

Ekonomiskt Bistånd 2020

Resultatrapport

Stockholms stad

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.

- Totalundersökning i form av pappersenkät som skickades hem till respondenterna, med möjlighet att besvara webbenkät. 82 (89) procent besvarade pappersenkät och 18 (11) procent besvarade webbenkät (2018 års andelar för postalt och webb inom parantes).

- 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 2020 i Stockholms stad.

	Antal i population	Justerad population*	Antal respondenter	Svarsandel
2020	10174	9005	3434	38
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 2020	Andel (%) bland respondenter 2020	Andel (%) i population 2018	Andel (%) bland respondenter 2018
Man	49	42	45	39
Kvinna	51	58	55	61
18-30 år	23	18	22	16
31-39 år	19	16	19	16
40-59 år	44	48	46	50
60+ år	13	19	14	18
0-6 mån	29	24	29	24
7-12 mån	16	16	14	13
13-24 mån	18	19	15	16
25-36 mån	8	9	9	9
37+ mån	29	32	34	37
Avslag Ja	34	33	31	31
Avslag Nej	66	67	69	69

- Kvinnor ingår i större utsträckning än män. Populationen män och kvinnor har förändrats sedan 2018.
- Äldre ingår i större utsträckning än yngre.
- Personer med kortast bidragstid ingår i större utsträckning.

Population och respondenter

	Andel (%) i population 2020	Andel (%) bland respondenter 2020	Andel (%) i population 2018	Andel (%) bland respondenter 2018
Socialförvaltningen	8	7	11	11
Rinkeby-Kista	14	15	14	14
Spånga-Tensta	8	8	8	7
Hässelby-Vällingby	10	11	11	12
Bromma	5	5	5	4
Kungsholmen	2	2	2	2
Norrmalm	2	2	2	2
Östermalm	2	2	2	1
Södermalm	6	5	6	5
Enskede-Årsta-Vantör	13	14	13	13
Skarpnäck	5	5	5	5
Farsta	8	9	7	8
Älvsjö	3	3	2	3
Hägersten-Liljeholmen	6	6	6	6
Skärholmen	7	8	8	9

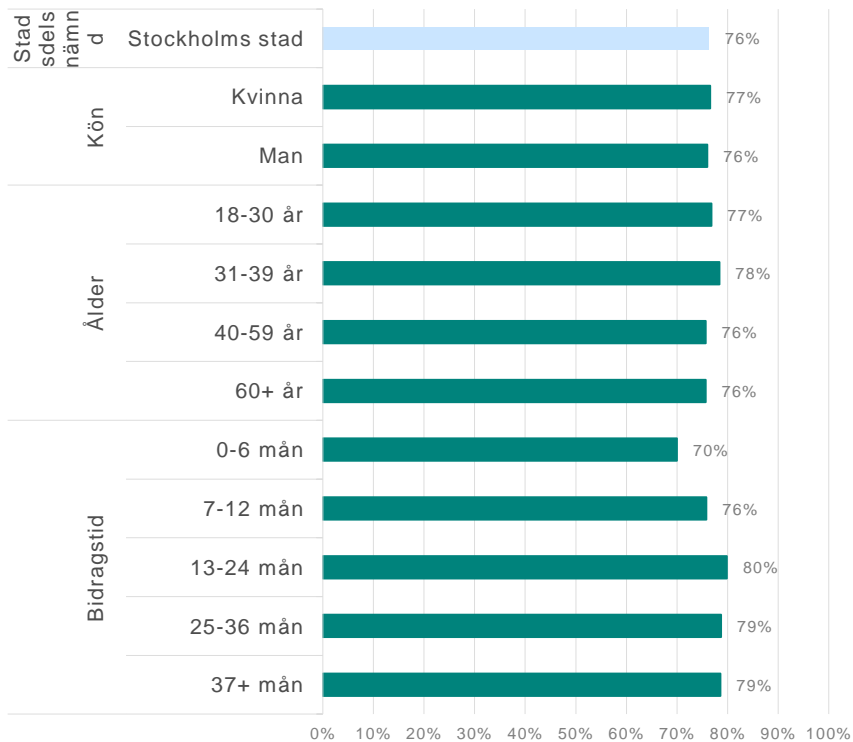
- Respektive förvaltning ingår i undersökningen på ett sätt som motsvarar populationen.

Svarsfrekvenser

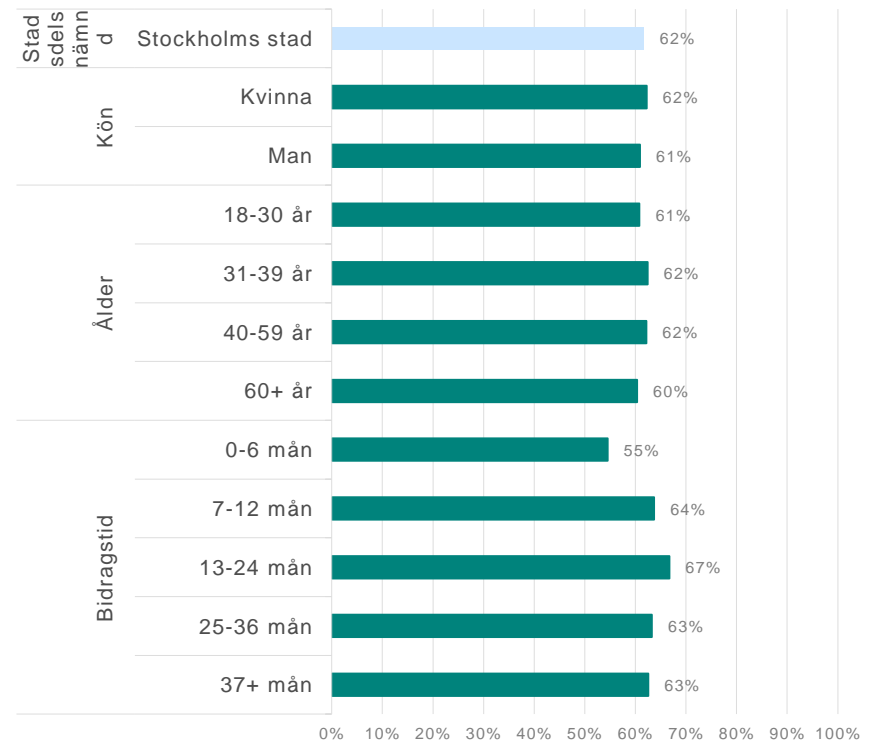
Enhet	Antal i utskick	Inkomna svar	Svarsfrekvens	Bortfall från urval	Korrigerad svarsfrekvens
Stockholms stad	10174	3434	33,8%	1169	38,1%
Bromma	507	161	31,8%	44	34,8%
Enskede-Årsta-Vantör	1267	477	37,6%	101	40,9%
Farsta	805	292	36,3%	80	40,3%
Hägersten-Liljeholmen	640	197	30,8%	62	34,1%
Hässelby-Vällingby	1042	392	37,6%	76	40,6%
Kungsholmen	230	76	33%	26	37,3%
Norrmalm	255	82	32,2%	38	37,8%
Rinkeby-Kista	1453	498	34,3%	119	37,3%
Skarpnäck	545	178	32,7%	54	36,3%
Skärholmen	733	261	35,6%	65	39,1%
Socialförvaltningen	822	227	27,1%	292	41,5%
Spånga-Tensta	770	278	36,1%	83	40,5%
Södermalm	556	155	27,9%	62	31,4%
Älvsjö	307	99	32,2%	30	35,7%
Östermalm	223	61	27,2%	37	32,6%

Andel nöjda per fråga

Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt



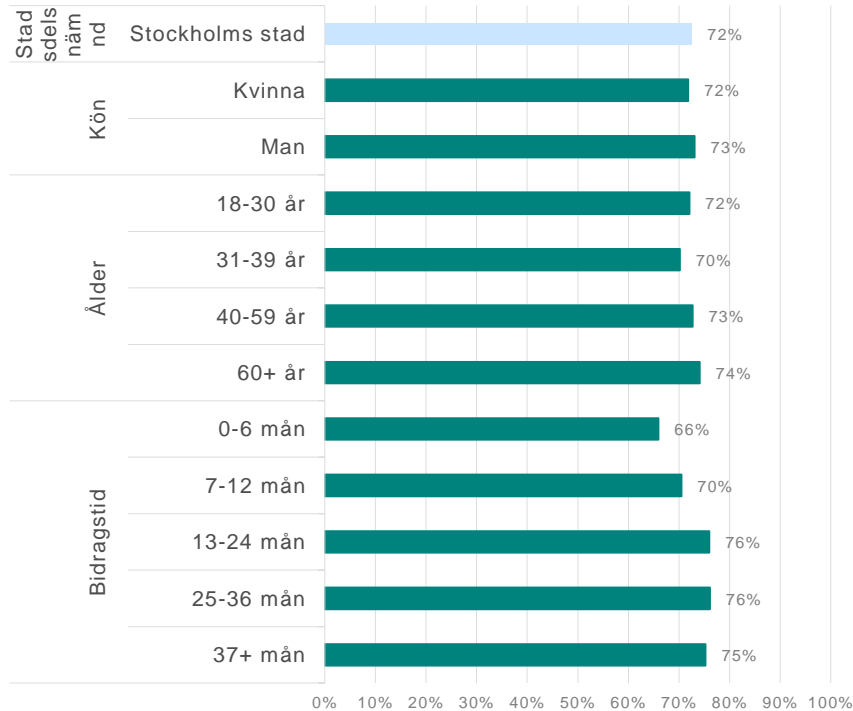
Det är lätt att nå min handläggare



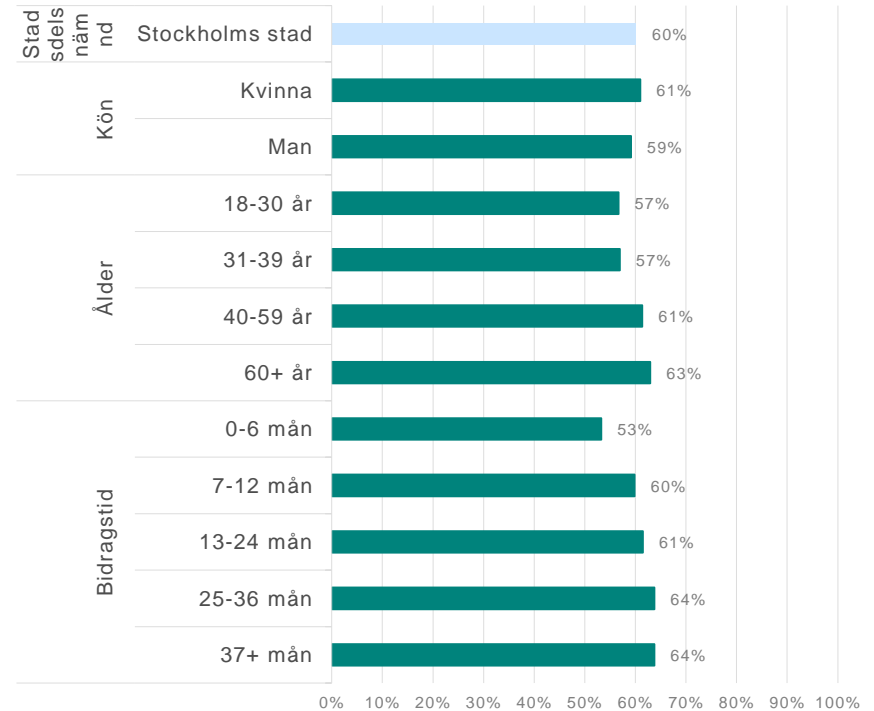
Staplarna visar summan av svarsalternativen stämmer mycket bra och stämmer bra på en femgradig skala.

Andel nöjda per fråga

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



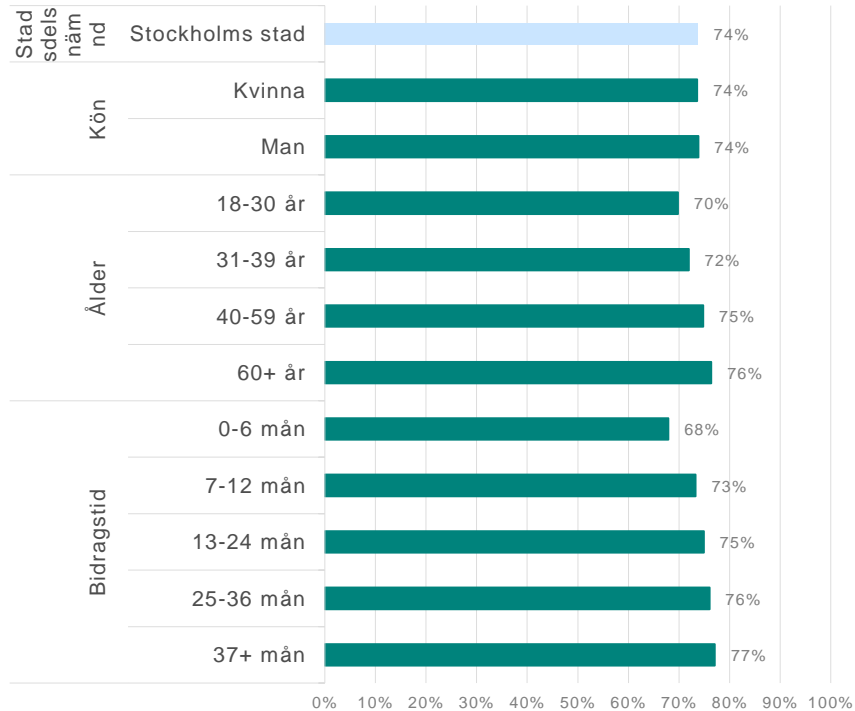
Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna
synpunkter



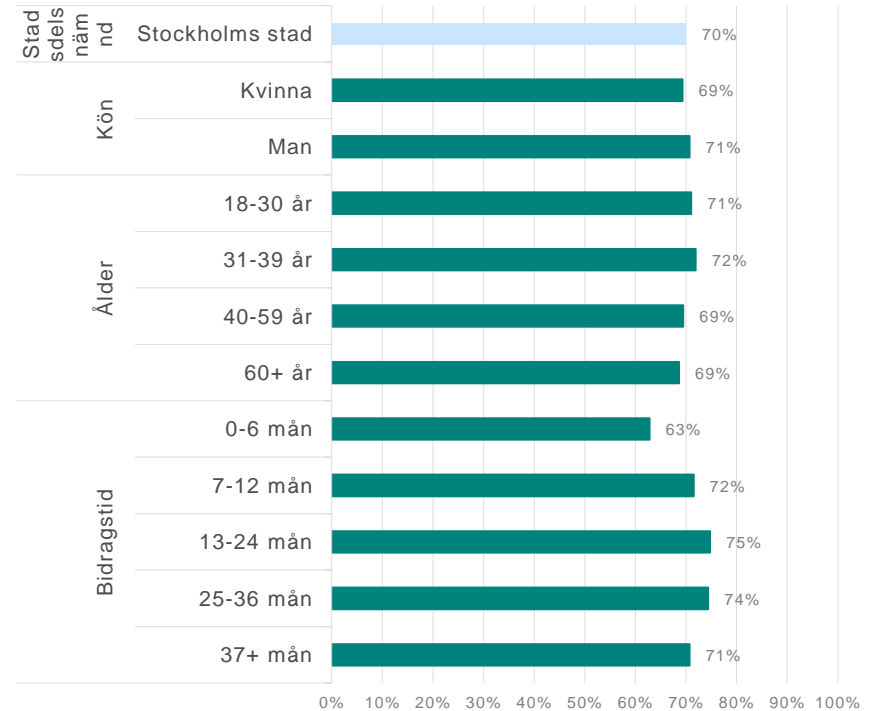
Staplarna visar summan av svarsalternativen stämmer mycket bra och stämmer bra på en femgradig skala.

Andel nöjda per fråga

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



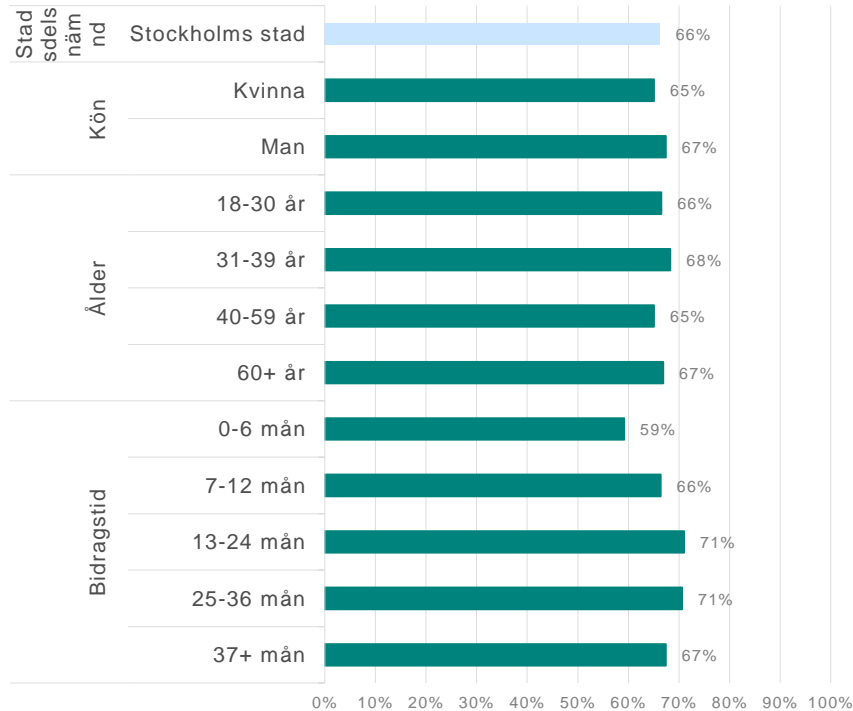
Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete



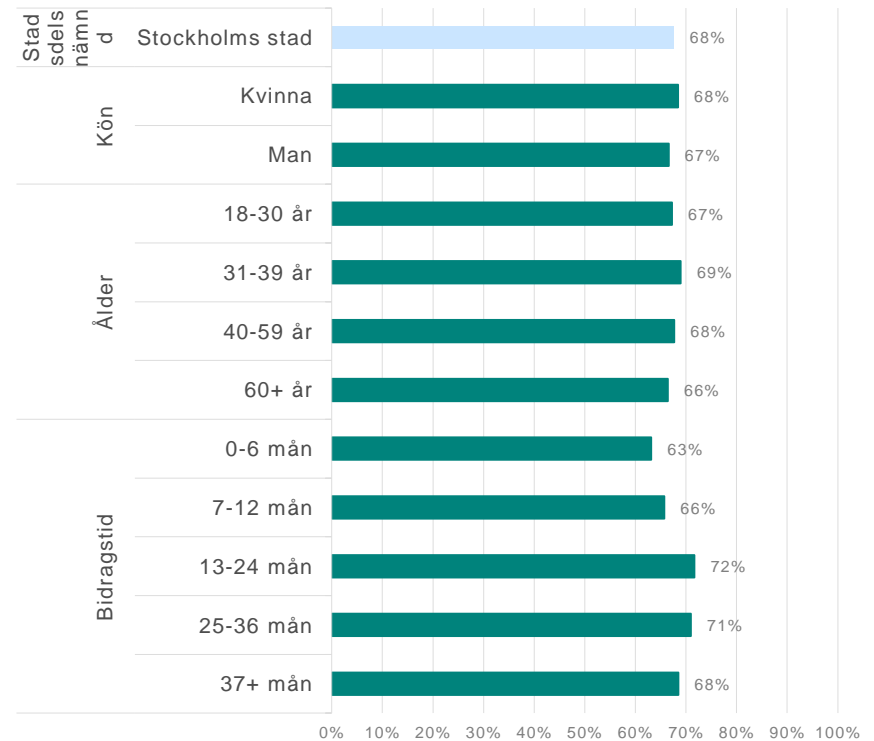
Staplarna visar summan av svarsalternativen stämmer mycket bra och stämmer bra på en femgradig skala.

Andel nöjda per fråga

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



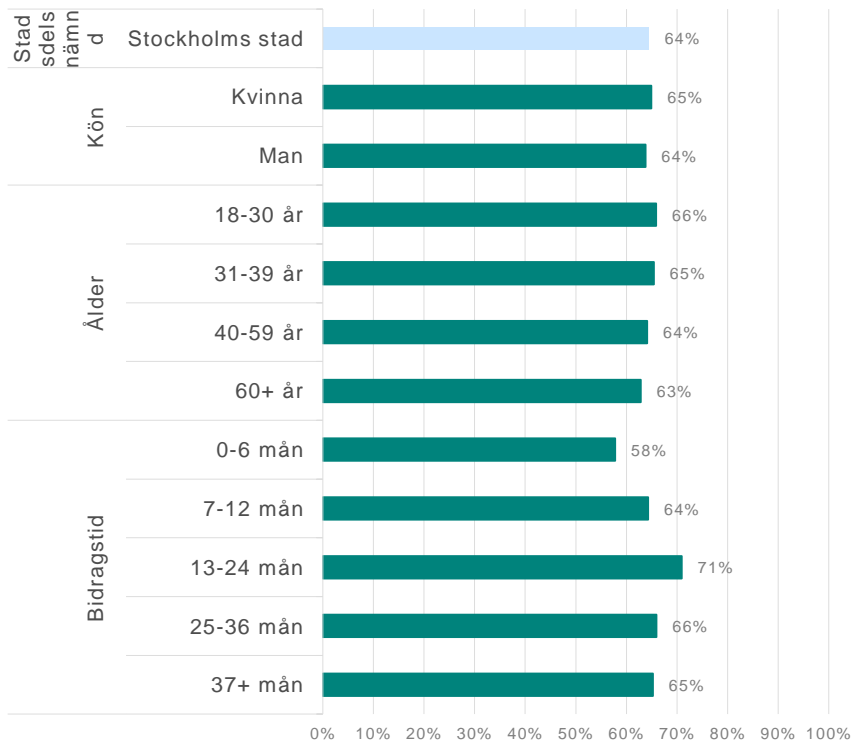
Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende



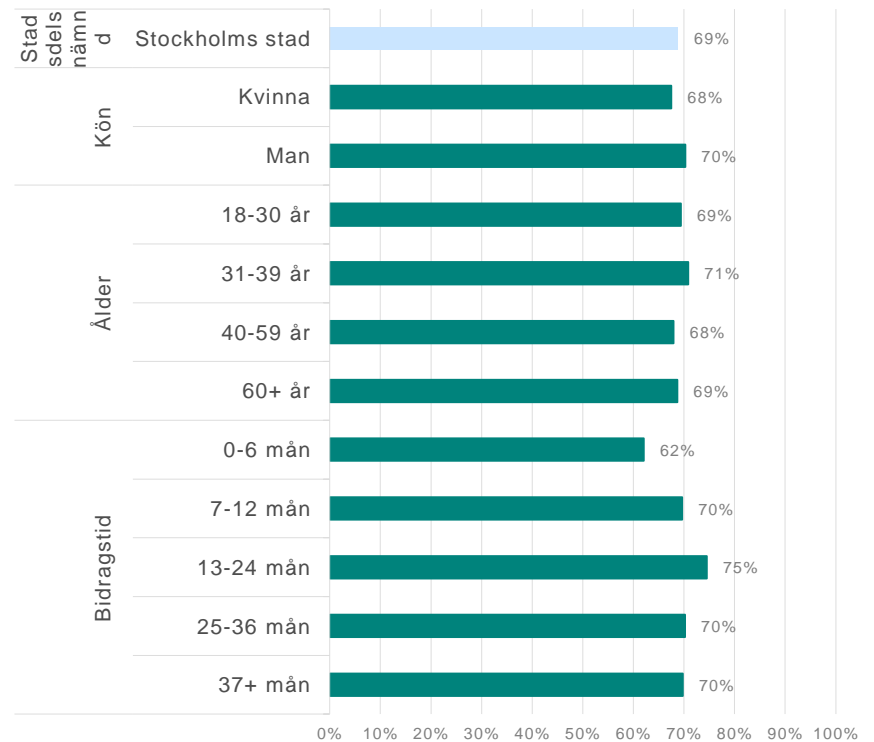
Staplarna visar summan av svarsalternativen stämmer mycket bra och stämmer bra på en femgradig skala.

Andel nöjda per fråga

Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter




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

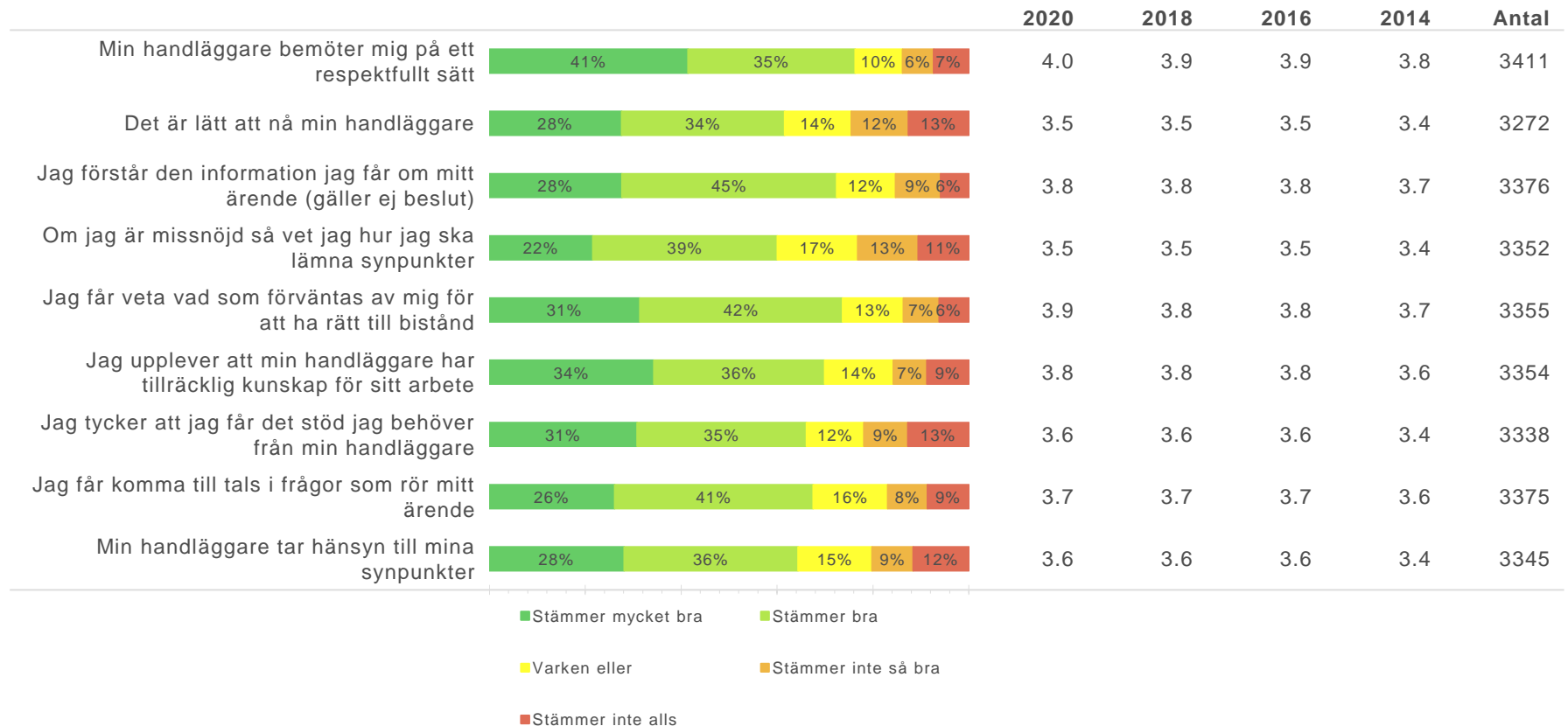


Staplarna visar summan av svarsalternativen stämmer mycket bra och stämmer bra på en femgradig skala.

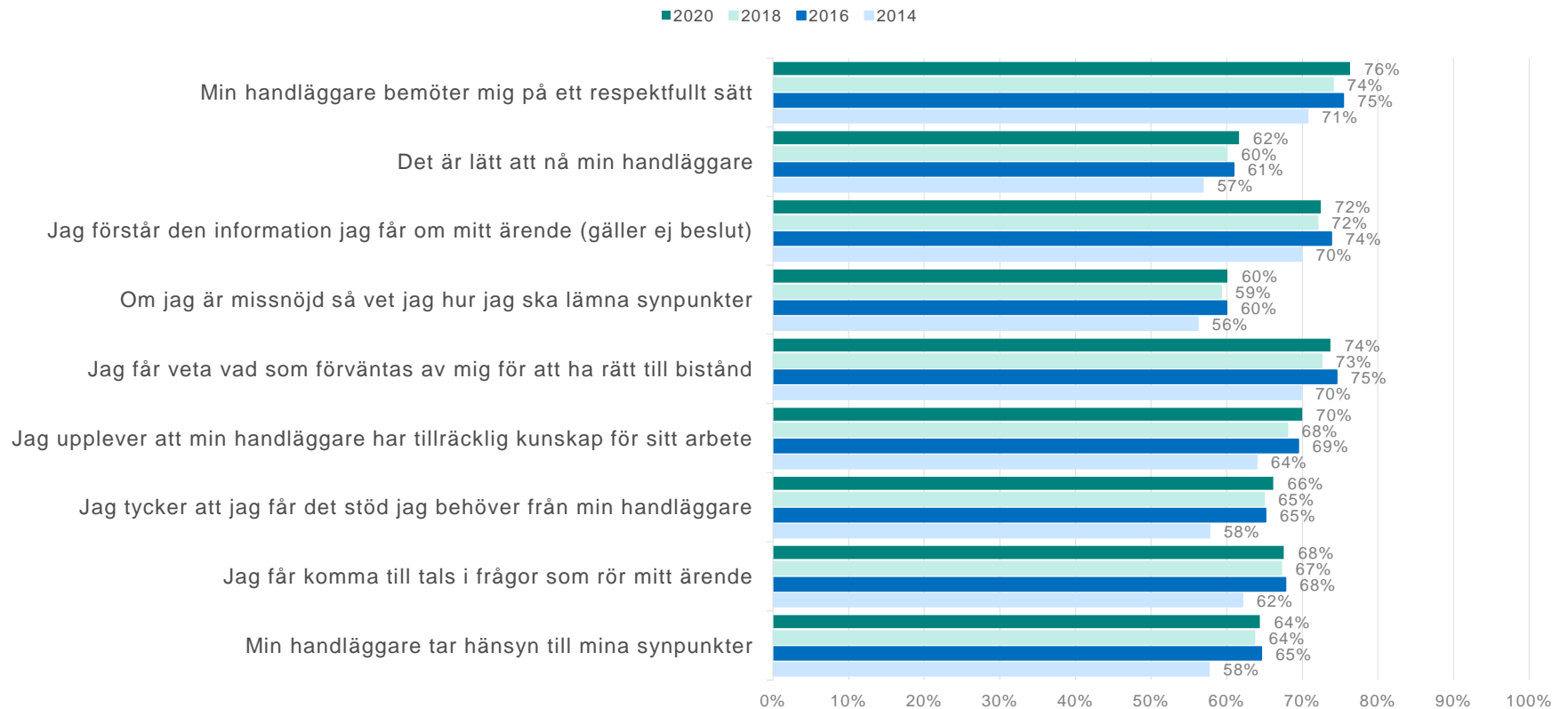
Genomsnitt total nöjdhet - Skala 1-10

		2020	2018	2016	2014	Antal
Stockholms stad		6.8	6.5	6.6	6.0	3361

Svarsfördelning per fråga



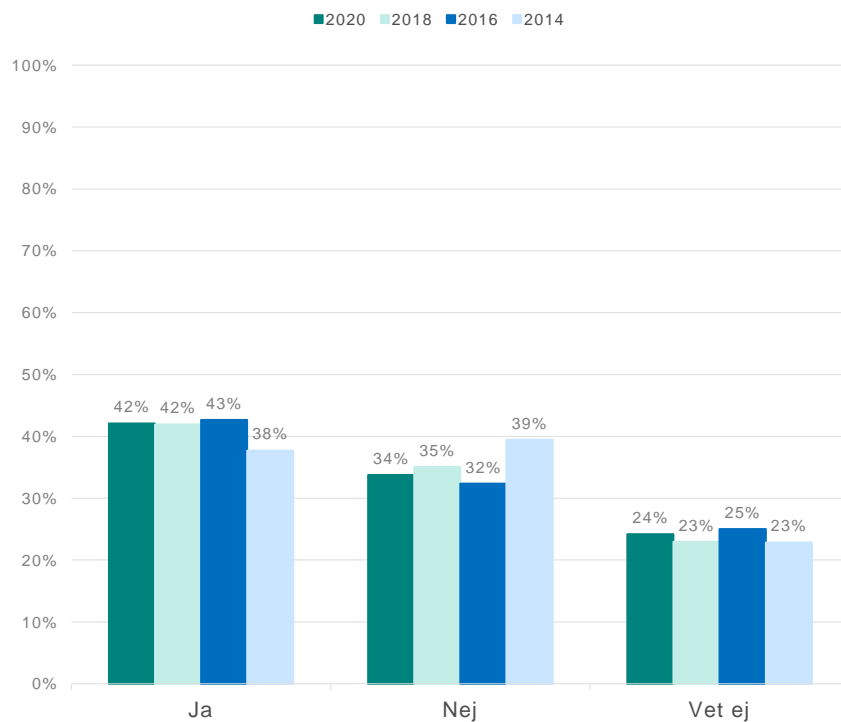
Andel nöjda per fråga per år



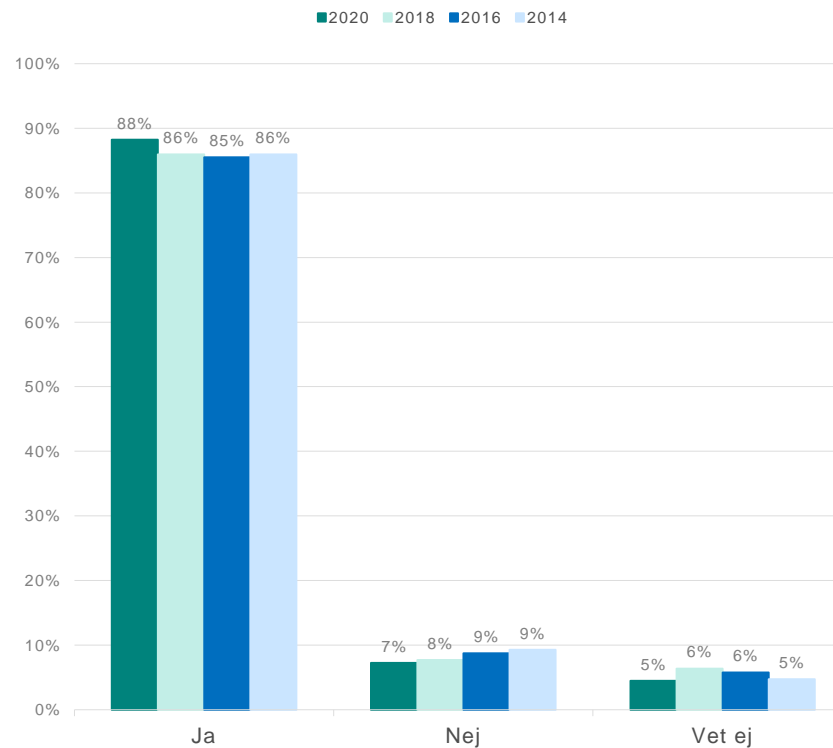
Staplarna visar summan av svarsalternativen stämmer mycket bra och stämmer bra på en femgradig skala.

ÖVRIGA FRÅGOR

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

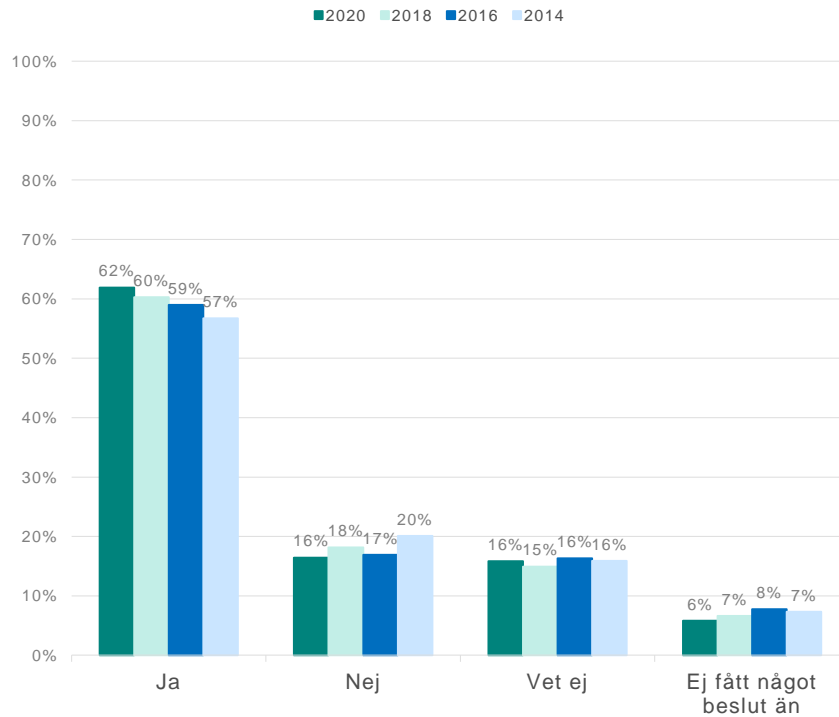


Fick du också beslutet inom den tiden?

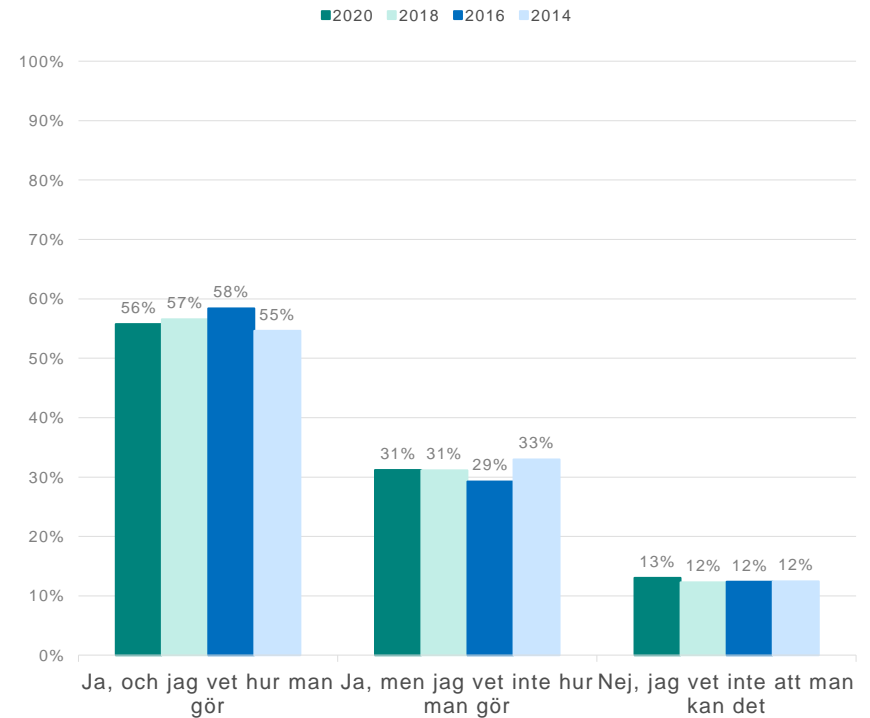


ÖVRIGA FRÅGOR

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

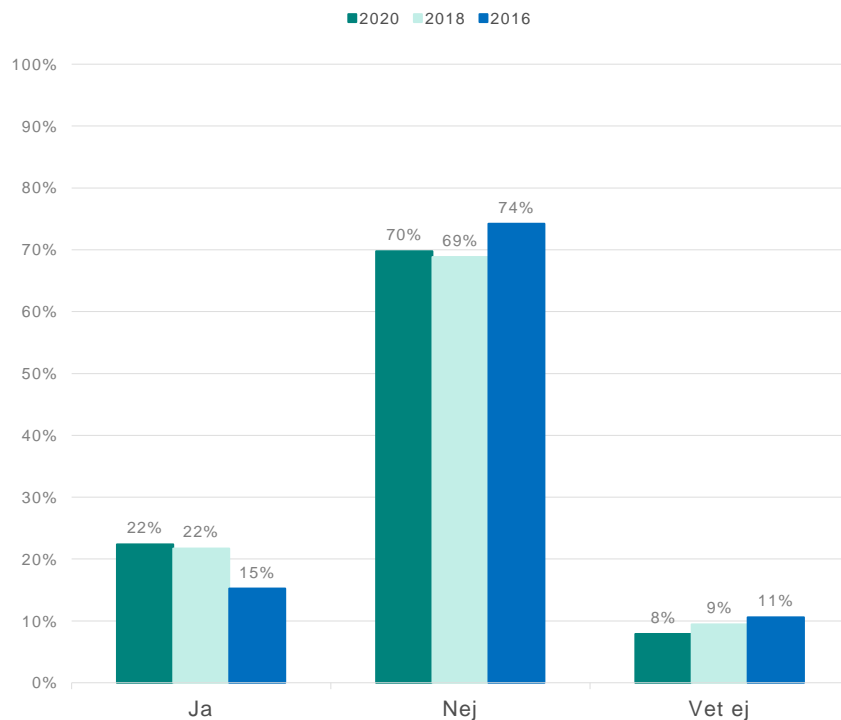


Känner du till att du kan överklaga de flesta beslut som du är missnöjd med?

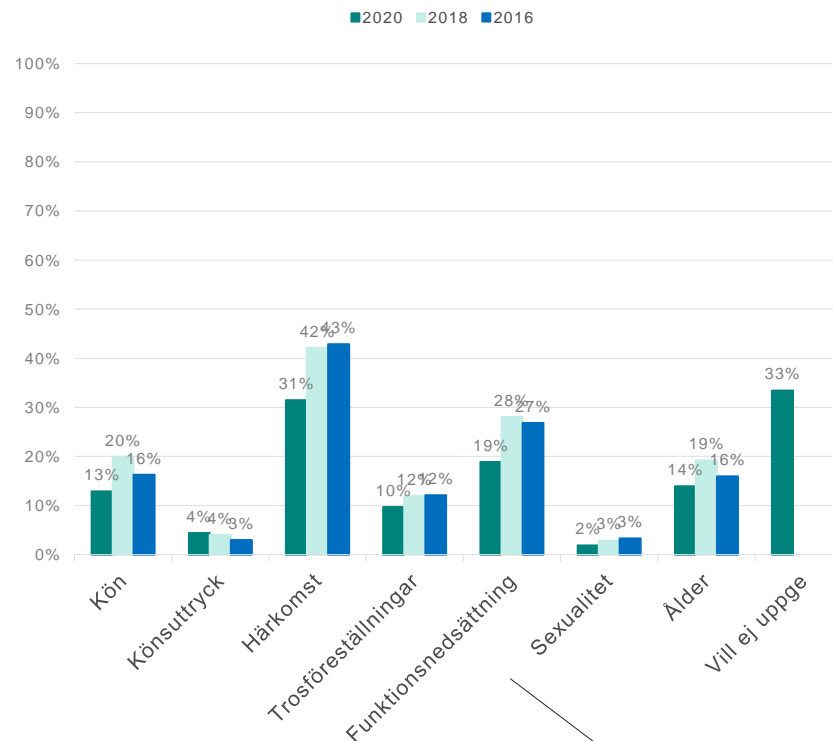


ÖVRIGA FRÅGOR

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?



”Vill ej uppge” är ett nytt svarsalternativ 2020 varför jämförelse med tidigare år försvåras.

Diskriminering - fördjupning

Finns skillnader i upplevd diskriminering utifrån klientens tillhörighet?

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

	Ja	Nej	Vet ej
Totalt	22	70	8
Socialförvaltningen	16	80	4
Rinkeby-Kista	21	72	7
Spånga-Tensta	30	63	7
Hässelby-Vällingby	23	67	10
Bromma	18	68	15
Kungsholmen	17	74	10
Norrmalm	12	78	10
Östermalm	27	64	9
Södermalm	26	68	7
Enskede-Årsta-Vantör	22	69	9
Skarpnäck	27	68	6
Farsta	25	69	7
Älvsjö	17	78	5
Hägersten-Liljeholmen	23	70	7
Skärholmen	24	69	6

Att minska klienternas upplevda diskrimineringen är en stadsövergripande utmaning men utgångspunkten skiljer sig åt beroende på förvaltning.

Norrmalm är den stadsdelsförvaltning där minst andel klienter upplever sig ha blivit diskriminerade. Störst andel återfinns i Spånga-Tensta. I Spånga-Tensta är det 9 procentenheter fler som upplever sig diskriminerade 2020 jmf 2018.

Diskriminering - fördjupning

Finns skillnader i upplevd diskriminering utifrån bakgrundsvariabler?

Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i kontakten med din handläggare? (Andel %)			
	Ja	Nej	Vet ej
Totalt	22	70	8
Kön			
Man	24	69	7
Kvinna	21	70	9
Ålder			
18-30 år	22	69	9
31-39 år	21	72	7
40-59 år	23	69	8
60+ år	23	70	7
Bidragstid			
0-6 mån	23	67	10
7-12 mån	24	68	8
13-24 mån	20	73	6
25-36 mån	21	72	7
37+ mån	23	70	7
Avslag			
Ja	26	66	8
Nej	21	72	8

Skillnaderna i upplevd diskriminering utifrån olika bakgrundsvariabler är små.

Diskriminering - fördjupning

Finns skillnader i bedömning av enkätens kvalitetsområden utifrån upplevd diskriminering?

		Totalt	Upplever sig diskriminerade	Upplever sig <u>inte</u> diskriminerade
Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt	Stämmer mycket bra + stämmer bra	76%	48%	88%
	Varken eller	10%	16%	7%
	Stämmer inte så bra + stämmer inte alls	14%	37%	5%
Det är lätt att nå min handläggare	Stämmer mycket bra + stämmer bra	62%	39%	71%
	Varken eller	14%	13%	13%
	Stämmer inte så bra + stämmer inte alls	24%	48%	16%
Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut)	Stämmer mycket bra + stämmer bra	73%	48%	82%
	Varken eller	12%	17%	10%
	Stämmer inte så bra + stämmer inte alls	15%	35%	8%
Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter	Stämmer mycket bra + stämmer bra	60%	44%	67%
	Varken eller	17%	15%	17%
	Stämmer inte så bra + stämmer inte alls	23%	41%	16%
Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd	Stämmer mycket bra + stämmer bra	74%	53%	83%
	Varken eller	13%	18%	10%
	Stämmer inte så bra + stämmer inte alls	14%	30%	8%
Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete	Stämmer mycket bra + stämmer bra	70%	43%	81%
	Varken eller	14%	17%	12%
	Stämmer inte så bra + stämmer inte alls	16%	40%	7%
Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare	Stämmer mycket bra + stämmer bra	66%	39%	78%
	Varken eller	12%	12%	11%
	Stämmer inte så bra + stämmer inte alls	22%	48%	11%
Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende	Stämmer mycket bra + stämmer bra	68%	43%	78%
	Varken eller	16%	18%	13%
	Stämmer inte så bra + stämmer inte alls	17%	39%	9%
Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter	Stämmer mycket bra + stämmer bra	65%	38%	76%
	Varken eller	15%	14%	15%
	Stämmer inte så bra + stämmer inte alls	20%	48%	9%

Tabellen visar på en genomgående tydlig skillnad i bedömning av kvalitetsområden utifrån om klienten upplever sig diskriminerad eller inte. Klienter som upplever sig diskriminerade ger ett genomgående lägre omdöme till samtliga kvalitetsområden. Som exempel är det 48 procent av de som upplever sig diskriminerade som upplever att handläggaren bemöter dem på ett respektfullt sätt. Motsvarande för samtliga klienter är 76 procent.

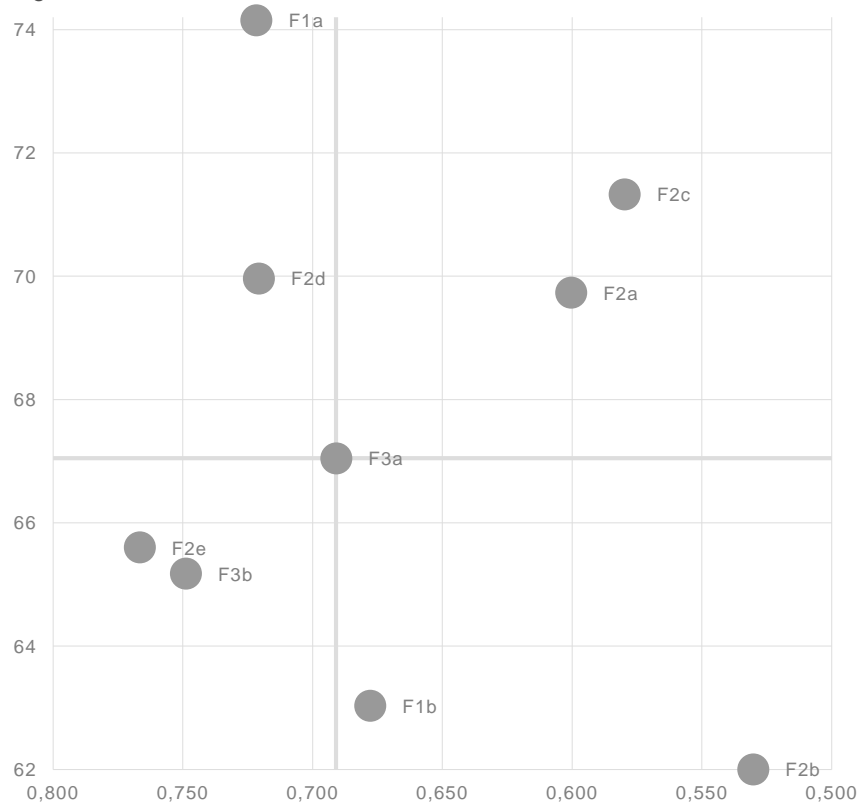
Skillnaden är tydlig även när det gäller enkäten övergripande betygsfråga: Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli? På en tiogradig skala där 1=mycket dåligt och 10=mycket bra är medelvärdet 6,8 för samtliga klienter. För de som upplever sig diskriminerade är medelvärdet 4,8.

Prioriteringsmatris

Bevara

Vårda

Frågevärde



Samband

Bevaka

Prioritera

	Genomsnitt	Antal svar
(F1a) Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt	4.0	3411
(F1b) Det är lätt att nå min handläggare	3.5	3272
(F2a) Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut)	3.8	3376
(F2b) Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter	3.5	3352
(F2c) Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd	3.9	3355
(F2d) Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete	3.8	3354
(F2e) Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare	3.6	3338
(F3a) Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende	3.7	3375
(F3b) Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter	3.6	3345