

Stockholms stad
2024-09-12

institutet
för kvalitetsindikatorer

Teknisk rapport

Stockholms Stad, Ekonomiskt bistånd 2024



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/statistiker, 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 kontaktperson på Indikator.

Om mätningen

Stockholms stad har som mål samla in ett underlag i syfte 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 2 145 av 7 581 inbjudna. 843 registrerades som bortfall vilket ger en korrigerad svarsfrekvens på 31,8%.

Ansvariga för projektet vid Stockholm Stad

Sigita Jogminaite
Utredare
Socialförvaltningen
Telefon: 08-508 25 194
E-post: sigita.jogminaite@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	4
Metod	5
Inflöde av inkommande svar 2024.....	6
Totalt antal svar	6
Webbsvar.....	6
Frågeformulär.....	7
Internt bortfall	7
Viktning av data	8
Tillgänglighet.....	8
Spridningsformer	8
Tillgång till primärmaterial	8
Bilagor.....	9



Mätperiod

Mätningen har genomförts mellan den 14 maj 2024 till och med den 12 augusti 2024.

Population, urval och svarsfrekvens

Målpopulationen är samtliga vuxna mottagare av ekonomiskt bistånd i Stockholms stad vid aktuell tid för utskick av enkäten. Samtliga stadsdelsförvaltningars och Socialförvaltningens 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 12 augusti 2024. Tabell 1 redovisar svarsfrekvensen samt den korrigerade svarsfrekvensen i procent. Med korrigerad svarsfrekvens avses att bortfallet räknas bort från urvalet innan svarsfrekvensen beräknas. De kategorier som inkluderas i bortfall från urval redovisas i tabell 2.

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

Enhet	Antal i utskick	Inkomna svar	Svarsfrekvens	Bortfall från urval	Korrigerad svarsfrekvens
Stockholms stad	7 581	2 145	28,29%	843	31,83%
Bromma	340	86	25,29%	43	28,96%
Enskede-Årsta-Vantör	929	275	29,60%	98	33,09%
Farsta	597	204	34,17%	55	37,64%
Hägersten-Älvsjö	701	193	27,53%	63	30,25%
Hässelby-Vällingby	806	221	27,42%	66	29,86%
Järva	1 696	508	29,95%	101	31,85%
Kungsholmen	164	50	30,49%	20	34,72%
Norra innerstaden	312	86	27,56%	34	30,94%
Skarpnäck	354	88	24,86%	31	27,24%
Skärholmen	538	151	28,07%	43	30,51%
Socialförvaltningen	733	162	22,10%	247	33,33%
Södermalm	411	121	29,44%	42	32,79%

Bortfall

Totalt har 842 respondenter registrerats som bortfall av 7 581 möjliga vilket utgör 11,1% av urvalet. Den främsta orsaken till bortfall är retur från avsändare. I de fallen har utskicksmaterial returnerats till avsändaren (Indikator) utan att nå den tilltänkta personen. Tabell 2 redovisar antalet bortfall per bortfallskategori.



Tabell 2. Bortfall per bortfallskategori.

Bortfall inkluderar inte "Vill inte", "Vägrar", "Tom enkät".

Bortfall	Antal	%
TOTALT	842	11,1%
Avliden innan utskick	0	
Avliden Navet	0	
Sjuk	0	
Tillfälligt sjuk	0	
Passar inte	0	
Bor utomlands	0	
Tillfälligt förhinder	0	
Språkproblem	3	
Avliden	2	
Retur avsändare	837	

Metod

Insamlingsmetoden för undersökningen var en postal enkät med möjlighet att besvara enkäten via webben. Respondenterna fick en 2-sidig enkät (se bilaga 1) tillsammans med följebrev (se bilaga 2–4) med information om undersökningens syfte samt inloggningskod för att besvara enkäten via webben. En inloggningssida via www.indikator.org/ekb upprättades där respondenten loggande in på den webbaserade enkäten. Sammanlagt skickades tre postala inbjudningar ut, varav två var påminnelser. Alla utskick innehöll ett informationsbrev tillsammans med en ny enkät. Se tabell tre för utskicksplan.

Tabell 3. Utskicksplan

Datum	Utskick	Antal utskickade	Möjlighet att svara
2024-05-14	Svarsformulär	7 581	Pappersenkät och webb
2024-05-31	Påminnelse 1	6 304	Pappersenkät och webb
2024-06-26	Påminnelse 2	5 292	Pappersenkät och webb

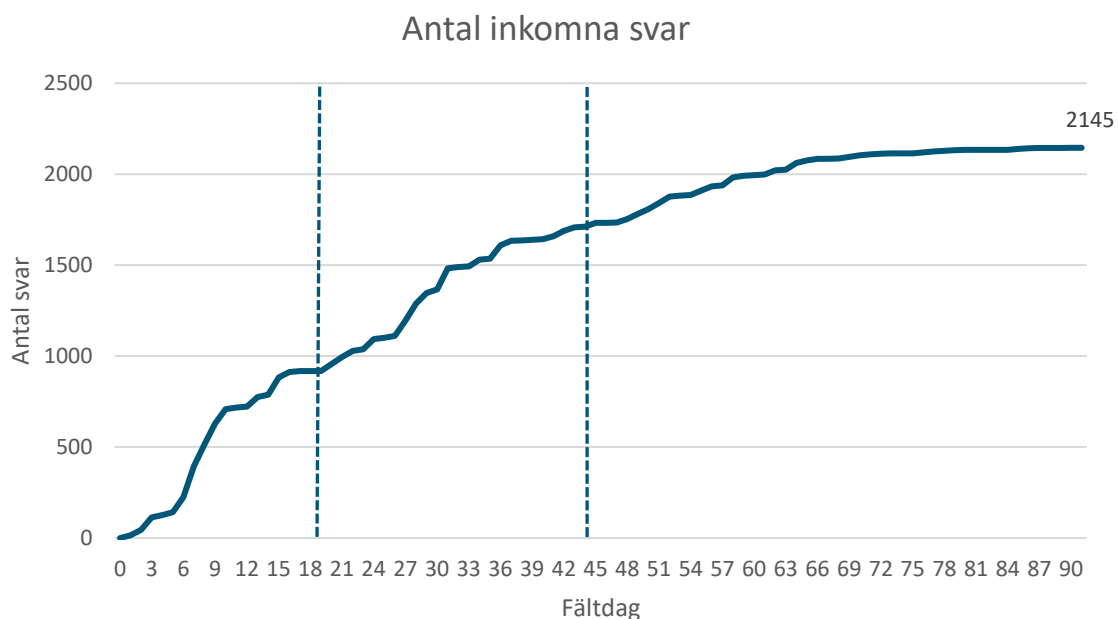


Inflöde av svar 2024

Totalt antal svar

Antal inkomna svar per dag hade ett relativt jämnt flöde under hela undersökningsperioden, vilket ger en indikation på att påminnelserna skickades ut vid rätt tillfälle. Diagram 1 visar det aggregerade inflödet av svar under fältperioden. Utskickstillfälle för undersökningens två påminnelseinsatser är markerade och visar på förväntad fördröjning av den postala påminnelsens effekt.

Diagram 1. Dagligt inflöde av svar

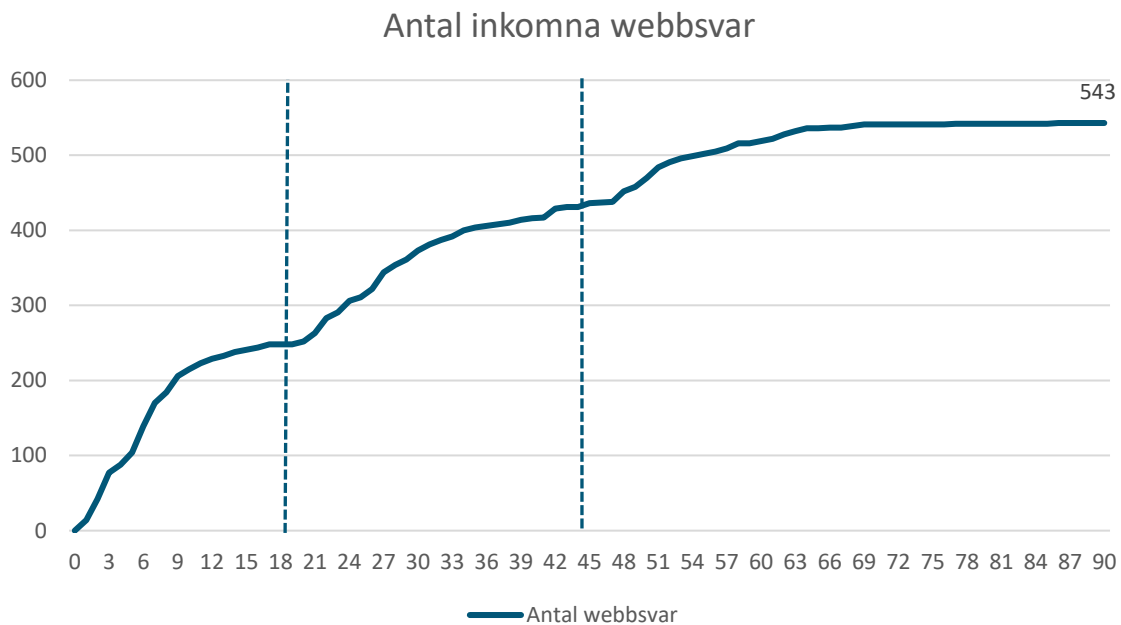


Webbsvar

Möjligheten att besvara enkäten digitalt gavs från första kontaktförsöket. Webbsvar utgör 26 procent undersökningens alla svar. Diagram 2 visar inflödet av webbenkäter under fältperioden. Effekterna av påminnelseinsatserna syns i jämförelsevis närmare anslutning till dess utskick vilket förklaras av webbsvarens direkta registrering jämfört med postalt inskickade svar. Se diagram 2 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 och en fråga om ett helhetsbetyg. Alla deltagare har fått möjligheten att fritt kommentera undersökningen, i den postala enkäten på sista sidan och på webben som ett fritextsvar. Frågeformuläret i sin helhet är bifogat i bilaga 1.

Internt bortfall

Det interna bortfallet, dvs andelen som ej besvarat formulärets samtliga frågor, är mellan 1–5 procent med undantag för frågan "Fick du också beslutet inom den tiden?". Vilket beror på att bortfallet räknas även på dem som besvarat föregående fråga "Fick du veta hur lång tid det skulle ta innan du fick ett beslut?" där ett stort antal respondenter svarat "Nej" eller "Vet ej". Se tabell 4 för internt bortfall.



Tabell 4. Internt bortfall per fråga.

FRÅGA	INTERNT BORTFALL
Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt	1%
Det är lätt att nå min handläggare	5%
Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut)	2%
Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter	3%
Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd	3%
Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete	3%
Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare	3%
Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende	2%
Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter	3%
Fick du veta hur lång tid det skulle ta innan du fick ett beslut?	2%
Fick du också beslutet inom den tiden?	33%
Var det <u>senaste</u> beslutet du fick, formulerat så att det var lätt att förstå?	3%
Känner du till att du kan överklaga de flesta beslut som du är missnöjd med?	3%
Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i kontakten med din handläggare?	2%
Om du skulle sätta betyg på oss - vilket skulle det bli?	3%

Viktning av data

Resultatet har viktats på stadsdel och kön för att bättre spegla den verkliga fördelningen bland mottagare av ekonomiskt bistånd i Stockholms stad. Se bilaga 5 för viktningssunderlag.

Tillgänglighet

Spridningsformer

Indikator levererar en rådatafil som görs tillgängligt för Stockholms stads kontaktpersoner. Kontaktpersonerna avgör sedan vilka fler personer som ska 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.



Bilagor

Bilaga 1. Enkät Ekonomiskt bistånd 2024

Bilaga 2. Missiv 1

Bilaga 3. Missiv 2

Bilaga 4. Missiv 3

Bilaga 5. Viktningsunderlag