



OCMW Gent

Klantentevredenheidsmeting
2021



INDI
ville

Hoe tevreden zijn cliënten SD in het algemeen?

Bijzondere aandacht naar tevredenheid over:

- de dienstverlening (procedures en producten, toekenning sociale voordelen)
- de doel- en resultaatgerichtheid van de hulpverlening
- de samenwerking met de maatschappelijk werker
- budget- en schuldhelpverlening

Zo kan SD accuraat en in evenwicht met de draagkracht van haar personeel rekening houden met haar cliënten om:

- de werking bij te sturen
- de impact te meten van een aantal wijzigingen die gepland of uitgevoerd werden.

Opzet

Afname enquêtes: 21 april - 6 juni 2021

Alle meerderjarige gebruikers van de welzijnsbureaus en de dienst Thuislozenzorg.

Alle personen waar we over contactdata beschikten (N=8465) werden gecontacteerd.

Enquêtes via telefoon: 41%
Enquêtes online (via e-mail): 59%



1752
respondenten



Online / CATI *
9' 30''



Maximale fout
Totaal: +- 2,2%

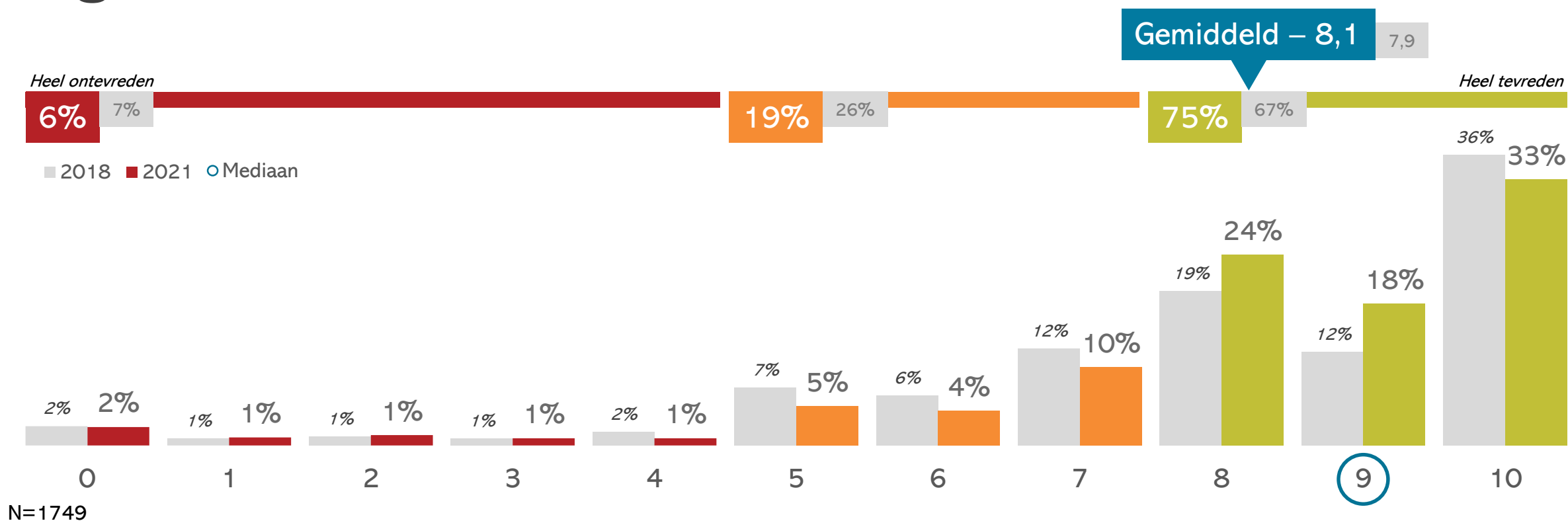
* Computer Assisted Telephone Interview

Algemene tevredenheid



Algemene tevredenheid

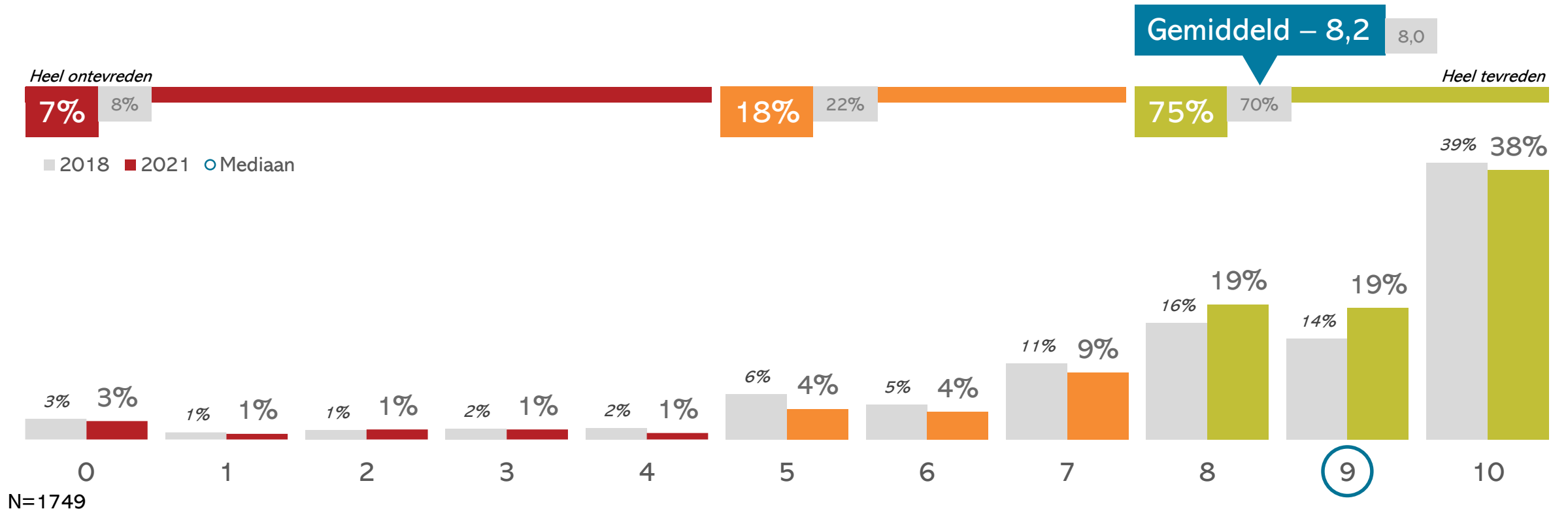
Hoe tevreden of ontevreden bent u over OCMW Gent in zijn totaliteit?



- ▲ De algemene tevredenheid over OCMW Gent is gestegen ten opzichte van 2018.
- ▲ Meer cliënten zijn heel tevreden (score 8 – 10).

Tevredenheid met hulp

Hoe tevreden of ontevreden bent u met de hulp die OCMW Gent u geeft?

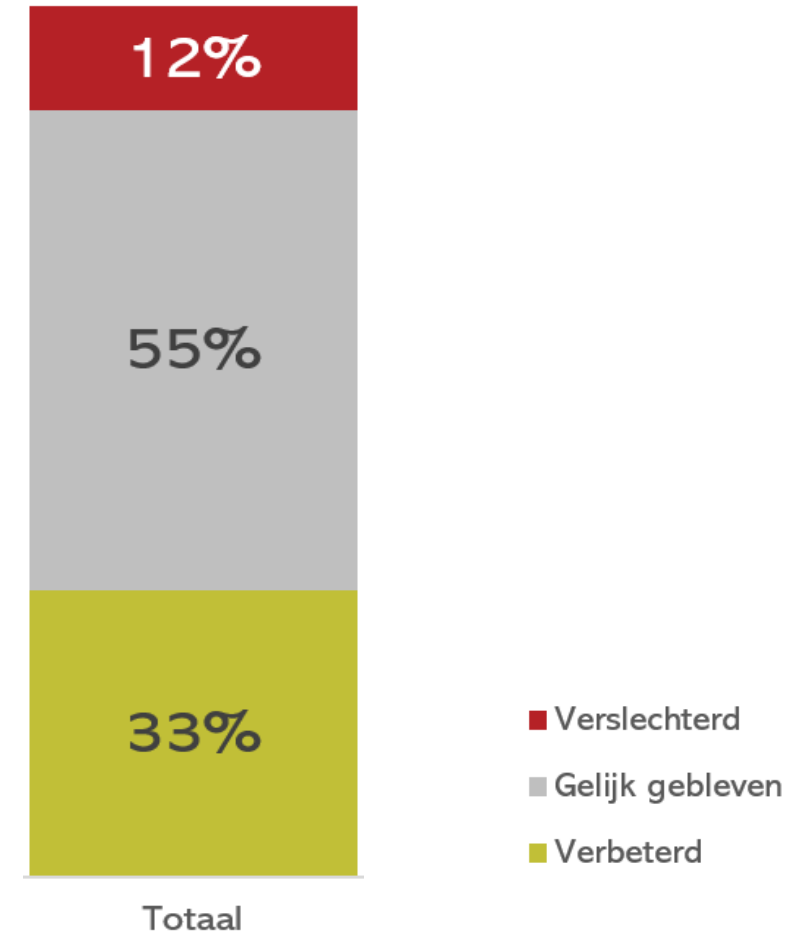


- ▲ De tevredenheid met de hulp van het OCMW Gent is gestegen ten opzichte van 2018.
- ▲ Meer cliënten zijn heel tevreden (score 8 – 10).

Impact door Corona - Hulp

- 88% geeft aan dat de hulpverlening minstens gelijk gebleven is.
- Een derde stelt dat de hulpverlening is verbeterd.
- 12% geeft aan dat de hulpverlening verslechterd is.

Is sinds de Coronacrisis (maart 2020) de hulpverlening die u van OCMW Gent krijgt, verbeterd, verslechterd of gelijk gebleven?



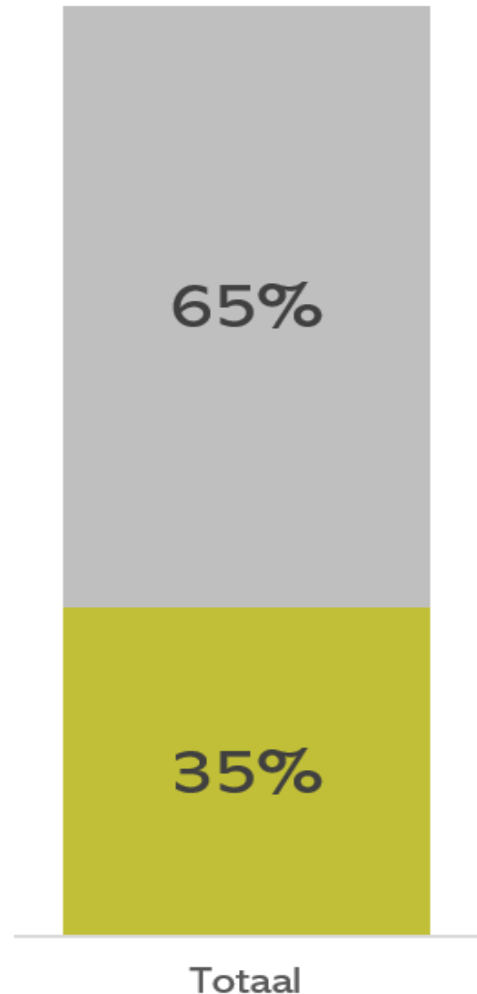
N=1480 (mensen die voor COVID ook al cliënt waren)

Impact door Corona - Hulp

Meer dan **een derde** geeft aan dat men **door de COVID-19 crisis** een beroep heeft moeten doen op de diensten van OCMW Gent.

We vinden deze mensen meer terug binnen de groep die minder tevreden is over de hulpverlening.

Heeft u door de Coronacrisis (maart 2020) een beroep moeten doen op (meer) hulp door OCMW Gent?



Gemiddelde score tevredenheid met de hulp:

8,3

Gemiddelde score tevredenheid met de hulp:

8,1

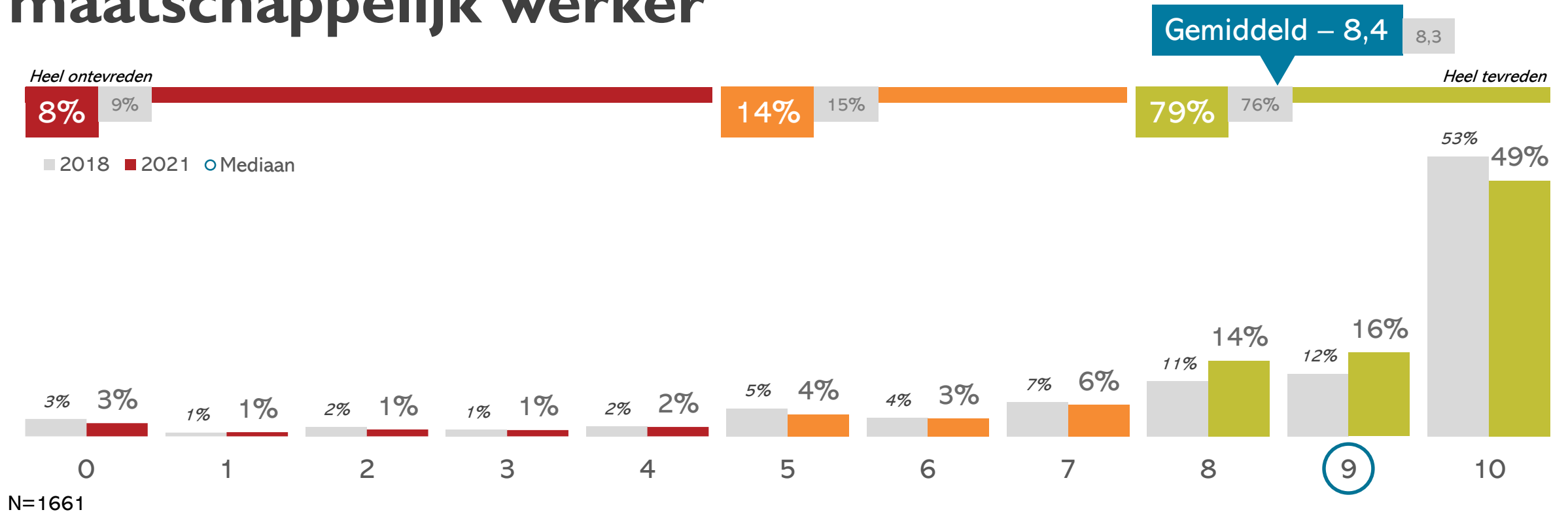
■ Ja

■ Nee

N=1706

Tevredenheid met maatschappelijk werker

Hoe tevreden of ontevreden bent u over uw huidige sociaal assistent van OCMW Gent?



- ▲ De tevredenheid met de huidige maatschappelijk werker is gestegen ten opzichte van 2018.
- ▲ Meer cliënten geven een score van 8 of 9.

Impact door Corona



Totaal

■ Niet akkoord (0-4)

■ Noch akkoord, noch niet akkoord (5-7)

■ Akkoord (8-10)

Gezien de omstandigheden tijdens deze Coronacrisis doet mijn sociaal assistent zijn uiterste best om me te helpen.

Meer dan drie kwart van de cliënten gaat er mee akkoord dat hun maatschappelijk werker zijn uiterste best heeft gedaan in de voorbije periode om hen te helpen.

Slechts 7% gaat hier niet mee akkoord.

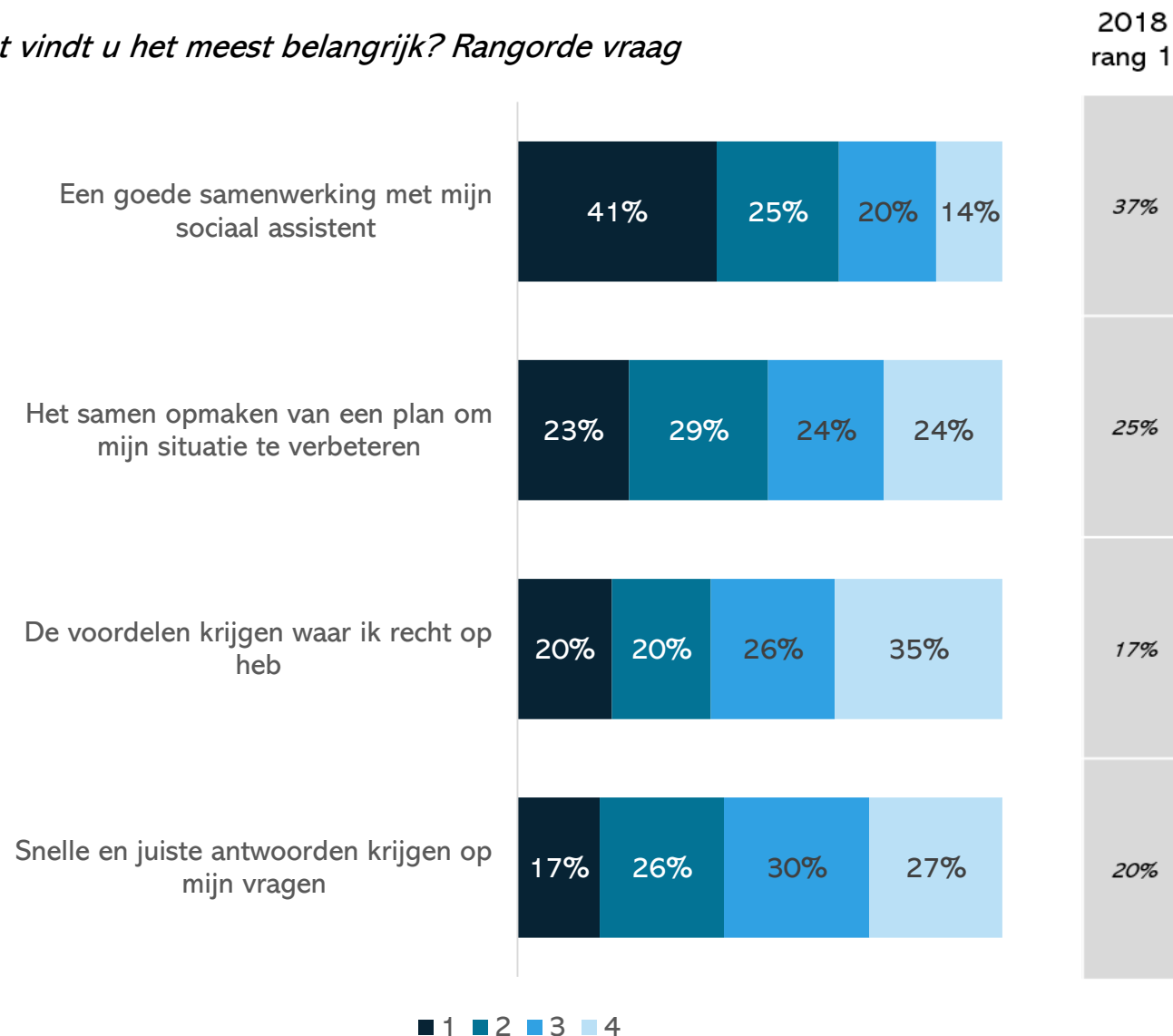
Belang van aspecten

Het belangrijkste aspect binnen de relatie met OCMW Gent is - net zoals in 2018 trouwens - een goede samenwerking met de maatschappelijk werker.

41% van de cliënten vindt dit het belangrijkste aspect.

In 2018 was dat 37 %.

Wat vindt u het meest belangrijk? Rangorde vraag



■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4

Algemene tevredenheid verklaren?

De algemene tevredenheid over OCMW Gent wordt voornamelijk verklaard door de **tevredenheid over de maatschappelijk werker**. Hoe hoger de tevredenheid over de maatschappelijk werker, hoe hoger de algemene tevredenheid.

Indien de cliënt niet tevreden is over de maatschappelijk werker kan de ontevredenheid een stuk getemperd worden doordat de cliënt de **perceptie heeft dat de steun op tijd betaald wordt**.

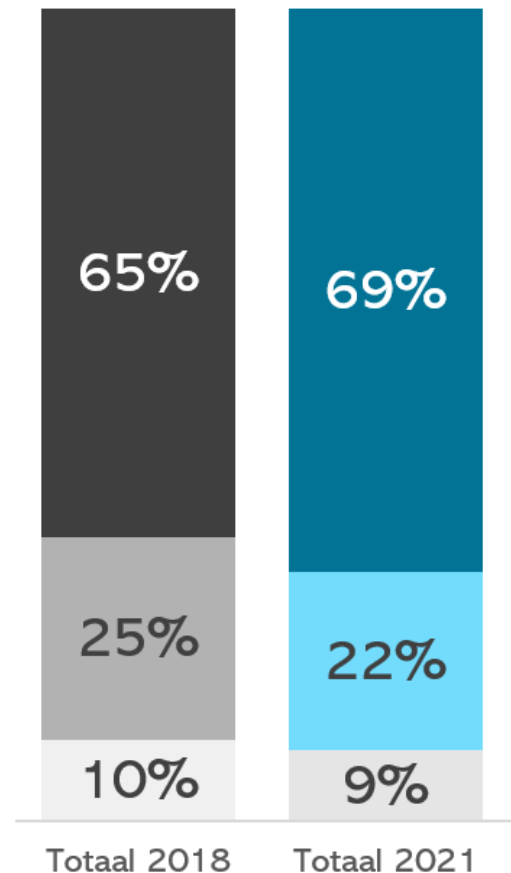
De algemene tevredenheid wordt nog hoger indien de cliënt het **gevoel heeft dat zijn situatie beter is geworden of als OCMW Gent helpt om extra hulp aan te vragen bij externe diensten**.



Verbetering

Verbetering van de situatie

Gemiddelde: 7,9 (7,8)



■ Niet akkoord (0-4)

■ Noch akkoord, noch niet akkoord (5-7)

■ Akkoord (8-10)

Mijn situatie is beter geworden door de hulp van OCMW Gent.

De meerderheid, **7 op 10**, gaat akkoord dat hun situatie beter is geworden door de hulp van OCMW Gent.



Rechten en plichten

Rechten en plichten

Meer dan **71%** geeft aan dat ze hun **plichten kennen**. En **55%** geeft aan dat ze hun **rechten kennen**. Deze cijfers zijn vergelijkbaar met de resultaten uit 2018.

60% gaat akkoord met de stelling dat **OCMW Gent zelf stappen neemt** opdat men de hulp zou krijgen waar men recht op heeft.

De gemiddelde score op de uitspraak “Ik moet veel zaken regelen om de hulp te krijgen waar ik recht op heb” is 5,5. Er zijn evenveel mensen die hiermee akkoord gaan en niet akkoord gaan.

Bent u akkoord met de volgende uitspraak

	\bar{X} 2021	\bar{X} 2018
Ik ken mijn plichten en weet wat OCMW Gent van mij vraagt (N=1541)	8,1	8,0
OCMW Gent neemt zelf stappen zodat ik de hulp krijg waar ik recht op heb (N=1541)	7,4	--
Ik ken mijn rechten en weet wat ik van OCMW Gent kan krijgen (N=1458)	7,3	7,3
Ik moet zelf veel zaken regelen om de hulp te krijgen waar ik recht op heb (N=1515)	5,5	--

Rechten en plichten

Iets meer dan de helft van de cliënten gaat er mee akkoord dat men alle informatie krijgt over de soorten hulp.

Ongeveer evenveel cliënten gaan akkoord dat OCMW Gent hen helpt om extra hulp te vragen bij externe diensten.

Bent u akkoord met de volgende uitspraak

Ik krijg alle informatie over de soorten hulp die ik bij OCMW Gent kan krijgen (N=1501)

OCMW Gent helpt me om extra hulp te vragen bij externe diensten (bijvoorbeeld Vlaamse overheid, mutualiteit, stad Gent, energieleveranciers, ...) (N=1501)

\bar{X}	\bar{X}
2021	2018

7,2	7,1
7,1	7,2

Service



Service

Telkens drie vierde gaat er mee akkoord dat de **financiële steun op tijd betaald wordt** en dat het **dossier snel in orde gebracht wordt**.

In vergelijking met 2018 zijn er meer mensen die akkoord gaan met deze laatste stelling.

Bent u akkoord met de volgende uitspraak

	\bar{X} 2021	\bar{X} 2018
OCMW Gent betaalt mijn financiële steun op tijd (N=1497)	8,1	8,2
OCMW Gent brengt mijn dossier snel genoeg in orde (N=1520)	8,1	7,8

maatschappelijk werker

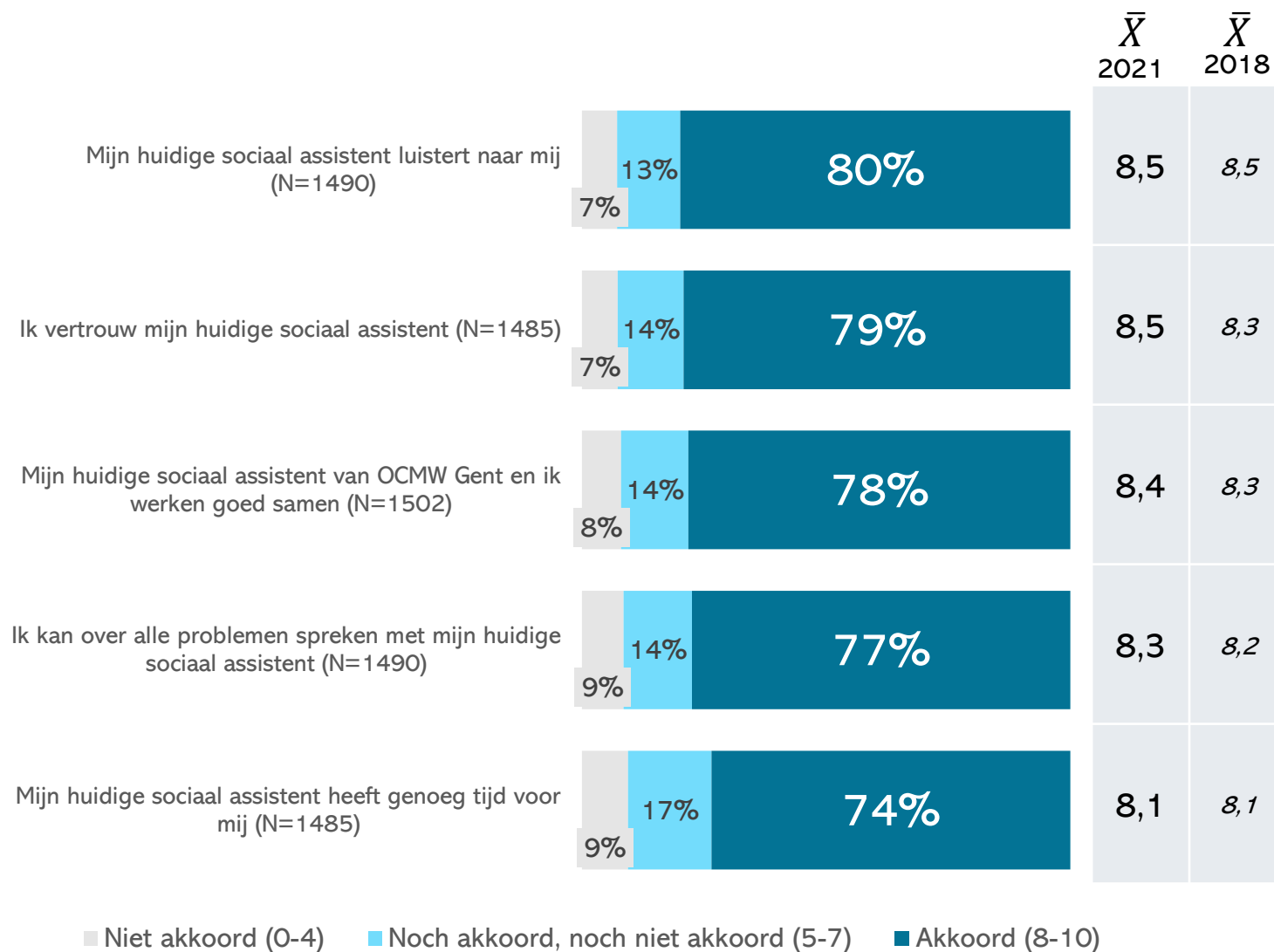


Maatschappelijk werker

De mate waarin cliënten vinden dat hun maatschappelijk werker naar hen luistert, ze hun maatschappelijk werker vertrouwen, ze goed samenwerken, men over alle problemen kan spreken en of hun maatschappelijk werker genoeg tijd heeft voor hen, is hoog (>74%) en is ongewijzigd ten opzichte van 2018.

Een kleine 10% gaat evenwel niet akkoord met elk van deze stellingen.

Bent u akkoord met de volgende uitspraak



Tevredenheid van de maatschappelijk werker verklaren?

De tevredenheid over de maatschappelijk werker wordt voornamelijk verklaard door het gevoel of men **goed kan samenwerken**.

Van zodra men 8 of meer scoort op samenwerking is er vrijwel geen ontevredenheid over de maatschappelijk werker meer te merken. Indien de score op samenwerking onder de 5 duikt, is de algemene ontevredenheid over de maatschappelijk werker het hoogst.

Indien een matige score op samenwerking wordt gegeven, stijgt de tevredenheid over de maatschappelijk werker indien men ook **de perceptie heeft dat de maatschappelijk werker zijn uiterste best doet gezien de omstandigheden (COVID-19)**.

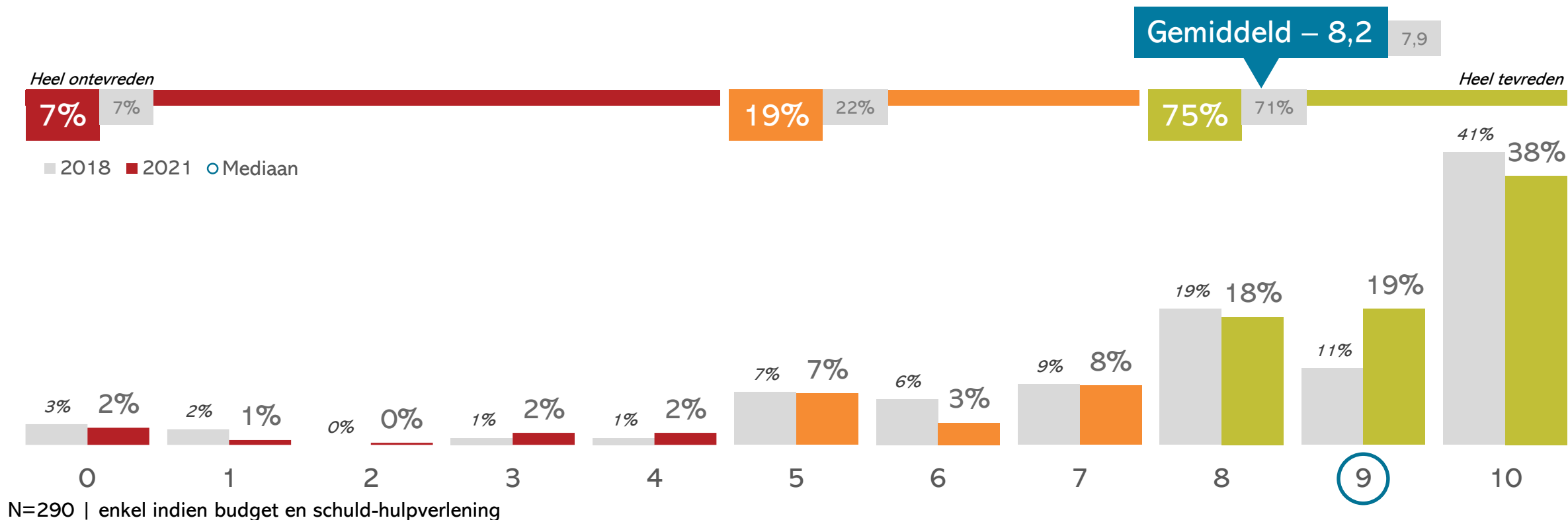
Indien een 8 gegeven wordt op **samenwerking** en een 8, 9 of 10 op **de perceptie dat de maatschappelijk werker genoeg tijd heeft voor de cliënt**, stijgt de tevredenheid over de maatschappelijk werker.

Budget- en schuldhulpverlening



Schuldbeheer

Hoe tevreden of ontevreden bent u over de schuld- of budgethulpverlening door OCMW Gent?



- ▲ De tevredenheid met de schuld- of budgethulpverlening is gestegen ten opzichte van 2018.
- ▲ Meer cliënten geven in 2021 hiervoor een 9.

Schuld- hulpverlening

In vergelijking met 2018, gaan meer mensen akkoord dat men door hun maatschappelijk werker beter om kan met geld.

Minder mensen dan in 2018 willen dat hun maatschappelijk werker hun betalingen doet.

Iets meer dan de helft gaat er mee akkoord dat ze later zelf hun betalingen zullen doen. Dit is nagenoeg ongewijzigd ten opzichte van 2018.

Bent u akkoord met de volgende uitspraak

	\bar{X} 2021	\bar{X} 2018
Door mijn sociaal assistent kan ik steeds beter omgaan met mijn geld (N=289)	8,1	7,8
Ik wil dat mijn sociaal assistent mijn betalingen doet (N=289)	7,9	8,6
Later zal ik mijn betalingen zelf doen (N=289)	6,8	6,9

INDI ville

COLLECTIEF VOOR
ONDERZOEK EN
ADVIES OVER
MAATSCHAPPIJ,
POLITIEK EN MEDIA

*Anne Borgers | Colin Sanders | Wouter Samyn
Jurgen Minnebo | Jo Steyaert | Robin Lagrou
Stéphanie Busschaert | Jan Verbelen*



Dienst Lokaal Sociaal Beleid
peter.bruyland@ocmw.gent
0471 04 50 03