

Resultat för brukarundersökning 2025:  
Myndighetskontakten inom individ-och familjeomsorgen

Ekonomiskt bistånd  
Undersökningsområde: Bollnäs kommun

Kommunala och eventuella privata aktörer sammanslaget

Svarsfrekvens: 52% (43 svar)

# Innehåll

Innehåll

Om undersökningen

Resultat

- Positiva per fråga
- Per fråga
- Jämfört med tidigare mätningar
- Tabeller
- Jämförelse mellan kvinnor och män

# 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: Bollnäs 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 82. Totalt sett har 43 svar inkommit. Det innebär att svarsfrekvensen är 52%. 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.

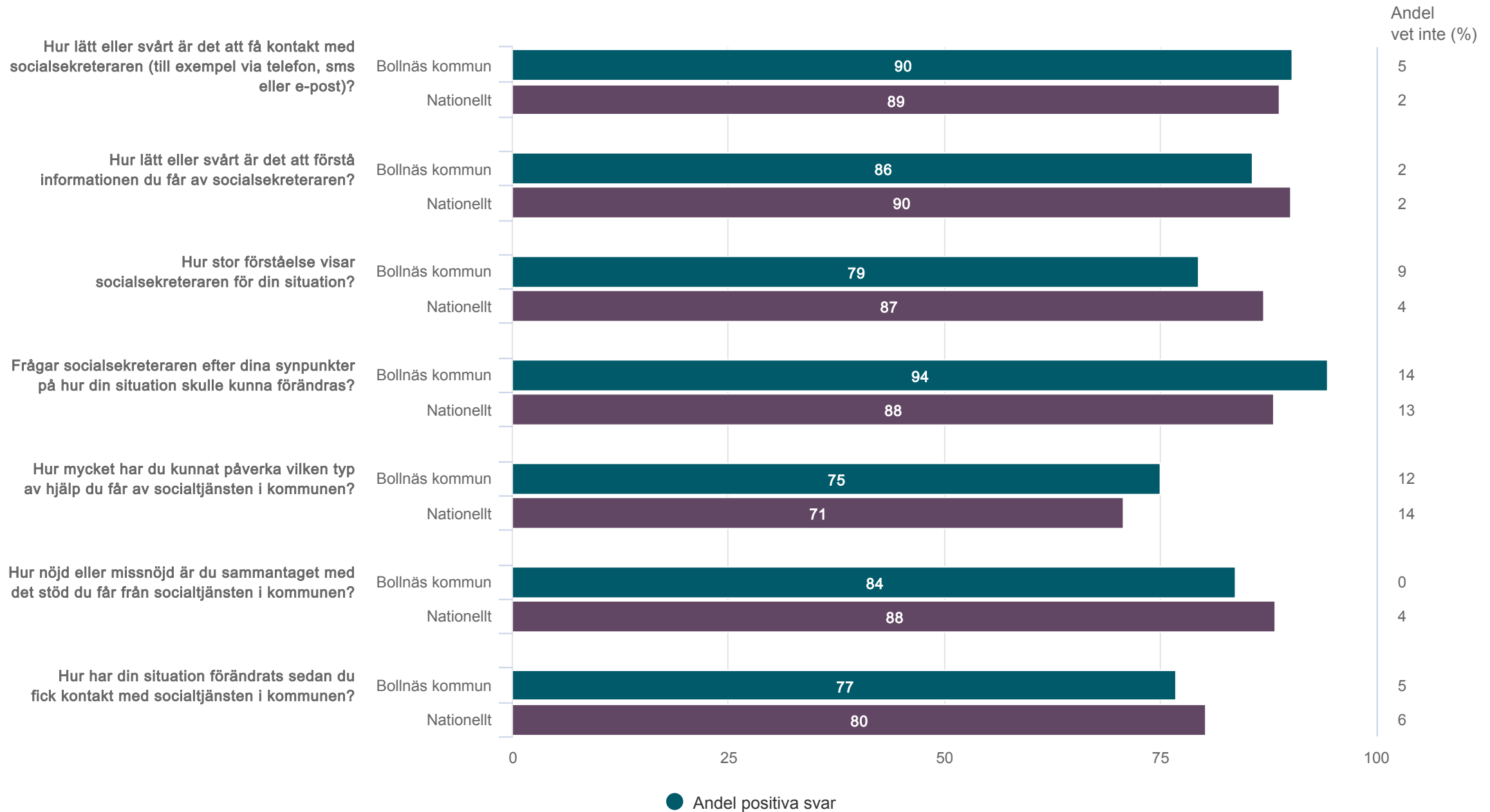
## Tillgänglighet

Den här rapporten är tillgänglighetsanpassad enligt gällande regler

Andel positiva per fråga

# Översikt andel positiva svar

Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd (43 svar, 52%)



# Översikt andel positiva svar

Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd (43 svar, 52%)



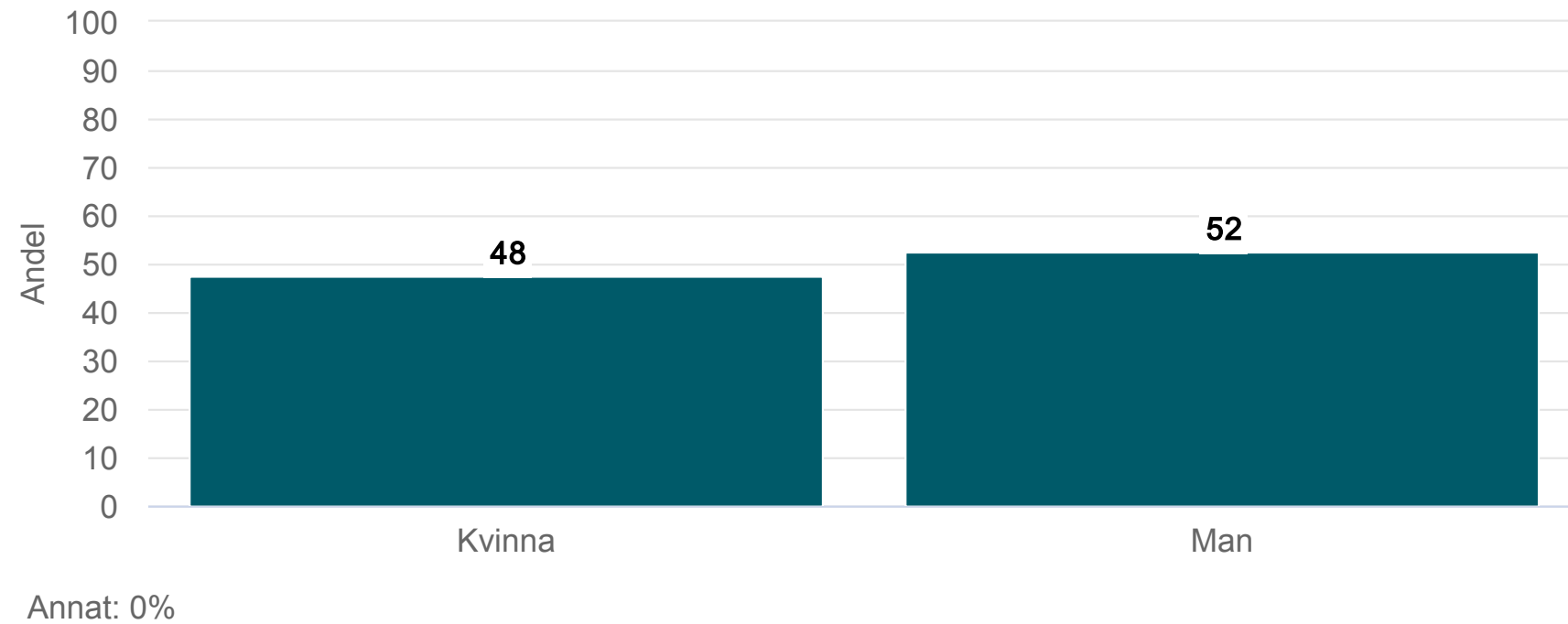


**Origo Group**

Per fråga

# Är du...?<sup>1</sup>

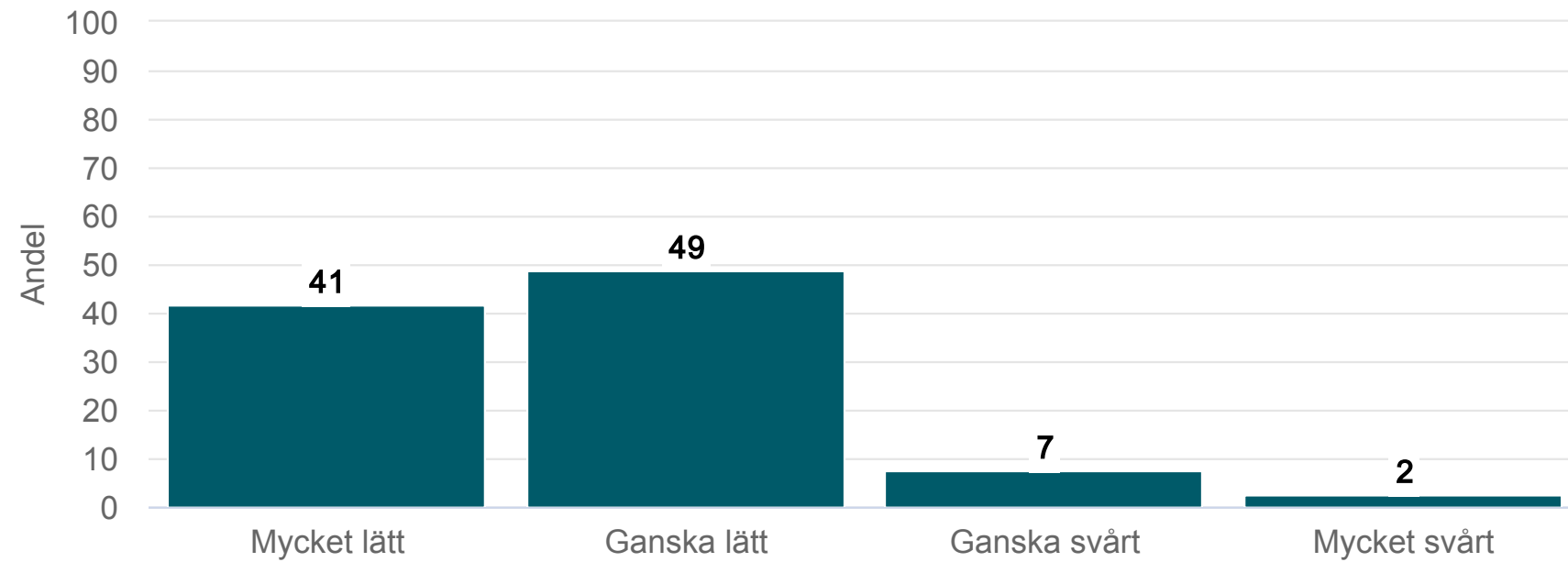
Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd (42 svar)



<sup>1</sup>Könsresultat visas exklusive de som svarat 'Annat' eller 'Vill inte svara'.

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

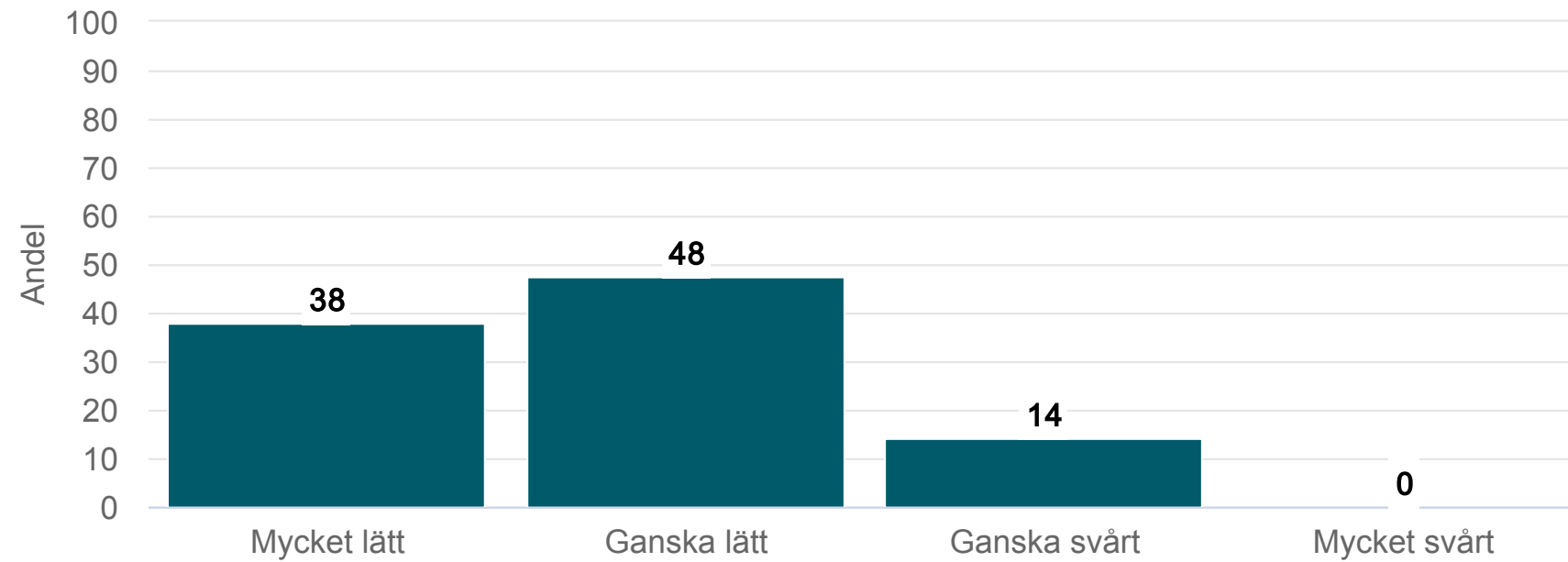
Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd (43 svar)



Vet inte/ingen åsikt: 5%

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

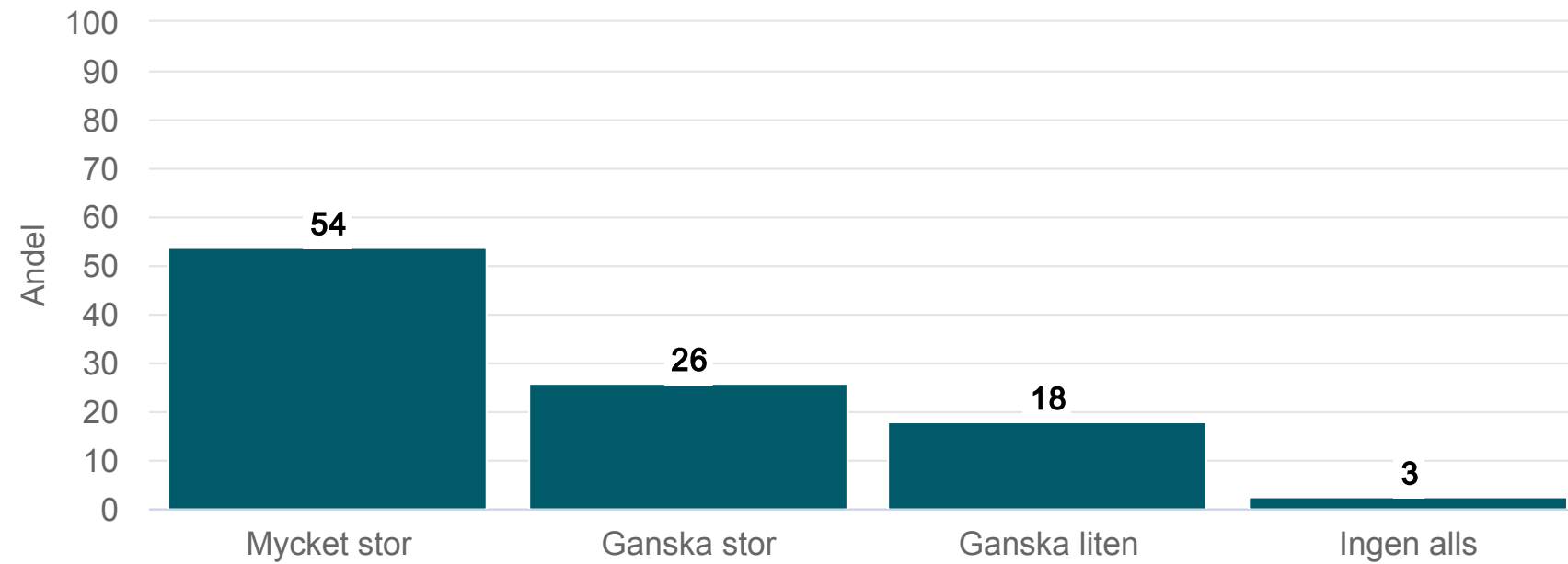
Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd (43 svar)



Vet inte/ingen åsikt: 2%

# Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

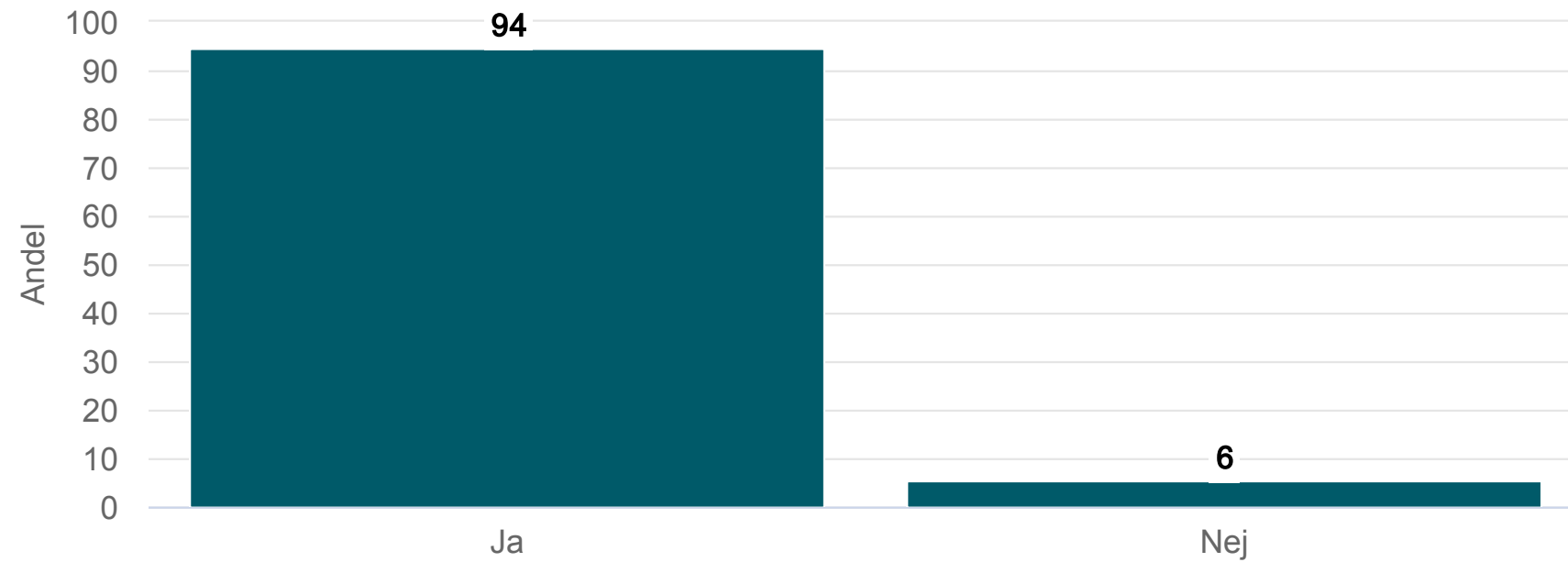
Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd (43 svar)



Vet inte/Ingen åsikt: 9%

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

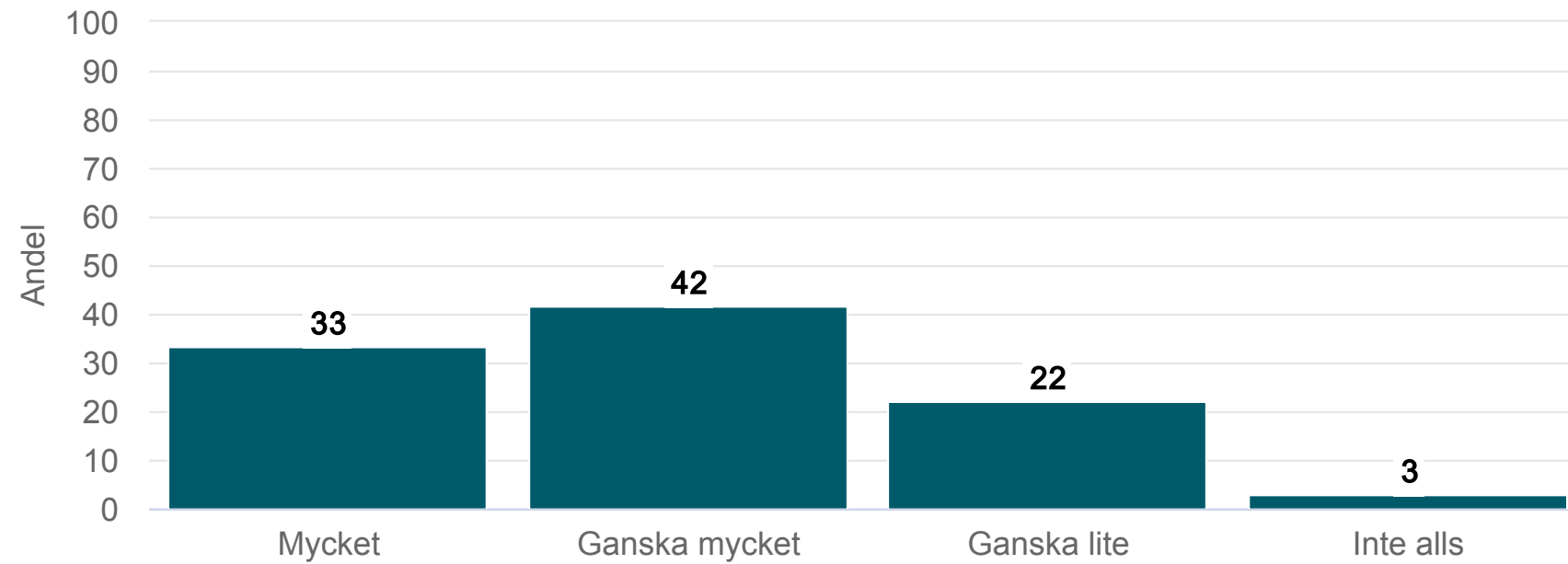
Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd (42 svar)



Vet inte/Ingen åsikt: 14%

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

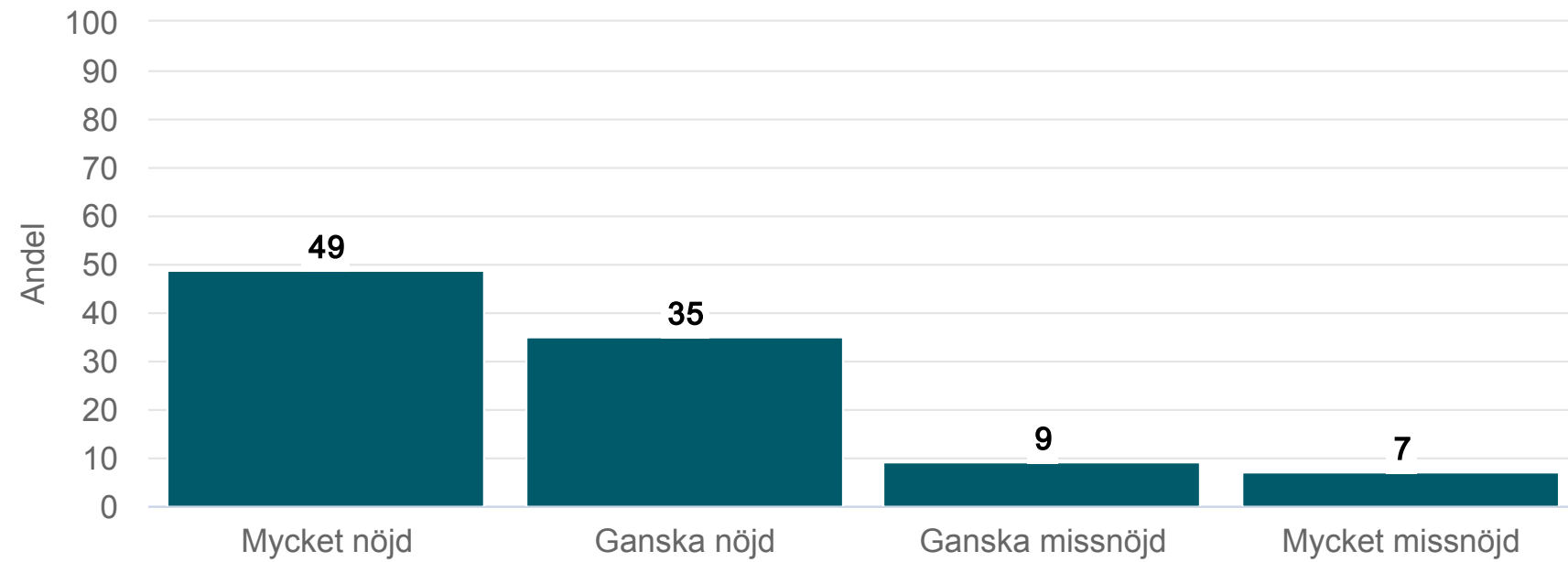
Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd (41 svar)



Vet inte/Ingen åsikt: 12%

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

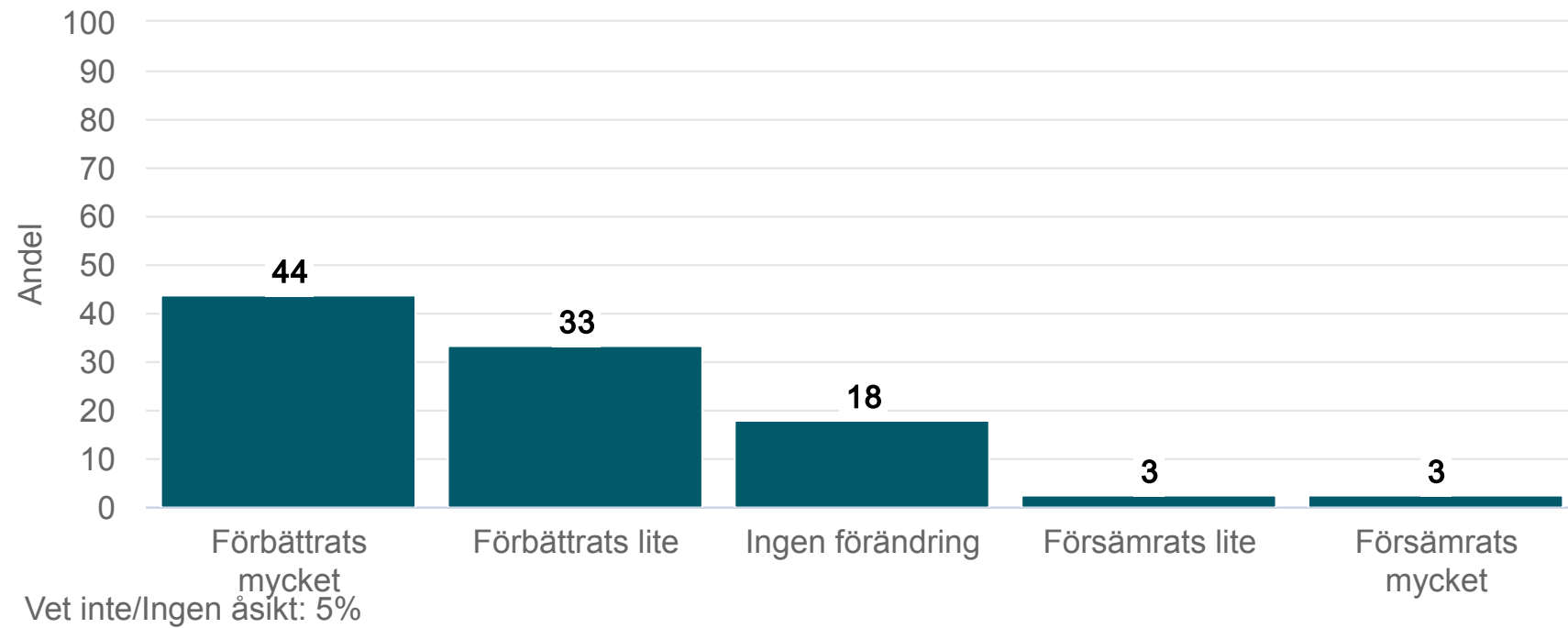
Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd (43 svar)



Vet inte/Ingen åsikt: 0%

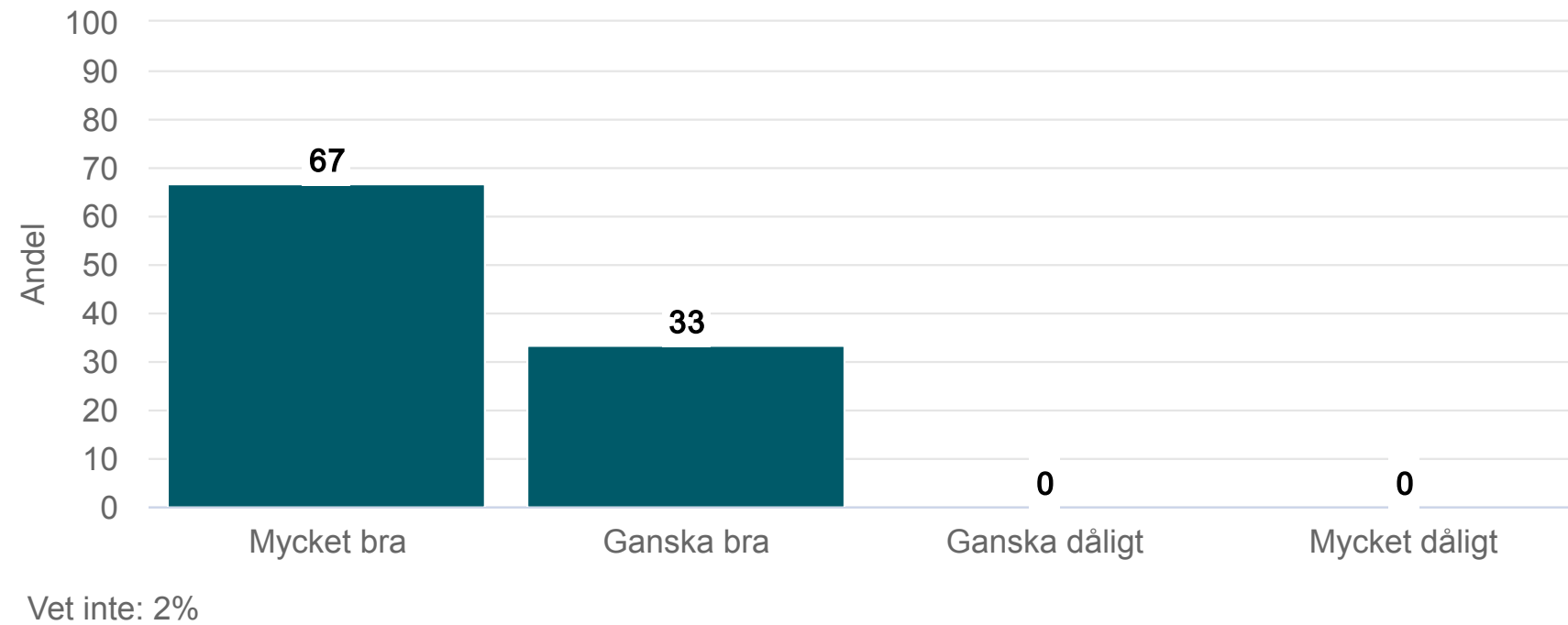
# Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?

Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd (41 svar)



# Hur upplever du bemötandet från din socialsekreterare?

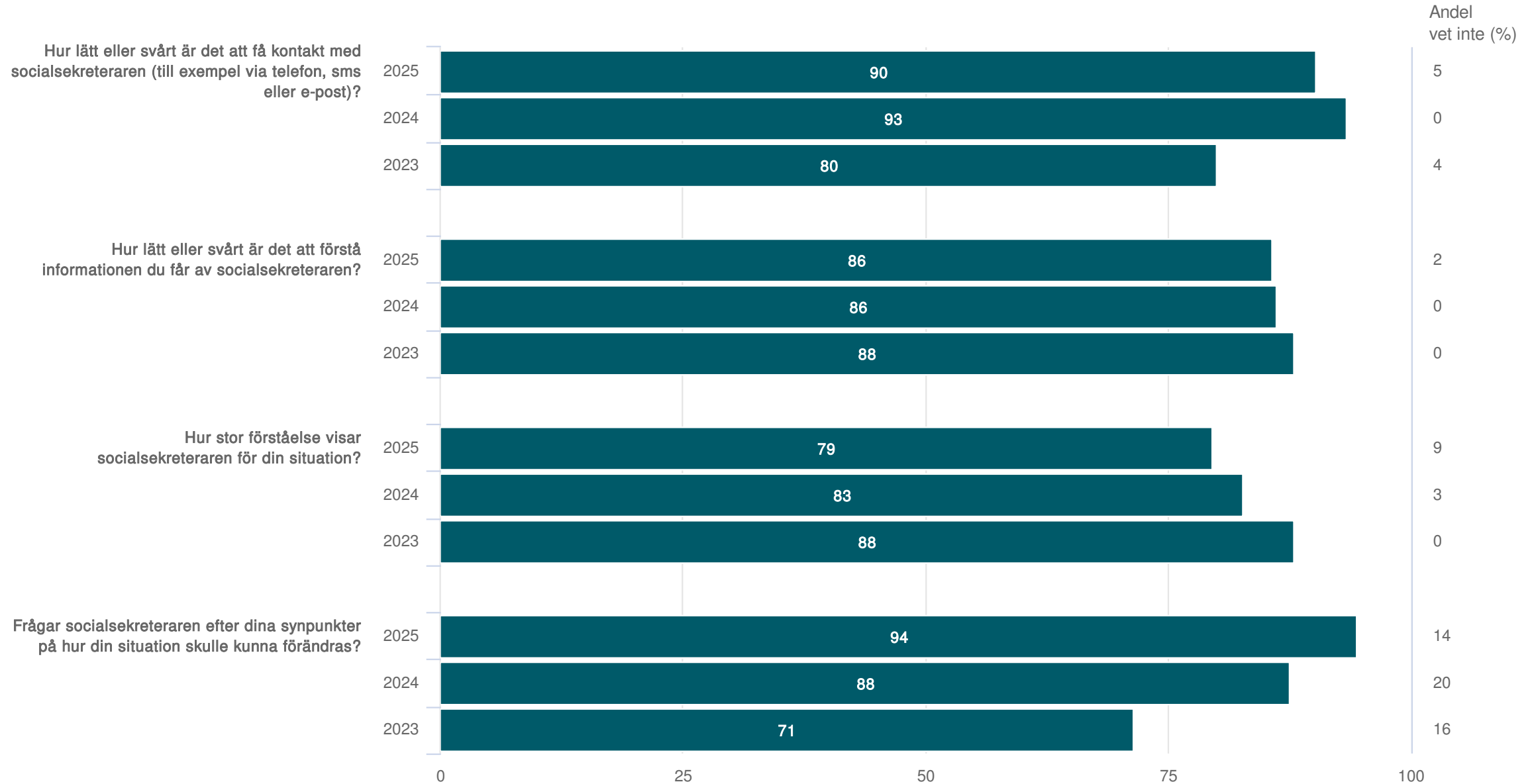
Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd (43 svar)



Jämfört med tidigare mätningar

# Jämfört med tidigare mätningar

Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd (43 svar, 52%)

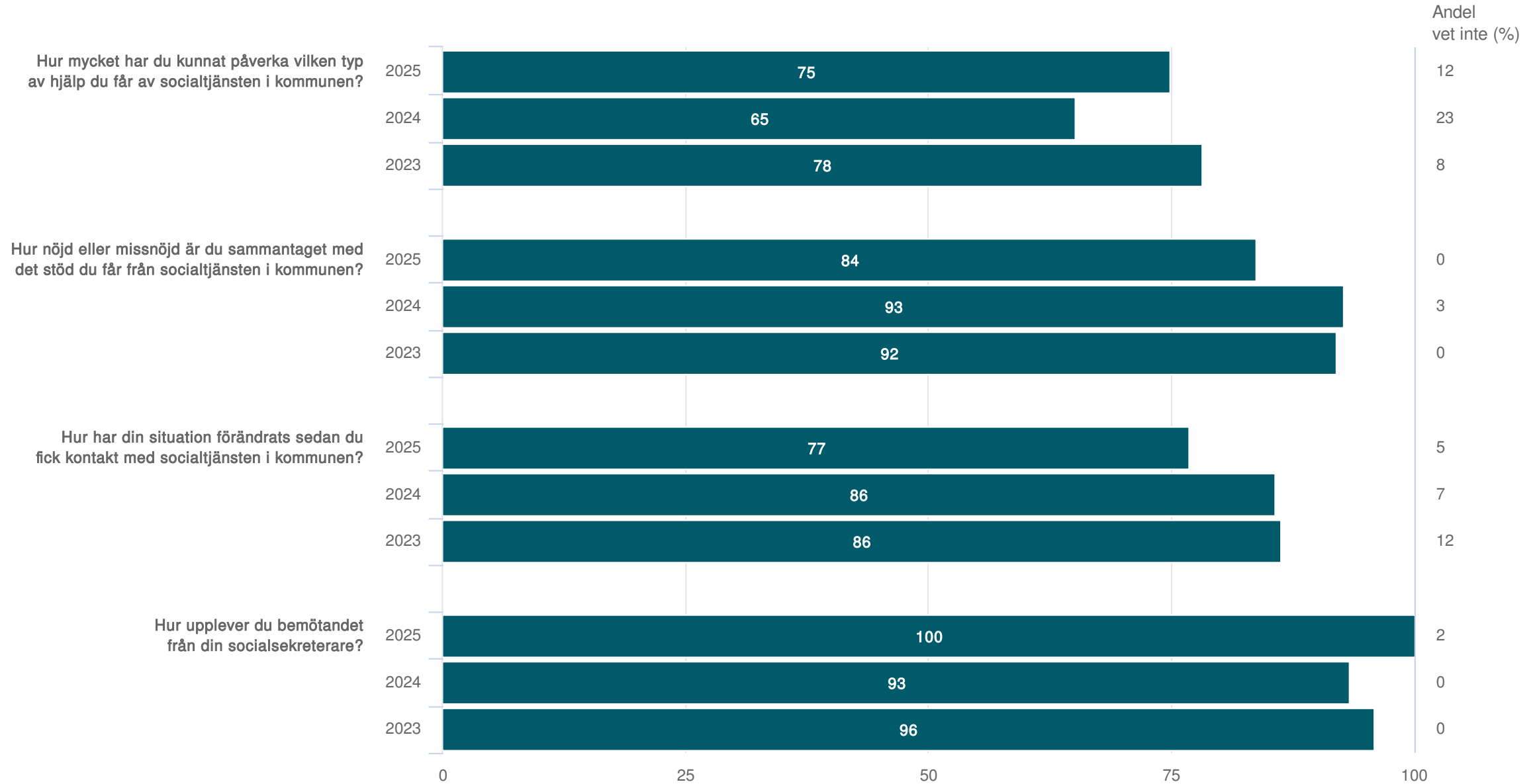


<sup>1</sup>Könsresultat visas exklusive de som svarat 'Annat' eller 'Vill inte svara'.

● Andel positiva svar

# Jämfört med tidigare mätningar

Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd (43 svar, 52%)



<sup>1</sup>Könsresultat visas exklusive de som svarat 'Annat' eller 'Vill inte svara'.

● Andel positiva svar



**Origo Group**

Tabeller

# Är du...?<sup>1</sup>

Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd (43 svar, 52%)

	Bollnäs kommun 2025	Bollnäs kommun 2024	Bollnäs kommun 2023	Nationellt 2025	Nationellt 2024	Nationellt 2023
Kvinna	48	64	63	52	51	52
Man	52	36	38	48	49	48
Annat	0	0	0	0	0	0

\* Resultaten redovisas exklusive svar för "Annat".

<sup>1</sup>Könsresultat visas exklusive de som svarat 'Annat' eller 'Vill inte svara'.

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

Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd (43 svar, 52%)

	Bollnäs kommun 2025	Bollnäs kommun 2024	Bollnäs kommun 2023	Nationellt 2025	Nationellt 2024	Nationellt 2023
Mycket lätt	41	50	44	51	49	50
Ganska lätt	49	43	36	38	39	39
Ganska svårt	7	7	20	8	9	8
Mycket svårt	2	0	0	3	4	3
Vet inte/ingen åsikt	5	0	4	2	3	3

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

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

Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd (43 svar, 52%)

	Bollnäs kommun 2025	Bollnäs kommun 2024	Bollnäs kommun 2023	Nationellt 2025	Nationellt 2024	Nationellt 2023
Mycket lätt	38	41	56	51	49	50
Ganska lätt	48	45	32	40	40	40
Ganska svårt	14	10	12	8	8	7
Mycket svårt	0	3	0	2	3	2
Vet inte/ingen åsikt	2	0	0	2	2	2

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

# Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd (43 svar, 52%)

	Bollnäs kommun 2025	Bollnäs kommun 2024	Bollnäs kommun 2023	Nationellt 2025	Nationellt 2024	Nationellt 2023
Mycket stor	54	55	56	57	55	55
Ganska stor	26	28	32	30	31	33
Ganska liten	18	14	12	10	10	9
Ingen alls	3	3	0	3	4	3
Vet inte/Ingen åsikt	9	3	0	4	5	5

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

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

Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd (43 svar, 52%)

	Bollnäs kommun 2025	Bollnäs kommun 2024	Bollnäs kommun 2023	Nationellt 2025	Nationellt 2024	Nationellt 2023
Ja	94	88	71	88	87	88
Nej	6	13	29	12	13	12
Vet inte/Ingen åsikt	14	20	16	13	13	14

\* 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?

Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd (43 svar, 52%)

	Bollnäs kommun 2025	Bollnäs kommun 2024	Bollnäs kommun 2023	Nationellt 2025	Nationellt 2024	Nationellt 2023
Mycket	33	22	43	32	30	30
Ganska mycket	42	43	35	39	40	40
Ganska lite	22	26	22	22	22	23
Inte alls	3	9	0	8	8	7
Vet inte/Ingen åsikt	12	23	8	14	13	13

\* 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?

Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd (43 svar, 52%)

	Bollnäs kommun 2025	Bollnäs kommun 2024	Bollnäs kommun 2023	Nationellt 2025	Nationellt 2024	Nationellt 2023
Mycket nöjd	49	50	48	49	47	47
Ganska nöjd	35	43	44	39	41	41
Ganska missnöjd	9	4	8	8	7	8
Mycket missnöjd	7	4	0	4	4	4
Vet inte/Ingen åsikt	0	3	0	4	4	4

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

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

Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd (43 svar, 52%)

	Bollnäs kommun 2025	Bollnäs kommun 2024	Bollnäs kommun 2023	Nationellt 2025	Nationellt 2024	Nationellt 2023
Förbättrats mycket	44	43	59	45	45	45
Förbättrats lite	33	43	27	35	35	34
Ingen förändring	18	14	9	13	14	14
Försämrats lite	3	0	5	3	3	3
Försämrats mycket	3	0	0	3	4	4
Vet inte/Ingen åsikt	5	7	12	6	6	7

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

# Hur upplever du bemötandet från din socialsekreterare?

Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd (43 svar, 52%)

	2025	2024	2023
Mycket bra	67	67	76
Ganska bra	33	27	20
Ganska dåligt	0	7	4
Mycket dåligt	0	0	0
Vet inte	2	0	0

\* Resultaten redovisas exklusive svar för "Vet inte".

## Jämförelse mellan kvinnor och män

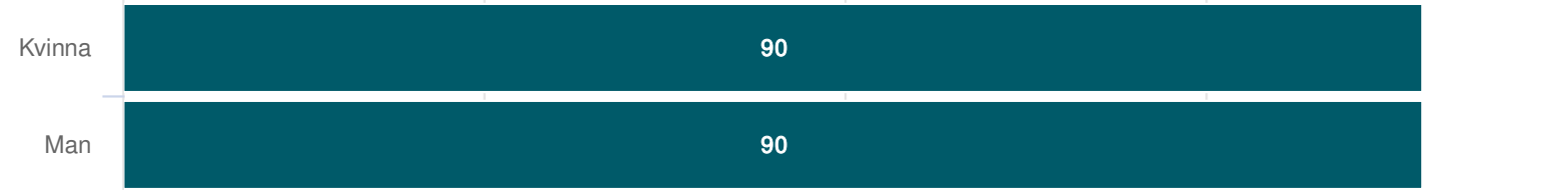
Resultat visas endast om det finns minst 5 svar per kön

# Översikt andel positiva svar, kvinnor och män

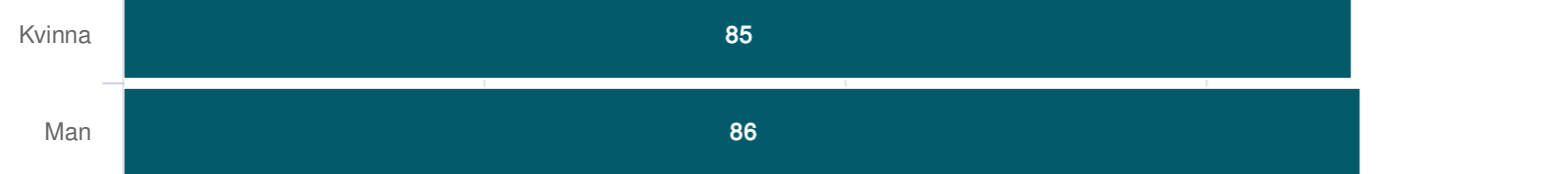
Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd

Andel vet inte (%)

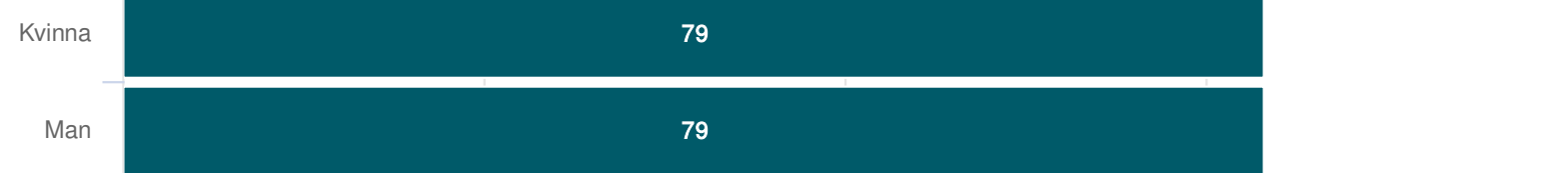
Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post)?



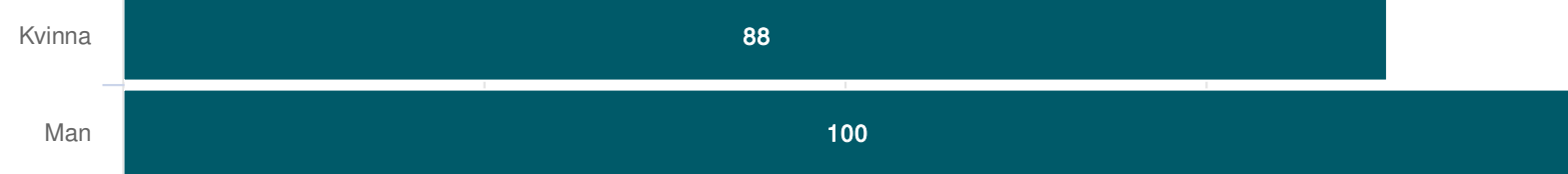
Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?



Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?



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

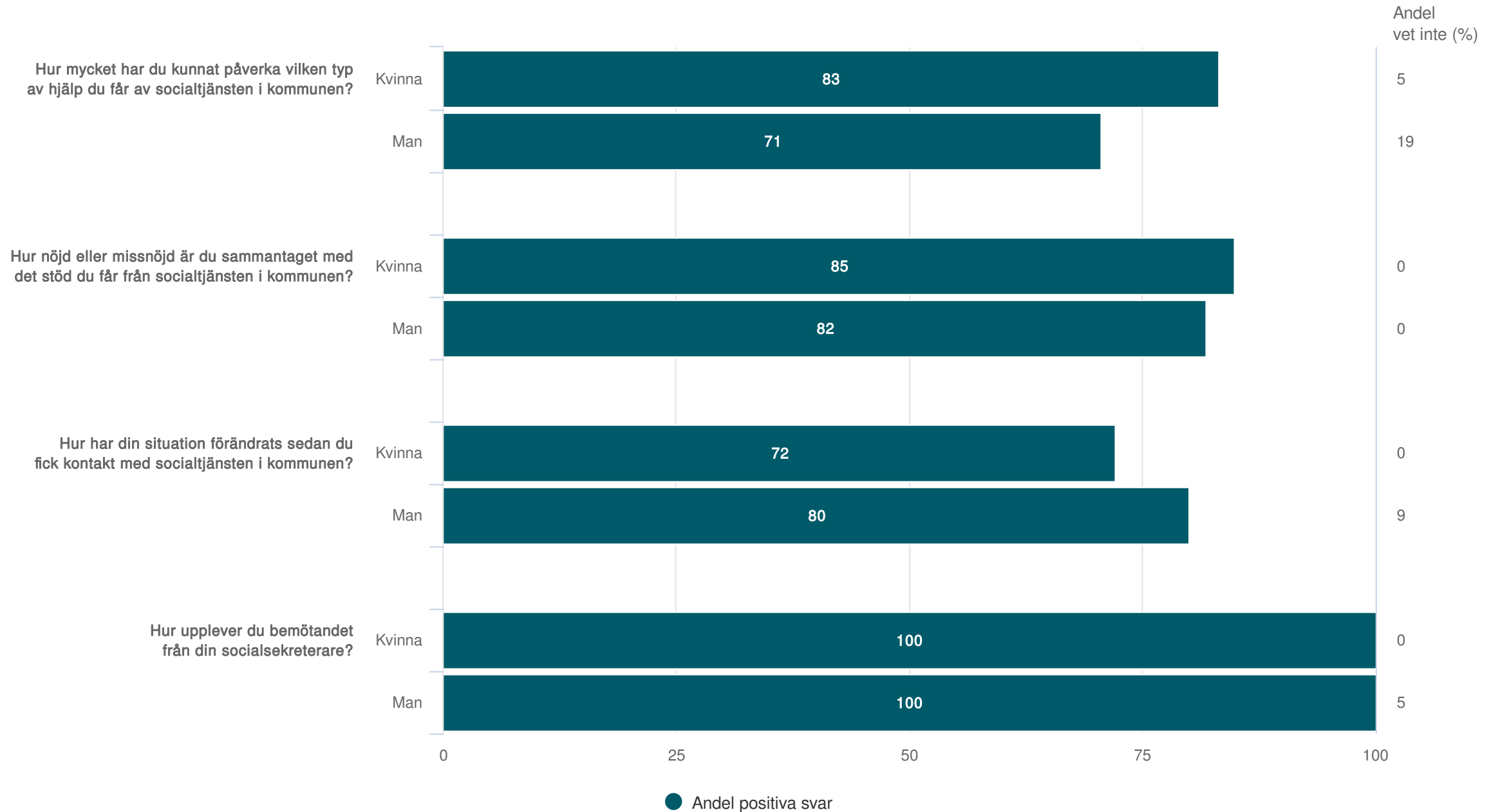


0 25 50 75 100

● Andel positiva svar

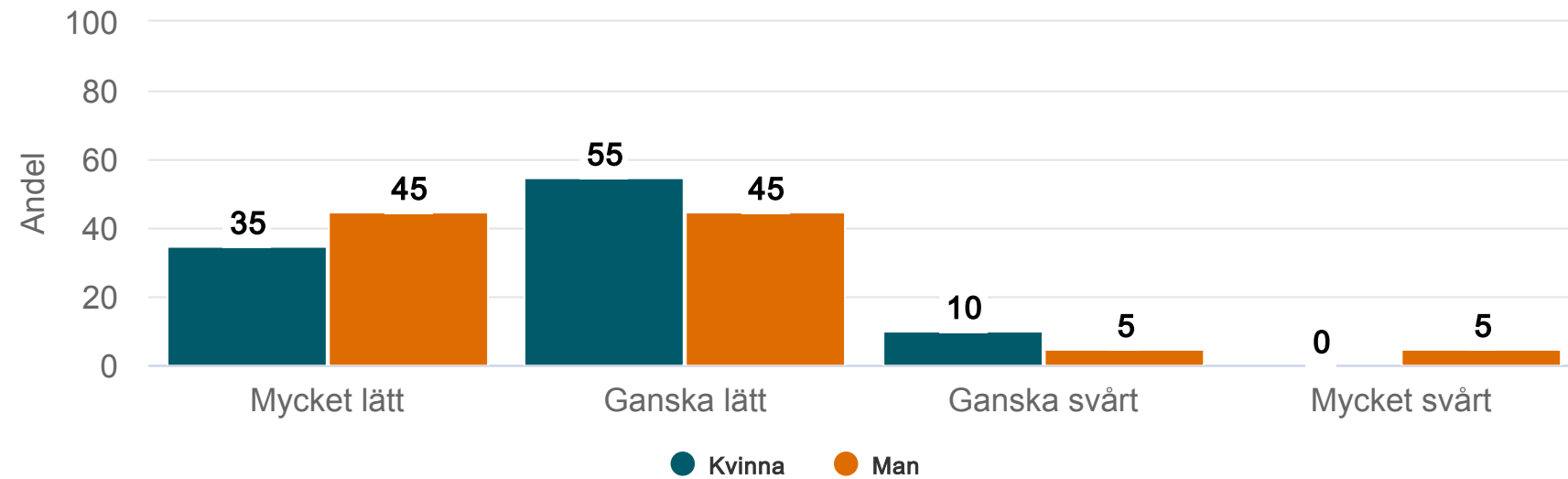
# Översikt andel positiva svar, kvinnor och män

Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd



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

Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd

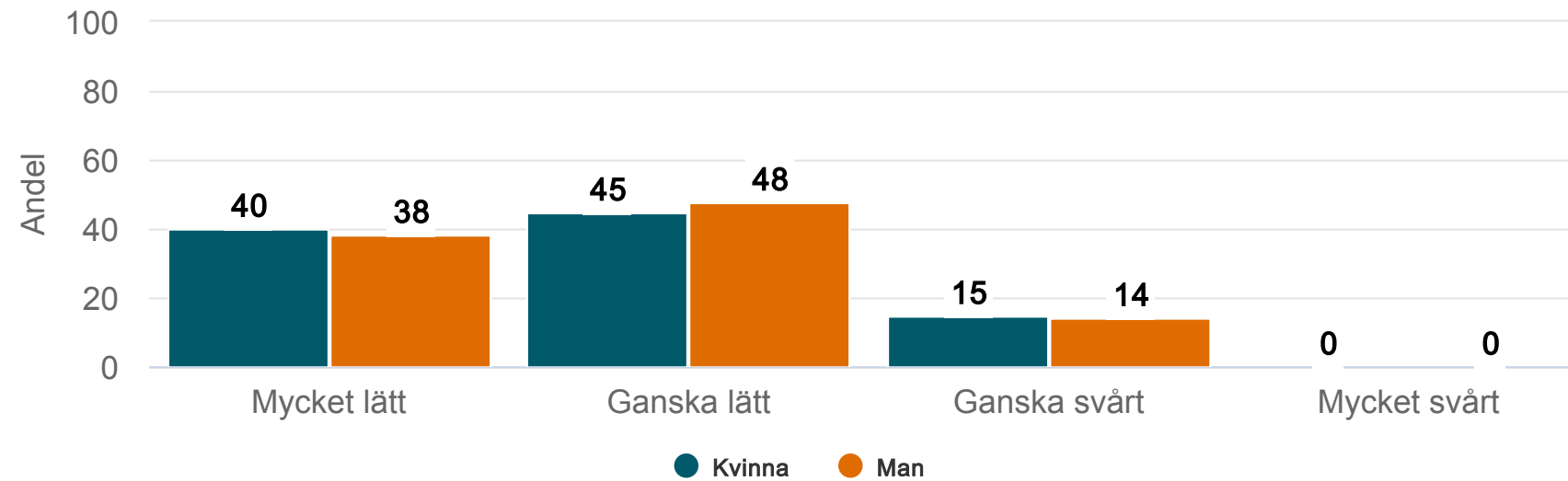


Kvinna: Vet inte/ingen åsikt: 0%

Man: Vet inte/ingen åsikt: 9%

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

Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd

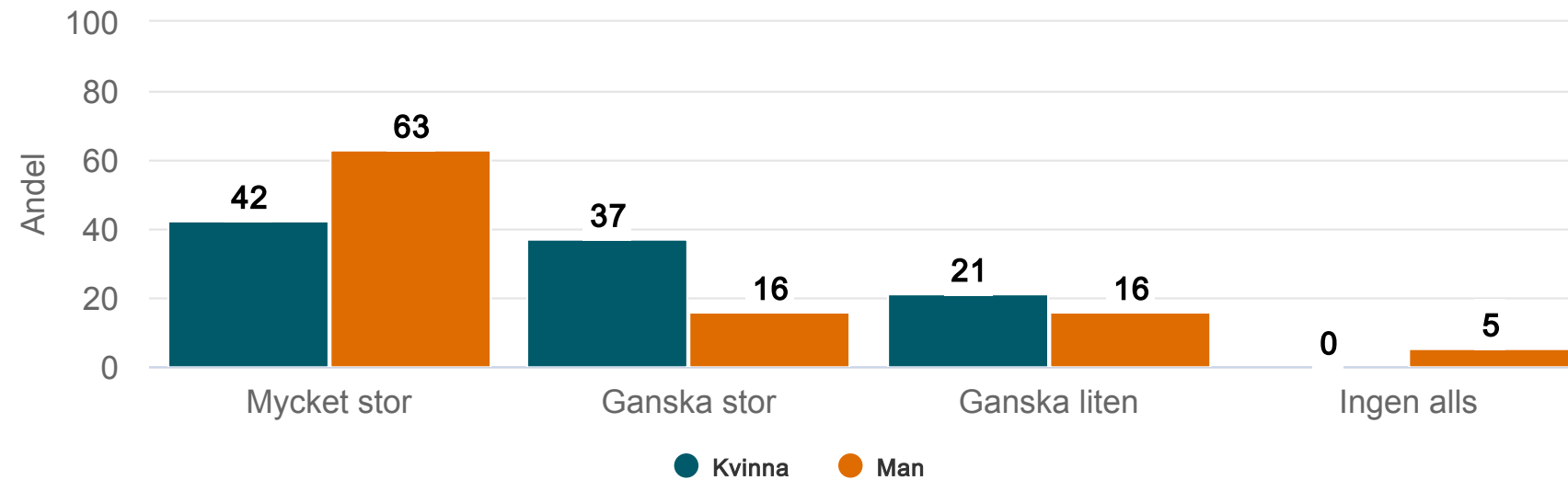


Kvinna: Vet inte/ingen åsikt: 0%

Man: Vet inte/ingen åsikt: 5%

# Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd

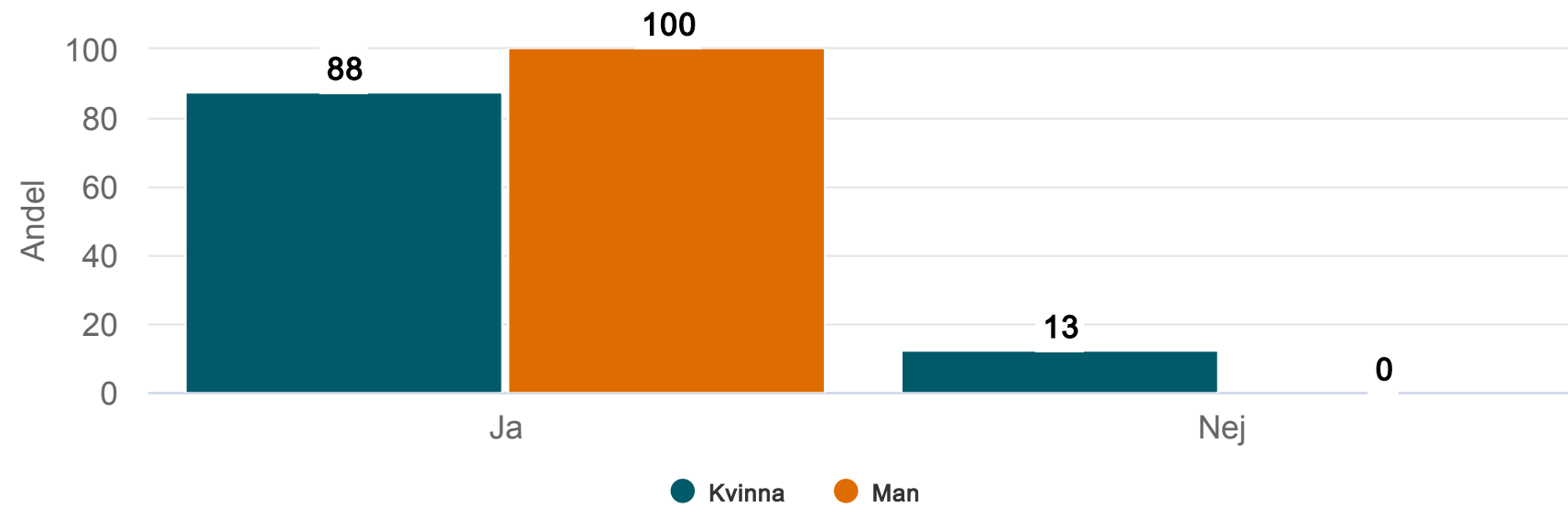


Kvinna: Vet inte/Ingen åsikt: 5%

Man: Vet inte/Ingen åsikt: 14%

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

Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd

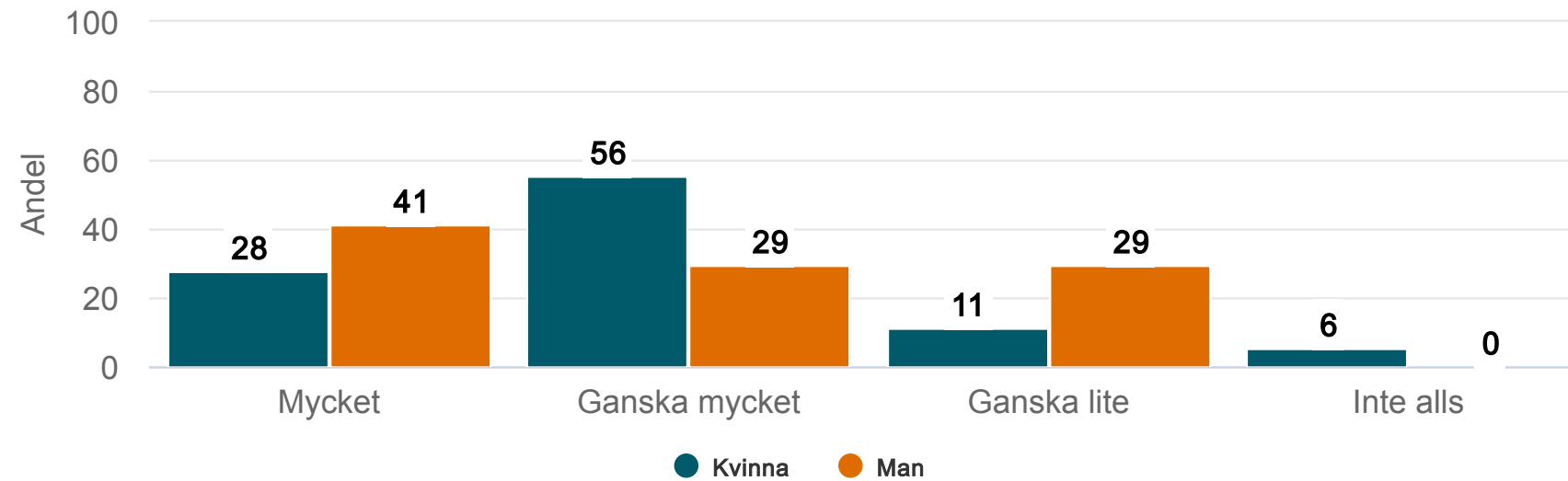


Kvinna: Vet inte/Ingen åsikt: 16%

Man: Vet inte/Ingen åsikt: 14%

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

Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd

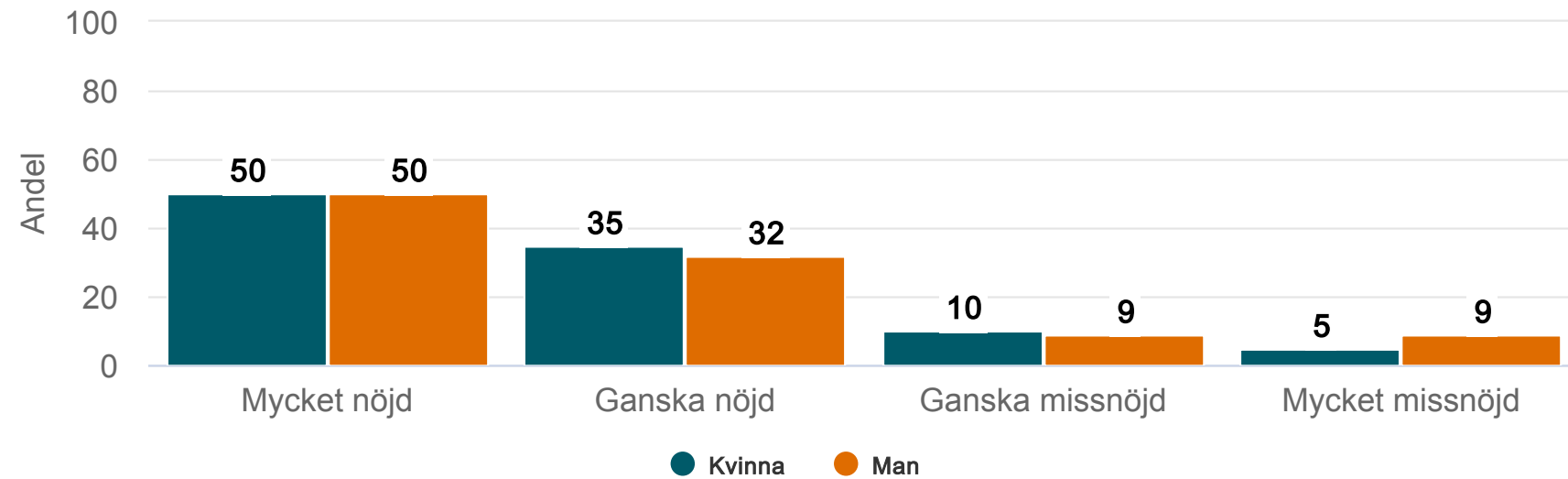


Kvinna: Vet inte/Ingen åsikt: 5%

Man: Vet inte/Ingen åsikt: 19%

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

Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd

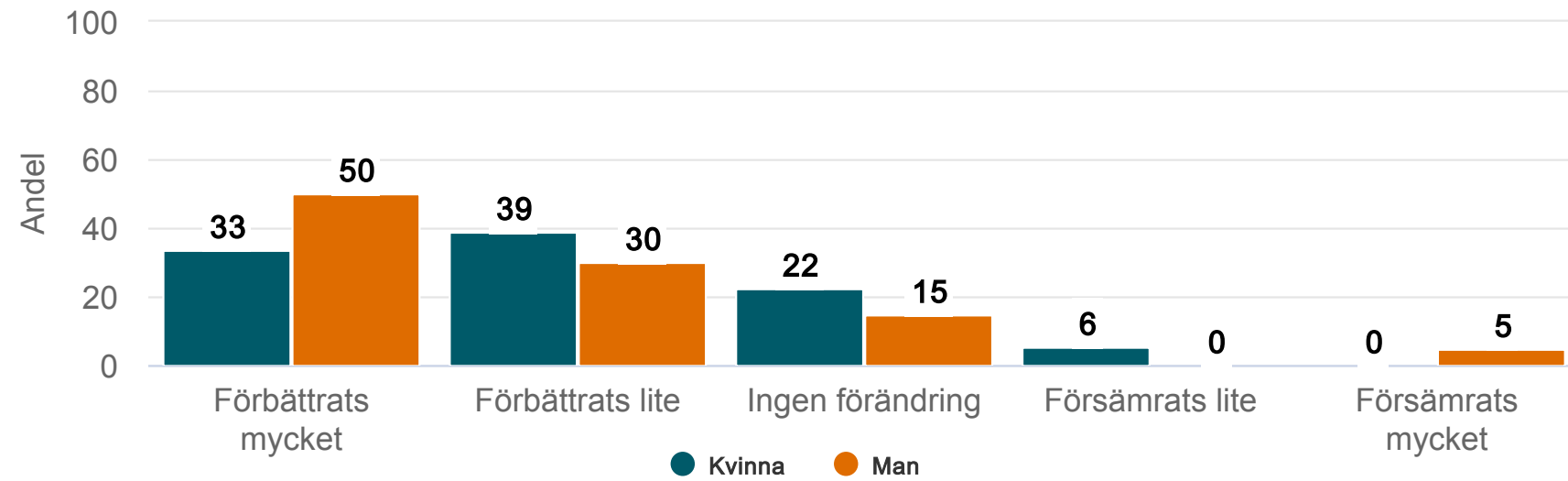


Kvinna: Vet inte/Ingen åsikt: 0%

Man: Vet inte/Ingen åsikt: 0%

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

Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd

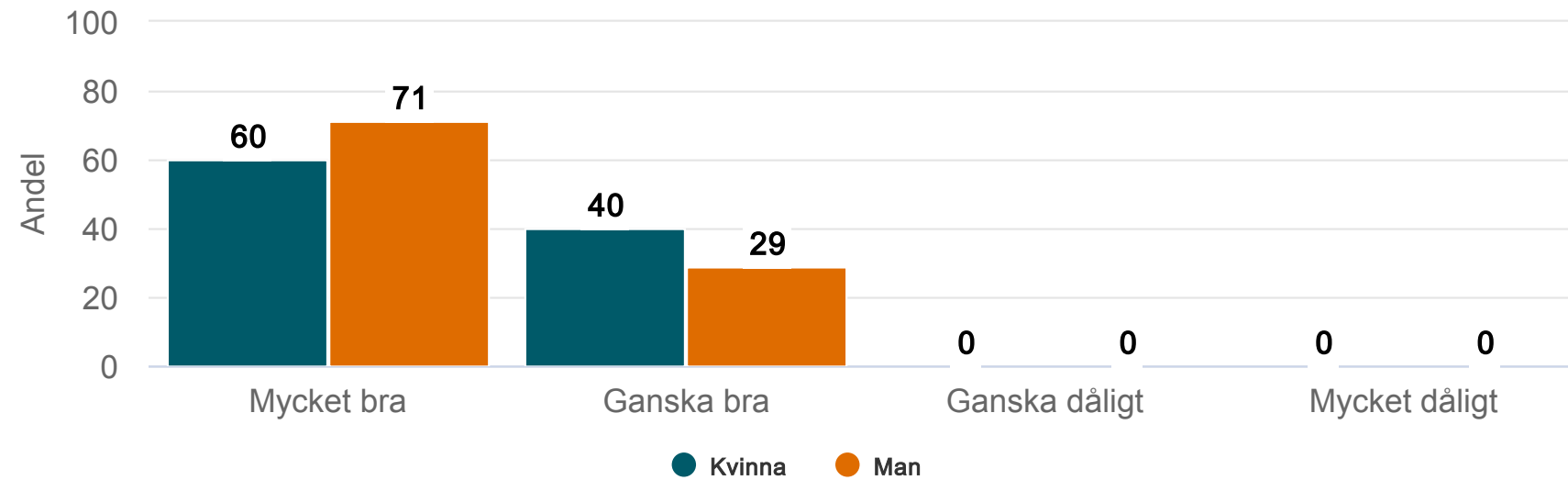


Kvinna: Vet inte/Ingen åsikt: 0%

Man: Vet inte/Ingen åsikt: 9%

# Hur upplever du bemötandet från din socialsekreterare?

Bollnäs kommun - Ekonomiskt bistånd



Kvinna: Vet inte: 0%

Man: Vet inte: 5%