

Enkätundersökning ekonomiskt bistånd



Resultat 2018 – med jämförelse bakåt i tid



Undersökningens genomförande

- Syfte:

Förbättra service, bidra till verksamhetsutveckling och möjliggöra jämförelser som kan leda till högre grad av likställighet inom ekonomiskt bistånd i Stockholms stad.

- Periodicitet:

Har genomförts vartannat år sedan 2014.

- Datainsamling:

- Genomförd av Institutet för kvalitetsindikatorer på uppdrag av Stockholms stad.
- Pappersenkät som skickades hem till respondenterna, med möjlighet att besvara webbenkät. 89 procent besvarade pappersenkät och 11 procent besvarade webbenkät.
- Informationsbrev om undersökningens syfte, anonymitet etc.
- 3 påminnelser
- Datainsamling pågick i ca sju veckor.

- Enkäten:

Kort enkät med 17 frågor (2 sidor) framtagen av socialförvaltningen i samverkan med stadsdelsförvaltningarna. 2016 lades frågor om diskriminering till i enkäten.

Population och respondenter

- Målgruppen för undersökningen var samtliga personer aktuella för ekonomiskt bistånd den 30 juni 2018 i Stockholms stad.

	Antal i population	Justerad population*	Antal respondenter	Svarsandel
2018	9541	8514	3455	41
2016	8102	7799	3105	40
2014	11918	11280	3869	34

- Bortfall är ett generellt problem vid enkätundersökningar. Resultatet har viktas utifrån kön och sdf.

* *Postretur, adress okänd, avlidna, m. fl. är inte inkluderade i den justerade populationen.*

Population och respondenter

	Andel (%) i population 2018	Andel (%) bland respondenter 2018	Andel (%) bland respondenter 2016
Man	45	39	39
Kvinna	55	61	61
18-30 år	22	<u>16</u>	11
31-39 år	19	16	16
40-59 år	46	<u>50</u>	57
60+ år	14	18	17
0-6 mån	29	<u>24</u>	17
7-12 mån	14	13	12
13-24 mån	15	16	16
25-36 mån	9	9	11
37+ mån	34	37	43
Avslag Ja	31	31	-
Avslag Nej	69	69	-

- Kvinnor har svarat i större utsträckning än män.
- Äldre har svarat i större utsträckning än yngre.
- 18-30-åringar ingår i större utsträckning bland de svarande jämfört med 2016 och 40-59-åringar ingår i mindre utsträckning.
- Personer med kortast bidragstid ingår i större utsträckning jämfört med 2016.

Population och respondenter

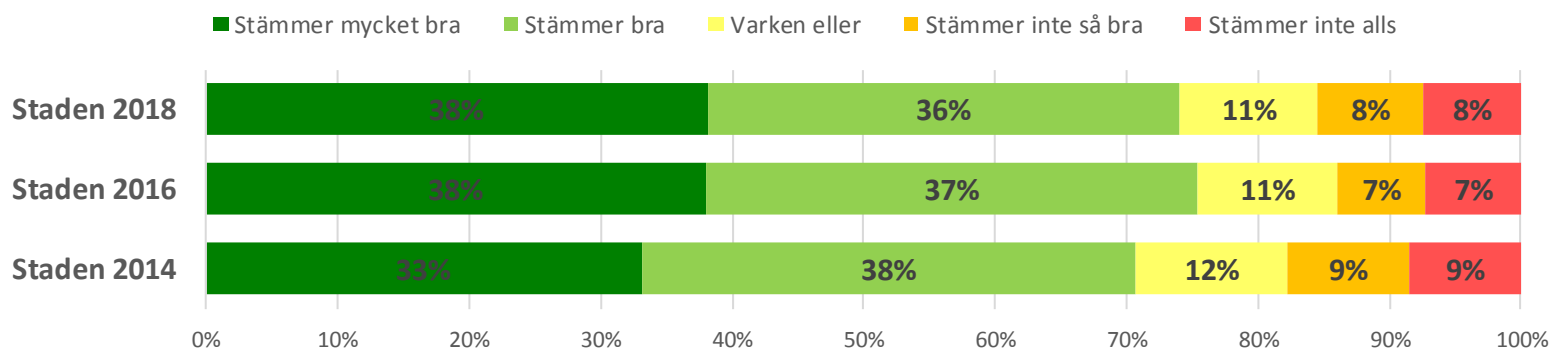
	Andel (%) i population 2018	Andel (%) bland respondenter 2018	Andel (%) bland respondenter 2016
Rinkeby-Kista	14	14	15
Spånga-Tensta	8	7	10
Hässelby-Vällingby	11	12	12
Bromma	5	4	4
Kungsholmen	2	2	1
Norrmalm	2	2	1
Östermalm	2	1	1
Södermalm	6	5	6
Enskede-Årsta-Vantör	13	13	16
Skarpnäck	5	5	6
Farsta	7	8	8
Älvsjö	2	3	2
Hägersten-Liljeholmen	6	6	5
Skärholmen	8	9	9

Resultat

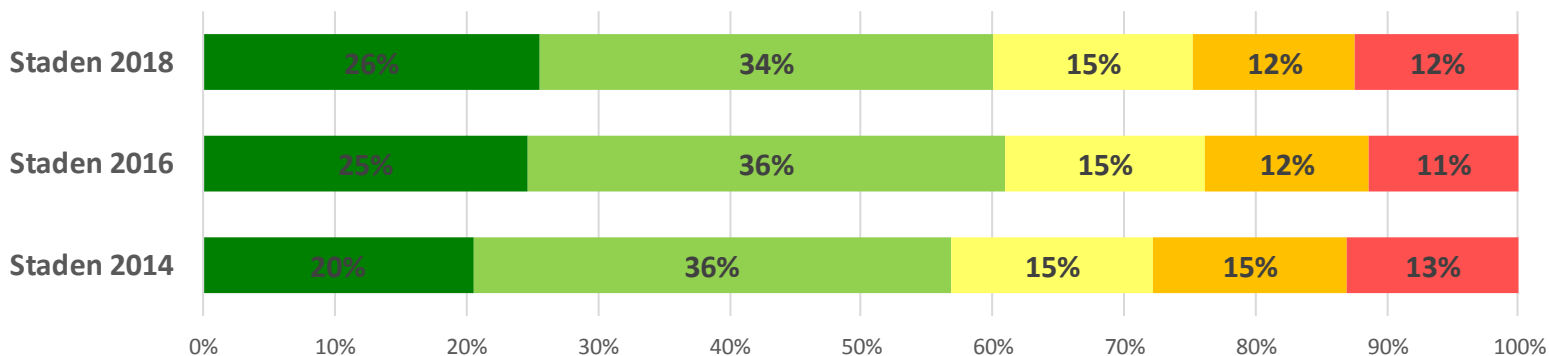
- Tre kvalitetsområden
 - Bemötande och tillgänglighet
 - Tydlighet och kompetens
 - Delaktighet
- Rättssäkerhet
- Diskriminering
- Generellt betyg

Bemötande och tillgänglighet

Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt



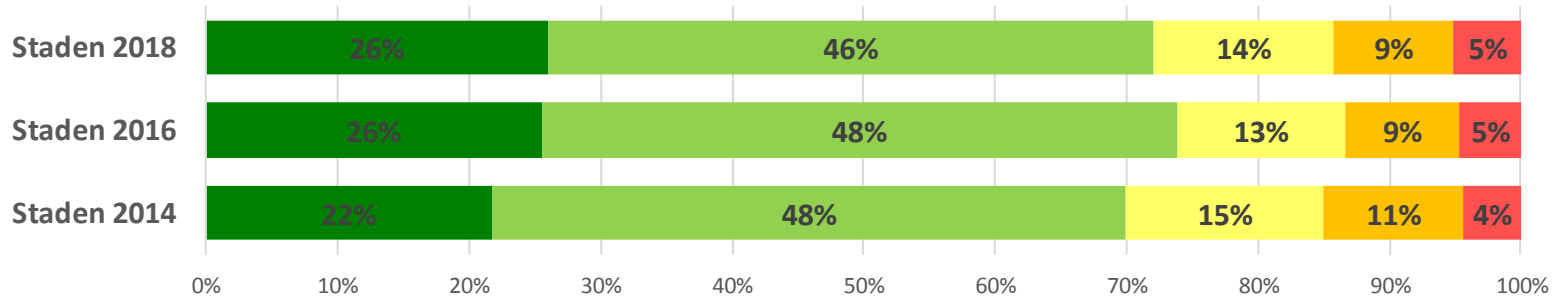
Det är lätt att nå min handläggare



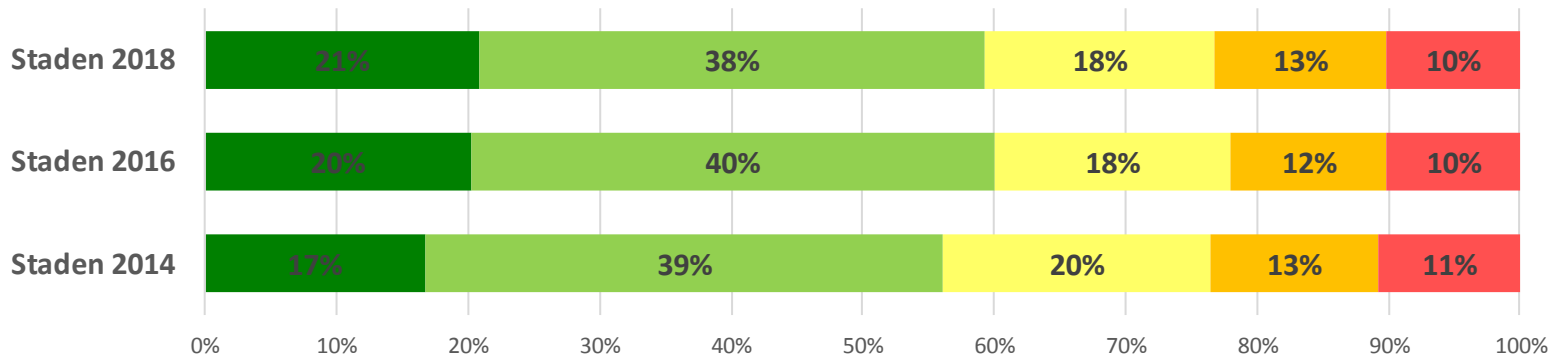
Tydlighet och kompetens

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

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



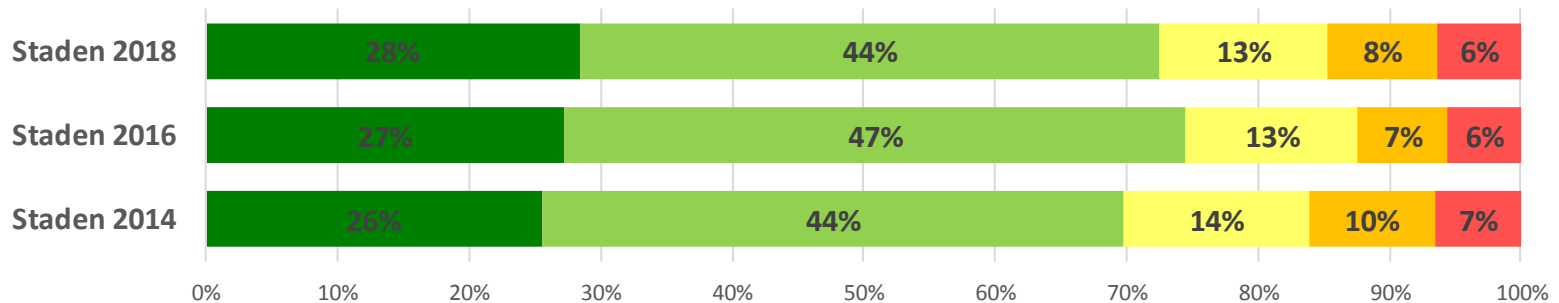
Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter



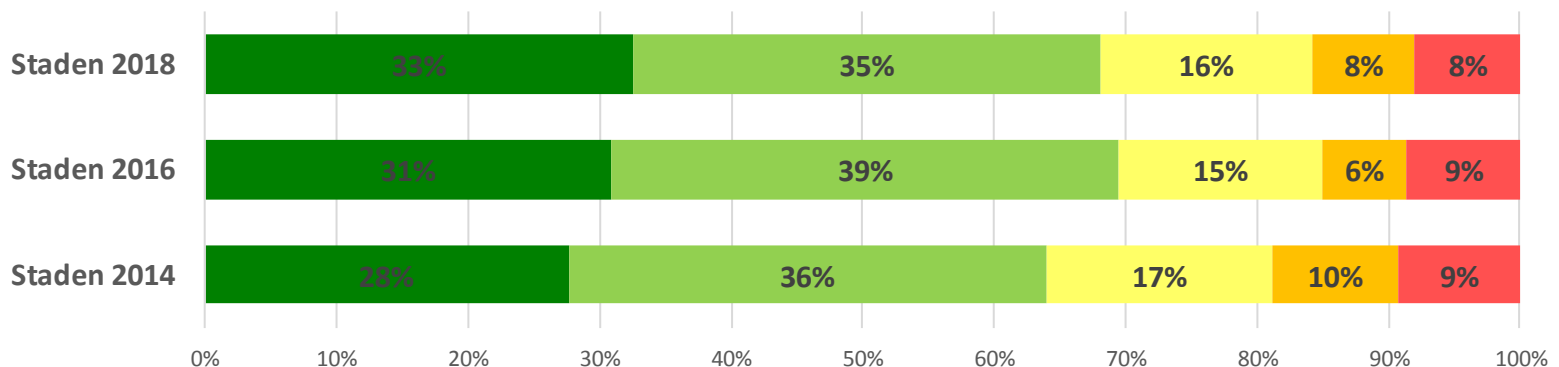
Tydlighet och kompetens

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

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

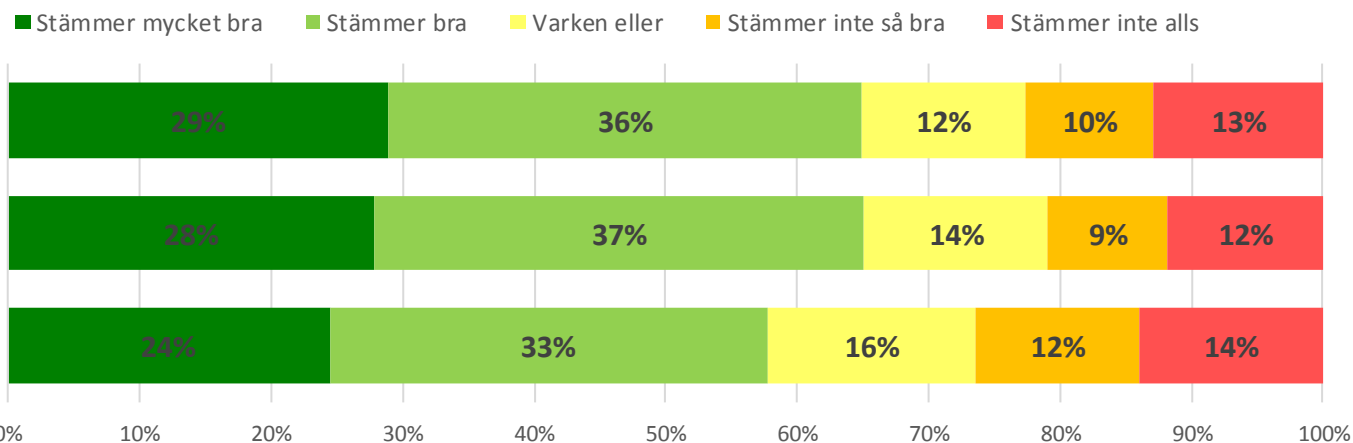


Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete



Tydlighet och kompetens

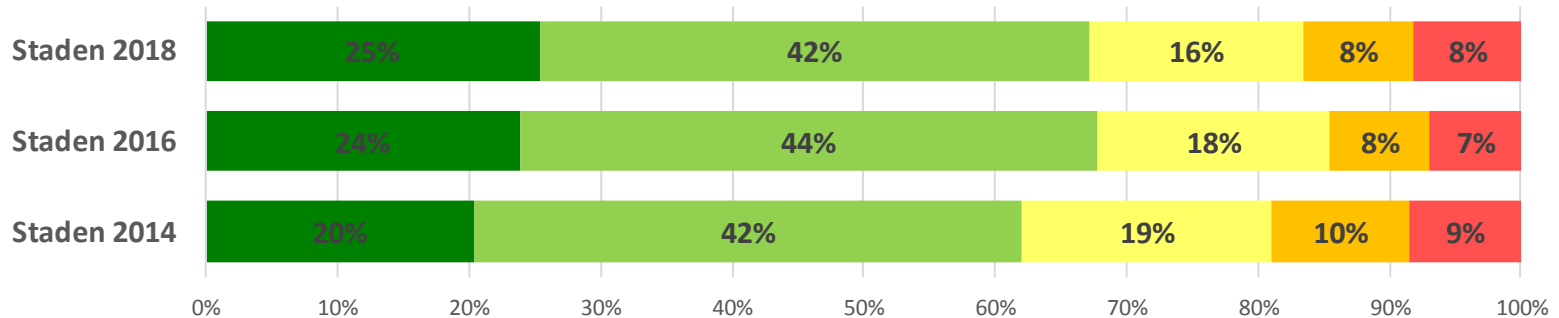
Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare



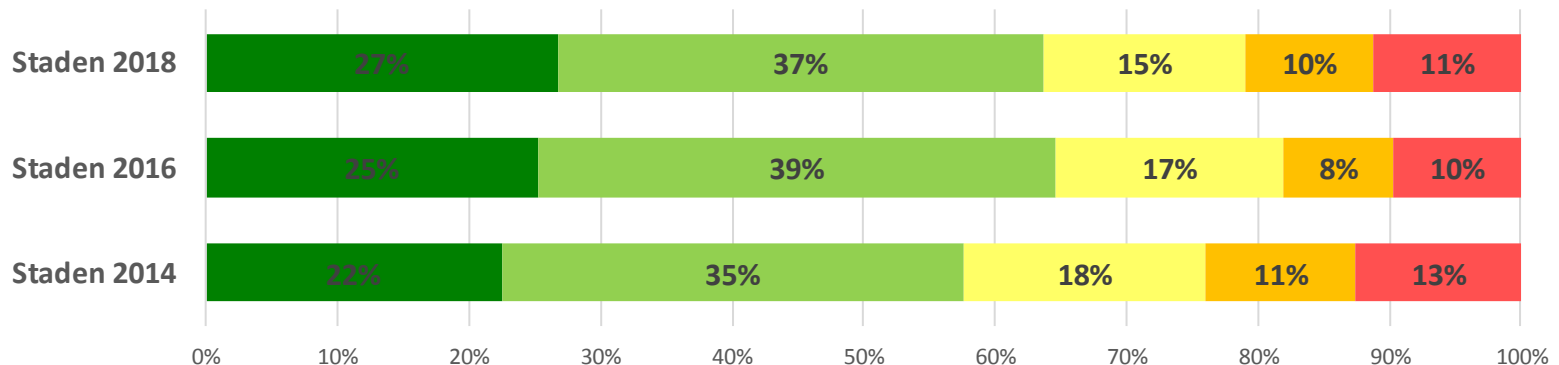
Delaktighet

Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende

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



Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter



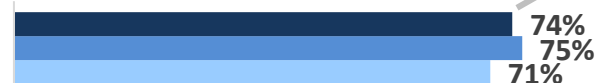
Jämförelse mellan frågor

Andel stämmer mycket bra + stämmer bra

Bromma = 83 % (högst)
Skarpnäck = 57 % (lägst)

Bemötande & tillgänglighet

Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt



Det är lätt att nå min handläggare

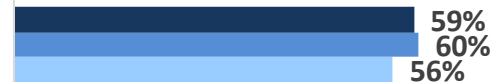


Tydlighet & kompetens

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



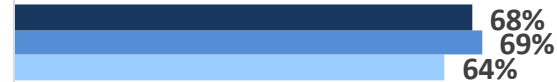
Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter



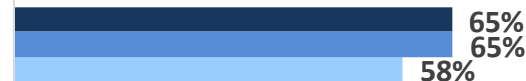
Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd



Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete

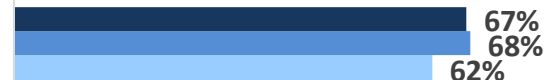


Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare

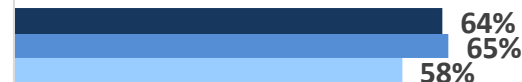


Delaktighet

Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende



Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter



■ Staden 2018
■ Staden 2016
■ Staden 2014

Jämförelse mellan sdf

Andel stämmer mycket bra + stämmer bra totalt 2018 samt respektive stadsdelsförvaltnings avvikelse i procentenheter från totalen

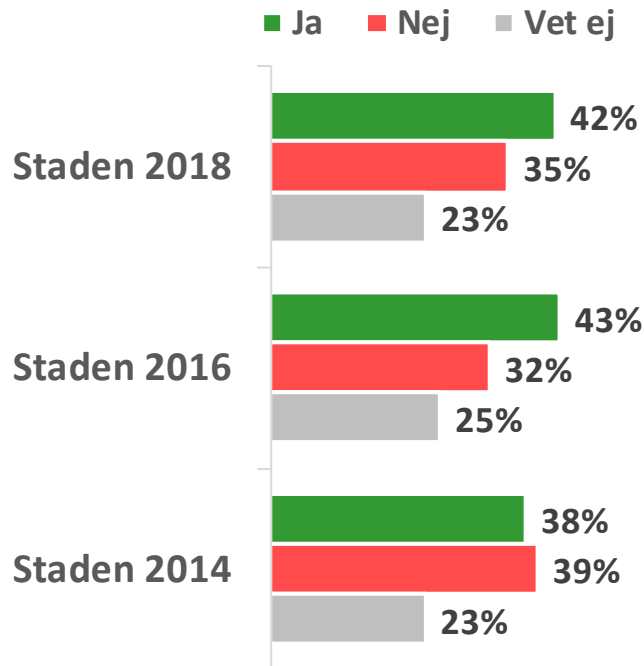
	Staden 2018	Rinkeby-Kista	Spånga-Tensta	Hässelby-Vällingby	Bromma	Kungsholmen	Norrmalm	Östermalm	Södermalm	Enskede-Arsta-Vantör	Skarpnäck	Farsta	Älvsjö	Hägersten-Liljeholmen	Skärholmen
Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt	74%	8%	-4%	-1%	9%	-2%	-6%	-7%	-5%	4%	-17%	-3%	6%	-8%	-3%
Det är lätt att nå min handläggare	60%	10%	1%	-5%	5%	6%	-11%	-5%	-10%	3%	-17%	-6%	11%	-12%	-2%
Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut)	72%	9%	-5%	-2%	9%	-4%	-10%	-1%	-4%	4%	-10%	-2%	-1%	-3%	-7%
Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter	59%	7%	-2%	-1%	4%	-4%	-5%	-8%	-10%	5%	-7%	-4%	-2%	1%	-4%
Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd	73%	6%	-4%	1%	3%	-1%	-13%	5%	-5%	3%	-12%	-3%	0%	-1%	-2%
Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete	68%	7%	-1%	-1%	8%	-4%	-4%	0%	0%	3%	-18%	-5%	3%	-5%	-6%
Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare	65%	9%	1%	-3%	5%	-8%	-9%	-8%	-12%	3%	-21%	-4%	6%	-4%	-4%
Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende	67%	11%	-1%	-2%	9%	-4%	-15%	-7%	-11%	2%	-21%	-5%	1%	-5%	2%
Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter	64%	8%	1%	-2%	9%	-7%	-10%	-4%	-12%	3%	-16%	-1%	5%	-7%	-2%
Genomsnittlig avvikelse 2018		8%	-1%	-2%	7%	-3%	-9%	-4%	-8%	3%	-16%	-3%	3%	-5%	-3%
Genomsnittlig avvikelse 2016		8%	1%	-3%	6%	-3%	-2%	-2%	-9%	5%	-6%	-6%	-12%	-6%	-4%

Kommentar kvalitetsområden

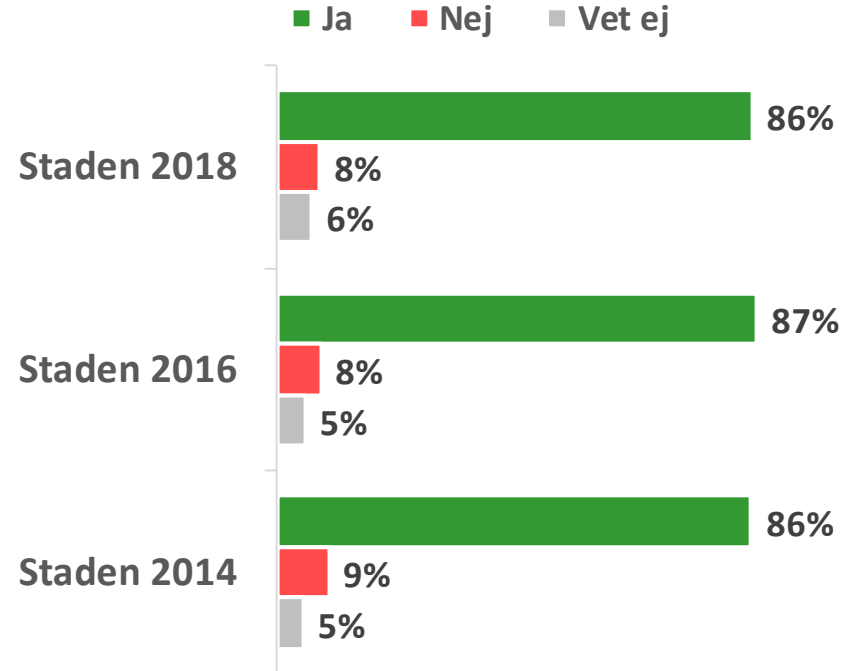
- Överlag ett positivt resultat – en majoritet instämmer
- Klienterna upplever främst att de får ett respektfullt bemötande
- Genomgående ett marginellt lägre resultat jämfört med 2016 – men att betrakta som stabilt
- En hög andel positiva svar återfinns i synnerhet i Enskede-Årsta-Vantör, Bromma, Rinkeby-Kista och Älvsjö, medan lägst andel positiva svar ges av klienterna i Norrmalm, Södermalm och Skarpnäck. Jämfört med 2016 är det framför allt klienterna i Älvsjö som ger ett genomgående bättre betyg, medan klienterna i Norrmalm och Skarpnäck ger ett genomgående lägre betyg.
- Män är något mer positiva än kvinnor i en majoritet av frågorna, men skillnaden är liten
- Yngre klienter (18-30 år) samt klienter med kortare bidragstid (0-6 mån) är genomgående mer kritiska.

Beslutet

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

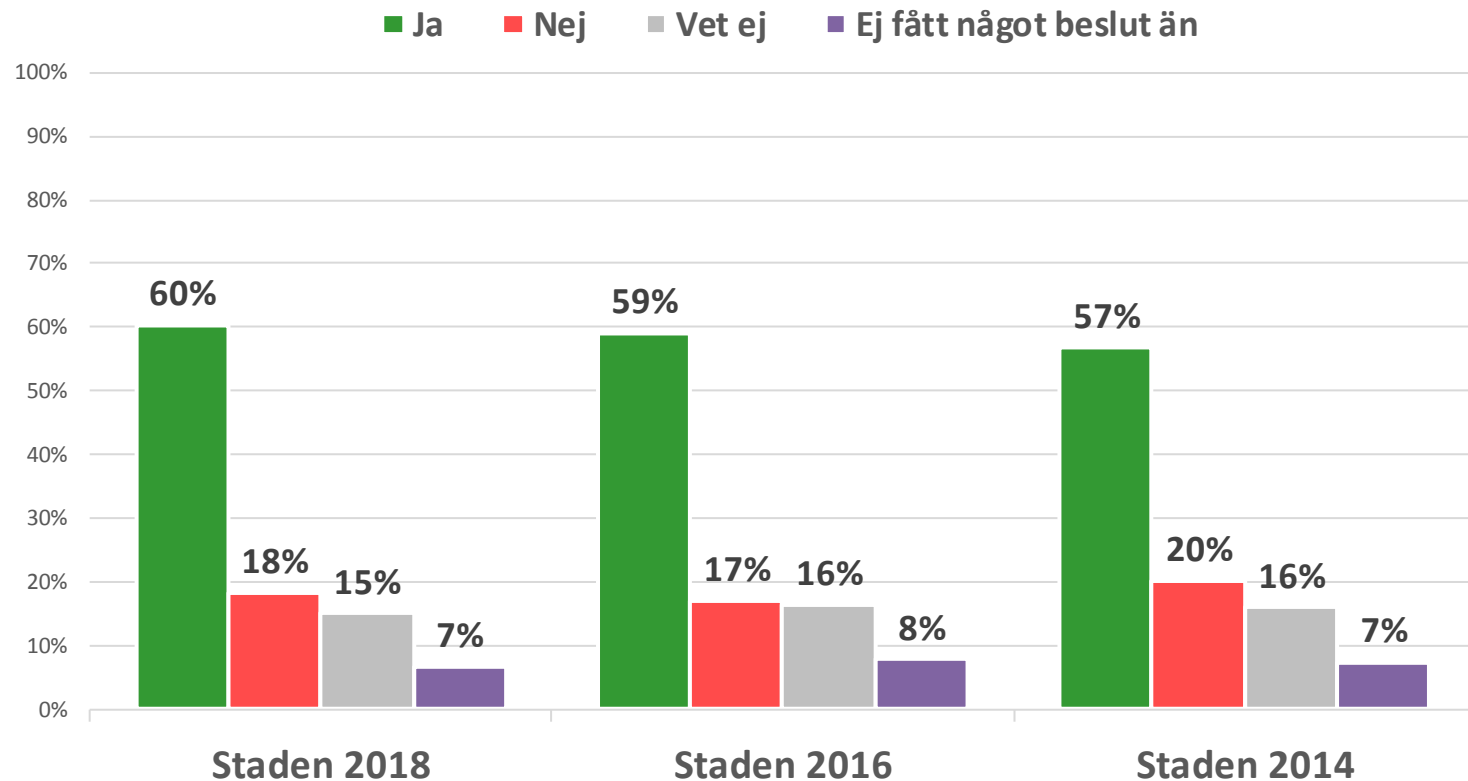


Fick du också beslutet inom den tiden?



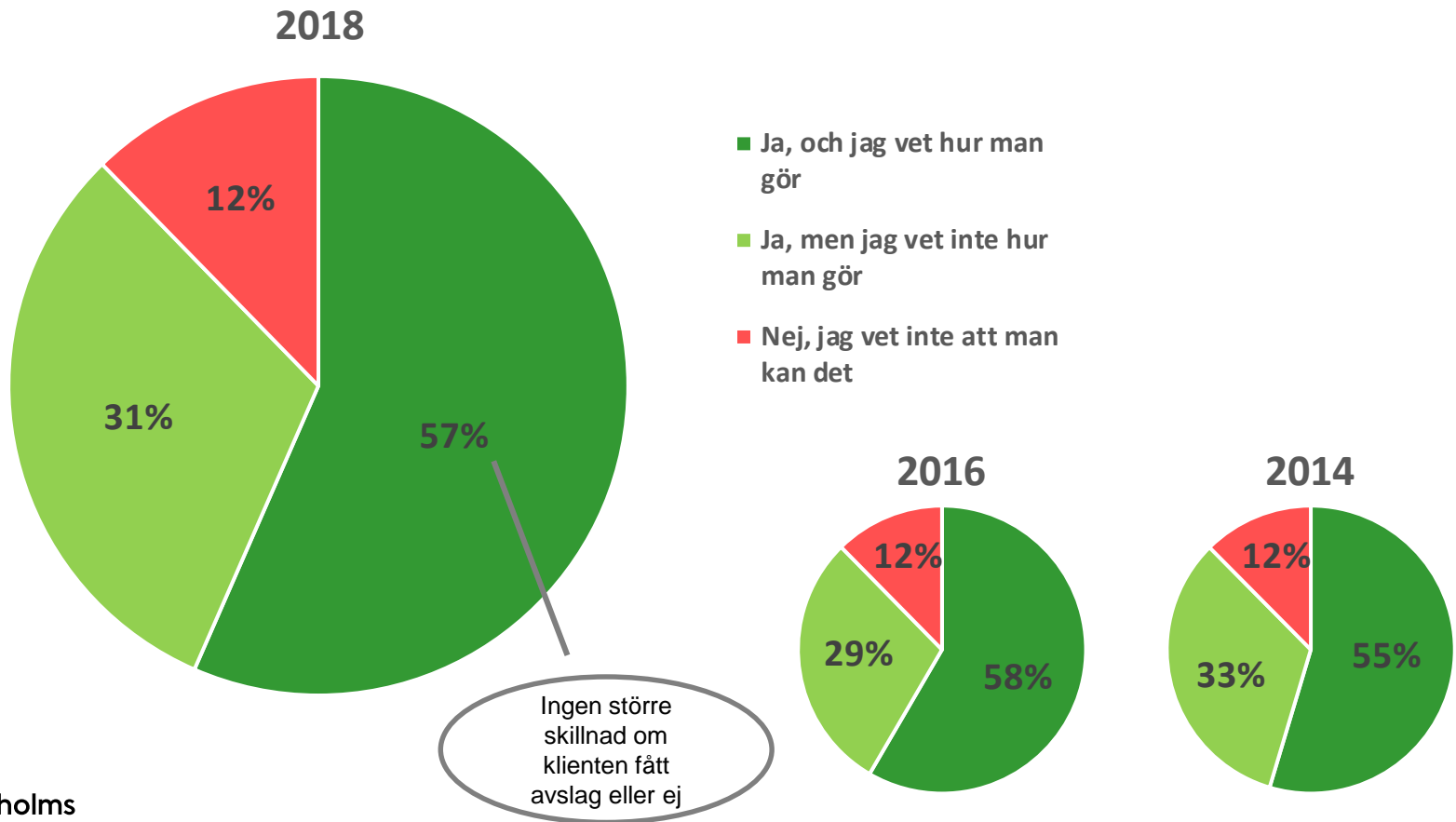
Beslutet

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



Beslutet

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



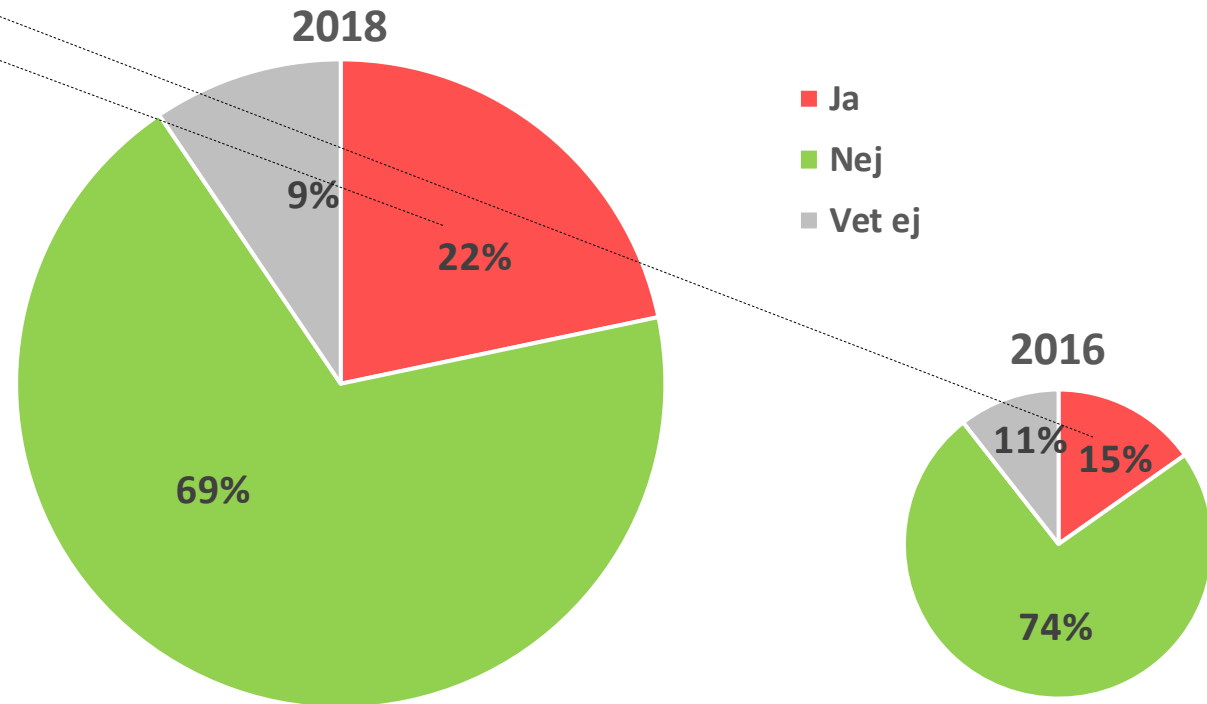
Kommentar Rättssäkerhet

- Resultatet är på ungefär samma nivå som för 2016
- Sett till stadsdelsförvaltning är skillnaden störst när det gäller om klienten fick reda på hur lång tid det skulle ta innan man skulle få ett beslut. Klienterna i Älvsjö uppger i störst utsträckning (51 procent) att man fick reda på detta. Lägst andel återfinns i Östermalm (28 procent).
- Yngre klienter (18-30 år) samt klienter med kortare bidragstid (0-6 mån) ger genomgående lägre betyg

Diskriminerad?

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

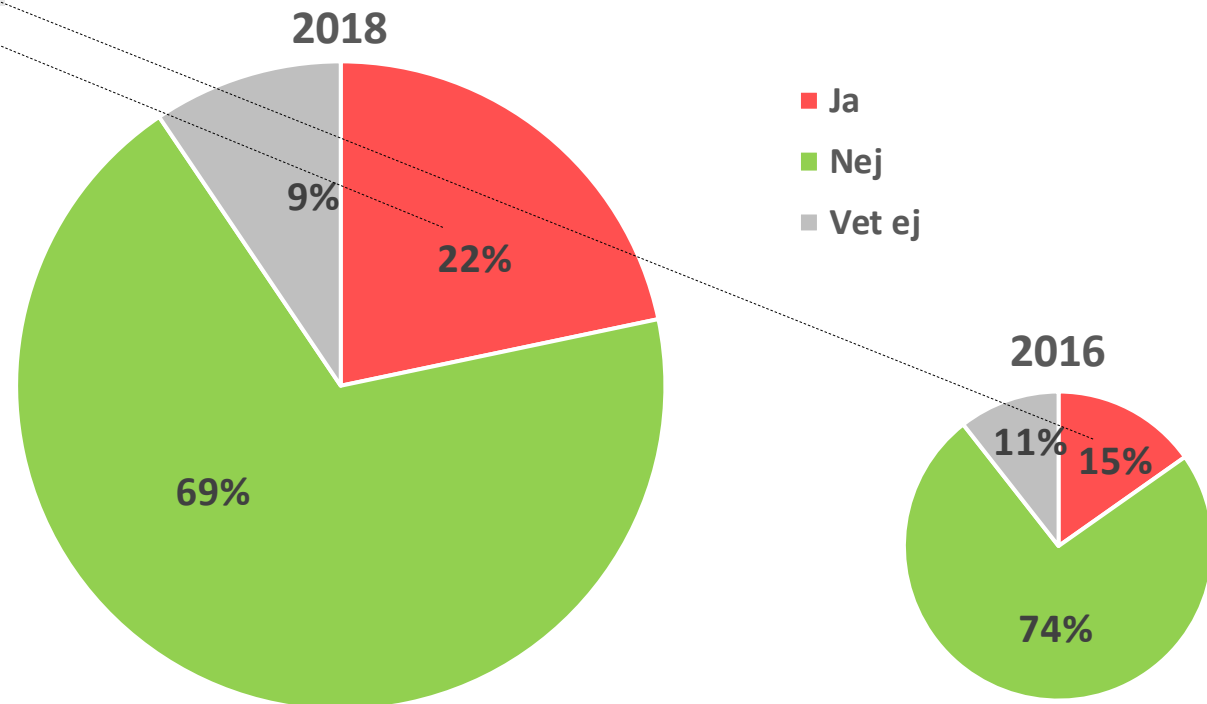
	Andel "Ja"	
	2018	2016
Man	22%	16%
Kvinna	22%	15%
18-30 år	28%	17%
31-39 år	19%	16%
40-59 år	22%	16%
60+ år	18%	13%
0-6 mån	25%	19%
7-12 mån	21%	19%
13-24 mån	21%	16%
25-36 mån	23%	11%
37+ mån	20%	14%



Diskriminerad?

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

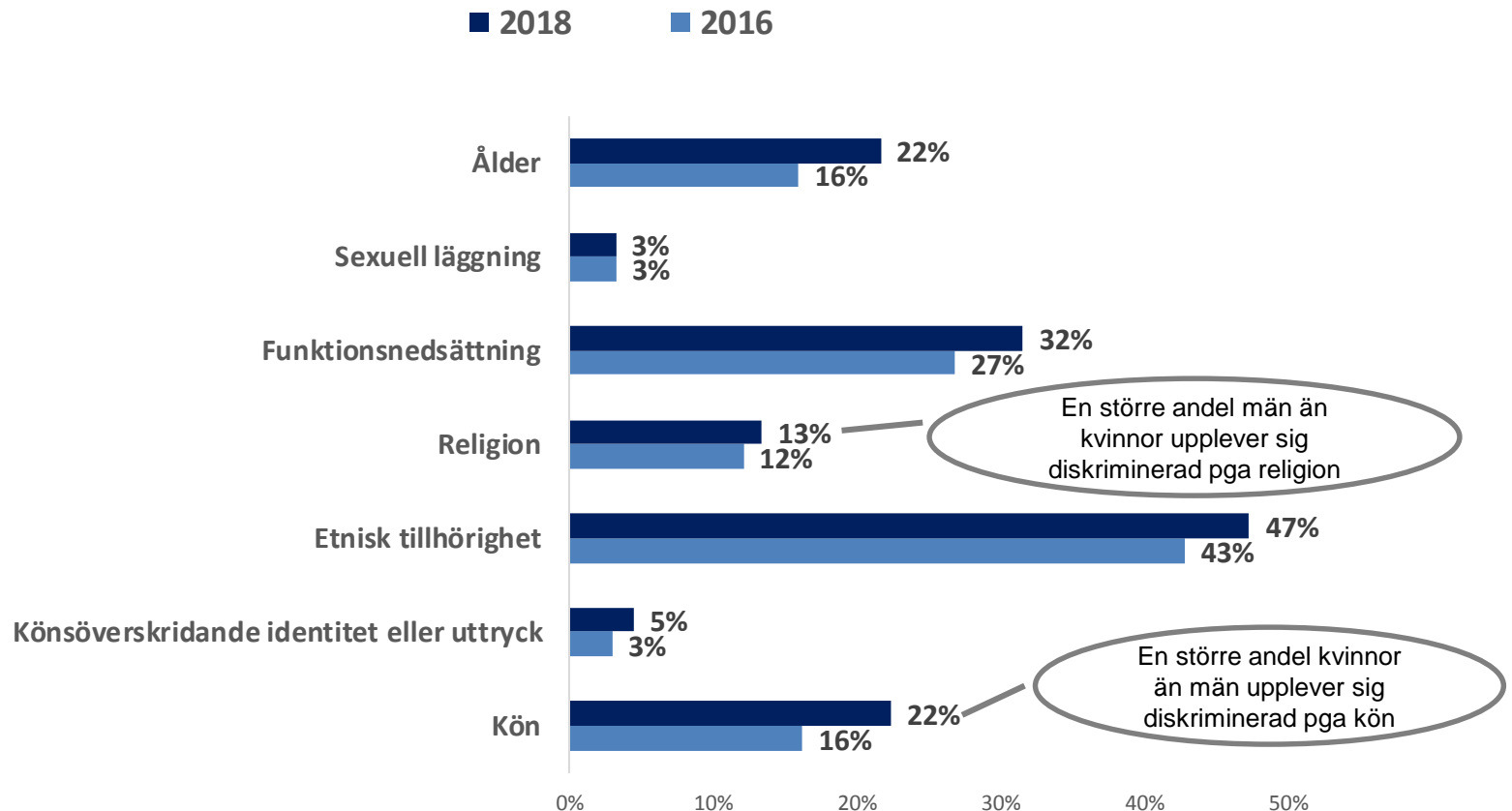
	Andel "Ja"	
	2018	2016
Rinkeby-Kista	21%	13%
Spånga-Tensta	21%	14%
Hässelby-Vällingby	23%	18%
Bromma	20%	12%
Kungsholmen	24%	19%
Norrmalm	14%	10%
Östermalm	24%	8%
Södermalm	22%	15%
Enskede-Årsta-Vantör	19%	12%
Skarpnäck	29%	24%
Farsta	24%	18%
Älvsjö	20%	16%
Hägersten-Liljeholmen	23%	19%
Skärholmen	25%	16%



Diskrimineringsgrund

(Bas: De som upplever att de blivit diskriminerade det senaste året. Flera svar möjliga)

Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?



Kommentar diskriminering

- Drygt var femte klient (22 procent) upplever sig diskriminerad i kontakten med sin handläggare. Jämfört med 2016 har andelen ökat med 7 procentenheter (frågan ingick inte i mätningen 2014).
- Den upplevda diskrimineringen är lägst i Norrmalm, högst i Skarpnäck. Sen 2016 har den ökat mest i Östermalm.
- Den vanligaste orsaken till att klienterna upplever sig diskriminerade är etnisk tillhörighet. Närmare hälften (47 procent) av de som upplever sig ha blivit diskriminerade anger etnisk tillhörighet som orsak.
- Ingen skillnad mellan män och kvinnor när det gäller andelen som upplever att de har blivit diskriminerade. Bland de som upplever sig ha blivit diskriminerade är det en större andel kvinnor som uppger kön som orsak och en större andel män som uppger religion.
- Yngre klienter (18-30 år) samt klienter med kortare bidragstid (0-6 mån) uppger i större utsträckning att de upplever sig ha blivit diskriminerade.

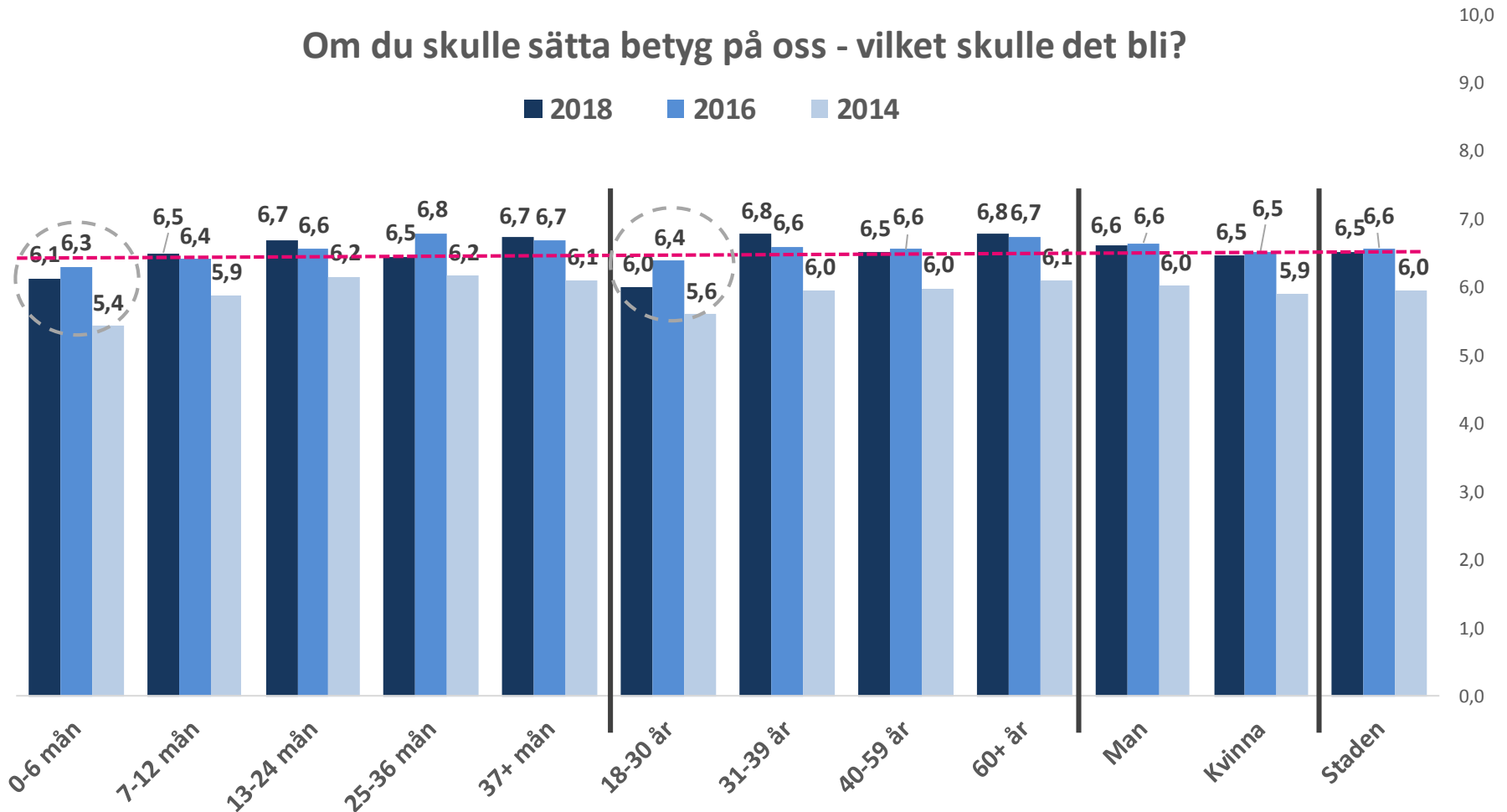
Generellt betyg

Betyg

Svarsalternativ
1-10 där 10 var
högsta betyg

Om du skulle sätta betyg på oss - vilket skulle det bli?

■ 2018 ■ 2016 ■ 2014

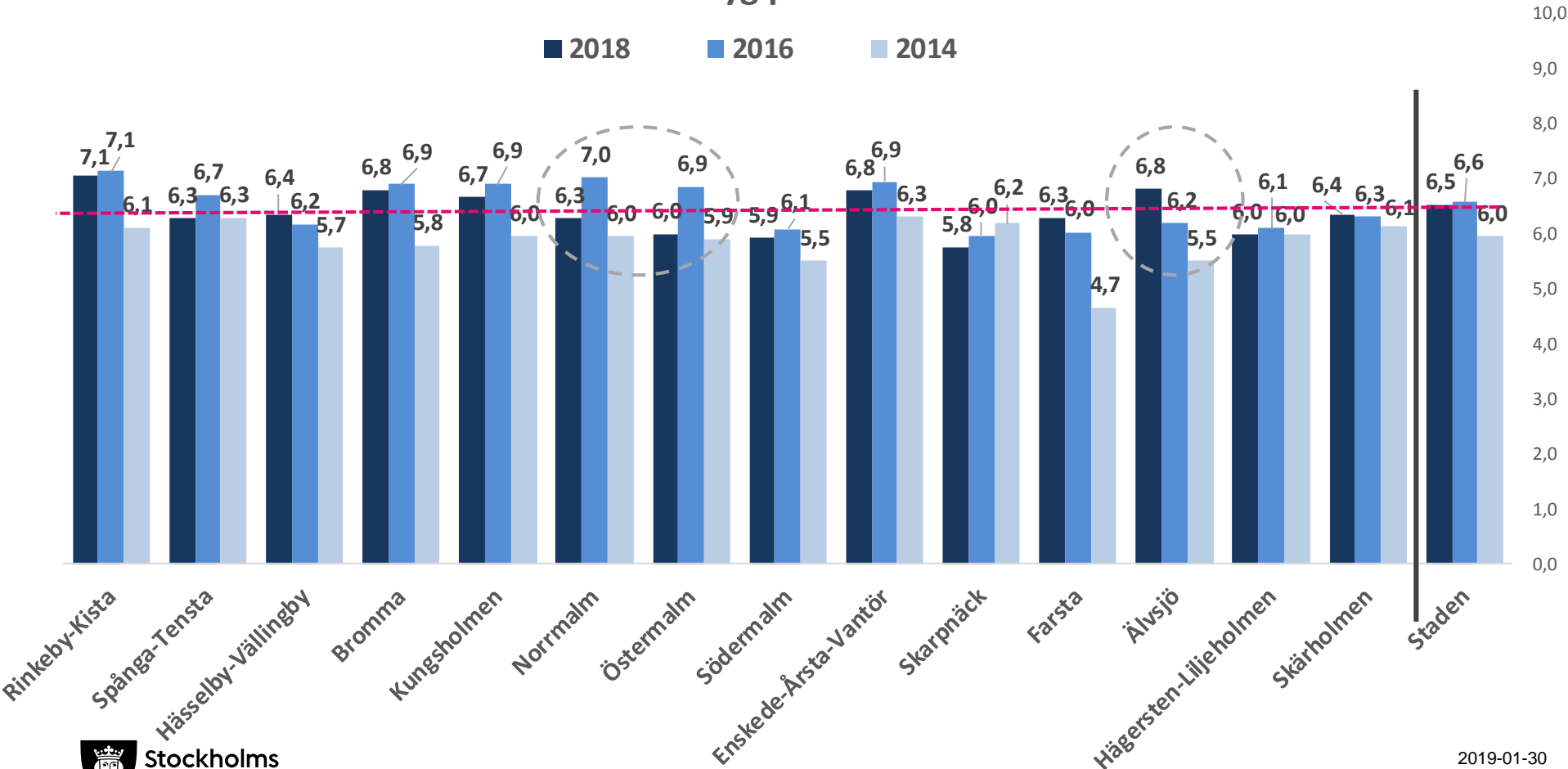


Generellt betyg

Betyg

Svarsalternativ
1-10 där 10 var
högsta betyg

Om du skulle sätta betyg på oss - vilket skulle det bli?



Kommentar generellt betyg

- Resultatet är marginellt lägre jämfört med 2016 – men att betrakta som stabilt
- Klienter i Rinkeby-Kista ger det högsta betyget. Älvsjö är den stadsdels vars betyg ökat mest sedan 2016 medan Norrmalms och Östermalms betyg minskat mest.
- Skillnaderna mellan stadsdelsförvaltningarna har minskat över tid
- Yngre klienter (18-30 år) samt klienter med kortare bidragstid (0-6 mån) ger lägre betyg

Sammanfattning

- Jämfört med 2016 består respondenterna i 2018 års mätning till större del av yngre klienter och klienter med kortare bidragstid.
- Skillnaderna i resultat, sett till resultatet för hela staden, är genomgående mindre mellan 2016 och 2018 än mellan 2016 och 2014. 2016 års resultat är genomgående marginellt lägre jämfört med 2016 när det gäller de tre kvalitetsområdena och generellt betyg, men att betrakta som stabilt.
- Bromma och Rinkeby-Kista har relativt höga betyg för både kvalitetsområdena och det generella betyget, medan Södermalm och Skarpnäck har relativt lägre betyg. Jämfört med 2016 är det Älvsjö som haft den mest positiva resultatutvecklingen och Norrmalm och Skarpnäck som haft den mest negativa när kvalitetsområdena och det generella betyget bedöms tillsammans.
- Mer än var femte upplever sig diskriminerad i kontakten med sin handläggaren, vilket är en ökning jämfört med 2016. Ingen skillnad mellan könen. Det är framför allt yngre (18-30 år) som upplever sig diskriminerade.
- Yngre klienter (18-30 år) samt klienter med kortare biståndstid (0-6 månader) är genomgående mer kritiska.

Fortsatt arbete

- Rapporter med resultat för stadsdelsförvaltningarna kommer den 12 februari.
- Stadsövergripande resultat blir ett ärende i februarinämnden (SON).

Kontakt

Maja Bjarneby

maja.bjarneby@stockholm.se

Peter Lindkvist

peter.lindkvist@stockholm.se