

# Myndighetsenkäten 2021

Centrum - Ekonomiskt Bistånd



# Antal svar

Ekonomiskt Bistånd

	Antal svar
Ekonomiskt Bistånd	123



# Instruktionssida

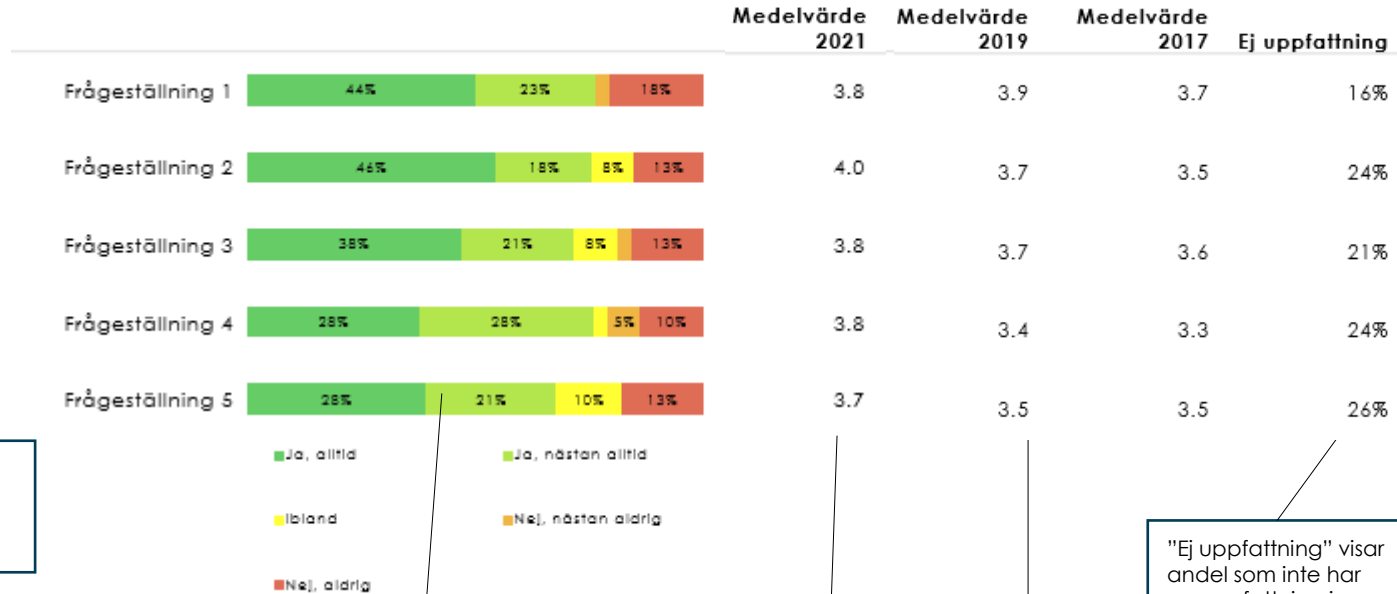
I staplarna redovisas andel som haft en uppfattning i frågan. Därför blir inte summeringen av andelarna i staplarna 100%. Andelen "Ej uppfattning" redovisas till höger om grafen.

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,

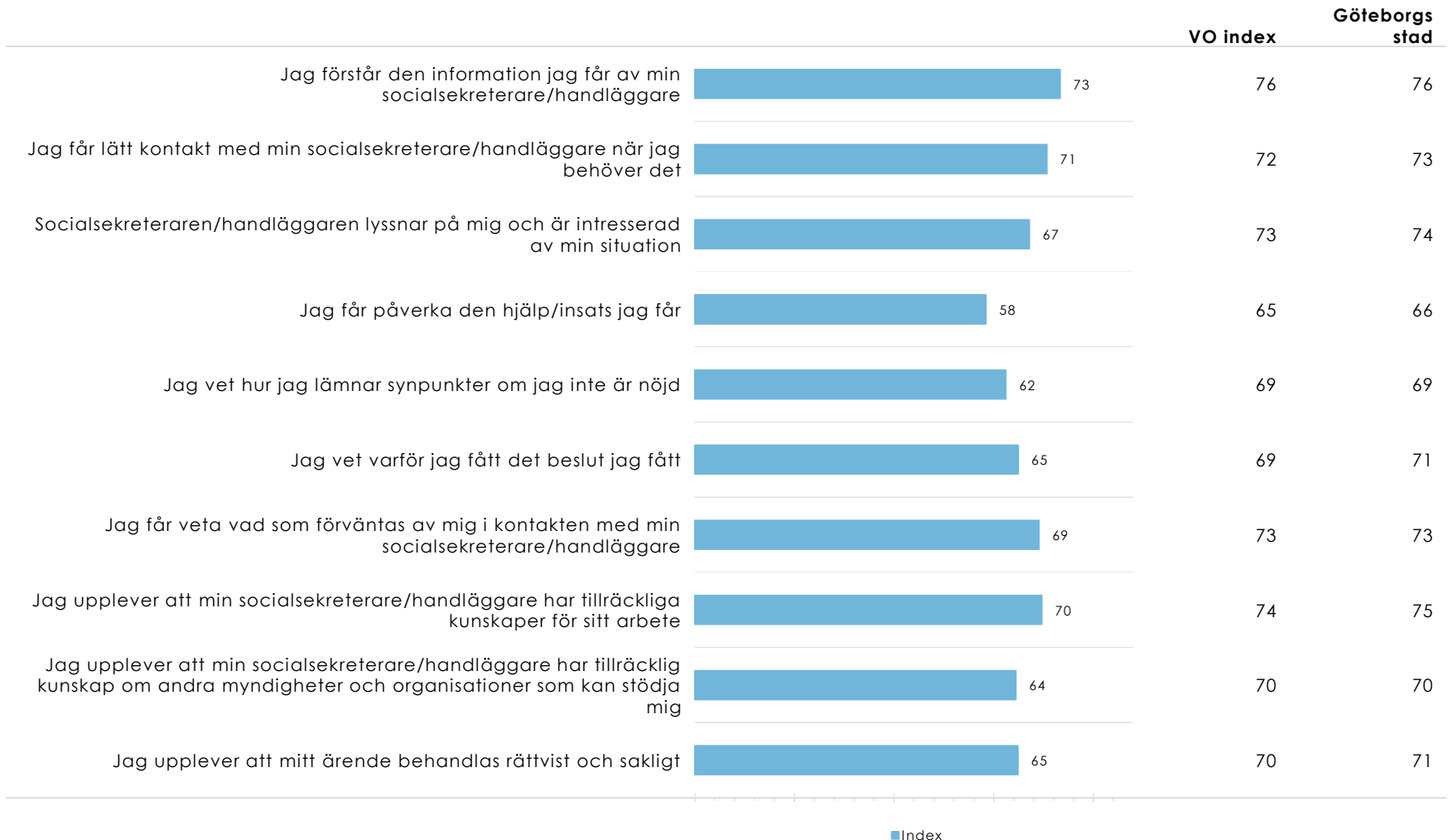
## Antal svar

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.

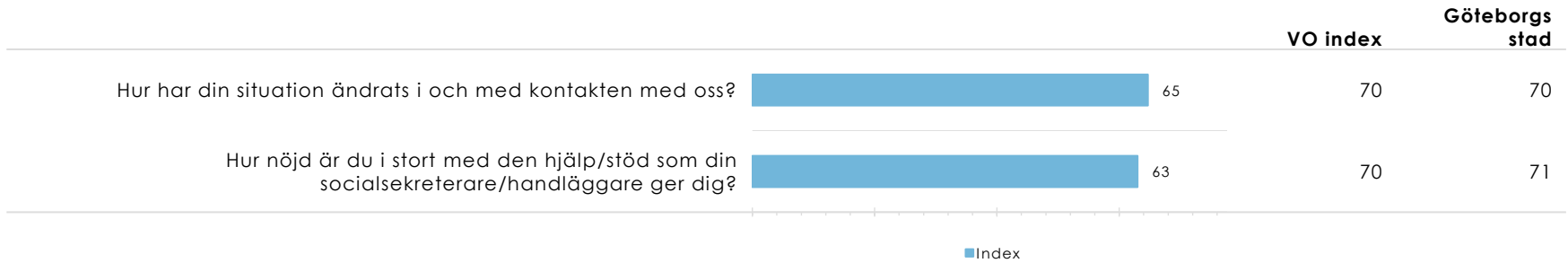
## Centrum - Ekonomiskt Bistånd



# Index

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

## Centrum - Ekonomiskt Bistånd



# Förklaring av prioriteringsmatris

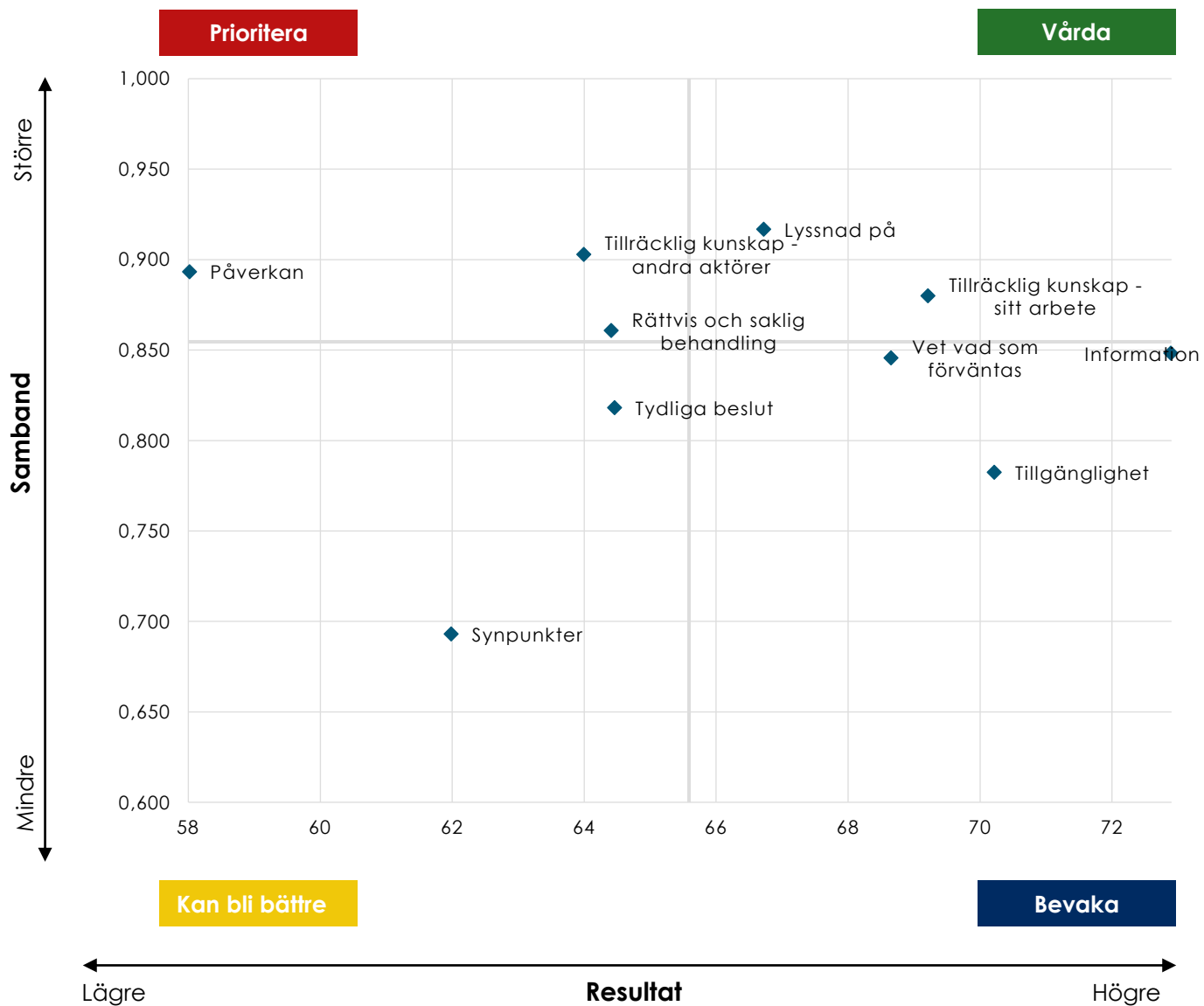
Prioriteringsmatrisen presenterar sambandet mellan enkätfrågorna och den övergripande nöjdhetsfrågan. Placeringen i fyrfältaren anger på så sätt frågans betydelse för brukarnas nöjdhet med besöket på socialkontoret.

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

<b>Vårda</b>	<b>Index</b>
Socialekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation	67
Jag upplever att min socialekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete	70
<b>Prioritera</b>	<b>Index</b>
Jag får påverka den hjälp/insats jag får	58
Jag upplever att min socialekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig	64
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt	65
<b>Kan bli bättre</b>	<b>Index</b>
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd	62
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått	65
<b>Bevaka</b>	<b>Index</b>
Jag förstår den information jag får av min socialekreterare/handläggare	73
Jag får lätt kontakt med min socialekreterare/handläggare när jag behöver det	71
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialekreterare/handläggare	69



# 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		3.9	4.1	4.0	5%
Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det		3.8	3.8	3.7	7%
Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation		3.7	4.0	3.8	10%
Jag får påverka den hjälp/insats jag får		3.3	3.7	3.3	18%
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd		3.5	3.9	3.5	15%
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått		3.6	4.0	3.5	14%
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare		3.8	4.0	3.8	15%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt		3.8	4.1	3.7	17%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra		3.6	3.9	3.3	20%
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt		3.6	3.9	3.5	16%

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

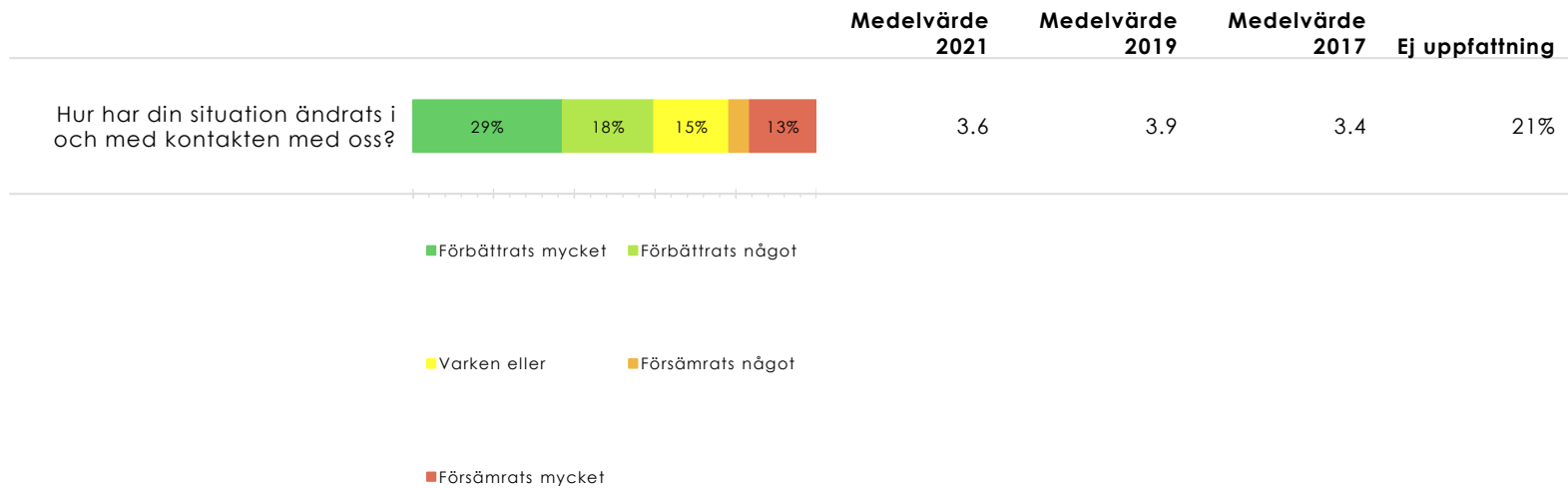
Antal svar

1) 2021 (123) 2) 2019 (208) 2) 2017 (104)

■ Nej, aldrig

# Kvalitetsfaktorer

## Ekonomiskt Bistånd



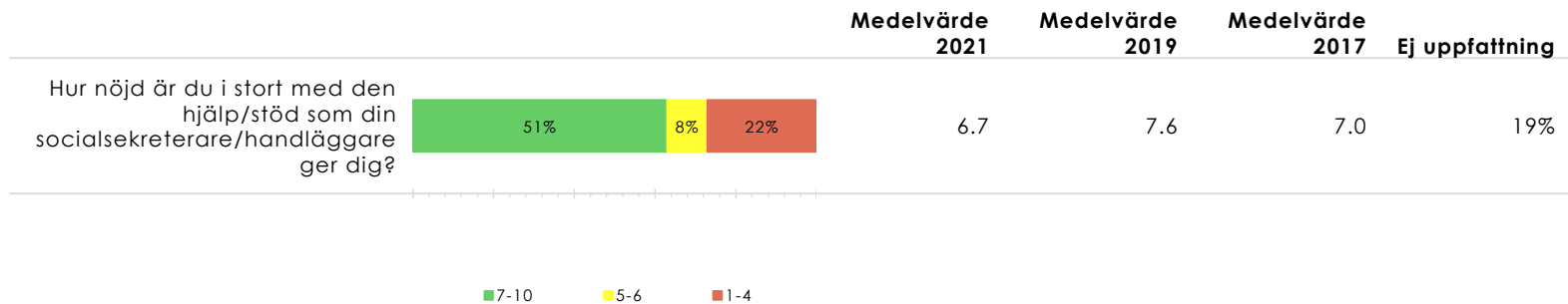
Antal svar

1) 2021 (123) 2) 2019 (208) 2) 2017 (104)



# Kvalitetsfaktorer

## Ekonomiskt Bistånd



Antal svar

1) 2021 (123) 2) 2019 (208) 2) 2017 (104)



# Bakgrundsfrågor

## Ekonomiskt Bistånd

	Procent
<b>Hur gammal är du?</b>	
Högst 14 år	0%
15-17 år	1%
18-19 år	2%
20-24 år	7%
25-40 år	33%
41-64 år	37%
65 år eller äldre	2%
<i>Antal</i>	
<b>Kön?</b>	
Man	46%
Kvinna	36%
Annat	1%
<i>Antal</i>	
<b>Var är du född?</b>	
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	26%
I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	14%
Utanför Sverige	39%
<i>Antal</i>	
<b>Svarar du som företrädare för någon annan?</b>	
Nej, jag svarar för mig själv	86%
Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	9%
Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn	5%
<i>Antal</i>	
<b>Bas:</b>	
DRIVER (Ekonomiskt Bistånd)	

Antal svar:

1) 2021 (123) 2) 2019 (208) 2) 2017 (104)

# 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
<b>Nöjd i sin helhet</b>											
Antal	104	57	44					9	41	46	
Index	63	65	60					77	65	58	
<b>Information</b>											
Antal	119	57	44					9	41	46	
Index	73	71	74					86	71	71	
<b>Tillgänglighet</b>											
Antal	117	57	44					9	41	46	
Index	71	68	71					78	71	67	
<b>Lyssnad på</b>											
Antal	116	57	44					9	41	46	
Index	67	70	63					78	70	62	
<b>Påverkan</b>											
Antal	113	57	44					9	41	46	
Index	58	61	54					81	58	53	
<b>Synpunkter</b>											
Antal	110	57	44					9	41	46	
Index	62	62	62					78	61	60	
<b>Tydighet i beslut</b>											
Antal	109	57	44					9	41	46	
Index	65	65	64					75	71	56	
<b>Vet vad som förväntas</b>											
Antal	109	57	44					9	41	46	
Index	69	70	67					86	74	62	
<b>Tillräckliga kunskaper - sitt arbete</b>											
Antal	108	57	44					9	41	46	
Index	70	74	65					92	71	64	

# 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
<b>Nöjd i sin helhet</b>							
Antal	104	32	17	48	90	9	
Index	63	55	31	78	63	56	
<b>Information</b>							
Antal	119	32	17	48	103	11	
Index	73	70	47	83	73	77	
<b>Tillgänglighet</b>							
Antal	117	32	17	48	101	11	
Index	71	59	49	84	70	70	
<b>Lyssnad på</b>							
Antal	116	32	17	48	100	11	
Index	67	61	31	82	67	63	
<b>Påverkan</b>							
Antal	113	32	17	48	97	11	
Index	58	50	28	74	58	50	
<b>Synpunkter</b>							
Antal	110	32	17	48	95	10	
Index	62	62	34	73	62	58	
<b>Tydighet i beslut</b>							
Antal	109	32	17	48	94	10	
Index	65	61	37	76	65	56	
<b>Vet vad som förväntas</b>							
Antal	109	32	17	48	94	10	
Index	69	70	42	78	71	58	
<b>Tillräckliga kunskaper - sitt arbete</b>							
Antal	108	32	17	48	94	9	
Index	70	66	37	83	69	66	

# 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
<b>Tillräckliga kunskaper - andra aktörer</b>											
Antal	107	57	44					9	41	46	
Index	64	65	62					81	66	58	
<b>Rättvis och saklig behandling</b>											
Antal	106	57	44					9	41	46	
Index	65	66	61					86	68	57	
<b>Ändring av situationen</b>											
Antal	105	57	44					9	41	46	
Index	65	66	62					84	65	60	



# 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
<b>Tillräckliga kunskaper - andra aktörer</b>							
Antal	107	93	9		32	17	48
Index	64	64	61		53	33	79
<b>Rättvis och saklig behandling</b>							
Antal	106	92	9		32	17	48
Index	65	65	59		60	34	76
<b>Ändring av situationen</b>							
Antal	105	91	9		32	17	48
Index	65	65	56		60	33	78

# 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
<b>Hur har din situation ändrats i och med kontakten med oss?</b>											
Försämrats mycket	15%	16%	16%						12%	20%	
Försämrats något	5%	2%	9%						7%	4%	
Varken eller	17%	18%	16%					11%	22%	15%	
Förbättrats något	21%	26%	14%					33%	22%	22%	
Förbättrats mycket	34%	33%	34%					44%	34%	28%	
Ingen åsikt	8%	5%	11%					11%	2%	11%	
<i>Antal</i>	105	57	44					9	41	46	
<i>Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):</i>	20%	18%	25%						20%	24%	
<i>Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):</i>	55%	60%	48%					78%	56%	50%	

# 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
<b>Hur har din situation ändrats i och med kontakten med oss?</b>							
Försämrats mycket	15%	13%	33%		13%	47%	6%
Försämrats något	5%	5%			3%	12%	4%
Varken eller	17%	20%			31%	6%	10%
Förbättrats något	21%	21%	22%		28%	18%	21%
Förbättrats mycket	34%	33%	33%		19%	12%	50%
Ingen åsikt	8%	8%	11%		6%	6%	8%
<i>Antal</i>	105	91	9		32	17	48
<i>Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):</i>	20%	19%	33%		16%	59%	10%
<i>Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):</i>	55%	54%	56%		47%	29%	71%

	Ekonomiskt Bistånd	Man	Kvinna	Annat
<b>Hur nöjd är du i stort med den hjälp/stöd som din socialsekreterare/handläggare ger dig?</b>				
10	30%	26%	34%	
9	13%	11%	16%	
8	13%	19%	5%	
7	6%	7%	5%	
6	3%	5%		
5	7%	5%	5%	
4	1%		2%	
3	4%	4%	5%	
2	3%	2%	5%	
1	18%	16%	23%	
Ingen åsikt	4%	5%	2%	
<i>Antal</i>	104	57	44	
<i>Medelvärde</i>	6.7	6.9	6.4	
<i>Summa negativt (1 (inte alls nöjd)+2+3+4):</i>	26%	21%	34%	
<i>Summa positivt (7+8+9+10 (1 allra högsta grad nöjd)):</i>	61%	63%	59%	
<b>Jag förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare</b>				
Ja, alltid	45%	39%	52%	
Ja, nästan alltid	25%	35%	16%	
Ibland	14%	11%	16%	
Nej, nästan aldrig	3%	4%	2%	
Nej, aldrig	11%	12%	11%	
Ingen åsikt	2%		2%	
<i>Antal</i>	119	57	44	
<i>Medelvärde</i>	3.9	3.8	4.0	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	13%	16%	14%	
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	71%	74%	68%	

# Fördjupning

	Ekonomiskt Bistånd	Man	Kvinna	Annat
<b>Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det</b>				
Ja, alltid	44%	40%	48%	
Ja, nästan alltid	21%	25%	18%	
Ibland	15%	16%	14%	
Nej, nästan aldrig	3%	2%	5%	
Nej, aldrig	14%	16%	14%	
Ingen åsikt	3%	2%	2%	
Antal	117	57	44	
Medelvärde	3.8	3.7	3.8	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	16%	18%	18%	
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	66%	65%	66%	
<b>Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation</b>				
Ja, alltid	45%	44%	50%	
Ja, nästan alltid	18%	23%	11%	
Ibland	9%	12%	2%	
Nej, nästan aldrig	4%	5%	2%	
Nej, aldrig	19%	14%	30%	
Ingen åsikt	4%	2%	5%	
Antal	116	57	44	
Medelvärde	3.7	3.8	3.5	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	23%	19%	32%	
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	63%	67%	61%	

# Fördjupning

	Ekonomiskt Bistånd	Man	Kvinna	Annat
<b>Jag får påverka den hjälp/insats jag får</b>				
Ja, alltid	31%	33%	27%	
Ja, nästan alltid	17%	16%	18%	
Ibland	14%	14%	14%	
Nej, nästan aldrig	6%	5%	7%	
Nej, aldrig	21%	19%	25%	
Ingen åsikt	11%	12%	9%	
Antal	113	57	44	
Medelvärde	3.3	3.4	3.2	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	27%	25%	32%	
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	48%	49%	45%	
<b>Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd</b>				
Ja, alltid	33%	35%	30%	
Ja, nästan alltid	24%	23%	20%	
Ibland	12%	7%	20%	
Nej, nästan aldrig	13%	16%	11%	
Nej, aldrig	15%	16%	11%	
Ingen åsikt	5%	4%	7%	
Antal	110	57	44	
Medelvärde	3.5	3.5	3.5	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	27%	32%	23%	
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	56%	58%	50%	

# Fördjupning

	Ekonomiskt Bistånd	Man	Kvinna	Annat
<b>Jag vet varför jag fått det beslut jag fått</b>				
Ja, alltid	39%	35%	43%	
Ja, nästan alltid	17%	26%	7%	
Ibland	17%	14%	23%	
Nej, nästan aldrig	9%	4%	11%	
Nej, aldrig	15%	18%	14%	
Ingen åsikt	3%	4%	2%	
<i>Antal</i>	109	57	44	
<i>Medelvärde</i>	3.6	3.6	3.6	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	24%	21%	25%	
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	57%	61%	50%	
<b>Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare</b>				
Ja, alltid	42%	40%	45%	
Ja, nästan alltid	19%	26%	9%	
Ibland	16%	16%	16%	
Nej, nästan aldrig	8%		16%	
Nej, aldrig	11%	14%	9%	
Ingen åsikt	4%	4%	5%	
<i>Antal</i>	109	57	44	
<i>Medelvärde</i>	3.8	3.8	3.7	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	19%	14%	25%	
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	61%	67%	55%	

# Fördjupning

	Ekonomiskt Bistånd	Man	Kvinna	Annat
<b>Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete</b>				
Ja, alltid	48%	47%	50%	
Ja, nästan alltid	17%	25%	7%	
Ibland	7%	7%	9%	
Nej, nästan aldrig	6%	2%	9%	
Nej, aldrig	17%	14%	20%	
Ingen åsikt	6%	5%	5%	
Antal	108	57	44	
Medelvärde	3.8	3.9	3.6	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	22%	16%	30%	
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	65%	72%	57%	
<b>Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig</b>				
Ja, alltid	38%	35%	41%	
Ja, nästan alltid	18%	21%	16%	
Ibland	11%	14%	5%	
Nej, nästan aldrig	9%	5%	16%	
Nej, aldrig	16%	16%	18%	
Ingen åsikt	7%	9%	5%	
Antal	107	57	44	
Medelvärde	3.6	3.6	3.5	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	25%	21%	34%	
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	56%	56%	57%	



# Fördjupning

	Ekonomiskt Bistånd	Man	Kvinna	Annat
<b>Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt</b>				
Ja, alltid	40%	37%	41%	
Ja, nästan alltid	19%	25%	11%	
Ibland	13%	18%	9%	
Nej, nästan aldrig	10%	4%	18%	
Nej, aldrig	15%	16%	16%	
Ingen åsikt	3%	2%	5%	
<i>Antal</i>	106	57	44	
<i>Medelvärde</i>	3.6	3.6	3.5	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	25%	19%	34%	
<i>Summa positivt: (Ja, alltid+Ja, nästan alltid)</i>	58%	61%	52%	
<b>Hur har din situation ändrats i och med kontakten med oss?</b>				
Förbättrats mycket	34%	33%	34%	
Förbättrats något	21%	26%	14%	
Varken eller	17%	18%	16%	
Försämrats något	5%	2%	9%	
Försämrats mycket	15%	16%	16%	
Ingen åsikt	8%	5%	11%	
<i>Antal</i>	105	57	44	
<i>Medelvärde</i>	3.6	3.6	3.5	
<i>Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):</i>	20%	18%	25%	
<i>Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):</i>	55%	60%	48%	

# Fördjupning

	Ekonomiskt Bistånd	Man	Kvinna	Annat
<b>Hur gammal är du?</b>				
65 år eller äldre	3%	4%	2%	
41-64 år	45%	35%	57%	
25-40 år	40%	40%	39%	
20-24 år	9%	16%		
18-19 år	3%	5%		
15-17 år	1%		2%	
Högst 14 år				
<i>Antal</i>	103	57	44	
<b>Var är du född?</b>				
Utanför Sverige	49%	56%	43%	
I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	18%	11%	26%	
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	33%	33%	31%	
<i>Antal</i>	97	54	42	

# Fördjupning

	Ekonomiskt Bistånd	Man	Kvinna	Annat
<b>Svarar du som företrädare för någon annan?</b>				
Nej, jag svarar för mig själv	86%	82%	91%	
Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	9%	12%	5%	
Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn	5%	5%	5%	
<i>Antal</i>	123	57	44	