

## Procesevaluatie aanvraagprocedure & afhandeling Tozo-regelingen Gemeente Breda

### Introductie

#### 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 4 verschillende Tozo regelingen geweest:

- **Tozo 1:** De Tozo 1 regeling is in Breda aangevraagd door **3846** ondernemers. Deze regeling was aan te vragen tot 1 juni 2020
- **Tozo 2:** De Tozo 2 regeling is in Breda aangevraagd door **1457** ondernemers. Deze regeling was aan te vragen tot 1 oktober 2020
- **Tozo 3:** De Tozo 3 regeling is in Breda aangevraagd door **1551** ondernemers. Deze regeling was aan te vragen tot 1 april 2021
- **Tozo 4:** De Tozo 4 regeling is in Breda aangevraagd door **651** ondernemers. Deze regeling is aan te vragen tot 1 juli 2021

Alle aanvragers van één of meerdere Tozo regelingen (peilmoment 27 mei 2021) zijn uitgenodigd voor deze peiling. Voor elk van de Tozo regelingen die iemand heeft aangevraagd, is de set aan vragen voorgelegd. Uitzondering hierop zijn de Tozo 2 en 3, deze zijn samengenomen als één vragenset. Hiermee wordt in kaart gebracht hoe Bredase ondernemers de dienstverlening rondom de aanvraag van de Tozo hebben ervaren.

#### Respons

Alle **4221 ondernemers** die één of meerdere Tozo regelingen hebben aangevraagd zijn in juni 2021 via e-mail uitgenodigd voor deze peiling. 978 ondernemers (**23%**) zijn aan de chat begonnen. 810 (**19%**) hebben de chat ook volledig afgemaakt. Alleen de chats die compleet zijn ingevuld, zijn meegenomen in deze rapportage. De verdeling van de respons tussen de 4 Tozo regelingen is als volgt: Tozo 1: 721 respondenten, Tozo 2: 259 respondenten; Tozo 3: 298 respondenten, Tozo 4: 178 respondenten

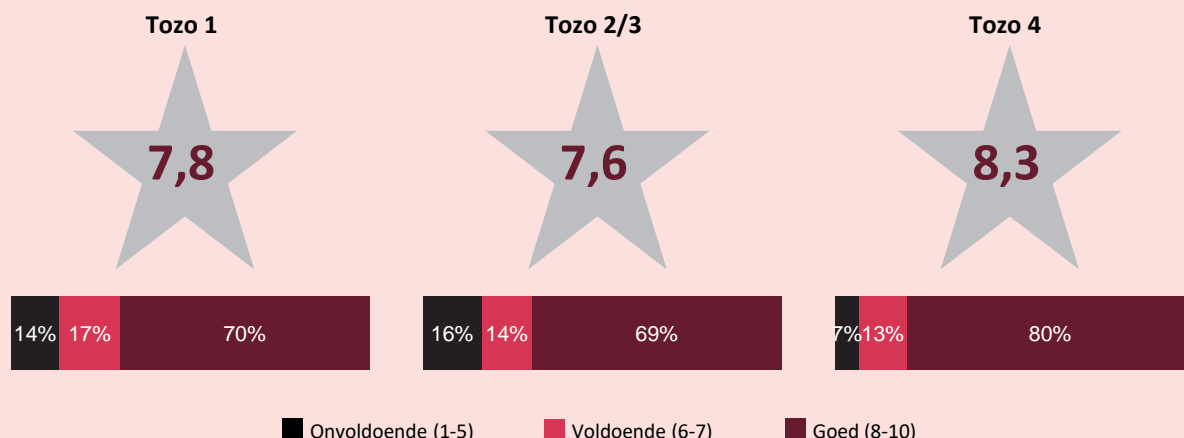
### Belangrijkste conclusies

- Met een gemiddeld rapportcijfer van tussen 7,6 en 8,4 ligt de tevredenheid over de ondersteuning en afhandeling van hun Tozo aanvraag hoog
- De meeste ondernemers vinden de procedure **duidelijk, makkelijk** en alle informatie **goed vindbaar**
- Ook de **snelheid** waarmee Tozo werd toegewezen en uitgekeerd werd **goed beoordeeld**. Daarnaast heeft voor het gros van de aanvragen een cruciale rol gespeeld in het doorstaan van de coronacrisis
- Naast inzichten over het proces van de Tozo aanvraag en afhandeling, heeft deze peiling ook een hoop nieuwe ondernemers voor het ondernemerspanel van Breda geworven. De helft wil vaker meedoen aan soortgelijke peilingen

### Tevredenheid Tozo

#### Algemene tevredenheid dienstverlening en ondersteuning rondom Tozo aanvragen & afhandeling

- Bij alle drie de Tozo's geeft een ruime meerderheid een rapportcijfer van 8 of hoger voor de dienstverlening. Het percentage dat een onvoldoende geeft neemt tevens in verloop van tijd af



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

## Procesevaluatie aanvraagprocedure & afhandeling Tozo-regelingen Gemeente Breda

### Duidelijkheid & gemak van Tozo aanvragen

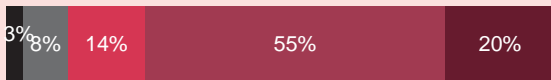
#### Duidelijkheid aanvraagprocedure

- Meerderheid ondernemers vindt de aanvraagprocedure duidelijk. De mate waarin de procedure als duidelijk wordt ervaren neemt over de tijd toe.

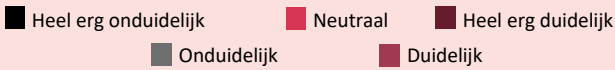
##### Tozo 1



##### Tozo 2/3



##### Tozo 4



#### Toelichting indien (heel erg) onduidelijk

"De gemeente/ overheid veranderde de regels bijna ter plekke. Procedure duurde lang!" (Tozo 1)

"Veel informatie was op dat moment nog niet duidelijk beschikbaar" (Tozo 1)

"Niemand bereikbaar, aanspreekpersonen die komen en gaan, mail die niet doorgestuurd, gelezen of beantwoord werd. Compleet ondoorzichtig" (Tozo 2/3)

"Aanvraag ging minder soepel omdat ik het idee had dat het allemaal anders ging dan bij Tozo 1" (Tozo 2/3)

"Welke documenten je moest aanleveren was niet duidelijk. Niet specifiek" (Tozo 4)

Was de aanvraagprocedure voor de Tozo regeling duidelijk?

#### Gemak waarmee Tozo aanvraag kan worden gedaan

- Aanvragen van de Tozo is voor meer dan de helft van de ondernemers gemakkelijk. Ook het gemak van aanvragen neemt over tijd toe.

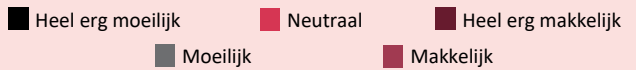
##### Tozo 1



##### Tozo 2/3



##### Tozo 4



#### Toelichting indien (heel erg) moeilijk

"Teveel uitzoekwerk over hoe en wat en natuurlijk de inhoudelijke vragen" (Tozo 1)

"Ik vond het zo ingewikkeld dat iemand anders het voor mij heeft ingevuld en geregeld. Zonder zijn hulp had ik de Tozo 1 niet gehad" (Tozo 1)

"Ik moest heel veel informatie aanleveren. Wat logisch is, maar veel uitzoekwerk. En door de crisis ontbrak het mij soms aan de energie" (Tozo 2/3)

"Niet iedereen is handig met de pc daar mag wel rekening mee gehouden worden" (Tozo 2/3)

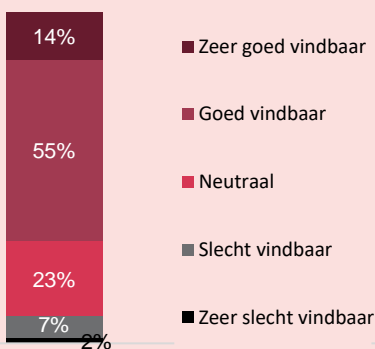
"Heb mijn boekhouder alles in laten vullen. Was bang voor fouten. Heeft veel geld gekost" (Tozo 4)

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

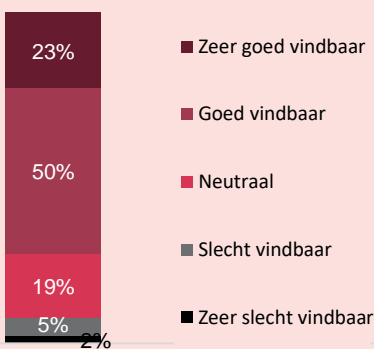
### Vindbaarheid informatie over Tozo op de website van de Gemeente Breda

- Meerderheid ondernemers vindt de informatie over Tozo op de website goed vindbaar. Het aantal ondernemers dat aangeeft dat de informatie goed vindbaar is, neemt over tijd toe.

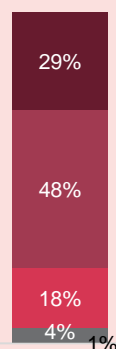
##### Tozo 1



##### Tozo 2/3



##### Tozo 4



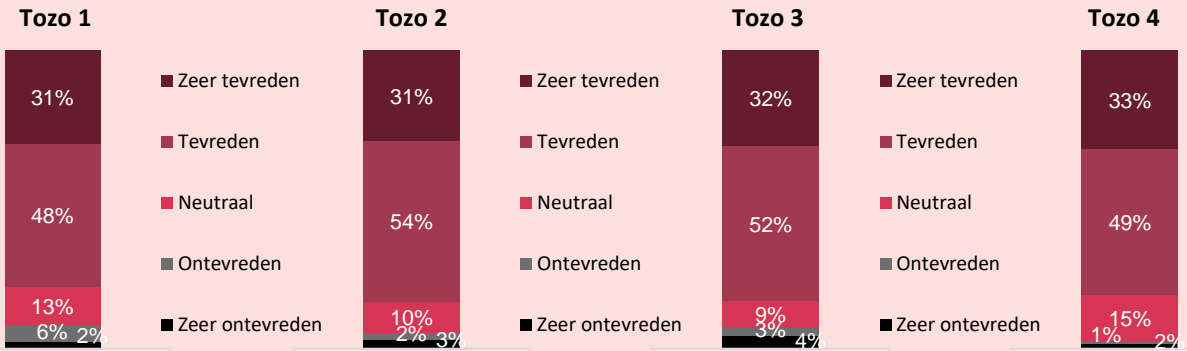
In hoeverre was de informatie over de Tozo regeling voor jou goed terug te vinden op de website van de Gemeente Breda (corona pagina)?

# Procesequelutie aanvraagprocedure & afhandeling Tozo-regelingen

## Gemeente Breda

### Snelheid en bijdrage Tozo

#### Tevredenheid over snelheid waarmee uitsluitel wordt gegeven op de Tozo aanvraag



#### Toelichting indien (zeer) ontevreden

“Duurde lang. Ook omdat de voorwaarden niet goed duidelijk waren gaf dit veel onzekerheid” (Tozo 1)

“Het duurde erg lang, ik wist niet waar ik aan toe was en of ik geld moest gaan lenen bij familie of vrienden. Dat wil je natuurlijk liever niet” (Tozo 1)

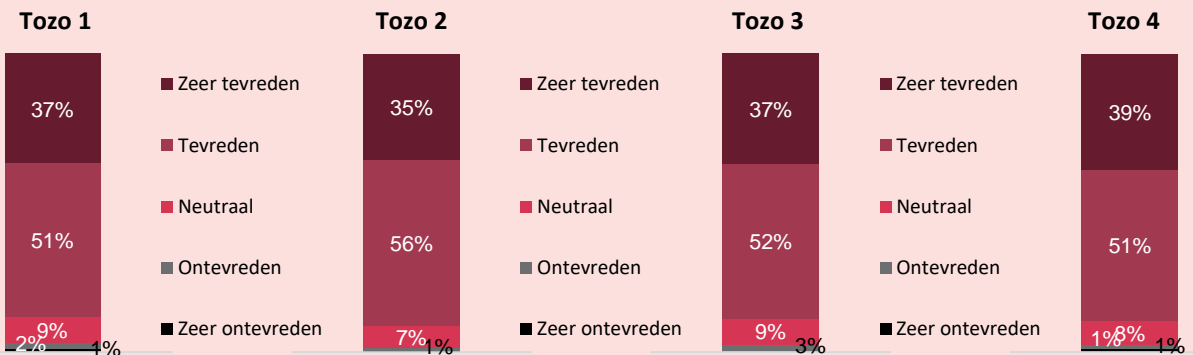
“Ik heb geen antwoord gekregen na herhaalde pogingen duidelijkheid te krijgen” (Tozo 2)

“Nog geen uitsluitel gehad, niemand kunnen bereiken” (Tozo 3)

“Ik weet niet goed waar ik terecht kan met vragen” (Tozo 4)

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

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



#### Toelichting indien (zeer) ontevreden

“Vriendin had het na 1 week, ik pas na 8 weken. En we voeren toch echt dezelfde werkzaamheden uit.” (Tozo 1)

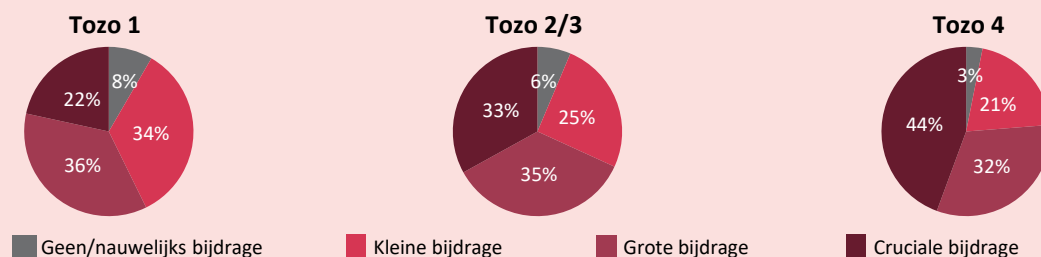
“Ik heb 8 weken geen inkomsten gehad doordat ik mijn beroep niet kon uitoefenen. Kreeg pas betaald aan het einde van de 9e week. Dat was de week waarin ik weer was begonnen met werken. Het was dus handiger geweest als er eerder was uitbetaald” (Tozo 1)

“De aanvraag was intern niet doorgezet waardoor ik na 2 maanden zelf contact op heb genomen” (Tozo 3)

“Ik heb nog steeds niks uitgekeerd gekregen.” (Tozo 4)

En hoe tevreden ben je over de snelheid waarmee je destijds de financiële ondersteuning van de Tozo regeling uitgekeerd krijgt / hebt gekregen?

#### Bijdrage van Tozo regeling in het doorstaan van de coronacrisis



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

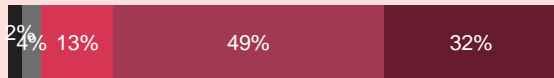
## Procesevaluatie aanvraagprocedure & afhandeling Tozo-regelingen Gemeente Breda

### Vriendelijkheid & deskundigheid tijdens Tozo aanvraag

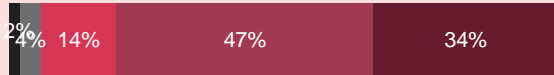
#### Manier van communicatie: vriendelijkheid

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

##### Tozo 1



##### Tozo 2/3



##### Tozo 4



■ Helemaal mee oneens ■ Oneens ■ Neutraal ■ Eens ■ Helemaal mee eens

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

#### Manier van communicatie: deskundigheid

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

##### Tozo 1



##### Tozo 2/3



##### Tozo 4



■ Helemaal mee oneens ■ Oneens ■ Neutraal ■ Eens ■ Helemaal mee eens

#### Toelichting indien (helemaal) mee oneens

"In de eerste periode wisten medewerkers vaak geen antwoord op de vragen die ik had." (Tozo 1)

"Het terugbetalen is een chaos. Niemand wist hoe je kan terugbetalen en hoeveel" (Tozo 2/3)

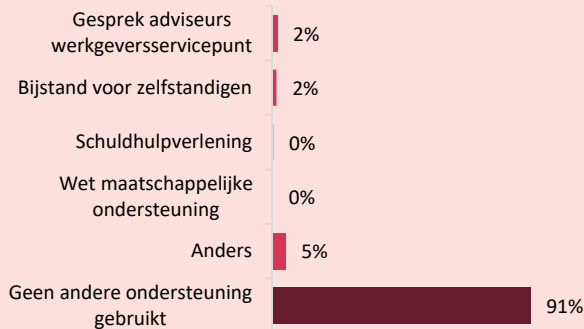
"Het bleek dat alle gemeentes in Nederland verschillende eisen hanteerden. Hoe is dit mogelijk?" (Tozo 1)

"Doordat iedereen thuis werkt kon er niet doorgeschakeld worden naar collega's die mij wel kon helpen (Reactie, 'sorry, ik kan u hier niet mee van dienst zijn'.)" (Tozo 4)

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

### 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?

**14%**

van de ondernemers 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)



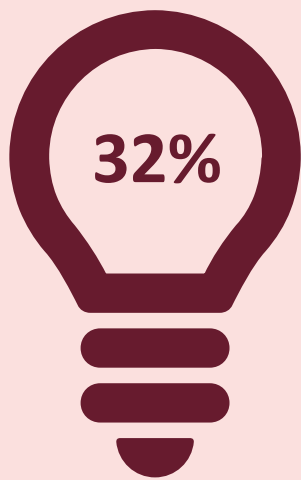
Aan welke vormen van ondersteuning heb je dan behoefte? (basis: zou wel andere ondersteuning willen)

# Procevaluatie aanvraagprocedure & afhandeling Tozo-regelingen

## Gemeente Breda

### Verbeterpunten & suggesties

#### Tips & suggesties van ondernemers



heeft een suggestie of tip

#### Een greep uit de suggesties en tips

“Het inloggen ging echt heel moeizaam. Toen ik persoonlijk contact kreeg was het zo geregeld. Dus veel minder slecht werkende techniek en meer persoonlijk contact!”

“Duidelijkere communicatie, warrig mailcontact met een ambtenaar die in alle haast in een positie is geduwd waar ze duidelijk niet geschikt voor was gaf een onzeker gevoel aan mij omtrent de correcte afhandeling van mijn Tozo aanvraag”

“We hebben begrip dat dit plotseling was en nooit eerder is voorgekomen maar vanuit de Rijksoverheid mogen ze beter deskundige info verstrekken aan gemeentes over regelingen, over rechtsvormen en wat dit voor gevolgen heeft met de belasting”

“Er waren veel verschillende personen betrokken. Had liever een stabiel team gehad.”

“Hoewel dit niet de keuze van de gemeente maar van de landelijke overheid was, waren de latere voorwaarden te zwaar en niet terecht.”

“Meer maatwerk. Kleine ondernemers zijn echt de dupe geworden.”

“Omdat ik een partner heb was het handig geweest uit te leggen dat deze Tozo ook bij zijn inkomen zou worden belast! dit was een grote shock nadien. Dus dat was netjes geweest dat van te voren te melden.”

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

### Meedenken in de toekomst & kenmerken steekproef

26%

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

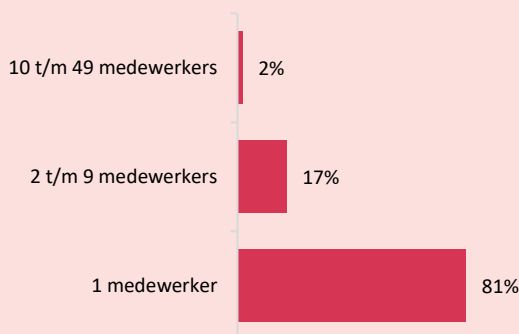
Mogen we je benaderen om actief met de Gemeente Breda mee te denken over wat nodig is na het stoppen van de steunmaatregelen?

52%

van de ondernemers wil ook meedoen aan andere ondernemingspeilingen

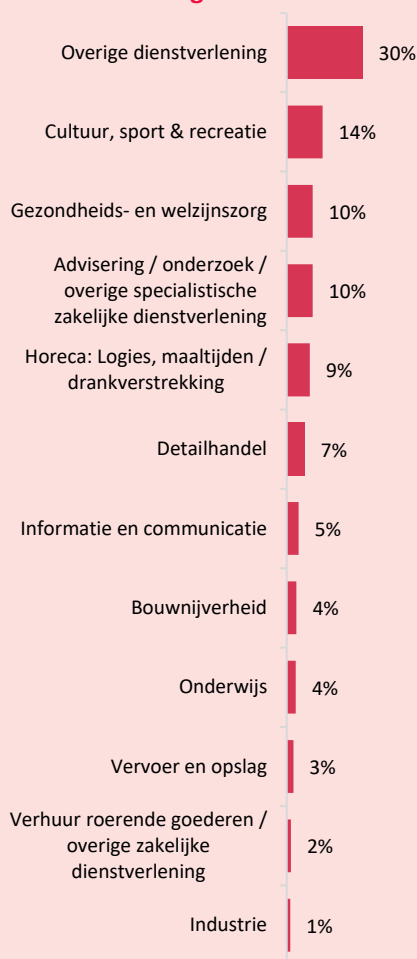
Mogen we jou in de toekomst benaderen voor andere ondernemingspeilingen?

#### Aantal medewerkers onderneming



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

#### Branche onderneming



Onder welke sector valt de hoofdactiviteit van jouw onderneming?