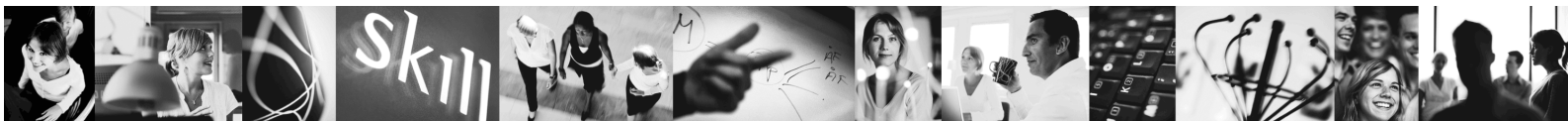


skill

# BRUKARUNDERSÖKNING 2009

Norrköpings kommun, Arbetsmarknadskontoret –  
Ekonomiskt bistånd

Författare Armin Spreco  
Projektledare Helene Nord  
26 February 2010  
© 2010 Skill



skill™

## **Om Skill**

Skill grundades 1997 och erbjuder akademikers kompetens genom rekrytering, uthyrning och undersökningar. Varje uppdrag kvalitetssäkras av våra erfarna rekryterare och projektledare.

## **Om författaren**

Armin Spreco är nyexaminerad från programmet Statistik och dataanalys vid Linköpings universitet.

## SAMMANFATTNING

Ekonomiskt bistånd är en av verksamheterna inom Arbetsmarknadskontoret, Norrköpings kommun. Här handlägger man så kallat försörjningsstöd till medborgare i kommunen. Försörjningsstöd är ett bistånd som är behovsprövat. Försörjningsstödet ska räcka till de viktigaste utgifterna som exempelvis mat, hyra, el, resor till arbete och hygienartiklar.

Ekonomiskt bistånd har genomfört en brukarundersökning med syfte att mäta hur medborgare (brukare) som söker försörjningsstöd upplever kontakten och mötet med handläggare på kontoret. Genom att få en ökad förståelse för vilka delar av verksamheten som brukarna upplever som positiva samt vad som är i behov av förbättringar är det övergripande målet att utveckla Arbetsmarknadskontorets arbete. Arbetet med sammanställning och analys av resultatet har utförts av Skill AB under november 2009 till januari 2010.

Metod för undersökningen var en postal enkät som gick till totalt 927 personer där tre olika frågeformulär skickades ut till 309 personer vardera för de tre enheterna, Enhet 1/2, Enhet 3 och Mottagningen. 125 svar inkom vardera för Enhet 1/2 samt Enhet 3 och 109 svar inkom för Mottagningen. Detta ger svarsfrekvenserna 41 procent för Enhet 1/2 och Enhet 3 samt 37 procent för Mottagningen.

Enkäterna är konstruerade på sådant sätt att respondenterna först besvarar vilket kön, åldersgrupp och typ av hushåll de tillhör. Därefter besvarar de ett 15-tal frågor där svaren för de flesta av frågorna ges på en sexgradig skala där betyget 1 står för *Nej, inte alls* och betyget 6 står för *Ja, i mycket hög grad*. Vidare finns en eller två frågor (beroende på vilken enhet det rör sig om) som endast består av svarsalternativen *Ja* och *Nej*.

Snittbetygen för frågorna *Är det lätt att nå din handläggare per telefon?*, *Tycker du att handläggaren du har kontakt med bemöter dig på ett bra sätt?* och *Vet du vart du ska vända dig om du vill klaga på ett bemötande?* jämfördes med 2008 års undersökning. Det visade sig att dessa frågor i allmänhet får lägre snittbetyg i denna undersökning än år 2008. Det ska samtidigt understrykas att de två årens undersökningar av olika skäl (se avsnitt 3) inte är direkt jämförbara med varandra.

Om ett snittbetyg över 3,5, det vill säga den sexgradiga skalans medelpunkt, kan betraktas som ett godkänt betyg får de allra flesta frågorna godkända betyg där endast en fråga för varje enhet får snittbetyg under 3,5.

Respondenterna för alla tre enheterna ger det högsta betyget till handläggarnas trevliga bemötande, även om det framkommer ganska många kommentarer där det klagas på handläggarna. De frågor som får jämförelsevis låga betyg är *Är det lätt att nå din handläggare/Mottagningen per telefon?*, *Träffar du din handläggare vid personliga besök?* och *Vet du vart du ska vända dig för att klaga på ett bemötande?*

I jämförelsen av frågornas snittbetyg för de tre enheterna får Enhet 3 högst snittbetyg för samtliga nio frågor som rör handläggarna, där sju av frågorna dessutom är signifikant högre <sup>1</sup> för Enhet 3 än för övriga två enheter. Handläggarna på Mottagningen får i allmänhet lägst betyg av sina respondenter.

Gällande de frågorna som rör kraven för att få ekonomiskt bistånd, överklagande av beslut, klagomål på bemötande och ansökningsblanketten får Enhet 1/2 högst snittbetyg för tre av dessa och Enhet 3 får högst betyg för två av frågorna. Mottagningen i sin tur får lägst snittbetyg för fyra av dessa fem frågor där tre av dessa är signifikant lägre för denna enhet än för övriga två enheter.

---

<sup>1</sup> Att två medelvärden skiljer sig åt signifikant innebär att skillnaden mellan medelvärdena statistiskt kan säkerhetsställas. Risknivån är helt enkelt ett värde för hur stor sannolikheten är att testet visar fel. Sannolikheten (95 % i detta fall) betyder att medelvärdena med 95 % sannolikhet skiljer sig åt och att det således finns en risk på 5 % att medelvärdena inte hade skiljt sig åt om stickproverna hade varit annorlunda.

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1.	INLEDNING .....	1
1.1	Bakgrund.....	1
1.2	Syfte och mål.....	1
1.3	Metod .....	1
1.4	Undersökningens uppbyggnad .....	2
1.5	Metodkritik .....	3
2.	RESULTAT .....	5
2.1	Respondenterna .....	5
2.1.1	Enhet 1/2.....	5
2.1.2	Enhet 3.....	6
2.1.3	Mottagningen.....	6
2.1.4	Samtliga enheter.....	7
2.2	Frågor rörande handläggarna.....	7
2.2.1	Enhet 1/2.....	7
2.2.2	Enhet 3.....	9
2.2.3	Mottagningen.....	10
2.2.4	Samtliga enheter.....	13
2.3	Övriga frågor.....	14
2.3.1	Enhet 1/2.....	14
2.3.2	Enhet 3.....	16
2.3.3	Mottagningen.....	17
2.3.4	Samtliga enheter.....	19
2.4	Enkätens öppna fråga .....	21
2.4.1	Enhet 1/2.....	21
2.4.2	Enhet 3.....	21
2.4.3	Mottagningen.....	22
2.4.4	Samtliga enheter.....	22
3.	ANALYS.....	24
3.1	Jämförelse av snittbetyg som rör handläggarna .....	25
3.2	Jämförelse av snittbetyg som rör övriga frågor.....	27
3.3	Jämförelse med 2008 års undersökning.....	29
3.3.1	Enhet 1/2.....	29
3.3.2	Enhet 3.....	30
3.3.3	Mottagningen.....	31
3.3.4	Samtliga enheter.....	32
3.4	Analys av bortfallet.....	33
3.4.1	Enhet 1/2.....	33
3.4.2	Enhet 3.....	34
3.4.3	Mottagningen.....	35
3.4.4	Samtliga enheter.....	36
4.	SLUTSATSER.....	37

5.	BILAGOR.....	39
5.1	Enkäten för Enhet 1/2.....	39
5.2	Enkäten för Enhet 3 .....	42
5.3	Enkäten för Mottagningen.....	45
5.4	Följebrev .....	48
5.5	Påminnelsebrev .....	49
5.6	Tre av frågorna från 2008 års undersökning .....	50
5.6.1	Enhet 1/2.....	50
5.6.2	Enhet 3.....	50
5.6.3	Mottagningen.....	50

# 1. INLEDNING

## 1.1 Bakgrund

Ekonomiskt bistånd är en av verksamheterna inom Arbetsmarknadskontoret, Norrköpings kommun. Här handläggs så kallat försörjningsstöd till medborgare i kommunen. Försörjningsstöd, som är behovsprövat, är pengar som ska räcka till de viktigaste utgifterna som mat, hyra, el och resor till arbete. Det ska också räcka till hygienartiklar, tidning, TV-licens och telefon.

Ekonomiskt bistånd har genomfört en brukarundersökning med syfte att mäta hur medborgare (brukare) som söker försörjningsstöd upplever kontakten och mötet med handläggare på kontoret. Genom att få en ökad förståelse för vilka delar av verksamheten som brukarna upplever som positiva samt vad som är i behov av förbättringar är det övergripande målet att utveckla Arbetsmarknadskontorets arbete.

Till denna brukarundersökning har Arbetsmarknadskontoret anlitat Skill AB för att bearbeta frågeformuläret, analysera resultatet samt sammanställa denna rapport. Undersökningen har genomförts under perioden november 2009 till januari 2010.

## 1.2 Syfte och mål

Syftet är att mäta hur brukare upplever mötet med handläggare på verksamheten ekonomiskt bistånd. Tillgänglighet, bemötande, förtroende och stöd är några av områdena som undersöks i denna studie. Resultatet är tänkt att ge underlag och input för kommande verksamhetsutveckling av enheten för ekonomiskt bistånd.

## 1.3 Metod

Metod för undersökningen var en postal enkät som gick ut till totalt 927 personer där tre olika frågeformulär skickades ut till 309 personer vardera för de tre enheterna, Enhet 1/2, Enhet 3 och Mottagningen. Med frågeformulären medföljde ett informationsbrev, så kallat följebrev, där bland annat bakgrund till undersökningen beskrevs. En vecka efter första utskicket skickades enkäterna ut på nytt till samtliga respondenter, fast denna gång tillsammans med ett påminnelsebrev som innehöll förutom samma information som följebrevet även en påminnelse. Första utskicket av enkäterna med följebrevet skedde fredagen den 27:e november 2009 och andra utskicket av enkäterna med påminnelsebrevet ägde rum en vecka senare, den 4:e december. Detta ger att det sammanlagt skickades ut 1854 enkäter, 927 följebrev och 927 påminnelsebrev till de 927 personerna i de tre urvalsgrupperna. Det fullständiga följebrevet respektive påminnelsebrevet finns att läsa i bilaga 5.4 respektive 5.5.

Arbetsmarknadskontoret skötte utskicket av frågeformulären och dessa var personligt adresserade till de utvalda respondenterna. På formulären stod det dock att den person som besvarar enkäten ska vara den i hushållet som har/har haft mest kontakt med Ekonomiskt

bistånd. Utskicket gjordes med Arbetsmarknadskontorets kuvert och de ifyllda frågeformulären returnerades i ett medföljande svarskuvert direkt till Skill. Detta innebär att endast Skill har tagit del av de ifyllda enkäterna och dessa har också behandlats helt anonymt.

Brukarundersökningen vände sig till alla hushåll som sökte ekonomiskt bistånd någon gång under september 2009, närmare bestämt totalt cirka 2700 hushåll. Dessa 2700 hushåll var fördelade över de tre enheterna med cirka 1400 hushåll på Enhet 1/2, cirka 1000 hushåll på Enhet 3 och 309 hushåll på Mottagningen.

För Enhet 1/2 och Enhet 3 gjordes ett obundet slumpmässigt urval (OSU) i programmet SPSS om 309 bidragstagare vardera och för Mottagningen skickades enkäten ut till samtliga bidragstagare inom den enheten, dvs. här gjordes en totalundersökning. En blandning av urval och totalundersökning gjordes på grund av att Mottagningens population är för liten för att göra ett urval utav. Svarsfrekvensen antogs ligga runt 35-40 procent, något som skulle ge för lite respons om ett urval gjordes även för Mottagningen. Å andra sidan hade undersökningen varit för omfattande om en totalundersökning hade gjorts även för övriga två enheter eftersom dessa enheters population innehåller över 1000 respondenter vardera. Beslut togs att urvalsgrupperna skulle vara lika stora och Mottagningen fick styra antalet, därav valet av 309 utskick per enhet.

Av dessa sammanlagt 927 enkäter som skickades ut hade 25 stycken ogiltig adress. 13 av dessa var avsedda till Mottagningens respondenter, och 6 enkäter vardera var tänkta att gå till Enhet 1/2 respektive Enhet 3. Detta ger 303 möjliga respondenter vardera för Enhet 1/2 och Enhet 3 samt 296 möjliga respondenter för Mottagningen. För Enhet 1/2 och Enhet 3 inkom 125 svar vardera, vilket ger svarsfrekvensen 41 procent för båda dessa enheter. För Mottagningen inkom 109 svar, något som ger en 37 procentig svarsfrekvens. Den sammanlagda svarsfrekvensen är 40 procent.

Sista svarsdag sattes till fredagen 18:e december och sista dag för att registrera inkomna enkäter sattes till tisdagen 22:e december. Relaterat till detta bör nämnas att ett 30-tal enkätsvar inkom efter sista svarsdatum och dessa bortses i analysen.

## 1.4 Undersökningens uppbyggnad

Det skickades ut tre olika frågeformulär till personer på de tre enheterna Enhet 1/2, Enhet 3 och Mottagningen. Enkäterna för Enhet 1/2 och Mottagningen består av 15 huvudfrågor och enkäten för Enhet 3 består av 16 huvudfrågor. Dessutom består samtliga enkäter av bakgrundsfrågor som rör kön, åldersgrupp och typ av hushåll.

Frågeformulären är uppbyggda på sådant sätt att respondenterna först besvarar vilket kön, åldersgrupp och typ av hushåll de tillhör. Därefter får de besvara 15 eller 16 frågor (beroende på vilken enhet de tillhör) som bland annat rör handläggarna de har kontakt med. De flesta frågorna besvaras på en sexgradig skala där betyget 1 står för *Nej, inte alls* och betyget 6 står för *Ja, i mycket hög grad*. Vidare finns en eller två frågor (beroende på vilken enhet det rör sig om) som endast består av svarsalternativen *Ja* och *Nej*. Snittbetygen för dessa frågor jämförs också mellan de olika enheterna. Genom att jämföra frågornas snittbetyg skapas en övergripande bild av vilka delar



inom de olika enheterna som upplevs som positiva och vilka som är i behov av förbättringar. Enkäterna som helhet återfinns i bilaga 5.1-5.3.

Något annat som utgör en viktig del av undersökningen är en jämförelse med 2008 års undersökning. Snittbetygen för frågorna *Är det lätt att nå din handläggare/Mottagningen per telefon?*, *Tycker du att handläggaren du har kontakt med bemöter dig på ett bra sätt?* och *Vet du vart du ska vända dig om du vill klaga på ett bemötande?* kommer att jämföras för varje enhet. Orsaken till att dessa tre frågor jämförs är att Ekonomiskt bistånd har koncentrerat sig på att förbättra just dessa tre områden sedan den senaste undersökningen och förhoppningen är att detta har gett resultat. Undersökningarna skiljer sig emellertid åt en del, där både svarsskalan och sättet att ställa frågorna är annorlunda. I avsnitt 3 finns en utförligare beskrivning av detta samt hur det löses för att få till en någorlunda tillförlitlig jämförelse.

Enkäterna innehåller även en öppen fråga där de svarande ges möjligheten att framföra synpunkter kring vad de anser fungerar bra samt vad som kan förbättras. Sammanfattande tabeller över innehållet i de öppna kommentarerna kan skådas i avsnitt 2.4.1-2.4.4.

Materialet har bearbetats i Excel samt statistikprogrammet SPSS och redovisas i stor utsträckning i form av diagram. På grund av avrundningar blir den totala summan i modellerna inte alltid 100 procent. Vidare har svarsalternativet *Vet inte* samt uteblivna svar exkluderats från beräkningar av medelvärden. Dessutom har svarsalternativen 1 och 2, 3 och 4 samt 5 och 6 slagits ihop. Detta gjordes dels på grund av att de svarsalternativen som slogs samman betraktas som likvärdiga och dels på grund av att diagrammen i annat fall hade blivit alltför plottriga.

## 1.5 Metodkritik

Efter att svaren börjat strömma in insågs att svarsskalan för frågorna var ”grafisk förvirrande”, som en respondent kallade det i den öppna frågan. Svarsskalan i enkäterna ser ut enligt nedan.

Nej, inte alls	1	2	3	4	5	6	Ja, i mycket hög grad
----------------	---	---	---	---	---	---	-----------------------

Vissa av respondenterna ringade in *Nej, inte alls* eller *Ja, i mycket hög grad* när tanken var att någon av siffrorna 1-6 skulle ringas in. Något som kan ha lett till denna missuppfattning är informationen i början av enkäten där det står ”Ringa in det svar eller siffra du anser passar bäst”, när det i själva verket bara borde stått att man ska ringa in den siffra man anser passar bäst. Dessutom borde svarsskalan getts på så sätt att *Nej, inte alls* och *Ja, i mycket hög grad* är skrivna över svarsalternativen och inte före respektive efter, se nedan.

Nej, inte alls						Ja, i mycket hög grad
1	2	3	4	5	6	

I de fall då respondenten har ringat in något av svarsalternativen *Nej, inte alls* eller *Ja, i mycket hög grad*, har dessa tolkats som svarsalternativet 1 respektive 6.

Något annat som upptäcktes först efter att svaren hade börjat strömma in var att några av frågorna hade ett onödigt svarsalternativ, nämligen alternativet *Vet inte*. En fråga det rör sig om är till exempel *Vet du vart du ska vända dig om du vill klaga på ett bemötande?* där man har svarsalternativen 1 till 6 där 1 står för *Nej, inte alls* och 6 står för *Ja, i mycket hög grad* tillsammans med alternativet *Vet inte*. I det här fallet kan ett *Vet inte* svar av respondenten betraktas som likvärdigt med *Nej, inte alls*. I analysen har denna problematik lösts på ett sådant sätt att de angivna svaren betraktas så som de har angetts, det vill säga att *Vet inte* är just ”Vet inte” och att *Nej, inte alls* är inget annat än ”Nej, inte alls”. Nackdelen med detta är dock att vissa frågor får höga andelar *Vet inte* svar, men känslan är att det inte finns något bättre sätt att lösa detta problem på.

## 2. RESULTAT

### 2.1 Respondenterna

Denna enkätundersökning skickades ut till sammanlagt 927 hushåll som erhåller ekonomiskt bistånd. Enkäterna är till antalet jämnt fördelade på de tre enheterna Enhet 1/2, Enhet 3 och Mottagningen som var tänkta att gå till 309 möjliga respondenter för varje enhet. Men eftersom vissa enkäter skickades ut till ogiltiga adresser är antalet potentiella respondenter 303 stycken för de två första enheterna och 296 stycken för Mottagningen. Av 303 möjliga svar för Enhet 1/2 och Enhet 3 inkom 125 svar vardera och av 296 möjliga svar för Mottagningen inkom 109 svar, vilket ger svarsfrekvenserna 41 procent för Enhet 1/2 och Enhet 3 och 37 procent för Mottagningen. Den sammanlagda svarsfrekvensen är 40 procent.

#### 2.1.1 Enhet 1/2

I tabell 1 finns frågorna som rör kön, ålder och typ av hushåll för respondenterna på Enhet 1/2.

<b>Kön</b>	<b>Antal</b>	<b>Andel</b>
Man	42	34%
Kvinna	82	66%
Inget svar	1	1%
<b>Ålder</b>	<b>Antal</b>	<b>Andel</b>
18-25	30	24%
26-65	91	73%
Mer än 65	1	1%
Inget svar	3	2%
<b>Typ av hushåll</b>	<b>Antal</b>	<b>Andel</b>
En vuxen utan hemmaboende barn	51	41%
En vuxen med hemmaboende barn	28	22%
Vuxna sammanboende utan hemmaboende barn	9	7%
Vuxna sammanboende med hemmaboende barn	32	26%
Inget svar	5	4%

Tabell 1: Frågor som rör kön, ålder och typ av hushåll (Enhet 1/2).

Som man kan se i tabellen är de flesta av respondenterna kvinnor mellan 26 och 65 år som bor ensamma i hushållet utan hemmaboende barn. Något som är noterbart är den låga andelen pensionärer som får ekonomiskt bistånd. Detta är dock fullt logiskt med tanke på att de allra flesta pensionärerna får pension och inte ekonomiskt bistånd.

### 2.1.2 Enhet 3

I tabell 2 finns frågorna som rör kön, ålder och typ av hushåll för respondenterna på Enhet 3.

<b>Kön:</b>	<b>Antal</b>	<b>Andel</b>
Man	44	35%
Kvinna	76	61%
Inget svar	5	4%
<b>Ålder:</b>	<b>Antal</b>	<b>Andel</b>
18-25	12	10%
26-65	105	84%
Mer än 65	1	1%
Inget svar	7	6%
<b>Typ av hushåll:</b>	<b>Antal</b>	<b>Andel</b>
En vuxen utan hemmaboende barn	72	58%
En vuxen med hemmaboende barn	19	15%
Vuxna sammanboende utan hemmaboende barn	14	11%
Vuxna sammanboende med hemmaboende barn	15	12%
Inget svar	5	4%

Tabell 2: Frågor som rör kön, ålder och typ av hushåll (Enhet 3).

De flesta av respondenterna är kvinnor mellan 26 och 65 år som bor ensamma i hushållet utan hemmaboende barn. Även för denna enhet är andelen pensionärer väldigt låg.

### 2.1.3 Mottagningen

I tabell 3 finns frågorna som rör kön, ålder och typ av hushåll för respondenterna på Mottagningen.

<b>Kön:</b>	<b>Antal</b>	<b>Andel</b>
Man	43	39%
Kvinna	63	58%
Inget svar	3	3%
<b>Ålder:</b>	<b>Antal</b>	<b>Andel</b>
18-25	53	49%
26-65	51	47%
Mer än 65	2	2%
Inget svar	3	3%
<b>Typ av hushåll:</b>	<b>Antal</b>	<b>Andel</b>
En vuxen utan hemmaboende barn	39	36%
En vuxen med hemmaboende barn	33	30%
Vuxna sammanboende utan hemmaboende barn	11	10%
Vuxna sammanboende med hemmaboende barn	19	17%
Inget svar	7	6%

Tabell 3: Frågor som rör kön, ålder och typ av hushåll (Mottagningen 3).

De flesta av respondenterna är kvinnor mellan 18 och 25 år som bor ensamma i hushållet utan hemmaboende barn. Det är också en hög andel kvinnor i åldrarna 26-65. Till skillnad från övriga enheter har en hög andel av Mottagningens respondenter barn som bor hemma med dem. Precis som för övriga två enheter är andelen pensionärer väldigt låg.

### 2.1.4 Samtliga enheter

I tabell 4 finns frågorna som rör kön, ålder och typ av hushåll för respondenterna på samtliga enheter.

<b>Kön:</b>	<b>Antal</b>	<b>Andel</b>
Man	129	36%
Kvinna	221	62%
Inget svar	9	3%
<b>Ålder:</b>	<b>Antal</b>	<b>Andel</b>
18-25	95	26%
26-65	247	69%
Mer än 65	4	1%
Inget svar	13	4%
<b>Typ av hushåll:</b>	<b>Antal</b>	<b>Andel</b>
En vuxen utan hemmaboende barn	162	45%
En vuxen med hemmaboende barn	80	22%
Vuxna sammanboende utan hemmaboende barn	34	9%
Vuxna sammanboende med hemmaboende barn	66	18%
Inget svar	17	5%

Tabell 4: Frågor som rör kön, ålder och typ av hushåll (samtliga enheter).

Den typiske respondenten för samtliga enheter totalt sett är kvinna mellan 26 och 65 år som bor ensam i hushållet utan hemmaboende barn.

## 2.2 Frågor rörande handläggarna

### 2.2.1 Enhet 1/2

I diagram 1 visas respondenternas svar på frågor rörande handläggarna som arbetar på Enhet 1/2. Medelvärdena för respektive fråga på en skala från 1 till 6 visas till höger i diagrammet där för de flesta frågorna 1 står för *Nej, inte alls* och 6 står för *Ja, i mycket hög grad*. Medelvärdena är beräknade utifrån 125 svar, där *Vet inte* svar bortses i beräkningarna.

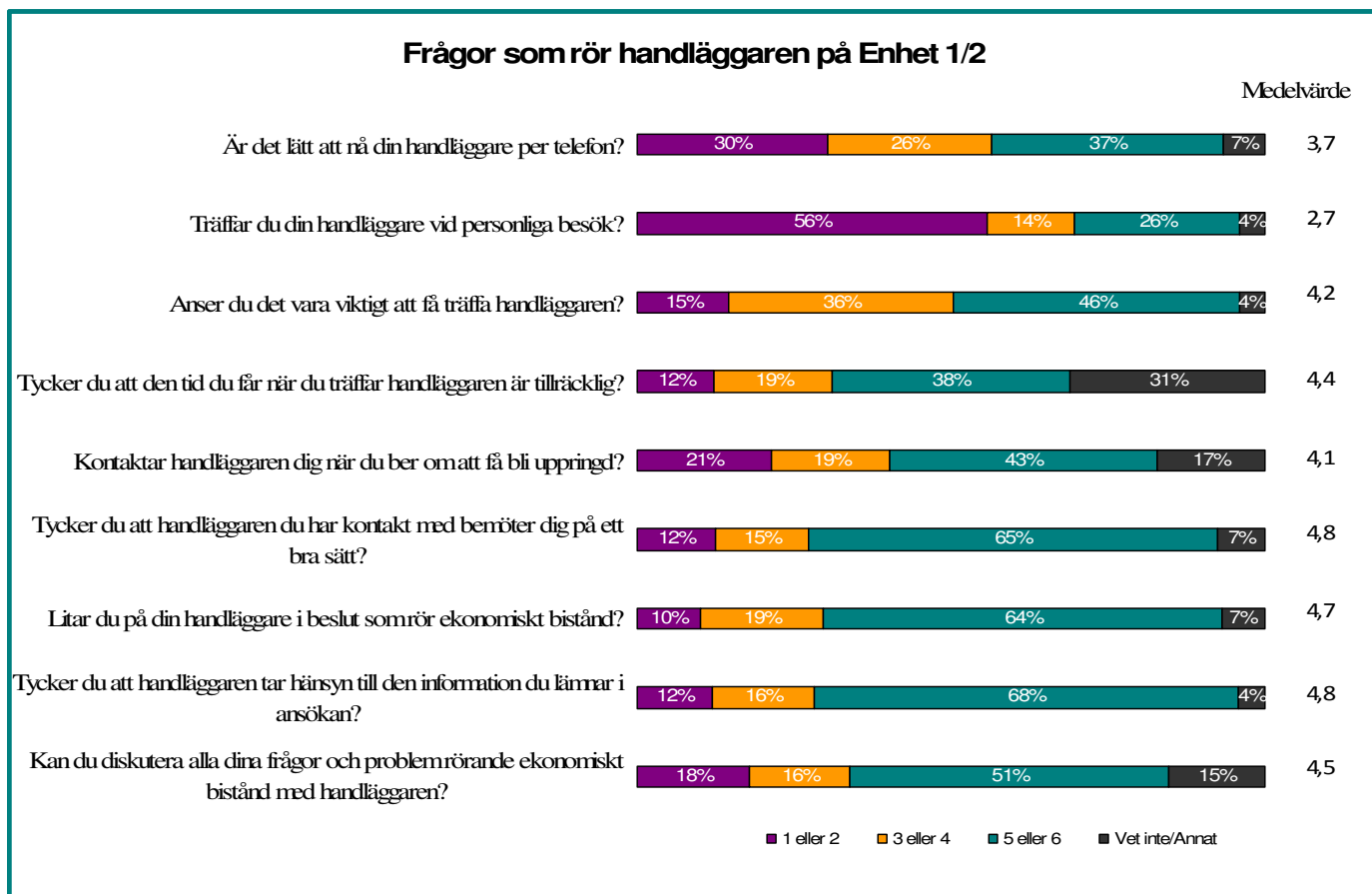


Diagram 1: Frågor som rör handläggarna på Enhet 1/2.

De frågor som får högst betyg är *Tycker du att handläggaren du har kontakt med bemöter dig på ett bra sätt?* och *Tycker du att handläggaren tar hänsyn till den information du lämnar i ansökan?*, båda med snittbetyget 4,8. Noterbart är att flera är missnöjda och klagar på handläggarnas bemötande i den öppna frågan trots att just bemötandet får högst betyg. Nedan följer ett exempel:

- *"Det är psykiskt jobbigt att överhuvudtaget behöva ekonomisk hjälp. Då krävs det ett bra bemötande från handläggare! Att det är en person som lyssnar och inte nedvärderar en som person. Jag har upplevt samtal som har gjort mig mycket deprimerad! Jag har mått psykiskt mycket sämre efter bemötande av handläggare än jag gjorde innan. Jag har genomgått cancerbehandling, har reumatism mm. Då hjälper det inte att bli mer tryckt i skoskaften!"*

De frågorna med lägst snittbetyg är *Träffar du din handläggare vid personliga besök?* och *Är det lätt att nå din handläggare per telefon?* med snittbetygen 2,7 respektive 3,7. Dessa frågor lyfts också fram i den öppna frågan. Nedan följer ett urval av kommentarer som till viss del avspeglar respondenternas åsikter:

- *"Bättre och längre samtalstider? Fler träffar med sina egna handläggare? Mer personal i receptionen? Att lättare kunna få tag på sin handläggare när man vill nå henne/honom? Mer passande tider och att man ska kunna bli uppringd när man inte får tag på sin handläggare och att de säger till när de åker iväg på*

semester/är sjuka/möten/bortresta osv? Att de använder sina e-mail oftare och att de svarar snabbare och inte efter en månad?"

- "Bättre telefontider så man hinner påverka när man får ut sina pengar."
- "Telefontiden underlättar inte kontakten med handläggaren. Om den är nödvändig, utöka den! Ingen ringer till er om det inte är nödvändigt. Senast jag var i behov av att kontakta min handläggare tog det fyra dagar. Jag tycker även att den person som fattar beslut om min försörjning bör vara engagerad så att den stavar mitt namn rätt. Vissa av rutinerna runt kvittan på inkomster gör det omöjligt att följa era önskemål om när ansökan ska lämnas in. Ett kvitto på en utbetalning som sker den 25:e är svår att lämna in den 18:e. Vid en mindre komplettering vore det önskvärt med ett telefonsamtal istället för ett brev i slutet av månaden. I övrigt bra jobbat!"

### 2.2.2 Enhet 3

I diagram 2 visas respondenternas svar på frågor rörande handläggarna som arbetar på Enhet 3. Medelvärdena för respektive fråga på en skala från 1 till 6 visas till höger i diagrammet där för de flesta frågorna 1 står för *Nej, inte alls* och 6 står för *Ja, i mycket hög grad*. Medelvärdena är beräknade utifrån 125 svar, där *Vet inte* svar bortses i beräkningarna.

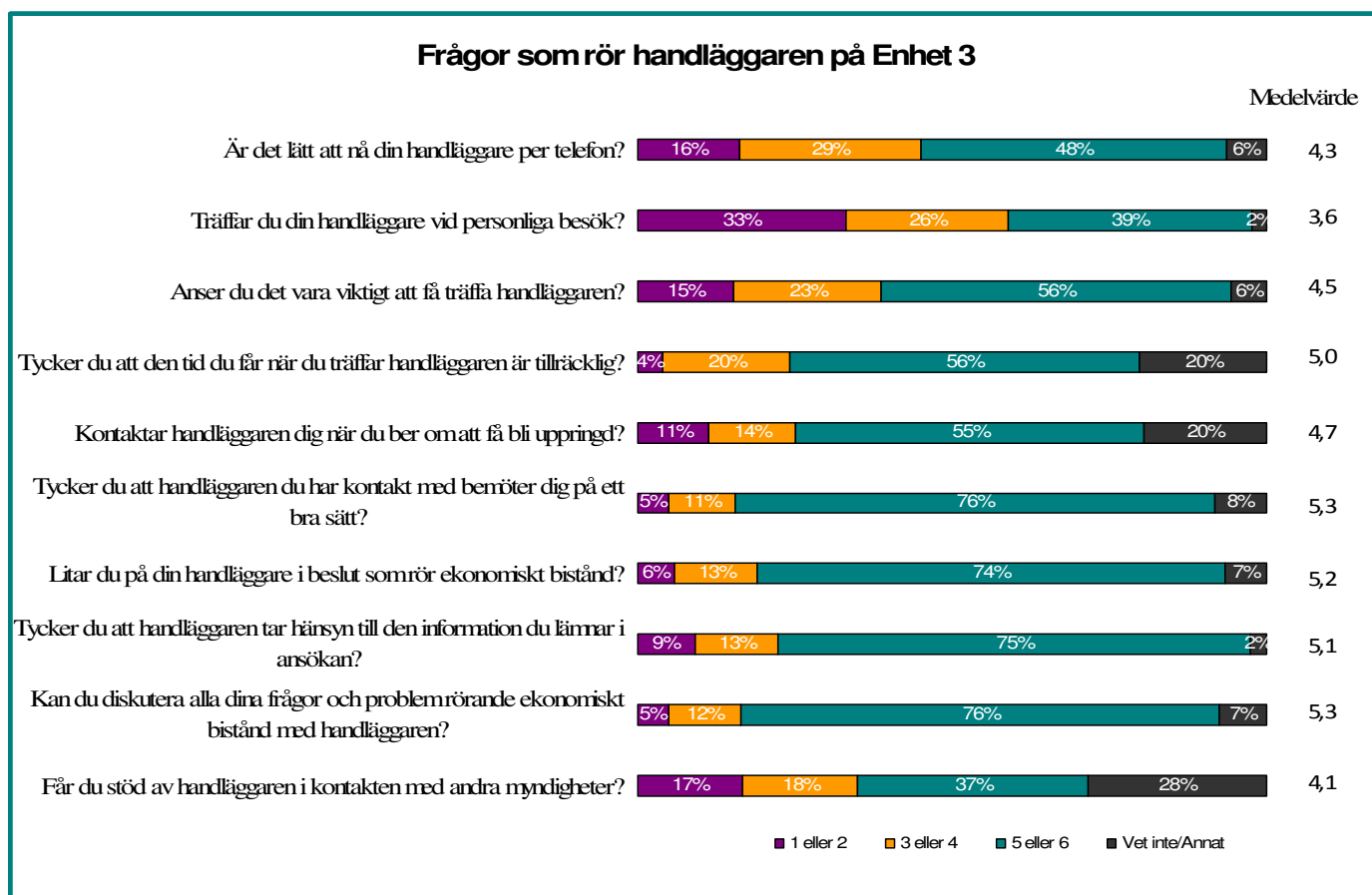


Diagram 2: Frågor som rör handläggarna på Enhet 3

De frågor som får högst betyg är *Tycker du att handläggaren du har kontakt med bemöter dig på ett bra sätt?* och *Kan du diskutera alla dina frågor och problem rörande ekonomiskt bistånd med handläggaren?*, båda med snittbetyget 5,3. Värt att notera även här är att flera är missnöjda och klagar på handläggarnas bemötande i den öppna frågan trots att bemötandet får det högsta snittbetyget. En av respondenterna skriver så här:

- *"Har stora klagomål på vår förra handläggare. Hon lät sina personliga åsikter/problem gå ut över besluten. Märkte redan vid första mötet att hon inte "tyckte om mig" (vi kom ej överens). Och det fortsatte hela tiden jag hade henne som handläggare. T.ex. var hon arg, irriterad så fort jag pratade med henne, ringde aldrig tillbaka när jag sökte henne och begärde orimliga intyg, kompletteringar som ingen annan handläggare har begärt. Utbetalningar kom alltid sent, runt 6-12 varje månad mm. Listan kan göras lång. Nu har vi bytt handläggare, vilket fungerar jättebra. Stor skillnad."*

De frågorna med lägst snittbetyg är *Träffar du din handläggare vid personliga besök?* och *Får du stöd av handläggaren i kontakten med andra myndigheter?* med snittbetygen 3,6 respektive 4,1. Nedan följer ett urval av det respondenterna belyser i den öppna frågan.

- *"Se till att man har längre telefontider under vilka man kan ringa och prata med sin handläggare så är jag nöjd. Se också till att de passar dessa tider."*
- *"1. Tycker det tar för lång tid när man ansöker om ekonomiskt bistånd. 2. Svaren dröjer om man ansökt om t.ex. tandvård."*
- *"Jag har oftast blivit väl bemött av samtliga handläggare. Nackdelen är att de byts ut så ofta vilket kan kännas lite jobbigt om man fått förtroende för en person."*

### 2.2.3 Mottagningen

I diagram 3 och 4 finns respondenternas svar på frågor rörande handläggarna som arbetar på Mottagningen. Diagram 3 består av en enda fråga som endast kan besvaras med svarsalternativen *Ja* eller *Nej*. Resten av frågorna presenteras i diagram 4 och består av svarsalternativ på sexgradig skala där för de flesta frågorna 1 står för *Nej, inte alls* och 6 står för *Ja, i mycket hög grad*. Medelvärdena för respektive fråga visas till höger i diagram 4 och beräknas utifrån 109 svar, där *Vet inte* svar bortses i beräkningarna.



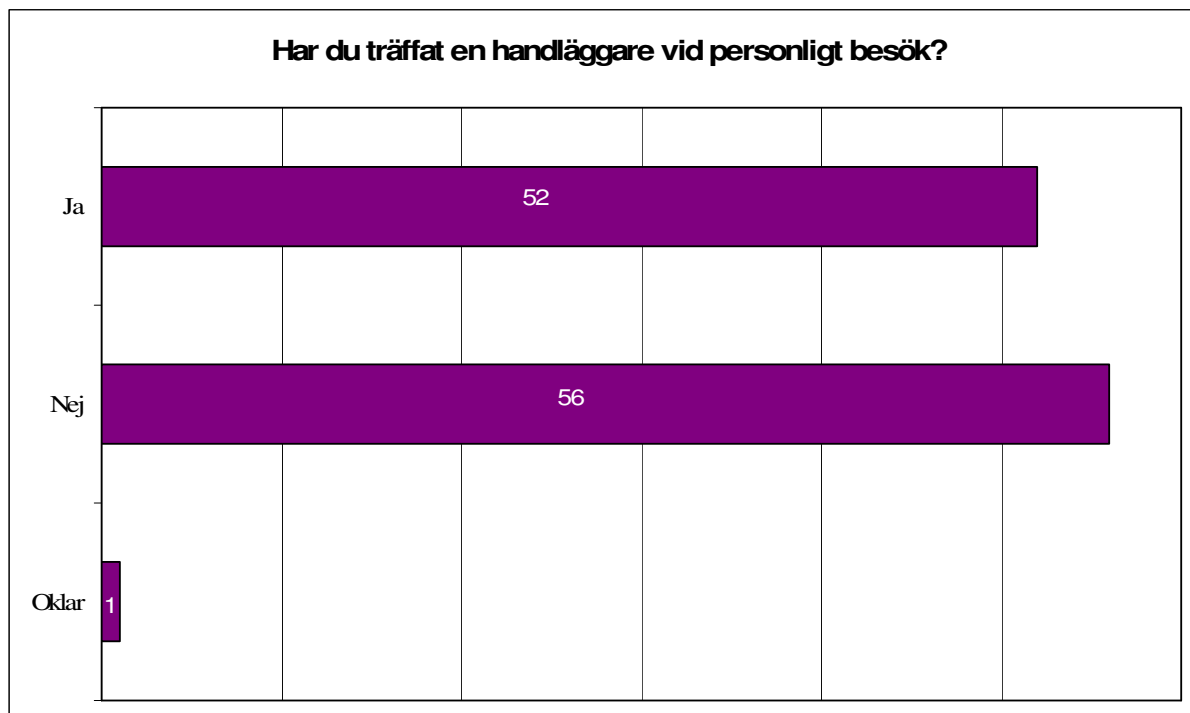


Diagram 3: Har du träffat en handläggare vid personligt besök (Mottagningen)?

Diagram 3 uppvisar att 56 av mottagningsgruppens 109 respondenter inte har varit i personlig kontakt med en handläggare, vilket är mer än hälften av respondenterna.

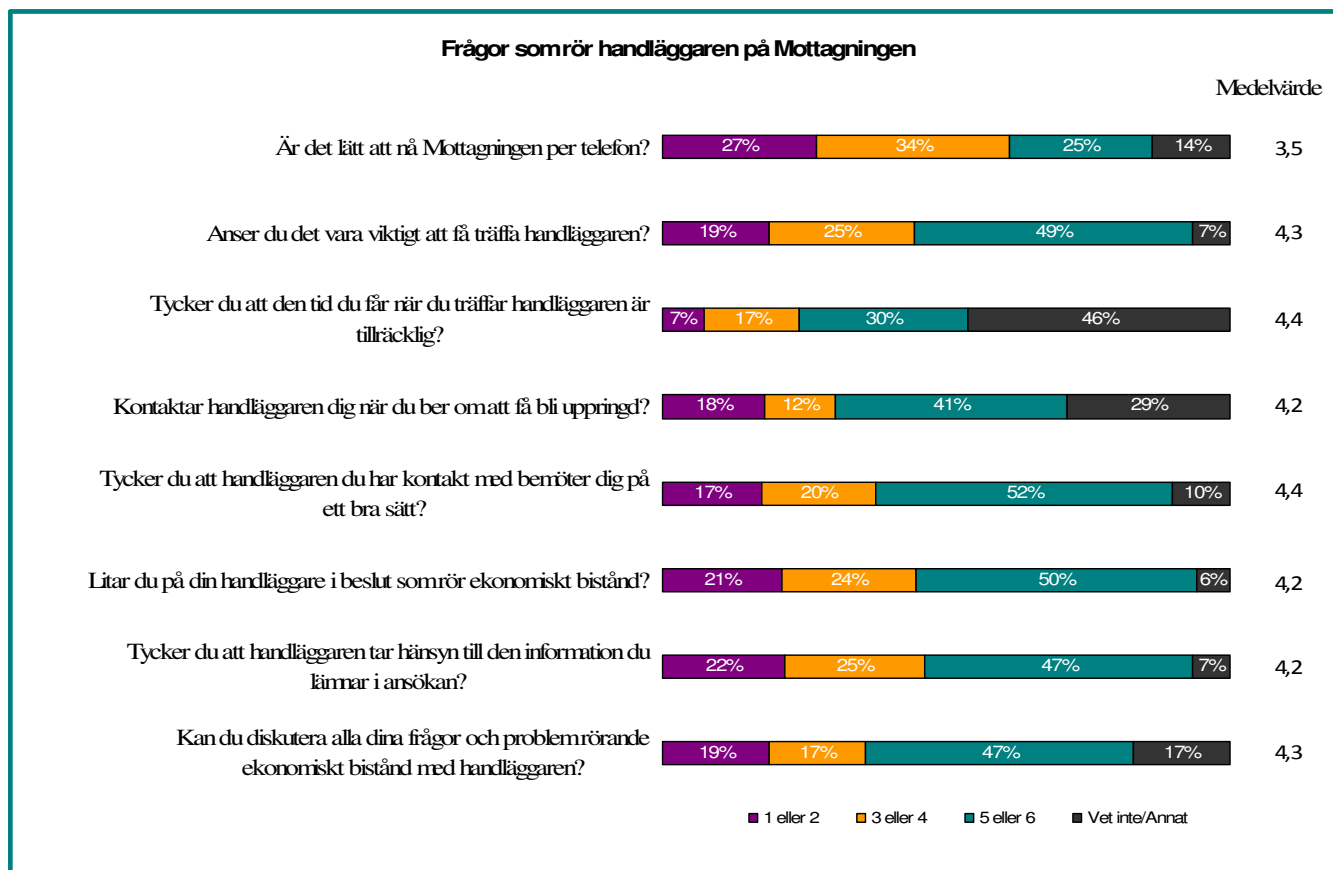


Diagram 4: Frågor som rör handläggarna på Mottagningen.

De frågor som får högst betyg är *Tycker du att den tid du får när du träffar handläggaren är tillräcklig?* och *Tycker du att handläggaren du har kontakt med bemöter dig på ett bra sätt?* båda med snittbetyget 4,4. Anmärkningsvärt är dock att den förstnämnda av dessa två frågor har en väldigt hög andel *Vet inte* svar, vilket gör det relativt goda resultatet mindre pålitligt. Noterbart även för Mottagningen är att flera har synpunkter på handläggarna och klagar på deras bemötande. Ett exempel på det är:

- *"Vissa av era handläggare är jättetrevliga medan andra behöver gå charm-skola eller byta yrke!"*

Den fråga med lägst snittbetyg är *Är det lätt att nå Mottagningen per telefon?* som får betyget 3,5 av respondenterna. Nedan följer några av respondenternas åsikter som rör Mottagningen. Flera av respondenterna lyfter fram Mottagningens tillgänglighet per telefon som är i behov av förbättringar.

- *"Telefontiderna till handläggaren är för några och för korta!!"*
- *"När man ringer 1:a gången och bokar teletid = jobbigt med väntetid ca 3-4 v. Det är oftast akut man (vi) behöver ekonomiskt bistånd = lång väntan = lån! :( (Stor oro)"*
- *"Jag vill bara säga att när man ringer för att man behöver ekonomiskt hjälp så är det sista man vill är att bli dåligt bemött. Jag är ensamstående med 2 barn och skäms något fruktansvärt över att behöva ekonomisk hjälp. Blev redan från första stund bemött på ett kränkande sätt. Handläggare trodde inte på*

*min situation som jag levde i just då och nästa vägrade hjälpa mig. Vi som "lever på bidrag" är lika mycket människor som alla andra och förtjänar att bli behandlade med respekt! Att behöva be om hjälp för att försörja sina barn är inte lätt och det krävs mod, speciellt när man bli bemött som man inte är värd ett SKIT. Något för ER att tänka på."*

## 2.2.4 Samtliga enheter

I diagram 5 visas respondenternas svar på frågor som rör handläggarna som arbetar på samtliga enheter. I detta diagram räknas svaren som rör vardera enhet ihop och presenteras som totalen. Medelvärdena för respektive fråga på en skala från 1 till 6 visas till höger i diagrammet där för de flesta frågorna 1 står för *Nej, inte alls* och 6 står för *Ja, i mycket hög grad*. Medelvärdena är beräknade utifrån 359 svar (förutom fråga 2 i diagrammet vars medelvärde är beräknat utifrån 250 svar), där *Vet inte* svar bortses i beräkningarna.

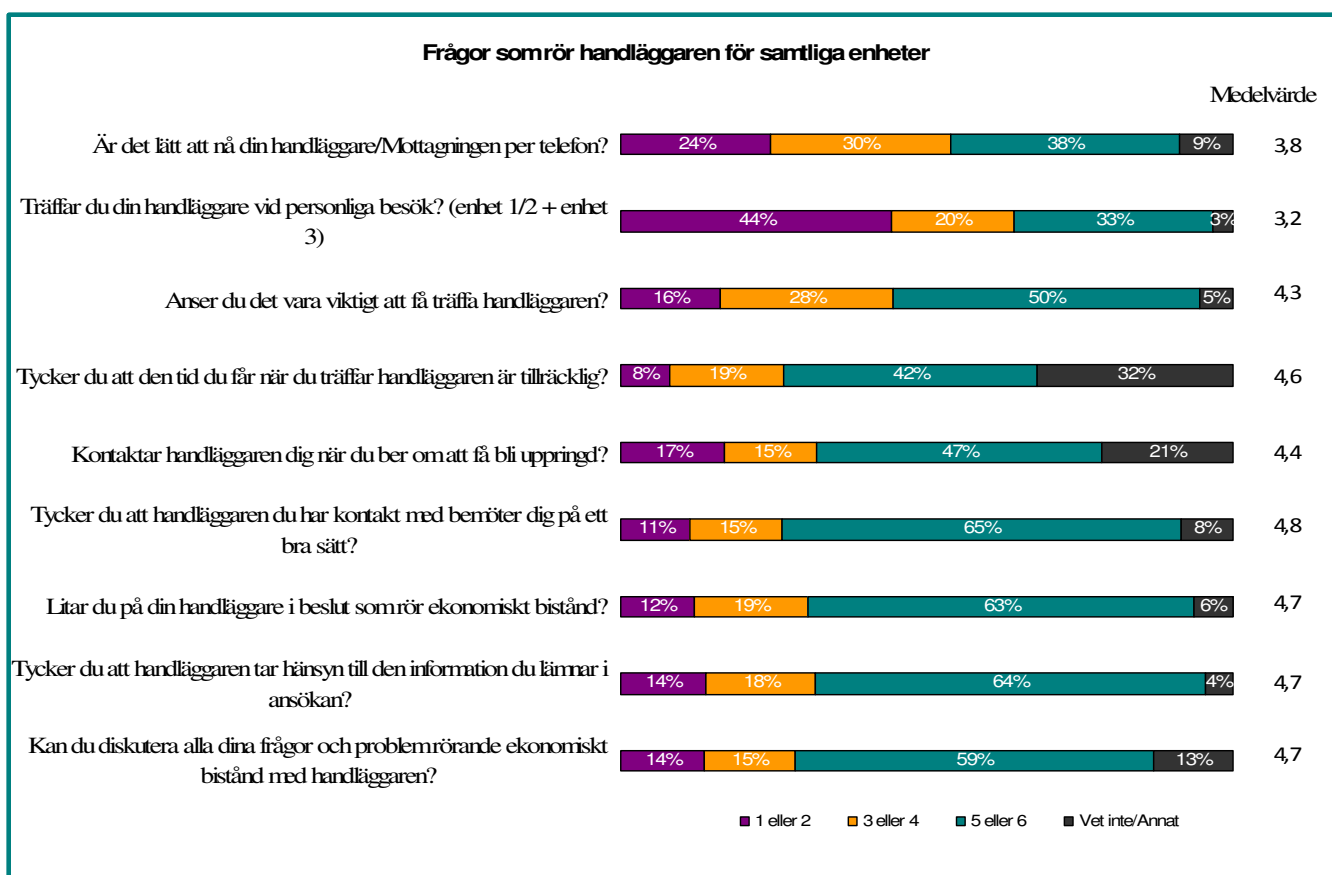


Diagram 5: Frågor som rör handläggarna för samtliga enheter.

Frågan med högst betyg är *Tycker du att handläggaren du har kontakt med bemöter dig på ett bra sätt?* med snittet 4,8 tätt följd av en rad frågor. Denna fråga är också den fråga som får högst betyg för varje enskild enhet. Detta kan tyckas aningen underligt då flera av respondenterna i samtliga tre enheter är missnöjda just med bemötandet. Anmärkningsvärt är att frågan rörande handläggarnas bemötande får klart högre betyg, 5,3 i snitt, av respondenterna för Enhet 3 än för Enhet 1/2 respektive Mottagningen som får 4,8 respektive 4,4 i snittbetyg.

Den fråga som har det klart lägsta snittbetyget är *Träffar du din handläggare vid personliga besök?* med ett snitt på 3,2. Värt att nämna är att denna fråga endast ingår i frågeformulären för Enhet 1/2 och Enhet 3 och följaktligen är enbart svar från dessa enheter representerade i beräkningen av medelvärdet för just denna fråga. Respondenterna för Enhet 3 ger klart högre snittbetyg till denna fråga än respondenterna för Enhet 1/2 gör, 3,6 jämfört med 2,7 i snitt. En utförligare jämförelse mellan samtliga frågors snitt följer i avsnitt 3.1–3.2.

## 2.3 Övriga frågor

### 2.3.1 Enhet 1/2

I diagram 6 visas respondenternas svar på frågor rörande andra områden än handläggarna för Enhet 1/2. Medelvärdena för respektive fråga på en skala från 1 till 6 visas till höger i diagrammet där för de flesta frågorna 1 står för *Nej, inte alls* och 6 står för *Ja, i mycket hög grad*. Medelvärdena är precis som tidigare beräknade utifrån 125 svar, där *Vet inte* svar bortses i beräkningarna.

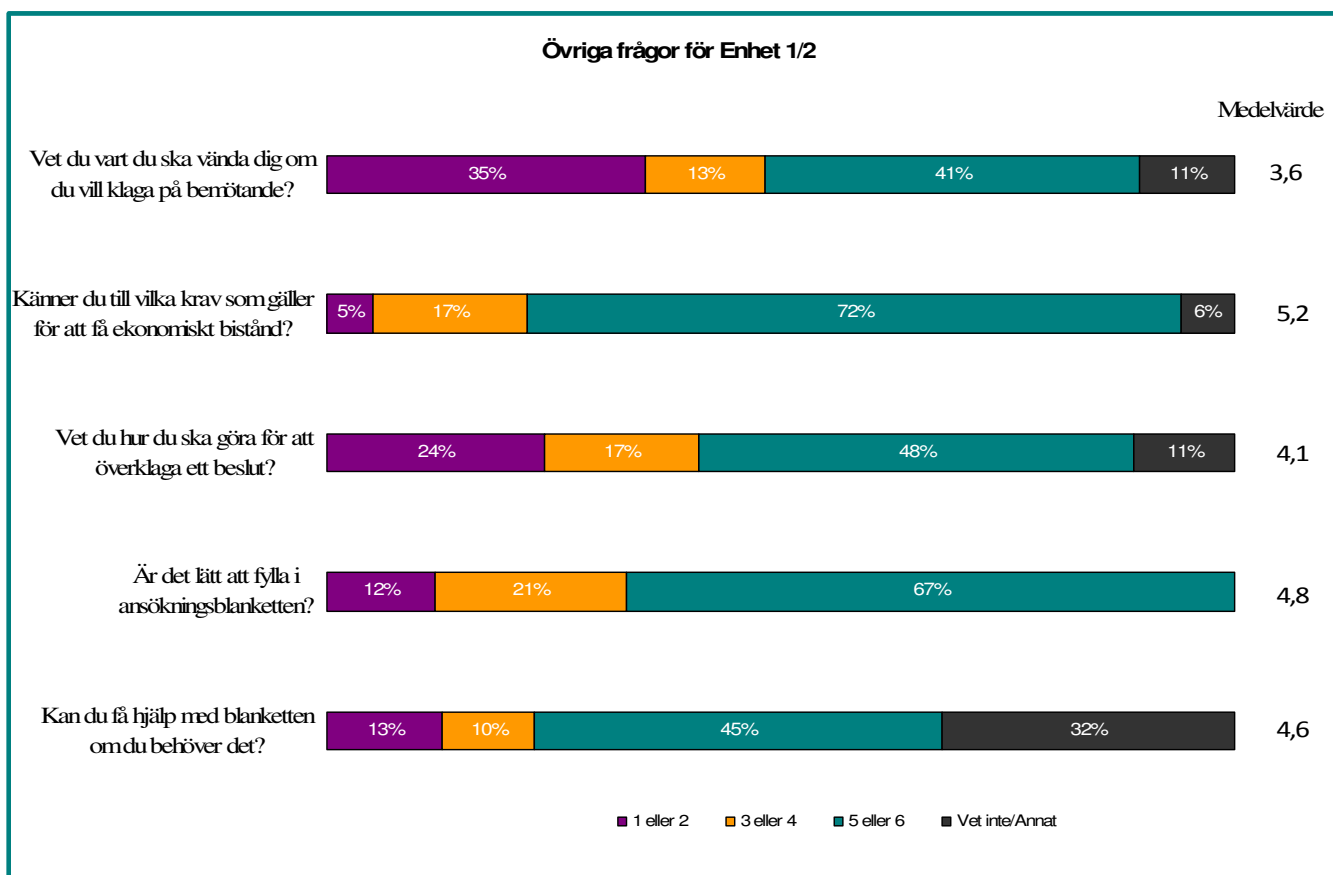


Diagram 6: Frågor som rör övriga ärenden angående Enhet 1/2.

Frågan med högst betyg är *Känner du till vilka krav som gäller för att få ekonomiskt bistånd?* med ett snittbetyg på 5,2. Lägst betyg får frågan *Vet du vart du ska vända dig om du vill klaga på bemötande?* med snittet 3,6.

Nästan inga synpunkter har kommit upp rörande frågorna i diagram 6 i den öppna frågan. Respondenterna har i stort sett endast synpunkter rörande handläggarna, telefontiderna, den långa handläggningstiden för inskickade ansökningar och de upprepande sena utbetalningarna av ekonomiskt bistånd. Detta gäller inte bara denna enhet, utan även övriga två enheter. Vidare visar resultatet att respondenterna verkar ha låg kännedom om vart de ska vända sig för att klaga på ett bemötande. Förvisso får bemötandet högt betyg av respondenterna men den öppna frågan visar ändå att flera har en del att säga till om vad gäller detta (se avsnitt 2.2.1).

Det är noterbart att så pass många (32 procent) har angett svarsalternativet *Vet inte/Annat* på frågan *Kan du få hjälp med blanketten om du behöver det?* men 58 procent av dessa har angett alternativet *Behöver inte hjälp* (som täcks av *Annat*). Samma problem förekommer även för övriga två enheter samt för samtliga enheter.

En annan fråga som tillhör de ”övriga” är frågan huruvida respondenterna de senaste 12 månaderna har fått ekonomiskt bistånd i 10 månader eller mer. Denna fråga har endast svarsalternativen *Nej*, *Ja* eller *Vet inte/inget svar*. Svarsfördelningen presenteras i ett separat diagram nedan.

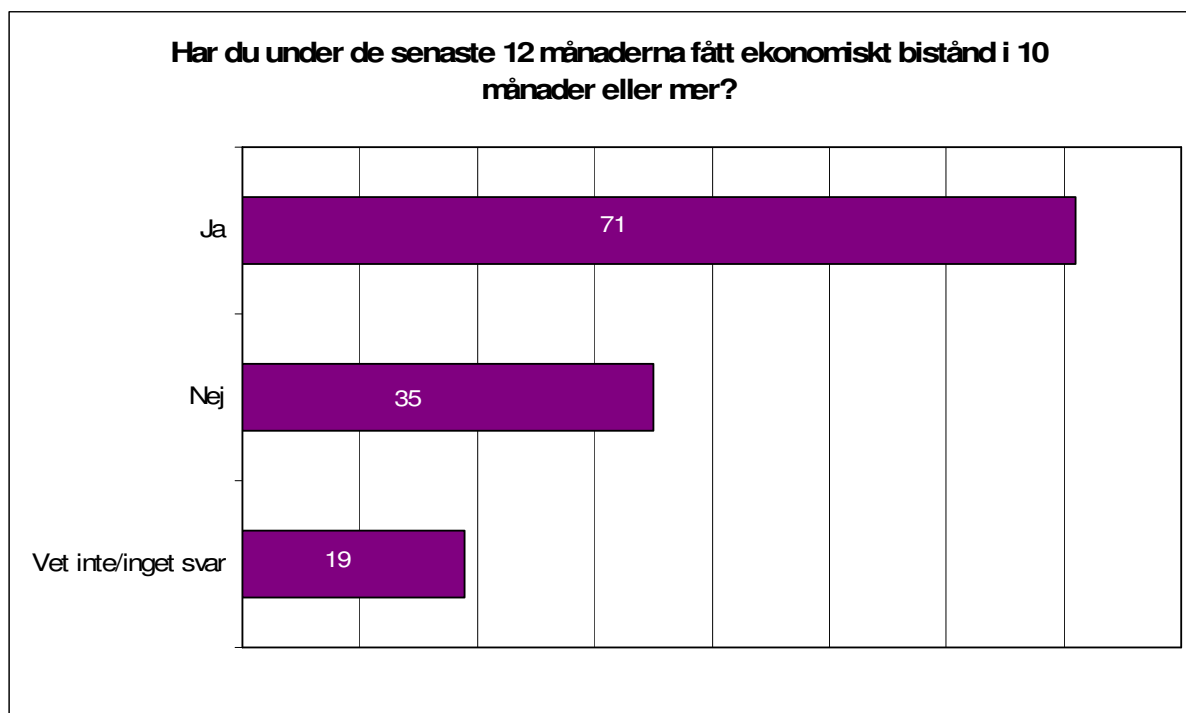


Diagram 7: Har du under de senaste 12 månaderna fått ekonomiskt bistånd i 10 månader eller mer (Enhet 1/2)?

71 av respondenterna för Enhet 1/2, eller 57 procent, har erhållit ekonomiskt bistånd i minst 10 månader de senaste 12 månaderna. 35 stycken (eller 28 procent) har inte gjort det och 19 stycken (15 procent) har antingen svarat att de inte vet eller så har de valt att inte alls besvara denna fråga.

### 2.3.2 Enhet 3

I diagram 8 visas respondenternas svar på frågor rörande andra områden än handläggarna för Enhet 3. Medelvärdena för respektive fråga på en skala från 1 till 6 visas till höger i diagrammet där för de flesta frågorna 1 står för *Nej, inte alls* och 6 står för *Ja, i mycket hög grad*. Medelvärdena är precis som tidigare beräknade utifrån 125 svar, där *Vet inte* svar bortses i beräkningarna.

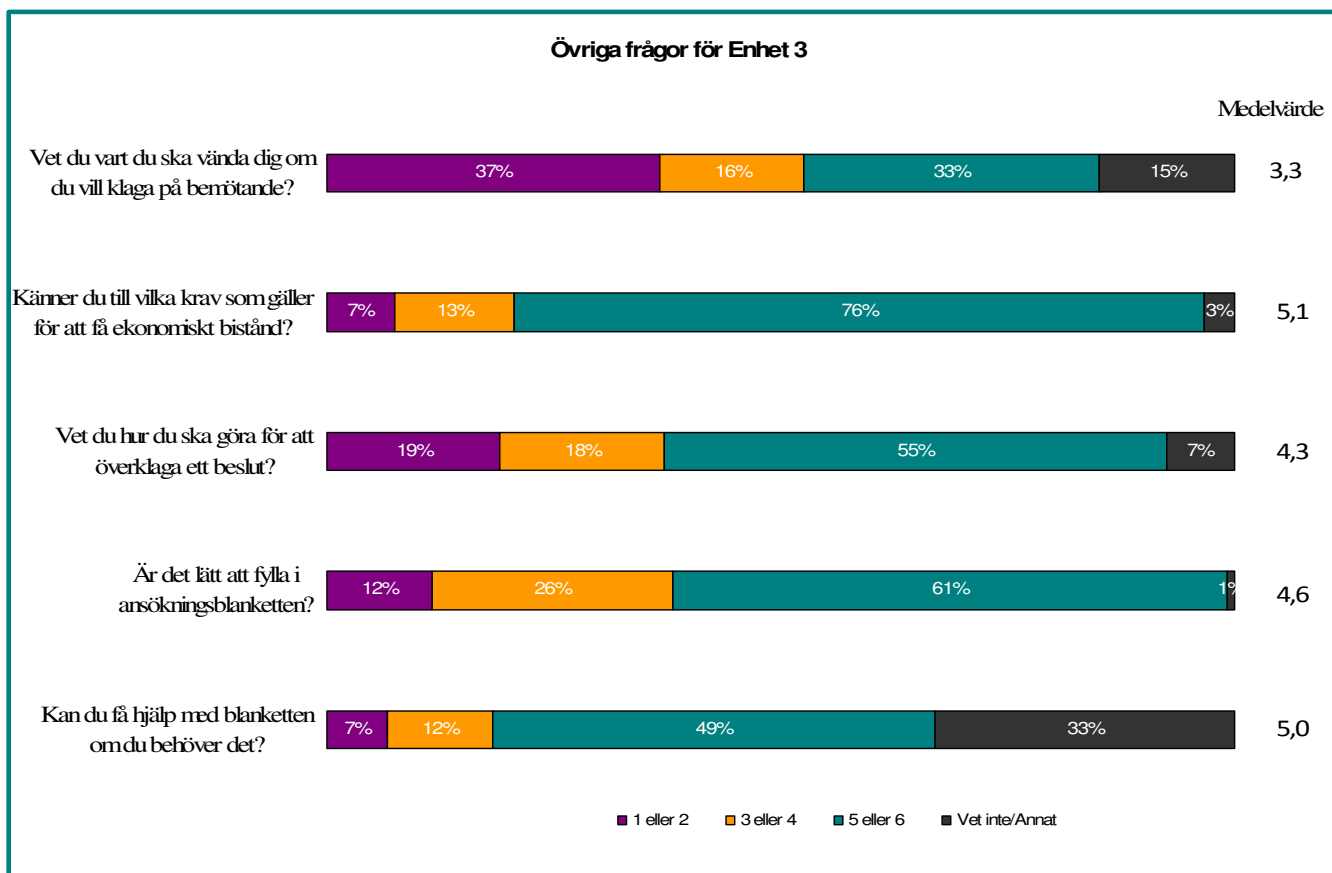


Diagram 8: Frågor som rör övriga ärenden angående Enhet 3.

Frågan med högst betyg är *Känner du till vilka krav som gäller för att få ekonomiskt bistånd?* med ett snittbetyg på 5,1 och lägst betyg får frågan *Vet du vart du ska vända dig om du vill klaga på bemötande?* med snittet 3,3.

Precis som för Enhet 1/2 har respondenterna även för Enhet 3 nästan inga synpunkter rörande frågorna i diagram 8. Respondenterna har i princip endast synpunkter rörande handläggarna, telefontiderna, den långa handläggningstiden för inskickade ansökningar och de upprepande sena utbetalningarna av ekonomiskt bistånd. En hög andel av respondenterna vet inte vart de ska vända sig för att klaga på ett bemötande. Bemötandet får visserligen högt betyg av respondenterna men synpunkterna i den öppna frågan tyder ändå på att flera har en del att säga till om just vad gäller bemötandet (se avsnitt 2.2.2).

Det är även för Enhet 3 noterbart att så pass många (33 procent) har angett svarsalternativet *Vet inte/Annat* på frågan *Kan du få hjälp med blanketten om du behöver det?* men 58 procent av dessa har angett alternativet *Behöver inte hjälp* (som täcks av *Annat*).

En annan fråga som tillhör kategorin ”övriga frågor” är frågan huruvida respondenterna de senaste 12 månaderna har fått ekonomiskt bistånd i 10 månader eller mer. Denna fråga har endast svarsalternativen *Nej*, *Ja* eller *Vet inte/inget svar*. Svartsfördelningen presenteras i ett separat diagram nedan.

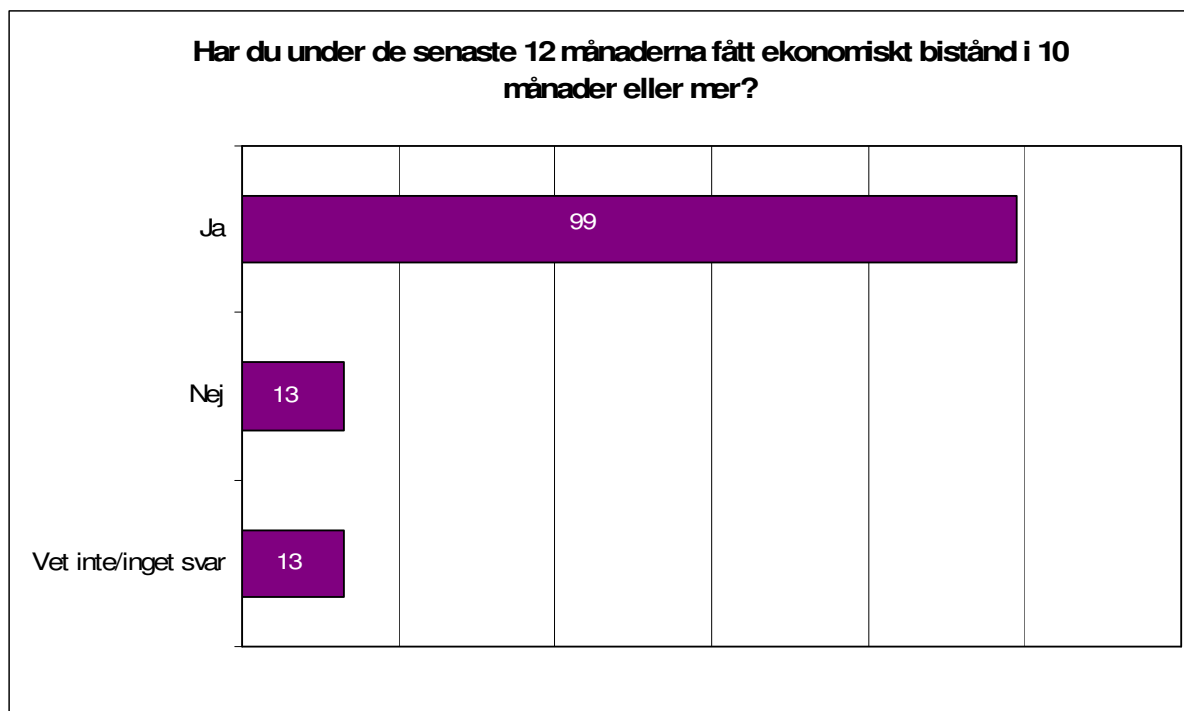


Diagram 9: Har du under de senaste 12 månaderna fått ekonomiskt bistånd i 10 månader eller mer (Enhet 3)?

99 av respondenterna för Enhet 3, eller 79 procent, har erhållit ekonomiskt bistånd i minst 10 månader de senaste 12 månaderna. 13 stycken (eller 10 procent) har inte gjort det och samma antal och andel har antingen svarat att de inte vet eller så har de valt att inte alls besvara denna fråga.

### 2.3.3 Mottagningen

I diagram 10 visas respondenternas svar på frågor rörande andra områden än handläggarna för Mottagningen. Medelvärdena för respektive fråga på en skala från 1 till 6 visas till höger i diagrammet där för de flesta frågorna 1 står för *Nej, inte alls* och 6 står för *Ja, i mycket hög grad*. Medelvärdena är precis som tidigare beräknade utifrån 109 svar, där *Vet inte* svar bortses i beräkningarna.

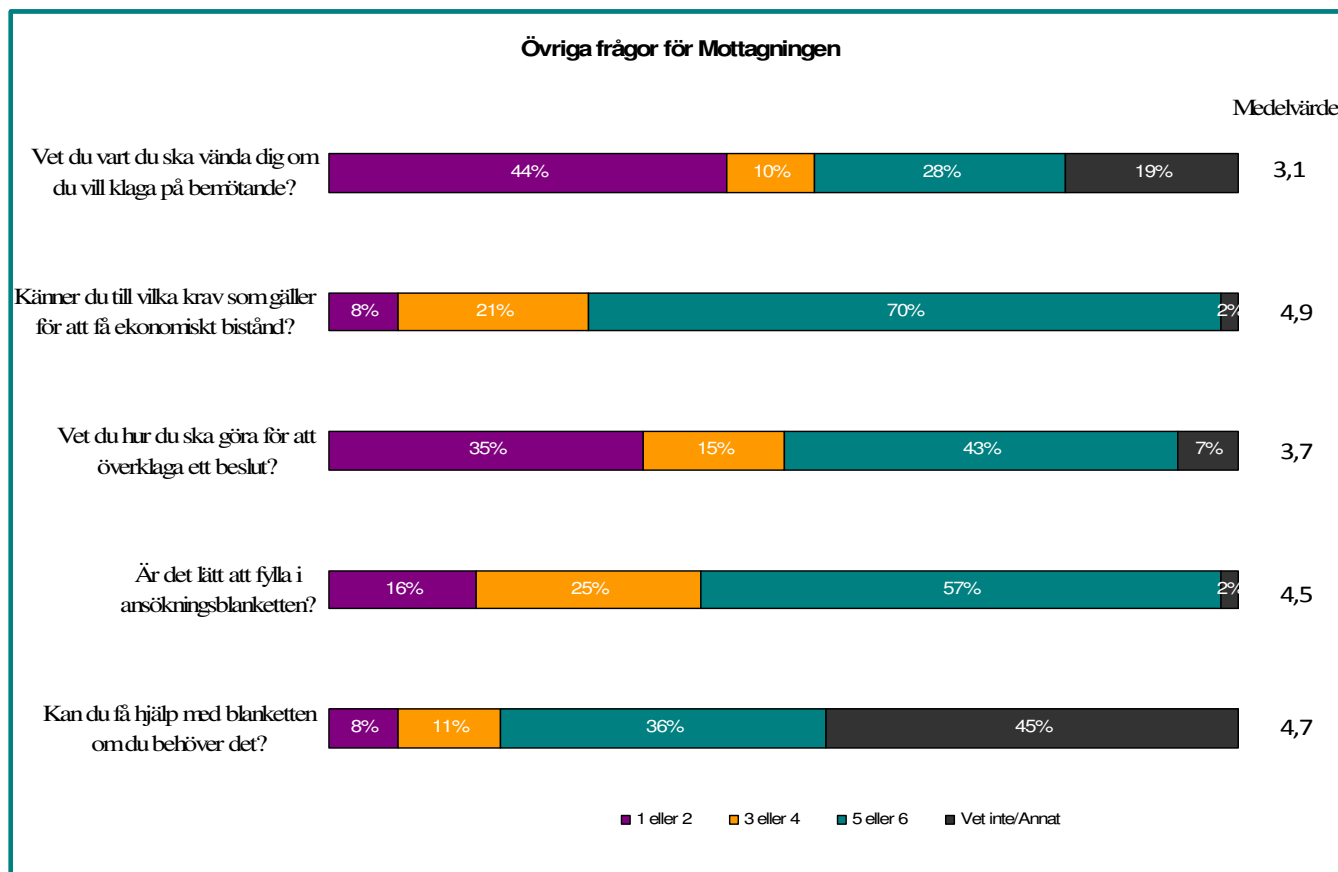


Diagram 10: Frågor som rör övriga ärenden angående Mottagningen.

Den fråga som får högst betyg är *Känner du till vilka krav som gäller för att få ekonomiskt bistånd?* med ett snittbetyg på 4,9 och lägst betyg får frågan *Vet du vart du ska vända dig om du vill klaga på bemötande?* med snittet 3,1.

Precis som för övriga två enheter har Mottagningens respondenter nästan inga synpunkter rörande frågorna i diagram 10. Även här har respondenterna i princip endast synpunkter rörande handläggarna, telefontiderna, ansökningarnas långa handläggningstider och de sena utbetalningarna av ekonomiskt bistånd. Väldigt många av respondenterna har låg kännedom om vart de ska vända sig för att klaga på ett bemötande, vilket är mindre lovande. Visserligen får bemötandet högt betyg av respondenterna men synpunkterna i den öppna frågan tyder ändå på att flera har en del att säga till om vad gäller bemötandet (se avsnitt 2.2.3).

Även för Mottagningen har många (45 procent) angett svarsalternativet *Vet inte/Annat* på frågan *Kan du få hjälp med blanketten om du behöver det?* men 44 procent av dessa har angett alternativet *Behöver inte hjälp* (som täcks av *Annat*).

En annan fråga som tillhör kategorin ”övriga frågor” är frågan huruvida respondenterna fick ansökningsblanketten och annan skriven information inom en vecka efter första kontakten med ekonomiskt bistånd. Denna fråga har endast svarsalternativen *Nej*, *Ja* eller *Vet inte/inget svar*. Svarsfördelningen presenteras i ett separat diagram nedan.



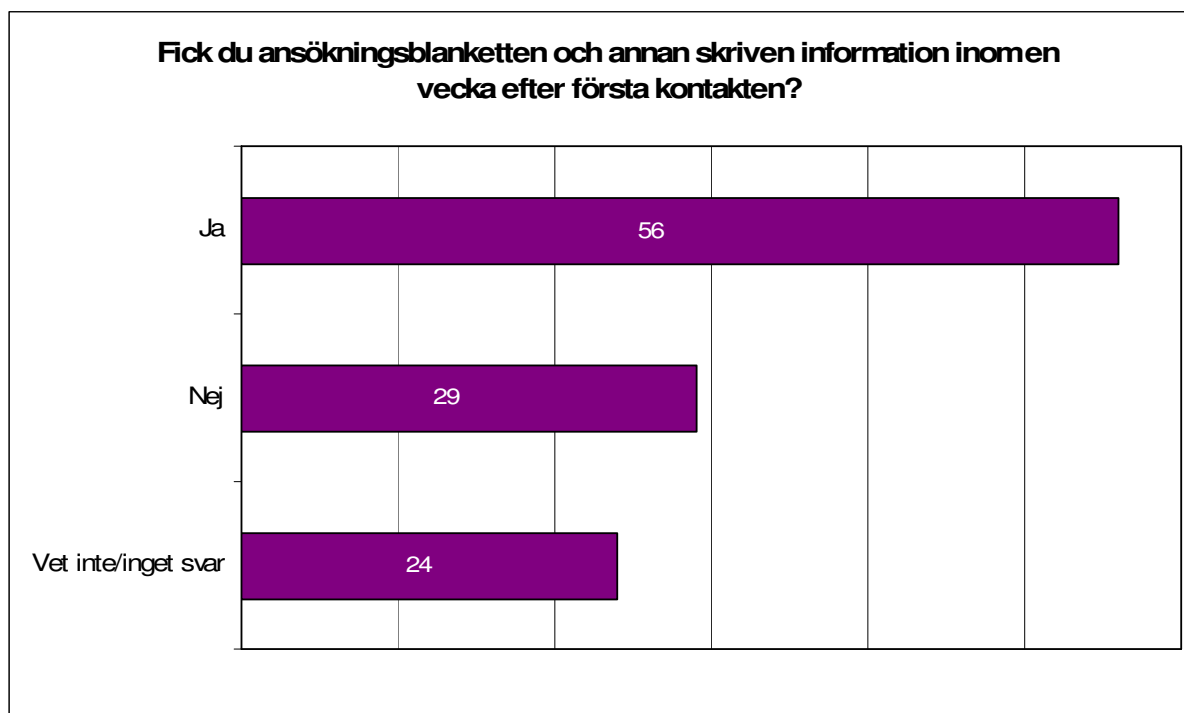


Diagram 11: Fick du ansökningsblanketten och annan skriven information inom en vecka efter första kontakten (Mottagningen)?

56 av respondenterna för Mottagningen, eller 51 procent, fick ansökningsblanketten och annan skriven information inom en vecka efter första kontakten. 29 stycken (eller 27 procent) fick det inte och 24 stycken (22 procent) har antingen svarat att de inte vet eller så har de valt att inte alls besvara denna fråga.

#### 2.3.4 Samtliga enheter

I diagram 12 finns respondenternas svar på frågor rörande andra områden än handläggarna för samtliga enheter. Medelvärdena för respektive fråga på en skala från 1 till 6 visas till höger i diagrammet där för de flesta frågorna 1 står för *Nej, inte alls* och 6 står för *Ja, i mycket hög grad*. Medelvärdena är precis som tidigare beräknade utifrån 359 svar, där *Vet inte* svar bortses i beräkningarna.

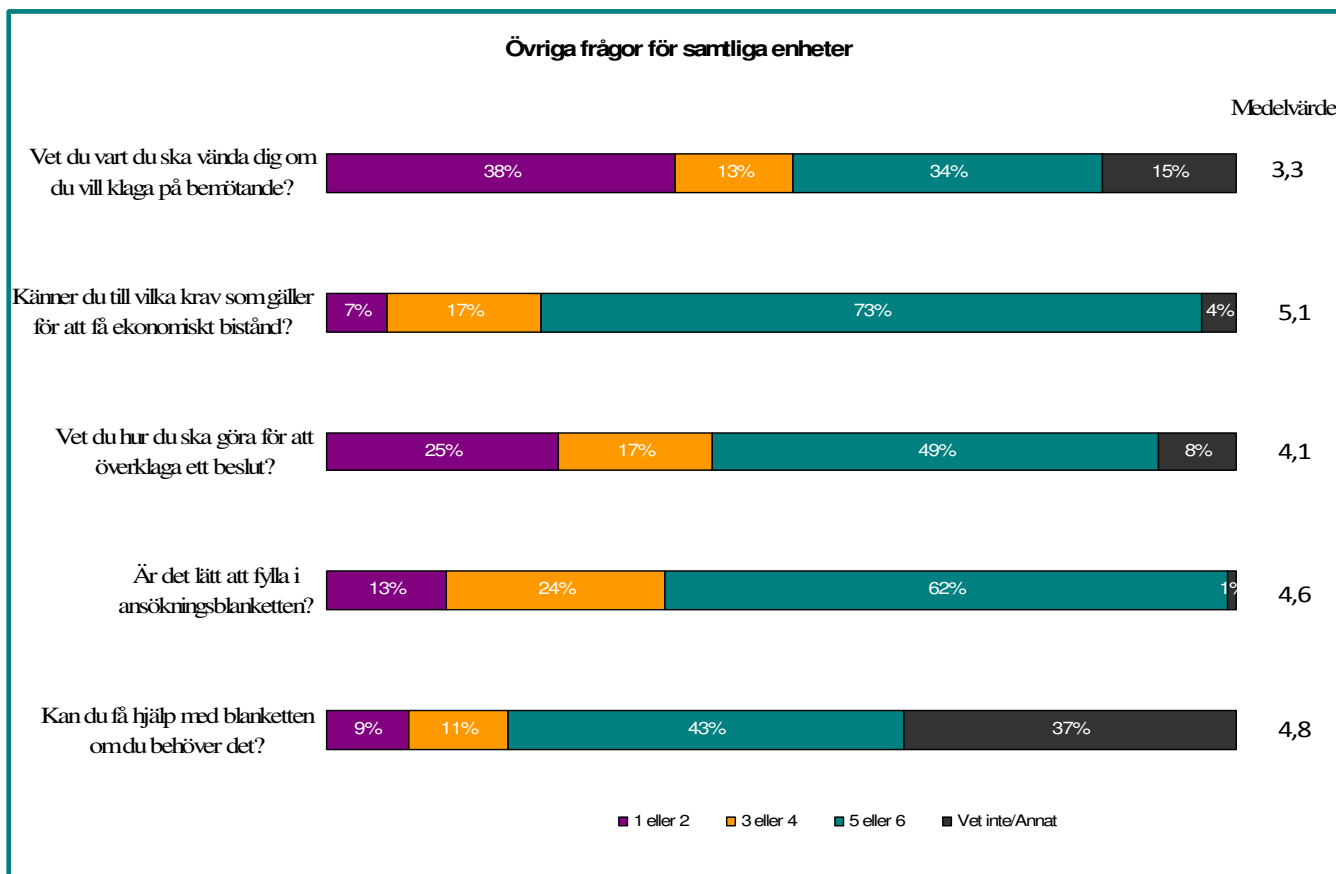


Diagram 12: Frågor som rör övriga ärenden för samtliga enheter.

Den fråga som får högst betyg är *Känner du till vilka krav som gäller för att få ekonomiskt bistånd?* med ett snittbetyg på 5,1 och den fråga med lägst betyg är *Vet du vart du ska vända dig om du vill klaga på bemötande?* med snittet 3,3. Detta är fullt logiskt med tanke på att samma frågor hade högst respektive lägst snittbetyg för alla tre enheterna.

En hög andel av respondenterna har låg kännedom om vart de ska vända sig för att klaga på ett bemötande, något som tyder på att denna frågeställning är i behov av förändringar. Även relativt många har låg kunskap om hur man går tillväga för att överklaga ett beslut från ekonomiskt bistånd. Tillfredsställande är dock att en hög andel verkar veta vilka krav som gäller för att få ekonomiskt bistånd samt att många tycker att det är lätt att fylla i ansökningsblanketten. Vidare är det noterbart att 37 procent har angett svarsalternativet *Vet inte/Annat* på frågan *Kan du få hjälp med blanketten om du behöver det?* men drygt 52 procent av dessa har angett alternativet *Behöver inte hjälp* (som täcks av *Annat*).

## 2.4 Enkätens öppna fråga

### 2.4.1 Enhet 1/2

I detta avsnitt presenteras en sammanfattande tabell av respondenternas *huvudsakliga* synpunkter och förbättringsförslag för Enhet 1/2.

	Antal	Andel (av de som skrev kommentarer)
Antal respondenter	125	-
Antal respondenter som lämnat kommentar	46	100 %
”Kritik mot handläggarna samt deras bemötande”	15	33 %
”Kritik mot de korta telefontiderna”	7	15 %
”Sena utbetalningar av ekonomiskt bistånd / ansökningarnas långa handläggningstider”	10	22 %

Tabell 5: Sammanfattning av enkätens öppna fråga (Enhet 1/2).

Som man kan se i tabell 5 kritiserar en tredjedel av respondenterna som skrev kommentarer på handläggarna och deras bemötande. Vidare har sju respondenter synpunkter på de sena utbetalningarna av ekonomiskt bistånd eller ansökningarnas långa handläggningstider och tio respondenter har synpunkter på de korta telefontiderna.

### 2.4.2 Enhet 3

I detta avsnitt presenteras en sammanfattande tabell av respondenternas *huvudsakliga* synpunkter och förbättringsförslag för Enhet 3.

	Antal	Andel (av de som skrev kommentarer)
Antal respondenter	125	-
Antal respondenter som lämnat kommentar	39	100 %
”Kritik mot handläggarna samt deras bemötande”	4	10 %
”Kritik mot de korta telefontiderna”	2	5 %
”Sena utbetalningar av ekonomiskt bistånd / ansökningarnas långa handläggningstider”	4	10 %

Tabell 6: Sammanfattning av enkätens öppna fråga (Enhet 3).

Endast fyra av respondenterna på Enhet 3 klagar på handläggarnas bemötande vilket är lägre än för Enhet 1/2. Vidare har bara två respondenter synpunkter på de korta telefontiderna och fyra respondenter har synpunkter på de sena utbetalningarna av ekonomiskt bistånd eller ansökningarnas långa handläggningstider.

### 2.4.3 Mottagningen

I detta avsnitt presenteras en sammanfattande tabell av respondenternas *huvudsakliga* synpunkter och förbättringsförslag för Mottagningen.

	Antal	Andel (av de som skrev kommentarer)
Antal respondenter	109	-
Antal respondenter som lämnat kommentar	45	100 %
”Kritik mot handläggarna samt deras bemötande”	14	31 %
”Kritik mot de korta telefontiderna”	5	11 %
”Sena utbetalningar av ekonomiskt bistånd / ansökningarnas långa handläggningstider”	3	7 %

Tabell 7: Sammanfattning av enkätens öppna fråga (Mottagningen).

Nästan en tredjedel av respondenterna som skrev kommentarer kritiserar handläggarna och deras bemötande. Vidare har fem respondenter synpunkter på de korta telefontiderna och bara tre respondenter har synpunkter på de sena utbetalningarna av ekonomiskt bistånd eller ansökningarnas långa handläggningstider.

### 2.4.4 Samtliga enheter

I detta avsnitt presenteras en sammanfattande tabell av respondenternas synpunkter och förbättringsförslag för samtliga enheter.

	Antal	Andel (av de som skrev kommentarer)
Antal respondenter	359	-
Antal respondenter som lämnat kommentar	130	100 %
”Kritik mot handläggarna samt deras bemötande”	33	25 %
”Kritik mot de korta telefontiderna”	14	11 %
”Sena utbetalningar av ekonomiskt bistånd / ansökningarnas långa handläggningstider”	17	13 %

Tabell 8: Sammanfattning av enkätens öppna fråga (samtliga enheter).

33 av respondenterna som skrev kommentarer kritiserar handläggarna och deras bemötande. 17 respondenter har synpunkter på de sena utbetalningarna av ekonomiskt bistånd eller ansökningarnas långa handläggningstider och 14 respondenter har synpunkter på de korta telefontiderna.

Det kan konstateras att det är en relativt stor skillnad mellan Enhet 3 och de övriga två enheterna gällande handläggarna och deras bemötande. För Enhet 3 framför endast fyra respondenter klagomål på handläggarna inom Enhet 3 jämfört med 15 respektive 14 respondenter som klagar på handläggarna inom Enhet 1/2 respektive inom Mottagningen. Detta återspeglas även i snittbetyget för frågan gällande handläggarnas bemötande som är klart högre för Enhet 3 än för övriga två enheter (se avsnitt 3.1, diagram 14).

Nämnvärt är att det totala antalet synpunkter som har framkommit vid den här brukarundersökningen (som hade en svarstid på två veckor) är relativt stort med tanke på att det under hela 2009 registrerades totalt 117 synpunkter som berörde verksamheten Ekonomiskt bistånd. Dessa synpunkter har framkommit genom rutiner som finns på Arbetsmarknadskontoret för att dokumentera synpunkter som brukare har på verksamheten. Synpunkterna analyseras fortlöpande och utgör underlag för att ständigt förbättra verksamheterna.

### 3. ANALYS

I denna del presenteras en analys av Ekonomiskt bistånd och dess olika enheter. En viktig roll i analysen har frågorna kring de olika enheternas handläggare och övriga frågeställningar som rör enheterna. Frågeställningarnas snittbetyg jämförs bland enheterna och dessutom redovisas snittbetyget totalt, dvs. när resultaten för samtliga enheter slås samman. Genom att jämföra snittbetyget för varje frågeställning ges möjligheten att mellan de tre enheterna få en generell bild över vad i respektive enhet fungerar väl samt vad som behöver förbättras. Förutom en enkel jämförelse av snittbetygen utförs också signifikanstest. Ett signifikanstest går ut på att jämföra två snittbetyg tagna ur stickprov med varandra och avgöra om skillnaden i betygen kan säkerhetsställas statistiskt. Om testet är signifikant innebär det att de jämförda snittbetygen med största sannolikhet skiljer sig åt även för populationerna och inte bara för stickproven. Signifikanstest innehåller dock en viss risk som kallas för signifikansnivå. Om signifikansnivån är 5 procent (vilket den väljs till i detta fall) betyder det att sannolikheten till att testet inte stämmer är 5 procent. Detta betyder i sin tur att sannolikheten till att medelvärdena för populationerna skiljer sig åt är 95 procent. Det bör dock nämnas att detta test inte är helt pålitligt eftersom det för Mottagningen gjordes en totalundersökning och för övriga två enheter utfördes ett slumpmässigt urval.

Vidare kommer en jämförelse göras mellan denna undersökning och 2008 års undersökning. Det är snittbetygen för tre frågeställningar som kommer att jämföras för varje enhet och dessa är *Är det lätt att nå din handläggare/Mottagningen per telefon?*, *Tycker du att handläggaren du har kontakt med bemöter dig på ett bra sätt?* och *Vet du vart du ska vända dig om du vill klaga på ett bemötande?*. Anledningen till att just dessa frågor jämförs är att Ekonomiskt bistånd har fokuserat sig på att förbättra just dessa tre områden sedan den senaste undersökningen. Nu är tanken att undersöka om arbetet har gett resultat eller inte. Dessa tre frågor är dock annorlunda ställda i den tidigare undersökningen där de istället är i form av påståenden. Något annat som skiljer de två undersökningar åt är att svarsskalan är olika, där 2008 års undersökning har en femgradig svarsskala och denna undersökning har en sexgradig svarsskala. De svarande kan reagera annorlunda på olika svarsskalor där en skala med alternativen 1-5 ger respondenterna chansen att "bekvämt" och utan någon större eftertanke ge snittbetyget 3 medan en skala med alternativen 1-6 "tvingar" respondenterna att tänka efter mer noggrant innan betygsätter. Denna och andra skillnader i svarsskalorna är viktiga att ha i åtanke innan man drar några som helst slutsatser av resultatet.

För att överhuvudtaget kunna jämföra snittbetyg för två skilda svarsskalor måste den ena göras om så att svarsskalorna blir likadana, annars kan man omöjligen få till ett jämförbart resultat. Det beslutades att den femgradiga skalan skulle göras om till en sexgradig genom att lägga till 20 procent på snittbetygen för 2008 års undersökning. Jämförelsen av de tre frågeställningarna finns i avsnitt 3.3.1-3.3.4.

Slutligen kommer även en enklare bortfallsanalys göras i denna del där bortfallsfrekvenserna undersöks för de olika kategorierna *Kön*, *Ålder* och *Typ av hushåll*. Bortfallsanalysen återfinns i avsnitt 3.4.1-3.4.4.

### 3.1 Jämförelse av snittbetyg som rör handläggarna

Diagram 13 visar respondenternas snittbetyg på de fyra första frågorna som rör handläggarna för de tre enheterna samt snittbetyget totalt. Snittbetygen för respektive fråga ges på en sexgradig skala.

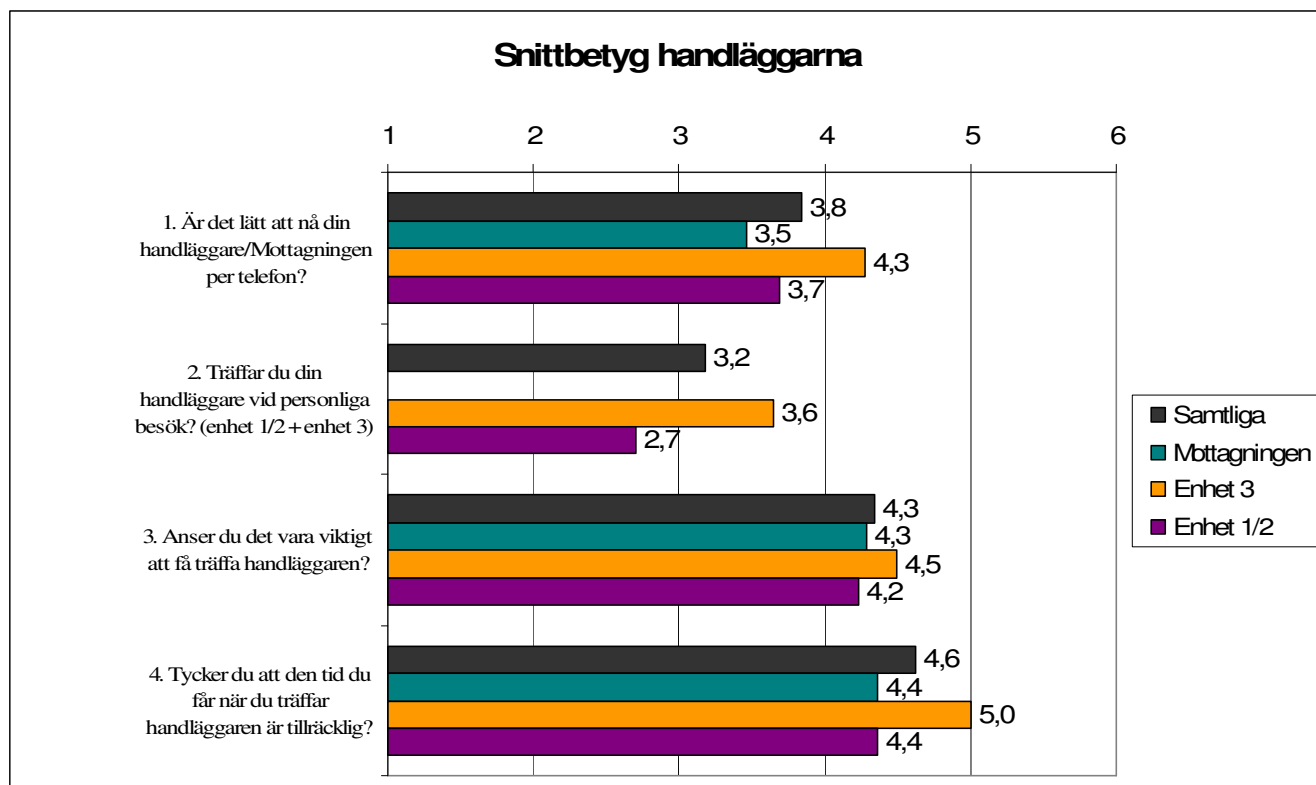


Diagram 13: Jämförelse av snittbetyg på frågor som rör handläggarna för Enhet 1/2, Enhet 3, Mottagningen och samtliga enheter.

Man kan i diagram 13 tydligt se att respondenterna för Enhet 3 ger de högsta snittbetygen för samtliga fyra frågor som presenteras här. Det görs också statistiska test för att undersöka om skillnaderna i snittbetygen är signifikanta. Testerna visar att tre av de fyra frågorna i diagram 13 får signifikant högre snittbetyg för Enhet 3 än för Enhet 1/2 och Mottagningen, där den enda frågan som inte får signifikant högre betyg för Enhet 3 är fråga 3. Enhet 1/2 och Mottagningen får i sin tur likartade betyg. Men som omnämns tidigare är testet inte helt pålitligt på grund av att det för Mottagningen gjordes en totalundersökning och för övriga två enheter utfördes ett slumpmässigt urval. Observera att Mottagningen saknar en fråga som motsvarar fråga 2 i sitt frågeformulär och därför finns ingen stapel för denna fråga i diagram 13.

Diagram 14 visar respondenternas snittbetyg för de resterande fem frågorna som rör handläggarna för de tre enheterna samt snittbetyget totalt.

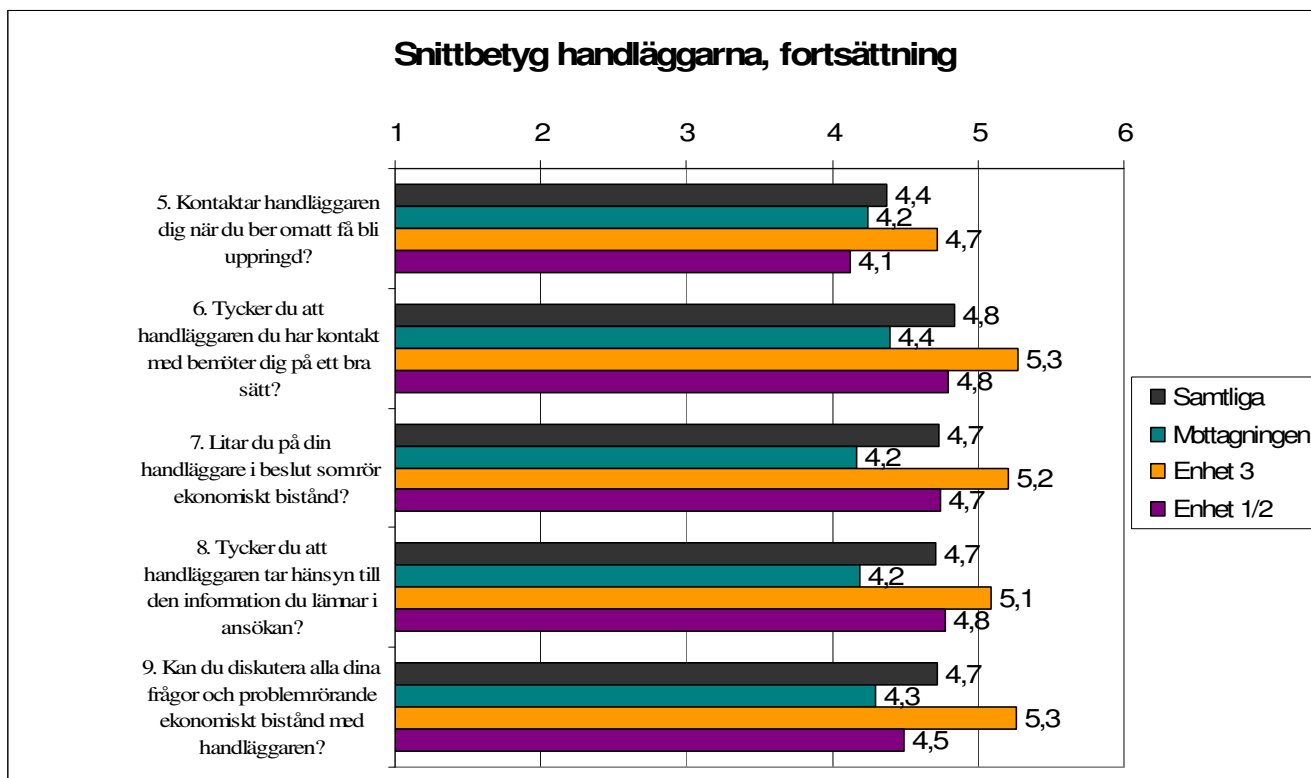


Diagram 14: Jämförelse av snittbetyg på frågor som rör handläggarna för Enhet 1/2, Enhet 3, Mottagningen och samtliga enheter (fortsättning).

Även i diagram 14 kan man tydligt se att Enhet 3 är den enhet med klart högst snittbetyg för samtliga fem frågor, där bara fråga 5 får lägre snittbetyg än 5,0. Fem av frågorna som rör handläggarna för Enhet 3 (diagram 13 och diagram 14) får snittbetyg som är högre än 5,0, vilket självfallet är lovande. Det görs även för frågorna i diagram 14 statistiska test för att undersöka om skillnaderna i snittbetygen är signifikanta. Testerna visar att fyra av de fem frågorna i diagram 14 får signifikant högre snittbetyg för Enhet 3 än för Enhet 1/2 (fråga 8 är den enda som inte skiljer sig signifikant) och alla fem får signifikant högre betyg för Enhet 3 än för Mottagningen. Vidare kan man konstatera att Enhet 1/2 har för fyra av frågorna som ingår i diagram 14 högre snittbetyg än Mottagningen och tre av dessa skiljer sig också åt signifikant där endast fråga 9 inte uppvisar någon signifikant skillnad. Detta innebär att Mottagningens handläggare är de som får lägst betyg av de tre enheternas handläggare på Ekonomiskt bistånd. Signifikanstesten är dock som redan nämnt inte helt pålitliga.

*Tycker du att handläggaren du har kontakt med bemöter dig på ett bra sätt?* och *Kan du diskutera alla dina frågor och problem rörande ekonomiskt bistånd med handläggaren?* får båda snittbetyget 5,3 av respondenterna på Enhet 3. Dessa två frågor är de frågor som får det **högsta** snittbetyget både för Enhet 3 och sett till hela undersökningen. Den förstnämnda frågan får också högst snittbetyg av respondenterna på Enhet 1/2, men ändå klagas det på handläggarnas bemötande inom samtliga enheter, något som även tas upp i avsnitt 2.2.



Träffar du din handläggare vid personliga besök? får betyget 2,7 av respondenterna på Enhet 1/2. Denna fråga är den som får det **lägsta** snittbetyget både för Enhet 1/2 och sett till hela undersökningen. Dessutom får denna fråga även lägst betyg av respondenterna på Enhet 3. Många av synpunkterna tyder på att besöken bör ske mer regelbundet så att handläggarna och bidragstagarna får bättre förståelse för varandra. Nedan följer ett exempel på en kommentar från en av respondenterna

- *Jag har aldrig känt mig välkommen på Arbetsmarknadskontoret. Min handläggare fick jag aldrig tag på och i receptionen var de aldrig trevliga. Superbra att de finns men inget man ska vänta sig att bli mottagen med öppna armar. Man får kämpa rejält och det var sällan pengarna kom i tid vilket blir jobbigt när hyra m.m. ska betalas. Jag anser att folk som kommer till detta kontor är folk i nöd och bör bemötas med bättre intryck. VI ÄR OCKSÅ MÄNNISKOR. MVH....”*

### 3.2 Jämförelse av snittbetyg som rör övriga frågor

Diagram 15 visar respondenternas snittbetyg på de frågor som rör andra områden för de tre enheterna samt snittbetyget totalt. Snittbetygen för respektive fråga ges precis som tidigare på en sexgradig skala.

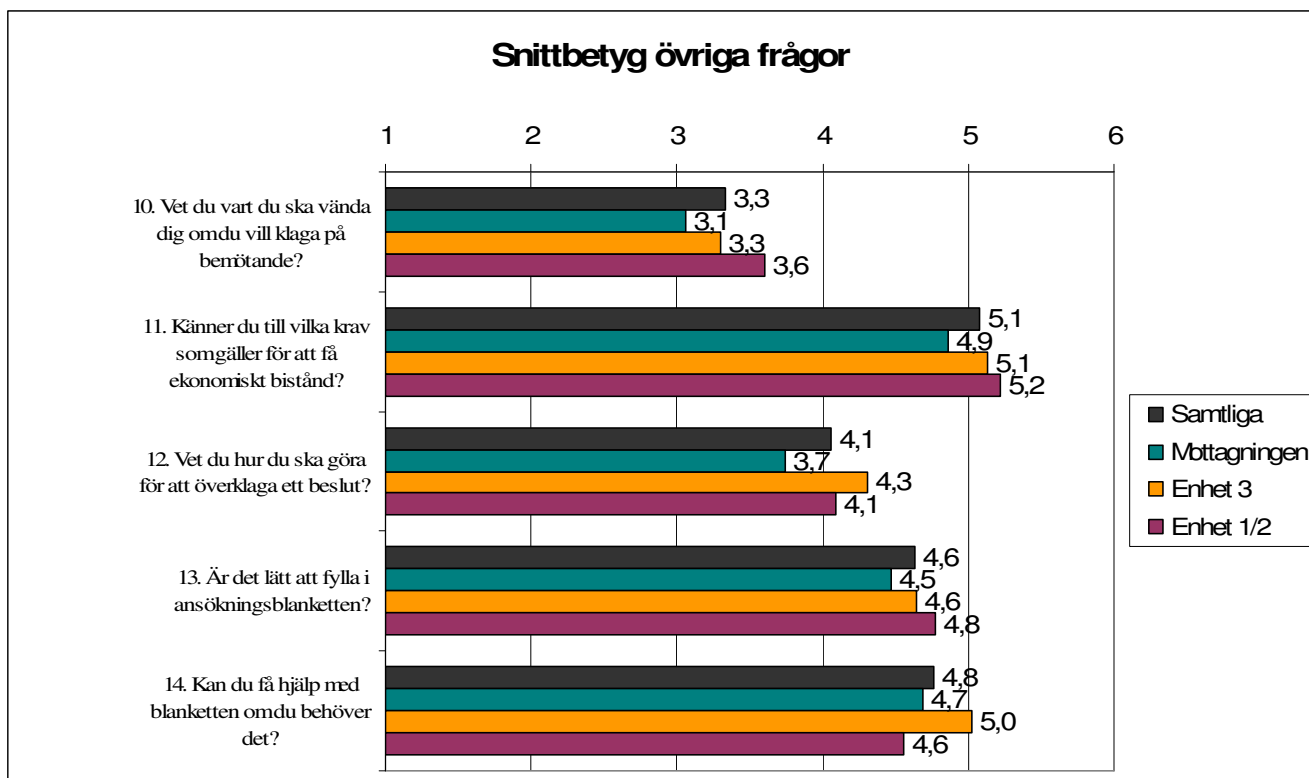


Diagram 15: Jämförelse av snittbetyg på frågor som rör övriga ärenden än handläggarna för Enhet 1/2, Enhet 3, Mottagningen och samtliga enheter.

För de frågor som rör andra områden är Enhet 1/2 och Enhet 3 tämligen likvärdiga och får i allmänhet högre betyg än Mottagningen som får lägre snittbetyg än övriga två enheter för fyra av de fem frågorna som finns i diagram 15. Signifikanstesten visar att Mottagningen får signifikant

lägre snittbetyg än Enhet 1/2 för fråga 10 och 11 och signifikant lägre snittbetyg än Enhet 3 för fråga 12. Endast en fråga skiljer sig signifikant mellan Enhet 1/2 och Enhet 3 (fråga 14) vilket är en stark indikation på att dessa två enheter är likvärdiga rörande frågorna i diagram 15. I övrigt kan man konstatera att respondenterna för de olika enheterna är någorlunda eniga gällande vilken frågeställning som får högst respektive lägst betyg. Respondenterna för alla tre enheterna ger frågan *Känner du till vilka krav som gäller för att få ekonomiskt bistånd?* det högsta betyget där respondenterna för Enhet 1/2 ger snittbetyget 5,2, som också är det enskilt högsta betyget för en fråga som rör övriga områden än handläggarna sett till samtliga enheter. Det lägsta snittbetyget får av alla tre enheterna frågan *Vet du vart du ska vända dig om du vill klaga på ett bemötande?* där Mottagningens respondenter ger betyget 3,1, som också är det enskilt lägsta betyget för en fråga som rör övriga områden än handläggarna sett till samtliga enheter.

Som man kunde se i diagram 14 får handläggarnas bemötande relativt goda betyg. Detta kan vara en av orsakerna till att fråga 10 i diagram 15 får ett lågt betyg eftersom det aldrig blir aktuellt att klaga på ett bemötande för majoriteten som faktiskt anser att bemötandet är bra.

Vidare är det positivt att frågan *Känner du till vilka krav som gäller för att få ekonomiskt bistånd?* får ett så pass högt betyg, vilket tyder på att information om kraven har nått ut till bidragstagarna. Det är också aningen oroväckande att frågan *Vet du hur du ska göra för att överklaga ett beslut?* får jämförelsevis lågt betyg för alla tre enheterna. Men detta kan emellertid ha liknande förklaring som frågeställningen som rör bemötandet, nämligen att många av bidragstagarna inte känner ett behov av att överklaga och på grund av detta inte känner till hur ett eventuellt överklagande ska gå till.

### 3.3 Jämförelse med 2008 års undersökning

#### 3.3.1 Enhet 1/2

I diagram 16 visas snittbetyg för tre av frågorna dels för denna undersökning (orange stapel) och dels för 2008 års undersökning (lila stapel).

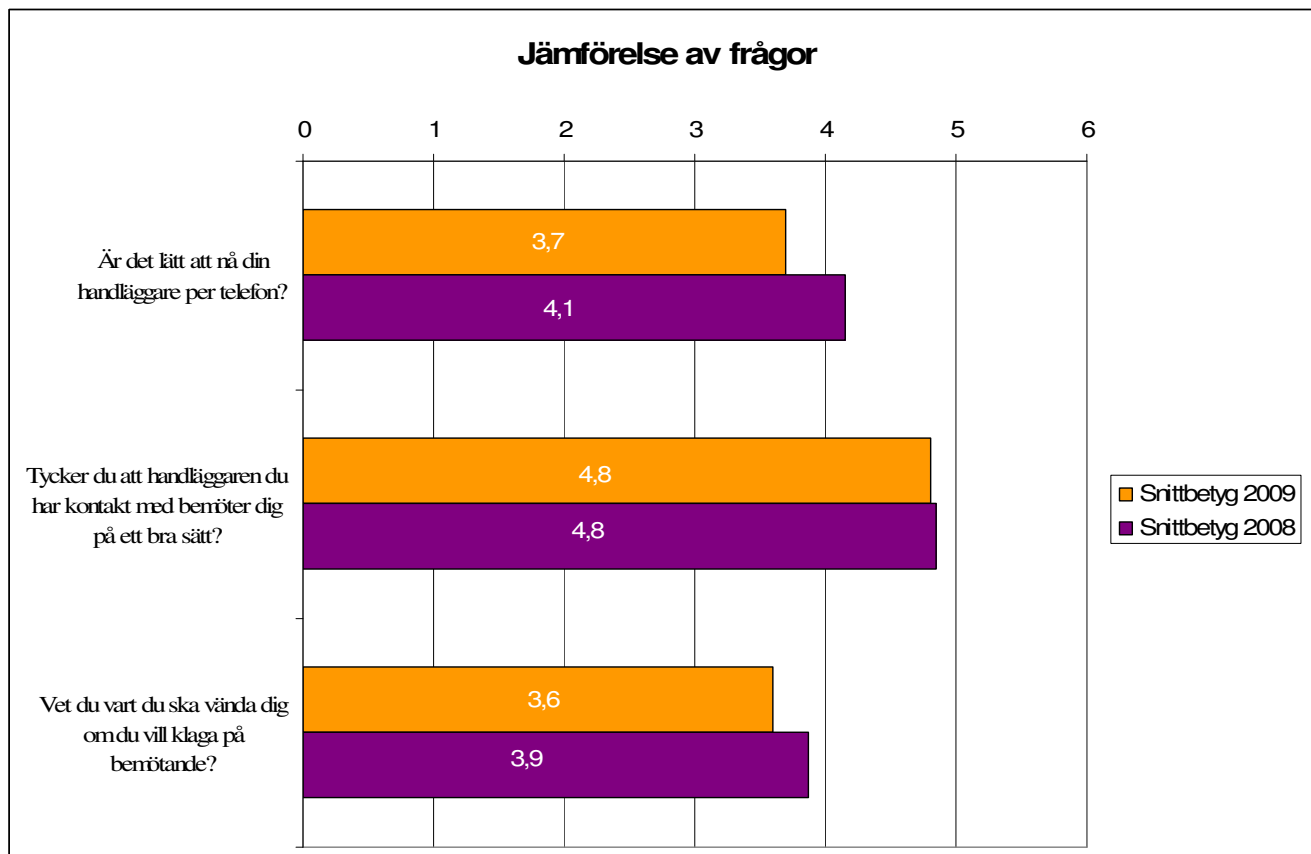


Diagram 16: Jämförelse av snittbetyg för tre frågor mellan 2009 års undersökning och 2008 års undersökning för Enhet 1/2.

Som man kan utläsa ur diagram 16 är snittbetygen för 2008 års undersökning i allmänhet högre än för denna undersökning. Vad detta kan bero på är svårt att säga. Det kan vara så att Ekonomiskt bistånd inte har uppnått de uppsatta målen som var att förbättra dessa tre områden. Men det kan också ha att göra med att undersökningarna inte är identiska. 2008 års undersökning hade annorlunda utformning där svarsskalan var femgradig istället för sexgradig och dessutom var frågorna ställda på ett annat sätt, se bilaga 5.6 för att se frågeutformningen för 2008 års undersökning. Något annat som gör att undersökningarna skiljer sig åt är att denna studie består av ett stickprov och att det för 2008 års studie gjordes en totalundersökning. Dessa omständigheter gör det svårt att dra helt tillförlitliga slutsatser. Förutom detta skiljer sig också antalet respondenter för undersökningarna, där denna undersökning har 125 respondenter och 2008 års undersökning har hela 292 respondenter. Detta innebär att resultatet från den tidigare undersökningen är klart pålitligare än resultatet för denna undersökning.

### 3.3.2 Enhet 3

I diagram 17 visas snittbetyg för tre av frågorna dels för denna undersökning (orange stapel) och dels för 2008 års undersökning (lila stapel).

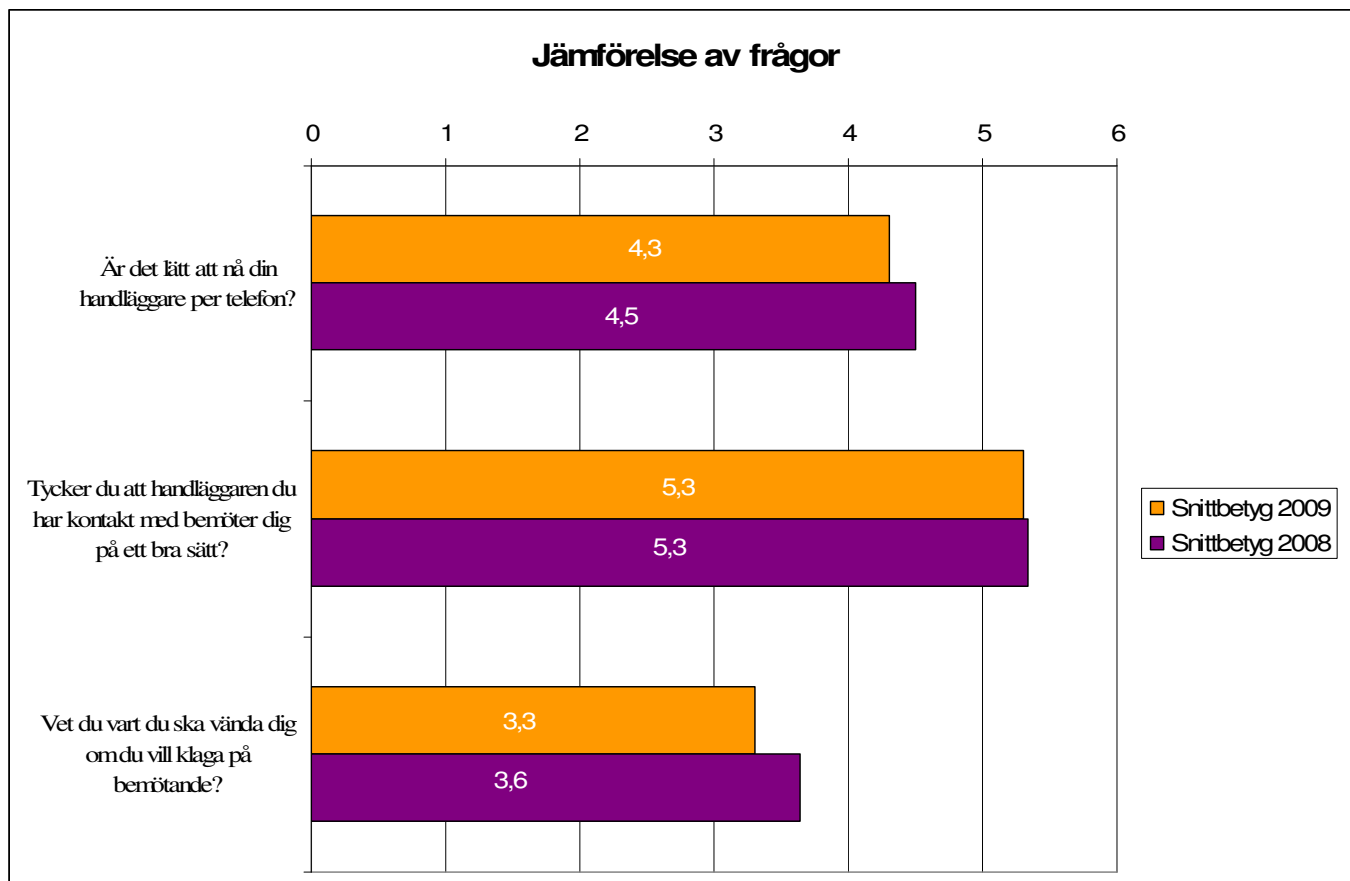


Diagram 17: Jämförelse av snittbetyg för tre frågor mellan 2009 års undersökning och 2008 års undersökning för Enhet 3.

Som man kan se av diagram 17 är snittbetygen för 2008 års undersökning i allmänhet högre än för denna undersökning även för Enhet 3. De tänkbara förklaringarna till detta tas upp i föregående avsnitt, 3.3.1. Eftersom denna studie består av stickprov och 2008 års studie är en totalundersökning är tillförlitliga slutsatser svåra att dra och dessutom skiljer sig undersökningarnas utformning en del från varandra vilket är en annan omständighet som gör att slutsatserna som dras inte är helt pålitliga. Något annat som skiljer sig för undersökningarna är antalet respondenter, där denna undersökning har 125 respondenter och 2008 års undersökning har 223 respondenter. Detta gör att resultatet från 2008 års undersökning är något pålitligare än resultatet från denna undersökning.

### 3.3.3 Mottagningen

I diagram 18 visas snittbetyg för tre av frågorna dels för denna undersökning (orange stapel) och dels för 2008 års undersökning (lila stapel).

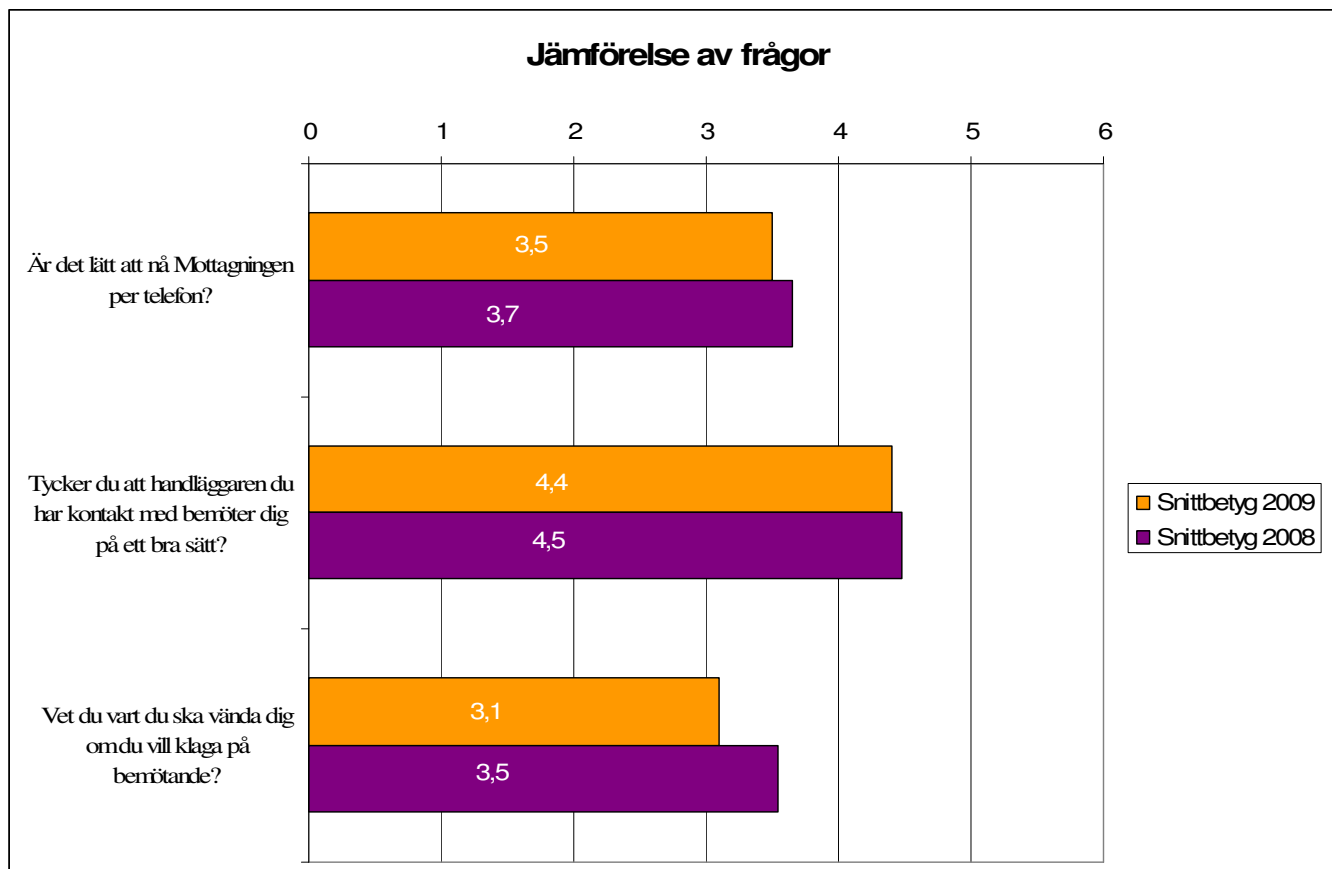


Diagram 18: Jämförelse av snittbetyg för tre frågor mellan 2009 års undersökning och 2008 års undersökning för Mottagningen.

I diagram 18 kan man se att snittbetygen för 2008 års undersökning i allmänhet är högre än för denna undersökning också för Mottagningen. De tänkbara förklaringarna till detta tas upp i avsnitt 3.3.1. Även för Mottagningen ska man vara försiktig med att dra några förhastade slutsatser på grund av att undersökningarnas utformning skiljer sig från varandra. En annan sak som skiljer undersökningarna åt är att antalet respondenter i denna undersökning är större än för 2008 års undersökning, 109 respondenter jämfört med endast 42 respondenter. Detta gör att resultatet från denna undersökning är pålitligare än resultatet från 2008 års undersökning. Det som är positivt är att båda studierna är totalundersökningar vilket medför att resultatet blir pålitligare för Mottagningen än för övriga två enheter.

### 3.3.4 Samtliga enheter

I diagram 19 visas snittbetyg för tre av frågorna dels för denna undersökning (orange stapel) och dels för 2008 års undersökning (lila stapel).

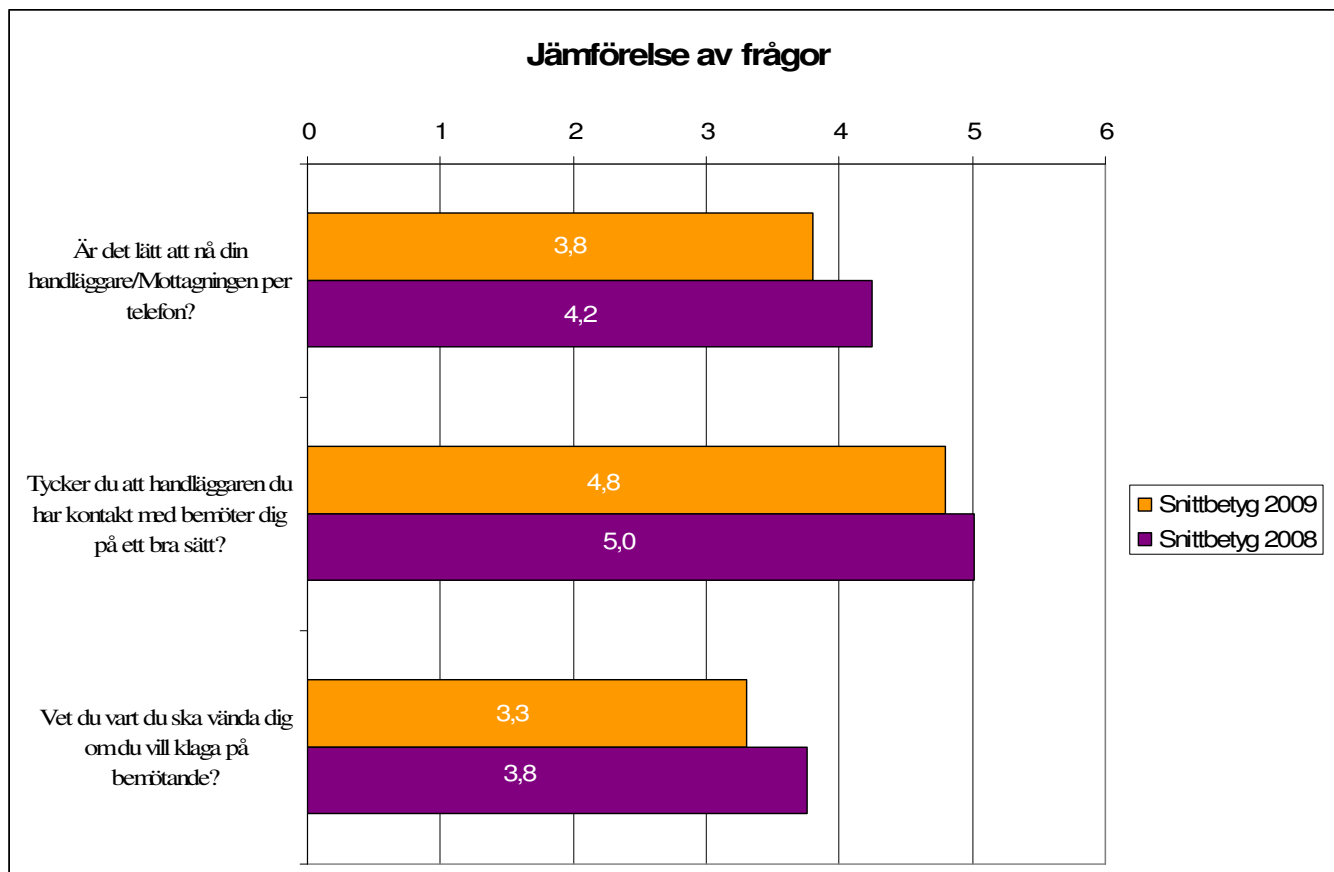


Diagram 19: Jämförelse av snittbetyg för tre frågor mellan 2009 års undersökning och 2008 års undersökning för samtliga enheter.

I diagram 19 kan man se att snittbetygen för 2008 års undersökning är högre än för denna undersökning även för samtliga enheter. De tänkbara förklaringarna till detta tas upp i avsnitt 3.3.1. Precis som för de enskilda enheterna ska man vara försiktig med att dra några förhastade slutsatser utifrån detta resultat på grund av att utformningen på undersökningarna skiljer sig från varandra. Dessutom består denna studie av stickprov för två av enheterna medan en enhet är totalundersökt och för 2008 års studie totalundersöktes samtliga enheter. Detta innebär att denna undersökning inte omfattar ”hela populationen”, vilket gör att slutsatserna som dras inte kan betraktas som helt pålitliga.

### 3.4 Analys av bortfallet

Kolumnerna ”Svarsfrekvens” i tabell 5-8 är antalet svarande i respektive urvalsgrupp dividerat med antalet utskick till urvalsgrupperna. Vidare är kolumnerna ”Bortfall” komplement till svarsfrekvenserna, dvs. de som valt att inte besvara enkäten. Om till exempel svarsfrekvensen är 60 procent innebär det att bortfallsfrekvensen automatiskt blir 40 procent.

#### 3.4.1 Enhet 1/2

I tabell 5 finns en analys av bortfallet för de olika kategorierna typ av hushåll, ålder och kön på Enhet 1/2.

Typ av hushåll	Svarsfrekvens	Bortfall
Ensamstående med barn	49%	51%
Ensamstående utan barn	30%	70%
Sammanboende med barn	47%	53%
Sammanboende utan barn	64%	36%
Ålder	Svarsfrekvens	Bortfall
18-25	28%	72%
26-65	45%	55%
65+	-	-
Kön (bara de ensamstående)	Svarsfrekvens	Bortfall
Kvinna	42%	58%
Man	27%	73%

Tabell 9: Bortfall i kategorierna typ av hushåll, ålder och kön (Enhet 1/2).

I kategorin *Typ av hushåll* är bortfallsfrekvensen högst för de ensamstående utan barn och lägst för de sammanboende utan barn. För kategorin *Ålder* är bortfallsfrekvensen för ungdomarna (18-25 åringarna) klart högre än för 26-65 åringarna. För 65+ åringarna saknas det siffror för bortfallsfrekvensen respektive svarsfrekvensen eftersom en person svarade att denne är över 65 år men ingen person i urvalsgruppen är över 65 år, vilket innebär att någon annan än den tänkta respondenten svarade på enkäten.

För kategorin *Kön* kan man konstatera att männen var mindre angelägna att svara på enkäten än kvinnorna. För denna kategori bör sägas att endast de ensamstående analyserades eftersom enkäterna som skickades ut var personligt adresserade. Men eftersom det i introduktionen av enkäten står att den som svarar på enkäten är den som är mest i kontakt med Ekonomiskt bistånd innebär det att en eventuell sammanboende kan svara på frågeformuläret istället för den personen som formuläret ursprungligen är adresserat till. Detta gör det omöjligt att göra en bortfallsanalys på kategorin *Kön* för respondenterna som är sammanboende med tanke på att man inte kan ta reda på vem som svarade på enkäten, den tänkta respondenten eller dess sammanboende. Därför analyserades endast de ensamstående respondenterna som utgör 63 procent av de totalt svarande för denna enhet.

### 3.4.2 Enhet 3

I tabell 6 finns en analys av bortfallet för de olika kategorierna typ av hushåll, ålder och kön på Enhet 3.

Typ av hushåll	Svarsfrekvens	Bortfall
Ensamstående med barn	31%	69%
Ensamstående utan barn	35%	65%
Sammanboende med barn	71%	29%
Sammanboende utan barn	58%	42%
Ålder	Svarsfrekvens	Bortfall
18-25	28%	72%
26-65	39%	61%
65+	-	-
Kön (bara de ensamstående)	Svarsfrekvens	Bortfall
Kvinna	39%	61%
Man	28%	72%

Tabell 10: Bortfall i kategorierna typ av hushåll, ålder och kön (Enhet 3).

För kategorin *Typ av hushåll* är bortfallsfrekvensen högst för de ensamstående med barn och lägst för de sammanboende med barn. I kategorin *Ålder* är bortfallsfrekvensen för ungdomarna (18-25 åringarna) högre än för 26-65 åringarna. För 65+ åringarna gäller samma problematik som för Enhet 1/2. I kategorin *Kön* syns att männen var mindre angelägna att svara på enkäten än kvinnorna. Samma problem rörande de sammanboende dyker upp här som för Enhet 1/2, se avsnitt 3.4.1 för förklaring. Bortfallsanalysen utfördes alltså bara för de ensamstående respondenterna som utgör 73 procent av de totalt svarande för denna enhet.



### 3.4.3 Mottagningen

I tabell 7 finns en analys av bortfallet för de olika kategorierna typ av hushåll, ålder och kön på Mottagningen.

<b>Typ av hushåll</b>	<b>Svarsfrekvens</b>	<b>Bortfall</b>
Ensamstående med barn	66%	34%
Ensamstående utan barn	20%	80%
Sammanboende med barn	45%	55%
Sammanboende utan barn	61%	39%
<b>Ålder</b>	<b>Svarsfrekvens</b>	<b>Bortfall</b>
18-25	36%	64%
26-65	34%	66%
Mer än 65 år	18%	82%
<b>Kön (bara de ensamstående)</b>	<b>Svarsfrekvens</b>	<b>Bortfall</b>
Kvinna	39%	61%
Man	20%	80%

Tabell 11: Bortfall i kategorierna typ av hushåll, ålder och kön (Mottagningen).

I kategorin *Typ av hushåll* är bortfallsfrekvensen klart högst för de ensamstående utan barn och lägst för de ensamstående med barn. För kategorin *Ålder* är bortfallsfrekvensen för ungdomarna (18-25 åringarna) högre än för 26-65 åringarna. Högst bortfallsfrekvens har dock de som är äldre än 65 år. De är emellertid inte så många, närmare bestämt elva personer och två av dessa besvarade enkäten. Även för denna enhet var männen klart mindre angelägna att svara på enkäten än kvinnorna, se kategorin *Kön*. Liknande problem rörande de sammanboende dyker upp här som för Enhet 1/2 och Enhet 3, se avsnitt 3.4.1 för förklaring. Bortfallsanalysen utfördes alltså bara för de ensamstående respondenterna som utgör 66 procent av de totalt svarande för denna enhet.

### 3.4.4 Samtliga enheter

I tabell 8 finns en analys av bortfallet för de olika kategorierna typ av hushåll, ålder och kön på samtliga enheter.

<b>Typ av hushåll</b>	<b>Svarsfrekvens</b>	<b>Bortfall</b>
Ensamstående med barn	48%	52%
Ensamstående utan barn	28%	72%
Sammanboende med barn	50%	50%
Sammanboende utan barn	61%	39%
<b>Ålder</b>	<b>Svarsfrekvens</b>	<b>Bortfall</b>
18-25	32%	68%
26-65	40%	60%
Mer än 65 år	36%	64%
<b>Kön (bara de ensamstående)</b>	<b>Svarsfrekvens</b>	<b>Bortfall</b>
Kvinna	40%	60%
Man	25%	75%

Tabell 12: Bortfall i kategorierna typ av hushåll, ålder och kön (samtliga enheter).

För kategorin *Typ av hushåll* är bortfallsfrekvensen klart högst för de ensamstående utan barn och lägst för de sammanboende utan barn. I kategorin *Ålder* är bortfallsfrekvensen för ungdomarna (18-25 åringarna) högst och lägst för 26-65 åringarna. För kategorin *Kön* är bortfallet högre för männen än för kvinnorna, något som är fullt logiskt med tanke på att männen hade högre bortfallsfrekvens för alla tre enheter enskilt. Likartade problem rörande de sammanboende dyker upp här som för de tre enheterna, se avsnitt 3.4.1 för förklaring. Bortfallsanalysen utfördes alltså bara för de ensamstående respondenterna som utgör 67 procent av de totalt svarande för samtliga enheter.

## 4. SLUTSATSER

Snittbetygen för de tre frågorna som jämfördes med 2008 års undersökning är i allmänhet lägre nu än i den tidigare undersökningen, något som indikerar på att dessa inte har förbättrats sen ett år tillbaka. Man ska dock vara försiktig med att dra förhastade slutsatser utifrån detta resultat på grund av att utformningen för undersökningarna skiljer sig en hel del från varandra. Förutom detta består denna undersökning *delvis* av ett stickprov och omfattar således inte ”hela populationen” medan förra året var en totalundersökning.

Eftersom frågorna besvaras på en skala från 1 till 6 kan ett snittbetyg över 3,5, det vill säga skalans mittpunkt, betraktas som att respondenterna ger den aktuella frågan ett godkänt betyg. För Enhet 1/2 får endast frågan *Träffar du din handläggare vid personliga besök?* ett lägre snittbetyg än skalans mittpunkt och för Enhet 3 och Mottagningen får frågan *Vet du vart du ska vända dig om du vill klaga på ett bemötande?* lägre snittbetyg än skalans mittpunkt. Alla andra frågorna har högre snittbetyg än mittpunkten vilket är lovande.

Undersökningens respondenter har betraktat utifrån detta resultat positiva tankar kring Ekonomiskt bistånd och dess tre enheter. Emellertid finns det inom samtliga enheter stora utrymmen till att öka nöjdheten.

För samtliga enheter ger respondenterna det högsta betyget till handläggarnas trevliga bemötande (frågan *Tycker du att handläggaren du har kontakt med bemöter dig på ett bra sätt?*) samtidigt om det framkommer ganska många kommentarer där det klagas på handläggarna och där en del av respondenterna känner sig rentav kränkta av handläggarna. Ett bra bemötande av handläggarna gentemot bidragstagarna leder till att en god dialog kan föras mellan parterna. Kommunikationen mellan de berörda parterna är också nyckeln till att även andra områden inom Ekonomiskt bistånd förbättras.

De frågor som får låga betyg i jämförelse med övriga frågor är *Är det lätt att nå din handläggare/Mottagningen per telefon?*, *Träffar du din handläggare vid personliga besök?* och *Vet du vart du ska vända dig för att klaga på ett bemötande?*. Relativt många av respondenterna har klagat på att telefontiderna är korta och det verkar ligga något i det. Vidare verkar många ha dålig vetskap om vart de ska vända sig om de vill klaga på ett bemötande. Detta kan antingen bero på att de allra flesta inte har ett behov av att klaga eller att informationen kring detta är dålig. Mycket tyder ändå på att det finns en del bidragstagare som vill klaga på bemötandet men att de inte vet vart de ska vända sig. Lyckligtvis fick några av bidragstagarna chansen att framföra sina synpunkter genom enkäten och många av de utnyttjade den.

I jämförelsen av frågornas snittbetyg för de tre enheterna får Enhet 3 högst snittbetyg för samtliga nio frågor som rör handläggarna, där sju av frågorna dessutom är signifikant högre för Enhet 3 än för övriga två enheter (se avsnitt 3.1). Handläggarna som arbetar på denna enhet är alltså de som får högst betyg av sina respondenter. Vidare får Mottagningen sämst snittbetyg för fem av de nio frågorna som rör handläggarna och Enhet 1/2 får sämst snittbetyg för tre av de

aktuella frågorna. Med andra ord är handläggarna på Mottagningen de som i allmänhet får lägst betyg av sina respondenter.

Gällande de frågorna som rör kraven för att få ekonomiskt bistånd, överklagande av beslut, klagomål på bemötande och ansökningsblanketten får Enhet 1/2 högst snittbetyg för tre av dessa och Enhet 3 får högst betyg för två av dessa, något som innebär att dessa två enheter är ganska likvärdiga vad gäller dessa områden. Mottagningen i sin tur får lägst snittbetyg för fyra av dessa fem frågor, där tre av dessa är signifikant lägre för denna enhet än för övriga två enheter.

I den öppna frågan framkommer det, förutom synpunkter på handläggarna, även synpunkter och framförallt klagomål på områden som inte täcks av frågeformulären. Det rör sig om till exempel de korta telefontiderna, den långa handläggningstiden för inskickade ansökningar och de upprepande sena utbetalningarna av ekonomiskt bistånd.

## 5. BILAGOR

### 5.1 Enkäten för Enhet 1/2

#### Du kan hjälpa oss på ekonomiskt bistånd att bli bättre på det vi gör!

Du som besvarar enkäten ska vara den i hushållet som har/har haft mest kontakt med ekonomiskt bistånd.

Du som besvarar enkäten är:

Kvinna  Man

18-25 år  26-65år  mer än 65 år

Du som besvarar enkäten bor i ett hushåll som består av:

En vuxen utan  
hemmaboende barn

En vuxen med  
hemmaboende barn

Vuxna sammanboende utan  
hemmaboende barn

Vuxna sammanboende med  
hemmaboende barn

Nedan kommer ett antal frågor som vi gärna ser att du besvarar. Ringa in det svar eller siffra du anser passar bäst. Skicka sedan tillbaka enkäten i det medföljande svarskuvertet.

Du är helt anonym och ditt svar kommer enbart att hanteras som statistik.

1. Är det lätt att nå din handläggare per telefon?

Nej, inte alls 1 2 3 4 5 6 Ja, i mycket hög grad Vet inte

2. Träffar du din handläggare vid personliga besök?

Nej, aldrig 1 2 3 4 5 6 Ja, ofta Vet inte

3. Anser du det vara viktigt att få träffa handläggaren?

Nej, inte alls 1 2 3 4 5 6 Ja, i mycket hög grad Vet inte

4. Tycker du att den tid du får när du träffar handläggaren är tillräcklig?

Nej, inte alls 1 2 3 4 5 6 Ja, i mycket hög grad Vet inte Träffar aldrig handläggaren

5. Kontaktar handläggaren dig när du ber om att få bli uppringd?

Nej, inte alls 1 2 3 4 5 6 Ja, i mycket hög grad Vet inte

6. Tycker du att handläggaren du har kontakt med bemöter dig på ett bra sätt?

Nej, inte alls 1 2 3 4 5 6 Ja, i mycket hög grad Vet inte

<b>7.</b>	<b>Litar du på din handläggare i beslut som rör ekonomiskt bistånd?</b>									
	Nej, inte alls	1	2	3	4	5	6	Ja, i mycket hög grad	Vet inte	
<b>8.</b>	<b>Tycker du att handläggaren tar hänsyn till den information du lämnar i ansökan?</b>									
	Nej, inte alls	1	2	3	4	5	6	Ja, i mycket hög grad	Vet inte	
<b>9.</b>	<b>Kan du diskutera alla dina frågor och problem rörande ekonomiskt bistånd med handläggaren?</b>									
	Nej, inte alls	1	2	3	4	5	6	Ja, i mycket hög grad	Vet inte	
<b>10.</b>	<b>Vet du vart du ska vända dig om du vill klaga på bemötande?</b>									
	Nej, inte alls	1	2	3	4	5	6	Ja, i mycket hög grad	Vet inte	
<b>11.</b>	<b>Känner du till vilka krav som gäller för att få ekonomiskt bistånd?</b>									
	Nej, inte alls	1	2	3	4	5	6	Ja, i mycket hög grad	Vet inte	
<b>12.</b>	<b>Vet du hur du ska göra för att överklaga ett beslut?</b>									
	Nej, inte alls	1	2	3	4	5	6	Ja, i mycket hög grad	Vet inte	
<b>13.</b>	<b>Är det lätt att fylla i ansökningsblanketten?</b>									
	Nej, inte alls	1	2	3	4	5	6	Ja, i mycket hög grad	Vet inte	
<b>14.</b>	<b>Kan du få hjälp med blanketten om du behöver det?</b>									
	Nej, inte alls	1	2	3	4	5	6	Ja, i mycket hög grad	Vet inte	Behöver inte hjälp
<b>15.</b>	<b>Har du under de senaste 12 månaderna fått ekonomiskt bistånd i 10 månader eller mer?</b>									
	Nej	Ja							Vet inte	



**Övriga synpunkter / Förbättringsförslag**

A series of horizontal dashed lines providing space for handwritten notes or suggestions.

**Tack för din medverkan!**

**Skicka enkäten i det medföljande svarskuvertet.**

## 5.2 Enkäten för Enhet 3

### Du kan hjälpa oss på ekonomiskt bistånd att bli bättre på det vi gör!

Du som besvarar enkäten ska vara den i hushållet som har/har haft mest kontakt med ekonomiskt bistånd.

Du som besvarar enkäten är:

Kvinna  Man

18-25 år  26-65år  mer än 65 år

Du som besvarar enkäten bor i ett hushåll som består av:

En vuxen utan  
hemmaboende barn

En vuxen med  
hemmaboende barn

Vuxna sammanboende utan  
hemmaboende barn

Vuxna sammanboende med  
hemmaboende barn

Nedan kommer ett antal frågor som vi gärna ser att du besvarar. Ringa in det svar eller siffra du anser passar bäst. Skicka sedan tillbaka enkäten i det medföljande svarskuvertet.

Du är helt anonym och ditt svar kommer enbart att hanteras som statistik.

1. Är det lätt att nå din handläggare per telefon?

Nej, inte alls    1    2    3    4    5    6    Ja, i mycket hög grad    Vet inte

2. Träffar du din handläggare vid personliga besök?

Nej, aldrig    1    2    3    4    5    6    Ja, ofta    Vet inte

3. Anser du det vara viktigt att få träffa handläggaren?

Nej, inte alls    1    2    3    4    5    6    Ja, i mycket hög grad    Vet inte

4. Tycker du att den tid du får när du träffar handläggaren är tillräcklig?

Nej, inte alls    1    2    3    4    5    6    Ja, i mycket hög grad    Vet inte    Träffar aldrig handläggaren

5. Kontakter handläggaren dig när du ber om att få bli uppringd?

Nej, inte alls    1    2    3    4    5    6    Ja, i mycket hög grad    Vet inte

6. Tycker du att handläggaren du har kontakt med bemöter dig på ett bra sätt?

Nej, inte alls    1    2    3    4    5    6    Ja, i mycket hög grad    Vet inte



<b>7.</b>	<b>Litar du på din handläggare i beslut som rör ekonomiskt bistånd?</b>									
	Nej, inte alls	1	2	3	4	5	6	Ja, i mycket hög grad	Vet inte	
<b>8.</b>	<b>Tycker du att handläggaren tar hänsyn till den information du lämnar i ansökan?</b>									
	Nej, inte alls	1	2	3	4	5	6	Ja, i mycket hög grad	Vet inte	
<b>9.</b>	<b>Kan du diskutera alla dina frågor och problem rörande ekonomiskt bistånd med handläggaren?</b>									
	Nej, inte alls	1	2	3	4	5	6	Ja, i mycket hög grad	Vet inte	
<b>10.</b>	<b>Får du stöd av handläggaren i kontakten med andra myndigheter?</b>									
	Nej, inte alls	1	2	3	4	5	6	Ja, i mycket hög grad	Vet inte	
<b>11.</b>	<b>Vet du vart du ska vända dig om du vill klaga på bemötande?</b>									
	Nej, inte alls	1	2	3	4	5	6	Ja, i mycket hög grad	Vet inte	
<b>12.</b>	<b>Känner du till vilka krav som gäller för att få ekonomiskt bistånd?</b>									
	Nej, inte alls	1	2	3	4	5	6	Ja, i mycket hög grad	Vet inte	
<b>13.</b>	<b>Vet du hur du ska göra för att överklaga ett beslut?</b>									
	Nej, inte alls	1	2	3	4	5	6	Ja, i mycket hög grad	Vet inte	
<b>14.</b>	<b>Är det lätt att fylla i ansökningsblanketten?</b>									
	Nej, inte alls	1	2	3	4	5	6	Ja, i mycket hög grad	Vet inte	
<b>15.</b>	<b>Kan du få hjälp med blanketten om du behöver det?</b>									
	Nej, inte alls	1	2	3	4	5	6	Ja, i mycket hög grad	Vet inte	Behöver inte hjälp
<b>16.</b>	<b>Har du under de senaste 12 månaderna fått ekonomiskt bistånd i 10 månader eller mer?</b>									
	Nej	Ja							Vet inte	



**Övriga synpunkter / Förbättringsförslag**

A series of horizontal dashed lines providing space for handwritten notes or suggestions.

**Tack för din medverkan!**

**Skicka enkäten i det medföljande svarskuvertet.**

## 5.3 Enkäten för Mottagningen

### Du kan hjälpa oss på ekonomiskt bistånd att bli bättre på det vi gör!

Du som besvarar enkäten ska vara den i hushållet som har/har haft mest kontakt med ekonomiskt bistånd.

Du som besvarar enkäten är:

Kvinna  Man

18-25 år  26-65år  mer än 65 år

Du som besvarar enkäten bor i ett hushåll som består av:

En vuxen utan  
hemmaboende barn

En vuxen med  
hemmaboende barn

Vuxna sammanboende utan  
hemmaboende barn

Vuxna sammanboende med  
hemmaboende barn

Nedan kommer ett antal frågor som vi gärna ser att du besvarar. Ringa in det svar eller siffra du anser passar bäst. Skicka sedan tillbaka enkäten i det medföljande svarskuvertet.

Du är helt anonym och ditt svar kommer enbart att hanteras som statistik.

1. Är det lätt att nå Mottagningen per telefon?

Nej, inte alls 1 2 3 4 5 6 Ja, i mycket hög grad Vet inte

2. Har du träffat en handläggare vid personligt besök?

Nej Ja Vet inte

3. Anser du det vara viktigt att få träffa handläggaren?

Nej, inte alls 1 2 3 4 5 6 Ja, i mycket hög grad Vet inte

4. Tycker du att den tid du får när du träffar handläggaren är tillräcklig?

Nej, inte alls 1 2 3 4 5 6 Ja, i mycket hög grad Vet inte Träffar aldrig handläggaren

5. Kontaktar handläggaren dig när du ber om att få bli uppringd?

Nej, inte alls 1 2 3 4 5 6 Ja, i mycket hög grad Vet inte

6. Tycker du att handläggaren du har kontakt med bemöter dig på ett bra sätt?

Nej, inte alls 1 2 3 4 5 6 Ja, i mycket hög grad Vet inte

<b>7.</b>	<b>Litar du på din handläggare i beslut som rör ekonomiskt bistånd?</b>										
	Nej, inte alls	1	2	3	4	5	6	Ja, i mycket hög grad	Vet inte		
<b>8.</b>	<b>Tycker du att handläggaren tar hänsyn till den information du lämnar i ansökan?</b>										
	Nej, inte alls	1	2	3	4	5	6	Ja, i mycket hög grad	Vet inte		
<b>9.</b>	<b>Kan du diskutera alla dina frågor och problem rörande ekonomiskt bistånd med handläggaren?</b>										
	Nej, inte alls	1	2	3	4	5	6	Ja, i mycket hög grad	Vet inte		
<b>10.</b>	<b>Vet du vart du ska vända dig om du vill klaga på bemötande?</b>										
	Nej, inte alls	1	2	3	4	5	6	Ja, i mycket hög grad	Vet inte		
<b>11.</b>	<b>Känner du till vilka krav som gäller för att få ekonomiskt bistånd?</b>										
	Nej, inte alls	1	2	3	4	5	6	Ja, i mycket hög grad	Vet inte		
<b>12.</b>	<b>Vet du hur du ska göra för att överklaga ett beslut?</b>										
	Nej, inte alls	1	2	3	4	5	6	Ja, i mycket hög grad	Vet inte		
<b>13.</b>	<b>Fick du ansökningsblanketten och annan skriven information inom en vecka efter första kontakten?</b>										
	Nej	Ja								Vet inte	
<b>14.</b>	<b>Är det lätt att fylla i ansökningsblanketten?</b>										
	Nej, inte alls	1	2	3	4	5	6	Ja, i mycket hög grad	Vet inte		
<b>15.</b>	<b>Kan du få hjälp med blanketten om du behöver det?</b>										
	Nej, inte alls	1	2	3	4	5	6	Ja, i mycket hög grad	Vet inte	Behöver inte hjälp	



**Övriga synpunkter / Förbättringsförslag**

A series of horizontal dashed lines for writing.

**Tack för din medverkan!**

**Skicka enkäten i det medföljande svarskuvertet.**

## 5.4 Följebrev

### Din åsikt betyder mycket för oss!

Vi på Ekonomisk bistånd i Norrköpings kommun genomför nu en brukarundersökning där vi vill ta reda på vad de personer som får ekonomiskt bistånd tycker om vår verksamhet.

Du har blivit utvald att delta i denna undersökning och din åsikt betyder oerhört mycket för oss. Resultatet av undersökningen är tänkt att fungera som underlag till våra framtida förbättringsarbeten och nu kan du vara med och påverka genom att ägna några minuter av din tid och besvara denna enkät.

Vi samarbetar i denna undersökning med Skill AB som oberoende part. Skill kommer att ta hand om inkomna enkäter, analysera materialet och slutligen sammanställa resultatet i en skriftlig rapport. Observera att du är helt anonym och de svar du ger kan inte på något sätt spåras till dig. Skill kommer enbart att kunna se svaren men inte vem som har angett dessa svar.

Enkäten består av cirka 15 frågor där du ska välja bland några svarsalternativ för respektive fråga. Dessutom kan du i slutet av enkäten fritt framföra dina åsikter, övriga synpunkter och idéer rörande verksamheten.

Vi ber dig att fylla i bifogad enkät och skicka tillbaka den besvarade enkäten i det medföljande svarskuvertet **senast fredagen den 18:e december**.

### Dina svar är väldigt värdefulla för oss!

Vid frågor eller funderingar, var god kontakta mig på telefon 011-15 37 93.

Vänligen, Timo Pöllänen, verksamhetschef.

## 5.5 Påminnelsebrev

### Din åsikt betyder mycket för oss!

#### *Påminnelse*

Vi på Ekonomisk bistånd i Norrköpings kommun genomför nu en brukarundersökning där vi vill ta reda på vad de personer som får ekonomiskt bistånd tycker om vår verksamhet.

Detta är ett **påminnelsebrev** för de som inte har besvarat enkäten som skickades ut förra veckan. Det är omöjligt att veta vilka som har svarat på enkäten eftersom den är helt anonym och därför får alla personer denna påminnelse. Om du tillhör de som redan har besvarat enkäten kan du sluta läsa nu och bortse från detta påminnelsebrev. I annat fall är det av yttersta vikt att du svarar på enkäten då resultatet blir pålitligare ju fler svar vi får in, därav även denna påminnelse.

Du har blivit utvald att delta i denna undersökning och din åsikt betyder oerhört mycket för oss. Resultatet av undersökningen är tänkt att fungera som underlag till våra framtida förbättringsarbeten och nu kan du vara med och påverka genom att ägna några minuter av din tid och besvara denna enkät.

Vi samarbetar i denna undersökning med Skill AB som oberoende part. Skill kommer att ta hand om inkomna enkäter, analysera materialet och slutligen sammanställa resultatet i en skriftlig rapport. Observera att du är helt anonym och de svar du ger kan inte på något sätt spåras till dig. Skill kommer enbart att kunna se svaren men inte vem som har angett dessa svar.

Enkäten består av cirka 15 frågor där du ska välja bland några svarsalternativ för respektive fråga. Dessutom kan du i slutet av enkäten fritt framföra dina åsikter och idéer rörande verksamheten.

Vi ber dig att fylla i bifogad enkät och skicka tillbaka den besvarade enkäten i det medföljande svarskuvertet **senast fredagen den 18:e december**.

#### **Dina svar är väldigt värdefulla för oss!**

Vid frågor eller funderingar, var god kontakta mig på telefon 011-15 37 93.

Vänligen, Timo Pöllänen, verksamhetschef

## 5.6 Tre av frågorna från 2008 års undersökning

### 5.6.1 Enhet 1/2

1

Det är lätt att nå min handläggare per telefon.

Stämmer				Stämmer inte
5	4	3	2	1

6

Den handläggare jag har kontakt med bemöter mig på ett bra sätt.

Stämmer				Stämmer inte
5	4	3	2	1

12

Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill klaga på bemötande.

Stämmer				Stämmer inte
5	4	3	2	1

### 5.6.2 Enhet 3

1

Det är lätt att nå min handläggare per telefon.

Stämmer				Stämmer inte
5	4	3	2	1

6

Den handläggare jag har kontakt med bemöter mig på ett bra sätt.

Stämmer				Stämmer inte
5	4	3	2	1

11

Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill klaga på bemötande.

Stämmer				Stämmer inte
5	4	3	2	1

### 5.6.3 Mottagningen

1

Det är lätt att nå Mottagningen per telefon.

Stämmer				Stämmer inte
5	4	3	2	1

7

Den handläggare jag har kontakt med bemöter mig på ett bra sätt.

Stämmer				Stämmer inte
5	4	3	2	1



13

Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill klaga på bemötande.

Stämmer

Stämmer inte

5

4

3

2

1

---