvinnornas för en majoritet av enkätfrågorna om bemötande och tillgänglighet, delaktighet samt tydlighet och kompetens, men skillnaden är marginell. Det avspeglas även i det generella betyget där män i genomsnitt ger betyget 6,6 och kvinnor 6,5. Sett till andelen som upplever att de det senaste året blivit diskriminerade i kontakten med sin handläggare är andelen lika mellan könen. Däremot är det en större andel kvinnor än män som upplever att de blivit diskriminerade på grund av kön. Av de som upplever att de blivit diskriminerade på grund av kön är 63 procent kvinnor.

Ålder och biståndstid har en tydligare inverkan på resultatet jämfört med kön. Genomgående för enkätfrågorna om bemötande och tillgänglighet, delaktighet samt tydlighet och kompetens är att en ökad positiv inställning följer med stigande ålder respektive längre biståndstid. Yngre svarande (18-30 år) samt svarande med en kortare biståndstid (0-6 månader) är genomgående mer kritiska, vilket även återspeglas i det generella betyget. Även när det gäller diskriminering i kontakten med sin handläggare upplever yngre svarande (18-30 år) och svarande med kortare biståndstid (0-6 mån) i större utsträckning att de blivit diskriminerade. Även frågorna som rör rättssäkerhet ges genomgående något lägre betyg av yngre personer och personer med kortare biståndstid.

Jämställdhetsanalys

I Program för ett jämställt Stockholm bedöms ärendet ha koppling till fokusområde (7) Stadens välfärd och service ska vara likvärdig för kvinnor och män, flickor och pojkar.

Kön har en förhållandevis liten betydelse för upplevelsen av bemötande och tillgänglighet, delaktighet samt tydlighet och kompetens. Mäns svar är endast marginellt mer positivt än kvinnornas för en majoritet av enkätfrågorna. Det gäller även det generella betyget. Inte heller när det gäller upplevelsen av diskriminering i kontakten med sin handläggare finns det någon större skillnad mellan manliga och kvinnliga svarande. Däremot finns det en viss skillnad när det gäller orsaken till diskriminering.

Av de personer som upplever att de har blivit diskriminerade är det en större andel kvinnor än män som uppger att de blivit diskriminerade på grund av kön medan en större andel män än kvinnor uppger att de har blivit diskriminerade på grund av religion.

Ålder och biståndstid har en tydligare inverkan på upplevelsen av bemötande och tillgänglighet, delaktighet samt tydlighet och kompetens jämfört med kön.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för stadsövergripande sociala frågor. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen den 13 februari 2019. Rådet för funktionshinderfrågor har haft möjlighet att behandla ärendet den 14 februari 2019.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Enkätundersökningen inom ekonomiskt bistånd visar både på positiva resultat såväl som positiv utveckling, jämfört med tidigare mätningar.

En rekommendation utifrån 2018 års resultat skulle kunna vara att se över hur man kan arbeta för att ingen som söker ekonomiskt bistånd ska uppleva sig diskriminerad i kontakten med sin handläggare. En annan rekommendation skulle kunna vara att varje stadsdel fördjupar sig i sina egna respektive resultat. Totalresultatet är förhållandevis stabilt, men det finns onekligen skillnader inom och mellan stadsdelar, där bland annat Enskede-Årsta-Vantör, Bromma, Rinkeby-Kista och Älvsjö utmärker sig med högst andel positiva svar.

Förvaltningen anser att den korta enkät som används vid denna undersökning ger i huvudsak en övergripande bild. Samtidigt kan den ge indikationer på vilka fördjupningsbehov som finns för möjlighet till verksamhetsutveckling.

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 från Institutet för kvalitetsindikatorer AB