



# Je werd gehoord!

Resultaten klantentevredenheidsmeting  
Sociale Dienst 2023

gent:



Welke punten kreeg de Sociale Dienst?

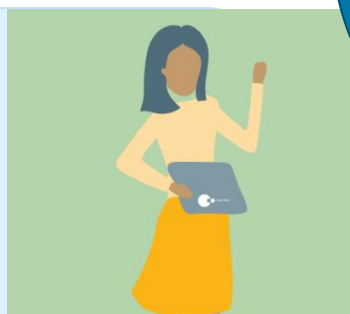


## De tevredenheid is hoog en gestegen in vergelijking met 2021

OCMW Gent haalt op alle bevroagde aspecten een (zeer) hoge tevredenheidsscore, die bovendien **(licht) hoger is dan in 2021.**

Algemene  
tevredenheid  
**8,3/10**

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 (8,3/10)** en (voor wie er gebruik van maakt) de **schuld- en budgethulpverlening (8,1/10).**

## Wat maakt dat iemand tevreden is?

Voor 33% van de cliënten geeft de samenwerking met de maatschappelijk werker nog altijd de doorslag.



Opvallend  
dit jaar:

Meer mensen (dan in 2021) kijken naar **de feiten** om te bepalen of ze tevreden zijn.

Voor hen is het vooral belangrijk dat hun eigen situatie beter is geworden en dat ze tevreden zijn over de hulp.

Voor die mensen geven bv. snelheid, juistheid van antwoorden en oplossingen de doorslag.

## Meerderheid vindt dat situatie verbeterd is door hulp OCMW Gent



2 zaken hebben een duidelijke invloed op dit antwoord.

Hoe meer cliënten vinden dat:

- **OCMW Gent** hun dossier **snel genoeg in orde** brengt
- **OCMW Gent zelf stappen** neemt zodat ze de hulp krijgen waar ze recht op hebben

hoe meer men vindt dat hun situatie verbeterd is.

7 op 10  
akkoord



# Aandacht nodig voor rechten en plichten en proactiviteit

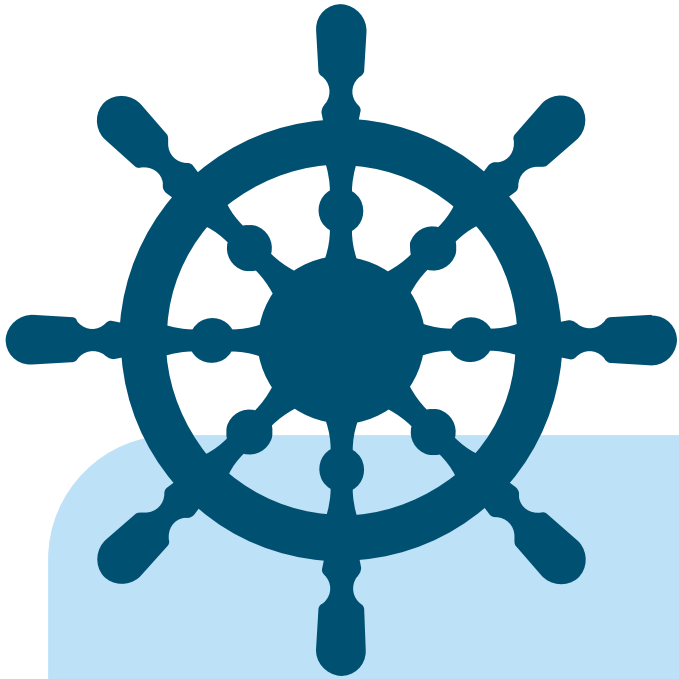
Ik ken mijn plichten: 70%



Ik ken mijn rechten: 58%

Meer mensen dan in 2021 vinden dat ze veel zelf moeten regelen om de hulp te krijgen waar ze recht op hebben

OCMW Gent neemt zelf stappen zodat ik de hulp krijg waar ik recht op heb: 61%



## Zelfredzaamheid bij cliënten

Iets minder dan de helft van de cliënten geeft aan dat ze **zonder hulp** zelf hun persoonlijke informatie willen bekijken.

Een derde gaat expliciet **niet** akkoord dat ze zelf meer zaken wensen te regelen zonder hulp van hun sociaal assistent.  
Een derde gaat daar expliciet **wel** mee akkoord.

Zelf mee  
sturen...  
of net niet?



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:

- > Nog niet alle cliënten weten goed welke rechten en plichten ze hebben. We willen hen nog beter informeren hierover.
- > We maken onze administratie eenvoudiger waar het kan. Zo werken we verder aan snelle, heldere en correcte hulp.

# De sociale dienst gaat aan de slag!

## Enkele actiepunten:

- > We willen cliënten nog meer laten groeien om later, voor wie dat kan, zonder onze steun verder te kunnen.
  - We leren onze maatschappelijk werkers hoe ze cliënten daar meer in kunnen ondersteunen
  - We maken hierrond goede afspraken met cliënten



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

Resultaten klanttevredenheidsmeting Sociale Dienst 2023