



Gemeente Renkum

RAADSBRIEF

Aan de gemeenteraad

Datum Onderwerp
31 mei 2023 Evaluatie vernieuwing GelrePas 2022

Beste leden van de gemeenteraad,

Met deze brief informeren wij u over de "Evaluatie vernieuwing GelrePas 2022".

In 2020 hebben wij stappen gezet met betrekking tot de vernieuwing van de GelrePas. Deze pas is bedoeld om inwoners met een laag inkomen te kunnen laten participeren op sportief, cultureel, educatief en recreatief gebied. De vernieuwde GelrePas is per 1-1-2021 in werking getreden. De belangrijkste vernieuwingen betroffen de digitalisering van de pas, het persoonlijk tegoed voor iedere pashouder en de uitvoering van de pas door een gespecialiseerde externe partij (Paspertous BV).

De samenwerkende GelrePas gemeenten hebben in Q3 van 2022 een onderzoek ter evaluatie van de vernieuwde pas uitgevoerd. Hierin is onderzocht in hoeverre de doelen zoals geformuleerd bij de start van het traject tot vernieuwing van de GelrePas, gehaald zijn. Het projectteam¹ heeft in het onderzoek inwoners, aanbieders van activiteiten, maatschappelijke partners² en de leverancier van de pas geraadpleegd. Met deze raadsinformatiebrieven informeren wij u over de belangrijkste conclusies en aanbevelingen uit dit onderzoek en de wijze waarop wij voorstellen deze te implementeren.

Doelen vernieuwing GelrePas

Bij de start van het traject van vernieuwing van de GelrePas zijn de volgende doelen geformuleerd.

1. Een betere benutting van de mogelijkheden van het GelrePas-programma door pashouders.

Onder de 'oude' GelrePas waren veel minima in het bezit van een GelrePas maar werd deze maar beperkt gebruikt. Binnen de vernieuwde GelrePas streven we naar een toename van het gebruik

¹ Gevormd door medewerkers minimabeleid van de deelnemende gemeenten.

² Organisaties als: welzijnswerk, formulierhulp, sociaal raadslieden, et cetera. Deze worden in het onderzoek aangeduid als 'intermediairs'.

Uw brief van

Uw kenmerk

Behandeld door

J. Ter Haar-Branger

Verzenddatum van deze brief

Ons kenmerk

026 33 48 111

Bijlage

31 mei 2023

178394

j.ter.haar@renkum.nl

1

door de pashouders. De nieuwe digitale GelrePas en app is gebruiksvriendelijker en minder stigmatiserend.

2. **Optimale mogelijkheden en keuzevrijheid in sociale participatie voor huishoudens met een laag inkomen.**

Iedere pashouder heeft een persoonlijk tegoed waarvan de hoogte afhankelijk is van de leeftijdscategorie en de gemeente van de pashouder. We streven naar een breed aanbod en maximale keuzevrijheid voor de pashouder om dit tegoed in te zetten.

3. **Een efficiënter en goedkoper administratief proces.**

Dit doel heeft betrekking op het proces van afhandelen van aanvragen GelrePas en het afhandelen van declaraties van aanbieders van activiteiten binnen de GelrePas. Het doel is deze processen zoveel mogelijk te automatiseren, waarmee ze efficiënter en goedkoper worden. Het inrichten van een klantenservice, zowel voor inwoners (voor vragen over o.a. het aanbod en bestedingsvoorwaarden) als voor aanbieders (vragen over o.a. aansluiten aan de GelrePas en declaraties) valt hier ook onder.

4. **Betere monitoring en dus betere sturingsmogelijkheden op het aanbod, het effect en de kosten.**

Onder de oude GelrePas ontvingen de gemeenten van Arnhem per kwartaal een (beperkte) rapportage over, van, voor het gebruik door pashouders. Gemeenten ontvingen jaarlijks in januari een factuur over het voorafgaande jaar. Binnen de vernieuwde pas streven we naar realtime informatie over gebruik en kosten zodat lopende het pasjaar bijgestuurd kan worden.

5. **Een betere verbinding van de GelrePas met andere onderdelen van het armoede- en minimabeleid.**

Door andere minimavoorzieningen te koppelen aan de GelrePas, werkt deze drempelverlagend op het gebruik van deze voorzieningen.

Conclusies en aanbevelingen

1. **Een betere benutting van de GelrePas**

Het aantal houders van de GelrePas dat daadwerkelijk gebruikmaakt van hun GelrePastegoed is fors toegenomen. Dit is bij alle gemeenten te zien, onder alle leeftijdsgroepen. In Renkum is het gemiddelde unieke gebruik (van alle leeftijdscategorieën pashouders samen) toegenomen van 33% bij de oude GelrePas naar 70,5% bij de vernieuwde GelrePas. De toename in gebruik is het grootst bij de jeugdige leeftijdscategorieën en het minst bij de leeftijdscategorie 65 plus.

Overzicht uniek gebruik houders GelrePas 2019 en 2022

Leeftijdscategorie	Uniek gebruik % 2019	Uniek gebruik % 2022
4 t/m 11 jaar	61%	93%
12 t/m 17 jaar	47%	91%
18 t/m 64 jaar	24%	66%
65 jaar en ouder	32%	42%

Aanbevelingen:

- Inzetten op meer (persoonlijke) voorlichting en ondersteuning bij aanvraag en gebruik van de pas. De inzet van een 'stadspascoach³' kan hierbij behulpzaam zijn. De inwoners van

³ De stadspascoach is een dienst van de aanbieder van de GelrePas, Paspertous. Deze coach licht op locatie in de wijk inwoners voor over aanvraag en gebruik van de GelrePas. De coach zoekt daarin de samenwerking met de lokale maatschappelijke organisaties.

Renkum worden al door de gemeente en de netwerkpartners geïnformeerd over en geholpen met de GelrePas. Dat doen we 1 op 1 met de inwoner en bij groepsbijeenkomsten. Wij willen deze hulp gaan intensiveren.

- Inzetten op een groter bereik van de GelrePas. Via communicatie(campagne) en de bovengenoemde 'stadspascoach'. En door de GelrePas ambtshalve te verstrekken aan inwoners, waarvan het inkomen bekend is bij de gemeente. Aan een deel van deze inwoners verstrekken wij de GelrePas al ambtshalve. In de komende tijd gaan wij dat proces verder uitrollen. IN10 (de uitvoerder van de communicatie-activiteiten van de GelrePas) is gevraagd om hun communicatie meer te richten op het vergroten van de bekendheid van de GelrePas.

2. Optimale mogelijkheden en keuzevrijheid

Ongeveer twee derde van de ondervraagde pashouders⁴ is (zeer) tevreden over de nieuwe GelrePas met het persoonlijk tegoed. Zij vinden het prettig dat de nieuwe pas direct overzicht biedt in het te besteden tegoed. Ook vinden zij het fijn dat de pas voor verschillende zaken ingezet kan worden.

Een meerderheid van de pashouders is positief over de activiteiten uit het programma: met name op sportief gebied en vooral voor de jongere doelgroep. Vanuit de maatschappelijke partners werd opgemerkt dat het aanbod op cultureel gebied beperkter is, en dus uitgebreid zou kunnen worden. Datzelfde geldt voor aanbod voor de oudere en/of minder mobiele doelgroep.

Van de pashouders is 15% ontevreden over de nieuwe GelrePas met een persoonlijk tegoed. Zij vinden het inzien van het pastegoed ingewikkeld, ze zijn van mening dat ze met het tegoed minder kunnen ondernemen dan voorheen (ze vinden het tegoed te laag en sommige activiteiten te duur). Een deel van deze pashouders geeft aan dat reis- en 'verblijfskosten' (drankje, ijsje) een drempel vormen voor het deelnemen aan recreatieve activiteiten (bezoek aan bijvoorbeeld Burgers Zoo). Verder is een deel van deze pashouders ontevreden over de bestedingsbeperking van volwassen pashouders aan sportkleding en -attributen. Dit geldt niet voor de Renkumse pashouders. Zij mogen € 50,- van hun reguliere GelrePastegoed gebruiken voor sportkleding en -attributen. Daarnaast merken zij ook op dat de verschillende voorwaarden per gemeente verwarrend zijn.

Tot slot merkt een aantal maatschappelijke partners op dat het 'plannen' van de besteding van het tegoed een aandachtspunt is. Zij worden regelmatig geconfronteerd met pashouders die halverwege het jaar hun tegoed al verbruikt hebben, en dan een beroep op andere voorzieningen doen om toch te kunnen sporten of recreëren.

Aanbevelingen:

- Het lokale aanbod binnen de pas meer toe snijden op oudere en /of minder mobiele inwoners.
- Inzetten op toename van het culturele aanbod.
- Pashouders betrekken bij aanpassing/uitbreiding van het aanbod. De beleidsadviseurs Minima van de GelrePas-gemeenten hebben nieuwe kaders opgesteld voor het aanbod. Zij hebben Paspertous gevraagd om samen met de pashouders om aan de hand van de nieuwe kaders het bestaande aanbod met de pashouders te screenen en aanbod toe te voegen, die aansluit bij de behoefte van de pashouders. Dit laatste geldt vooral voor pashouders die ouder zijn en/of een beperking hebben.
- Meer ondersteuning aanbieden bij gebruik en plannen van bestedingen met de pas (zie 'inzet stadspascoach' bij 'betere benutting GelrePas') In de brieven aan de pashouders en in de GelrePas-folders wordt sinds eind vorig jaar erop gewezen, dat het belangrijk is om als pashouder bij het gebruik van je tegoed rekening te houden met momenten in het jaar,

⁴ Die de pas ook gebruiken.

waarop bepaalde uitgaven gedaan moeten worden. Maar wij gaan ook de pashouders persoonlijk helpen met bijvoorbeeld een "Plan je pas campagne".

- Overwegen om besteding aan sportkleding en -attributen voor volwassenen mogelijk te maken. Dit is niet van toepassing op Renkumse pashouders, omdat zij al € 50,- van het reguliere GelrePastegoed mogen besteden aan sportkleding en -attributen.
- Onderzoek naar mogelijkheden om een OV reisproduct⁵ via de GelrePas aan te bieden. De gemeente Arnhem heeft dit jaar een pilot, waarbij pashouders voor € 15,- een abonnement mogen kopen voor het OV binnen Arnhem. Wij volgen de resultaten van die pilot.
- Prijsindexering toepassen op de hoogte van de pastegoeden.
- Blijven streven naar eenheid in bestedingsvoorwaarden tussen deelnemende gemeenten.

3. Een efficiënter en goedkoper administratief proces

Het administratieve proces van verwerken van aanvragen was al grotendeels geautomatiseerd; hier is dan ook maar een beperkte winst in optimalisatie geboekt. Het proces van declaraties en uitbetalen echter, was voorheen een handmatig proces wat nu volledig is geautomatiseerd. Het wordt daarmee efficiënter en sneller uitgevoerd. Zo worden aanbieders van activiteiten nu sneller uitbetaald.

De meerderheid (85%) van de aanbieders is tevreden over het nieuwe GelrePas systeem. Ongeveer 15% is minder tevreden over het systeem. Het gaat dan met name om aanbieders met een beperkt aantal GelrePashouders als klant, of die wisselende medewerkers of vrijwilligers hebben, die nog geen kennis en ervaring hebben met het GelrePassysteem, waardoor er geen routine/ervaring m.b.t. het gebruik van het systeem opgebouwd wordt.

Ongeveer een derde van de pashouders heeft wel eens contact met de klantenservice van de GelrePas gehad. Zij zijn tevreden over de medewerkers en de manier waarop zij te woord werden gestaan. Van inwoners die ontevreden zijn met het verkregen antwoord van de klantenservice, is niet altijd duidelijk of dat te wijten is aan de Klantenservice of het beleid van de gemeente (bijvoorbeeld als inwoners bellen met een opmerking over de hoogte van het tegoed). De klantenservice heeft geen inzicht in stand van zaken van lopende pasaanvragen (dit deel ligt bij de gemeenten). Daarvoor moet de pashouder contact met de gemeente opnemen, wat soms als verwarrend wordt ervaren.

Iets meer dan de helft van de aanbieders is tevreden over de bereikbaarheid van de organisatie van de GelrePas (55%) en vindt dat zij door die organisatie goed geholpen worden (61%). Een minderheid is hierover negatief (3 tot 5%).

Aanbevelingen:

- Onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om de pashouder op één plek te kunnen bedienen met al diens vragen.

4. Betere monitoring en dus betere sturingsmogelijkheden op het aanbod, het effect en de kosten

Alle activiteiten en kortingen die met een pas worden gedaan, worden op tijdstip, aanbieder, bedrag en pasnummer geregistreerd. Deze informatie is dagelijks toegankelijk voor elke gemeente via het GelrePas systeem (PASS). Hiermee beschikken alle gemeente over eigen gedetailleerde stuurinformatie. Bij de vorige GelrePas werd per kwartaal een rapportage gestuurd, maar deze was niet zo compleet en minder gedetailleerd.

Aanbeveling: op dit doel zijn geen aanbevelingen geformuleerd.

⁵ Aansluiten op het onderzoek dat gemeente Arnhem uitvoert.

5. Een betere verbinding van de GelrePas met andere onderdelen van het armoede- en minimabeleid.

Sinds de zomer van 2022 wordt het Kleding- en Schoolspullentegoed van Stichting Leergeld Arnhem (onderdeel van het Kindpakket) automatisch via de GelrePas verstrekt. Hier wordt goed gebruik van gemaakt. Het feit dat de pas voor meerdere bestedingsdoelen ingezet kan worden, wordt door de pashouders als positief ervaren.

Aanbeveling:

- Onderzoeken welke minimavoorzieningen of -regelingen, die door het college of de raad zijn vastgesteld, geormerkt en afgeschat van het reguliere GelrePas-tegoed via de GelrePas verstrekt zouden kunnen worden.

Vervolg

In Q2 van 2023 stellen wij (de GelrePas gemeenten) een implementatieplan op om de aanbevelingen uit te werken en door te voeren. Daar waar aanvullende besluitvorming nodig is komen wij daar bij u op terug.

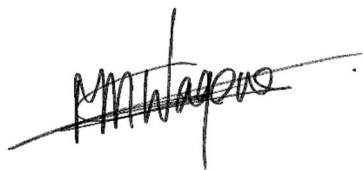
Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN RENKUM

de secretaris,

de burgemeester,



Drs. M.J.J. Wagener



A.M.J. (Agnes) Schaap