

**Handläggare**  
Ann Ulin  
Telefon: 0850805440

**Till**  
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd  
2021-08-26

## **Rapport från socialnämnden om enkätundersökning av ekonomiskt bistånd 2020**

Anmälningsärende

### **Förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden lägger ärendet till handlingarna.

### **Sammanfattning**

Socialnämnden rapporterar om 2020 års enkätundersökning inom ekonomiskt bistånd som uppvisar ett positivt resultat. Enkäten har skickats ut till personer som i Stockholms stad uppburit ekonomiskt bistånd under året.

Majoriteten av de som besvarat enkäten instämmer i de nio olika påståenden som presenteras kring bemötande och tillgänglighet, tydlighet och kompetens samt delaktighet.

I enkäten får de svarande också ange om de under det senaste året upplevt sig diskriminerade i kontakten med sin handläggare. 22 % upplevde diskriminering i staden. I Hässelby-Vällingby är den siffran 23 %.

Socialförvaltningen träffar regelbundet stadens enhetschefer för verksamhetsområdet där resultatet av enkäten och vilka åtgärder det föranleder följs.

Socialnämnden överlämnar rapporten till kommunstyrelsen och stadsdelsnämnderna för kännedom.

### **Bakgrund**

Enkätundersökningen syftar till verksamhetsutveckling och jämförelser för att nå en högre likställighet över staden. Enkäten skickas från och med 2014, vartannat år, till personer i Stockholms stad som uppburit ekonomiskt bistånd. Vid 2020 års undersökning används samma enkät, med någon mindre justering, vilket möjliggör för jämförelser över tid. Enkäten besvarades av totalt 3 434 personer, en svarsfrekvens på 38 procent.

## Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för vuxna.

## Ärendet

Socialnämnden rapporterar om 2020 års enkätundersökning inom ekonomiskt bistånd som genomgående visar ett positivt resultat.

Majoriteten av de individer som svarade 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 och 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 1-10. År 2014 blev betyget 6,0 för att sedan öka till 6,6 år 2016. År 2018 minskade betyget marginellt till 6,5. År 2020 har betyget ökat till 6,8. Hässelby – Vällingby var glädjande en av 4 stadsdelar i staden som fick ett nöjdhetsresultat över stadens genomsnitt. Hässelby – Vällingby har resultatet på 7.0 som också är ökning från 2018 års mätning på 6,4.

I enkäten får de svarande ange om de under det senaste året upplevt sig diskriminerade i kontakten med sin handläggare. 22 procent uppger att de upplevt sig diskriminerade. Det är samma resultat som vid 2018 års undersökning. Jämfört med 2016, då frågan lades till i enkäten, är det en ökning med 7 procentenheter.

Socialförvaltningen, som ser allvarligt på att drygt var femte person har upplevt sig diskriminerad, har i sin introduktionsutbildning för nyanställda socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd lyft in ett omfattande avsnitt om bemötande.

Vidare arbete på respektive förvaltning kan exempelvis vara att se över hur det kan arbetas för att ingen som söker ekonomiskt bistånd ska uppleva sig diskriminerad i kontakten med sin handläggare. Socialförvaltningen träffar regelbundet stadens enhetschefer för verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd. Inom forumet kommer resultatet av enkäten och vilka åtgärder dessa föranleder att följas.

**Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning**  
Individ och familjeomsorg – vuxen

Hässelby torg 20-22  
Box 3424  
16564 Hässelby  
Växel 08-50804000  
Fax 08-508 04 099  
hasselby-vallingby@stockholm.se  
stockholm.se

Susanna Halldin Olsson  
Stadsdelsdirektör

Fredrik Skoglund  
Avdelningschef

## Bilagor

1. Socialnämndens beslut om godkännande av rapport om enkätundersökningen inom ekonomiskt bistånd
2. Socialförvaltningens rapport i tjänsteutlåtande om enkätundersökningen inom ekonomiskt bistånd
3. Ekonomiskt bistånd 2020 resultatrapport Stockholms stad
4. Enkät 2020
5. Missiv 2020
6. Teknisk rapport från Institutet för kvalitetsindikatorer AB

**Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning**  
Individ och familjeomsorg – vuxen

Hässelby torg 20-22  
Box 3424  
16564 Hässelby  
Växel 08-50804000  
Fax 08-508 04 099  
hasselby-vallingby@stockholm.se  
stockholm.se

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Susanna Halldin Olsson, Stadsdelsdirektör	2021-08-10
Fredrik Skoglund, Avdelningschef	2021-08-06