

Resultat för brukarundersökning 2025:  
Myndighetskontakten inom individ-och familjeomsorgen

## **Ekonomiskt bistånd**

### **Undersökningsområde: Falu kommun**

Kommunala och eventuella privata aktörer sammanslaget

Svarsfrekvens: 36% (35 svar)

# Om undersökningen

## Bakgrund

Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) stöttar kommuner och privata aktörer i arbetet med brukarundersökningar. Undersökningarna ger brukare en möjlighet att framföra sina åsikter om stöden samt ger verksamheter kunskapsunderlag för förbättringsarbete.

Undersökningar genomförs inom utförarverksamheter inom funktionshinderområdet, placerade barn och unga, öppna insatser inom social barn- och ungdomsvård och myndighetskontakten inom individ- och familjeomsorg samt funktionshinderområdet.

Undersökningsperioden för SKR:s brukarundersökningar 2025 är 1 september till 31 oktober och genomförs med en gemensam undersökningstjänst som tillhandahålls av Origo Group AB. Kommuner och privata aktörer bestämmer själva vilka undersökningar de deltar i samt när genomförandet ska ske under undersökningsperioden.

## Myndighetskontakt individ- och familjeomsorg

Undersökningen myndighetskontakt inom individ- och familjeomsorg riktar sig till vuxna som har kontakt med socialtjänsten inom missbruks- och beroendevård och ekonomiskt bistånd, ungdomar från 13-18 år samt vårdnadshavare för barn och ungdomar 0-18 år inom social barn- och ungdomsvård. Undersökningen är en besöksundersökning, där enkäter delas ut till alla som har haft möte med socialtjänsten. Enkäterna inom undersökningen finns tillgängliga på tio språk; svenska, engelska, finska, arabiska, dari, pashto, somaliska, tigrinja, vietnamesiska, thailändska. Enkäter kan svaras på genom webbenkät eller pappersenkät. Verksamheten bestämmer själv tillvägagångssätt.

Denna rapport gäller: Falu kommun, Ekonomiskt bistånd

Mer information om undersökningen finns på:

<https://skr.se/skr/tjanster/statistik/socialtjanst/brukarundersokningar/individochfamiljeomsorg.11969.html>

<https://www.origogroup.com/skr/>

## Svarsfrekvens

Antal brukare som ingick i målgruppen för denna rapport är 96. Totalt sett har 35 svar inkommit. Det innebär att svarsfrekvensen är 36%. En låg svarsfrekvens eller ett litet antal deltagare i undersökningen innebär att resultaten bör tolkas med försiktighet.

# Om resultaten

## Resultatredovisning

Resultatet presenteras i Origo Groups enkätportal och rapporten utgår från den kommun eller privata aktör som har beställt undersökningen. Resultaten presenteras under förutsättning att minst fem svar lämnats för en enkät. Vid färre än fem svar finns risk att röja enskilda personers identitet.

Svarsalternativen "vet inte/vill inte svara" exkluderas från beräkningen så att resultatet summerar till hundra procent utan alternativen "vet inte/vill inte svara". Andel som har svarat "vet inte/vill inte svara" på en fråga, redovisas per fråga.

## Redovisning av kön

Av anonymitetsskäl redovisas resultat uppdelat på kön enbart i rapporter på kommunnivå eller motsvarande. För att kunna redovisa könsuppdelade resultat, måste det finnas svar från både minst fem "kvinnor/flickor" och fem "män/pojkar". Om könsuppdelade resultat saknas i en rapport beror det på att det inte finns tillräckligt många svar i något av svarsalternativen. Även svarsalternativet "annat" redovisas om det finns minst fem svarande och annars endast på nationell nivå.

## Tilläggsfrågor

Kommuner har haft möjlighet att beställa tilläggsfrågor. Resultaten för dessa frågor redovisas sist per kapitel i rapporten.

## Resultaten i Kolada

Resultaten från brukarundersökningarna presenteras även i databasen Kolada. Resultaten redovisas där per geografisk kommun.

Resultaten för undersökningarna placerade barn och unga, öppna insatser inom social barn- och ungdomsvård och myndighetskontakten inom individ- och familjeomsorg samt funktionshinderområdet presenteras med summan av andelarna för de två positiva svarsalternativen. Resultaten för undersökningen utförarverksamheter inom funktionshinderområdet presenteras med samtliga svarsalternativ.

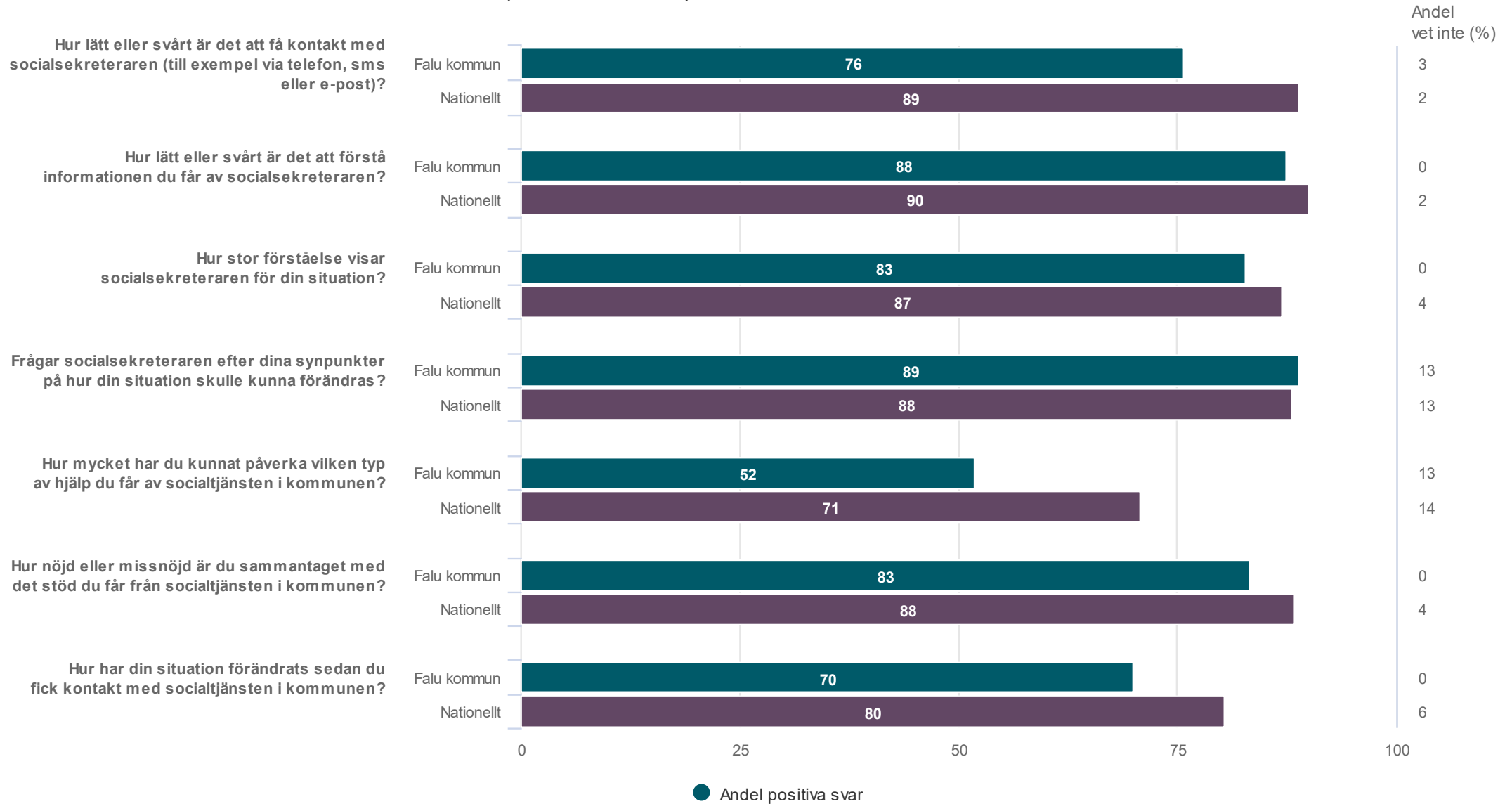
## Tillgänglighet

Den här rapporten är tillgänglighetsanpassad enligt gällande regler

## **Andel positiva per fråga**

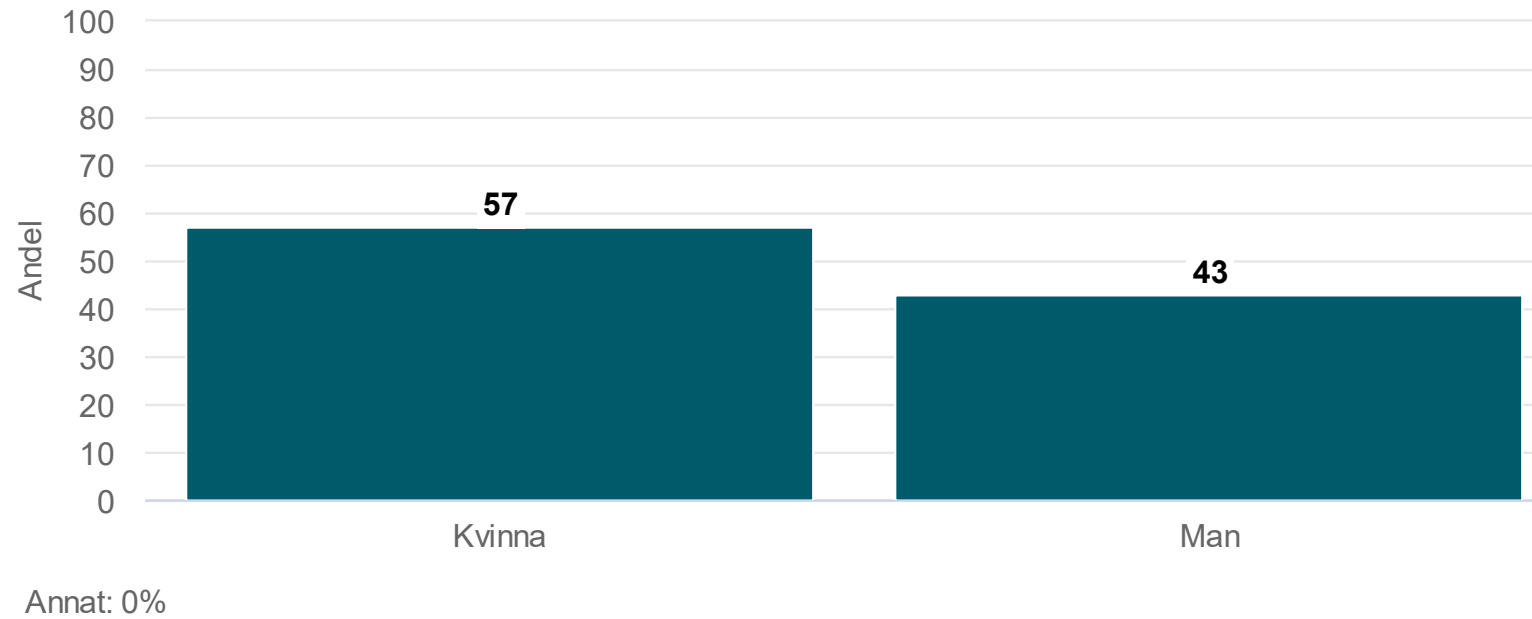
# Översikt andel positiva svar

## Falu kommun - Ekonomiskt bistånd (35 svar, 36%)



# Är du...?¹

Falu kommun - Ekonomiskt bistånd (35 svar)



¹Könsresultat visas exklusive de som svarat 'Annat' eller 'Vill inte svara'.

# Är du...?<sup>1</sup>

Falu kommun - Ekonomiskt bistånd (35 svar, 36%)

	Falu kommun 2025	Falu kommun 2024	Falu kommun 2023	Nationellt 2025	Nationellt 2024	Nationellt 2023
Kvinna	57	54	39	52	51	52
Man	43	46	61	48	49	48
Annat	0	0	0	0	0	0

\* Resultaten redovisas exklusive svar för "Annat".

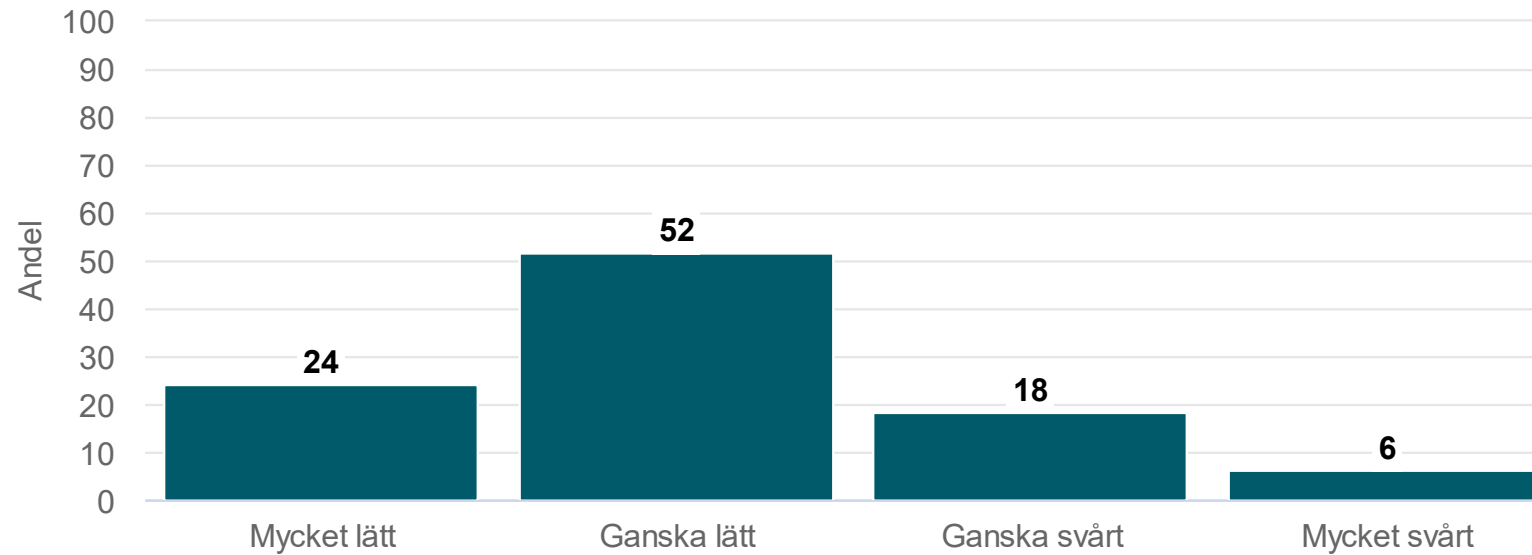
# Är du...?¹

Falu kommun - Ekonomiskt bistånd (35 svar varar)

- Jag bor i Sverige år 2015
- Ja, jag är en kvinna och hustru
- Bra bemötande

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

Falu kommun - Ekonomiskt bistånd (34 svar)



Vet inte/ingen åsikt: 3%

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

Falu kommun - Ekonomiskt bistånd (35 svar, 36%)

	<b>Falu kommun 2025</b>	Falu kommun 2024	Falu kommun 2023	<b>Nationellt 2025</b>	Nationellt 2024	Nationellt 2023
Mycket lätt	<b>24</b>	21	35	<b>51</b>	49	50
Ganska lätt	<b>52</b>	46	35	<b>38</b>	39	39
Ganska svårt	<b>18</b>	14	24	<b>8</b>	9	8
Mycket svårt	<b>6</b>	19	6	<b>3</b>	4	3
Vet inte/ingen åsikt	<b>3</b>	0	6	<b>2</b>	3	3

\* Resultaten redovisas exklusive svar för "Vet inte/ingen åsikt".

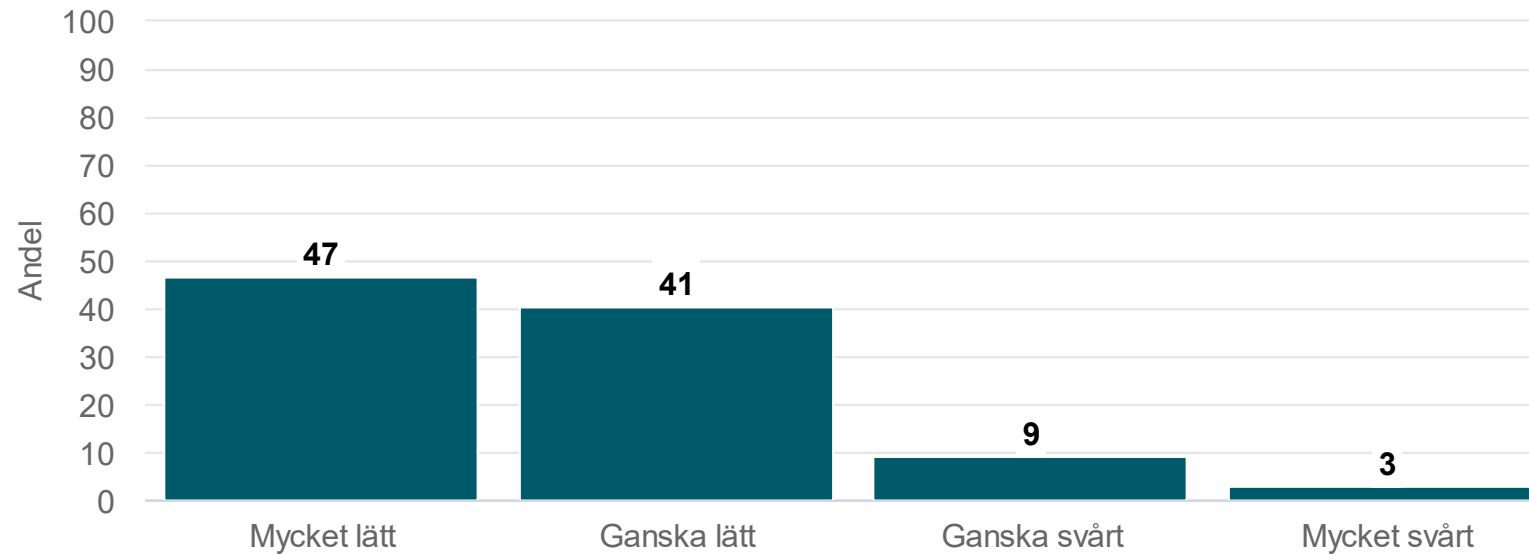
## Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post)?

Falu kommun - Ekonomiskt bistånd (34 svar, varav 9 kommentarer)

- Ganska lätt      Ja, det är lätt genom att ni bokar tolk som hjälper mig att förstå
- Ganska lätt      Ja, ganska enkelt med tolk som hjälper mig att förstå
- Ganska svårt      Särskilt vid akuta ärenden. Telefonen tar minst 3 arbetsdagar. SMS finns inte, ej e-post heller
- Mycket svårt      Tar ofta lång tid. Misskommunikation. Samtal som missas. 1 gång ringer dom ej upp
- Ganska svårt      Det kan vara frustrerande när man inte kan kontakta handläggaren direkt och aldrig veta hur många dagar det tar innan återkoppling
- Vet inte/ing.å      Inte hunnit ha tillräckligt med kontakt för att veta
- Ganska svårt      Kunde varit lättare. Det kan vara svårt att ringa och om de ringer upp och man missar så ringer de inte upp igen så man måste ringa IGEN
- Ganska lätt      Har en bra kontakt som ringer upp snabbt
- Mycket svårt      Endast under handläggning innan beslut tagits förekommer återkoppling. T.ex. ett brukligt förfarande: Handläggaren går på semester sökanden söker utb. om soc. bidrag under 1-2 månader rimligt v. juletid eller inför semestertid, alltså nov/december/jan juni/juli gängse kränkandemetodik över hela landet. Socialsekreteraren går ej att nå, återkopplar ej.

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

Falu kommun - Ekonomiskt bistånd (32 svar)



Vet inte/ingen åsikt: 0%

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

Falu kommun - Ekonomiskt bistånd (35 svar, 36%)

	Falu kommun 2025	Falu kommun 2024	Falu kommun 2023	Nationellt 2025	Nationellt 2024	Nationellt 2023
Mycket lätt	47	37	44	51	49	50
Ganska lätt	41	41	39	40	40	40
Ganska svårt	9	16	17	8	8	7
Mycket svårt	3	7	0	2	3	2
Vet inte/ingen åsikt	0	3	0	2	2	2

\* Resultaten redovisas exklusive svar för "Vet inte/ingen åsikt".

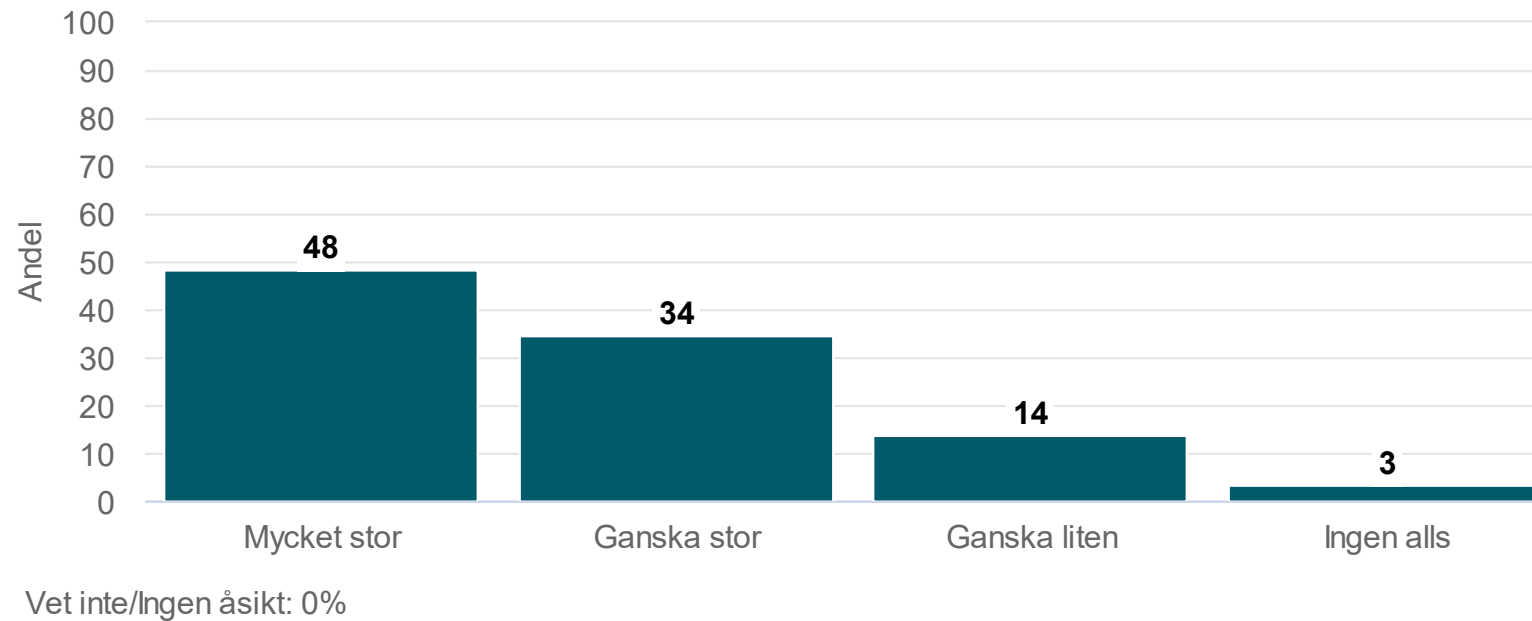
## Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?

Falu kommun - Ekonomiskt bistånd (32 svar varav 5 kommentarer)

- Mycket lätt      Veldig lätt med tolk på arabiska. Jag har det svårt att förstå frågan utan tolk
- Mycket lätt      Ja, lätt eftersom det finns en arabisk tolk
- Ganska svårt      Blir ofta fel kommunikationer och olika saker som sägs beroende vem man pratar med. En handläggare som får ens ärende medans den som tar beslut är någon helt annan som inte ens är insatt i vad som sagts eller kommit överens om.
- Mycket lätt      Har fått en bra sekreterare som förklarar om jag inte förstår
- Ganska lätt      Dock är det tydligt att framställan som görs av sökanden negligeras i förhållande till soc. sekr. behov av att hävda sig själv och sitt arbete samt position. Ofta har handl. begärt info vilken de redan har fått. De ser bara inte tillbaka i månad i handlingarna.

## Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

Falu kommun - Ekonomiskt bistånd (29 svar)



## Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

Falu kommun - Ekonomiskt bistånd (35 svar, 36%)

	<b>Falu kommun 2025</b>	Falu kommun 2024	Falu kommun 2023	<b>Nationellt 2025</b>	Nationellt 2024	Nationellt 2023
Mycket stor	<b>48</b>	34	65	<b>57</b>	55	55
Ganska stor	<b>34</b>	34	24	<b>30</b>	31	33
Ganska liten	<b>14</b>	24	6	<b>10</b>	10	9
Ingen alls	<b>3</b>	8	6	<b>3</b>	4	3
Vet inte/Ingen åsikt	<b>0</b>	4	6	<b>4</b>	5	5

\* Resultaten redovisas exklusive svar för "Vet inte/Ingen åsikt".

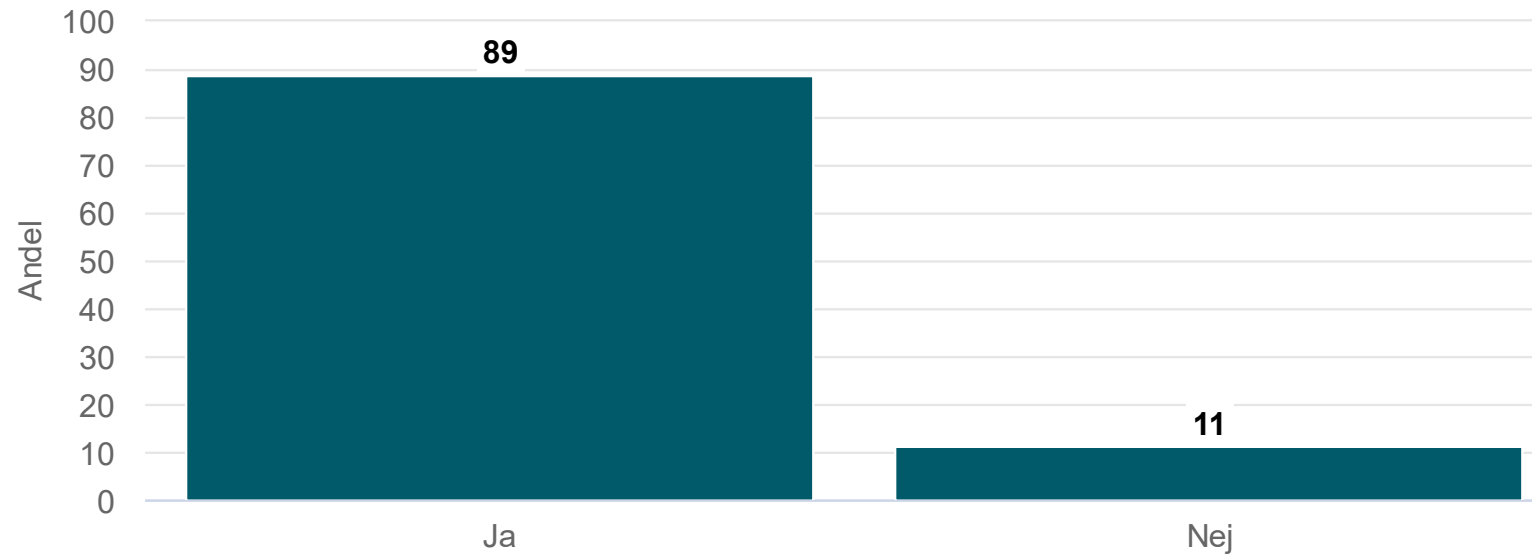
## Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

Falu kommun - Ekonomiskt bistånd (29 svar varav 5 kommentarer)

- Ganska liten Har varit ganska liten! med kränkningar och nedlåtande attityd. Med NN är det lite bättre. NN tröck ner mig rejält. Att sparka på någon som ligger ner är ej okej! Känns som en kamp att ha med dem att göra, inte som en trygghet.
- Ganska stor Men kan bli mycket bättre, kunna tänka lite utanför ramarna och inte vara så fyrkantig, även om det finns regler.
- Mycket stor Hon är trevlig och bryr sig mycket. Det uppskattas.
- Mycket stor Jag har en massa fysiska och psykiska problem vilket min nuvarande sekreterare visar förståelse för.
- Ingen alls Ingen under den 6 års period jag vistats i Falun. Det är gängse över landet att ej ta hänsyn till sökandes situation, utan utgår från och referera t. de regler & paragrafer s. gäller.

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

Falu kommun - Ekonomiskt bistånd (31 svar)



Vet inte/Ingen åsikt: 13%

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

Falu kommun - Ekonomiskt bistånd (35 svar, 36%)

	<b>Falu kommun 2025</b>	Falu kommun 2024	Falu kommun 2023	<b>Nationellt 2025</b>	Nationellt 2024	Nationellt 2023
Ja	<b>89</b>	60	79	<b>88</b>	87	88
Nej	<b>11</b>	40	21	<b>12</b>	13	12
Vet inte/Ingen åsikt	<b>13</b>	16	22	<b>13</b>	13	14

\* Resultaten redovisas exklusive svar för "Vet inte/Ingen åsikt".

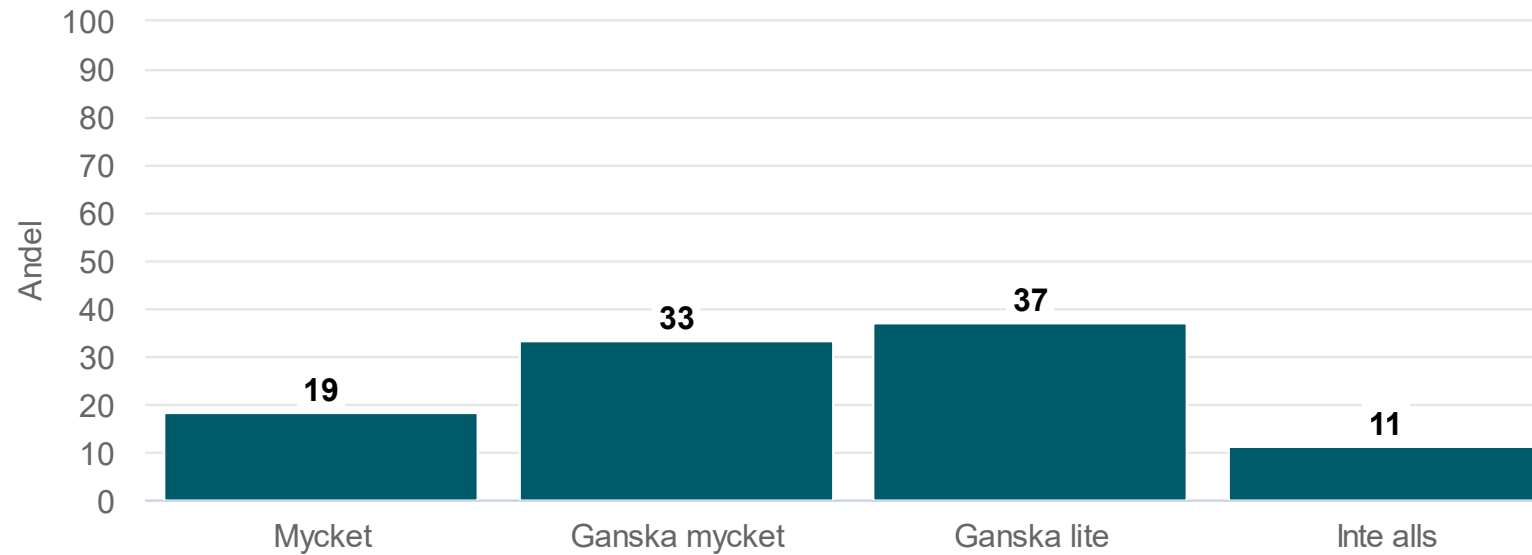
## Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?

Falu kommun - Ekonomiskt bistånd (31 svar varav 6 kommentarer)

- Ja                                      Ja, hen frågar mig om hur jag kan ändra min ekonomiska situation. Vi pratar om vad är viktigt för familjen
- Ja                                      Ja, hen gör det och förklarar hur jag kan ändra min ekonomiska situation. Ni brukar kontakta oss så ofta.
- Ja                                      Ibland
- Vet inte/ingen åsikt              Ge mig lugn och ro. Då mår jag bättre
- Ja                                      Vi har en bra dialog och jobbar mot olika lösningar tillsammans
- Nej                                      Ja, det har förekommit 3 ggr/6 år. Svaret har dock varit negativt. Frågan ställs endast för att ge ett negativt svar och för att inhämta inf. om sökandes privatliv, vilket ger en i grunden kränkande behandling. Nedlåtande också att i samtal gängse över landet oavsett arb. plats f. socionomer, AF./Soc., att använda sig av formuleringen itd ' Nu ska vi prata lite om dig och din framtid' när ingen hänsyn tas t. individens situation, önsknings, mål eller strävanden. Istället motarbetas individen om individen tar initiativ t. att förändra .....

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

Falu kommun - Ekonomiskt bistånd (31 svar)



Vet inte/Ingen åsikt: 13%

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

Falu kommun - Ekonomiskt bistånd (35 svar, 36%)

	<b>Falu kommun 2025</b>	Falu kommun 2024	Falu kommun 2023	<b>Nationellt 2025</b>	Nationellt 2024	Nationellt 2023
Mycket	<b>19</b>	10	31	<b>32</b>	30	30
Ganska mycket	<b>33</b>	30	31	<b>39</b>	40	40
Ganska lite	<b>37</b>	37	25	<b>22</b>	22	23
Inte alls	<b>11</b>	23	13	<b>8</b>	8	7
Vet inte/Ingen åsikt	<b>13</b>	14	11	<b>14</b>	13	13

\* Resultaten redovisas exklusive svar för "Vet inte/Ingen åsikt".

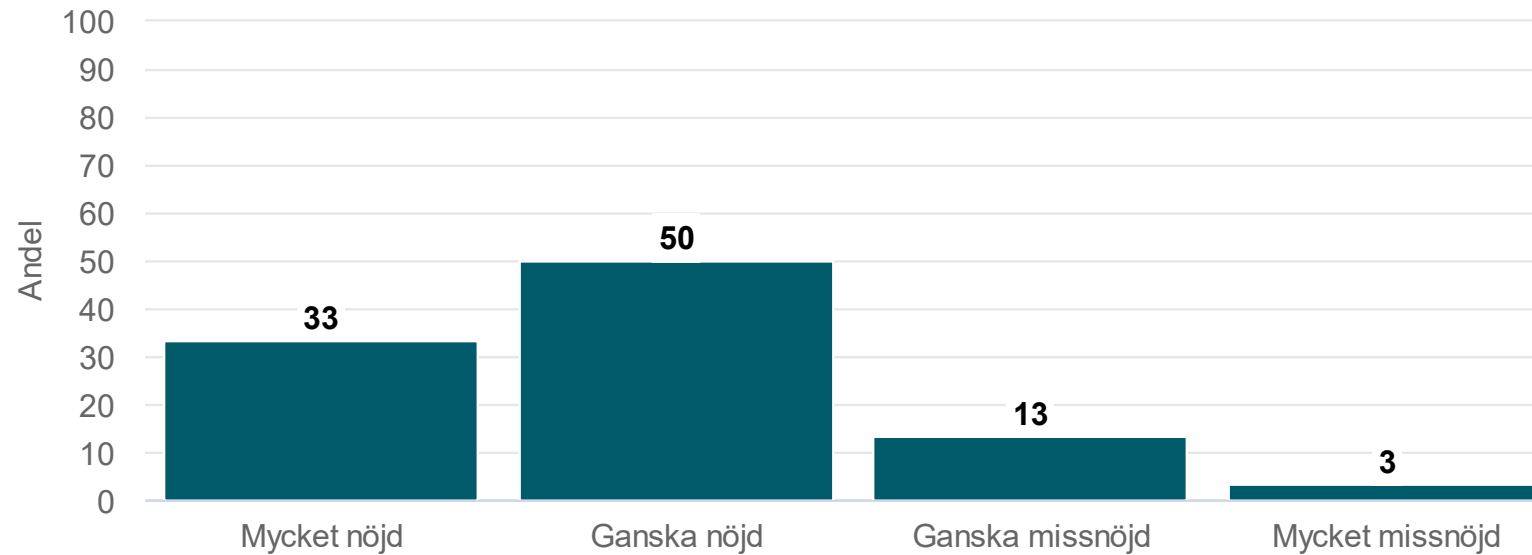
## Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?

Falu kommun - Ekonomiskt bistånd (31 svar varav 5 kommentarer)

- Inte alls           Förrns nu 33 år senare har jag börjat få lite av rätt hjälp men tar inte ut något i förskott. Då dom brustit i min boendefråga och jag stått ensam i mycket trots hur dåligt jag mått.
- Ganska lite       Kan jag påverka?
- Ganska mycket   Kan bli bättre
- Ganska mycket   Har blivit lyssnad på och fått hjälp med vissa insatser som vi har kommit överens om
- Ganska lite       Ekonomi f. inköp av köksmöbler (bord, stolar köksoffa), bäddmadrass, mobiltelefon mm går bra max 1500:-. Stöd för att flytta från kommunen går ej, även om arbete & bostad och ett självgående liv är konsekvensen av en flytt.

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

Falu kommun - Ekonomiskt bistånd (30 svar)



Vet inte/Ingen åsikt: 0%

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

Falu kommun - Ekonomiskt bistånd (35 svar, 36%)

	<b>Falu kommun 2025</b>	Falu kommun 2024	Falu kommun 2023	<b>Nationellt 2025</b>	Nationellt 2024	Nationellt 2023
Mycket nöjd	<b>33</b>	22	44	<b>49</b>	47	47
Ganska nöjd	<b>50</b>	49	39	<b>39</b>	41	41
Ganska missnöjd	<b>13</b>	11	11	<b>8</b>	7	8
Mycket missnöjd	<b>3</b>	18	6	<b>4</b>	4	4
Vet inte/Ingen åsikt	<b>0</b>	2	0	<b>4</b>	4	4

\* Resultaten redovisas exklusive svar för "Vet inte/Ingen åsikt".

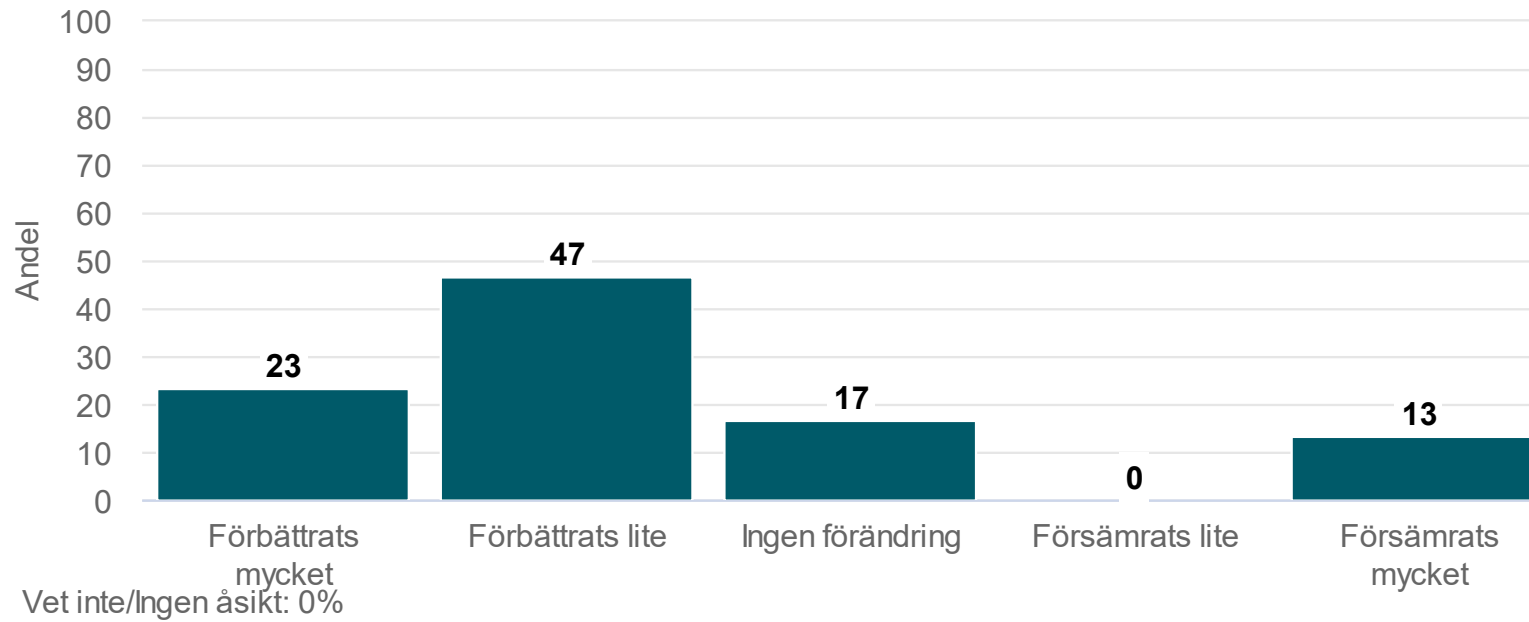
## Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?

Falu kommun - Ekonomiskt bistånd (30 svar varav 6 kommentarer)

- Ganska nöjd                      Det beror på vad som är viktigt. Vi behöver mycket men vi måste vara ekonomiska och spara.
  
- Ganska nöjd                      Jag är ekonomiskt eftersom det räcker inte så jag måste vara ekonomiskt
- Ganska missnöjd                Fallit mellan stolarna i 33 års tid, inte fått rätt insatser efter och blivit nervärderad, satt ensam i situationer jag enligt lag haft rätt till. Socialtjänstlagen har ej följts upp.
  
- Ganska nöjd                      Kan bli bättre
- Ganska nöjd                      För tillfället är jag nöjd
  
- Mycket missnöjd                De arbetar på så vis att de försäkrar sig om att själva kunna ha ar. material i de individer vars liv de styr. De skulle aldrig effektivt styra upp andras liv (sökandes) till den nivå att de själva måste skära ner i budget och arbetskraft i brist på sökanden (arb.material). Dagar genom socialförvaltningens försorgåsamkats felaktigt rykte, då de satt mig i fel handläggningsgrupp. Tydligt att jag då associerats till missbrukare, vilket jag tydligt och poängterat ej tillhör.

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

Falu kommun - Ekonomiskt bistånd (30 svar)



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

Falu kommun - Ekonomiskt bistånd (35 svar, 36%)

	Falu kommun 2025	Falu kommun 2024	Falu kommun 2023	Nationellt 2025	Nationellt 2024	Nationellt 2023
Förbättrats mycket	23	28	60	45	45	45
Förbättrats lite	47	37	27	35	35	34
Ingen förändring	17	19	0	13	14	14
Försämrats lite	0	8	13	3	3	3
Försämrats mycket	13	8	0	3	4	4
Vet inte/Ingen åsikt	0	3	6	6	6	7

\* Resultaten redovisas exklusive svar för "Vet inte/Ingen åsikt".

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

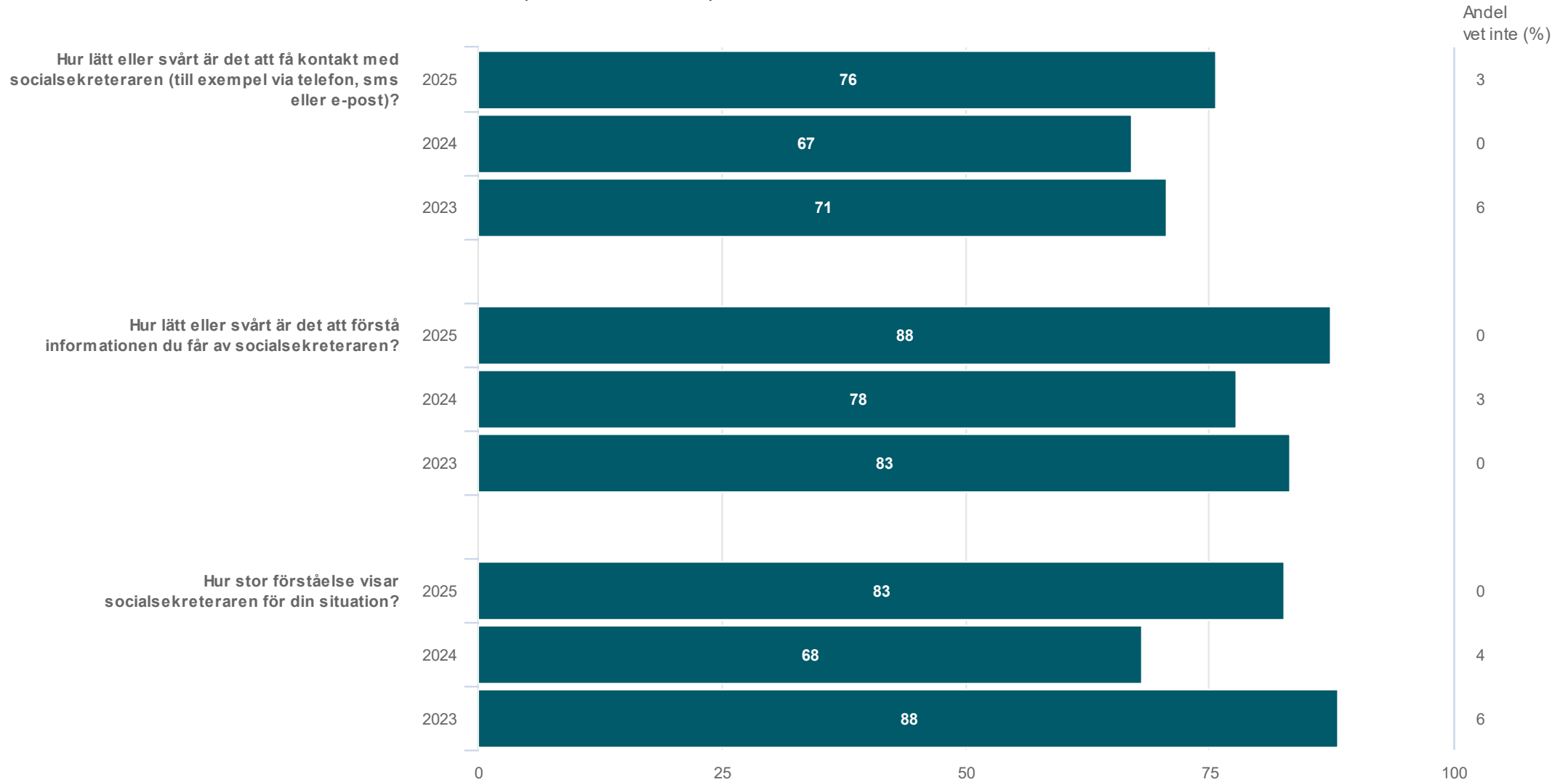
Falu kommun - Ekonomiskt bistånd (30 svar varav 6 kommentarer)

- Förbättrats lite                      Nu är situationen lite bättre. pengarna räcker bara till mat.
- Förbättrats lite                      Nu är situationen lite bättre men biståndet räcker bara att köpa mat.
- Försämrats mycket                  Försämrats en hel del, varit en konstant börda och ännu ett problem i mångt och mycket. Kämpat och bråkat mig till allt jämt
- Försämrats mycket                  Med tanke på mina sjukdomar/diagnoser.
- Förbättrats lite                      Fått mer stöd i min sjukdomsbild
- Försämrats mycket                  Jag har på alla sätt och vis berövats det liv jag haft och det liv jag normalt skulle ha fått, om jag fått fortsätta min strävan att förfärdiga universitets examen, med en god lön och ställning som konsekvens. Därigenom fungerar förvaltningens. ett 'undanstoppande organ' .....

**Jämfört med tidigare mätningar**

# Jämfört med tidigare mätningar

Falu kommun - Ekonomiskt bistånd (35 svar, 36%)

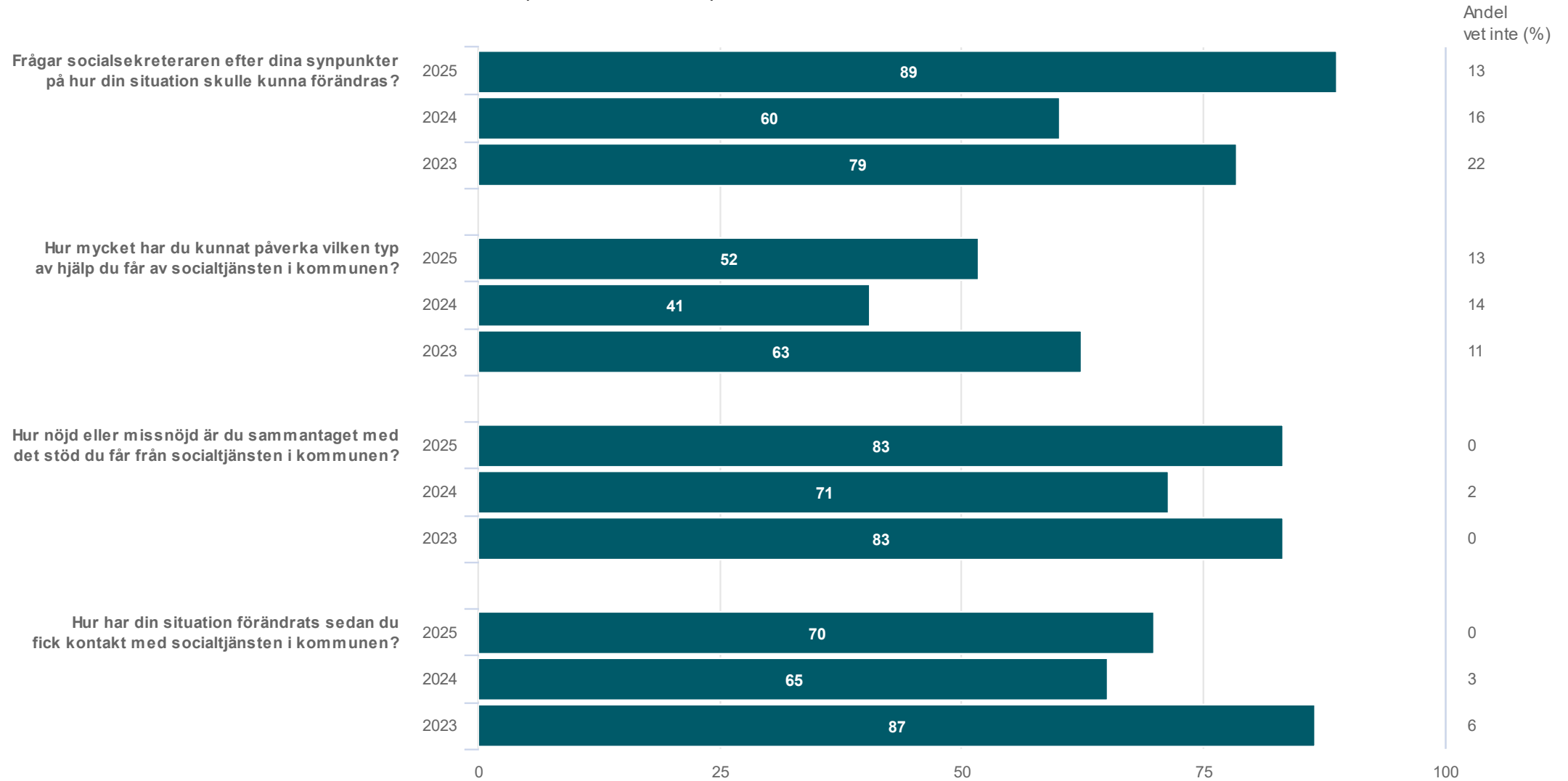


\*Könsresultat visas exklusive de som svarat 'Annat' eller 'Vill inte svara'.

● Andel positiva svar

# Jämfört med tidigare mätningar

Falu kommun - Ekonomiskt bistånd (35 svar, 36%)



\*Könsresultat visas exklusive de som svarat 'Annat' eller 'Vill inte svara'.

● Andel positiva svar