

# Klantervaringsonderzoek Gelrepas

Opdrachtgever: gemeenten Gelrepas (Arnhem, Duiven, Renkum, Rheden, Rozendaal, Westervoort en Zevenaar)

Opdrachtnemer: afd. Informatie (Onderzoek & Statistiek) – Gemeente Arnhem

Katrien Oomen en Renée van Os

02-12-2022



### **Pashouders kennen Gelrepas voornamelijk via de gemeente, eigen netwerk of via hulp- of welzijnsorganisatie**

- Pashouders kennen de Gelrepas voornamelijk via de gemeente (50-60%). Daarnaast kent circa een kwart van de pashouders de Gelrepas via vrienden, familie of bekenden. Circa één op de vijf pashouders kent de Gelrepas via een hulp- of welzijnsorganisatie. Relatief weinig pashouders (één op de tien of minder) kennen de Gelrepas via internet, de krant of bibliotheek.

### **Merendeel pashouders kan de pas gebruiken zonder hulp van anderen**

- De meerderheid van de pashouders (66 – 80%) geeft aan de pas zonder hulp van iemand anders te kunnen gebruiken. Circa één op de zeven pashouders heeft wel hulp nodig bij het gebruik van de pas. Een meerderheid van de pashouders (65 – 79%) vindt het eenvoudig om de pas aan te vragen.
- De nieuwsbrief, website en/of app van Gelrepas zijn de voornaamste bronnen om op de hoogte te blijven van activiteiten en/of aanbiedingen van de Gelrepas.
- Pashouders die de pas niet gebruiken geven aan het aanbod niet aansprekend te vinden of vinden het aanbod – ook na gebruik van de pas – te duur.

### **Circa twee derde van de pashouders is tevreden over de nieuwe Gelrepas; ongeveer 15% is dat niet**

- Twee derde van de pashouders is (heel) tevreden over de nieuwe Gelrepas. Daar staat tegenover dat circa één op de zeven pashouders (heel) ontevreden is over de nieuwe pas.
- Pashouders die tevreden zijn, geven als redenen aan dat zij door de pas dingen kunnen doen die zij anders niet zouden kunnen betalen. Ook noemt een deel dat ze de nieuwe pas makkelijker vinden dan het oude systeem. Ook vinden zij het fijn dat je de pas voor verschillende zaken kan inzetten.
- Pashouders die ontevreden zijn, hebben het idee dat er met de nieuwe pas minder mogelijkheden zijn om hun tegoed aan te besteden, of vinden dat het aanbod niet aansluit bij hun behoeften. Ook vindt een deel van de ontevreden pashouders het nieuwe systeem ingewikkeld. Tot slot noemt een deel dat zij vinden dat er minder bestedingsbudget is dan voorheen.
- Circa twee derde van de pashouders is tevreden over het aanbod en/of de kortingsacties van de Gelrepas. Ook over de app en website zijn de meeste pashouders tevreden.
- Een derde van alle pashouders heeft wel eens contact gehad met de klantenservice. Hoewel deze pashouders tevreden zijn over de medewerkers van de klantenservice, werd de vraag of het probleem in één van de vijf gevallen niet opgelost.
- Pashouders die ouder/verzorger zijn van één of meerdere kinderen jonger dan 18 die ook een Gelrepas hebben, gebruiken de pas iets vaker dan pashouders zonder kinderen. Ook zijn zij over het algemeen iets tevredener over de Gelrepas.



### **Aanbieders kennen de Gelrepas voornamelijk via de gemeente of via de eigen doelgroep**

- Aanbieders kennen de Gelrepas voornamelijk via de gemeente (ca. vier op de tien) of via hun leden/cursisten/bezoekers (ook ca. vier op de tien). Eén op de tien kent de pas via internet, een hulp- of welzijnsorganisatie of via de krant.
- Aanbieders geven aan vooral partner van de Gelrepas te zijn om hun aanbod toegankelijk te maken voor minima.

### **De helft van de aanbieders is tevreden over de nieuwe Gelrepas, één op de zeven is dat niet**

- De helft van de aanbieders (53%) is tevreden over de nieuwe Gelrepas. Eén op de zeven (15%) is daarentegen ontevreden.
- Aanbieders die tevreden zijn geven aan dat het nieuwe systeem eenvoudig en snel werkt. Opvallend is dat zij daarbij wel aangeven dat het in eerste instantie wat moeite kost om het systeem goed te begrijpen.
- Aanbieders die ontevreden zijn, vinden het systeem vaak omslachtig – zowel voor zichzelf als voor inwoners. Zij geven aan dat inwoners niet altijd begrijpen hoe het tegoed werkt en daardoor voor onaangename verrassingen kunnen komen te staan. Ook benoemt een deel van de aanbieders dat het tegoed van de nieuwe Gelrepas te laag is.
- Een kwart van de aanbieders geeft bovendien aan problemen te ervaren als inwoners met een Gelrepas moeten bijbetalen om van het aanbod gebruik te maken.
- Eén op de zes aanbieders is ontevreden over het aantal deelnames of aankopen met de nieuwe Gelrepas. In de meeste gevallen is er bij deze ontevreden aanbieders sprake van een afname van het gebruik. Aanbieders die neutraal of positief zijn over het aantal deelnames (beide circa vier op de tien) rapporteren vaker een toename of gelijk blijven van het aantal inwoners dat met een Gelrepas gebruik maakt van hun aanbod.

### **Een meerderheid van de aanbieders is positief over het uitbetalen van de bestede tegoeden**

- De meeste aanbieders zijn positief over het uitbetalen van de bestede tegoeden, tegenover een minderheid (4%) die negatief is.
- Iets meer dan de helft van de aanbieders is tevreden over de website van de Gelrepas (61%) en over het partnerportaal (54%). Circa één op de tien aanbieders is ontevreden over deze kanalen.
- Over de app en het scannen van de Gelrepas is iets minder dan de helft van de aanbieders tevreden (40%). Opvallend is dat een relatief groot aandeel van de aanbieders hierover geen mening heeft (29%).

### **Aanbieders zijn over het algemeen tevreden over de bereikbaarheid en de hulp van Paspartous**

- 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 – 5%).



## Aanleiding van het onderzoek

- Met de Gelrepas kunnen inwoners met een laag inkomen gratis of tegen lage kosten meedoen aan sport, cultuur/educatie en recreatieve activiteiten. Met de pas heeft een pashouder toegang tot vele activiteiten binnen het Gelrepas programma-aanbod. De pas bestaat inmiddels ruim 25 jaar. Aan de Gelrepas doen zeven gemeenten mee: Arnhem, Duiven, Renkum, Rheden, Rozendaal, Westervoort en Zevenaar.
- Met ingang van 1 januari 2021 is een geheel vernieuwde Gelrepas geïntroduceerd. Dat betekent veel verandering voor pashouders en aanbieders van activiteiten. De betrokken gemeenten hebben met elkaar besloten in 2022 een klantervaringsonderzoek uit te laten voeren.
- Dit onderzoek is in de periode september – november 2022 uitgevoerd door de vakgroep Onderzoek en Statistiek van de gemeente Arnhem. In het onderzoek zijn zowel ervaringen van aanbieders als van pashouders meegenomen.

## Doel- en vraagstelling

- Het doel van het onderzoek is door de opdrachtgever als volgt geformuleerd: inzicht in het perspectief van inwoners met een Gelrepas (verder genoemd: pashouders) en aanbieders op de waarde en het gebruik van de Gelrepas, ook in vergelijking met de oude pas. Er is zicht op concrete aanknopingspunten voor verbeteringen/doorontwikkeling van Gelrepas.
- Passend bij dit doel zijn twee onderzoeksvragen geformuleerd:
  - Wat zijn de ervaringen van pashouders met de Gelrepas?
  - Wat zijn ervaringen van aanbieders met de Gelrepas?

Deze rapportage geeft inzicht in de resultaten van het onderzoek. In het eerste hoofdstuk staan de resultaten van het onderzoek onder pashouders beschreven. Het tweede hoofdstuk beschrijft de resultaten van het onderzoek onder aanbieders.



## Methode pashouders

- In Arnhem, Rheden/Rozendaal en Zevenaar is onder alle hoofdpashouders een steekproef getrokken. In Duiven, Renkum en Westervoort zijn alle Gelrepashouders uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek.
  - De gemeente Rozendaal is in verband met het beperkt aantal pashouders in het onderzoek meegenomen met de gemeente Rheden.
- Pashouders waarvan het e-mailadres bekend is bij de organisatie van de Gelrepas hebben een e-mail ontvangen met daarin een link naar een online vragenlijst. Pashouders waarvan geen e-mailadres bekend is, hebben via de post een uitnodigingsbrief ontvangen met daarin een link. Ook stond er in de brief een telefoonnummer waar ze (gratis) een papieren versie van de vragenlijst konden opvragen.
- In totaal werden 4.972 pashouders uitgenodigd voor het onderzoek. Van hen vulden er 906 de vragenlijst volledig in (responspercentage: 18%). De resultaten zijn daarmee op grote lijnen betrouwbaar. Sommige analyses zijn gebaseerd op een wat kleiner aantal respondenten. De resultaten van deze analyses zijn daarom indicatief. Dit wordt bij de resultaten benoemd.
- Tabel 1 geeft inzicht in de respons per gemeente. Toelichting op de betrouwbaarheid van de resultaten is te vinden in bijlage 1.
- De vragenlijst bestond uit 14 vragen, plus één vraag over of pashouders in aanmerking wilden komen voor een kadobon. Deze kadobonnen zijn verloot met als doel de respons van het onderzoek te verhogen.
- Aan alle respondenten is gevraagd of zij ouder of verzorger zijn van één of meerdere kinderen jonger dan 18, die ook een Gelrepas hebben. Zie tabel 2.
  - Waar relevant zoomen we in het resultatenhoofdstuk in op deze groep.
  - Wegens het beperkte aantal (290) rapporteren we hier niet over afzonderlijke gemeentes.

Gemeente	Uitgenodigd	Respons (percentage)
Arnhem	1600	243 (15%)
Duiven	622	144 (23%)
Renkum	701	127 (18%)
Rheden/Rozendaal	800	184 (23%)
Westervoort	449	110 (24%)
Zevenaar	800	98 (12%)
<b>Totaal</b>	<b>4.972</b>	<b>906 (18%)</b>

Tabel 1. Overzicht respons

Bent u ouder of verzorger van één of meerdere kinderen jonger dan 18, die ook een Gelrepas hebben?	Percentage (aantal)
Ja	290 (32%)
Nee	601 (66%)
Weet ik niet/wil ik niet zeggen	14 (2%)
Geen antwoord gegeven	1 (<1%)

Tabel 2. Overzicht respons ouders / verzorgers



## Methode aanbieders

- In totaal zijn er 802 aanbieders aangesloten bij de GelrePAS. Alle aanbieders zijn uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen. Per aanbieder is één contactpersoon aangeschreven. Deze personen ontvingen een e-mail met daarin een link naar een online vragenlijst.
- De totale respons is: 317 aanbieders (responspercentage: 40%). Tabel 3 toont de respons naar type aanbod.
- Aanbieders kunnen in meerdere gemeenten hun diensten aanbieden. Daarom is geen onderscheid naar gemeente gemaakt.
- De vragenlijst bestond uit 17 vragen. De ervaringen van aanbieders zijn in de vragenlijst gemeten op drie aspecten, te weten:
  - (a) De bekendheid met de GelrePAS,
  - (b) Het gebruik van en ervaring met de GelrePAS;
  - (c) Contact en communicatie met de organisatie van de GelrePAS.Deze indeling is terug te vinden in de resultaten van dit rapport.

Type aanbod	Respons
Sport	122
Zwemmen	13
Recreatie, attractie, dagtocht	11
Cultuur (theater/podium, bioscoop, museum)	25
Cultuureducatie/cursussen	62
(sport)kleding	11
Schoolspullen	13
Anders, namelijk	60
<b>Totaal</b>	<b>317</b>

Tabel 3. Overzicht respons naar type aanbieder



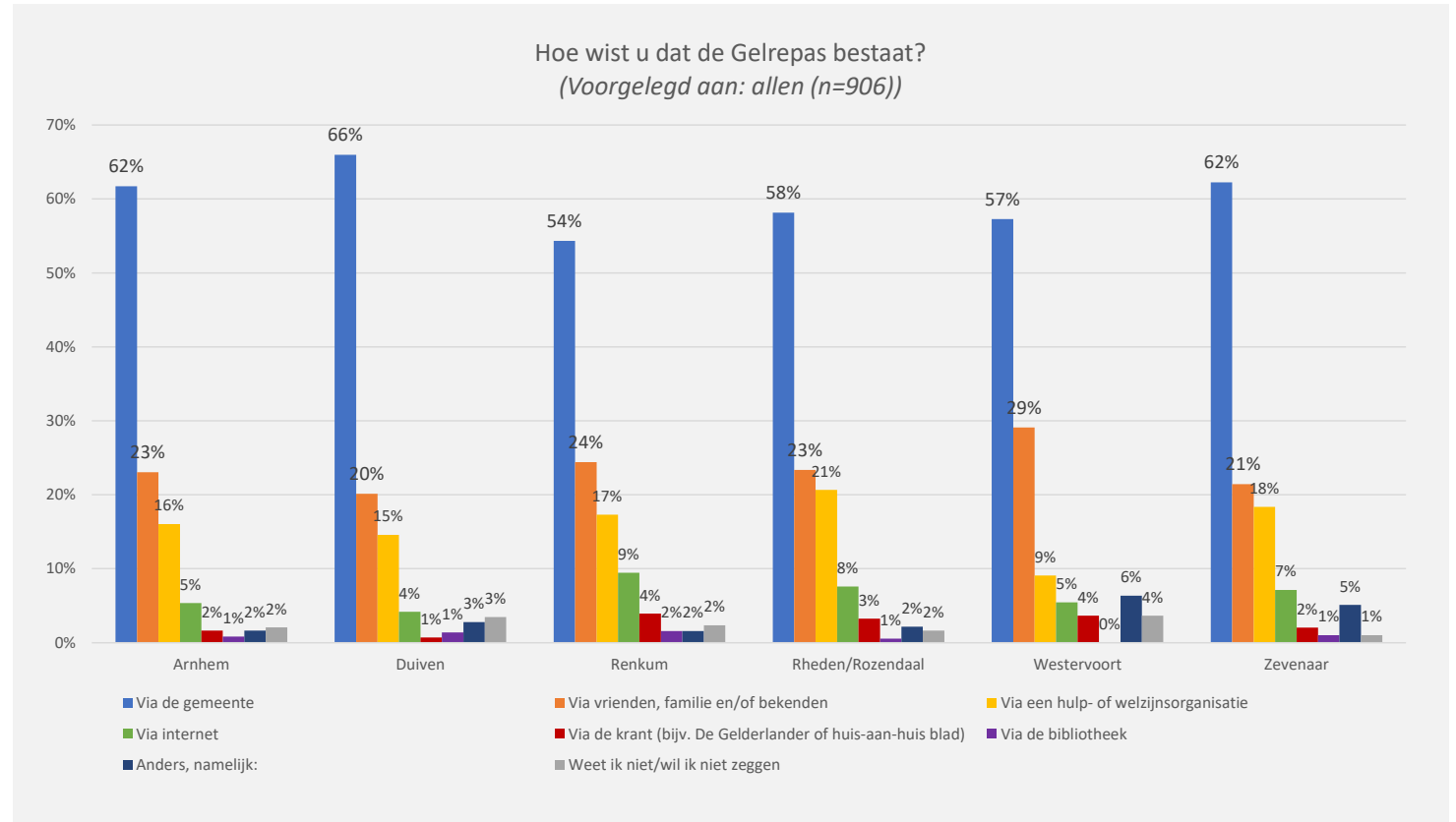
# Resultaten pashouders



# Bekendheid

## Pashouders kennen Gelre pas hoofdzakelijk via gemeente, eigen netwerk of hulp- of welzijnsorganisaties

- De grafiek hiernaast laat zien hoe pashouders van de verschillende gemeentes wisten dat de Gelre pas bestaat.
- In alle gemeentes kennen pashouders de Gelre pas meestal via de gemeente.
- Op afstand volgen 'via het eigen netwerk' en 'via een hulp- of welzijnsorganisatie'.
- Internet, de krant of de bibliotheek worden relatief weinig genoemd.
- Onder 'anders namelijk' geeft een aantal pashouders (n=26) aan dat zij de pas al lange tijd hebben en dus niet meer precies weten hoe zij van het bestaan van de pas afwisten. Ook noemen een aantal pashouders onder 'anders namelijk' dat zij van het bestaan wisten via een begeleider of bewindvoerder.

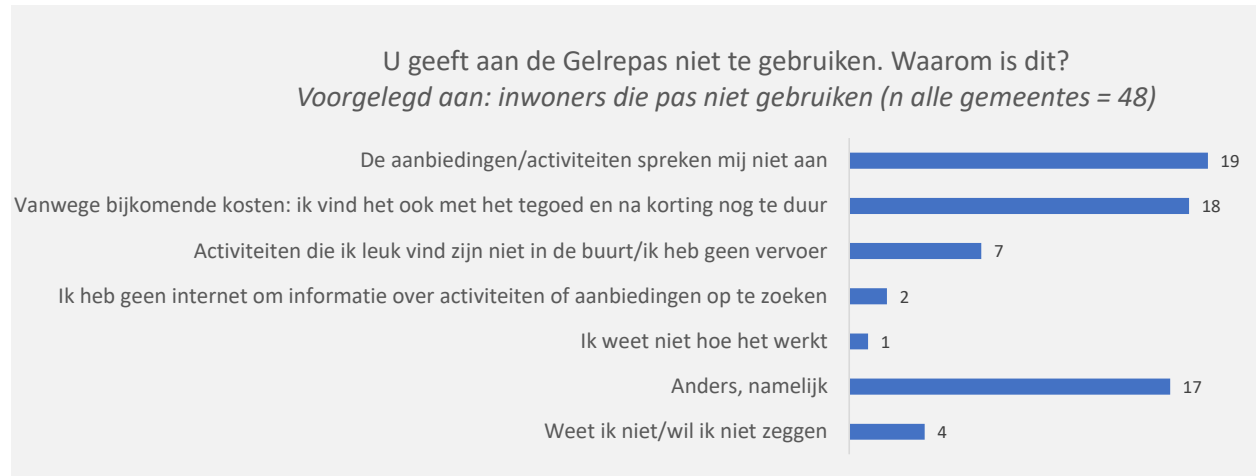
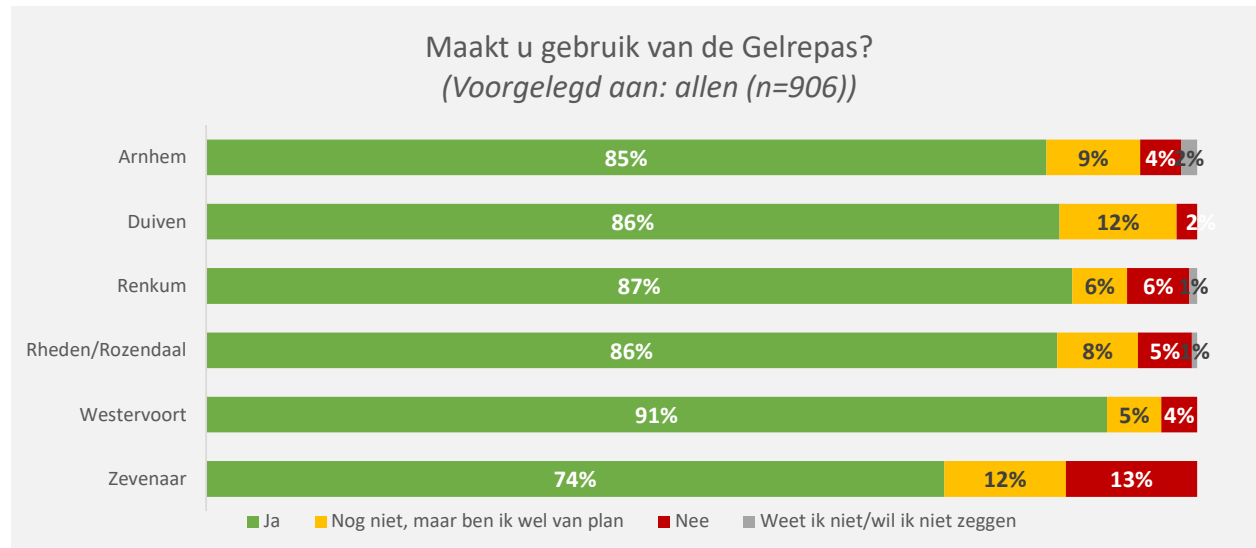


# Gebruik

## Merendeel respondenten geeft aan de pas te gebruiken; aanbod dat niet aanspreekt en bijkomende kosten belangrijkste motieven onder niet-gebruikers

- De grafiek hiernaast toont hoeveel procent van de pashouders met een Gelrepas deze ook daadwerkelijk gebruikt.
- In vrijwel alle gemeentes gebruikt het merendeel van de respondenten hun pas. Een klein aandeel zegt de pas *nog niet* te gebruiken, maar dat nog wel van plan te zijn. Een kleine groep respondenten geeft aan de pas *niet* te gebruiken.
- **De kans is groot dat pashouders die de pas gebruiken eerder bereid waren om aan het onderzoek deel te nemen dan pashouders die de pas niet gebruiken. Het percentage gebruikers valt daardoor in dit onderzoek hoger uit dan daadwerkelijk.\***
- In de gemeente Zevenaar ligt het gebruik van de pas wat lager dan gemiddeld. Drie kwart van de pashouders (74%) maakt hier gebruik van de pas, tegenover 13% die dat niet doet. In de meeste andere gemeentes ligt het gebruik iets hoger (85% of meer).
- Aan pashouders die hun pas niet gebruiken, is gevraagd waarom zij dat niet doen. Omdat het totale aantal hier laag is, zijn in de onderste grafiek alle gemeentes samen genomen (n=48 respondenten). Gezien de lage respons op deze vragen zijn de resultaten indicatief.
- De voornaamste reden om de pas niet te gebruiken, is dat de aanbiedingen/activiteiten niet aanspreken, of omdat deze ondanks de kortingen nog te duur zijn.
- Onder 'anders namelijk' noemt men verschillende argumenten, zoals fysieke beperkingen waardoor men niet meer in staat is de pas te gebruiken, of omdat het aanbod waar men graag gebruik van wil maken niet (meer) onder de Gelrepas valt.
- Ouders/verzorgers van kinderen zijn iets vaker gebruik te maken van de Gelrepas dan pashouders zonder kinderen (96% vs. 80%).

\*Uit gebruikscijfers van de gemeente blijkt dat het gebruik onder alle pashouders ca. 52% is.

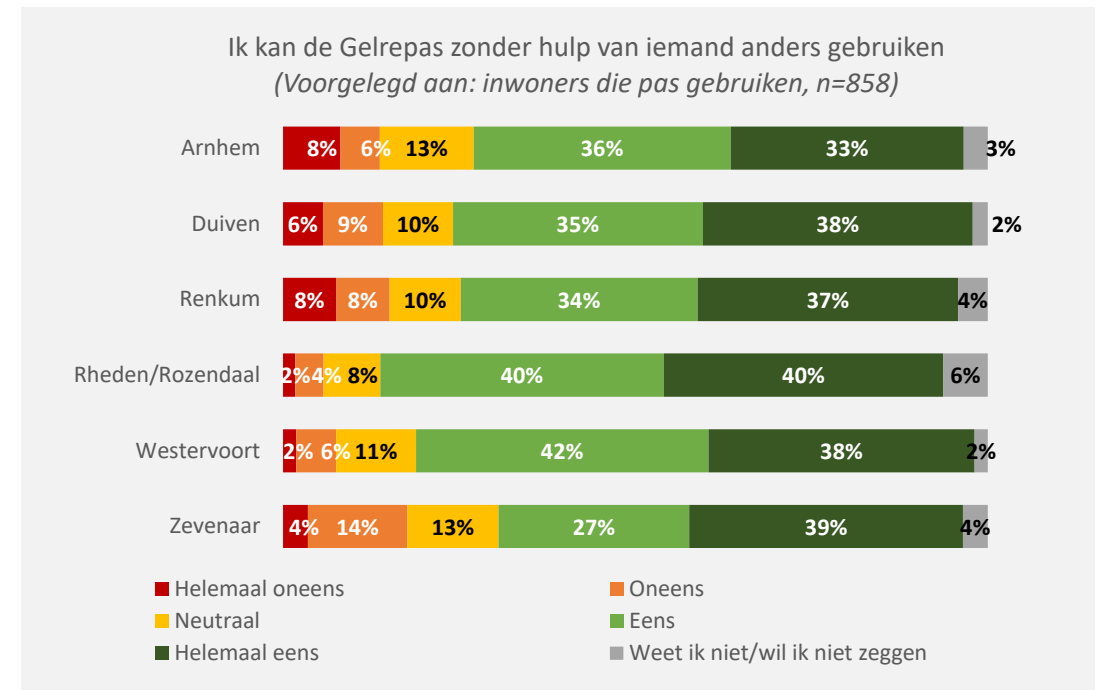
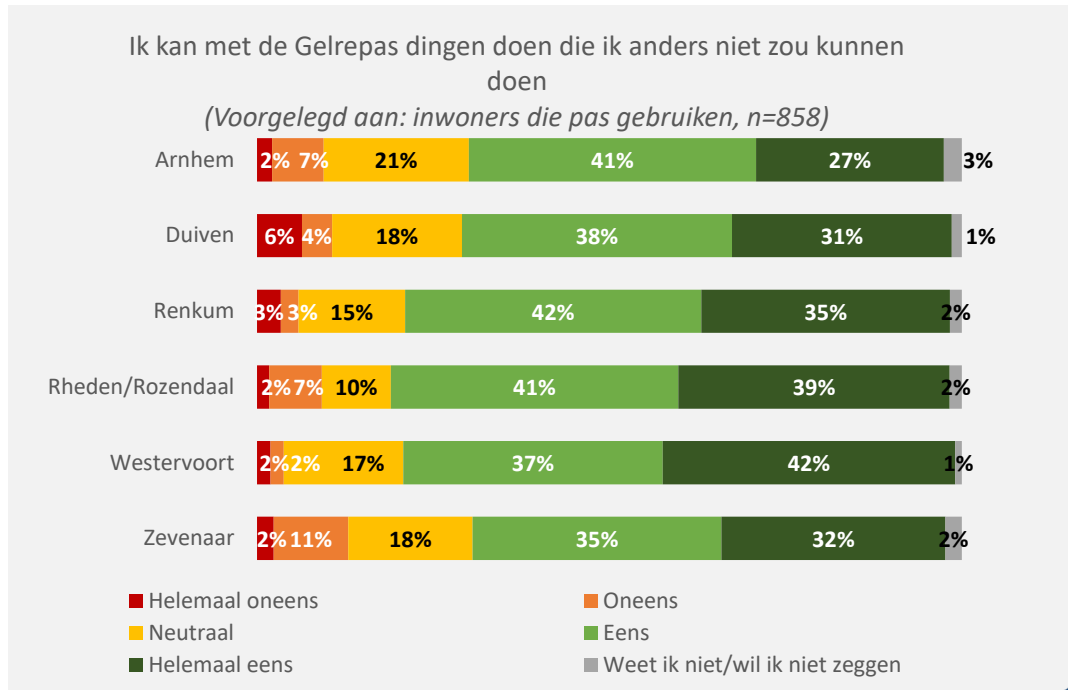


# Gebruik

## Door de Gelrepas kunnen pashouders – zelfstandig – dingen doen die anders niet mogelijk zijn

- Een meerderheid van de pashouders in alle gemeentes geeft aan dat zij met de Gelrepas dingen kunnen doen die zij anders niet zouden kunnen doen.
- In elke gemeente is circa één op de tien pashouders het (helemaal) niet eens met de stelling.
- Ouders/verzorgers van kinderen die ook een Gelrepas hebben, geven iets vaker dan pashouders zonder kinderen aan dat zij met de Gelrepas dingen kunnen doen die anders niet mogelijk zouden zijn (83% vs. 70%).

- Een meerderheid van de pashouders in alle gemeentes geeft aan dat zij de Gelrepas kunnen gebruiken zonder dat zij daarbij hulp van iemand anders nodig hebben. Er is echter ook een deel van de pashouders dat het (helemaal) niet eens is met de stelling. Dit varieert van 8% in Westervoort tot 18% in Zevenaar.
- Ouders/verzorgers van kinderen die ook een Gelrepas hebben, geven iets vaker dan pashouders zonder kinderen aan dat zij de Gelrepas zonder hulp kunnen gebruiken (82% vs. 73%).



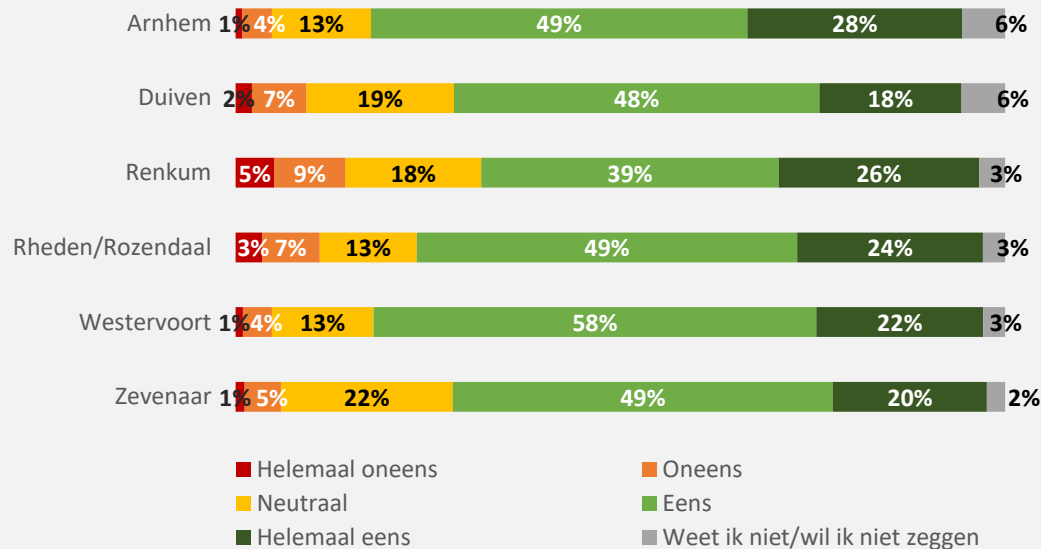
# Gebruik

## Een meerderheid van de pashouders vond het makkelijk om de Gelrepas aan te vragen en kon dat zonder hulp

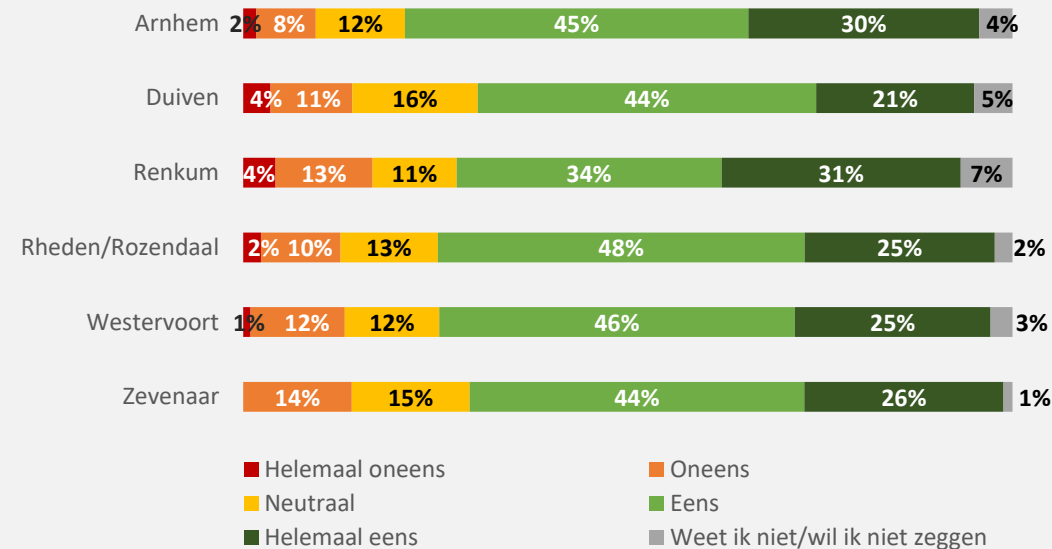
- In alle gemeentes gaf een meerderheid van de pashouders aan het makkelijk gevonden te hebben om de Gelrepas aan te vragen.
- In de gemeentes Renkum en Rheden/Rozendaal is het aandeel dat het aanvragen niet (heel) eenvoudig vond groter.

- De meerderheid van de pashouders in alle gemeentes geeft aan dat zij hun Gelrepas konden aanvragen zonder hulp van iemand anders.
- In de gemeente Renkum is het aandeel pashouders dat wel (veel) hulp nodig had iets hoger.

Ik vond het makkelijk om de Gelrepas aan te vragen  
(Vorgelegd aan: inwoners die pas gebruiken, n=858)



Ik kon de Gelrepas zonder hulp aanvragen  
(Vorgelegd aan: inwoners die pas gebruiken, n=858)



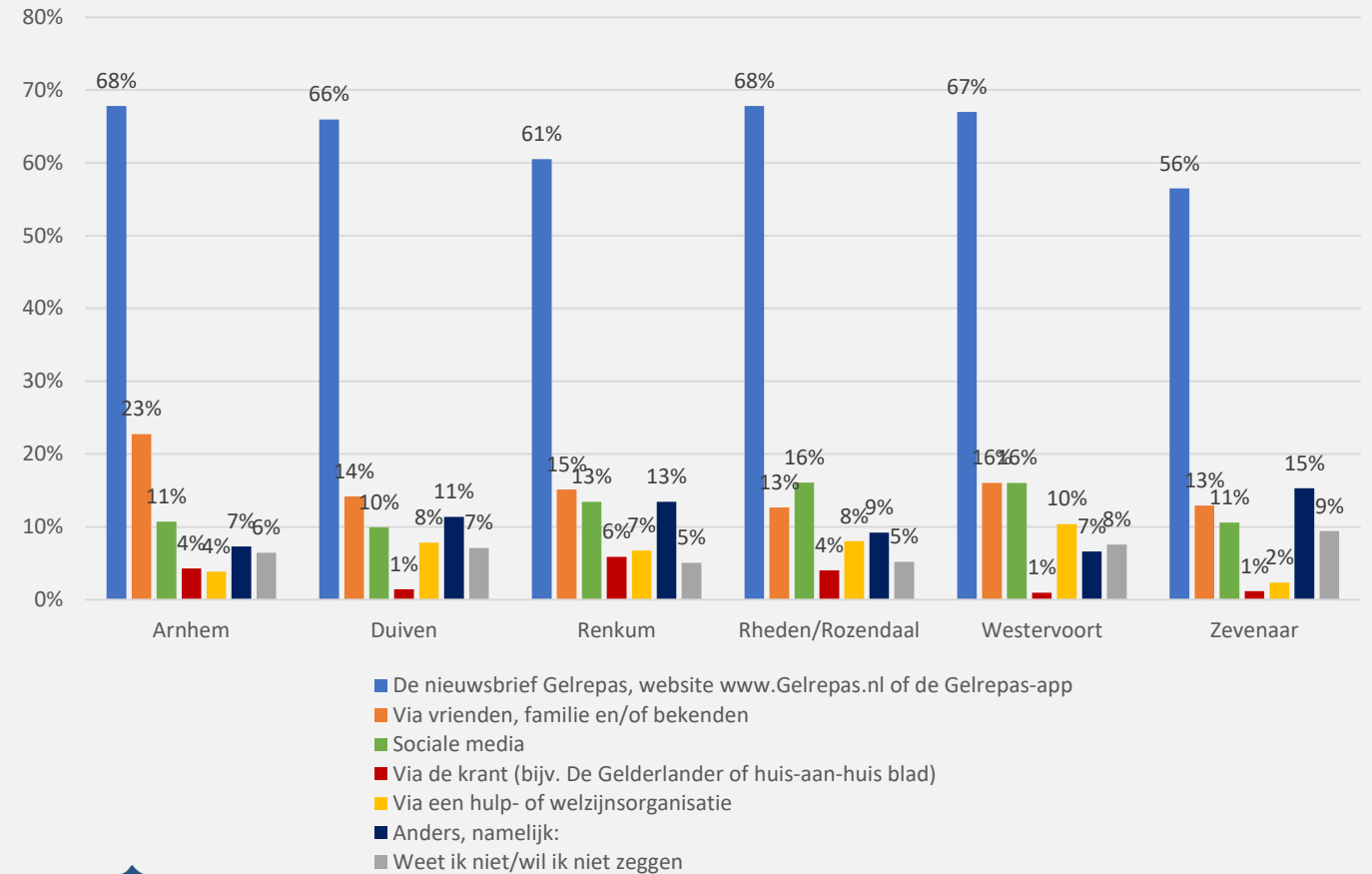
# Gebruik

## Nieuwsbrief, website en app Gelrepas voornaamste bronnen om op de hoogte te blijven van activiteiten en aanbiedingen

- De grafiek hiernaast laat zien hoe pashouders in de verschillende gemeentes op de hoogte blijven van activiteiten en aanbiedingen van de Gelrepas.
- 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).
- Sociale media, de krant of hulp- of welzijnsorganisaties worden aanzienlijk minder vaak genoemd.
- Een klein deel van de pashouders antwoordt 'anders namelijk'. Daaronder vullen zij verschillende kanalen in. Een groot deel zegt alleen de e-mail of app te gebruiken. Ook wordt een aantal keer genoemd dat men zelf actief op zoek gaat naar informatie over activiteiten of aanbiedingen. Een klein deel geeft aan niet op de hoogte te blijven, bijvoorbeeld omdat zij hun tegoed al volledig hebben besteed.

Op welke manier blijft u op de hoogte van de activiteiten en aanbiedingen van de Gelrepas?

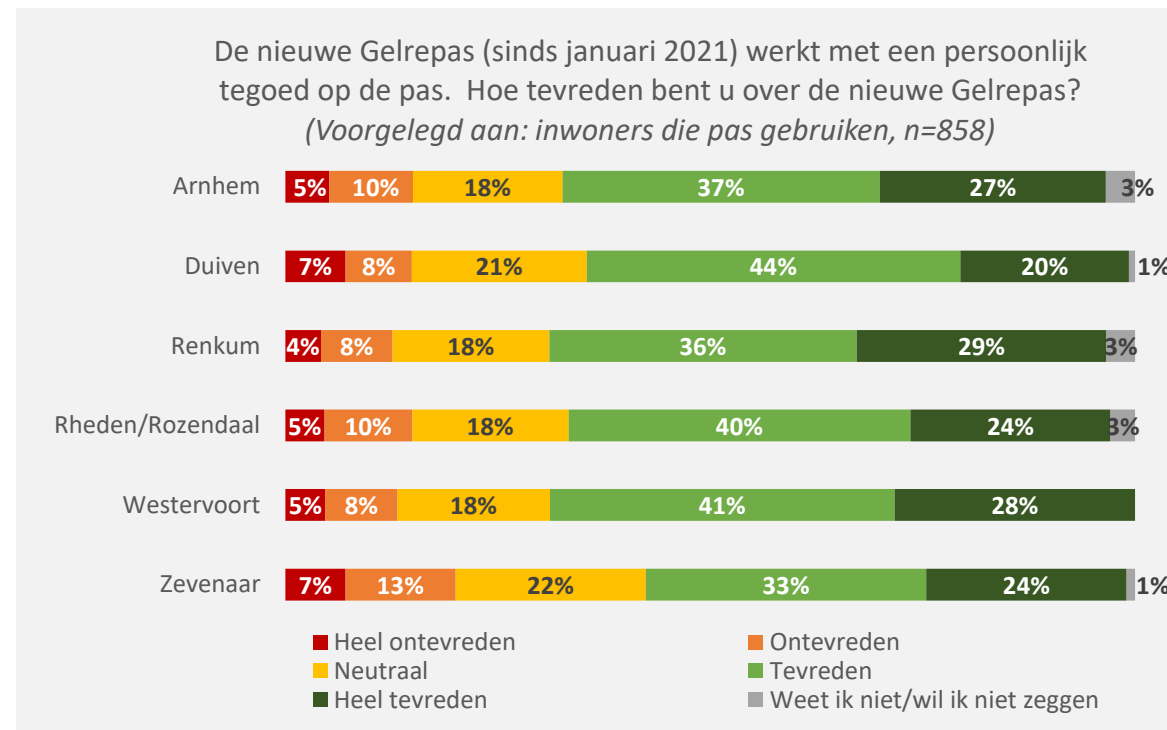
(Vorgelegd aan: inwoners die pas gebruiken, n=858)



## Ervaringen

Circa twee derde van de pashouders is tevreden over de nieuwe Gelrepas; circa 15% is dat niet

- De grafiek hiernaast toont hoe tevreden pashouders over de nieuwe Gelrepas zijn.
- In de meeste gemeentes is circa twee derde van de pashouders (heel) tevreden. Daar staat tegenover dat in eveneens vrijwel alle gemeentes zo'n 15% van de pashouders (heel) ontevreden is.
- Pashouders uit Zevenaar zijn minder tevreden dan pashouders uit de andere gemeentes.
- Aan de pashouders is ook gevraagd hun tevredenheid toe te lichten. De resultaten daarvan zijn op de volgende pagina te zien.
- Ouders/verzorgers van kinderen die ook een Gelrepas hebben, zijn iets vaker (heel) tevreden over de nieuwe Gelrepas dan pashouders zonder kinderen (71% vs. 62%).



## Ervaringen

### Veel mogelijkheden en keuzevrijheid (tevreden) vs. minder vrijheid en lager tegoed (ontevreden)

- Pashouders die tevreden zijn noemen dat:
  - Zij blij zijn dat ze met de Gelrepas **activiteiten kunnen ondernemen** die ze anders niet zouden doen;
  - Zij het **nieuwe systeem makkelijker vinden** dan het oude 'bonnenboekje';
  - Het fijn is dat je de pas **voor verschillende dingen kan inzetten**.
- Pashouders die ontevreden zijn noemen dat:
  - Zij **minder bestedingsmogelijkheden** ervaren dan vroeger;
  - Zij **geen behoefte hebben aan het aanbod** waaraan het budget besteed kan worden (zoals sport of cultuur), maar juist aan andere zaken (veelgenoemd worden kleding of boodschappen);
  - Een deel van het aanbod **alleen voor kinderen toegankelijk is** en niet voor volwassenen (met name (sport)kleding);
  - De **vergoeding lager** is geworden;
  - Zij het systeem **niet gemakkelijk** vinden werken (omdat ze bijv. niet kunnen zien hoeveel tegoed ze nog hebben), of de 'bonnen' juist makkelijker vonden.

#### Kunt u dit uitleggen? (toelichting bij tevredenheid)

*Open vraag, bloemlezing open antwoorden*

“ Voor ouderen kun je nergens terecht voor kleding of schoeisel, ook ik zou wel wat nieuws kunnen gebruiken. ”

“ Ik weet niet precies wat voor een bedrag er op staat. Ik ben namelijk niet zo handig daar in. ”

“ De vergoedingen zijn door invoering van de Gelrepas aanzienlijk verlaagd. ”

“ Mensen die géén dieren hebben dat we dat bedrag gewoon ook kunnen gebruiken. ”

“ De mogelijkheden zijn minder geworden. ”

“ Ik vond het met die bonnen veel duidelijker en makkelijker. Toen ging ik ook veel mee met de dagjes uit. Nu is het voor mij lastig. ”

“ Ik heb geen hond en toch krijg ik 150 euro om aan de dieren te besteden. Het zou leuk zijn als er meer opties zijn voor ons verzorging. Verzorging en kleding en schoenen zijn wat mensen echt nodig hebben. ”

“ Voor volwassenen zijn er minder mogelijkheden met betrekking op sportkleding of schoenen etc. ”

“ Je heb gelijk overzicht hoeveel te besteden is alleen jammer dat je nu maar €50 mag gebruiken voor kleding terwijl mensen het nu moeilijker hebben. ”

“ Makkelijker dan met bonnenboekje. ”

“ De kinderen kunnen zelfstandig gebruik maken van de pas, en dat geeft een goed gevoel over wat zij dan ondernemen aan besteding. En om dan hun vreugde te zien als ze thuis komen en dat ze het leuk hebben gehad. dankjewel daarvoor. ”

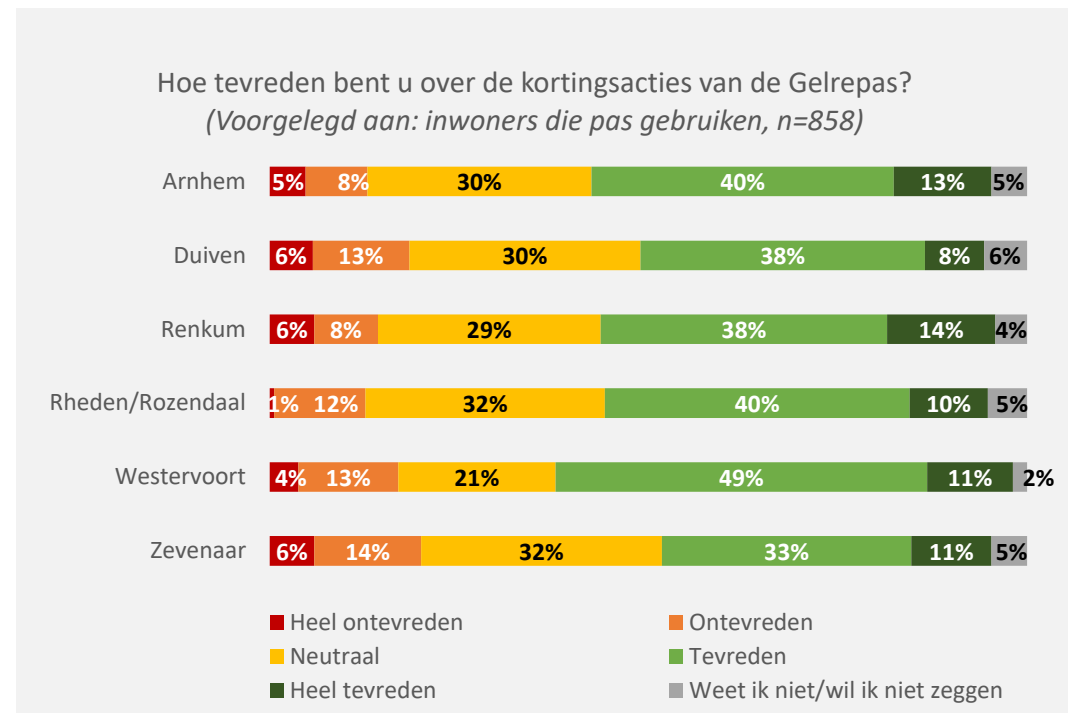
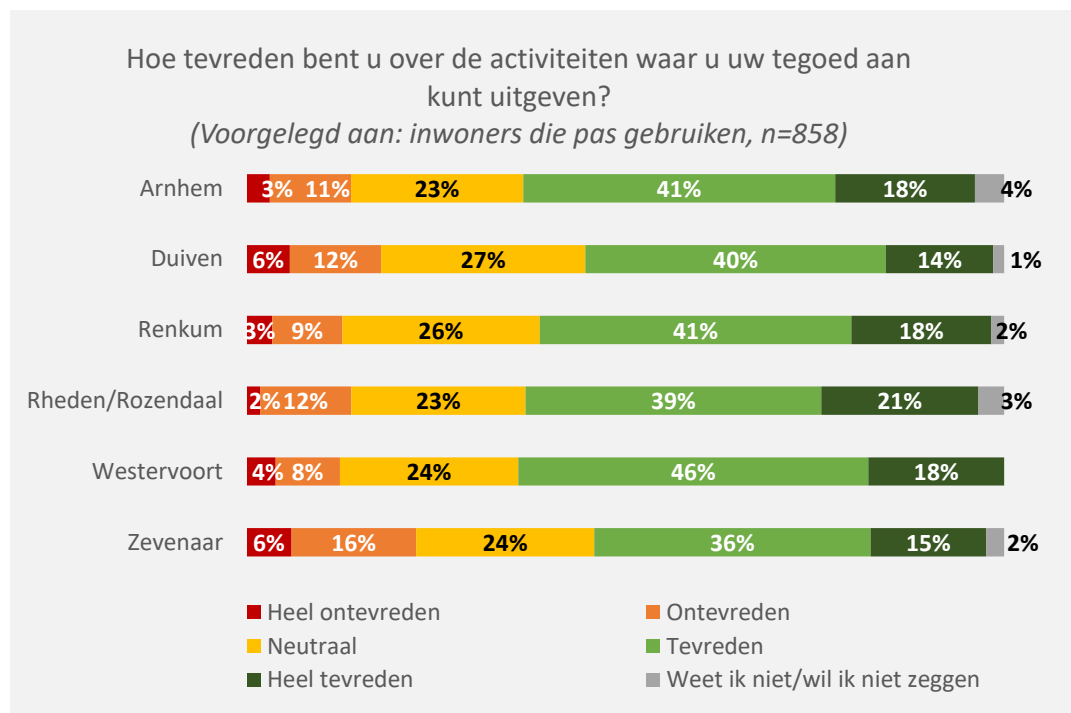
“ Grote keuze wat je doet en waar, meer aanbod. ”



## Merendeel pashouders is tevreden over de activiteiten en kortingsacties

- In Arnhem, Renkum, Rheden/Rozendaal en Westervoort zijn circa zes op de tien pashouders (heel) tevreden over de activiteiten waaraan zij hun tegoed kunnen uitgeven. In Duiven en Zevenaar ligt dit iets lager. In deze gemeentes is circa de helft van de pashouders (heel) tevreden.
- Ouders/verzorgers van kinderen met een Gelrepas zijn iets vaker (heel) tevreden over de activiteiten dan pashouders zonder kinderen (66% vs. 57%).

- In Arnhem, Renkum, Rheden/Rozendaal en Westervoort is circa de helft van de pashouders tevreden over de kortingsacties van de Gelrepas. In Duiven en Zevenaar ligt de tevredenheid ook op dit aspect iets lager (rond de 45%).
- Ouders/verzorgers van kinderen met een Gelrepas zijn iets vaker (heel) tevreden over de activiteiten dan pashouders zonder kinderen (59% vs. 50%).



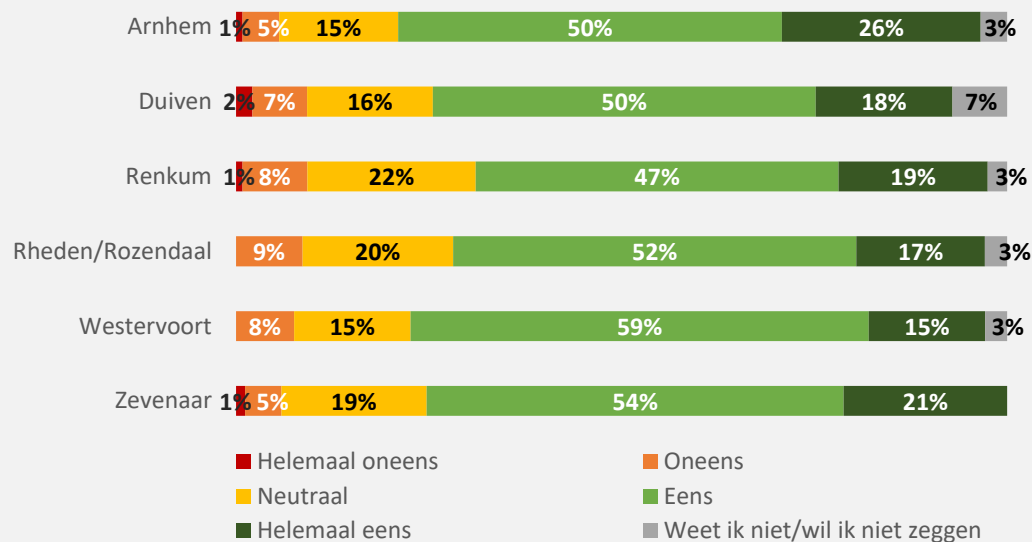
# Ervaringen

## De meeste pashouders zijn positief over de website, de app is iets onbekender

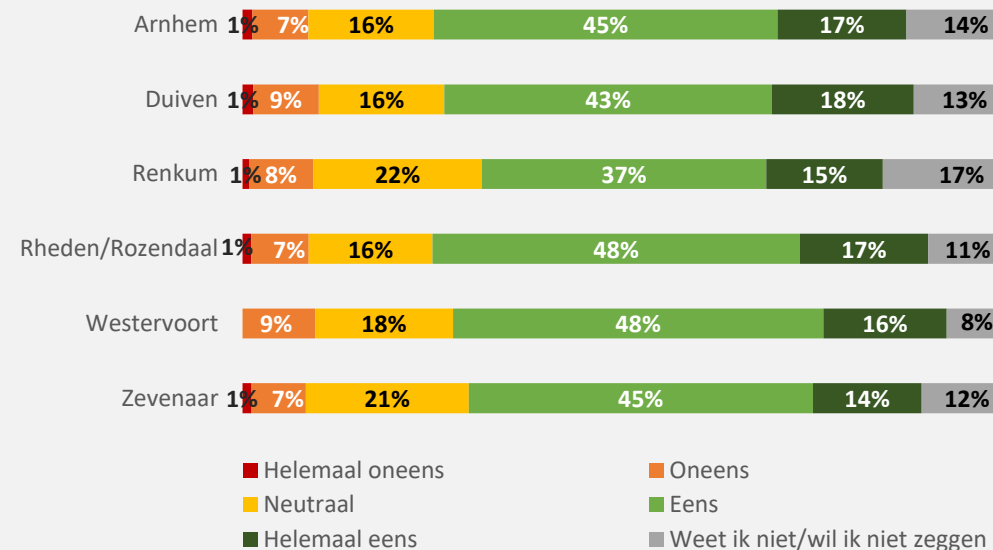
- In alle gemeentes kan een meerderheid van de pashouders op [www.gelrepas.nl](http://www.gelrepas.nl) alle informatie vinden die men nodig heeft.
- Tussen de 15 en 22 procent heeft hierover geen uitgesproken mening.
- Een minderheid (9% of minder) kan op de website niet alle informatie vinden.

- Een groot deel van de pashouders geeft aan dat zij in de Gelrepas-app alle informatie kan vinden die men nodig heeft.
- Er zijn wel wat verschillen tussen gemeentes. Pashouders in de gemeente Arnhem antwoorden wat vaker dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling. Pashouders in Renkum zijn het minder vaak (helemaal) eens.

Op de website [www.gelrepas.nl](http://www.gelrepas.nl) kan ik alle informatie vinden die ik nodig heb  
(Voorgelegd aan: inwoners die pas gebruiken, n=858)



In de Gelrepas-app kan ik all informatie vinden die ik nodig heb  
(Voorgelegd aan: inwoners die pas gebruiken, n=858)

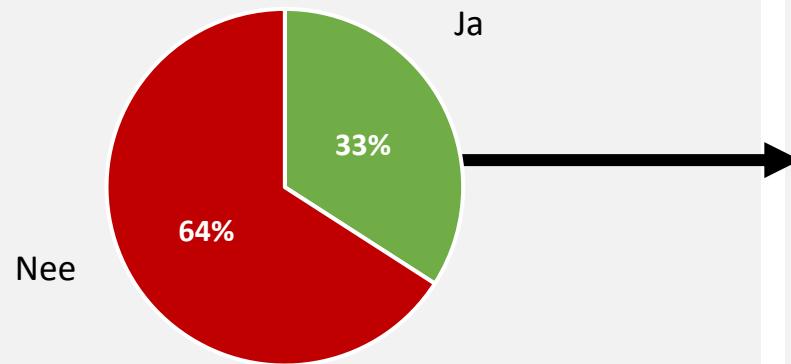


## Ervaringen

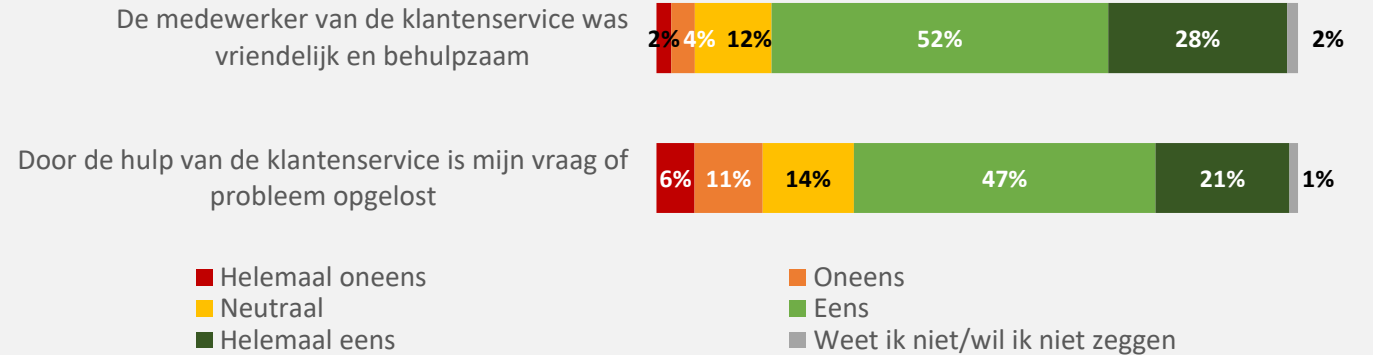
### Medewerkers zijn vriendelijk en behulpzaam, maar vraag of probleem is niet altijd opgelost

- Van alle pashouders heeft één derde wel eens contact gehad met de klantenservice van de Gelrepas. Aan deze pashouders zijn twee vervolgvragen gesteld over hoe tevreden zij zijn over dit contact. Vanwege het relatief lage aantal respondenten is daarbij geen uitsplitsing gemaakt naar de verschillende gemeentes. Omdat deze vragen zijn voorgelegd aan een relatief kleine groep respondenten zijn de resultaten indicatief.
- De meerderheid van deze groep pashouders geeft aan dat de medewerker van de klantenservice vriendelijk en behulpzaam was. Minder dan één op de tien respondenten vond van niet.
- Twee derde van deze groep pashouders geeft aan dat hun vraag of het probleem na de hulp van de klantenservice was opgelost. Voor circa één op de vijf van de pashouders was dat niet het geval.

Heeft u wel eens contact gehad met de klantenservice van de Gelrepas?  
(Voorgelegd aan: allen (n=906))



Bent u het hiermee eens of oneens?  
(Voorgelegd aan: pashouders die weleens contact hadden met klantenservice (n alle gemeentes samen=301))



## Ervaringen

### Tips en opmerkingen: meer bestedingsvrijheid en/of –mogelijkheden; hoger budget; deel mist oude systeem

- Aan het eind van de vragenlijst is aan alle pashouders gevraagd of zij nog opmerkingen of tips hebben over de GelrePAS. Hier komen grotendeels dezelfde zaken terug als bij de toelichting op algemene tevredenheid met de pas:
  - Een aantal respondenten zou graag zien dat het **voor volwassenen ook mogelijk wordt om (sport)kleding** te kopen met de pas.
  - Ook noemt een aantal respondenten dat zij graag **meer vrijheid** zouden willen in de zaken waaraan zij hun tegoed kunnen besteden, of dat zij graag **meer tegoed** zouden willen (o.a. als inflatiecorrect).
  - Ook noemt een aantal respondenten dat **zij liever terug willen naar het oude systeem**, omdat zij dat makkelijker vonden of het gevoel hadden dat zij toen meer vrijheid hadden om zelf te beslissen wat zij met de pas doen.
  - Iets minder vaak wordt genoemd dat men **graag andere bestedingsmogelijkheden** zou zien (zoals boodschappen), of meer duidelijkheid zou willen over **waar je de pas kunt besteden**.
- Daarnaast noemen ook een aantal respondenten dat zij erg blij en tevreden zijn met de pas, omdat het hen **mogelijkheden biedt die er anders niet zouden zijn**.

“ Maak het besteedbare tegoed ook besteedbaar voor kleding, voeding, duurzame goederen etc. Dat zijn dingen die ECHT nodig zijn i.p.v. uitjes die ook met GelrePAS onbetaalbaar zijn. ”

“ Ik vind het jammer dat ik als volwassene geen tegoed meer kan inzetten in winkels als Scapino of Shoeby. Ik snap niet waarom er tegoed op mijn kaart wordt gezet terwijl ik dit niet kan gebruiken. Als ik het zou gebruiken voor een uitje zou ik alsnog veel geld moeten bijbetalen, ook voor de reis er naar toe. ”

“ Ik vind het heel jammer dat de sportwinkel Decathlon niet meedoet met de korting of besteding. Daar verkopen ze goedkope sportspullen waaronder skeelers, zwemkleding enz. Zo zou je meer kunnen kopen met hetzelfde budget. ”

“ Graag verbetering van de app en website met duidelijker categorieën, betere zoekfunctie op trefwoord en duidelijker aangeven hoe je de pas bij de verschillende aanbieders kan gebruiken. ”

“ Afschaffen en gewoon weer zoals vroeger een geldelijke tegemoetkoming geven. Zo kan men zelf beslissen. ”

“ Ik vind het prima zo en ook fijn dat de GelrePAS er is. ”



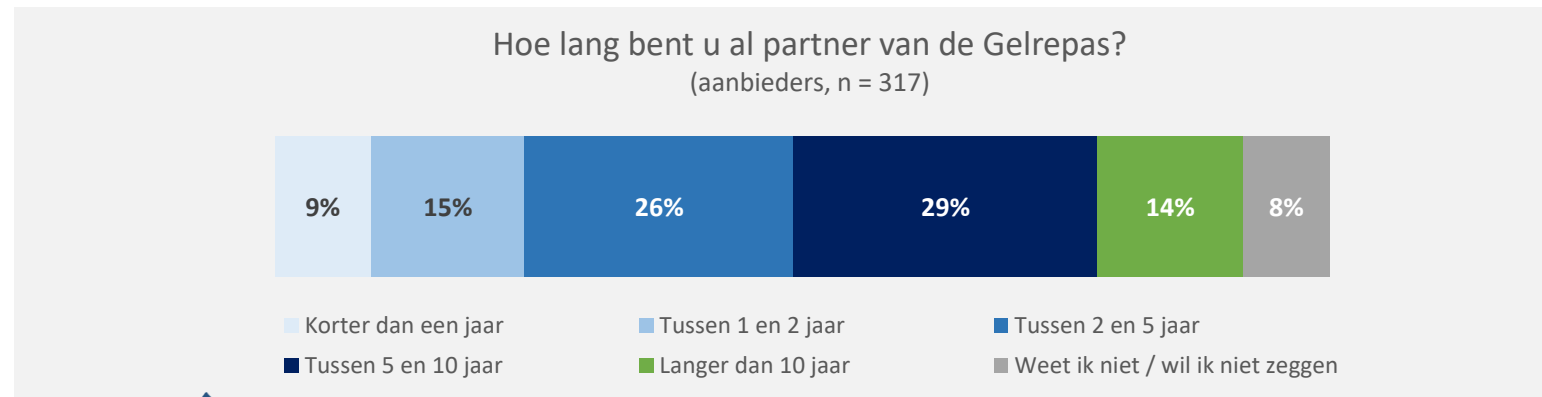
# Resultaten aanbieders



# Bekendheid

## Aanbieders kennen de Gelrepas voornamelijk via de gemeente of via de eigen doelgroep

- Aanbieders weten voornamelijk via de gemeente dat de Gelrepas bestaat, of worden er door leden, cursisten en/of bezoekers op gewezen.
- Onder anders namelijk noemen Gelrepas-aanbieders voornamelijk dat zij via andere (sport)verenigingen wisten dat de pas bestaat, of via collega's of werk.
- Een aantal aanbieders schrijft onder 'anders namelijk' dat zij het zich niet meer kunnen herinneren, omdat ze de pas al lange tijd aanbieden. Dit zijn veelal aanbieders die al langere tijd partner zijn van de pas.



# Bekendheid

## Aanbod toegankelijk maken voor minima meest genoemde motivatie onder partners van de GelrePAS

- Aan aanbieders is gevraagd waarom zij partner van de GelrePAS zijn (open vraag).
- Vrijwel alle aanbieders noemen daar een motivatie die te maken heeft met het toegankelijk maken van hun aanbod voor inwoners met een laag inkomen.

“ Omdat wij het belangrijk vinden dat ook mensen met een kleinere beurs bij ons lid kunnen worden. Juist dan is het belangrijk om mee te kunnen doen. ”

“ Oorspronkelijk om GelrePAShouders de mogelijkheid te bieden om tegen een gereduceerd tarief van onze activiteiten deel te nemen, tegenwoordig is het meer een soort extra betaalmiddel. ”

### Waarom bent u partner van de GelrePAS? *Open vraag, bloemlezing open antwoorden*

“ We hebben een winkel met sportartikelen gevestigd in wijken waar veel gebruik gemaakt wordt van de GelrePAS. We willen de mensen graag goed kunnen bedienen zodat ze kunnen sporten. ”

“ Mogelijkheden voor minima bieden. ”

“ Zo geef ik mensen die minder bedeeld zijn ook een kans voor deelname van mijn diensten in de muziek. ”

“ Om de mensen met minder inkomen te kunnen helpen / laten sporten. ”

“ Om een laagdrempelig aanbod te hebben, waar iedereen aan mee kan doen. ”

“ Omdat wij vinden dat iedereen de mogelijkheid moet hebben om te kunnen sporten. ”

“ Wij willen graag de mensen met een smalle beurs helpen om toch mee te kunnen doen aan recreatieve activiteiten. ”



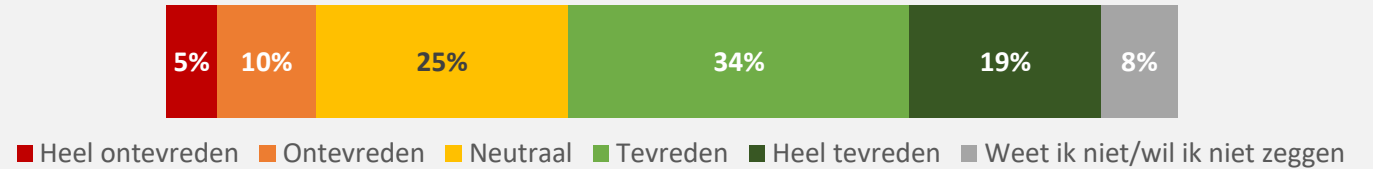
## Gebruik en ervaringen

### De helft van de aanbieders is tevreden over de nieuwe Gelrepas, 15% is dat niet

- De helft van de aanbieders (53%) is (heel) tevreden over de nieuwe Gelrepas.
- Als toelichting noemen zij met name dat het systeem snel en eenvoudig werkt.
- 15% van de respondenten is (heel) ontevreden over de nieuwe Gelrepas.
- Zij noemen als toelichting dat het systeem **omslachtig** is, of dat **de tegoeden te laag** zijn voor inwoners. Ook noemen een aantal van hen dat het **voor inwoners niet altijd duidelijk** is hoe het tegoed werkt.

De nieuwe Gelrepas (sinds januari 2021) werkt met een persoonlijk tegoed op de pas. Hoe tevreden bent u over de nieuwe Gelrepas?

(aanbieders, n = 317)



### Kunt u uw antwoord uitleggen?

(aanbieders, n = 317)

“ Wij werken met vrijwilligers en meerdere baliemedewerkers. Daarbij is het aantal GP-bezoekers er laag. De baliemedewerkers werken dus te weinig met de app en moeten iedere keer weer de handleiding doornemen. Dat kost veel tijd. ”

“ Dit werkt niet voor onze organisatie. Veel meer administratie voor de vrijwilliger!! Nu moet ik iedere cursus apart inbrengen in jullie systeem. en nieuwe prijzen steeds aanpassen. Voorheen was het een procents-korting op alle cursussen. ”

“ Vaak geen of te weinig tegoed. ”

“ In 25% van de situaties dat een lid de contributie van de voetbalvereniging wil betalen met de Gelrepas staat er nog onvoldoende saldo op de Gelrepas. Het declareren van de contributie op de Gelrepas brengt extra administratief werk met zich mee, waardoor er weer meer tijd van onze vrijwilligers wordt gevraagd. ”

“ Ik vind het fijn dat mensen een bijdrage krijgen alleen is het budget wel minder dan voorheen en dat heeft toch een aantal mensen doen afhaken. ”

“ In eerste instantie een nogal omslachtige manier van inloggen / gegevens verwerken. Het is niet iets wat intuïtief werkt. ”

“ Het werkt snel & eenvoudig! ”

“ Het systeem van scannen werkt heel makkelijk en snel. Hoewel we eerst wel even moesten puzzelen, hoe het precies werkte. ”



## Gebruik en ervaringen

### Een kwart van de aanbieders ervaart problemen als inwoners met een Gelrepas zelf bij moeten betalen

- Een kwart (23%) van de aanbieders ervaart problemen als inwoners met een Gelrepas zelf bij moeten betalen om van het aanbod gebruik te maken. Een derde (36%) ervaart geen problemen.
- Uit de open antwoorden (toelichting op algemene tevredenheid + tips) blijkt dat aanbieders het idee hebben dat inwoners het soms lastig vinden om het budget op de Gelrepas goed te begrijpen, of om het juist te budgetteren.

Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraak?  
Als inwoners met een Gelrepas zelf moeten bijbetalen om van mijn aanbod gebruik te maken, levert dit geen problemen op

(aanbieders, n = 317)



■ Helemaal oneens ■ Oneens ■ Neutraal ■ Eens ■ Helemaal eens ■ Weet ik niet/wil ik niet zeggen

“

Het is voor een deel van de gebruikers erg moeilijk om te beseffen dat het bedrag op de pas voor 1 jaar is. Het wordt niet aangevuld als je besluit om er meerdere "activiteiten" mee te doen. Hierdoor komt het soms rauw op hun dak vallen als ze beduidend minder saldo kunnen inzetten voor de zwemles. Tevens zijn de bedragen, die de verschillende gemeentes in onze omgeving als saldo hanteren, niet hetzelfde.

”

“

De mensen hebben te vaak te weinig tegoed op hun pas staan aan het begin van het seizoen. Wij factureren in augustus en het saldo staat er al op in januari. De mensen houden hier geen rekening mee.

”

“

De manier waarop het voorheen ging was makkelijker en fijner. Voorheen werd bij ons de contributie voor de jeugdleden voor 100% 'vergoed'. Nu moeten een aantal bij betalen en dat is niet altijd makkelijk voor mensen i.v.m. financiën.

”



## Gebruik en ervaringen

### Eén op de zes aanbieders is ontevreden over het aantal deelnames of aankopen met de nieuwe Gelrepas

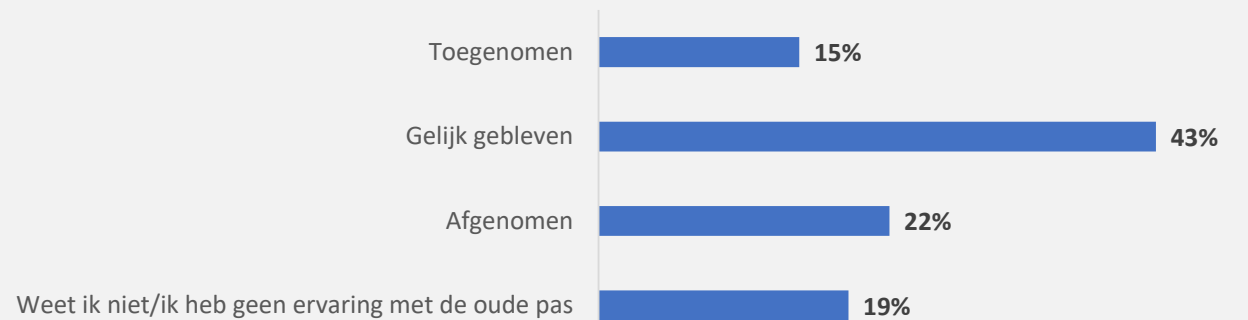
- Van alle aanbieders is 17% (heel) ontevreden over het aantal deelnames of aankopen door inwoners met een Gelrepas bij hun organisatie. Vier op de tien aanbieders (40%) zijn hierover neutraal en 35% is positief.
- Vier op de tien aanbieders (43%) geven aan dat het aantal inwoners dat sinds de nieuwe Gelrepas gebruik maakt van hun aanbod gelijk is gebleven. Eén op de vijf (22%) spreekt van een toename. 15% van de aanbieders geeft aan dat het aantal inwoners met een Gelrepas dat gebruik maakt van hun aanbod is afgenomen.
- Aanbieders die negatief zijn over het aantal deelnames geven vaker aan dat het aantal inwoners met een Gelrepas dat gebruik maakt van hun aanbod is afgenomen (59%).
- Aanbieders die positief zijn over het aantal deelnames vinden minder vaak dat het aanbod is afgenomen (7%). Zij rapporteren vaker een gelijk aantal deelnames (50%) of een toename (30%).

We zijn benieuwd wat u vindt van...  
Het aantal deelnames of aankopen door inwoners met een Gelrepas bij mijn organisatie  
(aanbieders, n = 317)



■ Heel negatief ■ Negatief ■ Neutraal ■ Positief ■ Heel positief ■ Weet ik niet/wil ik niet zeggen

Het aantal inwoners dat van mijn aanbod gebruik maakt is met de nieuwe Gelrepas:  
(aanbieders, n=317)

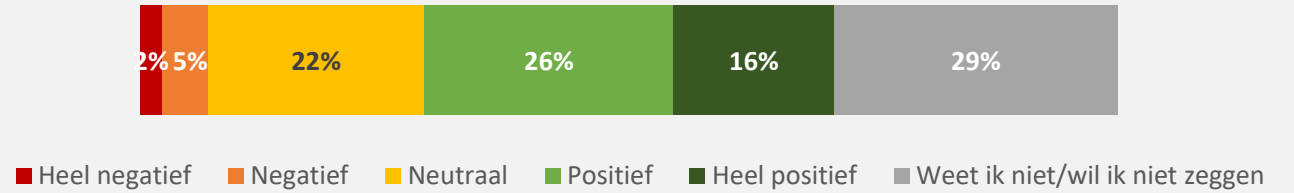


## Gebruik en ervaringen

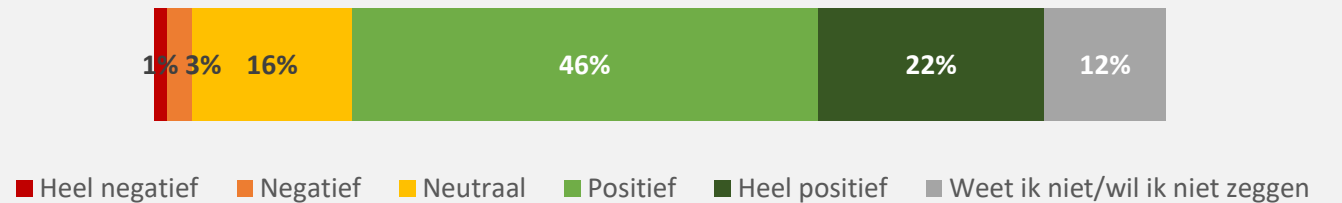
### Meerderheid aanbieders is tevreden over de uitbetaling van het bestede tegoed

- Vier op de tien aanbieders zijn tevreden over de app en het scannen van de Gelrepas wanneer inwoners een aankoop doen of deelnemen aan een activiteit.
- 29% heeft hierover geen mening of weet het niet. Mogelijk doordat (zo blijkt uit de open antwoorden) zij niet zelf passen scannen, maar medewerkers of vrijwilligers dat doen.
- Eveneens circa twee derde (68%) is positief over het uitbetalen van het bestede tegoed door Paspertous. Een minderheid (4%) is hierover niet tevreden.

We zijn benieuwd wat u vindt van...  
De app en het scannen van de Gelrepas wanneer inwoners een aankoop doen of deelnemen aan een activiteit  
(aanbieders, n = 317)



We zijn benieuwd wat u vindt van...  
Het uitbetalen van het bestede tegoed door de organisatie van de Gelrepas (Paspertous)  
(aanbieders, n = 317)



# Gebruik en ervaring

## Meerderheid aanbieders tevreden over website Gelrepas, helft tevreden over partnerportaal

- De helft van de aanbieders vindt dat het partnerportaal goed werkt. Circa één op de tien aanbieders vindt van niet.
- Zes op de tien aanbieders (61%) kunnen op [www.gelrepas.nl](http://www.gelrepas.nl) alle informatie vinden die zij nodig hebben. 8% vindt van niet en 24% is hierover neutraal.
- Twee derde van de aanbieders (66%) vond het makkelijk om hun organisatie aan te melden als partner van de Gelrepas. Eén op de tien (10%) vond van niet.

Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

Het partnerportaal werkt goed

(aanbieders, n = 317)



Op de website [www.Gelrepas.nl](http://www.Gelrepas.nl) kan ik alle informatie vinden die ik nodig heb

(aanbieders, n = 317)

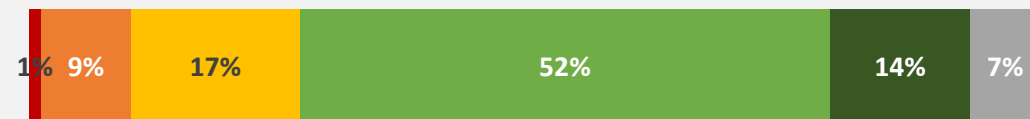


■ Helemaal oneens ■ Oneens ■ Neutraal ■ Eens ■ Helemaal eens ■ Weet ik niet/wil ik niet zeggen

Bent u het hiermee eens of oneens?

Ik vond het makkelijk om mijn organisatie als partner van de Gelrepas aan te melden

(aanbieders, n = 317)



■ Helemaal oneens ■ Oneens ■ Neutraal ■ Eens ■ Helemaal eens ■ Weet ik niet/wil ik niet zeggen

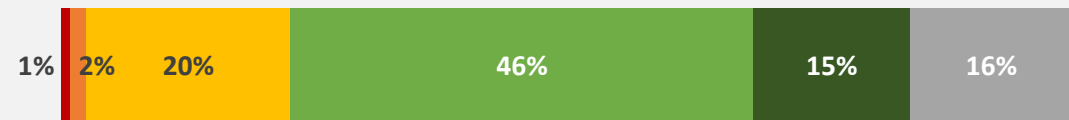


## Communicatie en contact

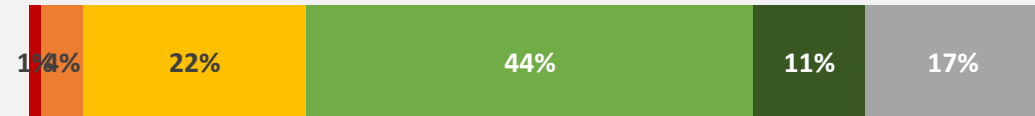
### Zes op de tien aanbieders tevreden over service Paspartous

- Zes op de tien aanbieders (61%) vinden dat zij goed geholpen worden door de organisatie van de GelrePAS.
- De helft van de aanbieders (55%) is tevreden over de bereikbaarheid van Paspartous.

Hieronder staat een aantal uitspraken. Bent u het hiermee eens of oneens?  
Ik word goed geholpen door de organisatie van de GelrePAS  
(aanbieders, n = 317)



Ik ben tevreden over de bereikbaarheid van de organisatie van de GelrePAS  
(Paspartous)  
(aanbieders, n = 317)



■ Helemaal oneens ■ Oneens ■ Neutraal ■ Eens ■ Helemaal eens ■ Weet ik niet/wil ik niet zeggen



## Ervaringen

### Opmerkingen en tips: nieuwe systeem is tamelijk ingewikkeld, budget mag hoger en behoefte aan meer bestedingsvrijheid

- Aan het eind van de vragenlijst is aan alle aanbieders gevraagd of zij nog opmerkingen of tips hebben over de Gelrepas. Hier komen grotendeels dezelfde zaken terug als bij de toelichting op algemene tevredenheid met de pas, namelijk:
  - Dat het budget op de nieuwe Gelrepas te laag is;
  - Dat het nieuwe systeem relatief ingewikkeld is. Zowel voor aanbieders (qua declareren) als voor pashouders (in gebruik en inzicht in hoeveel tegoed waaraan te besteden is);
  - Dat men graag terug zou willen naar het oude systeem, omdat dat eenvoudiger was;
  - Meer vrijheid voor pashouders om zelf te beslissen waaraan zij hun budget kunnen besteden;
  - Dat de bekendheid van de pas vergroot zou mogen worden.
- Daarnaast geeft een deel van de respondenten aan tevreden te zijn en geen tips of opmerkingen te hebben.

“ Jammer dat het om zoveel minder geld gaat per persoon dan vóór de digitale Gelrepas. Deelnemers konden toen nog onbeperkt aan onze activiteiten deelnemen. Nu is het bedrag best snel op. Maar goed daar gaat de Gelrepas-organisatie niet over. ”

“ Een oplossing heb ik niet, maar het declareren van de contributie op de Gelrepas is nu vrij omslachtig en brengt extra administratief werk met zich mee. Het zou fijn als dit kan worden vereenvoudigd. ”

“ Graag de mogelijkheid keuzevrijheid te krijgen het bedrag zelf te besteden waar men wil... Voor zowel jeugd als volwassenen. ”

“ Goed initiatief! En ja, er werd in sommige gevallen wel "misbruik" gemaakt van het oude, hogere tegoed op de pas. Met het nieuwe, kleine tegoed, kan men helaas in onze winkel eigenlijk weinig kopen. ”

“ Met de oude pas was het voor clubs makkelijker om de verschuldigde contributies (deels) te innen. Nu zijn passen vaak niet meer in gebruik of er staat geen of te weinig tegoed op. Ook kost het meer tijd om te verwerken. ”

“ Zorg dat goed zichtbaar is dat het extra budget bedoeld is voor een tegoed aan dierenarts kosten, dan krijg je geen misverstanden. ”

“ Ik hoor of zie weinig promotie van de Gelrepas. Hoe komen jullie eigenlijk onder de aandacht van jullie doelgroep? ”



# Bijlagen



## Bijlage 1: Toelichting betrouwbaarheid

### Betrouwbaarheid resultaten pashouders

- In totaal werden 4.972 pashouders uitgenodigd voor het onderzoek. Van hen vulden er 906 de vragenlijst volledig in. De totale respons komt daarmee op 18%.
- Bij een 95% betrouwbaarheidsinterval hebben de resultaten een foutmarge tussen de 6,25% en 9,71% (wisselt per gemeente). Dit valt binnen de norm (<10%).
- Dit houdt in dat het onderzoek in grote lijnen representatief is voor de populatie Gelrepashouders. De cijfers per gemeente dienen wel met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd te worden.

### Betrouwbaarheid resultaten aanbieders

- De resultaten van de aanbieders hebben bij een betrouwbaarheidsniveau van 95% een foutmarge van 4.3%.
- Dit houdt in dat het onderzoek representatief is. Wel dient opgemerkt te worden dat sport en cultuur ondervertegenwoordigd waren in de steekproef (zie ook tabel 4).

Type aanbod	Percentage in steekproef	Percentage in populatie
Sport	38%	47%
Cultuureducatie/cursussen	20%	20%
Cultuur (theater/podium, bioscoop, museum)	8%	16%
Zwemmen	4%	4%
Schoolspullen	4%	0%
Recreatie, attractie, dagtocht	3%	3%
(sport)kleding	3%	4%
Anders	19%	6%

Tabel 4. Overzicht respons naar type aanbieder

