Tozo 5 regeling

Oktober 2021

Procesevaluatie aanvraagprocedure & afhandeling Tozo 5 regeling

Gemeente Breda

Tozo regelingen

Als gevolg van de coronacrisis zijn er verschillende ondersteuningsregelingen voor ondernemers in het leven geroepen, zoals de Tozo. Dit is een landelijke regeling die door de gemeente wordt uitgevoerd. Er zijn tot nu toe 5 verschillende Tozo regelingen geweest, Tozo 1 (tot 1 juni 2020), Tozo 2 (tot 1 oktober 2020), Tozo 3 (tot 1 april 2021), Tozo 4 (tot 1 juli 2021) en Tozo 5 (tot 1 oktober 2021). In juni hebben we de dienstverlening rondom de eerste vier Tozo regelingen geëvalueerd. In de huidige meting is de dienstverlening rondom de **Tozo 5 regeling** beoordeeld. Hiermee wordt in kaart gebracht hoe Bredase ondernemers de aanvraag van Tozo 5 hebben ervaren.

Respons

437 respondenten zijn in oktober 2021 via e-mail uitgenodigd. Dat zijn alle personen die een Tozo 5 regeling hebben aangevraagd. 114 aanvragers (**26%**) zijn aan de chat begonnen. 103 aanvragers (**24%**) hebben de chat ook volledig afgemaakt. Alleen de chats die compleet zijn ingevuld, zijn meegenomen in deze rapportage.

Belangrijkste conclusies

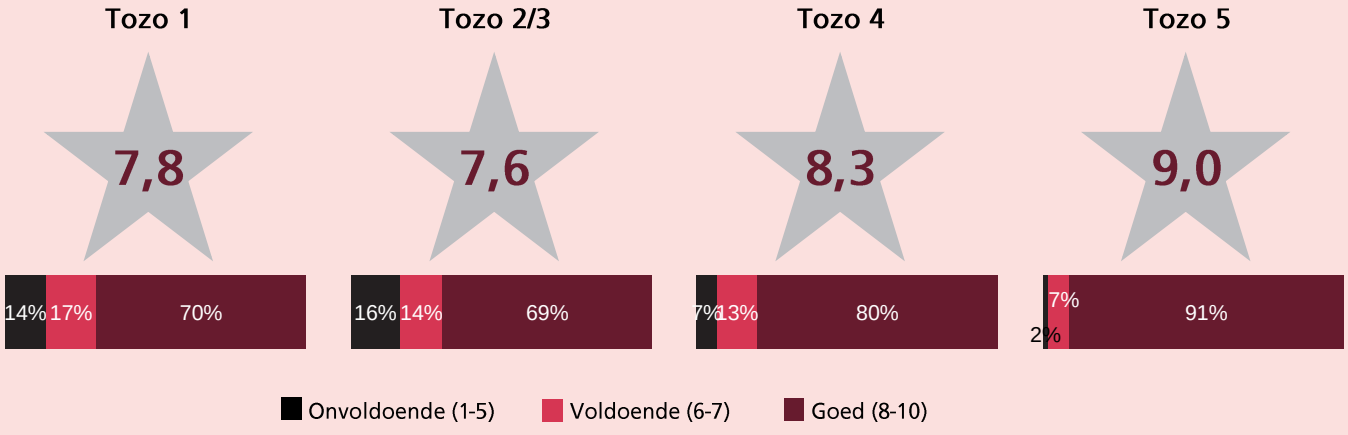
- Zelfstandige ondernemers in Breda zijn uitermate tevreden over de dienstverlening en ondersteuning rondom de Tozo regelingen. Uit de beoordelingen blijkt dat over de tijd heen een duidelijk leereffect/ervaringseffect heeft plaatsgevonden.
- Waar de dienstverlening rondom de Tozo 1 aanvraagprocedure met een gemiddeld rapportcijfer van 7,8 al een goede beoordeling kreeg, is de tevredenheid bij de laatste Tozo-regeling nog verder gestegen en krijgt dit nu een gemiddelde beoordeling van een 9.
- Deze positieve beoordeling zien we ook terug op alle onderliggende aspecten van de dienstverlening, zoals duidelijkheid en gemak van aanvragen en de snelheid waarmee uitsluitsel verkregen is. Ook hier is over de tijd heen een verdere toename in tevredenheid terug te zien.
- De Tozo-regelingen zijn een belangrijk hulpmiddel geweest voor zelfstandig ondernemers in het doorstaan van de coronacrisis. Voor 8 op de 10 ondernemers die gebruik hebben gemaakt van de Tozo 5 regeling, leverde dit een grote of zelfs cruciale bijdrage aan hun voortbestaan.

Tevredenheid & bijdrage Tozo 5

Algemene tevredenheid dienstverlening en ondersteuning rondom Tozo aanvraag & afhandeling

Tozo 1 t/m 5 naast elkaar

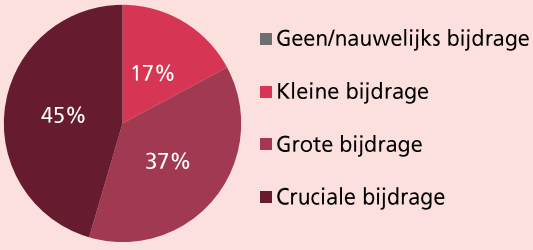
- De stijging in tevredenheid rondom de Tozo-aanvragen zet zich gedurende de tijd door. De dienstverlening rondom de aanvraag en afhandeling van Tozo 5 wordt zelfs gewaardeerd met een 9.



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

Bijdrage van Tozo regeling in het doorstaan van de coronacrisis

- Ook de bijdrage van Tozo 5 in het doorstaan van de coronacrisis lijkt crucialer: voor ruim 8 op de 10 ondernemers (82%) leverde dit een grote tot cruciale bijdrage voor de toekomst van hun onderneming. Dit percentage lag voor Tozo 4 op 76%.



In hoeverre heeft de Tozo 5 regeling jou geholpen om de coronacrisis te doorstaan? (basis: Tozo 5 toegewezen)

Gemeente Breda

Tozo 5 regeling

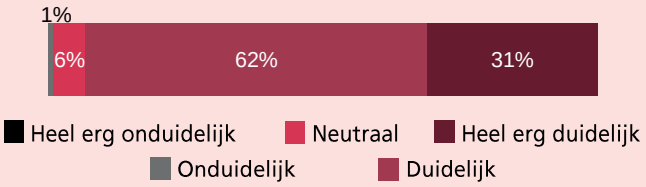
Oktober 2021

Procesevaluatie aanvraagprocedure & afhandeling Tozo 5 regeling Gemeente Breda

Duidelijkheid & communicatie Tozo 5 aanvragen

Duidelijkheid aanvraagprocedure

- De aanvraagprocedure wordt door vrijwel alle ondernemers als (zeer) duidelijk gezien (93%). Ook dit percentage is in de loop van de tijd toegenomen (Tozo 4: 85%).



Toelichting indien onduidelijk

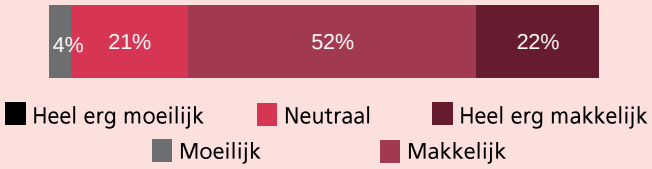
"Bij iedere Tozo aanvraag ander contact persoon en constant dezelfde gegevens aan moeten leveren en onze situatie uit moeten leggen"

"De periode waarover je Tozo kon aanvragen met terugwerkende kracht en met name de uiterste aanvraagdatum was niet duidelijk. Hierdoor heb ik Tozo 5 niet toegekend gekregen"

Was de aanvraagprocedure voor de Tozo 5 regeling duidelijk?

Gemak waarmee aanvraag kan worden gedaan

- Voor driekwart was de Tozo 5 aanvraag (heel erg) makkelijk. Hier zien we weer een lichte stijging ten opzichte van Tozo 4 (71%).



Toelichting indien moeilijk

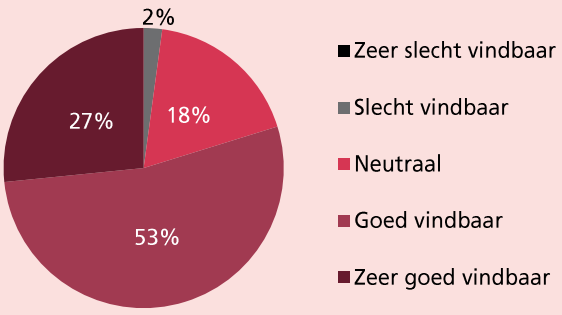
"De uitleg bij de aanvraag vond ik onvolledig, onvoldoende en onduidelijk"

"Alle info leveren en dat terwijl ze alle info hebben"

Vond je de aanvraagprocedure voor de Tozo 5 regeling makkelijk of moeilijk?

Vindbaarheid informatie over Tozo 5 op de website van de Gemeente Breda

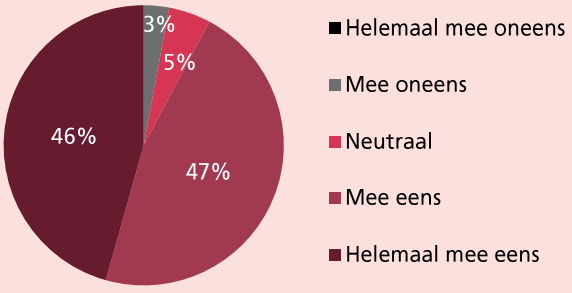
- Ook als het gaat om vindbaarheid van informatie is er in de afgelopen periode verbetering geboekt. Waar de informatie rondom de vorige aanvragen ook al goed vindbaar was, weet nu 80% van de ondernemers de informatie (zeer) goed te vinden. (Tozo 1: 69%, Tozo 2/3: 73%, Tozo 4: 77%)



In hoeverre was de informatie over de Tozo 5 regeling voor jou goed terug te vinden op de website van de Gemeente Breda (corona pagina)?

Manier van communicatie: vriendelijkheid

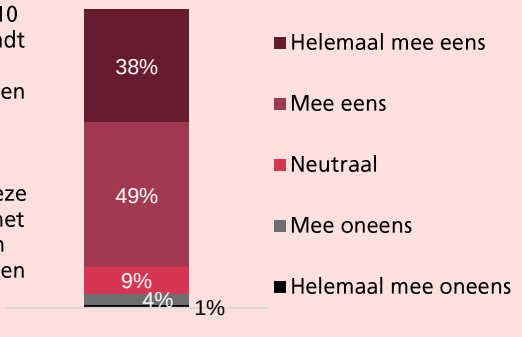
'De Gemeente Breda heeft tijdens de aanvraagprocedure op een vriendelijke manier met mij gecommuniceerd'



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

Manier van communicatie: deskundigheid

- Bijna 9 op de 10 aanvragers vindt hun Tozo 5 aanvraag op een (zeer) deskundige manier behandeld. Deze score is weer net wat hoger dan bij de aanvragen van Tozo 4 (81%).



Stelling: 'Mijn aanvraag voor de Tozo 5 regeling is op een deskundige manier door de Gemeente Breda behandeld'

Gemeente Breda

Tozo 5 regeling

Oktober 2021

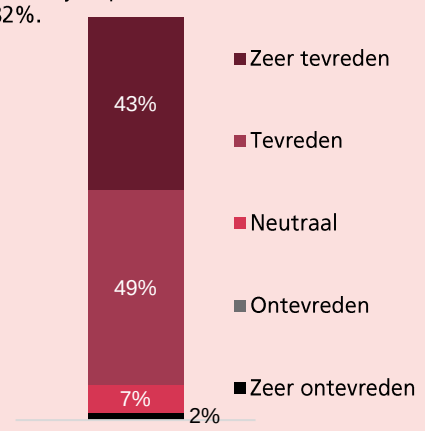
Procesevaluatie aanvraagprocedure & afhandeling Tozo 5 regeling

Gemeente Breda

Snelheid uitsluitsel en uitkeren Tozo 5

Tevredenheid over snelheid waarmee uitsluitsel wordt gegeven op de Tozo 5 aanvraag

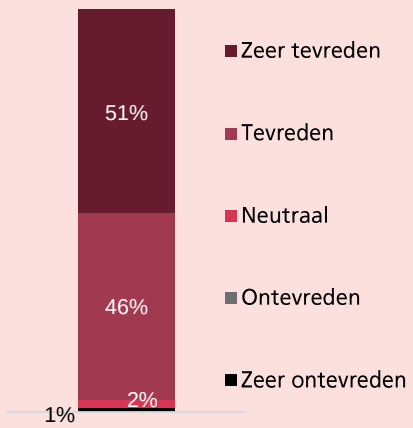
- Ook zit er een aanwijsbare verbetering in de snelheid waarmee uitsluitsel wordt gegeven op de aanvragen. 92% van de ondernemers is hier bij hun Tozo 5 aanvraag tevreden over. Bij de procedure rondom de Tozo 4 aanvragen was dit 82%.



Hoe tevreden ben je over de snelheid waarmee je uitsluitsel hebt gekregen op jouw Tozo 5 aanvraag?

Tevredenheid over snelheid waarmee Tozo 5 subsidie wordt uitgekeerd (indien toegewezen)

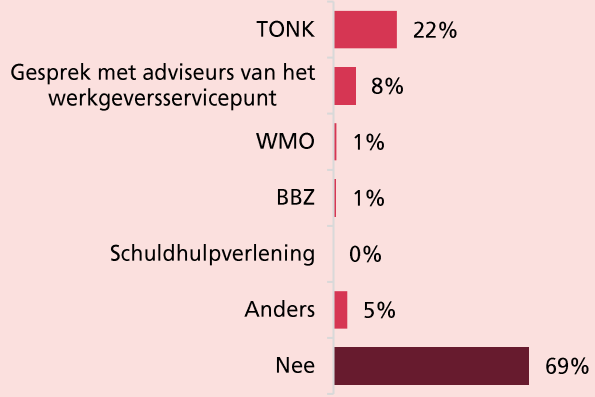
- Ook over de snelheid van uitkering zijn nagenoeg alle aanvragers weer (zeer) tevreden. Wederom geldt dat hier over de tijd heen een stijgende lijn in tevredenheid in terug te zien is.



En hoe tevreden ben je over de snelheid waarmee je destijds de financiële ondersteuning van de Tozo 5 regeling uitgekeerd krijgt / hebt gekregen? (basis: Tozo 5 toegewezen)

Andere vormen ondersteuning

Gebruik andere vormen van ondersteuning



Heb je sinds tussen 1 juli en nu 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)

Ondersteuningsbehoeften (indien gewenst)

Zij hebben met name behoefte aan:

"TONK" *(aangegeven door 7 personen)*

"Bijstand voor zelfstandigen (BBZ)" *(aangegeven door 4 personen)*

"Andere vorm van hulp" *(aangegeven door 5 personen)*

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

Tozo 5 regeling

Oktober 2021

Procesevaluatie aanvraagprocedure & afhandeling Tozo 5 regeling Gemeente Breda

Verbeterpunten & suggesties

Tips & suggesties

9%

heeft een suggestie of tip

Een greep uit de suggesties en tips

"Het is gestopt, maar niet voor iedere onderneming is het hetzelfde. Ik zit in de kermis branche en heb niet overal plaats dus kom veel inkomsten tekort"

"Aangezien dat de gemeente Breda weet wie de ondernemers zijn, is het niet beter dan om de aanvragen direct op gang te laten komen en daarna te controleren"

"Door toch min of meer strakke regelgeving en protocollen is de nuance niet of nauwelijks te bespeuren"

"Creatieve mensen inhuren in eigen gemeente en niet van buiten met de enorme budgetten die uitgegeven worden"

"Betere informatie, wij wisten hier namelijk niks van, daardoor hebben wij de 1e tijd van familie geld moeten lenen om de lasten te kunnen betalen. Wij kregen de tip van een vriend"

"Wij zijn een reisorganisatie gespecialiseerd in verre reizen. De regering zet al die bestemmingen op code oranje, dus reizen zijn niet toegestaan. Er is door Rutte en kabinet steeds beloofd ons te helpen waar nodig, maar na 1 oktober vervalt Tozo voor ons en dat is niet terecht. Want wij kunnen geen boekingen maken en dat is dus niet onze schuld. Daarom vinden wij de steun niet toereikend, die moet doorgetrokken worden tot 1 januari 2022, minimaal.

Heb je nog suggesties of tips ter verbetering van de dienstverlening rondom Tozo 5 en/of zijn er zaken waar jij behoefte aan hebt?

Meedenken in de toekomst & verdeling steekproef

28%

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

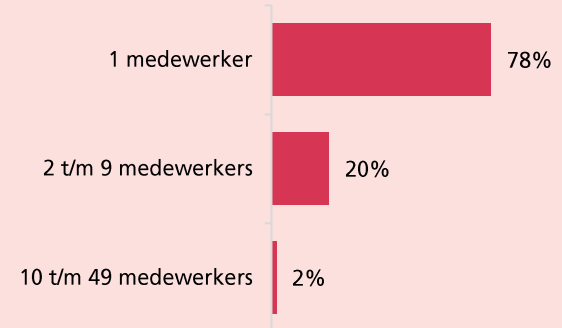
Mogen we je benaderen om actief met de Gemeente Breda mee te denken over wat nodig is na het stoppen van de steunmaatregelen?

55%

van de ondernemers wil ook meedoen aan andere ondernemingspeilingen

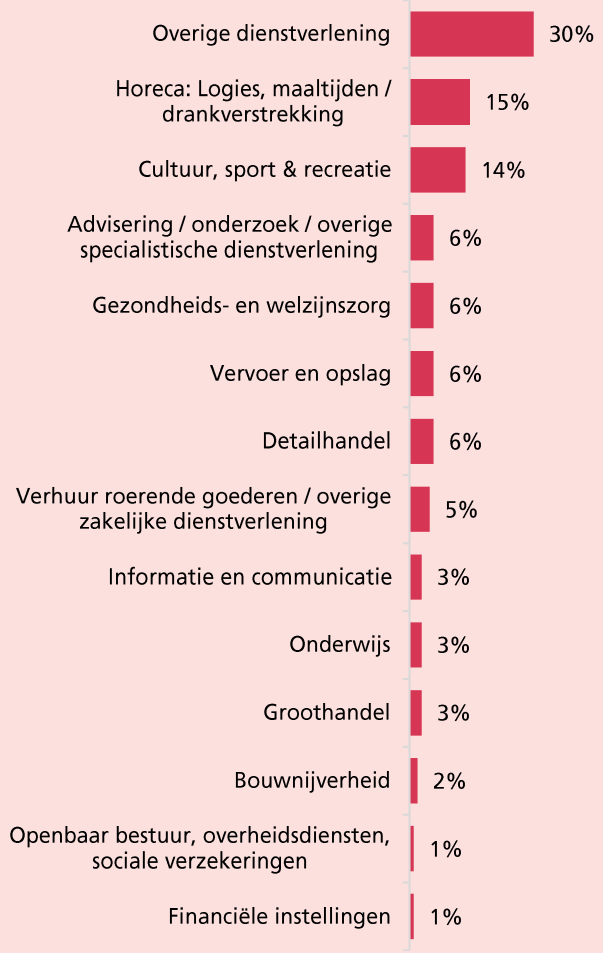
Mogen we jou in de toekomst benaderen voor andere ondernemerspeilingen?

Aantal medewerkers onderneming



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

Branche onderneming



Onder welke sector valt de hoofdactiviteit van jouw onderneming?

Gemeente Breda