



# Je werd gehoord!

Resultaten klantentevredenheidsmeting  
Sociale Dienst 2018

# Inhoudstafel

- > Waarom, wanneer, wie en wat?
- > Wie nam deel aan de enquête?
- > Welke punten kreeg de Sociale Dienst?
- > Wat geeft voor cliënten de doorslag om te zeggen dat ze tevreden zijn?
- > Wat valt er op?
- > Je werd gehoord: opmerkingen en suggesties van OCMW-clianten
- > Wat gaat de Sociale Dienst doen met de feedback? Welke acties komen er?



## Waarom?

De Sociale Dienst van Stad en OCMW Gent wou weten hoe tevreden haar cliënten zijn in het algemeen, maar wou ook hun mening kennen over een aantal specifieke thema's.

Zo kan ze zo goed mogelijk rekening houden met haar cliënten om de **werking** bij te sturen en om de **impact** te meten van een aantal wijzigingen die gepland zijn .



## Wanneer?

De tevredenheidsmeting vond plaats in **oktober en november 2018**.

In het najaar van 2020 komt er een nieuwe tevredenheidsmeting: dan zal ook duidelijk zijn hoe de tevredenheid van de cliënten evolueert.

Alle **meerderjarige** gebruikers van de welzijnsbureaus en de dienst Thuislozenzorg kregen de kans om hun mening te geven.



**Wie?**

**Wat?**

Natuurlijk wil de Sociale Dienst de **algemene tevredenheid** van haar cliënten kennen, maar er was ook bijzondere aandacht voor deze **thema's** die de komende jaren bijzondere aandacht krijgen:

- > Tevredenheid over de dienstverlening van het OCMW (procedures en producten, toekenning sociale voordelen)
- > Tevredenheid over de doel- en resultaatsgerichtheid van de hulpverlening
- > Tevredenheid over de samenwerking met de maatschappelijk werker
- > Tevredenheid over de budget- en schuldhulpverlening



Wie nam deel aan de tevredenheidsmeting?



Van de **11.279** personen die de vraag kregen, vulden **1504** cliënten de enquête bijna volledig in.



**25%**  
via een  
persoonlijk  
interview



**32%**  
reageerde op  
een e-mail



**28%**  
reageerde op  
een SMS



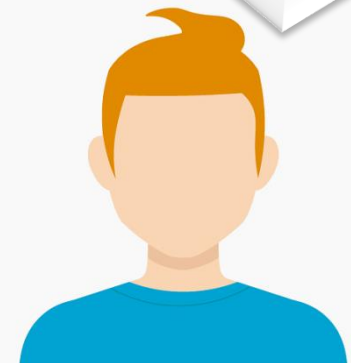
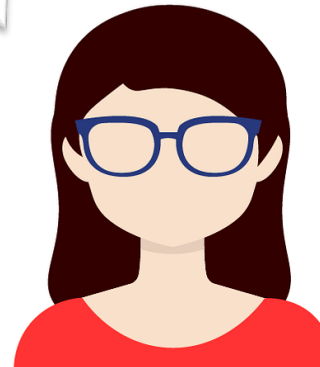
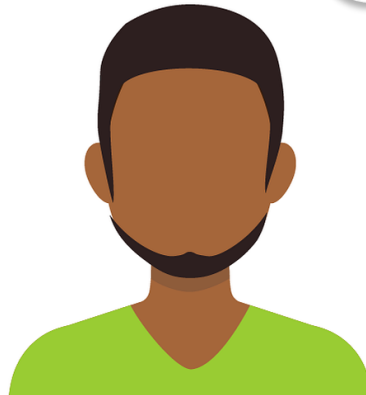
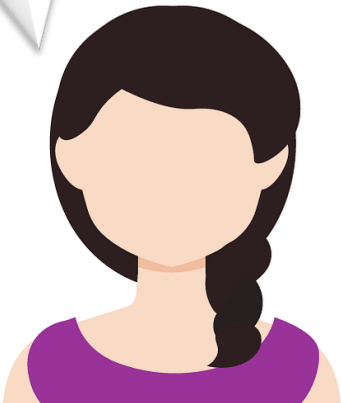
**15%**  
via een  
telefonisch  
interview

**60%**  
heeft  
recht op  
leefloon.

Een kleine **30%** kwam al **15 jaar of meer** geleden voor het eerst in contact met het OCMW. **Bijna evenveel** mensen zijn **minder dan 3j** gekend.

**46%** van de deelnemers is Belg, **54%** van de deelnemers is niet in België geboren.

**45%** van de deelnemers is alleenstaand, **38%** maakt deel uit van een gezin met minderjarige kinderen.

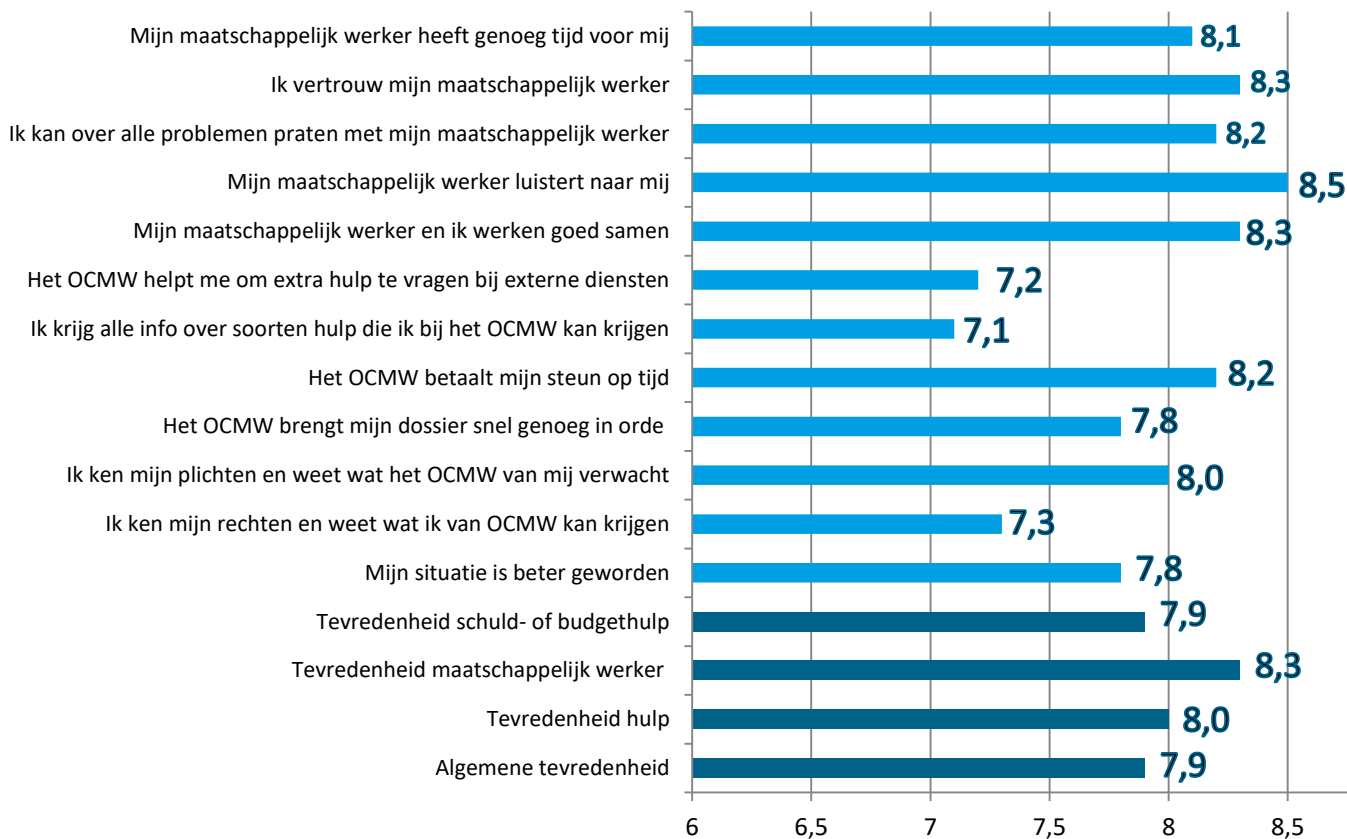


gent:



Welke punten kreeg de Sociale Dienst?

# Gemiddelde tevredenheidsscores



Clënten konden aangeven hoe tevreden ze waren over de verschillende aspecten van de OCMW-dienstverlening. Van 0 (helemaal niet akkoord - zeer ontevreden) tot 10 (helemaal akkoord – zeer tevreden). In deze grafiek zie je de gemiddelde scores per vraag.

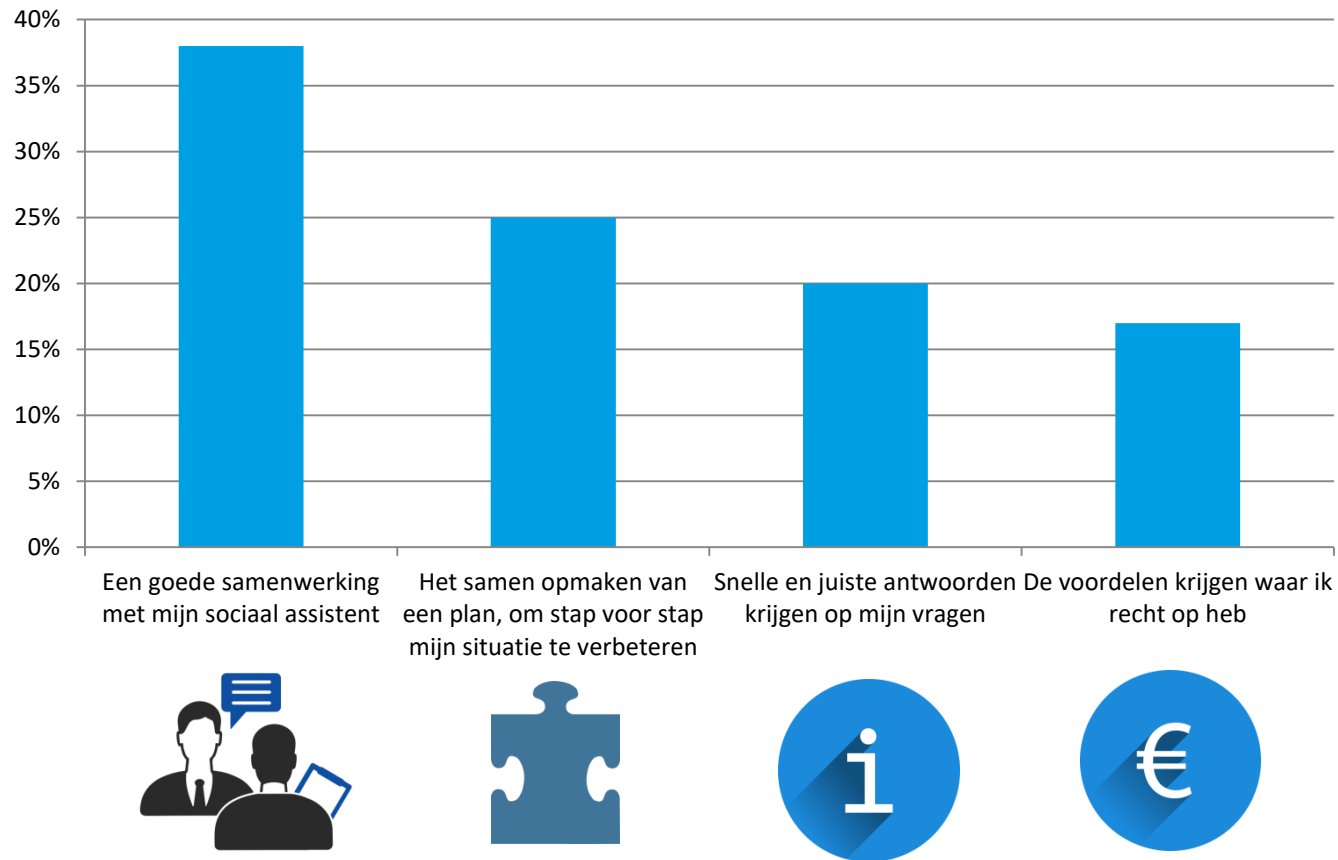


gent:



Wat geeft voor cliënten de doorslag om te zeggen dat ze tevreden zijn?

# Wat vinden cliënten het belangrijkste aspect van de hulpverlening?



# Wat geeft voor cliënten de doorslag om te zeggen dat ze tevreden zijn?

Iemands tevredenheid wordt voornamelijk bepaald door de tevredenheid van de **hulp** en van de **maatschappelijk werker**. Ook cliënten die aangaven dat hun **situatie beter** is geworden en dat het OCMW hun dossier **snel genoeg in orde** brengt, zijn tevredener.



De **algemene tevredenheid** is nog groter bij mensen die (equivalent) leefloon of Aanvullende Financiële Hulp krijgen.

## Wat maakt dat iemand verbetering ziet in zijn/haar situatie?



- ✓ Het OCMW brengt mijn dossier snel genoeg in orde.
- ✓ Het OCMW helpt me om extra hulp te vragen bij externe diensten.
- ✓ Het OCMW betaalt mijn steun op tijd.
- ✓ Ik ken mijn plichten en weet wat het OCMW van mij verwacht.

## Wat maakt dat iemand tevreden is over/zijn haar maatschappelijk werker?



- ✓ Mijn maatschappelijk werker en ik werken goed samen.
- ✓ Mijn maatschappelijk werker luistert naar mij.

gent:



Wat valt er op?



## Hogere tevredenheid

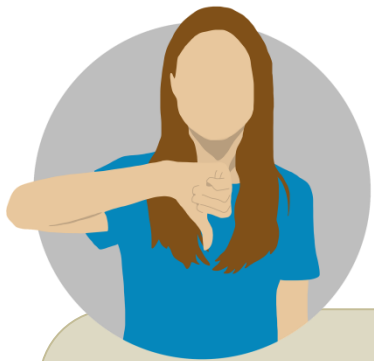


Cliënten zijn vaak bijzonder tevreden over de maatschappelijk werker. Niet minder dan **53%** van de cliënten geeft een **10 op 10** aan hun maatschappelijk werker.

Daarnaast is er ook een duidelijke groep van 9% **ontevredenen**. Veel cliënten leven in een erg moeilijke situatie. Wanneer ze dan niet de hulp krijgen die ze verwachten, zijn ze vanzelfsprekend teleurgesteld.

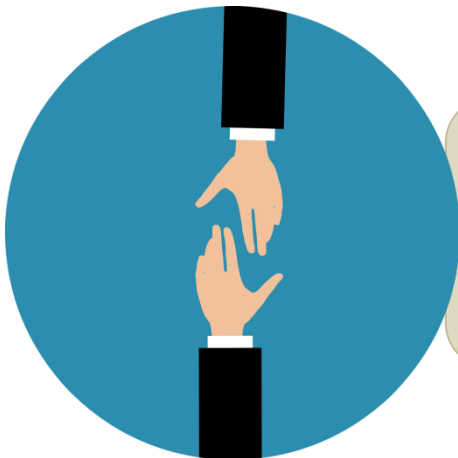
Ook vinden erg veel cliënten dat OCMW Gent hun **steun** **tijdig uitbetaalt**.





## Lagere tevredenheid

Veel cliënten geven aan dat zij **meer en betere informatie** willen over hun rechten en de hulp die ze van OCMW Gent kunnen krijgen.



Ook vragen ze meer **steun** om hulp aan te vragen bij **andere overheden en externe diensten**.

gent:



Je werd gehoord: opmerkingen en suggesties van OCMW-cliënten



# De cliënt aan het woord

Cliënten konden tijdens deze tevredenheidsmeting ook **suggesties en opmerkingen** geven.

Al deze antwoorden werden zorgvuldig geanalyseerd door de medewerkers van de Sociale Dienst. Een aantal thema's kwamen vaak terug: zij eisen **bijzondere aandacht** en een concreet plan van aanpak.



Erg duidelijk is dat veel cliënten uitgesproken positief zijn over de **werking** en de **medewerkers** van de Sociale Dienst. Zowel de **resultaatsgerichte aanpak**, het **aanbod** als de **persoonsgerichte aanpak** worden gewaardeerd.

Woorden van dankbaarheid waren dan ook de vaakst voorkomende opmerkingen.

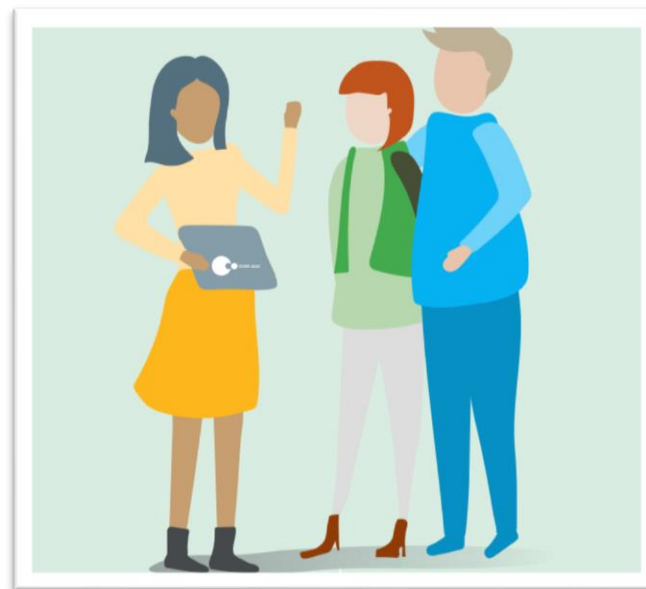
**Huisvesting** blijft een duidelijk pijnpunt, terwijl het realiseren ervan niet tot de mogelijkheden van de Sociale Dienst behoort. Toch vragen verschillende cliënten expliciet hulp om hun woonsituatie te verbeteren. Sommigen wijzen er ook op dat (noodgedwongen) **samenwoonst** ongewenste neveneffecten heeft op het inkomen.



Een aantal cliënten zien het **leefloon** en andere uitkeringen graag stijgen. Zij geven aan dat het inkomen niet voldoende is om hun financiële armslag te vergroten.

Veel cliënten willen graag **aan de slag** als vrijwilliger, artikel 60-medewerker of als reguliere werkracht. Graag krijgen ze daarbij steun van de Sociale Dienst.

Veel cliënten voelen zich kwetsbaar wanneer een uitgebreid en verplicht sociaal onderzoek gevoerd wordt. Het helpt als de maatschappelijk werker dit op een **respectvolle en vriendelijke manier** doet. Zo groeit een samenwerking gebaseerd op **wederzijds vertrouwen**.



Sommige cliënten geven aan hoe het onthaal aan de balies en de samenwerking met de maatschappelijk werkers **nóg** beter kunnen. Het gaat dan voornamelijk over **(telefonische) bereikbaarheid** en het maken van **afspraken**. Dat moet vlotter en correcter.

Cliënten vragen om hun autonomie te respecteren en bevorderen. Ook wanneer iemand *'van het OCMW af'* is blijft **nazorg** cruciaal om op een duurzame manier terug de administratie en het budget te (leren) beheren.



## Communicatie communicatie communicatie. En informatie!

Te veel mensen hebben het gevoel te weinig geïnformeerd te zijn over hun rechten en over de sociale voordelen waar ze mogelijk beroep op kunnen doen. Zij vragen voldoende, duidelijke en correcte informatie.

Té vaak worden cliënten teleurgesteld omdat hun **verwachtingen** niet (volledig) worden ingelost. Dat kan te wijten zijn aan de **organisatie** van de Sociale Dienst (bv. wanneer ze een nieuwe maatschappelijk werker krijgen). Ook het feit dat het **mandaat** van de Sociale Dienst beperkt is, kan tot frustraties en ontevredenheid leiden. Bv. wanneer ze niet voldoende invloed heeft om de huisvestings- en tewerkstellingsproblemen van een cliënt volledig op te lossen. Ook hier speelt duidelijke **communicatie** een sleutelrol.

A top-down view of numerous light-colored wooden Scrabble tiles scattered on an orange surface. Four tiles are arranged in a horizontal line to spell out the word 'PLAN'. The 'P' tile has a '3' below it, the 'L' has a '1', the 'A' has a '1', and the 'N' has a '1'.

gent:

**Wat gaat OCMW Gent nu doen met de feedback van haar cliënten?  
Welke acties komen er om de tevredenheid nog te verhogen?**

# De sociale dienst gaat aan de slag!

## Enkele actiepunten:

- > De **bereikbaarheid** kan beter...  
... dus gaan we die optimaliseren. Zowel telefonisch als in de welzijnsbureaus schaven we de manier van werken bij om alles vlotter te laten verlopen.
- > De **UiTPAS** is de toegangspoort tot tal van kortingen én betaalbare maaltijden. We gaan nóg meer inzetten op de verkoop en het gebruik ervan.

# De sociale dienst gaat aan de slag!

## Enkele actiepunten:

- > Wanneer een cliënt een **nieuwe maatschappelijk werker** krijgt toegewezen, zal dat op een duidelijke en zorgende manier gebeuren.
- > Een vriendelijk **onthaal** is belangrijk. Daarom gaan we inzetten op nog sterkere onthaalteams.
- > Wat kan en mag iemand **verwachten** van de Sociale Dienst? Dat zullen we duidelijker verwoorden.

# De sociale dienst gaat aan de slag!

## Enkele actiepunten:

- > Op welke premies en tussenkomsten hebben cliënten recht? In 2019 kregen ze al betere **informatie** over de hulp van OCMW Gent. In 2020 gaan we ook beter informeren over de hulp die andere instanties en overheden bieden.
- > Er komt een **kwaliteitscharter** voor begeleiding en onthaal.
- > We onderzoeken hoe we een duurzame uitstroom kunnen verzekeren, mét **nazorg** na afsluiten van de begeleiding.





Sociale Dienst Stad & OCMW Gent  
Onderbergen 86  
09 266 99 11

Resultaten klanttevredenheidsmeting Sociale Dienst 2018