Resultaten
Klanttevredenheidsonderzoek
Tozo
RSD de Liemers 2020

RSD DE LIEMERS
MAATWERK NAAR WERK EN INKOMEN

Inleiding

In maart 2020 werd Nederland geconfronteerd met het Corona-virus. Het kabinet heeft op dat moment besloten tot het inzetten van steunmaatregelen voor zelfstandig ondernemers en zzp-ers in de vorm van de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo). Deze regeling is van kracht geworden vanaf 17 maart 2020. Op het moment van het uitzetten van het klanttevredenheidsonderzoek 2020 loopt de Tozo-3 regeling.

RSD de Liemers voert de Tozo-regeling uit in opdracht van de gemeenten Duiven, Westervoort en Zevenaar. Deze nieuwe groep klanten, zelfstandig ondernemers en zzp-ers die aanspraak kunnen maken op de Tozo-regeling, wijkt af van de bestaande klanten, die aanspraak maken op de Participatiewet. Daarom is besloten om voor de Tozo-klanten een apart klanttevredenheidsonderzoek in te richten. Het resultaat hiervan vindt u in deze rapportage.

In januari 2021 is er een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder alle Tozo-klanten van RSD de Liemers. Doel van dit onderzoek is verbeterpunten te benoemen en op basis daarvan de werkwijze van de RSD te optimaliseren.
Aanleiding voor dit onderzoek is vaststellen hoe de dienstverlening van de RSD voor deze bijzondere groep klanten in het afgelopen jaar 2020 tijdens de Coronacrisis is gewaardeerd.
Met de aanbevelingen uit dit onderzoek kunnen verbeteringen worden onderzocht en geïmplementeerd.

Op 21 januari 2021 hebben Tozo-klanten die gebruik hebben gemaakt van de Tozo-regeling en daardoor in contact zijn gekomen met de RSD via de mail de link ontvangen naar de online vragenlijst Klanttevredenheidsonderzoek Tozo 2020 (via www.survio.com).
Op 28 januari 2021 is er een reminder verstuurd aan het hele bestand om deze mensen alsnog hun mening te laten geven.

De inzendtermijn van de vragenlijst sloot op 03-02-2021.
De online Tozo-vragenlijst is aan 1.170 e-mailadressen verstuurd.
69,9% van de respondenten hebben de mail geopend. Hiervan hebben 373 respondenten de link naar de vragenlijst geopend. 285 vragenlijsten zijn afgewerkt.

De totale respons is 24,4%. Deze score is goed. De toelichting op de vragen geven een goed beeld van de beleving van de Tozo-dienstverlening van de RSD en mogelijke verbeterpunten.

De resultaten in dit rapport zijn vermeld in volgorde zoals de vragen in de vragenlijst hebben gestaan.
De conclusies zijn gebaseerd op de vragenlijsten die geretourneerd zijn.

RSD DE LIEMERS
MAATWERK NAAR WERK EN INKOMEN

Algemeen

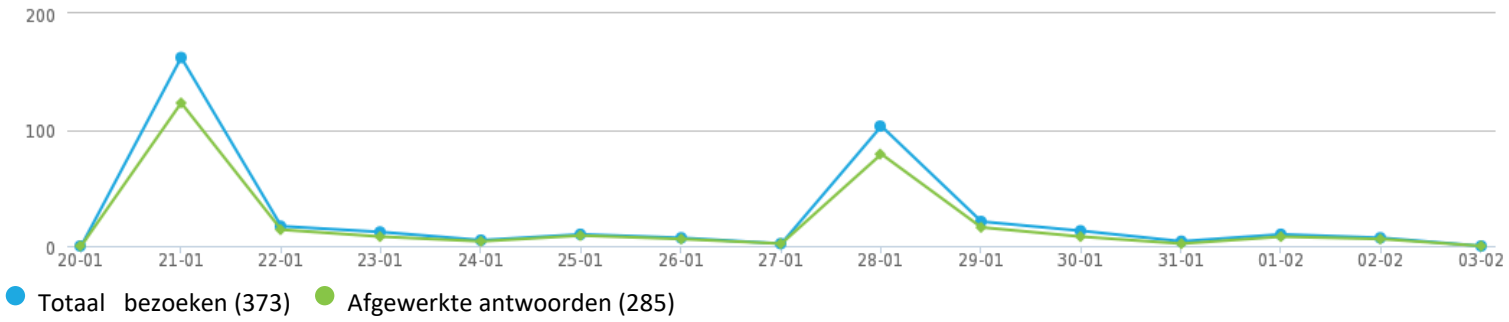
Eerste antwoord	21-01-2021
Laatste antwoord	02-02-2021
Duur	13 dagen

RSD DE LIEMERS
MAATWERK NAAR WERK EN INKOMEN

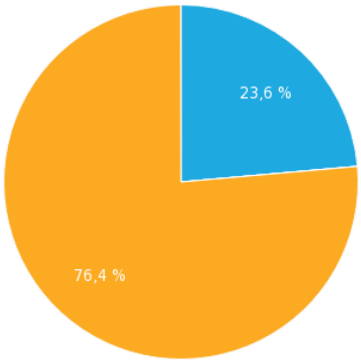
Enquête bezoeken

373	285	0	88	76,4 %
Totaal bezoeken	Afgewerkte antwoorden	Onvolledige antwoorden	Slechts getoond	Totale succespercentage

Bezoek Geschiedenis (21-01-2021 - 02-02-2021)

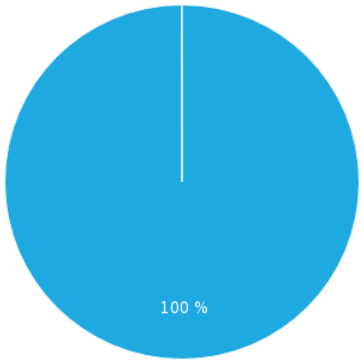


Totaal Bezoeken



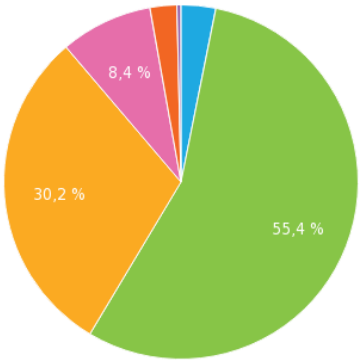
- Slechts getoond (23,6 %)
- Onvolledig (0 %)
- Voltooid (76,4 %)

Bezoek bronnen



- Directe link (100 %)

Gemiddelde tijd voor voltooiing



- 1-2 min. (3,2 %)
- 2-5 min. (55,4 %)
- 5-10 min. (30,2 %)
- 10-30 min. (8,4 %)
- 30-60 min. (2,5 %)
- >60 min. (0,4 %)

RSD DE LIEMERS
MAATWERK NAAR WERK EN INKOMEN

Geachte heer / mevrouw,

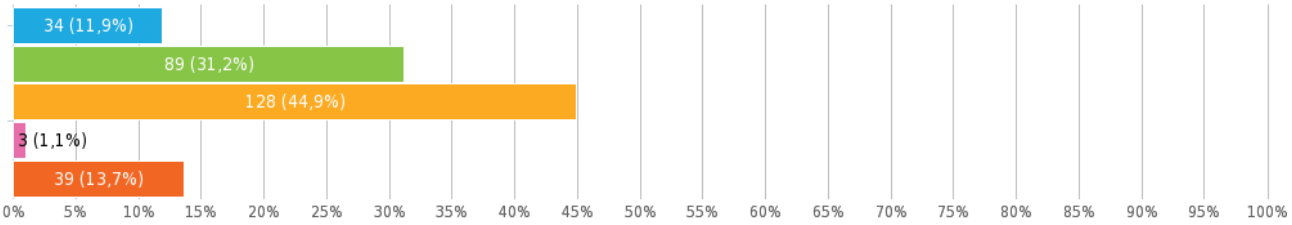
U ontvangt deze vragenlijst, omdat u in 2020 een Tozo-uitkering heeft ontvangen van RSD de Liemers.
Wij willen graag weten wat u van onze dienstverlening vindt.
Met uw antwoorden helpt u ons om onze dienstverlening aan u en anderen te verbeteren.
Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 5 minuten.
U vult deze vragenlijst anoniem in.
De RSD kan dus niet kan zien wie de antwoorden heeft ingevuld.

Resultaten

1. Hoe bent u in contact gekomen met RSD de Liemers?

*Meerkeuze, Antwoorden **285x**, onbeantwoord **0x***

Antwoord	Antwoorden	Ratio
Via een collega ondernemer	34	11,9 %
Via de gemeente	89	31,2 %
Ik heb gegoogled op Tozo	128	44,9 %
Via berichten op LinkedIn	3	1,1 %
Anders	39	13,7 %

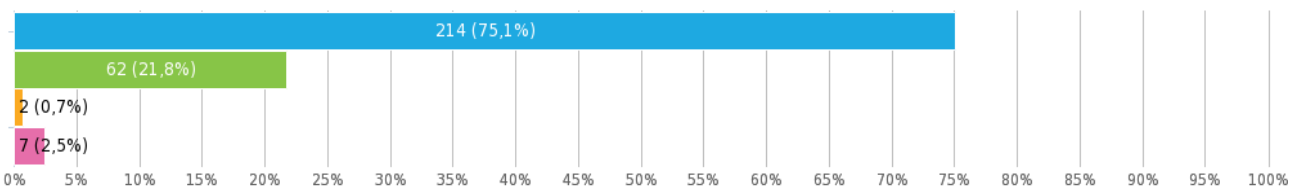


De vindbaarheid van de Tozo informatie van de RSD via Google was goed. Veel ondernemers hebben op die manier gezocht. Als goede tweede is door verwezen via de gemeenten. Via LinkedIn werd weinig gezocht.

2. Op de website van de RSD www.rsddeliemers.nl is zoveel mogelijk informatie over de Tozo-regeling verzameld. Geeft deze informatie antwoord op de vragen die u had/heeft?

*Enkele keuze, Antwoorden **285x**, onbeantwoord **0x***

Antwoord	Antwoorden	Ratio
Ja	214	75,1 %
Gedeeltelijk	62	21,8 %
Nee	2	0,7 %
Weet niet	7	2,5 %

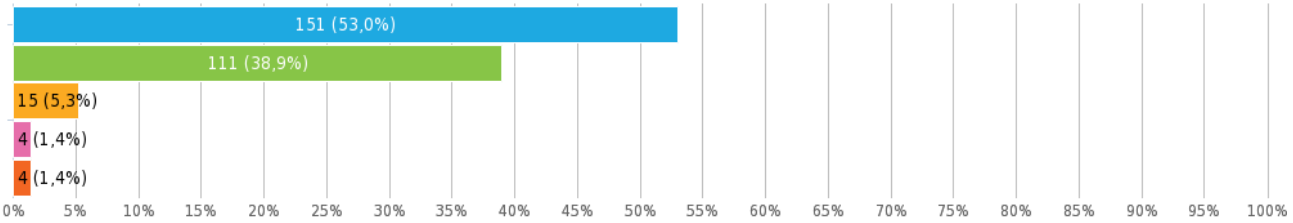


Meer dan 95% van de respondenten is tevreden over de informatie op de website.

3. U heeft een Tozo-aanvraag gedaan voor een uitkering voor levensonderhoud of voor een lening bedrijfskapitaal. Wat vindt u van de snelheid waarmee uw aanvraag is afgehandeld?

*Enkele keuze, Antwoorden **285x**, onbeantwoord **0x***

Antwoord	Antwoorden	Ratio
Uitstekend	151	53,0 %
Goed	111	38,9 %
Neutraal	15	5,3 %
Matig	4	1,4 %
Slecht	4	1,4 %



4. Wilt u uw antwoord toelichten?

*Tekst antwoord, Antwoorden **90x**, onbeantwoord **195x***

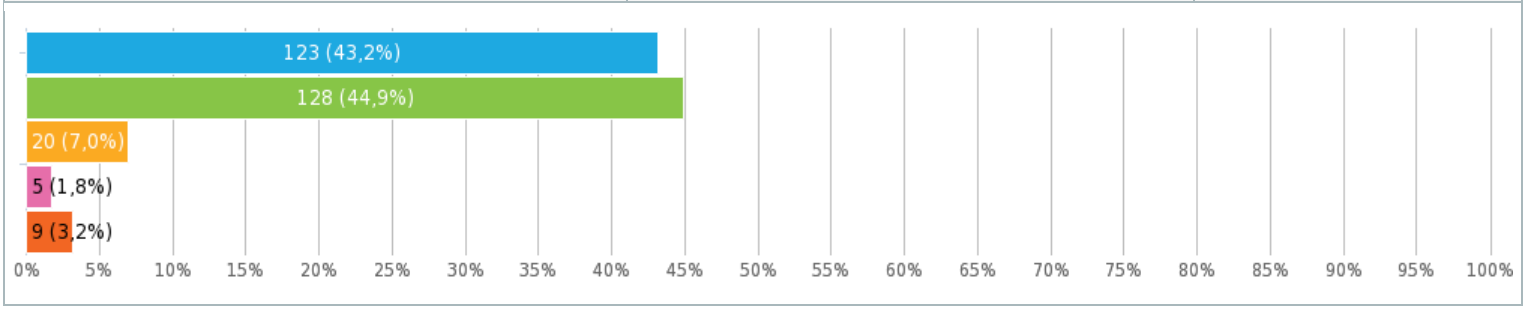
De respondenten zijn over het algemeen tevreden over het snelle schakelen bij Tozo 1. Ook het feit dat de RSD snel de mogelijkheid heeft geboden om een aanvraag te doen, wordt positief beoordeeld. Toch wordt er ook kritisch gereageerd op dingen die niet goed zijn gegaan.

Bij Tozo 2 en Tozo 3 ligt de waardering toch iets anders. Er is onbegrip over de partnertoets. Ook waren er hoge verwachtingen door de ervaringen bij Tozo 1.
Er is onvoldoende gecommuniceerd dat er bij Tozo 2 en Tozo 3 meer onderzoek werd gedaan.

5. Bent u tevreden over de manier waarop de RSD uw aanvraag heeft behandeld?

*Enkele keuze, Antwoorden **285x**, onbeantwoord **0x***

Antwoord	Antwoorden	Ratio
Uitstekend	123	43,2 %
Goed	128	44,9 %
Neutraal	20	7,0 %
Matig	5	1,8 %
Slecht	9	3,2 %



6. Wilt u uw antwoord toelichten?

*Tekst antwoord, Antwoorden **64x**, onbeantwoord **221x***

Over het algemeen zijn de respondenten tevreden. Wat wel opvalt is dat de procedure en de regelgeving niet altijd even duidelijk waren voor ondernemers en medewerkers. Dit heeft geleid tot twijfel en frustratie bij beide partijen.

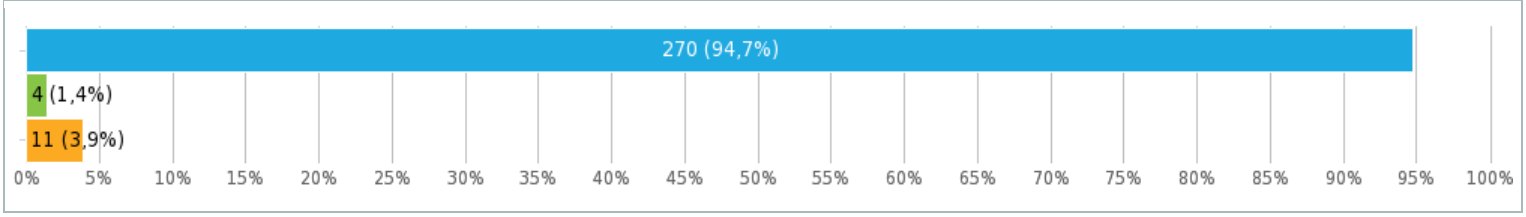
De RSD is verantwoordelijk voor de uitvoering en niet voor de regeling zelf. Dat leidt soms tot onbegrip bij de ondernemers.

Persoonlijk contact bij vragen wordt zeker op prijs gesteld.

7. Welke Tozo uitkering heeft u ontvangen?

*Enkele keuze, Antwoorden **285x**, onbeantwoord **0x***

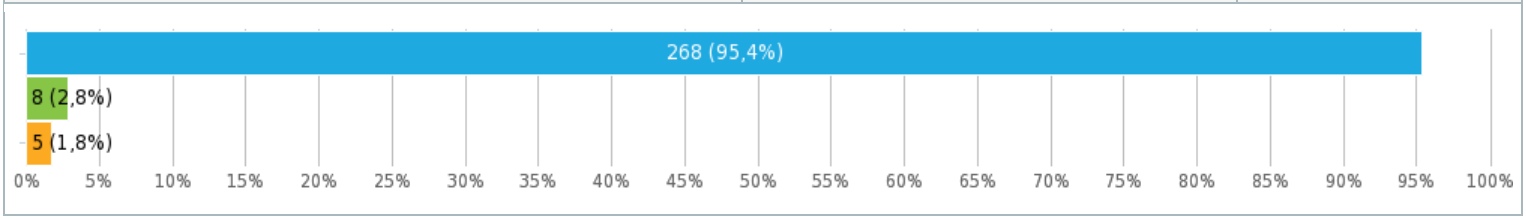
Antwoord	Antwoorden	Ratio
Tozo voor levensonderhoud Ga naar vraag 8	270	94,7 %
Tozo bedrijfskrediet Ga naar vraag 15	4	1,4 %
Beiden Ga naar vraag 6	11	3,9 %



8. Omdat er verschillen zijn in de Tozo-1, Tozo-2 en Tozo-3, vragen wij u hieronder aan te geven welke uitkering u als EERSTE heeft ontvangen.

*Enkele keuze, Antwoorden **281x**, onbeantwoord **4x***

Antwoord	Antwoorden	Ratio
Tozo-1 Ga naar vraag 9	268	95,4 %
Tozo-2 Ga naar vraag 11	8	2,8 %
Tozo-3 Ga naar vraag 11	5	1,8 %



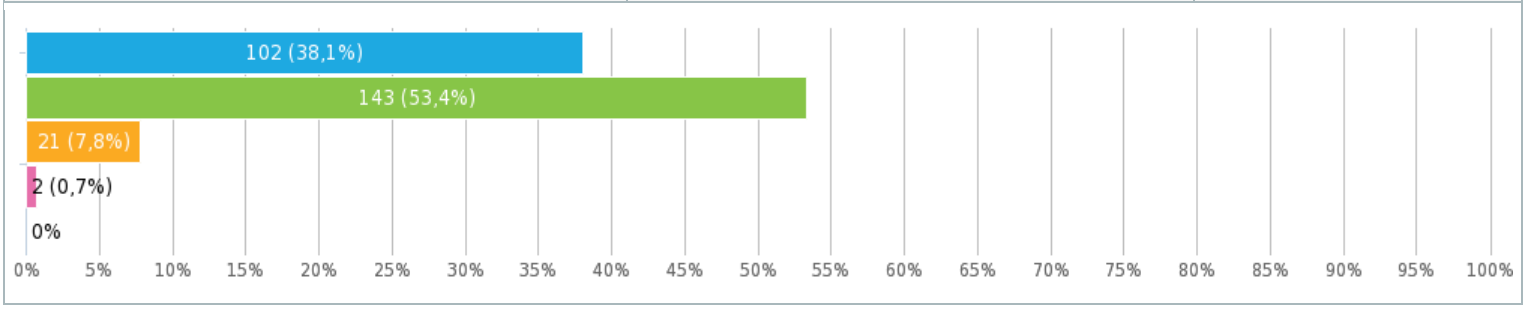
Ten opzichte van de Tozo-besluiten geeft deze vraag een vertekend beeld.
De verdeling besluiten per 14-01-2021 is: 69% Tozo-1, 15% Tozo 2, 16% Tozo 3.

Voor de vervolgvragen moeten we met dit vertekende beeld rekening houden.

9. De RSD heeft er medio maart 2020 voor gekozen zo snel mogelijk een Tozo-aanvraagformulier online te zetten, ondanks dat nog niet alle informatie van het ministerie bekend was. Wat vond u daarvan?

*Enkele keuze, Antwoorden **268x**, onbeantwoord **17x***

Antwoord	Antwoorden	Ratio
Uitstekend	102	38,1 %
Goed	143	53,4 %
Neutraal	21	7,8 %
Matig	2	0,7 %
Slecht	0	0 %



10. Wilt u uw antwoord toelichten?

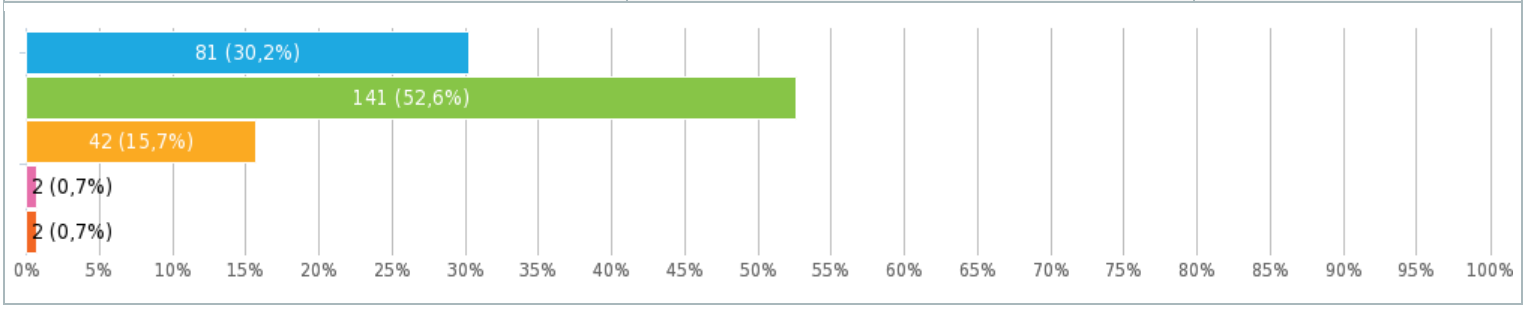
*Tekst antwoord, Antwoorden **54x**, onbeantwoord **231x***

Over het algemeen heeft de RSD snel en adequaat gehandeld. Voor ondernemers gaf het rust in onzekere tijden dat er in ieder geval hulp werd geboden.

11. Begin april 2020 werden de maatregelen voor de Tozo-regeling helder. De RSD moest in opdracht van het ministerie aanvullende vragen stellen. Hoe vindt u dat de RSD dit heeft opgelost?

*Enkele keuze, Antwoorden **268x**, onbeantwoord **17x***

Antwoord	Antwoorden	Ratio
Uitstekend	81	30,2 %
Goed	141	52,6 %
Neutraal	42	15,7 %
Matig	2	0,7 %
Slecht	2	0,7 %



12. Wilt u uw antwoord toelichten?

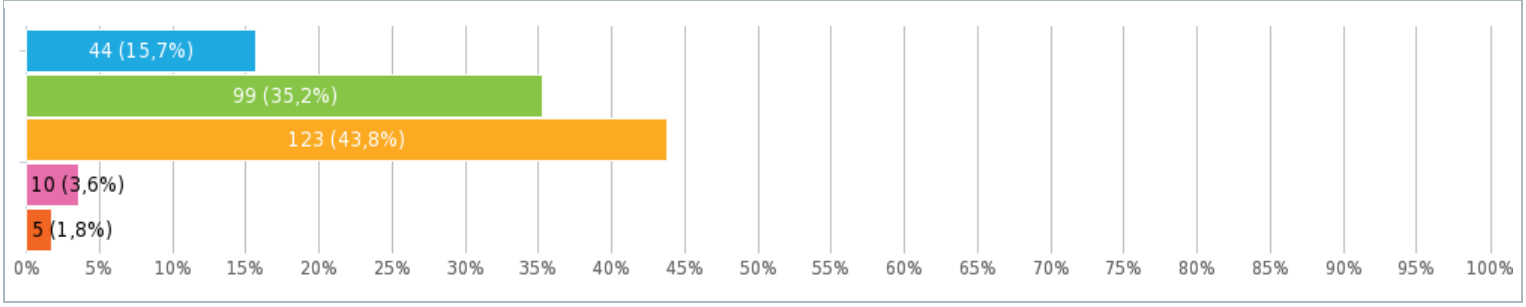
*Tekst antwoord, Antwoorden **29x**, onbeantwoord **256x***

Het feit dat er door de Rijksoverheid aanvullende vragen werden gesteld, wordt als lastig ervaren, maar niet bezwaarlijk. Het feit dat de RSD voortvarend te werk is gegaan, mee heeft gedacht, wordt belangrijker gevonden dan de aanvullende vragen.

13. Bij Tozo-2 en Tozo-3 is er onderscheid gemaakt tussen een 1e aanvraag en een verkorte aanvraag voor ondernemers die al eerder een Tozo-uitkering hadden ontvangen. Vond u dat dit verschil duidelijk op de website van de RSD stond vermeld?

*Enkele keuze, Antwoorden **281x**, onbeantwoord **4x***

Antwoord	Antwoorden	Ratio
Uitstekend	44	15,7 %
Goed	99	35,2 %
Neutraal	123	43,8 %
Matig	10	3,6 %
Slecht	5	1,8 %



14. Wilt u uw antwoord toelichten?

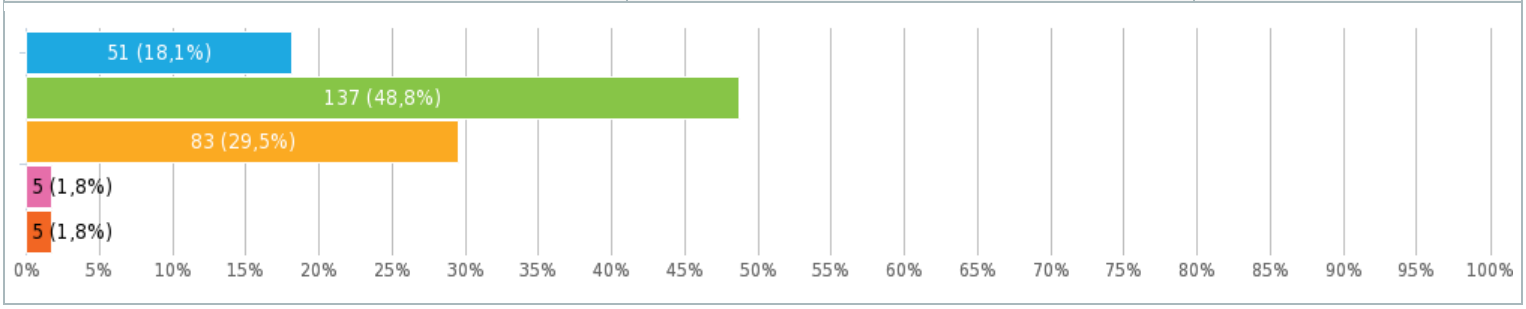
*Tekst antwoord, Antwoorden **70x**, onbeantwoord **215x***

Conclusie is dat het onderscheid tussen een verkorte aanvraag (bij verlenging) of een nieuwe aanvraag te weinig was. Dit had duidelijker gemoeten. Ook blijkt dat veel ondernemers door de partnertoets niet meer in aanmerking kwamen.

15. Bij Tozo-2 en Tozo-3 werd/wordt rekening gehouden met het gezinsinkomen waarbij het inkomen van de partner wordt meegeteld. Was/Is dit goed uitgelegd?

*Enkele keuze, Antwoorden **281x**, onbeantwoord **4x***

Antwoord	Antwoorden	Ratio
Uitstekend	51	18,1 %
Goed	137	48,8 %
Neutraal	83	29,5 %
Matig	5	1,8 %
Slecht	5	1,8 %



16. Wilt u uw antwoord toelichten?

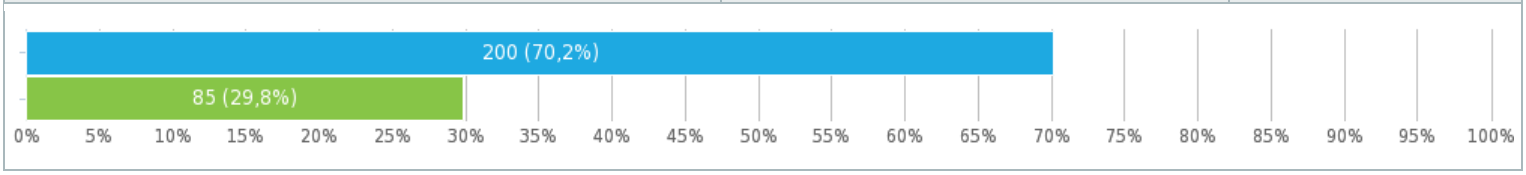
*Tekst antwoord, Antwoorden **62x**, onbeantwoord **223x***

De uitleg van de Tozo-2 regeling en de bijbehorende partnertoets is goed uitgelegd. De uitwerking van de partnertoets levert voor de ondernemers veel frustratie op. Veel ondernemers kwamen daardoor niet meer in aanmerking.

17. Heeft u voor, tijdens of na uw Tozo-aanvraag contact gehad met een medewerker van de RSD?

*Enkele keuze, Antwoorden **285x**, onbeantwoord **0x***

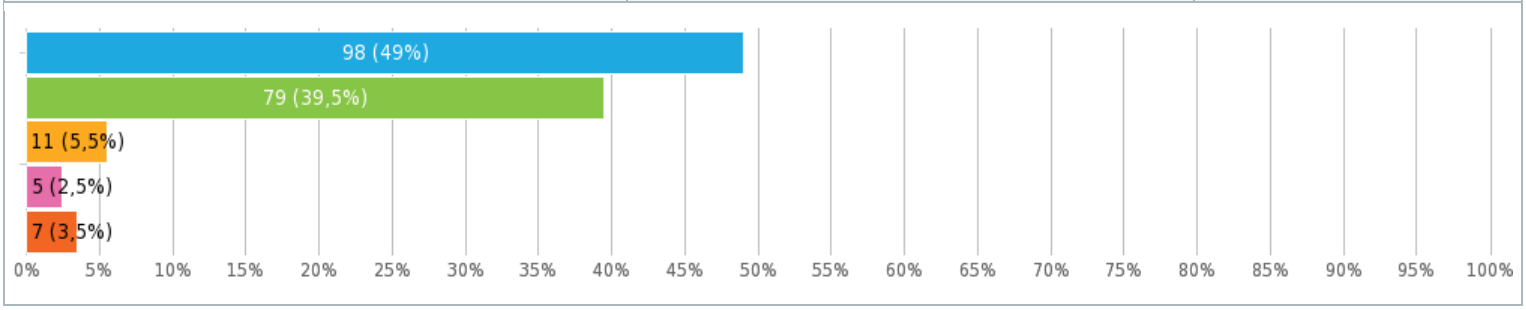
Antwoord	Antwoorden	Ratio
Ja, ga naar vraag 18	200	70,2 %
Nee, ga naar vraag 20	85	29,8 %



18. Hoe beoordeelt u het contact met de medewerker(s) van de RSD?

*Enkele keuze, Antwoorden **200x**, onbeantwoord **85x***

Antwoord	Antwoorden	Ratio
Uitstekend	98	49 %
Goed	79	39,5 %
Neutraal	11	5,5 %
Matig	5	2,5 %
Slecht	7	3,5 %



19. Wilt u uw antwoord toelichten?

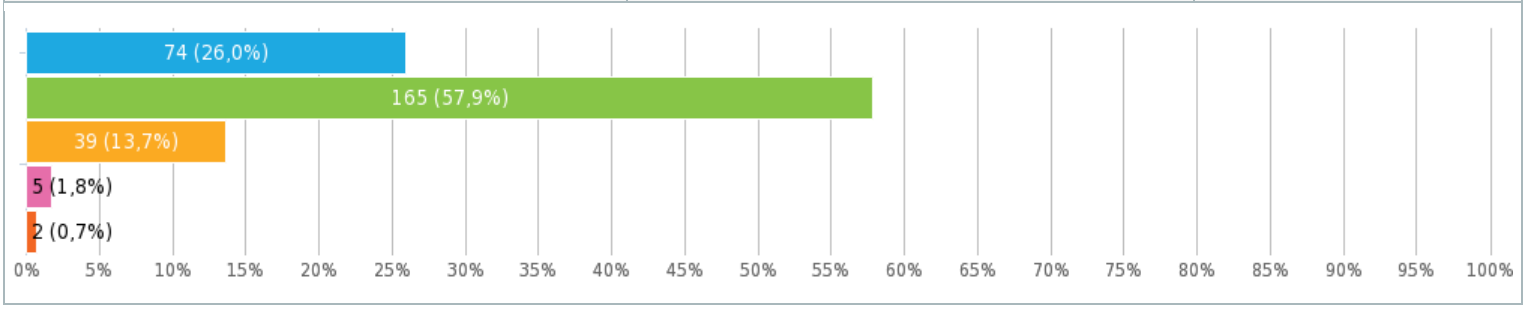
*Tekst antwoord, Antwoorden **60x**, onbeantwoord **225x***

Over het algemeen wordt het contact met de RSD-medewerker positief beoordeeld. Aandachtspunten zijn de algemene mailbox (info@rsddeliemers.nl) en in sommige gevallen onvoldoende deskundigheid over de regeling. Ondanks dat worden deze fouten de medewerkers vergeven, omdat de aandacht en het meedenken de overhand heeft gehad.

20. U heeft ter bevestiging van uw Tozo-uitkering een brief, beschikking of mogelijke wijziging ontvangen van de RSD. Is de inhoud van deze brieven duidelijk?

*Enkele keuze, Antwoorden **285x**, onbeantwoord **0x***

Antwoord	Antwoorden	Ratio
Uitstekend	74	26,0 %
Goed	165	57,9 %
Neutraal	39	13,7 %
Matig	5	1,8 %
Slecht	2	0,7 %



21. Wilt u uw antwoord toelichten?

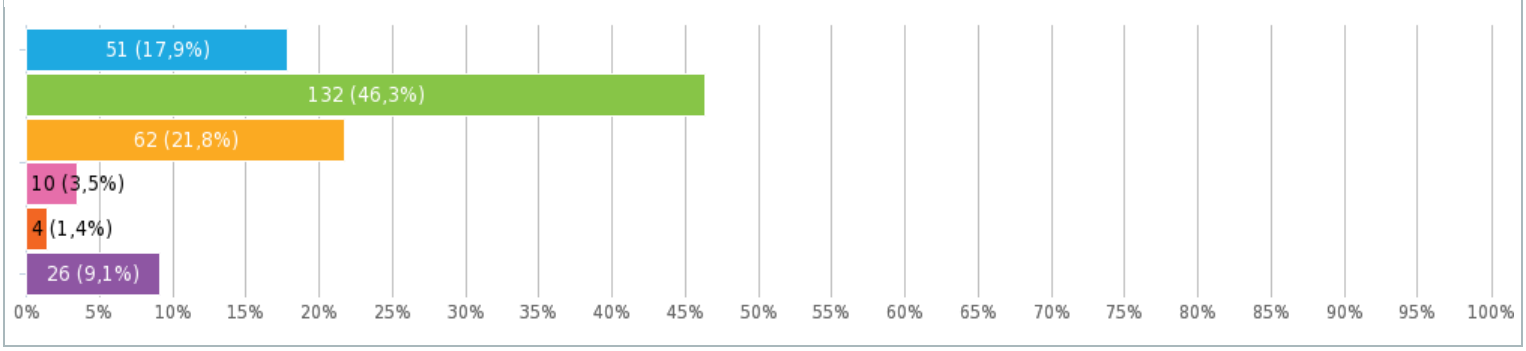
*Tekst antwoord, Antwoorden **24x**, onbeantwoord **261x***

De brieven zijn over het algemeen duidelijk maar er is wel behoefte aan toelichting of een ander taalniveau. Het proces vraagt om aandacht op gebied van zorgvuldigheid en opvolging.

22. Omdat u een uitkering ontvangt/heeft ontvangen, moe(s)t u, indien van toepassing, elke maand opgeven welke inkomsten u heeft uit loondienst, eigen onderneming of andere inkomsten. Hiervoor heeft de RSD een online inkomstenformulier ontwikkeld. Wat vindt u van deze werkwijze?

*Enkele keuze, Antwoorden **285x**, onbeantwoord **0x***

Antwoord	Antwoorden	Ratio
Uitstekend	51	17,9 %
Goed	132	46,3 %
Neutraal	62	21,8 %
Matig	10	3,5 %
Slecht	4	1,4 %
Niet van toepassing	26	9,1 %



23. Wilt u uw antwoord toelichten?

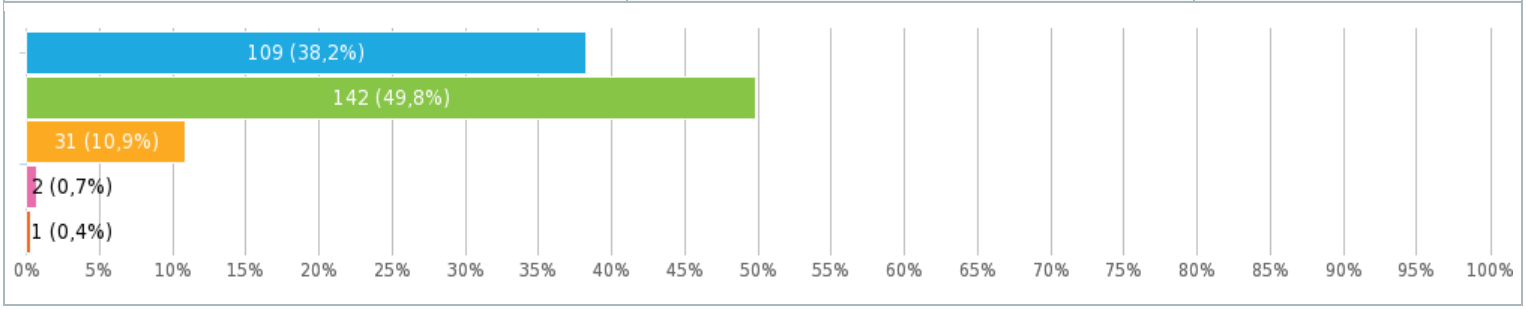
*Tekst antwoord, Antwoorden **37x**, onbeantwoord **248x***

Respondenten vinden het lastig om te bepalen wat wel of niet onder inkomen valt, ondanks de toelichting. Het feit dat alles online kon worden aangeleverd wordt als positief ervaren. Wel wordt opgemerkt dat het lastig is om inkomen op te geven omdat de uitkering veelal als onvoldoende wordt aangemerkt gezien de vaste lasten.

24. Wat vindt u van de betalingsdiscipline van de RSD?

*Enkele keuze, Antwoorden **285x**, onbeantwoord **0x***

Antwoord	Antwoorden	Ratio
Uitstekend	109	38,2 %
Goed	142	49,8 %
Neutraal	31	10,9 %
Matig	2	0,7 %
Slecht	1	0,4 %

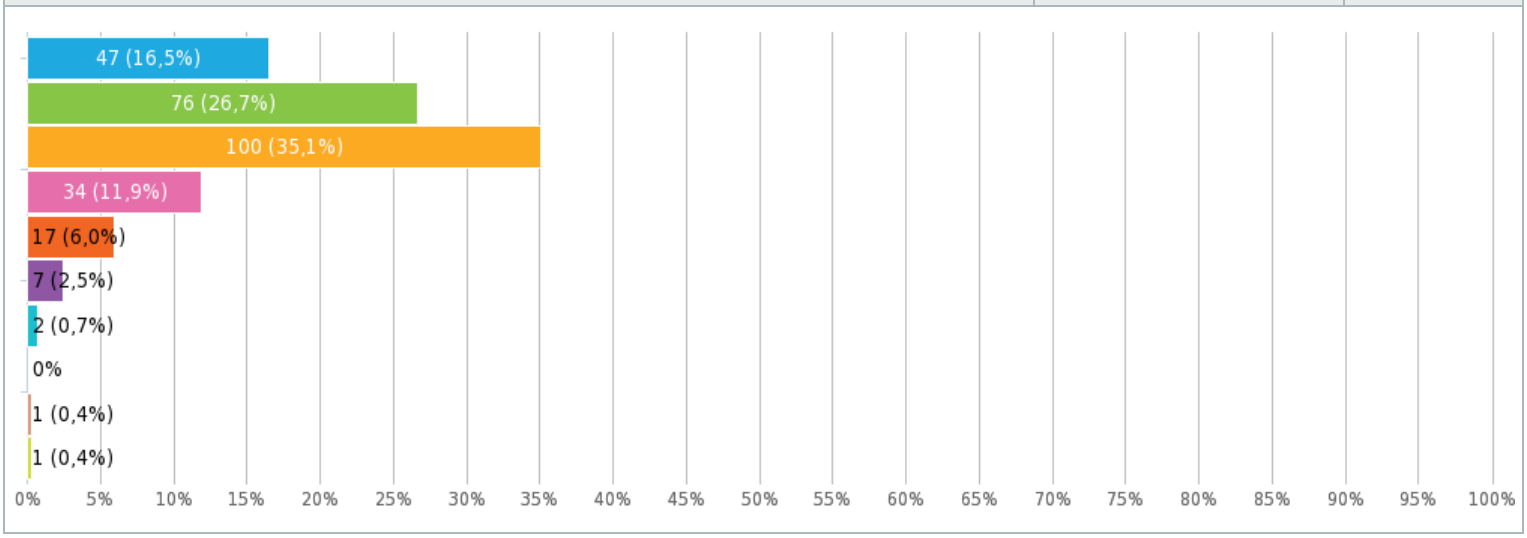


25. Wilt u uw ervaringen met de RSD uitdrukken in een rapportcijfer? 1 ster is zeer slecht, 10 is zeer goed.

*Aantal sterren, Antwoorden **285x**, onbeantwoord **0x***

Aantal sterren 8,2/10

Antwoord	Antwoorden	Ratio
10/10 ★★★★★★★★★★	47	16,5 %
9/10 ★★★★★★★★★☆	76	26,7 %
8/10 ★★★★★★★★☆☆	100	35,1 %
7/10 ★★★★★★★☆☆☆	34	11,9 %
6/10 ★★★★★★☆☆☆☆	17	6,0 %
5/10 ★★★★★☆☆☆☆☆	7	2,5 %
4/10 ★★★★☆☆☆☆☆☆	2	0,7 %
3/10 ★★★☆☆☆☆☆☆☆	0	0 %
2/10 ★★☆☆☆☆☆☆☆☆	1	0,4 %
1/10 ★☆☆☆☆☆☆☆☆☆	1	0,4 %



Conclusies

De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek Tozo 2020 spreken voor zich en geven een duidelijk signaal op volgende hoofdonderwepen:

- **Wendbaarheid**
  Door de snelle invoering en de onbekendheid van de Tozo regeling zijn de medewerkers de RSD in staat gebleken snel te handelen en ondernemers op de juiste manier te woord te staan en de regeling uit te voeren.
- **Klantbejegening**
  Ondanks de onbekendheid met deze nieuwe doelgroep (Ondernemers) is er veel waardering voor de manier waarop de RSD heeft gehandeld. Uiteraard zijn er in de opstartfase fouten gemaakt, zowel op technisch vlak als op het inhoudelijke deel van de regeling. Maar over en weer was er begrip. Vooral de snelle invoering wordt op prijs gesteld. De aanvullende informatie die vanuit de Rijksoverheid nodig was, wordt door de aanvragers begripvol ontvangen.
  De uitvoering van Tozo 2 en 3 wordt minder positief beoordeeld, grotendeels veroorzaakt door de wijziging van de regeling door het meerekenen van het inkomen van de partner. Veel ondernemers vinden dit een onterechte aanpassing, maar begrijpen ook dat de RSD daar niets aan kan doen.
- **Passend aanbod**
  Veel ondernemers zijn blij verrast door de dienstverlening van de RSD. Vooral het snel inspelen op de veranderde situatie en het online aanbieden van de aanvraag wordt als passend ervaren.
- **Digitalisering**
  Veel ondernemers geven aan dat het digitale aanbod van hoog niveau is. De papieren communicatie laat te wensen over op het niveau van begrijpelijkheid en traagheid van ontvangst. Ook is er verbetering mogelijk bij het op orde houden van de dossiers.

Aanbevelingen

Wendbaarheid
De wendbaarheid die getoond is bij de Tozo-regeling is voor veel medewerkers een vuurdoop geweest. Hierin heeft de RSD laten zien een flexibele organisatie te zijn. Omdat iedereen zoveel mogelijk thuis werkt zijn de overlegmogelijkheden soms lastig. Samenwerken moet blijvend worden gestimuleerd. Dit bevordert de kans om dit voor een langere periode te kunnen blijven volhouden en dit tot een standaard te kunnen verheffen. Aandacht voor werkdruk en werksituatie is essentieel.

Klantbejegening
Aandacht voor het niveau en toepasselijkheid van de correspondentie.
Aandacht voor communicatie in crisissituaties. Hoe ga je om met 'gefrustreerde klanten' en hoe zorg je dat de boodschap helder blijft, zodat uiteindelijk beide partijen met een goed gevoel het proces/gesprek afsluiten.
Aandacht voor het eerste contact met de RSD. Dit bepaalt de betrouwbaarheid van de dienstverlening. Besteed aandacht aan het informeren van medewerkers zodat klanten adequaat en eensluidend worden geïnformeerd.

Passend aanbod
De Tozo-regeling kent op dit moment een einddatum van 30-06-2021. De ervaringen van de Tozo-regeling hebben laten zien dat de RSD wendbaar is. Onderzoek of de ervaringen met de Tozo doorgezet kunnen worden naar de 'standaard'dienstverlening van de RSD. Denk daarbij aan gespecialiseerde medewerkers op een bepaald onderwerp, een vast contactpersoon per klant en goede online informatievoorziening.

Digitaliseren
Met de ervaringen die we hebben opgedaan met de Tozo-regeling, blijkt dat er veel meer mogelijk is op het gebied van digitalisering. Dit vraagt om en constante aandacht. De niet digivaardige klant mag hierbij niet uit het oog verloren worden. Nu de digitalisering in een stroomversnelling is geraakt, moet de doelgroep van de RSD voldoende kunnen blijven aanhaken.

Het verder digitaliseren van het werkproces zal uiteindelijk tijd opleveren die ingezet kan worden in de echte contacten met de klant en draagt bij aan de doelstelling: **de klant centraal**.