

Handläggare
Sigita Jogminaite
Telefon: 08 508 25 194
Peter Lindqvist
Telefon: 08 508 25 256**Till**
Socialnämnden
2022-12-14

Enkätundersökning inom ekonomiskt bistånd 2022

Förvaltningarnas förslag till beslut

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

Veronica Wolgast Carstorp
T.f. förvaltningschefMaria Karlsson
T.f. avdelningschef

Sammanfattning

Den enkätundersökning som år 2022 skickats ut till personer som i Stockholms stad uppburit ekonomiskt bistånd under året uppvisar ett positivt resultat. Enkäten besvarades av totalt 2487 personer av 9001 inbjudna vilket motsvarar en svarsandel på 32 procent.

Majoriteten av de individer som besvarat enkäten instämmer i påståendena om att de blir bemötta med respekt av sin handläggare (80 procent), att de förstår den information de får om sitt ärende (77 procent), att de vet vad som förväntas av dem för att ha rätt till ekonomiskt bistånd (78 procent) samt att deras handläggare har rätt kompetens (75 procent) och erbjuder rätt stöd (70 procent). I enkäten får de svarande möjlighet att ge socialtjänsten ett generellt betyg på en skala från 1-10. Det betyget ökade från 6,8 år 2020 till 7,1 år 2022. Vidare i enkäten får de svarande ange om de under det senaste året upplevt sig diskriminerade i kontakten med sin handläggare. 13 procent uppger sig ha upplevt diskriminering (22 procent år 2020).

Männens enkätsvar är något mer positiva än kvinnornas vad gäller majoriteten av frågorna. 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.

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 2022 års undersökning används åter samma enkät vilket möjliggör för jämförelser över tid. Enkäten syftar till verksamhetsutveckling och jämförelser för att nå en högre likställighet över staden.

Under perioden maj-september 2022 skickades enkäten hem till de personer som vid ett specifikt datum (den 30 april 2022) 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 minska bördan för uppgiftslämnarna och skapa förutsättning för en god svarsandel. Totala antalet personer som besvarade enkäten 2022 uppgår till 2 487 personer.

Undersökningen har genomförts i form av en totalundersökning, vilket innebär att samtliga i rampopulationen fått möjlighet att delta i undersökningen. Årets svarsandel är 32 procent, att jämföra med 38 procent år 2020, 41 procent år 2018, 40 procent 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.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för stadsövergripande sociala frågor. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen den 7 december 2022. Rådet för funktionshinderfrågor har haft möjlighet att behandla ärendet den 8 december 2022.

Ärendet

Enkätundersökningen inom ekonomiskt bistånd år 2022 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 (gäller ej beslut)
- 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 64 och 80 procent där till exempel 80 procent instämmer i att handläggare bemöter den enskilde på ett respektfullt sätt och något färre, 64 procent, instämmer i att man har kunskap om hur man ska lämna synpunkter vid missnöje. 67 procent instämmer i att det är lätt att nå sin handläggare vilket är en höjning jämfört med år 2020 som var 60 procent. Resultatet år 2022 ligger i överlag högre jämfört vid undersökningarna som genomfördes 2016, 2018 och 2020 vilket visar en ökad nöjdhet och tillgänglighet.

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 och år 2022 ligger betyget på 7,1.

Svarsandelen för enkäten 2022 har varit lägst sedan 2014. Den relativt låga svarsandelen kan förklaras med att enkätutskicket och datainsamlingen gjordes under perioden maj-september. Sommarperioden kan ha inverkat på respondenternas benägenhet att svara under sommarmånaderna. De tidigare enkätutskicken har skett under höstmånaderna och kan delvis förklara högre svarsandel.

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. Det åttonde svarsalternativet är ”Vill ej uppge” som infördes för enkäten 2020.

Resultatet visar att 13 procent av de som besvarade enkäten hade upplevt sig diskriminerade i kontakten med sin handläggare inom ekonomiskt bistånd. Det är en kraftig minskning jämfört med förra årets resultat som var 22 procent, en minskning med 9 procentenheter. Det är också lägsta resultat sedan 2016 som då var 15 procent år 2016, 22 procent år 2018 och 22 procent även år 2020.

36 procent (33 procent år 2020) ville inte uppge orsaken till diskriminering, 30 procent (31 procent år 2020) uppgav att man upplevt sig diskriminerad till följd av etnisk tillhörighet och 24 procent (19 procent år 2020) angav funktionsnedsättning som anledning till upplevd diskriminering. En ökning med fem

procentenheter avseende det sistnämnda. De två diskrimineringsgrunderna är överrepresenterade sedan starten av enkätutskicken.

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

46 procent fick veta hur lång tid det skulle ta innan de skulle få beslut på sin ansökan (42 procent år 2020) och 89 procent fick beslutet inom den angivna tiden (88 procent år 2020). 64 procent (62 procent år 2020) upplevde att beslutet var formulerat på ett sätt som gjorde det lätt att förstå. 57 procent känner till möjligheten att överklaga.

Andelen av personer som har fått avslag har förändrats markant sedan 2020. 53 procent svarar att de fått avslag jämfört med 34 procent 2020.

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 Rinkeby-Kista, Norrmalm samt hos socialförvaltningens enheter Intro Stockholm och enheten för hemlösa. Lägst andel positiva svar

lämnas av svarande i stadsdelsförvaltningarna Östermalm, Kungsholmen och Skarpnäck.

När det gäller diskriminering återfinns lägst andel personer som upplever sig diskriminerade i kontakten med sin handläggare i Skärholmen (8 procent) och högst andel i Östermalm (27 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 på Enheten för hemlösa där 53 procent av de svarande uppger att de fick reda på hur lång tid det skulle ta innan de skulle få ett beslut. Lägst andel återfinns i Östermalm där motsvarande siffra är 27 procent.

Ett annat resultat att belysa är att 80 procent av de svarande som tillhör Enheten för hemlösa svarade att det senaste beslutet om ekonomiskt bistånd som de fick var formulerat på ett sätt som gjorde att det var lätt att förstå. Det är samma resultat som år 2020.

De flesta svaren har kommit från brukare som bor i Kungsholmen (svarsandel 35,8 procent), brukare som tillhör Intro Stockholm samt Enheten för hemlösa (35,6 procent) samt brukare boende i Enskede-Årsta-Vantör (35,1 procent).

Skillnader mellan kön

Av de som besvarade enkäten var 59 procent kvinnor och 41 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 71 procent av kvinnorna respektive 70 procent av männen anser att handläggaren tar hänsyn till den enskildes synpunkter.

Skillnader mellan ålder och biståndstid

Av de som besvarade enkäten var 49 procent inom åldersgruppen 40-59 år, 22 procent var 60 år eller äldre, 12 procent var 18-30 och 17 procent var 31-39 år.

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.

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.

Årets enkätundersökning visar en positiv trend i förbättrat service och verksamheternas utveckling som i sin tur ökar likställighet inom ekonomiskt bistånd i Stockholms stad.

Rekommendationer för vidare arbete på förvaltningarna kan exempelvis vara att se över hur man kan fortsättningsvis arbeta för att ingen som söker ekonomiskt bistånd ska uppleva sig diskriminerad i kontakten med sin handläggare samt att det ska vara lättare att nå 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. Förvaltningen kommer att följa arbetet med antalet avslag som har ökat sedan mätningen 2020.

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.

Bilagor

1. Enkät
2. Stadsövergripande resultat
3. Teknisk rapport från Institutet för kvalitetsindikatorer AB