




**Stockholms
stad**

Enkätundersökning ekonomiskt bistånd

**Spånga-Tenstas resultat
2014**

stockholm.se



Enkätundersökning
ekonomiskt bistånd
2014

Publikationsnummer:

Dnr:dnr

ISBN:

Utgivningsdatum:

Utgivare:

Kontaktperson:

Produktion:

Distributör:

Omslagsfoto:

Konsult:

Enkätfabriken AB



Innehåll

Innehåll	3
Metod	4
Målgrupp och bortfall	5
Resultat	5
Resultatens uppställning	5
Bemötande och tillgänglighet	8
Tydlighet och kompetens	11
Delaktighet	17
Rättssäkerhet	20
Generellt betyg	25
Korrelationsmatris	26

Metod

Datainsamling har genomförts i form av en pappersenkät som skickades hem till personer aktuella för ekonomiskt bistånd (se beskrivning av målgrupp nedan). Enkäten skickades tillsammans med ett försättsbrev, vilket också innehöll information om en möjlighet att besvara enkäten på internet (en webenkät). Enkäten, som tagits fram i samverkan med stadsdelsförvaltningarna, omfattar 17 frågor på 2 sidor (enkät samt missivbrev finns i den tekniska rapporten). Första utskicket gjordes den 28 augusti och påminnelser, inklusive ny enkät gjordes den 12 september samt den 22 september. Datainsamlingen genomfördes av Enkätfabriken AB på uppdrag av socialförvaltningen.

Bortfall är ett generellt problem vid enkätundersökningar och resultatet viktas därför utifrån olika variabler som kan tänkas påverka inställning och attityd angående ekonomiskt bistånd (bortfallsanalys och närmare beskrivning av viktning finns i den tekniska rapporten). Viktning innebär att vissa grupper, som i lägre utsträckning svarat på enkäten, väger tyngre när resultaten sammanställs. Viktning används för att resultaten ska spegla målgruppen på ett så bra sätt som möjligt.

Undersökningen är helt anonym. Enkätmaterialet har anonymiserats så att inga svar kan kopplas till enskilda individer. All resultatredovisning sker på gruppnivå, resultat som bygger på färre än fem individer redovisas inte.

Målgrupp och bortfall

Målgruppen för undersökningen är samtliga personer aktuella för ekonomiskt bistånd den 4 juni 2014 i Stockholm stad. Totalt omfattade detta 11 918 personer fördelat över samtliga 14 stadsdelar samt Enheten för hemlösa (bland dessa saknade 659 fungerande adresser). Eftersom personer utan fungerande adress är begränsade till antalet, kan enkäten ändå beskrivas som en totalundersökning.

Tabellen nedan beskriver antalet utskickade och inkomna enkäter i Spånga-Tensta, totalt, samt uppdelat på kön. Totalt har 32% svarat på enkäten i Spånga-Tensta.

	Skickade enkäter	Inkomna svar	Svarsprocent
Totalt	1219	387	32%
Män	485	114	24%
Kvinnor	734	273	37%

Tabellförklaring: svarsfrekvens uppdelat på kön

Resultat

Resultatens uppställning

Resultaten presenteras utifrån enkätens fyra teman:

- bemötande och tillgänglighet
- tydlighet och kompetens
- delaktighet
- rättssäkerhet

Inom varje tema presenteras resultaten utifrån diagrammens uppställning: övergripande resultat (andel som instämmer i olika grad i påståendena), resultat uppdelat på kön, ålder och biståndstid samt slutligen resultat uppdelat på de 14 stadsdelsförvaltningarna.



Staden

Enkätundersökningen inom ekonomiskt bistånd visar på flera positiva resultat. Flertalet av klienterna instämmer i att kontakten med socialtjänsten varit en bra upplevelse. Tydligast blir det i påståendet om respektfullt bemötande (71 procent av klienterna instämmer).

Det finns samtidigt 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. Ålder har också en inverkan på resultatet, men den är inte konsekvent.

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.

I enkäten finns en fråga där klienten får sätta ett sammantaget betyg mellan 1-10: *Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli?* Resultaten ovan korresponderar i hög utsträckning med det sammantagna betyg som verksamheten fått. Detta gäller såväl skillnader utifrån kön, ålder, biståndstid samt stadsdelsförvaltning.



Spånga-Tensta

Resultatet för staden som helhet är i många avseenden positivt. Spånga-Tenstas resultat är överlag mer positivt än stadens totalresultat. Denna skillnad ligger i linje med den generella tendensen att klienter i ytterstaden har en något positivare syn på de flesta frågorna i enkäten.

Andelen klienter som svarar positivt är någon eller några procent högre i Spånga-Tensta än i staden totalt när det gäller de flesta frågorna i enkäten. Spånga-Tenstas resultat särskiljer sig dock klart mer i positivt hänseende avseende synen på om klienterna får komma till tals i frågor som rör ärendet, här har Spånga-Tensta det högsta resultatet av alla stadsdelsförvaltningar. Även när det gäller klienternas upplevelse av handläggarnas bemötande och tillgänglighet sticker stadsdelsförvaltningens resultat ut, för dessa två frågor har Spånga-Tensta det näst högsta resultatet av alla stadsdelsförvaltningar.

Det finns även två frågor där resultatet i stadsdelsförvaltningen är lägre än genomsnittet, dessa två frågor rör synen på om besluten formuleras så att klienterna förstår samt om klienterna känner till att de kan överklaga ett beslut.

Precis som är fallet när det gäller hela stadens resultat så är män överlag mer nöjda än kvinnor i Spånga-Tensta. Skillnaden mellan hur män och kvinnor svarar är dock klart större i stadsdelen än i staden som helhet. När det gäller två frågor, om huruvida handläggarna tar hänsyn till klientens synpunkter och om beslutet formulerats så att klienten förstod är andelen som instämmer hela tio procent högre bland män än kvinnor i stadsdelen.

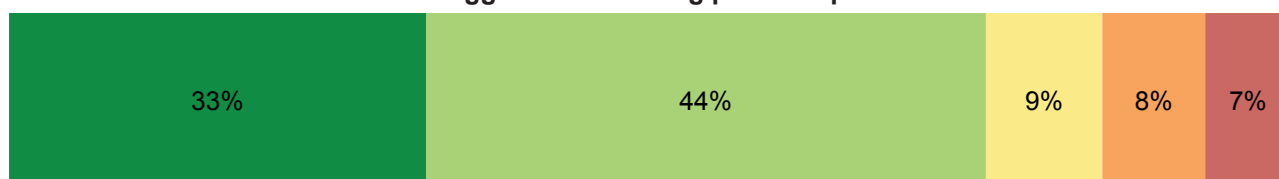
Spånga-Tensta ges ett högre generellt betyg än genomsnittet. Stadsdelsförvaltningens generella betyg är 6,3, att jämföra med 6,0 för staden som helhet.

Bemötande och tillgänglighet

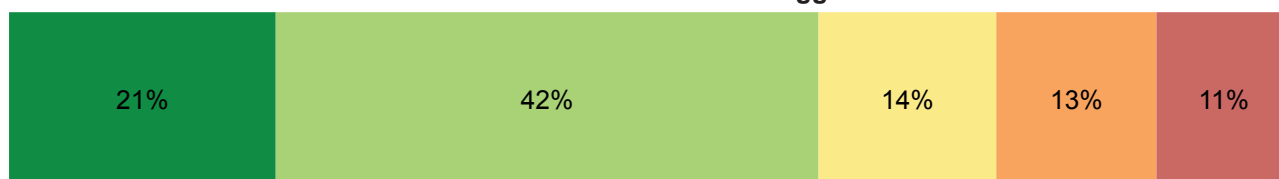
Bemötande och tillgänglighet: svarsfördelning

■ Stämmer mycket bra ■ Stämmer bra ■ Varken eller ■ Stämmer inte så bra ■ Stämmer inte alls

Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt



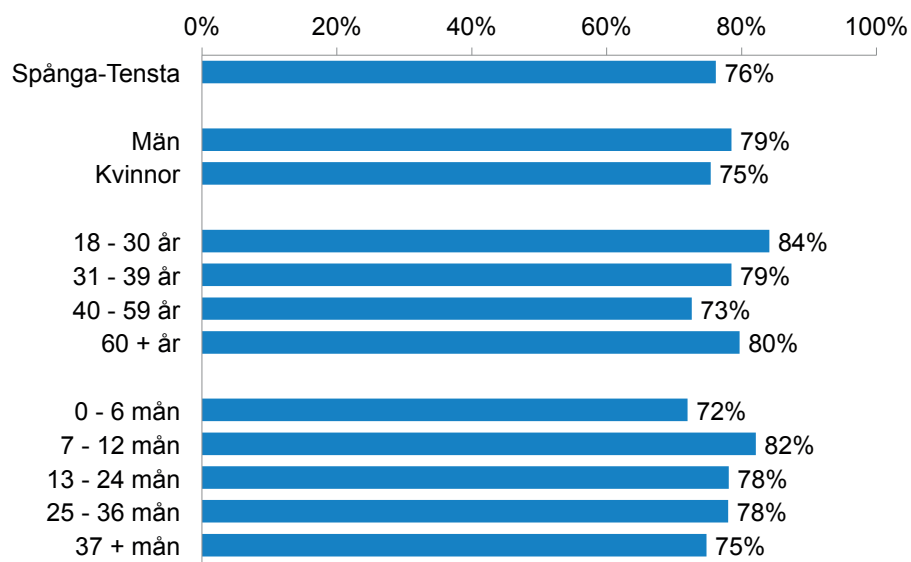
Det är lätt att nå min handläggare



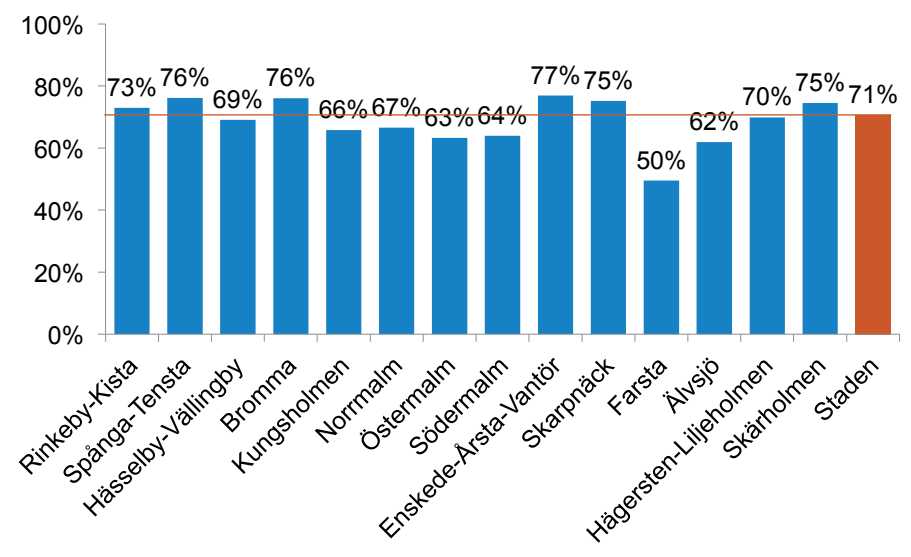
0% 20% 40% 60% 80% 100%



Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt: andel stämmer mycket bra eller stämmer bra

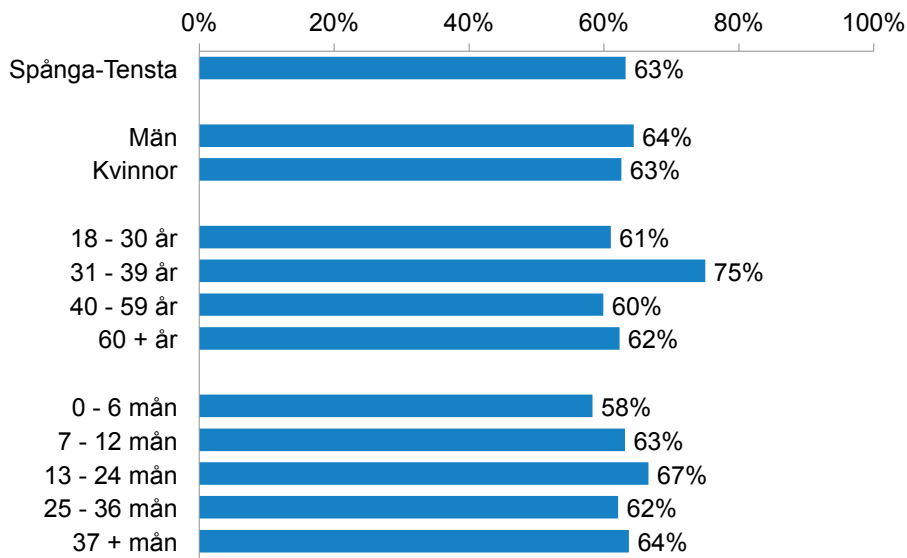


Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt: andel stämmer mycket bra eller stämmer bra

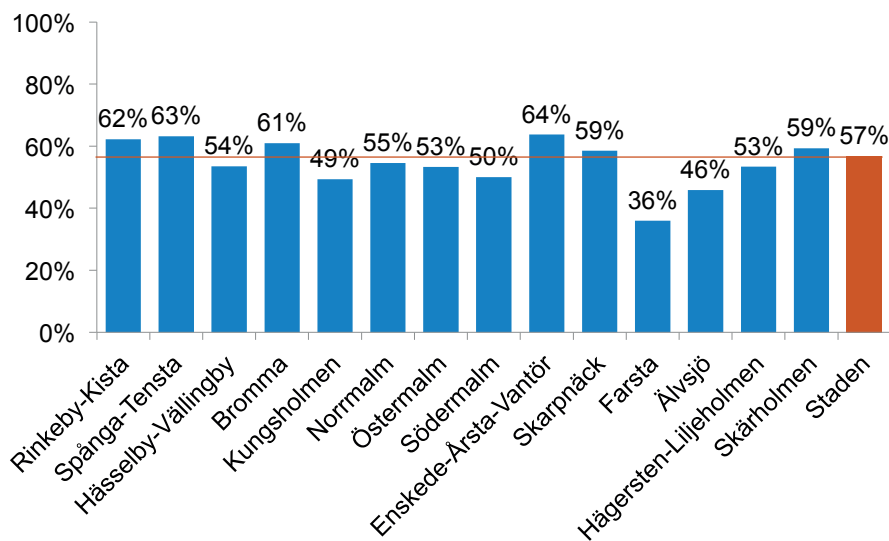




Det är lätt att nå min handläggare: andel stämmer mycket bra eller stämmer bra

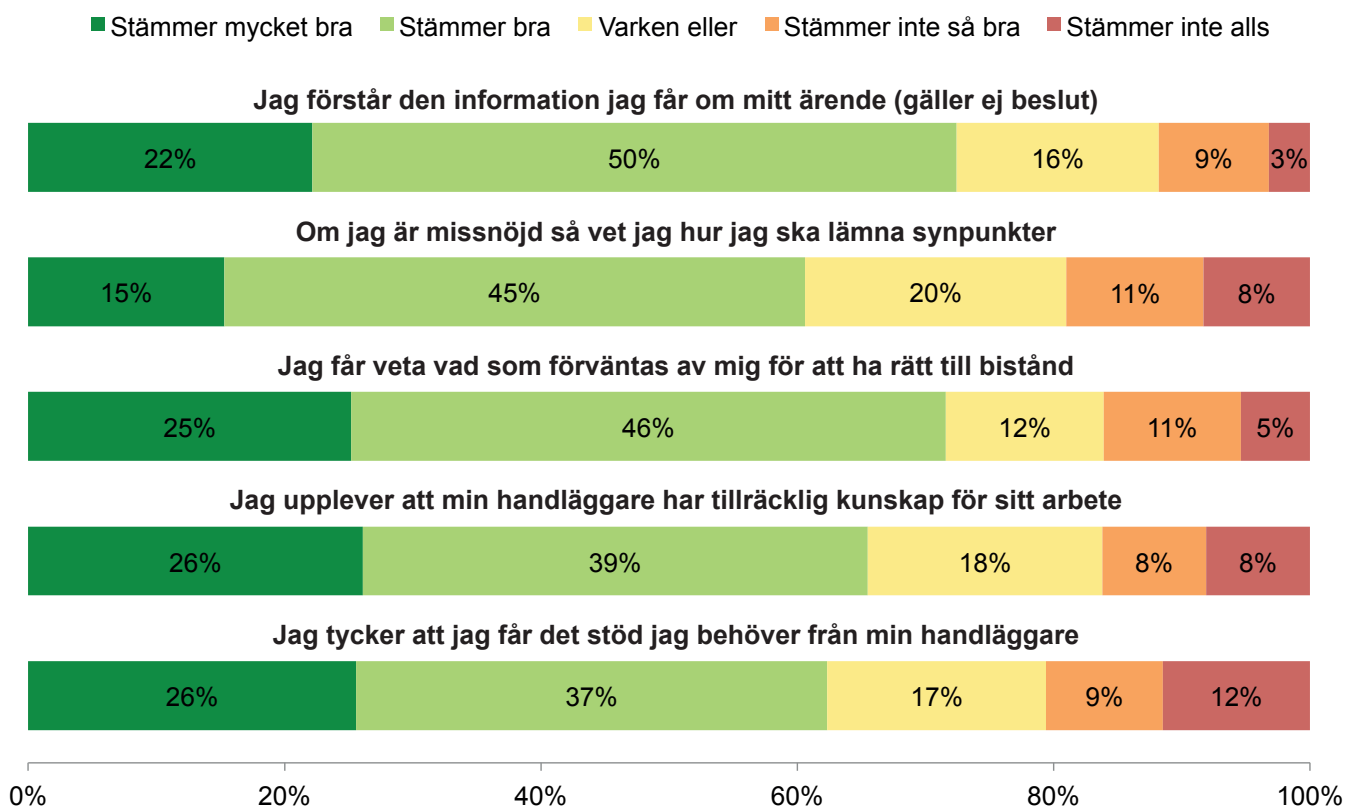


Det är lätt att nå min handläggare: andel stämmer mycket bra eller stämmer bra



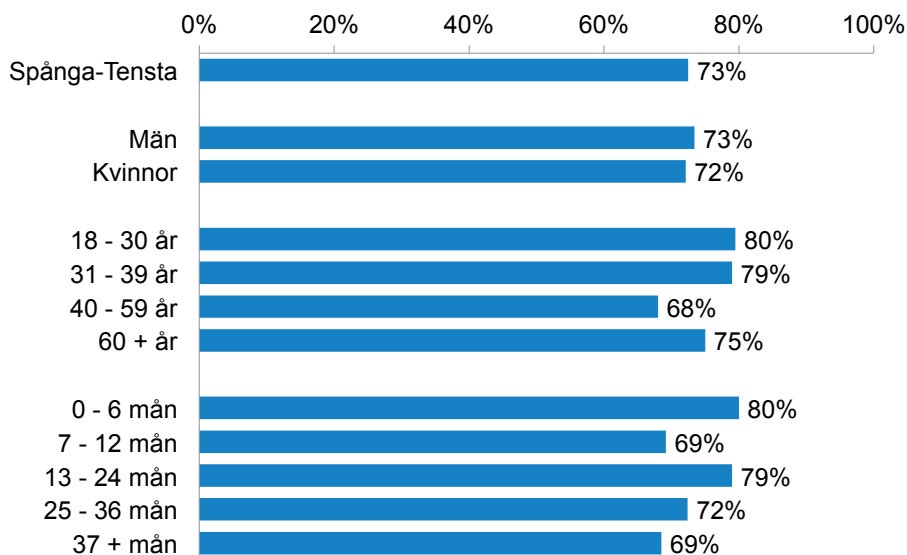
Tydlighet och kompetens

Tydlighet och kompetens: svarsfördelning

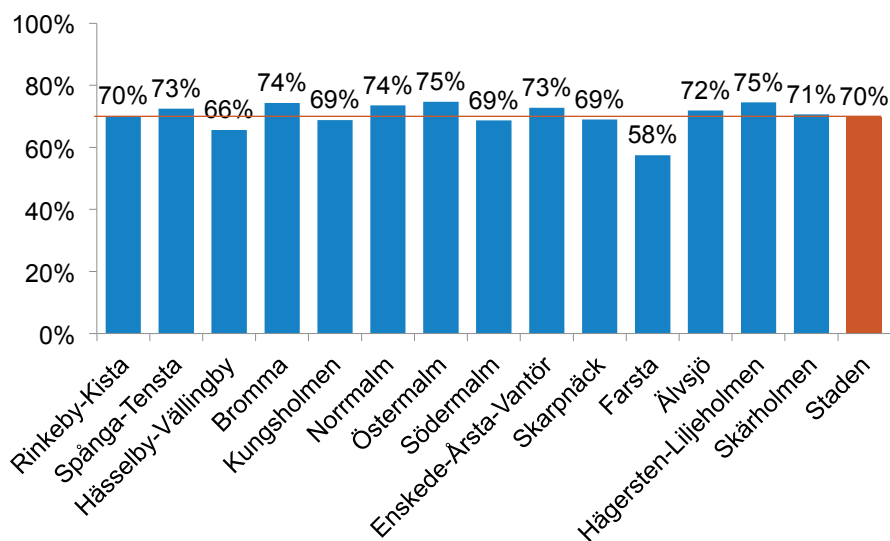




**Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut):
andel stämmer mycket bra eller stämmer bra**

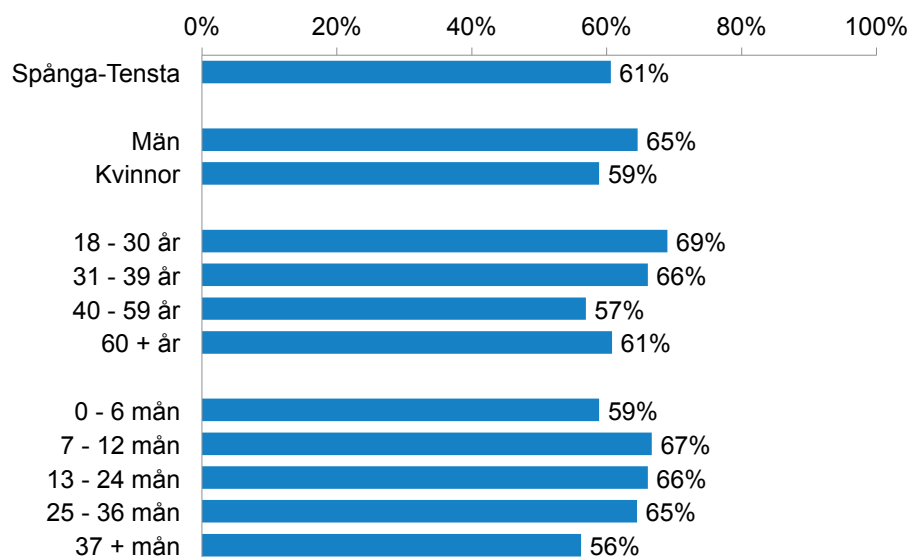


**Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut):
andel stämmer mycket bra eller stämmer bra**

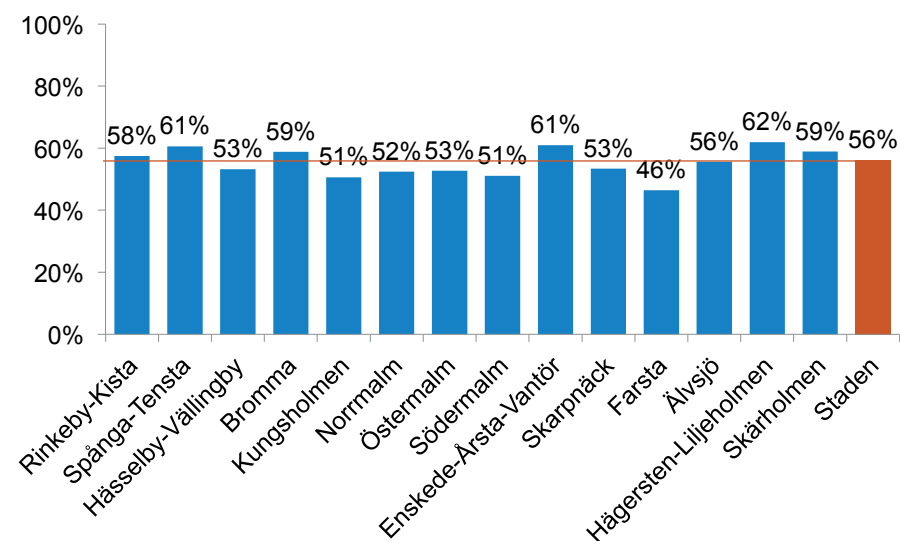




Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter: andel stämmer mycket bra eller stämmer bra

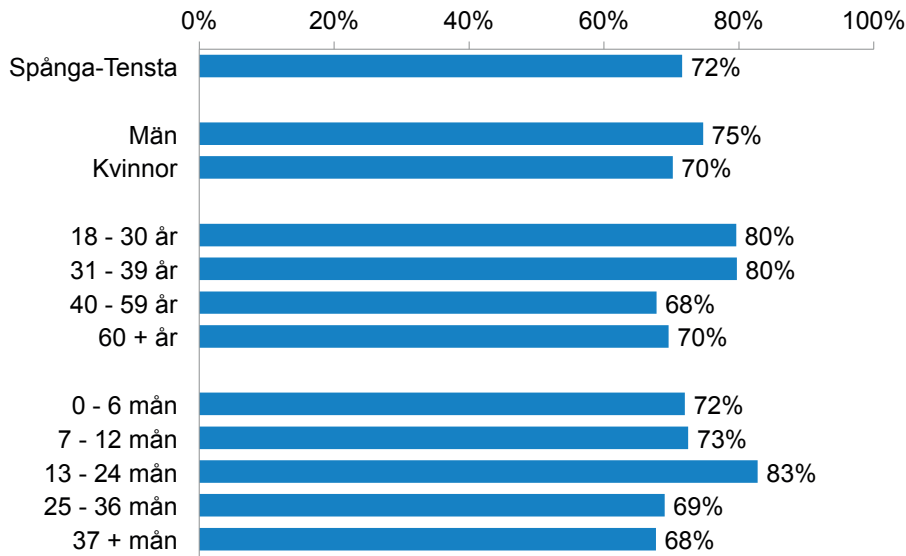


Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter: andel stämmer mycket bra eller stämmer bra

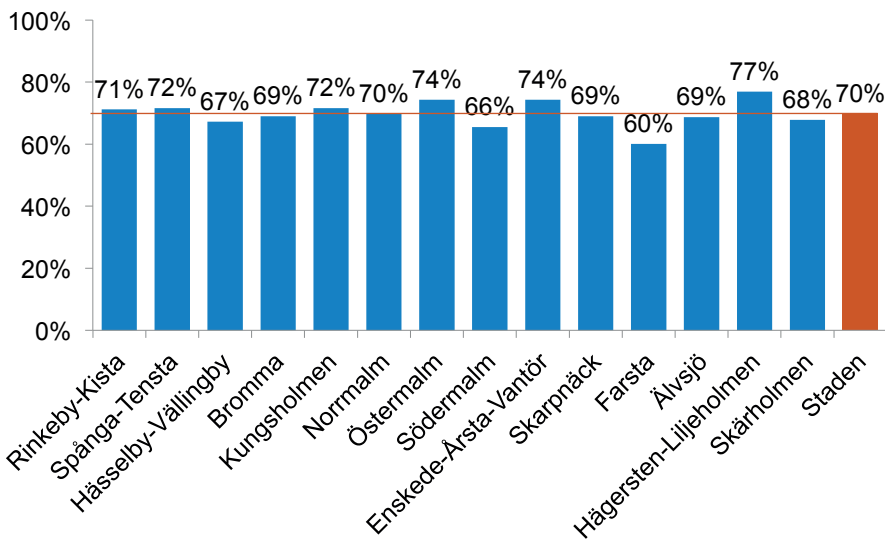




Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd: andel stämmer mycket bra eller stämmer bra

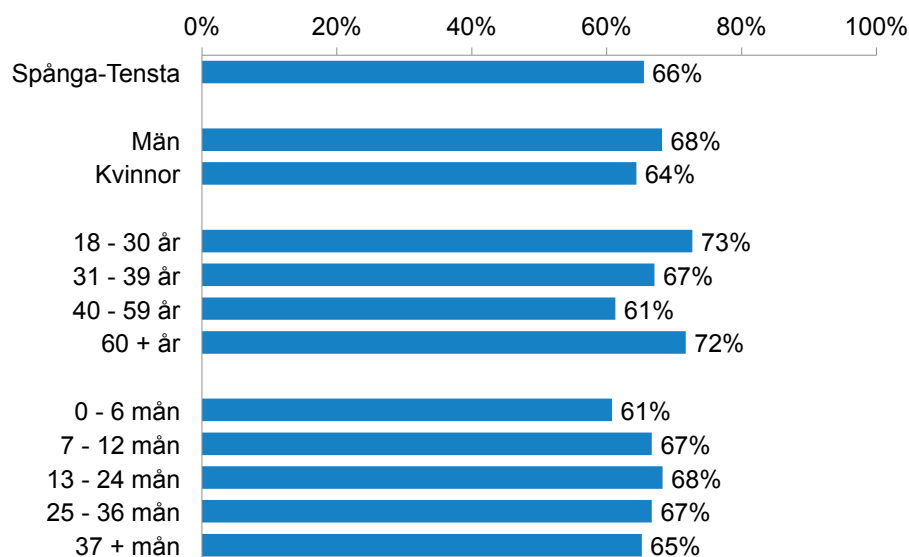


Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd: andel stämmer mycket bra eller stämmer bra

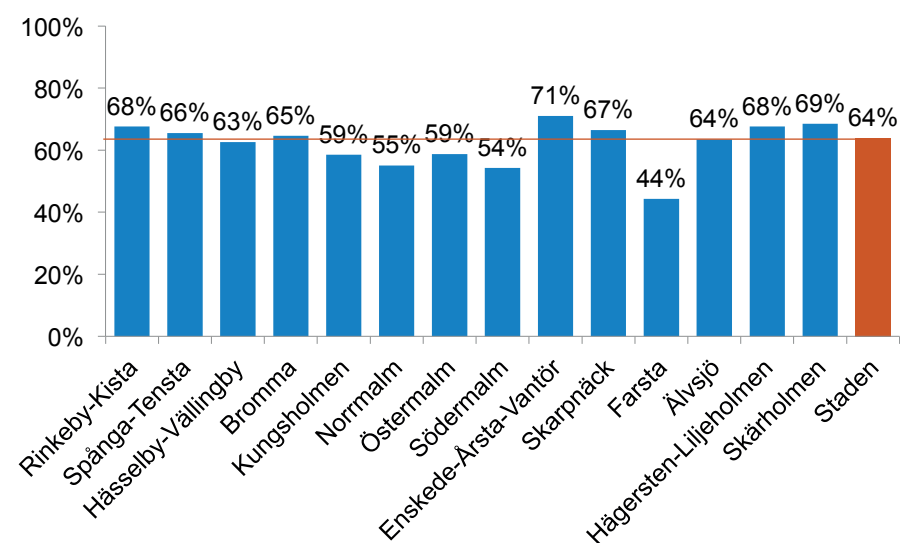


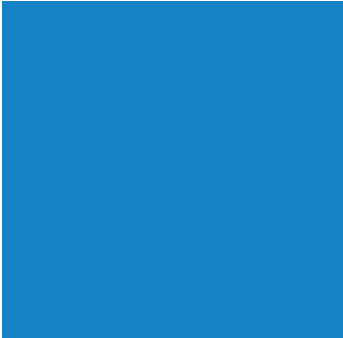


**Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete:
andel stämmer mycket bra eller stämmer bra**

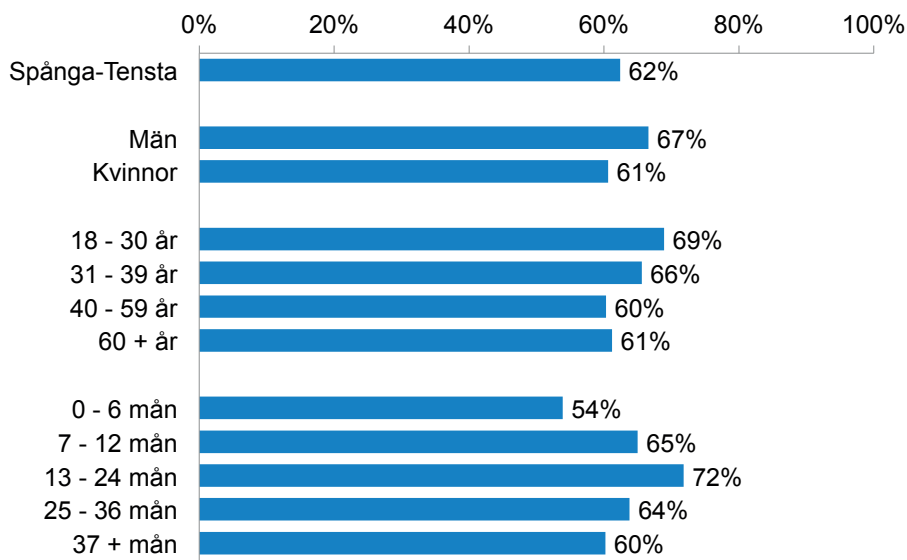


**Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete:
andel stämmer mycket bra eller stämmer bra**

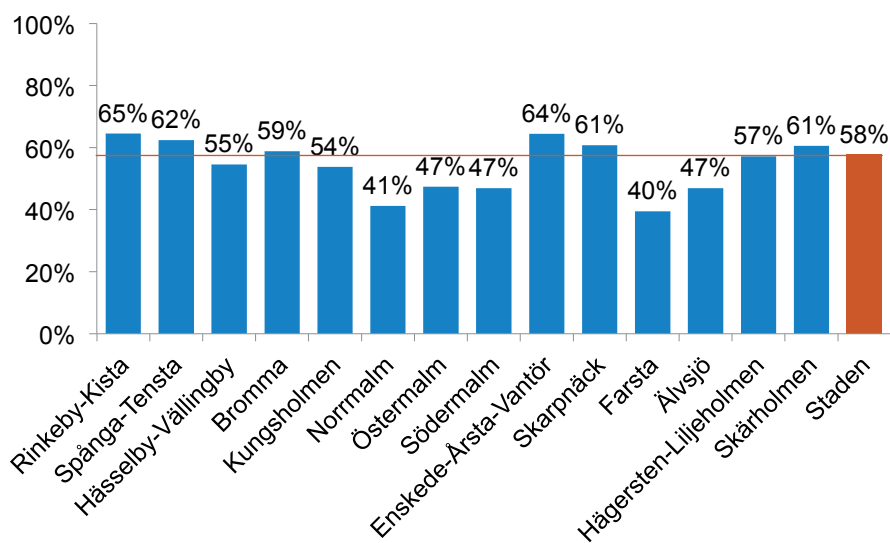




Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare: andel stämmer mycket bra eller stämmer bra



Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare: andel stämmer mycket bra eller stämmer bra

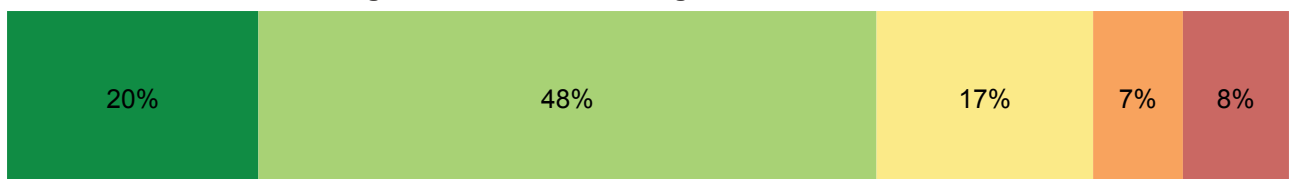


Delaktighet

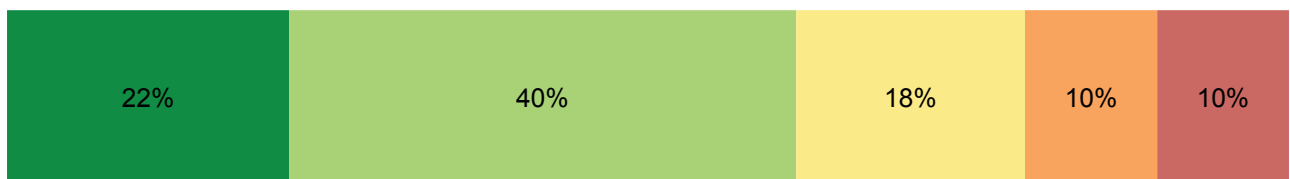
Delaktighet: svarsfördelning

■ Stämmer mycket bra ■ Stämmer bra ■ Varken eller ■ Stämmer inte så bra ■ Stämmer inte alls

Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende



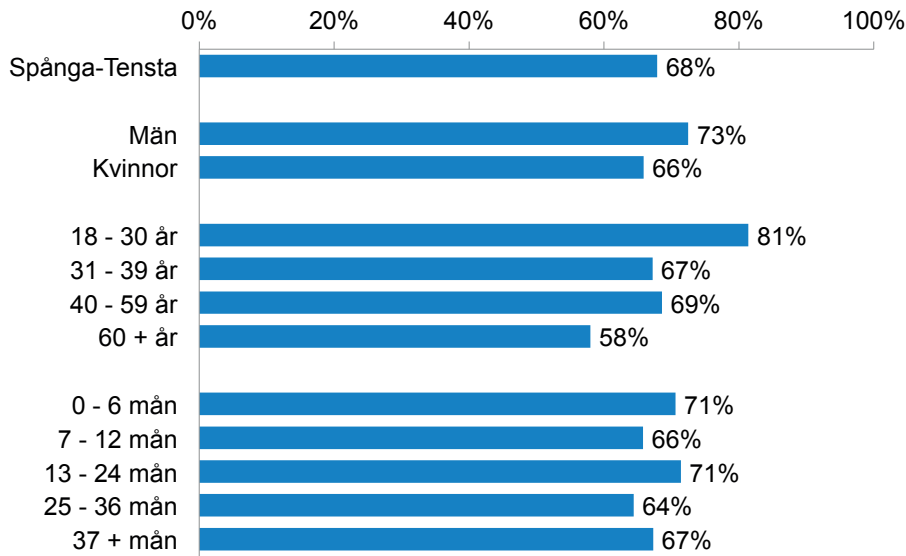
Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter



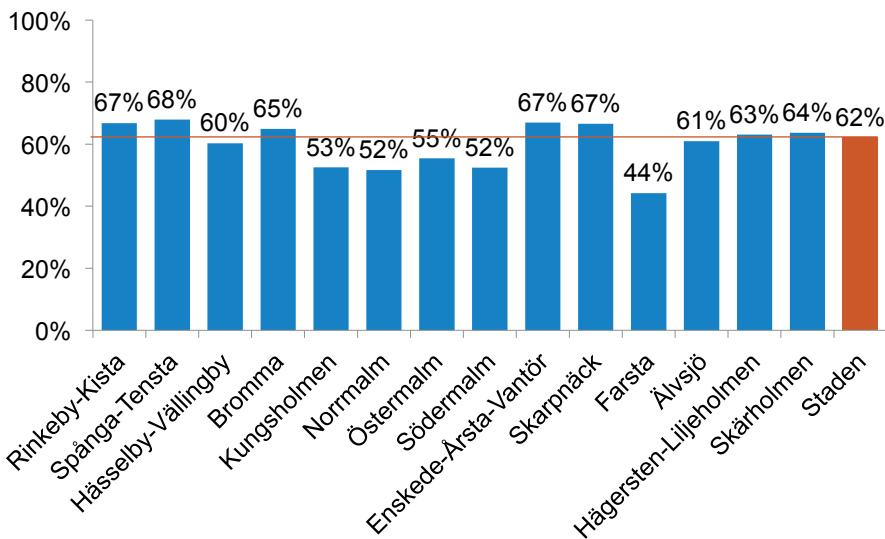
0% 20% 40% 60% 80% 100%



Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende: andel stämmer mycket bra eller stämmer bra

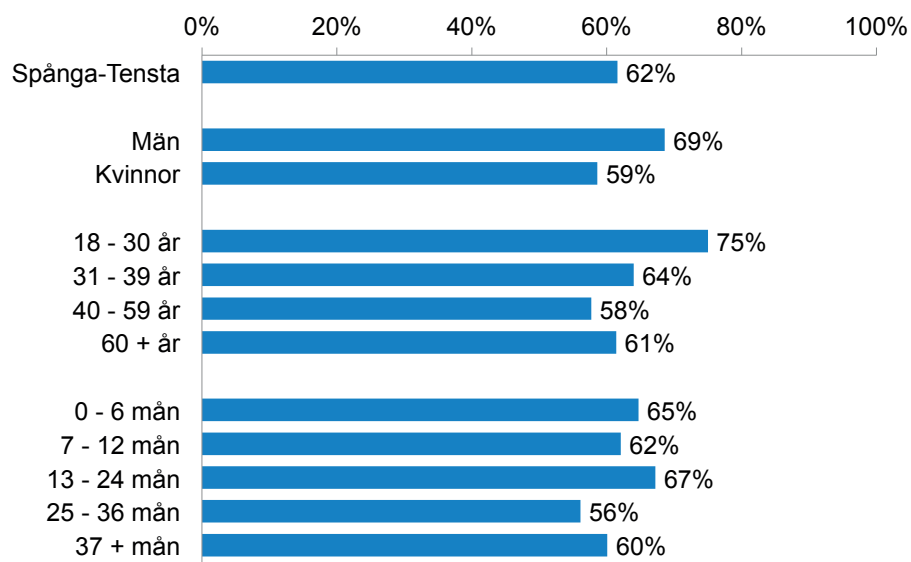


Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende: andel stämmer mycket bra eller stämmer bra

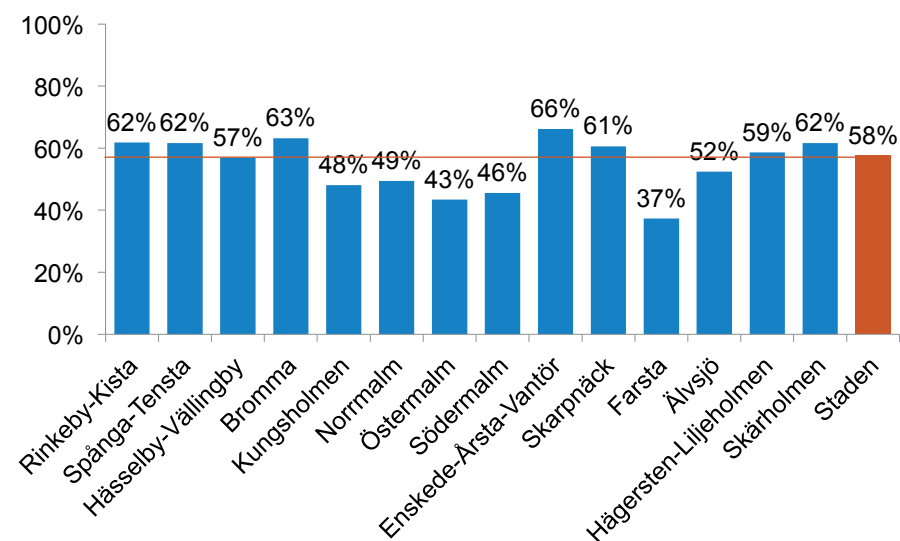




Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter: andel stämmer mycket bra eller stämmer bra

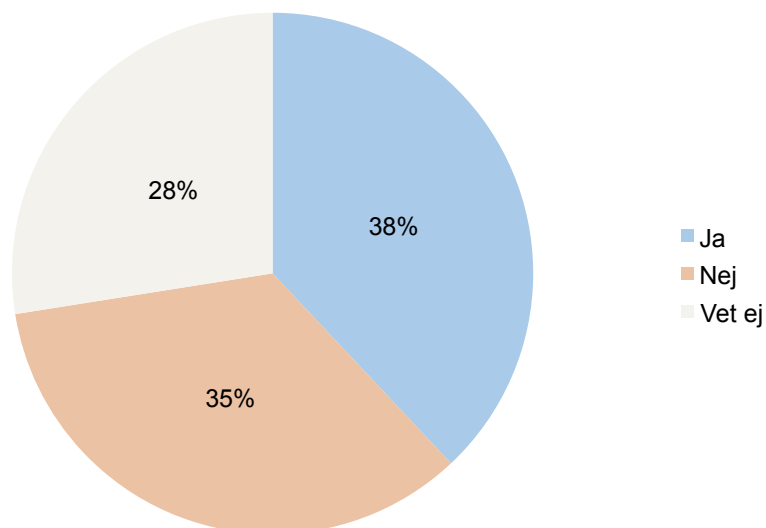


Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter: andel stämmer mycket bra eller stämmer bra



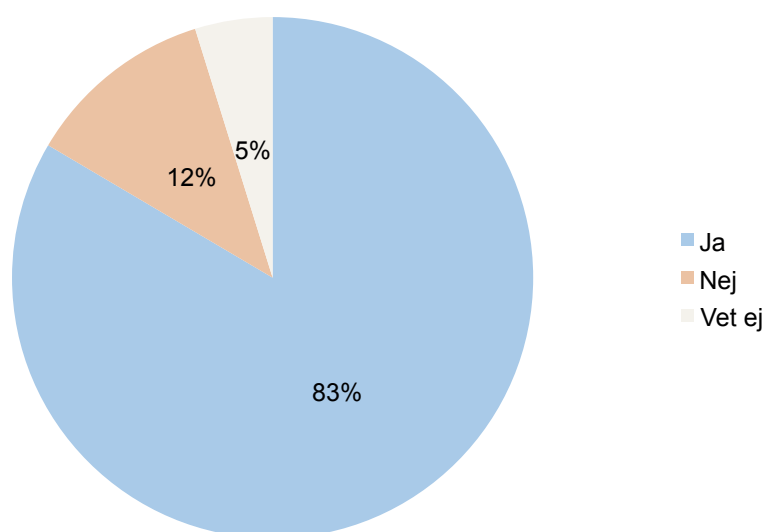
Rättssäkerhet

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



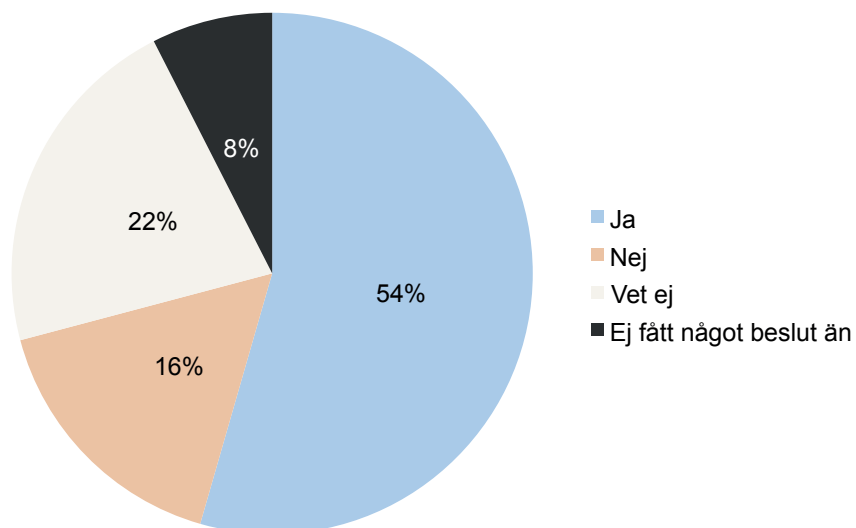
Fick du också beslutet inom den tiden?

Enbart de som svarade "ja" på frågan innan fick möjlighet att besvara denna fråga

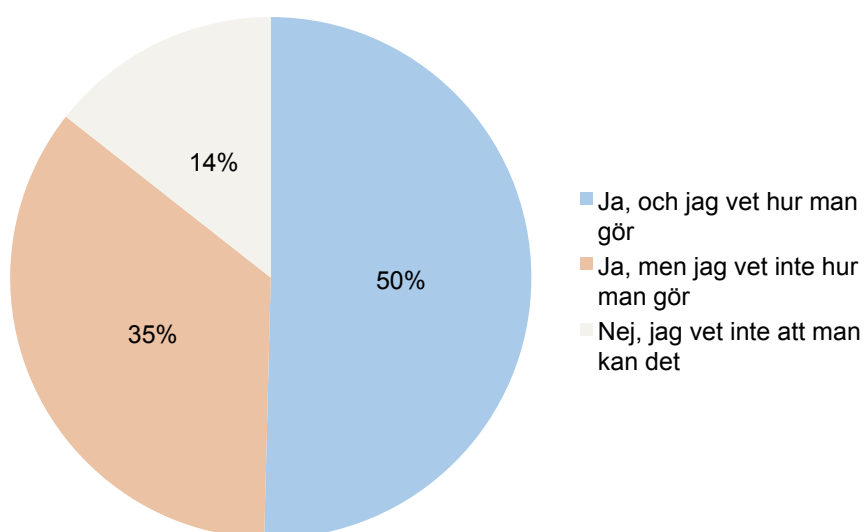




Var det senaste beslutet du fick, formulerat så att det var lätt att förstå?

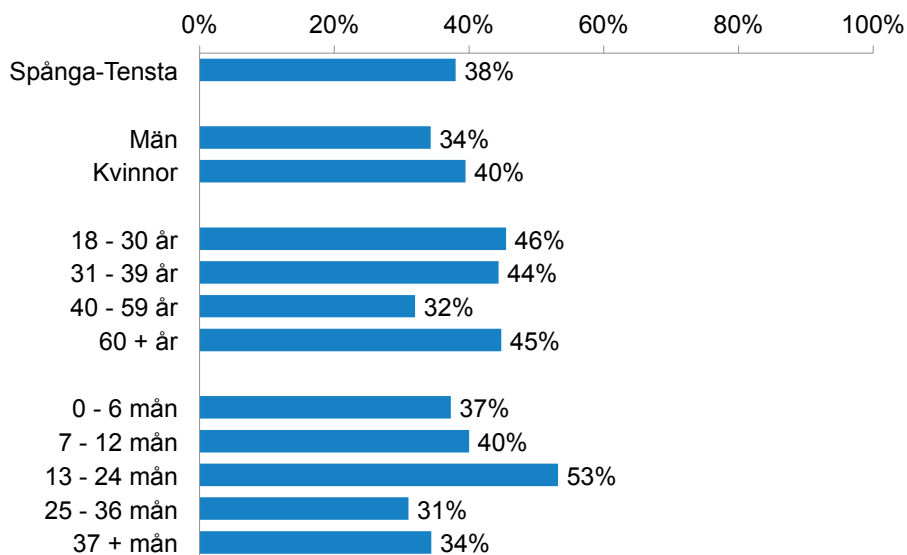


Känner du till att du kan överklaga de flesta beslut som du är missnöjd med?

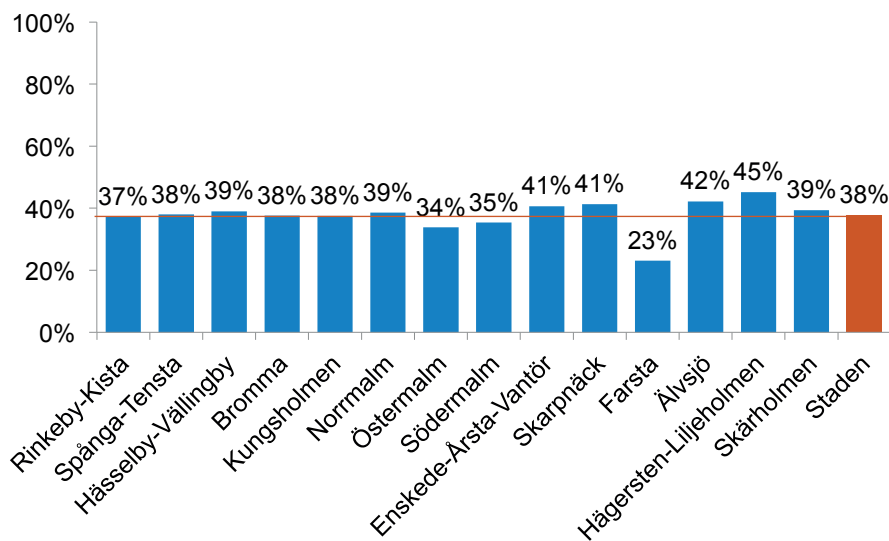




Fick du veta hur lång tid det skulle ta innan du fick ett beslut? andel "Ja" svar

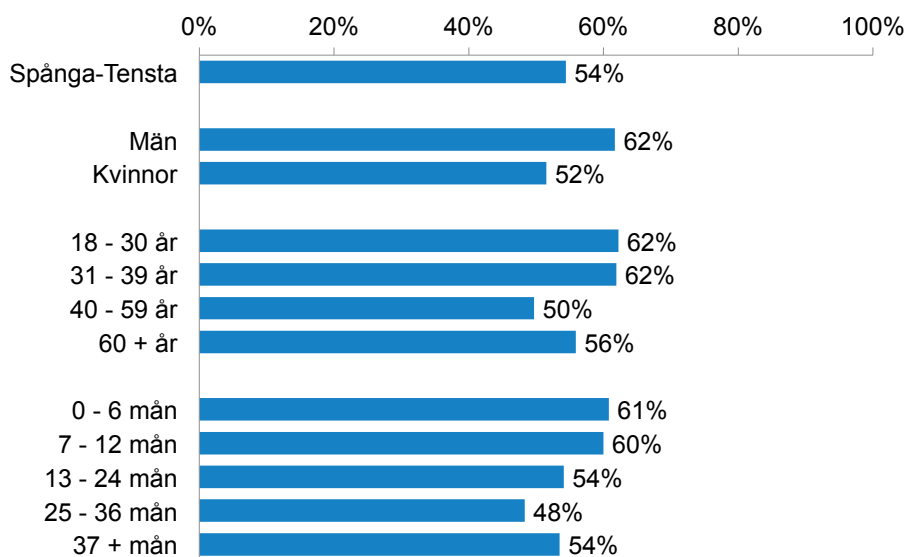


Fick du veta hur lång tid det skulle ta innan du fick ett beslut? andel "Ja" svar

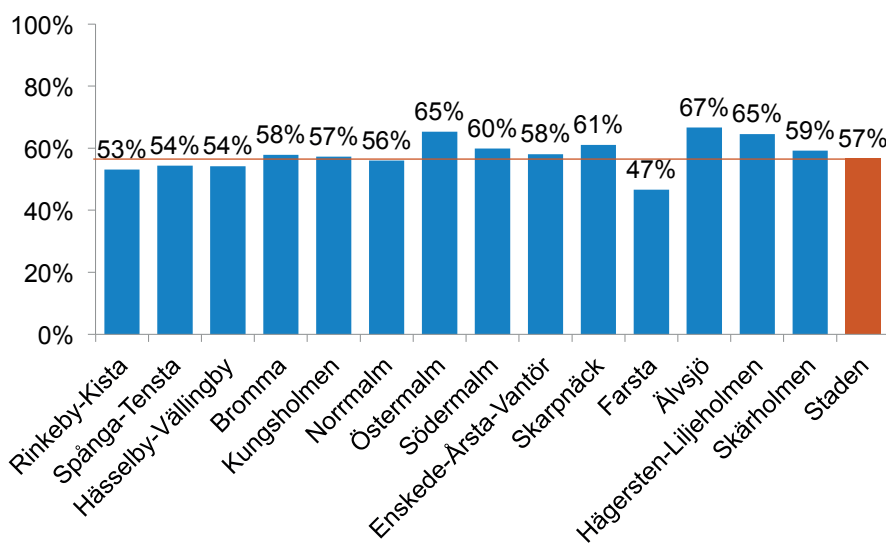


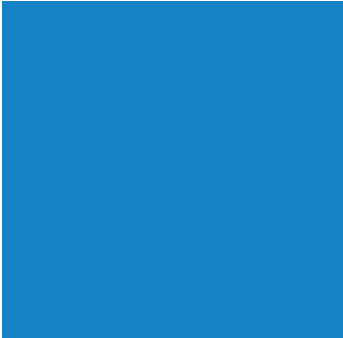


**Var det senaste beslutet du fick, formulerat så att det var lätt att förstå?
andel "Ja" svar**

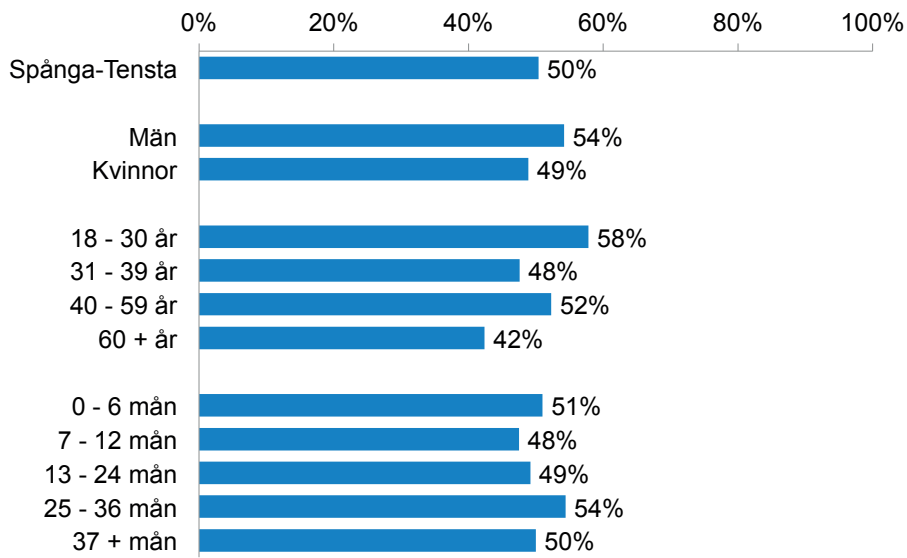


**Var det senaste beslutet du fick, formulerat så att det var lätt att förstå?
andel "Ja" svar**

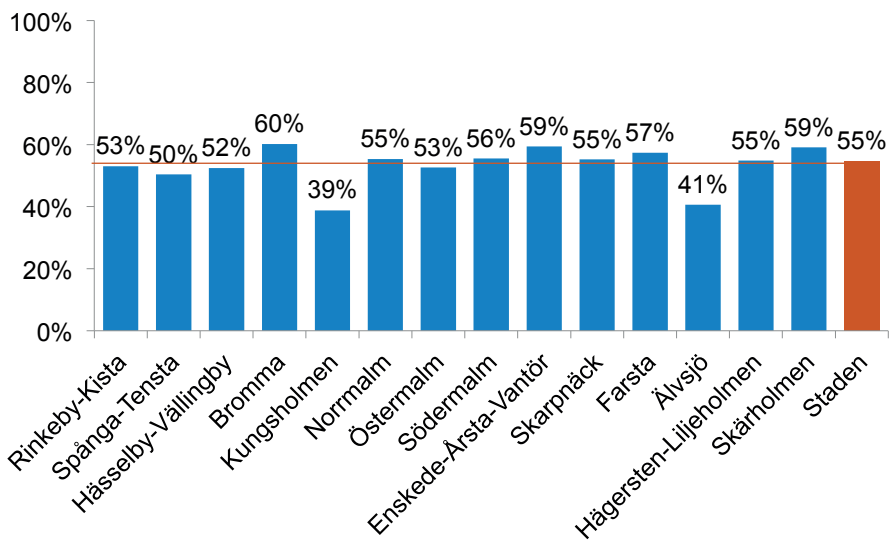




Känner du till att du kan överklaga de flesta beslut som du är missnöjd med? andel "Ja" svar

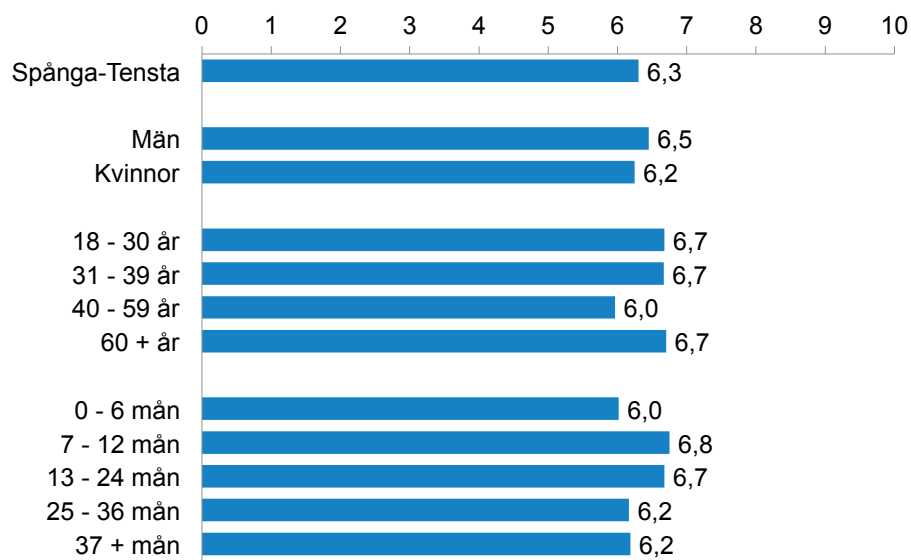


Känner du till att du kan överklaga de flesta beslut som du är missnöjd med? andel "Ja" svar



Generellt betyg

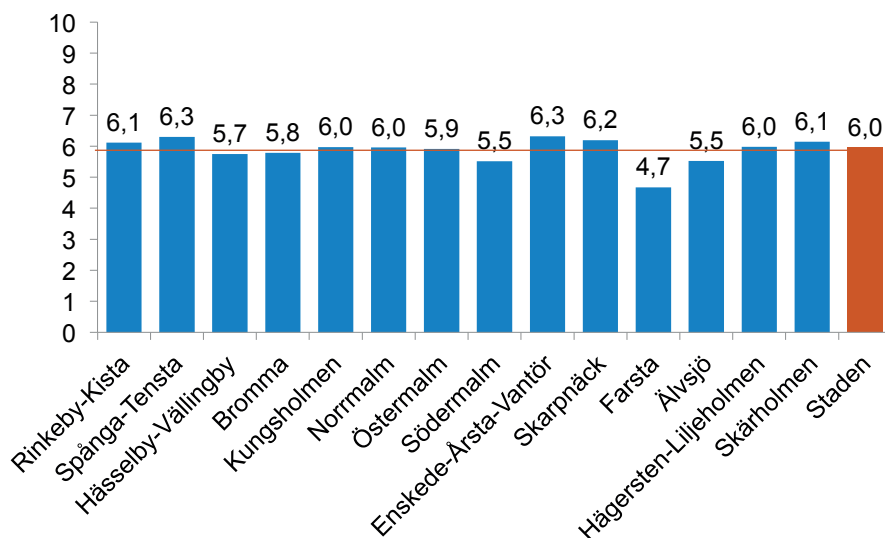
Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli? medelvärde



Spånga-Tenstas
generella betyg är

6,3

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



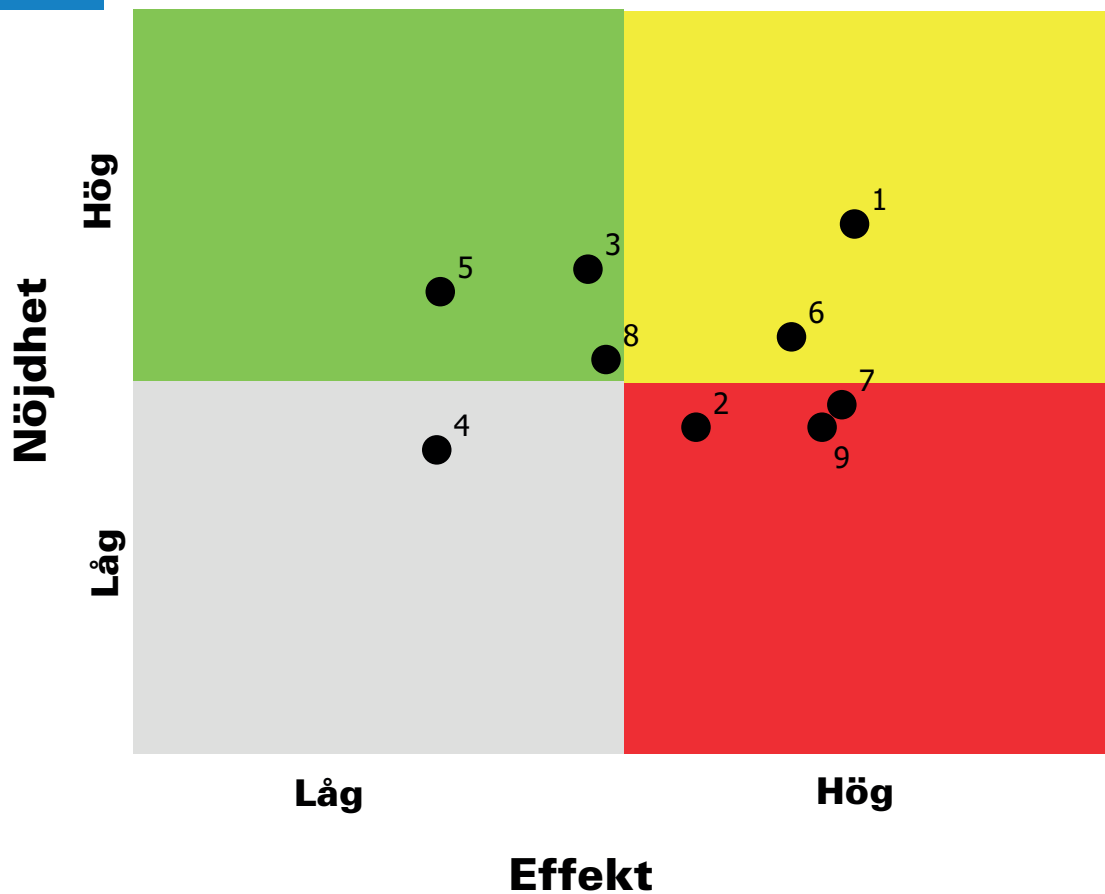
Korrelationsmatris

För att även ge en bild av hur viktiga de olika frågorna i undersökningen är för de personer som undersökningen berör så har Enkätfabriken genomfört en statistisk sambandsanalys där sambandet mellan resultatet på varje fråga i undersökningen och resultatet på den generella nöjdhetsfrågan som använts har mäts. Resultatet av denna analys kan utläsas i matrisen på nästa sida. Matrisen är upplagd som så att ju högre nöjdheten med en fråga är desto högre upp hamnar frågan. Dessutom placeras frågan längre åt höger ju starkare samband med den övergripande nöjdheten den har.

Matrisen är indelad i fyra olika fält. Det gula fältet innehåller de frågor där nöjdheten är god och effekten på den generella nöjdheten är hög. Dessa bör man försök utveckla och förbättra ytterligare om så är möjligt. I det gröna fältet återfinns de frågor där nöjdheten är god men effekten på den generella nöjdheten låg. Dessa frågor bör man sträva efter att bevara på en god nivå.

Det röda fältet innehåller de frågor där nöjdheten är låg och effekten på generell nöjdhet tydlig. Dessa frågor bör man prioritera att arbeta med att förbättra för att få en ökad nöjdhet överlag. Det gråa fältet innehåller de frågor där nöjdheten är låg och effekten på den generella nöjdheten låg. Dessa frågor bör man sträva efter att förbättra men de är inte prioriterade.

Som kan utläsas i matrisen så har flera frågor i undersökningen en tydlig koppling till den generella nöjdheten. Tydligast är sambandet när det gäller synen på om respondenterna upplever att de får det stöd de behöver från sin handläggare och om deras handläggare tar hänsyn till deras synpunkter.



1. Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt.
2. Det är lätt att nå min handläggare
3. Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut).
4. Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter.
5. Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd.
6. Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete.
7. Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare.
8. Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende.
9. Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter.

