

**Handläggare**  
Marju Stenudd  
Telefon: 08-508 02 568

**Till**  
Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
2019-04-11

## Anmälan av resultat brukarundersökning ekonomiskt bistånd 2018

Resultat av brukarundersökning riktad till klienter inom ekonomiskt bistånd.

### Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden beslutar att lägga stadens resultat av brukarundersökning 2018 till handlingarna.

Ulla Thorslund  
Stadsdelsdirektör

Ulrika Axelsson  
Avdelningschef

### Sammanfattning

Sedan 2014 har brukarundersökning genomförts vartannat år riktad till klienter inom ekonomiskt bistånd inom Stockholms stads samtliga stadsdelsförvaltningar. Resultatet presenteras både sammanslaget för hela Stockholms stad och per stadsdelsförvaltning.

Resultatet för 2018 visar på ett fortsatt positivt resultat för Rinkeby – Kista stadsdelsförvaltning. Det generella betyget ligger, liksom vid föregående undersökning, högst inom Stockholms stad. Rinkeby – Kista fick ett genomsnittligt betyg på 7,1 där högst betyg är 10. Generellt är det små skillnader från föregående mätning. Unga vuxna och klienter som är kortvarigt aktuella tenderar att vara mindre nöjda.

Som styrkor framgår att klienter upplever att handläggarna har tillräckliga kunskaper för sitt arbete och att de får ett respektfullt bemötande. Förbättringsområden är att klienter önskar mer stöd av sin handläggare och att hanteringen av synpunkter och klagomål är okänd. Det är också, i jämförelse med föregående

brukarundersökning, en ökad andel klienter som upplever sig diskriminerade av sin handläggare och då främst på grund av sin härkomst. Andelen klienter som upplever sig diskriminerade har ökat från 13 % till 21 % .

Resultatet från brukarundersökningen har beaktats i verksamhetsplanen och i de arbetssätt och aktiviteter som planerats för året. Handläggarna kommer att på ett aktivt sätt övas i att ha ett motiverande förhållningssätt till klienten genom arbete med motiverande samtal. Ett fokus kommer att läggas på uppföljning av synpunkter och klagomål och ett fördjupat arbete om diskriminering kommer att ske i grupper utifrån den webbutbildning som finns tillgänglig inom förvaltningen.

---

### **Bilagor**

1. Brukarundersökning EB 2018 Stockholms stad
2. Brukarundersökning EB 2018 Rinkeby Kista sdf