

# **Ekonomiskt Bistånd**

## **Norrköping**

***Brukarundersökning 2012***

# Inledning

## **Bakgrund**

Under våren 2012 har det genomförts en brukarundersökning i syfte att mäta hur medborgare (brukare) som söker försörjningsstöd upplever kontakten och mötet med handläggare på kontoret.

Denna undersökning har i alla delar utförts i egen regi, till skillnad från 2009 års studie, som genomfördes av Skill AB i samarbete med Arbetsmarknadskontoret. För att befrämja rättvisande jämförelser mellan åren har bl.a. urvalsstorlek och frågeformuleringar anpassats utifrån det koncept som gällde vid 2009 års undersökning.

## **Syfte och mål**

Syftet är att mäta hur brukare upplevt mötet med handläggarna på ekonomiskt bistånd. Tillgänglighet, bemötande, tillit och rättssäkerhet är några av de områden som har belysts. Undersökningen är inte endast tänkt att ge en nulägesbild över brukarnas inställning, utan jämförelser med tidigare undersökningar är en viktig aspekt.

Resultatet av studien är tänkt att fungera som underlag vid pågående och kommande utveckling av verksamheten.

## **Metod – enkät**

Undersökningen är baserad på en traditionell postal enkät. Frågeformulären skickades till sammanlagt 864 hushåll, fördelade på 288 st. på de tre enheterna; Mottagningen, Enhet 2 och Enhet 3. Urvalsperioden var mars och omfattade samtliga aktuella hushåll på Mottagningen och slumpmässiga urval på Enhet 2 och Enhet 3. Totalt gick enkäten ut till närmare 30% av de hushåll som var aktuella på ekonomisk bistånd under mars 2012.

Med frågeformulären medföljde ett informationsbrev där bl.a. bakgrunden till undersökningen beskrevs och det gavs en försäkran om fullkomlig anonym behandling av respondenternas svar. I följebrevet uppmanades dessutom, att den person i hushållet (i förekommande fall) som haft mest kontakt med handläggaren på ekonomiskt bistånd, skulle besvara enkäten. På grund av att respondenterna behandlades anonymt gick påminnelseutskicket ut till samtliga hushåll ca 2 veckor efter det ordinarie utskicket.

Frågeformulären var formulerade på samma sätt som vid 2009 års studie. Merparten av frågorna var generella, d.v.s. samma frågor är ställda oavsett brukarens enhetstillhörighet, men ett antal frågor var enhetspecifika.

Frågeformulären var uppbyggda på sådant sätt att respondenterna först angett kön, vilken åldersgrupp de tillhört och sedan vilken hushållstyp de ingått i. Därefter har de fått besvara 15-16 frågor där de allra flesta utgjort graderingsfrågor, d.v.s. respondenterna har fått ange sina svar på en skala (1 – 6), där 1 står för det mest ogynnsamma svarsalternativet (ur brukarperspektiv) och 6 för det mest positiva.

### Exempel

2.	Träffar du din handläggare vid personliga besök?									
	Nej, aldrig	1	2	3	4	5	6	Ja, ofta	Vet inte	

### **Metod – analys**

För såväl 2012 års undersökning som 2009 års har de inkomna svaren (de 6-ställiga svarsalternativen) linjärt transformerats till en 100-gradig skala. Det har visats sig att en 100-gradig skala är mycket lätt att intuitivt ta till sig.

Om exempelvis det aritmetiska medelvärdet på frågor enligt de 6-ställiga svarsalternativen blev 3,5, skulle det motsvara exakt 50 på den 100-gradiga motsvarigheten. I den kommande resultatredovisningen redovisas endast medelvärden uttryckta i heltal, hanterade i enlighet med gängse avrundningsregler.

### Exempel

6-ställig skala	100-gradig skala
1	0
2	20
3	40
3,5	50
4	60
5	80
6	100

Svarsalternativet *Vet inte* samt uteblivna svar har exkluderats från beräkningar i de båda skalorna. Likaså har felaktiga svar, exempelvis fall där respondenten angett flera alternativ på skalan, betraktats som partiella bortfall.

I frågeformulären ingick även en öppen fråga där respondenterna har haft möjlighet att fritt uttrycka synpunkter. Ett stort antal respondenter har tagit tillfället i akt och redovisat sina synpunkter. Dessa redovisas summariskt i ett separat avsnitt.

De insamlade materialet har inrapporterats i ett speciellt enkätprogram och den vidare bearbetningen har skett i Crystal Reports (rapport- och analysverktyg) och i Excel.

Vidare har statistiska beräkningar utförts för att utröna om det finns några signifikanta skillnader mellan resultaten från 2009 års och 2012 års undersökning. Eftersom undersökningen har baserats på ett urval samt att det dessutom fanns ett bortfall, råder en viss osäkerhet (felmarginal) när man ska dra slutsatser om hela klientpopulationen. Denna osäkerhet har beräknats och i den kommande resultatredovisningen ges notering i de fall det finns en skillnad på 95% signifikansnivå, avseende någon enskild frågeställning mellan de båda undersökningarna. Finns inte någon sådan notering ska eventuella skillnader i mätresultaten betraktas som icke statistisk säkerställda.

## Resultat

### **Population och svarsfrekvens**

Den bakomliggande populationen utgjordes av 288 hushåll för Mottagningen, 1533 hushåll för Enhet 2 och 974 hushåll för Enhet 3. Bakgrundsvariabeln, andel långtidsberoende (10 av 12 månaders beroende av ekonomiskt bistånd), är baserad på respondenternas svar på en specifik fråga. Dock fanns en relativt stor andel respondenter som svarat *vet ej* på just denna fråga.

Svarsfrekvensen är 52% och det får betraktas som ett mycket gott resultat. Noterbart är att respondenter med en kortare historisk bakgrund hos ekonomiskt bistånd, har varit markant mindre benägna att svara på enkäten.

Enhet	Utskick	Antal svar	Svarsfrekvens	Andel långtidsberoende
Mottagningen	288	109	38%	Ej tillämpligt
Enhet 2	288	190	66%	81%
Enhet 3	288	149	52%	90%
S:a	864	448	52%	85%

### **Respondenterna**

I respondentgruppen är kvinnorna överrepresenterade, vilket de inte är som klientgrupp betraktat. Sannolikt har det att göra med att kvinnan i regel är den s.k. registerledaren. Utskickerna till hushållen har således ställts till kvinnan i de fall hushållet har bestått av ett traditionellt par i äktenskap eller ett par i samboförhållande.

I övrigt tycks respondenternas ålders- och hushållssammansättning överensstämma med klientgruppen i stort. Man kan dock se att ungdomars svarsbenägenhet är något högre än vad

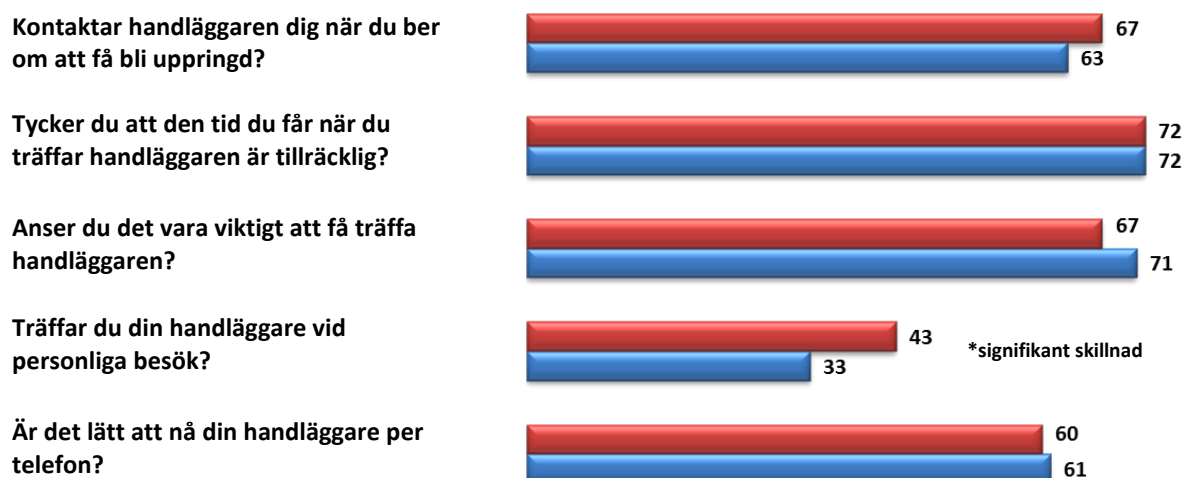
deras andel av klientpopulationen motsvarar. I synnerhet gäller detta för unga ensamstående kvinnor med barn.

Enhet	18-25 år		26-65 år		Över 65 år	
	Kvinna	Man	Kvinna	Man	Kvinna	Man
Mottagningen	27	13	37	23	3	2
Enhet 2	16	10	88	59	1	1
Enhet 3	12	5	60	56	2	3
<b>S:a</b>	<b>55</b>	<b>28</b>	<b>185</b>	<b>138</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

Enhet	Ensamst. kvinna med barn	Ensamst. man med barn	Gifta/sambo med barn	Ensamst. kvinna utan barn	Ensamst. man utan barn	Gifta/sambo utan barn
Mottagningen	24	7	20	20	19	15
Enhet 2	31	11	39	41	42	16
Enhet 3	24	2	14	31	49	18
<b>S:a</b>	<b>79</b>	<b>20</b>	<b>73</b>	<b>92</b>	<b>110</b>	<b>49</b>

### Frågor rörande tillgänglighet och personliga kontakter

Generellt är klienterna mycket nöjda med tillgängligheten. Omfattningen av de personliga mötena med handläggarna tycks dock ha minskat sedan förra undersökningstillfället. Minskningen är signifikant och den har dessutom utgått från låga utgångsvärden. Klienterna tycker alltså, att när ett möte med handläggaren väl kommer till stånd, att tillräcklig tid ges.



## Frågor om bemötande och tillit

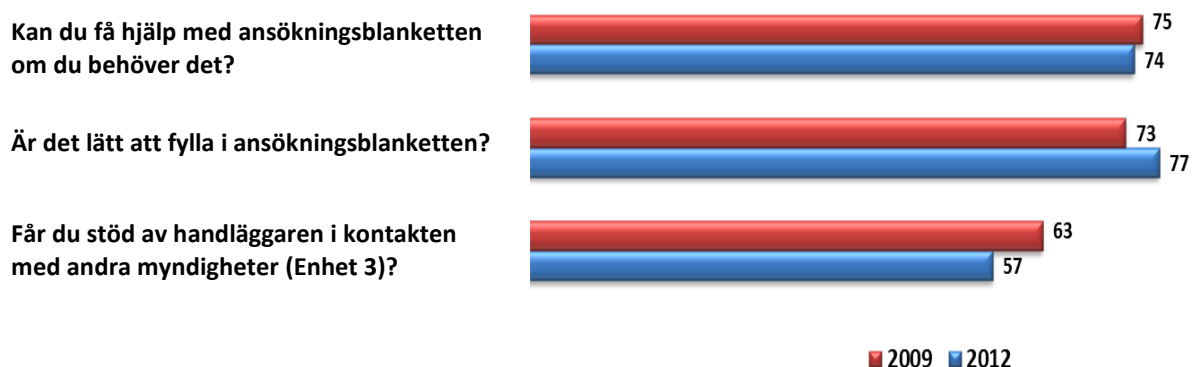
Klienterna är nöjda med bemötandet och tilliten till handläggaren ligger på en mycket hög nivå. Handläggarnas uppfattas som lyhörda och en öppen dialog tycks råda. Även om ett något sämre resultat kan skönjas vid denna undersökning, ligger alla resultat inom felmarginalen.



## Frågor om stöd och service

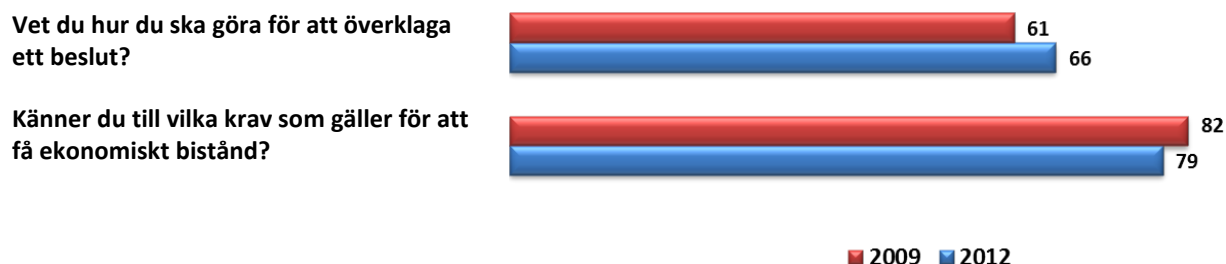
Ansökningsblanketten anses som mycket lättbegripen. Behövs ändå hjälp med ifyllandet fås sådan hjälp i mycket hög utsträckning.

För klienterna på Enhet 3, d.v.s. den enhet där de som stod längst från arbetsmarknaden var samlade (mars 2012), fanns en specialdestinerad frågeställning. Frågan rörde stödet från handläggare när det gällde kontakter med andra myndigheter. Klienterna upplever alltså stödet som bra, om än i något mindre omfattning än 2009.



## Frågor om rättssäkerhet

Kännedomen om överklagningsproceduren är mycket god bland klienterna. Kunskapen om kraven och villkoren för att erhålla försörjningsstöd ligger på en mycket hög nivå.

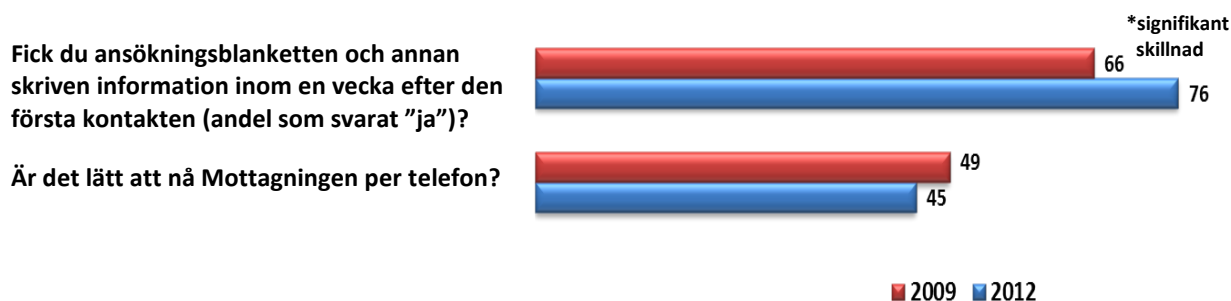


## Enhetsspecifika frågor rörande Mottagningen

Klienter hörande till Mottagningen har ombetts att besvara några separata frågor. Dessa klienter är i regel tämligen nya försörjningsstödstagare och har därigenom en mindre etablerad kontakt med ekonomiskt bistånd.

Ambitionen att ansökningsblankett och annan skriftlig information ska vara klienten tillhanda senast en vecka efter första kontakt, går i rätt riktning. 76% har svarat att så är fallet och det signifikant förbättring i jämförelse med det förra mätillfället.

Nåbarheten per telefon ligger på en medelgod nivå.



## Öppna synpunkter

Närmare 50% av alla respondenter har valt att ge kommentarer och synpunkter på den öppna frågan som avslutade frågeformuläret. I sakens natur ligger att merparten av synpunkterna är av mer klagomållik karaktär, men såväl beröm till handläggare som tips för att utveckla verksamheten var också vanligt förekommande.

Den redovisade kategoriseringen av synpunkter har sitt ursprung i den indelning som gäller vid kontorets rutin för synpunkts- och klagomålshantering. Inkomna synpunkter i enkätsvaren som entydigt kunnat betraktas som konkreta klagomål har i förekommande fall överlämnats till ansvarig person för klagomålshantering. I denna redovisning har en mer schablonmässig

bedömning gjorts gällande kategoriseringen och ska mer ses som en indikation på vad som klienterna upplever som positivt respektive negativt.

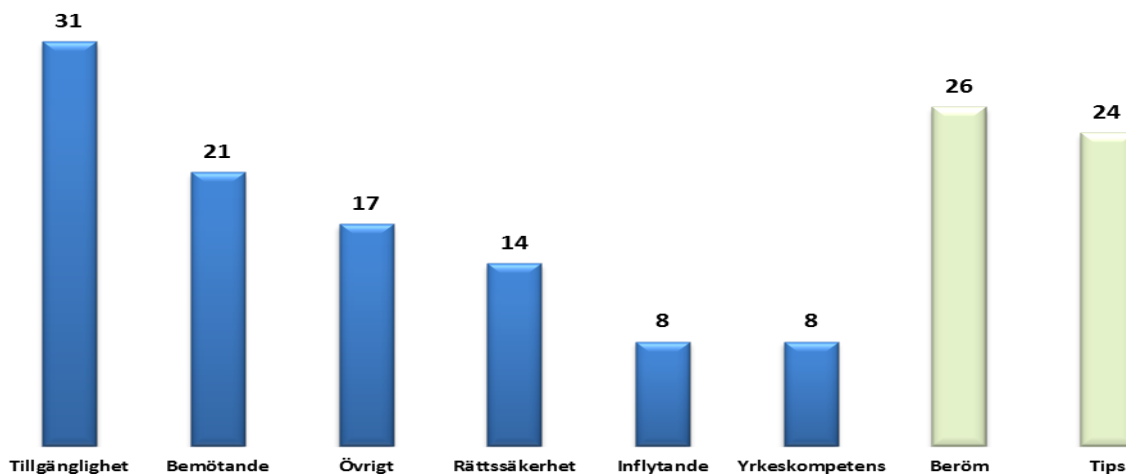
Något motsägelsefullt har flest synpunkter (31 st.) lämnats beträffande tillgängligheten. Det frågeområdet fick annars goda omdömen i de fasta frågorna. Ett antal inkomna synpunkter gäller dock kontorets fysiska placering, något som inte bedömts i avsnittet *tillgänglighet* i de inledande frågeställningarna. Särskilt har kontorets avstånd till Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen betraktats som något negativt.

Vidare finns det en del synpunkter på bemötandet. Inte sällan handlade det om missnöje med handläggaren. Å andra sidan finns det stort antal kommentarer under kategorin *beröm*, som till allra största del avser beröm till enskilda handläggare.

I kategorin *övrigt* finns många synpunkter rörande försörjningsstödet nivå. Den allmänna bilden är att försörjningsstödet inte ökar med samma fart som samhällets prisutveckling.

Under *rättssäkerhet* hävdar ett antal klienter att bedömningarna är godtyckliga. En ganska vanlig synpunkt är att någon i bekantskapskretsen får ersättning för något som inte hon eller han får.

Inkomna tips rör bl.a. förslag om införandet av e-ansökan. Vidare finns det önskemål om att den elektroniska kommunikationen med andra myndigheter borde utvecklas. Ett konkret exempel är att de s.k. daganteckningarna från Arbetsförmedlingen borde kunna inhämtas i elektronisk form.



## Slutsats

Överlag är omdömet från klienterna mycket gott. Med en förhållandevis hög svarsfrekvens i botten är det rimligt att anta att omdömena gäller på en generell nivå, d.v.s. att den omfattar hela klientgruppens. Klienterna upplever i regel att de blir bemötta på ett bra sätt och känner



att de kan lita på sina handläggare. Likaså får de hjälp när de behöver det och upplever att deras ärenden behandlas på ett rättssäkert sätt.

Förbättringsområden finns dock. Likväl vid förra som vid denna undersökning upplevs de personliga mötena med handläggaren vara alltför sällsynta. Det kan t.o.m. statistiskt bekräftas att klienternas uppfattning i frågan är att omfattningen av personliga besök har minskat.