

# Myndighetsenkäten 2021

NordÖstra - Ekonomiskt bistånd



# Antal svar

Ekonomiskt bistånd



# Instruktionssida

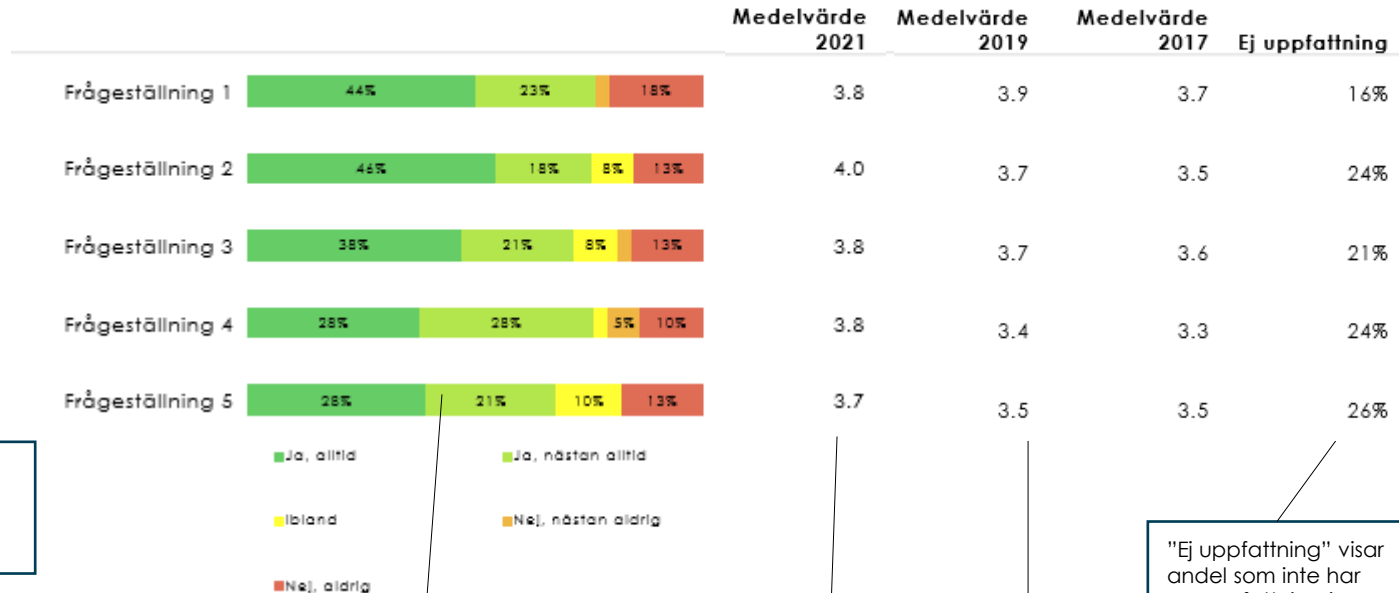
I staplarna redovisas andel som haft en uppfattning i frågan. Därför blir inte summeringen av andelarna i staplarna 100%. Andelen "Ej uppfattning" redovisas till höger om grafen.

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.

## Antal svar

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



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,

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

# 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.

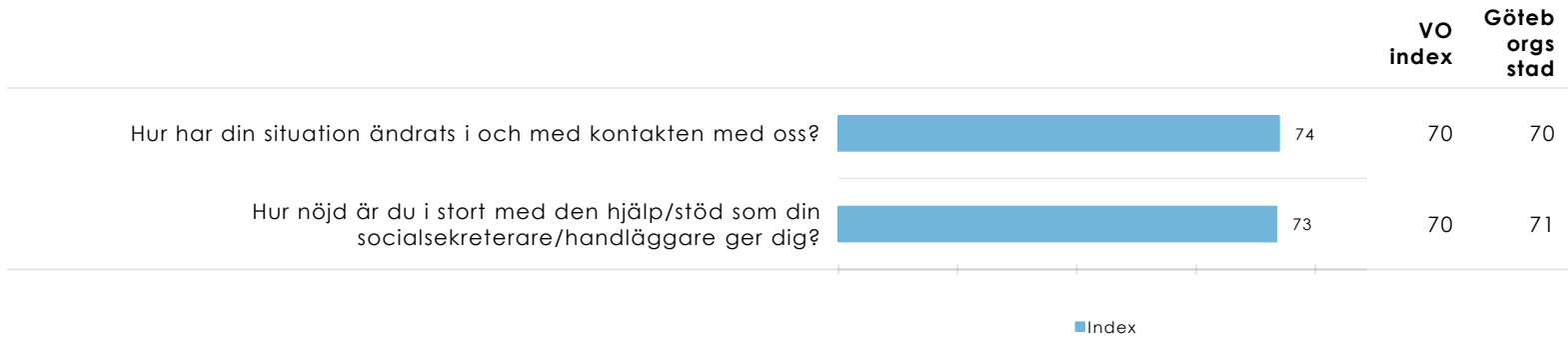
## NordÖstra - Ekonomiskt bistånd



# 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.

## NordÖstra - Ekonomiskt bistånd



# Förklaring av prioriteringsmatris

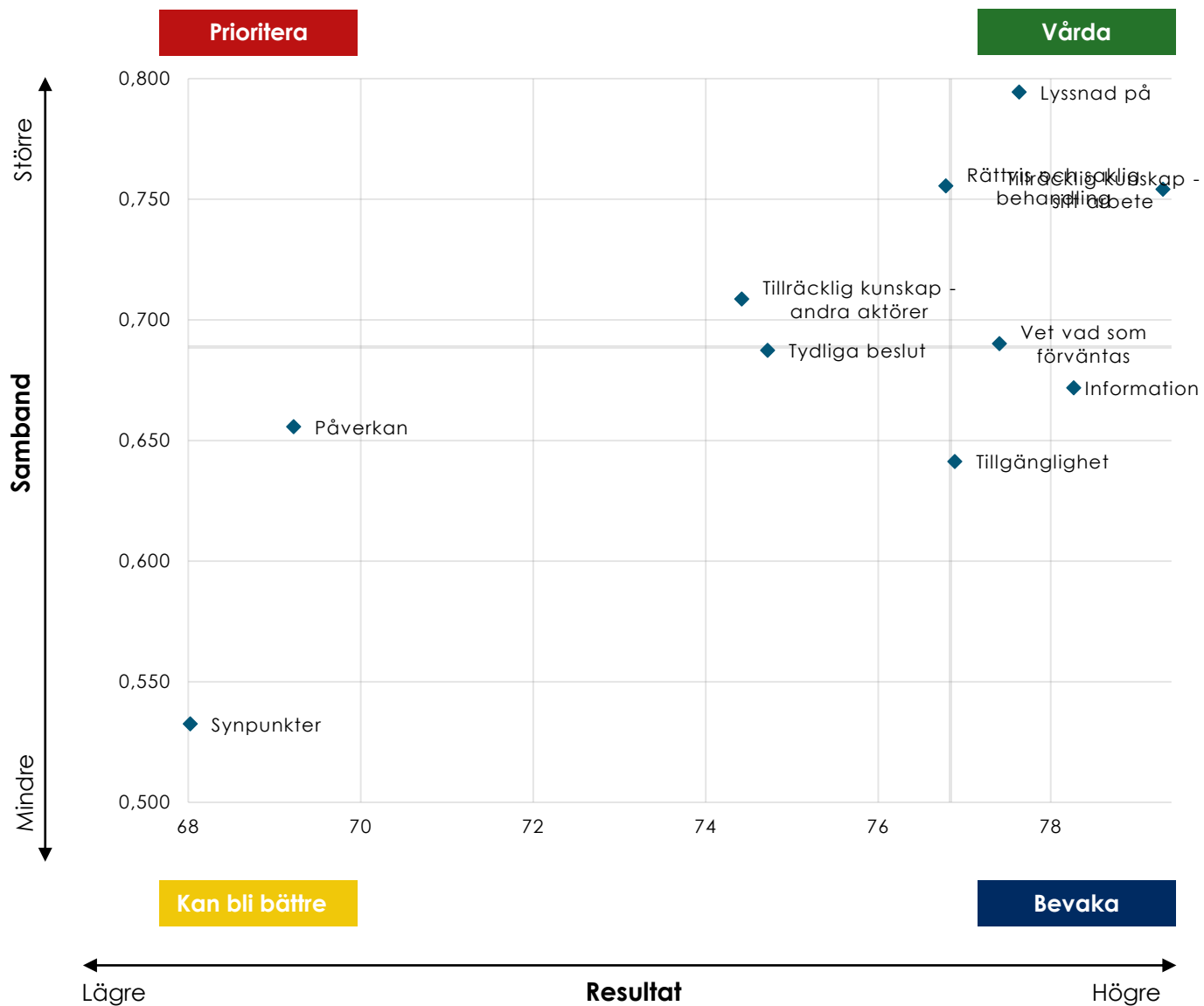
Prioriteringsmatrisen presenterar sambandet mellan enkätfrågorna och den övergripande nöjdhetsfrågan. Placeringen i fyrfältaren anger på så sätt frågans betydelse för brukarnas nöjdhet med besöket på socialkontoret.

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
Socialekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation	77
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialekreterare/handläggare	77
Jag upplever att min socialekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete	79
Prioritera	Index
Jag upplever att min socialekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig	74
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt	76
Kan bli bättre	Index
Jag får påverka den hjälp/insats jag får	69
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd	68
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått	74
Bevaka	Index
Jag förstår den information jag får av min socialekreterare/handläggare	78
Jag får lätt kontakt med min socialekreterare/handläggare när jag behöver det	76



# 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		4.1	4.0	4.1	9%
Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det		4.1	3.8	4.0	9%
Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation		4.1	3.8	4.0	12%
Jag får påverka den hjälp/insats jag får		3.7	3.6	3.8	21%
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd		3.7	3.6	3.9	19%
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått		4.0	3.8	3.8	19%
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare		4.1	3.8	4.0	20%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt		4.2	4.0	4.0	22%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra		4.0	3.9	4.0	25%
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt		4.1	3.8	3.9	23%



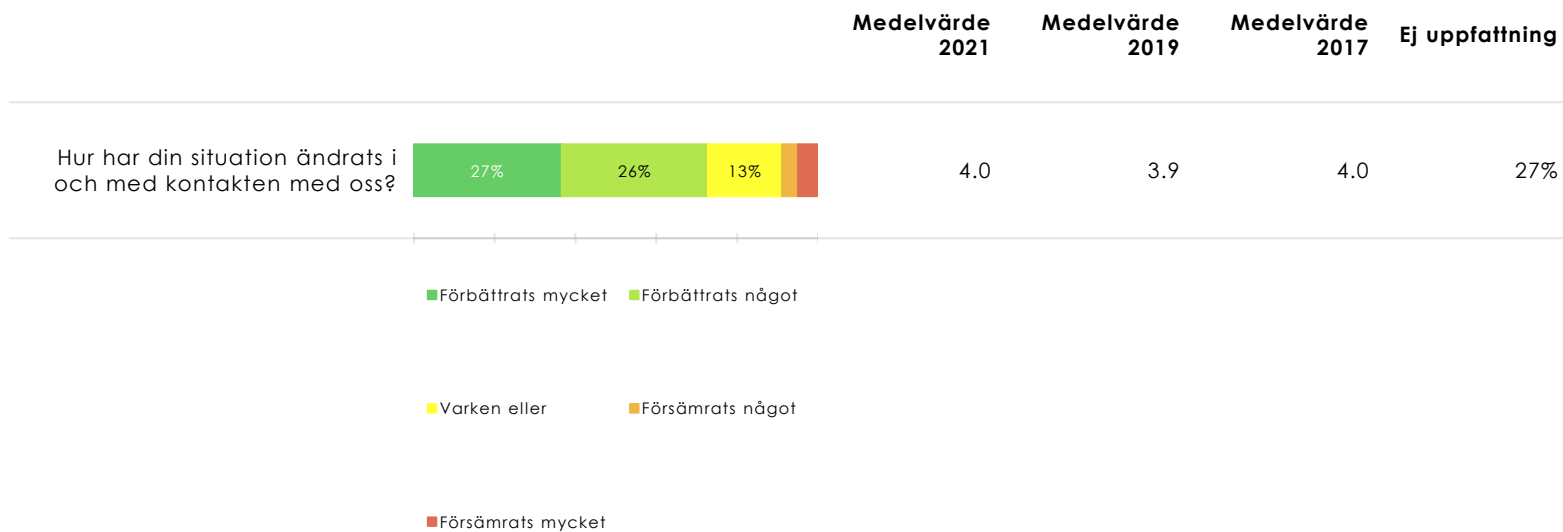
Antal svar

1) 2021 (278) 2) 2019 (126) 2) 2017 (862)

■ Nej, aldrig

# Kvalitetsfaktorer

## Ekonomiskt bistånd



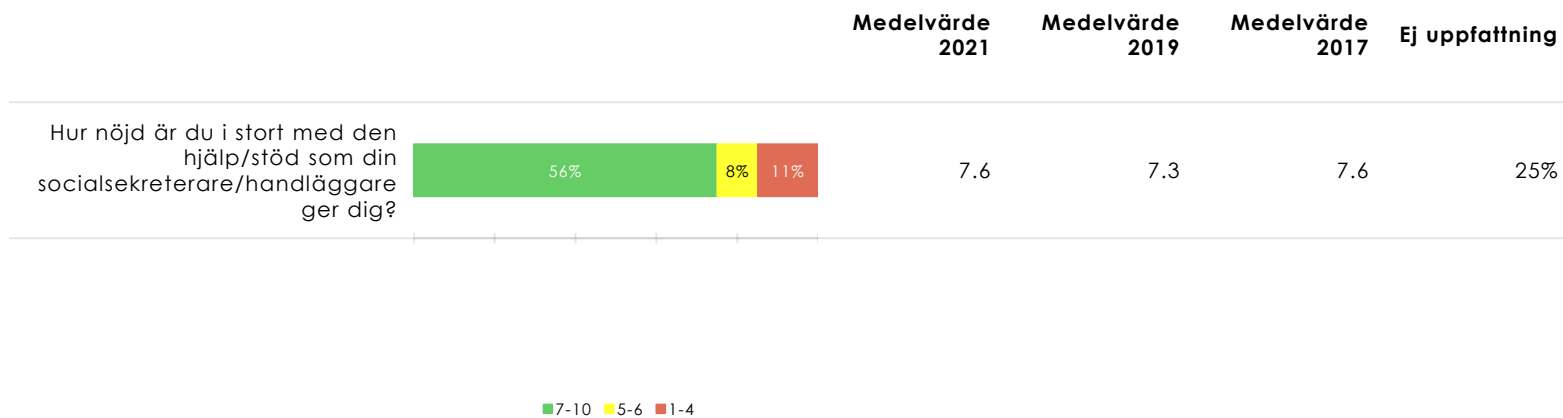
Antal svar

1) 2021 (278) 2) 2019 (126) 2) 2017 (862)



# Kvalitetsfaktorer

## Ekonomiskt bistånd



Antal svar

1) 2021 (278) 2) 2019 (126) 2) 2017 (862)



# Bakgrundsfrågor

## Ekonomiskt bistånd

	Procent
<b>Hur gammal är du?</b>	
Högst 14 år	0%
15-17 år	0%
18-19 år	2%
20-24 år	8%
25-40 år	27%
41-64 år	38%
65 år eller äldre	2%
<i>Antal</i>	
<b>Kön?</b>	
Man	37%
Kvinna	36%
Annat	1%
<i>Antal</i>	
<b>Var är du född?</b>	
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	13%
I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	7%
Utanför Sverige	42%
<i>Antal</i>	
<b>Svarar du som företrädare för någon annan?</b>	
Nej, jag svarar för mig själv	77%
Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	14%
Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn	9%
<i>Antal</i>	
<b>Bas:</b>	
DRIVER (Ekonomiskt bistånd)	

Antal svar:

1) 2021 (278) 2) 2019 (126) 2) 2017 (862)

# 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	214	104	99					22	74	105	
Index	73	71	75					79	69	75	
<b>Information</b>											
Antal	262	104	99					22	74	105	
Index	78	77	80					82	78	79	
<b>Tillgänglighet</b>											
Antal	257	104	99					22	74	105	
Index	76	76	76					86	75	76	
<b>Lyssnad på</b>											
Antal	252	104	99					22	74	105	
Index	77	74	80					77	73	79	
<b>Påverkan</b>											
Antal	242	104	99					22	74	105	
Index	69	69	70					76	65	70	
<b>Synpunkter</b>											
Antal	237	104	99					22	74	105	
Index	68	64	70					74	64	69	
<b>Tydlighet i beslut</b>											
Antal	236	104	99					22	74	105	
Index	74	72	77					76	73	75	
<b>Vet vad som förväntas</b>											
Antal	230	104	99					22	74	105	
Index	77	76	79					88	74	78	
<b>Tillräckliga kunskaper - sitt arbete</b>											
Antal	227	104	99					22	74	105	
Index	79	76	80					84	76	79	

# 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	214	36	19	116	169	30	15
Index	73	72	65	76	73	75	81
<b>Information</b>							
Antal	262	36	19	116	203	37	22
Index	78	80	75	80	77	78	81
<b>Tillgänglighet</b>							
Antal	257	36	19	116	200	36	21
Index	76	71	67	79	75	84	77
<b>Lyssnad på</b>							
Antal	252	36	19	116	195	36	21
Index	77	76	62	80	76	80	80
<b>Påverkan</b>							
Antal	242	36	19	116	187	35	20
Index	69	64	53	75	65	79	84
<b>Synpunkter</b>							
Antal	237	36	19	116	186	33	19
Index	68	69	53	70	65	72	80
<b>Tydighet i beslut</b>							
Antal	236	36	19	116	184	33	19
Index	74	80	58	76	73	78	79
<b>Vet vad som förväntas</b>							
Antal	230	36	19	116	180	32	18
Index	77	78	70	79	76	78	86
<b>Tillräckliga kunskaper - sitt arbete</b>							
Antal	227	36	19	116	177	32	18
Index	79	78	64	80	77	84	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
<b>Tillräckliga kunskaper - andra aktörer</b>											
Antal	223	104	99					22	74	105	
Index	74	73	74					77	70	74	
<b>Rättvis och saklig behandling</b>											
Antal	222	104	99					22	74	105	
Index	76	73	79					78	74	78	
<b>Ändring av situationen</b>											
Antal	217	104	99					22	74	105	
Index	74	74	74					73	70	77	



# 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	223	174	31	18	36	19	116
Index	74	72	83	78	70	53	78
<b>Rättvis och saklig behandling</b>							
Antal	222	173	31	18	36	19	116
Index	76	75	78	86	78	60	79
<b>Ändring av situationen</b>							
Antal	217	171	31	15	36	19	116
Index	74	73	75	80	72	58	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	5%	7%	2%					9%	7%	2%	
Försämrats något	4%	2%	5%						4%	4%	
Varken eller	17%	16%	18%					18%	20%	14%	
Förbättrats något	34%	34%	37%					32%	30%	38%	
Förbättrats mycket	34%	37%	30%					36%	31%	35%	
Ingen åsikt	7%	5%	7%					5%	8%	7%	
<i>Antal</i>	217	104	99					22	74	105	
<i>Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):</i>	8%	9%	7%					9%	11%	6%	
<i>Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):</i>	68%	70%	68%					68%	61%	73%	

# 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
<b>Hur har din situation ändrats i och med kontakten med oss?</b>							
Försämrats mycket	5%	5%	6%		6%	21%	2%
Försämrats något	4%	5%			8%		3%
Varken eller	17%	18%	13%	13%	11%	16%	16%
Förbättrats något	34%	30%	42%	53%	31%	42%	37%
Förbättrats mycket	34%	35%	32%	33%	33%	16%	38%
Ingen åsikt	7%	8%	6%		11%	5%	4%
<i>Antal</i>	217	171	31	15	36	19	116
<i>Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):</i>	8%	9%	6%		14%	21%	4%
<i>Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):</i>	68%	65%	74%	87%	64%	58%	75%

# Fördjupning

	Ekonomiskt bistånd	Man	Kvinna	Annat
<b>Hur nöjd är du i stort med den hjälp/stöd som din socialsekreterare/handläggare ger dig?</b>				
10	33%	32%	33%	
9	12%	12%	12%	
8	17%	13%	21%	
7	12%	14%	9%	
6	5%	7%	3%	
5	5%	5%	6%	
4	3%	4%	3%	
3	5%	2%	6%	
2	3%	4%	2%	
1	4%	6%	2%	
Ingen åsikt	2%	2%	2%	
<i>Antal</i>	214	104	99	
<i>Medelvärde</i>	7.6	7.4	7.8	

# Fördjupning

	Ekonomiskt bistånd	Man	Kvinna	Annat
Summa negativt (1 (inte alls nöjd)+2+3+4):	14%	15%	13%	
Summa positivt (7+8+9+10 (1 allra högsta grad nöjd)):	73%	71%	76%	
<b>Jag förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare</b>				
Ja, alltid	39%	41%	41%	
Ja, nästan alltid	39%	39%	36%	
Ibland	12%	7%	18%	
Nej, nästan aldrig	3%	8%		
Nej, aldrig	3%	4%	1%	
Ingen åsikt	3%	1%	3%	
Antal	262	104	99	
Medelvärde	4.1	4.1	4.2	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	6%	12%	1%	
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	78%	81%	78%	

# Fördjupning

	Ekonomiskt bistånd	Man	Kvinna	Annat
<b>Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det</b>				
Ja, alltid	40%	42%	40%	
Ja, nästan alltid	33%	37%	27%	
Ibland	18%	10%	27%	
Nej, nästan aldrig	3%	4%	2%	
Nej, aldrig	4%	7%	2%	
Ingen åsikt	2%	1%	1%	
Antal	257	104	99	
Medelvärde	4.1	4.0	4.0	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	7%	11%	4%	
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	74%	79%	68%	
<b>Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation</b>				
Ja, alltid	46%	43%	48%	
Ja, nästan alltid	31%	33%	30%	
Ibland	10%	10%	13%	
Nej, nästan aldrig	2%	2%	3%	
Nej, aldrig	8%	12%	3%	
Ingen åsikt	2%	1%	2%	
Antal	252	104	99	
Medelvärde	4.1	4.0	4.2	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	10%	13%	6%	
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	77%	76%	79%	

# Fördjupning

	Ekonomiskt bistånd	Man	Kvinna	Annat
<b>Jag får påverka den hjälp/insats jag får</b>				
Ja, alltid	29%	34%	24%	
Ja, nästan alltid	31%	26%	40%	
Ibland	15%	14%	16%	
Nej, nästan aldrig	9%	8%	9%	
Nej, aldrig	7%	9%	3%	
Ingen åsikt	10%	10%	7%	
Antal	242	104	99	
Medelvärde	3.7	3.8	3.8	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	15%	16%	12%	
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	60%	60%	65%	
<b>Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd</b>				
Ja, alltid	30%	26%	34%	
Ja, nästan alltid	30%	28%	28%	
Ibland	19%	21%	20%	
Nej, nästan aldrig	8%	6%	10%	
Nej, aldrig	8%	12%	4%	
Ingen åsikt	5%	8%	3%	
Antal	237	104	99	
Medelvärde	3.7	3.6	3.8	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	16%	17%	14%	
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	59%	54%	63%	

# Fördjupning

	Ekonomiskt bistånd	Man	Kvinna	Annat
<b>Jag vet varför jag fått det beslut jag fått</b>				
Ja, alltid	37%	30%	42%	
Ja, nästan alltid	30%	39%	26%	
Ibland	18%	19%	18%	
Nej, nästan aldrig	6%	3%	6%	
Nej, aldrig	3%	6%	1%	
Ingen åsikt	5%	3%	6%	
Antal	236	104	99	
Medelvärde	4.0	3.9	4.1	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	9%	9%	7%	
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	67%	69%	69%	
<b>Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare</b>				
Ja, alltid	40%	36%	45%	
Ja, nästan alltid	33%	38%	32%	
Ibland	17%	19%	13%	
Nej, nästan aldrig	4%	2%	5%	
Nej, aldrig	2%	3%	2%	
Ingen åsikt	3%	2%	2%	
Antal	230	104	99	
Medelvärde	4.1	4.0	4.2	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	7%	5%	7%	
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	73%	74%	78%	



# Fördjupning

	Ekonomiskt bistånd	Man	Kvinna	Annat
<b>Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete</b>				
Ja, alltid	48%	44%	51%	
Ja, nästan alltid	28%	31%	24%	
Ibland	9%	8%	12%	
Nej, nästan aldrig	6%	7%	6%	
Nej, aldrig	4%	7%	2%	
Ingen åsikt	4%	4%	5%	
Antal	227	104	99	
Medelvärde	4.2	4.0	4.2	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	10%	13%	8%	
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	76%	75%	75%	
<b>Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig</b>				
Ja, alltid	38%	38%	36%	
Ja, nästan alltid	29%	30%	29%	
Ibland	18%	16%	19%	
Nej, nästan aldrig	3%	2%	5%	
Nej, aldrig	6%	9%	3%	
Ingen åsikt	7%	6%	7%	
Antal	223	104	99	
Medelvärde	4.0	3.9	4.0	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	9%	11%	8%	
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	66%	67%	66%	

# Fördjupning

	Ekonomiskt bistånd	Man	Kvinna	Annat
<b>Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt</b>				
Ja, alltid	41%	38%	44%	
Ja, nästan alltid	33%	35%	29%	
Ibland	14%	13%	17%	
Nej, nästan aldrig	4%	6%	2%	
Nej, aldrig	5%	7%	3%	
Ingen åsikt	4%	3%	4%	
Antal	222	104	99	
Medelvärde	4.1	3.9	4.1	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	9%	13%	5%	
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	74%	72%	74%	
<b>Hur har din situation ändrats i och med kontakten med oss?</b>				
Förbättrats mycket	34%	37%	30%	
Förbättrats något	34%	34%	37%	
Varken eller	17%	16%	18%	
Försämrats något	4%	2%	5%	
Försämrats mycket	5%	7%	2%	
Ingen åsikt	7%	5%	7%	
Antal	217	104	99	
Medelvärde	4.0	4.0	4.0	
Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):	8%	9%	7%	
Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):	68%	70%	68%	

# Fördjupning

	Ekonomiskt bistånd	Man	Kvinna	Annat
<b>Hur gammal är du?</b>				
65 år eller äldre	2%	4%	1%	
41-64 år	50%	50%	49%	
25-40 år	35%	34%	36%	
20-24 år	10%	11%	9%	
18-19 år	2%	1%	4%	
15-17 år	0%	1%		
Högst 14 år				
<i>Antal</i>	212	104	99	
<b>Var är du född?</b>				
Utanför Sverige	68%	76%	59%	
I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	11%	12%	9%	
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	21%	12%	32%	
<i>Antal</i>	171	90	79	

# Fördjupning

	Ekonomiskt bistånd	Man	Kvinna	Annat
<b>Svarar du som företrädare för någon annan?</b>				
Nej, jag svarar för mig själv	77%	78%	79%	
Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	14%	17%	11%	
Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn	9%	5%	10%	
<i>Antal</i>	278	104	99	