

Procesevaluatie aanvraagprocedure & afhandeling TONK-regeling Gemeente Breda

TONK regelingen

Als gevolg van de coronacrisis zijn er verschillende ondersteuningsregelingen in het leven geroepen, zoals de TONK. De TONK is bedoeld om te ondersteunen wanneer iemand noodzakelijke kosten, zoals woonkosten, niet meer kan betalen. Dit is een landelijke regeling die door de gemeente wordt uitgevoerd en is aan te vragen tot 1 oktober 2021. In Breda hebben 189 personen de TONK aangevraagd. Al deze aanvragers zijn uitgenodigd voor deze peiling. Hiermee wordt in kaart gebracht hoe Bredase aanvragers van de TONK de dienstverlening rondom deze aanvraag hebben ervaren.

Respons

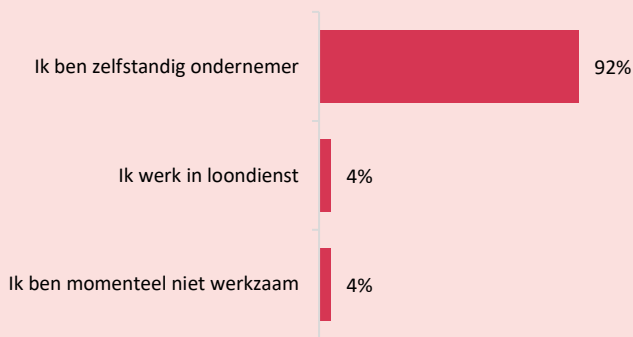
189 respondenten zijn in juni 2021 via e-mail uitgenodigd. 56 aanvragers (30%) zijn aan de chat begonnen. 48 aanvragers (25%) hebben de chat ook volledig afgemaakt. Alleen de chats die compleet zijn ingevuld, zijn meegenomen in deze rapportage.

Belangrijkste conclusies

- Met name **zelfstandig ondernemers** hebben de TONK aangevraagd. De TONK heeft voor **meer dan de helft een grote / cruciale bijdrage** geleverd in het doorstaan van de coronacrisis
- Driekwart geeft een rapportcijfer **8 of hoger** aan de TONK regeling
- De aanvraagprocedure van de TONK was voor de meerderheid **duidelijk**, verbeterkansen liggen in het gemak waarmee de regeling kan worden aangevraagd
- De meeste aanvragers vonden de medewerkers van de gemeente Breda **deskundig en vriendelijk**
- Ten slotte waren de meeste aanvragers (**zeer**) **tevreden** over de snelheid van uitsluitel en aanbetaling

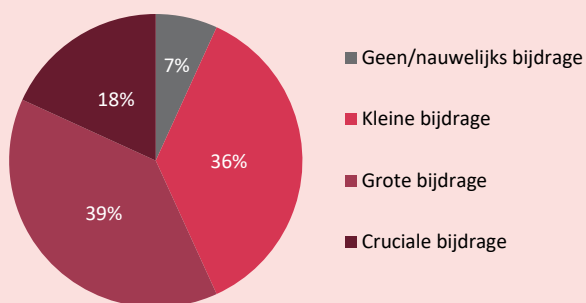
Aanvragers & tevredenheid TONK

Aanvragers TONK



Welke situatie is op jou (het meest) van toepassing?

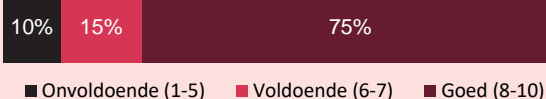
Bijdrage van TONK regeling in het doorstaan van de coronacrisis



In hoeverre heeft de TONK regeling jou geholpen om de coronacrisis te doorstaan?

Algemene tevredenheid dienstverlening en ondersteuning rondom TONK aanvraag & afhandeling

- Driekwart geeft een 8 of hoger, 1 op de 10 geeft een onvoldoende



Hoe tevreden ben je over de dienstverlening en ondersteuning van de Gemeente Breda rondom de aanvragen afhandeling van TONK?

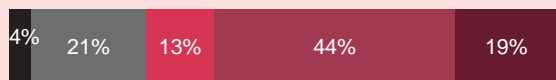


Procevaluatie aanvraagprocedure & afhandeling TONK-regeling Gemeente Breda

Duidelijkheid & communicatie TONK aanvragen

Duidelijkheid aanvraagprocedure

- Meerderheid vindt de aanvraagprocedure duidelijk, 1 op de 4 aanvragers vindt dit onduidelijk



■ Heel erg onduidelijk ■ Neutraal ■ Heel erg duidelijk
■ Onduidelijk ■ Duidelijk

Toelichting indien (heel erg) onduidelijk

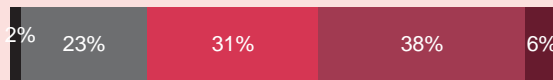
“Tijdens de aanvraag moesten veel stukken aangeleverd worden, geen probleem maar het was makkelijker geweest dat dit vooraf zou worden aangegeven, zodat je alles op orde kon hebben”

“Het was voor mij niet duidelijk dat er 2 voorwaarden waren waaraan je moet voldoen. Bij het inleveren van de benodigde papieren waren er ook een aantal onduidelijkheden”

Was de aanvraagprocedure voor de TONK regeling duidelijk?

Gemak waarmee TONK aanvraag kan worden gedaan

- Verbeterkansen in gemak waarmee de procedure kan worden aangevraagd: minder dan de helft vindt dit makkelijk, 1 op de 4 zelfs (heel erg) moeilijk



■ Heel erg moeilijk ■ Neutraal ■ Heel erg makkelijk
■ Moeilijk ■ Makkelijk

Toelichting indien (heel erg) moeilijk

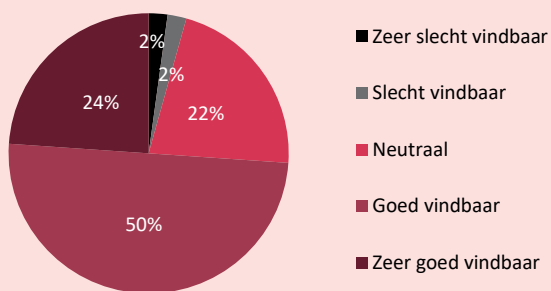
“Teveel formulieren, terwijl alles tegenwoordig online is. Zoals gas, elektriciteit, water, toeslagen etc. Alles moeten downloaden. Terwijl alles op bankafschrift staat”

“De vragen over inkomen van bijvoorbeeld meer dan een jaar geleden”

“De foto's uploaden was niet handig”

Vond je de aanvraagprocedure voor de TONK regeling makkelijk of moeilijk?

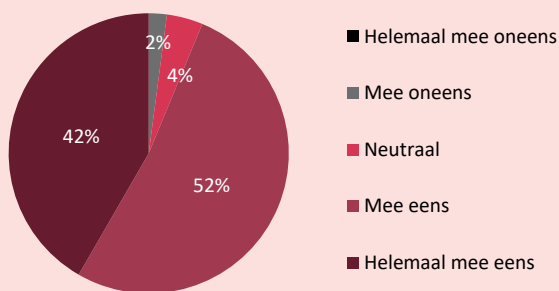
Vindbaarheid informatie over TONK op de website van de Gemeente Breda



In hoeverre was de informatie over de TONK regeling voor jou goed terug te vinden op de website van de Gemeente Breda (corona pagina)?

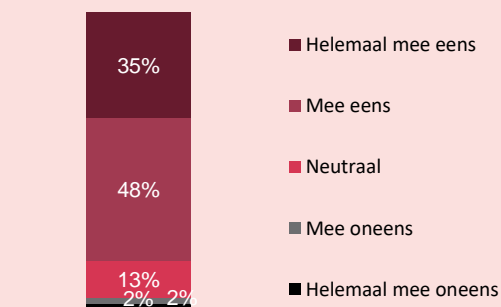
Manier van communicatie: vriendelijkheid

‘De Gemeente Breda heeft tijdens de aanvraagprocedure op een vriendelijke manier met mij gecommuniceerd’



Stelling: 'De Gemeente Breda heeft tijdens de aanvraagprocedure op een vriendelijke manier met mij gecommuniceerd'

Manier van communicatie: deskundigheid



Toelichting indien (helemaal) mee oneens

“Aanvraag is blijven liggen, werd over het hoofd gezien. Ik moest er zelf een aantal keren achteraan. Bovendien was niet duidelijk wat nu de vergelijkingsmaand moest zijn”

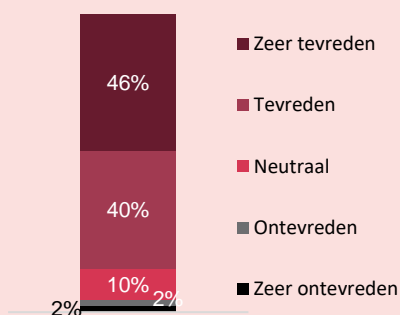
“Ik had een controle gekregen van oktober, november, december. Toen had ik onder aan de streep 100 euro over gehouden in de zaak. Deze werd meteen weer van de uitkering afgetrokken.”

Stelling: 'Mijn aanvraag voor de TONK regeling is op een deskundige manier door de Gemeente Breda behandeld'

Procesevaluatie aanvraagprocedure & afhandeling TONK-regeling Gemeente Breda

Snelheid en bijdrage TONK

Tevredenheid over snelheid waarmee uitsluitsel wordt gegeven op de TONK aanvraag

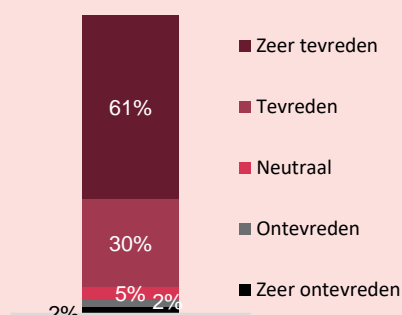


Toelichting indien (zeer) ontevreden

“Omdat jullie bij de gemeente langs elkaar heen werken”

Hoe tevreden ben je over de snelheid waarmee je uitsluitsel hebt gekregen op jouw TONK aanvraag?

Tevredenheid over snelheid waarmee TONK subsidie wordt uitgekeerd (indien toegewezen)



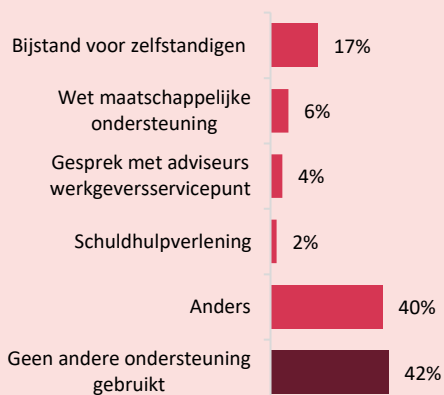
Toelichting indien (zeer) ontevreden

“Dat liep niet geheel synchroon met de Tozo in mijn geval. Heb zelf echt er achteraan moeten zitten”

En hoe tevreden ben je over de snelheid waarmee je destijds de financiële ondersteuning van de TONK regeling uitgekeerd krijgt / hebt gekregen? (basis: TONK toegewezen)

Andere vormen ondersteuning

Gebruik andere vormen van ondersteuning



Heb je sinds de start van de corona crisis nog gebruik gemaakt van andere ondersteuning vanuit de Gemeente Breda?

20%

van degenen die geen gebruik hebben gemaakt van andere ondersteuning, heeft hier nu wel behoefte aan

Heb je wel behoefte aan andere ondersteuning vanuit de Gemeente? (basis: geen andere ondersteuning gebruikt, let op: n is laag (20))



Ondersteuningsbehoeften (indien gewenst)

Zij hebben met name behoefte aan:

“Schuldhelpverlening” (1 persoon)

“Bijstand voor zelfstandigen (BBZ)” (2 personen)

“Andere vorm van hulp” (2 personen)

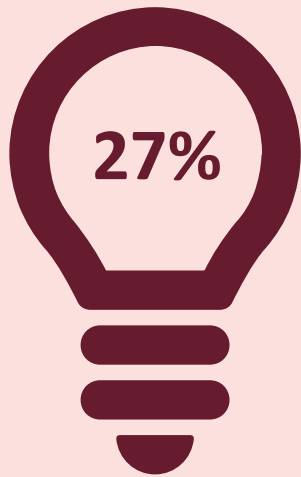
Aan welke vormen van ondersteuning heb je dan behoefte? (basis: zou wel andere ondersteuning willen)

Procesequelutie aanvraagprocedure & afhandeling TONK-regeling

Gemeente Breda

Verbeterpunten & suggesties

Tips & suggesties



heeft een suggestie of tip

Een greep uit de suggesties en tips

“Het aanvraagformulier, en dan specifiek de manier waarop bijlagen bijgesloten moesten worden, was niet erg gebruiksvriendelijk”

“Bij elke nieuwe aanvraag of verlenging van de TONK of Tozo worden steeds weer dezelfde gegevens of documenten gevraagd. Dit kan beter vind ik”

“Meer duidelijkheid waaraan je moet voldoen, scheelt een hoop tijd en moeite voor het in starten van de procedure”

“Dat er in ingewikkelde situaties maatwerk geleverd word en er iemand is waarmee dingen besproken kunnen worden”

“Niet enkel financiële ondersteuning maar wellicht ook in materiële vorm. Bijvoorbeeld het belangeloos/gesubsidieerd beschikbaar stellen van leegstand voor (tijdelijke) bedrijfshuisvesting.

“Minder papierwerk”

“Als de TONK er eerder was geweest in mijn geval (i.c.m. Tozo), dan had ik echt wat slapeloze nachties minder gehad. Verder wil ik niet alleen maar klagen, want ik ben juist heel dankbaar voor de steun”

Heb je nog suggesties of tips ter verbetering van de dienstverlening rondom TONK en/of zijn er zaken waar jij behoefte aan hebt?

Meedenken in de toekomst & kenmerken steekproef

31%

denkt graag actief mee over wat nodig is na het stoppen van de steunmaatregelen

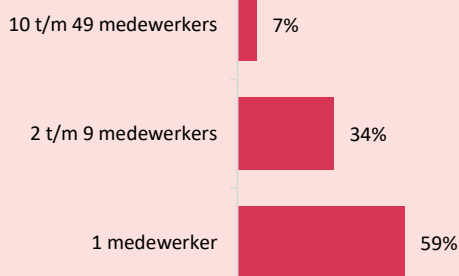
Mogen we je benaderen om actief met de Gemeente Breda mee te denken over wat nodig is na het stoppen van de steunmaatregelen?

55%

van de ondernemers wil ook meedoen aan andere ondernemingspeilingen

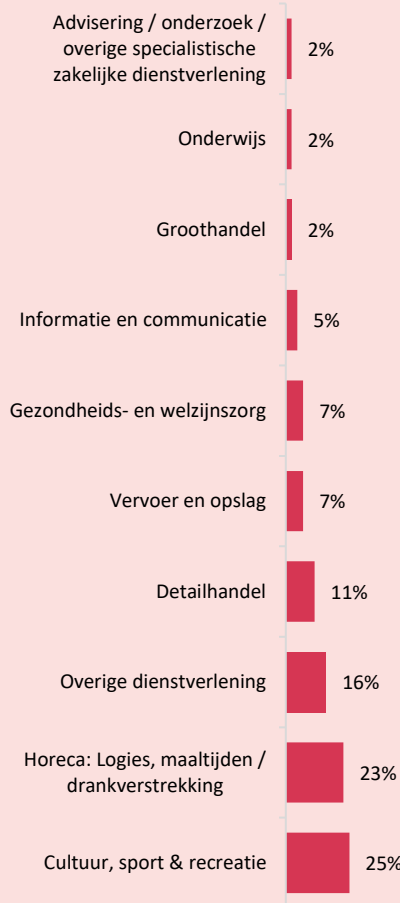
Mogen we jou in de toekomst benaderen voor andere ondernemingspeilingen? (basis: ondernemers)

Aantal medewerkers onderneming (indien ondernemer)



Hoeveel medewerkers (inclusief jijzelf) werken er in jouw onderneming? (basis: ondernemers)

Branche onderneming (indien ondernemer)



Onder welke sector valt de hoofdactiviteit van jouw onderneming? (basis: ondernemers)