

# Ekonomiskt Bistånd 2022

## 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. 78 (82) procent besvarade pappersenkät och 22 (18) procent besvarade webbenkät (2020 års andelar för postalt och webb inom parantes).

- Informationsbrev om undersökningens syfte, anonymitet etc.

- 3 påminnelser

- Datainsamling pågick perioden maj till september 2022.

- 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 april 2022 i Stockholms stad.

	Antal i population	Justerad population*	Antal respondenter	Svarsandel
2022	9001	7857	2487	32
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 2022	Andel (%) respondenter 2022	Andel (%) i population 2020	Andel (%) respondenter 2020	Andel (%) i population 2018	Andel (%) respondenter 2018
Man	47	41	49	42	45	39
Kvinna	53	59	51	58	55	61
18-30 år	18	12	23	18	22	16
31-39 år	20	17	19	16	19	16
40-59 år	46	49	44	48	46	50
60+ år	15	22	13	19	14	18
0-6 mån	23	18	29	24	29	24
7-12 mån	14	13	16	16	14	13
13-24 mån	17	18	18	19	15	16
25-36 mån	11	12	8	9	9	9
37+ mån	34	39	29	32	34	37
Avslag Ja	53	53	34	33	31	31
Avslag Nej	47	47	66	67	69	69

- Kvinnor ingår i större utsträckning än män.
- Äldre ingår i större utsträckning än yngre.
- Personer med kortast bidragstid ingår i minst utsträckning.
- Populationen av personer som fått avslag har förändrats sedan 2020.

# Population och respondenter

	Andel (%) i population 2022	Andel (%) respondenter 2022	Andel (%) i population 2020	Andel (%) respondenter 2020	Andel (%) i population 2018	Andel (%) respondenter 2018
Socialförvaltningen	10	8	8	7	11	11
Rinkeby-Kista	15	15	14	15	14	14
Spånga-Tensta	9	9	8	8	8	7
Hässelby-Vällingby	10	11	10	11	11	12
Bromma	4	4	5	5	5	4
Kungsholmen	2	2	2	2	2	2
Norrmalm	2	2	2	2	2	2
Östermalm	2	1	2	2	2	1
Södermalm	5	5	6	5	6	5
Enskede-Årsta-Vantör	13	15	13	14	13	13
Skarpnäck	5	5	5	5	5	5
Farsta	7	8	8	9	7	8
Hägersten-Älvsjö	9	9	-	-	-	-
Skärholmen	7	7	7	8	8	9

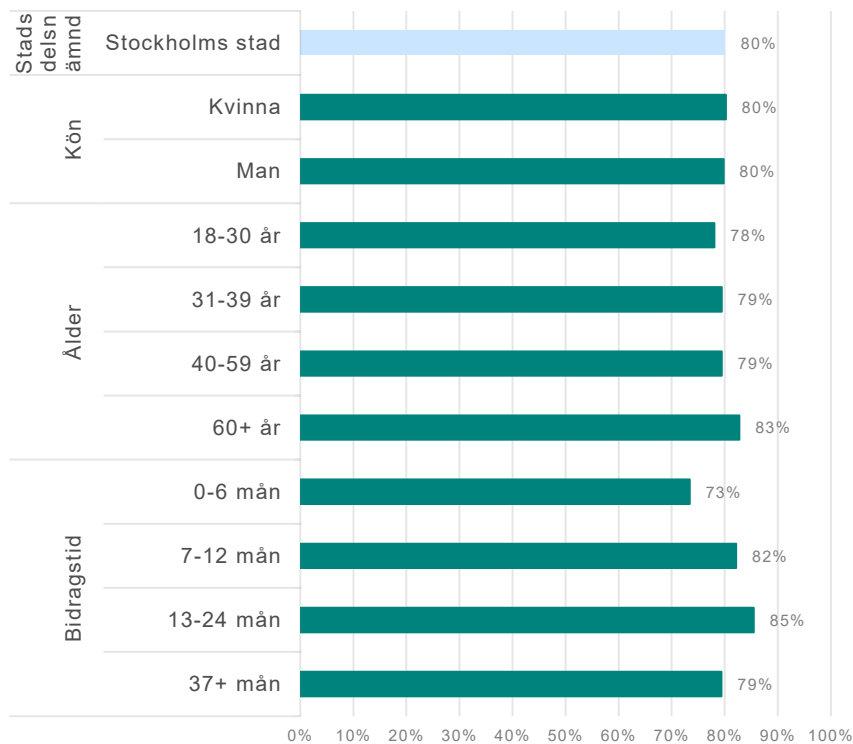
- Respektive förvaltning ingår i undersökningen på ett sätt som motsvarar populationen.

# Svarsfrekvenser

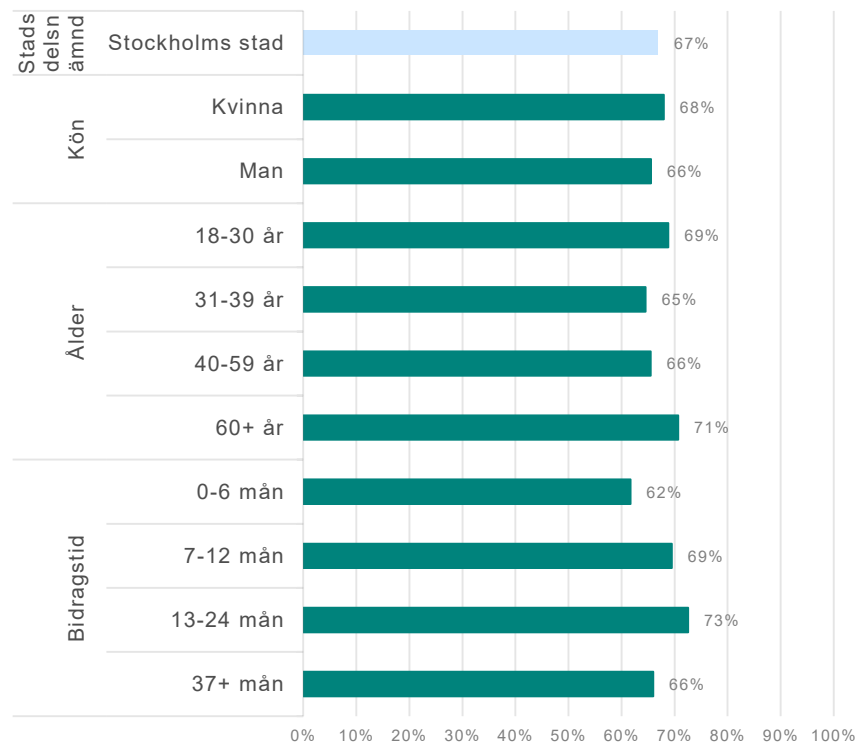
Enhet	Antal i utskick	Inkomna svar	Svarsfrekvens	Bortfall från urval	Korrigerad svarsfrekvens
<b>Stockholms stad</b>	<b>9001</b>	<b>2487</b>	<b>27,6%</b>	<b>1144</b>	<b>31,7%</b>
Bromma	377	92	24,4%	48	28,0%
Enskede-Årsta-Vantör	1168	371	31,8%	110	35,1%
Farsta	631	195	30,9%	49	33,5%
Hägersten-Älvsjö	804	219	27,2%	73	30,0%
Hässelby-Vällingby	927	263	28,4%	89	31,4%
Kungsholmen	167	54	32,3%	16	35,8%
Norrmalm	171	39	22,8%	31	27,9%
Rinkeby-Kista	1364	366	26,8%	132	29,7%
Skarpnäck	436	131	30,0%	30	32,3%
Skärholmen	636	180	28,3%	62	31,4%
Socialförvaltningen	876	201	22,9%	311	35,6%
Spånga-Tensta	783	215	27,5%	103	31,6%
Södermalm	492	131	26,6%	58	30,2%
Östermalm	169	30	17,8%	32	21,9%

# Andel nöjda per fråga

## Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt

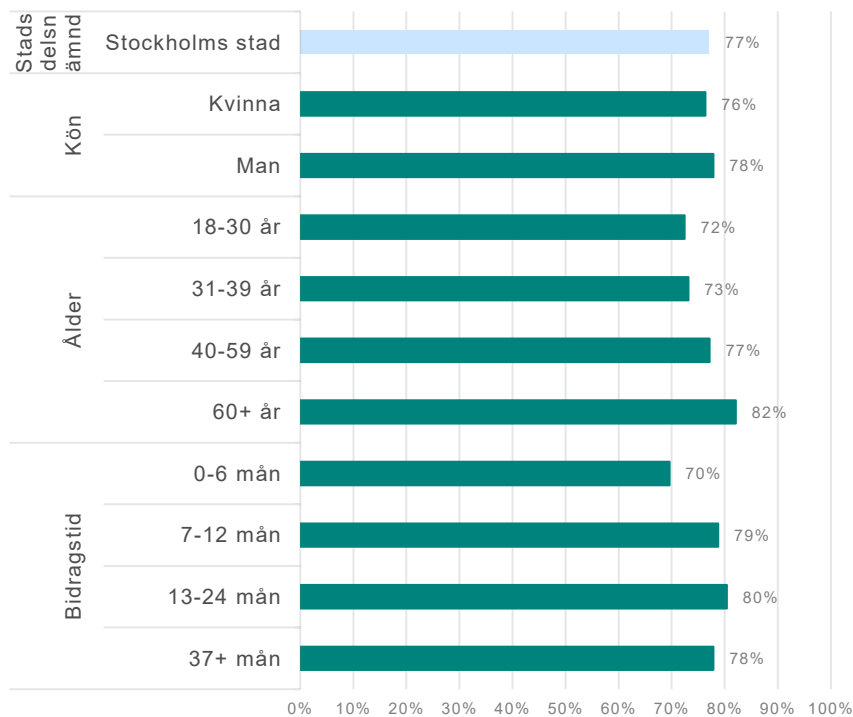


## Det är lätt att nå min handläggare

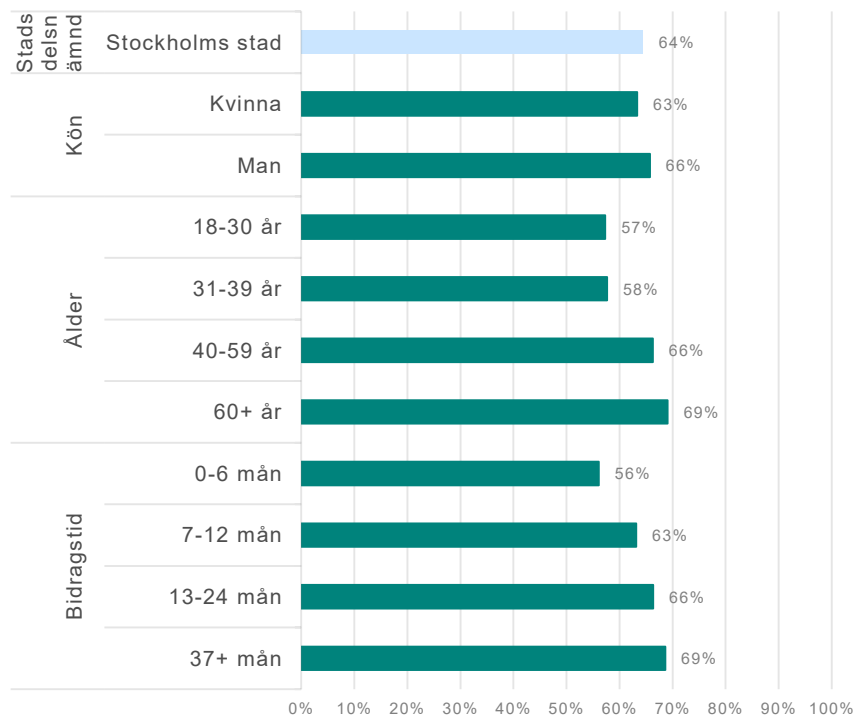


# Andel nöjda per fråga

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



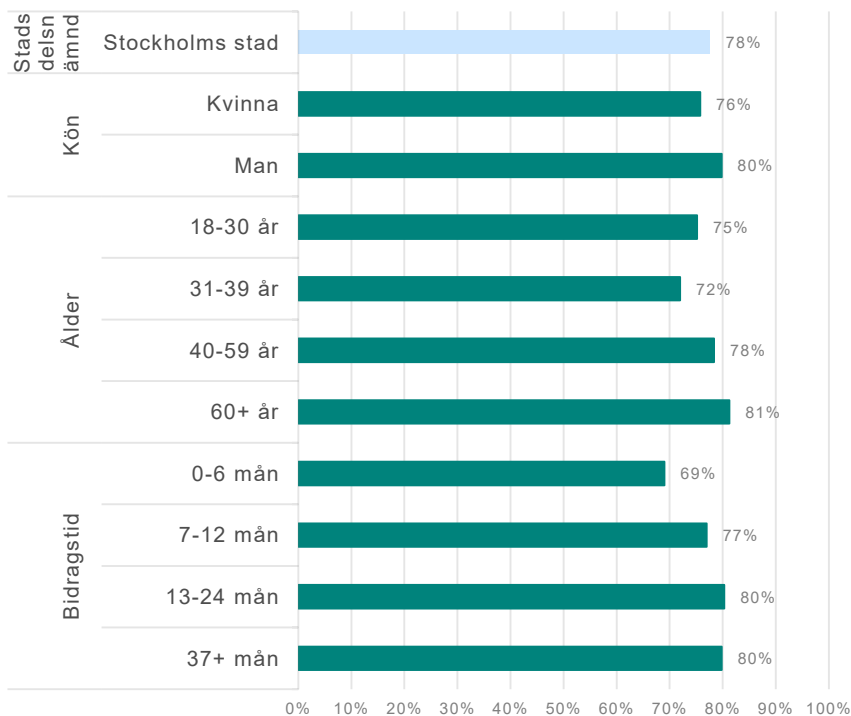
Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna  
synpunkter



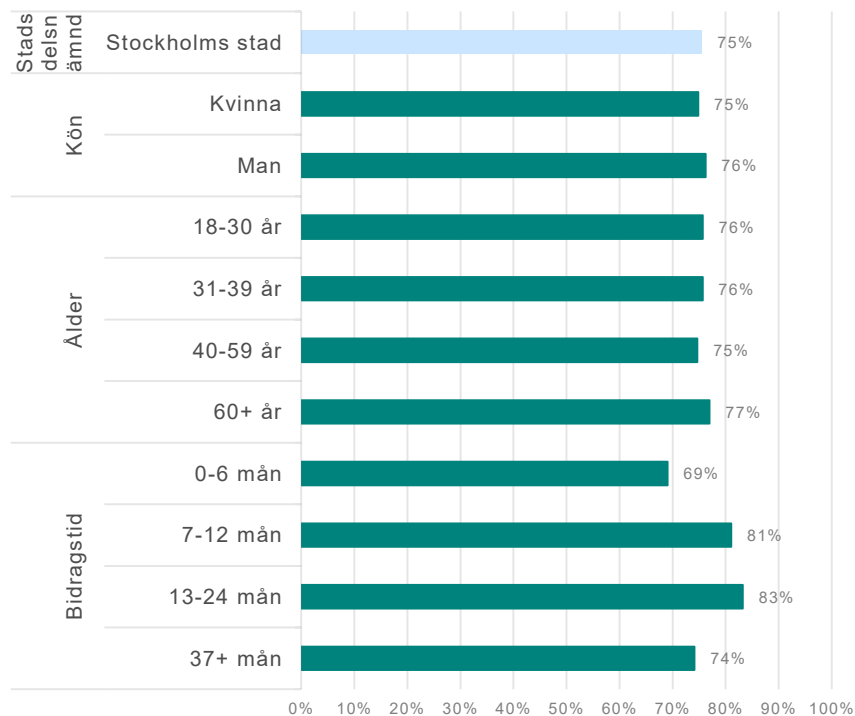


# Andel nöjda per fråga

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

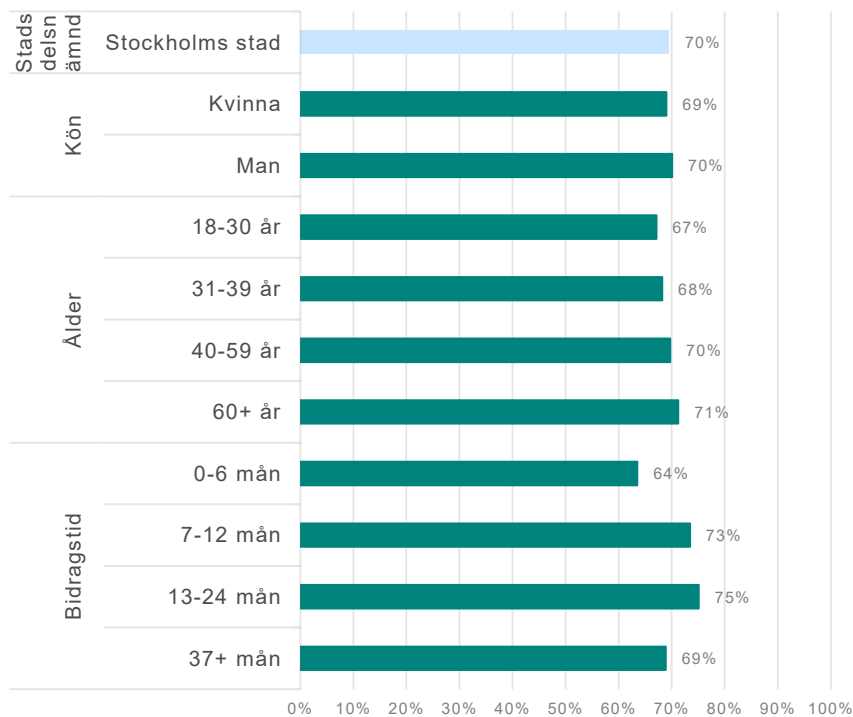


Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete

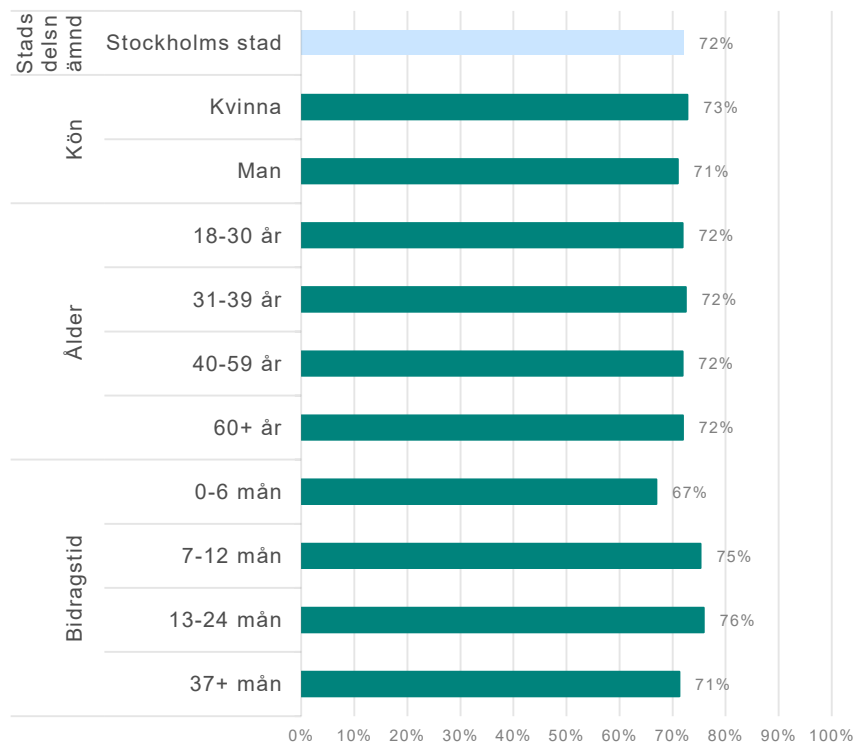


# Andel nöjda per fråga

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

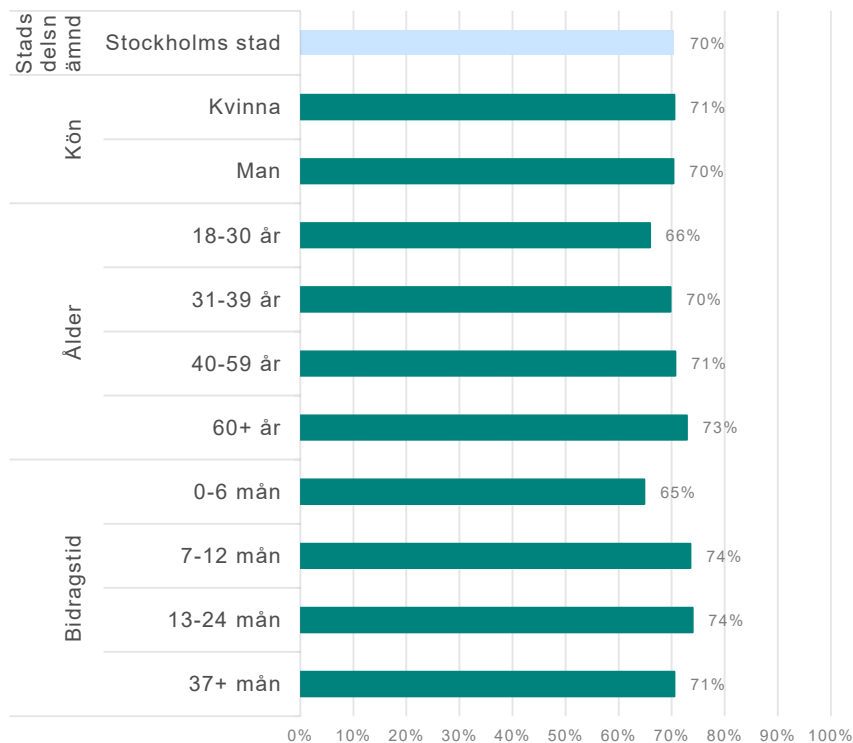


Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende

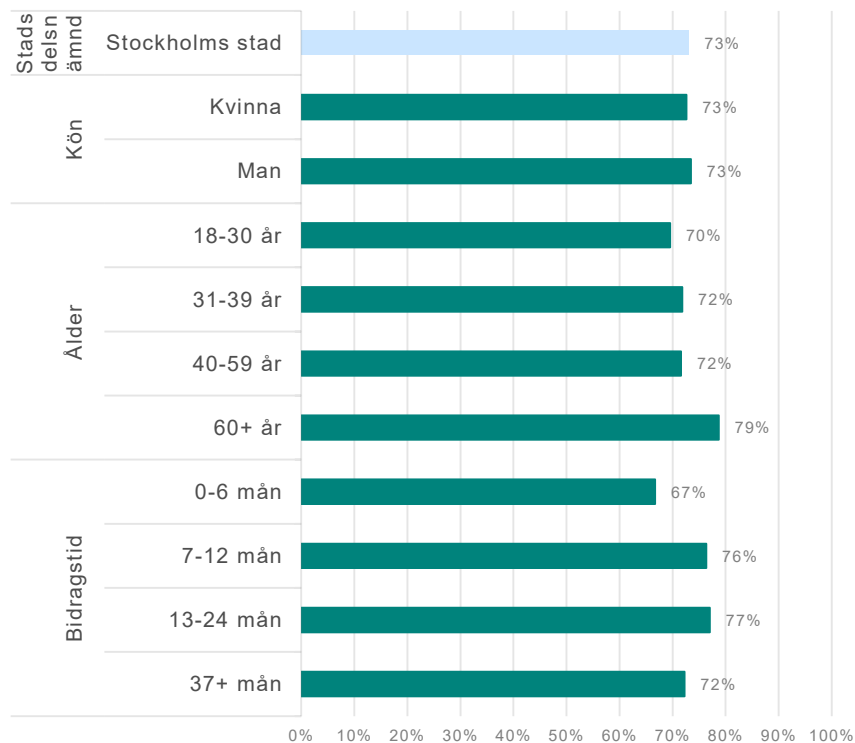


# Andel nöjda per fråga

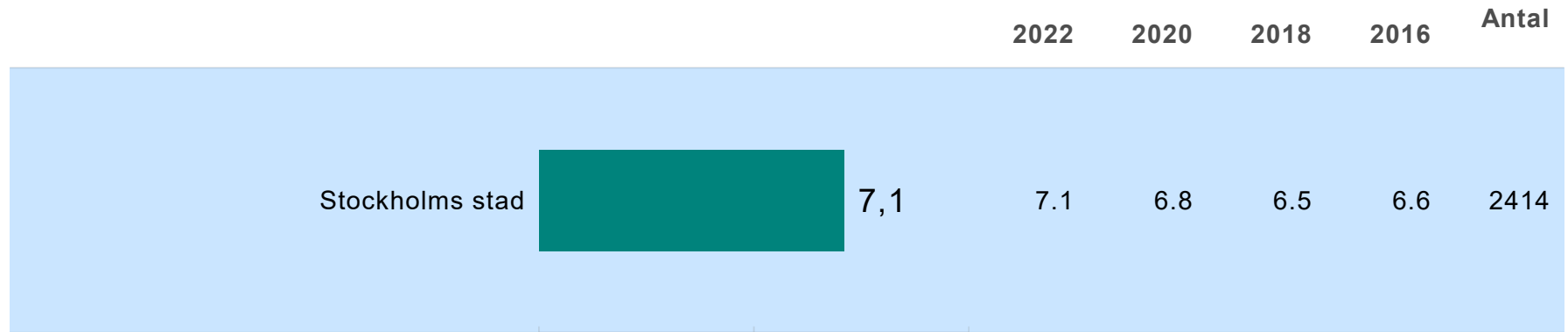
## Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter



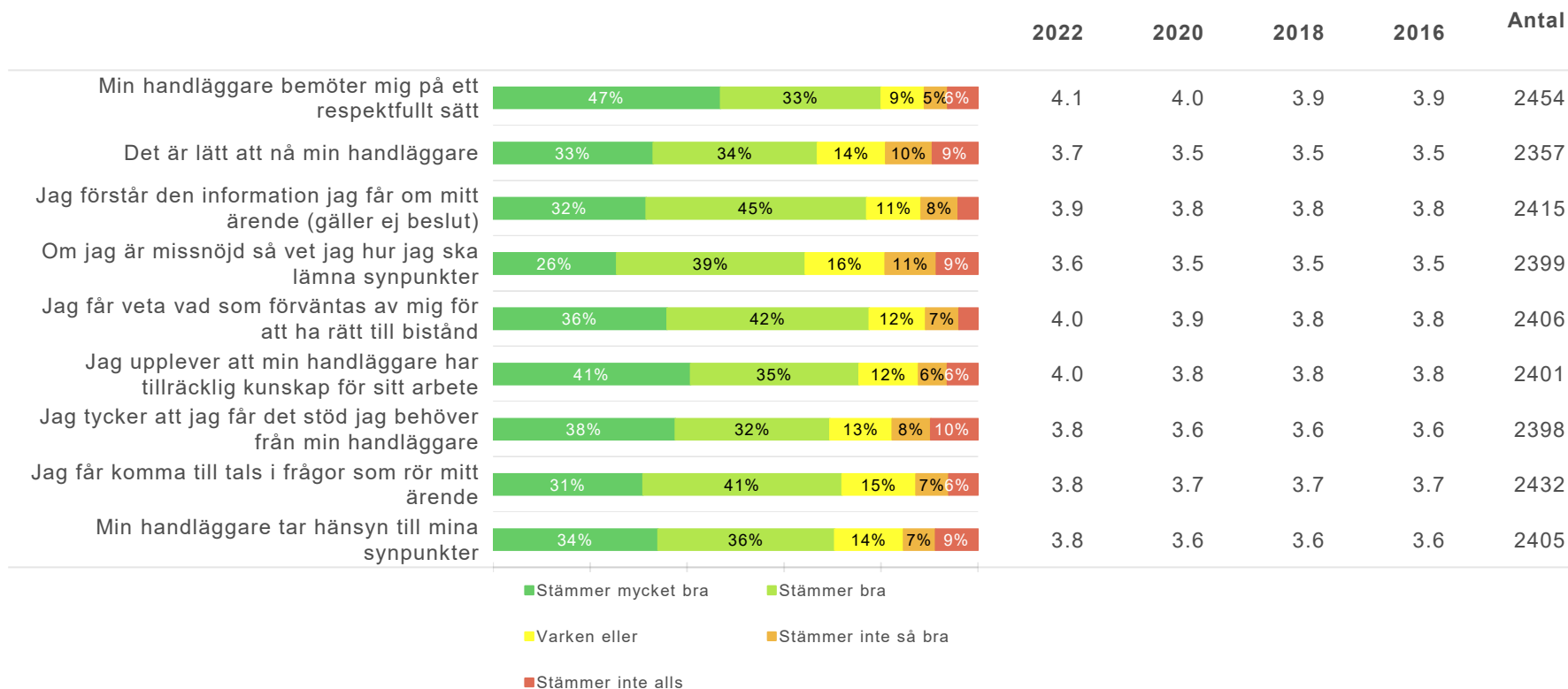
## Om du skulle sätta betyg på oss - vilket skulle det bli?



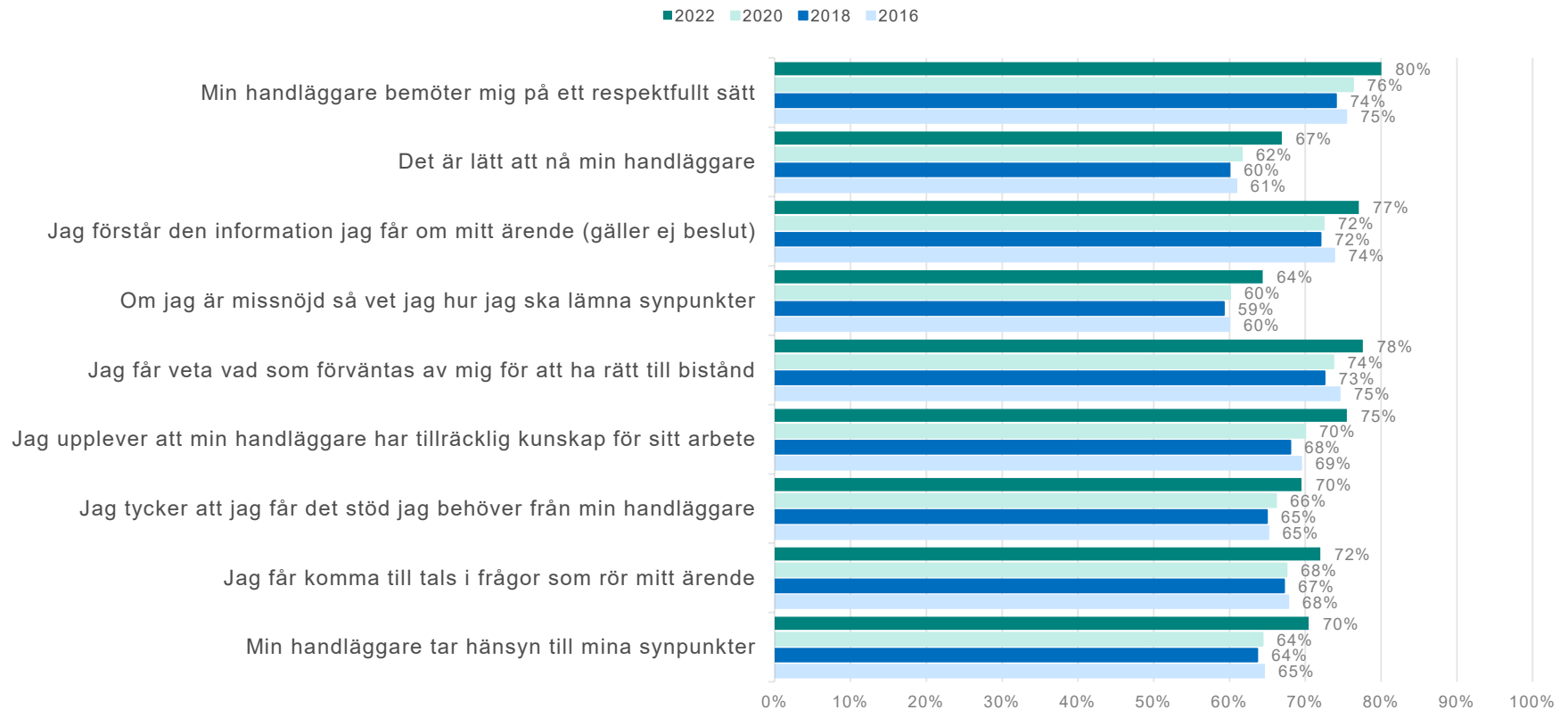
# Genomsnitt total nöjdhet - Skala 1-10



# Svarsfördelning per fråga

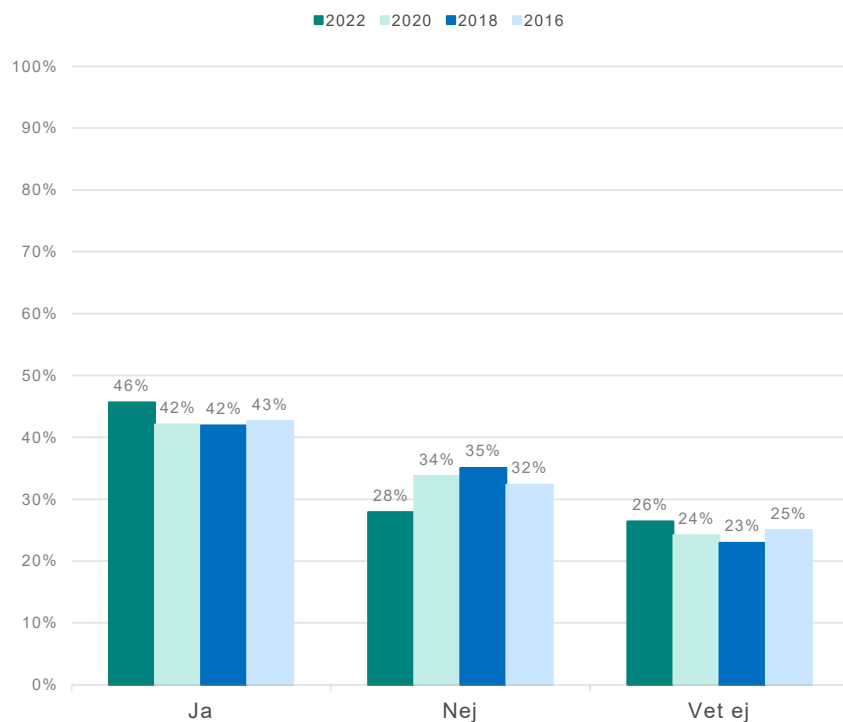


# Andel nöjda per fråga per år

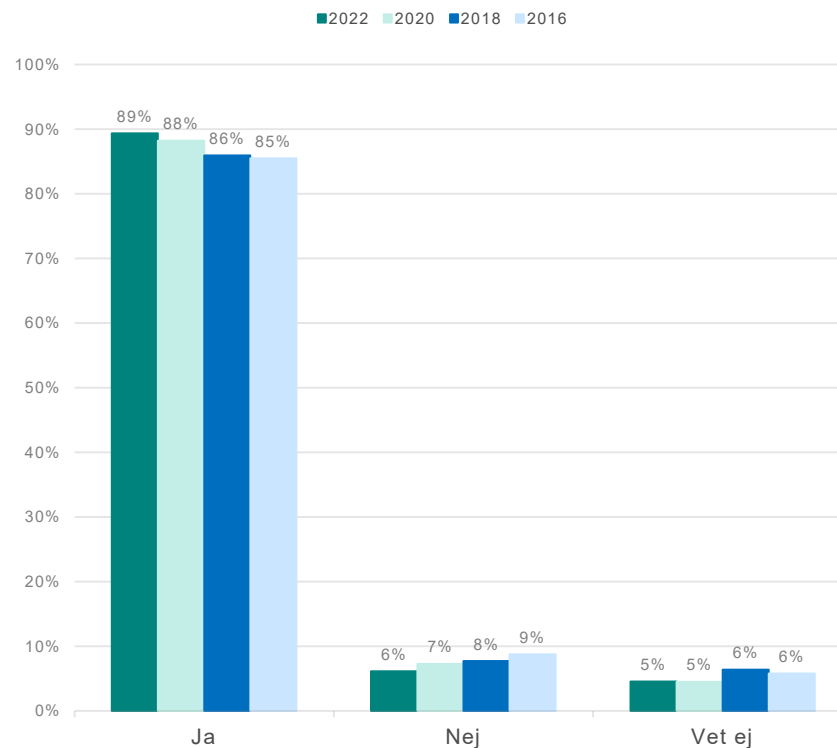


# ÖVRIGA FRÅGOR

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

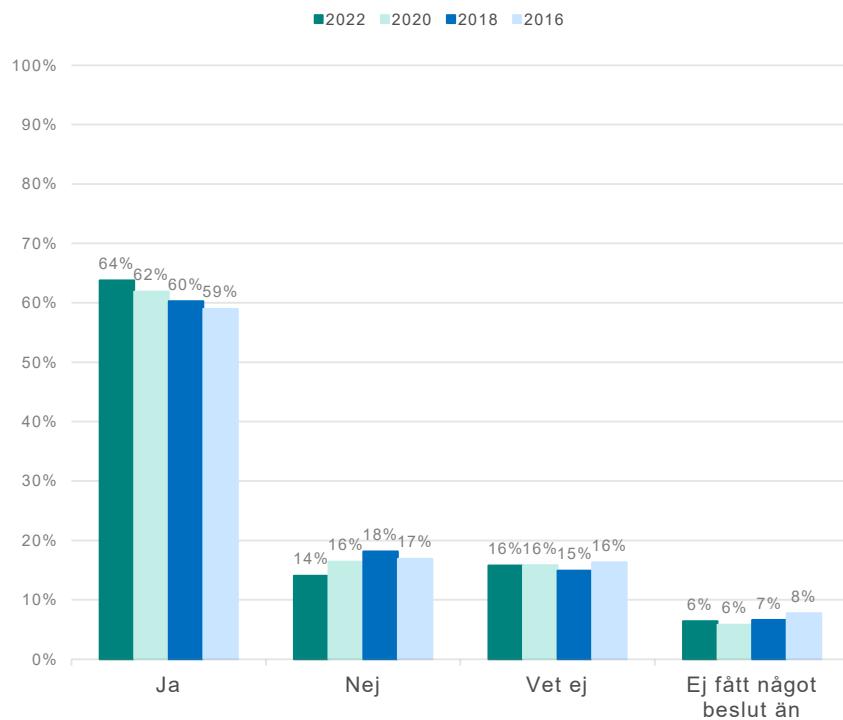


Fick du också beslutet inom den tiden?

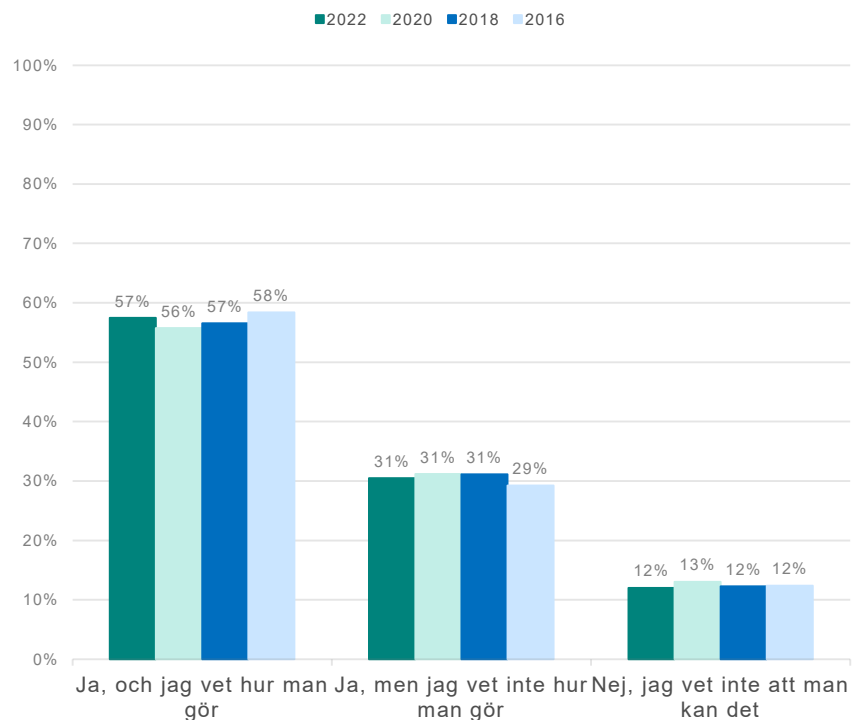


# ÖVRIGA FRÅGOR

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



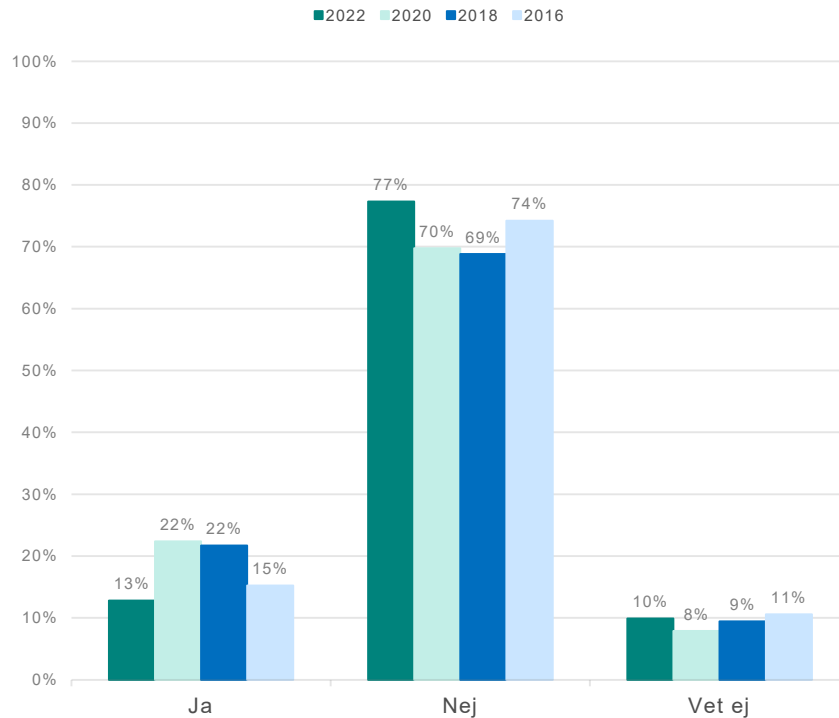
Känner du till att du kan överklaga de flesta beslut som du är missnöjd med?



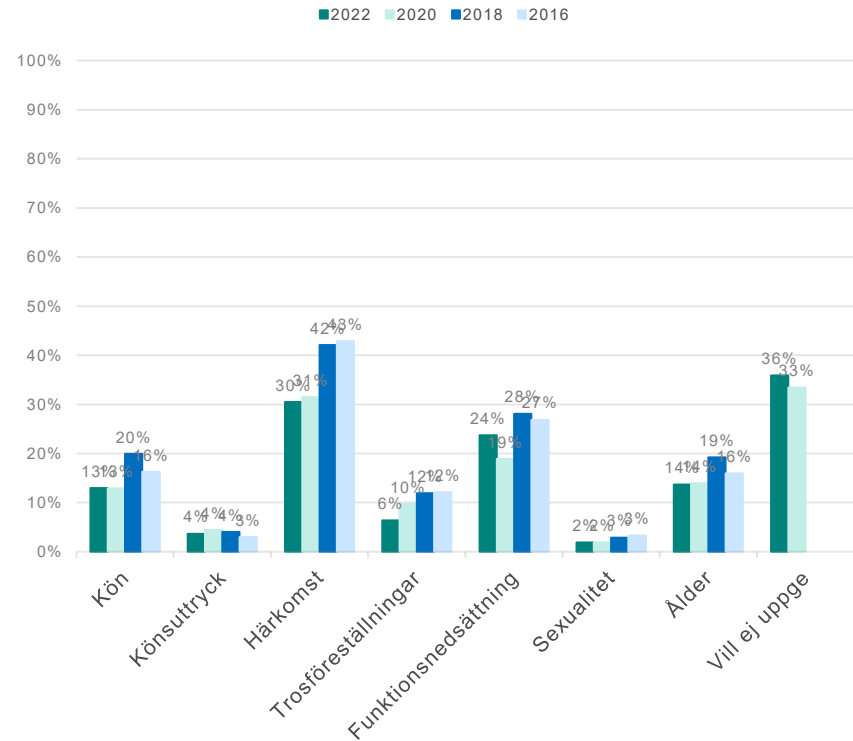


# ÖVRIGA FRÅGOR

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?

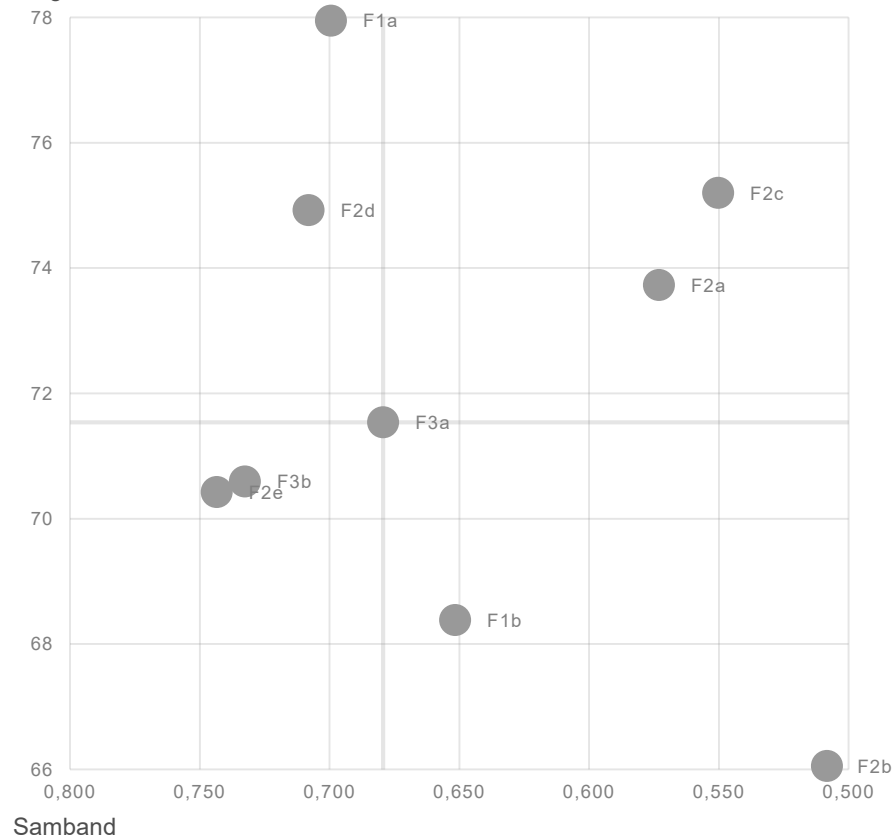


# Prioriteringsmatris

Bevara

Vårda

Frågevärde



Samband

Bevaka

Prioritera

Genomsnitt    Antal svar

	Genomsnitt	Antal svar
(F1a) Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt	4.1	2454
(F1b) Det är lätt att nå min handläggare	3.7	2357
(F2a) Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut)	3.9	2415
(F2b) Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter	3.6	2399
(F2c) Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd	4.0	2406
(F2d) Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete	4.0	2401
(F2e) Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare	3.8	2398
(F3a) Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende	3.8	2432
(F3b) Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter	3.8	2405