

Handläggare
Erik Begler
Telefon: 08-508 25 619

Till
Socialnämnden

Enkätundersökning inom ekonomiskt bistånd, 2014

Förvaltningens förslag till beslut

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

Gillis Hammar
Förvaltningschef

Denise Melin
Avdelningschef

Sammanfattning

Enkätundersökningen visar överlag positiva resultat, exempelvis instämmer flertalet av klienterna i att kontakten med socialtjänsten varit en bra upplevelse. Högst betyg har påståendet om respektfullt bemötande. Lägst resultat finns inom området rättssäkerhet.

Resultaten varierar mellan grupper. Män har genomgående lite positivare upplevelser än kvinnor. De positiva resultaten ökar även med längre biståndstid, men minskar sedan bland de med längst biståndstid. Ytterstaden har generellt ett bättre resultat än innerstaden. Det tydligaste exemplet är Enskede-Årsta-Vantör med högst resultat, samtidigt som Farsta avviker från detta mönster

Bakgrund

I budgeten år 2013 uppdrogs socialförvaltningen att utforma en stadsövergripande årlig enkät till klienter inom ekonomiskt bistånd. I samverkan med stadsdelsförvaltningarna togs en kammungemensam enkät fram till individer som är aktuella inom ekonomiskt bistånd. Enkäten syftar till verksamhetsutveckling, samt jämförelser för att nå en högre likställighet över staden.

Under perioden augusti-september skickades en enkät hem till personer aktuella för ekonomiskt bistånd. Enkäten innehöll 17 frågor/delfrågor, en kort enkät var en medveten strategi för att öka svarsfrekvensen. Totalt uppgick gruppen till 11 918 aktuella personer (4 juni 2014). Svarsfrekvensen uppgick till 32 procent. Med anledning av en låg, men i denna målgrupp relativt normal svarsfrekvens har en bortfallsanalys genomförts. 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.

Ärendet

Urval av stadsövergripande resultat 2014

Enkätundersökningen inom ekonomiskt bistånd visar på flera positiva resultat. Flertalet av klienterna instämmer i att kontakten med socialtjänsten varit en bra upplevelse.

Resultaten visar att en klar majoritet (71 procent) instämmer i att bemötandet sker på ett respektfullt sätt. När det gäller handläggarens nåbarhet, är det 57 procent som upplever att deras handläggare är lätt att nå.

Över hälften av respondenterna svarar att påståendena kring tydlighet och kompetens¹ stämmer bra eller mycket bra. Påståendet om att förstå informationen om ärendet (ej beslut), är det som flest anser stämma bra eller mycket bra (70 procent). Det var 15 procent som ansåg att påståendet inte stämmer. Som jämförelse var det 26 procent som inte instämde i påståendet; *Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare*, påståendet där flest var negativa.

En majoritet av klienterna instämmer i påståendena om delaktighet: 62 procent menar att de får komma till tals i *frågor som rör deras ärende*. 57 procent instämmer i att handläggaren tar hänsyn till deras synpunkter. Däremot menar 19 respektive 25 procent att det inte stämmer (så bra eller inte alls).

¹ *Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut), Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter, Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd, Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete samt Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare.*

Inom temat rättssäkerhet² återfinns de lägsta resultaten. Som exempel har knappt fyra av tio (38 procent) svarat att det fick veta hur lång tid beslutet skulle ta. Bland dessa har dock en klar majoritet (86 procent) svarat att de också fick beslutet inom utsatt tid. Även om en majoritet svarat att det senaste beslutet var formulerat på ett sätt som var lätt att förstå, uppgav samtidigt 20- respektive 16 procent ”nej”, respektive ”vet ej”. Ytterligare 7 procent svarade att de inte fått något beslut än. En klar majoritet (88 procent) har kunskap om att beslut kan överklagas, samtidigt är det endast 55 procent som även vet hur man gör. 12 procent känner inte till att de kan överklaga sina beslut.

Det finns skillnader inom klientgruppen. Resultatet visar att män har en mer positiv upplevelse än kvinnor. Även om dessa skillnader är små, finns en systematik som är värd att notera. Den tid som en person varit aktuell för ekonomiskt bistånd påverkar resultatet, men förändringen är inte konsekvent. De positiva resultaten ökar med längre biståndstid, för att sedan minska bland de med längst biståndstid. När resultaten delas upp utifrån stadsdelsförvaltning framkommer att ytterstaden generellt har ett högre resultat än innerstaden. Det tydligaste exemplet är Enskede-Årsta-Vantör som återkommande har en högre andel positiva svar än genomsnittet för staden. Samtidigt avviker Farsta från detta mönster med ett lägre resultat.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts på utvecklingsenheten, vid avdelningen för stadsövergripande sociala frågor.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Undersökningen påvisar flera positiva resultat, i synnerhet för socialtjänstens bemötande av kliner. Samtidigt finns utvecklingsområden. Generellt finns stor likställighet över staden, vilket är positivt, men det finns också utvecklingsmöjligheter i vissa fall. Samtidigt visar det högre resultatet i Enskede-Årsta-Vantör att det för samtliga stadsdelsförvaltningar finns möjlighet att förbättra sitt resultat. Som tidigare nämnts bygger undersökningen på en kort enkät och ger i huvudsak en övergripande bild. Resultaten ger dock en tydlig indikation om vilka fördjupningsbehov som finns för möjlighet till verksamhetsutveckling.

² *Fick du veta hur lång tid det skulle ta innan du fick beslut? Fick du också beslut under den tiden? (besvaras enbart av de som svarat ja på föregående fråga), Var det senaste beslutet formulerat så att det var lätt att förstå? samt Känner du till att du kan överklaga de flesta beslut som du är missnöjd med?*

I rapporterna finns en analys som visar vilka frågor som påverkar klienternas helhetsbetyg. Där framkommer att fråga 7 (Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare) samt fråga 9 (Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter) är viktiga utvecklingsområden.

De lägre resultaten för temat rättssäkerhet indikerar att det även inom detta område finns behov av särskilt fokus. Klienternas kunskap om att överklaga ärenden samt att formulera beslut så att dessa är lätta att förstå är två sådana exempel.

Skillnader mellan könen är begränsad. Det är inte givet att förklaringen till dessa små skillnader beror på arbetet med klienterna i verksamheterna. Det är tänkbart att resultat speglar samhällets könsskillnader i en större bemärkelse. Skillnader utifrån biståndstid visar att verksamheterna kan förbättra omständigheterna för personer med biståndstid över 36 månader. Samtidigt är missnöjdhet hos personer med lång aktualitet i ekonomiskt bistånd ett komplext arbete.

Avslutningsvis, anser förvaltningen att det är viktigt som uppdraget angav att enkäten genomförs årligen i syfte att nära följa utvecklingen och resultat av förbättringsinitiativ. Svar på om utförandet fortsättningsvis ska ske inom socialförvaltningen eller vid stadsledningskontoret behövs, samt resursfördelning till uppdragstagaren.

Bilagor:

- 1- Enkät
- 2- Stadsövergripande resultatrapport