

§ 18**Enkätundersökning ekonomiskt bistånd 2020**

Dnr 1.3.2–49/2021

Socialnämndens beslut

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

Ärendet

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.

Socialförvaltningen hade redovisat ärendet i ett tjänsteutlåtande daterat den 14 april 2021.

Beslutsordning

Nämnden ställde sig bakom förvaltningens förslag till beslut.

Särskilt uttalande

Ordföranden Jan Jönsson (L), ledamöterna Ole-Jörgen Persson m.fl. (M), Mariana Moreira Duarte (MP), Kristin Jacobsson (C), Michaela Hollis (KD).

”Årets enkätundersökning inom ekonomiskt bistånd sker i en tid då pandemin såväl gjort det svårt att bedriva arbetet på normalt sätt, liksom tvingat vissa nya grupper att söka bistånd från staden. Det är positivt att det övergripande betyget på socialtjänsten från de svarande klienterna likväl är det högsta sedan mätningarna startade 2014. Det är ett gott betyg till socialtjänstens medarbetare att man har kunnat upprätthålla eller rentav öka den upplevda kvaliteten på servicen trots de utmaningar som pandemin har fört med sig.

I huvudsak ligger resultaten i enkätundersökningen på en stabil nivå. Det gäller tyvärr också den andel av de svarande som upplever sig ha blivit diskriminerade. Alla stockholmare har givetvis rätt till ett bra och likvärdigt bemötande från stadens personal, och det är olyckligt att så många upplever att de inte har fått det. Vi välkomnar att socialförvaltningen har lyft fram frågan om bemötande i introduktionsutbildningen för nya medarbetare inom ekonomiskt bistånd och hoppas att stadsdelsnämnderna tar till sig förvaltningens rekommendation att fördjupa sig i frågan utifrån sina förutsättningar.”

Justerat 2021-05-03

Ordföranden Jan Jönsson (L) ledamoten Jackie Nylander (V)

Vid protokollet.

Inga-Karin Mellberg

nämndsekreterare

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 uppstår 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

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

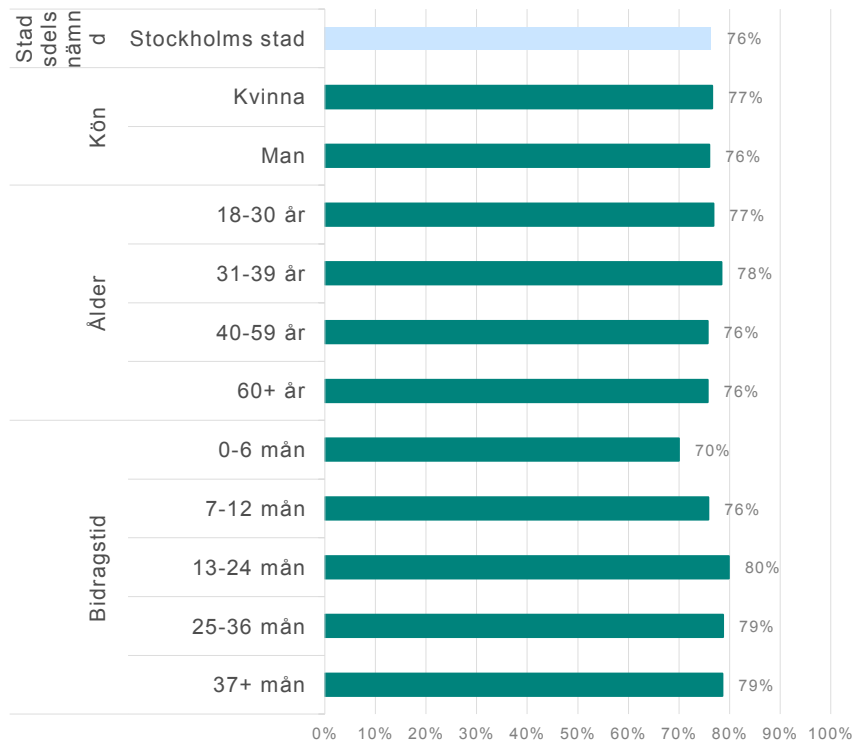
- Respektive förvaltning ingår i undersökningen på ett sätt som motsvarar populationen.

Svarsfrekvenser

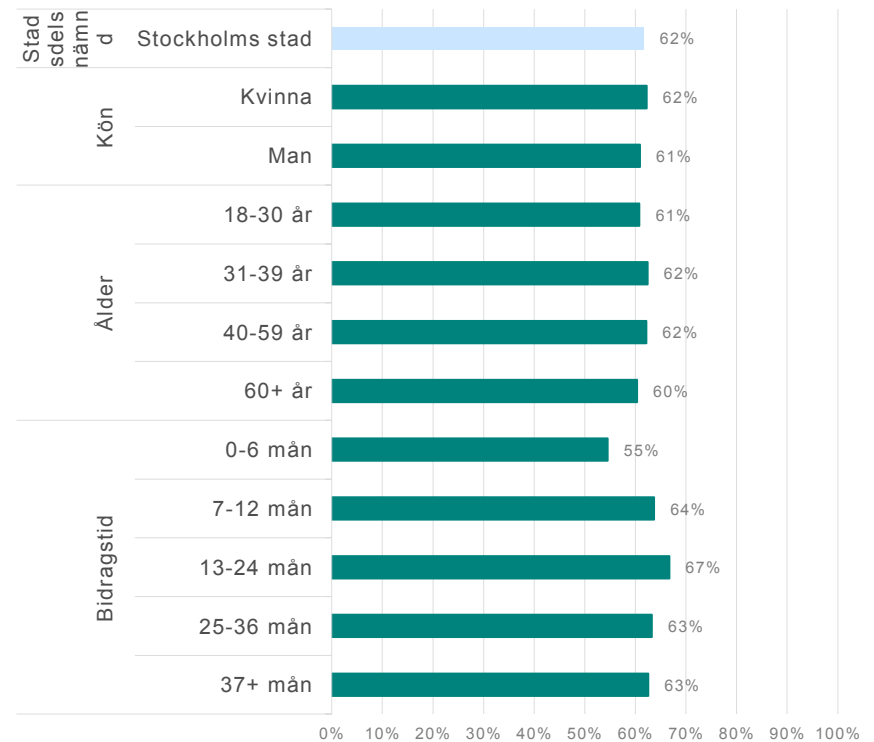
Enhet	Antal i utskick	Inkomna svar	Svarsfrekvens	Bortfall från urval	Korrigerad svarsfrekvens
Stockholms stad	10174	3434	33,8%	1169	38,1%
Bromma	507	161	31,8%	44	34,8%
Enskede-Årsta-Vantör	1267	477	37,6%	101	40,9%
Farsta	805	292	36,3%	80	40,3%
Hägersten-Liljeholmen	640	197	30,8%	62	34,1%
Hässelby-Vällingby	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



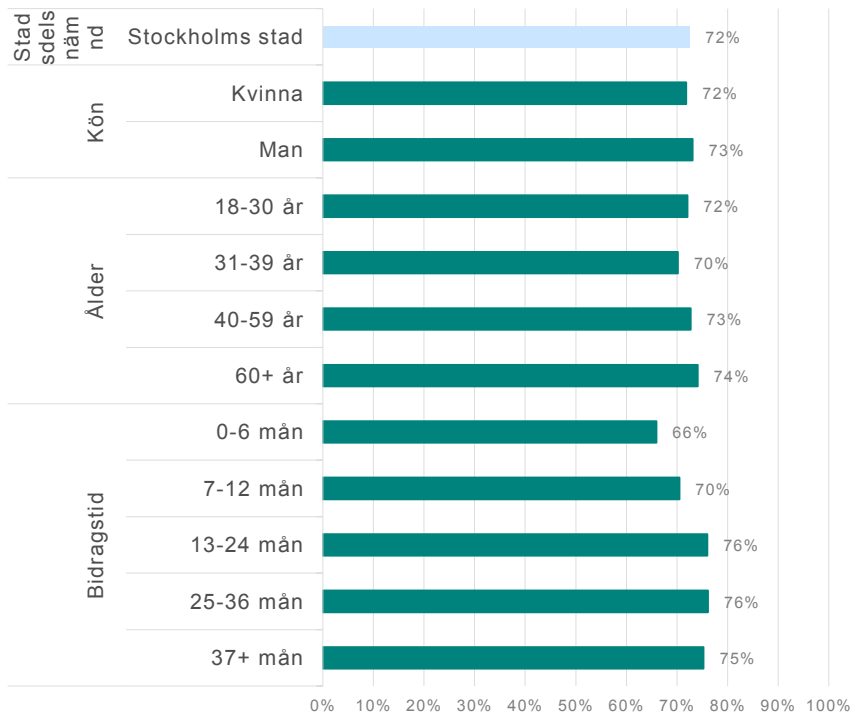
Det är lätt att nå min handläggare



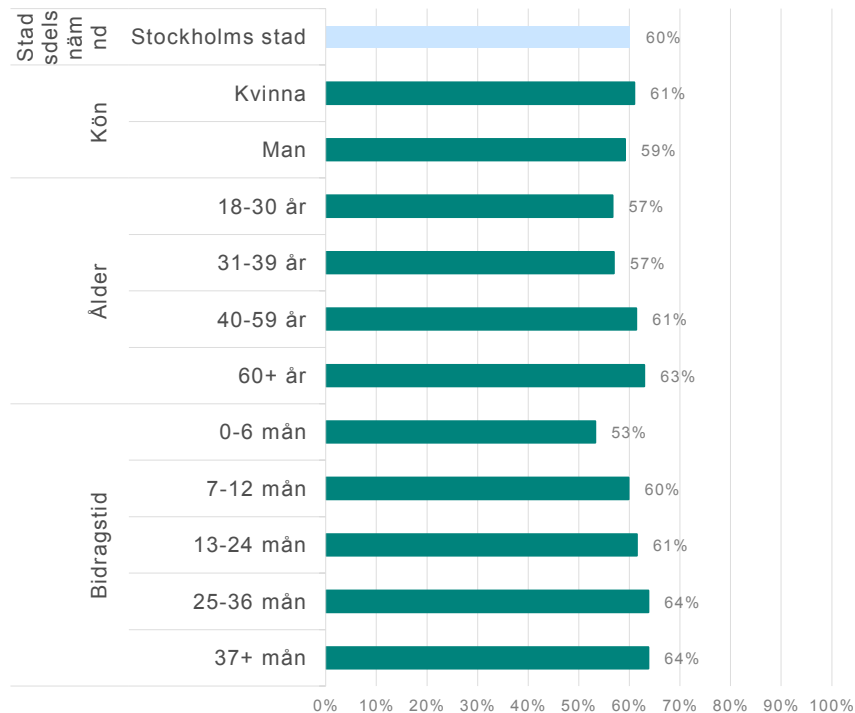
Staplarna visar summan av svarsalternativen stämmer mycket bra och stämmer bra på en femgradig skala.

Andel nöjda per fråga

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



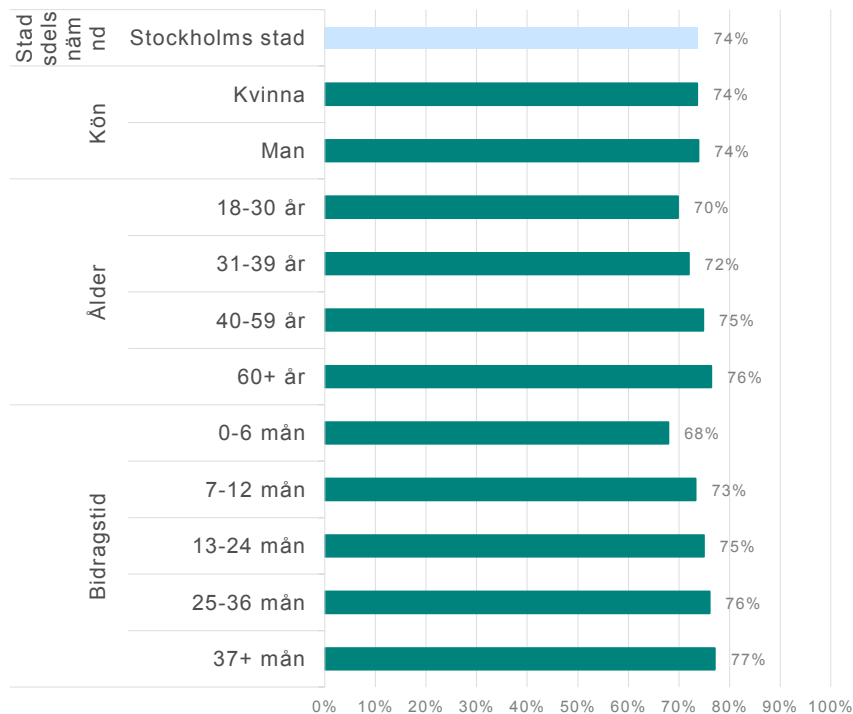
Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna
synpunkter



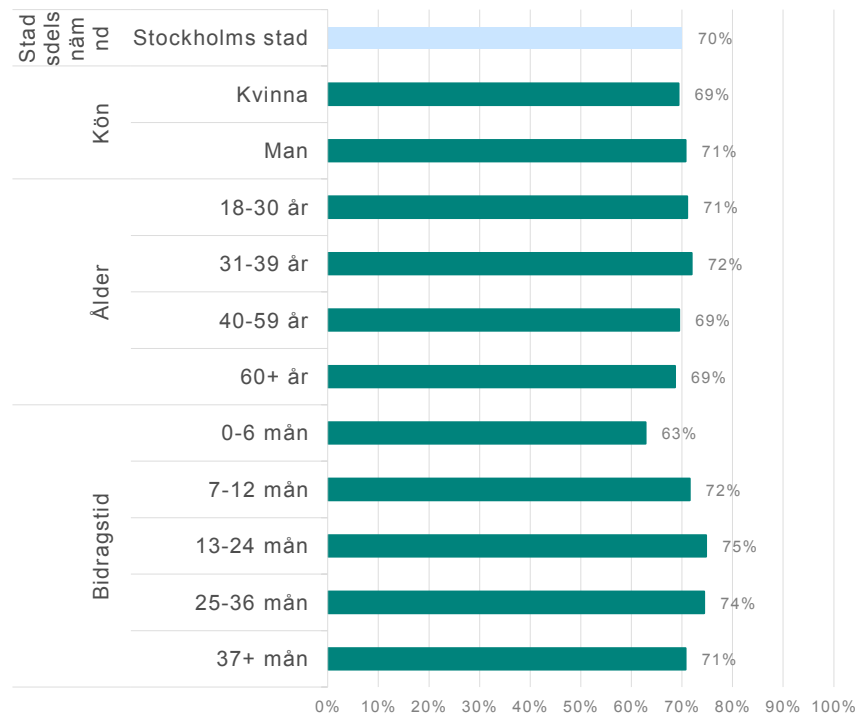
Staplarna visar summan av svarsalternativen stämmer mycket bra och stämmer bra på en femgradig skala.

Andel nöjda per fråga

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



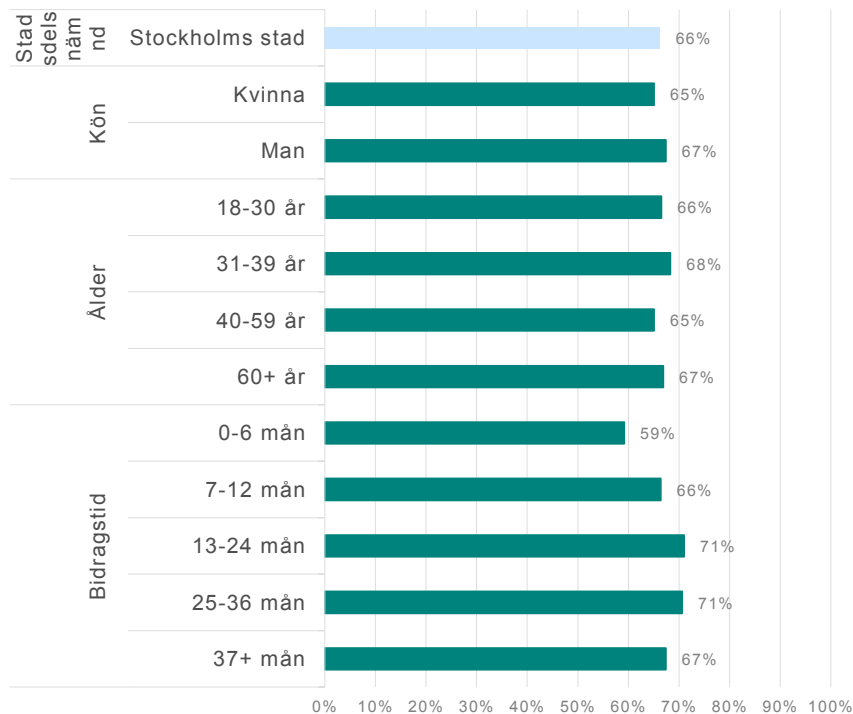
Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete



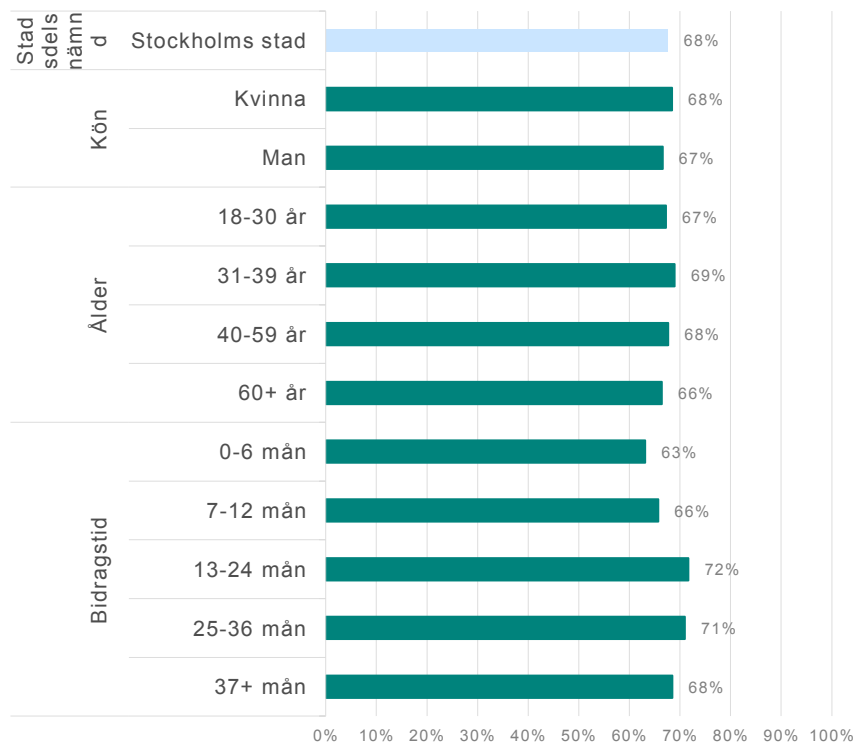
Staplarna visar summan av svarsalternativen stämmer mycket bra och stämmer bra på en femgradig skala.

Andel nöjda per fråga

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



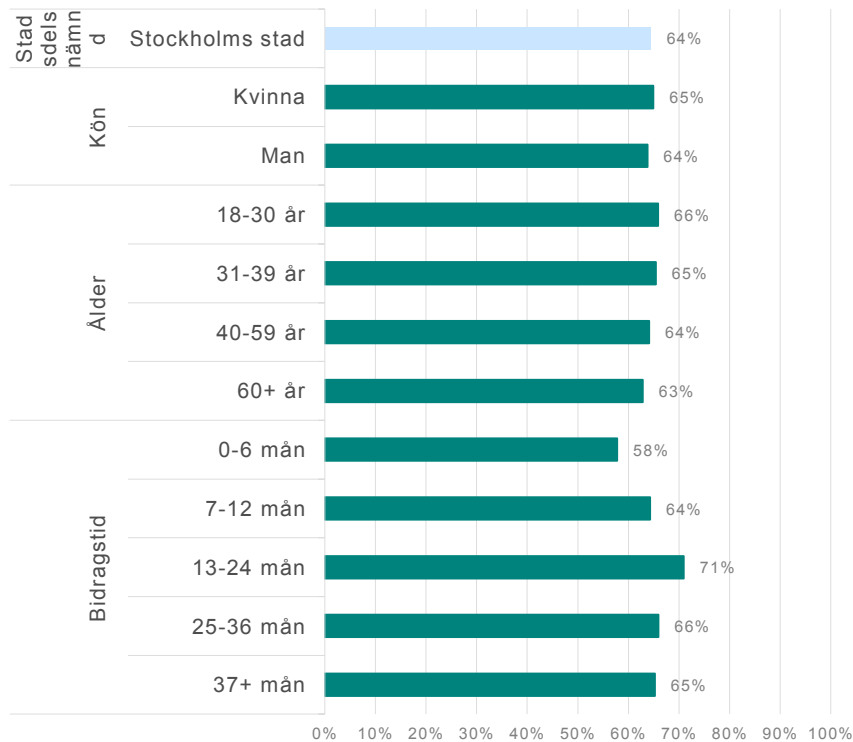
Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende



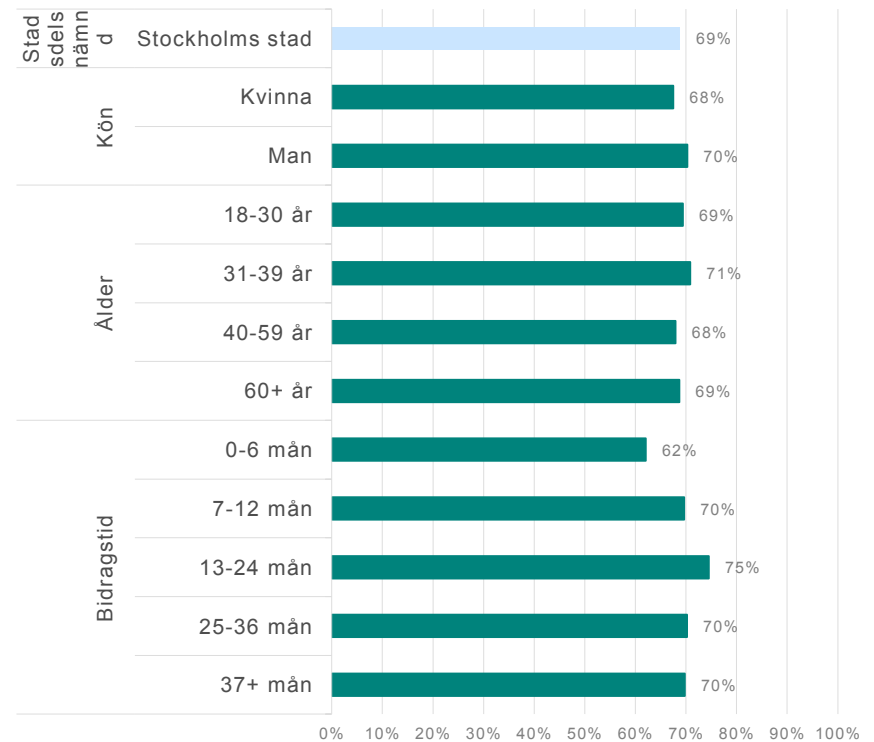
Staplarna visar summan av svarsalternativen stämmer mycket bra och stämmer bra på en femgradig skala.

Andel nöjda per fråga

Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter




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

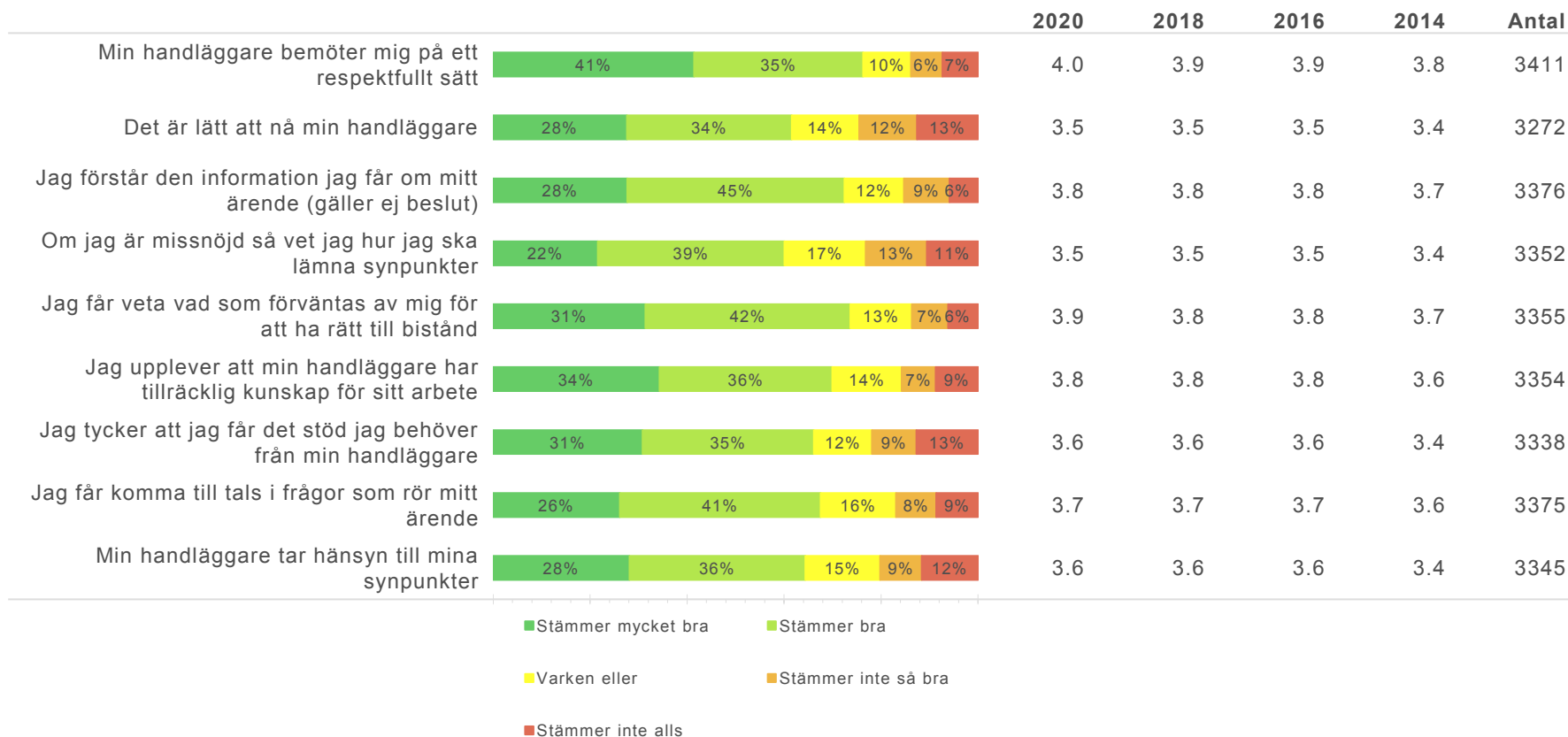


Staplarna visar summan av svarsalternativen stämmer mycket bra och stämmer bra på en femgradig skala.

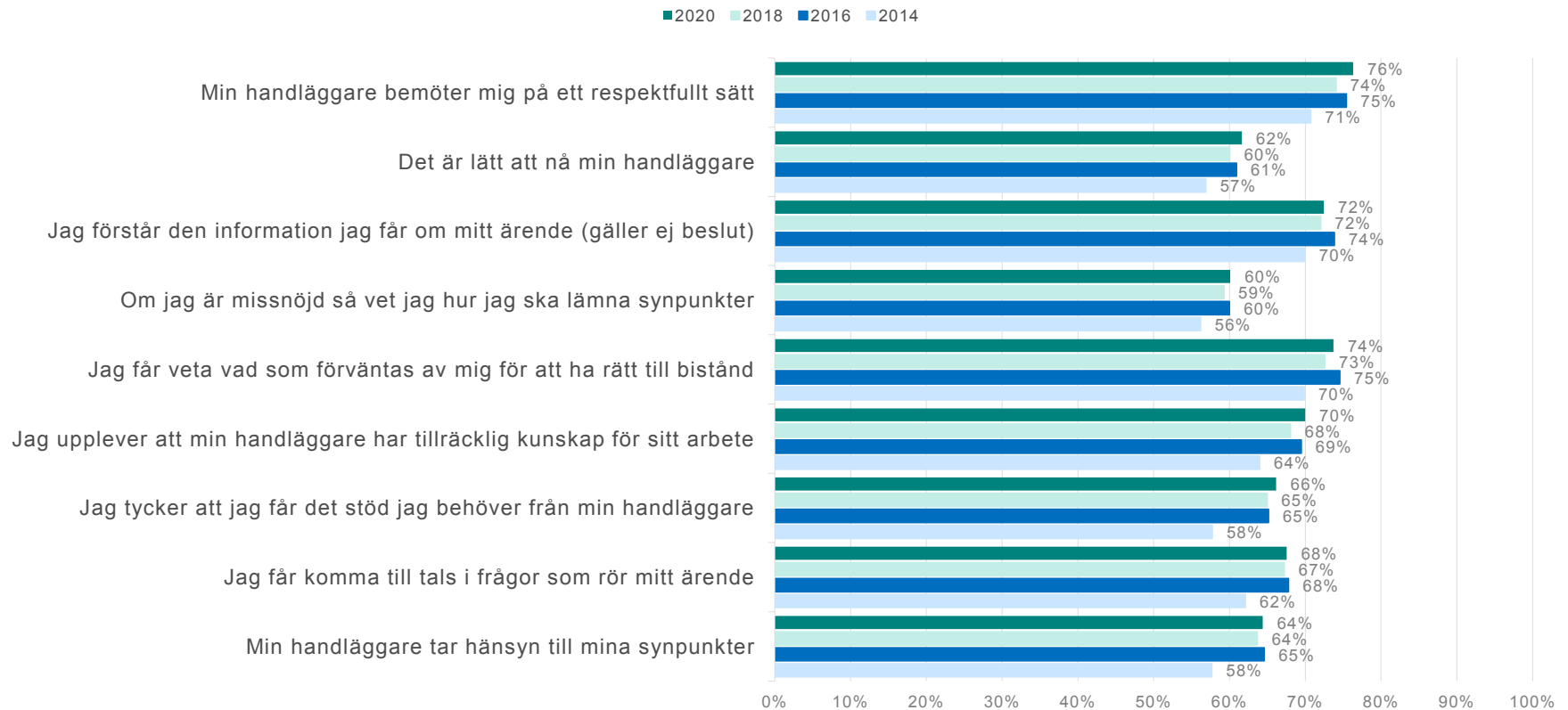
Genomsnitt total nöjdhet - Skala 1-10

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

Svarsfördelning per fråga



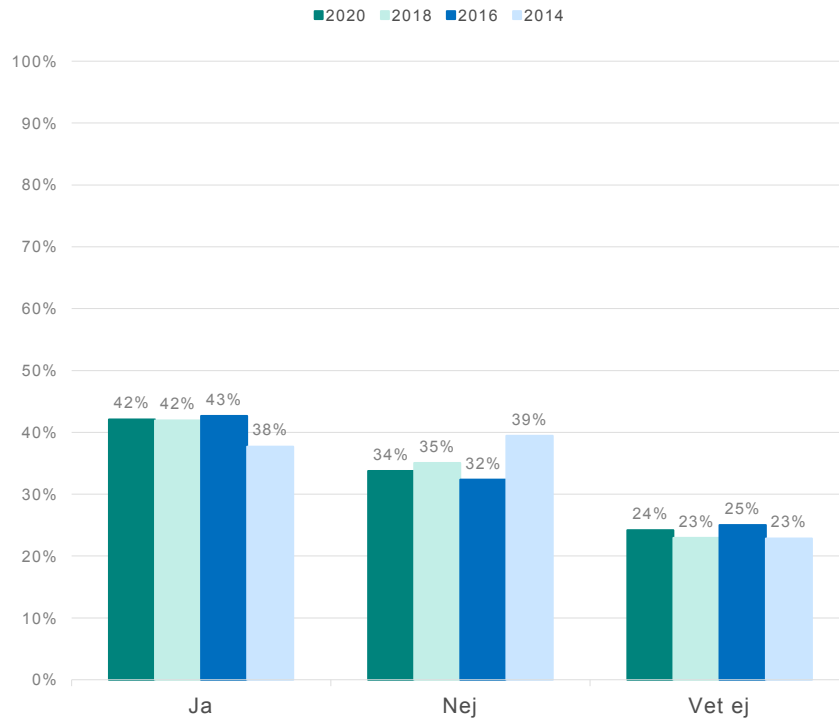
Andel nöjda per fråga per år



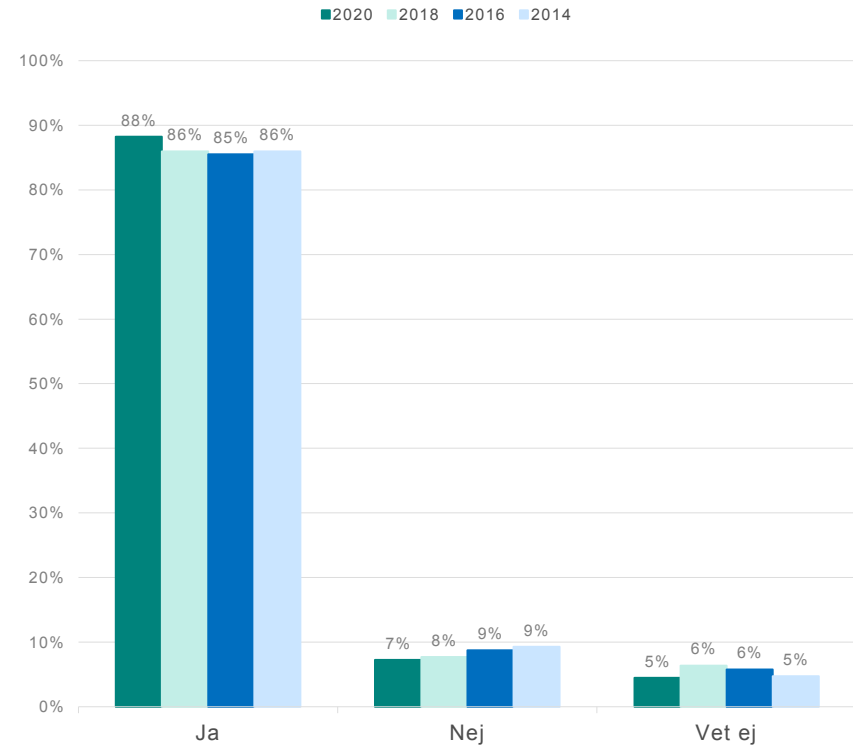
Staplarna visar summan av svarsalternativen stämmer mycket bra och stämmer bra på en femgradig skala.

ÖVRIGA FRÅGOR

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

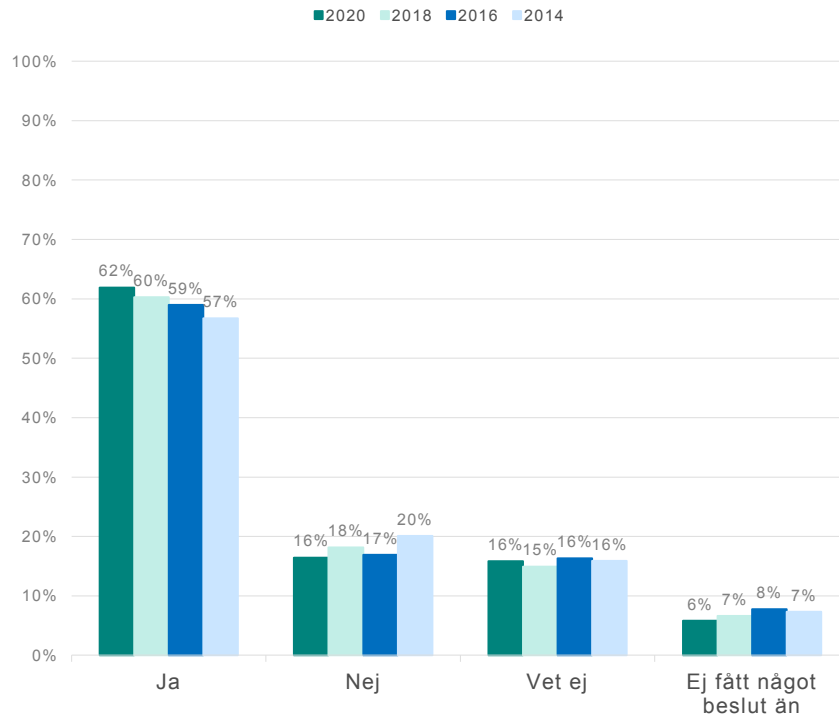


Fick du också beslutet inom den tiden?

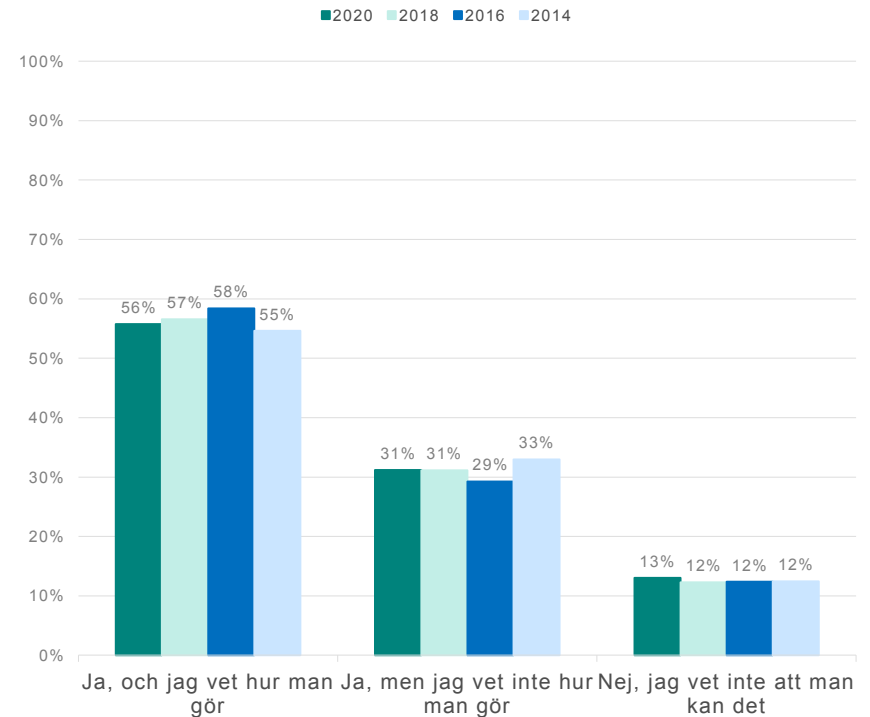


ÖVRIGA FRÅGOR

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

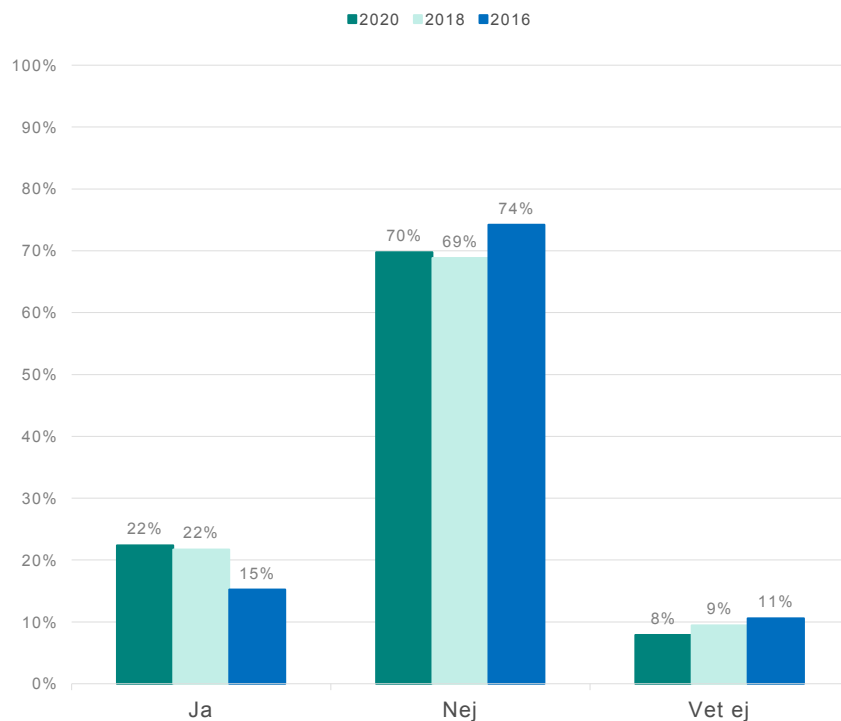


Känner du till att du kan överklaga de flesta beslut som du är missnöjd med?

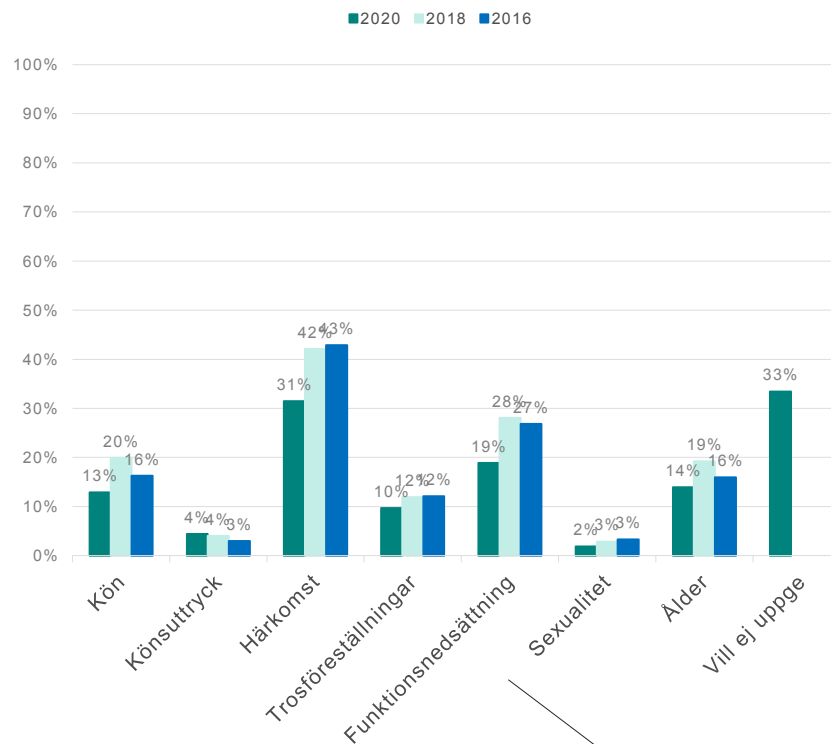


ÖVRIGA FRÅGOR

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.

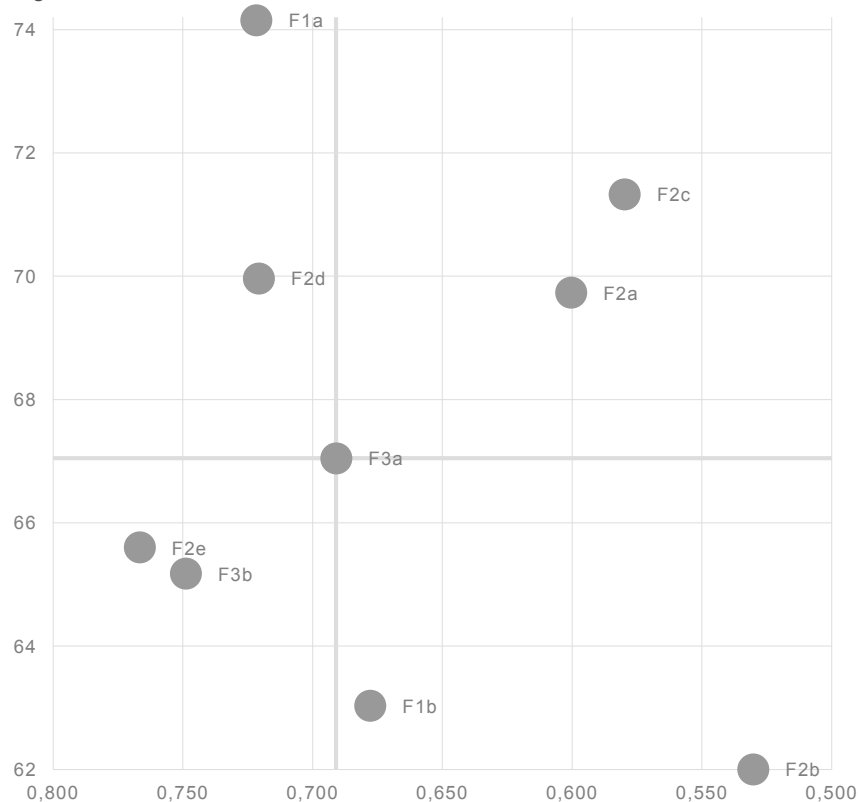
Skillnaden är tydlig även när det gäller enkäten övergripande betygsfråga: Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli? På en tiogradig skala där 1=mycket dåligt och 10=mycket bra är medelvärdet 6,8 för samtliga klienter. För de som upplever sig diskriminerade är medelvärdet 4,8.

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

1. BEMÖTANDE OCH TILLGÄNGLIGHET

	Stämmer mycket bra	Stämmer bra	Varken eller	Stämmer inte så bra	Stämmer inte alls
a. Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Det är lätt att nå min handläggare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. TYDLIGHET OCH KOMPETENS

	Stämmer mycket bra	Stämmer bra	Varken eller	Stämmer inte så bra	Stämmer inte alls
a. Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. DELAKTIGHET

	Stämmer mycket bra	Stämmer bra	Varken eller	Stämmer inte så bra	Stämmer inte alls
a. Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. RÄTTSSÄKERHET

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

Ja Nej Vet ej

Om Ja på fråga a, 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 något 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

5. DISKRIMINERING

Diskriminering är när du blir behandlad på ett annat sätt än vad andra blir av personalen. Till exempel illabehandlad/kränkt på grund av en funktionsnedsättning eller på grund av din ålder eller ditt kön.

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

- Ja
 Nej
 Vet ej

Om Ja på fråga a, vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad? (Du kan välja mer än ett alternativ)

- För att jag är kvinna/man (kön)
 För att jag känner mig som kvinna/man/annat fast jag är född som man/kvinna
 För att jag kommer från ett annat land
 För att jag tror på gud eller liknande
 För att jag har en funktionsnedsättning
 För att jag är/blir kär i eller vill ha sex med någon av samma kön som jag själv
 För att jag är ung eller för att jag är gammal (ålder)
 Vill ej uppge

6. Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli?

Mycket
dåligt

1

2

3

4

5

6

7

8

9

Mycket
bra

10

7. Övriga synpunkter

TACK FÖR DIN MEDVERKAN!

Enkät ekonomiskt bistånd

Hej,

För att förbättra vår service och bemötande vill vi veta hur du upplevde kontakten med stadsdelsförvaltningen och ber dig därför att fylla i den medföljande enkäten. Du får denna enkät eftersom du varit aktuell för ekonomiskt bistånd under 2020.

Medverkan är frivillig. Enkäten är två sidor lång och tar ca 3 minuter att fylla i. Glöm inte att posta enkäten i det medföljande frankerade kuvertet.

Om du hellre vill fylla i enkäten på internet så går du in på www.indikator.org/stockholm och fyller i din personliga kod.

Din kod är:

Vi är mycket tacksamma om du tar dig tid att fylla i enkäten, svaren kommer att användas till att förbättra vårt arbete med ekonomiskt bistånd – ditt svar behövs!

Dina uppgifter behandlas anonymt

Dina svar görs **anonyma** och kommer inte kunna härledas tillbaka till dig som person. Vill du veta mer om hur dina svar hanteras, läs mer på nästa sida.

Tack för ditt svar!

Maria Karlsson
Enhetschef

Information om hur uppgifterna kommer att användas

Institutet för kvalitetsindikatorer AB utför undersökningen åt Stockholms stad. När dina svar har kommit in aidentifieras samtliga uppgifter. Det betyder att de inte kan kopplas tillbaka till dig som person. Sedan bearbetas de maskinellt tillsammans med uppgifter som finns i våra register. Det gäller uppgifter om till exempel kön och ålder. Med hjälp av detta kan vi korta ner enkäten så att du slipper besvara fler frågor än nödvändigt.

Resultaten av alla inkomna svar sammanställs i rapporter som endast presenteras på *gruppnivå*, så att ingen enskild individ kan urskiljas. Alltså kommer ingen koppling att kunna göras till dig som individ. Ingen handläggare kommer att kunna ta del av enskilda individers uppgifter.

Frågor?

Har du frågor om undersökningen är du välkommen att kontakta Institutet för kvalitetsindikatorer AB på tel. 031-730 31 20 eller e-post info@indikator.org

Koden på din enkät används för att påminnelser skall kunna skickas till enbart de som inte svarat.

Stockholm stad
2020-11-19

institutet
för kvalitetsindikatorer

Teknisk rapport

Stockholms stad Ekonomiskt bistånd 2020



Institutet för kvalitetsindikatorer AB

Box 9129, SE-400 93 Göteborg

Tel: 031-730 31 00

E-mail: info@indikator.org

www.indikator.org

Org.nr 556614-4845



Om Institutet för kvalitetsindikatorer i Göteborg Fenix AB (Indikator)

Indikator är specialiserat på att genomföra enkätundersökningar, främst inom offentlig verksamhet. Med hjälp av vetenskapligt beprövade metoder ger vi uppdragsgivarna konkreta resultat att arbeta med för att förbättra verksamheten. Indikator erbjuder ett flertal olika varianter av undersökningar och anpassar alltid datafångsten utifrån uppdragsgivarens behov. Vi hjälper också verksamheter att fördjupa sig i resultaten och skapa förutsättningar för ett effektivt förbättringsarbete. Indikator bedriver sin verksamhet från Göteborg.

Projektorganisation Indikator

Indikator sysselsätter 20 tillsvidareanställda medarbetare – projektledare, analytiker/statistikere, IT-medarbetare och administrativ personal. Samtliga projektledare har flerårig högskoleutbildning och gedigen erfarenhet av att designa och projektleda kvantitativa och kvalitativa undersökningar, samt att analysera och arbeta med resultat. Förutom den fasta personalen använder sig företaget av ett antal noggrant utvalda projektanställda för utförande av fältarbete. I denna mätning har Edvin Boije ansvarat för datainsamling samt fungerat som projektledare och kontaktpersoner på Indikator. Alexandra Sundberg har ansvarat för leverans av resultatrapporter och teknisk rapport.

Om mätningen

Stockholms stad har som mål samla in ett underlag i syftet att kunna förbättra service, bidra till verksamhetsutveckling och möjliggöra jämförelser som kan leda till högre grad av likställighet inom ekonomiskt bistånd i Stockholms stad. Datainsamlingen har genomförts genom en postal enkät, med möjlighet att svara via webben. Totalt svarade 3434 av 10174 inbjudna. 1169 registrerades som bortfall vilket ger en korrigerad svarsfrekvens på 38,1%.

Ansvariga för projektet vid Stockholm Stad

Maja Bjarneby
Utredare
Socialförvaltningen
Telefon: 08-508 25 207
E-post: maja.bjarneby@stockholm.se

Peter Lindkvist
Utredare
Socialförvaltningen
Telefon: 08-508 25 256
E-post: peter.lindkvist@stockholm.se



Innehållsförteckning

Om Institutet för kvalitetsindikatorer i Göteborg Fenix AB (Indikator).....	2
Projektorganisation Indikator	2
Om mätningen	2
Ansvariga för projektet vid Stockholm Stad	2
Mätperiod.....	4
Population, urval och svarsfrekvens	4
Svarsfrekvens.....	4
Bortfall	5
Metod.....	5
Inflöde av inkommande svar 2020.....	6
Totalt antal svar	6
Webbsvar.....	6
Frågeformulär.....	7
Bearbetning.....	7
Internt bortfall.....	7
Viktning av data.....	8
Tillgänglighet.....	8
Spridningsformer.....	8
Tillgång till primärmaterial.....	8



Mätperiod

Mätningen har genomförts mellan den 2 september 2020 till och med den 9 november 2020.

Population, urval och svarsfrekvens

Målpopulationen är samtliga vuxna mottagare av ekonomiskt bistånd i Stockholms stad vid aktuell tid för utskick av enkäten. Samtliga stadsdelsförvaltningar och Socialförvaltningen inom Stockholms stads mottagare av ekonomiskt bistånd deltog i undersökningen. Se tabell 1 för antal utskickade per stadsdelsförvaltning.

Svarsfrekvens

Indikator stängde mottagandet av svar den 9 november 2020. Tabell 1 redovisar svarsfrekvensen samt den korrigerade svarsfrekvensen i procent. Med korrigerad svarsfrekvens menas att bortfallet räknas bort från urvalet innan svarsfrekvensen beräknas.

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	1268	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	839	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	224	61	27,2%	37	32,6%

Tabell 1. Deltagande stadsdelsförvaltningar/Socialförvaltningen och antal individer i urvalet, bortfall och svarsfrekvens.



Bortfall

Totalt har 1169 respondenter registrerats som bortfall av 10174 möjliga vilket utgör 11,5% av urvalet. De främsta orsakerna till bortfall är retur från avsändare, att respondenten är avliden, enkäten har skickats in tom samt att respondenten har kontaktat Indikator och uppgett att de inte vill delta i undersökningen. Tabell 2 redovisar antalet bortfall per bortfallskategori.

Bortfall	Antal	%
TOTALT	1169	11,5%
Avliden innan utskick	0	
Avliden Navet	0	
Sjuk	0	
Tillfälligt sjuk	0	
Passar inte	1	
Bor utomlands	1	
Tillfälligt förhinder	1	
Språkproblem	4	
Avliden	19	
Retur avs	1143	

Tabell 2. Bortfall per bortfallskategori. Bortfall inkluderar inte ”Vill inte” (13), ”Vägrar” (0), ”Tom enkät” (15).

Metod

Insamlingsmetoden för mätningen utskick genom en postal enkät med möjlighet att besvara enkäten via webben. Respondenterna fick en 2-sidig enkät (se bilaga ett) tillsammans med informationsbrev (se bilaga två) om undersökningens syfte samt inloggningskod för att besvara enkäten via webben. En inloggningssida via www.indikator.org/stockholm upprättades där respondenten loggande in på den webbaserade enkäten. Sammanlagt skickades fyra postala inbjudningar ut, varav tre var påminnelser. Alla utskick innehöll ett informationsbrev tillsammans med en ny enkät. Se tabell tre för utskicksplan.

Datum	Utskick	Antal utskickade	Möjlighet att svara
2020-09-02	Svarsformulär	10169	Pappersenkät och webb
2020-09-18	Påminnelse 1	8615	Pappersenkät och webb
2020-10-08	Påminnelse 2	6997	Pappersenkät och webb
2020-10-22	Påminnelse 3	6328	Pappersenkät och webb

Tabell 3. Utskicksplan



Inflöde av inkommande svar 2020

Totalt antal svar

Antal inkomna svar per dag hade ett jämnt flöde under hela undersökningsperioden, vilket ger en indikation på att påminnelserna skickades ut vid rätt tillfälle. Se diagram ett för en överblick att det dagliga inflödet av antal svar.

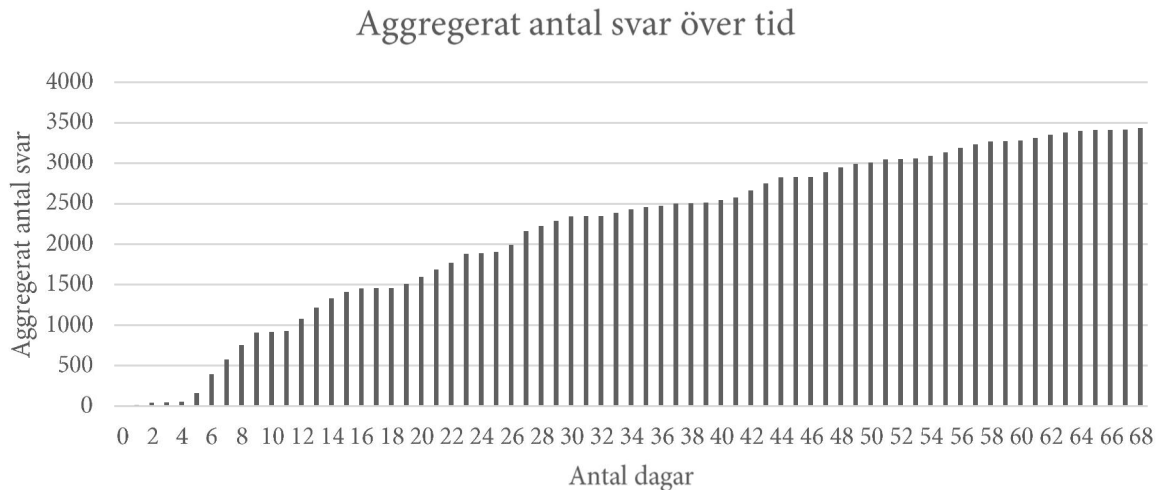


Diagram 1. Dagligt inflöde av svar

Webbsvar

Antal inkomna webbsvar per dag hade ett jämnt flöde under hela undersökningsperioden, vilket ger en indikation på att påminnelserna skickades ut vid rätt tillfälle. Se diagram ett för en överblick att det dagliga inflödet av antal webbsvar.

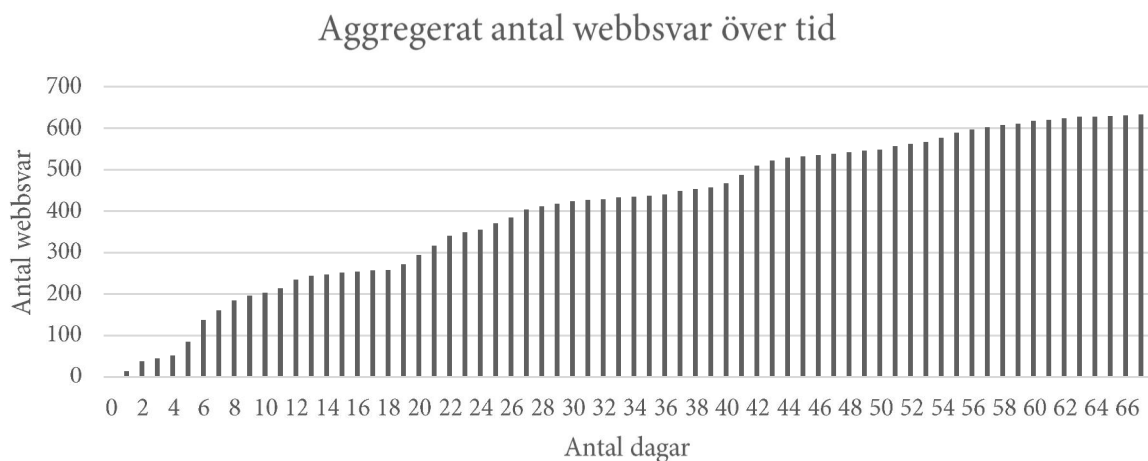


Diagram 2. Dagligt inflöde av webbsvar



Frågeformulär

Samtliga deltagare har fått samma frågeformulär med två frågor om bemötande och tillgänglighet, fem frågor om tydlighet och kompetens, två frågor om delaktighet, fyra frågor om rättssäkerhet, två frågor om diskriminering. En fråga om helhetsbetyg och ett fritextsvar bakgrundsfrågor och ett fritextsvar. Alla deltagare har fått möjligheten att fritt kommentera undersökningen, i den postala enkäten på sista sidan och på webben som ytterligare ett fritextsvar. Frågeformuläret i sin helhet är bifogat i bilaga ett.

Bearbetning

Samtliga inskickade enkäter skannas, tolkas och verifieras i Indicators system. Verifiering, granskning och rimlighetskontroll sker i enlighet med riktlinjer utformade tillsammans med Stockholms stad. Se bilaga tre för underlag kring dubbelkryss.

- Dubbelkryss har markerats som dubbelkryss i den automatiserade scanningen och därefter manuellt omkodats enligt Stockholms stads önskemål.
- Alla frågor med en femgradig skala (Stämmer mycket bra – Stämmer inte alls) med dubbelkryss har slumpats om svarsalternativen ligger bredvid varandra.
- Om svaren inte ligger bredvid varandra men det finns en given mittpunkt så omkodas den till mittpunkten av de två valda svarsalternativen.
- Om dubbelkryss inte följer ovanstående logik så omkodas dubbelkrysset till bortfall. Alla frågor med tre svarsalternativ (Ja – Nej – Vet ej) slumpas svaret mellan de två förstnämnda. Gällande frågor rörande diskriminering så omkodades de dubbelkryss som hade ett ologiskt svar mellan fråga och följdfråga.
- Om man har svarat dubbelkryss huruvida en hade upplevt diskriminering (varav ett dubbelkryss är ”Ja”) och därefter valt att svara på vilka grunder en upplevt diskriminerad så omkodas första frågan till ”Ja”, jag har upplevt diskriminering.
- Om man har svarat dubbelkryss huruvida en hade upplevt diskriminering och därefter valt att inte svara på vilka grunder en hade upplevt diskriminering så slumpas första frågan mellan dubbelkryssade svarsalternativ där ”Ja” eller ”Nej” prioriteras framför ”Vet ej”.

Internt bortfall

Det interna bortfallet, dvs andelen som ej besvarat formulärets samtliga frågor är lågt. Alla frågor har ett internt bortfall mellan 0–1 procent. Se tabell fyra för internt bortfall.



Fråga	Internt bortfall
Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt	1%
Det är lätt att nå min handläggare	1%
Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut)	1%
Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter	1%
Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd	0%
Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete	1%
Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare	1%
Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende	0%
Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter	0%
Fick du veta hur lång tid det skulle ta innan du fick ett beslut?	1%
Fick du också beslutet inom den tiden?	1%
Var det <u>senaste</u> beslutet du fick, formulerat så att det var lätt att förstå?	1%
Känner du till att du kan överklaga de flesta beslut som du är missnöjd med?	1%
Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i kontakten med din handläggare?	1%
Om du skulle sätta betyg på oss - vilket skulle det bli?	1%

Tabell 4. Internt bortfall per fråga.

Viktning av data

Resultatet har viktats på stadsdel och kön för att bättre speglade den verkliga fördelningen bland mottagare av ekonomiskt bistånd i Stockholms stad. Se bilaga fyra för viktningunderlag.

Tillgänglighet

Spridningsformer

Indikator levererar en rådatafil som görs tillgängligt för Stockholms stads kontaktpersoner. Kontaktpersonerna avgör sedan vilka fler personer som skall ha tillgång till data. En PowerPoint-presentation med sammanställda resultat per enhet och för totalen levereras till Stockholms stad i samband med leverans. Öppna svar levereras till Stockholms stad i rådatafilen.

Tillgång till primärmaterial

Stockholms stad äger data från undersökningen. Data distribueras till tredje part endast om skriftligt godkännande från ansvariga för projektet finns.