



**Stockholms
stad**

Östermalms stadsdelens förvaltnings
Bokföringsenhet
2016-12-19
Dnr 2016-763-12/1

Enkätundersökning ekonomiskt bistånd

Östermalms resultat
2016

stockholm.se





Innehåll

Staden	4
Östermalm	6
Metod	7
Målgrupp och bortfall	8
Resultat	8
Resultatens uppställning	8
Bemötande och tillgänglighet	8
Tydlighet och kompetens	12
Delaktighet	20
Rättssäkerhet	24
Generellt betyg	30
Diskriminering	32
Korrelationsmatris	37

Staden


Enkätundersökningen inom ekonomiskt bistånd 2016 visar generellt på ett positivt resultat. Dessutom har resultaten generellt förbättrats jämfört med förra mätningen år 2014. Majoriteten av klienterna instämmer i att kontakten med socialtjänsten har varit bra. Tydligast blir det i påståendet om att *handläggare bemöter klienten på ett respektfullt sätt*, där 76 procent instämmer.

Det finns samtidigt skillnader inom klientgruppen, som vid mätningen 2014 visar resultatet 2016 att män har en mer positiv upplevelse än kvinnor. Även om dessa skillnader är små, finns en systematik som är värd att notera. Både ålder och biståndstid har en viss inverkan på resultatet; en ökad positiv inställning följer generellt med stigande ålder respektive längre biståndstid. För både ålder och biståndstid är inverkan på resultaten inte helt konsekvent – den positiva kurvan avtar för de äldsta (60 år eller äldre) respektive de med längst biståndstid (36 månader eller längre).

När resultaten delas upp utifrån stadsdelsförvaltning framkommer inte någon tydlig skillnad mellan inner- och ytterstad. Dessutom är variationen mellan förvaltningarna mindre jämfört med föregående mätning 2014. Återkommande hög andel positiva svar finns i stadsdelsförvaltningar Enskede-Årsta-Vantör, Bromma och Rinkeby-Kista.

Frågan om diskriminering är ny för 2016 års enkät och två frågor ställs på området; *Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i kontakten med din handläggare?* samt *Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?* På den första frågan svarar majoriteten ”Nej” (74 %) där män svarar aningen högre på att de upplevt sig diskriminerade jämfört med kvinnor. Yngre klienter svarar i högre grad än äldre att de känt sig diskriminerade. Personer med längre biståndstid tenderar i lägre utsträckning svara att de upplevt sig bli diskriminerade, jämfört med personer med kortare biståndstid. Vid jämförelse mellan stadsdelsförvaltningar uppger generellt klienter från innerstad lägre nivåer av upplevd diskriminering (lägst nivå vid Östermalm, 8 procent), jämfört med ytterstad (högst nivå vid Skarpnäck, 24 procent).

Frågan *Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?* innehåller sju olika alternativ (se sid. 35) där den vanligaste orsaken till diskriminering är härkomst från annat land än Sverige (44 procent). Både kvinnor och män uppger detta som vanligaste grund för diskriminering.



I enkäten fanns slutligen möjlighet för klienten att betygsätta socialtjänsten med frågan *Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli?* Klienten ges svarsalternativen 1-10 där 10 indikerar högsta betyg. I årets mätning fick staden som helhet betyget 6,6 jämfört med 6,0 vid 2014 års mätning. Män med ekonomiskt bistånd betygsätter kontakten med socialtjänsten högre än vad kvinnor gör. Äldre klienter ger högre betyg än yngre klienter. Angående biståndstid ger klienter med kortare aktualitet lägre betyg än de vars biståndstid är något längre. Detta med undantag för klienter vars biståndstid är 36 månader eller mer, vilka ger liknande betyg som klienter med kort biståndstid. Gällande fördelning mellan stadsdelsförvaltningarna syns ingen tydlig skillnad mellan inner- och ytterstad.

Östermalm

Totalt skickades 130 enkäter ut till klienter på Östermalm, varav 42 besvarades. Detta motsvarar en svarsfrekvens om 32 procent. Vidare är könsfördelningen jämn. I samtliga frågor har männen svarat mer positivt än kvinnorna. Då antalet svarande för stadsdelsförvaltningen är relativt lågt, bör dock skillnaderna mellan hur olika grupper svarat tolkas med viss försiktighet.

Östermalms resultat är i flera avseenden högre än genomsnittet för staden. Dessutom syns på flera håll en positiv utveckling sedan undersökningen sist genomfördes år 2014. Frågor som *Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt*, *Jag förstår den information jag får om mitt ärende* och *Det är lätt att nå min handläggare*, utmärker sig med särskilt högt resultat, som dessutom är över stadens medelvärde.

Östermalms generella betyg är i år 6,8, att jämföra med föregående års resultat på 5,9. Det generella betyget för staden är i år 6,6.

Östermalm har även den lägsta andelen klienter som upplevt att de det senaste året blivit diskriminerade i kontakten med handläggare, 8 procent. Motsvarande resultat för staden generellt är 15 procent.



Metod

Datainsamling genomfördes i form av en pappersenkät som skickades till personer aktuella för ekonomiskt bistånd (se beskrivning av målgrupp nedan). Utskicket innehöll även ett försättsbrev med information om möjligheten att svara via en webbenkät. Enkäten, som tagits fram i samverkan med stadsdelsförvaltningarna, omfattar 17 frågor på två sidor.¹ Första utskicket gjordes den 1 augusti och påminnelser skickades den 24 augusti, 12 september samt den 3 oktober. Datainsamlingen utfördes av Enkätfabriken AB på uppdrag av socialförvaltningen.

Bortfall är ett generellt problem vid enkätundersökningar och resultatet viktas därför utifrån variabler som kan tänkas påverka inställning och attityd angående ekonomiskt bistånd.² Viktning innebär att 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. I årets mätning har viktning skett utifrån könstillhörighet och stadsdelsförvaltning.

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

1 Enkät samt missivbrev återfinns i den tekniska rapporten.

2 Bortfallsanalys och närmare beskrivning av viktning finns i den tekniska rapporten.

Målgrupp och bortfall

Målgruppen för undersökningen är samtliga personer aktuella för ekonomiskt bistånd den 9 juni 2016 i Stockholm stad. Totalt omfattade detta 8102 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.

Tabellen nedan redogör för antalet utskickade och inkomna enkäter i Östermalm totalt samt uppdelat på könstillhörighet. Totalt har 32 procent av aktuella klienter svarat på enkäten i Östermalm.

	Skickade enkäter	Inkomna svar	Svarsprocent
Totalt	130	42	32%
Kvinnor	58	22	38%
Män	72	20	28%

Tabellförklaring: svarsfrekvens uppdelat på könstillhörighet

Resultat

Resultatens uppställning

Resultaten presenteras utifrån enkätens fem teman:

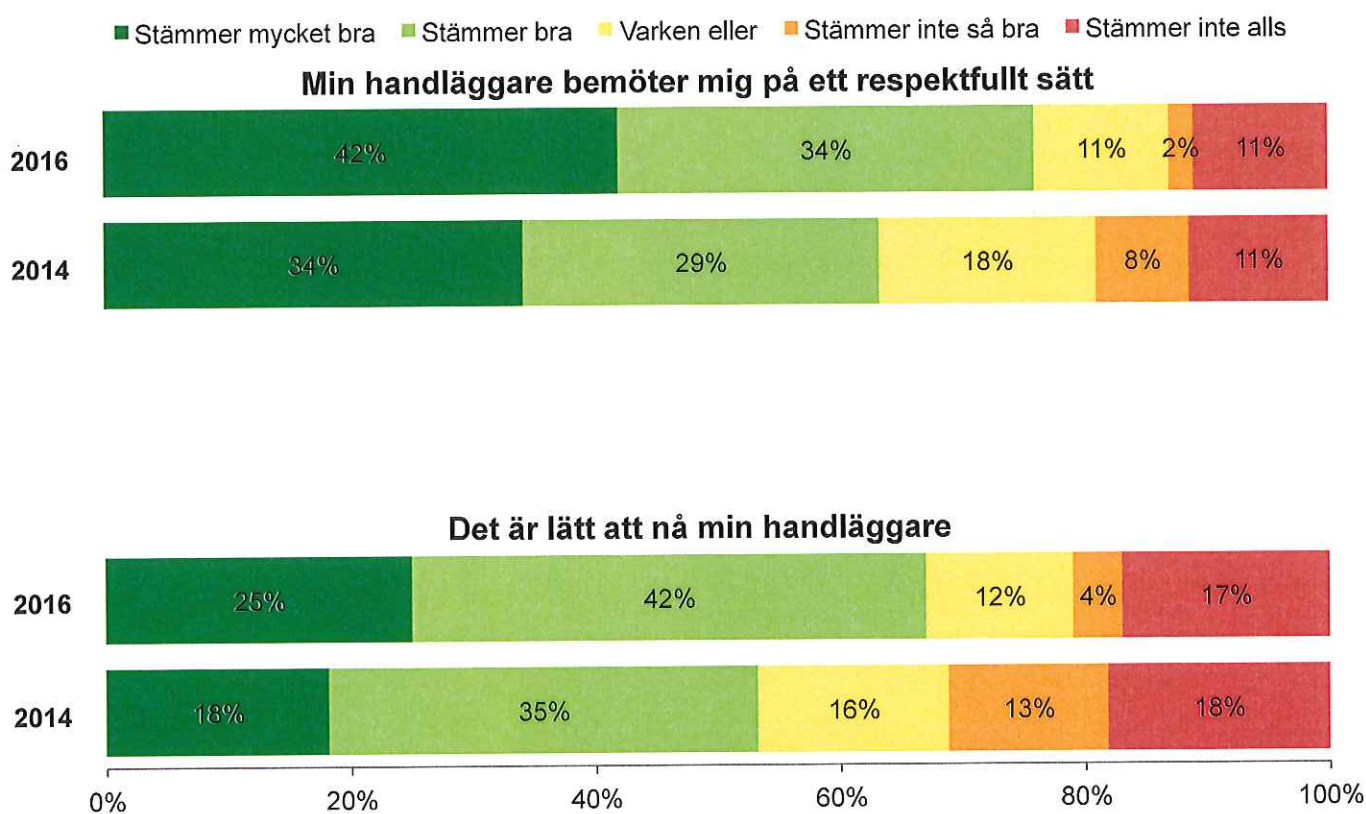
- bemötande och tillgänglighet
- tydlighet och kompetens
- delaktighet
- rättssäkerhet
- diskriminering

Inom varje tema presenteras resultaten utifrån diagrammens uppställning:

övergripande resultat (andel som instämmer i olika grad i påståendena), resultat uppdelat på kön, ålder, biståndstid samt resultat uppdelat på de 14 stadsdelsförvaltningarna.

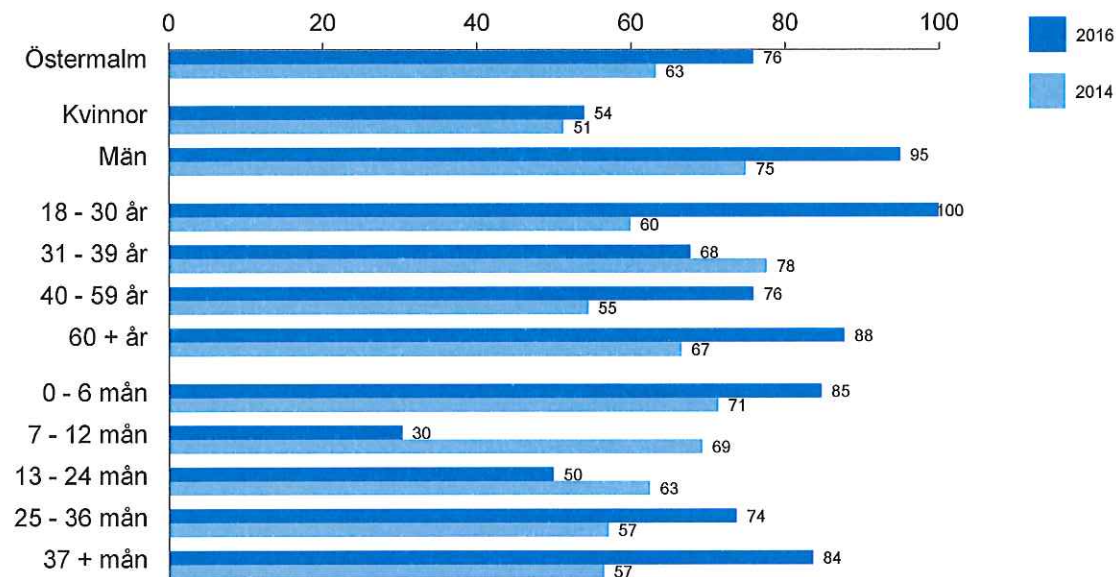
Bemötande och tillgänglighet

Bemötande och tillgänglighet: Svarsfördelning i procent

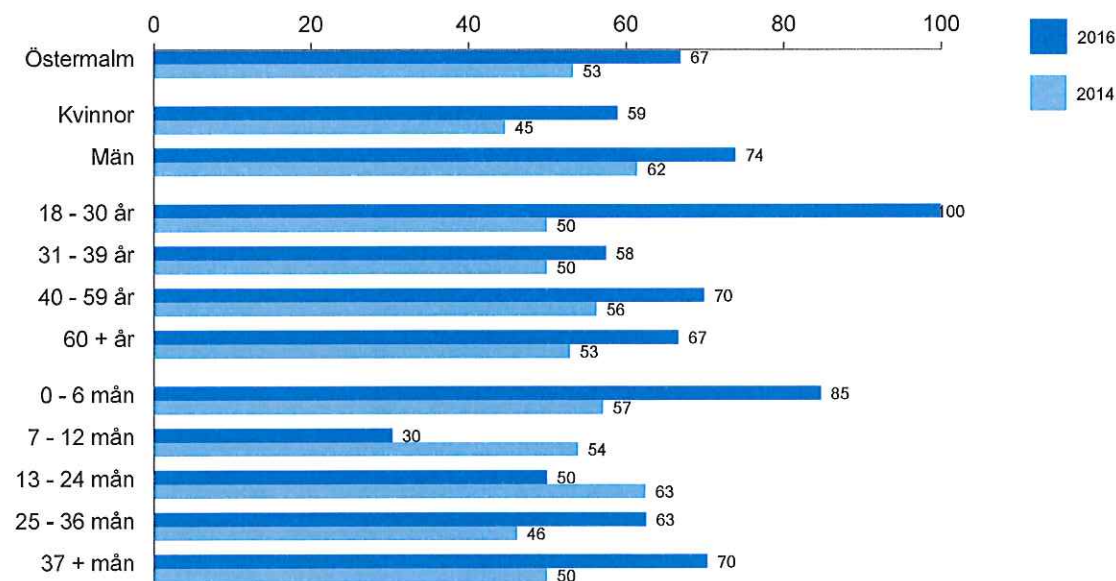




**Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**

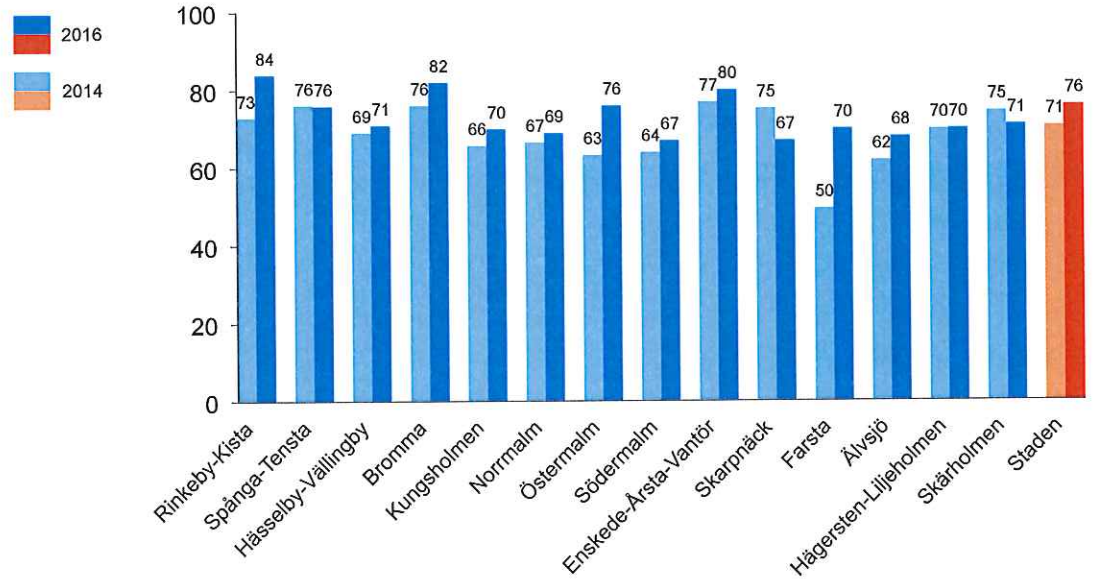


**Det är lätt att nå min handläggare:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**

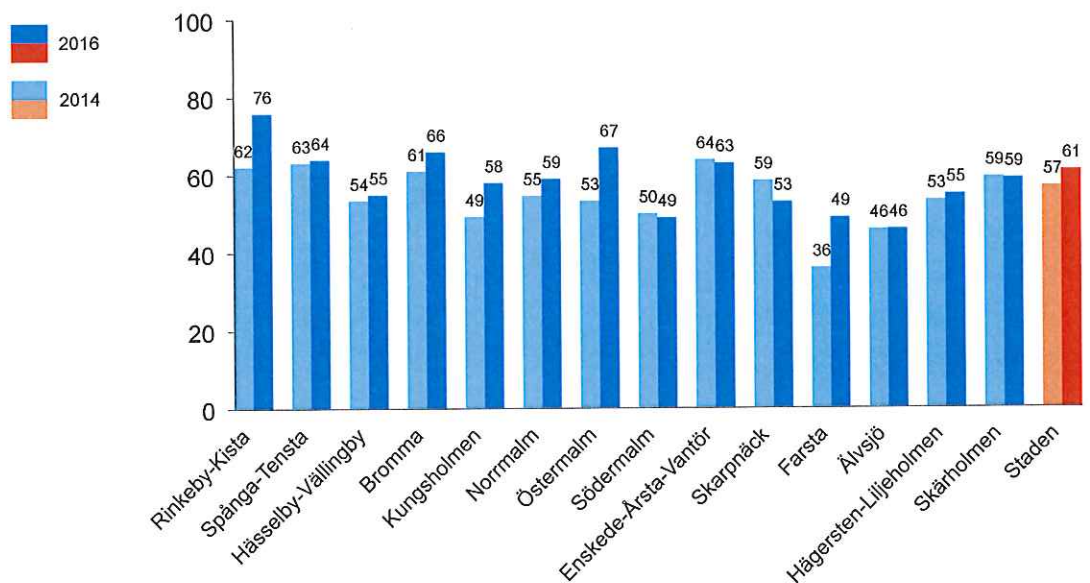




**Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**



**Det är lätt att nå min handläggare:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**



Tydlighet och kompetens



Tydlighet och kompetens: Svarsfördelning i procent

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

Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut)



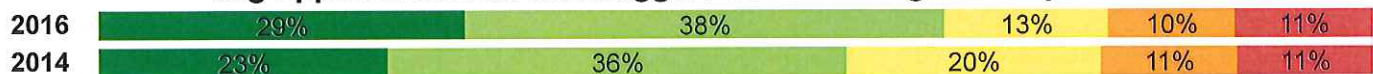
Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter



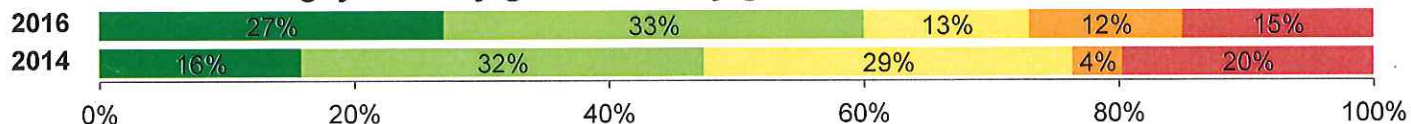
Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd



Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete

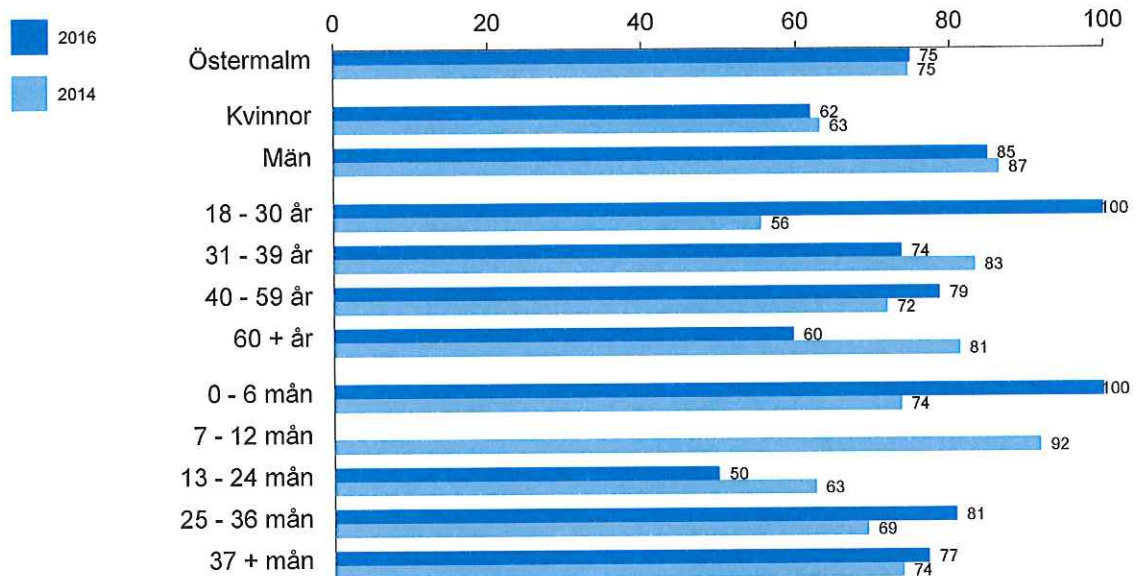


Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare

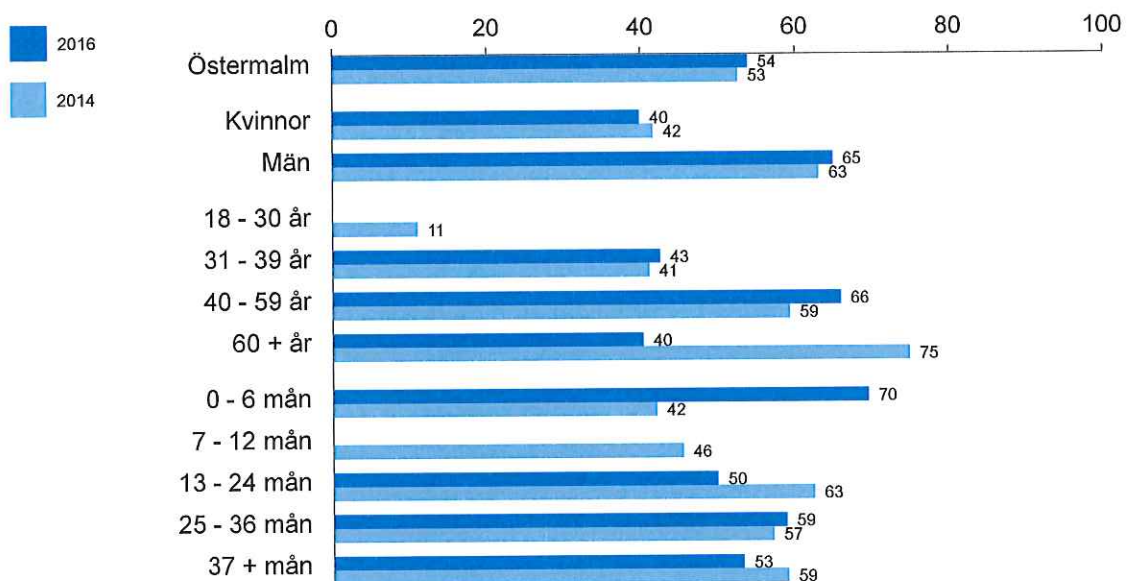




**Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut):
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**

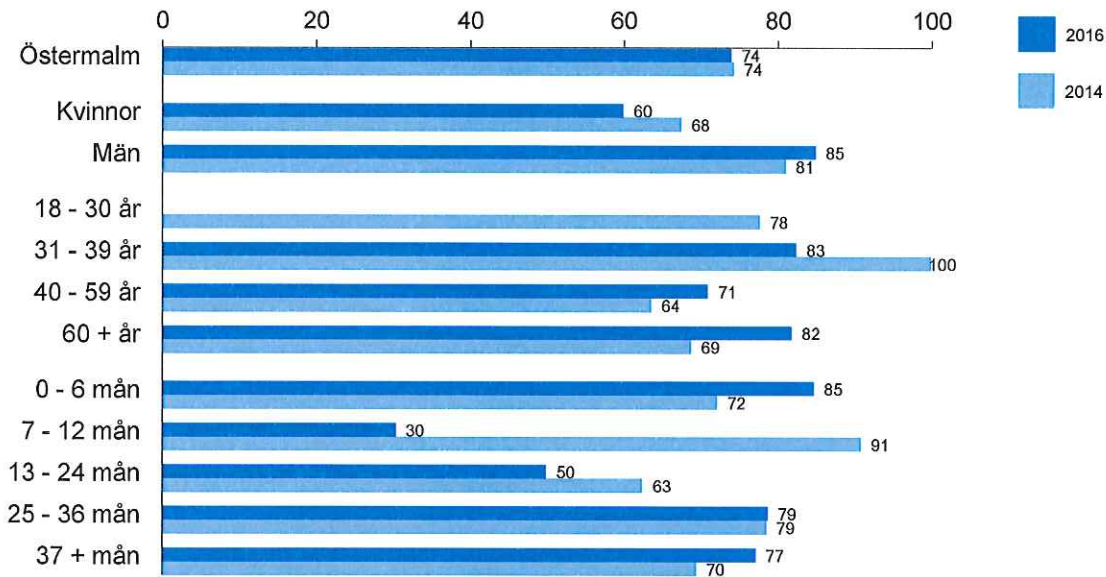


**Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**

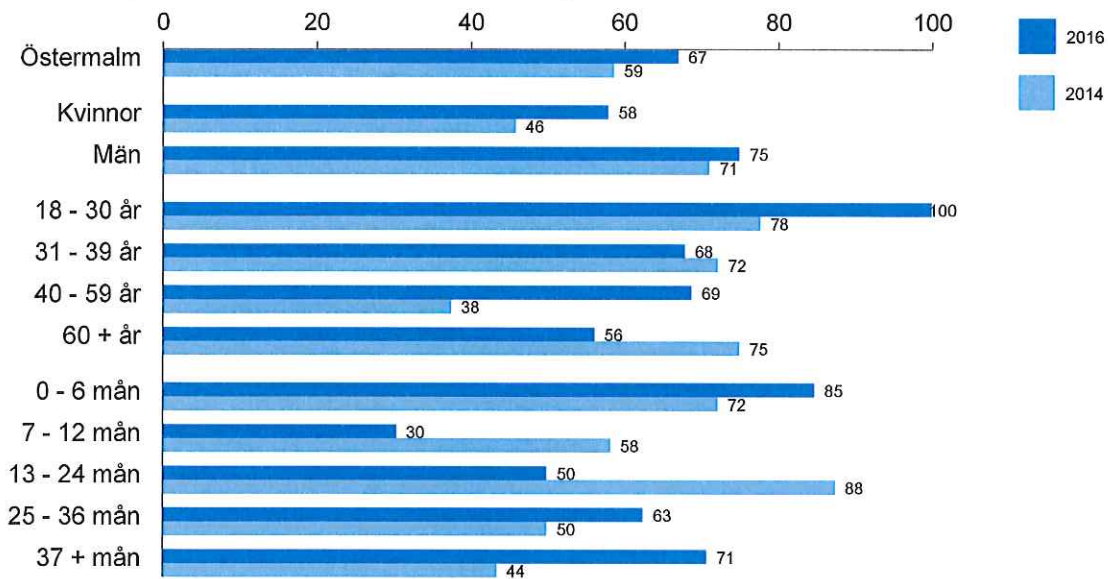




**Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**

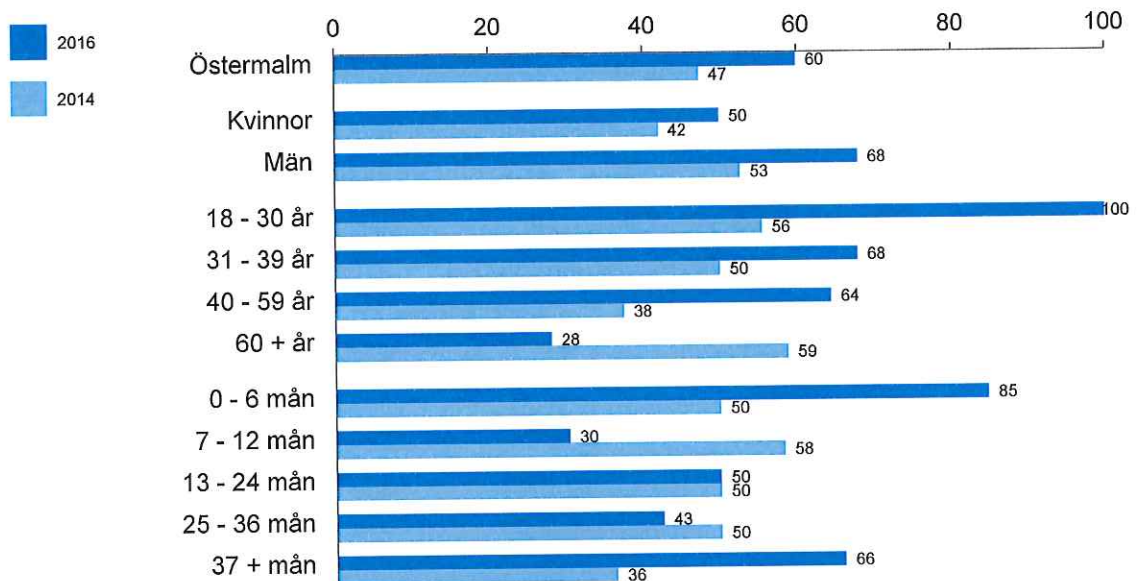


**Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt
arbete:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**

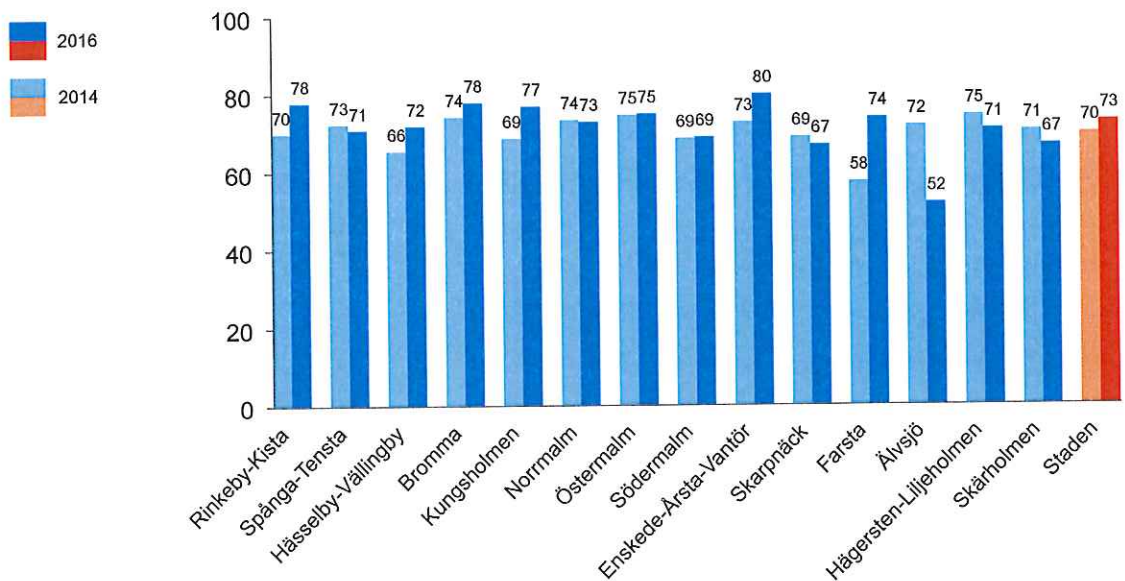




**Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**

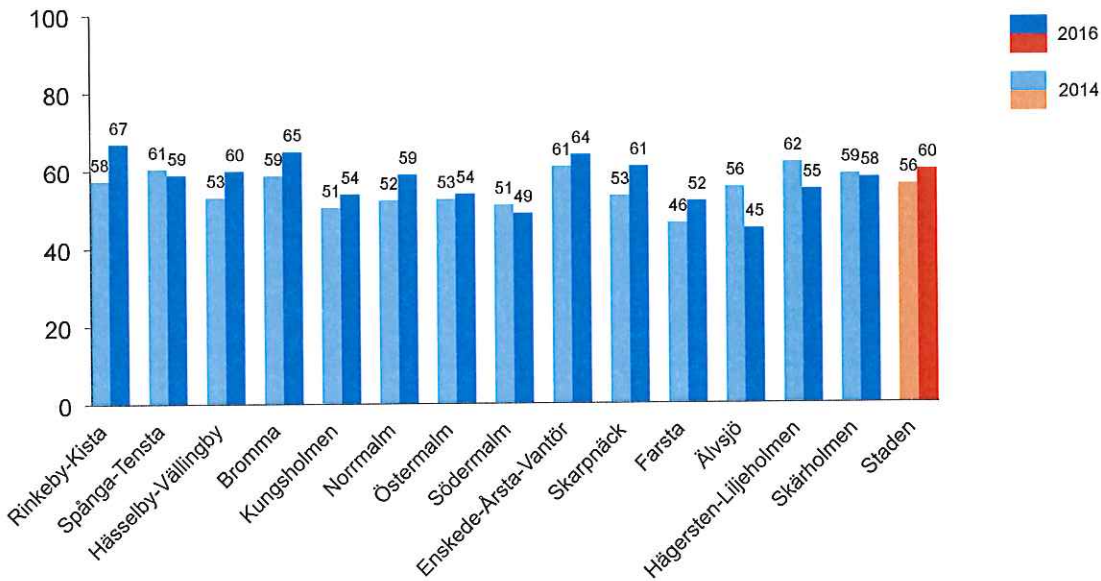


**Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut):
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**

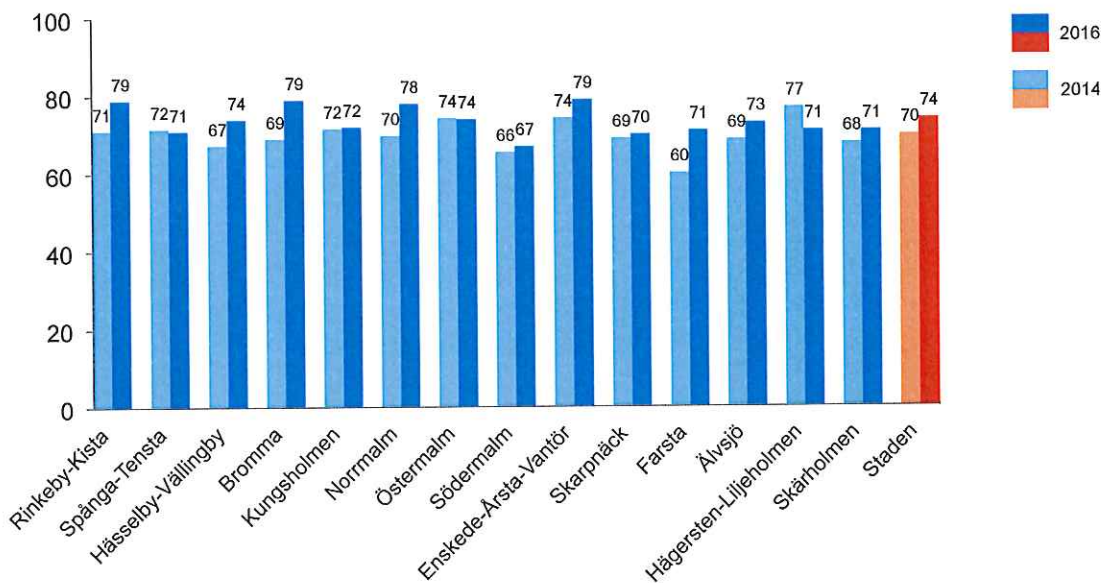




**Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**

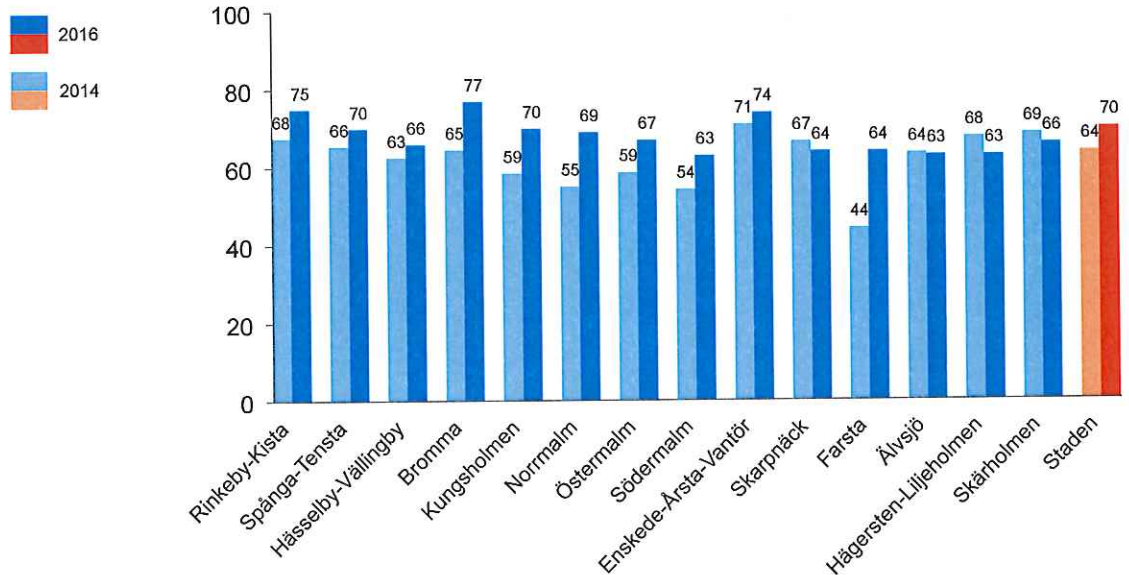


**Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt
arbete:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**

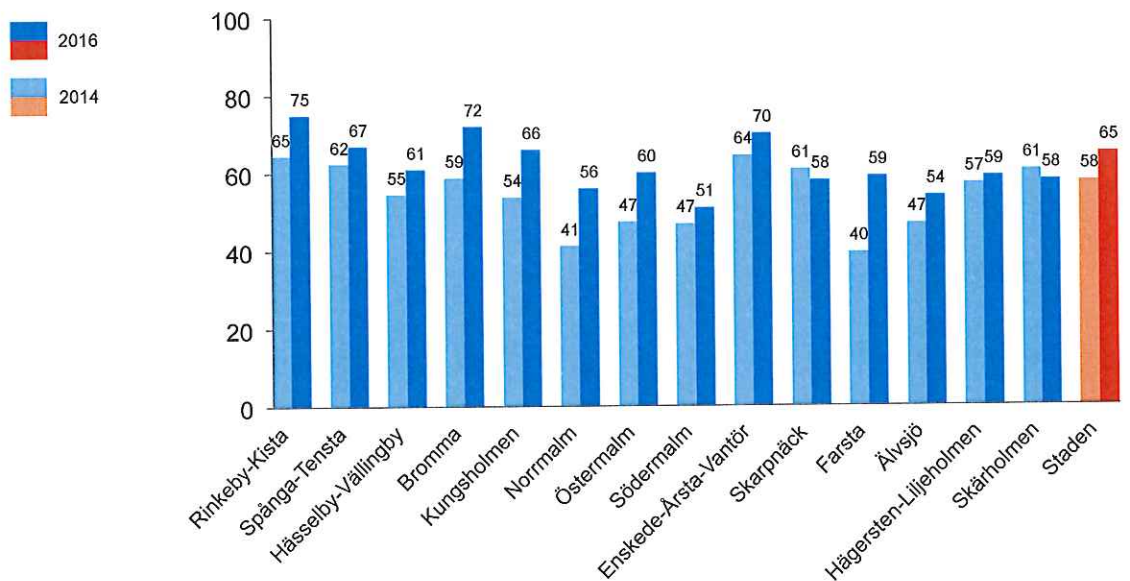




**Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**



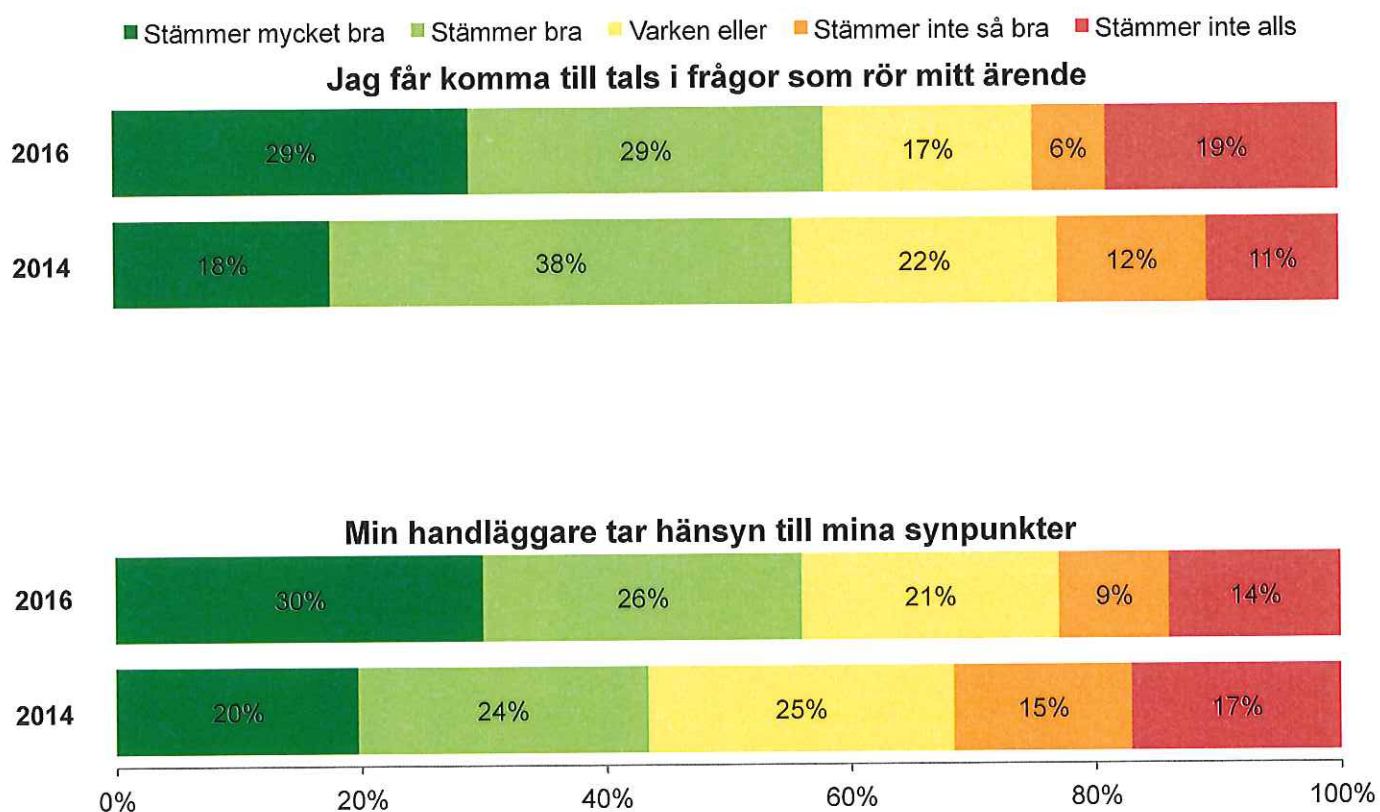
**Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**



Delaktighet

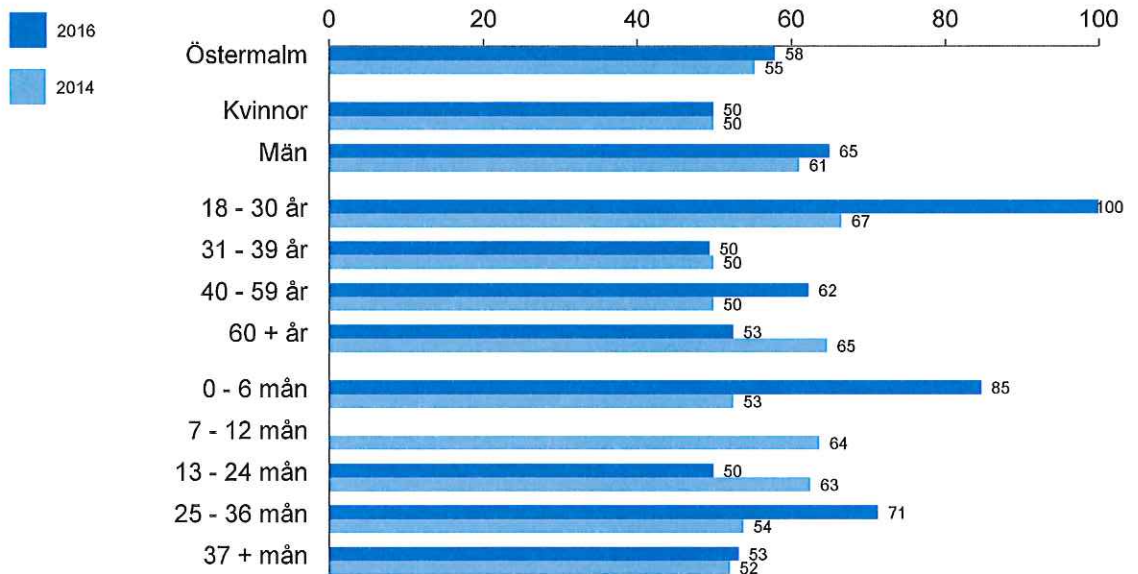


Delaktighet: Svarsfördelning i procent

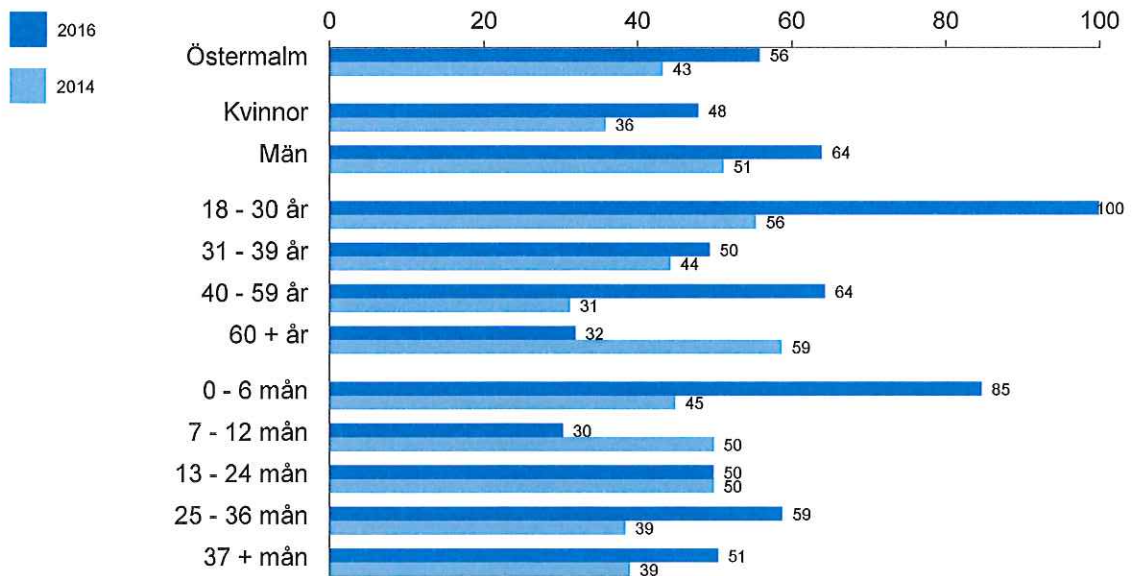




**Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**

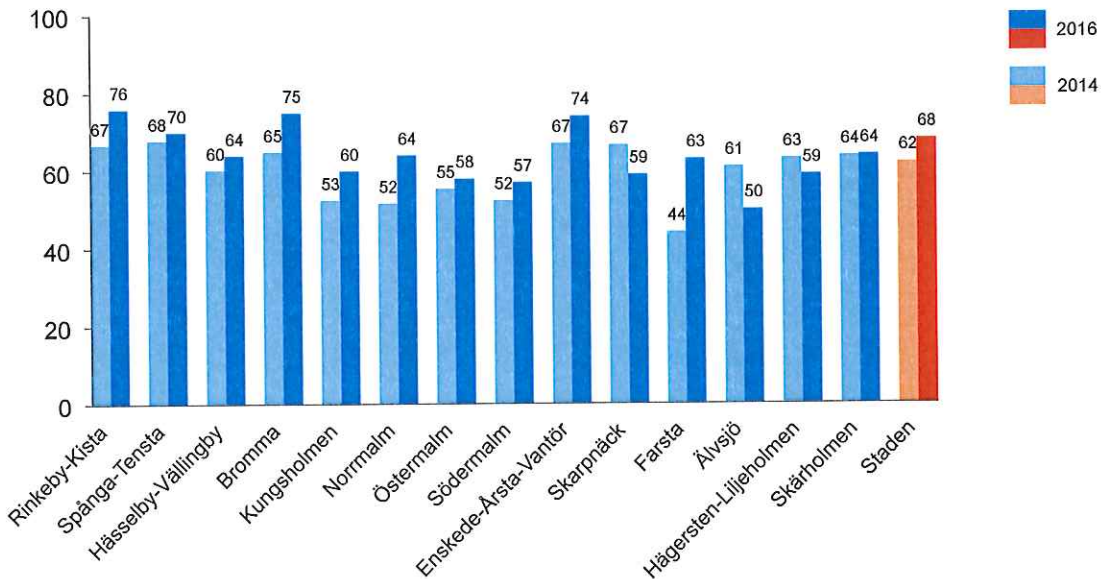


**Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**

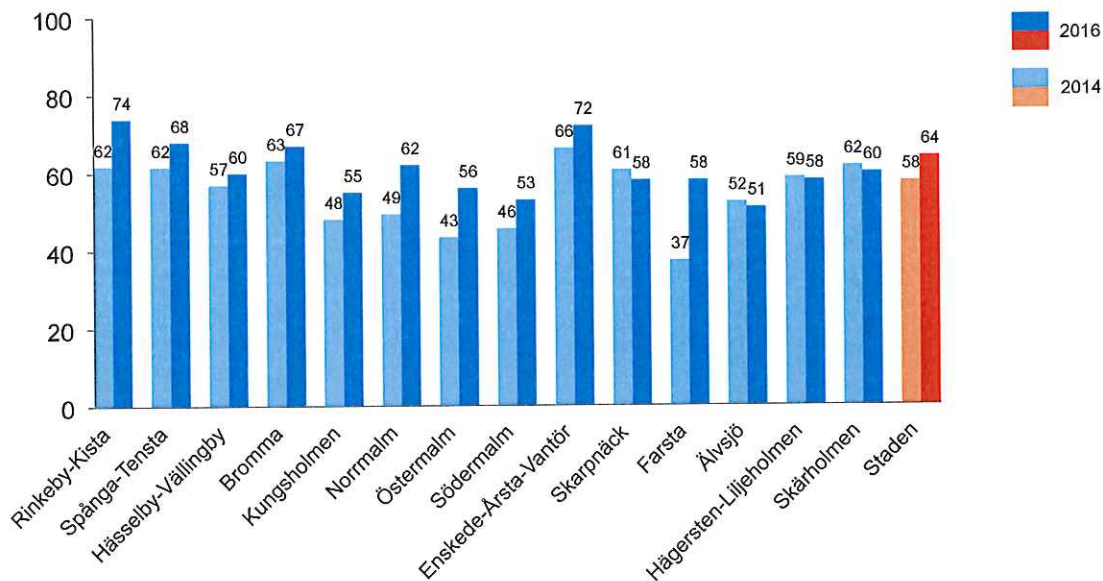




**Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**



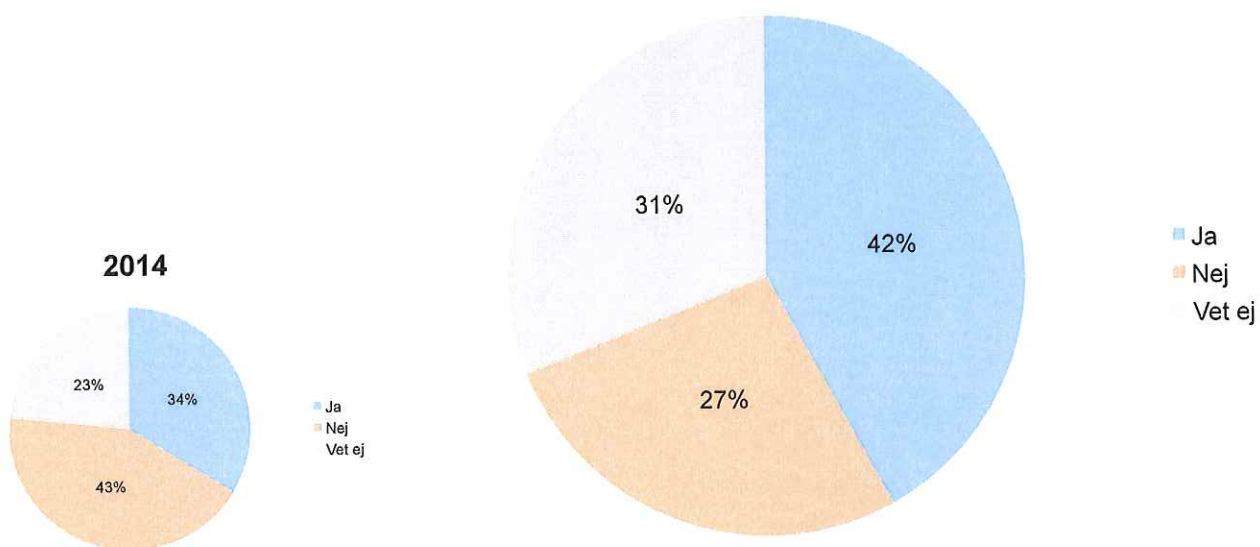
**Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter:
Andel i procent som svarat stämmer mycket bra eller stämmer bra**



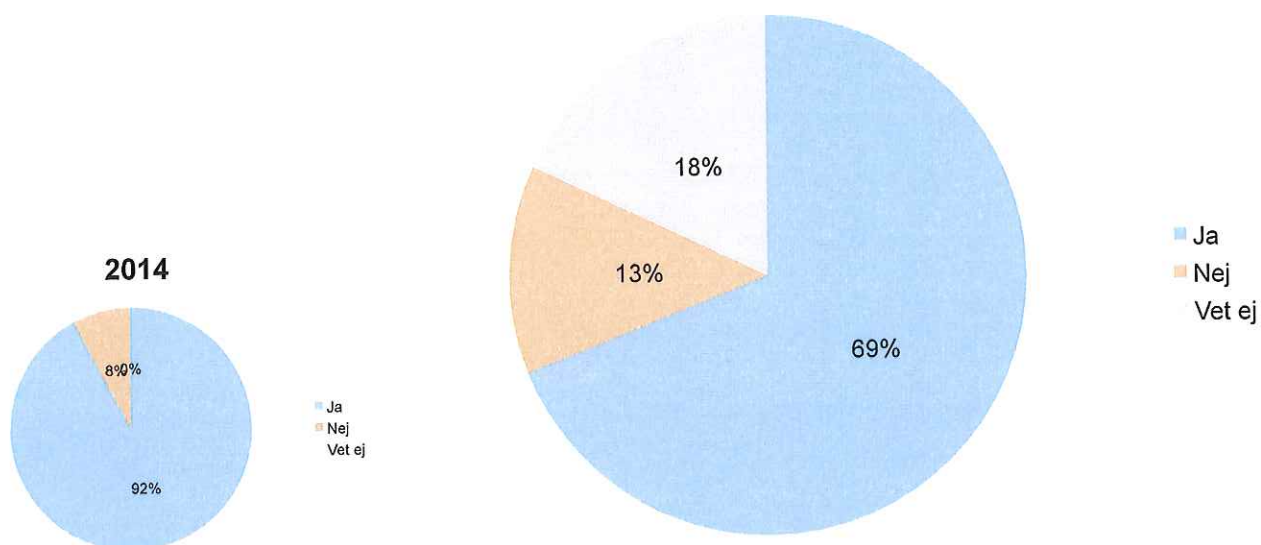
Rättssäkerhet

Fördelning över Östermalm totalt

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

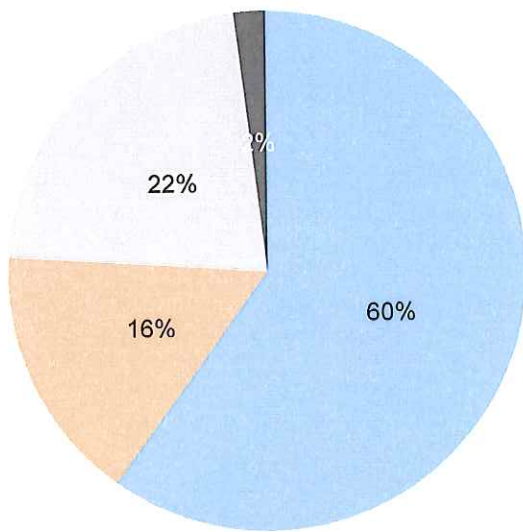


Fick du också beslutet inom den tiden?
Enbart de som svarade "ja" på frågan innan fick möjlighet att besvara denna fråga

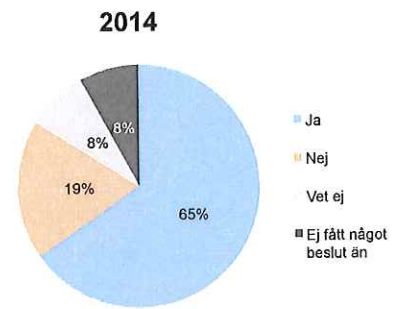




Var det senaste beslutet du fick, formulerat så att det var lätt att förstå?

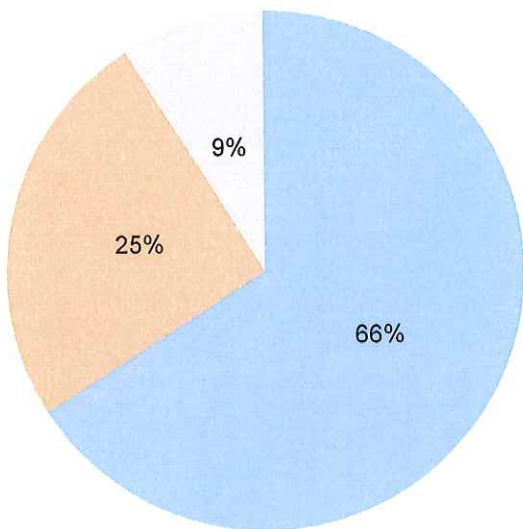


- Ja
- Nej
- Vet ej
- Ej fått något beslut än

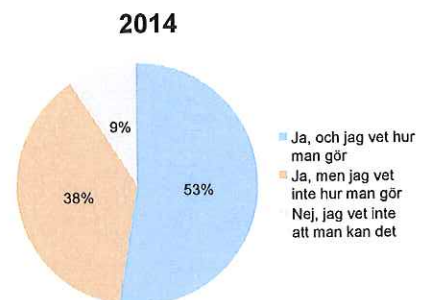


- Ja
- Nej
- Vet ej
- Ej fått något beslut än

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

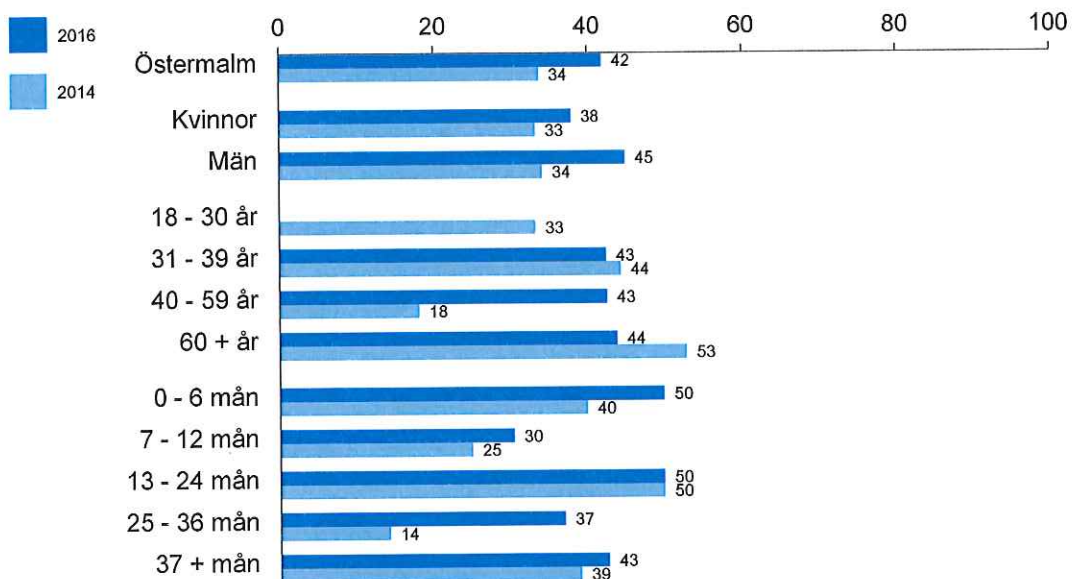


- Ja, och jag vet hur man gör
- Ja, men jag vet inte hur man gör
- Nej, jag vet inte att man kan det

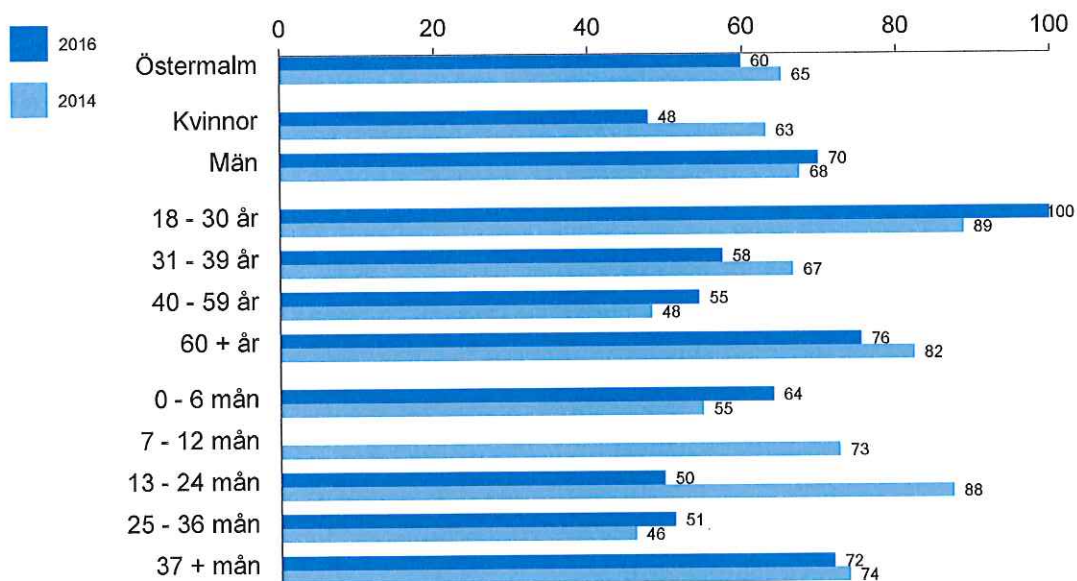


- Ja, och jag vet hur man gör
- Ja, men jag vet inte hur man gör
- Nej, jag vet inte att man kan det

**Fick du veta hur lång tid det skulle ta innan du fick ett beslut?
Andel i procent som svarat "ja"**



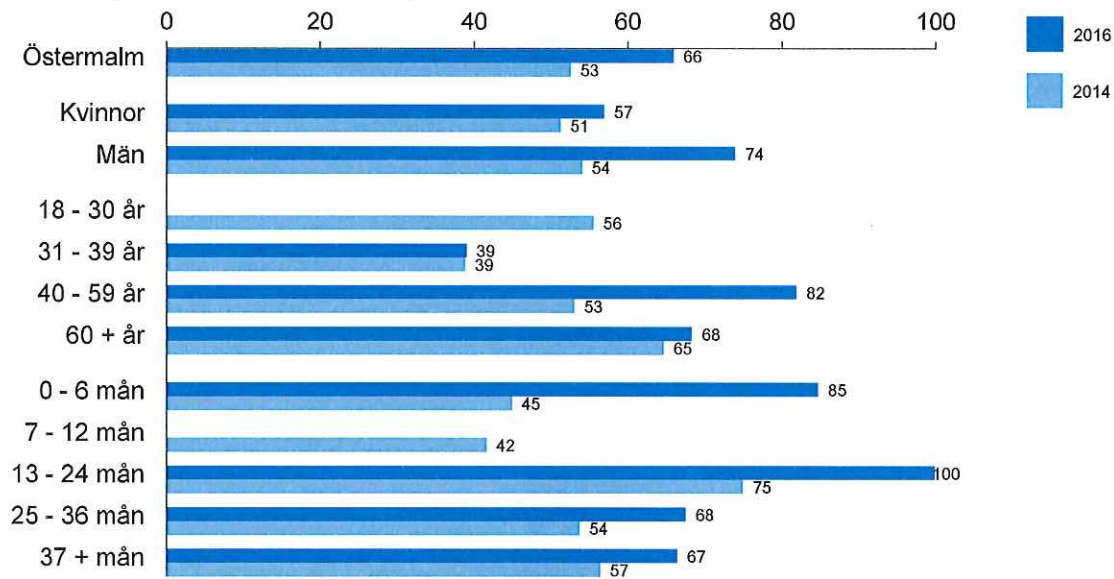
**Var det senaste beslutet du fick, formulerat så att det var lätt att förstå?
Andel i procent som svarat "ja"**





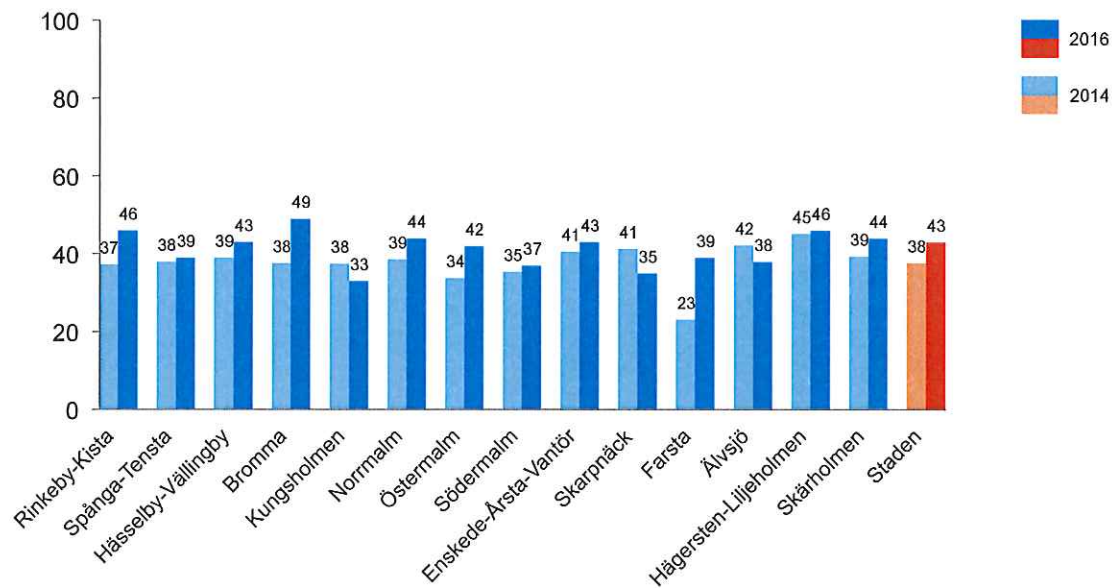
Känner du till att du kan överklaga de flesta beslut som du är missnöjd med?

Andel i procent som svarat "ja"



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

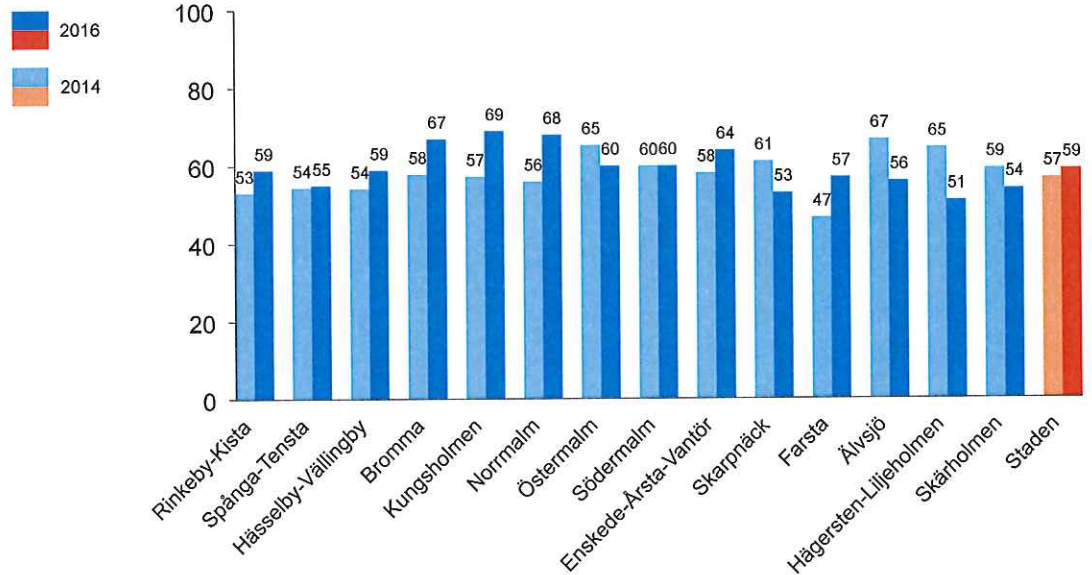
Andel i procent som svarat "ja"





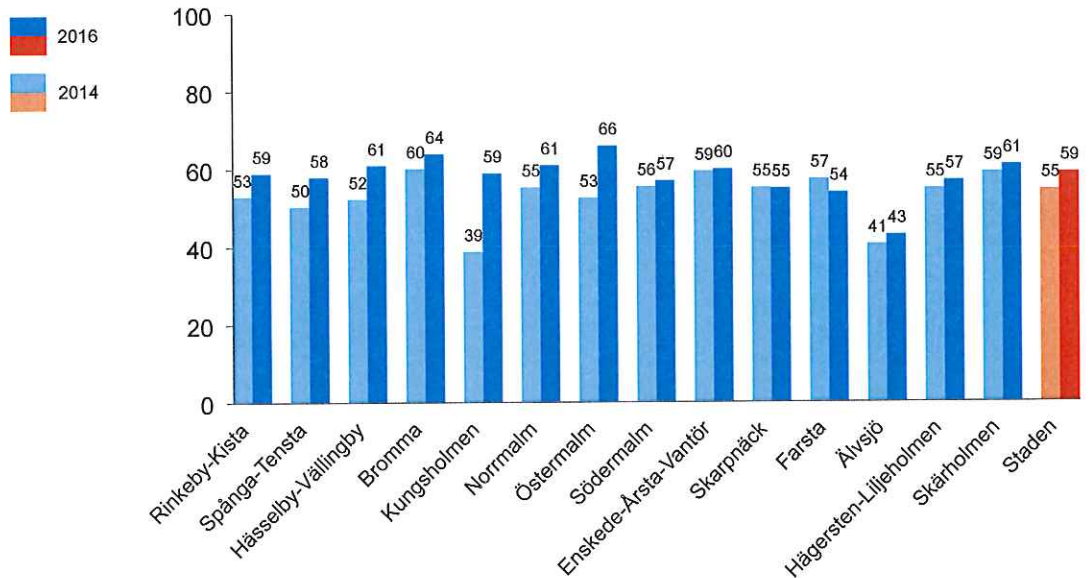
Var det senaste beslutet du fick, formulerat så att det var lätt att förstå?

Andel i procent som svarat "ja"



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

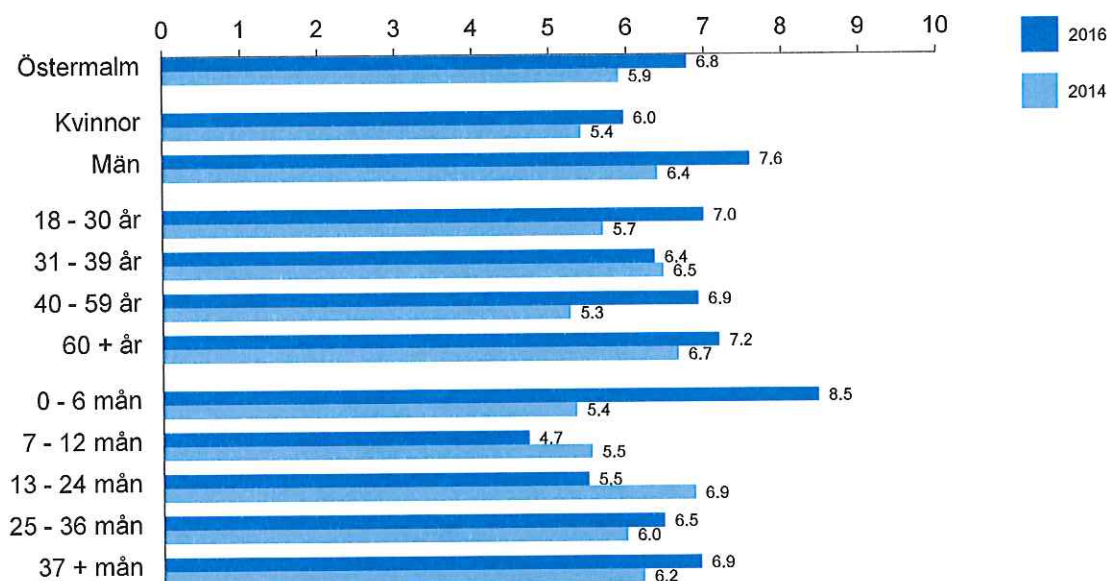
Andel i procent som svarat "ja"



Generellt betyg



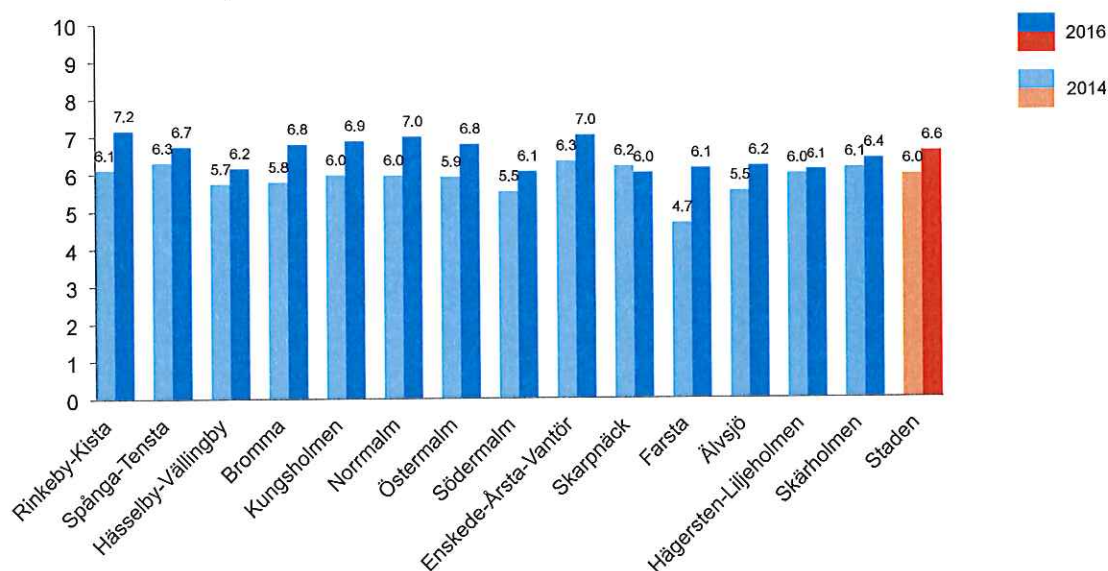
Om du skulle sätta betyg på oss vad skulle det bli?
Medelvärde på skala 1-10



Östermalms
generella betyg är

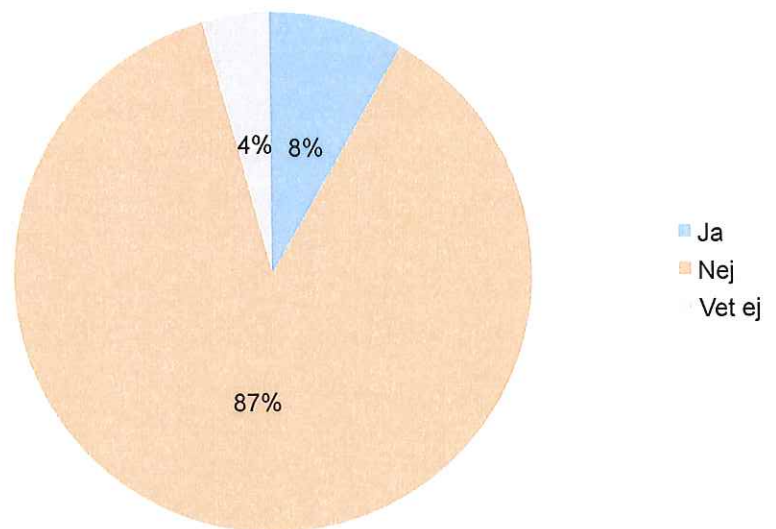
6.8

Om du skulle sätta betyg på oss vad skulle det bli?
Medelvärde på skala 1-10

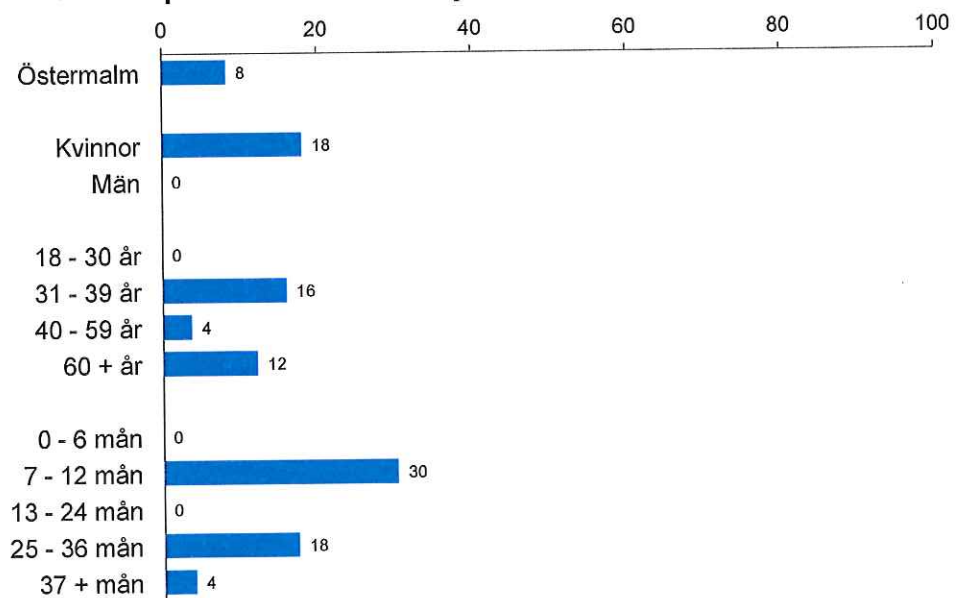


Diskriminering

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

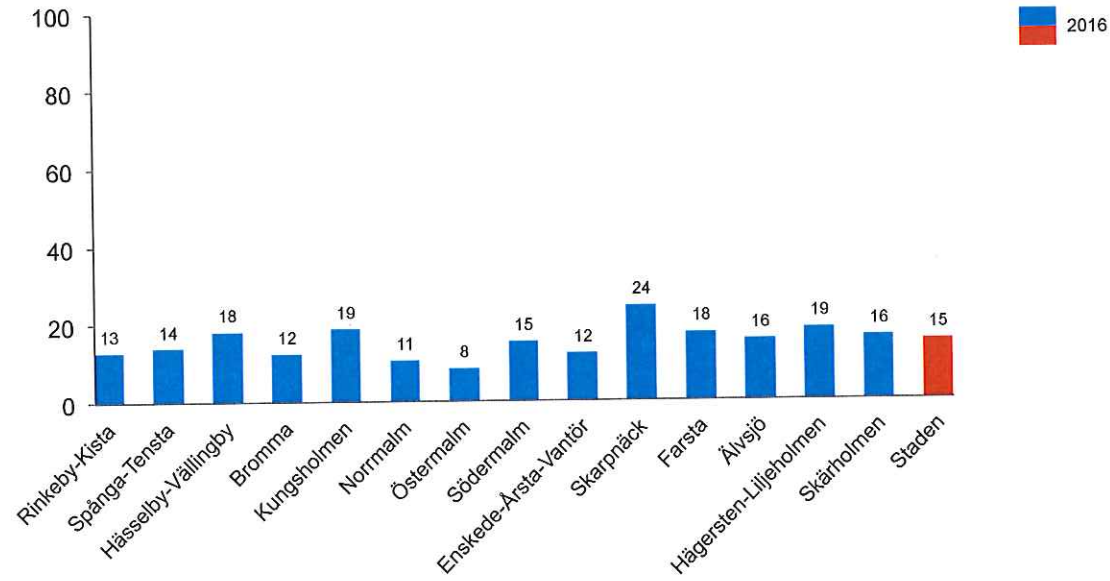


Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i kontakten med din handläggare?
Andel i procent som svarat "ja"





**Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i kontakten med din handläggare?
Andel i procent som svarat "ja"**



Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?

	Socialförvaltningen	Rinkeby-Kista	Spånga-Tensta	Hässelby-Vällingby	Bromma	Kungsholmen	Norrmalm	Östermalm
För att jag är kvinna/man (könstillhörighet)	34%	19%	17%	10%	6%	0%	23%	25%
För att jag känner mig som kvinna/man/ annat fast jag är född som man/kvinna	4%	8%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
För att jag kommer från ett annat land	21%	55%	40%	51%	25%	13%	23%	25%
För att jag tror på en gud eller liknande	22%	21%	24%	6%	6%	0%	0%	25%
För att jag har en funktionsnedsättning	9%	19%	23%	27%	15%	74%	30%	75%
För att jag är/blir kär i eller vill ha sex med någon av samma könstillhörighet som jag själv	0%	8%	0%	2%	0%	0%	0%	0%
För att jag är ung eller för att jag är gammal (ålder)	14%	16%	7%	21%	7%	0%	47%	25%

Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?

	Södermalm	Enskede-Årsta-Vantör	Skarpnäck	Farsta	Älvsjö	Hägersten-Liljeholmen	Skärholmen	Staden
För att jag är kvinna/man (könstillhörighet)	19%	16%	17%	15%	11%	15%	19%	16%
För att jag känner mig som kvinna/man/ annat fast jag är född som man/kvinna	0%	6%	2%	3%	0%	3%	3%	3%
För att jag kommer från ett annat land	34%	54%	37%	40%	66%	33%	53%	44%
För att jag tror på en gud eller liknande	3%	13%	8%	6%	0%	7%	19%	12%
För att jag har en funktionsnedsättning	31%	26%	44%	28%	55%	29%	16%	27%
För att jag är/blir kär i eller vill ha sex med någon av samma könstillhörighet som jag själv	8%	4%	3%	6%	0%	4%	0%	3%
För att jag är ung eller för att jag är gammal (ålder)	24%	22%	24%	16%	0%	11%	7%	16%



Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?

Tabellförklaring: uppdelat könstillhörighet

	Kvinna	Man
För att jag är kvinna/man (könstillhörighet)	25%	0%
För att jag känner mig som kvinna/man/annat fast jag är född som man/kvinna	0%	0%
För att jag kommer från ett annat land	25%	0%
För att jag tror på en gud eller liknande	25%	0%
För att jag har en funktionsnedsättning	75%	0%
För att jag är/blir kär i eller vill ha sex med någon av samma könstillhörighet som jag själv	0%	0%
För att jag är ung eller för att jag är gammal (ålder)	25%	0%

Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?

Tabellförklaring: uppdelat på ålder

	18 - 30	31 - 39	40 - 59	60 +
För att jag är kvinna/man (könstillhörighet)	0%	0%	0%	100%
För att jag känner mig som kvinna/man/annat fast jag är född som man/kvinna	0%	0%	0%	0%
För att jag kommer från ett annat land	0%	0%	100%	0%
För att jag tror på en gud eller liknande	0%	50%	0%	0%
För att jag har en funktionsnedsättning	0%	100%	0%	100%
För att jag är/blir kär i eller vill ha sex med någon av samma könstillhörighet som jag själv	0%	0%	0%	0%
För att jag är ung eller för att jag är gammal (ålder)	0%	0%	0%	100%

Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?

Tabellförklaring: uppdelat biståndstid, månader

	0 - 6	7 - 12	13 - 24	25 - 36	37 +
För att jag är kvinna/man (könstillhörighet)	0%	0%	0%	50%	0%
För att jag känner mig som kvinna/man/annat fast jag är född som man/kvinna	0%	0%	0%	0%	0%
För att jag kommer från ett annat land	0%	100%	0%	0%	0%
För att jag tror på en gud eller liknande	0%	0%	0%	0%	100%
För att jag har en funktionsnedsättning	0%	0%	0%	100%	100%
För att jag är/blir kär i eller vill ha sex med någon av samma könstillhörighet som jag själv	0%	0%	0%	0%	0%
För att jag är ung eller för att jag är gammal (ålder)	0%	0%	0%	50%	0%



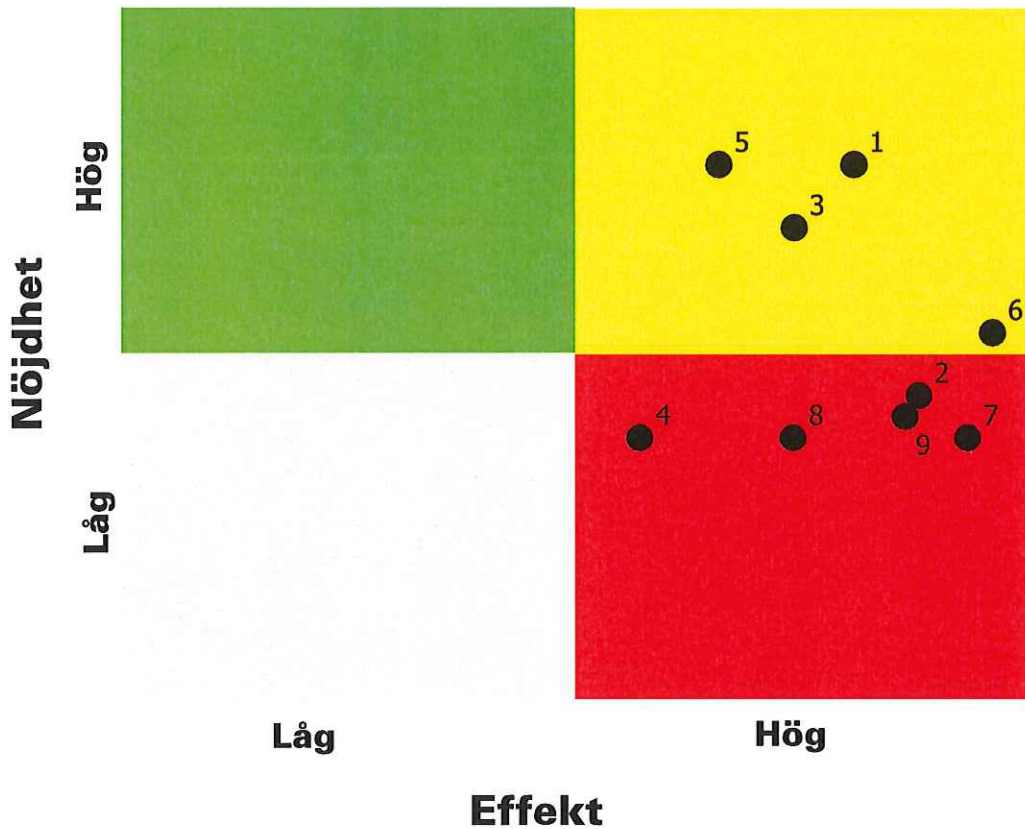
Korrelationsmatris

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 samt 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.

