

Bilaga 2

1. BEMÖTANDE OCH TILLGÅNGLIGHET

	Stämmer mycket bra	Stämmer bra	Varken eller	Stämmer inte så bra	Stämmer inte alls
a. Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt	☐	☐	☐	☐	☐
b. Det är lätt att nå min handläggare	☐	☐	☐	☐	☐

2. TYDLIGHET OCH KOMPETENS

	Stämmer mycket bra	Stämmer bra	Varken eller	Stämmer inte så bra	Stämmer inte alls
a. Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut)	☐	☐	☐	☐	☐
b. Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter	☐	☐	☐	☐	☐
c. Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd	☐	☐	☐	☐	☐
d. Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete	☐	☐	☐	☐	☐
e. Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare	☐	☐	☐	☐	☐

3. DELAKTIGHET

	Stämmer mycket bra	Stämmer bra	Varken eller	Stämmer inte så bra	Stämmer inte alls
a. Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende	☐	☐	☐	☐	☐
b. Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter	☐	☐	☐	☐	☐

4. RÄTTSSÄKERHET

a. Fick du veta hur lång tid det skulle ta innan du fick ett beslut?

☐ Ja ☐ Nej ☐ Vet ej

Om Ja på fråga a, fick du också beslutet inom den tiden?

☐ Ja ☐ Nej ☐ Vet ej

b. Var det senaste beslutet du fick formulerat så att det var lätt att förstå?

☐ Ja ☐ Nej ☐ Vet ej ☐ Ej fått något beslut än

c. Känner du till att du kan överklaga de flesta beslut du är missnöjd med?

☐ Ja, och jag vet hur man gör ☐ Ja, men jag vet inte hur man gör
☐ Nej, jag vet inte att man kan det

Bilaga 2

5. DISKRIMINERING

Diskriminering är när du blir behandlad på ett annat sätt än vad andra blir av personalen. Till exempel illabehandlad/kränkt på grund av en funktionsnedsättning eller på grund av din ålder eller ditt kön.

a. Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i kontakten med din handläggare?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej

Om Ja på fråga a, vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad? (Du kan välja mer än ett alternativ)

- ☐ För att jag är kvinna/man (kön)
- ☐ För att jag känner mig som kvinna/man/annat fast jag är född som man/kvinna
- ☐ För att jag kommer från ett annat land
- ☐ För att jag tror på gud eller liknande
- ☐ För att jag har en funktionsnedsättning
- ☐ För att jag är/blr kär i eller vill ha sex med någon av samma kön som jag själv
- ☐ För att jag är ung eller för att jag är gammal (ålder)

6. Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli?

Mycket
dåligt

1

2

3

4

5

6

7

8

9

Mycket
bra

10

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

7. Övriga synpunkter

TACK FÖR DIN MEDVERKAN!