SOCIALE
DIENST VZW

BELANGHEBBENDEN-BEVRAGING

VZW SOCIALE DIENST

RAPPORT 2021/ 1.06.2021

Vlaanderen
verbeelding werkt

INHOUD

1 Situering 5
2 Dialoogmomenten 5
2.1 Doelstelling 5
2.2 Bevindingen 6
2.2.1 Bekendheid van (het aanbod van) de Sociale Dienst 6
2.2.2 Samenwerking tussen de Sociale Dienst en andere welzijnsactoren 7
2.2.3 Tevredenheid over het aanbod en de werking van de Sociale Dienst 7
3 Elektronische klantenbevraging 9
3.1 Doelstelling 9
3.2 Bereik en responsgraad 9
3.3 Demografische variabelen 9
3.3.1 Inkomen 10
3.4 Bevindingen 11
3.4.1 Bekendheid van de Sociale Dienst 11
3.4.2 Gebruik van het aanbod 15
3.4.3 Tevredenheid over het aanbod en de hulp- en dienstverlening 17
3.4.4 Vertrouwen in de Sociale Dienst en klantgerichtheid, bereikbaarheid en laagdrempeligheid van de Sociale Dienst 22
3.4.5 De individuele hulpverlening 23
4 Diepte-interviews 31
4.1 Doelstelling 31
4.2 Aanpak 31
4.3 Bevindingen 31
4.3.1 Algemene perceptie van de sociale dienst 31
4.3.2 Perceptie van de individuele hulpverlening – maatschappelijk assistenten 32
5 Conclusies en aanbevelingen 34
5.1 Bekendheid van (het aanbod van) de Sociale Dienst 34

5.2 Tevredenheid over het aanbod, de aanpak en de werking van de Sociale Dienst 34

5.3 Samenwerking tussen de Sociale Dienst en andere welzijnsactoren 36

6 Bronnen 36

1 SITUERING

De **samenwerkingsovereenkomst 2020-2024** tussen de Vlaamse Regering en de vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel stipuleert dat de raad van bestuur van de Sociale Dienst uiterlijk op het einde van 2021 een strategisch plan 2022-2025 voorlegt aan de minister van Bestuurszaken, dat het toekomstgerichte beleid van de vzw weergeeft en de strategische en operationele doelstellingen voor de rest van de regeerperiode bevat. Het Strategisch Plan 2022-2025 moet onder meer rekening houden met feedback van de belanghebbenden van de Sociale Dienst.

Om onze gerechtigden en belangrijkste belanghebbenden een stem te geven in de opmaak van het strategisch plan 2022-2025, besliste de raad van bestuur van de Sociale Dienst op 16/11/2020 om een **grootschalige belanghebbendenbevraging** te organiseren.

Deze belanghebbendenbevraging bestaat uit **drie onderdelen**:

- Twee dialoogmomenten met de aanspreekpunten welzijn in de entiteiten van de Vlaamse overheid
- Een elektronische bevraging van de gerechtigden (actieve en gepensioneerde personeelsleden) van de Sociale Dienst
- Diepte-interviews met 30 actieve en gepensioneerde personeelsleden die tussen september 2019 en juli 2020 begeleid werden door een maatschappelijk assistent

Deze belanghebbendenbevraging streeft **drie doelstellingen** na:

- Het evalueren en vergroten van de bekendheid van de Sociale Dienst en haar aanbod
- Het evalueren van de tevredenheid over het aanbod en de werking van de Sociale Dienst (tevredenheidsonderzoek)
- Het in kaart brengen van de behoeften van de belangrijkste belanghebbenden (behoeftenonderzoek)

De bevraging kan beschouwd worden als een **nulmeting** van de bekendheid van en tevredenheid over de Sociale Dienst. Om de impact van beleids- en managementbeslissingen te kunnen monitoren is het aanbevolen om de bevraging om de vijf jaar te herhalen.

2 DIALOOGMOMENTEN

2.1 DOELSTELLING

Met behulp van twee dialoogmomenten met de aanspreekpunten welzijn in de entiteiten van de Vlaamse overheid wilden we:

- De bekendheid van en de tevredenheid over het aanbod, de werking van en de samenwerking met de Sociale Dienst evalueren
- Het aanbod en de aanpak van de Sociale Dienst beter bekend maken
- Suggesties oppikken om ons aanbod en de (samen)werking te verbeteren

32 aanspreekpunten welzijn (op een totaal van 78) gingen in op onze uitnodiging om deel te nemen aan een dialoogmoment.

2.2 BEVINDINGEN

2.2.1 Bekendheid van (het aanbod van) de Sociale Dienst

De aanspreekpunten welzijn kennen de Sociale Dienst. Iets minder dan drie kwart (zie figuur 1) van de deelnemers heeft al minstens één maal contact opgenomen met de Sociale Dienst.

Figuur 1: aantal deelnemers dat reeds contact opnam (oranje) met de Sociale Dienst.

Ook het aanbod van de Sociale Dienst is over het algemeen vrij goed bekend bij de aanspreekpunten welzijn. Het Sint geschenk, de PlusPas, de financiële hulpverlening en de pensioenwerking zijn het best gekend. Verschillende deelnemers wisten niet dat er ook in geval van stress en burn-out beroep gedaan kan worden op de Sociale Dienst.

De filosofie en de aanpak van de maatschappelijk assistenten (vraaggestuurd, vrijwillig, vertrouwelijk, op maat en op het tempo van de klant, onafhankelijk van de werkgever,...) is minder goed gekend. Dat zorgt soms voor misverstanden of onbegrip.

De aanspreekpunten welzijn geven mee dat de **personeelsleden** in hun entiteiten het **aanbod** van de Sociale Dienst **onvoldoende kennen**. Personeelsleden kennen vooral de vakantieopvang en de PlusPas, maar de overige hulp- en dienstverlening kennen ze vaak niet. Volgens de aanspreekpunten welzijn ervaren personeelsleden van niveau A en B een **drempel** om contact op te nemen met de Sociale Dienst omdat ze er van uit gaan dat de hulpverlening er alleen is voor de personeelsleden van niveau C en D. De aanspreekpunten welzijn vragen om het aanbod en de dienstverlening beter bekend te maken, zowel voor nieuwe als voor bestaande personeelsleden en met aandacht voor de personeelsleden van niveau A en B.

De aanspreekpunten welzijn geven de volgende **suggesties** mee om (het aanbod van) de Sociale Dienst beter bekend te maken en om de drempel om contact op te nemen met de Sociale Dienst te verkleinen:

- Het woord 'problemen' vermijden op de website want dit werkt drempelverhogend en de psychosociale hulpverlening een meer centrale plaats geven op de website
- Online infosessies organiseren voor personeelsleden
- Infosessies geven bij entiteiten
- Informatie over de Sociale Dienst integreren in het onboarding[1] traject van nieuwe medewerkers
- In de communicatie verhalen vertellen (story telling)
- Een sterke communicatiestrategie ontwikkelen
- Gericht infosessies geven aan doelgroepen
- Linken leggen tussen dienstverlening, vb. in de mails die uitgestuurd worden voor het Sint geschenk ook andere dienstverlening onder de aandacht brengen
- Een communicatiepakket ontwikkelen dat entiteiten kunnen inzetten in hun onthaalbeleid

[1] Onboarding is letterlijk het "aan boord brengen" van nieuwe medewerkers door hen te verwelkomen en op weg te helpen binnen je organisatie m.b.v. een introductieprogramma

- Proactief opsporen van herstructureringen, personeelsverschuivingen, fusies,… en op eigen initiatief een ondersteuningsaanbod doen voor de getroffen personeelsleden
- Communiceren in de personeelsblaadjes van de entiteiten
- Een nieuwsbrief uitsturen
- Informatie delen op het HR-infonetwerk en het HRBP-netwerk

2.2.2 Samenwerking tussen de Sociale Dienst en andere welzijnsactoren

De aanspreekpunten welzijn stippen aan dat het niet altijd gemakkelijk is om medewerkers **toe** te **leiden** naar de Sociale Dienst. Ze zouden het een grote meerwaarde vinden als de maatschappelijk assistenten op vraag van HR of een leidinggevende zelf contact zouden opnemen met een medewerker. Voor sommige medewerkers is de drempel om contact op te nemen met een maatschappelijk assistent immers (te) groot.

De **terugkoppeling** door de maatschappelijk assistenten naar HR kan beter. Er heerst het gevoel dat er te weinig informatie wordt gedeeld, waardoor de hulpvraag van de medewerker onvoldoende gekaderd is voor HR en de leidinggevende(n) om hiermee vanuit een integrale benadering aan de slag te kunnen gaan.

De aanspreekpunten welzijn erkennen dat de Sociale Dienst vaak pas ingeschakeld wordt als de persoonlijke problemen van medewerkers geëscaleerd zijn en de impact ervan op de werkcontext niet langer houdbaar is. De Sociale Dienst **vroeger** in het proces **betrekken** zou veel problemen kunnen voorkomen en het vinden van een oplossing vergemakkelijken.

De aanspreekpunten welzijn gaven meermaals aan dat het voor hen niet duidelijk is met welke vragen ze bij welke welzijnsactor terecht kunnen. De **positie en rol van de welzijnsactoren** en meer in het bijzonder de Sociale Dienst moet verduidelijkt worden. Het aanbod van de welzijnsactoren is verkokerd en moet beter op elkaar afgestemd worden. Verder is optimalisatie nodig bij de samenwerking, terugkoppeling en gerichte doorverwijzing tussen welzijnsactoren. Processen moeten beter op elkaar afgestemd en met elkaar verbonden worden (vb. doorverwijzing door het DCPA naar de Sociale Dienst in geval van loonbeslag).

De aanspreekpunten welzijn willen graag zicht krijgen op de hulpvragen en problematieken die de Sociale Dienst behandelt. Ze zijn vragende partij voor een **rapportering** hierover op niveau van de entiteit zodat ze hun eigen welzijnsbeleid hierop kunnen afstemmen.

2.2.3 Tevredenheid over het aanbod en de werking van de Sociale Dienst

De aanspreekpunten welzijn stippen de volgende **sterke punten** aan:

- Ruim en laagdrempelig aanbod; voor ieder wat wils
- Goede combinatie van een aanbod voor iedereen en een aanbod voor specifieke doelgroepen
- Brede expertise aanwezig
- Ruime doelgroep (actieven en gepensioneerden)
- Overzichtelijke website
- Vlot bereikbaar en toegankelijk
- E-loket laat toe om snel en gericht af te nemen van het aanbod
- Snelle behandeling van (hulp)vragen
- Professionaliteit van de maatschappelijk assistenten
- Onafhankelijkheid maakt dat de Sociale Dienst verder kan gaan in de begeleiding en hulpverlening aan medewerkers dan andere welzijnsactoren
- Goede doorverwijzing en opvolging indien de expertise ontbreekt bij de maatschappelijk assistenten zelf

De aanspreekpunten welzijn geven de volgende **aandachtspunten** mee:

- Niet iedereen is even digitaal vaardig. Naast de online communicatie zou een brochure met het aanbod en de aanpak welkom zijn
- Het aanbod i.v.m. (medische) pensionering en de gevolgen hiervan op administratief en juridisch vlak (vb. inkomen na pensioen, verloop procedure,…) versterken. Het DCPA verwijst snel door naar de Federale Pensioendienst. Het thema (medisch) pensioen vraagt een goede samenwerking en afstemming tussen de Sociale Dienst, het DCPA en het JKC. De Sociale Dienst kan de medewerkers begeleiden doorheen het administratieve kluwen. Pensioen(wetgeving) zou als expertiserol ingebed moeten zijn bij de Sociale Dienst
- Een betere ondersteuning bieden in geval van herplaatsing
- Een na-traject verzorgen bij ontslag
- De dienstverlening bij overlijden beter afstemmen tussen de maatschappelijk assistenten en tussen de Sociale Dienst en andere welzijnsactoren
- Nog teveel een standaard aanbod en communicatie. De diversiteit in de samenleving en in het personeelsbestand (migratieachtergrond, alleenstaanden, nieuwe gezinsvormen, statuten,…) moet beter weerspiegeld worden in het aanbod, de aanpak en de communicatie
- De uitnodiging voor de cursus pensioenvoorbereiding komt te vroeg

3 ELEKTRONISCHE KLANTENBEVRAGING

3.1 DOELSTELLING

Om input te krijgen van de belanghebbenden van de Sociale Dienst werden de actieve personeelsleden en de gepensioneerden in het voorjaar van 2021 elektronisch bevraagd over de bekendheid van en hun tevredenheid over (het aanbod van) de Sociale Dienst.

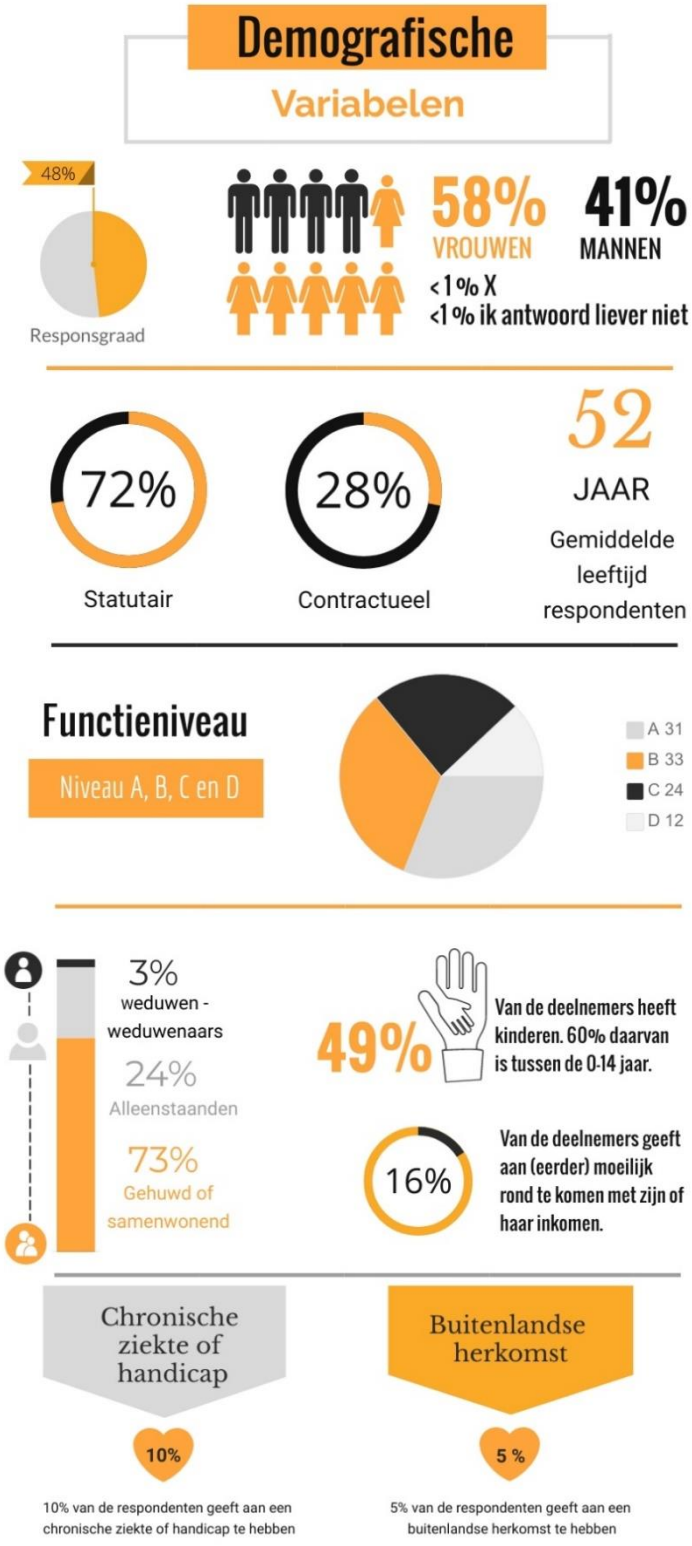
3.2 BEREIK EN RESPONSGRAAD

De vragenlijst werd uitgestuurd naar onze gerechtigden waarvan we beschikken over een e-mailadres, zijnde 37262 van de 48897 gerechtigden van de Sociale Dienst (76,20% van de gerechtigden). 17938 gerechtigden hebben de bevraging volledig ingevuld. Dat is 48% van de aangeschreven gerechtigden of 36,69% van alle gerechtigden. Dit aantal ligt boven de verwachtingsgraad van 20% (zie figuur 2).

3.3 DEMOGRAFISCHE VARIABELEN

Iets meer vrouwen (57.5%) dan mannen (41.4%) hebben geparticipeerd aan de bevraging.

De leeftijd van de respondenten is vrij gelijkmatig verdeeld over de verschillende leeftijdscategorieën. In de leeftijdscategorieën 35-44, 45-54 en 55-64 jaar zit telkens 23-24% van de respondenten, de leeftijdscategorie 65+ vertegenwoordigt 17% van de respons, voor de 25-34 jarigen is dat 12%. De respondenten in de leeftijdscategorie 18 tot 24 jaar maken slechts een minderheid van de respondenten uit (<1%), maar dat is logisch aangezien zij ook sterk ondervertegenwoordigd zijn bij de gerechtigden van de Sociale Dienst.



De bevraging werd door voldoende gerechtigden uit alle beleidsdomeinen ingevuld.

Het statuut van de respondenten weerspiegelt de reële tewerkstelling bij de Vlaamse overheid. 70% van de respondenten is/was statutair tewerkgesteld bij de Vlaamse overheid. Dezelfde verhouding zien we in het personeelsbestand van de Vlaamse overheid (69,4 % statutairen in 2019) (Informatie Vlaanderen, z.d.).

Figuur 2: Demografische variabelen

Ook de verdeling van de respondenten over de niveaus correspondeert in hoge mate met de personeelsaantallen volgens niveau bij de Vlaamse overheid: 31.5 % op niveau A, 33.2 % op niveau B, 23.7 % op niveau C en 11.6 % op niveau D in 2019 (Informatie Vlaanderen, z.d.).

73% van de respondenten is gehuwd of woont samen met zijn/haar partner. Een kwart is alleenstaande en 3 % is weduwe(naar). Ongeveer evenveel respondenten hebben wel (gedeeltelijk) inwonende kinderen als geen (gedeeltelijk) inwonende kinderen. Meer dan 60% van de (gedeeltelijk) inwonende kinderen zijn tussen 0 en 14 jaar oud. Ongeveer een derde is tussen 15 en 25 jaar oud. (Gedeeltelijk) inwonende kinderen ouder dan 25 jaar maken slechts 8 % van de kinderen uit.

Wanneer de vragenlijst peilt naar het subjectieve gevoel van inkomen geeft 16% van de respondenten aan eerder moeilijk tot moeilijk rond te komen met zijn/haar (gezins)inkomen. 14% van de respondenten beantwoordde deze vraag liever niet.

Tot slot werd gevraagd naar handicap of chronische ziekte en buitenlandse herkomst.

Handicap of chronische ziekte werd daarbij omschreven als *je bent een persoon met langdurige fysieke, mentale, verstandelijke of zintuiglijke beperking die je in wisselwerking met diverse drempels kan beletten volledig, daadwerkelijk en op voet van gelijkheid met anderen te participeren in de arbeidsmarkt.* 10 % van de respondenten geeft aan een handicap of chronische ziekte te hebben. Bij de groep van de actieve personeelsleden gaf 9% (1218 van de 14265 actieve personeelsleden die de bevraging in gevuld hebben) aan een handicap of chronische ziekte te hebben. Eind 2018 werkten er 678 geregistreerde personen (1,8%) met een handicap of chronische ziekte bij de Vlaamse overheid. De respondenten met een handicap of chronische ziekte zijn dus sterk oververtegenwoordigd onder de respondenten. Bovendien kunnen we concluderen dat er veel meer personeelsleden met een handicap of chronische ziekte aan de slag zijn bij de Vlaamse overheid dan officieel geregistreerd.

Een personeelslid is van buitenlandse herkomst indien *deze persoon een niet-Belgische nationaliteit heeft, bij de geboorte een niet-Belgische nationaliteit, of indien minstens één ouder een niet-Belgische geboortenationaliteit heeft*. 94 % van de respondenten gaf aan niet van buitenlandse herkomst te zijn. 5% gaf aan dat wel zijn, 1% beantwoordde deze vraag liever niet. Van de actieve personeelsleden gaf 6% (811 van de 14265 actieve personeelsleden die de bevraging ingevuld hebben) aan van buitenlandse herkomst te zijn. Eind 2018 telde de Vlaamse overheid 10,2% personeelsleden van buitenlandse herkomst. De respondenten van buitenlandse herkomst zijn dus ondervertegenwoordigd onder de respondenten.

3.3.1 Inkomen

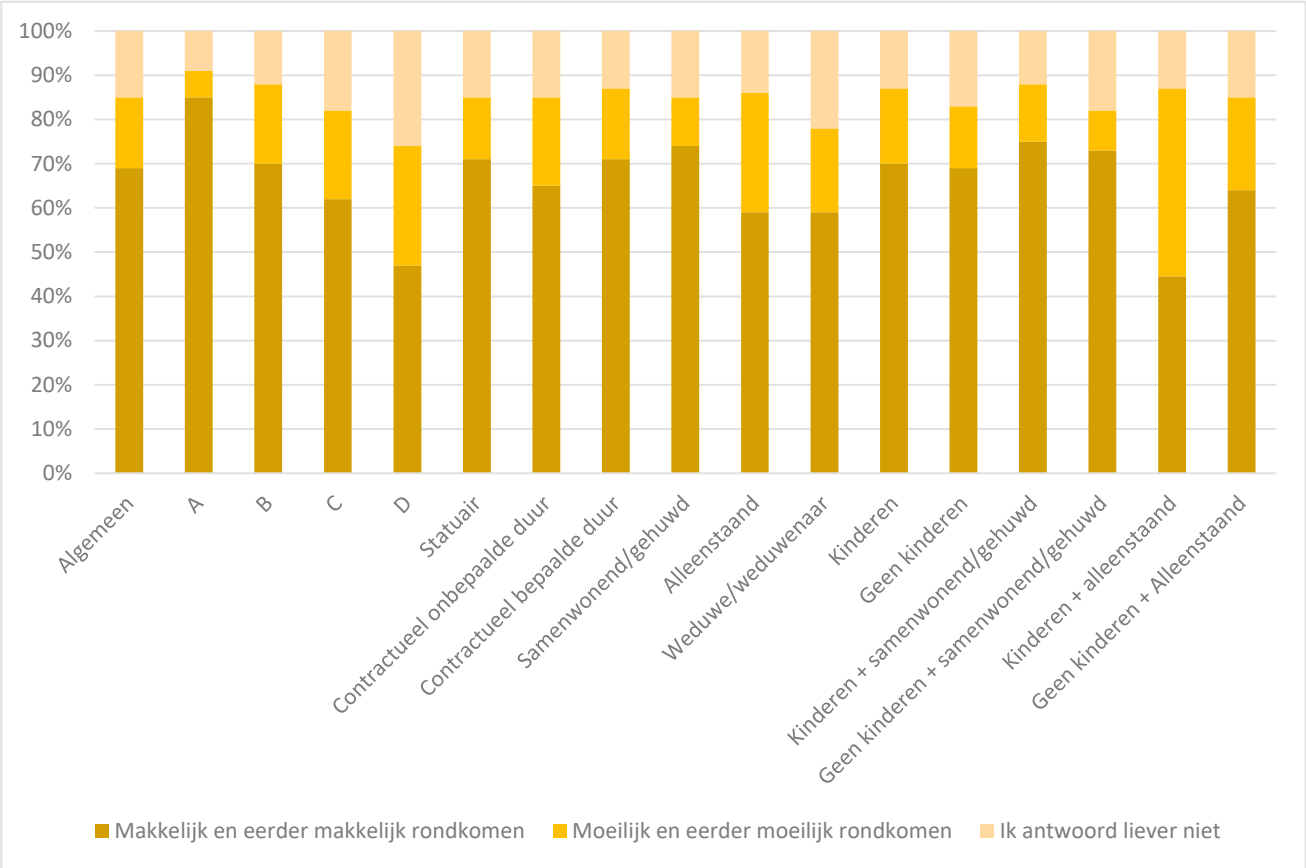
69 % van de respondenten geeft aan makkelijk of eerder makkelijk rond te komen met zijn/haar (gezins)inkomen; 16% van de respondenten geeft aan moeilijk of eerder moeilijk rond te komen met zijn/haar (gezins)inkomen. 15% van de respondenten beantwoordde deze vraag liever niet.

Zoals te verwachten was neemt het aandeel van respondenten die aangeven (eerder) moeilijk rond te komen met zijn/haar gezinsinkomen toe naarmate het niveau van tewerkstelling daalt. Zo geeft minder dan de

helft van de respondenten van niveau D aan (eerder) gemakkelijk rond te komen en geeft 27% van de respondenten van niveau D expliciet aan (eerder) moeilijk rond te komen met zijn/haar gezinsinkomen. Ook het aandeel respondenten dat deze vraag niet wenste te beantwoorden stijgt naarmate het niveau van tewerkstelling daalt. Dat doet ons veronderstellen dat het merendeel van de respondenten die deze vraag niet wilde beantwoordden eveneens (eerder) moeilijk rond komt met zijn/haar gezinsinkomen.

Alleenstaanden en weduwe(naar)s hebben het beduidend moeilijker om de eindjes aan elkaar te knopen dan samenwonende of gehuwde personeelsleden.

Opvallen is dat minder dan de helft van de alleenstaanden met kinderen (eerder) gemakkelijk rond komt met zijn/haar gezinsinkomen.



Figuur 3: Percentage respondenten dat (eerder) makkelijk, (eerder) moeilijk rondkomt met het totale beschikbaar inkomen van het huishouden opgedeeld per categorie en zij die aangaven liever niet te antwoorden op deze vraag

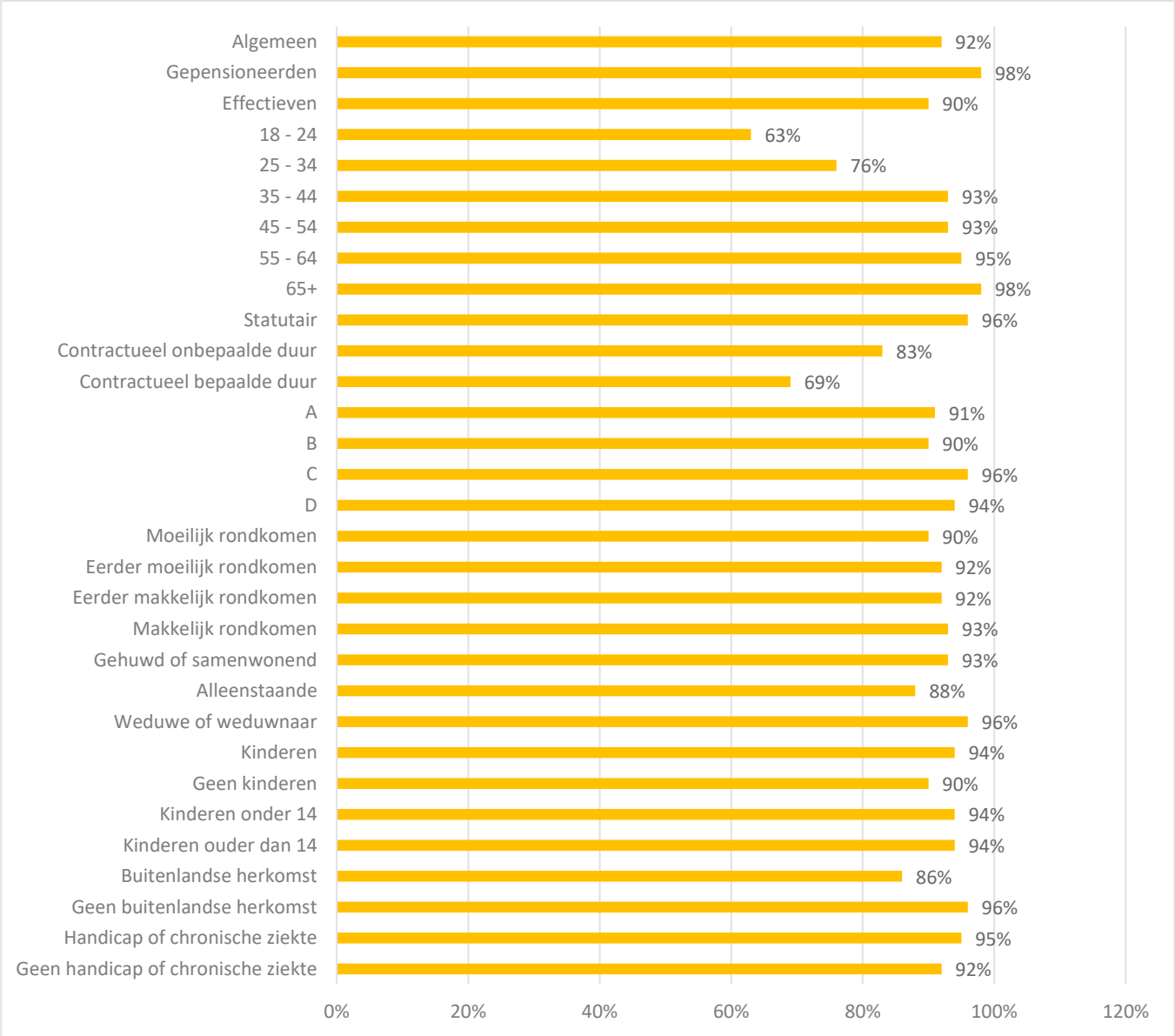
3.4 BEVINDINGEN

3.4.1 Bekendheid van de Sociale Dienst

3.4.1.1 Algemene bekendheid

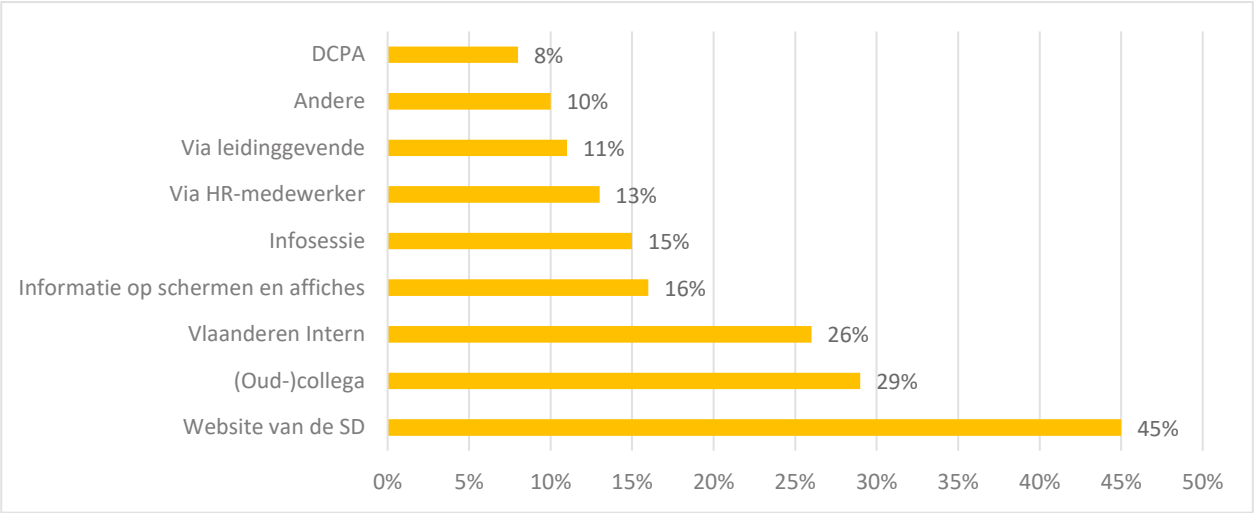
Het grootste deel (92%) van de respondenten heeft al van de Sociale Dienst gehoord (zie figuur 4). De verschillen tussen de subgroepen zijn over het algemeen beperkt. Voor de gepensioneerden worden wel consistente verschillen gevonden. Zij hebben al vaker van de Sociale Dienst gehoord dan effectieven en

jongere respondenten. Een mogelijk verklaring hiervoor is het goed uitgebouwde aanbod i.v.m. eindeloopbaan (cursus pensioenvoorbereiding, infosessies pensioenwetgeving, seniorendagen en pensioenvieringen). Daarnaast valt op dat contractuelen van bepaalde duur minder vaak van de Sociale Dienst gehoord hebben dan contractuelen van onbepaalde duur en statutairen. Ook is de Sociale Dienst minder bekend bij alleenstaanden en bij gerechtigden zonder kinderen. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de sociale dienstverlening sterk gericht is op gezinnen met kinderen (Sint geschenk, familiehappening, park in de kijker, vakantieopvang...). Een aanbod specifiek gericht op alleenstaanden of op gerechtigden zonder kinderen ontbreekt. Verder valt het op dat respondenten met buitenlandse herkomst minder van de Sociale Dienst gehoord hebben dan respondenten zonder buitenlandse herkomst.



Figuur 4: Percentage respondenten per categorie die reeds gehoord hebben van de Sociale Dienst

De respondenten die al van de Sociale Dienst gehoord hebben, kennen de Sociale Dienst voornamelijk via de website, mond aan mondreclame en Vlaanderen Intern (zie figuur 5). Opvallend is wel dat geen enkel communicatiekanaal door meer dan 45% van de respondenten die al gehoord hebben van de Sociale Dienst gekend is.



Figuur 5: Percentage respondenten dat via een bepaalde weg van de Sociale Dienst gehoord heeft

De verschillen tussen de subgroepen van **leeftijdscategorie** zijn beperkt (zie tabel 1). Enkel de top 3 bij de leeftijdscategorie 18 – 24 jaar en 65+ verschilt licht van de overige leeftijdscategorieën. Meer respondenten van de leeftijdscategorie 18 – 24 hebben al gehoord van de Sociale Dienst via de leidinggevende en meer respondenten van de leeftijdscategorie 65+ hebben al gehoord van de Sociale Dienst via een infosessie. Opvallend is wel dat de website voor alle leeftijdscategorieën het best gekende communicatiekanaal is. Zelfs als we rekening houden met het feit dat de bevraging enkel uitgestuurd werd naar de gerechtigden waarvan we het e-mailadres kennen, kunnen we besluiten dat ook de gepensioneerde gerechtigden over het algemeen voldoende digitaal vaardig zijn om hun weg te vinden in de online communicatie van de Sociale Dienst.

Tabel 1: Top drie van wegens waarlangs verschillende leeftijdscategorieën van de Sociale Dienst gehoord hebben

	18 – 24	25 – 34	35 – 44	45 – 54	55 – 64	65+
1.	Vlaanderen Intern	Website	Website	Website	Website	Website
2.	Website	Vlaanderen Intern	Vlaanderen Intern	Vlaanderen Intern	Vlaanderen Intern	Infosessie
3.	Via leidinggevende	Via (oud-) collega	Via (oud-) collega	Via (oud-) collega	Via (oud-) collega	Via (oud-) collega

Ook de verschillen tussen de subgroepen van **functieniveau** zijn beperkt (zie tabel 2). Meer respondenten van functieniveau A hebben al gehoord van de Sociale Dienst via informatie op schermen en affiches en meer respondenten van functieniveau D hebben al gehoord van de Sociale Dienst via een leidinggevende. Opvallend is wel dat de website voor alle functieniveaus het best gekende communicatiekanaal is. Zelfs als we rekening houden met het feit dat de bevraging enkel uitgestuurd werd naar de gerechtigden waarvan we het e-mailadres kennen, kunnen we besluiten dat ook de respondenten van niveau D over het algemeen voldoende digitaal vaardig zijn om hun weg te vinden in de online communicatie van de Sociale Dienst.

Tabel 2: Top drie van wegens waarlangs personen per functiecategorie van de Sociale Dienst gehoord hebben

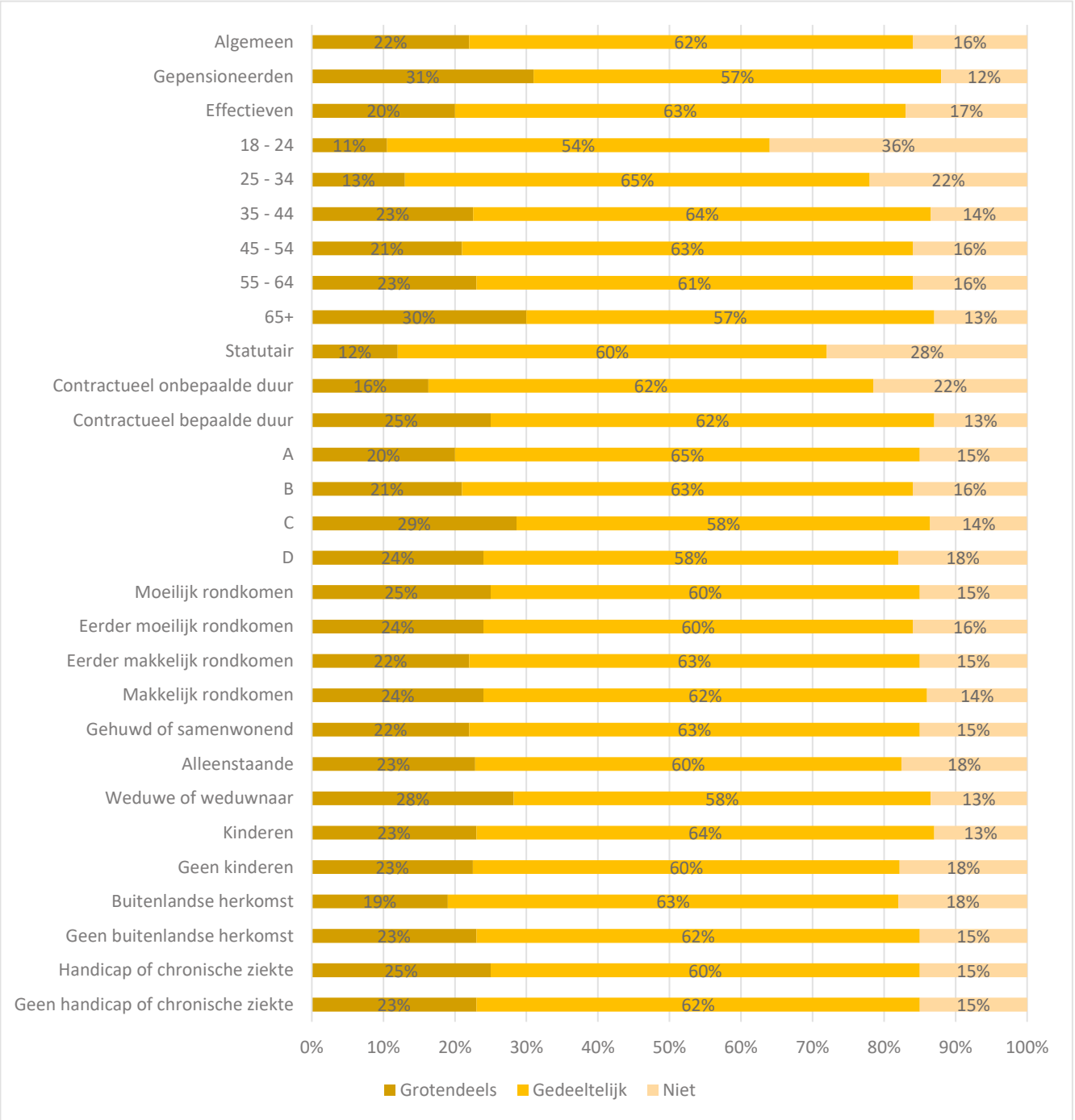
	Functieniveau A	Functieniveau B	Functieniveau C	Functieniveau D
1.	Website	Website	Website	Website
2.	Vlaanderen Intern	Via (oud-)collega	Vlaanderen Intern	Via (oud-)collega
3.	Via (oud-)collega/ informatie op schermen en affiches	Vlaanderen Intern	Via (oud-)collega	Via leidinggevende

Uit de antwoorden op de open vragen kunnen we nog enkele bijkomende **aandachtspunten** op het vlak van **communicatie** afleiden:

- Er is vraag naar meer communicatie, info, uitleg en duidelijkheid over het aanbod van de Sociale Dienst (maandblad, mail, nieuwsbrief, infosessie)
- De Sociale Dienst wordt door een aantal respondenten als moeilijk toegankelijk ervaren
- Respondenten geven aan dat de Sociale Dienst proactiever mag zijn want de Sociale Dienst is niet bij iedereen even bekend
- Het overzicht van het aanbod en de diensten is ingewikkeld en onoverzichtelijk
- Gepensioneerden geven aan dat ze meer en betere informatie willen over het aanbod waarop zij beroep kunnen doen

3.4.1.2 Bekendheid van het aanbod

Van de respondenten die al van de Sociale Dienst gehoord hebben, kent de meerderheid (62%) van de respondenten het aanbod gedeeltelijk, 22% van de respondenten kent het aanbod grotendeels en 16% kent het aanbod niet (zie figuur 6). De verschillen in de bekendheid van het aanbod tussen de subcategorieën is beperkt. Ook bij alle demografische variabelen kent de meerderheid van de respondenten het aanbod gedeeltelijk. Bij de leeftijdscategorie 18 tot 24 jaar en bij de statutairen is er een significant groter deel van gerechtigden die het aanbod helemaal niet kennen.



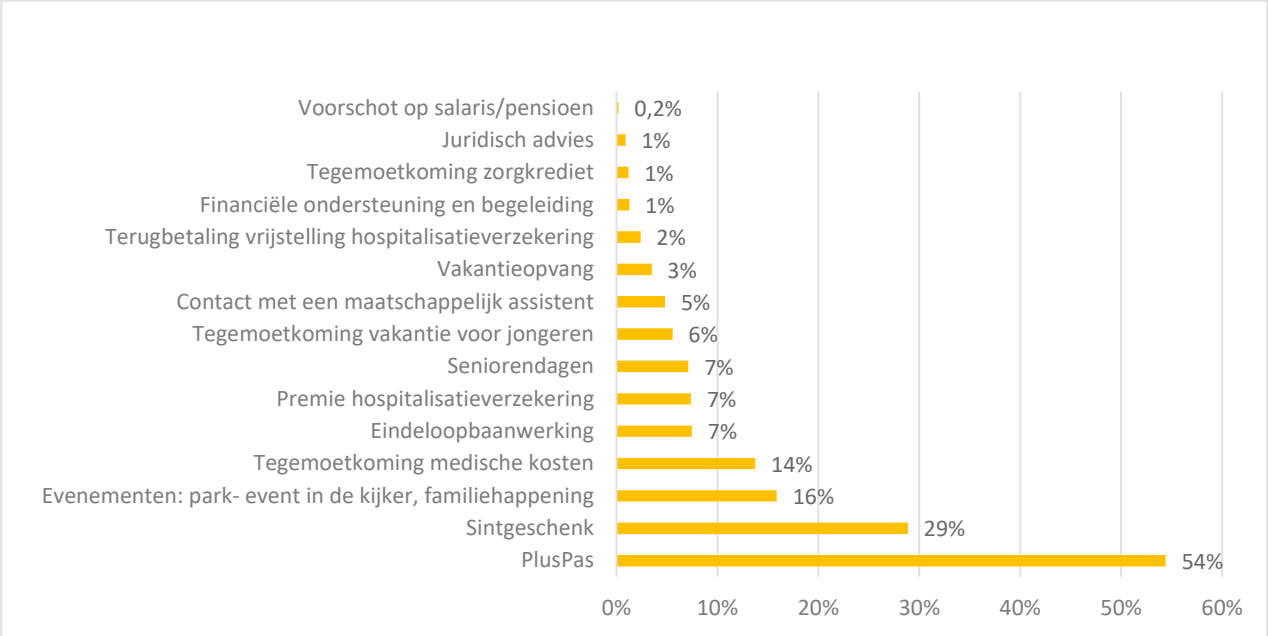
Figuur 6: Percentage respondenten per categorie dat het aanbod van de Sociale Dienst grotendeels kent (lichtgrijs), gedeeltelijk kent (oranje) en niet kent (donkergrijs)

3.4.2 Gebruik van het aanbod

PlusPas is veruit de populairste dienstverlening van de Sociale Dienst (zie figuur 7). Meer dan de helft van de respondenten maakte in de afgelopen 2 jaar gebruik van het PlusPas aanbod. Hoewel enkel gericht op ouders met kinderen jonger dan 14 jaar, bekleedt het Sintgeschenk de 2de plaats. De top drie van meest gebruikte dienstverlening wordt afgesloten met de evenementen (park in de kijker, event in de kijker en de familiehappening). Dat biedt de kans om via de deze dienstverlening ook andere elementen van het aanbod

in de schijnwerpers te plaatsen, bijvoorbeeld door in de communicatie over het Sint geschenk te verwijzen naar andere dienstverlening voor ouders met kinderen.

Er wordt slecht in heel beperkte mate gebruik gemaakt van het voorschot salaris of pensioen, de financiële ondersteuning en begeleiding, de tegemoetkoming zorgkrediet en de terugbetaling van de vrijstelling hospitalisatieverzekering, wat te verklaren valt door het feit dat dit dienstverlening is die zich richt op een beperkte doelgroep. Opvallend is wel dat slechts 1% van de respondenten die de afgelopen 2 jaar gebruik gemaakt heeft van de dienst- en hulpverlening van de Sociale Dienst juridisch advies ingewonnen heeft. Nochtans is dat een aanbod dat voor alle gerechtigden toegankelijk is. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat deze dienstverlening onvoldoende bekend is bij de gerechtigden .



Figuur 7: Percentage respondenten dat de afgelopen twee jaar gebruik maakte van een hulp- dienstverlening van de Sociale Dienst

Er werden ook enkele **extra analyses** uitgevoerd:

- Respondenten met kinderen (27%) nemen vaker deel aan evenementen (familiehappening, park in de kijker, event in de kijker) dan respondenten zonder kinderen (6%)
- Respondenten uit de leeftijdscategorie 35 – 44 (33%) nemen het vaakst deel aan evenementen. Daarna volgen de leeftijdscategorie 45 – 54 (18%), 25 – 34 (17%), 55 – 64 (6%) en 18 – 24 (5%). Respondenten uit de leeftijdscategorie 65+ (4%) nemen het minst vaak deel aan evenementen.
- 27% van de respondenten met kinderen die moeilijk rondkomen vraagt/krijgt een tegemoetkoming vakantie voor jongeren. 21% van de respondenten met kinderen die eerder moeilijk rondkomen maakt gebruik van de tegemoetkoming vakantie voor jongeren. Dit is een laag cijfer. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de tegemoetkoming in jongerenvakanties onvoldoende bekend is bij het doelpubliek. Een andere mogelijke verklaring is dat de inkomensgrenzen om beroep te kunnen doen op een tegemoetkoming zodanig laag liggen dat veel gerechtigden met kinderen die moeilijk of eerder moeilijk rondkomen met hun gezinsbudget toch geen recht hebben op een tegemoetkoming.
- 14% van de respondenten met kinderen en met functieniveau D maakt gebruik van de tegemoetkoming vakantie voor jongeren. 16% van de respondenten met kinderen en functieniveau C maakt gebruik van de tegemoetkoming vakantie voor jongeren. Ook dit is een laag cijfer. Ook

hiervoor is een mogelijke verklaring dat de tegemoetkoming in jongerenvakanties onvoldoende bekend is bij de doelgroep van niveau D.

- 10% van de respondenten die moeilijk rondkomen maakt gebruik van de financiële ondersteuning en begeleiding en 3% van de respondenten die eerder moeilijk rondkomen maakt gebruik van de financiële ondersteuning en begeleiding. Hoewel dat 10 maal meer is dan dat hiervan algemeen door de respondenten gebruik gemaakt wordt, bereiken we met deze dienstverlening toch slechts een minderheid van het doelpubliek.
- 2% van de respondenten met functieniveau C maakt gebruik van de financiële ondersteuning en begeleiding en 2% van de respondenten met functieniveau D maakt gebruik van de financiële ondersteuning en begeleiding. Dit is dubbel zo veel dan dat algemeen door de respondenten gebruik gemaakt wordt van deze dienstverlening.

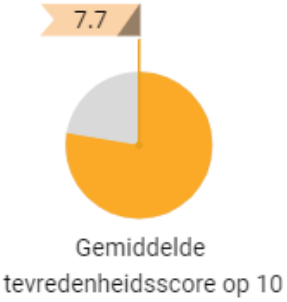
Van de **respondenten die nog geen gebruik hebben gemaakt van het aanbod van de Sociale Dienst**, geeft de meerderheid (57%) aan in de toekomst misschien beroep te zullen doen op het aanbod van de Sociale Dienst, zou 25% dit waarschijnlijk wel of zeker wel doen en zou 18% dit waarschijnlijk niet of zeker niet doen (zie figuur 8). De verschillen tussen de subgroepen in functie van de demografische variabelen zijn beperkt. Wel valt het op dat jonge respondenten en respondenten die moeilijk rond komen met hun gezinsinkomen vaker aangeven in de toekomst beroep te zullen doen op de Sociale Dienst.

Figuur 8: Percentage respondenten dat momenteel geen gebruik maakt van de Sociale Dienst en dit in de toekomst (waarschijnlijk) wel, misschien of (waarschijnlijk) niet zal doen

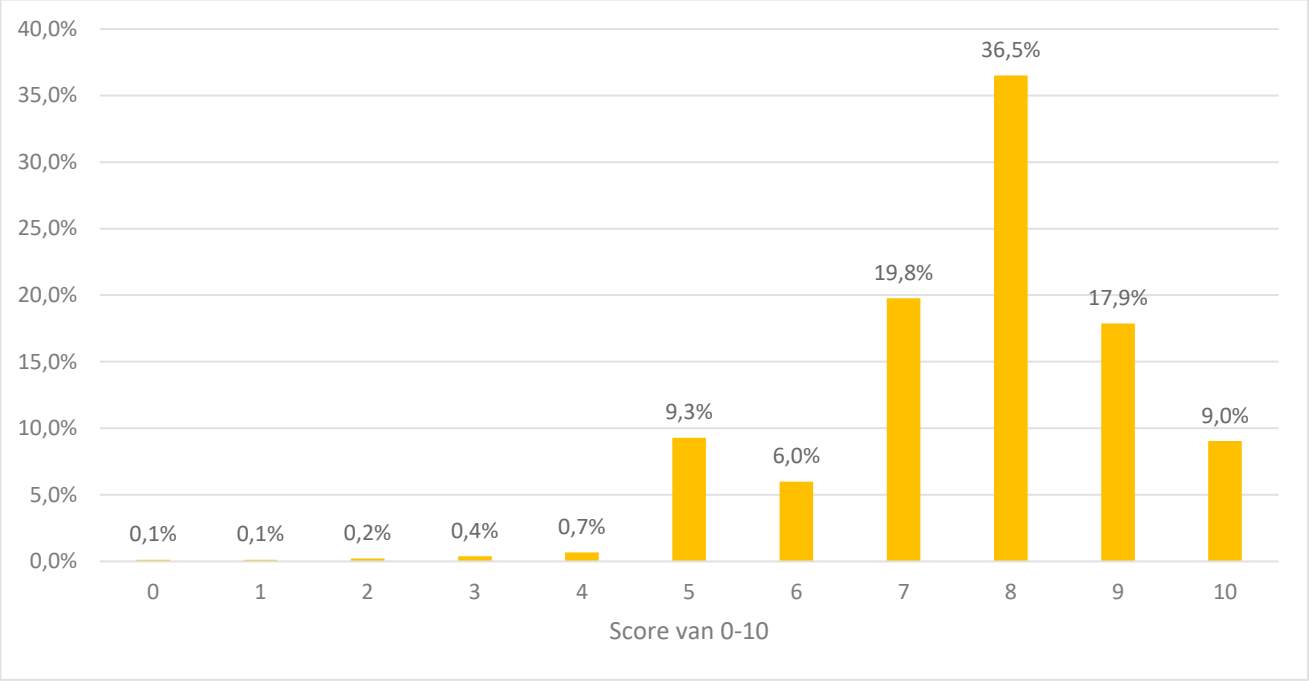
3.4.3 Tevredenheid over het aanbod en de hulp- en dienstverlening

3.4.3.1 Tevredenheid over de hulp- en dienstverlening

84% van de respondenten geeft een score van 7 of hoger op algemene tevredenheid over de dienst- en hulpverlening van de Sociale Dienst (zie figuur 10). De gemiddelde score op algemene tevredenheid is 7,7 (zie figuur 9).



Figuur 9: Gemiddelde tevredenheidsscore van de deelnemers op tien



Figuur 10: Percentages antwoorden op een schaal van 0-10 op de vraag "Hoe tevreden ben je in het algemeen over de dienst- en hulpverlening van de Sociale Dienst?"

Er zijn wel significante **verschillen tussen de subgroepen** in functie van een aantal demografische variabelen:

- Gepensioneerden zijn tevredener over de hulp- en dienstverlening dan actieve personeelsleden.
- Gerechtigden in de leeftijdscategorie 65+ zijn het meest tevreden over de dienst- en hulpverlening. Daarna volgen de gerechtigden in de leeftijdscategorieën 35 – 44, 55 – 64, 45 – 54 en 25 – 34. Gerechtigden in de leeftijdscategorie 18 – 24 zijn het minst tevreden met de hulp- en dienstverlening. De gerechtigden in de leeftijdscategorieën 18 tot 24 jaar en 25 tot 34 jaar zijn ook de gerechtigden die het aanbod het minst goed kennen. Het gezegde onbekend is onbemind en het feit dat de Sociale Dienst geen dienst- of hulpverlening aanbiedt specifiek voor deze doelgroep zijn mogelijke verklaringen voor de lagere tevredenheid van deze doelgroepen.
- Respondenten die moeilijk rondkomen zijn het meest tevreden over de dienst- en hulpverlening. Daarna volgen de respondenten die makkelijk rondkomen en die eerder makkelijk rondkomen. Respondenten die eerder moeilijk rondkomen geven de laagste score op algemene tevredenheid. Een mogelijke verklaring hiervoor kan zijn dat het gezinsinkomen van deze groep gerechtigden door de band net te hoog is om in aanmerking te komen voor de financiële tegemoetkomingen (jeugdvakanties, remgelden, medische kosten)
- Respondenten die weduwe of weduwnaar zijn geven de hoogste score op algemene tevredenheid. Daarna volgen de respondenten die alleenstaand zijn. De respondenten die gehuwd zijn of die samenwonen scoren het laagst. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat gehuwden en samenwonenden voor veel hulp- en dienstverlening uit de boot vallen omdat hun belastbaar inkomen te hoog is.

- Respondenten met buitenlandse herkomst zijn over het algemeen tevredener over de dienst- en hulpverlening dan gerechtigden zonder buitenlandse herkomst

Klantenloyauteit en klantentevredenheid worden vaak gemeten met behulp van de **net promoter score** (NPS). De net promoter score kan worden berekend door de klanten één vraag voor te leggen: 'hoe waarschijnlijk is het dat u ons zult aanbevelen aan een vriend of collega?'.

De scores worden verdeeld in drie groepen:

- Promotors: respondenten die een score 9 of 10 hebben gegeven.
- Neutrals: respondenten die een score 7 of 8 hebben gegeven.
- Critici: respondenten die een score 0 t/m 6 hebben gegeven.

De NPS wordt als volgt berekend: NPS = % promoters - % critici

15% van de respondenten geeft een score tussen 0 en 6 (criticasters), 47% van de respondenten geeft een score van 7 of 8 (neutraal) en 38% van de respondenten geeft een score van 9 of 10 (promotor) op de vraag 'Hoe waarschijnlijk zou je de Sociale Dienst aanbevelen aan anderen?'. De Net Promotor Score is 23 wat een goede score is (zie figuur 11).

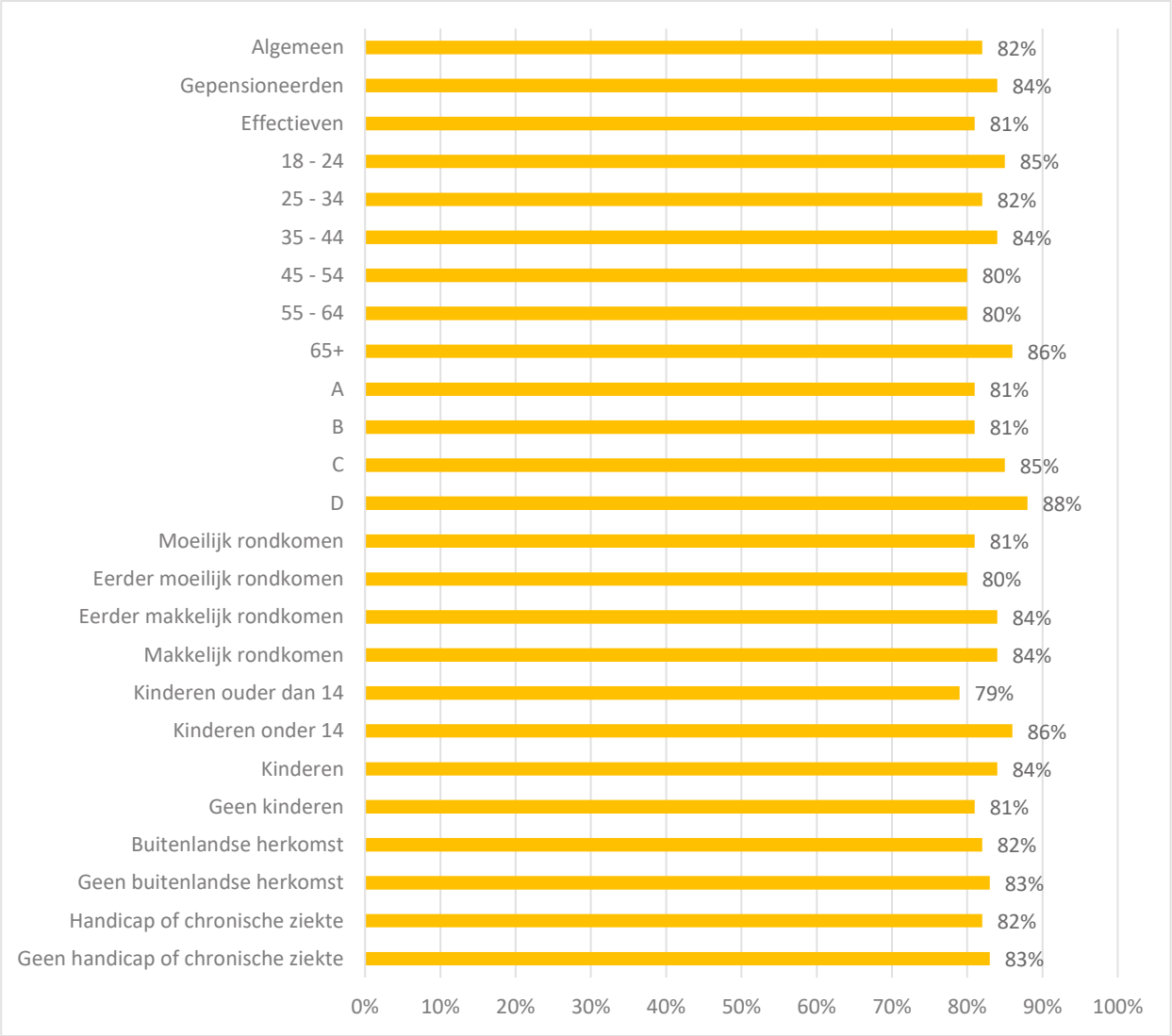
Figuur 11: De linker figuur geeft het percentage criticasters, neutralen en promotors van de Sociale Dienst weer. De rechterfiguur bevat de NPS

We stellen wel vast dat er significante verschillen zijn in de score op deze vraag in functie van een aantal demografische variabelen. Deze verschillen liggen in de lijn met de verschillen tussen subgroepen die we waarnemen in de algemene tevredenheid over de dienst- en hulpverlening:

- Gepensioneerden geven een hogere score dan effectieven
- De leeftijdscategorie 65+ geeft de hoogste score. Daarna volgen de leeftijdscategorieën 55 – 64, 35 – 44, 45 – 54 en 25 – 34. De leeftijdscategorie 18 – 24 scoort het laagst
- Statutairen geven de hoogste score. Daarna volgen contractuelen van onbepaalde duur. Contractuelen van bepaalde duur geven de laagste score

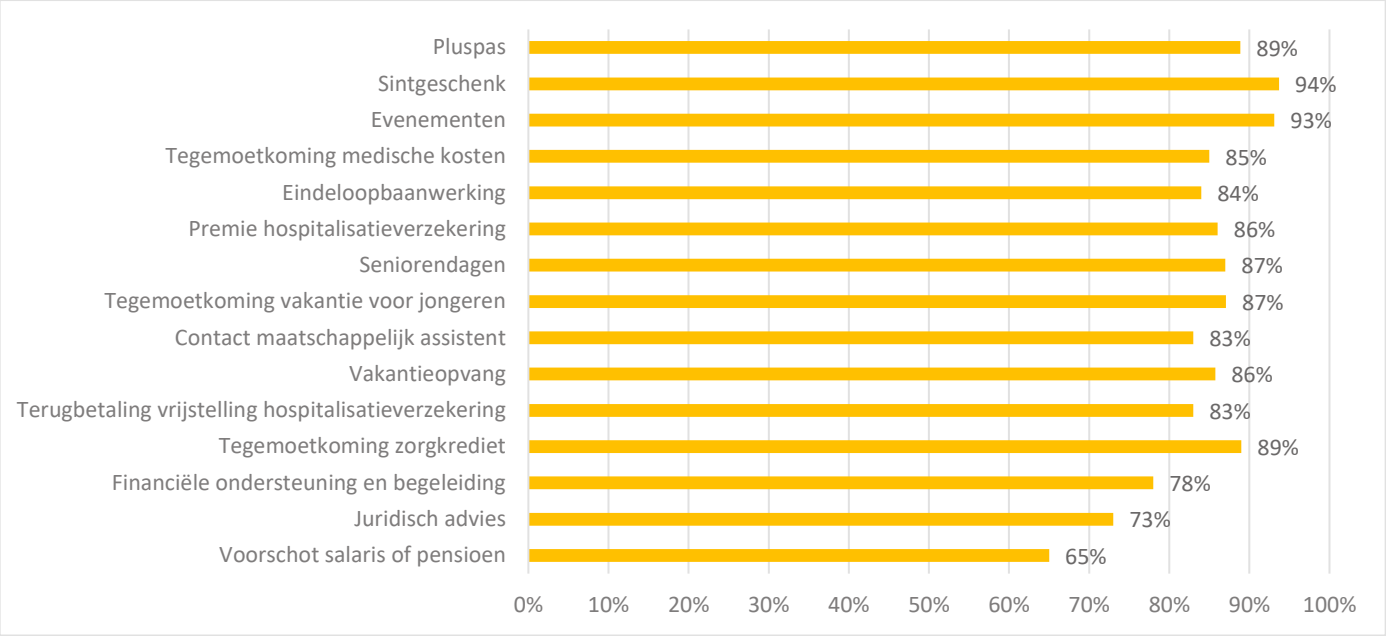
3.4.3.2 Tevredenheid over het aanbod

De Sociale Dienst kan mooie tevredenheidscijfers voorleggen. 82% van de respondenten is tevreden of eerder tevreden over het aanbod van de Sociale Dienst en geeft een gemiddelde score van 4,2. De verschillen tussen de subgroepen in functie van demografische variabelen zijn over het algemeen beperkt (zie figuur 12).



Figuur 12: Percentage tevreden respondenten per categorie over het aanbod van de Sociale Dienst

Als we inzoomen op de tevredenheid over de verschillende onderdelen van het aanbod stellen we vast dat de gerechtigden over de meerderheid van de hulp- en dienstverlening tevreden zijn (zie figuur 13). Enkel de tevredenheid over het voorschot op salaris of pensioen, het juridisch advies en financiële ondersteuning en begeleiding ligt wat lager. Hierbij moet wel de kanttekening gemaakt worden dat slechts een zeer beperkt aantal respondenten de afgelopen 2 jaar gebruik gemaakt heeft van deze drie laatste diensten, waardoor de tevredenheidscijfers niet noodzakelijk representatief zijn.



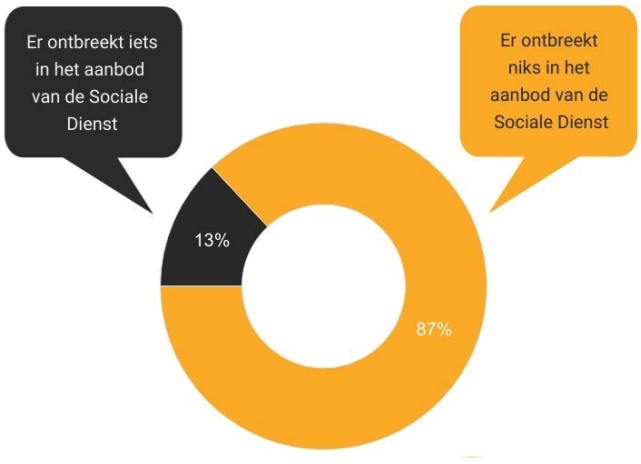
Figuur 13: Percentage tevreden en heel tevreden respondenten per type dient- hulpverlening

De respondenten stippen de volgende **verbeterpunten** aan het aanbod aan:

- Het aanbod is te sterk gericht op de lagere inkomens en op gezinnen met kinderen. Gerechtigden die alleenstaand zijn, geen kinderen hebben, gepensioneerd zijn of een gezinsinkomen hebben boven de grens om in aanmerking te komen voor de financiële tegemoetkomingen hebben het gevoel in de kou te blijven staan
- Hogere tegemoetkoming voor medische kosten
- Uitgebreider aanbod en hogere kortingen via PlusPas
- Meer tickets of kortingen aanbieden voor evenementen, musea, pretparken, musicals, concerten, …
- Het systeem van kortingen via PlusPas is ingewikkeld en omslachtig

3.4.3.3 Volledigheid van het aanbod

87% van de respondenten vindt dat er niks ontbreekt in het aanbod van de Sociale Dienst (zie figuur 14).



De respondenten die aangeven dat er iets ontbreekt in het aanbod **missen de volgende diensten in het aanbod:**

- Tegemoetkoming voor sporten
- Meer kortingen en premies
- Een vergoeding voor kosten gemaakt in het kader van telewerk (cartridge, papier, bureaumateriaal, elektriciteit, stookkosten, ergonomisch materiaal,…)

- Psychosociale begeleiding door een psycholoog en/of een tegemoetkoming in de therapeutische kosten van een psycholoog, psychiater,...
- Tegemoetkoming in vakanties voor gerechtigden zonder kinderen in de leeftijdscategorie tot 25 jaar

Figuur 14: Percentage respondenten dat vindt dat er iets ontbreek in het aanbod van de Sociale Dienst en het percentage respondenten dat vindt dat er niks ontbreekt in het aanbod

3.4.4 Vertrouwen in de Sociale Dienst en klantgerichtheid, bereikbaarheid en laagdrempeligheid van de Sociale Dienst

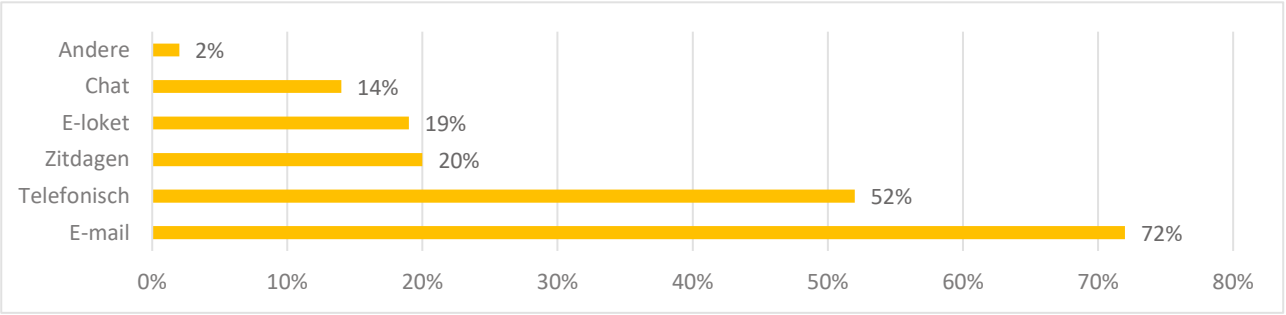
De meerderheid van de respondenten (88%) heeft vertrouwen in de Sociale Dienst, vindt de Sociale Dienst klantgericht (83%) en vlot te contacteren (76%) en ervaart geen ernstige drempel om de Sociale Dienst te contacteren (69%) (zie figuur 15). Opvallend is wel dat een belangrijke minderheid van de respondenten de Sociale Dienst niet of onvoldoende bereikbaar vindt en een drempel ervaart om de Sociale Dienst te contacteren.

Figuur 15: Percentage respondenten dat akkoord of eerder akkoord gaat met de stelling

Er zijn wel **verschillen tussen de functieniveaus en tussen gepensioneerden en effectieven:**

- Gepensioneerden en personeelsleden van niveau C en D hebben meer vertrouwen in de Sociale Dienst dan actieve personeelsleden en respondenten van niveau A en B
- Respondenten van niveau C en D gaan vaker akkoord met de stelling 'De Sociale Dienst is klantgericht'
- Gepensioneerden en respondenten met functieniveau C en D gaan vaker akkoord met de stelling 'De Sociale Dienst is vlot te contacteren'
- Gepensioneerden en respondenten van niveau niveau C gaan vaker akkoord met de stelling 'De drempel om de Sociale Dienst te contacteren is laag'. Respondenten van niveau D gaan vaker niet akkoord met de stelling 'De drempel om de Sociale Dienst te contacteren is laag'

De meerderheid van de respondenten neemt bij voorkeur contact op met de Sociale Dienst via mail of telefonisch. Daarna volgen zitdagen en het E-loket. Ondanks het feit dat de Sociale Dienst op dit moment nog niet gecontacteerd kan worden via chat, geeft toch 14% van de respondenten aan liefst via dit kanaal contact te willen opnemen met de Sociale Dienst (zie figuur 16).



Figuur 16: Percentage respondenten dat bij voorkeur contact opneemt met de Sociale Dienst via een bepaald medium

Opvallend is dat **leeftijd** zo goed als geen rol speelt in de voorkeur van contactname (zie tabel 5). Wel is chat als communicatiemiddel vooral populair bij de jongste respondenten.

Tabel 3: Top drie wijze van contactname per leeftijdscategorie

	18 – 24	25 – 34	35 – 44	45 – 54	55 – 64	65+
1.	E-mail	E-mail	E-mail	E-mail	E-mail	E-mail
2.	Telefonisch	Telefonisch	Telefonisch	Telefonisch	Telefonisch	Telefonisch
3.	Chat	E-loket	E-loket	Zitdagen	Zitdagen	E-loket/ zitdagen

Ook het **functieniveau** van de respondenten heeft weinig impact op de voorkeur van contactname (zie tabel 6). Alleen bij niveau A vervangt het E-loket de zitdagen als derde voorkeur.

Tabel 4: Top drie wijze van contactname per functieniveau

	Functieniveau A	Functieniveau B	Functieniveau C	Functieniveau D
1.	E-mail	E-mail	E-mail	E-mail
2.	Telefonisch	Telefonisch	Telefonisch	Telefonisch
3.	E-loket	Zitdagen	Zitdagen	Zitdagen

3.4.5 De individuele hulpverlening

3.4.5.1 Algemene bekendheid van de individuele hulpverlening

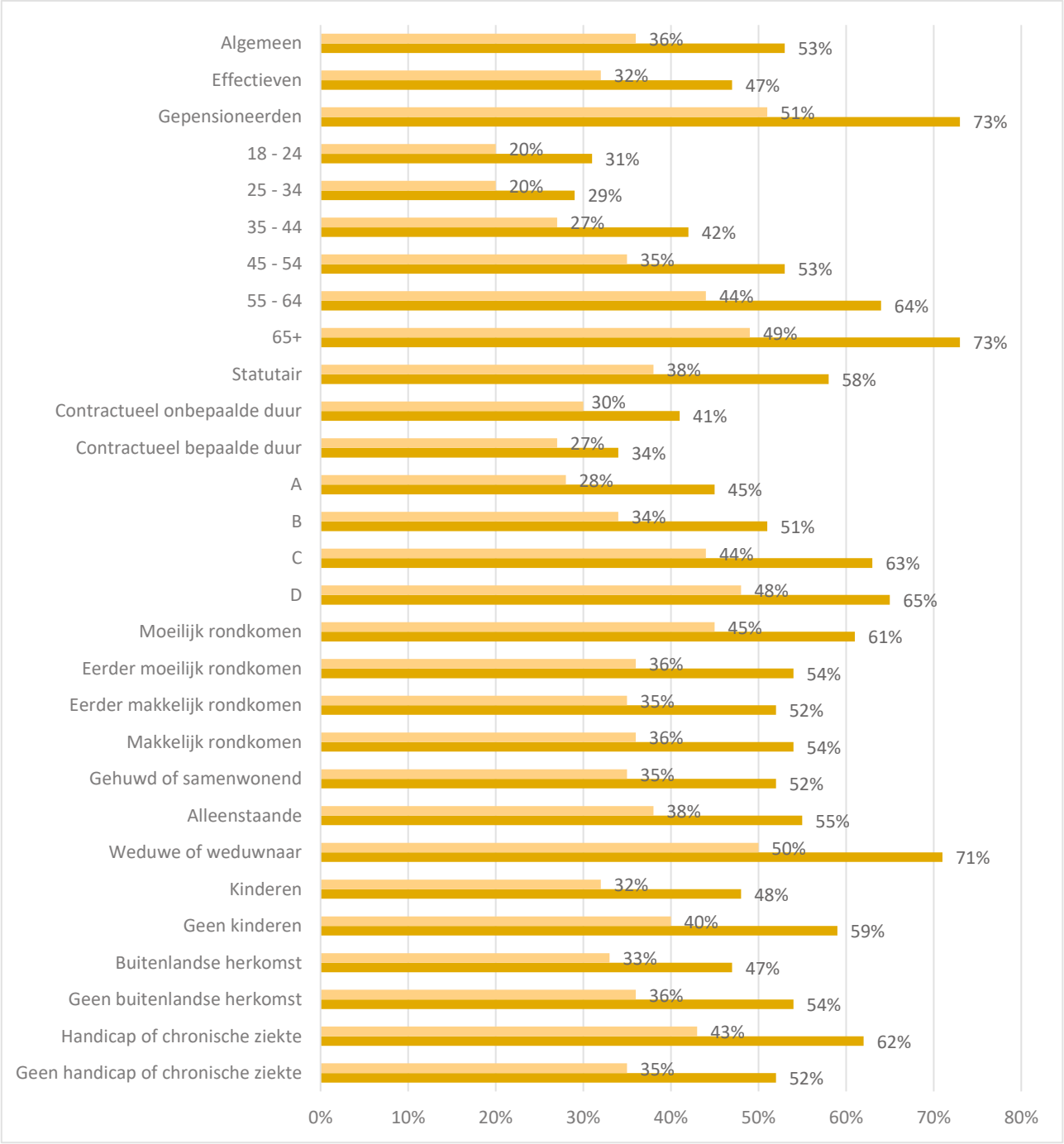
Iets meer dan de helft (53%) van de respondenten weet dat hij/zij beroep kan doen op een maatschappelijk assistent. De algemene bekendheid van de individuele hulpverlening is m.a.w. laag (zie figuur 17).

Er zijn significante verschillen in de bekendheid van de individuele hulpverlening tussen verschillende subgroepen (zie figuur 17). Zo weten gepensioneerden, oudere gerechtigden, statutairen, gerechtigden die

moeilijk rondkomen, weduwes en weduwnaars, respondenten zonder kinderen, gerechtigden met een handicap of chronische ziekte en gerechtigden van niveau C en D vaker dat ze voor hulp terecht kunnen bij een maatschappelijk assistent. Verder valt het op dat actieve personeelsleden, jongere gerechtigden, contractuelen, respondenten met een buitenlandse herkomst en respondenten van niveau A minder vaak op de hoogte zijn van het feit dat er een maatschappelijk assistent voor hen klaarstaat.

3.4.5.2 Bekendheid van het aanbod aan individuele hulp

36% van de respondenten weet waarvoor je een beroep kan doen op een maatschappelijk assistent (zie figuur 17). De kennis over het aanbod aan individuele hulpverlening (psychosociale hulp, administratieve hulp, financiële hulp,...) is m.a.w. ondermaats. Gepensioneerden, oudere gerechtigden, statutairen, weduwes of weduwnaars, gerechtigden zonder kinderen, gerechtigden met een handicap of chronische ziekte en gerechtigden van niveau C en D weten iets vaker waarvoor je beroep kan doen op een maatschappelijk assistent maar ook bij deze doelgroepen is de kennis van het aanbod beperkt.

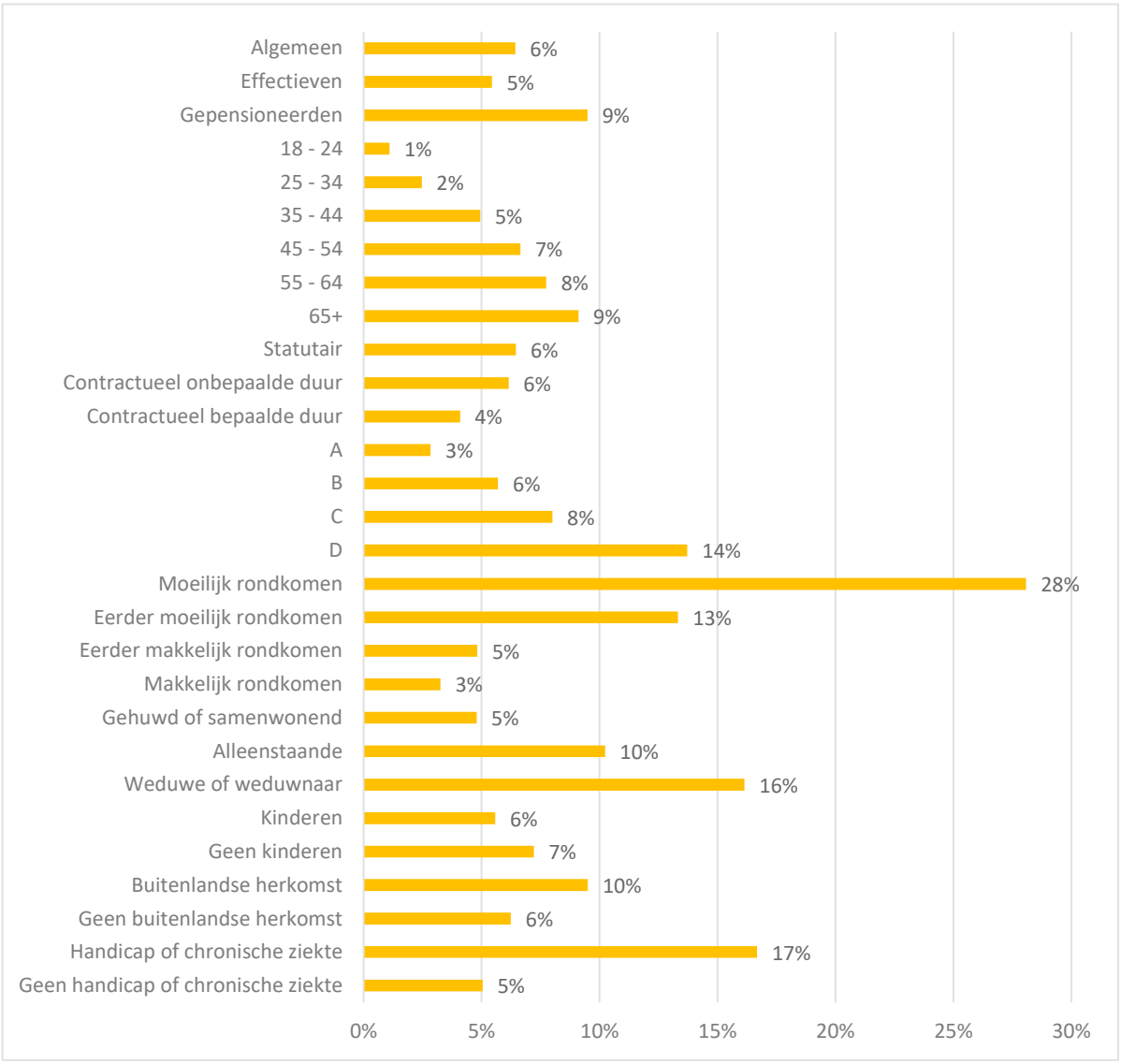


Figuur 17: Percentage respondenten per categorie dat weet dat er een maatschappelijk assistent bij de Sociale Dienst voor hen klaarstaat (oranje). Het percentage respondenten per categorie dat weet waarvoor ze bij een maatschappelijk assistent van de Sociale Dienst terecht kunnen (geel)

3.4.5.3 Beroep op de individuele hulpverlening

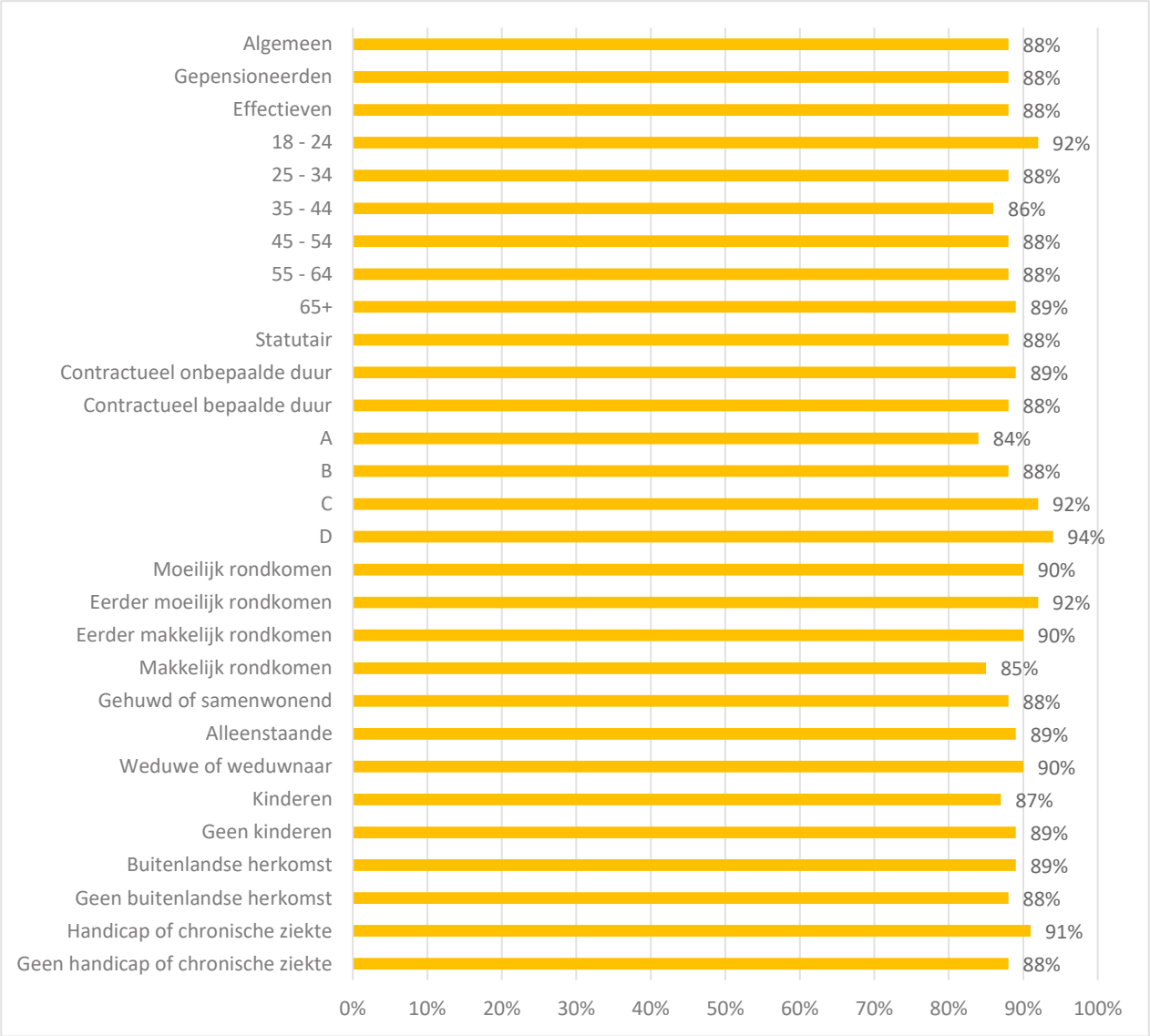
6% van de respondenten heeft de afgelopen vijf jaar beroep gedaan op een maatschappelijk assistent. Er zijn een aantal duidelijk waarneembare verschillen tussen de subgroepen in functie van demografische variabelen. Zo doen jongeren, gerechtigden van niveau A en gerechtigden die makkelijk rondkomen minder

vaak beroep op een maatschappelijk assistent. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat deze groepen makkelijker toegang hebben tot andere vormen van hulpverlening. Gerechtigden van niveau D, gerechtigden die eerder moeilijk en moeilijk rondkomen, alleenstaanden, weduwes of weduwnaars, respondenten met een buitenlandse herkomst en respondenten met een handicap of chronische ziekte roepen makkelijker de hulp in van een maatschappelijk assistent. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat deze groepen minder makkelijk toegang hebben tot andere vormen van hulpverlening en ook vaker beroep moeten doen op financiële begeleiding en hulp.



Figuur 18: Percentage respondenten per categorie die de laatste 5 jaar beroep gedaan hebben op een maatschappelijk assistent

88% van de respondenten die de laatste 5 jaar geen beroep hebben gedaan op een maatschappelijk assistent **overwegen om in de toekomst een beroep te doen op een maatschappelijk assistent**. De verschillen tussen de subgroepen in functie van demografische variabelen zijn beperkt (zie figuur 19).



Figuur 19: Percentage respondenten dat de afgelopen vijf jaar geen beroep deed op een maatschappelijk assistent en dit in de toekomst wel zou doen indien nodig

Gerechtigden die **geen beroep** willen doen op een maatschappelijk assistent noemen hiervoor de volgende **redenen**:

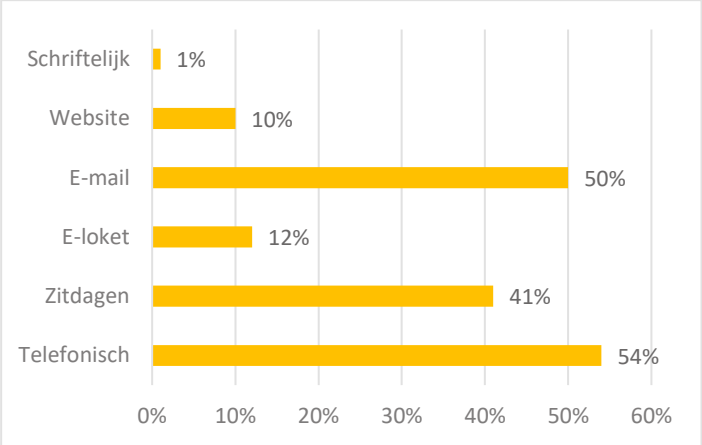
- Andere opties voor handen
- Geen behoefte aan een maatschappelijk assistent
- Verkiezen hulp te zoeken in het eigen netwerk
- Willen werk en privé gescheiden houden
- Zijn gepensioneerd
- Weten niet waarvoor ze een beroep kunnen doen op een maatschappelijk assistent
- Ervaren een drempel om met een onbekende te praten
- Willen problemen liever eerst zelf oplossen
- Zoeken een oplossing binnen de eigen entiteit
- Hebben geen vertrouwen in de Sociale Dienst

- Hebben een negatieve ervaring met de Sociale Dienst of met hulpverlening in het algemeen
- Vinden Brussel te ver
- Hebben twijfels bij het respecteren van het beroepsgeheim
- Het ligt niet in hun persoonlijkheid om bij anderen hulp te zoeken of durven geen hulp te zoeken
- Denken niet in aanmerking te komen voor hulp
- Zien de meerwaarde van contact met een maatschappelijk assistent niet in

Uit de aangehaalde redenen om geen beroep te willen doen op een maatschappelijk assistent kunnen we afleiden dat er nog veel **vooroordelen** leven t.a.v. de individuele hulpverlening en dat de **aanpak en het instrumentarium van de maatschappelijk assistenten onvoldoende gekend** zijn bij de gerechtigden.

3.4.5.4 Contact met een maatschappelijk assistent

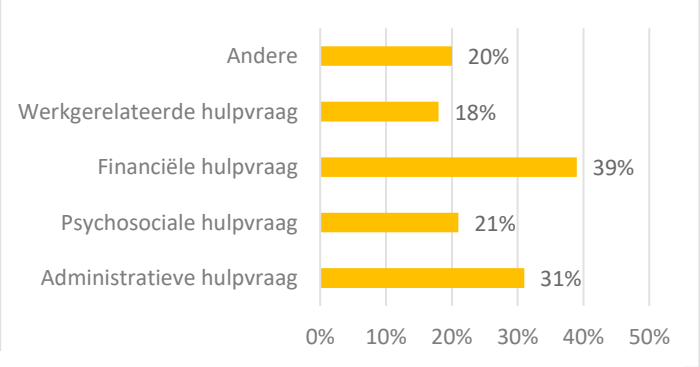
Mail en telefoon zijn de meest gebruikte kanalen om **contact op te nemen met een maatschappelijk assistent**, gevolgd door de zitdagen. De maatschappelijk assistenten worden minder vaak via de website en het E-loket gecontacteerd en zelden schriftelijk (zie figuur 20). De verschillen tussen de subgroepen in functie van demografische variabelen zijn verwaarloosbaar.



Figuur 20: Wijze waarop gerechtigden contact opnemen met een maatschappelijk assistent

3.4.5.5 Type hulpvragen

39% van de respondenten heeft de maatschappelijk assistent gecontacteerd met een financiële hulpvraag, 31% voor een administratieve hulpvraag, 21% voor een psychosociale hulpvraag en 18% voor een werk gerelateerde hulpvraag. 20% van de respondenten nam contact op met een maatschappelijk assistent met nog een andere niet nader bepaalde hulpvraag (zie figuur 21).



Figuur 21: Reden waarom iemand contact opneemt met een maatschappelijk assistent

De verschillen in het type hulpvraag waarvoor contact opgenomen wordt met een maatschappelijk assistent verschilt weinig in functie van de demografische variabelen.

Zo zijn er quasi geen verschillen tussen de **functieniveaus** (zie tabel 5), wat opmerkelijk is aangezien verwacht zou kunnen worden dat gerechtigden van niveau A en B minder vaak met een financiële of administratieve hulpvraag aankloppen bij een maatschappelijk assistent dan gerechtigden van niveau C of D.

Tabel 5: Percentage respondenten dat contact opnam met een maatschappelijk assistent voor een bepaalde hulpvraag per functieniveau

	Functieniveau A	Functieniveau B	Functieniveau C	Functieniveau D
1.	Financiële hulpvraag (34%)	Financiële hulpvraag (46%)	Financiële hulpvraag (41%)	Administratieve hulpvraag (34%)
2.	Administratieve hulpvraag (27%)	Psychosociale hulpvraag (29%)	Administratieve hulpvraag (33%)	Financiële hulpvraag (32%)
3.	Andere hulpvraag (25%)	Administratieve hulpvraag (27%)	Psychosociale hulpvraag (19%)	Werk gerelateerde hulpvraag (23%)

Wanneer we **gepensioneerden** vergelijken met **actieve personeelsleden** stellen we wel een (weliswaar beperkt) verschil vast (zie tabel 6). Zo doen gepensioneerden iets vaker dan actieve personeelsleden beroep op een maatschappelijk assistent met een administratieve hulpvraag. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat gepensioneerden en dan voornamelijk de oudsten onder hen het moeilijk hebben met de digitalisering van de dienstverlening en minder gemakkelijk hun weg vinden in het kluwen van de administratieve mallemolen. Hoewel verwacht zou kunnen worden dat gepensioneerden, gezien hun beperkter inkomen, vaker beroep doen op een maatschappelijk assistent met een financiële hulpvraag, blijkt uit de bevraging net het omgekeerde. Om mogelijke verklaring hiervoor is dat veel gepensioneerden genieten van een relatief royaal ambtenarenpensioen, wonen in een eigen woning waarvoor het hypothecair krediet afbetaald is en geen kinderen ten laste meer hebben. Gepensioneerden doen verder beduidend minder vaak beroep op een maatschappelijk assistent met een psychosociale hulpvraag.

Tabel 6: Percentage respondenten dat contact opnam met een maatschappelijk assistent voor een bepaalde hulpvraag opgedeeld naar gepensioneerden en effectieven

	Gepensioneerden	Effectieven
1.	Administratieve hulpvraag (45%)	Financiële hulpvraag (43%)
2.	Financiële hulpvraag (30%)	Psychosociale hulpvraag (27%)
3.	Andere hulpvraag (29%)	Werkgerelateerde hulpvraag (24%)
4.	Werkgerelateerde hulpvraag (9%)	administratieve hulpvraag (24%)
5.	Psychosociale hulpvraag (8%)	Andere hulpvraag (15%)

De verschillende contactmogelijkheden worden gebruikt voor de verschillende types van hulpvragen (zie tabel 7). Alleen voor de psychosociale hulpvragen is het E-loket beduidend minder populair dan de andere contactmogelijkheden. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat het E-loket als minder persoonlijk ervaren wordt en dat de gerechtigden met psychosociale hulpvragen liefst rechtstreeks contact opnemen met de maatschappelijk assistent van hun regio.

Tabel 7: Percentage respondenten dat een bepaalde hulpvraag stelt opgedeeld naar de verschillende contactmogelijkheden

	Zitdagen	Telefonisch	E-loket	E-mail	Website
1.	Financiële hulpvraag (38%)	Financiële hulpvraag (43%)	Financiële hulpvraag (56%)	Financiële hulpvraag (48%)	Financiële hulpvraag (51%)
2.	Administratieve hulpvraag (35%)	Administratieve hulpvraag (30%)	Administratieve hulpvraag (30%)	Administratieve hulpvraag (32%)	Administratieve hulpvraag (29%)
3.	Psychosociale hulpvraag (22%)	Psychosociale hulpvraag (22%)	Werk gerelateerde hulpvraag (20%)	Psychosociale hulpvraag (21%)	Psychosociale hulpvraag (21%)
4.	Andere hulpvraag (21%)	Administratieve hulpvraag (22%)	Andere hulpvraag (16%)	Werk gerelateerde hulpvraag (20%)	Werk gerelateerde hulpvraag (20%)
5.	Werk gerelateerde hulpvraag (18%)	Andere hulpvraag (18%)	Psychosociale hulpvraag (15%)	Andere hulpvraag (16%)	Andere hulpvraag (14%)

3.4.5.6 Aanpak en expertise van de maatschappelijk assistenten

Over de aanpak en de expertise van de maatschappelijk assistenten is er grote consensus onder de gerechtigden (zie figuur 22). Meer dan 90% van de respondenten is tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop ze behandeld werden door de maatschappelijk assistent, de mate waarin de maatschappelijk assistent de hulpvraag juist begreep, de snelheid waarmee de hulpvraag opgenomen werd en de aanpak van de hulpverlening. 95% van de respondenten heeft dan ook veel tot zeer veel vertrouwen in zijn/haar maatschappelijk assistent. Zonder overdrijven kan gezegd worden dat dit uitstekende resultaten zijn.

Figuur 22: Percentage respondenten dat akkoord en eerder akkoord ging met de stelling

4 DIEPTE-INTERVIEWS

4.1 DOELSTELLING

Via diepte-interviews met actieve personeelsleden en gepensioneerden die tussen september 2019 en juli 2020 begeleid werden door een maatschappelijk assistent, zorgen we er voor dat ook de stem van onze klanten uit de kwetsbare doelgroepen voldoende gehoord wordt en verzamelen we naast kwantitatieve ook kwalitatieve informatie over de bekendheid van en tevredenheid over het aanbod en de aanpak van de Sociale Dienst.

4.2 AANPAK

Tussen 15 januari en 10 februari 2021 werden 30 klanten van de VZW Sociale Dienst gecontacteerd voor een diepte-interview dat peilde naar hun ervaringen met de hulp- en dienstverlening van de Sociale Dienst. Deze diepte-interviews zijn een uitbreiding op de digitale bevraging, waarbij de focus meer ligt op het waarom van een antwoord, de sterktes van de Sociale Dienst en de werkpunten.

4.3 BEVINDINGEN

Over het algemeen vinden de respondenten het aanbod van de Sociale Dienst en de hulp van de maatschappelijke assistenten kwalitatief.

4.3.1 Algemene perceptie van de sociale dienst

70% van de respondenten gaf aan enkel **positieve ervaringen** te hebben met de Sociale Dienst. Deze positieve ervaring is veelal het gevolg van een aangenaam contact met de maatschappelijk assistent, de kwaliteit van de hulpverlening en het diverse aanbod.

Gemengde of negatieve ervaringen hebben verschillende oorzaken zoals

- de administratieve bewijslast om in aanmerking te komen voor een tegemoetkoming of bijstand
- het niet voldoen aan de verwachtingen zowel financieel vlak als op het vlak van de begeleiding
- een onaangenaam contact met de maatschappelijk assistent
- een te beperkte bekendheid en zichtbaarheid van (het aanbod van) de Sociale Dienst

Op de vraag of ze de Sociale Dienst zouden **aanraden** aan een collega gaven 29 van de 30 respondenten een bevestigend antwoord. De voornaamste redenen hiervoor zijn de hoge graad van expertise en de kwaliteit van het aanbod. Verder gaven ook vijf respondenten aan dat ze de Sociale Dienst onder de aandacht zouden brengen omdat ze de indruk hebben dat het aanbod niet of onvoldoende gekend is bij collega's.

Zowel de **bereikbaarheid** als **klantgerichtheid** van de Sociale Dienst scoren hoog. De deelnemers appreciëren de verschillende contactmethodes en de snelle opname van de (hulp)vragen. Verder ervaren de deelnemers het vraaggericht werken en het bieden van een luisterend oor zonder een oordelende positie in te nemen als positief.

Zoals ook uit de digitale bevraging blijkt, hebben de respondenten **vertrouwen** in de sociale dienst. Dat vertrouwen ontwikkelt zich vooral omwille van de huisbezoeken, de discrete en niet-oordelende houding van de maatschappelijk assistenten en de continuïteit van de hulpverlening.

Hoewel het vertrouwen in de Sociale Dienst groot is, ervaren 13 van de 30 respondenten in min of meerdere mate een **drempel** om contact op te nemen met de Sociale Dienst. De meeste respondenten ervaarden een drempel omdat ze het vragen van hulp moeilijk vinden. Dit omdat ze uit schaamte hun moeilijkheden niet graag delen, deze eerst zelf proberen op te lossen of omdat ze geen last willen zijn voor de maatschappelijk assistent. Een tweede belangrijke reden die bijdraagt tot het ervaren van een drempel is het gebrek aan kennis over het aanbod, de werking en de aanpak de Sociale Dienst.

Een algemeen werkpunt dat doorheen alle interviews naar voor komt is **communicatie en bekendmaking**. De respondenten geven aan dat (het aanbod van) de Sociale Dienst niet voldoende bekend is. Daardoor zijn gerechtigden soms (te) laat op de hoogte van het aanbod van de Sociale Dienst.

Daarnaast gaven drie respondenten aan dat de Sociale Dienst meer zou moeten inzetten op **preventie** en **pro-actiever** tewerk kan gaan door spontaan contact op te nemen met gerechtigden uit bepaalde risicogroepen.

4.3.2 Perceptie van de individuele hulpverlening – maatschappelijk assistenten

Gerechtigden kunnen op meerdere manieren contact opnemen met de Sociale Dienst. De meeste respondenten nemen contact op via mail of per telefoon. Er is geen beste **contactmethode**, dit hangt sterkt af van de voorkeur van de cliënt. Zo worden huisbezoeken gezien als discreter en persoonlijker. Het breed scala aan contactmethoden van de Sociale Dienst maakt dat iedereen contact kan opnemen op de manier die zijn/haar voorkeur geniet.

28 van de 30 geïnterviewden zijn **tevreden over de snelheid waarmee hulp geboden werd en van de aanpak van de maatschappelijk assistent.** De tevredenheid over de snelheid is hoofdzakelijk ingegeven door de snelheid en de transparantie van de communicatie, de snelheid van de betalingen en het doelgericht tewerk gaan vanuit een brede expertise. De tevredenheid over de aanpak van de maatschappelijk assistent heeft in hoge mate te maken met een efficiënte aanpak, het vlotte contact, en het feit dat de klant een uniek aanspreekpunt heeft. Ook wordt de transparantie van de werking als een sterkte ervaren. Er worden realistische verwachtingen geschapen en er wordt teruggekoppeld over de vooruitgang. Zowel de voor- als de nadelen van mogelijke oplossingen worden besproken. Een derde sterk punt is de professionaliteit van de maatschappelijk werkers. Zij hebben een brede expertise en bieden hulp aan die verder gaat dan de oorspronkelijke hulpvraag. Verder werken de maatschappelijk assistenten ook heel gestructureerd en zijn ze empathisch.

De twee eerder negatieve beoordelingen zijn te wijten aan het feit dat het probleem niet opgelost werd en aan de strenge aanpak inzake financiële hulp.

In de interviews gaven de respondenten aan dat de maatschappelijk assistenten een hulpvraag snel begrijpen en vaak ook onderliggende of bijkomende hulpvragen opsporen waarop ook een antwoord geboden wordt. Door het aannemen van een niet-beoordelende en luisterende houding en het stellen van gerichte vragen, hebben de cliënten het gevoel dat er oprecht naar hen geluisterd wordt.

Alle respondenten gaven een positief antwoord op de vraag of de maatschappelijk assistent hen **respectvol** behandelde. De niet oordelende houding van de maatschappelijk assistenten zorgt ervoor dat cliënten zichzelf durven zijn in het contact met de maatschappelijk assistent. De geïnterviewden gaven aan dat er

discreet werd omgegaan met gevoelige informatie en dat de maatschappelijk assistent naar het breder plaatje kijkt.

In de interviews kwam naar voor dat het **vertrouwen** in de Sociale Dienst en bij uitbreiding in de maatschappelijk assistenten groot is. De niet oordelende, empathische, open en toegankelijke houding van de maatschappelijk assistenten zijn hierbij belangrijk alsook de continuïteit van het contact.

Tot slot waren 28 van de 30 geïnterviewden tevreden over het **resultaat** van de hulpverlening. De voornaamste redenen hiervoor zijn de snelle en kwalitatieve aanpak.

5 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

5.1 BEKENDHEID VAN (HET AANBOD VAN) DE SOCIALE DIENST

Zowel uit de dialoogmomenten met de aanspreekpunten welzijn, als uit de elektronische klantenbevraging en de diepte-interviews blijkt dat **het aanbod van de Sociale Dienst en de aanpak van de maatschappelijk assistenten onvoldoende bekend zijn bij de gerechtigden**. Opvallend daarbij is dat de sociale dienstverlening over het algemeen beter gekend is dan de individuele hulpverlening. Doordat de gerechtigden de **aanpak en het instrumentarium van de maatschappelijk assistenten onvoldoende kennen** leven er veel **vooroordelen** t.a.v. de individuele hulpverlening.

Er is dus nog veel marge om het **aanbod bekender** te **maken** bij de gerechtigden.

De belanghebbenden reiken daarvoor de volgende suggesties aan:

- gerichte communicatieacties opzetten naar de doelgroepen die de Sociale Dienst het minst goed kennen, zoals alleenstaanden, gerechtigden zonder kinderen en gerechtigden met buitenlandse herkomst
- het aanbod van de Sociale Dienst sterker in de verf zetten in de onboarding van nieuwe personeelsleden
- gerichte communicatieacties opzetten om de dienstverlening die minder goed gekend is (vb. het juridisch advies) of onderbenut wordt door de doelgroep (vb. de tegemoetkoming in vakanties voor jongeren) onder de aandacht te brengen
- gerichte communicatieacties opzetten om doelgroepen die een hoge drempel ervaren om contact op te nemen met de Sociale Dienst (o.a. jongeren, personeelsleden van niveau A) te bereiken
- gerichte communicatieacties opzetten om de psychosociale hulpverlening in de kijker te zetten
- de communicatie verbreden door in de communicatie over een bepaalde dienstverlening te verwijzen naar het ruimere aanbod (bijv. in de mail i.v.m. de Sintactie verwijzen naar het aanbod van de kinderopvang, in de mail bij de toekenning van een tegemoetkoming de aandacht vestigen op het aanbod van de maatschappelijk assistenten,…)
- infosessies organiseren op de werkvloer bij de entiteiten
- een (digitale) brochure of flyer en een visual ontwikkelen met het aanbod van de Sociale Dienst
- de communicatie afstemmen op de diversiteit op de werkvloer
- sterker inzetten op sociale media om het aanbod bekend te maken
- …

5.2 TEVREDENHEID OVER HET AANBOD, DE AANPAK EN DE WERKING VAN DE SOCIALE DIENST

De Sociale Dienst kan mooie tevredenheidscijfers voorleggen. Uit de diepte-interviews komt naar voor dat deze positieve ervaring veelal het gevolg is van een aangenaam contact met de maatschappelijk assistent, de kwaliteit van de hulpverlening en het diverse aanbod van de Sociale Dienst. Ook de aanspreekpunten welzijn vinden het aanbod ruim, laagdrempelig en een goede mix tussen een aanbod voor alle gerechtigden en een aanbod voor specifieke doelgroepen.

Een aantal doelgroepen zijn iets minder tevreden over het aanbod. Het feit dat het aanbod aan dienst- en hulpverlening overwegend gericht is op de lagere inkomens, op gezinnen met kinderen en op (bijna) gepensioneerden heeft een negatieve impact op de tevredenheid van de gerechtigden die alleenstaand zijn, jonger dan 33 jaar zijn, geen kinderen hebben of een gezinsinkomen hebben boven de grens om in aanmerking te komen voor de financiële tegemoetkomingen. Het aanbod van de Sociale Dienst weerspiegelt bovendien onvoldoende de diversiteit in de samenleving en in het personeelsbestand (migratieachtergrond, alleenstaanden, nieuwe gezinsvormen, statuten,...). Een mogelijkheid om deze doelgroepen beter te bereiken is het sterker afstemmen van de events in de kijker op de wensen van deze doelgroepen.

Een aandachtpunt is dat de Sociale Dienst sterker kan inzetten op **preventie** en **proactiever** te werk kan gaan. Inzetten op preventie kan bijvoorbeeld door groepswerk uit te bouwen rond problematieken waarmee de maatschappelijk assistenten vaak geconfronteerd worden, zoals financiële zelfredzaamheid en budgetbeheer, herkennen van signalen van (kans)armoede op de werkvloer, omgaan met rouw en verlies op de werkvloer,....

Een grote meerderheid van de gerechtigden heeft **vertrouwen** in de Sociale Dienst en vindt de Sociale Dienst **klantgericht** en **vlot te contacteren**. Het breed scala aan manieren om de Sociale Dienst te contacteren maakt dat iedereen contact kan opnemen op de manier die zijn/haar voorkeur geniet. De meerderheid van de respondenten neemt bij voorkeur via mail of telefonisch contact op met de Sociale Dienst. Daarna volgen zitdagen en het E-loket. Ondanks het feit dat de Sociale Dienst op dit moment nog niet gecontacteerd kan worden via chat, geeft toch 14% van de respondenten aan liefst via dit kanaal contact te willen opnemen met de Sociale Dienst. Opvallend is dat zowel leeftijd als functieniveau zo goed als geen rol spelen in de voorkeur van contactname. Wel is chat als communicatiemiddel vooral populair bij de jongste respondenten. Een aandachtspunt is dat een belangrijke minderheid van de gerechtigden de Sociale Dienst niet of onvoldoende bereikbaar vinden en een drempel ervaren om de Sociale Dienst te contacteren.

We kunnen hieruit concluderen dat de meerderheid van de personeelsleden van niveau D en van onze gepensioneerde gerechtigden wel degelijk over voldoende e-skills beschikken om hun weg te vinden in de digitale wereld. Het voorbije Corona jaar heeft naast de nadelen ook de kansen die digitalisering biedt zichtbaar gemaakt. Zo maakt een doorgedreven digitalisering het mogelijk om op een efficiënte manier gegevens voor tegemoetkomingen en bijstanden te verzamelen en te verwerken, waardoor er tijd vrij komt om klanten die dat nodig hebben intensiever te begeleiden. Verder hebben we geleerd dat als we hiertoe door de omstandigheden gedwongen worden, het mogelijk is om de grote meerderheid van de klanten te empoweren om hun tegemoetkomingen digitaal aan te vragen.

Uit de elektronische bevraging, de diepte-interviews en de dialoogmomenten met de aanspreekpunten welzijn blijkt een **grote consensus over de aanpak en de expertise van de maatschappelijk assistenten**. De maatschappelijk assistenten worden het vaakst gecontacteerd met een financiële hulpvraag, gevolgd door administratieve hulpvragen, psychosociale hulpvragen en tot slot met werk gerelateerde hulpvragen. Meer dan 90% van de respondenten is tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop ze behandeld werden door de maatschappelijk assistent, de mate waarin de maatschappelijk assistent de hulpvraag juist begreep, de snelheid waarmee de hulpvraag opgenomen werd en de aanpak van de hulpverlening. Zonder overdrijven kan gezegd worden dat dit uitstekende resultaten zijn. De tevredenheid over de snelheid is hoofdzakelijk ingegeven door de snelheid en de transparantie van de communicatie, de snelheid van de betalingen en het doelgericht tewerk gaan vanuit een brede expertise. De tevredenheid over de aanpak van de maatschappelijk assistent heeft in hoge mate te maken met een efficiënte aanpak, het vlotte contact, en het feit dat de klant een uniek aanspreekpunt heeft (continuïteit van de hulpverlening). Ook wordt de transparantie van de werking als een sterkte ervaren. Er worden realistische verwachtingen geschapen en er wordt teruggekoppeld over de vooruitgang. Zowel de voor- als de nadelen van mogelijke oplossingen worden besproken. Een derde sterk punt is de professionaliteit van de maatschappelijk werkers. Zij hebben

een brede expertise, kijken naar het bredere plaatje, bieden hulp aan die verder gaat dan de oorspronkelijke hulpvraag en gaan discreet om met gevoelige informatie. Verder werken de maatschappelijk assistenten heel gestructureerd en nemen ze een niet oordelende, empathische, open en toegankelijke houding aan.

5.3 SAMENWERKING TUSSEN DE SOCIALE DIENST EN ANDERE WELZIJNSACTOREN

Voor de aanspreekpunten welzijn is het niet steeds duidelijk met welke vragen ze bij welke welzijnsactor kunnen aankloppen. De vraag leeft om de positie en rol van de welzijnsactoren scherper af te bakenen en het aanbod van de welzijnsactoren beter op elkaar af te stemmen. De samenwerking, terugkoppeling en gerichte doorverwijzing tussen welzijnsactoren kan optimaler. Processen kunnen beter op elkaar afgestemd en met elkaar verbonden worden (vb. doorverwijzing door het DCPA naar de Sociale Dienst in geval van loonbeslag).

De aanspreekpunten welzijn zijn vragende partij voor een rapportering op niveau van de entiteit over de hulpvragen en problematieken die de Sociale Dienst behandelt en dit om hun hun eigen welzijnsbeleid hierop te kunnen afstemmen.

6 BRONNEN

Informatie Vlaanderen. (z.d.). Personeelsaantal. Vlaanderen Intern. Geraadpleegd op 25 maart 2021, via https://overheid.vlaanderen.be/bedrijfsinformatie/personeelsaantal