

# Ekonomiskt Bistånd 2018

Resultatrapport

Rinkeby-Kista

# Om undersökningen

Syftet med undersökningen är att samla in ett underlag för att kunna förbättra service, bidra till verksamhetsutveckling och möjliggöra jämförelser som kan leda till högre grad av likställighet inom ekonomiskt bistånd i Stockholms stad. Undersökningen var en totalmätning och enkäten skickades ut till totalt 9541 respondenter.

De resultat som är presenterade i andel nöjda speglar svarsalternativen "Stämmer mycket bra" och "Stämmer bra". I frekvenstabellerna finns det möjlighet att se svarsandelar på samtliga svarsalternativ.

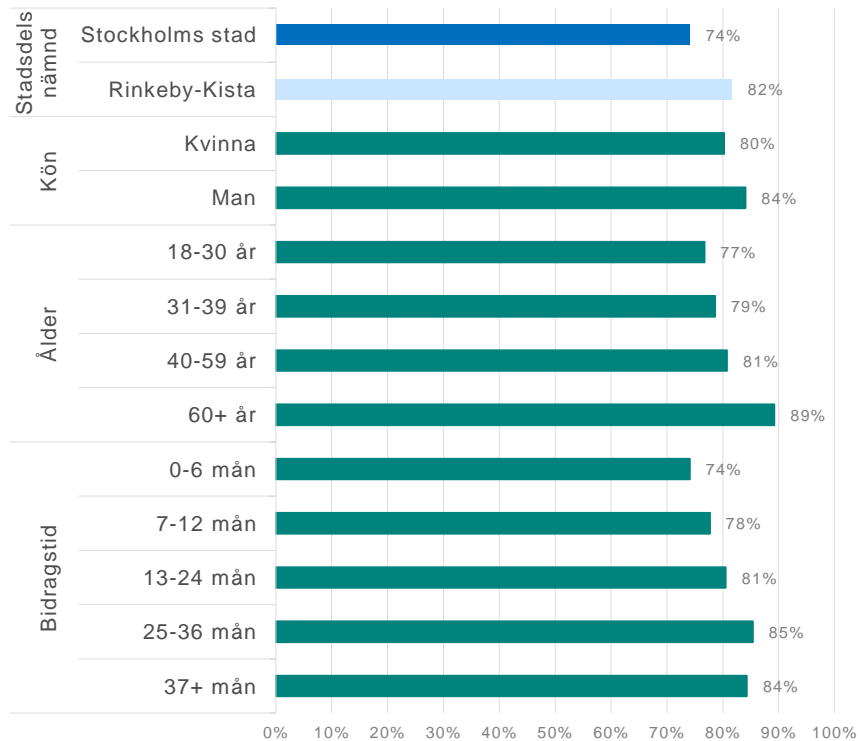
Undersökningen genomfördes av Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator) på uppdrag av Stockholms stad.

# Svarsfrekvenser

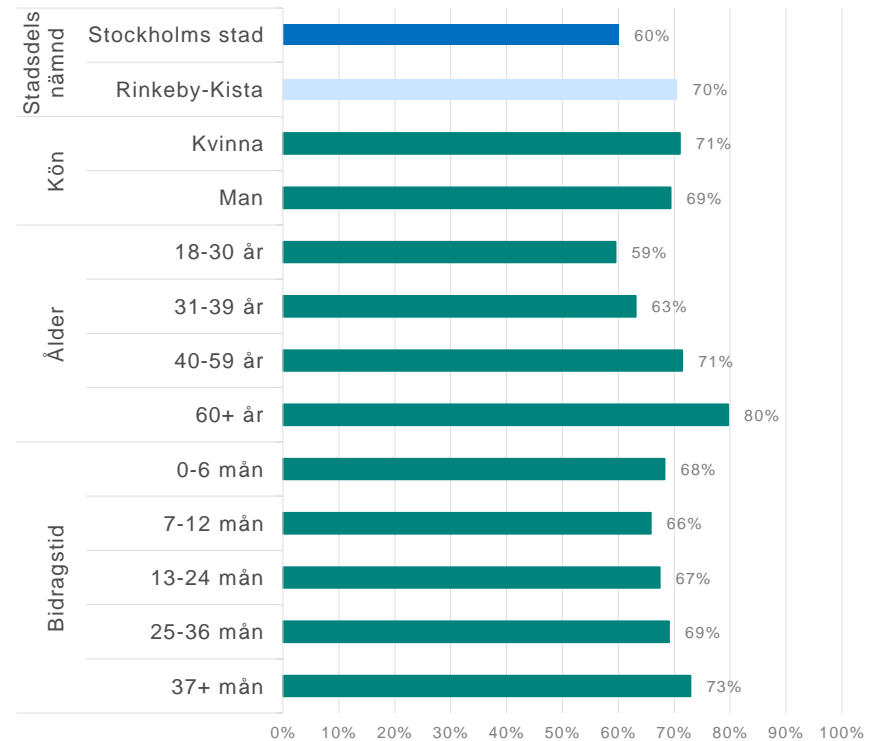
Enhet	Antal i utskick	Inkomna svar	Svarsfrekvens	Bortfall från urval	Korrigerad svarsfrekvens
Stockholms stad	9 541	3455	36%	1027	40.6%
Bromma	442	151	34,2	40	37.6%
Enskede-Årsta-Vantör	1196	457	38,2	86	41.2%
Farsta	687	278	40,8	61	44.4%
Hägersten-Liljeholmen	522	197	37,9	35	40.5%
Hässelby-Vällingby	1023	397	38,8	73	41.8%
Kungsholmen	174	53	30,5	21	34.6%
Norrmalm	167	68	40,7	18	45.6%
Rinkeby-Kista	1340	475	35,6	96	38.2%
Skarpnäck	505	157	31,1	53	34.7%
Skärholmen	760	294	38,7	98	44.4%
Socialförvaltningen	1073	367	34,7	293	47.1%
Spånga-Tensta	737	252	34,3	71	37.8%
Södermalm	532	177	33,3	40	36.0%
Älvsjö	230	86	37,4	18	40.6%
Östermalm	153	46	30,1	24	35.7%

# Andel nöjda per fråga

## Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt

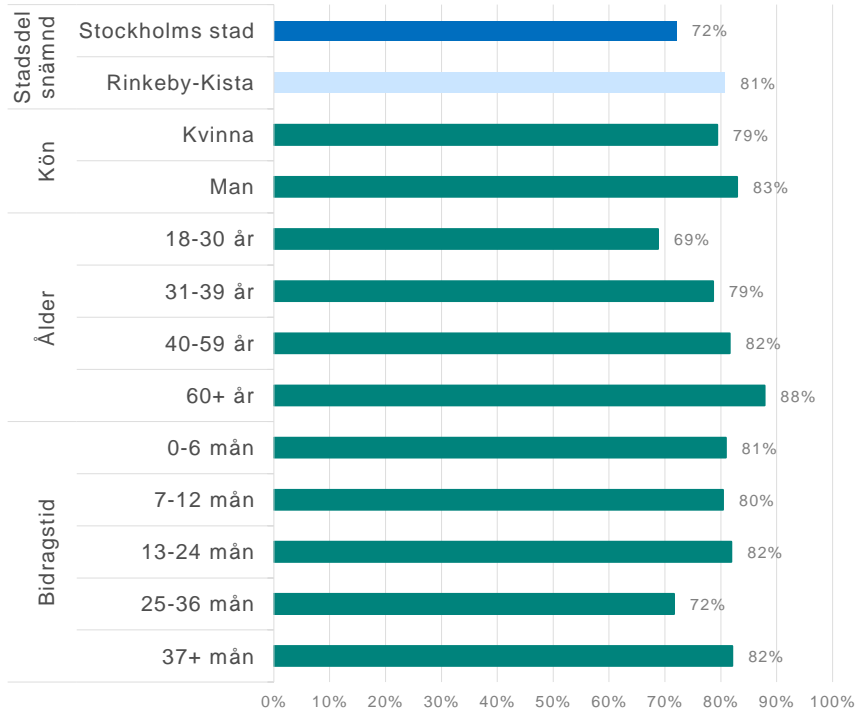


## Det är lätt att nå min handläggare

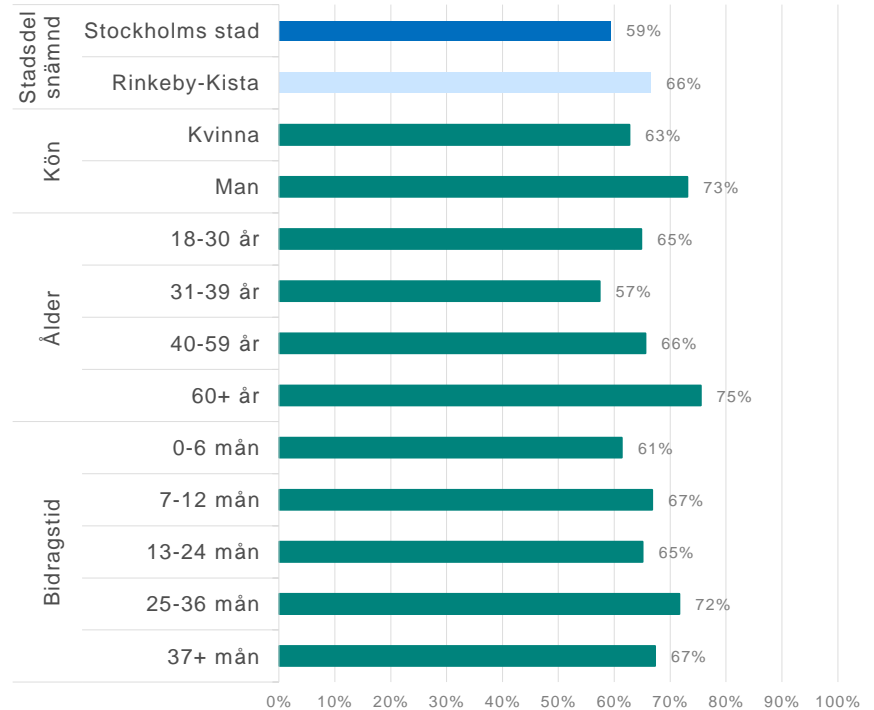


# Andel nöjda per fråga

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

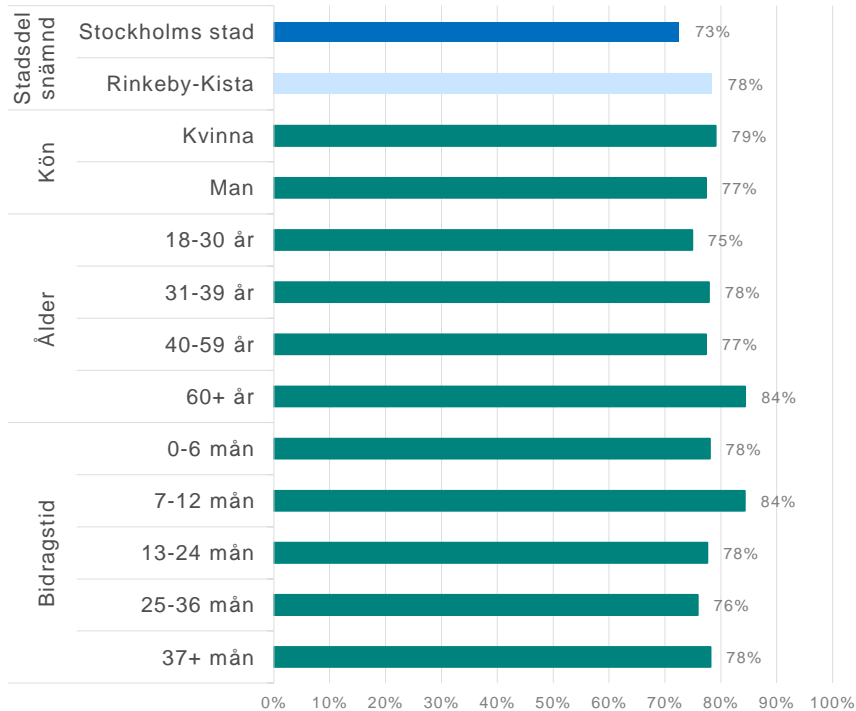


Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna  
synpunkter

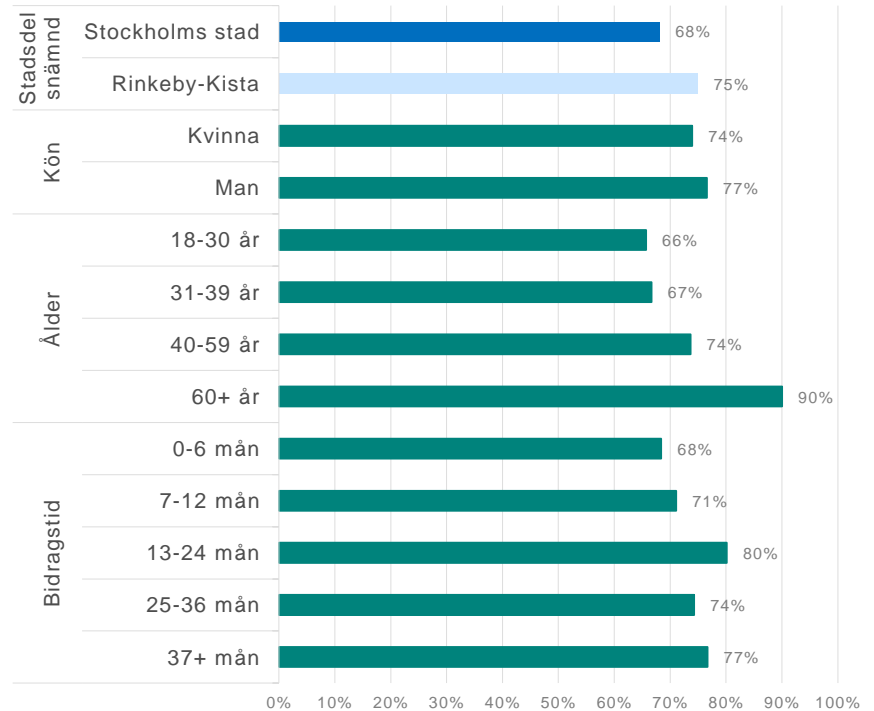


# Andel nöjda per fråga

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

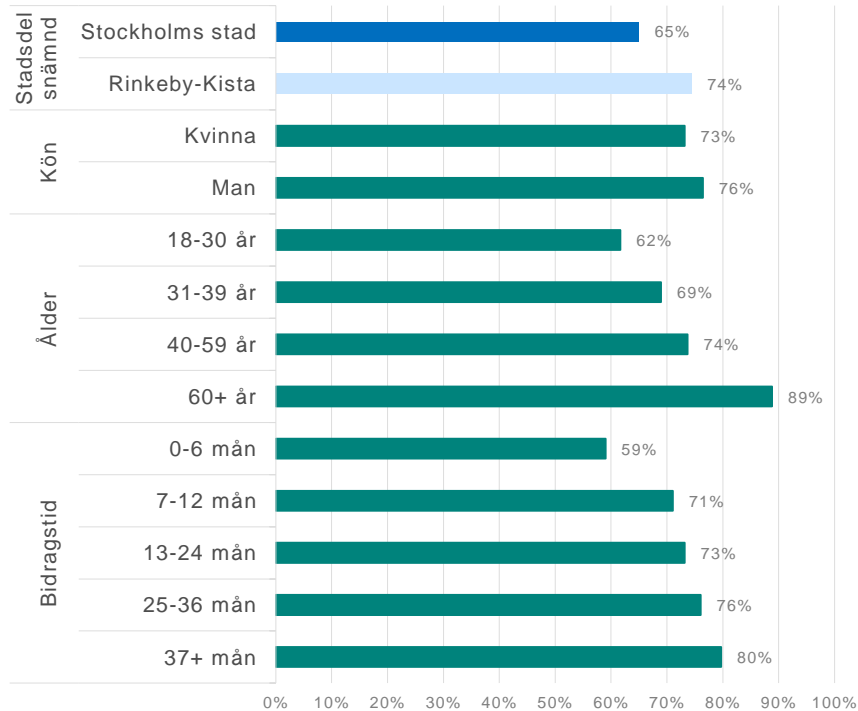


Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete

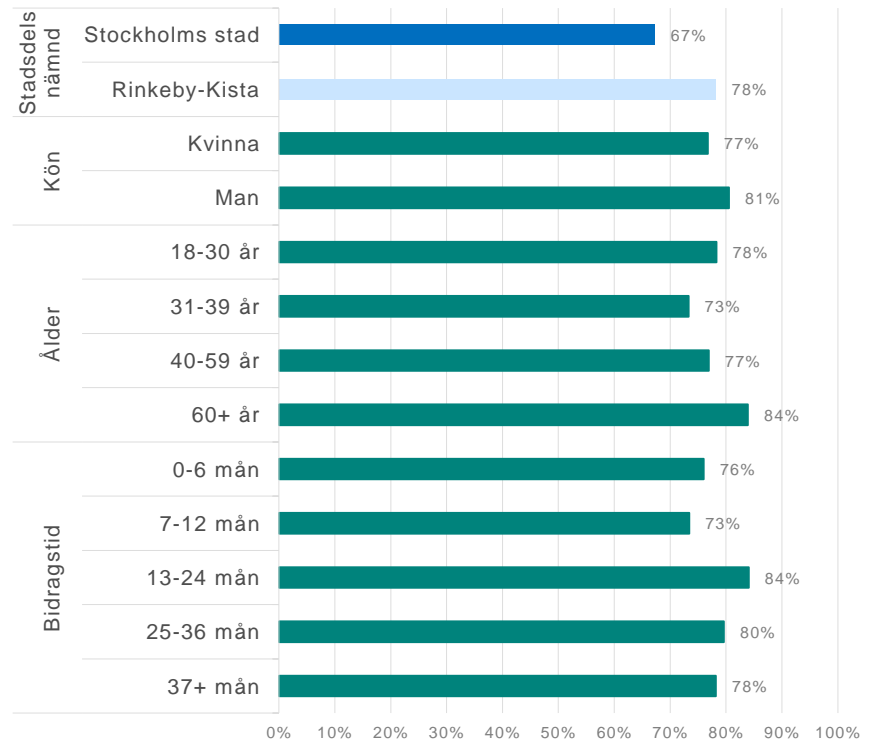


# Andel nöjda per fråga

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

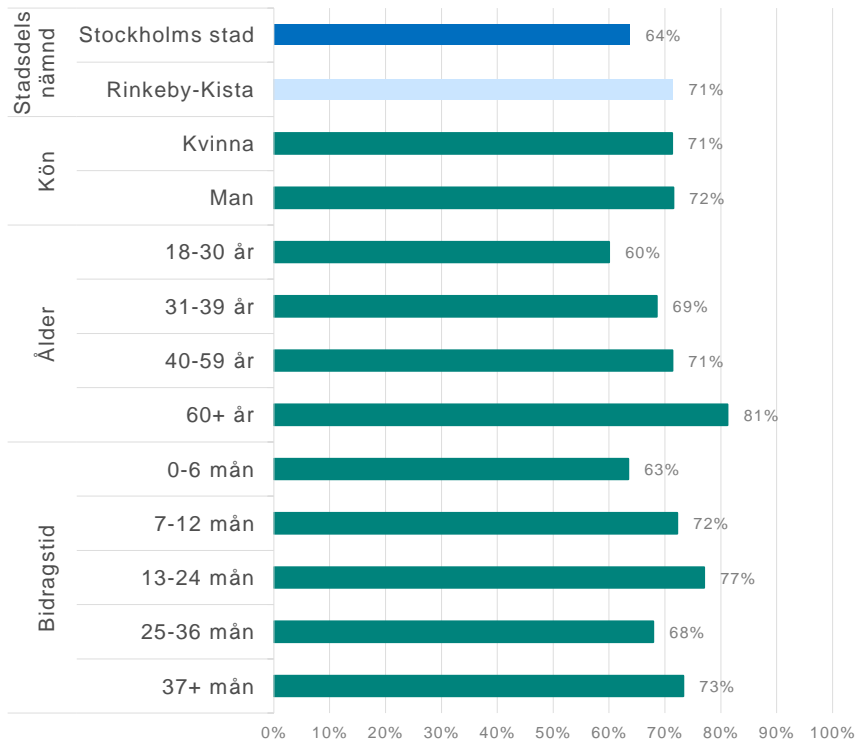


Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende

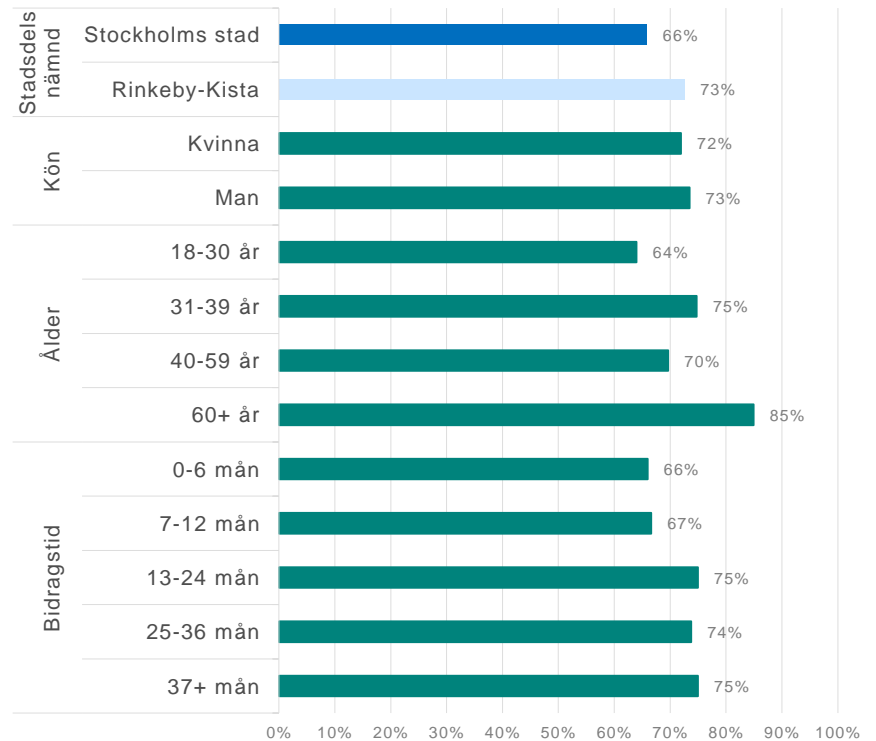


# Andel nöjda per fråga

## Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter

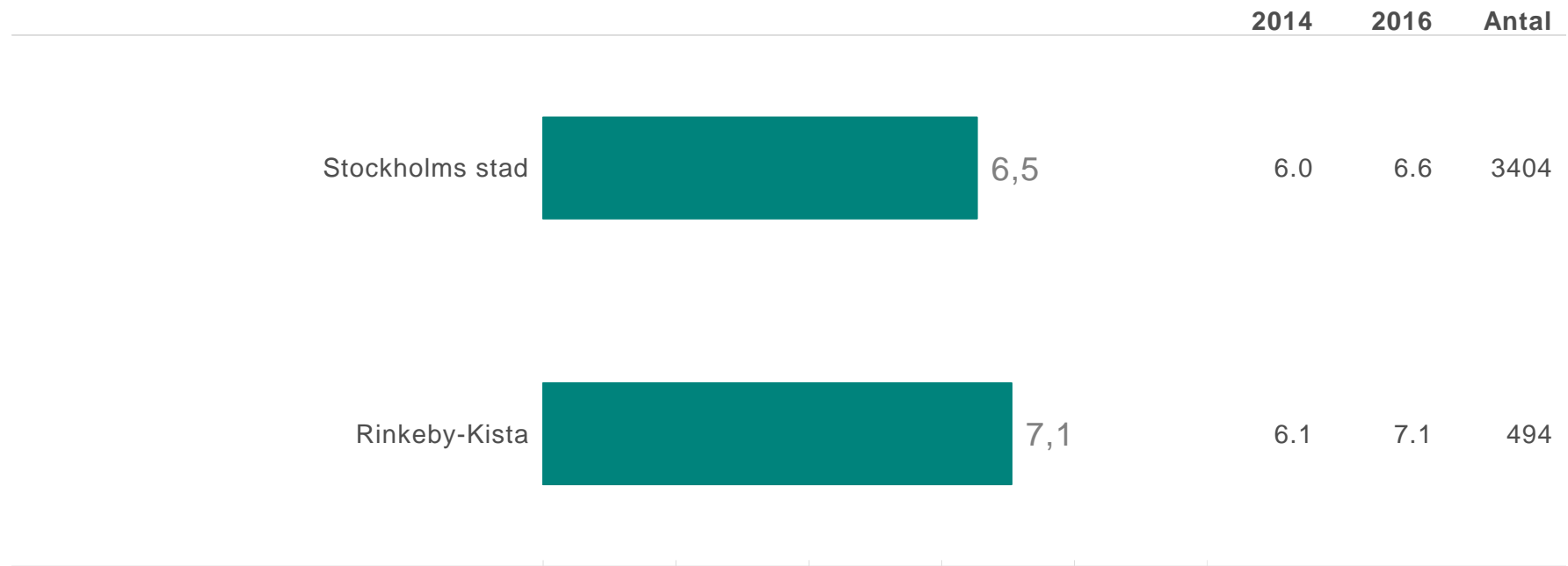


## Om du skulle sätta betyg på oss - vilket skulle det bli?

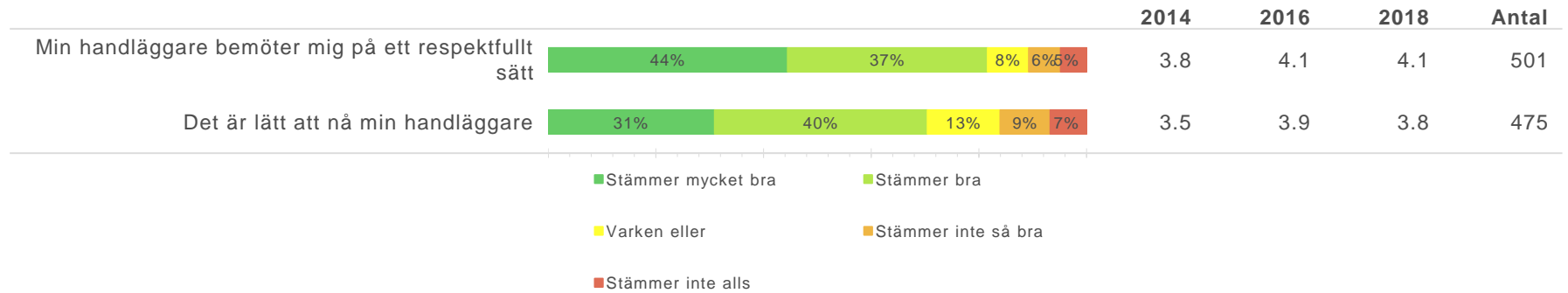




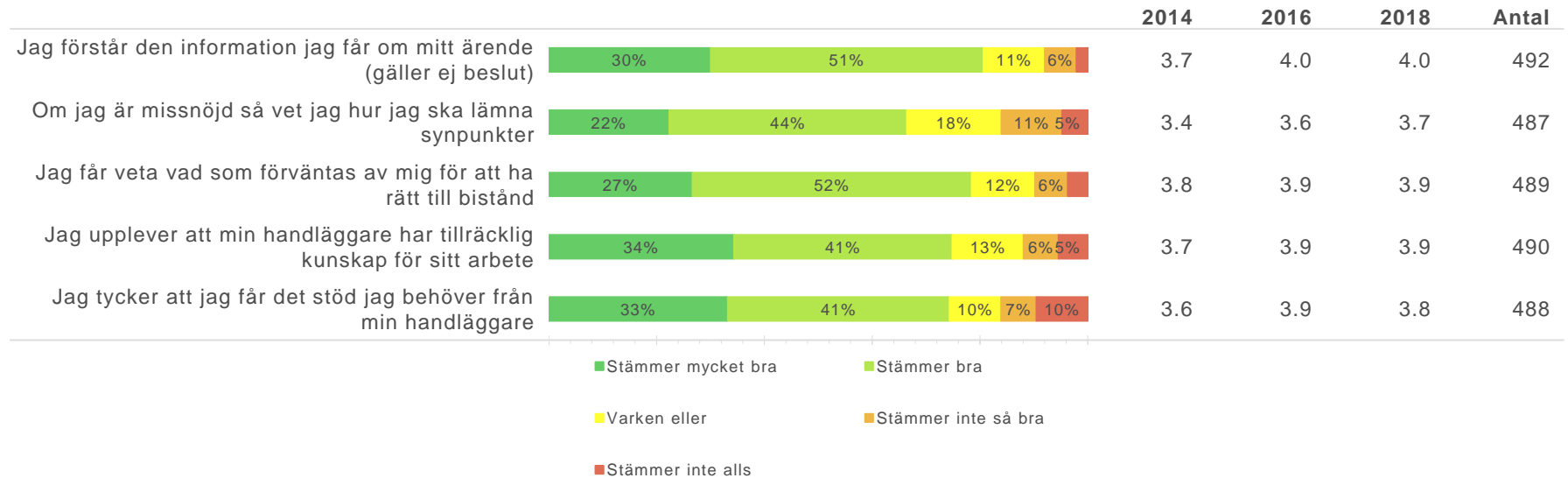
# Genomsnitt total nöjdhet - Skala 1-10



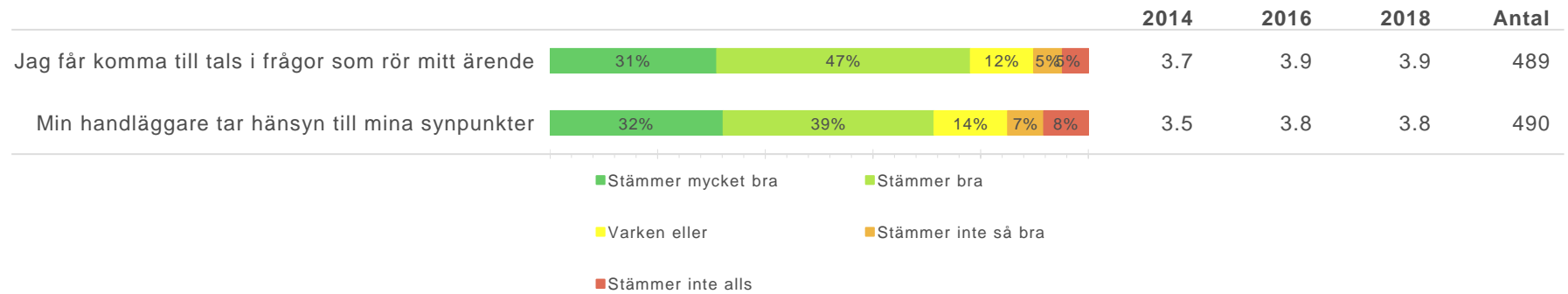
# Svarsfördelning per fråga



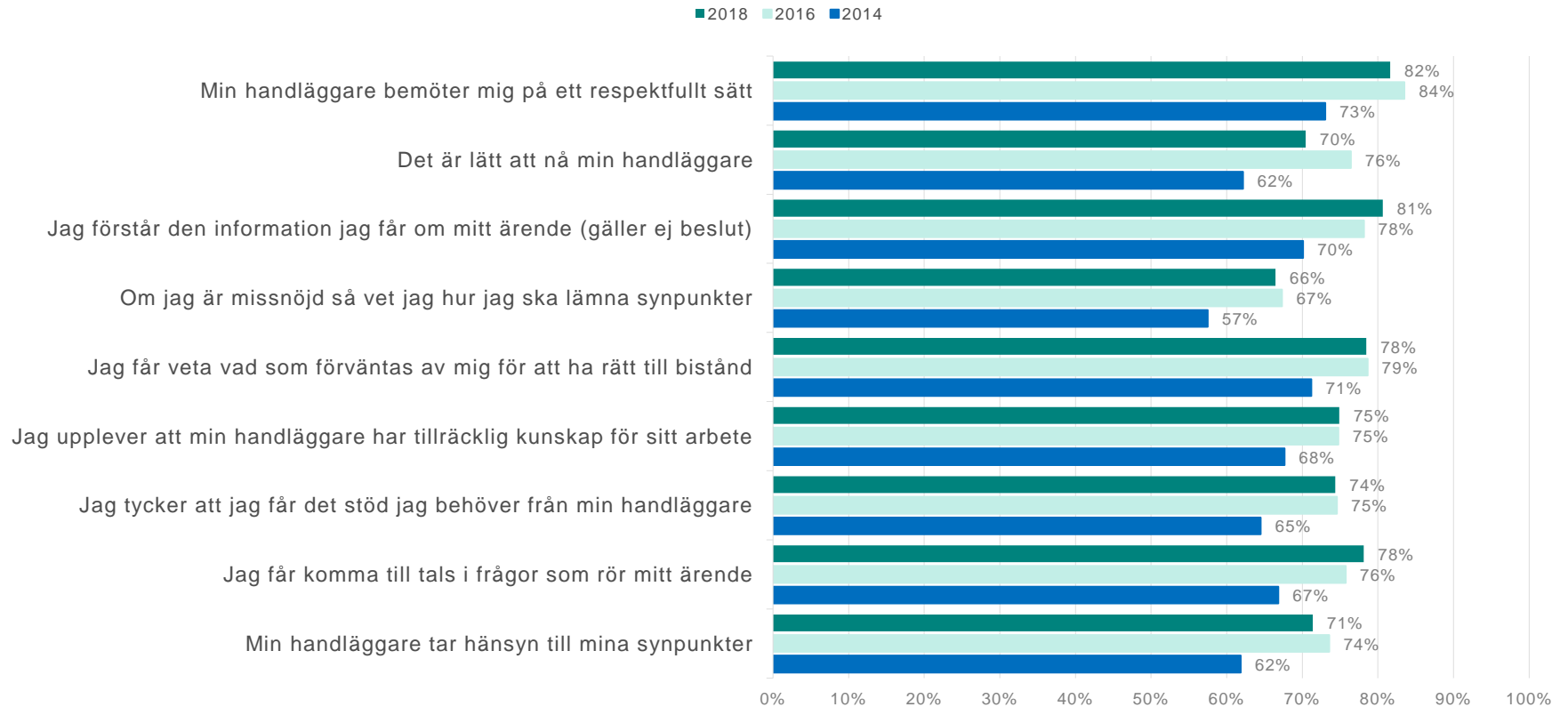
# Svarsfördelning per fråga



# Svarsfördelning per fråga

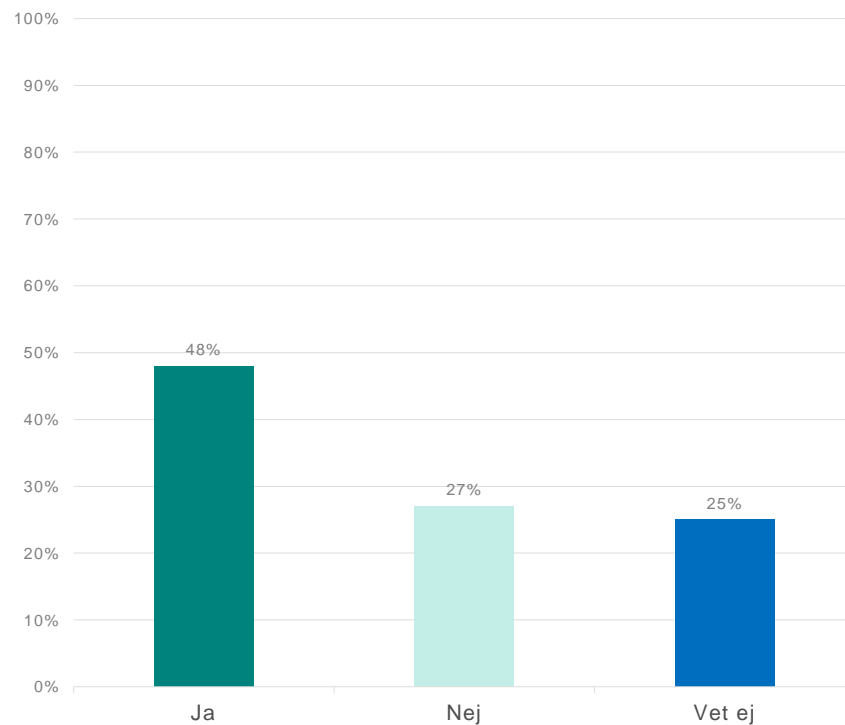


# Andel nöjda per fråga per år

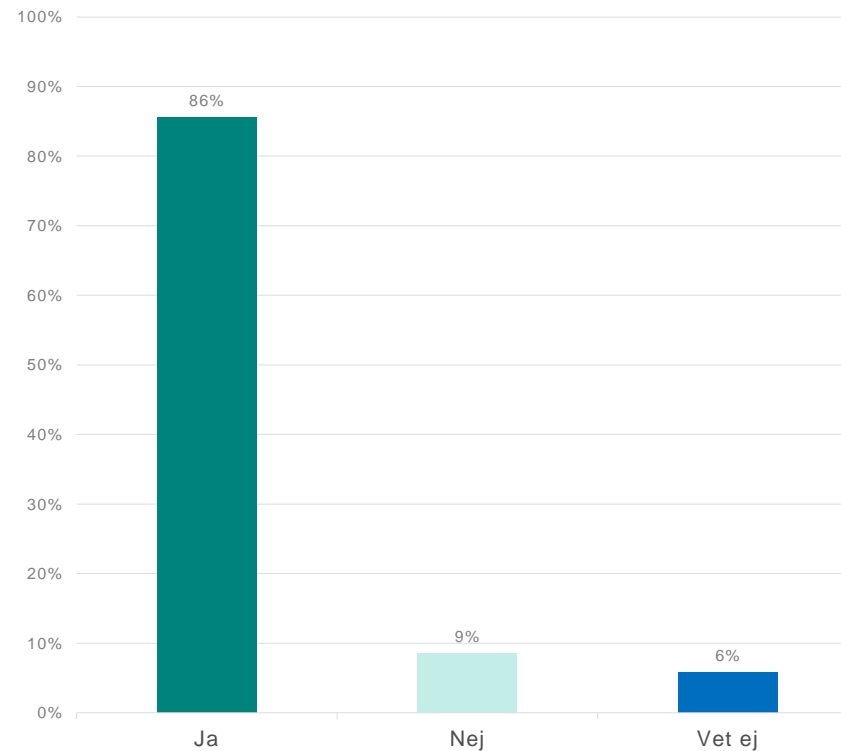


# ÖVRIGA FRÅGOR

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

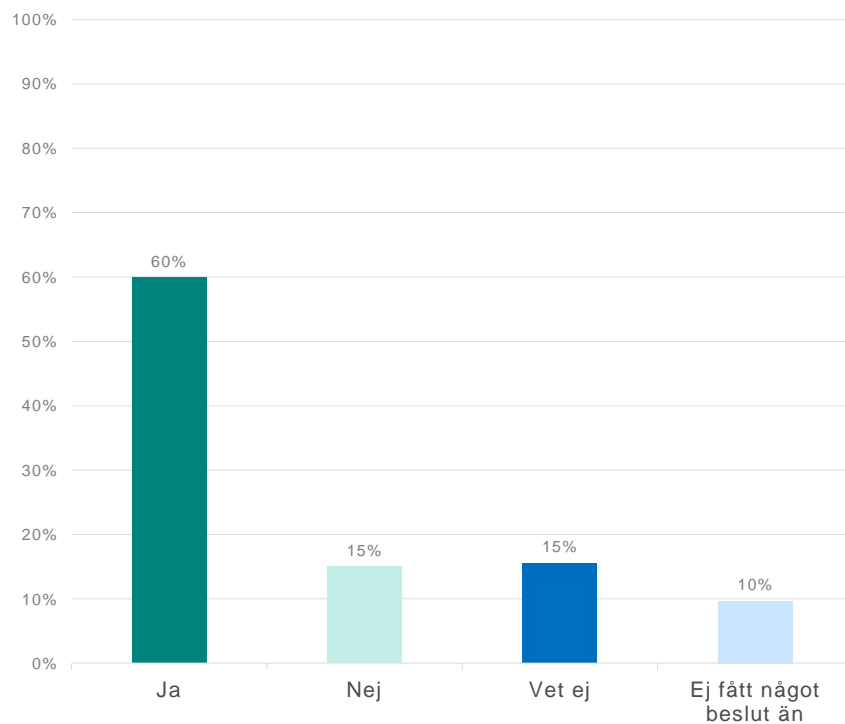


Fick du också beslutet inom den tiden?

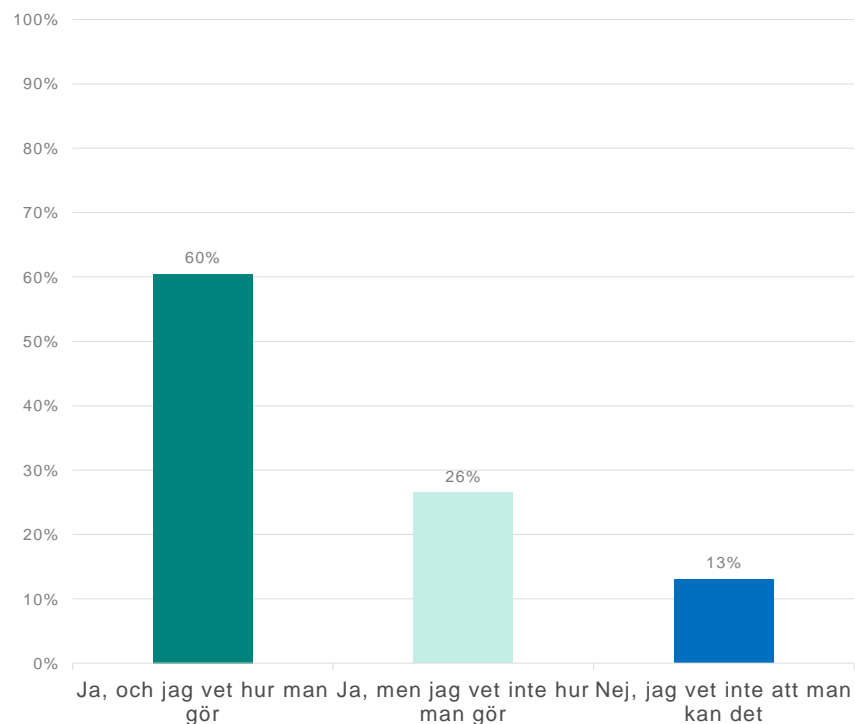


# ÖVRIGA FRÅGOR

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

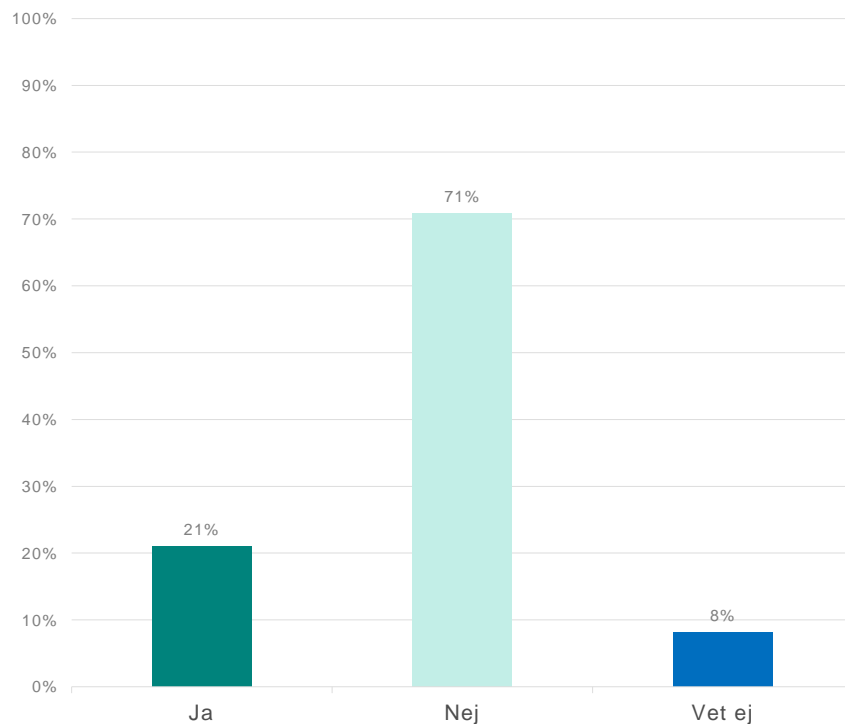


Känner du till att du kan överklaga de flesta beslut som du är missnöjd med?

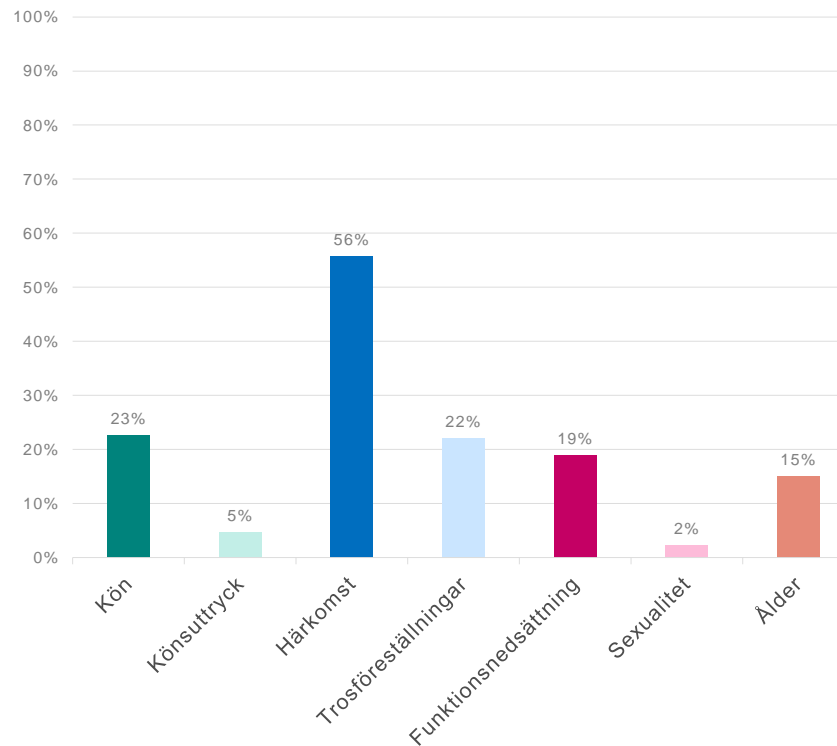


# ÖVRIGA FRÅGOR

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



Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?



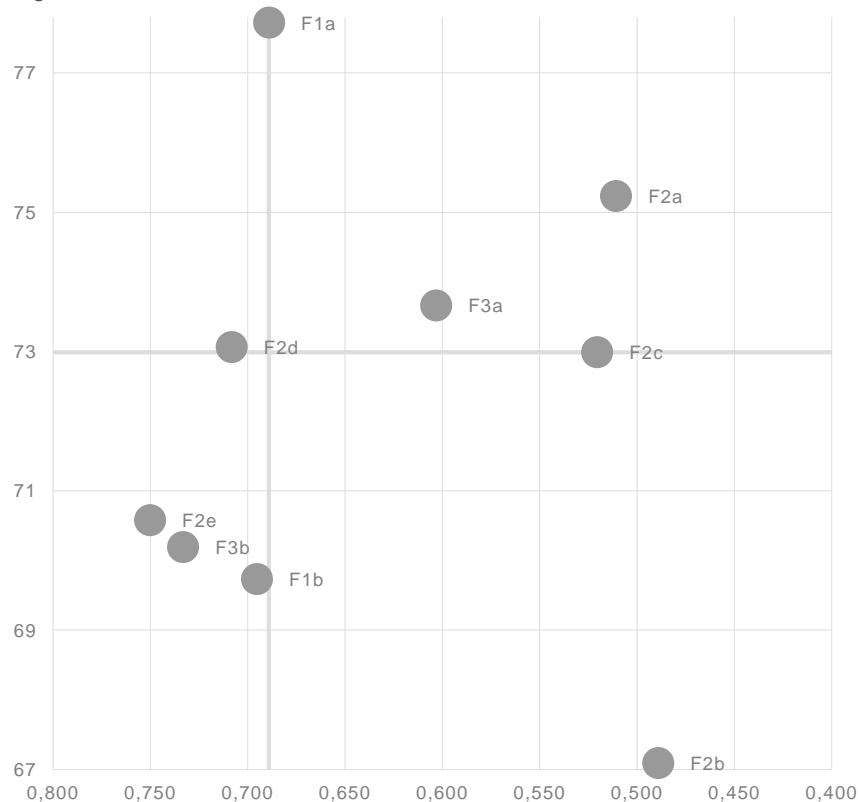


# Prioriteringsmatris

Bevara

Vårda

Frågevärde



Samband

Bevaka

Prioritera

	Genomsnitt	Antal svar
(F1a) Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt	4.1	501
(F1b) Det är lätt att nå min handläggare	3.8	475
(F2a) Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut)	4.0	492
(F2b) Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter	3.7	487
(F2c) Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd	3.9	489
(F2d) Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete	3.9	490
(F2e) Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare	3.8	488
(F3a) Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende	3.9	489
(F3b) Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter	3.8	490