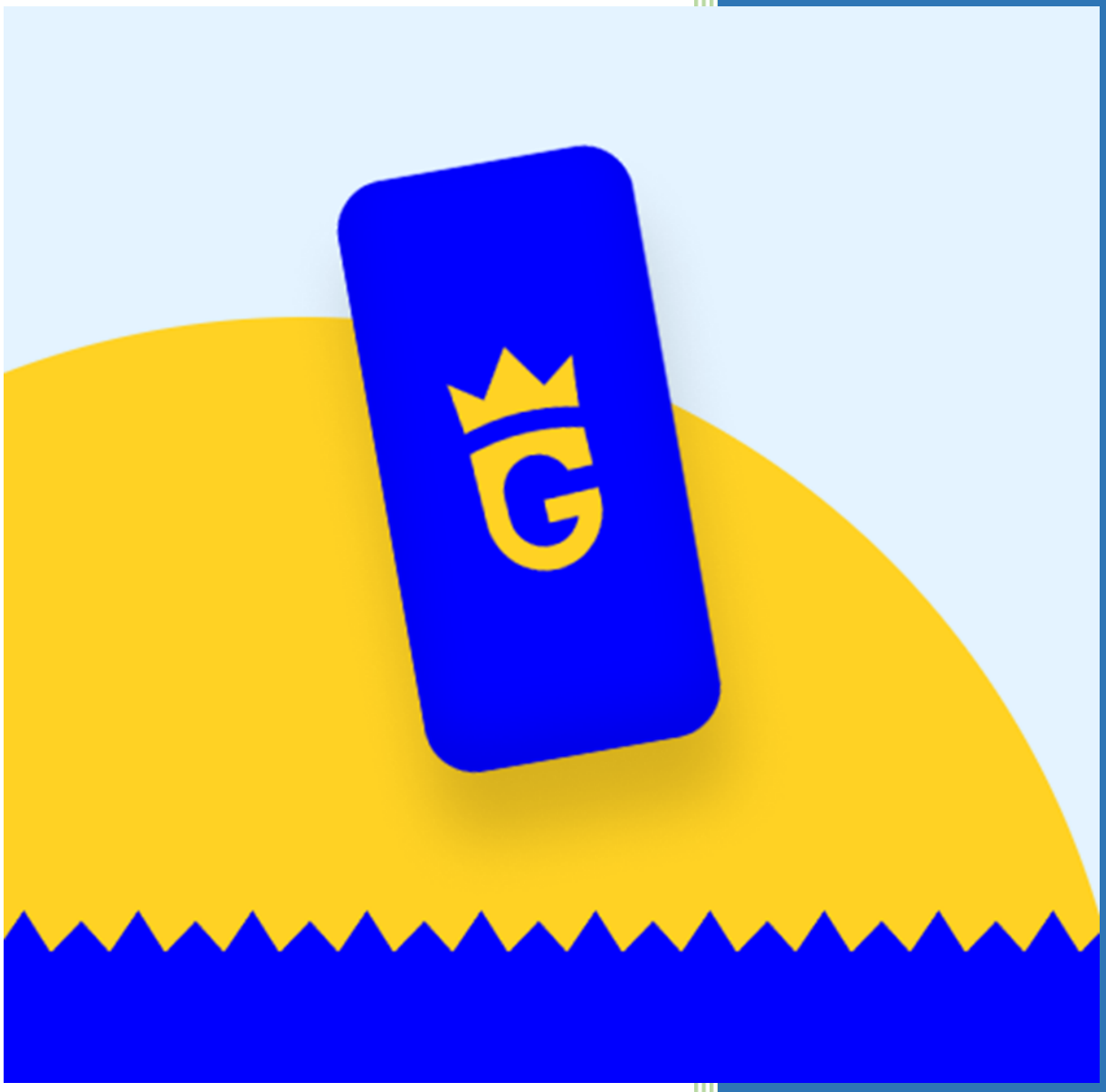
Evaluatie Gelrepas 2021-2022



Werkgroep Gelrepas 2023

Voorwoord

Voor u ligt het rapport ‘evaluatie vernieuwing Gelrepas’. Het gaat in op de bij de start van de vernieuwing (2019) gestelde doelen en de resultaten na ruim anderhalf jaar nieuwe Gelrepas. Dit rapport is opgesteld door de ambtelijke projectgroep van de samenwerkende Gelrepas gemeenten:

Arnhem: Egon Zweers en John Sietinga
Duiven en Westervoort: Mirjam van Asperen
Renkum: Jacqueline ter Haar
Rheden en Rozendaal: Tanja Mosselman
Zevenaar: Janine Boersma

Inhoud

Inleiding 4
Resultaten 5
Conclusies en aanbevelingen 15
Advies vervolg 17

Inleiding

De Gelrepas bestaat ruim 25 jaar. Begin 2019 hebben de gemeente Arnhem en de regiogemeenten samen vastgesteld dat de Gelrepas echt toe was aan vernieuwing om het succes van de Gelrepas te kunnen blijven borgen en de beleidsambities binnen het armoedebeleid voor de komende jaren te kunnen realiseren. Dat heeft geresulteerd in de huidige Gelrepas nieuwe stijl. De nieuwe Gelrepas moet meerwaarde opleveren voor zowel de inwoner als de gemeente als de aanbieders van activiteiten binnen het Gelrepasprogramma. Hierbij zijn de volgende doelen benoemd:

1. Een betere benutting van de mogelijkheden van het Gelrepas-programma door inwoners.
2. Optimale mogelijkheden en keuzevrijheid in sociale participatie voor huishoudens met een laag inkomen. Passend bij hun situatie.
3. Een efficiënter en goedkoper administratief proces
4. Betere monitoring en dus betere sturingsmogelijkheden op het aanbod, het effect en de kosten
5. Een betere verbinding van de Gelrepas met andere onderdelen van het armoede- en minimabeleid.
6. Realisatie binnen de bestaande budgetten.

Deze doelen zijn ten behoeve van de evaluatie uitgewerkt in een aantal (meetbare) subdoelen.

Aanpak
Om in beeld te brengen of en in welke mate deze doelen zijn bereikt is een evaluatie uitgevoerd. Hierbij is gebruik gemaakt van diverse bronnen:

- Een ervaringsonderzoek bij pashouders, uitgevoerd door Onderzoek en Statistiek van de gemeente Arnhem.
- Een ervaringsonderzoek bij aanbieders binnen het Gelrepasprogramma.
- Gesprekken met de uitvoerder van de Gelrepas.
- Gesprekken met verschillende maatschappelijke partners (die als intermediair voor de Gelrepas optreden.

Resultaten

1. **Van pashouders naar pasgebruikers. Een betere benutting van de mogelijkheden van het Gelrepas-programma door inwoners.**

○ *Doelgroep/inkomensgrenzen: regionale verschillen*

Iedere deelnemende gemeente bepaalt zelf voor de eigen inwoners de voorwaarden die gelden om in aanmerking te komen voor de Gelrepas. Dat geldt voor de inkomensgrenzen, leeftijdscategorieën en bijbehorende pastegoeden.

In de volgende tabel staan de inkomens- en vermogensgrenzen voor het ontvangen van een Gelrepas. Dit zijn de grenzen voor 2022, omdat dat jaar overeenstemt met de periode waarover de evaluatie is uitgevoerd. Dat betekent dat een aanpassing van deze grenzen in 2023 niet geldt voor deze evaluatie en dus niet in onderstaande tabel zijn verwerkt.

Tabel 1: inkomensgrenzen per gemeente voor verstrekken van Gelrepas in 2022

Gemeente	Inkomensgrenzen
Arnhem	○ Alle inwoners zonder thuiswonende kinderen met een huishoudens Inkomen tot 120% van de bijstandsnorm. ○ Met ingang van 1 april 2019 is de inkomensgrens voor gezinnen met kinderen van 4 tot en met 17 jaar verhoogd naar 130% van de bijstandsnorm. ○ Studenten/scholieren zijn uitgesloten van het recht op een Gelrepas (uitgezonderd studenten of scholieren met een kind) ○ Vermogen tot de vermogensgrens volgens de Participatiewet.
Duiven en Westervoort	○ Alle inwoners met een inkomen van 120% van de bijstandsnorm. ○ Vermogen tot de vermogensgrens volgens de Participatiewet; ○ Of inwoners die deelnemen aan een traject van gemeentelijke schuldhulpverlening of WSNP onafhankelijk van de hoogte van hun inkomen.
Rheden en Rozendaal	○ Een gezamenlijk maximaal totaal inkomen tot en met 120% van de bijstandsnorm exclusief vakantietoeslag; ○ Vermogen tot de vermogensgrens volgens de Participatiewet; ○ Of inwoners die deelnemen aan een traject van gemeentelijke schuldhulpverlening of WSNP onafhankelijk van de hoogte van hun inkomen. ○ Voor gezinnen met kinderen geldt een gezamenlijk maximaal totaal inkomen tot en met 150% van de bijstandsnorm; in dat geval hebben alleen de kinderen recht op een Gelrepas.
Renkum	○ Een gezamenlijk maximaal totaal inkomen tot en met 120% van de bijstandsnorm inclusief vakantietoeslag; ○ Vermogen tot de vermogensgrens volgens de Participatiewet; ○ Of inwoners die deelnemen aan een traject van gemeentelijke schuldhulpverlening of WSNP onafhankelijk van de hoogte van hun inkomen.
Zevenaar	○ Alle inwoners met een inkomen tot 120% van de bijstandsnorm; ○ Vermogen tot de vermogensgrens volgens de Participatiewet;

Elke gemeente bepaalt zelf welke leeftijdscategorieën er worden gehanteerd. In ieder geval is er onderscheid tussen kinderen en volwassenen. In Arnhem krijgen kinderen vanaf 0 jaar al een Gelrepas, de andere gemeenten hanteren 4 t/m 17 jaar of 4 t/m 11 jaar en 12 t/m 18 jaar. De meeste gemeenten hebben bij volwassenen onderscheid gemaakt tussen 65- en 65 jaar of ouder. Elke doelgroep heeft een eigen tegoed, het kan dus zijn dat een kind in één gemeente meer kan met de Gelrepas dan een kind van dezelfde leeftijd in een andere gemeente.

- *Doel: Gelrepas is goed bekend en bereikt de doelgroep*

We hebben geen gegevens over de bekendheid van de Gelrepas bij de totale doelgroep. Wel weten we dat pashouders de Gelrepas voornamelijk kennen via de gemeente (50-60%) of het eigen netwerk (25%). Ook de Intermediairs die we hebben gesproken geven aan dat het bestaan van de Gelrepas vaak via via gaat. Daarnaast is het voor een kleiner deel van de pashouders (20%) een hulp- of welzijnsorganisatie die hen attent maakte op de pas. Internet, de krant of de bibliotheek spelen een heel bescheiden rol bij de bekendheid van de pas.

Inschatting doelgroep en bereik (Bron: CBS Statline en Gelrepas monitor)

Tabel 2: Bereik van het aantal inwoners per gemeente binnen de inkomensgrens Gelrepas

Gemeente	Volwassenen	Kinderen	Totaal	Pashouders	Bereik
Arnhem	22.700	4.700	27.400	23.886	87%
Duiven	1.600	300	1.900	1.006	53%
Renkum	2.200	400	2.600	1.159	45%
Rheden, Rozendaal	3.500	1.300	4.800	2.579	54%
Westervoort	1.200	300	1.500	788	53%
Zevenaar	3.400	600	4.000	2.751	69%
Totaal	**34.600**	**7.600**	**42.200**	**32.169**	**76%**

Het gemiddeld bereik van de Gelrepas is 76%. De totale doelgroep binnen de Gelrepas-gemeenten bestaat uit ruim 42.000 personen. Ruim 32.000 van hen zijn in het bezit van een Gelrepas. We zien grote verschillen in bereik tussen de gemeenten onderling. Dit wordt mede veroorzaakt omdat inwoners met een bijstandsuitkering in de ene gemeente automatisch een Gelrepas ontvangen en in andere gemeenten alleen geïnformeerd worden over het bestaan van de Gelrepas en zelf moeten aanvragen.

- *Doel: een toename van het* gebruik

Gemiddeld maakt ongeveer 56% van de pashouders gebruik van de pas. Dat is meer dan een verdubbeling met de situatie in 2019. We zien verschillen in het pasgebruik tussen de gemeenten onderling. Kinderen en jongeren maken aanmerkelijk meer gebruik van de Gelrepas dan volwassenen. Ook is het pasgebruik door kinderen en jongeren toegenomen vergeleken met de ‘oude’ Gelrepas.

Tabel 3: Uniek gebruik pashouders per gemeente over de jaren 2019, 2021 en 2022

	Aantal pashouders			Uniek gebruik pashouders		
	2019	**2021**	**2022**	**2019**	**2021**	**2022**
Arnhem	22.917	23.970	23.886	21%	65%	54%
Duiven	1.125	1.067	1.006	28%	60%	69%
Renkum	1.313	1.163	1.159	28%	55%	71%
Rheden	2.752	2.579	2.552	30%	67%	66%
Rozendaal	15	-	17	27%	-	94%
Westervoort	995	842	788	32%	86%	76%
Zevenaar	2.500	2.577	2.751	19%	55%	43%
Totaal	**31.647**	**32.198**	**32.159**	**23%**	**65%**	**56%**

Toelichting

De managementinformatie vóór 2021 was zeer beperkt. Niet alle activiteiten werden op pashouderniveau geregistreerd. Daarom is het gebruik uit 2019 niet vergelijkbaar met 2021 en 2022. In 2021 was het gebruik hoger, voornamelijk door de mogelijkheid om sportkleding en –artikelen aan te schaffen met het pastegoed. In 2022 is dit nog maar in enkele gemeenten mogelijk.

Het totaal aantal Gelrepashouders is bijna alle gemeenten afgenomen, ten opzichte van 2019. Alleen in Arnhem is het aantal pashouders toegenomen, mede door het verstrekken van passen aan kinderen van 0 tot en met 3 jaar. De afname regiobreed is niet direct aan de vernieuwing van de Gelrepas te relateren. Ook corona kan hier een rol in hebben gespeeld.

Tabel 4: Uniek gebruik pashouders per leeftijdscategorie over de jaren 2019, 2021 en 2022

	Aantal pashouders			Uniek gebruik pashouders		
	2019	**2021**	**2022**	**2019**	**2021**	**2022**
0-3 jaar	0	0	909	0	0	73%
4-11 jaar	3.780	625	660	51%	85%	93%
12-17 jaar	3.121	7.289	6.415	41%	83%	81%
18-64 jaar	20.052	19.967	19.725	17%	62%	51%
65+	4.694	4.317	4.450	11%	43%	34%
Totaal	**31.647**	**32.198**	**32.159**	**23%**	**65%**	**56%**

Toelichting
Niet elke gemeente hanteert dezelfde leeftijdsindeling. Arnhem heeft een pas voor 0 t/m 3 jaar, Renkum en Rheden kennen een splitsing tussen 4-11 en 12-17 jaar. De groep 0-17 jaar van de overige gemeenten is in bovenstaande tabel opgenomen onder de groep 12-17 jaar. Zevenaar kent als enige

gemeente geen apart tegoed voor 65+, deze pashouders zijn voor Zevenaar opgenomen in de categorie 18-64 jaar.
Uit bovenstaande tabel blijkt dat het gebruik onder kinderen hoger ligt dan bij volwassenen.

Uit de gesprekken met intermediairs komt naar voren dat veel kinderen van statushouders gebruik maken van de Gelrepas maar de volwassenen veel minder. Veelal vanwege de taalbarrière of door cultuurverschil of doordat de activiteiten minder passend zijn.

2. Optimale mogelijkheden en keuzevrijheid in sociale participatie voor huishoudens met een laag inkomen. Passend bij hun situatie.

- *Doel: we werken met een persoonlijk tegoed dat naar eigen inzicht (ontschot) kan worden ingezet.*

Iedere pashouder heeft een persoonlijk tegoed waarvan de hoogte afhankelijk is van de leeftijdscategorie en de gemeente van de pashouder. De hoogte van de tegoeden is lokaal beleid en verschilt per gemeente. Dit is verwarrend voor pashouders, lijkt op willekeur en leidt tot misverstanden in de communicatie.
Het voornemen was een geheel vrij besteedbaar tegoed voor de pashouder dat naar eigen inzicht kan worden ingezet. Dat is niet in alle gemeenten gelukt.

De nieuwe digitale Gelrepas verschilt op veel onderdelen met de oude papieren Gelrepas. Het beschikbaar stellen van een ontschot tegoed dat ingezet kan worden voor het gehele Gelrepasprogramma, leidde bij de introductie in Coronatijd (2021) tot onzekerheid bij de gemeenten. Er was veel onzekerheid of inwoners de pas wel gingen gebruiken, konden ze de keuze maken in het uitgebreide programma, begrijpen de pashouders hoe de pas werkt, blijven we binnen budget? Daarom was de insteek om het eerste jaar van de Gelrepas als referentiejaar te zien: geen aanpassingen doen, laat iedereen wennen aan de pas en voer verbeteringen pas door in het tweede pasjaar. Dat is niet gelukt. Het gebruik van sportartikelen was dermate hoog, dat inwoners deelname aan sport en cultuur niet meer konden voldoen uit hun tegoed. Waarmee hun sociale participatie kwam daarmee in het geding. Hierop hebben (de meeste) gemeenten ingegrepen en restricties gesteld aan het te besteden tegoed voor dit onderdeel. Het “referentiejaar” heeft daarmee slechts een half jaar standgehouden.
Onder oude Gelrepas was het voor volwassenen niet mogelijk (sport)kleding aan te schaffen. Kinderen konden een deel van de niet benutte contributie gebruiken voor sportkleding. Daarbovenop hadden gemeenten verschillende andere regelingen voor kinderen om kleding aan te schaffen. Doordat alles nu samenkomt in de Gelrepas, vallen de verschillen op en is dit moeilijk uit te leggen aan inwoners.

Circa twee derde van de ondervraagde pashouders die gebruik maken van de Gelrepas is (zeer) tevreden over de nieuwe Gelrepas met het persoonlijk tegoed. Met name een groot deel van de gezinnen met kinderen zijn positief. Zij die tevreden zijn, geven aan het prettig te vinden dat de pas direct overzicht geeft van hoeveel je te besteden hebt. Ook vinden zij het fijn dat je de pas voor verschillende zaken kan inzetten. Zij vinden het eenvoudiger dan het bonnenboekje en zij vinden het goed dat de kinderen zelfstandig iets kunnen ondernemen met hun eigen bedrag.

Echter, over alle gemeenten gezien is ongeveer 15% juist (heel) ontevreden over de nieuwe Gelrepas met een persoonlijk tegoed. Zij weten niet wat voor bedrag erop staat (te moeilijk), ze vinden dat je met het bedrag minder kunt dan voorheen, of zij vonden het bonnenboekje juist veel makkelijker. Ook van een klein deel van de aanbieders/partners horen we terug dat pashouders niet altijd begrijpen hoe het tegoed werkt. Diverse partners noemen de besteding (‘planning’) van het tegoed

als belangrijkste aandachtspunt. Met name het moment waarop het tegoed op is, en inwoner nog bestedingen had willen doen. ‘Keuzevrijheid’ versus ‘schotten’.

- *We streven naar een regio-breed en voldoende gevarieerd programma-aanbod van sociale participatie voor alle pashouders.*

Bij de start van de nieuwe Gelrepas is een groot deel van het bestaande aanbod meegenomen. Inmiddels is het programma flink uitgebreid. In het aanbod zijn ook activiteiten specifiek voor ouderen en pashouders met een beperking opgenomen. Hiermee beogen we een aanbod te hebben gerealiseerd voor alle leeftijdsgroepen met voor ieder wat wils:

Tabel 5: aantal aanbiedingen per aanbodcategorie

Aanbod	**Aantal aanbiedingen**
Sport	400
Cultuur (bioscopen, theaters, bibliotheken, musea, dans etc.).	130
Diverse (creatieve) cursussen	170
Attracties en dagtochten	30
Schoolspullen	55
Kleding en sportkleding	35
Zwemactiviteiten	30
Totaal	**850**

Het aanbod wordt continu geactualiseerd.

Een meerderheid van de pasgebruikers is positief over de activiteiten uit het programma. Naar eigen zeggen kunnen pashouders dingen doen die zij anders niet zouden kunnen doen. Ook vrijwel alle intermediairs zijn het erover eens dat er voldoende aanbod is op sportief gebied met name voor de jongere doelgroep.

Verschillende partners merken op dat het aanbod op cultureel gebied beperkter is, en dus uitgebreid zou kunnen worden (daarbij werd ook opgemerkt dat dit vaak duurder is en dat dat dan ook iets voor het tegoed zou moeten betekenen).

Een klein deel van de pasgebruikers is om diverse redenen niet positief over het aanbod. Sommigen hebben geen behoefte aan aanbod of sluit het aanbod niet aan bij hun behoefte. Anderen vinden het jammer dat een deel van het aanbod (met name sportkleding) alleen toegankelijk is voor kinderen of vinden het aanbod dat hen aanspreekt te ver weg.
Pashouders die de pas niet gebruiken vinden het aanbod niet aansprekend of vinden het aanbod – ook met de pas – te duur.

Uit de gesprekken maken we op dat het aanbod voor ouderen mogelijk beter zou kunnen.
Intermediairs zien dat veel oudere pashouders minder gebruik maken, omdat zij meer behoefte hebben aan kleinschalige lokale activiteiten.

- *Per gemeente willen we voldoende ruimte voor lokale activiteiten.*

De activiteiten in alle gemeenten zijn in principe toegankelijk voor alle pashouders. De aanbiedingen zijn als volgt verdeeld over de deelnemende gemeenten (ongeveer 80% van de aanbiedingen is dichtbij bewoners, binnen de regio):

Tabel 6: Aantal aanbiedingen door aanbieders gevestigd binnen gemeente

ente	**Aantal aanbiedingen**
Arnhem	419
Duiven	40
Renkum	65
Rheden	99
Rozendaal	7
Westervoort	42
Zevenaar	65
Buiten de regio	113
Totaal	**850**

- *We streven naar een zo groot mogelijk aanbod met korting voor pashouders.*

Naast een aanbod waarop pashouders hun persoonlijk tegoed kunnen besteden was een van de doelen een aanbod te realiseren van activiteiten met korting. Op dit moment biedt de Gelrepas zo'n 125 kortingsacties in alle gemeenten en binnen iedere categorie.

Ongeveer de helft van de pashouders die de pas gebruiken is tevreden over de kortingsacties van de Gelrepas. Gezinnen met kinderen zijn relatief iets vaker tevreden met het de kortingen (59%).

Verschillende intermediairs merken op dat kortingsacties pashouders kan 'verleiden' het tegoed daaraan te besteden om later in het jaar tot de conclusie te komen dat er geen tegoed meer is voor contributie of lidmaatschap. Het uitgangspunt dat inwoners goed in staat zijn dit zelf te plannen wordt niet door alle partners gedeeld; de praktijk wijst volgens hen anders uit. Bij niet alle aanbieders kun je het restant betalen uit het tegoed, dus korting krijgen betekent dan ook dat het geld kost.

- *Het aanbod moet eenvoudig toegankelijk zijn voor alle pashouders. Ook voor inwoners met minder basisvaardigheden*

Om het aanbod goed toegankelijk te maken voor alle pashouders is gezorgd voor een heldere digitale aanvraagprocedure, een interactieve website, een persoonlijke login en een app. Voor inwoners die minder digitaal vaardig zijn, is een programmaboekje beschikbaar op diverse afhaalpunten. Ook ontvangen pashouders nog steeds de fysieke pas. In de gemeenten kunnen inwoners hulp krijgen via welzijnsorganisaties en bibliotheken.

Een meerderheid van de pasgebruikers vindt het eenvoudig om een pas aan te vragen en te ontvangen en de meeste pashouders kunnen zonder hulp gebruik maken van de Gelrepas (66 – 80%,

afhankelijk van de gemeente). Ook Intermediairs bevestigen dat het grootste deel van de doelgroep geen probleem heeft met het digitaal aanvragen van de Gelrepas. Ook professionals die inwoners bij de digitale aanvraag ondersteunen, kunnen hier goed mee uit de voeten.

Echter, ongeveer 15% van de pashouders geeft expliciet aan hulp nodig te hebben bij de aanvraag en het gebruik van de pas. Intermediairs hebben het beeld dat het hier met name ouderen en bijvoorbeeld statushouders betreft. Zij ervaren het aanvraagproces al snel als complex en bewerkelijk. Niet iedereen in deze groep heeft bijvoorbeeld een emailadres, of beheert zijn/haar mailbox goed. Voor deze groep blijft de schriftelijke route noodzakelijk, aldus de intermediairs. Echter voor de inwoners die minder of niet digitaal-/taalvaardig zijn, is een schriftelijke aanvraag meestal ook te moeilijk. Een hulpverlener die helpt bij de digitale aanvraag is dan wellicht de beste route. Bij de meeste gemeenten zijn het 'formulierenbrigades' en de welzijnswerkers die ondersteunen bij het aanvragen van de Gelrepas. Dit zijn ook de locaties waartoe inwoners zich wenden met diverse vragen over de Gelrepas.

De meeste pashouders zijn positief over de website. De app is iets onbekender. In alle gemeenten kan een meerderheid van de pashouders op www.gelrepas.nl alle informatie vinden die men nodig heeft. Een klein deel (10%) heeft hier juist moeite mee. Dit geldt ook voor de app. In vrijwel alle gemeentes is de nieuwsbrief, website of app van Gelrepas daarbij veruit het belangrijkste middel. Gevolgd door het eigen netwerk (vrienden, familie en/of bekenden).

3. De nieuwe Gelrepas beoogt een efficiënter en goedkoper administratief proces

De insteek van de nieuwe Gelrepas was een eigentijdse pas voor de inwoner, aanbieders en gemeenten. Door de papieren pas te vervangen door een digitale pas, is dit gelukt. Het doel om het administratieve proces te automatiseren, efficiënter en goedkoper te maken is grotendeels geslaagd.

- *Eenvoudig voor de gemeenten*

Het administratieve proces van verwerken van aanvragen was al grotendeels geautomatiseerd. Het proces van declaraties en uitbetalen was voorheen een handmatig proces, maar is nu volledig geautomatiseerd en daarmee efficiënter. Het administratieve proces voor gemeenten kan eenvoudig ingericht worden. Echter heeft elke gemeente een eigen proces en systemen om de aanvragen af te wikkelen. Daarnaast stelt de leverancier (Intermediad) eisen aan de informatievoorziening die eerder niet werden gesteld. Dat heeft geleid tot extra werk bij gemeenten om de data van een kwaliteitsimpuls te voorzien. Winst valt nog te behalen in het uniformeren van processen en systemen.

- *Eenvoudig voor aanbieders*

Het administratieve proces is voor de aanbieders vereenvoudigd op het gebied van contractering, aanbieden van aanbod, het registreren van deelname en declareren van de kosten. 85% van de aanbieders is tevreden of neutraal over het nieuwe Gelrepas systeem. Zij vinden het systeem eenvoudig en snel. Ongeveer 15% vindt het systeem juist omslachtig vanwege het ontbreken van routine door weinig pashouders of door veel inzet van vrijwilligers. Een (ruime) meerderheid van de aanbieders is ook tevreden over het uitbetalen van de bestede tegoeden (slechts 4% is hierover niet tevreden).

- *Minder fraudegevoelig*

Bij zowel de oude als de nieuwe Gelrepas is de aanbieder verplicht om te controleren of de aangeboden pas ook daadwerkelijk hoort bij degene die de pas aanbied ter verzilvering. Doordat de nieuwe Gelrepas digitaal is, is het voor de leverancier eenvoudiger om op basis van data vermoedens

van fraude te ontdekken en te analyseren. Bij signalen kan er direct een analyse plaatsvinden. Ook kan een pas worden geblokkeerd, waardoor deze niet meer gebruikt kan worden.

- *Klantenservice*

Ongeveer een derde van de pashouders heeft wel eens contact met de klantenservice 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, weten we niet of dit komt door de Klantenservice of doordat de vraag niet beantwoord kan worden door de Klantenservice, bijvoorbeeld een opmerking dat het tegoed niet hoog genoeg is.

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%).

Door het gebruik van het systeem GPASS en eigen gemeentelijke systemen hebben we niet voldoende aan alleen de uitbestede Klantenservice. Deze kan niet alle gestelde vragen beantwoorden, omdat bijvoorbeeld de status van de aanvraag in het gemeentelijke systeem niet door de Klantenservice van de leverancier kan worden ingezien.

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

    - Benodigde managementinformatie is snel en eenvoudig voorhanden
    - Betere en meer betrouwbare managementinformatie.

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 een export uit het systeem PASS. Daarnaast is er een dashboard beschikbaar met globale informatie over het gebruik van de Gelrepas per gemeente naar leeftijd van de pashouder, soort activiteiten en periode. Gemeente Arnhem heeft in PowerBI een dashboard gebouwd op basis van de uitgebreide exceldata. Dit dashboard wordt met maandelijks aan elke gemeente gestuurd met daarin de eigen gemeentedata. Hiermee beschikt elke gemeente over eigen gedetailleerde stuurinformatie. Bij de vorige Gelrepas werd per kwartaal een rapportage gestuurd, maar deze was niet compleet en minder gedetailleerd.

In de Kwartaalrapportage van de leverancier staat over het betreffende kwartaal informatie over gebruik van voornamelijk de website, de Gelrepas en de nieuwsbrief voor pashouders.

5. **De nieuwe Gelrepas moet integratie met andere gemeentelijke voorzieningen beter mogelijk maken. Een betere verbinding van de Gelrepas met andere onderdelen van het armoede- en minimabeleid.**

Per gemeente zijn ook andere regelingen bij de Gelrepas ondergebracht. Bijvoorbeeld een kledingtegoed, een schoolspullentegoed, een dierenartstegoed, een tegoed voor de peuterspeelzaal of korting op een ID-kaart.

Veel inwoners vinden het fijn dat ze de pas voor verschillende zaken kunnen inzetten. Dit heeft er toe geleid dat het gebruik van de pas is gestegen.

6. Realisatie binnen de bestaande budgetten.

De gesprekken tussen de deelnemende gemeenten om een gezamenlijke Gelrepas in te regelen en te behouden, heeft bij elke gemeente tot meer inzet van capaciteit geleid. Dit zit op het gebied van Beleidsmedewerkers, consulenten aanvragen, Communicatie en Control. Bij de vorige Gelrepas bepaalde Arnhem de kaders en invulling van het proces en programma en hadden de andere gemeenten alleen een rol in het aanvraagproces. De conclusie is dat we daarmee de doelstelling van realisatie binnen de bestaande uitvoeringsbudgetten niet hebben gerealiseerd. De oude budgetten waren berekend op basis van de papieren pas met veel administratieve handelingen, zeer beperkte managementinformatie, zonder invloed van de gemeenten buiten Arnhem en zonder extra regelingen. Door de verbeterde pas en proces is het gebruik van de pas gestegen. Dat betekent dat bij elke gemeente ook de programmakosten zijn gestegen.

7. Evaluatiegesprek leveranciers

Hoe kijken de leveranciers terug op de aanbestedingsprocedure?

- De aanbesteding was erg uitgebreid beschreven met een uitgebreide eisenlijst met vooral ICT-vragen. Dat heeft na de gunning ook nog tijd gekost bij de implementatie.
- De leveranciers hadden liever één Gelrepas-gemeente gezien als contractpartner en aanspreekpunt en dat de rest hierbij zou aanhaken. Nu zijn er zeven gemeenten met zeven contracten en ook soms verschillende eisen.
- Bij de implementatie bleek dat de lijsten met huidige aanbieders erg omvangrijk en verouderd waren.
- Bij de implementatie werd duidelijk dat verschillende gemeenten verschillende processen en systemen hebben om de gegevens van pashouders te registeren. Voor de toekomst is de wens van de leveranciers dat dit eenduidig is. Dit kan ondervangen worden door het aanvraagproces uit te besteden aan BS&F.

Hoe verlopen de processen?

- Het is een knelpunt gebleken dat niet alle aanvragen via GPASS lopen, het ICT systeem van de uitvoerende partij. Daardoor kan de Klantenservice van Paspartous niet alle vragen van pashouders beantwoorden. Inmiddels werkt de afstemming tussen leverancier en gemeente wel beter, omdat er per gemeente vaste aanspreekpunten zijn.
- Bij de start waren er 200 aanbieders ingeschreven, dat zijn er inmiddels ruim 800. Van aanbieders komen weinig klachten, de onderlinge afstemming gaat goed.
- Betaling van de facturen gaat niet elke maand even snel. Het proces is zo ingericht dat de gemeenten eerst de kosten betalen en meteen daarna worden de aanbieders uitbetaald. Vooral in vakantieperiode gaat dat soms te traag. Daarom verstrekt gemeente Arnhem een voorschot aan Intermediad ter hoogte van één gezamenlijke maandfactuur, zodat aanbieders op tijd betaald kunnen worden.

Communicatie
Communicatie is een belangrijk aspect van de Gelrepas. Niet alleen communicatie naar pashouders en aanbieders, maar ook in de onderlinge processen. IN10 verzorgt namens de uitvoerder de communicatie vanuit Gelrepas.

- Vanuit Arnhem is een communicatieadviseur aangehaakt bij de Gelrepas. Zijn rol is coördinerend t.a.v. de regio.
- Er is echter geen eenduidig proces: sommige gemeenten sturen een deel van de (prolongatie)brieven zelf naar de pashouders, de rest gaat via IN10.
- De communicatie is voornamelijk gericht op het gebruik van (het aanbod) binnen de pas. Niet op het vergroten van het aantal pashouders (vergroten bereik).
- Over de inhoud en frequentie van foldermateriaal zijn de gemeenten het onderling niet altijd eens. Ook over de toon van communicatie wordt door gemeenten anders gekeken dan IN10. Inmiddels ligt er een standaardpakket aan communicatiemateriaal, dus er zijn wel stappen gezet. Wel zijn er nog diverse mogelijkheden om de communicatie verder te verbeteren:
    - Nog meer eenduidige in de brieven, zowel inhoudelijk als in het proces;
    - Een compactere jaargids die updaten eenvoudiger maakt;
    - Een animatie toevoegen aan de website over Gelrepas;
    - De Gelrepas inzetten bij of sparren over communicatie rond andere armoederegelingen.

De communicatieadviseur van de gemeente Arnhem en de projectmanager van IN10 nemen de aanbevelingen van dit verslag en de resultaten van het KTO mee in hun evaluatie en verdere afstemming van de communicatie Gelrepas in 2023.

Bij veel andere stadspassen is er één gemeente die contracteigenaar is en daar kunnen buurgemeenten bij aanhaken. Bij Gelrepas is dat niet het geval, dat is ook al twee jaar onderwerp van gesprek. Gemeenten zitten niet op één lijn, niet op beleidsniveau, niet op bestuurlijk niveau, niet qua processen en niet qua systemen.
Dit is voor de leveranciers niet ideaal, maar zeker ook niet voor pashouders en aanbieders. Aanbieders moeten aan pashouders uitleggen waarom je met een pas uit de ene gemeente meer kan dan met een pas uit een andere gemeente. Dat geeft vervelende situaties waar de aanbieder niets aan kan doen, maar wel moet uitleggen aan de pashouders. Voor pashouders geeft dit veel onduidelijkheid.
Voorstel vanuit de leveranciers voor meer eenduidigheid:

- Uniformiteit in de doelgroep;
- Uniformiteit in de aanbieders/aanbiedingen;
- Uniformiteit in tegoed op de pas.

Daarnaast zijn leveranciers voor één aanspreekpunt/coördinator/projectleider die namens alle Gelrepasgemeenten opdrachtgever is voor de leveranciers. Deze persoon kan dan vanuit de gemeenten een eenduidige visie ontwikkelen, uitrollen en continueren.
Binnen de gemeenten wordt dit voorstel positief ontvangen.

Conclusies en aanbevelingen

Algemeen
De meerderheid van de pashouders is tevreden. In de basis is de pas dus 'geslaagd'!

- Voor het overgrote deel van de pashouders is de nieuwe Gelrepas een vooruitgang vergeleken met de oude Gelrepas;
- Circa 10% van de pashouders vindt de nieuwe Gelrepas echter te ingewikkeld, het aanbod onvoldoende passend voor hen of het tegoed te laag.

Bereik
Het bereik van de Gelrepas is niet toegenomen met de nieuwe Gelrepas. Het bereik varieert per gemeente, maar is over het algemeen nog niet optimaal.
Aanbeveling: zet in op een groter bereik in elke gemeente.

Gebruik
Het gebruik van de Gelrepas is beduidend toegenomen; dat is toe te schrijven aan de nieuwe opzet. Ook hier zien we nog ruimte voor verbetering. We zien ook uit de cijfers dat een deel van de pashouders de pas niet optimaal gebruikt (m.n. oudere en/of minder mobiele pashouders). Gebruik zit hem met name in de groep ouder(s) met kinderen.
Aanbeveling: Zorg dat pashouders die de Gelrepas ingewikkeld vinden de pas kunnen gebruiken:

- Organiseer per gemeente meer (persoonlijke) voorlichting en ondersteuning bij het inzetten van het pastegoed;
- Organiseer voorlichtingsbijeenkomsten met een stadspascoach;
- Maak de website laagdrempeliger door gebruik van filmpjes en behulp van "Steffie" de virtuele ondersteuner;

Aanbeveling: Maak het aanbod interessanter voor de verschillende soorten pashouders:

- Zet in op een "inclusiever" aanbod: zorg dat er voor verschillende doelgroepen voldoende aanbod beschikbaar is om de Gelrepas te kunnen gebruiken;
- Zet in op meer lokaal aanbod;
- Overweeg om)sport)kleding ook voor volwassenen mogelijk te maken;
- Betrek pashouders bij het ontwikkelen van het aanbod;
- Monitor de in- en uitstroom van de aanbieders;
- Zorg voor indexering van de pastegoeden.

Bijkomende kosten
Reiskosten en 'verblijfskosten' (een drankje/ijsje) vormen een belemmering om een activiteit te ondernemen.
Aanbeveling: Onderzoek hoe het aanbod voor de pashouder "betaalbaar" blijft:

- Onderzoek hoe reis- en verblijfkosten voor de pashouder beperkt kunnen worden;
- Onderzoek hoe het kortingsaanbod aantrekkelijk blijft.

Communicatie
De communicatie naar de pashouders is sterk gericht op 'acties' (eenmalig, 'impulsief') en minder op het besteden van tegoed aan meer 'structurele' activiteiten (jaarlijkse contributie, clublidmaatschap).
Aanbeveling: informeer de inwoner op een aantal vaste momenten in het jaar over de mogelijke inzet van het tegoed: start van het club (contributie) seizoen, start schooljaar en kalenderjaar (momenten dat mensen iets nieuws beginnen).

Bereikbaarheid
Het is voor (potentiële) pashouders niet altijd duidelijk waar ze terecht kunnen met vragen**.**
Aanbeveling: Verbeter de ingang voor ondersteuning van inwoners:

- Zorg voor één aanspreekpunt/Klantenservice voor de inwoner waar alle vragen gesteld kunnen worden;
- Zorg voor voldoende locaties voor hulp bij digitale aanvraag en bij vragen over het gebruik van de pas;
- Monitor de vragen die bij de Klantenservice binnen komen en focus op de vragen die onopgelost blijven.

Administratieve proces
Dit proces is aanmerkelijk verbeterd. Met name het proces van declaraties en uitbetalen aan aanbieders is nu volledig geautomatiseerd en daarmee efficiënter. Een ruime meerderheid van de aanbieders is hier blij mee.

Monitoring
Door de digitalisering van de Gelrepas beschikt iedere gemeente over betrouwbare en actuele managementinformatie.

Financieel
De doelstelling om de nieuwe Gelrepas binnen de bestaande budgetten te realiseren is niet gehaald.

Nieuwe regelingen
De nieuwe Gelrepas blijkt een prima instrument om andere regelingen onder te brengen. Het gevolg is wel dat elke gemeente zelf kan bepalen welke regelingen er voor haar eigen pashouders beschikbaar komen via de Gelrepas.
Aanbeveling: Breng voor de duidelijkheid naar pashouders, aanbieders en leverancier meer uniformiteit in de regelingen op de Gelrepas.

Aanvraagproces
Elke gemeente heeft een eigen proces voor het ontvangen, beoordelen en administreren van Gelrepas-aanvragen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van diverse systemen: een eigen uitkeringssysteem en/of GPASS, het systeem van de leverancier.
Aanbeveling: zorg voor een helder en efficiënt aanvraag- en prolongatieproces zodat voor pashouders, klantenservices en leverancier heldere en eenvoudige processtappen en informatievoorziening beschikbaar zijn.

Coördinator
De contacten tussen de gemeenten en leverancier en gemeenten onderling gaan over veel schijven. Dit is niet effectief en niet efficiënt. Het kost veel moeite en tijd om af te stemmen en komt de uniformiteit niet ten goede.
Aanbeveling: zorg voor één gezamenlijk aanspreekpunt voor de leveranciers die tevens de uniformiteit tussen de gemeenten stimuleert en bewaakt.

Advies vervolg

- Onderschrijf de conclusies zoals deze in deze evaluatie zijn opgenomen;
- Geef de opdracht aan deze werkgroep om een implementatieplan op te stellen waarin de aanbevelingen verder uitgewerkt worden.