

**Enkätundersökning  
inom ekonomiskt  
bistånd 2024**  
December 2024

[start.stockholm](https://start.stockholm)

**Enkätundersökning inom ekonomiskt bistånd 2024**

December 2024

**Dnr:** SOF 2024/632

**Kontaktperson:** Sigita Jogminaite och Peter Lindkvist

## Sammanfattning

Den enkätundersökning som år 2024 skickats ut till personer som i Stockholms stad uppburit ekonomiskt bistånd under året uppvisar ett genomgående positivt resultat. Enkäten besvarades av totalt 2145 personer av 7581 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* – 85 procent (80 procent 2022), *att de förstår den information de får om sitt ärende* – 80 procent (77 procent 2022), *att de vet vad som förväntas av dem för att ha rätt till ekonomiskt bistånd* – 82 procent (78 procent 2022) samt *att deras handläggare har rätt kompetens* – 80 procent (75 procent 2022) och *erbjuder rätt stöd* – 76 procent (70 procent 2022). I enkäten får de svarande möjlighet att ge socialtjänsten ett generellt betyg på en skala från 1-10. Betyget har ökat från 7,1 år 2022 till 7,5 år 2024. Vidare i enkäten får de svarande ange om de under det senaste året upplevt sig diskriminerade i kontakten med sin handläggare. 10 procent uppger sig ha upplevt diskriminering (13 procent år 2022 och 22 procent år 2020).

Kvinnornas enkätsvar är mer positiva än männens i alla frågor förutom två där resultatet är lika. Det är något av ett trendbrott jämfört med år 2022 samt åren innan då männens enkätsvar har varit 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 vilket överensstämmer med resultatet från 2022.

## Innehåll

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>3</b>
<b>Bakgrund</b> .....	<b>5</b>
<b>Syfte</b> .....	<b>5</b>
<b>Metod</b> .....	<b>5</b>
<b>Population, urval och svarsfrekvens</b> .....	<b>5</b>
<i>Bortfall</i> .....	7
Enkäten.....	7
<i>De nio påståendena i enkäten</i> .....	7
<b>Resultat</b> .....	<b>8</b>
Resultatens uppställning.....	8
<i>Bemötande och tillgänglighet</i> .....	9
<i>Tydlighet och kompetens</i> .....	9
<i>Delaktighet</i> .....	11
<i>Rättssäkerhet</i> .....	12
<i>Diskriminering</i> .....	12
<i>Generellt betyg</i> .....	17
Brukarnas synpunkter.....	18
Skillnader mellan förvaltningar .....	19
<i>Kort analys av resultaten för varje stadsdelsförvaltning</i> .....	20
<i>Bromma</i> .....	20
Skillnader mellan kön.....	22
Skillnader mellan ålder och biståndstid .....	22
Jämställdhetsanalys .....	23
<b>Slutsats</b> .....	<b>23</b>
Förebygga diskriminering i kontakten med handläggare.....	23
<i>Utbildning och kompetensutveckling</i> .....	23
<i>Skapa rutiner för återkoppling</i> .....	23
Förbättrad information om rättssäkerhet och klagomålshantering .....	24
<i>Tydligare informationsmaterial</i> .....	24
<i>Handläggarnas roll</i> .....	24
Utveckla tillgängligheten och kontakten med handläggare .....	24
<i>Fler kommunikationskanaler</i> .....	24
<i>Struktur för regelbunden uppföljning</i> .....	25
<i>Ökad kontinuitet bland handläggare</i> .....	25
Digitalisering och effektivisering av ansökningsprocesser .....	25
<i>Digital ansökan</i> .....	25
Bilagor.....	25

## 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 2024 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-augusti 2024 skickades enkäten hem till de personer som vid ett specifikt datum (den 30 april 2024) 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 2024 uppgår till 2 145 personer.

Datainsamlingen genomfördes av Institutet för kvalitetsindikatorer AB på uppdrag av socialförvaltningen.

## Syfte

Syftet med undersökningen är att förbättra service, bidra till verksamhetsutveckling och möjliggöra jämförelser som kan leda till högre grad av likställighet inom ekonomiskt bistånd i Stockholms stad.

## Metod

Insamlingsmetoden för undersökningen var en postal enkät med möjlighet att besvara enkäten även via webben. Respondenterna fick en tvåsidig enkät (se bilaga 1) tillsammans med följebrev (se bilaga 2) med information om undersökningens syfte samt inloggningskod för att besvara enkäten via webben. En inloggningssida via [www.indikator.org/ekb](http://www.indikator.org/ekb) upprättades där respondenterna loggande in på den webbaserade enkäten. Som mest skickades tre postala inbjudningar ut, varav två var påminnelser. Alla utskick innehöll ett informationsbrev tillsammans med en ny enkät.

## Population, urval och svarsfrekvens

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

32 procent år 2022, 38 procent år 2020, 41 procent år 2018, 40 procent 2016 och 34 procent år 2014.

	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

Svarsandelen för enkäten 2024 och 2022 har varit lägst sedan 2014. Den relativt låga svarsandelen kan förklaras med att enkätutskicket och datainsamlingen gjordes under perioden maj-augusti. Sommarperioden kan ha inverkat på respondenternas benägenhet att svara under sommarmånaderna. De tidigare enkätutskicken har skett under höstmånaderna och kan delvis förklara högre svarsandel.

Det kan också finnas ett samband mellan minskat antal bidragssökande och den minskade urvalsgruppen. Om antalet personer som söker ekonomiskt bistånd minskar, blir urvalsgruppen för enkäten också mindre. Detta kan leda till en lägre svarsandel eftersom det är färre personer som är berättigade att svara på enkäten. Även om den procentuella svarsandelen kan förbli stabil, kan ett lägre absolut antal svar komma från ett minskat urval.

Om de personer som lämnar försörjningsstödet skiljer sig demografiskt från de som stannar kvar, kan det påverka svarsfrekvensen. Vissa grupper kan vara mer benägna att svara på enkäter än andra (t.ex. baserat på ålder, språkkunskaper, digital kompetens eller socioekonomiska faktorer). Om det är grupper som traditionellt svarat på enkäten som lämnar stödet, kan detta bidra till en lägre svarsandel.

Målpopulationen är samtliga vuxna mottagare av ekonomiskt bistånd i Stockholms stad vid aktuell tid för utskick av enkäten. Samtliga stadsdelsförvaltningar och socialförvaltningens två enheter biståndsmottagare av ekonomiskt bistånd deltog i undersökningen. *Tabell 1* redovisar svarsfrekvensen samt den korrigerade svarsfrekvensen i procent. Med korrigerad svarsfrekvens avses att bortfallet räknas bort från urvalet innan svarsfrekvensen beräknas.

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

Enhet	Antal i utskick	Inkomna svar	Svarsfre kvens	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%

(Svarsfrekvens för *Enheten för hemlösa* – 23 procent, *Intro Stockholm* – 44 procent)

## Bortfall

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.

Totalt har 842 respondenter registrerats som bortfall av 7 581 möjliga vilket utgör 11,1 procent 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.

## Enkäten

### 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*

- Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt
- 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

## **Resultat**

### **Resultatens uppställning**

Resultaten presenteras utifrån enkätens fem teman:

- bemötande och tillgänglighet
- tydlighet och kompetens
- delaktighet
- rättssäkerhet
- diskriminering

Inom varje tema presenteras resultaten utifrån diagrammens uppställning:

- övergripande resultat (andel som instämmer i olika grad i påståendena), se bilaga 3
- resultat uppdelat på de 11 stadsdelsförvaltningarna och socialförvaltningens två enheter – Enheten för hemlösa och Intro Stockholm.

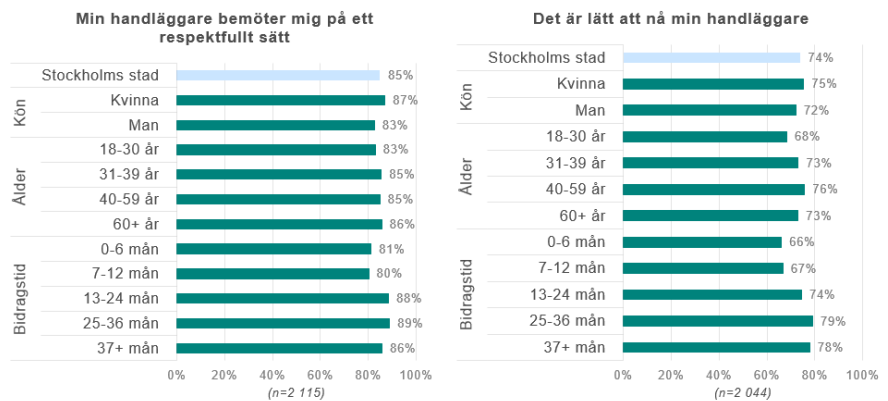


## Bemötande och tillgänglighet

Resultatet visar att 85 procent av de som svarade på enkäten anser att deras handläggare bemöter dem på ett respektfullt sätt. Detta är ett starkt resultat som tyder på att handläggarna i allmänhet uppfattas som respektfulla i sina möten med brukarna (se figur 1).

Resultatet visar att 74 procent av de som svarade på enkäten anser att det är lätt att nå sin handläggare. Detta indikerar att tillgängligheten till handläggarna generellt sett uppfattas som god (se figur 1).

**Figur 1.**

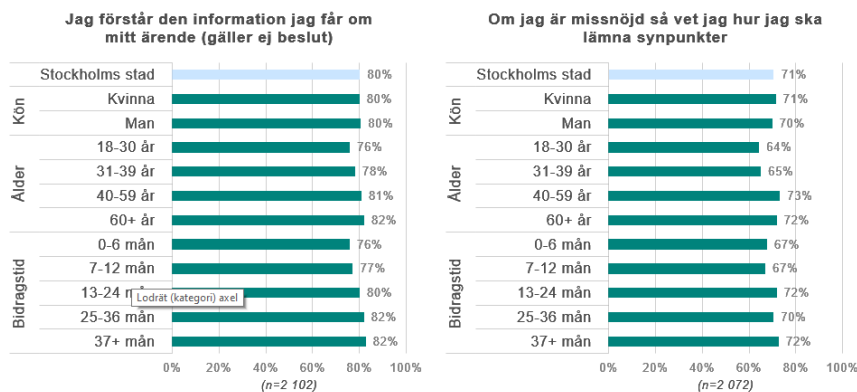


## Tydlighet och kompetens

80 procent av de som svarade på enkäten uppger att de förstår informationen de får om sitt ärende. Detta tyder på att handläggarna i regel lyckas förmedla information på ett tydligt sätt (se figur 2).

71 procent av de som svarade på enkäten känner till hur de kan lämna synpunkter om de är missnöjda. Detta indikerar att det finns utrymme för förbättring när det gäller att informera brukarna om klagomålshandlingen (se figur 2).

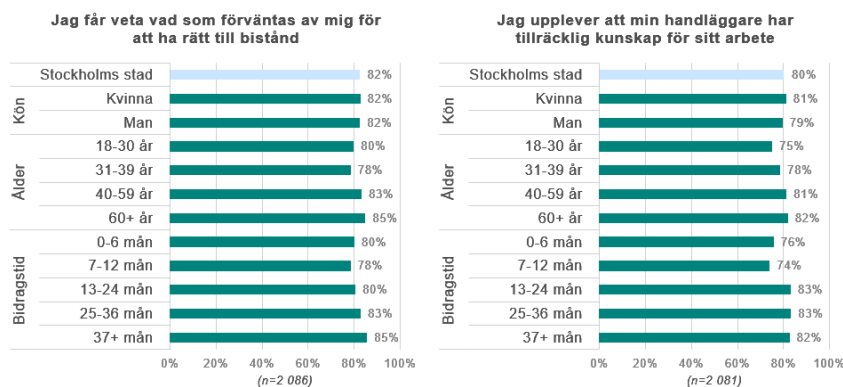
Figur 2.



82 procent av de som svarade på enkäten uppger att de får veta vad som förväntas av dem för att ha rätt till bistånd. Detta är ett starkt resultat som tyder på god information kring biståndsvillkoren (se figur 3).

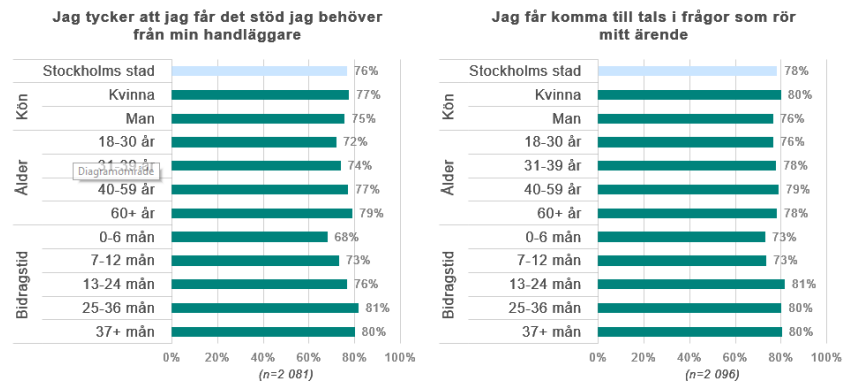
80 procent av de som svarade på enkäten anser att deras handläggare har tillräcklig kunskap, vilket indikerar en hög kompetensnivå hos handläggarna (se figur 3).

Figur 3.



76 procent av de som svarade på enkäten upplever att de får det stöd de behöver från sin handläggare. Detta är ett gott resultat, men lämnar också utrymme för förbättringar (se figur 4).

**Figur 4.**

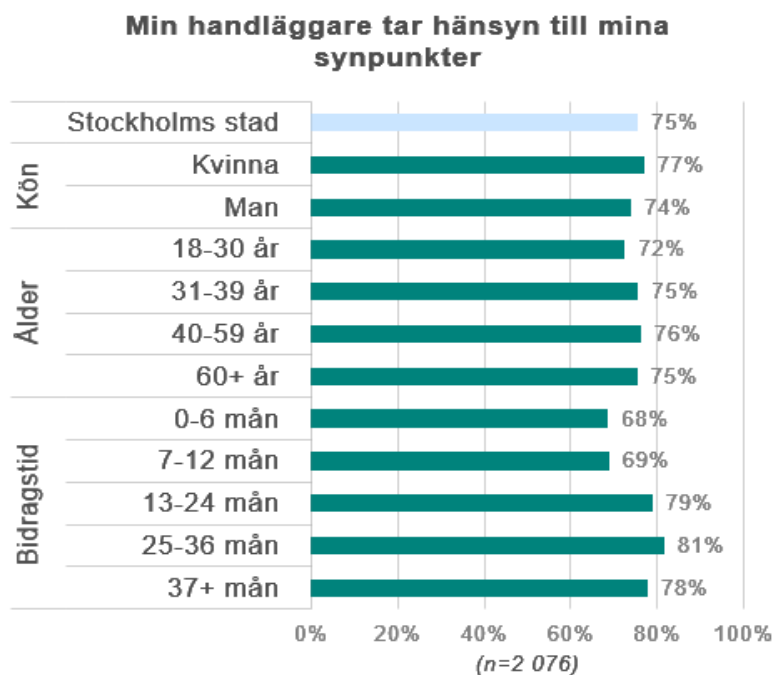


### Delaktighet

78 procent av de som svarade på enkäten uppger att de får komma till tals i frågor som rör deras ärende, vilket tyder på god delaktighet (se figur 4).

75 procent av de som svarade på enkäten upplever att deras handläggare tar hänsyn till deras synpunkter, vilket är ett positivt resultat men lämnar utrymme för förbättringar (se figur 5).

**Figur 5.**



## 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

51 procent fick veta hur lång tid det skulle ta innan de skulle få beslut på sin ansökan. Resultaten visar att informationen om beslutstider varierar mellan förvaltningarna (där lägst var 32 procent och högst 55), men generellt sett uppger en majoritet av brukarna att de fått information om beslutstider. 72 procent fick beslutet inom den angivna tiden, vilket indikerar att rättssäkerheten i hanteringen av ärenden generellt sett fungerar väl.

71 procent upplevde att beslutet var formulerat på ett sätt som gjorde det lätt att förstå, vilket tyder på att besluten i regel är tydligt formulerade. 63 procent känner till möjligheten att överklaga, vilket indikerar att det finns utrymme för förbättrad information kring rättssäkerheten.

## 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.

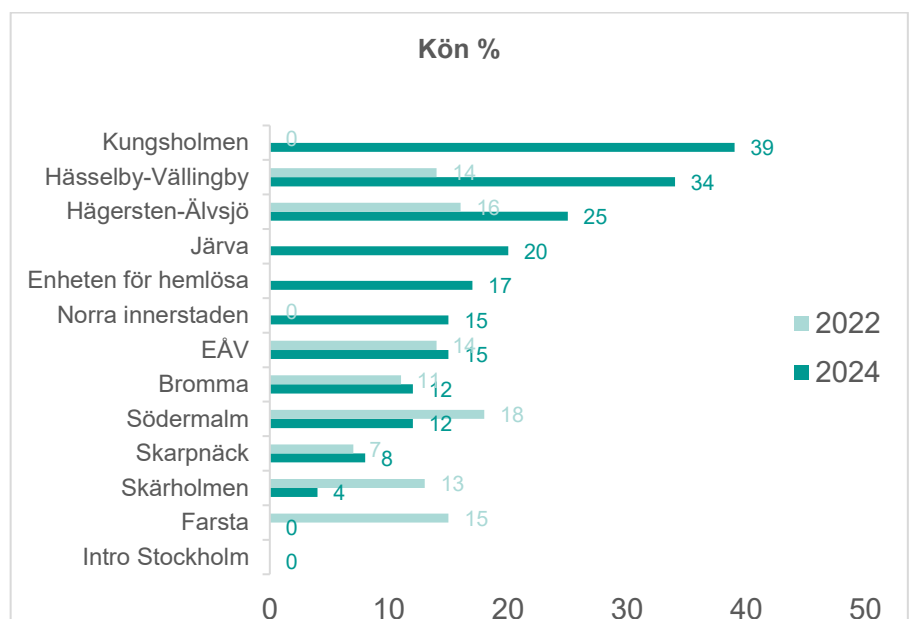
Resultatet visar att 10 procent av de som besvarade enkäten hade upplevt sig diskriminerade i kontakten med sin handläggare inom ekonomiskt bistånd. Det är en liten minskning jämfört med förra årets resultat som var 13 procent. Det är också lägsta resultat sedan 2016 som var 15 procent, 22 procent år 2018 och 22 procent även år 2020.

39 procent ville inte uppge orsaken till diskriminering (36 procent år 2022), 25 procent uppgav att man upplevt sig diskriminerad till följd av *etnisk tillhörighet* (30 procent år 2022) och 24 procent (24 procent år 2022 också) angav *funktionsnedsättning* som anledning till upplevd diskriminering. De två diskrimineringsgrunderna är överrepresenterade sedan starten av enkätutskicken. 17 procent (13 procent år 2022) angav att de upplevde sig diskriminerade på grund av kön.

Statistiktabellerna nedan visar andelen som upplevt diskriminering stadsdelsvis utifrån de sju diskrimineringsgrunderna. Mer än ett alternativ var möjliga att välja.

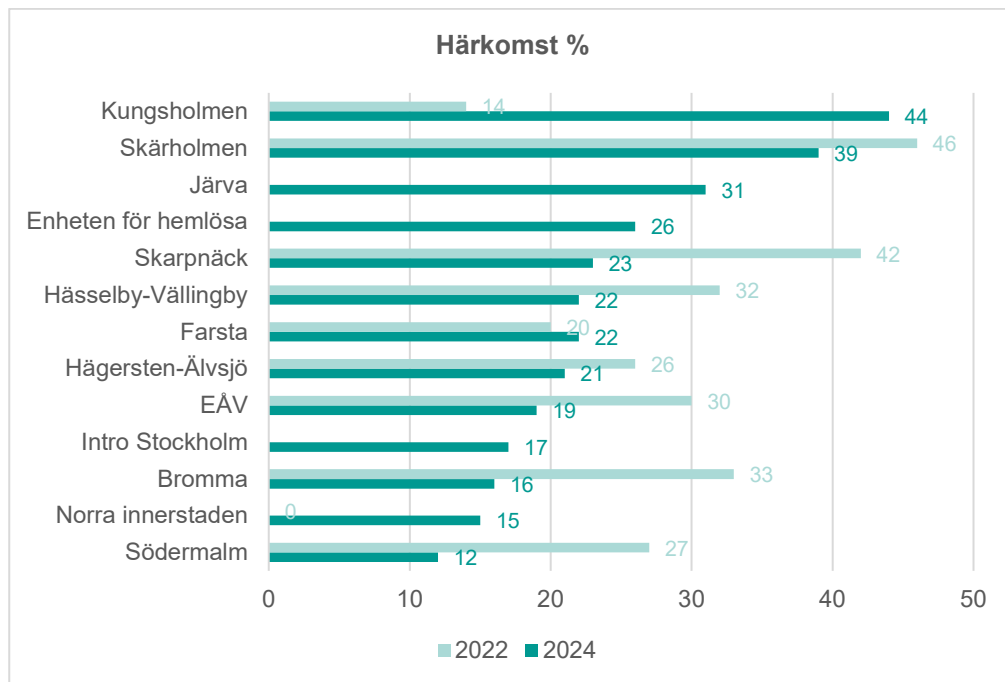
### Kön och könsuttryck

Det finns en tydlig skillnad i upplevd diskriminering baserat på kön. Könsuttryck är mindre vanligt som upplevelse, med lägre procentsatser, vilket kan tyda på att denna diskrimineringsgrund fortfarande är relativt osynligt.



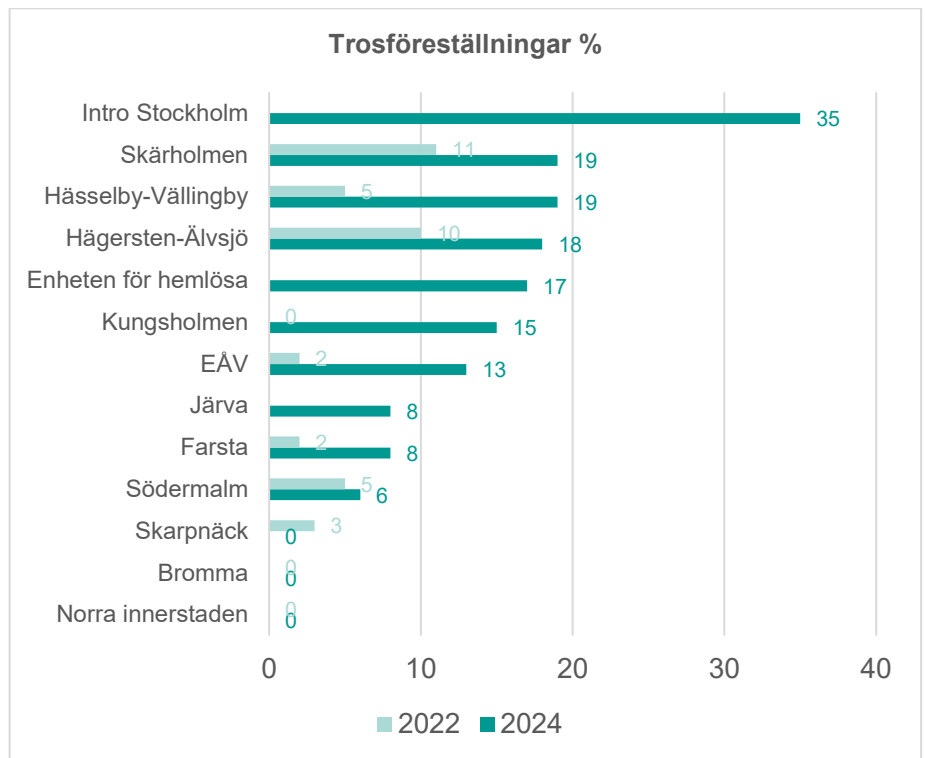
## Härkomst

Diskriminering baserat på härkomst är en av de *mest* frekventa orsakerna till upplevd diskriminering inom ekonomiskt bistånd, med 25 procent totalt i staden.



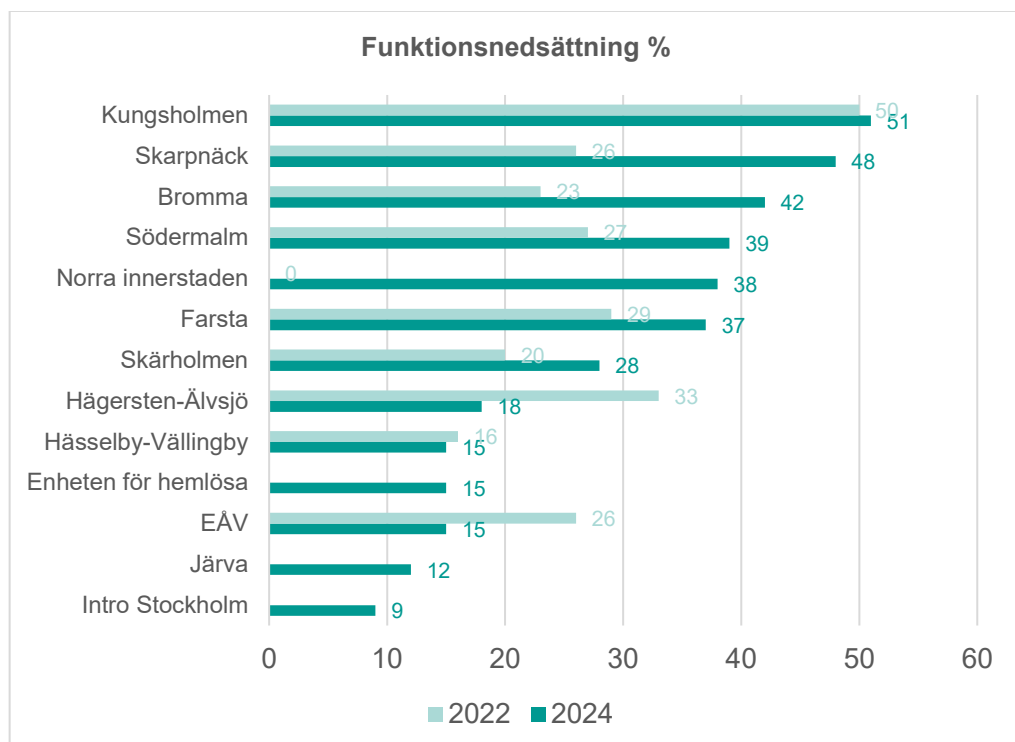
## Trosföreställningar

Upplevd diskriminering på grund av trosföreställningar är också påtaglig inom ekonomiskt bistånd. Detta kan tyda på en potentiell sårbarhet för personer med specifika religiösa eller andliga övertygelser.



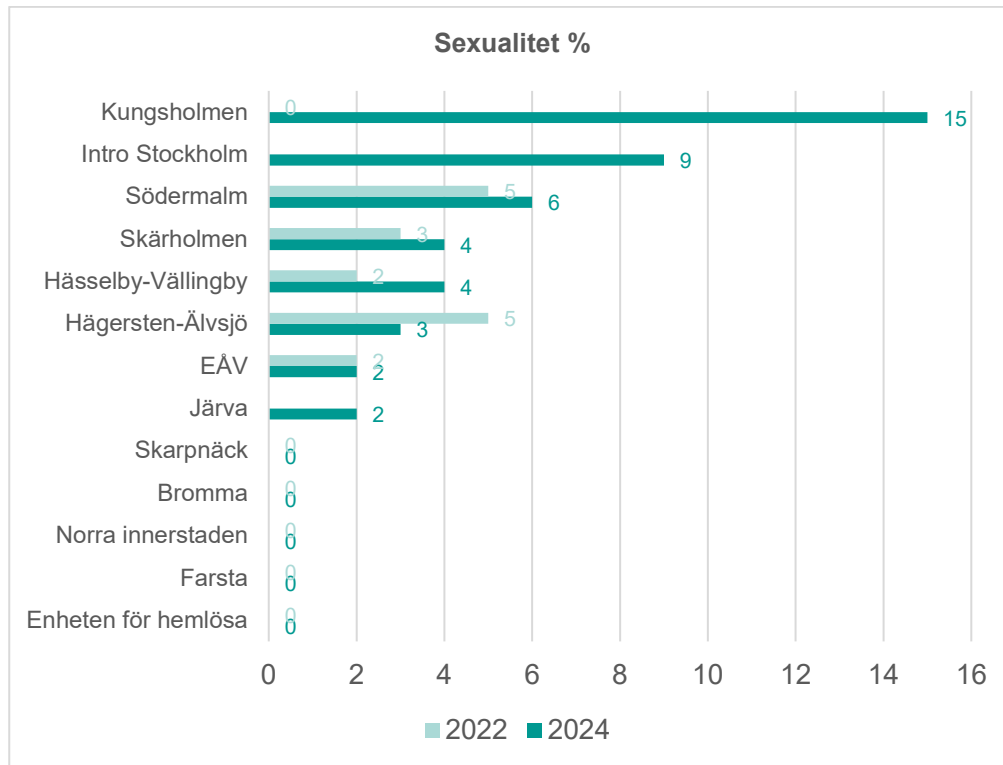
### Funktionsnedsättning

Detta är en annan vanlig orsak till upplevd diskriminering inom ekonomiskt bistånd (24 procent). Det kan tyda på en bristande förståelse eller stöd för personer med funktionsnedsättningar i de områden där denna orsak är mest frekvent.



## Sexualitet

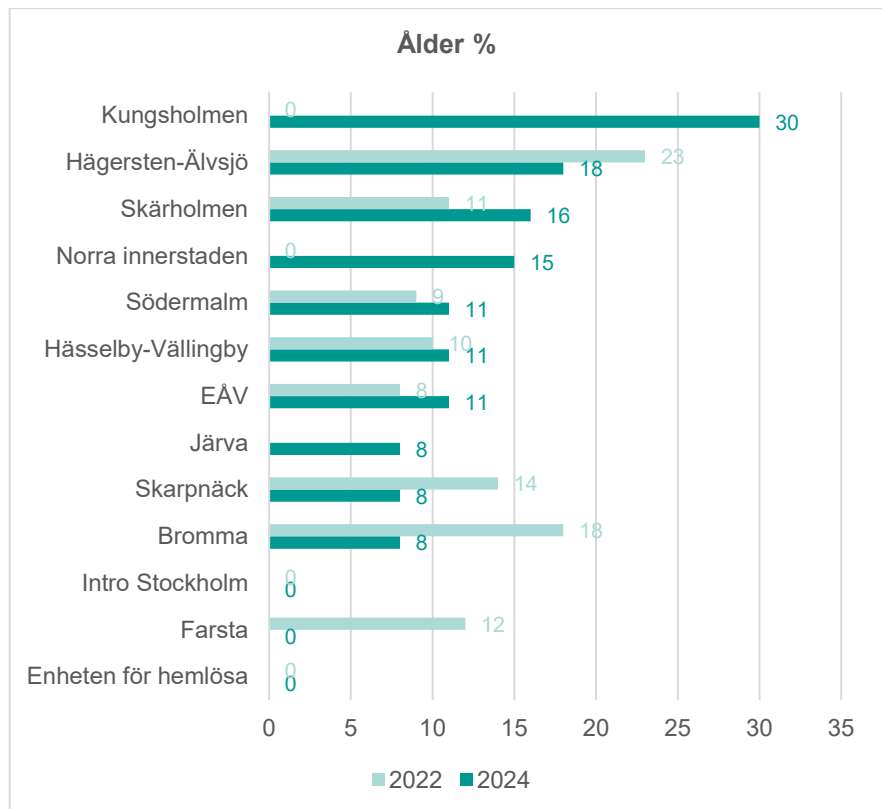
Upplevd diskriminering på grund av sexualitet är den minst frekventa orsaken inom ekonomiskt bistånd (treprocent totalt i staden).



## Ålder

Upplevd diskriminering kopplad till ålder är också närvarande (11 procent). Det kan tyda på att äldre och yngre individer upplever olika former av diskriminering beroende på deras livssituation.





En hög andel respondenter (39 procent) valde att inte uppge orsaken till sin upplevda diskriminering. Detta kan indikera en rädsla för att dela känslig information eller en bristande tillit till systemet.

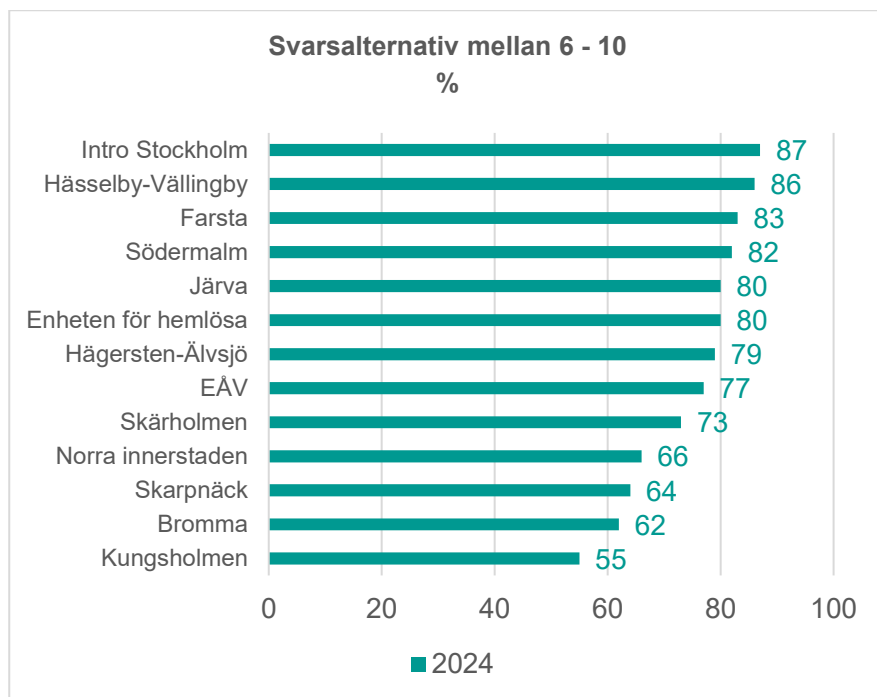
Sammanfattningsvis visar resultaten att diskriminering är ett komplext problem som varierar beroende på olika faktorer som kön, härkomst, funktionsnedsättning, och mer. Det är viktigt att dessa insikter tas i beaktande för att förbättra stöd och resurser för de berörda grupperna, samt för att skapa en mer inkluderande miljö i samhället.

### 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, år 2022 låg betyget på 7,1 och år 2024 ligger betyget på 7,5.

Det är 78 procent av de som besvarade frågan som har valt svarsalternativen mellan 6 och 10. Mest positiva i sina svar var respondenterna på Intro Stockholm (87 procent), i Hässelby-Vällingby (86 procent) samt Farsta (83 procent).



Sammanfattningsvis visar resultaten att Stockholms stad i stort sett lyckas väl med att ge sina brukare ett gott bemötande, tillgänglighet, tydlighet och kompetens, delaktighet och rättssäkerhet. Det finns dock vissa områden där det finns utrymme för förbättringar, såsom information om klagomålshantering, beslutsöverklaganden och upplevd diskriminering.

## Brukarnas synpunkter

Alla deltagare har fått möjligheten att fritt kommentera undersökningen, i den postala enkäten på sista sidan och på webben som ett fritextsvar. 463 svar har kommit in via den postala enkäten och 149 svar via webben.

Det framkommer tydliga synpunkter på både positiva och negativa upplevelser av handläggning och bemötande i kontakten med myndigheter. En övergripande kritik gäller den stora variationen i handläggarnas kompetens, bemötande och förmåga att kommunicera. Från synpunkter framkommer att det finns upplevelser av bemötande av misstro, samtidigt som det ofta saknas hänsyn till funktionsnedsättningar. Detta leder till en känsla av godtyckliga beslut, där viktiga underlag ignoreras och sökanden ställs inför orimliga krav. Särskilt allvarligt är att försenade beslut påverkar individernas ekonomiska situation negativt.

Vidare pekar kritiken på bristen av samordning och stöd, framförallt gällande rehabilitering och återgång i arbete, där man ofta upplever att diskriminering ignoreras. Det framkommer också att handläggarna saknar nödvändig kompetens och livserfarenhet för att förstå klienternas situation.

Trots denna omfattande kritik finns det även många positiva inslag. Bland svaren kan man läsa hur enskilda handläggare upplevs som mycket kompetenta, engagerade och respektfulla i sina möten med klienterna. Dessa handläggare får uppskattning för sitt lyhörda och tydliga sätt att kommunicera, liksom för sin hjälpsamhet. En önskan uttrycks om större kontinuitet i handläggningen, då frekventa byten av handläggare skapar osäkerhet och försvårar processen.

## **Skillnader mellan förvaltningar**

De flesta svaren har kommit från brukare som tillhör socialförvaltningens enhet Intro Stockholm (svarsandel 44 procent) de som bor i Farsta (38 procent), brukare som bor på Kungsholmen (35 procent) samt brukare boende i Enskede-Årsta-Vantör och Södermalm (33 procent).

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 Hässelby-Vällingby, Järva, Farsta, Hägersten-Älvsjö, Södermalm samt socialförvaltningens enhet Intro Stockholm. Lägst andel positiva svar lämnas av svarande i stadsdelsförvaltningarna Skarpnäck, Bromma och Kungsholmen.

När det gäller diskriminering återfinns *lägst* andel personer som upplever sig diskriminerade i kontakten med sin handläggare i Farsta (3 procent) och *högst* andel i Bromma och på Kungsholmen (20 procent). Genomgående för diskrimineringsfrågan är att de flesta stadsdelsförvaltningarna har sänkt andelen som känner sig diskriminerade jämfört med året innan.

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 Hässelby-Vällingby där 55 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 på Kungsholmen där motsvarande siffra är 32 procent.

Ett annat resultat att belysa är att 79 procent av de svarande som tillhör Hägersten-Älvsjö 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 en ökning med nio procentenheter jämfört med 2022. Dock är störst ökning i Enskede-Årsta-Vantör när det gäller att förstå besluten som har ökat från 62 procent år 2022 till 77 procent i år.

## Kort analys av resultaten för varje stadsdelsförvaltning.

Resultaten visar på en generellt positiv bild av handläggarnas bemötande, tillgänglighet och kompetens. De flesta stadsdelsförvaltningar ligger nära eller över stadens genomsnitt i de flesta frågor.

Stadens resultat visar att:

### Bemötande och tillgänglighet

- 85 % anser att deras handläggare bemöter dem med respekt.
- 74 % enkäten anser att det är lätt att nå sin handläggare.
- **Tydlighet och kompetens**
- 80 % uppger att de förstår informationen de får om sitt ärende.
- 71 % känner till hur de kan lämna synpunkter om de är missnöjda.
- 82 % uppger att de får veta vad som förväntas av dem för att ha rätt till bistånd.
- 80 % anser att deras handläggare har tillräcklig kunskap.
- 76 % upplever att de får det stöd de behöver från sin handläggare.

### Delaktighet

- 78 % uppger att de får komma till tals i frågor som rör deras ärende.
- 75 % upplever att deras handläggare tar hänsyn till deras synpunkter.

### Rättssäkerhet

- 72 % uppger att de fått beslut inom utlovad tid.
- 68 % uppger att deras senaste beslut var lätt att förstå.
- 63 % känner till möjligheten att överklaga beslut.

### Diskriminering

- 10 % upplevde sig diskriminerade i kontakten med sin handläggare.

## Bromma

Bromma ligger generellt sett under stadens genomsnitt i de flesta områden. Särskilt låga resultat ses när det gäller tillgänglighet till handläggare (53 procent), delaktighet (60 procent) och upplevelsen av att få det stöd som behövs (58 procent). Bromma har också en relativt hög andel som upplevt diskriminering (20 procent) jämfört med andra stadsdelar.

## Enskede-Årsta-Vantör

Enskede-Årsta-Vantör ligger nära eller över stadens genomsnitt i de flesta områden, med starka resultat särskilt när det gäller tydlighet (81 procent), kompetens (79 procent) och information om vad som förväntas av en för att ha rätt till bistånd (84 procent). Resultaten för tillgänglighet och delaktighet är dock något lägre.

## Farsta

Farsta uppvisar genomgående goda resultat, ofta över stadens genomsnitt, särskilt när det gäller tydlighet (80 procent), kompetens (84 procent) och information om vad som förväntas av en för att ha rätt till bistånd (86 procent). Även områden som tillgänglighet, delaktighet och rättssäkerhet visar starka resultat för Farsta.

### Hägersten-Älvsjö

Hägersten-Älvsjö ligger nära eller över stadens genomsnitt i de flesta områden, med särskilt starka resultat för kompetens (83 procent) och delaktighet (82 procent). Resultaten för tydlighet och rättssäkerhet är dock något lägre.

### Hässelby-Vällingby

Hässelby-Vällingby uppvisar genomgående mycket goda resultat, ofta klart över stadens genomsnitt, särskilt när det gäller bemötande (94 procent) och tillgänglighet (83 procent). Även områden som tydlighet, kompetens, delaktighet och rättssäkerhet och upplevelsen av att få det stöd som behövs visar starka resultat.

### Järva

Järva ligger över stadens genomsnitt i de flesta områden, med särskilt starka resultat för bemötande (90 procent), tillgänglighet (81 procent), tydlighet och delaktighet. Resultaten för rättssäkerhet är dock något sämre än genomsnittet.

### Kungsholmen

Kungsholmen uppvisar genomgående lägre resultat än stadens genomsnitt, särskilt när det gäller tillgänglighet (49 procent), delaktighet (62 procent) och upplevelsen av att få det stöd som behövs (54 procent). Även resultaten för tydlighet och kompetens ligger under snittet.

### Norra innerstaden

Norra innerstaden ligger under eller nära stadens genomsnitt, med starka resultat särskilt för tydlighet (75 procent), och rättssäkerhet (72 procent). Resultaten för tillgänglighet och delaktighet är dock något lägre.

### Skarpnäck

Skarpnäck uppvisar blandade resultat, med starkare siffror för bemötande (74 procent) och tydlighet (70 procent), men lägre resultat för tillgänglighet, rättssäkerhet och upplevelsen av att få det stöd som behövs.

### Skärholmen

Skärholmen ligger relativt nära stadens genomsnitt i de flesta områden, med något lägre resultat för tillgänglighet och delaktighet. Resultaten för tydlighet (71 procent), kompetens (70 procent) och rättssäkerhet är dock goda.

### Södermalm

Södermalm uppvisar genomgående starka resultat, ofta över stadens genomsnitt, särskilt när det gäller tydlighet (85 procent), kompetens (82 procent) och delaktighet (82 procent). Även områden som

bemötande, rättssäkerhet och upplevd diskriminering visar positiva siffror för Södermalm.

### Enheten för hemlösa

Enheten för hemlösa ligger också relativt nära stadens genomsnittliga resultat i flera områden, med särskilt starka resultat för tillgänglighet (75 procent), tydlighet (76 procent) och kompetens (79 procent). Något sämre resultat för upplevd diskriminering dock.

### Intro Stockholm

Intro Stockholm ligger över stadens genomsnitt i de flesta områden, med särskilt starka resultat för bemötande (93 procent) och tillgänglighet (84 procent), tydlighet (85 procent), kompetens och delaktighet. Resultaten för rättssäkerhet och upplevd diskriminering är också mycket goda.

Sammanfattningsvis ser vi att de olika stadsdelarna uppvisar varierande resultat, men att flera genomgående ligger över stadens genomsnitt. Andra har mer utmanande områden att arbeta vidare med.

## **Skillnader mellan kön**

Av de som besvarade enkäten var 57 procent kvinnor och 43 procent män. I resultatet är det genomgående en mycket liten skillnad mellan mäns och kvinnors svar. Det skiljer endast enstaka procentenheter mellan resultaten (högst fyra andelar, lägst en eller lika) där till exempel 71 procent av kvinnorna respektive 70 procent av männen vet hur de ska lämna synpunkter om de är missnöjda. 80 procent av både männen och kvinnorna förstår den information de får om sitt ärende (ej beslut) samt vet vad som förväntas av dem för att ha rätt till bistånd (82 procent).

## **Skillnader mellan ålder och biståndstid**

Av de som besvarade enkäten var 48 procent inom åldersgruppen 40-59 år, 28 procent var 60 år eller äldre, 15 procent var 31-39 år och 9 procent var 18-30.

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. Dock är kvinnornas enkätsvar mer positiva än männens i alla frågor förutom två där resultatet är lika jämfört med åren innan. Ålder och biståndstid har en tydligare inverkan på resultatet i jämförelse med kön.

## Slutsats

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.

Stadsdelsförvaltningarna har flera viktiga områden att fokusera på för att förbättra arbetet med ekonomiskt bistånd och säkerställa att klienterna får ett rättvist och professionellt bemötande. Följande förslag ger konkreta exempel på hur arbetet kan utvecklas vidare.

## Förebygga diskriminering i kontakten med handläggare

Trots att relativt få klienter, under 20 procent i de flesta förvaltningar (totalt 10 procent i staden), upplevt diskriminering i kontakten med sin handläggare, är detta ett område där fortsatt fokus är nödvändigt. För att förhindra diskriminering och säkerställa ett jämlikt bemötande kan förvaltningarna arbeta på flera plan:

### Utbildning och kompetensutveckling

Genom att erbjuda regelbunden utbildning i jämlikhet, likabehandling och kulturell förståelse kan handläggarna bli mer medvetna om hur deras bemötande påverkar olika klientgrupper. Utbildningen kan också inkludera specifika exempel på omedvetna fördomar och diskriminerande beteenden, och hur dessa kan undvikas.

### Skapa rutiner för återkoppling

Förvaltningarna kan utveckla rutiner för att samla in regelbunden återkoppling från klienter om deras upplevelse av bemötande och

eventuell diskriminering. Genom anonyma enkäter eller intervjuer kan man identifiera problemområden och vidta åtgärder i tid. Detta kan kompletteras med en tydlig intern process för att följa upp klagomål som rör diskriminering.

## **Förbättrad information om rättssäkerhet och klagomålshantering**

En annan prioritering är att stärka rättssäkerheten genom att säkerställa att alla som söker ekonomiskt bistånd förstår sina rättigheter och vet hur de kan lämna synpunkter eller klaga om de är missnöjda med ett beslut eller bemötande. Här kan konkreta åtgärder inkludera:

### **Tydligare informationsmaterial**

Förvaltningarna kan utveckla tydligare och mer tillgängligt informationsmaterial som ges till alla sökande vid deras första kontakt. Detta material bör innehålla information om deras rättigheter, hur processen fungerar och vilka möjligheter som finns för att lämna synpunkter eller överklaga beslut. Informationen kan finnas på flera språk och i tillgängliga format för personer med funktionsnedsättningar.

### **Handläggarnas roll**

Handläggare kan ha en viktig roll i att aktivt informera klienter om deras rättigheter och möjligheter att lämna klagomål. Detta kan säkerställas genom att alla handläggare vid varje möte går igenom denna information, antingen muntligt eller genom att hänvisa till tillgängligt material.

## **Utveckla tillgängligheten och kontakten med handläggare**

En vanlig kritik inom ekonomiskt bistånd är att det är svårt att få kontakt med sin handläggare, vilket skapar frustration och kan fördröja beslutsprocesser. Här kan stadsdelsförvaltningarna vidta flera åtgärder för att förbättra tillgängligheten:

### **Fler kommunikationskanaler**

Förutom telefonkontakt kan förvaltningarna erbjuda alternativa kontaktvägar, såsom e-post, digitala mötesbokningar på förvaltningens hemsida. Detta kan göra det enklare för klienter att snabbt komma i kontakt med sin handläggare.



## Struktur för regelbunden uppföljning

Det finns redan idag rutiner för att alla klienter regelbundet kontaktas för uppföljning, bland annat via bedömningsinstrumentet Initial Bedömning (IB). Detta arbete kan förbättras genom att schemalägga möten i god tid, ha automatiska påminnelser eller återkoppla regelbundet om status i ärenden.

## Ökad kontinuitet bland handläggare

För att minska antalet byten av handläggare, som ofta leder till otydlig kommunikation och förseningar, kan förvaltningarna arbeta för att stabilisera arbetsstyrkan genom att erbjuda fortbildning, stöd vid handläggning av komplexa ärenden samt prioritera utvecklingsarbete med stöd av Stockholms stads handlingsplan<sup>1</sup> för en hållbar arbetssituation inom socialtjänsten.

## Digitalisering och effektivisering av ansökningsprocesser

### Digital ansökan

Digital ansökan finns redan idag och klienterna kan skicka in sina ansökningar när som helst och enkelt följa sitt ärende online. Detta kan minska pappersarbete och spara tid både för klienterna och handläggarna. När en ansökan har lämnats in eller ett beslut fattats, skickas automatiska notifieringar via sms eller e-post till klienten. Detta förbättrar kommunikationen och säkerställer att klienterna alltid är uppdaterade om sina ärenden. Stadens digitala tjänster är fortsatt under utveckling för att kunna vara en lätt tillgänglig socialtjänst.

Genom dessa konkreta åtgärder kan stadsdelsförvaltningarna skapa ett mer rättvist, transparent och effektivt system för ekonomiskt bistånd som bättre möter behoven hos deras klienter.

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

---

<sup>1</sup> [Stockholms stads handlingsplan för en hållbar arbetssituation inom socialtjänsten](#)

2. Följebrev.
3. Stadsövergripande resultat
4. Teknisk rapport från Institutet för kvalitetsindikatorer AB