

Handläggare
Maja Bjarneby
Telefon: 08-508 25 207

Till
Socialnämnden
2021-04-27

Peter Lindqvist
Telefon: 08-508 25 256

Enkätundersökning ekonomiskt bistånd 2020

Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialnämnden godkänner rapporten om enkätundersökningen inom ekonomiskt bistånd.
2. Ärendet överlämnas till kommunstyrelsen för kännedom.
3. Ärendet överlämnas till stadsdelsnämnderna för kännedom.

Fredrik Jurdell
socialdirektör

Veronica Wolgast Carstorp
avdelningschef

Sammanfattning

Den enkätundersökning som år 2020 skickats ut till personer som i Stockholms stad uppburit ekonomiskt bistånd under året uppvisar ett positivt resultat. Enkäten besvarades av totalt 3 434 personer vilket motsvarar en svarsfrekvens på 38 procent.

Majoriteten av de individer som besvarat enkäten instämmer i påståendena om att de blir bemötta med respekt av sin handläggare, att de förstår den information de får om sitt ärende, att de vet vad som förväntas av dem för att ha rätt till ekonomiskt bistånd samt att deras handläggare har rätt kompetens och erbjuder rätt stöd. I enkäten får de svarande möjlighet att ge socialtjänsten ett generellt betyg på en skala från 1-10. Det betyget ökade från 6,5 år 2018 till 6,8 år 2020. Vidare i enkäten får de svarande ange om de under det senaste året upplevt sig diskriminerade i kontakten med sin handläggare. 22 procent uppger sig ha upplevt diskriminering.

Förvaltningen föreslår att socialnämnden godkänner rapporten om enkätundersökningen inom ekonomiskt bistånd, samt att ärendet överlämnas till kommunstyrelsen och stadsdelsnämnderna för kännedom.

Bakgrund

I 2013 års budget fick socialförvaltningen i uppdrag att utforma en stadsövergripande enkät till personer som uppbär ekonomiskt bistånd. I samverkan med stadsdelsförvaltningarna togs en gemensam enkät fram med olika påståenden som ställs till individer som är aktuella inom ekonomiskt bistånd. Vid 2020 års undersökning används åter samma enkät, med någon mindre justering, vilket möjliggör för jämförelser över tid. Enkäten syftar till verksamhetsutveckling och jämförelser för att nå en högre likställighet över staden.

Under perioden september-november 2020 skickades enkäten hem till de personer som vid ett specifikt datum (den 30 juni 2020) var aktuella för ekonomiskt bistånd i Stockholms stad. Enkäten innehåller 17 frågor/delfrågor. Att använda en kort enkät har varit en medveten strategi för att öka svarsfrekvensen. Totala antalet personer som besvarade enkäten 2020 uppgår till 3 434 personer.

Undersökningen har genomförts i form av en totalundersökning, vilket innebär att samtliga i rampopulationen fått möjlighet att delta i undersökningen. Årets svarsandel är 38 procent, att jämföra med 41 procent år 2018, 40 procent år 2016 och 34 procent år 2014.

Bortfallet har analyserats genom att jämföra fördelningen bland respondenter med populationen för ett antal bakgrundsvariabler. I den analysen framkommer ingen större skevhet varför respondenterna får anses motsvara populationen väl när det gäller de i analysen inkluderade bakgrundsvariablerna. För att kompensera för viss skevhet viktas resultaten för att få en så korrekt bild av målgruppen som möjligt. Det innebär att vissa delgrupper som är något underrepresenterade bland respondenterna viktas upp.

Datainsamlingen genomfördes av Institutet för kvalitetsindikatorer AB på uppdrag av socialförvaltningen.

Ärendet

Enkätundersökningen inom ekonomiskt bistånd år 2020 visar genomgående ett positivt resultat.

De nio påståendena i enkäten

Majoriteten av de som besvarat enkäten instämmer i de nio olika påståenden som presenteras kring bemötande och tillgänglighet, tydlighet och kompetens samt delaktighet.

Nedan följer påståendena:

Bemötande och tillgänglighet

- a) Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt
- b) Det är lätt att nå min handläggare

Tydlighet och kompetens

- a) Jag förstår den information jag får om mitt ärende
- b) Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter
- c) Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd
- d) Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete
- e) Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare

Delaktighet

- a) Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende
- b) Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter

Alternativen som mottagaren av enkäten kan välja bland är:

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

Av dessa nio påståenden varierar andelen personer som instämmer mellan 60 och 76 procent, där till exempel 76 procent instämmer i att handläggare bemöter den enskild på ett respektfullt sätt och något färre, 60 procent, instämmer i att man har kunskap om hur man ska lämna synpunkter vid missnöje. Resultatet ligger i stort sett på samma nivå som vid undersökningarna som genomfördes 2016 och 2018 och kan därmed betraktas som stabiliserat.

Generellt betyg

I enkäten får de svarande möjlighet att ge socialtjänsten ett generellt betyg på en skala från 1-10. Frågan lyder: *Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli?*

År 2014 blev betyget 6,0 för att sedan öka till 6,6 år 2016. Vid undersökningen år 2018 minskade betyget marginellt till 6,5. År 2020 har betyget ökat till 6,8.

Diskriminering

I enkäten får de svarande ange om de under det senaste året upplevt sig diskriminerade i kontakten med sin handläggare samt orsaken till att de upplevde sig diskriminerade.

För att ange orsaken till diskriminering finns sju alternativ vilka motsvarar de sju diskrimineringsgrunderna som omfattas av lagens diskrimineringsförbud, och den enskilde kan välja ett eller flera alternativ. Nytt för 2020 års enkät var att den svarande också kunde välja svarsalternativet ”*vill ej uppge*”.

Resultatet visar att så många som drygt var femte person som besvarade enkäten (22 procent) hade upplevt sig diskriminerad i kontakten med sin handläggare inom ekonomiskt bistånd. Det har därmed inte skett någon förbättring sedan förra enkäten skickades ut 2018 då resultatet även då låg på 22 procent. Jämfört med år 2016, när frågan lades till i enkäten, är det en ökning med 7 procentenheter.

33 procent ville inte uppge orsaken till diskriminering, 31 procent uppgav att man upplevt sig diskriminerad till följd av etnisk tillhörighet och 19 procent angav funktionsnedsättning som anledning till upplevd diskriminering.

De svarande som upplever sig diskriminerade lämnar ett genomgående lägre omdöme inom samtliga områden. Som exempel kan nämnas att det är 48 procent av de som upplever sig diskriminerade som också upplever att handläggaren bemöter dem på ett respektfullt sätt. Motsvarande för samtliga svarande är 76 procent. Ett annat exempel är att 39 procent av de som upplever sig diskriminerade upplever att de får det stöd de behöver från sin handläggare. Motsvarande för samtliga svaranden är 66 procent.

Rättssäkerhet

Enkäten innehåller även följande fyra frågor om rättssäkerhet:

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

- Ja
- Nej
- Vet ej

Om ja, fick du också beslutet inom den tiden?

- Ja
- Nej
- Vet ej

- b) Var det senaste beslutet du fick formulerat så att det var lätt att förstå?
- Ja
 - Nej
 - Vet ej
 - Ej fått beslut än
- c) 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

Drygt fyra av tio fick veta hur lång tid det skulle ta innan de skulle få beslut på sin ansökan och drygt sex av tio fick beslutet inom den angivna tiden. 62 procent upplevde att beslutet var formulerat på ett sätt som gjorde det lätt att förstå. Närmare nio av tio känner till möjligheten att överklaga, men knappt sex av tio känner till hur man ska gå tillväga för att göra detta.

Skillnader mellan förvaltningar

När resultaten delas upp på förvaltningsnivå framkommer att en återkommande hög andel positiva svar, som också ligger högre än stadens samlade resultat, finns hos stadsdelsförvaltningarna Farsta, Rinkeby-Kista och Älvsjö¹ samt hos socialförvaltningens enheter Intro Stockholm och enheten för hemlösa. Lägst andel positiva svar lämnas av svarande i stadsdelsförvaltningarna Bromma, Hägersten-Liljeholmen och Skarpnäck. Detta gäller genomgående för de nio påståendena om bemötande och tillgänglighet, delaktighet, tydlighet och kompetens samt det generella betyget.

När det gäller diskriminering återfinns lägst andel personer som upplever sig diskriminerade i kontakten med sin handläggare i Norrmalm (12 procent) och högst andel i Spånga-Tensta (30 procent).

Det skiljer sig också mellan stadsdelsförvaltningarna gällande frågorna om rättssäkerhet, framför allt när det gäller huruvida den enskilde fick veta hur lång tid det skulle ta innan de skulle få ett beslut. Högst andel återfinns i Älvsjö där 52 procent av de svarande uppger att de fick reda på hur lång tid det skulle ta innan de skulle

¹ Vid tiden för enkätundersökningen var Älvsjö och Hägersten-Liljeholmen två olika stadsdelsförvaltningar. De har senare slagits samman till en stadsdelsförvaltning vid namn Hägersten-Älvsjö.

få ett beslut. Lägst andel återfinns i Bromma där motsvarande siffra är 34 procent.

Ett annat resultat att belysa är att 80 procent av de svarande som tillhör enheten för hemlösa svarade att det senaste beslutet om de ekonomiskt bistånd som de fick var formulerat på ett sätt som gjorde att det var lätt att förstå.

Skillnader mellan kön

Av de som besvarade enkäten var 58 procent kvinnor och 42 procent män. I resultatet är det genomgående en mycket liten skillnad mellan mäns och kvinnors svar. Det skiljer endast enstaka procentenheter mellan resultaten där till exempel 65 procent av kvinnorna respektive 64 procent av männen anser att handläggaren tar hänsyn till den enskildes synpunkter.

Skillnaderna i upplevd diskriminering är även dessa små. 21 procent av kvinnor respektive 24 procent av männen uppger att man upplevt sig diskriminerad i kontakten med sin handläggare.

Skillnader mellan ålder och biståndstid

Av de som besvarade enkäten var 48 procent inom åldersgruppen 40-59 år, 19 procent var 60 år eller äldre, 18 procent var 18-30 och 16 procent var 31-39 år.

32 procent av respondenterna har varit aktuella och erhållit ekonomiskt bistånd under mer än 3 års tid.

Ålder och biståndstid har en tydligare inverkan på resultatet jämfört med kön. Genomgående för enkätfrågorna om bemötande och tillgänglighet, delaktighet samt tydlighet och kompetens är att en ökad positiv inställning följer med stigande ålder respektive längre biståndstid.

Jämställdhetsanalys

Kön har visat sig spela en förhållandevis liten roll för upplevelsen av bemötande och tillgänglighet, delaktighet samt tydlighet och kompetens. Ålder och biståndstid har en tydligare inverkan på resultatet i jämförelse med kön.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för stadsövergripande sociala frågor. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen den 21 april 2021. Rådet för funktionshinderfrågor har haft möjlighet att behandla ärendet den 22 april 2021.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Enkätundersökningen inom ekonomiskt bistånd visar ett genomgående positivt och stabiliserat resultat.

Enkäten som används vid denna undersökning ger en övergripande bild och kan ge indikationer på var det kan finnas behov av verksamhetsutveckling.

Uppgiften om att drygt var femte person som besvarat enkäten har upplevt sig diskriminerad i sin kontakt med socialtjänsten är någonting som förvaltningen uppmärksammar och ser allvarligt på. Även vid 2018 års enkätundersökning visade resultatet att drygt var femte person hade upplevt diskriminering i sin kontakt med socialtjänsten. Sedan dess har socialförvaltningen i sin introduktionsutbildning för nyanställda socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd lyft in ett omfattande avsnitt om bemötande.

Rekommendationer för vidare arbete på respektive förvaltning kan därför exempelvis vara att se över hur man kan arbeta för att ingen som söker ekonomiskt bistånd ska uppleva sig diskriminerad i kontakten med sin handläggare. En annan rekommendation kan vara att varje stadsdelsförvaltning fördjupar sig i sina egna resultat, som varje förvaltning får ta del av individuellt. Det stadsövergripande resultatet är förhållandevis stabilt jämfört med tidigare år, men det finns onekligen skillnader inom och mellan förvaltningarna.

Avslutningsvis anser socialförvaltningen att det är viktigt att även i framtiden fortsätta att genomföra enkäten då det är angeläget att följa utvecklingen och resultat av eventuella förbättringsinitiativ. Socialförvaltningen träffar regelbundet stadens enhetschefer för verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd och inom detta forum kommer resultaten av enkäten och vilka åtgärder dessa föranleder att följas.

Bilagor

1. Ekonomiskt bistånd 2020 Resultatrapport Stockholms stad
2. Enkät 2020
3. Missiv 2020
4. Teknisk rapport från Institutet för kvalitetsindikatorer AB