



Handläggare: Ulla Schöldström
Telefon: 50825027

Till Socialtjänst- och arbetsmarknads
nämnden

Kundval Familjerådgivning 2009-2010

Redovisning av kundenkät

(2 bilagor)

Förslag till beslut

Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden godkänner detta tjänsteutlåtande.

Gillis Hammar
Förvaltningschef

Sammanfattning

Stockholms stad införde kundval för familjerådgivning 1 januari 2009. En utvärdering av denna verksamhet genomfördes hösten 2010 i form av en kundenkät och en utförarenkät. Svarsfrekvensen för kundenkäten var låg, 45 %. Resultaten visade att majoriteten av både kunderna och utförarna var mycket nöjda med stadens utformning av kundval inom familjerådgivning. Kunderna var mest nöjda med bemötande, kort väntetid, tillgänglighet och kompetens och minst nöjda med avgiften. Utförarna var mindre nöjda med kundnummersystemet och deras presentation på stadens hemsida. Sammanfattningsvis har ändå det ursprungliga syftet för kundvalet uppnåtts - att avskaffa köerna, att förbättra tillgängligheten och öka valmöjligheterna.



Bakgrund - Kundval Familjerådgivning 2009 och 2010

Stockholms stad införde kundval för familjerådgivning 1 januari 2009. Syftet med att införa kundval i Stockholms stad var att avskaffa köerna, förbättra tillgängligheten och öka valmöjligheterna inom familjerådgivningen

Nio enskilda utförare godkändes. Därutöver ingår staden egen familjerådgivning i kundvalet. Förvaltningen tecknade avtal med de enskilda utförarna fram till 31 december 2010.

En samordnare för kundvalet har ansvarat för kundtjänsten/telefonmottagningen ”Kundval Familjerådgivning”, webbsupport, information, kundnummer, bedömning och rådgivning. Meningen var att kunden först skulle ringa till Kundval Familjerådgivning för att få ett kundnummer och därefter till den familjerådgivare man önskade gå till. Samordnaren har haft en dialog och kontinuerlig avtalsuppföljning med utförarna både i form av rådgivning, uppföljningsmöten, besök vid deras mottagningar och i samband med statistik och fakturahantering.

Avgiften för familjerådgivningen höjdes från 250 till 450 kronor 1 januari 2010.

Redovisning av kundundersökning 2010

Syftet med enkätundersökningen är att göra en första utvärdering av hur kundvalsmodellen uppfattas av både brukare och utförare och ge ett underlag för utveckling och eventuell förändring av verksamheten.

Undersökningen har genomförts av Stockholms stads utrednings- och statistikkontor AB (USK) i samarbete med samordnare för Kundval Familjerådgivning.

Kundundersökningen genomfördes under hösten 2010 och gällde samtliga par som under de senaste 12 månaderna anlitat kundvalet.

Under perioden 25/9 2009 - 25/9 2010 hade familjerådgivningen ca 2000 kunder. 1874 av dessa hade en fungerande e-postadress och ombads att besvara en webb-enkät. Efter två påminnelser har 45 % besvarat enkäten, vilket ger en viss osäkerhet kring tolkningen av resultaten.

Majoriteten är mycket nöjda med det respektfulla bemötandet hos familjerådgivaren och den vanligaste orsaken till att man gick i familjerådgivning var att man ville kommunicera bättre. Tillgänglighet, kort väntetid och kompetens var också mycket uppskattat.



Kontakterna med telefonmottagningen Kundval Familjerådgivning/samordnaren får övervägande gott betyg och mest nöjd var man med bemötandet.

Mer än hälften valde stadens egen familjerådgivning "Familjerådgivning Stockholms stad".

Kundundersökningen var uppdelad i dels ett antal frågor med fasta svar, dels ett antal frågor med möjlighet att lämna öppna svar. Av dessa framkom bl a att alla inte känt till att de haft en valmöjlighet när de "valde" utförare och att de av olika anledningar inte uppfattat att det finns ett kundval. Tillfälligheter avgjorde ofta var man bokade in sig. Många tillfrågade ansåg sig ändå ha hittat adekvat information på stadens webbplats.

Vidare ansåg nästan hälften av de tillfrågade att priset var den avgörande faktorn för att de valde någon av de tio utförarna. Det finns också en grupp av de tillfrågade som anser att priset för familjerådgivning är för högt.

En stor andel svarade att orsaken till att välja en av utförarna var "annat", som t.ex slump, närhet och hemsida.

Redovisning av utförarenkät 2010

Undersökningen genomfördes under september-oktober 2010 av Stockholms stads utrednings- och statistikkontor AB (USK).

De tio utförarna erhöll en webbenkät med frågor om hur kundvalet fungerat och alla har svarat.

Utförarnas samlade bedömning av kundvalet och kontakten med staden är mycket god. Det framkommer dock klart ett missnöje med kundnummersystemet, som upplevs krångligt och otympligt. Visst missnöje finns också i relation till webbplatsen. Man eftersträvar tydlighet på hemsidan, mer information till allmänheten, sänkning av egenavgift och vissa avtalsförbättringar. Sammantaget uppskattar utförarna samordnarens och stadens tjänster och vill även i framtiden få information per e-post, telefon och personligt möte.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen anser att det är av vikt att man fångar upp kunders och utförarens synpunkter, för att utveckla, förändra och kvalitetssäkra familjerådgivningen.



Glädjande är att de flesta lämnar ett mycket gott omdöme om kundvalets utformning och om den familjerådgivning som bedrivs. De få mindre bra aspekterna inom kundvalet, som ändå kommer fram bör följas upp bl.a kundnummerhantering, och information om kundvalet.

Det har funnits en viss sammanblandning av begrepp som t.ex. att stadens egen familjerådgivning "Familjerådgivning Stockholms stad" är all familjerådgivning i staden. Det är därför viktigt att ytterligare förtydliga för medborgarna vad kundvalet innebär samt att överväga ett annat namn på familjerådgivningen i stadens egen regi.

Antalet samtal har inte varit maximerat i Stockholm stad och viss otydlighet har funnits i avtalet med utförarna. Detta har bidragit till flera förtydliganden med utförarna. Kommande avtal kommer att justera denna otydlighet. Från nästa år finns det en ökad kontroll från förvaltningen i de fall par ska gå mer än fem samtal.

Kundnummerhanteringen blev ett något otympligt instrument, både för utförare och kund. Det framkommer dock bara i utförarnas enkät att det varit ett bekymmer. Samordnartjänst, telefonmottagning och kundnummerhantering kommer att avslutas och från 1 januari 2011 övertar en controller vid förvaltningen en del av samordnarens uppgifter, i enlighet med förfrågningsunderlaget. Kunder vänder sig direkt till den utvalda utföraren och bokar tid direkt.

I Stockholm nästan dubblerades antalet samtal och därmed kostnaderna för familjerådgivning 2009, det år då kundvalet infördes. Det tyder på att ett stort behov förelåg. 2008 fanns det en kö på ca 300 par. Under 2010 minskade antalet familjerådgivningssamtal något.

Det är viktigt att förbättra och förtydliga informationen till stockholmaren om vad kundval i familjerådgivning innebär, så att allt fler får kännedom om de nya valmöjligheterna.

Sammantaget anser förvaltningen att det ursprungliga syftet med införandet av kundval - att ta bort köer, öka valfriheten och förbättra valmöjligheterna har uppnåtts.

Bilagor

1. Kundundersökning
2. Enkäter till utförare

