Aan de gemeenteraad

Datum : 30-5-2023
Zaaknummer : 209576
Contactpersoon : Helga van de Weerd
Telefoonnummer : 06-31114847

Onderwerp: evaluatie vernieuwde Gelrepas

Geachte voorzitter en leden,

In 2020 hebben wij stappen gezet met betrekking tot een vernieuwing van de Gelrepas. Deze pas is bedoeld om voor inwoners met een laag inkomen de drempels weg te nemen om mee te kunnen doen op sportief, cultureel en recreatief gebied. Wij hebben u over deze vernieuwing geïnformeerd in oktober 2020 met een raadsbrief. De vernieuwde Gelrepas is per 1 januari 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 (Paspartous BV).

De samenwerkende gemeenten met een Gelrepas (Arnhem, Duiven, Renkum, Rheden, Rozendaal, Westervoort en Zevenaar) hebben in het derde kwartaal 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. Een projectteam[1] heeft in het onderzoek inwoners, aanbieders van activiteiten, maatschappelijke partners[2] en de leverancier van de pas geraadpleegd. Met deze raadsbrief 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 inwoners met een laag inkomen in het bezit van een Gelrepas, maar werd deze maar beperkt gebruikt. Binnen de vernieuwde Gelrepas streven we naar een toename van gebruik door pashouders.

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

[1] Gevormd door medewerkers armoedebeleid van de deelnemende gemeenten.
[2] Organisaties als: welzijnswerk, formulierenhulp, sociaal raadslieden, etcetera. Deze worden in het onderzoek aangeduid als ‘intermediairs’.

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 regiogemeenten van Arnhem per kwartaal een (beperkte) rapportage omtrent 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 armoedebeleid.*
Door andere voorzieningen voor inwoners met een laag inkomen te koppelen aan de Gelrepas, werkt deze drempelverlagend op het gebruik van deze voorzieningen.

Conclusies en aanbevelingen

1. *Een (nog) betere benutting van de Gelrepas*

Het gebruik van de Gelrepas door pashouders is fors toegenomen. Dit is bij alle gemeenten te zien, onder alle leeftijdsgroepen. In Arnhem is het uniek gebruik toegenomen van 21% naar 59% en is het totale bereik 87%. De toename in gebruik is het grootst bij de jeugdige leeftijdscategorieën en het minst bij de leeftijdscategorie 65 plus.

Aanbevelingen:

- Inzetten op meer (persoonlijke) voorlichting en ondersteuning bij aanvraag en gebruik van de pas. De inzet van een ‘stadspascoach[3]’ kan hierbij behulpzaam zijn.

[3] De stadspascoach is een dienst van de aanbieder van de Gelrepas, Paspartous. 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.

- Inzetten op een groter gebruik en bereik van de Gelrepas. Via communicatie(campagne) en de bovengenoemde ‘stadspascoach’. En door de Gelrepas ambtshalve te verstrekken aan inwoners met een uitkering (Arnhem doet dit al).

2. *Optimale mogelijkheden en keuzevrijheid*

Circa twee derde van de ondervraagde pashouders[4] 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 met name 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.

15% van de pashouders is (heel) 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. Zij merken 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 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.

<u>Aanbevelingen:</u>
- Het lokale aanbod binnen de pas meer toe snijden op oudere en /of minder mobiele inwoners.
- Inzetten op toename van het culturele aanbod.
- Meer ondersteuning aanbieden bij gebruik en plannen van bestedingen met de pas (zie ‘inzet stadspascoach’ bij ‘betere benutting Gelrepas’)
- Overwegen om besteding aan sportkleding en – attributen voor volwassenen mogelijk te maken.
- Onderzoek naar mogelijkheden om een OV reisproduct[5] via de Gelrepas aan te bieden.

[4] Die de pas ook gebruiken.
[5] Zoals in Arnhem al bij wijze van proef het geval is.

- Prijsindexering toepassen op de hoogte van de pastegoeden.
- Pashouders betrekken bij aanpassing/uitbreiding van het aanbod.
- 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 vooral om aanbieders die geen routine met het gebruik van het systeem op hebben gebouwd. Doordat ze een beperkt aantal Gelrepashouders als klant hebben of doordat ze met verschillende en/of wisselende medewerkers of vrijwilligers werken.

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 dit 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%).

<u>Aanbevelingen:</u>
- 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. Deze informatie wordt in gemeente Arnhem gebruikt voor de prognoses voor de Turap.

Aanbeveling: op dit doel zijn geen aanbevelingen geformuleerd.

5. *Een betere verbinding van de GelrePas met andere onderdelen van het armoedebeleid.*

Sinds de zomer van 2022 ontvangen kinderen in gemeente Arnhem een tegoed voor schoolspullen en een tegoed voor kleding. Hier wordt goed gebruik van gemaakt.
Het feit dat de pas voor meerdere bestedingsdoelen ingezet kan worden, wordt als positief ervaren.

Aanbeveling:
- Onderzoeken welke voorzieningen of regelingen aanvullend via de Gelrepas verstrekt zouden kunnen worden.

Vervolg
We stellen in het derde kwartaal van dit jaar een implementatieplan op om de aanbevelingen uit de evaluatie uit te werken en door te voeren. Dit doen wij parallel aan de andere stappen die wij zetten om onze inkomensregelingen te verbeteringen, zoals aangegeven in de raadsbrief van 16 mei jongstleden. Ook zullen wij bezien hoe de verschillende beleidsterreinen waarvoor de Gelrepas relevant is naast armoedebestrijding (denk aan sport en cultuur) nog beter met elkaar verbonden kunnen worden. Wij houden u op de hoogte van het vervolg en daar waar aanvullende besluitvorming nodig is komen wij daar bij u op terug.

Vertrouwende u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben,

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Arnhem,
de secretaris, de burgemeester,

J.H. de Baas A. Marcouch

Bijlage
– Evaluatie Gelrepas 2021-2022