

Myndighetsenkäten 2021

Göteborgs stad - Ekonomiskt
Bistånd



Antal svar

Ekonomiskt Bistånd



Instruktionssida

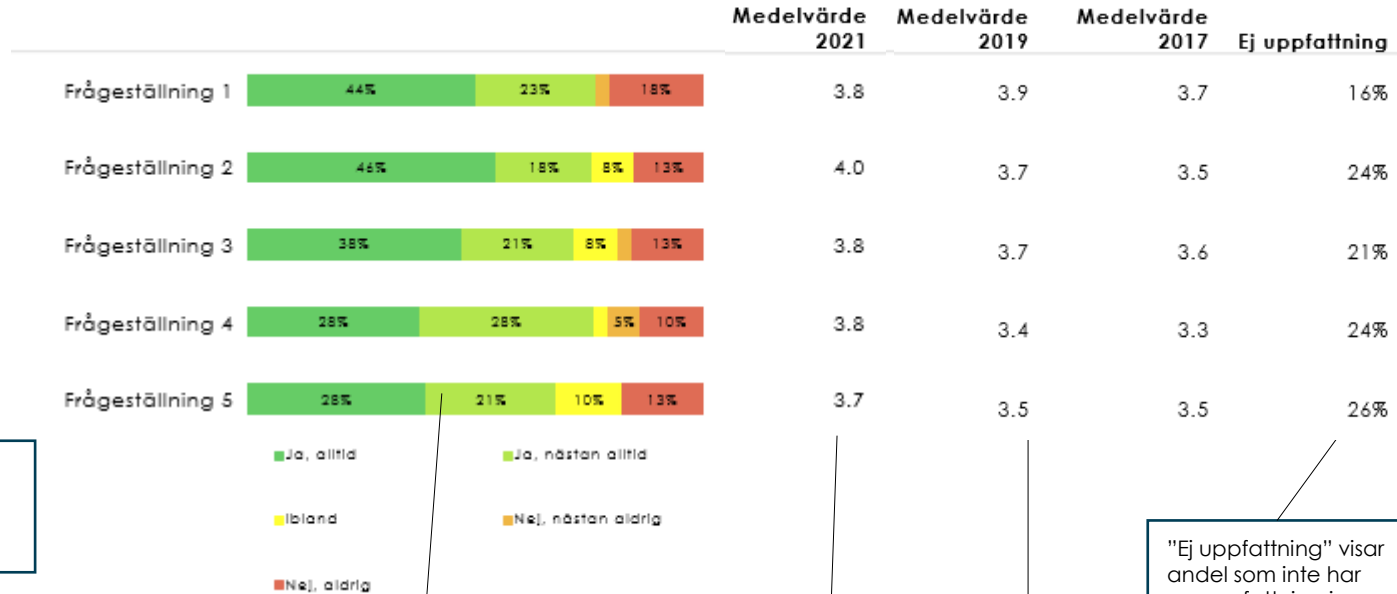
I staplarna redovisas andel som haft en uppfattning i frågan. Därför blir inte summeringen av andelarna i staplarna 100%. Andelen "Ej uppfattning" redovisas till höger om grafen.

På första frågan uppifrån har:

- 44% svarat "Ja, alltid"
- 23% svarat "Ja, nästan alltid"
- 18% svarat "Nej, aldrig" osv

Medelvärdet för frågan är 3,8.

Medelvärdet från tidigare mätning är 3,0.



Längst ned på sidan anges antal svarande i denna rapport och för den nivå med vilken jämförelser görs.

"Ej uppfattning" visar andel som inte har en uppfattning i frågan.

Staplarna visar hur stora andelar som har angett olika svarsalternativ. Grönt är andelen som svarat 4 eller 5, gult är andelen som svarat 3, orange är andelen som svarat 2 och rött är andelen som svarat 1.

Till höger om denna rapport's medelvärde på frågan finns tidigare mätningens resultat.

Medelvärdet direkt till höger om stapeln anger denna rapport's medelvärde på frågan,

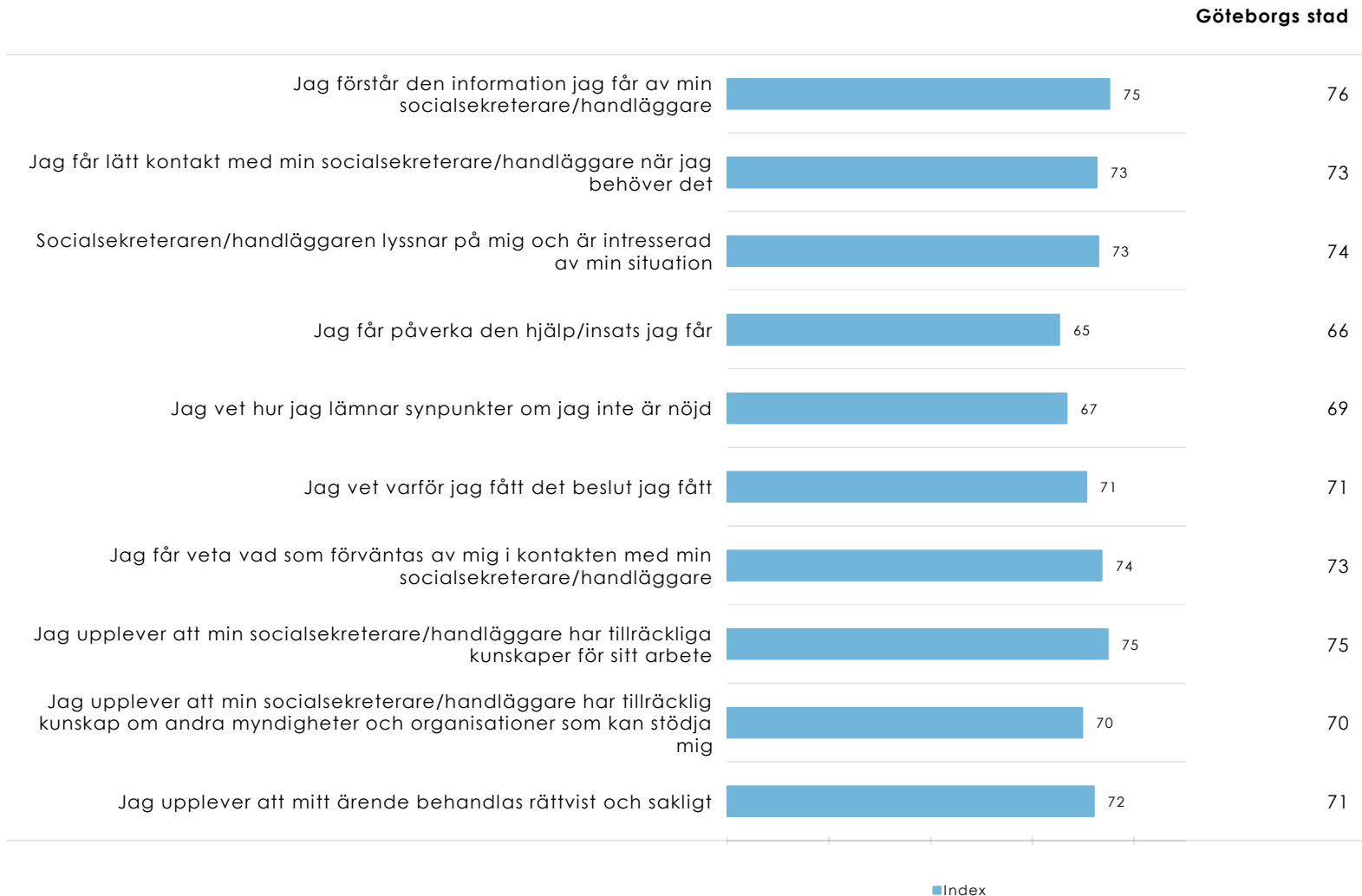
Antal svar

1) 2021 (XX) 2) 2019 (XX) 3) 2017 (XX)

Index

Index redovisas på en hundrogradig skala för de frågor som besvarats på skalan 1-5 respektive 1-10. Stadens totala resultat för verksamhetsområdet redovisas i VO-indexet till höger.

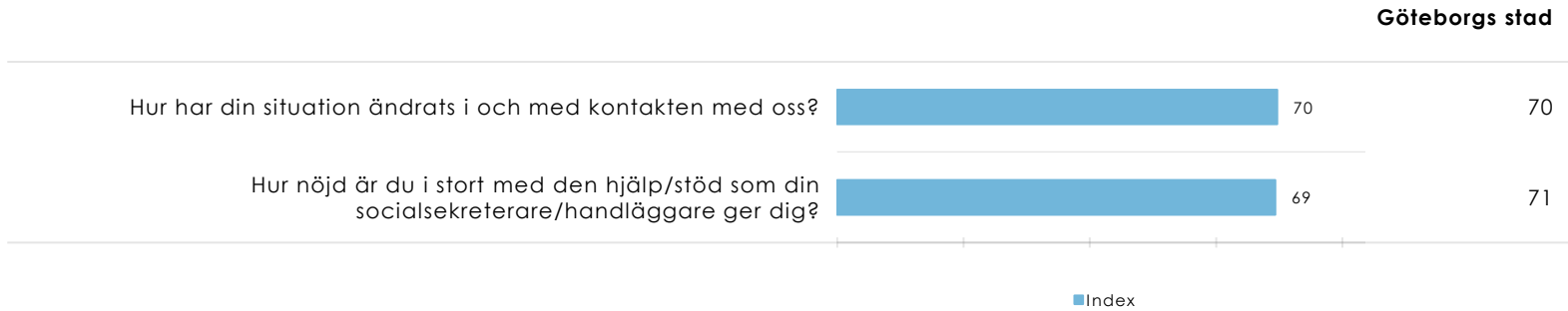
Göteborgs stad - Ekonomiskt Bistånd



Index

Index redovisas på en hundrogradig skala för de frågor som besvarats på skalan 1-5 respektive 1-10. Stadens totala resultat för verksamhetsområdet redovisas i VO-indexet till höger.

Göteborgs stad - Ekonomiskt Bistånd



Förklaring av prioriteringsmatris

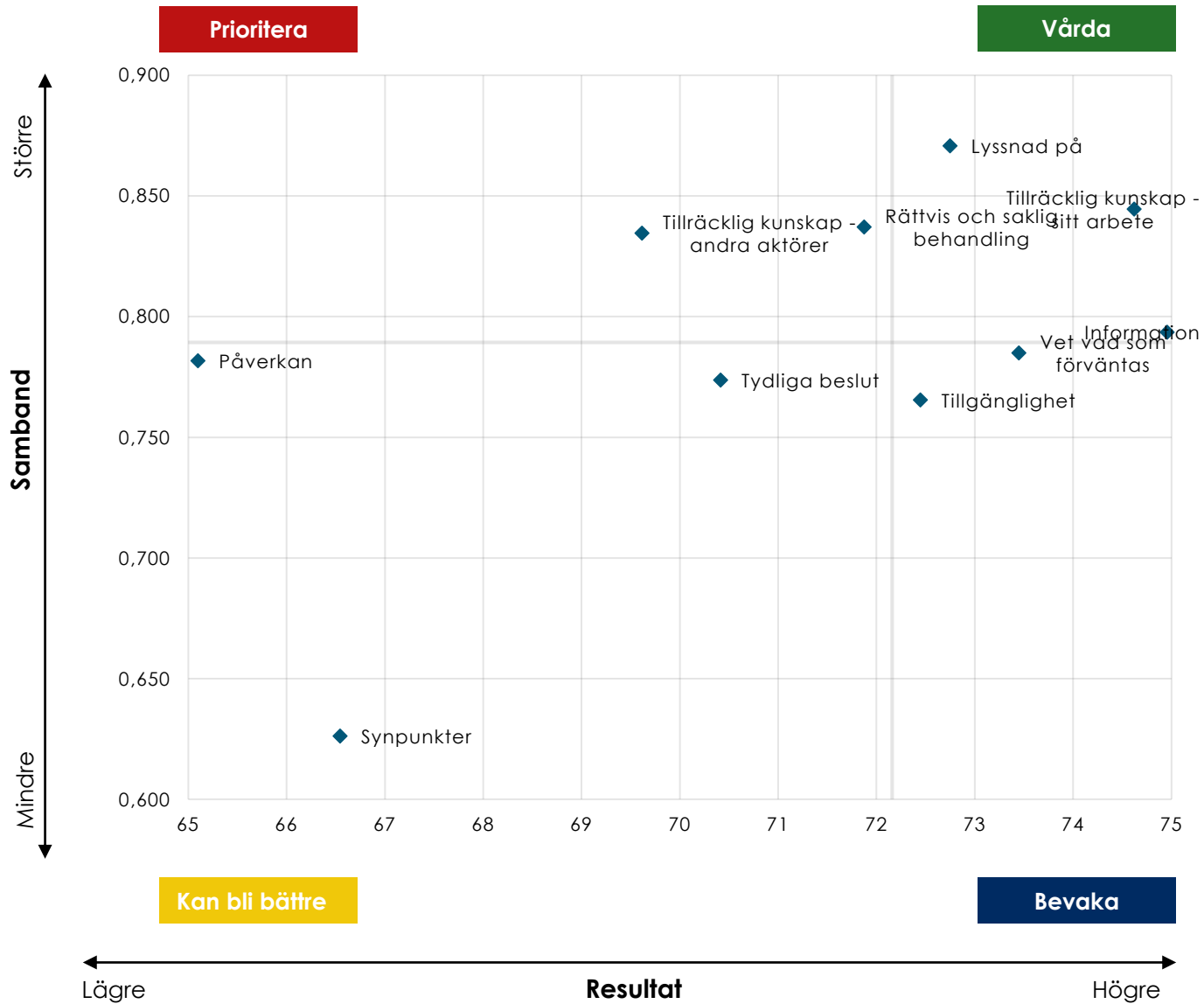
Prioriteringsmatrisen presenterar sambandet mellan enkätfrågorna och den övergripande nöjdhetsfrågan. Placeringen i fyrfältaren anger på så sätt frågans betydelse för brukarnas nöjdhet med besöket på socialkontoret.

Frågans medelvärde relateras till frågan om helhetsnöjdhet med hjälp av Pearsons produkt-momentkorrelation. Värdet i prioriteringsmatrisen är baserat endast på de respondenter som besvarat både den aktuella frågan och nöjdhetsfrågan.



Prioriteringsmatris

Ekonomiskt Bistånd



Prioriteringsmatris – tabell

Ekonomiskt Bistånd

Vårda	Index
Jag förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare	75
Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation	73
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete	75
Prioritera	Index
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig	70
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt	72
Kan bli bättre	Index
Jag får påverka den hjälp/insats jag får	65
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd	67
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått	71
Bevaka	Index
Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det	73
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare	74

Kvalitetsfaktorer

Kvalitetsfaktorerna redovisas med medelvärde samt hur svaren fördelar sig på den femgradiga skalan.

Desutom redovisas hur stor andel som inte har besvarat respektive fråga under "Ej uppfattning".

Ekonomiskt Bistånd

		Medelvärde 2021	Medelvärde 2019	Medelvärde 2017	Ej uppfattning
Jag förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare		4.0	4.0	4.1	7%
Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det		3.9	3.8	3.9	9%
Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation		3.9	3.8	3.9	11%
Jag får påverka den hjälp/insats jag får		3.6	3.5	3.7	20%
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd		3.7	3.7	3.8	18%
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått		3.8	3.7	3.8	17%
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare		3.9	3.9	3.9	19%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt		4.0	3.9	4.0	20%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra		3.8	3.7	3.8	24%
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt		3.9	3.7	3.8	22%

■ Ja, alltid ■ Ja, nästan alltid
■ Ibland ■ Nej, nästan aldrig
■ Nej, aldrig

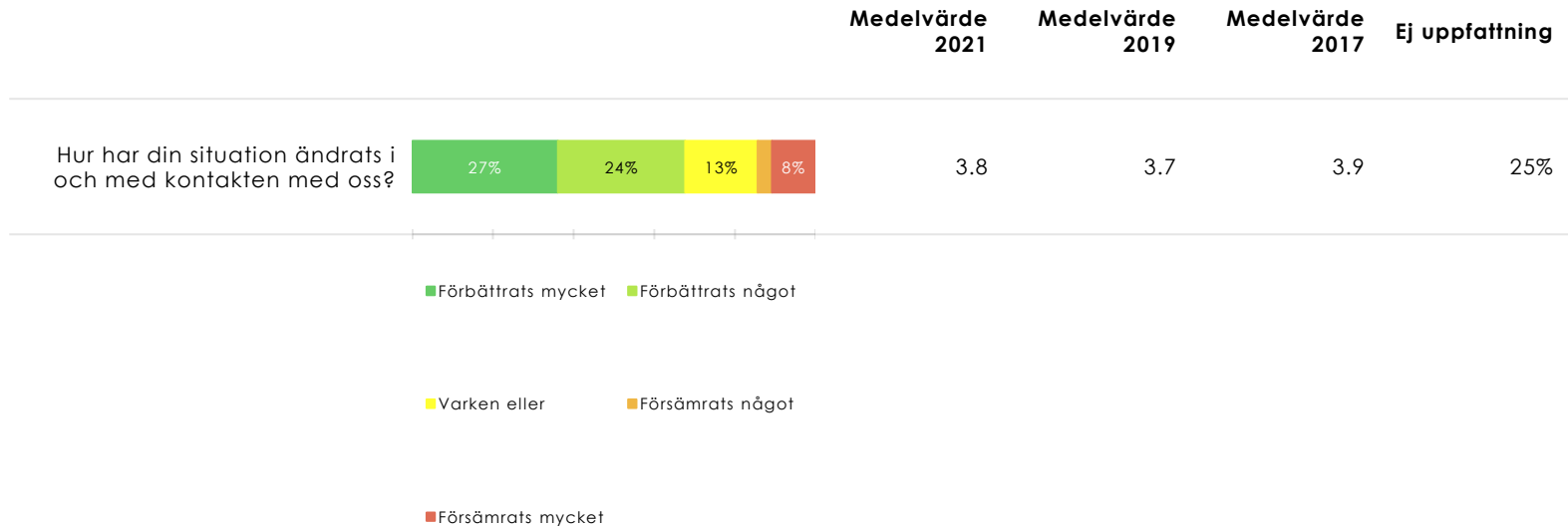
Antal svar

1) 2021 (523) 2) 2019 (621) 2) 2017 (1447)

■ Nej, aldrig

Kvalitetsfaktorer

Ekonomiskt Bistånd



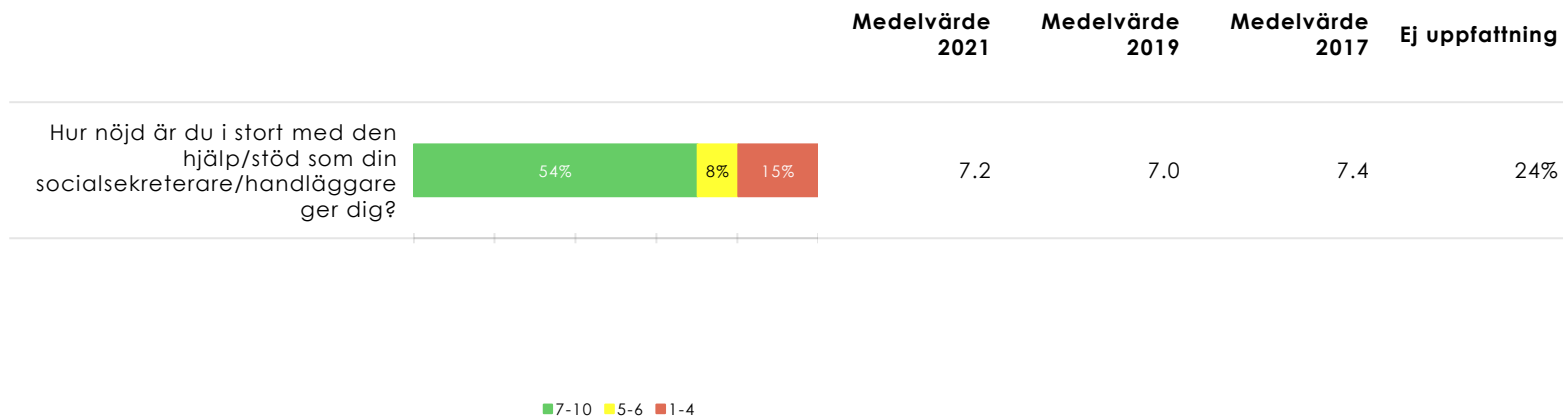
Antal svar

1) 2021 (523) 2) 2019 (621) 2) 2017 (1447)



Kvalitetsfaktorer

Ekonomiskt Bistånd



Antal svar

1) 2021 (523) 2) 2019 (621) 2) 2017 (1447)



Bakgrundsfrågor

Ekonomiskt Bistånd

	Procent
Hur gammal är du?	
Högst 14 år	0%
15-17 år	0%
18-19 år	2%
20-24 år	7%
25-40 år	28%
41-64 år	38%
65 år eller äldre	2%
<i>Antal</i>	
Kön?	
Man	40%
Kvinna	35%
Annat	2%
<i>Antal</i>	
Var är du född?	
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	19%
I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	11%
Utanför Sverige	39%
<i>Antal</i>	
Svarar du som företrädare för någon annan?	
Nej, jag svarar för mig själv	81%
Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	11%
Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn	7%
<i>Antal</i>	
Bas:	
Göteborgs stad (Ekonomiskt Bistånd)	

Antal svar:

1) 2021 (523) 2) 2019 (621) 2) 2017 (1447)

Fördjupning



Fördjupning

	Ekonomiskt Bistånd	Man	Kvinna	Annat	Högst 14 år	15-17 år	18-19 år	20-24 år	25-40 år	41-64 år	65 år eller äldre
Nöjd i sin helhet											
Antal	411	208	183	9			13	38	146	197	12
Index	69	69	71	25			44	80	66	70	86
Information											
Antal	497	208	183	9			13	38	146	197	12
Index	75	74	79	42			52	84	74	77	82
Tillgänglighet											
Antal	487	208	183	9			13	38	146	197	12
Index	73	72	76	25			37	85	71	74	86
Lyssnad på											
Antal	479	208	183	9			13	38	146	197	12
Index	73	72	77	17			44	80	71	75	86
Påverkan											
Antal	462	208	183	9			13	38	146	197	12
Index	65	65	68	22			40	77	64	65	84
Synpunkter											
Antal	453	208	183	9			13	38	146	197	12
Index	67	64	71	33			35	76	64	69	82
Tydighet i beslut											
Antal	450	208	183	9			13	38	146	197	12
Index	71	69	75	19			38	78	70	71	86
Vet vad som förväntas											
Antal	441	208	183	9			13	38	146	197	12
Index	74	73	77	22			38	85	72	75	89
Tillräckliga kunskaper - sitt arbete											
Antal	436	208	183	9			13	38	146	197	12
Index	75	74	77	19			38	87	72	76	84

Fördjupning

	Ekonomiskt Bistånd	I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	Utanför Sverige	Nej, jag svarar för mig själv	Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn
Nöjd i sin helhet							
Antal	411	100	56	205	344	43	24
Index	69	64	48	77	68	72	80
Information							
Antal	497	100	56	205	407	56	34
Index	75	74	58	82	75	76	80
Tillgänglighet							
Antal	487	100	56	205	400	55	32
Index	73	67	52	81	72	78	76
Lyssnad på							
Antal	479	100	56	205	393	55	31
Index	73	68	48	82	72	76	81
Påverkan							
Antal	462	100	56	205	379	53	30
Index	65	60	41	75	63	73	82
Synpunkter							
Antal	453	100	56	205	374	50	29
Index	67	68	44	73	65	69	82
Tydighet i beslut							
Antal	450	100	56	205	372	49	29
Index	71	69	47	77	70	74	78
Vet vad som förväntas							
Antal	441	100	56	205	366	47	28
Index	74	73	54	79	73	75	81
Tillräckliga kunskaper - sitt arbete							
Antal	436	100	56	205	362	46	28
Index	75	70	49	82	73	82	85

Fördjupning

	Ekonomiskt Bistånd	Man	Kvinna	Annat	Högst 14 år	15-17 år	18-19 år	20-24 år	25-40 år	41-64 år	65 år eller äldre
Tillräckliga kunskaper - andra aktörer											
Antal	430	208	183	9			13	38	146	197	12
Index	70	69	72	22			46	80	66	70	86
Rättvis och saklig behandling											
Antal	425	208	183	9			13	38	146	197	12
Index	72	71	75	25			38	82	71	72	86
Ändring av situationen											
Antal	417	208	183	9			13	38	146	197	12
Index	70	70	71	25			40	78	67	71	84

Fördjupning

	Ekonomiskt Bistånd	Nej, jag svarar för mig själv	Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	Ja, jag är vårdnadshav are och svarar för mitt minderåriga barn	I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	Utanför Sverige
Tillräckliga kunskaper - andra aktörer							
Antal	430	358	44	28	100	56	205
Index	70	68	79	79	61	42	80
Rättvis och saklig behandling							
Antal	425	354	44	27	100	56	205
Index	72	71	76	83	68	47	80
Ändring av situationen							
Antal	417	349	44	24	100	56	205
Index	70	68	73	80	63	46	79

Fördjupning

	Ekonomiskt Bistånd	Man	Kvinna	Annat	Högst 14 år	15-17 år	18-19 år	20-24 år	25-40 år	41-64 år	65 år eller äldre
Hur har din situation ändrats i och med kontakten med oss?											
Försämrats mycket	10%	12%	6%	67%			54%	5%	10%	8%	8%
Försämrats något	3%	1%	5%						4%	4%	
Varken eller	17%	17%	16%	11%			8%	16%	20%	16%	8%
Förbättrats något	29%	29%	32%	11%			8%	32%	29%	32%	8%
Förbättrats mycket	34%	36%	32%	11%			31%	42%	30%	34%	67%
Ingen åsikt	6%	4%	8%					5%	6%	7%	8%
<i>Antal</i>	<i>417</i>	<i>208</i>	<i>183</i>	<i>9</i>			<i>13</i>	<i>38</i>	<i>146</i>	<i>197</i>	<i>12</i>
<i>Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):</i>	<i>13%</i>	<i>13%</i>	<i>11%</i>	<i>67%</i>			<i>54%</i>	<i>5%</i>	<i>14%</i>	<i>12%</i>	<i>8%</i>
<i>Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):</i>	<i>63%</i>	<i>65%</i>	<i>64%</i>	<i>22%</i>			<i>38%</i>	<i>74%</i>	<i>60%</i>	<i>65%</i>	<i>75%</i>

Fördjupning

	Ekonomiskt Bistånd	Nej, jag svarar för mig själv	Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn	I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	Utanför Sverige
Hur har din situation ändrats i och med kontakten med oss?							
Försämrats mycket	10%	10%	11%	4%	11%	38%	3%
Försämrats något	3%	4%			5%	4%	2%
Varken eller	17%	18%	9%	8%	22%	11%	14%
Förbättrats något	29%	28%	36%	46%	30%	27%	32%
Förbättrats mycket	34%	33%	36%	42%	23%	18%	43%
Ingen åsikt	6%	7%	7%		9%	4%	5%
<i>Antal</i>	417	349	44	24	100	56	205
<i>Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):</i>	13%	14%	11%	4%	16%	41%	5%
<i>Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):</i>	63%	60%	73%	88%	53%	45%	76%

Fördjupning

	Ekonomiskt Bistånd	Man	Kvinna	Annat
Hur nöjd är du i stort med den hjälp/stöd som din socialsekreterare/handläggare ger dig?				
10	32%	30%	33%	11%
9	13%	13%	14%	
8	15%	14%	17%	
7	9%	12%	7%	
6	4%	5%	3%	
5	6%	5%	7%	11%
4	3%	2%	3%	
3	4%	2%	4%	11%
2	4%	4%	2%	56%
1	9%	10%	8%	11%
Ingen åsikt	3%	3%	2%	
<i>Antal</i>	411	208	183	9
<i>Medelvärde</i>	7.2	7.2	7.4	3.2

Fördjupning

	Ekonomiskt Bistånd	Man	Kvinna	Annat
<i>Summa negativt (1 (inte alls nöjd)+2+3+4):</i>	19%	18%	18%	78%
<i>Summa positivt (7+8+9+10 (1 allra högsta grad nöjd)):</i>	68%	68%	71%	11%
Jag förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare				
Ja, alltid	42%	42%	48%	11%
Ja, nästan alltid	32%	35%	30%	11%
Ibland	11%	8%	15%	11%
Nej, nästan aldrig	5%	6%	1%	67%
Nej, aldrig	7%	9%	4%	
Ingen åsikt	2%	1%	2%	
<i>Antal</i>	497	208	183	9
<i>Medelvärde</i>	4.0	4.0	4.2	2.7
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	12%	14%	5%	67%
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	74%	76%	77%	22%

Fördjupning

	Ekonomiskt Bistånd	Man	Kvinna	Annat
Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det				
Ja, alltid	42%	41%	48%	11%
Ja, nästan alltid	27%	30%	23%	11%
Ibland	16%	13%	20%	11%
Nej, nästan aldrig	3%	3%	3%	
Nej, aldrig	9%	11%	5%	67%
Ingen åsikt	2%	1%	1%	
<i>Antal</i>	487	208	183	9
<i>Medelvärde</i>	3.9	3.9	4.1	2.0
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	13%	14%	8%	67%
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	69%	71%	70%	22%
Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation				
Ja, alltid	47%	45%	52%	11%
Ja, nästan alltid	24%	26%	22%	
Ibland	11%	11%	11%	11%
Nej, nästan aldrig	3%	3%	2%	
Nej, aldrig	13%	13%	10%	78%
Ingen åsikt	3%	2%	2%	
<i>Antal</i>	479	208	183	9
<i>Medelvärde</i>	3.9	3.9	4.1	1.7
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	15%	16%	13%	78%
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	70%	71%	74%	11%

Fördjupning

	Ekonomiskt Bistånd	Man	Kvinna	Annat
Jag får påverka den hjälp/insats jag får				
Ja, alltid	30%	33%	27%	11%
Ja, nästan alltid	27%	23%	35%	
Ibland	15%	14%	14%	11%
Nej, nästan aldrig	7%	7%	8%	11%
Nej, aldrig	12%	13%	8%	56%
Ingen åsikt	9%	9%	8%	11%
<i>Antal</i>	462	208	183	9
<i>Medelvärde</i>	3.6	3.6	3.7	1.9
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	19%	20%	16%	67%
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	57%	56%	62%	11%
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd				
Ja, alltid	33%	31%	38%	22%
Ja, nästan alltid	26%	25%	26%	11%
Ibland	17%	17%	19%	
Nej, nästan aldrig	8%	8%	9%	11%
Nej, aldrig	10%	13%	5%	56%
Ingen åsikt	5%	6%	4%	
<i>Antal</i>	453	208	183	9
<i>Medelvärde</i>	3.7	3.6	3.9	2.3
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	19%	22%	14%	67%
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	59%	56%	63%	33%

Fördjupning

	Ekonomiskt Bistånd	Man	Kvinna	Annat
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått				
Ja, alltid	38%	33%	45%	11%
Ja, nästan alltid	25%	31%	22%	
Ibland	18%	19%	18%	
Nej, nästan aldrig	6%	3%	7%	33%
Nej, aldrig	8%	11%	5%	56%
Ingen åsikt	4%	3%	4%	
<i>Antal</i>	450	208	183	9
<i>Medelvärde</i>	3.8	3.8	4.0	1.8
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	15%	14%	11%	89%
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	64%	64%	67%	11%
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare				
Ja, alltid	42%	40%	46%	11%
Ja, nästan alltid	27%	29%	27%	
Ibland	15%	17%	13%	22%
Nej, nästan aldrig	5%	2%	7%	
Nej, aldrig	7%	8%	4%	67%
Ingen åsikt	4%	3%	3%	
<i>Antal</i>	441	208	183	9
<i>Medelvärde</i>	3.9	3.9	4.1	1.9
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	12%	11%	11%	67%
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	69%	69%	73%	11%

Fördjupning

	Ekonomiskt Bistånd	Man	Kvinna	Annat
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete				
Ja, alltid	50%	46%	55%	11%
Ja, nästan alltid	22%	26%	16%	
Ibland	9%	8%	11%	11%
Nej, nästan aldrig	6%	6%	6%	
Nej, aldrig	10%	10%	8%	67%
Ingen åsikt	4%	4%	4%	11%
<i>Antal</i>	436	208	183	9
<i>Medelvärde</i>	4.0	4.0	4.1	1.8
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	16%	16%	14%	67%
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	71%	72%	71%	11%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig				
Ja, alltid	39%	38%	40%	11%
Ja, nästan alltid	24%	25%	25%	
Ibland	14%	14%	14%	22%
Nej, nästan aldrig	5%	3%	8%	
Nej, aldrig	11%	13%	8%	67%
Ingen åsikt	7%	7%	6%	
<i>Antal</i>	430	208	183	9
<i>Medelvärde</i>	3.8	3.8	3.9	1.9
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	16%	16%	15%	67%
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	63%	63%	65%	11%

Fördjupning

	Ekonomiskt Bistånd	Man	Kvinna	Annat
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt				
Ja, alltid	43%	40%	47%	11%
Ja, nästan alltid	25%	27%	22%	11%
Ibland	13%	14%	14%	11%
Nej, nästan aldrig	6%	4%	7%	11%
Nej, aldrig	10%	11%	7%	56%
Ingen åsikt	4%	3%	4%	
<i>Antal</i>	425	208	183	9
<i>Medelvärde</i>	3.9	3.8	4.0	2.1
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	16%	15%	14%	67%
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	68%	67%	69%	22%
Hur har din situation ändrats i och med kontakten med oss?				
Förbättrats mycket	34%	36%	32%	11%
Förbättrats något	29%	29%	32%	11%
Varken eller	17%	17%	16%	11%
Försämrats något	3%	1%	5%	
Försämrats mycket	10%	12%	6%	67%
Ingen åsikt	6%	4%	8%	
<i>Antal</i>	417	208	183	9
<i>Medelvärde</i>	3.8	3.8	3.9	2.0
<i>Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):</i>	13%	13%	11%	67%
<i>Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):</i>	63%	65%	64%	22%

Fördjupning

	Ekonomiskt Bistånd	Man	Kvinna	Annat
Hur gammal är du?				
65 år eller äldre	3%	4%	2%	
41-64 år	48%	45%	54%	11%
25-40 år	36%	38%	34%	22%
20-24 år	9%	11%	7%	11%
18-19 år	3%	2%	2%	56%
15-17 år	0%	0%	1%	
Högst 14 år				
<i>Antal</i>	408	208	183	9
Var är du född?				
Utanför Sverige	57%	62%	53%	11%
I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	16%	15%	13%	67%
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	28%	23%	34%	22%
<i>Antal</i>	361	191	161	9

Fördjupning

	Ekonomiskt Bistånd	Man	Kvinna	Annat
Svarar du som företrädare för någon annan?				
Nej, jag svarar för mig själv	81%	82%	84%	89%
Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	11%	13%	8%	11%
Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn	7%	5%	8%	
<i>Antal</i>	523	208	183	9