

**Handläggare**  
Sigita Jogminaitė  
Telefon: 08-50825194

**Till**  
Socialnämnden  
2024-12-10

Peter Lindkvist  
Telefon: 08-508 25 256

## Enkätundersökning inom ekonomiskt bistånd 2024

### Förvaltningens förslag till beslut

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

### Sammanfattning

Sedan 2013 års budget har socialförvaltningen i uppdrag att skicka ut en stadsövergripande enkät till personer som uppstår ekonomiskt bistånd 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.

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, att de förstår den information de får om sitt ärende, 80 procent, att de vet vad som förväntas av dem för att ha rätt till ekonomiskt bistånd, 82 procent, samt att deras handläggare har rätt kompetens, 80 procent, och erbjuder rätt stöd, 76 procent. I enkäten får de svarande möjlighet att ge socialtjänsten ett generellt betyg på en skala från 1-10. Betyget ökade 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 var något mer positiva än kvinnornas i 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.

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 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.

### **Ärendet**

Enkätundersökningen inom ekonomiskt bistånd år 2024 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 (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

Enkäten visar att 85 procent anser att handläggarna bemöter dem respektfullt och 74 procent tycker att det är lätt att nå sin handläggare. 80 procent förstår informationen om sitt ärende och 71 procent vet hur man lämnar synpunkter. 82 procent får tydlig information om biståndsvillkor och 80 procent anser att handläggarna har tillräcklig kunskap. 76 procent upplever att de får det stöd de behöver, och 78 procent känner sig delaktiga i ärendet. Slutligen upplever 75 procent att handläggarna tar hänsyn till deras synpunkter.

Resultatet år 2024 ligger i överlag högre jämfört vid undersökningarna som genomfördes 2016, 2018, 2020 och 2022.

#### **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.

#### **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.

39 procent (36 procent år 2022) ville inte uppge orsaken till diskriminering, 25 procent (30 procent år 2022) uppgav att man

upplevt sig diskriminerad till följd av *etnisk tillhörighet* och 24 procent (24 procent år 2022) 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.

### Rättssäkerhet

Enkäten innehåller även följande frågor om rättssäkerhet:

- a) Fick du veta hur lång tid det skulle ta innan du fick ett beslut?  
Om ja, fick du också beslutet inom den tiden?
- b) Var det senaste beslutet du fick formulerat så att det var lätt att förstå?
- c) Känner du till att du kan överklaga de flesta beslut som du är missnöjd med?

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 stadsdelsförvaltningarna (där lägst var 32 procent och högst 55), men majoriteten av brukarna uppger 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.

### Skillnader mellan kön

Av de som besvarade enkäten var 57 procent kvinnor och 43 procent män. I resultaten är det genomgående en mycket liten skillnad mellan mäns och kvinnors svar och det skiljer endast enstaka procentenheter mellan svaren utifrån kön.

### 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.

## Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för strategi och utveckling. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen den 4 december 2024. Rådet för funktionshinderfrågor har haft möjlighet att behandla ärendet den 5 december 2024.

## Förvaltningens synpunkter och förslag

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. Överlag är resultaten dock mycket positiva och tyder på en välfungerande verksamhet.

Rekommendationer för fortsatt arbete inom stadsdelsförvaltningarna kan inkludera en översyn av hur man kan säkerställa att ingen som söker ekonomiskt bistånd känner sig diskriminerad i kontakten med sin handläggare. Ett annat område där informationen kan förbättras är kring rättssäkerheten med tydlighet kring information om hur man kan framföra klagomål eller synpunkter vid missnöje.

Stadsdelsförvaltningarna bör även fortsätta utvecklingsarbetet kring tillgänglighet, så att det blir enklare att komma i kontakt med sin handläggare. Ytterligare en rekommendation är att varje stadsdelsförvaltning analyserar sina egna resultat noggrant, då det stadsövergripande resultatet är relativt stabilt jämfört med tidigare år, men det finns variationer mellan och inom 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.

Veronica Wolgast Carstorp  
Socialdirektör  
Socialförvaltningen

Lina Blombergsson  
Avdelningschef  
Socialförvaltningen

## Bilagor

1. Rapport *Enkätundersökning inom ekonomiskt bistånd 2024*

2. Bilaga 1 - Enkät ekonomiskt bistånd 2024
3. Bilaga 2 - Följebrev
4. Bilaga 3 - Stadsövergripande resultat
5. Bilaga 4 - Teknisk rapport från Institutet för kvalitetsindikatorer AB

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Veronica Wolgast Carstorp, Socialdirektör	2024-11-27
Lina Blombergsson, Avdelningschef	2024-11-27