

Ekonomiskt bistånd

Falun, Försörjningsstödsenheten

F  LUN

Bakgrund

Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) organiserar årligen nationella brukarundersökningar för flera olika målgrupper och verksamheter inom individ- och familjeomsorg, funktionshinderområdet samt till placerade barn och unga. Drygt 200 kommuner har deltagit i någon av de fem brukarundersökningarna 2023.

Undersökningen hanteras av analysföretaget Enkätfabriken. Beställare är kommuner och privata aktörer. Deltagande i brukarundersökningen är frivilligt. Kommuner samt privata aktörer bestämmer själva vilka undersökningar de deltar i samt när genomförandet ska ske under undersökningsperioden. Undersökningen är en besöksundersökning vilket innebär att undersökningen genomförs i samband med besök hos eller möte med socialtjänsten, det vill säga att enbart de brukare som har ett möte med en socialsekreterare inom undersökningsperioden ingår i undersökningen.

Denna rapport gäller: Ekonomiskt bistånd

Mer information om undersökningen finns på:

<https://skr.se/skr/tjanster/oppnajakamforelser/socialtjanstbrukarundersokningar/brukarundersokningifo.11969.html>
www.enkatfabriken.se/skr

Tillvägagångssätt

Undersökningen genomförs huvudsakligen genom en webbenkät med unika inloggningskoder för varje enskild individ. Det innebär att en enskild individ enbart kan svara på enkäten en gång, vilket är en förutsättning för att resultat och svarsfrekvens ska vara korrekt. De enskilda individerna kan delta via antingen e-post, sms, en utskreven kodtalong eller en pappersenkät. Resultatet från pappersenkäter har matats in i webbenkätverktyget av antingen kommunernas eller Enkätfabrikens personal.

Svarsfrekvens

Antal enskilda individer som ingick i målgruppen för enkäten var 87. Totalt sett har 18 svar inkommit. Det innebär att svarsfrekvensen är 21 procent. En låg svarsfrekvens eller ett litet antal deltagare i undersökningen innebär att resultatet ska tolkas med försiktighet.

Resultatredovisning

För att underlätta för kommuner och verksamheter beräknas resultaten för brukarundersökningarna 2023 på samma sätt som resultaten i Kolada. Det innebär att svarsalternativen "vet inte/vill inte svara" exkluderas från beräkningen, så att resultatet summerar till hundra procent utan alternativen "vet inte/vill inte svara". För att visa hur många som svarat "vet inte/vill inte svara" på en fråga, redovisas även den informationen.

Resultat visas inte för frågor med färre än fem svar.

Det resultat som presenteras i Kolada är summan av andelarna för de två positiva svarsalternativen. Det sammanslagna resultatet för samtliga kommuner som har deltagit undersökningen visas som "nationellt" i tabellerna.

Avrundningar

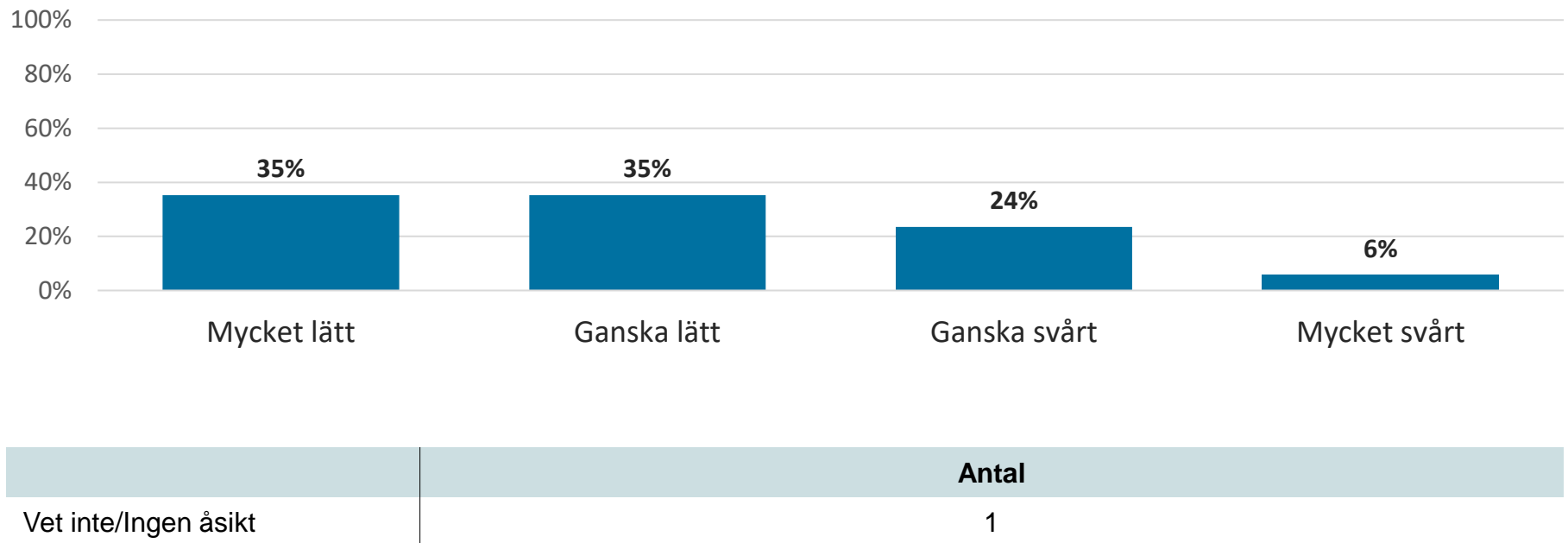
Det viktigt att känna till att det förekommer avrundningar i redovisningen. Detta kan göra att det skiljer en procent uppåt eller neråt från resultatet i Kolada. Det kan även göra att resultatet summerar till något mer eller mindre än 100 procent för en fråga, även om så inte är fallet. Om exempelvis 50,5 procent svarat ett alternativ, och 49,5 svarat ett annat, innebär avrundningarna att det kommer att redovisas som 51 respektive 50 procent. Detta är dock inget fel, utan en effekt av avrundningar.

Redovisning av kön

Av anonymitetsskäl redovisas resultat uppdelat på kön enbart i rapporter på kommunnivå, och då endast om det finns minst fem svar från såväl kvinnor som män. Om könsuppdelade resultat saknas i en rapport, beror det på att det inte finns tillräckligt många svar i någon av grupperna.

Resultat

Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post)? Resultat för 2023



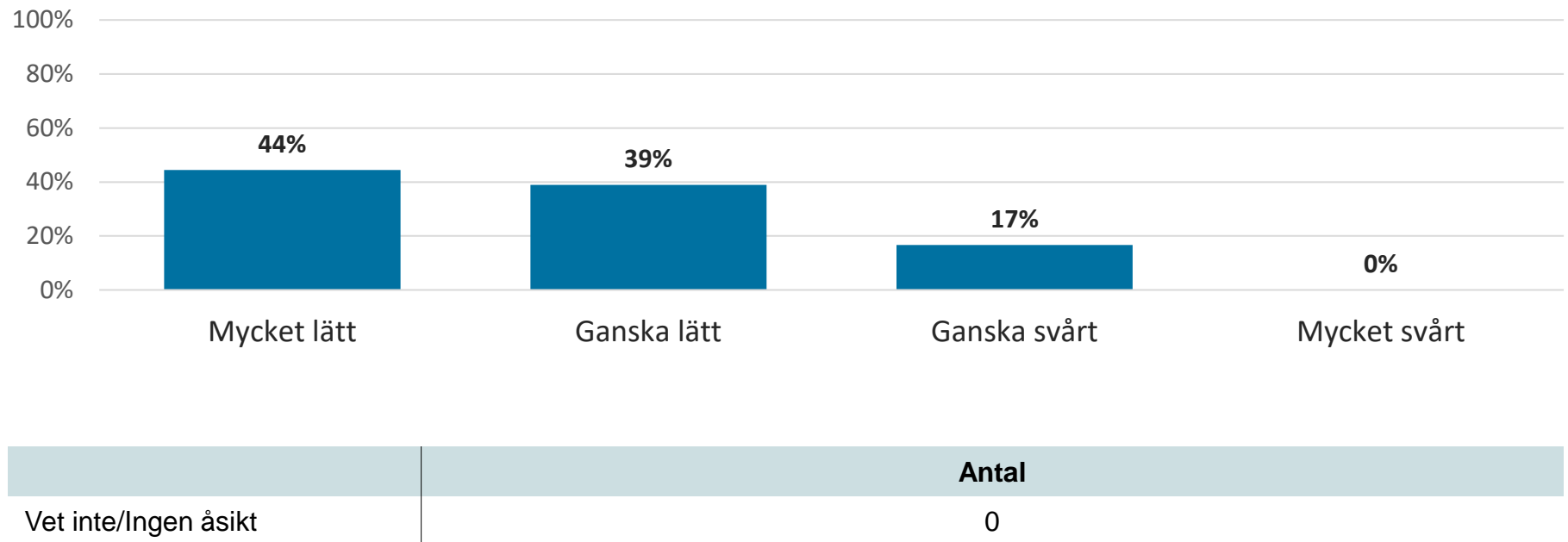
Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post)?

	Försörjningsstödsenheten				Falun				Nationellt			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	17	-	-	-	17	31	9	-	5926	5111	3883	2708
Mycket lätt	35 %	-	-	-	35 %	39 %	11 %	-	50 %	48 %	46 %	43 %
Ganska lätt	35 %	-	-	-	35 %	35 %	67 %	-	39 %	41 %	40 %	41 %
Ganska svårt	24 %	-	-	-	24 %	13 %	11 %	-	8 %	8 %	9 %	11 %
Mycket svårt	6 %	-	-	-	6 %	13 %	11 %	-	3 %	3 %	4 %	5 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	1	-	-	-	1	2	0	-	154	130	100	68

Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post)? (Fritext kommentarer)

- Att själva få kontakt med till exempel dem i receptionen är inte svårt utan att till exempel få kontakt med ens handläggare är svårt ibland. (Brukaren har kryssat in både ganska lätt och ganska svårt)
- Det är inte enkel väg att komma i kontakt med frågor
- När jag ringer jag kontaktar med socialtjänsten socialsekreterare

Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren? Resultat för 2023



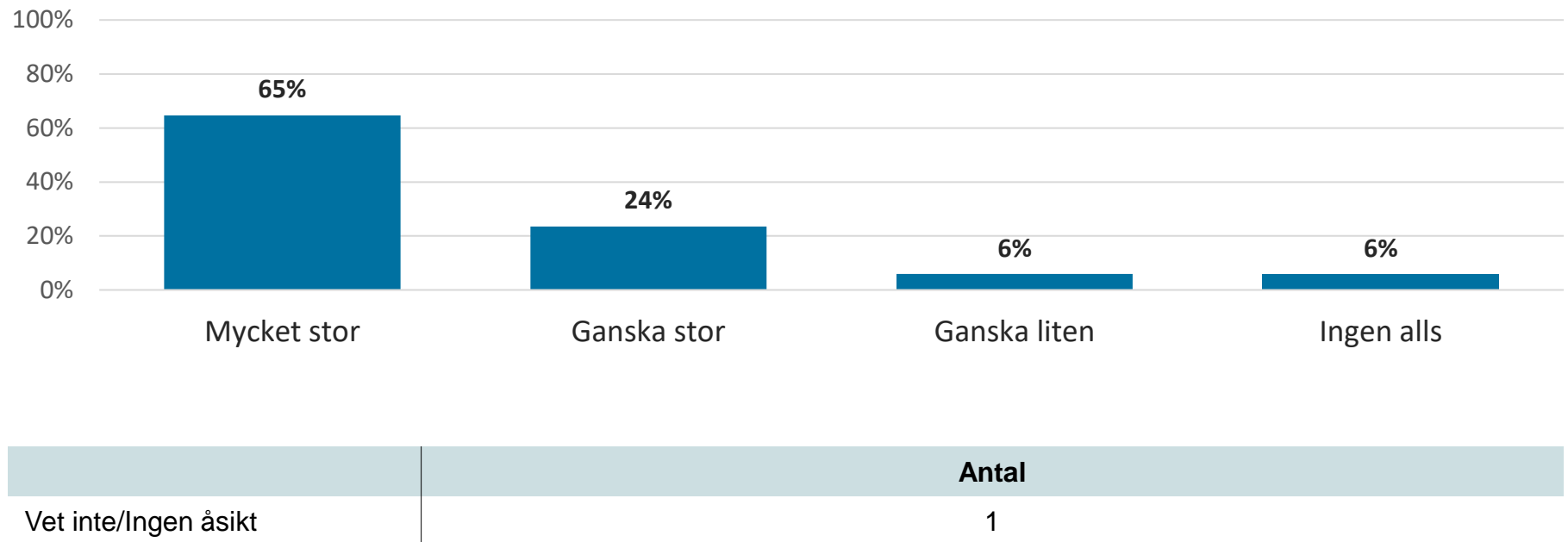
Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?

	Försörjningsstödsheten				Falun				Nationellt			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	18	-	-	-	18	33	9	-	5910	5090	3841	2684
Mycket lätt	44 %	-	-	-	44 %	30 %	44 %	-	50 %	46 %	45 %	43 %
Ganska lätt	39 %	-	-	-	39 %	48 %	33 %	-	40 %	43 %	42 %	43 %
Ganska svårt	17 %	-	-	-	17 %	18 %	11 %	-	7 %	9 %	10 %	10 %
Mycket svårt	0 %	-	-	-	0 %	3 %	11 %	-	2 %	2 %	3 %	4 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	0	-	-	-	0	0	0	-	113	91	93	54

Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?

- Det är inte svårt att förstå info hon ger till mig <NAME> utan hon ger inte ut i god tid eller rätt info. Hon blir arg också när jag inte får beslut eller väntar beslut även om jag inte kan göra något av dessa beslut ifall jag ringt och frågat
- Svårt att höra vad hon säger
- Vi diskuterar

Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation? Resultat för 2023



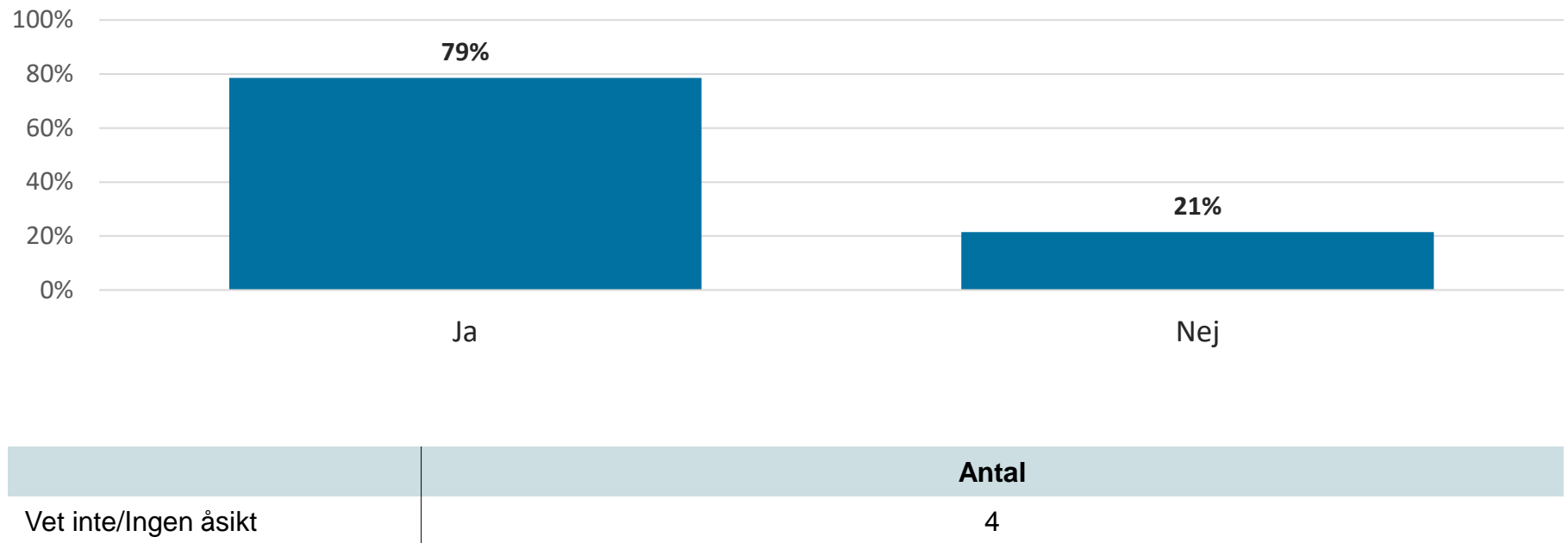
Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

	Försörjningsstödseenheten				Falun				Nationellt			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	17	-	-	-	17	32	8	-	5747	4941	3706	2633
Mycket stor	65 %	-	-	-	65 %	53 %	38 %	-	55 %	50 %	48 %	47 %
Ganska stor	24 %	-	-	-	24 %	31 %	50 %	-	33 %	36 %	34 %	34 %
Ganska liten	6 %	-	-	-	6 %	6 %	13 %	-	9 %	11 %	13 %	14 %
Ingen alls	6 %	-	-	-	6 %	9 %	0 %	-	3 %	4 %	5 %	5 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	1	-	-	-	1	1	1	-	279	233	214	117

Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation? (Fritext kommentarer)

- Bra
- Handläggaren är lugn och tar sig tid vilket känns tryggt jag känner mig hörd. Rätt person på rätt plats.
- Hon säger bara att jag varken tar ansvar eller gör något. För tillfället är det mitt sista år på gymnasiet så fokuserar jag på det än jobb för sen jag kommer att söka jobb naturligtvis. Hon har inte gett mig hjälp.

Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras? Resultat för 2023



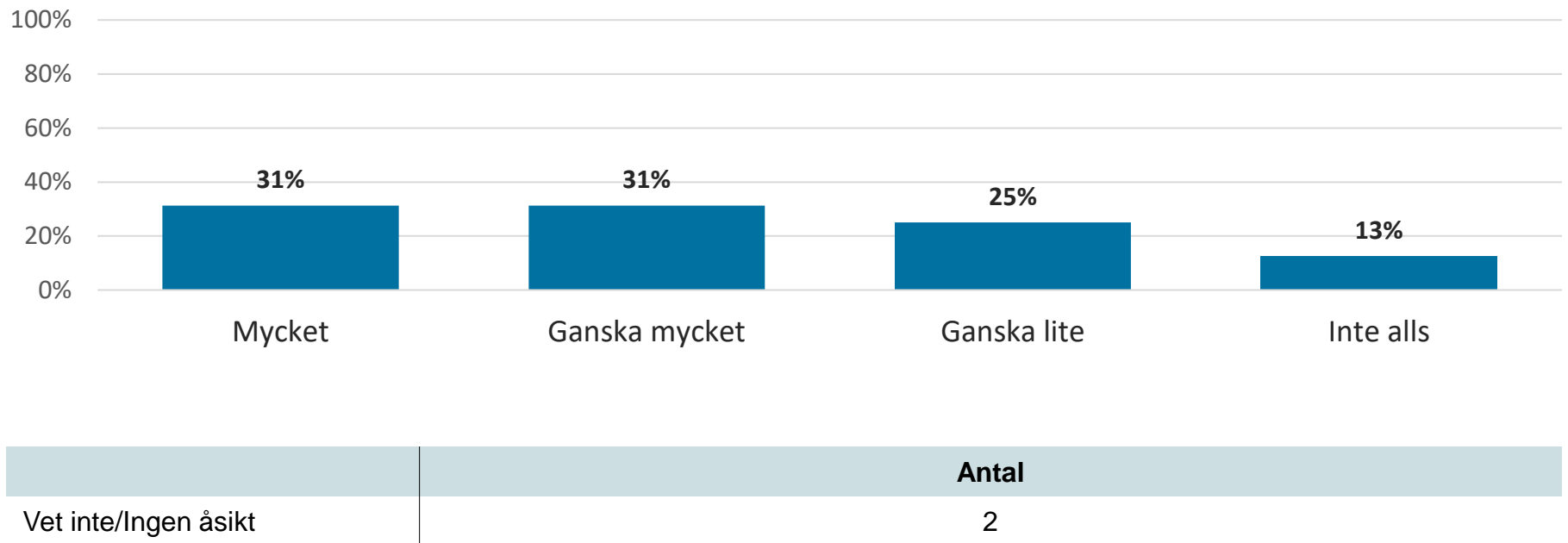
Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?

	Försörjningsstödseenheten				Falun				Nationellt			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	14	-	-	-	14	29	8	-	5145	4441	3301	2358
Ja	79 %	-	-	-	79 %	83 %	63 %	-	88 %	86 %	82 %	80 %
Nej	21 %	-	-	-	21 %	17 %	38 %	-	12 %	14 %	18 %	20 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	4	-	-	-	4	4	1	-	860	723	633	391

Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras? (Fritext kommentarer)

- Det bästa är att det finns en "uppföljning" en plan och bra kommunikation. Man känner sig delaktig. Inte som många gånger man blivit "tappad mellan stolarna" med andra ord bortglömd.
- Hon har aldrig frågat mig eller förklarat mig när jag bett om rådgivelse. Hon har aldrig frågat mig om hur det har varit för mig eller hjälpa mig till vägen.
- Ingen kontakt, inga kommentarer
- Jag nöjer med socialtjänsten

Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen? Resultat för 2023



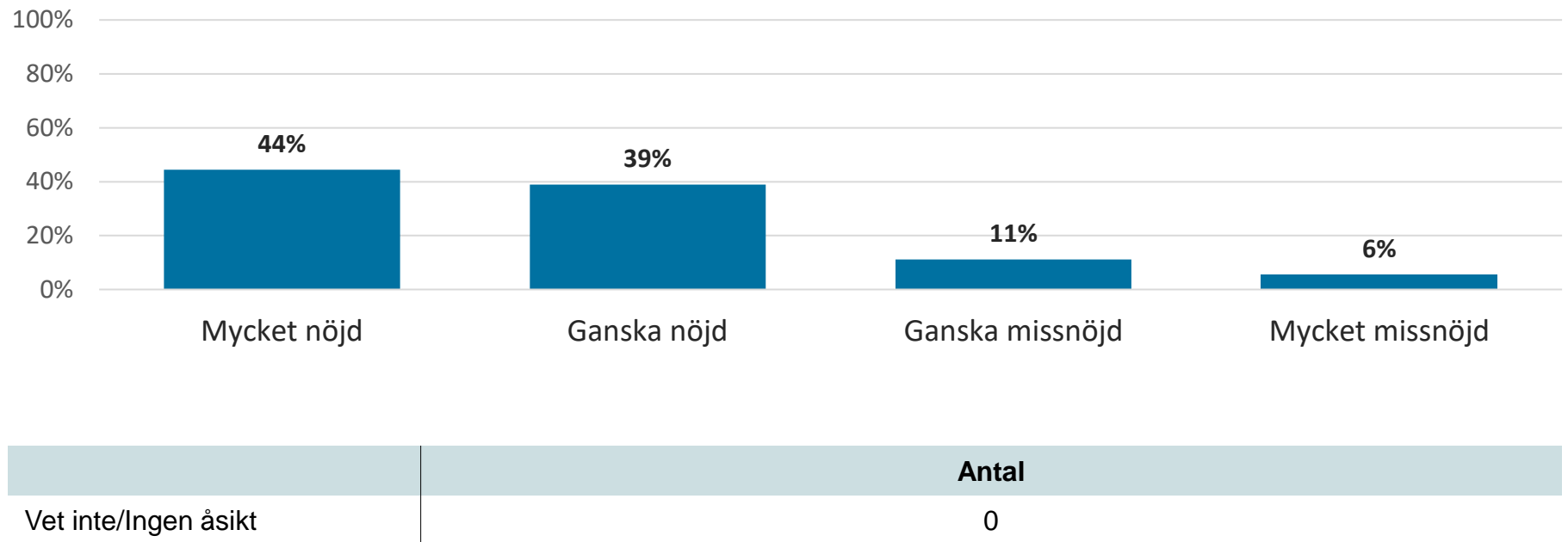
Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?

	Försörjningsstödsenheten				Falun				Nationellt			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	16	-	-	-	16	26	9	-	5176	4409	3371	2358
Mycket	31 %	-	-	-	31 %	15 %	11 %	-	30 %	27 %	28 %	25 %
Ganska mycket	31 %	-	-	-	31 %	46 %	33 %	-	40 %	41 %	38 %	39 %
Ganska lite	25 %	-	-	-	25 %	19 %	33 %	-	23 %	24 %	25 %	26 %
Inte alls	13 %	-	-	-	13 %	19 %	22 %	-	7 %	8 %	9 %	10 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	2	-	-	-	2	6	0	-	804	763	534	389

Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen? (Fritext kommentarer)

- Dom hjälper mig alltid
- Jag har haft "tur" att fått handläggaren som jag känner verkligen lyssnar ser och förstår mig och Tom hjälpt mig (utan att jag bett om det) =räddat mig från att hamna i svåra situationer jag ej sett själv.
Är såå tacksam
- Jag har ringt, skrivit och mailat både min handläggare och receptionen, fått jätte dåligt med återkoppling. Jag har försökt så mycket det går men ingen återkoppling.

Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen? Resultat för 2023



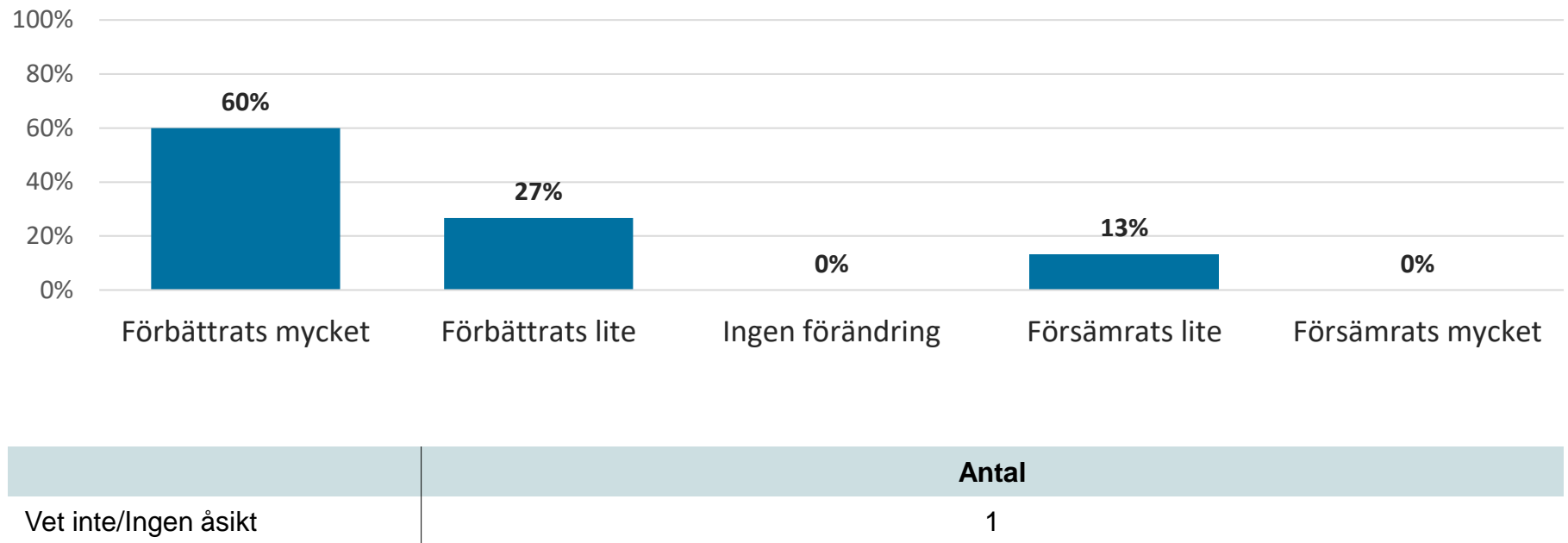
Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?

	Försörjningsstödsenheten				Falun				Nationellt			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	18	-	-	-	18	31	9	-	5764	4960	3767	2640
Mycket nöjd	44 %	-	-	-	44 %	52 %	33 %	-	47 %	44 %	44 %	42 %
Ganska nöjd	39 %	-	-	-	39 %	26 %	67 %	-	41 %	42 %	41 %	42 %
Ganska missnöjd	11 %	-	-	-	11 %	6 %	0 %	-	8 %	8 %	9 %	9 %
Mycket missnöjd	6 %	-	-	-	6 %	16 %	0 %	-	4 %	5 %	6 %	7 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	0	-	-	-	0	1	0	-	253	218	155	102

Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen? (Fritext kommentarer)

- Jag har inte fått till exempel papper i tid som resulterat till att allting har gått till kronofogden, dåligt om allmän info för ekonomin. Min handläggare berättar inte så mycket. Och ger inte ut info i tid. Och nekad med ekonomisk bistånd när jag försökt be om hjälp men också sagt nej till när jag har frågat hur jag ska gå till väga när jag har sökt ytterligare hjälp. För att klargöra så är jag 19 och hamnat i en tuff situation och därför bett om hjälp så att det blir rätt eller hur jag ska göra men varken fått återkoppling eller hjälp. Och min handläggare har sagt om möte flera ggr men det har inte skett något även om jag också bett om möte.
- Jag nöjd med socialtjänsten
- Väldigt tacksam för det stöd jag får inte bara ekonomiskt.. De kontakter jag har gör ett fantastisk jobb!

Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen? Resultat för 2023



Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?

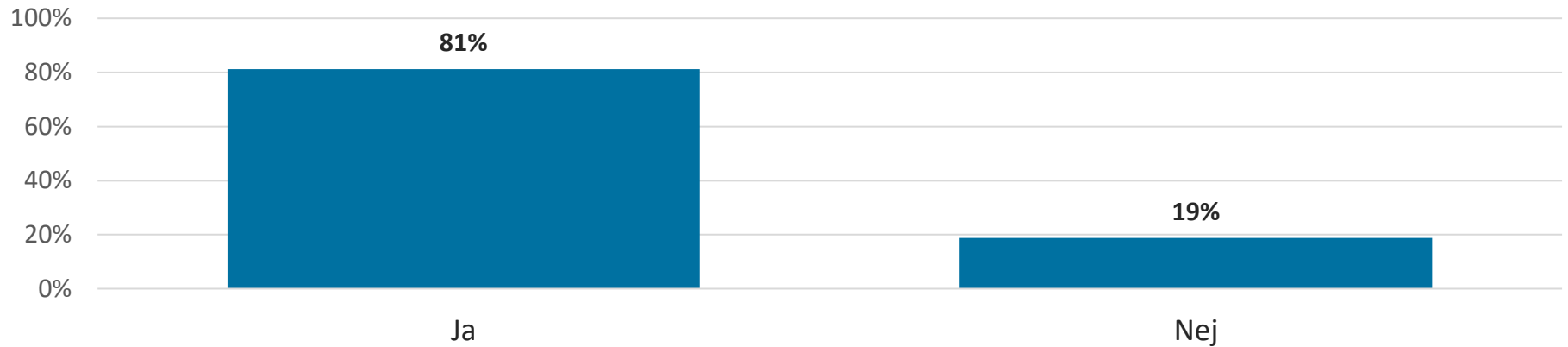
	Försörjningsstödsenheten				Falun				Nationellt			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	15	-	-	-	15	31	8	-	5539	4684	3584	2517
Förbättrats mycket	60 %	-	-	-	60 %	35 %	38 %	-	45 %	44 %	44 %	40 %
Förbättrats lite	27 %	-	-	-	27 %	35 %	63 %	-	34 %	36 %	34 %	37 %
Ingen förändring	0 %	-	-	-	0 %	13 %	0 %	-	14 %	14 %	15 %	16 %
Försämrats lite	13 %	-	-	-	13 %	6 %	0 %	-	3 %	3 %	3 %	3 %
Försämrats mycket	0 %	-	-	-	0 %	10 %	0 %	-	4 %	4 %	4 %	4 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	1	-	-	-	1	0	1	-	399	383	285	180

Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen? (Fritext kommentarer)

- Har haft med socialtjänst en att göra med i större delen av mitt liv en del har verkligen gjort mitt liv svårt att leva men som tur är så har de senare åren och handläggare gjort livet mycket lättare att leva.
- Jag har landat i en verkligen tuff situation i väldigt vag ålder. I början fick jag mycket hjälp och info i tid. Men även min ekonomiska bistånd har kommit i tid. Men efter jag fick en ny handläggare för min tidigare blev sjukskriven började allt bli svårt. Som jag berättade på tidigare papper jag har varken fått info i tid om uppgifter som ska lämnas in och det resulterade i att jag landa hos kronofogden. När jag bad om hjälp för hur jag ska göra då jag inte har varit med om detta tidigare fick jag verkligen ingen hjälp men också att min handläggare sa till mig "Det vill jag inte se eller veta." Min handläggare har varit otroligt dålig när det handlar om kommunikation. Jag har tagit kontakt, ringt och mailat utan återkoppling
- Jag vik hjälp med socialtjänsten

Tillägsfrågor

Skulle du kunna tänka dig att använda dig av socialtjänstens e-tjänst, för att ansöka om ekonomiskt bistånd? (e-tjänsten finns på kommunens hemsida och innebär att du ansöker digitalt istället för på papper)? Resultat för 2023

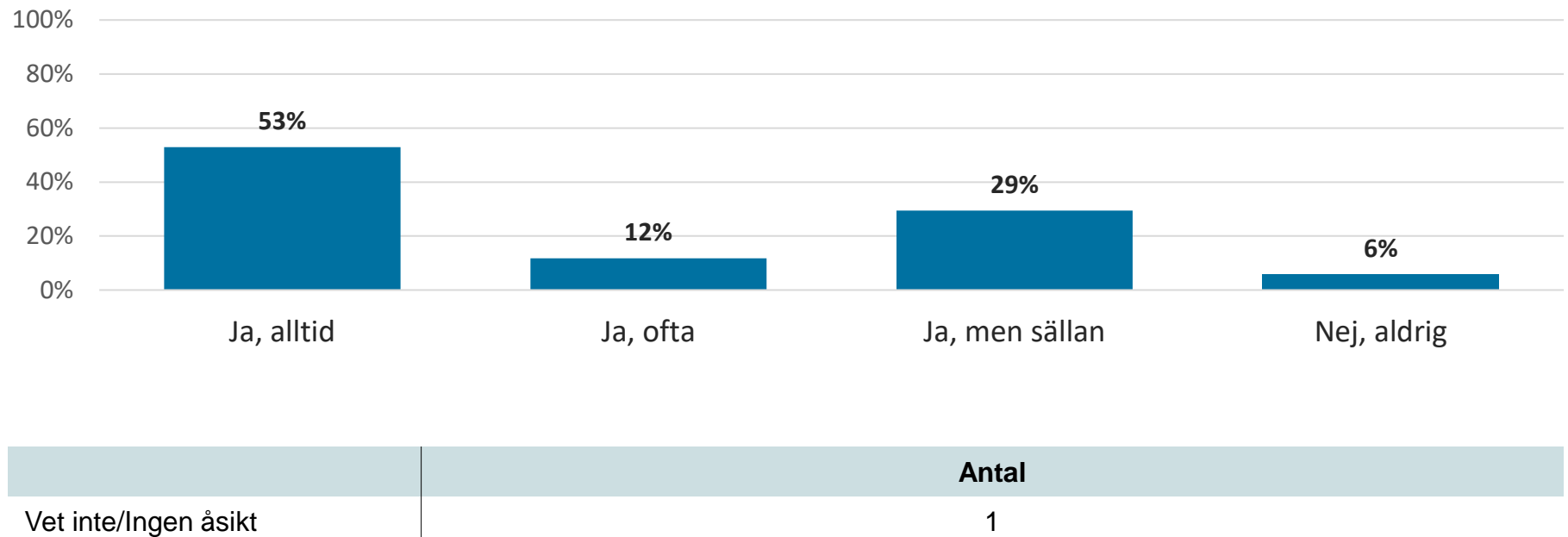


	Antal
Vet inte/Ingen åsikt	1

Skulle du kunna tänka dig att använda dig av socialtjänstens e-tjänst, för att ansöka om ekonomiskt bistånd? (e-tjänsten finns på kommunens hemsida och innebär att du ansöker digitalt istället för på papper)?

	Försörjningsstödsenheten				Falun			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	16	-	-	-	16	25	-	-
Ja	81 %	-	-	-	81 %	76 %	-	-
Nej	19 %	-	-	-	19 %	24 %	-	-
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	1	-	-	-	1	8	-	-

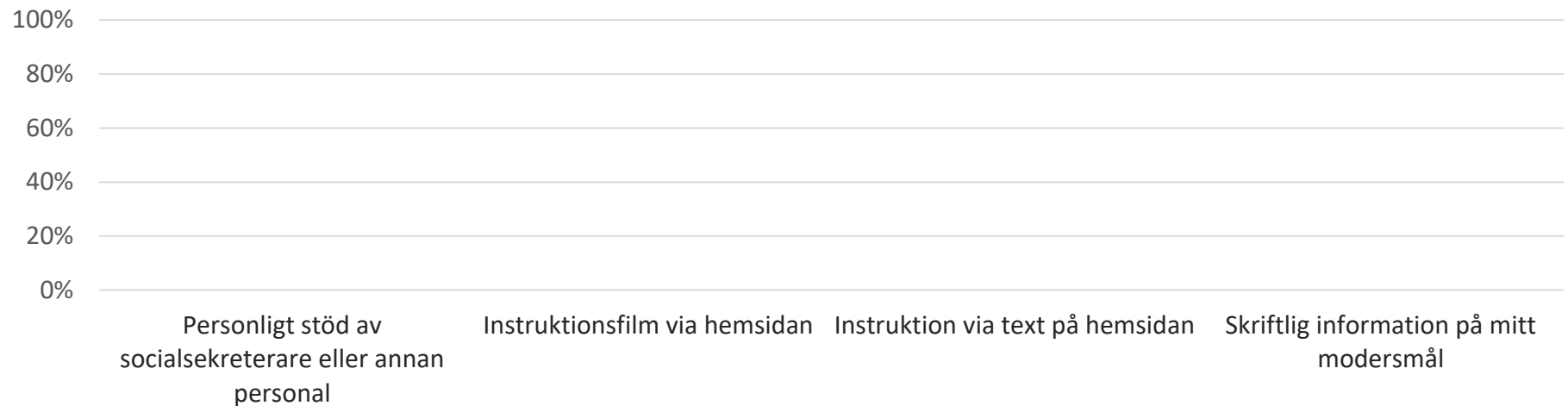
Följer du och socialsekreteraren tillsammans upp om din situation förändras? Resultat för 2023



Följer du och socialsekreteraren tillsammans upp om din situation förändras?

	Försörjningsstödsenheten				Falun			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	17	-	-	-	17	31	6	-
Ja, alltid	53 %	-	-	-	53 %	48 %	33 %	-
Ja, ofta	12 %	-	-	-	12 %	23 %	50 %	-
Ja, men sällan	29 %	-	-	-	29 %	13 %	17 %	-
Nej, aldrig	6 %	-	-	-	6 %	16 %	0 %	-
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	1	-	-	-	1	2	2	-

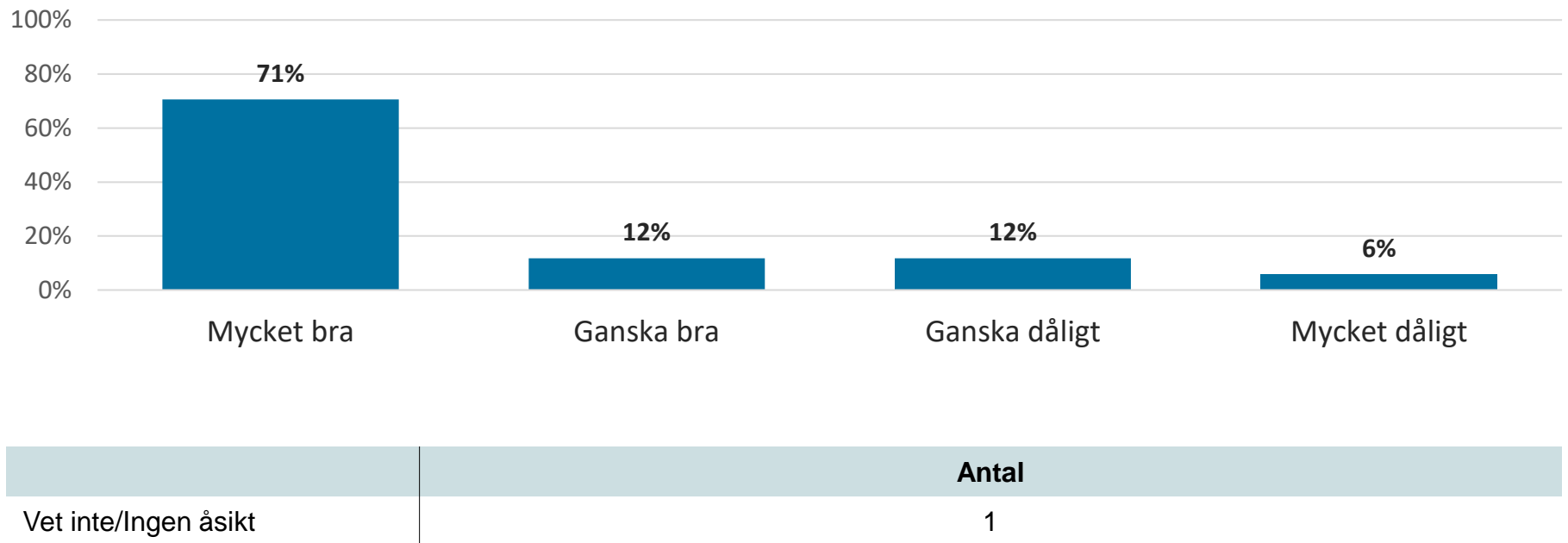
Om du har svarat Nej på ovanstående fråga, vilket typ av stöd skulle du önska för att du skulle ansöka om ekonomiskt bistånd via e-tjänsten? Resultat för 2023



Om du har svarat Nej på ovanstående fråga, vilket typ av stöd skulle du önska för att du skulle ansöka om ekonomiskt bistånd via e-tjänsten?

	Försörjningsstödsenheten				Falun			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	3	-	-	-	3	21	-	-
Personligt stöd av socialsekreterare eller annan personal	-	-	-	-	-	43 %	-	-
Instruktionsfilm via hemsidan	-	-	-	-	-	14 %	-	-
Instruktion via text på hemsidan	-	-	-	-	-	14 %	-	-
Skriftlig information på mitt modersmål	-	-	-	-	-	10 %	-	-
-	-	-	-	-	-	19 %	-	-

Hur upplever du bemötandet från din socialsekreterare? Resultat för 2023



Hur upplever du bemötandet från din socialsekreterare?

	Försörjningsstödsenheten				Falun			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	17	-	-	-	17	33	-	-
Mycket bra	71 %	-	-	-	71 %	70 %	-	-
Ganska bra	12 %	-	-	-	12 %	15 %	-	-
Ganska dåligt	12 %	-	-	-	12 %	6 %	-	-
Mycket dåligt	6 %	-	-	-	6 %	9 %	-	-
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	1	-	-	-	1	0	-	-

Hur kan socialtjänstens stöd till dig bli bättre?

- Att hitta praktik plats eller jobb
- "Börja med att avsluta radiotystnaden"
- Det är bra som det är nu... Inför semestrar El sjukdom då vikarier sätts in skulle en liten feedback El notering va bra om sökandens situation. det har blivit kaos ett par ggr pga olika handläggare vikarier som inte lämnar vidare "ärenden" när de slutar och man blir bortglömd.
- Ekonomiska
- Jag vill jobba och jag behöver hjälp med att hitta jobb
- Jag är arbetssökande och jag försörjer mig via socialtjänsten tills jag hittar jobb.
- Jag önskar alltid att få den stöd som jag har sökt, tycker jag
- Nöjd
- Ordna jobbmöjligheter för de som söker jobb
- Vet inte