

RAADSINFORMATIEBRIEF – Nr. 2021-035

Aan de leden van de gemeenteraad

Datum 11 mei 2021
Zaaknummer Z/21/389147 /ADV/21/1025754
Onderwerp RSD Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO) 2020
Portefeuillehouder B. Elfrink

Contactpersoon Evert Breman
E-mail e.breman@zevenaar.nl
Telefoon 0316-595237

Geachte leden van de gemeenteraad,

Inleiding

Met deze raadsinformatiebrief worden u de volgende RSD Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO) 2020 toegezonden:

1. Het RSD Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) algemene dienstverlening 2020.
2. Het RSD Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) Tozo (Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers) 2020.

De onderzoeken sturen wij u ter informatie toe.

Kernboodschap

De RSD heeft in januari 2021 een tweetal onderzoeken verricht naar de tevredenheid van haar klanten over haar dienstverlening. De uitkomsten hiervan hebben wij voor kennisgeving aangenomen en via deze brief informeren wij u hierover.

Context

- ☐ Actueel maatschappelijk onderwerp/probleem
- ☐ Collegeprogramma
- ☐ Motie/amendement/toezegging
- ☒ Anders, namelijk ter informatie

Inhoudelijke boodschap

Het KTO algemene dienstverlening laat het volgende beeld zien:

- de algemene dienstverlening is door de klanten van de RSD gewaardeerd op een 7,6;
- het onderzoek laat ook zien dat er onderwerpen zijn die aandacht en verbetering vragen.

De gedane aanbevelingen hebben voornamelijk betrekking op klantgerichtheid, gepaste overdracht klant, digitalisering en communicatie.

Het KTO Tozo geeft het volgende beeld:

- de uitvoering van de Tozo door de RSD wordt door de doelgroep gewaardeerd op een 8,2;
- aandacht wordt gevraagd voor zaken als: communicatie (aandacht bij het eerste contact en bij crisissituaties) en informatieverstrekking.

Aan de genoemde aandachts-/verbeterpunten wordt gewerkt; deze onderwerpen vormen periodiek een agendapunt van het bestuurlijk overleg met de RSD.

Communicatie en vervolgproces

Het opstellen van de vragen voor de Klanttevredenheidsonderzoeken is in overleg gegaan met de cliëntenraad van de RSD.

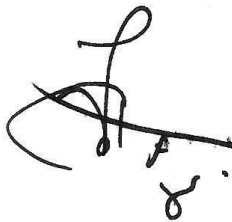
De resultaten van het Klanttevredenheidsonderzoeken zijn gedeeld met de cliëntenraad van de RSD.

De RSD verzorgt de verdere communicatie over de resultaten van de Klanttevredenheidsonderzoeken.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Zevenaar,



Danielle Jansen
secretaris



Lucien van Riswijk
burgemeester

Bijlagen

- | | |
|-------------------|---|
| 1. INK/21/1025749 | Klanttevredenheidsonderzoek algemene dienstverlening RSD de Liemers 2020. |
| 2. INK/21/1025750 | Klanttevredenheidsonderzoek Tozo RSD de Liemers 2020. |

**Klanttevredenheidsonderzoek algemene
dienstverlening
RSD de Liemers over het jaar 2020**



Inleiding

In januari 2021 is er een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder alle klanten van RSD de Liemers die een uitkering ontvangen op basis van de Participatiewet en loaw, en waarvan een e-mailadres bekend is. Ook zijn klanten in de nieuwjaarsbrief uitgenodigd deel te nemen aan dit onderzoek. Zij hebben de gelegenheid gekregen alsnog hun e-mailadres door te geven of konden de vragenlijst per post aanvragen.

Doel van dit onderzoek is te leren van de ervaringen die klanten hebben met de RSD en op basis hiervan verbeterpunten op te halen om de werkwijze van de RSD verder te optimaliseren.

Op 21 januari 2021 hebben Participatiewet-klanten die op het moment van versturen een uitkering ontvingen via de mail de link ontvangen naar de online vragenlijst Klanttevredenheidsonderzoek algemene dienstverlening RSD de Liemers 2020 (via www.surveio.com).

Op 28-januari 2021 is er een reminder verstuurd aan het hele bestand om deze mensen nogmaals uit te nodigen hun mening te geven.

De inzendtermijn van de vragenlijst sloot op 03-02-2021.

De online vragenlijst is aan 1264 e-mailadressen verstuurd.

58,6% van de respondenten hebben de mail geopend. Hiervan hebben 452 respondenten de link naar de vragenlijst geopend. 230 vragenlijsten zijn afgewerkt.

De totale respons is 18,9%. Deze score is goed. De toelichting op de vragen geven een beeld van de beleving van de dienstverlening van de RSD en mogelijke verbeterpunten.

De resultaten in dit rapport zijn vermeld in volgorde zoals de vragen in de vragenlijst hebben gestaan. Ter vergelijking zijn, daar waar mogelijk, de resultaten van 2019 toegevoegd. In verband met de coronacrisis zijn een aantal extra vragen gesteld om te leren hoe de maatregelen, als gevolg van de maatregelen van het rijk, door klanten zijn ervaren. Daar waar de resultaten afwijken omdat de vraag tov 2019 iets is aangepast, wordt dit bij de conclusies vermeld.

De conclusies zijn gebaseerd op de vragenlijsten die geretourneerd zijn.

	Eerste antwoord	21-01-2021
	Laatste antwoord	03-02-2021
	Duur	14 dagen

Enquête bezoeken

452

Totaal bezoeken

230

Afgewerkte antwoorden

0

Onvolledige antwoorden

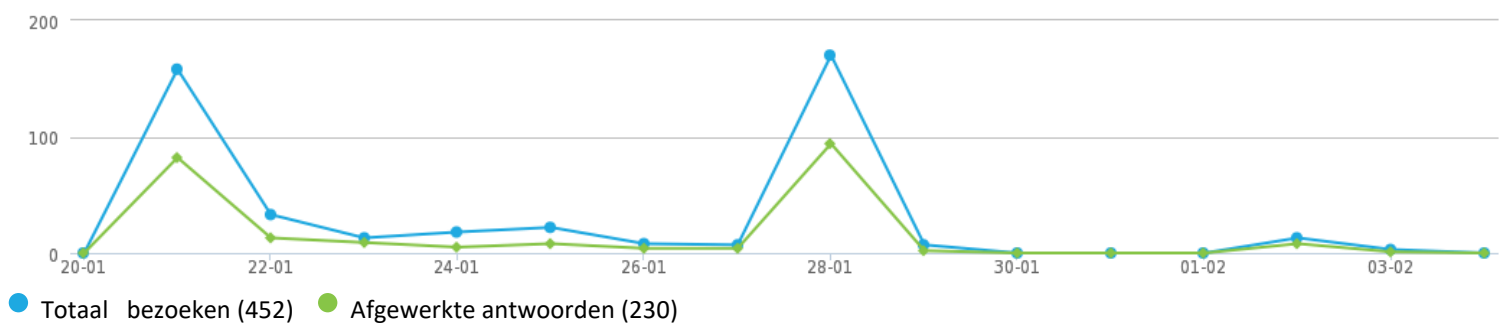
222

Slechts getoond

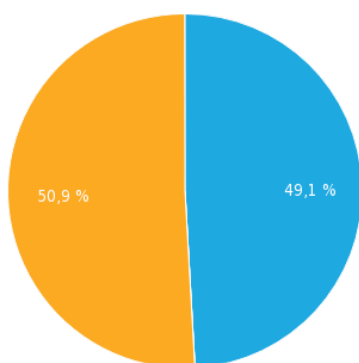
50,9 %

Totale succespercentage

Bezoek Geschiedenis (21-01-2021 - 03-02-2021)

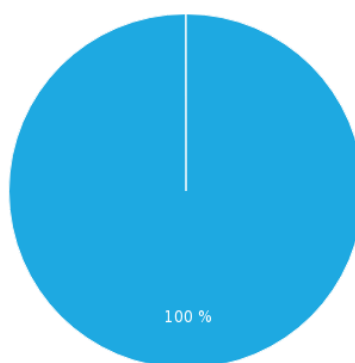


Totaal Bezoeken



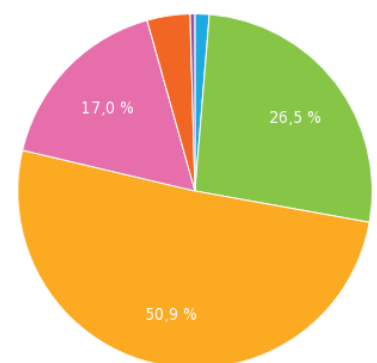
- Slechts getoond (49,1 %)
- Onvolledig (0 %)
- Voltooid (50,9 %)

Bezoek bronnen



- Directe link (100 %)

Gemiddelde tijd voor voltooiing



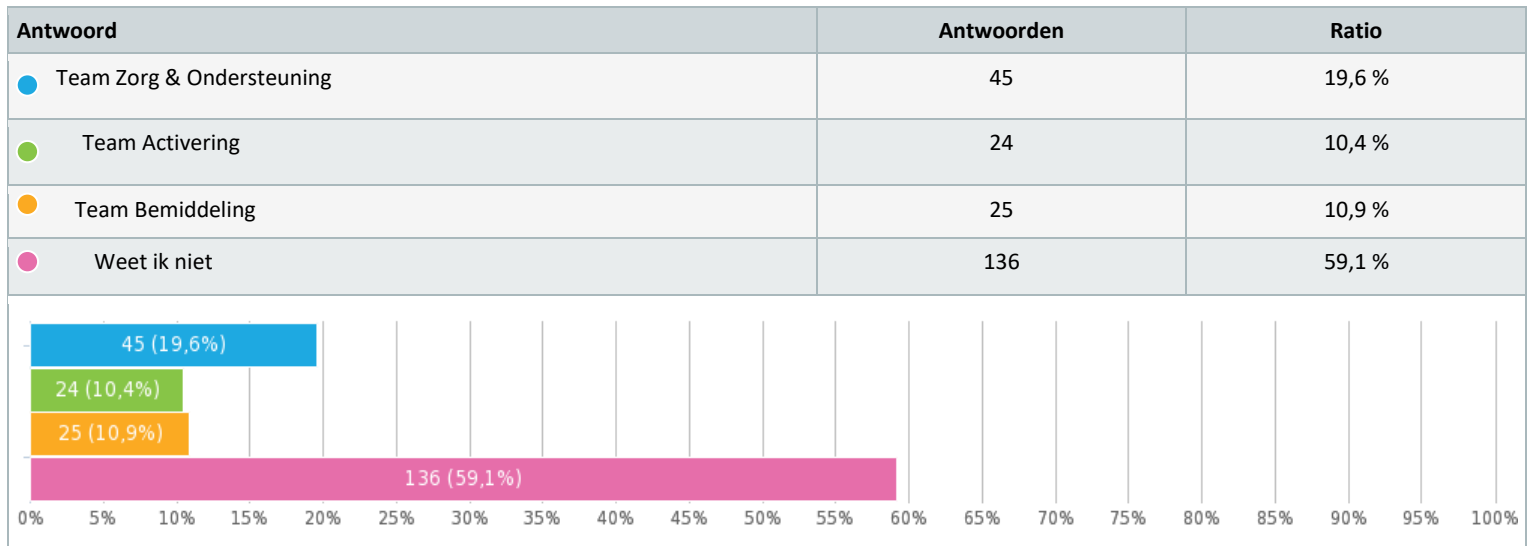
- 1-2 min. (1,3 %)
- 2-5 min. (26,5 %)
- 5-10 min. (50,9 %)
- 10-30 min. (17,0 %)
- 30-60 min. (3,9 %)
- >60 min. (0,4 %)

Het moment waarop de vragenlijst wordt ingevuld, is in grote mate gekoppeld aan het moment van het versturen van de mail. Het is bekend dat mensen direct reageren en er zijn maar weinig mensen die later dan 1 dag na de verzonden mail alsnog een vragenlijst invullen. De reminder die een week later is verstuurd, laat hetzelfde effect zien.

Resultaten

1. De RSD heeft haar werkzaamheden onderverdeeld binnen een aantal teams. Met welk team heeft u het meeste contact? Werkt uw klantmanager voor:

*Enkele keuze, Antwoorden **230x**, onbeantwoord **0x***



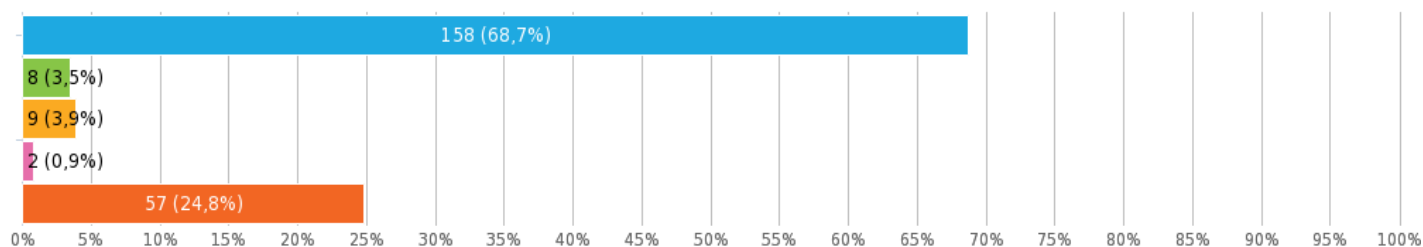
Deze vraag is toegevoegd om binnen de RSD inzage te krijgen in de verdeling per team en de antwoorden van de vragenlijst beter te kunnen plaatsen. De conclusie is dat bijna 60% dit niet weet. Door het grote aantal 'weet ik niet' kan deze verdeling naar teams niet in relatie worden gebracht tot de vervolgvragen.

De reden waarom een klant niet weet vanuit welk team de contactpersoon werkt, kan zijn dat klanten het onderscheid binnen de RSD(-teams) niet weten, herkennen of dat het niet is uitgelegd aan de klant. Vraag is of het voor de klant een meerwaarde heeft dit te weten. Het is het systeem van waaruit de RSD werkt.

2. Wat gebeurt er als u de RSD belt?

Meerkeuze, Antwoorden **230x**, onbeantwoord **0x**

Antwoord	Antwoorden	2020	2019
● U krijgt snel de telefoniste aan de lijn.	158	68,7 %	61,6%
● U moet lang wachten, voordat u de telefoniste aan de lijn krijgt.	8	3,5 %	15,4%
● De telefoniste verbindt u minstens 2 keer door naar een andere medewerker.	9	3,9 %	4,4%
● Er neemt niemand op.	2	0,9 %	1,0%
● U belt de RSD nooit.	57	24,8 %	23,0%



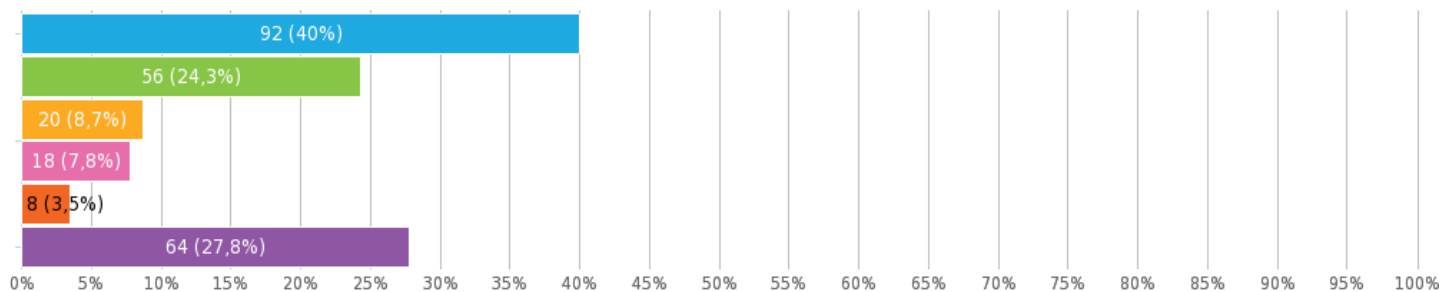
Op deze vraag konden respondenten meerdere antwoorden geven. Daarmee komt de totale respons boven de 100%.

Ten opzichte van 2019 is de telefonische bereikbaarheid van de RSD verbeterd. Dit is zeker gezien de toestroom van Tozo-klanten in verband met de coronacrisis en daarmee de overbelasting van de medewerkers die de telefoon bemensen, het team Ondersteuning, een mooi resultaat. De extra inzet aan de telefooncentrale van collega's uit andere teams heeft hier zeker toe bijgedragen.

3. Wat gebeurt er als u ons vraagt of wij u willen terugbellen?

Meerkeuze, Antwoorden **230x**, onbeantwoord **0x**

Antwoord	Antwoorden	2020	2019
Wij bellen u nog dezelfde dag terug.	92	40 %	33,5%
Wij bellen u op het afgesproken tijdstip terug.	56	24,3 %	22,0%
Wij bellen u pas een aantal dagen later terug.	20	8,7 %	11,7%
Wij sturen u een e-mail.	18	7,8 %	9,3%
Er gebeurt helemaal niets.	8	3,5 %	6,1%
Niet van toepassing.	64	27,8 %	30,6%



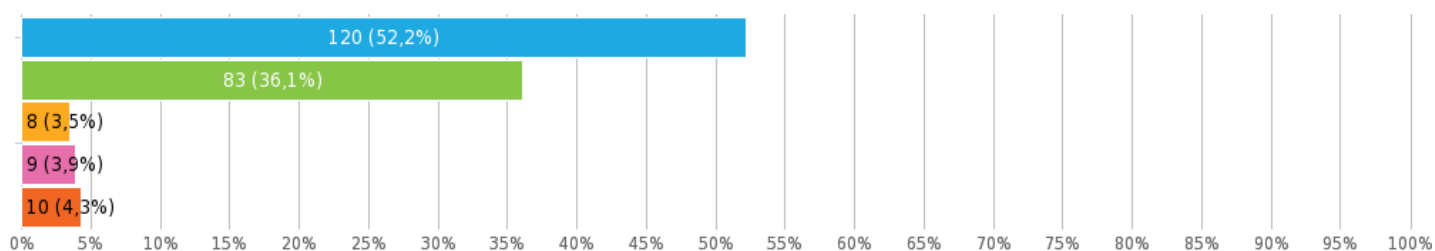
Op deze vraag konden respondenten meerdere antwoorden geven. Daarmee komt de totale respons boven de 100%.

Ten opzichte van 2019 is ook het navolgen van een terugbelverzoek verbeterd.

4. Hoe reageert uw klantmanager op uw vragen?

Enkele keuze, Antwoorden **230x**, onbeantwoord **0x**

Antwoord	Antwoorden	2020	2019
Uw klantmanager geeft meteen antwoord op uw vragen.	120	52,2 %	47,7%
Uw klantmanager zoekt eerst dingen voor u uit en geeft u dan later antwoord.	83	36,1 %	38,4%
U krijgt later antwoord van een andere medewerker van RSD.	8	3,5 %	3,9%
U krijgt antwoord, maar u kunt niets met het antwoord.	9	3,9 %	4,2%
U krijgt helemaal geen antwoord.	10	4,3 %	5,9%



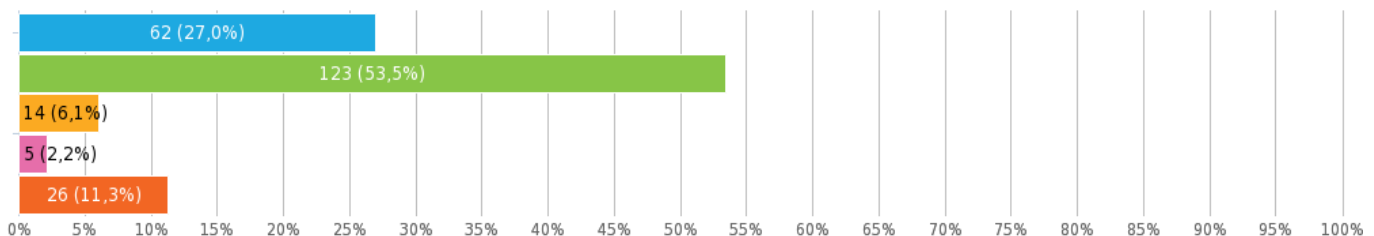
Bijna 90% is tevreden over de antwoorden van de klantmanager.

Bijna 10% van de vragen wordt niet beantwoord of de reactie geeft geen antwoord op de gestelde vraag. Wat we hier niet uit kunnen lezen, is waar het 'mis' loopt in de communicatie.

5. Hoe ervaart u over het algemeen uw gesprekken met medewerkers van de RSD? Denk hierbij bijvoorbeeld aan uw contact met de telefoniste, uw klantmanager, een medewerker van de Uitkeringsadministratie of iemand van de afdeling Debiteurenbeheer.

Enkele keuze, Antwoorden **230x**, onbeantwoord **0x**

Antwoord	Antwoorden	2020	2019
● U heeft het gevoel dat onze medewerkers u echt vooruit willen helpen.	62	27,0 %	32,8%
● U voelt zich begrepen en u krijgt antwoord.	123	53,5 %	56,0%
● Onze medewerkers geven u het gevoel dat u iets verkeerd doet.	14	6,1 %	9,8%
● U vindt dat onze medewerkers u slecht behandelen.	5	2,2 %	1,5%
● Anders... (vul hier uw eigen antwoord in)	26	11,3 %	In 2019 niet gevraagd



De vergelijking tussen 2019 en 2020 is bij deze vraag niet goed te maken, omdat er een antwoordoptie is toegevoegd in het geval dat de gevraagde opties niet van toepassing waren.

80% van de respondenten is tevreden over de gesprekken met de medewerkers.

Bijna 10% is minder tevreden of vindt dat ze niet goed behandeld worden.

Van de 26 antwoorden die iets anders hebben ingevuld, kunnen we de volgende conclusies trekken:

12 respondenten ervaren de gesprekken met de medewerkers als niet positief

14 respondenten geven positieve feedback. Dit varieert van geen contact tot respect ver meendenken.

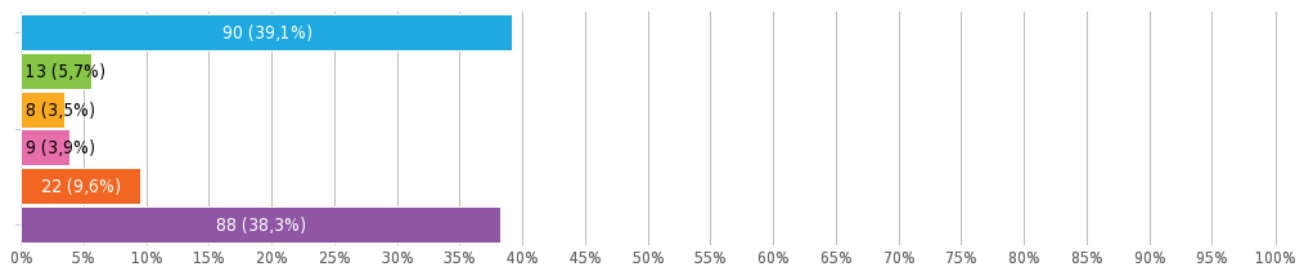
Als verbeterpunten worden genoemd:

- Empathie van de medewerkers laat soms te wensen over.
- Vooral het wisselen van klantmanager wordt als zeer vervelend ervaren.
- Klanten voelen zich opgejaagd en geven aan dat er te weinig begrip is voor hun persoonlijke situatie

6. Wat doet u, of wat gaat u doen, als u een klacht heeft over de RSD?

Enkele keuze, Antwoorden **230x**, onbeantwoord **0x**

Antwoord	Antwoorden	2020	2019
U bespreekt de klacht met uw vaste contactpersoon.	90	39,1 %	67,5%
U belt de telefoniste en vraagt naar de manager van de RSD.	13	5,7 %	8,6%
U schakelt de cliëntenraad van de RSD in.	8	3,5 %	0,7%
U stuurt een brief met uw klacht naar de RSD.	9	3,9 %	7,1%
U doet niets, omdat u denkt dat een klacht indienen toch niet helpt.	22	9,6 %	16,1%
U heeft geen klacht.	88	38,3 %	In 2019 niet gevraagd



Een vergelijking naar 2019 is niet te maken.

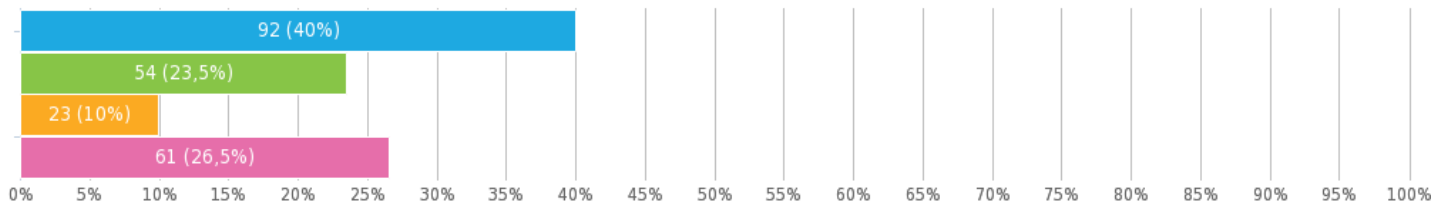
Uit de antwoorden van 2020 blijkt dat als er een klacht is deze primair wordt besproken met de vaste contactpersoon. Daarnaast geeft bijna 40% aan geen klachten te hebben.

Vraag 7, 8 en 9 zijn toegevoegd aan de vragenlijst ivm de Coronacrisis vanaf 11 maart 2020.

**7. Door de Coronacrisis zijn er zo min mogelijk afspraken op het kantoor van de RSD in Zevenaar.
Wat vindt u daarvan?**

Enkele keuze, Antwoorden **230x**, onbeantwoord **0x**

Antwoord	Antwoorden	Ratio
● Het maakt u niets uit.	92	40 %
● U vindt het plezierig dat u thuis kunt blijven voor deze afspraak.	54	23,5 %
● U vindt het vervelend dat u niet naar de RSD kunt komen.	23	10 %
● Niet van toepassing.	61	26,5 %

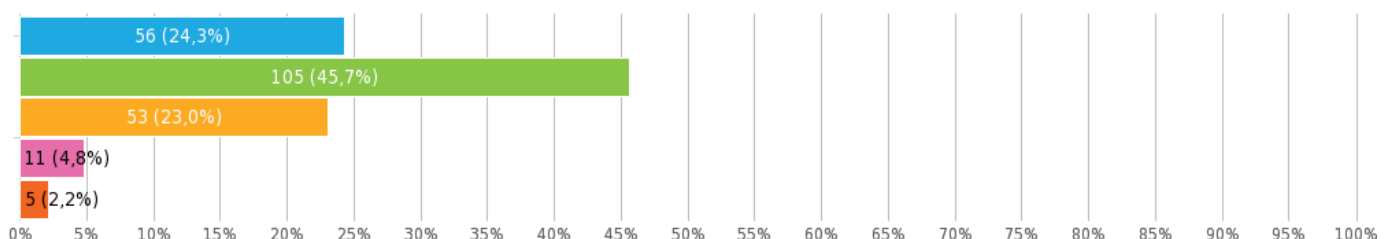


Slechts 10% van de respondenten ervaart het als vervelend dat ze niet naar de RSD kunnen komen. Voor de klanten die het vervelend vinden of waarvan de klantmanagers het beslist noodzakelijk achten, wordt in overleg een uitzondering gemaakt. De reden om de klant toch naar de RSD te laten komen, zijn wisselend. Redenen kunnen zijn: gezinssituatie, onvoldoende digivaardig of het missen van de visuele interactie, om meer beeld en geluid te krijgen bij hoe iemand er 'echt bij zit'. Ook emotioneel zwaar beladen gesprekken worden bij voorkeur aan tafel (in Zevenaar) gepland.

8. Om contact met u te hebben, maken we nu online of telefonisch afspraken. Hoe vindt u dat?

Enkele keuze, Antwoorden **230x**, onbeantwoord **0x**

Antwoord	Antwoorden	Ratio
● Uitstekend	56	24,3 %
● Goed	105	45,7 %
● Neutraal	53	23,0 %
● Matig	11	4,8 %
● Slecht	5	2,2 %



9. Heeft u nog ideeën hoe wij onze dienstverlening tijdens de Coronacrisis kunnen verbeteren?

Tekst antwoord, Antwoorden **71x**, onbeantwoord **159x**

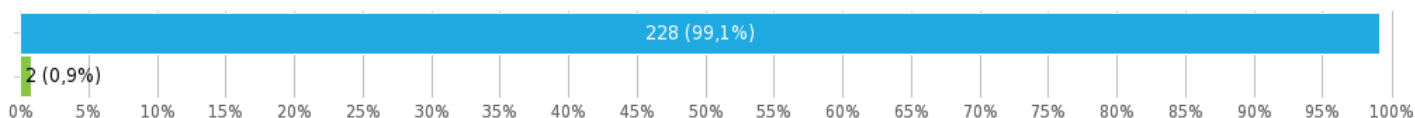
Meerdere malen wordt genoemd:

- Juist door alleen telefonisch contact moet een goede follow-up gewaarborgd worden.
- Klanten informeren bij wisselingen van klantmanager.
- Wens om te kunnen videobellen
- Zorg voor goede bereikbaarheid, ook bij collega's die thuiswerken
- Instructiefilmpjes bij aanbod re-integratietrajecten
- Complimenten voor de manier waarop de RSD met de coronacrisis omgaat
- Klanten vinden brief veiliger dan mail

10. Ontvangt u een uitkering van RSD de Liemers?

Enkele keuze, Antwoorden **230x**, onbeantwoord **0x**

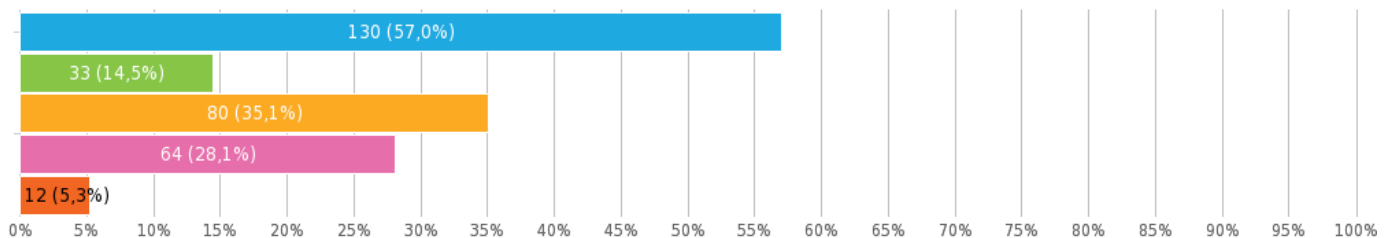
Antwoord	Antwoorden	2020	2019
☒ Ja	228	99,1 %	93,9%
☐ Nee, ga door naar vraag 27 en geef ons tips om onze dienstverlening te verbeteren.	2	0,9 %	6,1%



11. U ontvangt een bijstandsuitkering. Bij het ontvangen van een uitkering horen rechten en plichten. Hoe bent u over deze rechten en plichten geïnformeerd?

Meerkeuze, Antwoorden **228x**, onbeantwoord **2x**

Antwoord	Antwoorden	2020	2019
U bent bij de voorlichtingsbijeenkomst over rechten en plichten geweest.	130	57,0 %	61,5%
U heeft op de website gelezen over uw rechten en plichten.	33	14,5 %	11,5%
Uw klantmanager heeft u over uw rechten en plichten verteld.	80	35,1 %	29,9%
U heeft de RSD klantenmap gelezen.	64	28,1 %	27,6%
U kent deze rechten en plichten niet.	12	5,3 %	4,7%



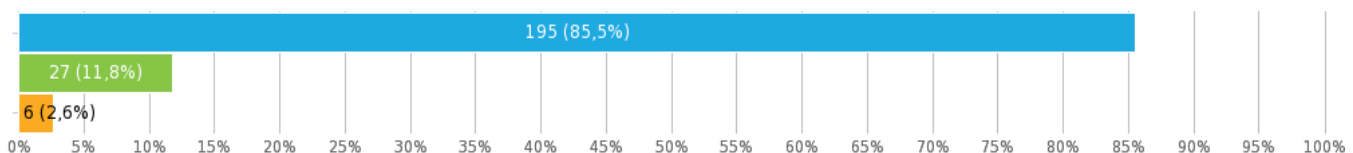
Op deze vraag konden respondenten meerdere antwoorden geven. Daarmee komt de totale respons boven de 100%.

Deze vraag draagt niet bij aan de beoordeling van de klanttevredenheid. Het is een onderdeel van het proces zoals de RSD dit uitvoert.

12. Wordt uw uitkering voor u op het juiste tijdstip betaald?

Enkele keuze, Antwoorden **228x**, onbeantwoord **2x**

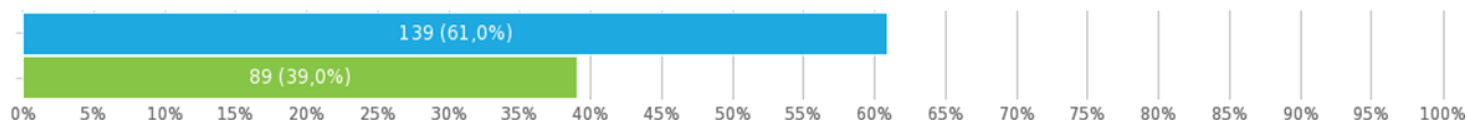
Antwoord	Antwoorden	2020	2019
Ja, precies op de aangegeven datum.	195	85,5 %	86,2%
Nee, omdat u zelf eerst uw informatie moet aanleveren.	27	11,8 %	10,9%
Nee, omdat u zelf niet op tijd uw informatie aan kunt leveren.	6	2,6 %	2,3%



13. Bent u vrijgesteld van een arbeidsverplichting?

Enkele keuze, Antwoorden **228x**, onbeantwoord **2x**

Antwoord	Antwoorden	2020	2019
☒ Ja, ga door naar vraag 20.	139	61,0 %	59,6%
☐ Nee.	89	39,0 %	40,4%



Toelichting

Klanten kunnen zijn vrijgesteld van een arbeidsverplichting als

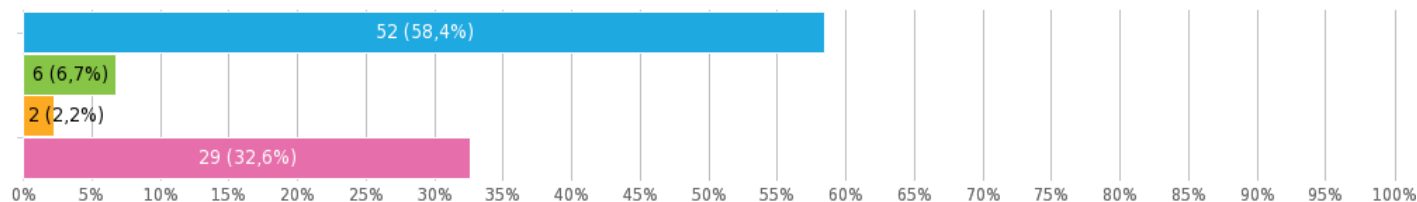
- Ze werken tot het, voor die klant, maximaal haalbaar aantal uren
- Als ze op grond van medische redenen niet aan de arbeidsverplichting kunnen voldoen
- Als ze een ontheffing voor alleenstaande ouders hebben gekregen
- Ze een traject volgen en gedurende het traject niet hoeven te solliciteren
- Ze nog in de intakefase zitten en de rechten en plichten nog niet zijn vastgesteld
- De klant werkt en de werkgever een LKS voor deze klant ontvangt.

We weten niet wat de situatie is van de klanten die deze vragenlijst hebben ingevuld. We kunnen dan ook geen conclusie trekken waarom 61% van de personen die de vragenlijst hebben ingevuld, zijn vrijgesteld van de verplichting. De antwoorden op deze vraag moeten genuanceerd worden beoordeeld.

14. Uw klantmanager heeft samen met u een Plan van Aanpak opgesteld. Wat vindt u van uw Plan van Aanpak?

Enkele keuze, Antwoorden **89x**, onbeantwoord **141x**

Antwoord	Antwoorden	2020	2019
☒ Uw Plan van Aanpak is duidelijk. U weet waar u aan toe bent en wat er van u wordt verwacht.	52	58,4 %	61,3%
☐ Uw Plan van Aanpak is onduidelijk. U weet niet wat er van u wordt verwacht.	6	6,7 %	15,5%
☐ Uw Plan van Aanpak is een slecht plan. U bent het er niet mee eens.	2	2,2 %	3,2%
☐ U heeft geen Plan van Aanpak.	29	32,6 %	20%



32% geeft aan geen plan van aanpak te hebben.

Klanten ontvangen een brief van de RSD waarin de gemaakte afspraken staan benoemd. Het kan zijn dat klanten deze brief niet herkennen als een “Plan van Aanpak”.

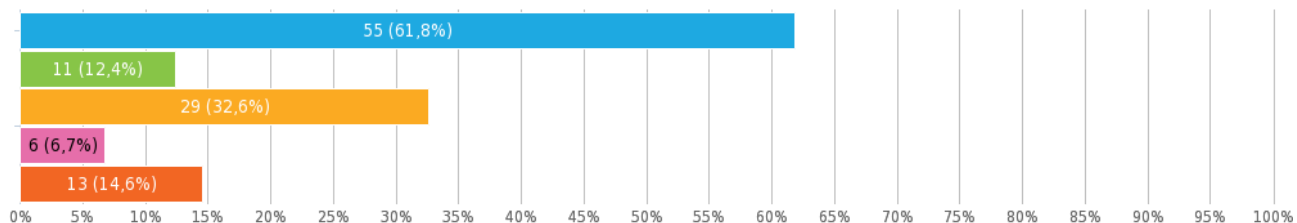
Ook kan het zijn dat de status van de gesprekken kan leiden tot het nog niet hebben van een Plan van Aanpak.

Een harde conclusie is dan ook niet te trekken waarom 32% (nog) geen plan van aanpak heeft.

15. Hoe heeft uw klantmanager u geïnformeerd over de mogelijkheden om werk te vinden?

Meerkeuze, Antwoorden **89x**, onbeantwoord **141x**

Antwoord	Antwoorden	2020	2019
U kreeg van hem/haar een uitnodiging voor een informatiemarkt. (Geen informatiemarkt geweest in 2020)		Niet gevraagd	22,6%
 Hij/zij vertelde u over verschillende trajecten en werkervaringsplaatsen.	55	61,8 %	48,4%
 U kreeg folders mee naar huis.	11	12,4 %	9,7%
 Hij/zij vertelde u over de RSD App.	29	32,6 %	31,6%
 Uw klantmanager heeft u hier niet over geïnformeerd.	6	6,7 %	5,8%
 Anders (vul hier uw antwoord in)	13	14,6 %	18,1%



Op deze vraag konden respondenten meerdere antwoorden geven. Daarmee komt de totale respons boven de 100%.

In 2020 is, door de Coronacrisis, geen informatiemarkt georganiseerd.

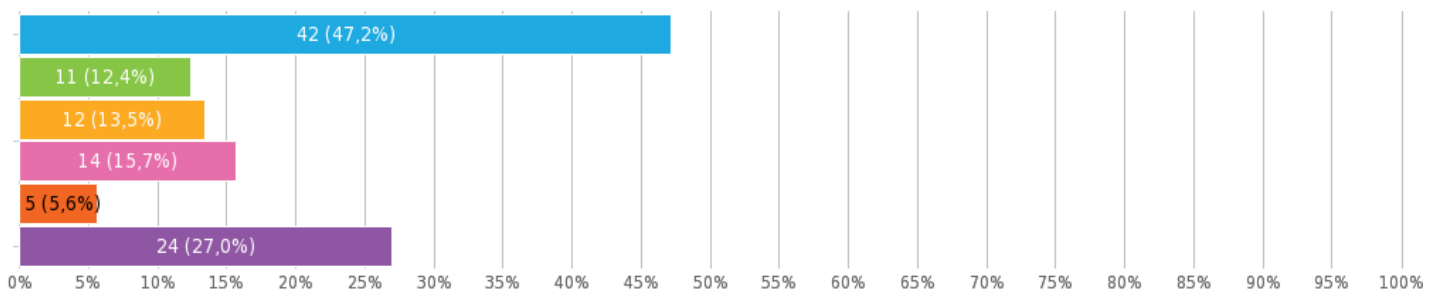
Andere redenen die worden genoemd:

- Nog niet toe aan werk. Wel de vraag: hoe kom ik uit mijn huidige situatie
- Advies om vooral te solliciteren
- Acties op eigen initiatief
- Parttime werk.

16. Hoe helpt de RSD u nu bij het vinden van werk?

Meerkeuze, Antwoorden **89x**, onbeantwoord **141x**

Antwoord	Antwoorden	2020	2019
Uw klantmanager heeft goed onderzocht wat u kunt en wat u leuk vindt.	42	47,2 %	47,1%
Uw klantmanager bezoekt bedrijven voor u om te kijken of u daar kunt werken.	11	12,4 %	5,2%
Uw klantmanager zoekt een werkervaringsplaats voor u, zodat u kunt proberen welk werk bij u past.	12	13,5 %	16,1%
Uw klantmanager biedt u het juiste re-integratietraject aan.	14	15,7 %	17,4%
Uw klantmanager biedt u de juiste opleiding aan.	5	5,6 %	7,7%
Uw klantmanager helpt u niet.	24	27,0 %	23,9%



Op deze vraag konden respondenten meerdere antwoorden geven. Daarmee komt de totale respons boven de 100%.

Ten opzichte van 2019 zijn er kleine verschuivingen te zien.

Uit deze vraag is geen conclusie te trekken. Het is onduidelijk in welke fase van het traject een klant zit, en of het vinden van werk al aan de orde is.

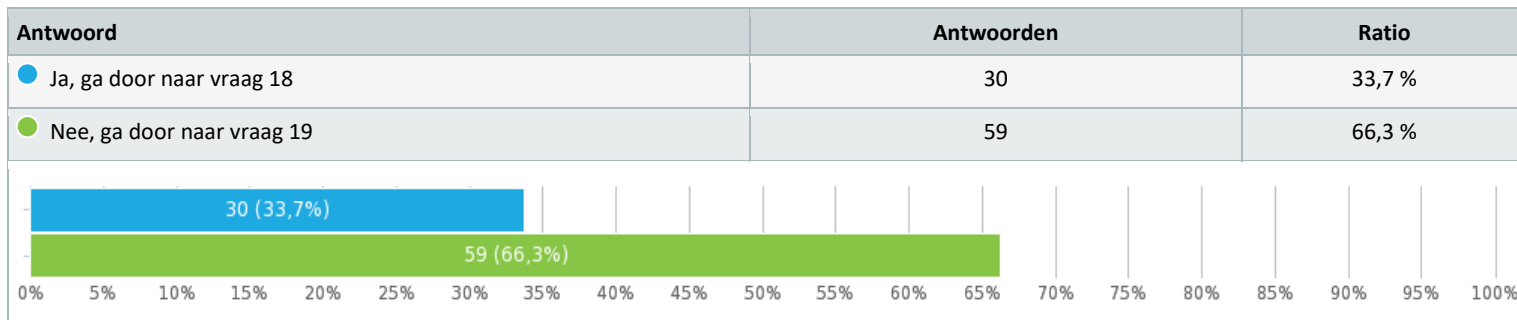
Voorbeeld: in totaal is 24 keer aangegeven dat de klantmanager niet helpt bij het vinden van werk. Dit kan twee dingen betekenen: De klant is zelf in staat om werk te zoeken en te vinden en heeft de verplichting om dit ook zelf te doen. Ook kan het betekenen dat de klant vindt dat hij onvoldoende hulp ontvangt van de klantmanager.

Het merendeel van de antwoorden geeft aan dat de klantmanager actief met de klant samen een passend traject vorm geeft en aanbiedt.

Vraag 17, 18 en 19 zijn toegevoegd aan de vragenlijst ivm de opstart van het Leer- en Ontwikkelnetwerk met ingang van 01 januari 2020.

17. Neemt u deel aan een re-integratietraject, taalles of andere activiteit vanuit de RSD?

Enkele keuze, Antwoorden **89x**, onbeantwoord **141x**

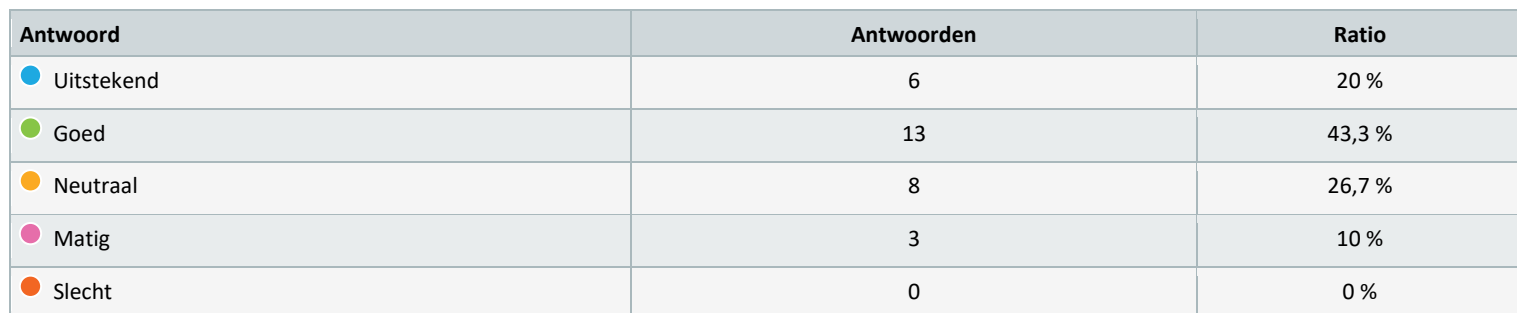


Op basis van deze antwoorden is geen harde conclusie te trekken. Hierbij kunnen we de volgende vragen stellen:

- Ervaart de klant een bij een LEON partner ingekocht traject als een activiteit van de RSD of van een andere partij?
- Het is afhankelijk van de trede of een klant wel/niet een traject moet volgen.
- In welke fase zit een klant, intake en diagnosefase, de bemiddelingsfase waarin de klant zelf activiteiten moet ondernemen? Of een andere fase?

18. Past het traject bij uw verwachtingen?

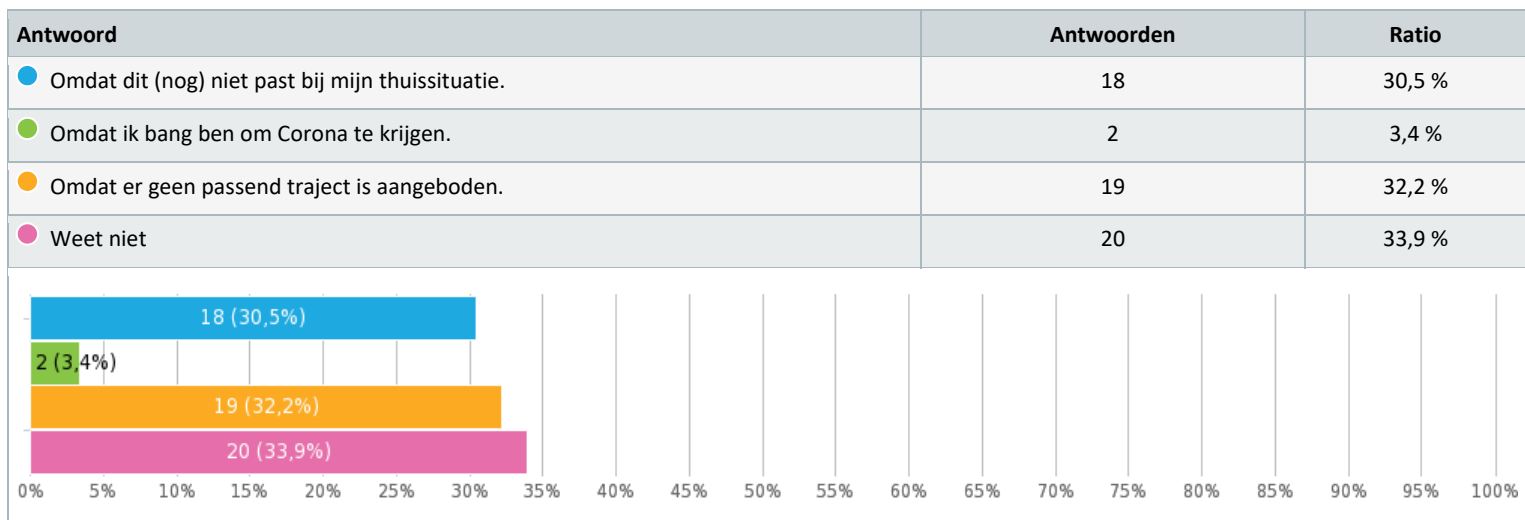
Enkele keuze, Antwoorden **30x**, onbeantwoord **200x**



63,3% van de respondenten die deze vraag heeft beantwoord is tevreden over het traject. Gezien het aantal antwoorden op deze vraag is dat niet representatief te noemen.

19. Waarom neemt u niet deel aan een traject dat u door de RSD wordt aangeboden?

Enkele keuze, Antwoorden **59x**, onbeantwoord **171x**

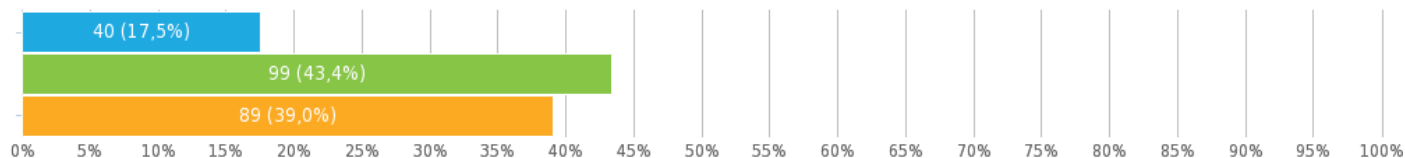


Zie conclusie bij vraag 17.

20. Bezoekt u de website van de RSD wel eens?

Enkele keuze, Antwoorden **228x**, onbeantwoord **2x**

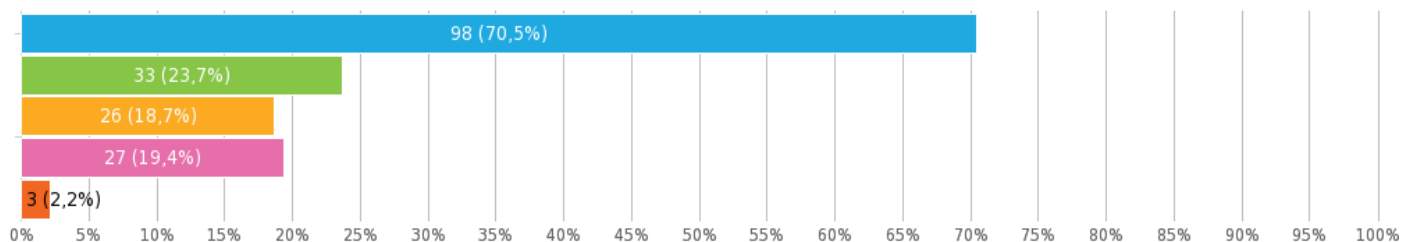
Antwoord	Antwoorden	2020	2019
● Ja, regelmatig.	40	17,5 %	12,2%
● Ja, soms.	99	43,4 %	45,5%
● Nee, ga naar vraag 23.	89	39,0 %	42,3%



21. Waarvoor gebruikt u de website van de RSD?

Meerkeuze, Antwoorden **139x**, onbeantwoord **91x**

Antwoord	Antwoorden	2020	2019
● Voor het opzoeken van informatie.	98	70,5 %	72,9%
● Voor het invullen of downloaden van formulieren.	33	23,7 %	25,8%
● Voor het opzoeken van contactgegevens (zoals ons telefoonnummer en adres).	26	18,7 %	22,5%
● Voor het sturen van een e-mail naar de RSD.	27	19,4 %	8,9%
● Anders ... (vul hier uw antwoord in)	3	2,2 %	3,8%



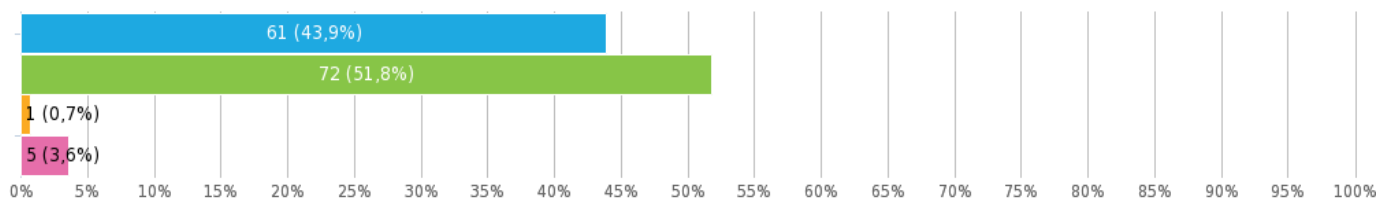
Op deze vraag konden respondenten meerdere antwoorden geven. Daarmee komt de totale respons boven de 100%.

De website wordt **ook** gebruikt voor het aanleveren van gewerkte uren of het opzoeken van informatie.

22. Wat vindt u van de website van de RSD?

Enkele keuze, Antwoorden **139x**, onbeantwoord **91x**

Antwoord	Antwoorden	2020	2019
● U kunt er alles vinden wat u zoekt.	61	43,9 %	44,1%
● U kunt er bijna alles vinden wat u zoekt.	72	51,8 %	53,0%
● U kunt er nooit vinden wat u zoekt.	1	0,7 %	1,7%
● U mist belangrijke informatie, zoals ... (vul hier uw antwoord in)	5	3,6 %	1,3%

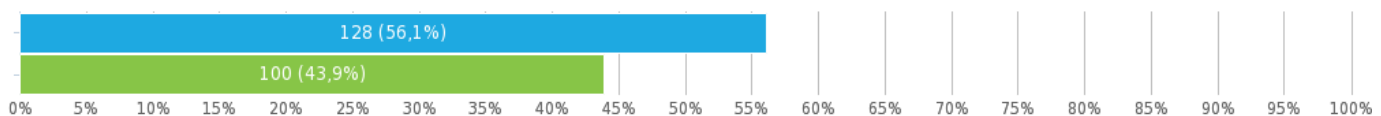


Specifiek wordt benoemd dat de informatie op de website beknopt is. Meer actuele informatie is gewenst. Daarnaast wordt gevraagd naar een persoonlijke inlogmogelijkheid om de uitkeringspecificaties te kunnen inzien.

23. Op de RSD App vindt u bijvoorbeeld een overzicht van alle vacatures, trainingen en veelgestelde vragen. Kent u deze App?

Enkele keuze, Antwoorden **228x**, onbeantwoord **2x**

Antwoord	Antwoorden	2020	2019
Ja. (ga door naar vraag 24)	128	56,1 %	47,9%
Nee. (ga door naar vraag 26)	100	43,9 %	52,1%

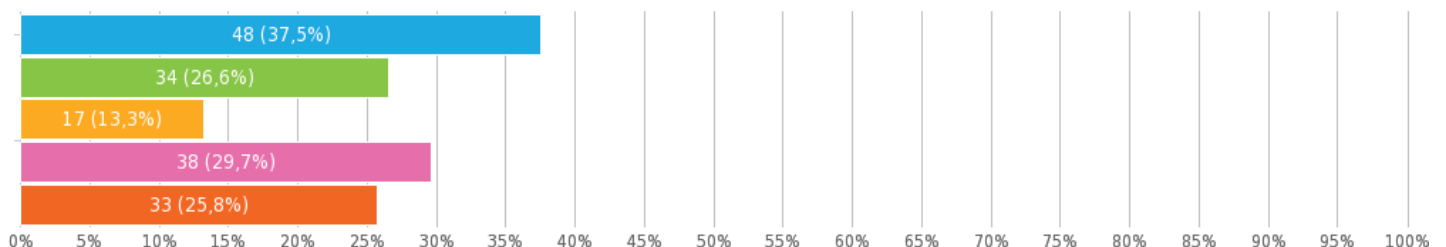


Ten opzichte van 2019 is de bekendheid van de app iets gestegen. Deze uitslag betekent dat de app blijvend aandacht moet krijgen, om de bekendheid onder klanten te vergroten.

24. Waarvoor gebruikt u de RSD App?

Meerkeuze, Antwoorden **128x**, onbeantwoord **102x**

Antwoord	Antwoorden	2020	2019
Voor het vinden van vacatures.	48	37,5 %	45,9%
Voor informatie over de betaaldatum van uw uitkering.	34	26,6 %	28,1%
Voor informatie over trainingen en scholing.	17	13,3 %	10,2%
Om contact op te nemen met de RSD of met uw klantmanager.	38	29,7 %	19,9%
U gebruikt de App niet.	33	25,8 %	34,2%



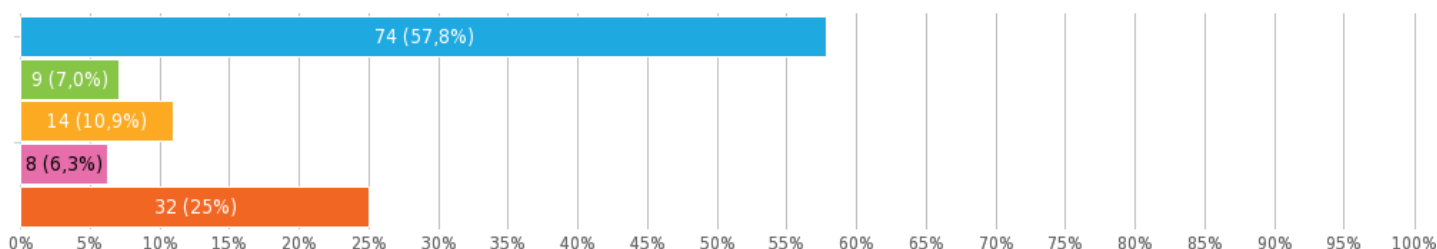
Op deze vraag konden respondenten meerdere antwoorden geven. Daarmee komt de totale respons boven de 100%.

Het nut van de app is ook afhankelijk van de mogelijkheden van de klant.

25. Wat vindt u van de informatie op de RSD App?

Meerkeuze, Antwoorden **128x**, onbeantwoord **102x**

Antwoord	Antwoorden	2020	2019
De informatie is nuttig.	74	57,8 %	56,9%
De informatie is niet compleet.	9	7,0 %	7,2%
De informatie is verouderd.	14	10,9 %	7,7%
De informatie is voor u niet interessant.	8	6,3 %	6,2%
Niet van toepassing.	32	25 %	26,7%



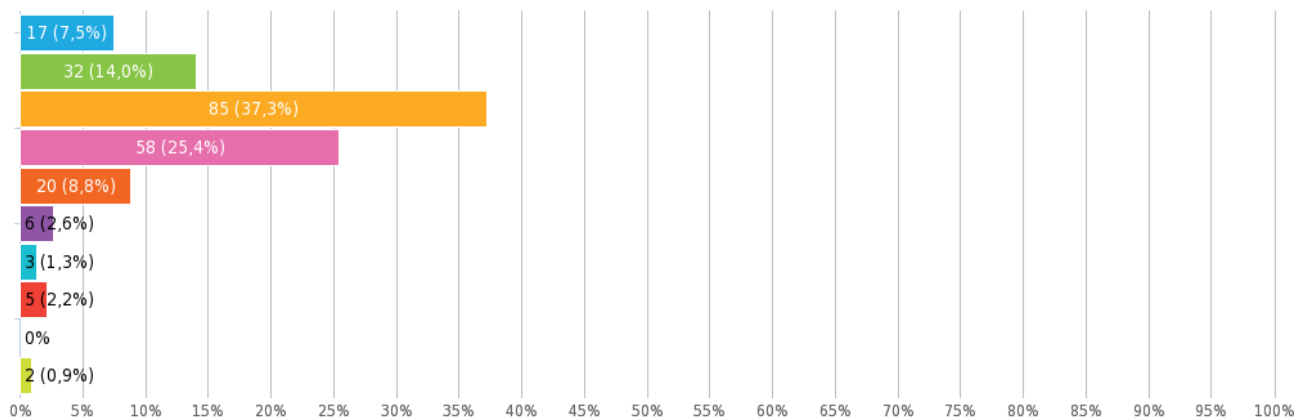
Op deze vraag konden respondenten meerdere antwoorden geven. Daarmee komt de totale respons boven de 100%.

26. Wilt u de RSD een cijfer geven voor de totale dienstverlening? 1 ster is zeer slecht, 10 is zeer goed.

Aantal sterren, Antwoorden **228x**, onbeantwoord **2x**

Aantal sterren **7,6/10**

Antwoord	Antwoorden	2020	2019
10/10 ★★★★★★★★★★	17	7,5 %	9,8%
9/10 ★★★★★★★★★☆	32	14,0 %	11,8%
8/10 ★★★★★★★★☆☆	85	37,3 %	34,1%
7/10 ★★★★★★★★☆☆	58	25,4 %	22,8%
6/10 ★★★★★★★★☆☆	20	8,8 %	11,5%
5/10 ★★★★★★★★☆☆	6	2,6 %	6,9%
4/10 ★★★★★★★★☆☆	3	1,3 %	1,0%
3/10 ★★★★★★★★☆☆	5	2,2 %	1,5%
2/10 ★★★★★★★★☆☆	0	0 %	0,2%
1/10 ★★★★★★★★☆☆	2	0,9 %	0,5%



Gemiddeld komt de waardering van de klanten die een Participatie/loaw-uitkering ontvangen uit op 7.6. In 2019 was dit 7.5. De waardering over 2020 wordt beïnvloed door de Corona-maatregelen waardoor de dienstverlening noodgedwongen is aangepast. 90% van de respondenten geeft de RSD een voldoende.

27. Heeft u verbetertips voor de RSD? Wij horen ze graag. Schrijf uw tips hieronder op.

Tekst antwoord, Antwoorden **87x**, onbeantwoord **143x**

Deze vraag was niet verplicht. Alleen respondenten die behoefte hadden te reageren, hebben dat gedaan. Van de 87 reacties zijn er 16 echt negatief. De verbetertips variëren van enorm tevreden naar ziekmakend.

Conclusies

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

- **Klantbejegening**
Spreek de taal van de klant. Voorkom vooringenomen conclusies. Behandel klanten met respect en kom afspraken na. Communiceer over veranderingen als veranderingen nodig zijn. Zorg voor een correcte administratieve afhandeling (juiste adressering en eenduidige informatie).
- **Overdracht**
Voorkom veelvuldig wisselen van klantmanager. Besteed aandacht aan de menselijke maat. Processen zijn ondergeschikt aan het klantcontact. Als er toch overgedragen moet worden, zorg dan voor een warme overdracht naar een collega/Werkgevers Service Punt
- **Passend aanbod**
Houd rekening met de mogelijkheden en onmogelijkheden van de klant. Het verwachtingspatroon werkgever en kandidaat moet helder zijn en op elkaar aansluiten.
Zorg voor een juiste begeleiding zeker in een onzekere tijd als deze met Corona.
- **Digitalisering**
Verbetering van de informatie op de website en actualiteit op de RSD app.
Verder ontwikkeling van het digitaal aanleveren van informatie en de wens naar een persoonlijke online omgeving.
Klanten moeten geïnformeerd worden over Zorgmail, zodat ze weten dat hun persoonsgegevens veilig worden verstuurd.

Aanbevelingen

Klantbejegening

Verplaats je in de wereld van de klant, zijn taalgebruik en verwachtingen. De klant centraal en niet specifiek het werkproces. Persoonlijk contact en bouwen aan vertrouwen moet de prioriteit zijn. Op deze manier kan de RSD zich presenteren binnen het afgesproken DNA: **maatwerk** (voor de klant) – (op basis van) **vakmanschap – perspectief** (op de toekomst voor de klant). Zodat de klant daar waar mogelijk kan uitstromen en in zijn eigen levensbehoefte kan voorzien. Daar waar dat niet kan, moet de RSD ondersteunen vanuit een menselijk perspectief.

Respectvolle benadering, bouwen aan vertrouwen, met duidelijke afspraken voor alle partijen.

Specifiek

- Aandacht voor de contacten tussen klant en medewerker.
- Duidelijkheid over gemaakte afspraken en afspraken nakomen.
- Wederzijds respect begint bij de RSD. Als de RSD dit waarmaakt en nakomt, zal de klant volgen.
- De klant centraal gaat voor systemisch werken

Warme overdracht

Kennis van de klant en zijn dossier zorgen voor een serieuze klantbenadering. Wisselingen van klantmanager vanwege het klantproces zullen de ontwikkeling van de klant en de mogelijke uitstroom geen goed doen. Overdracht vanwege het systeem wordt door klanten niet begrepen. Voorkom vakjargon en werk vanuit perspectief, maatwerk en vakmanschap. Als een overdracht nodig is, zorg dan voor een warme overdracht zodat de klant het gevoel heeft gekend te zijn. De focus moet ten alle tijden liggen op een succesvolle en duurzame match naar werk.

Passend aanbod/LEON

Investeer in het Leer- en ontwikkelnetwerk zodat vraag en aanbod goed op elkaar zijn afgestemd. Input van werkgevers en juiste voorlichting naar klanten zijn hierin cruciaal. Neem klanten, waarvoor dit van toepassing is, mee in het traject en wat er van ze wordt verwacht. Het plan van aanpak dat aan een traject ten grondslag ligt, moet ook voor de klant begrijpelijk en herkenbaar zijn.

Digitaliseren

Informeer klanten over Zorgmail, zodat ze weten dat hun persoonsgegevens veilig worden verstuurd en dat de RSD zorgvuldig en veilig omgaat met hun gegevens. Wijs medewerkers op het veilig verzenden van persoonsgegevens (AVG) en het belang van Zorgmail.

Investeer in verdere digitalisering van het proces, zowel in aanleveren van informatie als in communicatie met klanten en samenwerkingspartners. Denk daarbij aan het verder digitaliseren, verbeteren van de website en de functionaliteit van de RSD-app. Mede door de coronacrisis worden klanten digitaal en wordt de wens naar een online klantomgeving groter.

Onderzoek de mogelijkheden van een online klantportaal, zoals bijvoorbeeld Mijnoverheid.nl. Houd rekening met de digitale vaardigheden van het klantenbestand. Houd rekening met de toekomstige klant, die steeds digitaal vaardiger wordt.

Klanttevredenheidsonderzoek 2021

Om een goed beeld te krijgen van wat klanten belangrijk vinden, is een andere manier van uitvragen nodig. Vragenlijsten afgestemd op de klantgroepen Zorg & Ondersteuning, Activeren en Bemiddeling geven een beter beeld wat per groep nodig is en verbeterd kan worden.

Gebruik bij het opstellen van de vragenlijst zo min mogelijk vakjargon. Ga bij de vraagstelling uit van de belevingswereld van de klant in plaats van het georganiseerde systeem van RSD.

Stel bij de vraagstelling de klantbeleving en -verwachting boven het systeem dat vanuit het vak binnen de RSD wordt gehanteerd.

Resultaten
Klanttevredenheidsonderzoek
Tozo
RSD de Liemers 2020



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.surveo.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.



Algemeen



Eerste antwoord

21-01-2021

Laatste antwoord

02-02-2021



Duur

13 dagen



Enquête bezoeken

373

Totaal bezoeken

285

Afgewerkte antwoorden

0

Onvolledige antwoorden

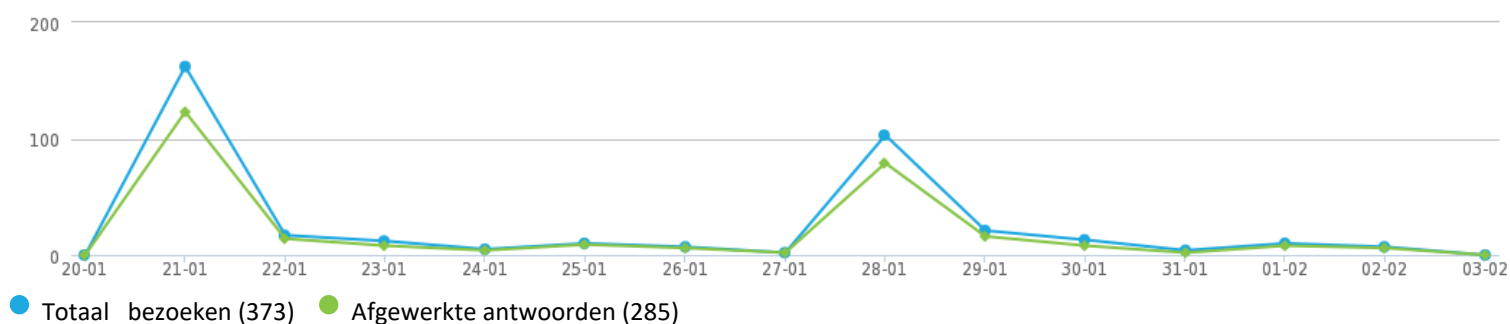
88

Slechts getoond

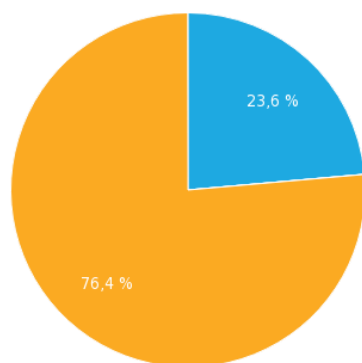
76,4 %

Totale succespercentage

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

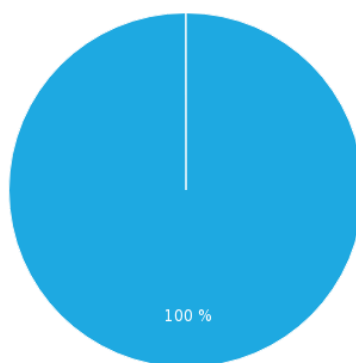


Totaal Bezoeken



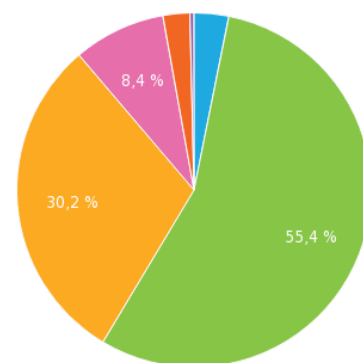
- Slechts getoond (23,6 %)
- Onvolledig (0 %)
- Voltooid (76,4 %)

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 %)



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 zien wie de antwoorden heeft ingevuld.

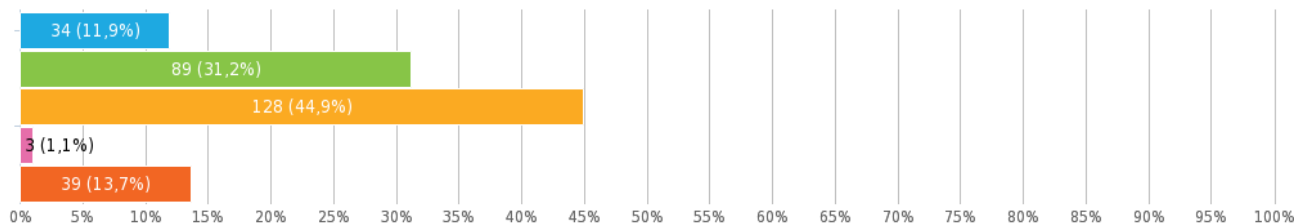


Resultaten

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 %

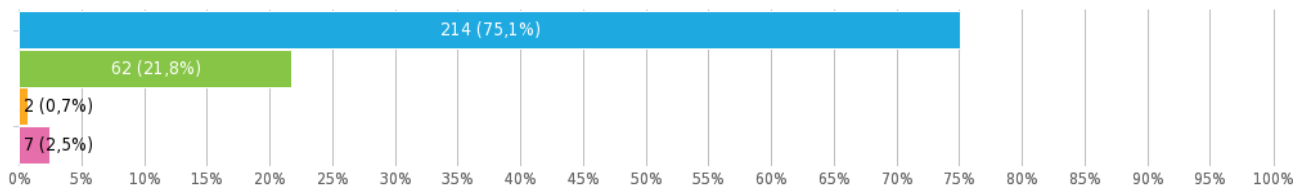


De vindbaarheid van de Tozo informatie van de RSD via Google was goed. Veel ondernemers hebben op die manier gezocht. Als goede tweede is door verwezen via de gemeenten. Via LinkedIn werd weinig gezocht.

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 %



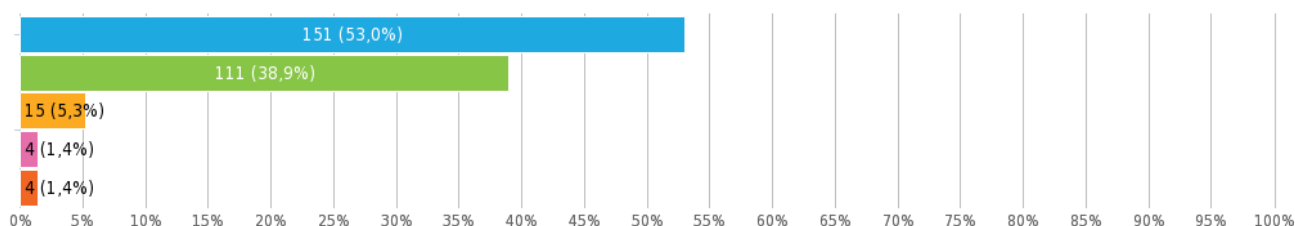
Meer dan 95% van de respondenten is tevreden over de informatie op de website.



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.

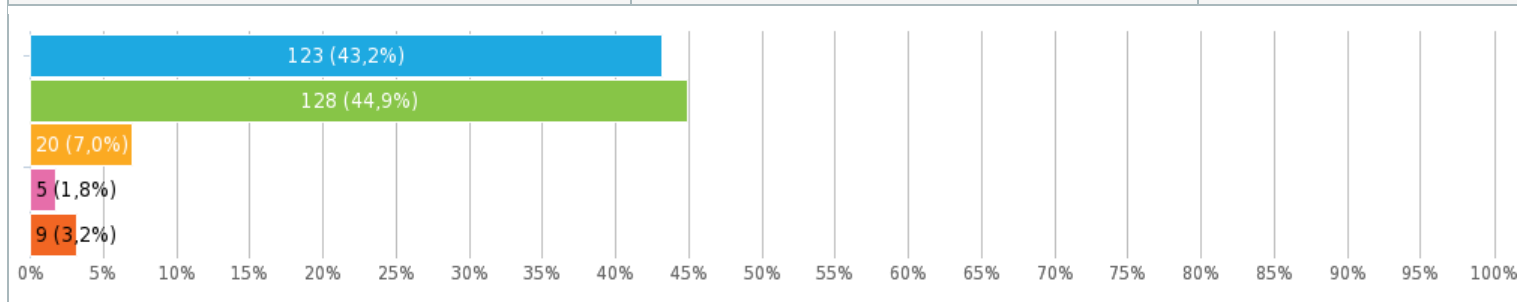
Er is onvoldoende gecommuniceerd dat er bij Tozo 2 en Tozo 3 meer onderzoek werd gedaan.



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.

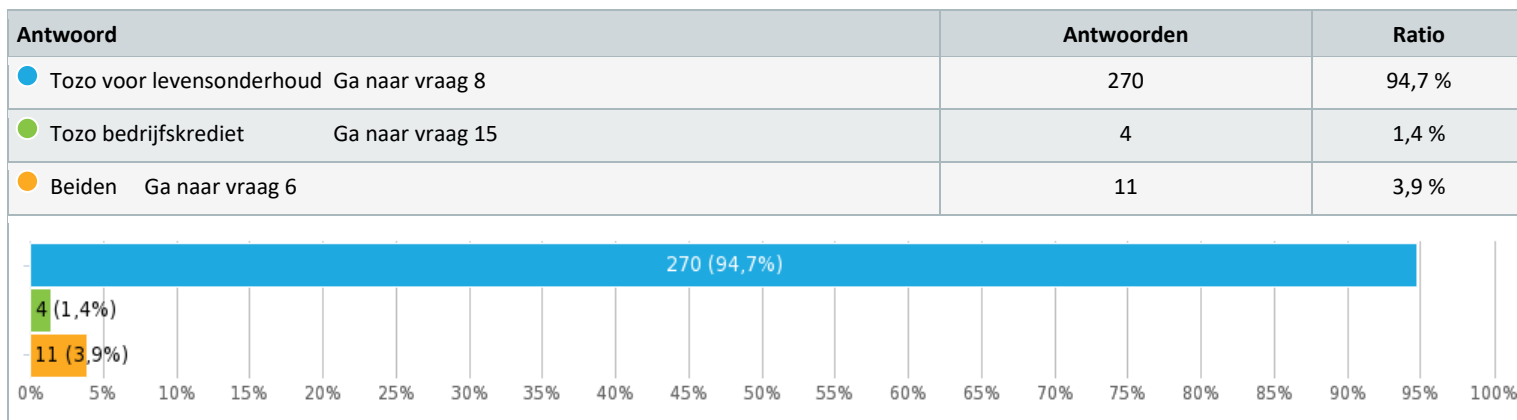
De RSD is verantwoordelijk voor de uitvoering en niet voor de regeling zelf. Dat leidt soms tot onbegrip bij de ondernemers.

Persoonlijk contact bij vragen wordt zeker op prijs gesteld.



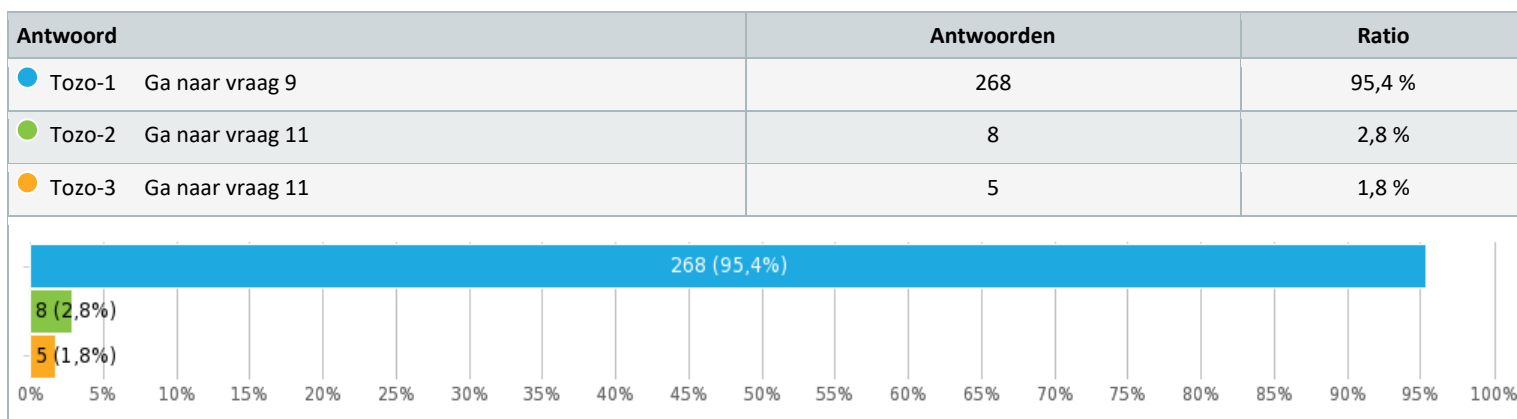
7. Welke Tozo uitkering heeft u ontvangen?

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



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**



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.

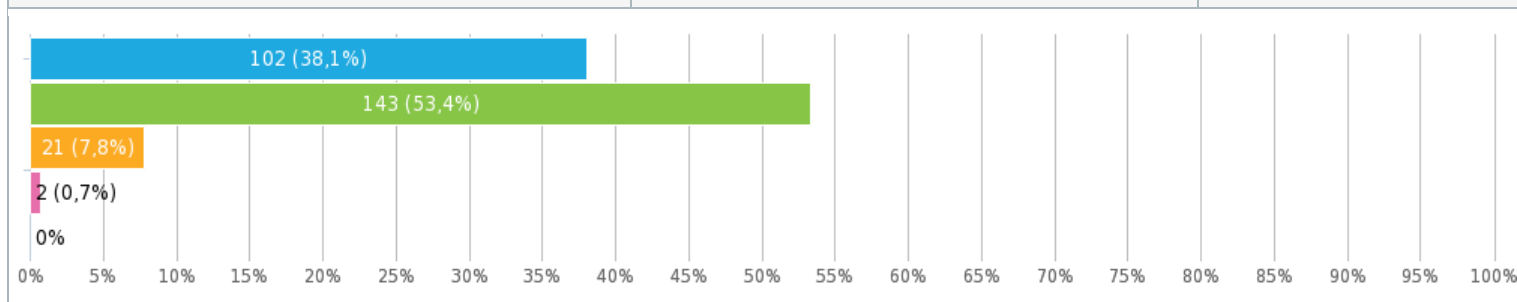
Voor de vervolgvragen moeten we met dit vertekende beeld rekening houden.



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?

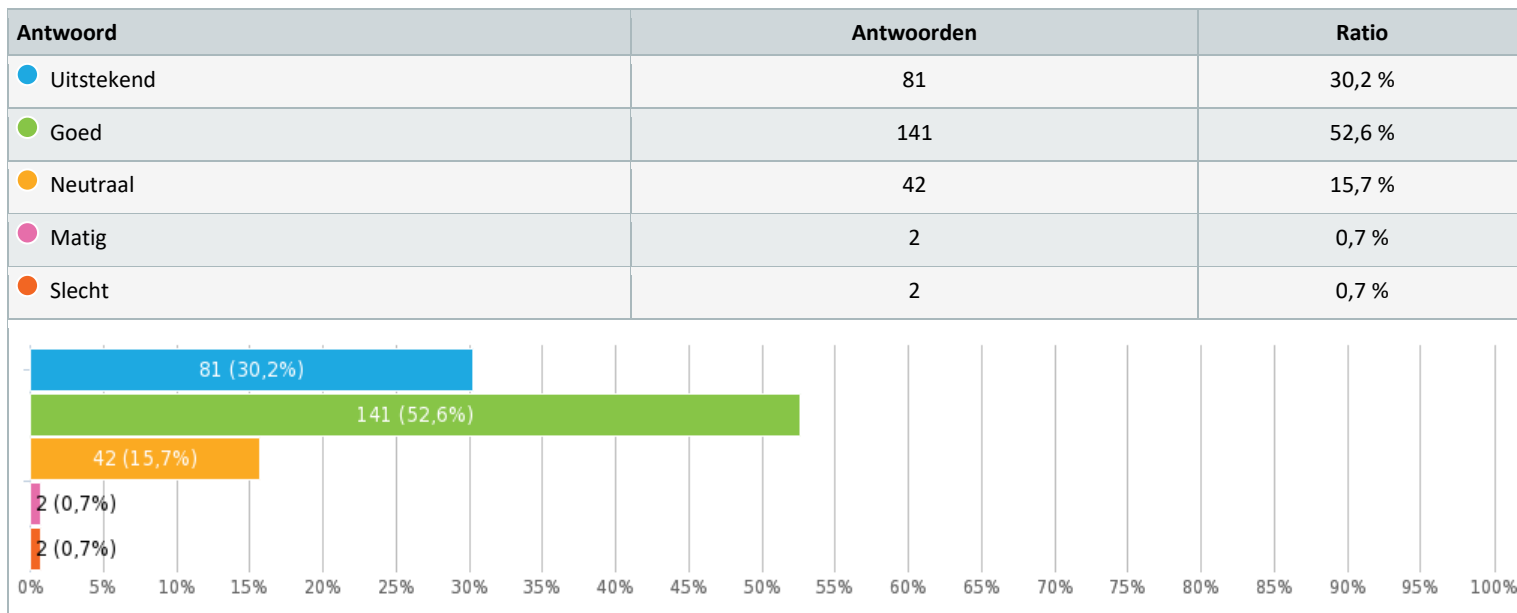
Tekst antwoord, Antwoorden **54x**, onbeantwoord **231x**

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**



12. Wilt u uw antwoord toelichten?

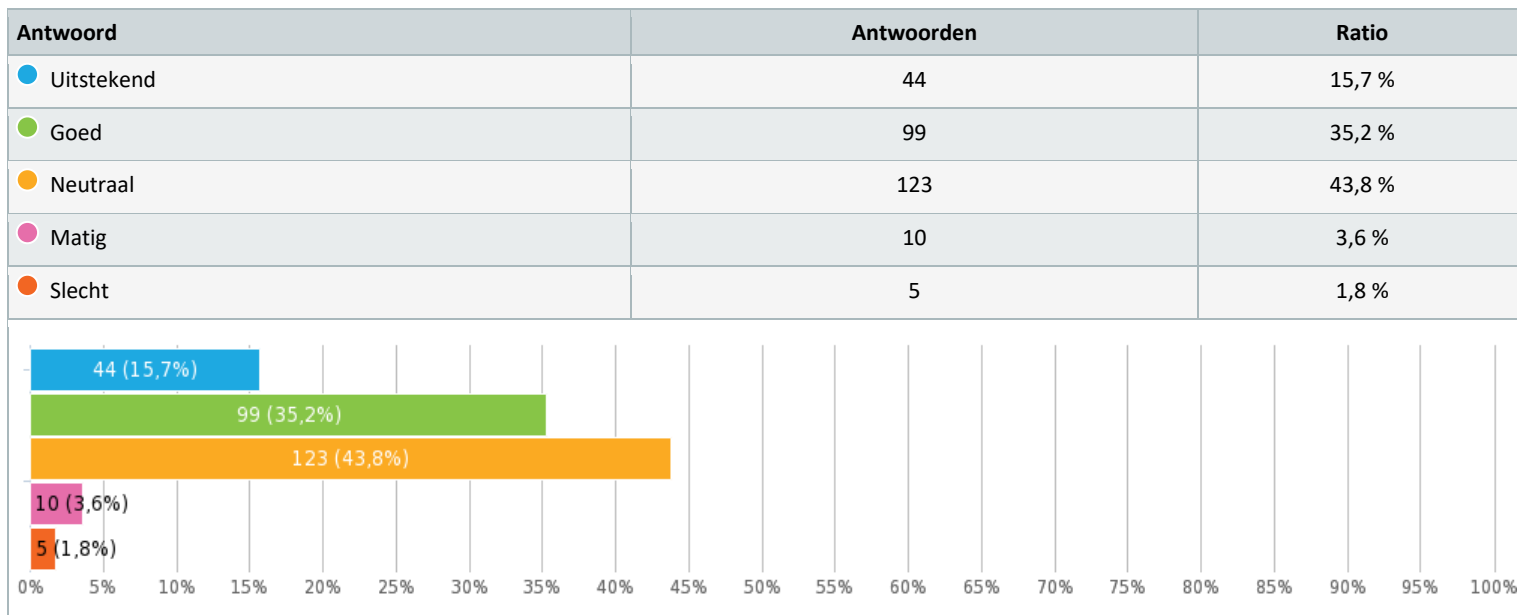
Tekst antwoord, Antwoorden **29x**, onbeantwoord **256x**

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**



14. Wilt u uw antwoord toelichten?

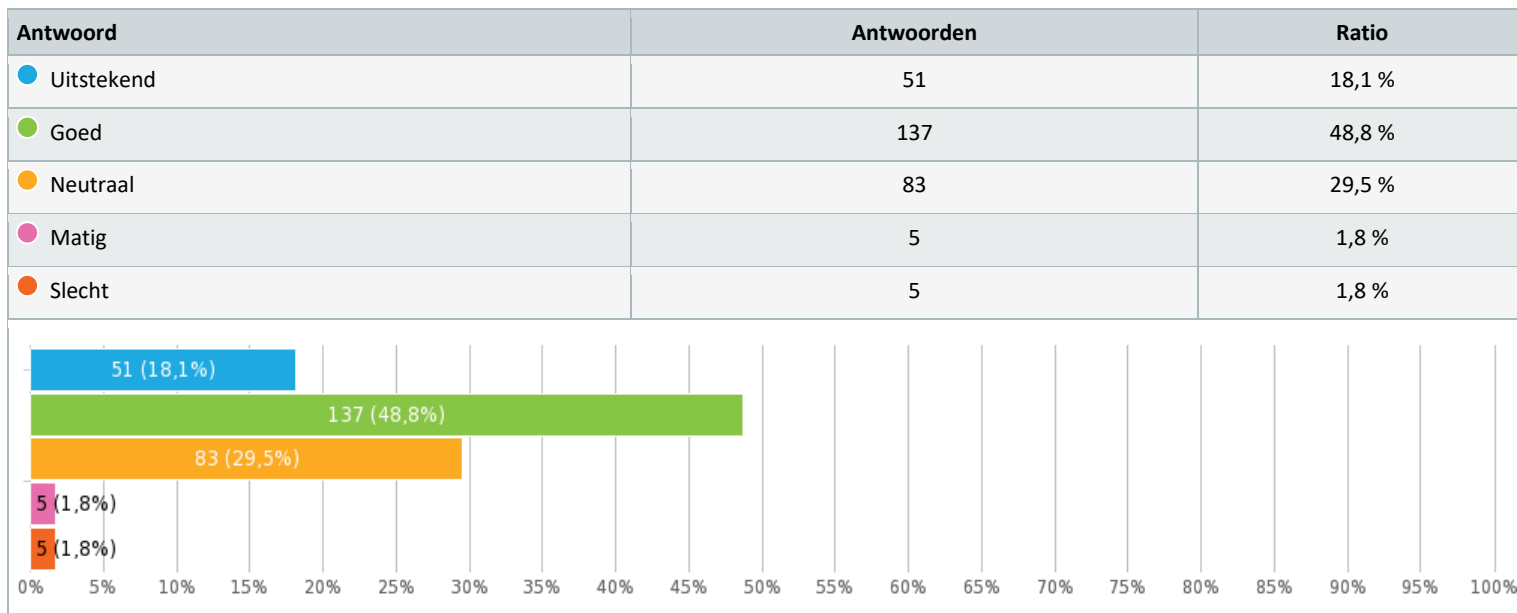
Tekst antwoord, Antwoorden **70x**, onbeantwoord **215x**

Conclusie is dat het onderscheid tussen een verkorte aanvraag (bij verlenging) of een nieuwe aanvraag te weinig was. Dit had duidelijker moeten. 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**



16. Wilt u uw antwoord toelichten?

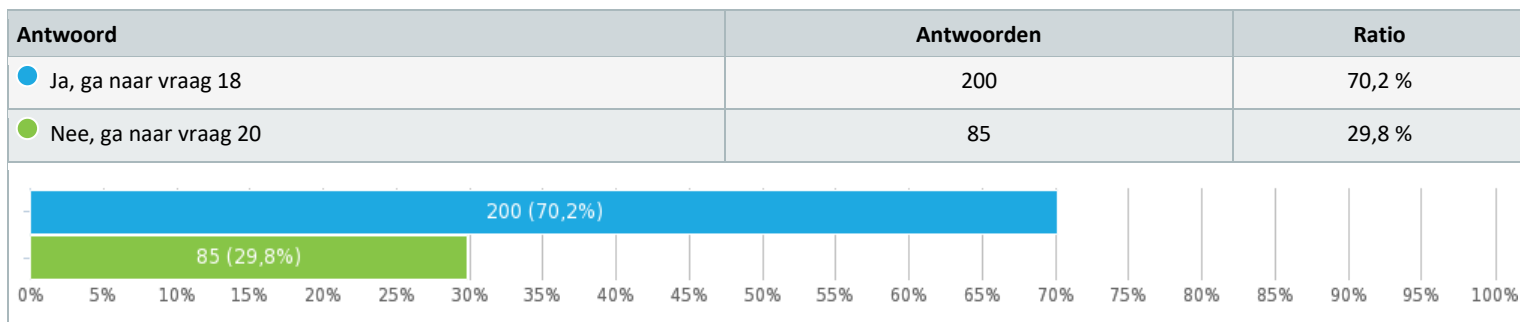
Tekst antwoord, Antwoorden **62x**, onbeantwoord **223x**

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.



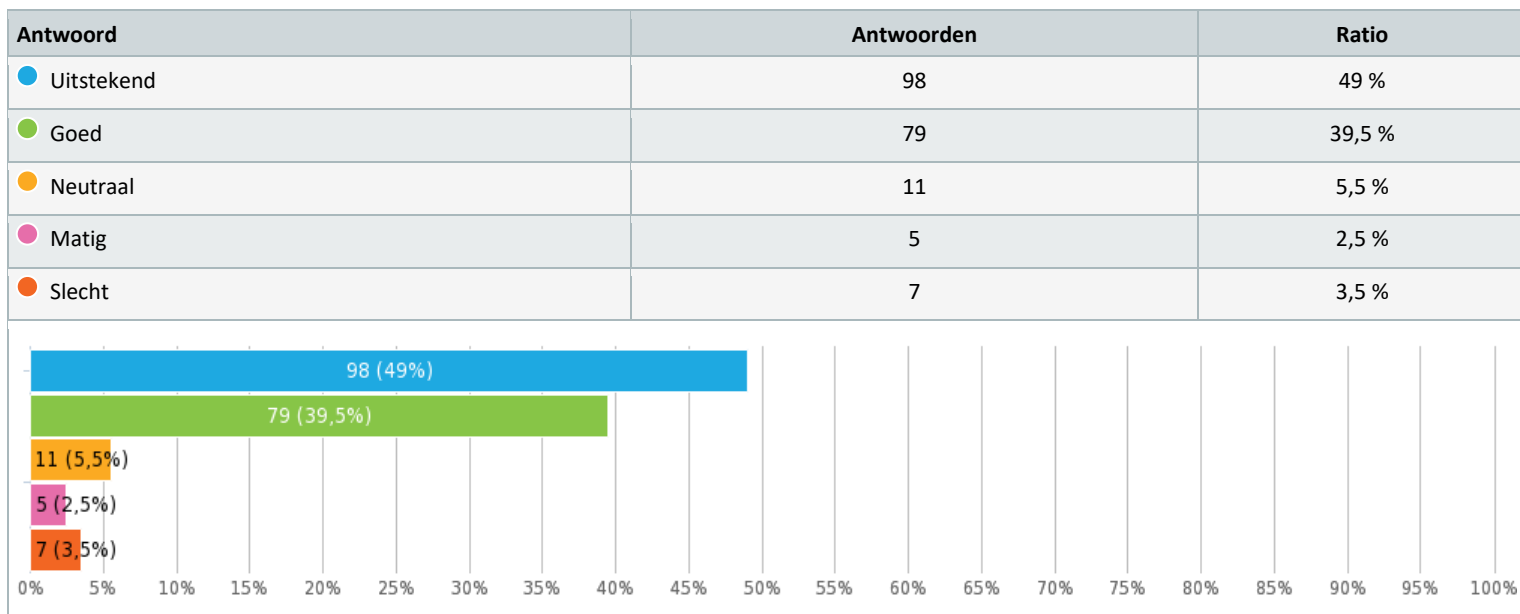
17. Heeft u voor, tijdens of na uw Tozo-aanvraag contact gehad met een medewerker van de RSD?

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



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

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



19. Wilt u uw antwoord toelichten?

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

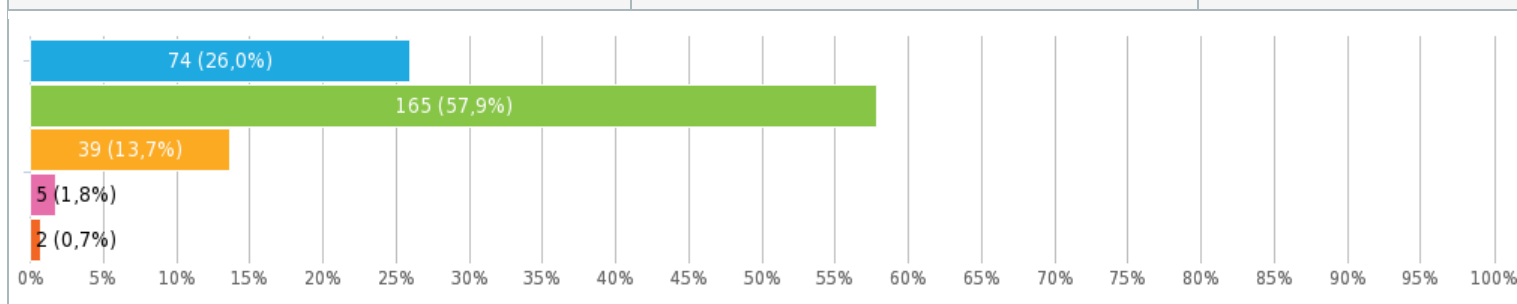
Over het algemeen wordt het contact met de RSD-medewerker positief beoordeeld. Aandachtspunten zijn de algemene mailbox (info@rsddeliemers.nl) en in sommige gevallen onvoldoende deskundigheid over de regeling. Ondanks dat worden deze fouten de medewerkers vergeven, omdat de aandacht en het meedenken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

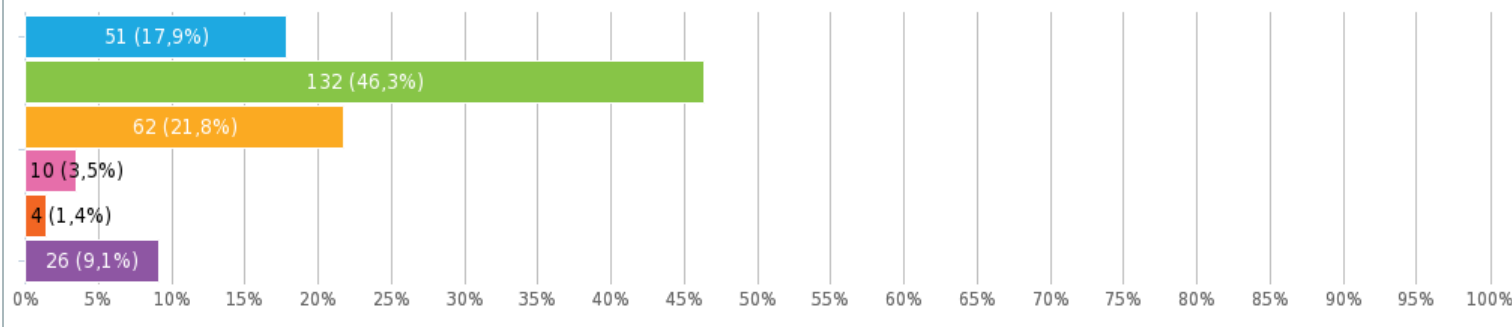
De brieven zijn over het algemeen duidelijk maar er is wel behoefte aan toelichting of een ander taalniveau. Het proces vraagt om aandacht op gebied van zorgvuldigheid en opvolging.



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**

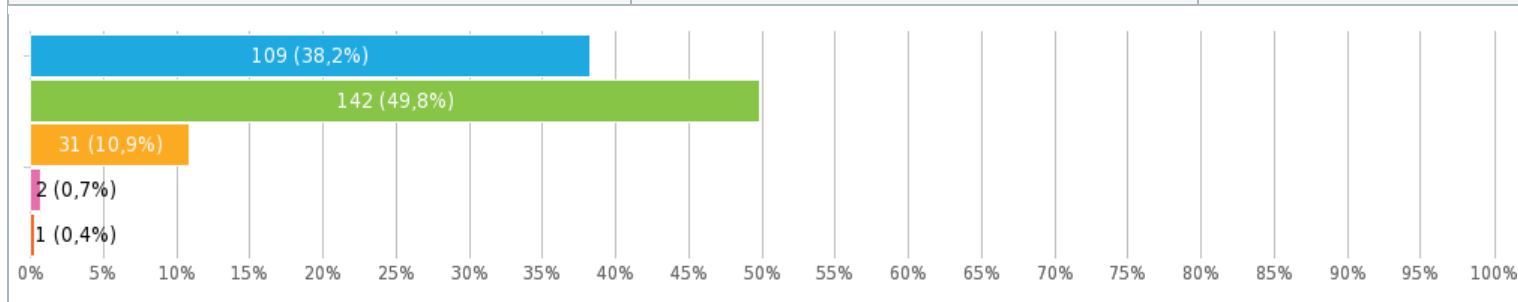
Respondenten vinden het lastig om te bepalen wat wel of niet onder inkomen valt, ondanks de toelichting. Het feit dat alles online kon worden aangeleverd wordt als positief ervaren. Wel wordt opgemerkt dat het lastig is om inkomen op te geven omdat de uitkering veelal als onvoldoende wordt aangemerkt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

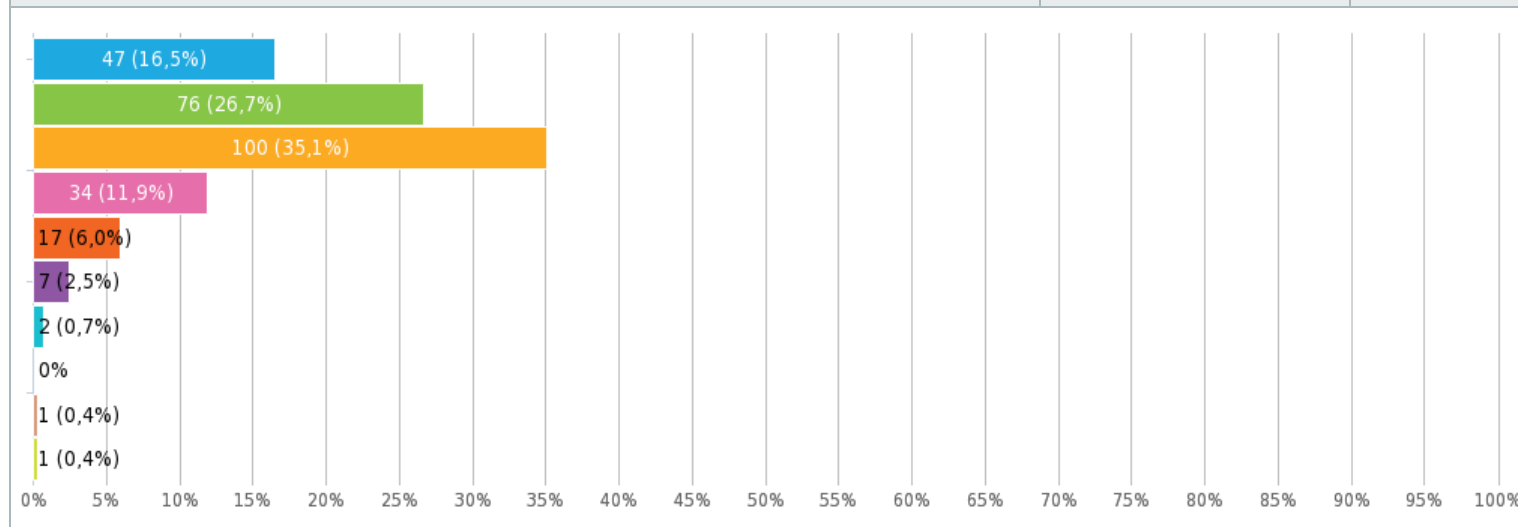


25. Wilt u uw ervaringen met de RSD uitdrukken in een rapportcijfer? 1 ster is zeer slecht, 10 is zeer goed.

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 hoofdonderwerpen:

- **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 een 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**.

