

Ekonomiskt Bistånd 2024

Resultatrapport

Stockholms stad

Om undersökningen

Syftet med undersökningen är att samla in ett underlag för att kunna förbättra service, bidra till verksamhetsutveckling och möjliggöra jämförelser som kan leda till högre grad av likställighet inom ekonomiskt bistånd i Stockholms stad. Undersökningen var en totalmätning och enkäten skickades ut till totalt 7 581 respondenter.

De resultat som är presenterade i andel nöjda speglar svarsalternativen "Stämmer mycket bra" och "Stämmer bra". I frekvenstabellerna finns det möjlighet att se svarsandelar på samtliga svarsalternativ.

Undersökningen genomfördes av Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator) på uppdrag av 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. 75 (78) procent besvarade pappersenkät och 25 (22) procent besvarade webbenkät (2022 års andelar för postalt och webb inom parantes).

- Informationsbrev om undersökningens syfte, anonymitet etc.

- 3 påminnelser

- Datainsamling pågick perioden maj till augusti 2024.

- 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 2024 i Stockholms stad.

	Antal i population	Justerad population*	Antal respondenter	Svarsandel
2024	7581	6738	2145	32
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 2024	Andel (%) respondenter 2024	Andel (%) i population 2022	Andel (%) respondenter 2022	Andel (%) i population 2020	Andel (%) respondenter 2020
Man	46	43	47	41	49	42
Kvinna	54	57	53	59	51	58
18-30 år	14	9	18	12	23	18
31-39 år	20	15	20	17	19	16
40-59 år	47	48	46	49	44	48
60+ år	19	28	15	22	13	19
0-6 mån	20	17	23	18	29	24
7-12 mån	14	14	14	13	16	16
13-24 mån	16	16	17	18	18	19
25-36 mån	10	10	11	12	8	9
37+ mån	40	44	34	39	29	32
Avslag Ja	56	54	53	53	34	33
Avslag Nej	44	46	47	47	66	67

- Kvinnor ingår i något större utsträckning än män. Skillnaden är dock mindre än 2022.
- Äldre ingår i större utsträckning än yngre.
- Personer med kortast bidragstid ingår i något mindre utsträckning än de med längst bidragstid.
- Populationen av personer som fått avslag förändrades från 2020 till 2022, och ligger nu kvar på liknande värden.

Population och respondenter

	Andel (%) i population 2024	Andel (%) respondenter 2024	Andel (%) i population 2022	Andel (%) respondenter 2022	Andel (%) i population 2020	Andel (%) respondenter 2020
Socialförvaltningen	7	7	10	8	8	7
Järva	24	24				
Hässelby-Vällingby	11	10	10	11	10	11
Bromma	4	4	4	4	5	5
Kungsholmen	2	2	2	2	2	2
Norra innerstaden	4	4				
Södermalm	6	6	5	5	6	5
Enskede-Årsta-Vantör	12	13	13	15	13	14
Skarpnäck	5	4	5	5	5	5
Farsta	8	10	7	8	8	9
Hägersten-Älvsjö	10	9	9	9	-	-
Skärholmen	7	7	7	7	7	8

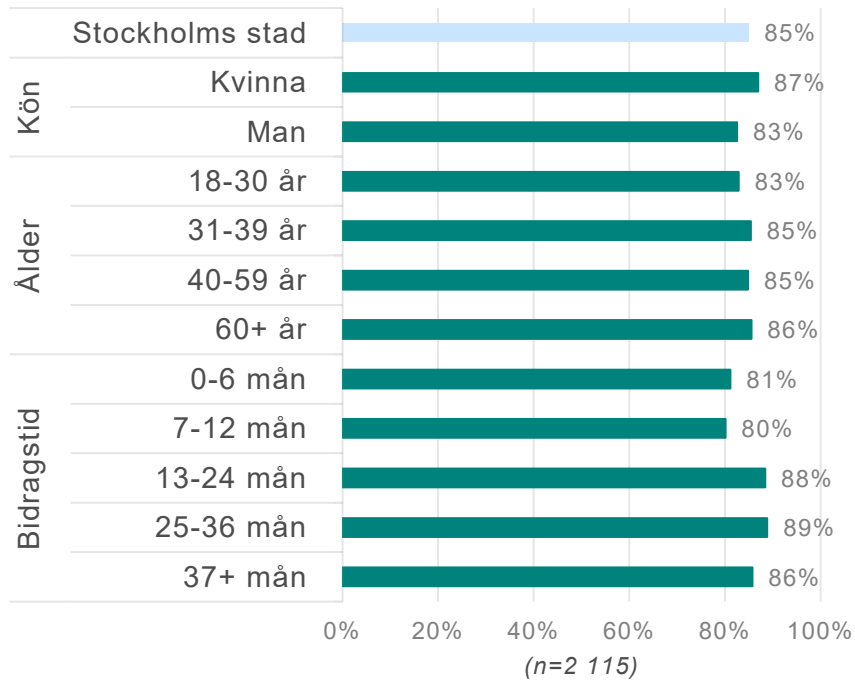
- Respektive förvaltning ingår i undersökningen på ett sätt som motsvarar populationen.

Svarsfrekvenser

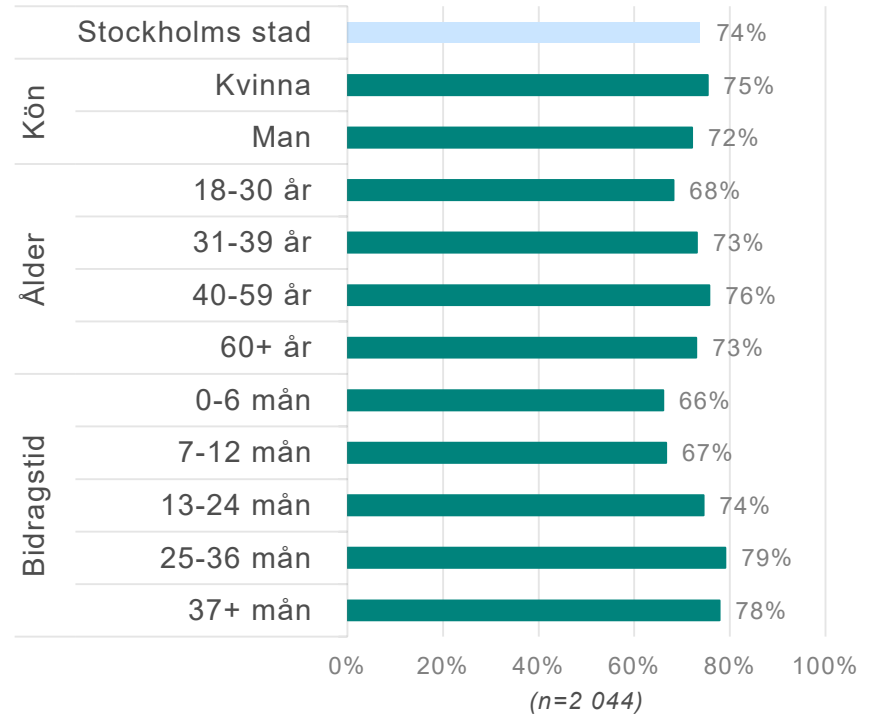
Enhet	Antal i utskick	Inkomna svar	Svarsfrekvens	Bortfall från urval	Korrigerad svarsfrekvens
Stockholms stad	7 581	2 145	28,3%	843	31,8%
Bromma	340	86	25,3%	43	29,0%
Enskede-Årsta-Vantör	929	275	29,6%	98	33,1%
Farsta	597	204	34,2%	55	37,6%
Hägersten-Älvsjö	701	193	27,5%	63	30,2%
Hässelby-Vällingby	806	221	27,4%	66	29,9%
Järva	1696	508	30,0%	101	31,8%
Kungsholmen	164	50	30,5%	20	34,7%
Norra innerstaden	312	86	27,6%	34	30,9%
Skarpnäck	354	88	24,9%	31	27,2%
Skärholmen	538	151	28,1%	43	30,5%
Socialförvaltningen	733	162	22,1%	247	33,3%
Södermalm	411	121	29,4%	42	32,8%

Andel nöjda per fråga

Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt

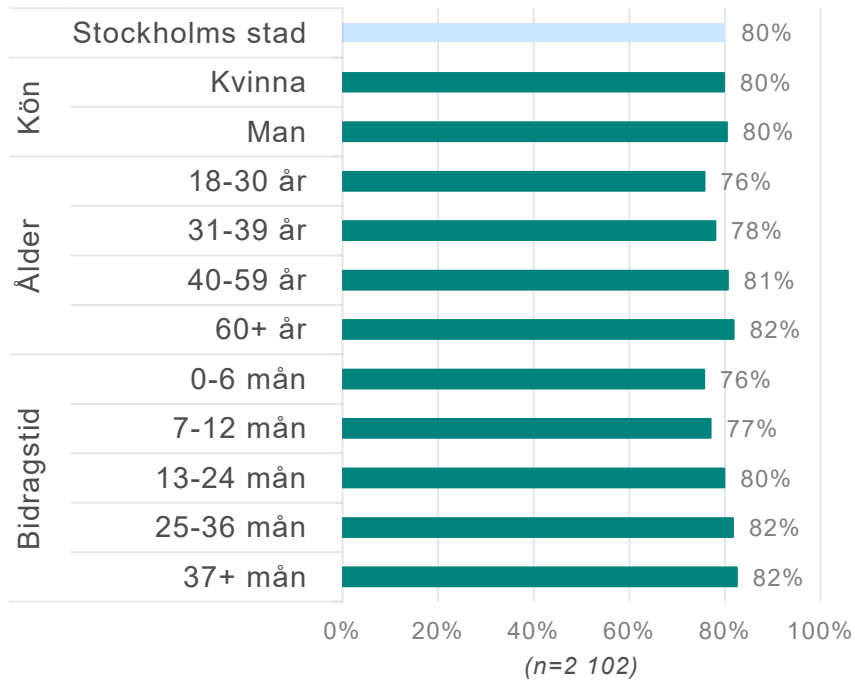


Det är lätt att nå min handläggare

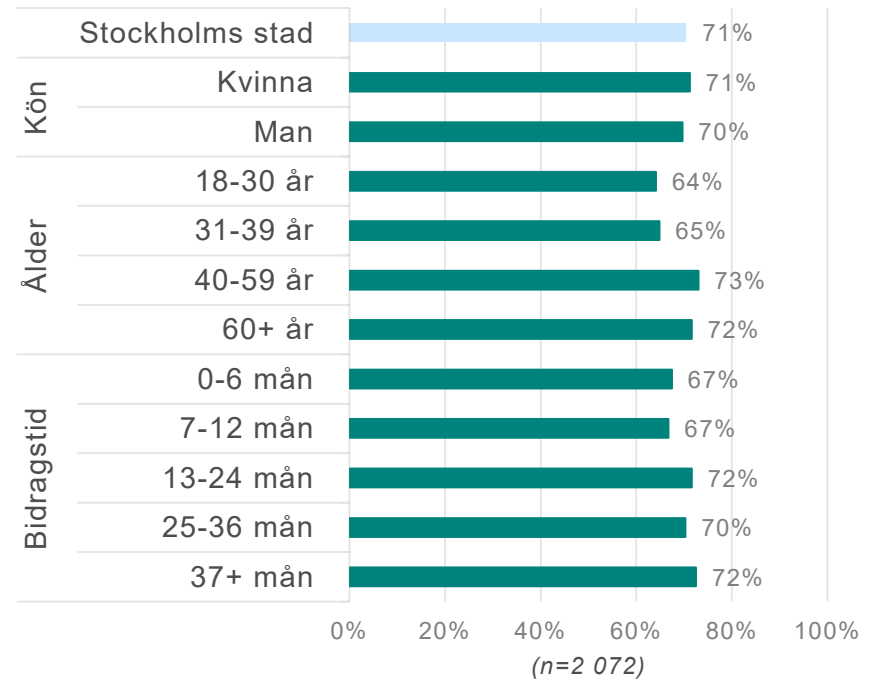


Andel nöjda per fråga

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

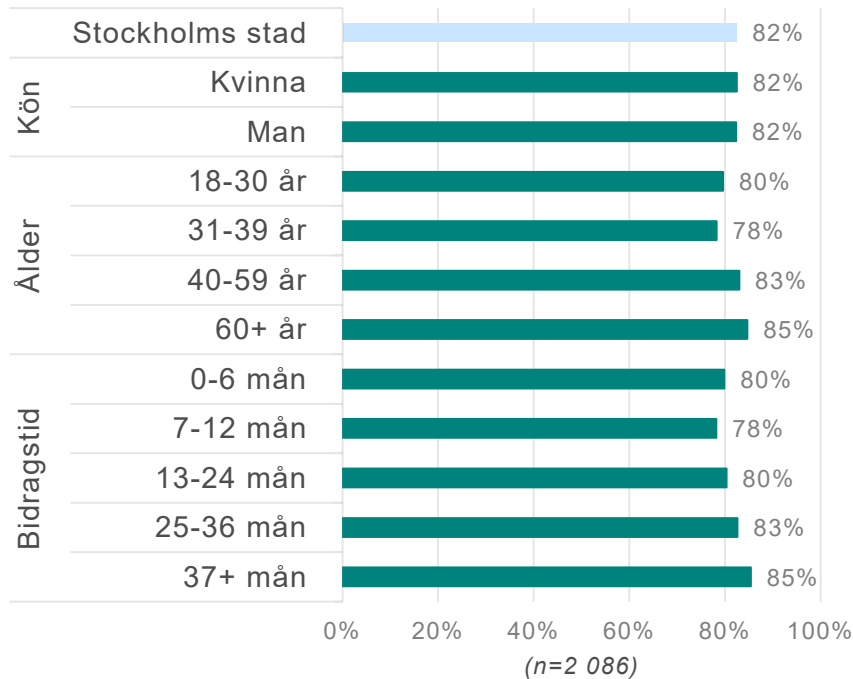


Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter

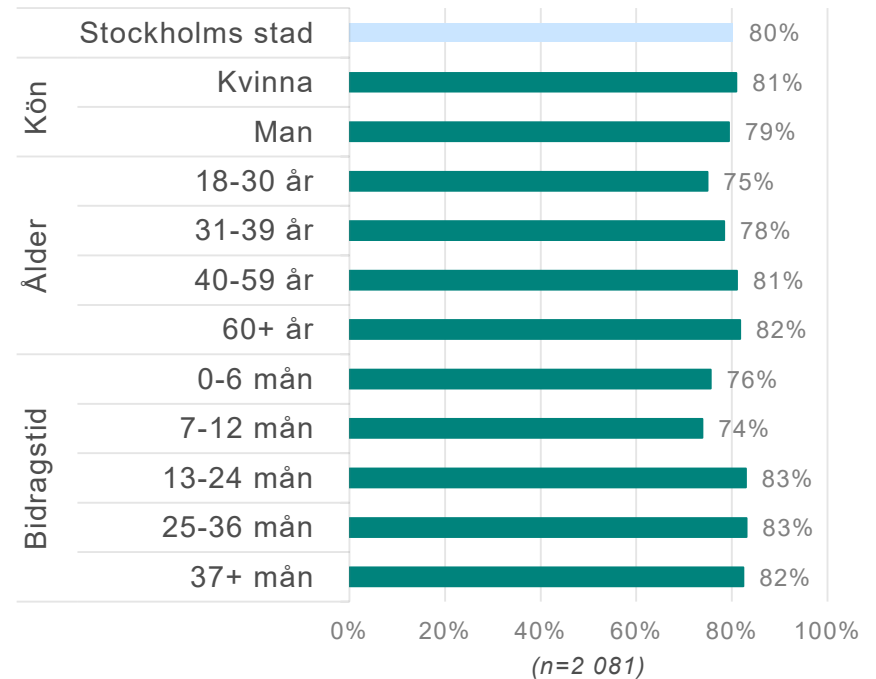


Andel nöjda per fråga

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

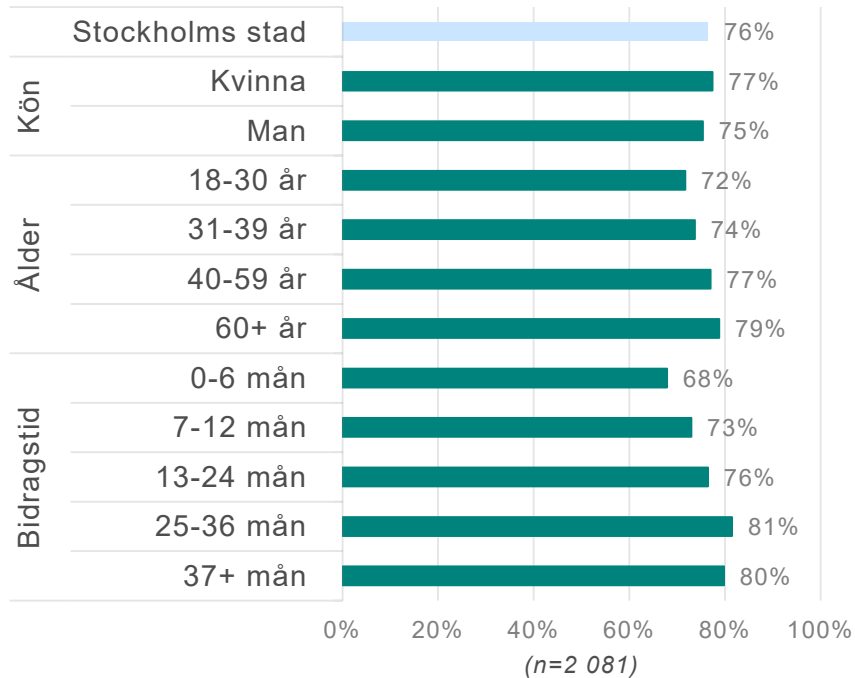


Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete

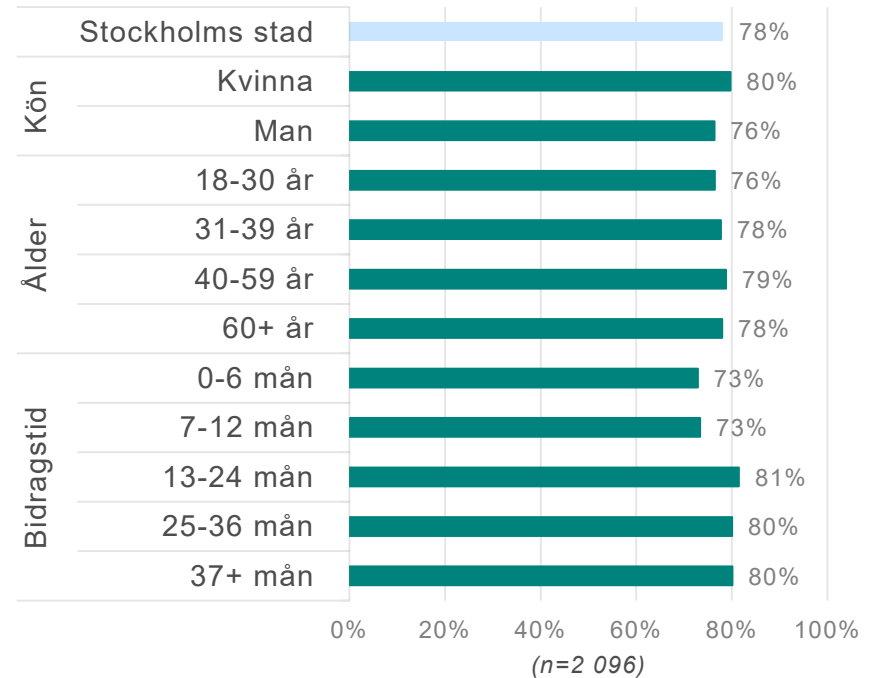


Andel nöjda per fråga

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

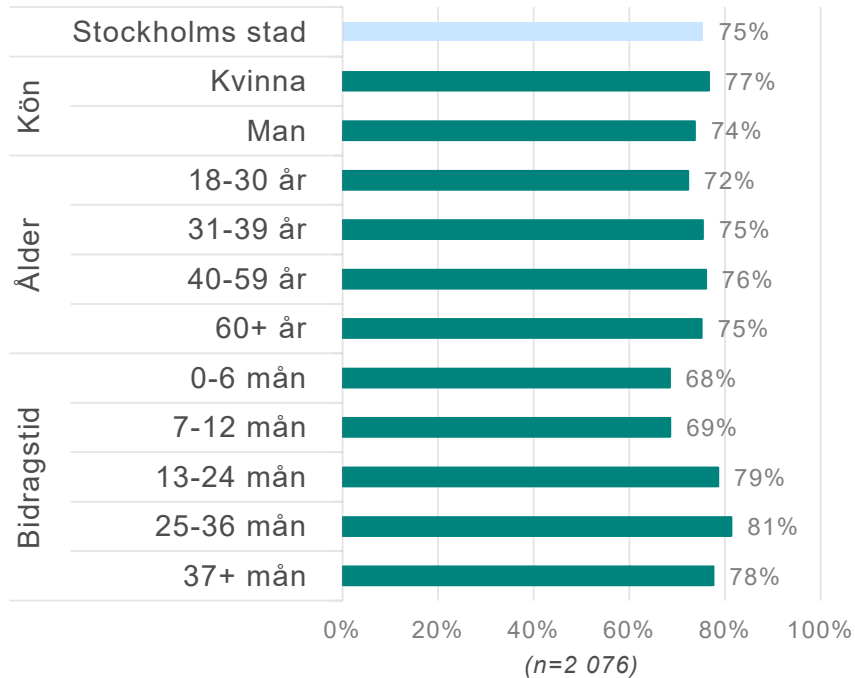


Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende

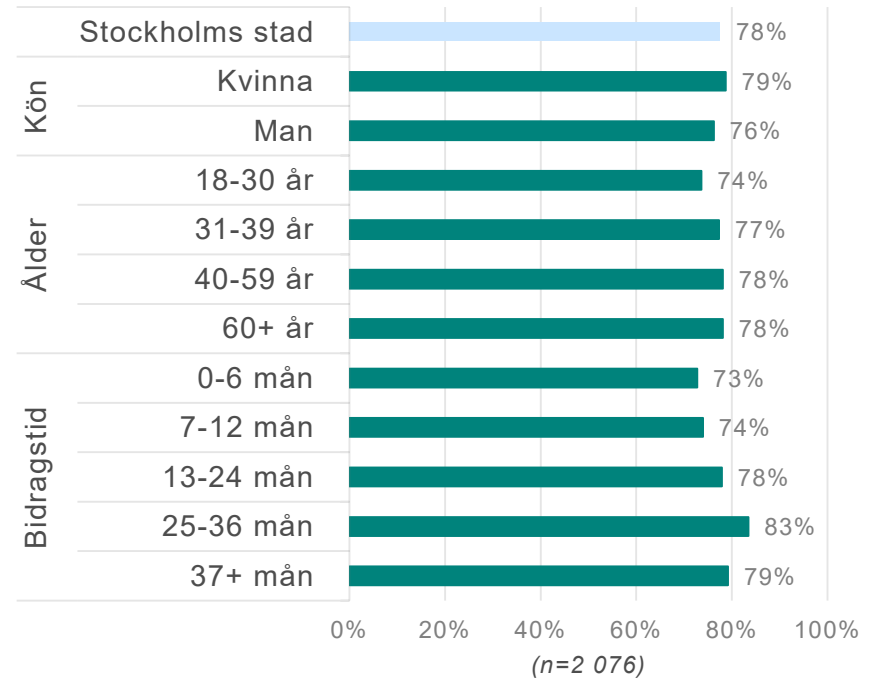


Andel nöjda per fråga

Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter



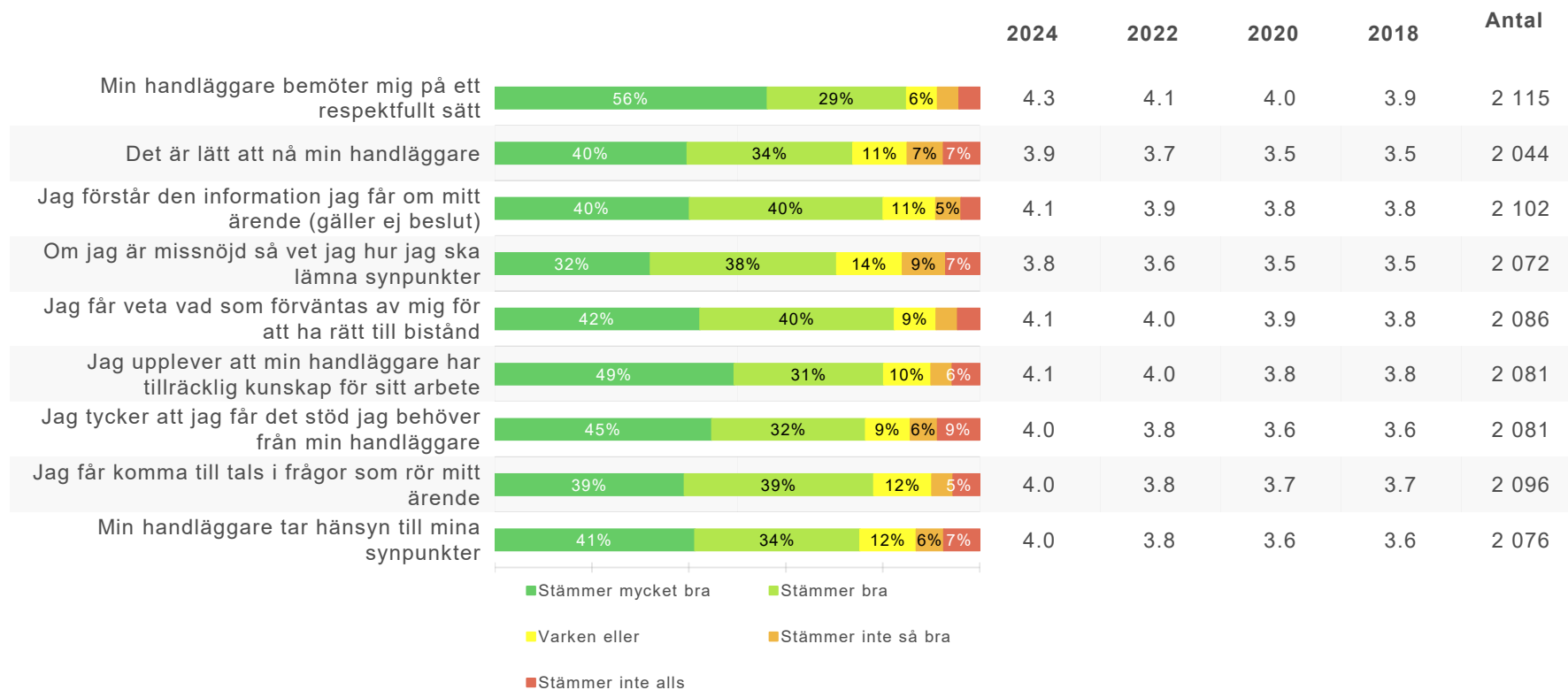
Om du skulle sätta betyg på oss - vilket skulle det bli?



Genomsnitt total nöjdhet - Skala 1-10

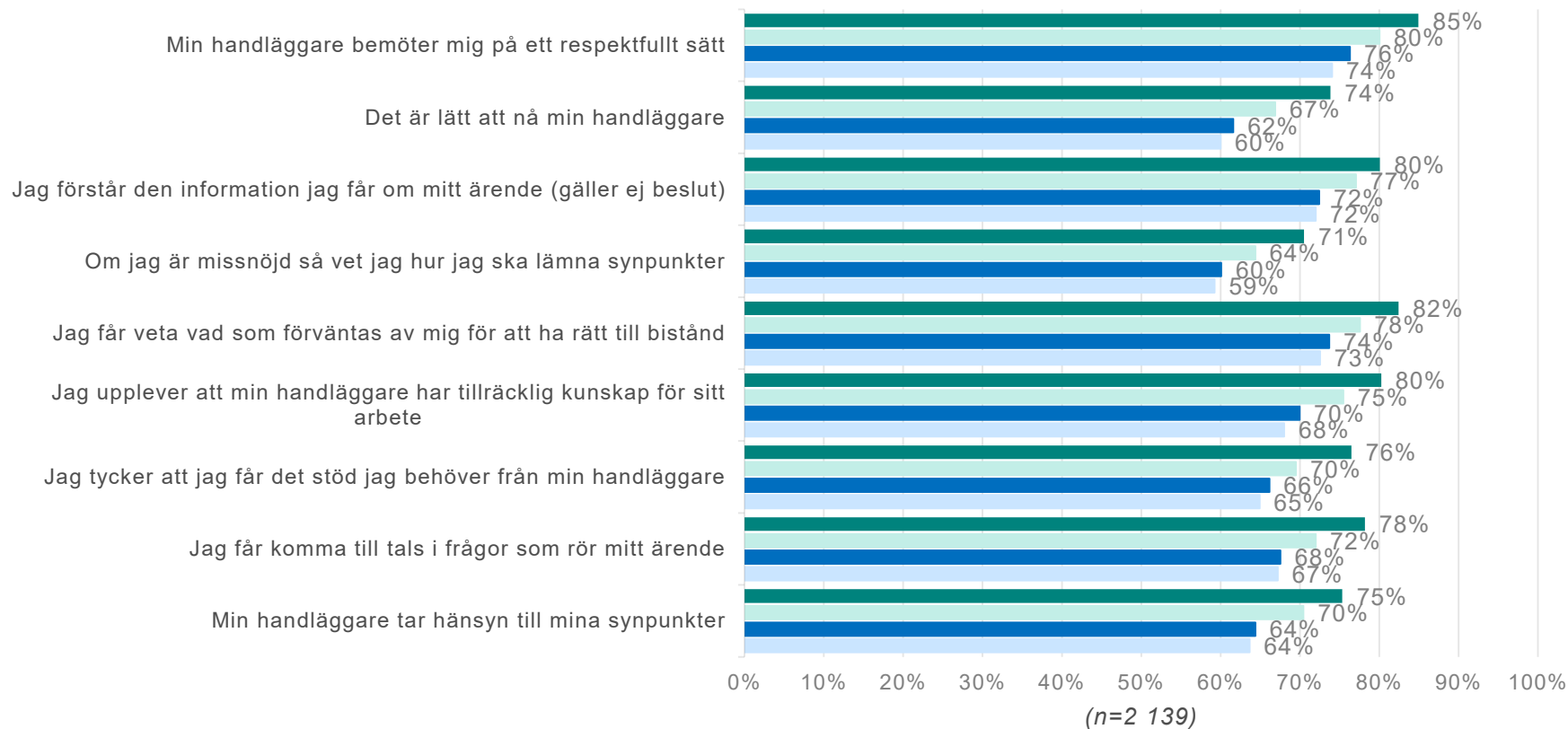
	2024	2022	2020	2018
Stockholms stad	7,5	7.1	6.8	6.5

Svarsfördelning per fråga



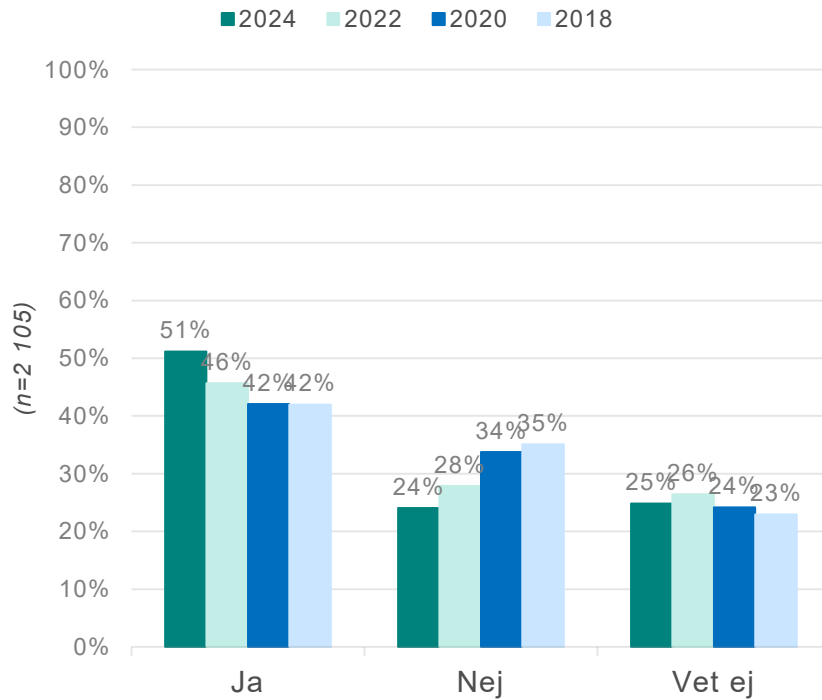
Andel nöjda per fråga per år

■ 2024 (Stämmer mycket bra + Stämmer bra) ■ 2022 (Stämmer mycket bra + Stämmer bra)
■ 2020 (Stämmer mycket bra + Stämmer bra) ■ 2018 (Stämmer mycket bra + Stämmer bra)

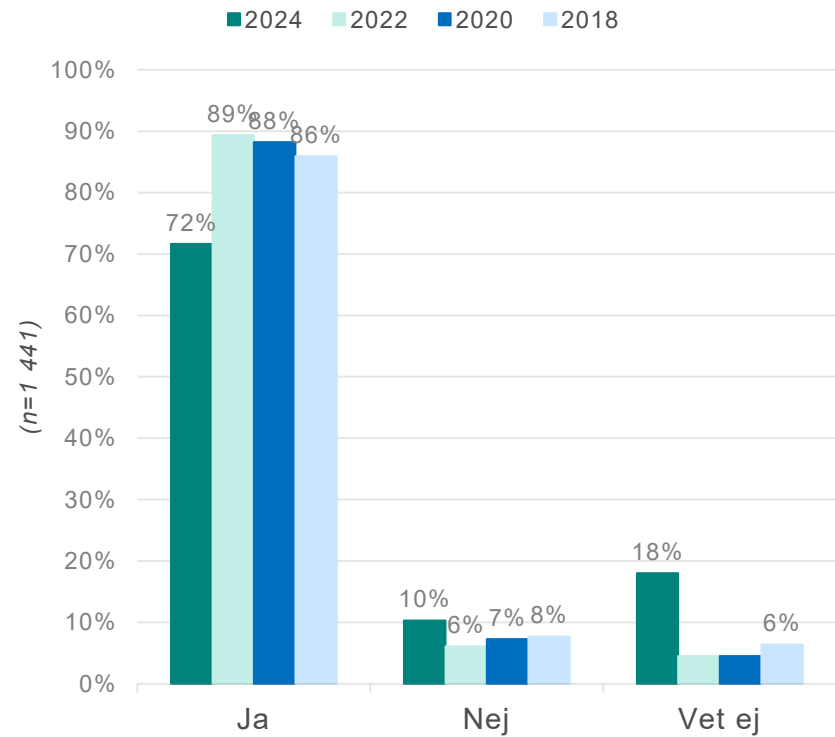


ÖVRIGA FRÅGOR

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

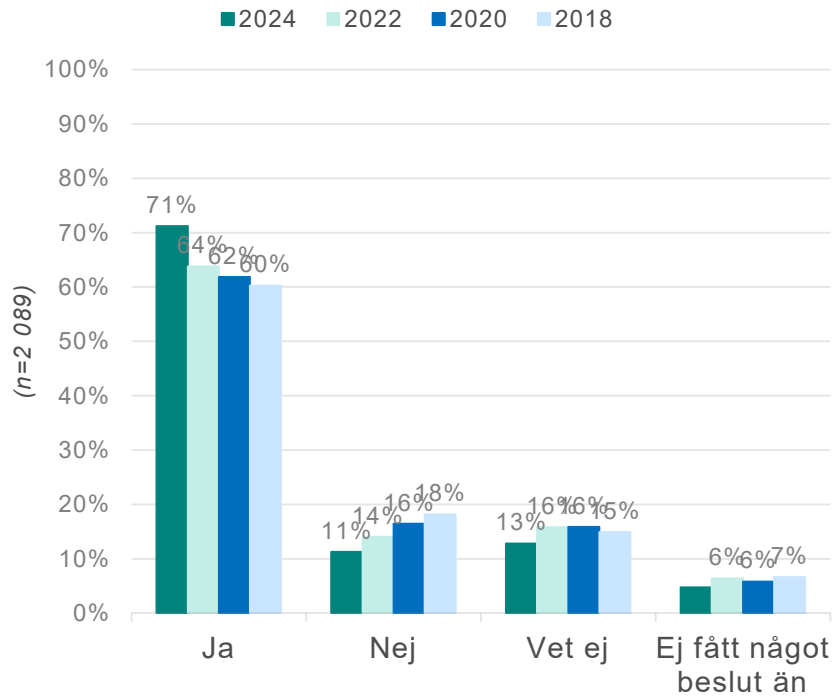


Fick du också beslutet inom den tiden?

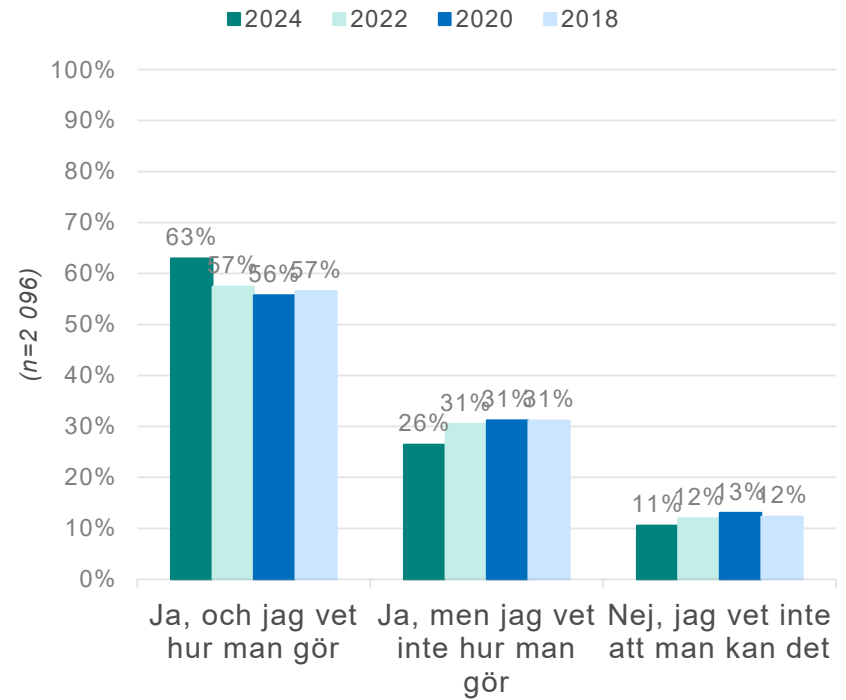


ÖVRIGA FRÅGOR

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

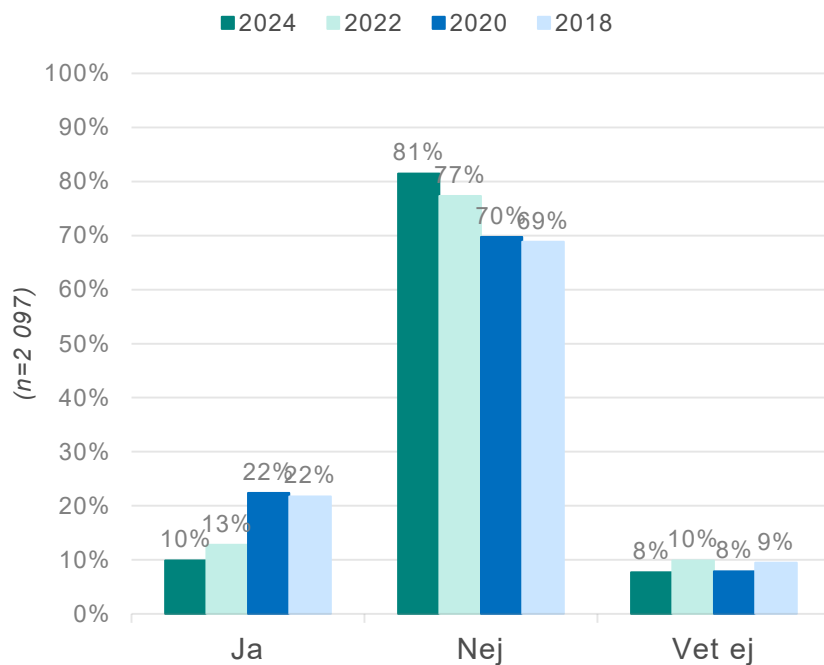


Känner du till att du kan överklaga de flesta beslut som du är missnöjd med?

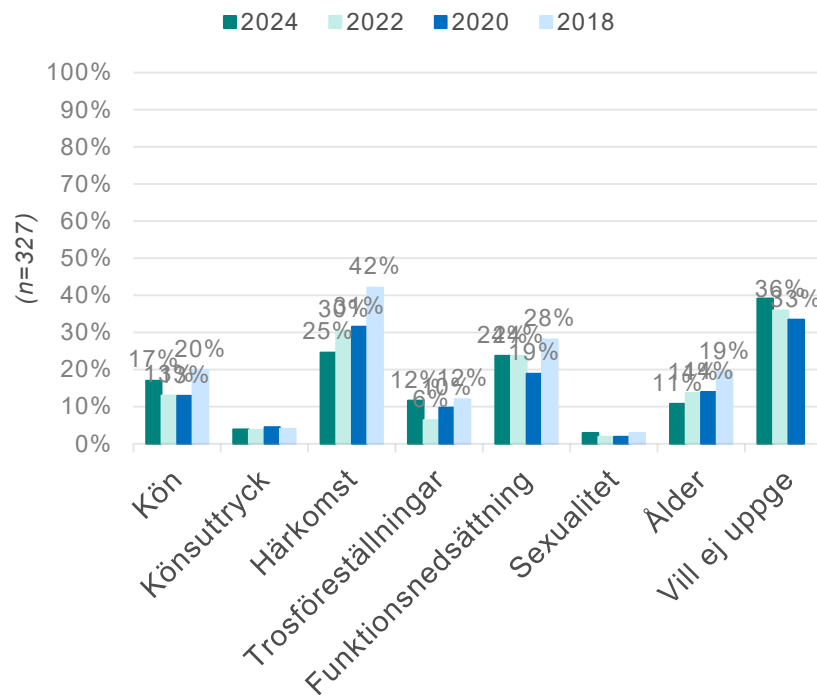


ÖVRIGA FRÅGOR

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



Vad var orsaken till att du upplevde ^{39%} dig diskriminerad?

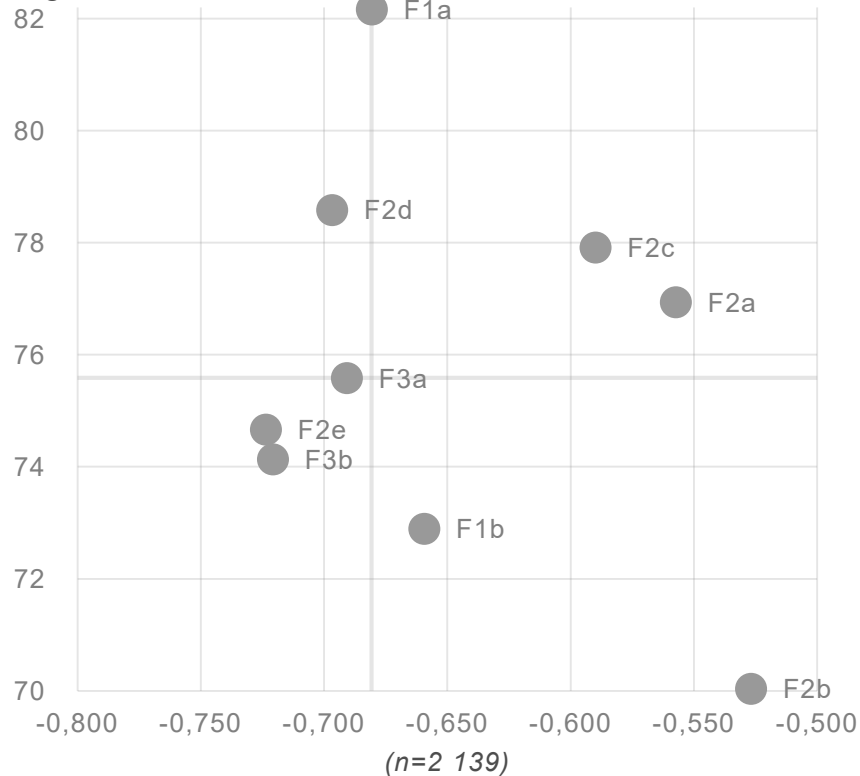


Prioriteringsmatris

Bevara

Vårda

Frågevärde



Samband
Bevaka

Prioritera

	Genomsnitt	Antal svar
(F1a) Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt	4.3	2 115
(F1b) Det är lätt att nå min handläggare	3.9	2 044
(F2a) Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej)	4.1	2 102
(F2b) Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter	3.8	2 072
(F2c) Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till	4.1	2 086
(F2d) Jag upplever att min handläggare har tillräcklig	4.1	2 081
(F2e) Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min	4.0	2 081
(F3a) Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende	4.0	2 096
(F3b) Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter	4.0	2 076