



Je werd gehoord!

Resultaten klantentevredenheidsmeting
Sociale Dienst 2021

gent:

An illustration of a hand holding a button. The hand is light orange and is positioned on the right side of the frame, with the thumb and index finger gripping the right edge of a rectangular button. The button is light gray with a white border and rounded corners. The word 'FEEDBACK' is written in bold, black, uppercase letters on the button. The background is a solid blue color.

FEEDBACK

Welke punten kreeg de Sociale Dienst?

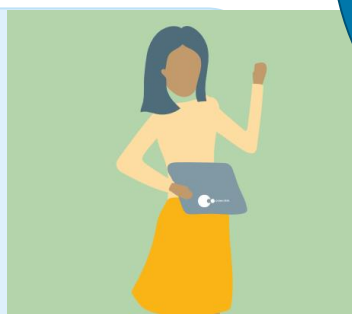


De tevredenheid is hoog en gestegen in vergelijking met 2018

OCMW Gent haalt op alle bevroagde aspecten een (zeer) hoge tevredenheidsscore, die bovendien **hoger is dan in 2018**.

Algemene
tevredenheid
8,1/10

De cliënten van OCMW Gent zijn gemiddeld **het meest tevreden over hun huidige maatschappelijk werker** (8,4/10)



... gevolgd door de tevredenheid over de verkregen **hulp** en (voor wie er gebruik van maakt) de **schuld- en budgethulpverlening** (8,2/10).

De samenwerking met de maatschappelijk werker als cruciale factor...

Hét belangrijkste aspect van het OCMW Gent, net zoals in 2018!

... voor
41% van
cliënten!



En bovendien: hoe hoger de tevredenheid over de maatschappelijk werker, hoe hoger de algemene tevredenheid.

Wat maakt iemand tevreden over de maatschappelijk werker? Heel vaak is dat het gevoel dat men goed kan **samenwerken**.

Meerderheid vindt dat situatie verbeterd is door hulp OCMW Gent

7 op 10
akkoord



Hoe meer cliënten vinden dat OCMW Gent **hun dossier snel genoeg in orde brengt**, hoe meer ze oordelen dat hun situatie **verbeterd** is.

OCMW Gent brengt mijn dossier snel genoeg in orde: 73% helemaal akkoord



Aandacht nodig voor rechten en plichten, informatie en automatisch toekennen van rechten

Ik ken mijn rechten en weet wat ik van het OCMW kan krijgen: 55%



Ik krijg alle informatie over de soorten hulp die ik bij het OCMW kan krijgen: 56 %

Ik ken mijn plichten en weet wat het OCMW van mij vraagt: 71%

OCMW Gent neemt zelf stappen zodat ik de hulp krijg waar ik recht op heb: 60%

Impact van de coronacrisis

Toegenomen
hulpvraag,
en toch...

“Ik heb door de COVID-19-crisis een beroep moeten doen op de diensten van OCMW Gent.”

>> **35%** van deelnemers zegt JA

“De hulpverlening is minstens gelijk gebleven of zelfs verbeterd.”

>> **88%** zegt JA

“De tevredenheid over mijn maatschappelijk werker is minstens gelijk gebleven of verbeterd.” >> **91%** zegt JA

“Mijn maatschappelijk werker heeft zijn/haar uiterste best gedaan in de voorbije periode om mij te helpen.” >> **76%** zegt JA

...kwaliteit
hulpverlening
houdt goed
stand!

gent:



Wat gaat OCMW Gent nu doen met de feedback van haar cliënten?

De sociale dienst blijft doorwerken aan de beste hulpverlening!

- > In de eerste plaats zetten we de **kwaliteit** van de huidige goede werking **verder**.
- > We blijven verder bouwen aan een kwalitatieve dienstverlening met hart voor de cliënt. Heel belangrijk daarbij zijn:
 - een goede **bereikbaarheid**
 - een goede **relatie** tussen hulpverlener en cliënt
 - heldere **informatie** voor alle cliënten



Sociale Dienst Stad & OCMW Gent
Postadres: Botermarkt 1
Bezoekadres: Onderbergen 86
09 266 99 11