



Rapport

Wmo, Participatiewet, schulddienstverlening en Tozo – Ceo/KTO over 2020; ISD Bollenstreek

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2021/235

Datum

november 2021

Opdrachtgever

De ISD Bollenstreek

Auteurs

Carolien Veldkamp
Naïma van Huizen
Roy van der Hoeve

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1 Inleiding	7
1.1 Achtergrond	7
2 Wmo	10
2.1 Achtergrond deelnemers	10
2.2 Toegang	10
2.3 Keukentafelgesprek	12
2.4 Medewerkers ISD	14
2.5 Klantvriendelijkheid ISD	15
2.6 Bereikbaarheid ISD	16
2.7 Kwaliteit van de ondersteuning	16
2.8 Effecten van de ondersteuning	18
2.9 Invloed van de coronacrisis	19
2.10 Algemeen oordeel Wmo	21
3 Participatiewet	23
3.1 Achtergrond respondenten	23
3.2 Bijstandsuitkering en aanvullende verzekering/regelingen	23
3.3 Klantvriendelijkheid ISD	25
3.4 Bereikbaarheid en informatie van de ISD	26
3.5 De medewerkers van de ISD	27
3.6 Algemeen oordeel ISD	28
4 Schulddienstverlening	31
4.1 Achtergrond respondenten	31
4.2 Klantvriendelijkheid ISD (schulddienst)	31
4.3 Bereikbaarheid en informatie van de ISD (schulddienst)	32
4.4 Medewerkers ISD (schulddienst)	33
4.5 Voorzieningen van schulddienstverlening	34
4.6 Algemeen oordeel (schulddienst)	35
5 Tozo	37
5.1 Situatie als zelfstandig ondernemer	37
5.2 Invloed van corona	38
5.3 Informatievoorziening en bereikbaarheid ISD (Tozo)	39
5.4 Beoordeling aanvraagproces	40
5.5 Effect van de Tozo	40
6 Algemeen oordeel	43
Bijlage 1. Beoordeling naar gemeenten	48



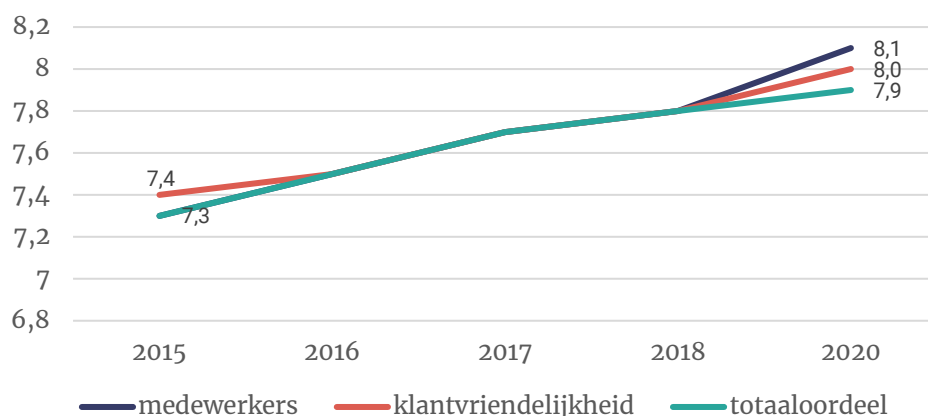
Samenvatting

De ISD Bollenstreek heeft een tevredenheidsonderzoek laten uitvoeren onder Wmo-clïënten, cliënten met bijstand, schulddienstverlening en Tozo. Met een jaarlijkse uitvoering biedt dit onderzoek de basis om de voortgang te monitoren en om vast te stellen of de uitvoering van de hulpverlening in de Bollenstreek voldoet aan de verwachtingen. In september 2021 kregen 3.311 cliënten een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Ruim 1.000 cliënten vulden de vragenlijst in, een respons van 31 procent. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Waardering ISD blijft toenemen

De cliënten met ondersteuning uit de Wmo, Bijstand of Schulddienstverlening¹ in de Bollenstreek zijn positief over de ontvangen dienstverlening van de ISD en geven gemiddeld een 7,9 als totaaloordeel. Deze score komt overeen met 2018, maar kent een stijgende trend sinds 2015. De gemiddelde scores voor medewerkers en de klantvriendelijkheid liggen met respectievelijk een 8,0 en 8,1 hoger dan eerdere jaren. Cliënten met schulddienstverlening (8,5) zijn – net als voorheen – het meest te spreken hierover en Wmo-clïënten geven gemiddeld de laagste cijfers (7,8).

Figuur 0.1 Ontwikkeling beoordeling ISD (gemiddelde rapportcijfers)



Klantvriendelijke opstelling stabiel hoog

De ervaren bejegening aan het loket, via de telefoon en per e-mail blijft onverminderd hoog bij de ISD. Ruim negen op de tien cliënten zijn goed te spreken over de manier van behandelen via deze kanalen en geeft aan voldoende tijd en ruimte te krijgen om de vraag neer te leggen. Een kleinere groep (59%) is goed geïnformeerd over de andere diensten waar men (mogelijk) aanspraak op maakt. Dit zijn minder cliënten dan eerdere jaren. Meer cliënten schulddienstverlening (75%) en met een bijstandsuitkering (69%) zijn goed geïnformeerd over andere diensten die de ISD aanbiedt vergeleken met Wmo-clïënten (48%).

¹ De cliënten met Tozo zijn nieuw dit jaar, kregen andere vragen voorgelegd en zijn daarom niet meegenomen in deze analyse.

Meer waardering voor inrichting en privacy van loket

Meer dan negen op de tien cliënten in de Bollenstreek zijn positief over de telefonische bereikbaarheid (96%) en de bereikbaarheid via het loket of per post/e-mail (93%). Een vergelijkbaar deel vindt het lokale loket prettig ingericht en spreekt van voldoende privacy aan het loket (beiden 92%). Deze aspecten krijgen een betere waardering dan voorgaande jaren. Cliënten vanuit de schulddienstverlening beoordelen de inrichting en privacy van het loket iets lager dan de andere cliënten.

Minderheid leest berichten van ISD op de gemeentepagina

Een ruime meerderheid (77%) van de cliënten is bekend met (het bestaan van) de website van de ISD. Minder dan de helft (46%) leest berichten van de ISD op de gemeentepagina van de plaatselijke bladen, zoals de rubriek vraag-antwoord. Dit is een afname ten opzichte van eerdere jaren. De duidelijkheid van de brieven die ISD stuurt, laat een stijgende trend zien: 94 procent van de cliënten is hierover te spreken in 2020. Bijstandsccliënten vinden de brieven iets minder duidelijk dan Wmo- en schulddienstcliënten, maar zijn doorgaans meer bekend met de website van de ISD.

Meer cliënten waarderen inzet medewerker(s) ISD

Cliënten in de Bollenstreek zijn overwegend positief over de medewerker van ISD waar zij in het afgelopen jaar contact mee hadden. (Bijna) negen op de tien geeft aan dat de medewerker de privacy respecteert, gemaakte afspraken nakomt en de vraag zo goed mogelijk beantwoordt. Ongeveer acht op de tien spreekt van een goede service en ervaart een inlevende medewerker. Op de meeste aspecten is er sprake van een toename ten opzichte van voorgaande jaren, met name op de ervaren service is dit zichtbaar. Cliënten schulddienstverlening zijn op vrijwel alle onderdelen beter te spreken dan bijstandsccliënten en Wmo-clliënten. Opvallend is vooral de ervaren inzet van de medewerker: 94 procent van cliënten schulddienstverlening vindt dat de medewerker zijn/haar uiterste best deed (Wmo: 88% en bijstand: 77%). Het nakomen van afspraken en de inleving ervaren bijstandsccliënten relatief minder positief.

Tozo: ondernemers positief over aanvraagproces

Nieuw in de meting van dit jaar is de doelgroep Tozo. Hierin zijn de zelfstandig ondernemers in de Bollenstreek meegenomen die tijdens de coronacrisis Tozo hebben aangevraagd en ontvangen. Een ruime meerderheid van de zelfstandige ondernemers in de Bollenstreek met Tozo zijn goed te spreken over de informatievoorziening rondom deze regeling: men vond deze duidelijk en is positief over het aanvraagproces. De aanvraag werd snel betaald, net als de uitbetaling. Gemiddeld geven de ondernemers een 8,4 hiervoor. Ook was de ISD goed bereikbaar bij vragen en waren de voorwaarden om in aanmerking te komen voor de Tozo duidelijk.

Tozo voorziet in levensonderhoud

Voor veel ondernemers zorgt de financiële ondersteuning die zij krijgen uit de Tozo voor een beter levensonderhoud. Een kleiner deel (iets meer dan de helft) is door de Tozo ook in staat hun onderneming beter financieel gezond te houden. Bij een deel (19%) van de ondernemers lukt dit niet.



Inleiding



1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Wmo, Participatiewet, Schulddienstverlening en Tozo



De ISD Bollenstreek laat jaarlijks onderzoek uitvoeren naar haar cliënten in de Wmo, de Schulddienstverlening en de Participatiewet. De ISD Bollenstreek verkrijgt daarmee inzicht in de ervaringen van haar cliënten met de ondersteuning die zij ontvangen, waaronder het effect van de ondersteuning op de kwaliteit van leven, de klantvriendelijkheid en bereikbaarheid van de ISD en de behulpzaamheid van de medewerkers van de ISD. Daarnaast laat de ISD dit jaar onderzoek uitvoeren naar hoe zelfstandig ondernemers in 2020 de Tozo aanvraag hebben ervaren.

I&O Research voert in opdracht van de ISD Bollenstreek jaarlijks² dit onderzoek uit. Het onderzoek biedt de basis om de voortgang te monitoren en om vast te stellen of de uitvoering van de hulpverlening in de Bollenstreek aan de verwachtingen voldoet of dat er aanleidingen zijn om het beleid bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de ISD Bollenstreek met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting voor de Wmo.

Werkwijze en respons

We onderscheiden vier doelgroepen voor dit onderzoek: inwoners die in 2020 een Wmo voorziening (Wet maatschappelijke ondersteuning), bijstandsuitkering, schulddienstverlening of Tozo (Tijdelijke Overbruggingsregeling Zelfstandig Ondernemers) ontvingen.

- Wmo: dit zijn cliënten die in 2020 van de ISD Bollenstreek een individuele maatwerkvoorziening van de Wmo kregen. Hierbij is het mogelijk dat een cliënt al langer ondersteuning kreeg en in 2020 een herindicatie of aanvullende voorziening ontving. Voorbeelden van individuele maatwerkvoorzieningen van de Wmo zijn: hulp bij het huishouden, collectief vervoer, begeleiding, een scootmobiel of rolstoel en woonvoorzieningen;
- Bijstandsuitkering: dit zijn cliënten die in 2020 van de ISD Bollenstreek een bijstandsuitkering hebben ontvangen;
- Schulddienstverlening: dit zijn cliënten die in 2020 van de ISD Bollenstreek schulddienstverlening hebben ontvangen;
- Tozo: tijdens de coronacrisis was het mogelijk voor zelfstandig ondernemers om de Tozo aan te vragen. In dit onderzoek worden de zelfstandig ondernemers in de ISD Bollenstreek meegenomen die de Tozo hebben aangevraagd en ontvangen.

  In september 2021 ontvingen 1.062 Wmo-clieënten, 1.200 Participatiewet-clieënten, 350 Schulddienstverlening-clieënten en 699 Tozo-clieënten een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Een schriftelijke vragenlijst werd meegestuurd, maar cliënten kregen ook de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen met een persoonlijke inlogcode. Inwoners met de Tozo konden de vragenlijst alleen online invullen. Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsbrief. Tabel 1.1 op de volgende pagina laat de respons zien.

² Het verplichte ceo Wmo wordt jaarlijks uitgevoerd, het kto onder de andere cliëntgroepen wordt minder frequent uitgevoerd.

De vragenlijst werd vooral schriftelijk ingevuld door Wmo-cliënten (81%), Participatiewet-cliënten (59%) en Schulddienst-cliënten (94%), de rest vulde hem online in.

Tabel 1.1 Responsoverzicht

	Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
Wmo	1.062	488	46%
Participatiewet	1.200	286	24%
Schulddienst	350	82	23%
Tozo	699	161	23%

Vragenlijst

De VNG en het Ministerie van VWS ontwikkelden in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Er is hiervoor een verplichte set met vragen opgesteld, bestaande uit tien verplichte basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. Vanaf 2021 heeft het ceo Wmo een nieuwe stijl. Gemeenten worden vrijgelaten in de methode, onder voorwaarde dat de drie aspecten uit de basisvragen terugkomen. De ISD Bollenstreek heeft ervoor gekozen om in de vragenlijst gericht te vragen naar de ervaringen van Wmo-cliënten over de klantgerichtheid, het (keukentafel)gesprek, de onafhankelijke cliëntondersteuning en de medewerkers. Vragen over de klachtgerichtheid van ISD en de medewerkers komen ook terug in de vragenlijsten van schulddienstverlening en bijstand. De Tozo vragenlijst is in gezamenlijk overleg opgesteld.

Analyse

De antwoordcategorieën ‘weet niet’, ‘geen antwoord’ en ‘niet van toepassing’ zijn, tenzij anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Op enkele plaatsen in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als geanonimiseerde citaten gebruikt.

Vergelijking met voorgaande jaren

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten van voorgaande jaren (met uitzondering van 2019, waarover met uitzondering van het ceo Wmo geen onderzoek is uitgevoerd). We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers).

Benchmark

De ervaringen van de cliënten in de Bollenstreek worden, waar mogelijk en relevant, vergeleken met de landelijke benchmark van de ceo's Wmo van de afgelopen jaren. Dit zijn de door I&O Research uitgevoerde ceo's voor respectievelijk 44 gemeenten over 2015 (n=16.984 cliënten), 71 gemeenten (n=26.081 cliënten) over 2016, 58 gemeenten (n=22.067 cliënten) over 2017 en 50 gemeenten (n=22.075) over 2018. De resultaten over 2020 worden rond het einde van 2021 verwacht.



Wmo



2 Wmo

2.1 Achtergrond deelnemers

Tabel 2.1 Achtergrond van Wmo-cliënten in de Bollenstreek: over wie hebben we het?

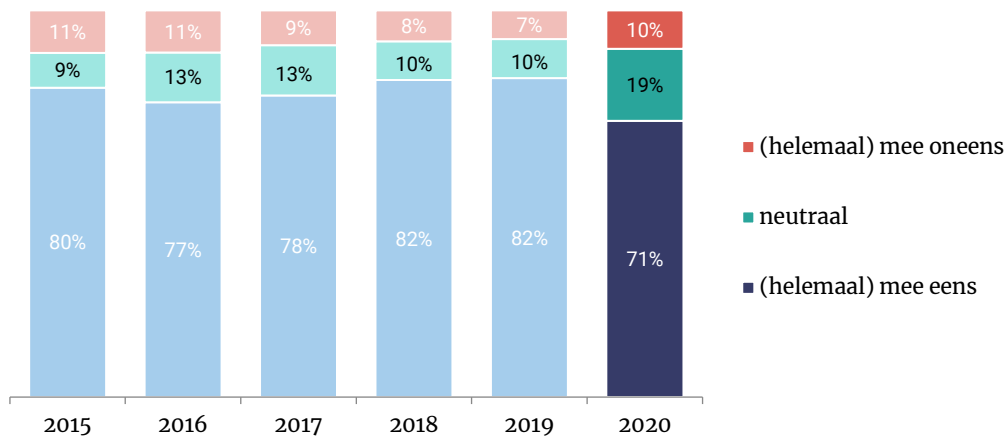
Geslacht	%	Hulp bij invullen van vragenlijst	%
• Man	30	• Nee	62
• Vrouw	69	• Ja, van naaste	30
Andere regelingen de ISD Bollenstreek ³		• Ja, van hulp- of zorgverlener	7
		• Ja, van iemand anders	2

2.2 Toegang

Bekendheid toegang afgenomen

Ruim zeven op de tien cliënten uit de Bollenstreek weten voorafgaand aan het gesprek met de waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. Een op de vijf cliënten heeft hier geen uitgesproken mening over en 10 procent was hier niet mee bekend. De bekendheid is sterk afgenomen vergeleken met de vorige jaren (2019: 82%, 2018: 82%, 2017: 78%) en het aandeel cliënten dat hier neutraal in staat neemt toe.

Figuur 2.1 Bekend waar men moest zijn met hulpvraag



Benchmark

In de landelijke benchmark wist 78 procent in 2019 waar men terecht kon met een hulpvraag. Dit komt overeen met 2018 (76%), 2017 (76%) en 2016 (75%) en ligt hoger dan in 2015 (72%).

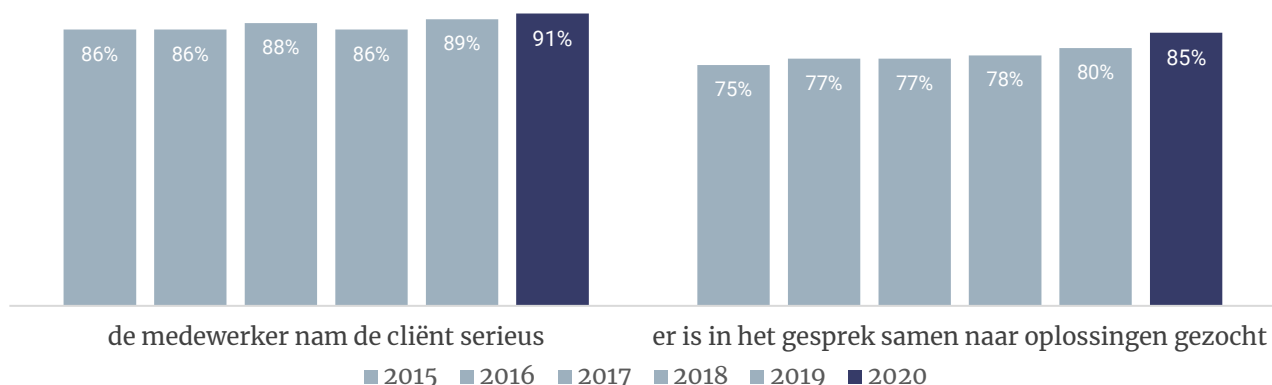


³ Een enkeling krijgt ook een andere uitkering vanuit ISD, maar dit is minder dan 2%.

Client voelt zich serieus genomen in de Bollenstreek

De overgrote meerderheid van de Wmo-clïënten is positief over hoe de ISD met hun hulpvraag omgaat. Ruim negen van de tien cliënten vinden dat zij serieus werden genomen door de medewerker. Verder geeft een ruime meerderheid (85%) aan dat er in het gesprek samen naar oplossingen zijn gezocht, dit is een toename ten opzichte van de afgelopen jaren.

Figuur 2.2 Contact over de hulpvraag (% (helemaal) mee eens)



Benchmark

Van de cliënten in de landelijke benchmark voelt 87 procent zich in 2019 serieus genomen door de medewerker. Er is een lichte toename over de jaren. In 2015 was dit 81 procent. Ook ervaren meer cliënten dat er in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht (van 71% in 2015 naar 81% in 2019).



76%

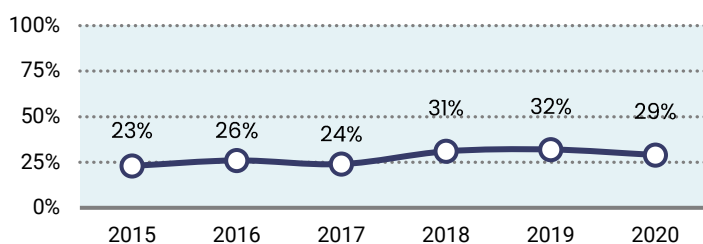
van de Wmo-clïënten in de Bollenstreek voelt zich snel geholpen. Dit is vergelijkbaar met eerdere jaren (2019: 79%, 2018: 73%, 2017: 71%, 2016: 71%, 2015:81%). Van de cliënten van de landelijke benchmark geeft eveneens driekwart aan snel te zijn geholpen.

Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning daalt

Het is mogelijk voor Wmo-clïënten om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. De onafhankelijke cliëntondersteuner is in te schakelen voor meer informatie, advies en algemene ondersteuning. Ook kan deze aansluiten bij het keukentafelgesprek. In de ISD Bollenstreek is 29 procent van de Wmo-clïënten bekend met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is een iets kleiner aandeel dan in 2019, vergelijkbaar met 2018 en meer dan de daaraan voorafgaande jaren. Voor veel cliënten is er overigens ook geen behoefte om iemand mee te nemen naar het gesprek (zie later).



Figuur 2.3 Bekend met onafhankelijke cliëntondersteuner



Benchmark

Een derde van de cliënten (33%) in de landelijke benchmark was in 2019 bekend met de mogelijkheid tot het inschakelen van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Dit is vergelijkbaar met 2018 (35%), 2017 (33%) en 2016 (31%) en is hoger dan in 2015 (25%).

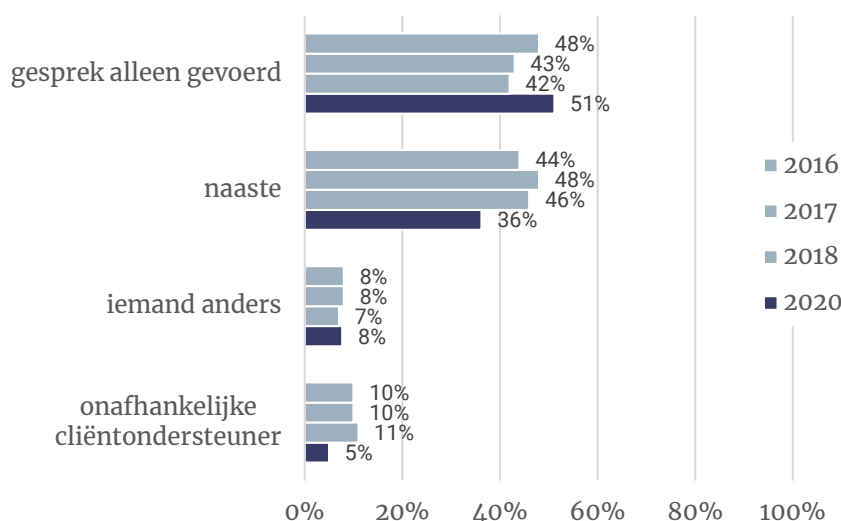


2.3 Keukentafelgesprek

Meer cliënten voeren gesprek met de ISD alleen

Ongeveer de helft van de Wmo-clieuten (47%) had in het afgelopen jaar een gesprek met een medewerker van de ISD Bollenstreek over hun Wmo-voorziening. De helft van de cliënten voerde dit gesprek alleen. Dit is een groter aandeel dan in voorgaande jaren. Ruim een derde nam een naaste, zoals een partner, kind of vriend mee naar het gesprek. Een klein deel van de cliënten nam iemand anders mee (8%) of een onafhankelijke cliëntondersteuner (5%).

Figuur 2.4 Anderen aanwezig bij keukentafelgesprek



Grootste groep cliënten heeft geen behoefte aan ondersteuning bij gesprek

De voornaamste reden voor cliënten om het gesprek alleen te voeren is dat zij geen behoefte hadden aan ondersteuning bij het gesprek. Ongeveer een vijfde van de cliënten wilde mensen in hun omgeving niet belasten met het gesprek of heeft er niet aan gedacht om iemand mee te vragen. Daarnaast noemt een vijfde van de cliënten andere redenen om het gesprek alleen te voeren. De meesten van hen geven aan dat het gesprek wegens de coronacrisis telefonisch was en het daarom niet mogelijk was dit gesprek samen te voeren met een ander.

Graag iemand bij gesprek gehad voor ondersteuning?

- 72% van de cliënten heeft dit niet gemist
- 12% had wel graag iemand erbij gehad
- 16% weet het niet

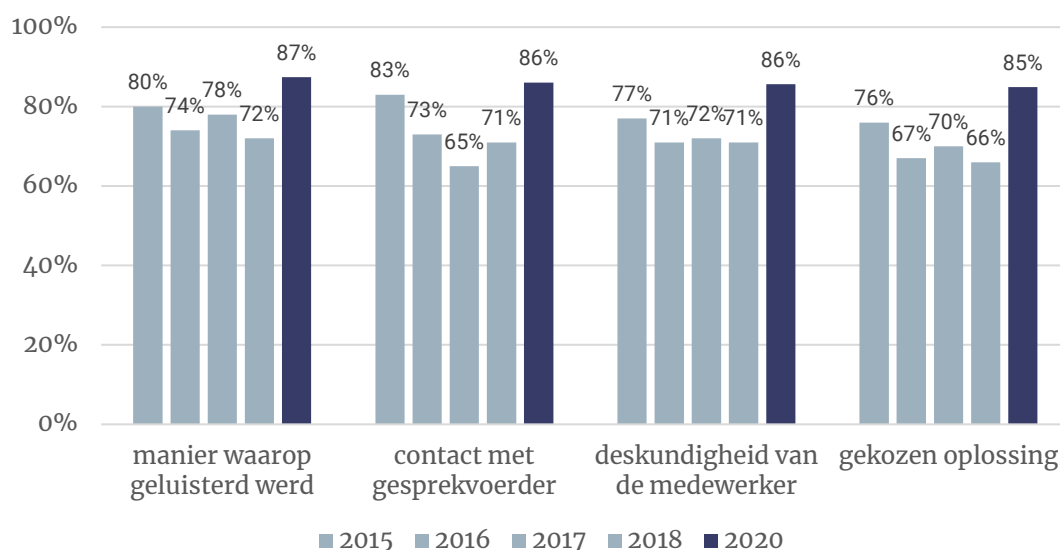
Figuur 2.5 Wat is de reden dat er niemand anders aanwezig was bij het gesprek?



Grote tevredenheid over keukentafelgesprek

Cliënten zijn zeer te spreken over het keukentafelgesprek, zie figuur 2.6. Bijna negen op de tien is tevreden over de manier waarop er door de medewerker van de ISD Bollenstreek werd geluisterd. Ook over het contact met de medewerker, de deskundigheid en de gekozen oplossing zijn de meeste Wmo-clieënten positief. Het aandeel cliënten dat tevreden is met de verschillende aspecten van het gesprek is flink gestegen ten opzichte van voorgaande jaren en ligt ook iets hoger dan de landelijke benchmark.

Figuur 2.6 Tevredenheid met keukentafelgesprek



Benchmark

Over alle aspecten van het (keukentafel)gesprek is de tevredenheid jaarlijks toegenomen. Het contact met de medewerker en de manier waarop er geluisterd wordt door de medewerker kreeg over 2019 de hoogste waardering (84%). Over de deskundigheid van de medewerker en de gekozen oplossing was 82 procent tevreden. Op alle onderdelen is ten opzichte van 2015 een grote toename te zien.

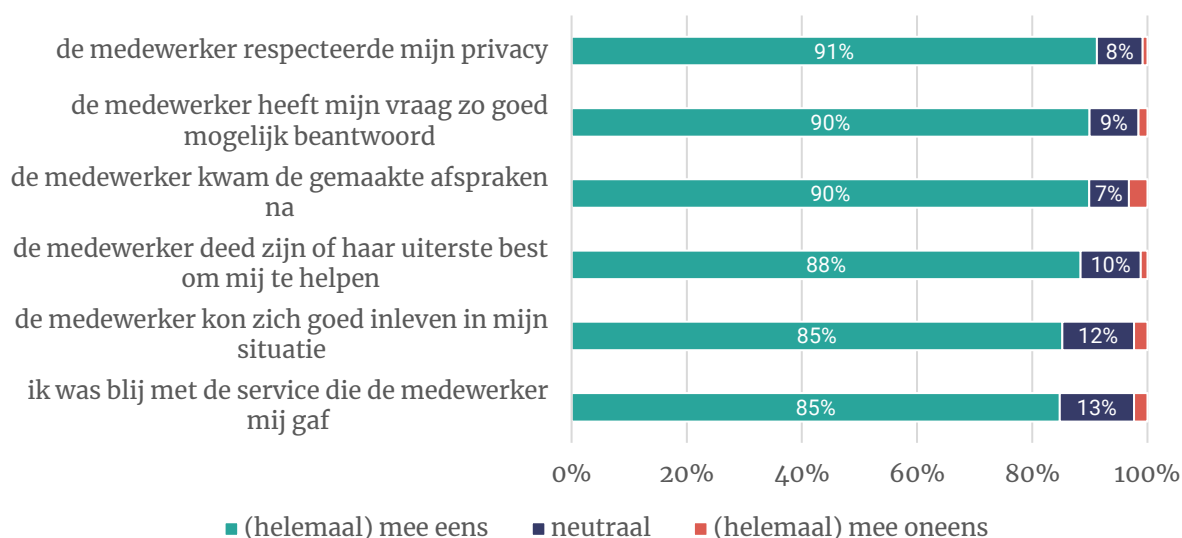


2.4 Medewerkers ISD

Positief over contact met de ISD

Naast het contact tijdens het keukentafelgesprek, is ook de tevredenheid met het andere contact met de ISD uitgevraagd. Ook hier is te zien dat zo goed als alle Wmo-clënten te spreken zijn over het contact met medewerkers van de ISD Bollenstreek. Cliënten geven aan dat hun privacy wordt gerespecteerd, vragen goed worden beantwoord en medewerkers afspraken nakomen. Ook over de benadering is een overgrote meerderheid tevreden; cliënten ervaren dat medewerkers van de ISD hun best doen om te helpen, zich inleven in de situatie en zijn blij met de ontvangen service.

Figuur 2.7 Contact met medewerkers van de ISD



Medewerkers positief beoordeeld

Wmo-cliënten geven de medewerkers van de ISD Bollenstreek gemiddeld een 7,9. De waardering kent een toename sinds eerdere jaren. Een meerderheid van 69 procent beoordeelt hen met een 8 of hoger, 29 procent geeft een voldoende (6 of 7) en slechts 2 procent geeft een onvoldoende (5 of lager).

Tabel 2.2 Beoordeling medewerkers door Wmo-cliënten

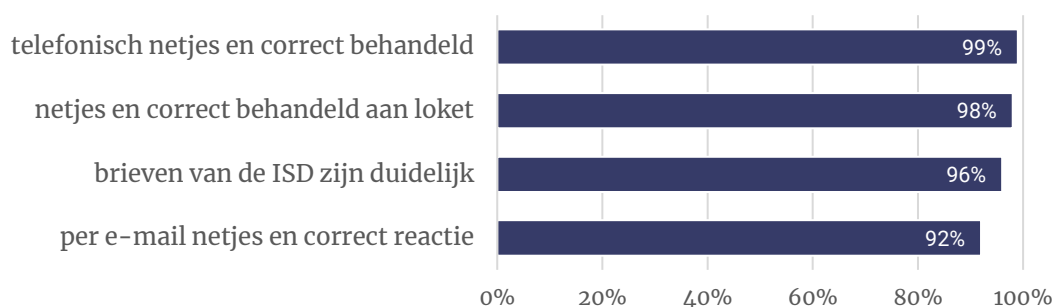
2016	2017	2018	2020
7,3	7,6	7,5	7,9

2.5 Klantvriendelijkheid ISD

Cliënten correct behandeld bij contact

Zo goed als alle cliënten die telefonisch of aan het loket contact hadden met de ISD zijn van mening dat zij netjes en correct zijn behandeld. Bij een iets kleiner gedeelte, maar nog steeds zeer groot deel, van de cliënten (92%) was (ook) het contact per e-mail naar wens. Daarnaast zijn de brieven die zij ontvangen voor 96 procent van de cliënten duidelijk.

Figuur 2.8 Klantvriendelijkheid bij contact



Klantvriendelijkheid toegenomen

Over 2020 geven de Wmo-cliënten de klantvriendelijkheid gemiddeld een 7,9; een hogere score dan eerdere jaren. Maar 2 procent geeft een onvoldoende, 28 procent geeft een voldoende en 70 procent beoordeelt het als goed.

Tabel 2.3 Beoordeling klantgerichtheid door Wmo-cliënten

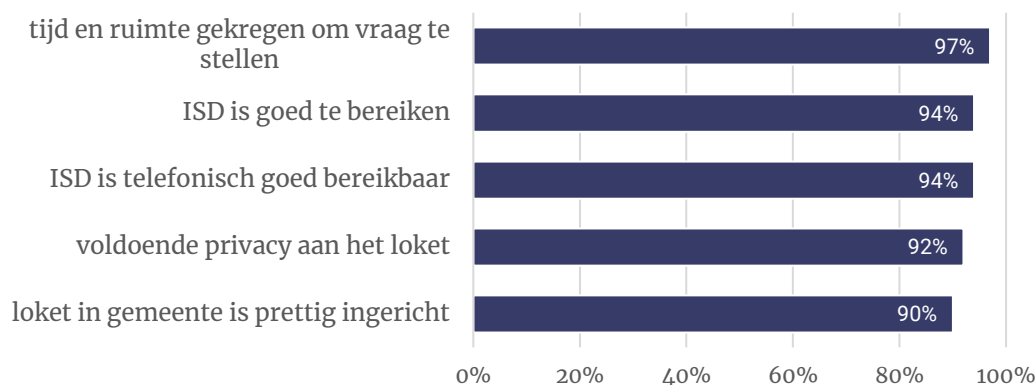
2016	2017	2018	2020
7,4	7,5	7,4	7,9

2.6 Bereikbaarheid ISD

Cliënten krijgen voldoende ruimte om vragen te stellen

Als zij contact opnemen met de ISD heeft 97 procent van de cliënten het gevoel tijd en ruimte te krijgen om de vraag waarvoor zij contact opnemen te stellen. Ook vinden de meesten dat de ISD Bollenstreek goed te bereiken is als zij vragen hebben, zowel telefonisch als schriftelijk, per mail of aan het loket. De cliënten die het afgelopen jaar een bezoek brachten aan het loket vinden dat het loket prettig is ingericht en dat er voldoende privacy aan het loket is.

Figuur 2.9 Beoordeling bereikbaarheid en loket van de ISD

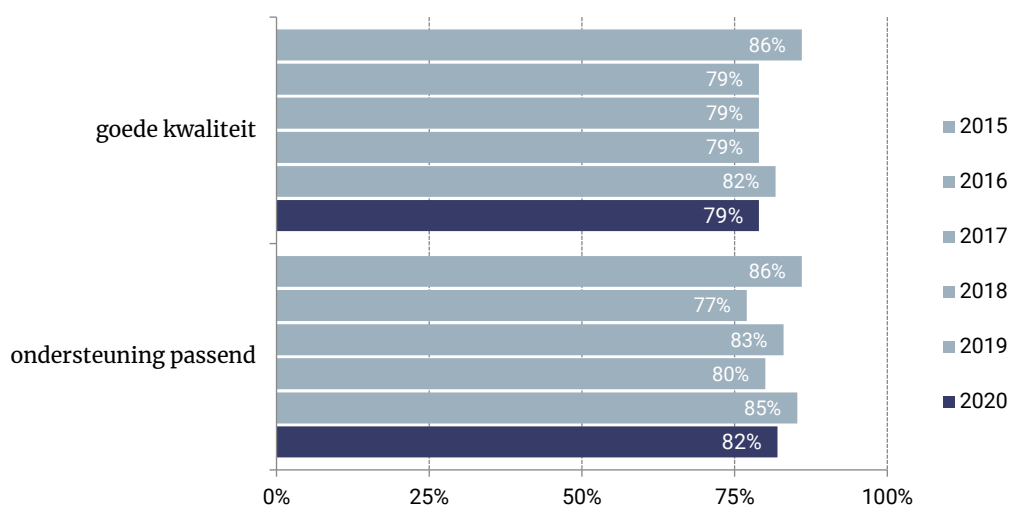


2.7 Kwaliteit van de ondersteuning

Ondersteuning is passend bij de hulpvraag

De meeste cliënten in de Bollenstreek zijn van mening dat de ondersteuning die zij ontvangen passend is bij hun hulpvraag. Ook vindt de meerderheid dat de ondersteuning vanuit de Wmo van goede kwaliteit is. Op beide aspecten geldt kleine afname ten opzichte van vorig jaar.

Figuur 2.10 Kwaliteit van ondersteuning en passend bij hulpvraag (% (helemaal) mee eens)



Benchmark

Over 2019 spreekt een grote meerderheid (85%) in de landelijke benchmark van een kwalitatief goede ondersteuning die past bij de hulpvraag die men heeft. Op beide aspecten is sprake van een verbetering ten opzichte van 2015 (respectievelijk 79% en 77%).



Woonvoorziening en dagbesteding best beoordeeld

De cliënten geven gemiddeld een 8,0 voor hun woonvoorziening, zoals een aanpassing aan de woning of een traplift. Ook de dagbesteding wordt met gemiddeld een 8,0 beoordeeld, gevolgd door een rolstoel, hulp bij huishouden en individuele begeleiding. Iets minder positief zijn cliënten over hun vervoersvoorziening of groepsbegeleiding. Een kwart (26%) geeft een onvoldoende voor de groepsbegeleiding, een vijfde (20%) geeft een onvoldoende voor de vervoersvoorziening. Daarentegen geeft 9 procent een onvoldoende voor hun woonvoorziening.

Tabel 2.4 Gemiddelde rapportcijfer voor Wmo-voorziening⁴

Type ondersteuning	Rapportcijfer	% onvoldoende (5 of lager)	% voldoende (6-7)	% goed (8 en hoger)
Woonvoorziening	8,0	9%	16%	74%
Dagbesteding	8,0	13%	11%	77%
Rolstoel	7,9	6%	24%	70%
Hulp bij huishouden	7,7	11%	25%	64%
Individuele begeleiding	7,5	13%	29%	58%
Vervoersvoorziening	6,9	20%	38%	42%
Groepsbegeleiding	6,6	26%	22%	52%

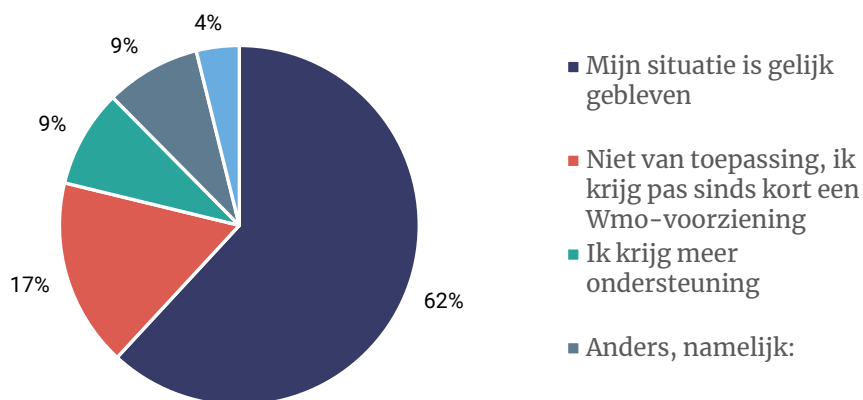
⁴ Bij de voorzieningen dagbesteding en groepsbegeleiding zijn de resultaten indicatief vanwege het lage aantal waarnemingen.



Situatie is voor meeste cliënten gelijk gebleven

In de afgelopen 12 maanden is er voor de meeste cliënten (62%) niets veranderd aan de Wmo-voorzieningen die zij ontvangen. Een op de tien cliënten krijgt meer ondersteuning het afgelopen jaar dan daarvoor en 4 procent krijgt minder ondersteuning.

Figuur 2.11 Verandering in de afgelopen 12 maanden aan de ontvangen Wmo-voorzieningen



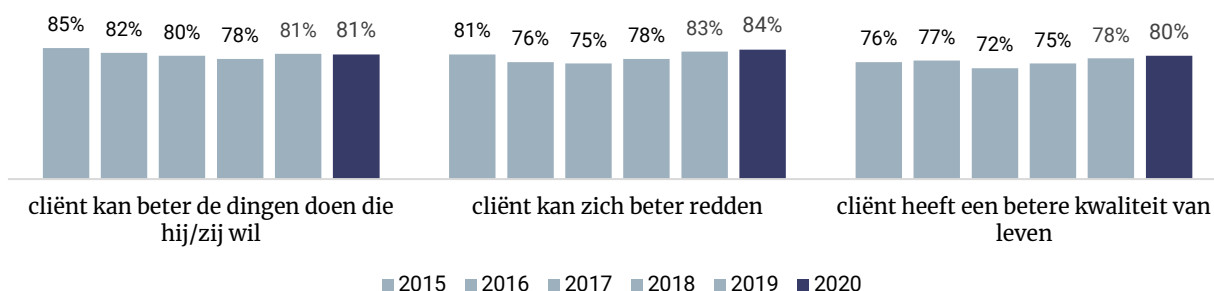
95%

van de Wmo-clieñten heeft de afgelopen 12 maanden **niet** zelf de Wmo-zorg opgezegd of om minder zorg gevraagd.

2.8 Effecten van de ondersteuning

Cliëñten ondervinden positieve effecten als gevolg van ondersteuning

Cliëñten ervaren positieve effecten als gevolg van de ontvangen ondersteuning. Zo geven ruim acht op de tien aan zichzelf beter te kunnen redden, een betere kwaliteit van leven te hebben en/of beter dingen te kunnen doen die hij/zij wil doen. De percentages wat betreft zelfredzaamheid en kwaliteit van leven lijken de afgelopen jaren iets toe te nemen.



Benchmark

Cliënten in de landelijke benchmark ervaren in 2019 een hogere zelfredzaamheid ten opzichte van de 2015 en een vergelijkbare zelfredzaamheid met 2016, 2017 en 2018. Zo kon in 2015 79 procent zich beter redden, dit steeg naar 84 procent in 2019. Ook ervaren cliënten dat zij vanwege de ondersteuning beter dingen kunnen doen die zij willen (van 75% in 2015 naar 80% in 2019) en ervaren zij vaker een betere kwaliteit van leven (van 74% in 2015 naar

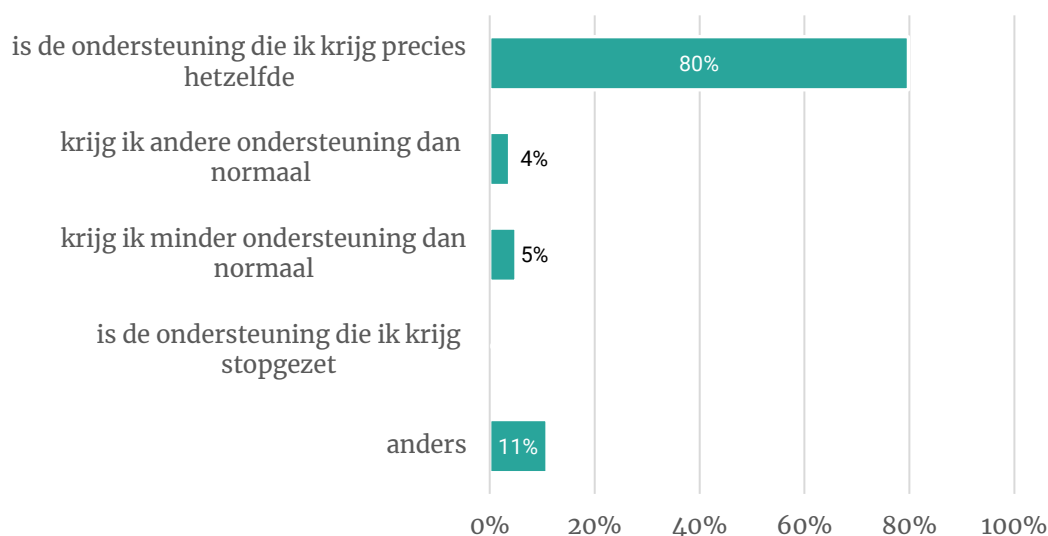


2.9 Invloed van de coronacrisis

Ondanks de coronacrisis is bij de meerderheid ondersteuning hetzelfde

Er is aan de cliënten gevraagd wat de invloed van de coronacrisis is op de ondersteuning die zij ontvangen. Bij acht op de tien Wmo-clieënten kon de ondersteuning tijdens de coronacrisis op dezelfde manier doorgaan. Bij 4 procent is de ondersteuning door de coronacrisis anders en 5 procent krijgt minder ondersteuning. De ondersteuning is voor (vrijwel) niemand stopgezet. Andere vormen van ondersteuning die cliënten aangeven te hebben ontvangen zijn onder andere wandelen en telefonisch contact.

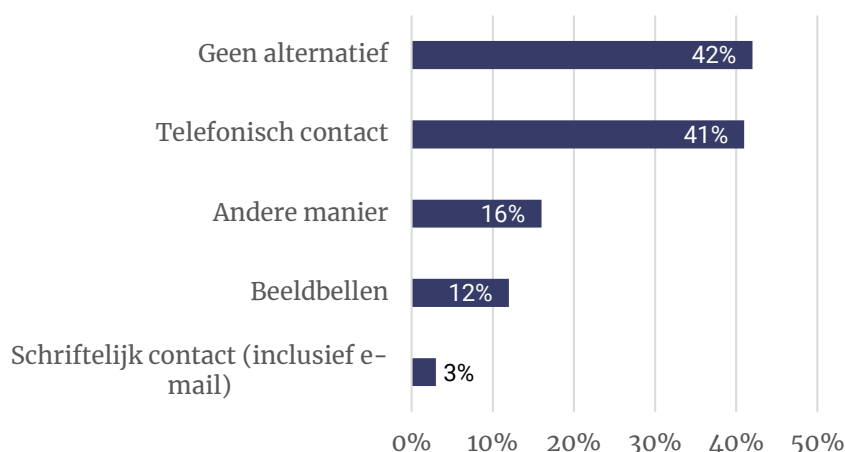
Figuur 2.12 Ontvangen ondersteuning tijdens de coronacrisis. Tijdens de coronacrisis....



Vier op de tien hebben de ondersteuning (tijdelijk) telefonisch ontvangen

Aan de cliënten is gevraagd of ze de ondersteuning (tijdelijk) op een andere manier hebben ontvangen. Voor 42 procent was er geen alternatief en een vergelijkbaar deel (41%) ontving telefonische ondersteuning. Bij 12 procent verliep de ondersteuning via beeldbellen en 3 procent had schriftelijk contact.

Figuur 2.13 Alternatieve vorm van ondersteuning tijdens de coronacrisis



Meningen over ondersteuning tijdens coronacrisis zijn verdeeld

De cliënten ervaren de alternatieve vorm van ondersteuning tijdens coronatijd verschillend⁵. Bijna de helft beoordeelt deze ondersteuning als uitstekend of goed. Een derde als voldoende. Een kwart vindt de alternatieve ondersteuning matig of onvoldoende.

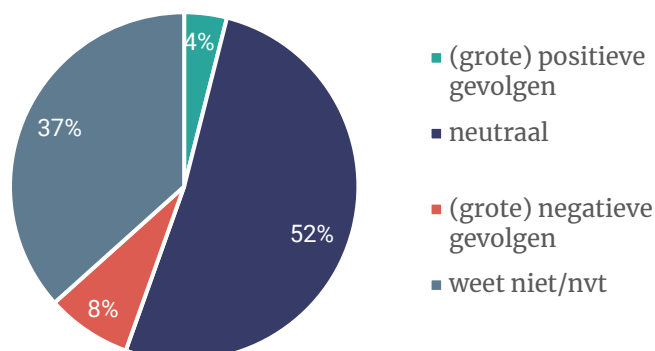
Ervaring met alternatieve ondersteuning (n=37):

- Uitstekend/goed (46%)
- Voldoende (30%)
- Matig/onvoldoende (24%)

Corona geen grote gevolgen voor de ondersteuning

De meeste Wmo-clieënten geven aan dat de coronacrisis geen grote positieve of negatieve gevolgen had voor de ondersteuning. Voor 8 procent had de coronacrisis negatieve gevolgen en voor 4 procent positieve gevolgen.

Figuur 2.14 Gevolgen van de coronacrisis voor de zorg of ondersteuning



3%

van de Wmo-clieënten heeft gewacht met het indienen van een (andere) aanvraag door de coronacrisis.

⁵ Vanwege het lage aantal waarnemingen zijn deze resultaten indicatief.

Meer dan een derde heeft gebruik gemaakt van mantelzorger tijdens coronacrisis

Een enkeling (3%) heeft gewacht met het indienen van een (andere) aanvraag door de coronacrisis. Van de cliënten die wel hebben gewacht met het indienen van een aanvraag heeft 35 procent gebruik gemaakt van (meer) hulp van een mantelzorger. Een op de tien heeft hulp gekregen van burens, kennissen of vrienden en 5 procent van de gemeente. Gezien de lage respons op deze vraag zijn de percentages indicatief.

Tabel 2.5 Andere oplossingen voor hulpvraag door de coronacrisis (n=21⁶)

mantelzorger	35%
andere oplossing	29%
buren, kennissen, vrienden	10%
gemeente	5%
vrijwilligersorganisatie/kerk	0%
betaalde hulp	0%
professionele zorgaanbieder	0%

2.10 Algemeen oordeel Wmo

Cliënten beoordelen ISD gemiddeld met een 7,8

De ISD Bollenstreek wordt door Wmo-clieñten gemiddeld met een 7,8 beoordeeld. Tweederde (64%) beoordeelt de ISD als goed (een 8,0 of hoger), 32 procent als voldoende en 3 procent als onvoldoende.

Tabel 2.6 Algemene beoordeling ISD door Wmo-clieñten

2016	2017	2018	2020
7,3	8,2	7,6	7,8

Negen procent van de cliënten geeft een rapportcijfer van een 6 of lager. Zij geven onder andere aan dat de bereikbaarheid en organisatie van huishoudelijke hulp verbeterd kan worden. Enkele cliënten geven hieronder een toelichting:

- “Bereikbaarheid en deskundigheid zijn volgens mij twee tekortkomingen.”
- “Het duurde lang voordat de dingen geregeld werd en ik moest maanden wachten en erachteraan gaan.”
- “Huishoudelijke hulp is niet goed georganiseerd. Veel verschillende onervaren hulpen of helemaal niemand.”
- “Ik kreeg geen constante hulp, geen vaste dag, geen vaste uren.”

⁶ Vanwege het lage aantal waarnemingen zijn deze resultaten indicatief.



Participatiewet



3 Participatiewet

3.1 Achtergrond respondenten

Tabel 3.1. Achtergrondgegevens van respondenten participatiewet

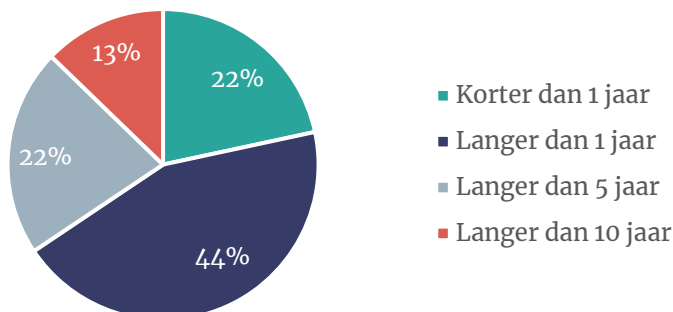
Geslacht	%	Hulp bij invullen	%
• Man	56	• Nee	70
• Vrouw	44	• Naaste	21
Andere regelingen de ISD Bollenstreek		• Hulp- of zorgverlener	4
• Wmo-voorziening	14	• Iemand anders	5
• Schulddienstverlening	1		

3.2 Bijstandsuitkering en aanvullende verzekering/regelingen

Meeste cliënten ontvangen langer dan een jaar bijstandsuitkering

Van de cliënten met een bijstandsuitkering in de Bollenstreek heeft 44 procent deze uitkering langer dan een jaar. Een vijfde (22%) heeft de uitkering langer dan 5 jaar en 13 procent ontvangt de uitkering meer dan tien jaar. Een vijfde van de cliënten (22%) heeft de uitkering nog maar kort, niet langer dan een jaar.

Figuur 3.1. Aantal jaren bijstandsuitkering



Meerderheid gebruikt collectieve aanvullende ziektekostenverzekering

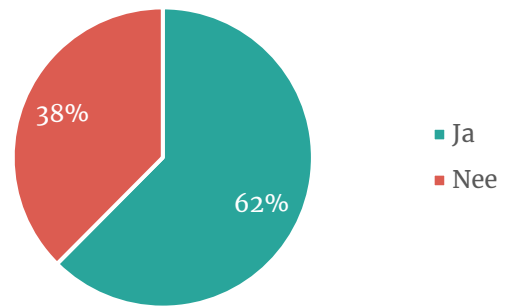
Twee derde van de bijstandcliënten maakt gebruik van de collectieve aanvullende ziektekostenverzekering. Redenen waarom men hiervan wel gebruik maakt: ze vinden het een voordelige verzekering en/of ze zijn vaak ziek of verwachten vaak zorg nodig te hebben, enkele toelichtingen:

- “Want ik heb weinig inkomen en vaak ziek en moet vaker naar de dokter.”
- “Omdat ik aantal chronische ziekten heb.”
- “Ik vind het voordelig omdat ze een overeenkomst hebben met de gemeente.”

Anderen lichten toe waarom ze hier geen gebruik van maken zoals dat ze niet goed geïnformeerd zijn over deze mogelijkheid, sommigen vinden het te duur of zijn tevreden met hun eigen verzekering. Enkelen waren te laat te met aanmelden.

- “Niemand heeft mij verteld dat het kon en waar je dat kan doen.”
- “Ik ben tevreden over mijn eigen verzekering en wil daarom niet wisselen.”
- “De premie per maand is erg duur.”
- “Was ik te laat mee voor het jaar 2021.”

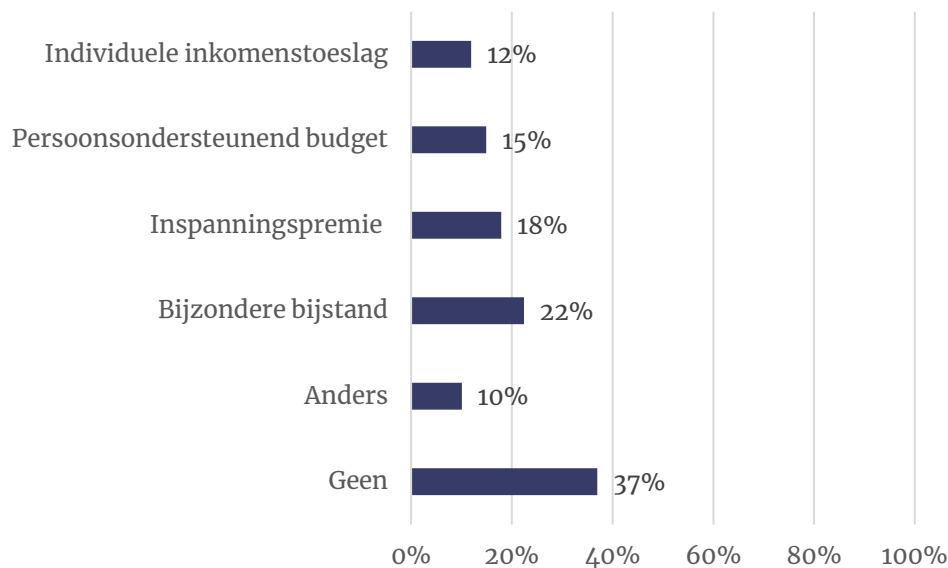
Figuur 3.2. Gebruik collectieve aanvullende ziektekostenverzekering



Meer dan een derde ontvangt geen andere minimaregelingen

De cliënten zijn gevraagd of ze gebruikmaken van andere minimaregelingen, zoals de individuele inkomenstoelage, persoonsondersteunend budget, inspanningspremie of bijzondere bijstand. Meer dan een derde maakt geen gebruik van andere minimaregelingen (37%), dit is iets meer dan in 2018 en 2017 (33%, niet in figuur). Ongeveer een vijfde ontvangt bijzondere bijstand, iets meer dan in 2018 (27%). Een vergelijkbare groep (18%) ontvangt inspanningspremie en een klein deel maakt gebruik van persoonsondersteunend budget of individuele inkomenstoelage.

Figuur 3.3. Andere minimaregelingen⁷



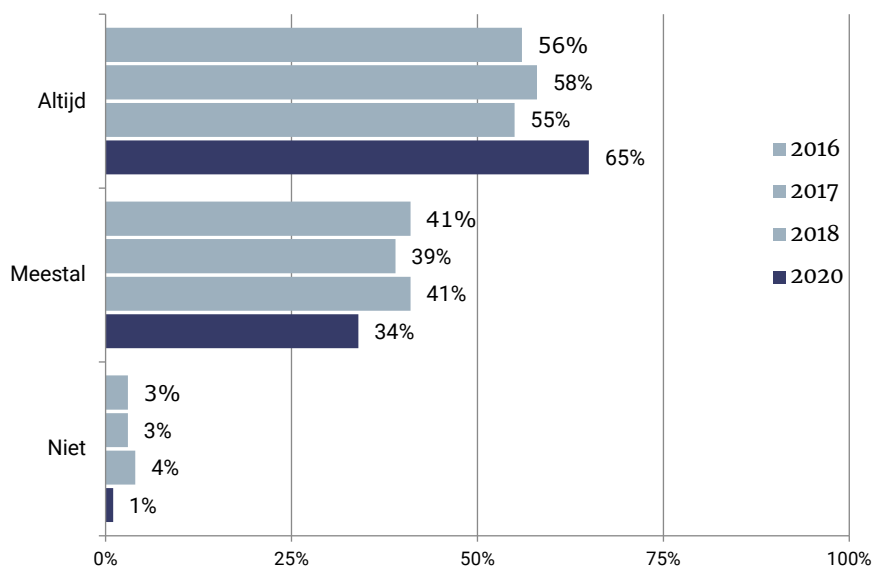
⁷ Vanaf 1 oktober 2020 is het persoonsondersteunend budget en de inspanningspremie samengegaan in de individuele inkomenstoelage.



Bijstandsuitkering bijna altijd op tijd geleverd

In 2020 heeft 65 procent hun bijstandsuitkering altijd op tijd ontvangen, dat is meer dan voorgaande jaren (55% in 2018). Een derde ontvangt hun bijstandsuitkering meestal op tijd en slechts 1 procent ontvangt de bijstandsuitkering niet op tijd. Deze laatste groep is kleiner geworden ten opzichte van vorig jaar (4%).

Figuur 3.4. Op tijd geleverde bijstandsuitkering



3.3 Klantvriendelijkheid ISD

Positief over klantgerichtheid

De klantvriendelijkheid van de ISD wordt door bijstandcliënten over het algemeen beoordeeld met een 8,2. Dit is gelijk aan 2018 en 2017 maar hoger dan 2016. Slechts 4 procent geeft een onvoldoende, een kwart geeft een voldoende en 72 procent een 8 of hoger.

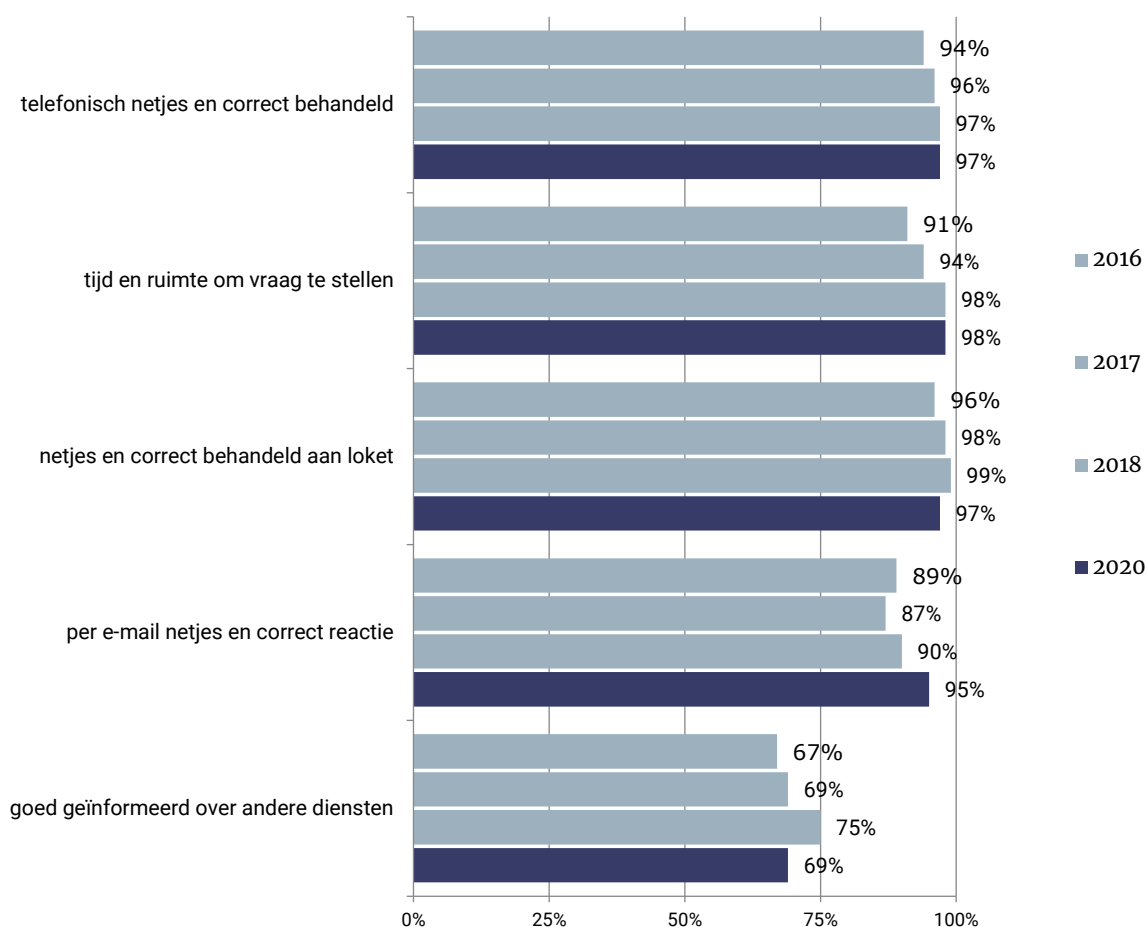
Tabel 3.2 Rapportcijfer klantgerichtheid ISD door bijstandcliënten

2016	2017	2018	2020
7,4	8,0	8,0	8,2

Hoge tevredenheid, toename voor reactie per e-mail

Clënten zijn zeer positief over de klantvriendelijkheid van de ISD, zie figuur 3.5. Bijna alle cliënten vinden dat zij tijd en ruimte krijgen om hun vraag te stellen (98%) en dat zij telefonisch, aan het loket én per e-mail netjes en correct worden behandeld. Vergeleken met eerdere jaren neemt het aandeel dat per e-mail een goede reactie ontvangt toe. Een kleiner deel (69%) vindt dat zij goed geïnformeerd wordt over andere diensten, een afname ten opzichte van vorig jaar maar vergelijkbaar met eerdere jaren.

Figuur 3.5. Algemene klantgerichtheid ISD (% ja)



3.4 Bereikbaarheid en informatie van de ISD

70%

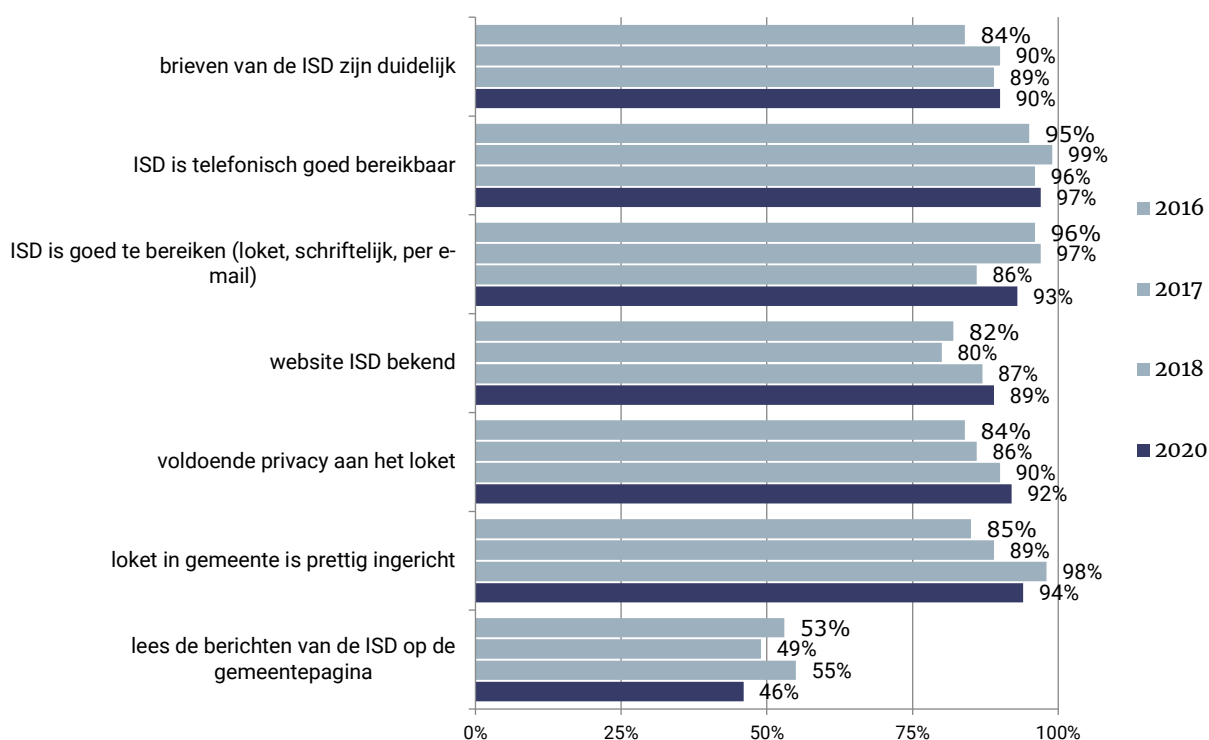
van de cliënten met een bijstandsuitkering in de Bollenstreek kent het spelregelboekje van de ISD. Dit is iets minder dan in 2018 (73%) maar gelijk aan 2017 (71%).

Website steeds bekender

De cliënten vinden dat de ISD goed bereikbaar is, zowel telefonisch (97%) als op andere manieren (93%). Ook zijn de brieven duidelijk en kent men de website van de ISD. Het loket wordt positief beoordeeld: er is voldoende privacy (92%) en het is prettige ingericht (94%). In 2018 zagen we een afname in tevredenheid over de bereikbaarheid, deze stijgt in 2020 maar ligt nog iets lager dan in 2017. Steeds meer cliënten zijn bekend met de website van de ISD. Daarentegen leest minder dan de helft (46%) de berichten op de gemeentepagina van de ISD, dit is lager dan in 2018 (55%).



Figuur3.6. Bereikbaarheid en informatie van de ISD (% ja)



3.5 De medewerkers van de ISD

Stijging oordeel over medewerkers

Het gemiddelde rapportcijfer is in 2020 een 8,1. Over de jaren heen zien we een stijgende lijn. Slechts 6 procent geeft een onvoldoende en 67 procent geeft een 8 of hoger.

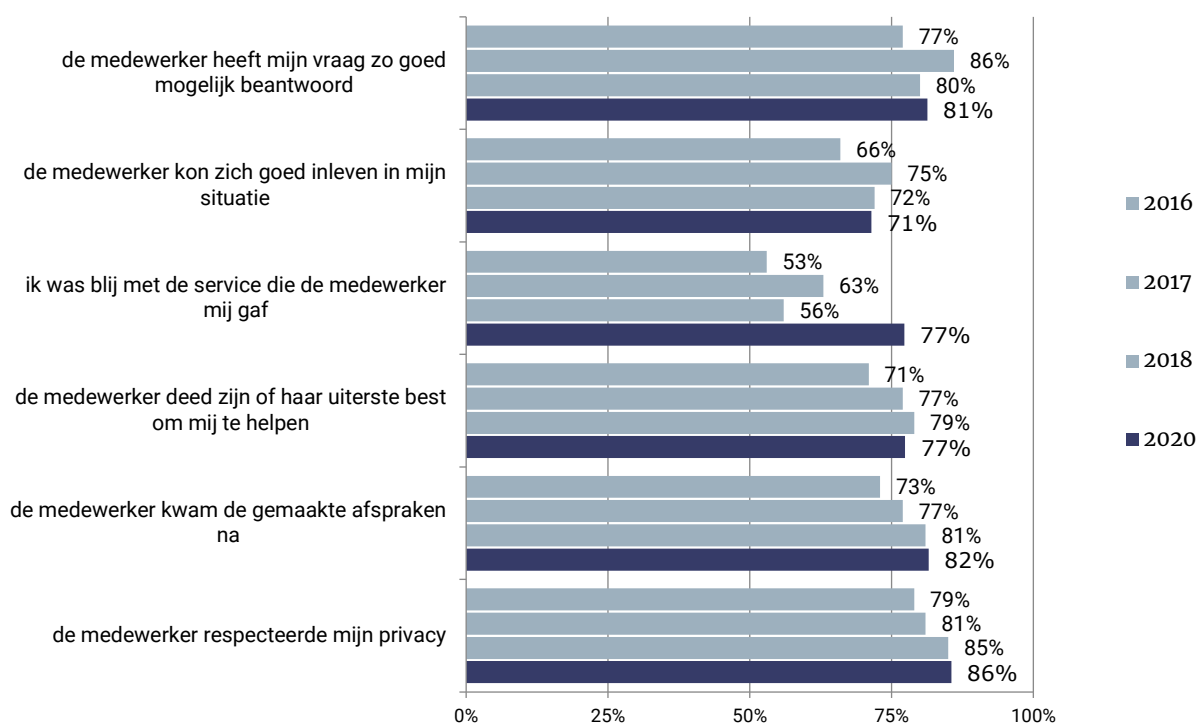
Tabel 3.3 Gemiddeld rapportcijfer over de medewerkers door bijstandsccliënten

2016	2017	2018	2020
7,4	7,9	7,9	8,1

Cliënten het meest tevreden over gerespecteerde privacy

De cliënten zijn tevreden over de medewerkers van de ISD. De ruime meerderheid vindt dat de medewerker hun privacy respecteert (86%), de gemaakte afspraken nakwam en de vraag goed beantwoorde. Deze cijfers zijn vergelijkbaar met 2018. De meeste cliënten zijn daarnaast van mening dat de medewerkers zich goed konden inleven (71%) en hen goed probeerde te helpen (77%). Een groter deel van de cliënten (77%) dan in 2018 (56%) is blij met de service die de medewerker hen gaf.

Figuur 3.7. De medewerkers van de ISD (% (helemaal) mee eens)



3.6 Algemeen oordeel ISD

Hogere score voor de ISD

De bijstandsccliënten uit de Bollenstreek geven over 2020 de ISD gemiddeld een 8,1. Dit is iets hoger dan voorgaande jaren. We zien een stijgende lijn sinds 2015. In 2020 geeft de meerderheid (68%) een 8 of hoger en maar 6 procent geeft een onvoldoende.

Tabel 3.4 Algemeen oordeel ISD (gemiddeld rapportcijfer)

2016	2017	2018	2020
7,4	7,8	7,8	8,1

Twaalf procent van bijstandsccliënten geeft een minder hoge waardering van een 6 of lager. Ontevredenheid komt voor een deel van de cliënten door de ondersteuning die ontoereikend was of wordt veroorzaakt door onduidelijke communicatie zoals financiële overzichten of ontvangen brieven. Enkelbenoemen de telefonische bereikbaarheid als aandeel voor de lage waardering.

- “Het algemeen telefoonnummer is verschrikkelijk slecht bereikbaar.”
- “Bij telefonisch contact geeft de medewerker aan mij door te verbinden met de juiste persoon en hangt dan vervolgens op. Dit is meerdere keren gebeurd.”

Een aantal ontevreden cliënten geven aan dat de bejegening door de ISD als onprettig wordt ervaren en missen inleving. Sommigen merken een achterdochtige of zelfs wantrouwende opstelling, die in sommige gevallen als dreigend wordt ervaren. Hieronder enkele reacties van cliënten.

- *“Meer ondersteuning bieden bij een uitkering en een eventuele wijziging zoals een uitkering die naar beneden wordt bijgesteld. Dit heeft grote impact, ondersteun bij wijzigingen om financiële problemen te voorkomen.”*
- *“Geen gepaste hulp bij voor werkzoekenden, alleen een banenbestand voor slecht betaald werk.*
- *“Brieven kunnen netter, het overzicht financiën is onduidelijk voor mij.”*
- *“Het probleem bij mij was dat mijn contactpersoon steeds wisselde. Hierdoor bleven regelzaken liggen waardoor er zaken later geregeld voor mij werden.”*
- *“Uitleg en uitkeringsoverzichten zijn onduidelijk. Een berekening maken of het juiste bedrag is uitgekeerd of ingehouden is onmogelijk.”*
- *“Meer empathie in communicatie en ondersteuning.”*
- *“De dreiging van een boete, omdat ik volgens mijn consulent iets niet had ingeleverd. Toen ik het nakeek en het wel kon bewijzen bleek het aan de Frontdesk te liggen die hadden iets vergeten. Wat ik hierin vervelend vond is direct de dreiging en altijd die achterdocht.”*
- *“Bejegening is niet positief: de toon is autoritair en achterdochtig voor fraude.”*
- *“Ik ben niet tevreden over de manier van aanpak. Er wordt amper naar je geluisterd en slecht contact met mijn consulent.”*
- *“Empathie tonen voor elke situatie als client, kan je verplaatsen in je client en draai de rol eens om.”*



Schulddienstverlening



4 Schulddienstverlening

4.1 Achtergrond respondenten

Tabel 4.1 Achtergrond van Schulddienstverlening-cliënten in de Bollenstreek: over wie hebben we het?

Geslacht	%	Hulp bij invullen	%
• Man	56	• Nee	89
• Vrouw	44	• Naaste	8
Andere regelingen de ISD Bollenstreek		• Hulp- of zorgverlener	3
• Wmo-voorziening	32	• Iemand anders	1
• Bijstandsuitkering	33		

4.2 Klantvriendelijkheid ISD (schulddienst)

Ruime meerderheid 8 of hoger voor klantvriendelijkheid

Inwoners uit de Bollenstreek met schulddienstverlening geven gemiddeld een 8,4 aan de klantvriendelijkheid van de ISD in 2020. Dit is gelijk aan 2018 maar (iets) hoger dan eerdere jaren. De ruime meerderheid (88%) geeft een 8 of hoger in 2020 en slechts 4 procent geeft een onvoldoende.

Tabel 4.2 Gemiddeld rapportcijfer klantvriendelijkheid door schulddienstcliënten

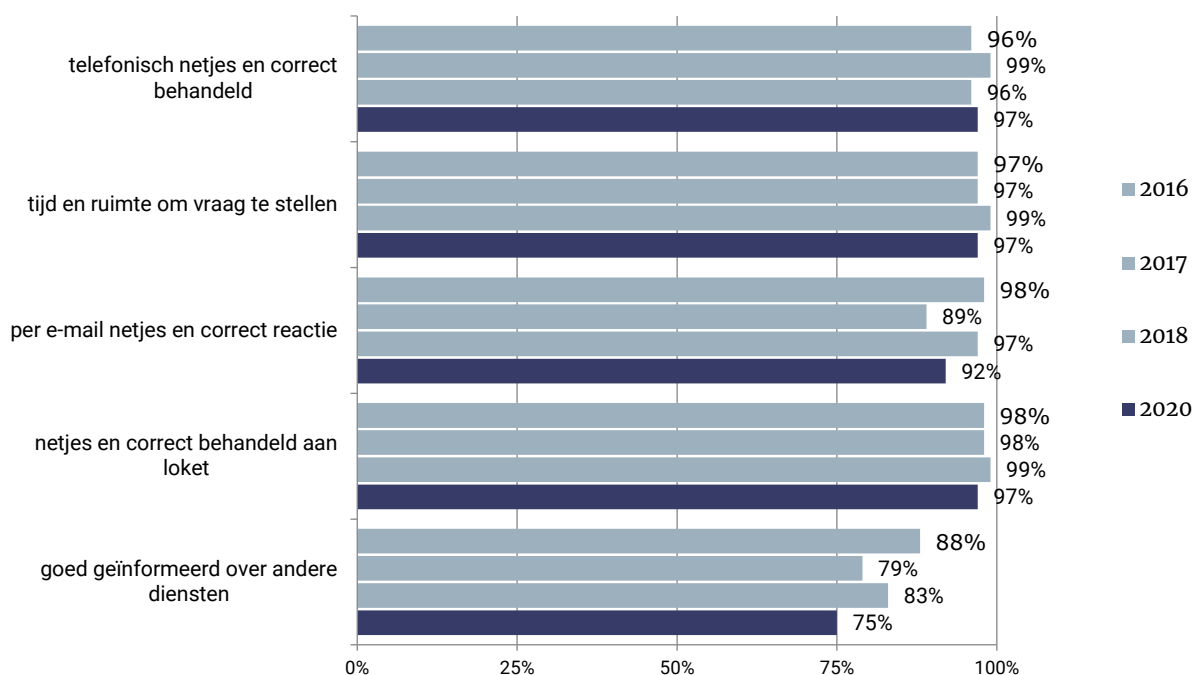
2016	2017	2018	2020
8,0	8,1	8,5	8,4

Tevreden over klantgerichtheid, maar minder geïnformeerd over diensten

Bijna alle cliënten van de schulddienstverlening zijn te spreken over hoe ze aan de telefoon, aan het loket en per e-mail te woord gestaan worden. Zij vinden bijvoorbeeld dat ze tijd en ruimte krijgen om hun vraag te stellen (97%). Driekwart vindt dat hij of zij goed geïnformeerd is over andere diensten van de ISD, dit is lager dan in 2018 (83%). Ook het aandeel dat per e-mail een prettige reactie ontvangt daalde in 2020 iets ten opzichte van 2018 (respectievelijk 92% en 97%).



Figuur 4.1 Algemene klantgerichtheid ISD (% ja)

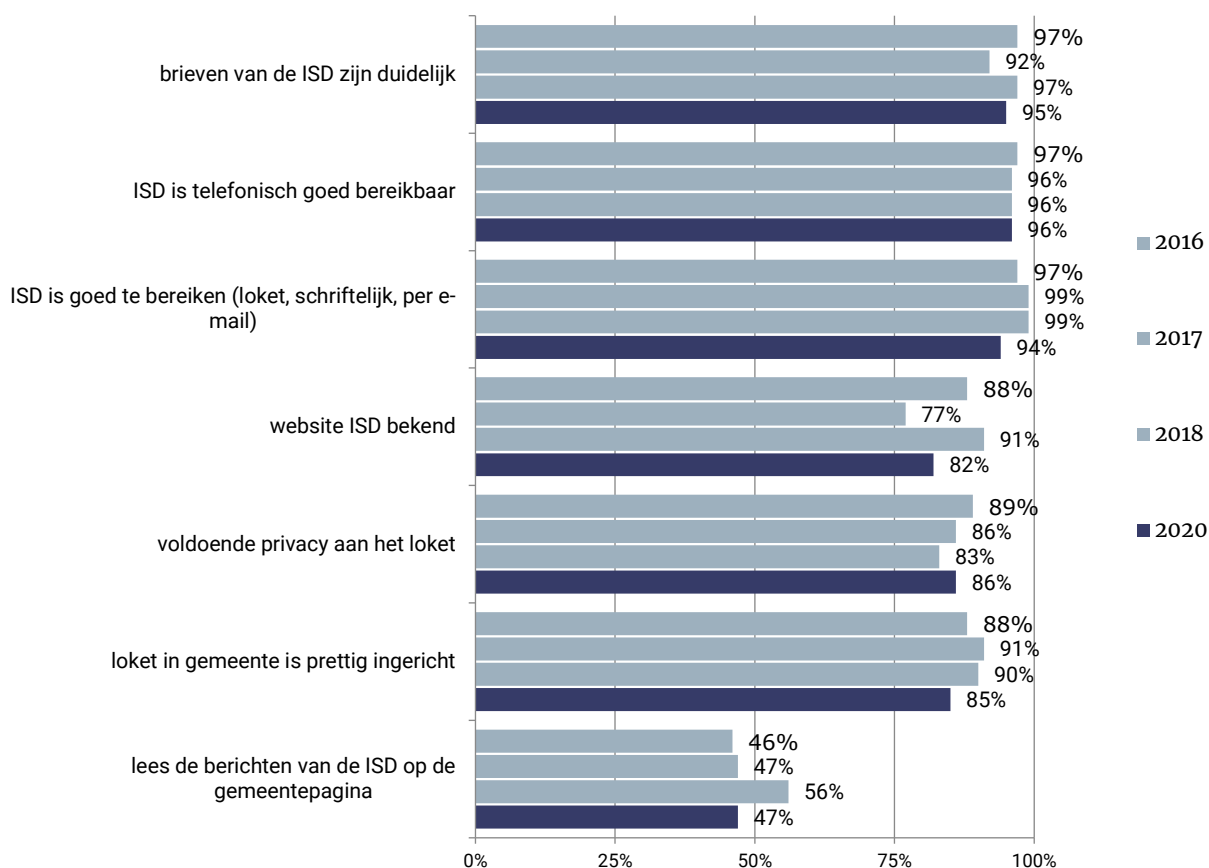


4.3 Bereikbaarheid en informatie van de ISD (schulddienst)

ISD is goed te bereiken en loket wordt goed beoordeeld

Cliënten met schulddienstverlening zijn het meest tevreden over telefonische bereikbaarheid (96%), gevolgd door de duidelijkheid van de brieven (95%) en de bereikbaarheid via het loket, schriftelijk of per e-mail (94%). Deze laatste groep is iets afgenomen in vergelijking met 2018 (99%). De ruime meerderheid vindt dat het loket voldoende privacy biedt en dat het prettig is ingericht. De website van de ISD is bekend voor 82 procent van de cliënten, lager dan in 2018 (91%) maar hoger dan in 2017 (77%). Minder dan de helft van de cliënten leest de berichten van de ISD op de gemeentepagina, een afname ten opzichte van 2018 maar gelijk aan de jaren daarvoor.

Figuur 4.2 Bereikbaarheid en informatie van de ISD (% ja)



4.4 Medewerkers ISD (schulddienst)

Medewerkers krijgen gemiddeld een 8,6

De medewerkers van de ISD krijgen van cliënten in de schulddienstverlening een 8,6. Dit is gelijk aan vorig jaar maar nog steeds hoger dan de jaren daarvoor. Maar 4 procent geeft een onvoldoende en de meerderheid (86%) een 8 of hoger.

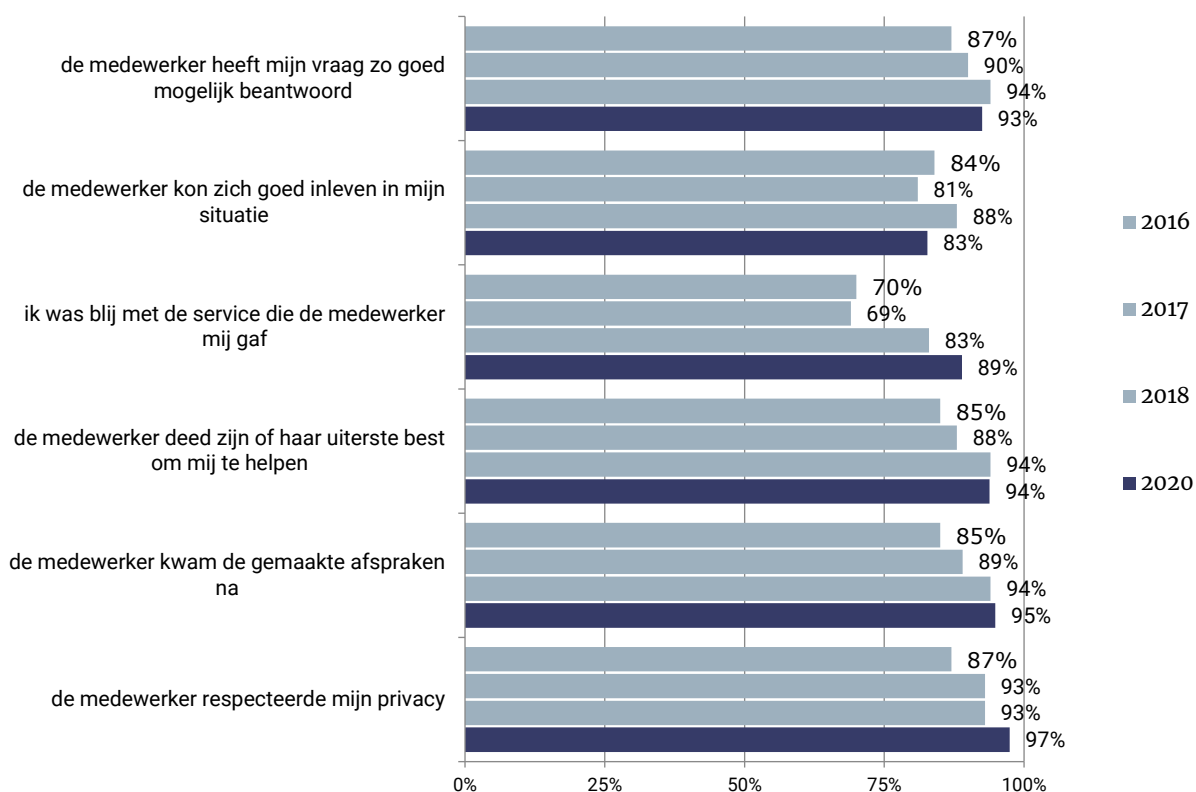
Tabel 4.3 Gemiddeld rapportcijfer medewerkers ISD door schulddienstcliënten

2016	2017	2018	2020
8,1	8,3	8,7	8,6

Medewerkers respecteren privacy en komen afspraken na

De cliënten vinden dat medewerkers hun privacy respecteren (97%), afspraken nakomen (95%), hun best doen om te helpen en hun vragen goed beantwoorden. Iets minder cliënten, maar nog steeds de ruime meerderheid, vindt dat de medewerker zich goed kon inleven in hun situatie (83%, iets lager dan in 2018). Het aandeel dat blij is met de service van de medewerker is gestegen van 83 procent naar 89 procent.

Figuur 4.3 Medewerkers van de ISD (%(helemaal) mee eens)

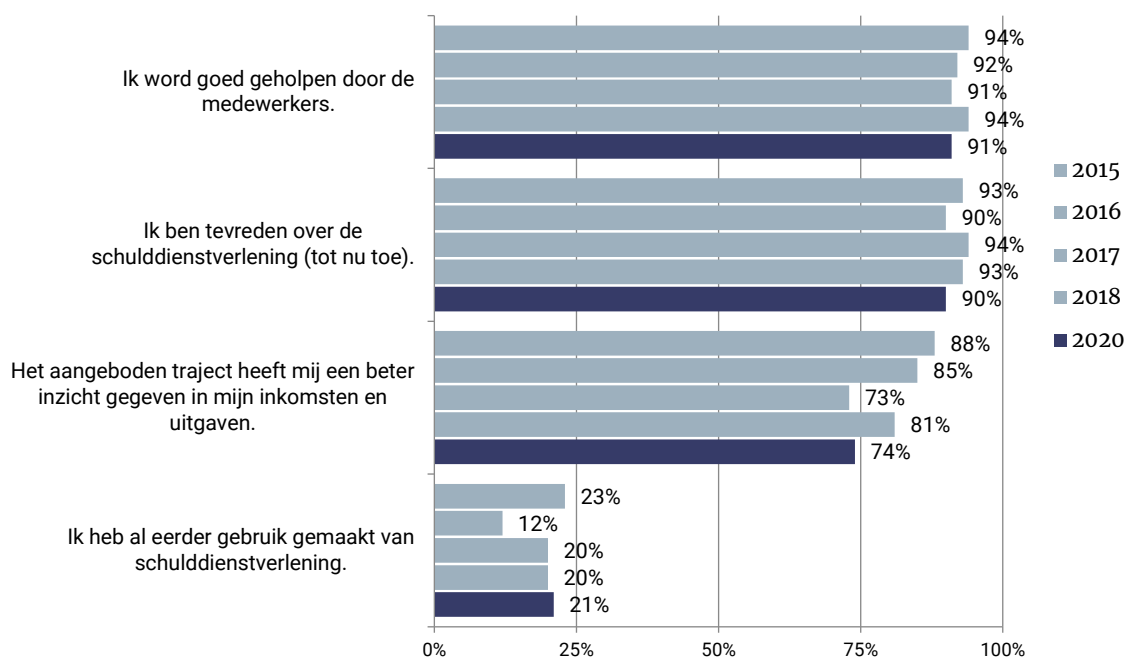


4.5 Voorzieningen van schulddienstverlening

Minder cliënten krijgen inzicht in inkomsten en uitgaven

De cliënten schulddienstverlening van de ISD zijn te spreken over hoe goed zij worden geholpen door de medewerkers (91%) en zeer tevreden over het traject tot nu toe (90%). Bij deze twee aspecten zien we een lichte afname ten opzichte van 2018. Voor driekwart geeft het traject een beter inzicht in hun inkomsten en uitgaven, ook hier is sprake van afname ten opzichte van 2018 (74% vs. 81%). Een vijfde van de cliënten maakte al eerder gebruik van de schulddienstverlening, gelijk aan vorige jaren.

Figuur 4.4 Voorzieningen van schulddienstverlening (% ja), n.v.t. categorie meegenomen in analyse



4.6 Algemeen oordeel (schulddienst)

Een 8,4 voor schulddienstverlening ISD

De cliënten geven over 2020 de algehele schulddienstverlening van de ISD een 8,4. Slechts 4 procent geeft een onvoldoende en 84 procent een 8 of hoger.

Tabel 4.4 Gemiddelde rapportcijfer algemeen oordeel ISD

2016	2017	2018	2020
8,0	8,2	8,5	8,4

Een enkeling (6%) geeft een rapportcijfer van een 6 of lager. Zij geven onder andere aan dat ze niet op de hoogte worden gehouden van het traject, dat niet altijd duidelijk was of dat ze te maken hebben met medewerkers met verschillende werkwijzen.

- “De ervaring met verschillende medewerkers is heel wisselend. Bij een aantal medewerkers heb ik op meerdere momenten een onprettig en/of onveilig gevoel gekregen. Bij andere medewerkers kreeg ik het gevoel dat ze me wilden en konden helpen.”
- “Te lang traject. Totaal geen transparantie van waar men financieel recht op kan hebben.”
- “Ik krijg totaal geen overzicht hoever mijn schulden zijn afgelost, het is bijna klaar en wordt niet op de hoogte gehouden.”

Tozo



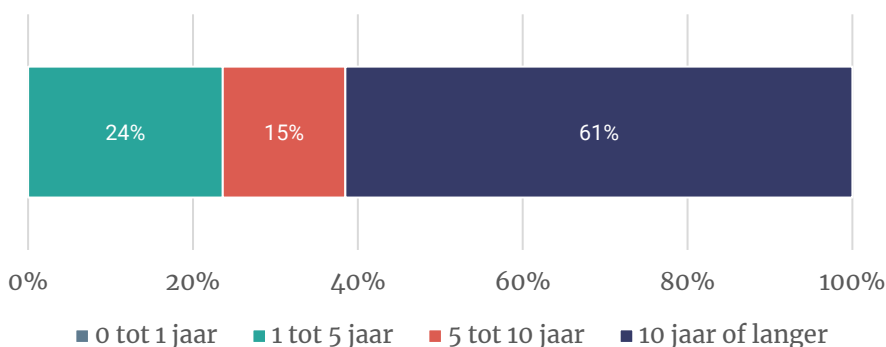
5 Tozo

5.1 Situatie als zelfstandig ondernemer

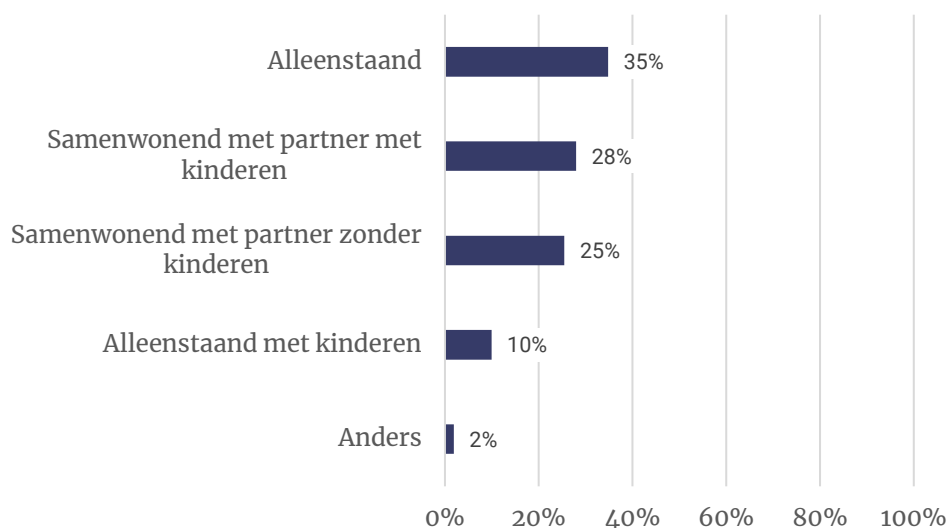
Meesten 10 jaar of langer werkzaam als zelfstandig ondernemer

Twee derde van de ontvangers van Tozo in de Bollenstreek is al 10 jaar of langer zelfstandig ondernemer. Een kwart is 1 tot 5 jaar zelfstandig ondernemer en 15 procent 5 tot 10 jaar. De grootste groep is alleenstaand (35%), een iets kleiner deel woont samen met partner en kinderen (28%) of met partner zonder kinderen (25%). Een op de tien ondernemers is alleenstaand met kinderen.

Figuur 5.1 Aantal jaren werkzaam als zelfstandig ondernemer



Figuur 5.2 Thuissituatie

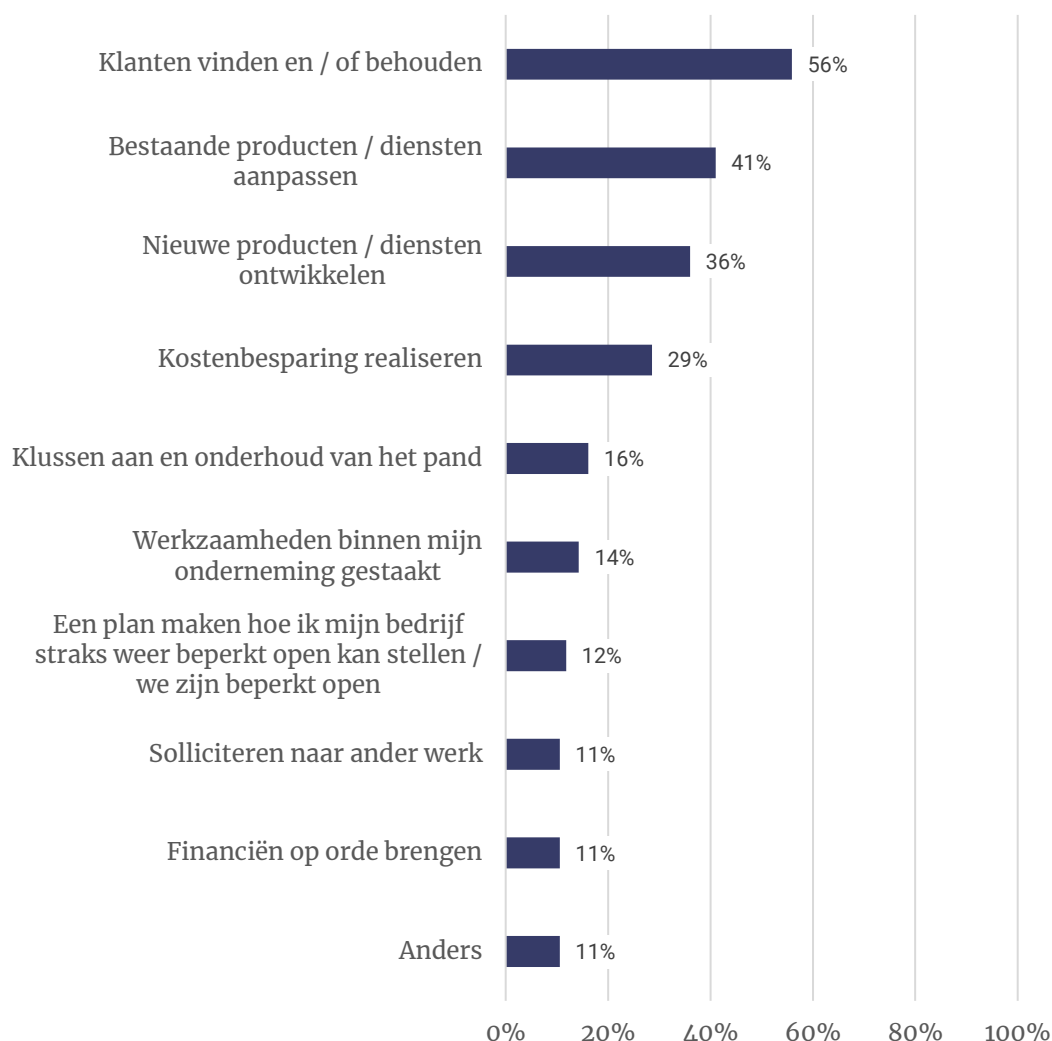


5.2 Invloed van corona

Meer dan de helft tijdens corona bezig met klanten vinden of behouden

Meer dan de helft van de ondernemers in de Bollenstreek die een Tozo heeft ontvangen, geeft aan dat zij tijdens corona bezig waren met het vinden en/of behouden van klanten. Ook heeft een flink deel van de ondernemers bestaande producten of diensten aangepast (41%) en/of nieuwe diensten of producten ontwikkeld (36%). Iets minder dan een derde (29%) was bezig met kosten besparen. Een klein deel van de ondernemers geeft aan dat zij bezig waren met andere bezigheden, zoals het onderhoud van het pand of financiën op orde brengen. Ook solliciteerde 11 procent naar ander werk en staakte 14 procent zijn of haar werkzaamheden binnen de onderneming.

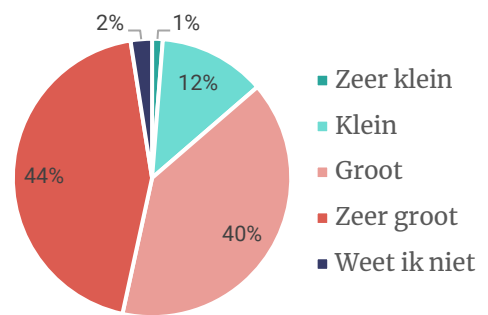
Figuur 5.3 Voornaamste bezigheden tijdens corona



Invloed van corona voor ruime meerderheid groot

De coronacrisis heeft voor 84 procent van de zelfstandige ondernemers een (zeer) groot effect op hun financiële situatie. Bij 12 procent van de ondernemers is de invloed van de coronacrisis beperkt en een enkeling merkte een zeer klein effect op de financiële situatie van het bedrijf.

Figuur 5.4 Effect van corona op financiële situatie



99%

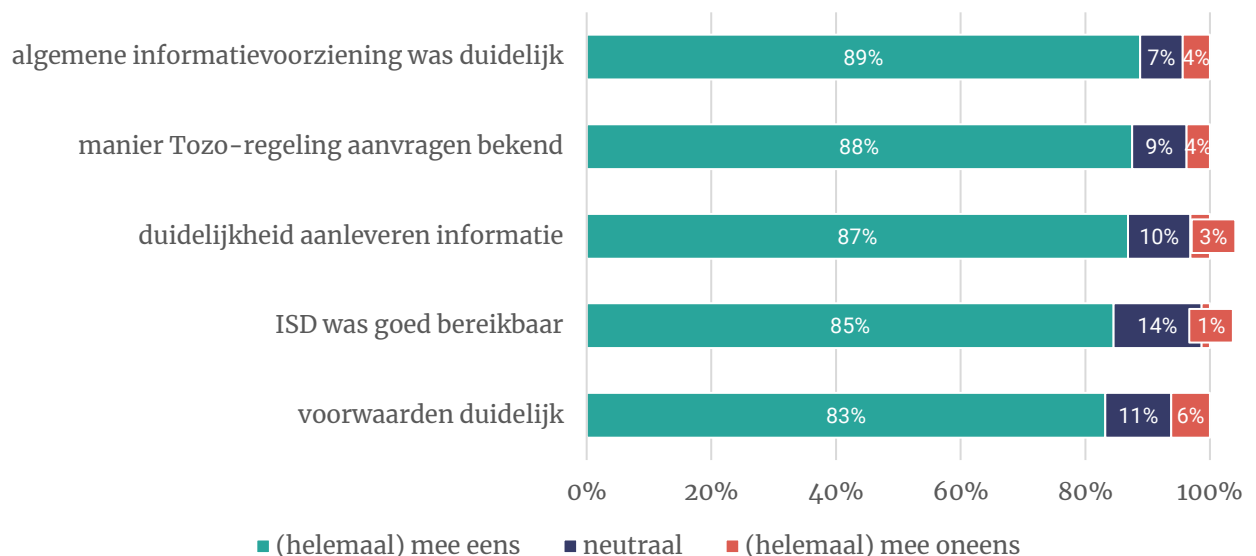
van de ondernemers vroeg de Tozo aan om te voorzien in het eigen levensonderhoud. Daarnaast deed 14 procent de aanvraag ook als lening voor het bedrijf.

5.3 Informatievoorziening en bereikbaarheid ISD (Tozo)

Grote tevredenheid met informatievoorziening over Tozo

De zelfstandige ondernemers in de Bollenstreek met Tozo zijn goed te spreken over de informatievoorziening rondom deze regeling. Bijna negen op de tien ondernemers vinden de algemene informatievoorziening van de ISD duidelijk, wisten hoe en waar zij de Tozo konden aanvragen en vonden het duidelijk welke informatie zij moesten aanleveren voor de aanvraag. Ook was volgens ruim acht op de tien de ISD goed bereikbaar bij vragen en waren de voorwaarden om in aanmerking te komen voor de Tozo duidelijk. Voor een kleine groep (6%) waren deze voorwaarden niet duidelijk.

Figuur 5.5 Informatievoorziening en bereikbaarheid ISD

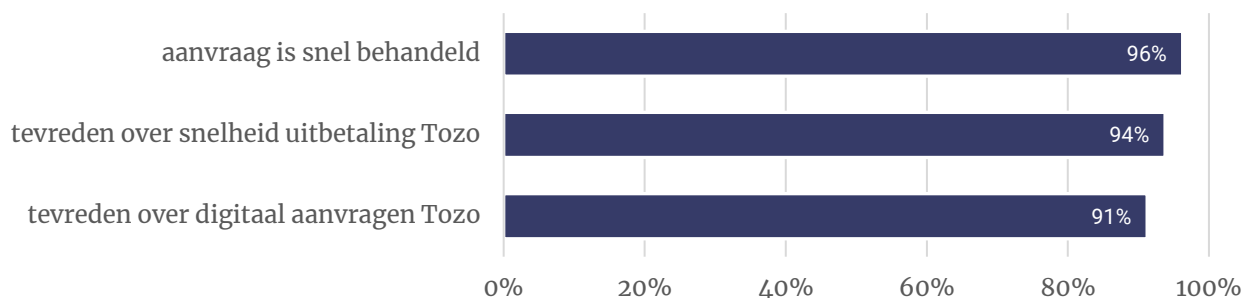


5.4 Beoordeling aanvraagproces

Bijna alle ondernemers tevreden met aanvraagproces

Zo goed als alle ondernemers geven aan dat hun Tozo-aanvraag snel is behandeld door de ISD. Ook over de snelheid van de uitbetaling is, op een enkeling na, iedere ondernemer positief. Met het digitale aanvraagproces zijn negen op de tien ondernemers tevreden, 2 procent is hierover ontevreden en de overige 7 procent staat er neutraal in.

Figuur 5.6 Aanvraagproces Tozo bij ISD



8,4

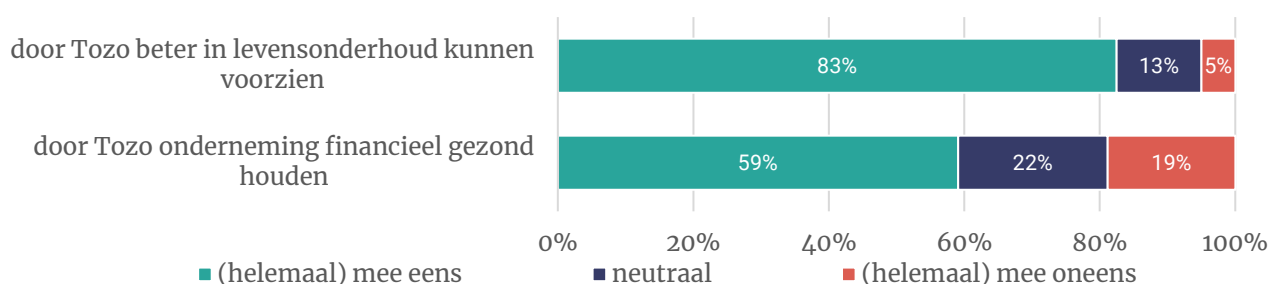
is het gemiddelde rapportcijfer dat ondernemers met een Tozo-aanvraag in de Bollenstreek het aanvraagproces geven. Een grote meerderheid van 84 procent beoordeelt het aanvraagproces met een 8 of hoger, 13 procent geeft een voldoende (6 of 7) en slechts 3 procent geeft een onvoldoende (5 of lager).

5.5 Effect van de Tozo

Voorzien in levensonderhoud voornaamste effect Tozo

Ruim acht op de tien (83%) ondernemers kunnen door de financiële ondersteuning die zij krijgen uit de Tozo beter voorzien in hun levensonderhoud. Een kleiner deel (59%) is door de Tozo ook in staat hun onderneming beter financieel gezond te houden. Bij een vijfde (19%) van de ondernemers lukt dit niet.

Figuur 5.7 Effect van de Tozo



Opmerkingen over de Tozo

Tot slot is ondernemers gevraagd of zij nog een opmerking hebben voor de ISD Bollenstreek. Veel ondernemers geven aan dat zij zeer tevreden zijn met de manier waarop de ISD is omgegaan met hun Tozo-aanvraag. Hieronder volgen een aantal citaten ter illustratie:

- *“Zeer veel dank! Wij zijn ondernemers en willen liever voor ons zelf zorgen, maar dit heeft ons wel door een hele lastige tijd heen geholpen.”*
- *“Complimenten voor hoe goed alles geregeld was bij jullie. Ik denk dat bijna iedere gemeente een voorbeeld aan jullie kunnen nemen. Met alle stress en financiële zorgen door de coronacrisis was het heel fijn dat het bij jullie allemaal zo soepel en makkelijk verliep.”*
- *“Wij waren positief verrast over de kennis van onze benarde situatie.”*
- *“Als de Tozo er niet was geweest had ik geen bestaan meer.”*
- *“Mijn complimenten hoe deze regeling in de Bollenstreek is geïmplementeerd. De aanvraag en de maandelijkse inkomenscheck was heel gebruikersvriendelijk. Alleen hoe ik het op te geven inkomen moest berekenen, werd mij pas na een aantal maanden duidelijk, waardoor ik mezelf in de eerste maanden wat benadeeld heb (had ik dus beter moeten lezen).”*
- *“Ik vond het vervelend dat de tijd om Tozo aan te vragen heel kort was.”*
- *“Ik kon mij niet vinden in het feit dat het zeer kleine pensioenbedrag dat ik ontving van de uitkering werd afgetrokken.”*
- *“De toepassing van de regelgeving vind ik te strak en weinig variabel betreffende de individuele situatie waarin ik mij in bevond. Hierdoor heb ik leningen moeten doen om het hoofd boven water te houden.”*



Algemeen oordeel

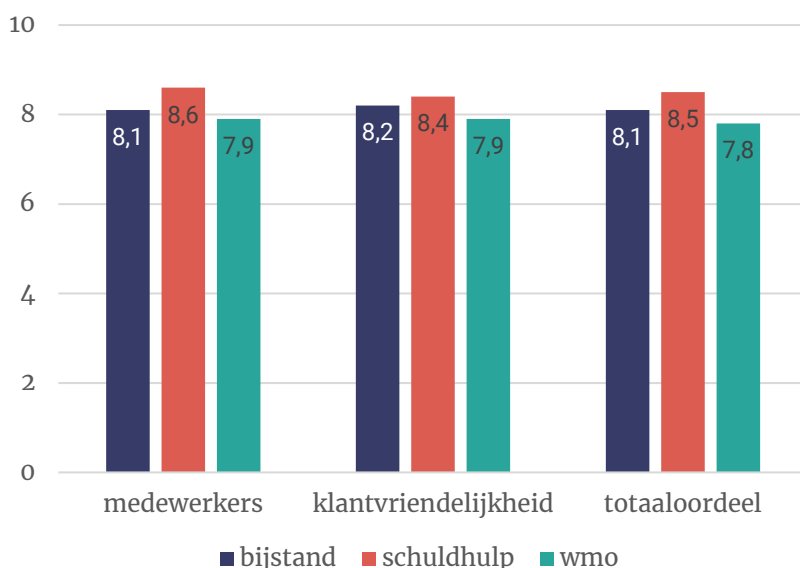


6 Algemeen oordeel

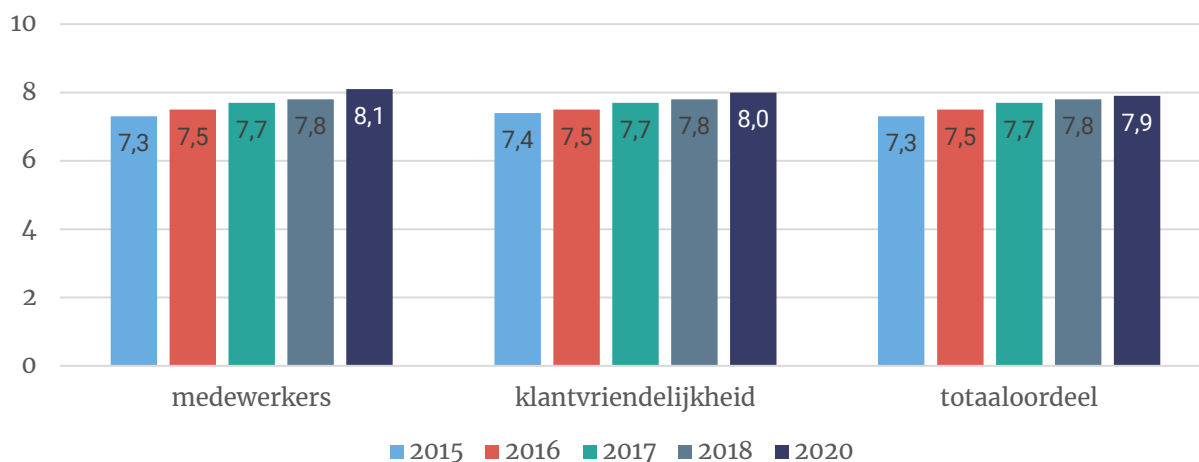
Toenemende waardering ISD

De drie cliëntgroepen⁸ in de Bollenstreek zijn positief over de ontvangen dienstverlening van de ISD en geven gemiddeld een 7,9 als totaaloordeel. Deze score komt overeen met vorig jaar, maar kent een stijgende trend sinds de eerste meting in 2015. De gemiddelde scores voor medewerkers en de klantvriendelijkheid liggen met respectievelijk een 8,0 en 8,1 hoger dan eerdere jaren. Cliënten met schulddienstverlening zijn – net als vorig jaar – het meest te spreken, Wmo-cliënten geven gemiddeld de laagste cijfers (zie figuur 6.1).

Figuur 6.1 Beoordeling naar voorziening (gemiddelde rapportcijfers)



Figuur 6.2 Ontwikkeling beoordeling ISD (gemiddelde rapportcijfers)

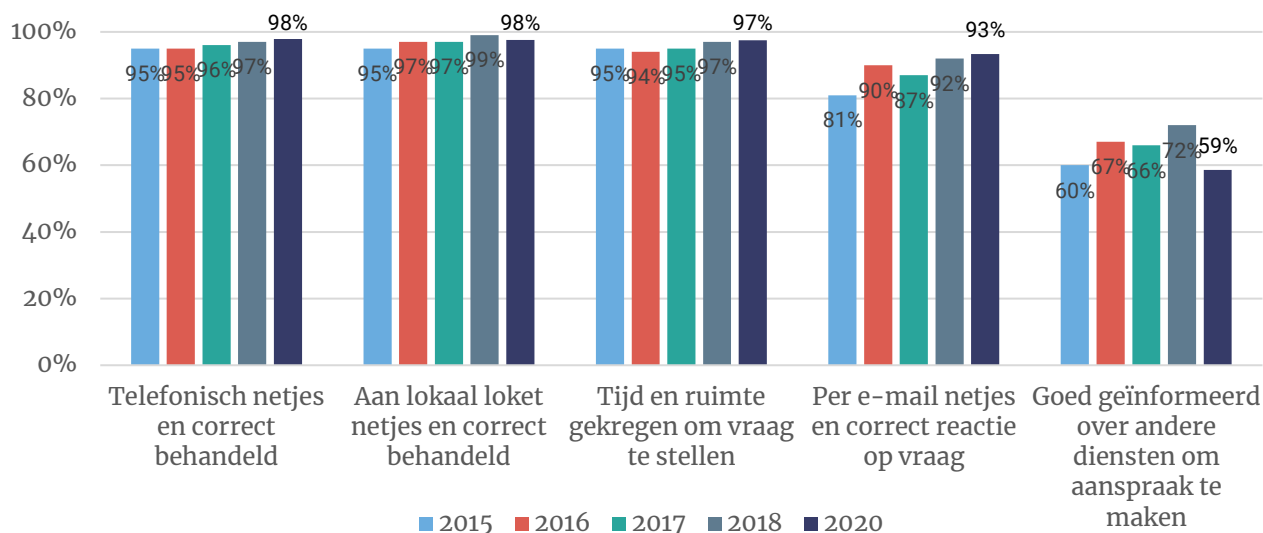


⁸ De cliënten met Tozo zijn nieuw dit jaar en niet meegenomen in deze analyse.

Klantvriendelijke opstelling stabiel hoog

De ervaren bejegening aan het loket, via de telefoon en per e-mail blijft onverminderd hoog bij de ISD. Ruim negen op de tien cliënten zijn goed te spreken over de manier van behandelen via deze kanalen en geeft aan voldoende tijd en ruimte te krijgen om de vraag neer te leggen. Een kleinere groep (59%) is goed geïnformeerd over de andere diensten waar men (mogelijk) aanspraak op maakt. Dit zijn minder cliënten dan eerdere jaren. Meer cliënten schulddienstverlening (75%) en met een bijstandsuitkering (69%) zijn goed geïnformeerd over andere diensten die de ISD aanbiedt vergeleken met Wmo-clieënten (48%).

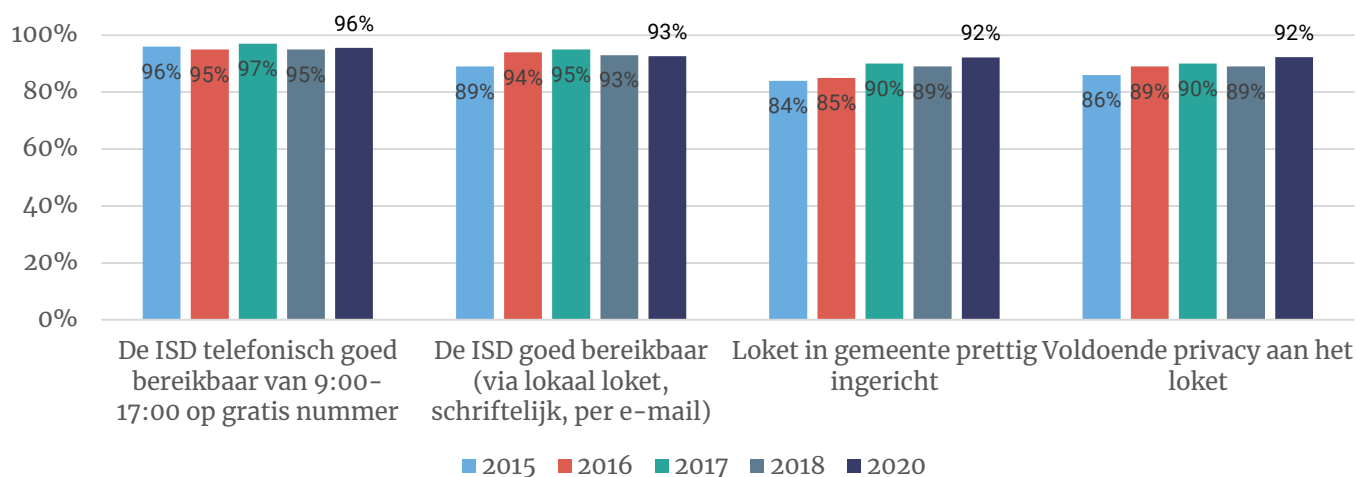
Figuur 6.3 Ontwikkeling klantvriendelijkheid ISD (% ja)



Meer waardering voor inrichting en privacy van loket

Meer dan negen op de tien cliënten in de Bollenstreek zijn positief over de telefonische bereikbaarheid (96%) en de bereikbaarheid via het loket of per post/e-mail (93%). Een vergelijkbaar deel vindt het lokale loket prettig ingericht en spreekt van voldoende privacy aan het loket (beiden 92%). Deze aspecten krijgen een betere waardering dan voorgaande jaren. Cliënten vanuit de schulddienstverlening beoordelen de inrichting en privacy van het loket iets lager dan de andere cliënten.

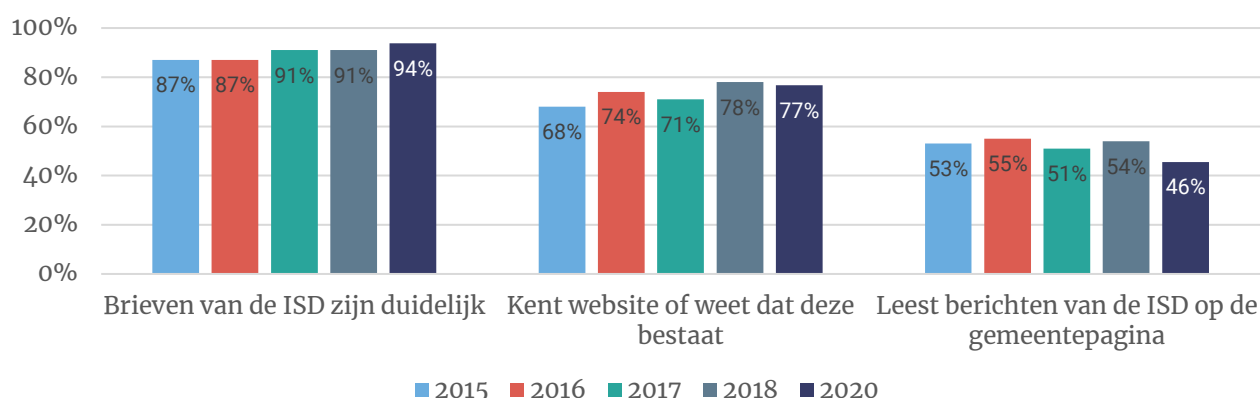
Figuur 6.4 Ontwikkeling bereikbaarheid en loket ISD (% ja)



Minderheid leest berichten van ISD op de gemeentepagina

Een ruime meerderheid (77%) van de cliënten is bekend met (het bestaan van) de website van de ISD. Minder dan de helft (46%) leest berichten van de ISD op de gemeentepagina van de plaatselijke bladen, zoals de rubriek vraag-antwoord. Dit is een afname ten opzichte van eerdere jaren. De duidelijkheid van de brieven die ISD stuurt, laat een stijgende trend zien: 94 procent van de cliënten is hierover te spreken in 2020. Bijstandsccliënten vinden de brieven iets minder duidelijk dan Wmo- en schulddienstcliënten, maar zijn doorgaans meer bekend met de website van de ISD.

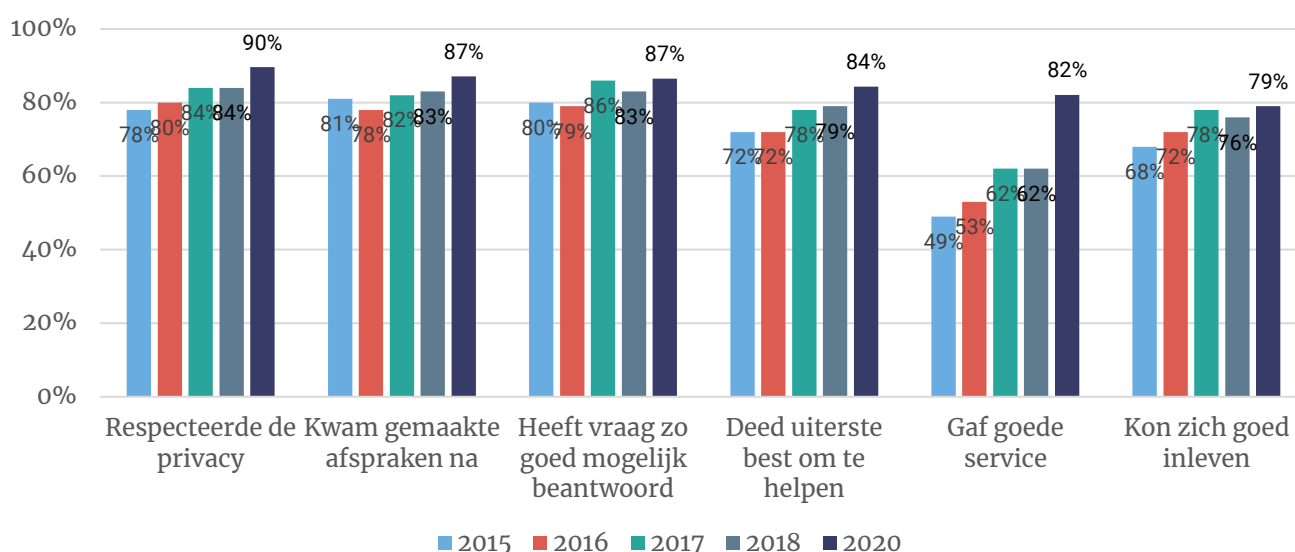
Figuur 6.5 Ontwikkeling informatievoorziening ISD (% ja)



Meer cliënten waarderen inzet medewerker(s) ISD

Cliënten in de Bollenstreek zijn overwegend positief over de medewerker van ISD waar zij in het afgelopen jaar contact mee hadden. (Bijna) negen op de tien geven aan dat de medewerker de privacy respecteert, gemaakte afspraken nakomt en de vraag zo goed mogelijk beantwoordt. Ongeveer acht op de tien spreken van een goede service en ervaren een inlevende medewerker. Op de meeste aspecten is er sprake van een toename ten opzichte van voorgaande jaren, met name op de ervaren service is dit zichtbaar. Cliënten schulddienstverlening zijn op vrijwel alle onderdelen beter te spreken dan bijstandsccliënten en Wmo-clieënten. Opvallend is vooral de ervaren inzet van de medewerker: 94 procent van cliënten schulddienstverlening vindt dat de medewerker zijn/haar uiterste best deed (Wmo: 88% en bijstand: 77%). Het nakomen van afspraken (82%) en de inleving (71%) ervaren bijstandsccliënten relatief lager dan de andere cliëntgroepen.

Figuur 6.6 Ontwikkeling waardering medewerker ISD (%(helemaal) mee eens) De medewerker..



Bijlage 1: Beoordeling naar gemeenten



Bijlage 1. Beoordeling naar gemeenten

In deze bijlage beschrijven we de resultaten en ontwikkelingen op gemeenteniveau voor de onderdelen Wmo en Bijstand⁹. In de laatste paragraaf staan de overall resultaten naar gemeente, inclusief het onderdeel Schulddienstverlening.

Wmo

Tabel 7.1 Ontwikkeling beoordeling Wmo naar gemeenten (gemiddelde rapportcijfers) Klantvriendelijkheid

	Hillegom	Lisse	Noordwijk	Teylingen	ISD totaal
2015	7,6	7,2	7,7	7,3	7,4
2016	7,4	7,4	7,4	7,4	7,4
2017	7,6	7,6	7,4	7,4	7,5
2018	7,3	7,4	7,4	7,4	7,4
2020	7,8	7,9	7,9	8,0	7,9

Tabel 7.2 Ontwikkeling beoordeling Wmo naar gemeenten (gemiddelde rapportcijfers) Medewerkers

	Hillegom	Lisse	Noordwijk	Teylingen	ISD totaal
2015	7,5	7,4	7,7	7,4	7,5
2016	7,7	7,4	7,4	7,4	7,5
2017	7,9	7,6	7,7	7,4	7,6
2018	7,5	7,5	7,6	7,6	7,5
2020	7,8	7,9	8,0	7,9	7,9

Tabel 7.3 Ontwikkeling beoordeling Wmo naar gemeenten (gemiddelde rapportcijfers) Totaaloordeel de ISD

	Hillegom	Lisse	Noordwijk	Teylingen	ISD totaal
2015	7,5	7,3	7,4	7,4	7,4
2016	7,5	7,3	7,4	7,3	7,4
2017	7,6	7,6	7,5	7,4	7,5
2018	7,7	7,5	7,7	7,6	7,6
2020	7,9	7,8	7,6	7,8	7,8

⁹ De hoogte van de respons bij de onderdelen Schulddienstverlening en Tozo is ontoereikend voor deze analyse.



Bijstand¹⁰

Tabel 7.4 Ontwikkeling beoordeling Bijstand naar gemeenten (gemiddelde rapportcijfers) Klantvriendelijkheid

	Hillegom	Lisse	Noordwijk	Teylingen	ISD totaal
2015	7,8	7,2	7,2	7,6	7,3
2016	7,1	7,6	7,4	7,5	7,4
2017	7,5	8,0	8,0	8,3	8,0
2018	8,0	8,1	8,0	7,9	8,0
2020	8,2	8,4	8,2	8,0	8,1

Tabel 7.5 Ontwikkeling beoordeling Bijstand naar gemeenten (gemiddelde rapportcijfers) Medewerkers

	Hillegom	Lisse	Noordwijk	Teylingen	ISD totaal
2015	7,7	7,4	6,7	7,5	7,1
2016	7,2	7,6	7,3	7,5	7,4
2017	7,2	8,0	7,8	8,1	7,9
2018	7,8	8,0	8,0	7,8	7,9
2020	7,8	8,2	8,2	8,0	8,2

Tabel 7.6 Ontwikkeling beoordeling Bijstand naar gemeenten (gemiddelde rapportcijfers) Totaaloordeel de ISD

	Hillegom	Lisse	Noordwijk	Teylingen	ISD totaal
2015	7,6	7,2	7,2	7,4	7,2
2016	7,1	7,7	7,3	7,7	7,4
2017	7,0	7,9	7,8	8,1	7,8
2018	7,9	7,7	7,8	7,8	7,8
2020	7,9	8,3	8,1	7,9	8,1

¹⁰ Vanwege het lage aantal waarnemingen in de gemeenten Hillegom en Lisse zijn deze resultaten indicatief van aard.

Totaal de ISD

**Tabel 7.7 Ontwikkeling totaalscore naar gemeenten (gemiddelde rapportcijfers)
Klantvriendelijkheid**

	Hillegom	Lisse	Noordwijk	Teylingen	ISD totaal
2015	7,5	7,3	7,4	7,4	7,4
2016	7,3	7,5	7,5	7,5	7,5
2017	7,6	7,8	7,8	7,8	7,7
2018	7,8	7,7	7,8	7,8	7,8
2020	7,9	8,1	8,1	8,0	8,1

**Tabel 7.8 Ontwikkeling totaalscore naar gemeenten (gemiddelde rapportcijfers)
Medewerkers**

	Hillegom	Lisse	Noordwijk	Teylingen	ISD totaal
2015	7,5	7,5	7,2	7,5	7,3
2016	7,6	7,5	7,6	7,6	7,5
2017	7,7	7,8	7,9	7,8	7,8
2018	7,8	7,7	7,9	7,9	7,8
2020	7,9	8,1	8,1	8,0	8,0

**Tabel 7.9 Ontwikkeling totaalscore naar gemeenten (gemiddelde rapportcijfers)
Totaaloordeel de ISD**

	Hillegom	Lisse	Noordwijk	Teylingen	ISD totaal
2015	7,5	7,4	7,2	7,4	7,3
2016	7,4	7,5	7,5	7,6	7,5
2017	7,5	7,8	7,7	7,8	7,7
2018	7,9	7,6	7,8	7,8	7,8
2020	8,0	8,0	7,9	8,0	7,9

I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
T (053) 200 52 00
E info@ioresearch.nl
KvK-nummer 08198802

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T (020) 308 48 00
E info@ioresearch.nl