

16**Handläggare**
Karin Johansson
Telefon: 08-50805097**Till**
Hässelby-Vällingby
2017-04-06

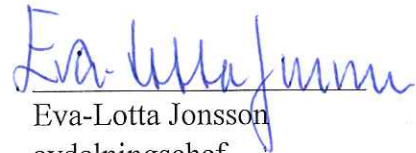
Enkätundersökning ekonomiskt bistånd

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner redovisningen och lägger den till handlingarna.



Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör



Eva-Lotta Jonsson
avdelningschef

Sammanfattning

Stockholms stad har genomfört en enkätundersökning till samtliga personer som var aktuella för ekonomiskt bistånd 2016-06-09. Totalt omfattade undersökningen 8 2102 personer fördelat över samtliga stadsdelar och enheten för hemlösa. Svarsfrekvensen uppgick till 38%. Antalet utskickade enkäter i Hässelby-Vällingby var 846 och svarsfrekvensen uppgick till 43%. Förvaltningens resultat har förbättrats inom samtliga områden. Dock ligger förvaltningens resultat lägre än stadens genomsnittliga resultat på flera områden. Förvaltningen har identifierat olika områden att arbeta vidare med under året och det är framförallt ökad tillgänglighet på telefon och bättre återkoppling till personer som söker kontakt med sin handläggare.

Bakgrund

Socialförvaltningen har genomfört en enkätundersökning till personer i Stockholms stad som var aktuella för ekonomiskt bistånd 2016-06-09. Datainsamlingen genomfördes av Enkätfabriken AB på uppdrag av socialförvaltningen. En liknande brukarundersökning genomfördes 2014.

Ärendet

Undersökningen omfattade totalt 8 102 personer fördelat över samtliga stadsdelar och enheten för hemlösa. Svarsfrekvensen uppgick till 38 % varav 43 % kvinnor och 33 % män.

Antalet utskickade enkäter i Hässelby-Vällingby var 846. Svarsfrekvensen uppgick till 43 % varav 50% kvinnor och 33% män. Enkäten omfattar fem teman;

- Bemötande och tillgänglighet
- Tydlighet och kompetens
- Delaktighet
- Rättssäkerhet
- Diskriminering

Resultatet för staden som helhet har generellt sett förbättrats jämfört med den tidigare mätningen 2014. Tydligast är det i påståendet om att handläggare bemöter klienten på ett respektfullt sätt där 76% instämmer i detta. Motsvarande resultat 2014 var 71%.

Resultatet för Hässelby-Vällingby visar på en förbättring inom samtliga områden jämfört med 2014. Trots detta är resultatet för 2016 inom flera områden lägre än stadens genomsnittliga värden.

I undersökningen finns en fråga som handlar om att den svarande ska ge ett generellt betyg på stadsdelsförvaltningen. Resultatet för Hässelby-Vällingby är 6,2 vilket ska jämföras med staden som helhet där resultatet är 6,6. Motsvarande uppgifter 2014 var 5,8 för Hässelby-Vällingby och 6,0 för staden.

Förvaltningen har identifierat olika områden att arbeta vidare med under året och det är bland annat behovet av ökad tillgänglighet på telefon och bättre återkoppling till personer som söker kontakt med sin handläggare.

Frågor	Hässelby- Vällingby i % - 2016	Hässelby- Vällingby i % - 2014
Bemötande och tillgänglighet		
Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt	71	69
Det är lätt att nå min handläggare	55	54
Tydlighet och kompetens		
Jag förstår den information jag får om mitt ärende	72	66
Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter	60	53
Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd	74	67
Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete	66	63
Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare	61	55
Delaktighet		
Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende	64	60
Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter	60	57
Rättssäkerhet		
Fick du veta hur lång tid det skulle ta innan du fick ett beslut?	43	39
Var det senaste beslutet du fick formulerat så att det var lätt att förstå?	59	54
Känner du till att du kan överklaga de flesta beslut som du är missnöjd med?	61	52
Generellt betyg		
Om du skulle sätta betyg på oss - vilket skulle det bli? På en skala 1-10	6,2	5,7

Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats inom avdelningen för individ- och familjeomsorg.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Enkätundersökningen är en viktig del i stadens och förvaltningens utveckling av ekonomiskt bistånd. Förvaltningen har utifrån resultatet av undersökningen samt analyser av inkomna klagomål och synpunkter identifierat följande prioriterade områden att arbeta med under 2017;

- Ökad tillgänglighet på telefon och bättre återkoppling till personer som söker kontakt med sin handläggare.
- I större utsträckning träffa den enskilde för samtal så att den enskilde känner sig delaktig och får ökad förståelse för rätten till ekonomiskt bistånd.
- Förbättrad information till den enskilde såväl skriftligt som muntligt.

Bilagor

1. Enkätundersökning ekonomiskt bistånd- stadsövergripande resultat 2016.
2. Enkätundersökning ekonomiskt bistånd – Hässelby-Vällingbys resultat 2016.