Evaluatie Dordtpas

1. Inleiding

Voor u ligt de evaluatie van de Dordtpas. Deze evaluatie biedt inzicht in de functionaliteit en resultaten van de pas sinds de introductie op 1 januari 2020. Deze evaluatie is gebaseerd op analyse van aanbod-, aanschaf- en gebruikscijfers van de pas en een gebruikersonderzoek onder Dordtpashouders, uitgevoerd in januari 2022.

In dit memo wordt achtereenvolgens ingegaan op het doel en de functies van de pas, de impact van de coronapandemie op de Dordtpas, de resultaten van een uitgevoerd gebruikersonderzoek en de cijfers over het gebruik van de pas. Deze evaluatie wordt afgesloten met actuele ontwikkelingen en conclusies.

2. Doelen en functies van de Dordtpas

Iedere inwoner van Nederland kan een Dordtpas aanschaffen. Echter, de Dordtpas is onderdeel van het programma Samen Tegen Armoede 2018 -2022: het doel van de pas is dan ook primair om minima en hun kinderen te ondersteunen bij maatschappelijke participatie, zonder het stigma dat kan samengaan met inkomensondersteuning voor minima, in de vorm van een minimapas. De kracht van de Dordtpas als instrument in het stimuleren van kansen en participatie van minima is daardoor juist het feit dat het een brede stadspas is, beschikbaar en geschikt voor iedereen.

Naast dit hoofddoel, vervult de pas ook een functie voor de verspreiding van de mantelzorgwaardering en waardering van vrijwilligers. Tot slot heeft deze pas ook een tweeledige functie voor de Stad: de bewoners verbinden met hun woonomgeving en Dordrecht en haar ondernemers onder brede aandacht brengen en ondersteunen (citymarketing).

3. Hoe werkt de Dordtpas

Per doel zijn doelgroepen te onderscheiden op de volgende kenmerken van de Dordtpas: de kosten van de pas voor de pashouder, de wijze waarop iemand de pas ontvangt en het extra tegoed dat via de pas ter beschikking wordt gesteld voor de doelgroep. In de onderstaande tabel tonen we dit per doelgroep.

Doelgroep	**Kosten voor pashouder**	**Wijze van ontvangen**	**Tegoed**
Minima (t/m 140% wettelijk minimum inkomen)	Gratis	Aanvragen via de website of balie gemeente*	geen
Kinderen van minima op primair en voortgezet onderwijs	gratis	Aanvragen via de website of balie gemeente*	PO: € 200 kindtegoed per kind + € 75 aanvulling bij tekort VO: € 500 kindtegoed per kind + € 290 aanvulling bij tekort
Mantelzorgers	gratis	Na toekenning Mantelzorgstatus via MEE, aan te vragen via de website of balie gemeente	Mantelzorgwaardering: € 75,-
Vrijwilligers	€ 20 per jaar**	Aanvragen via de website of balie gemeente met voucher Inzet 078	geen
Betalende pashouders (volwassenen)	€ 40 per jaar	Aanvragen via website of balie gemeente	geen
Betalende pashouders (kinderen)	€ 10 per jaar***	Aanvragen via website of balie gemeente	geen

Tabel 1: doelgroepen Dordtpas

*Inwoners die het recht inkomensondersteuning is toegekend door de SDD, worden in de toekenningsbrief gewezen op de mogelijkheid een Dordtpas aan te vragen. Voor andere minima geldt een inkomenstoets via de website.

**De gemeente draagt €20,- bij. Vrijwilligersorganisaties kiezen er regelmatig voor de resterende €20,- te betalen voor hun vrijwilligers.

*** mits woonachtig in Dordrecht, anders is de bijdrage €40,-.

Voor alle pashouders geldt dat zij via aanbiedingen de Dordtpas kunnen gebruiken bij activiteiten in de stad, zoals musea, horeca, bioscoop en toeristische activiteiten. De pashouders kunnen gratis, of met minimaal 25% korting deelnemen aan acties. Daarnaast kunnen de pashouders met een tegoed op de pas, dit tegoed aanwenden om producten of diensten aan te schaffen (de tegoeden).

4. Invloed coronacrisis

Alvorens de onderzoeksresultaten en gebruikerscijfers toe te lichten schetsen we de impact van de coronacrisis op de Dordtpas.

Totaal waren er in 2021 vier maanden waarin de horeca volledig gesloten was. In de cultuur- en vrijetijdssector was sprake van een sluiting van zes maanden. Een aantal vanuit de Dordtpas geplande activiteiten, waaronder het Wintercircus, konden hierdoor niet plaats vinden.

In de periode dat activiteiten wel mogelijk waren, was hiervoor een coronatoegangsbewijs nodig. Dit leverde voor sommige pashouders een extra drempel op om gebruik te maken van het aanbod van de Dordtpas. Veel oudere pashouders bleken daarnaast terughoudend in het deelnemen aan acties met grotere groepen mensen, zoals busreizen of rondvaarten.

Dordtpashouders hebben daardoor in 2021 opnieuw niet optimaal gebruik kunnen maken van de mogelijkheden die de pas biedt.

Ook voor ondernemers was 2021 een lastig jaar. Voor veel ondernemers was het een strijd om te overleven. Het aantrekken van nieuwe lokale ondernemers als actieaanbieder van de Dordtpas bleek daardoor lastig. Een ondernemer dient namelijk bereid te zijn om minimaal 25% korting te verstrekken aan Dordtpashouders.

De actie vanuit het Kindcadeau (Scrooge-actie, 2020), waarbij de kinderen van minima een vrij te besteden tegoed hebben gekregen van € 25,- heeft wel 37 nieuwe aanbieders opgeleverd die ook in 2021 aanbieder bleven. In totaal zijn er in 2021 40 nieuwe aanbieders voor de tegoeden aangesloten en een tiental nieuwe aanbieders voor kortingsacties.

5. Onderzoek onder Dordtpashouders

In januari 2022 is door een onafhankelijk onderzoeksbureau een onderzoek uitgevoerd onder zo'n 2.000 Dordtpashouders[1]. 376 Dordtpashouders hebben de vragen beantwoord. De meeste antwoorden kwamen terug vanuit betalende pashouders (183) en mantelzorgers (144) en in kleinere mate van minima (26) en vrijwilligers (23).

De totale beantwoording levert ons de volgende inzichten op:

[1] Deze pashouders hebben bij hun aanmelding aangegeven mee te willen werken aan klanttevredenheidsonderzoek.

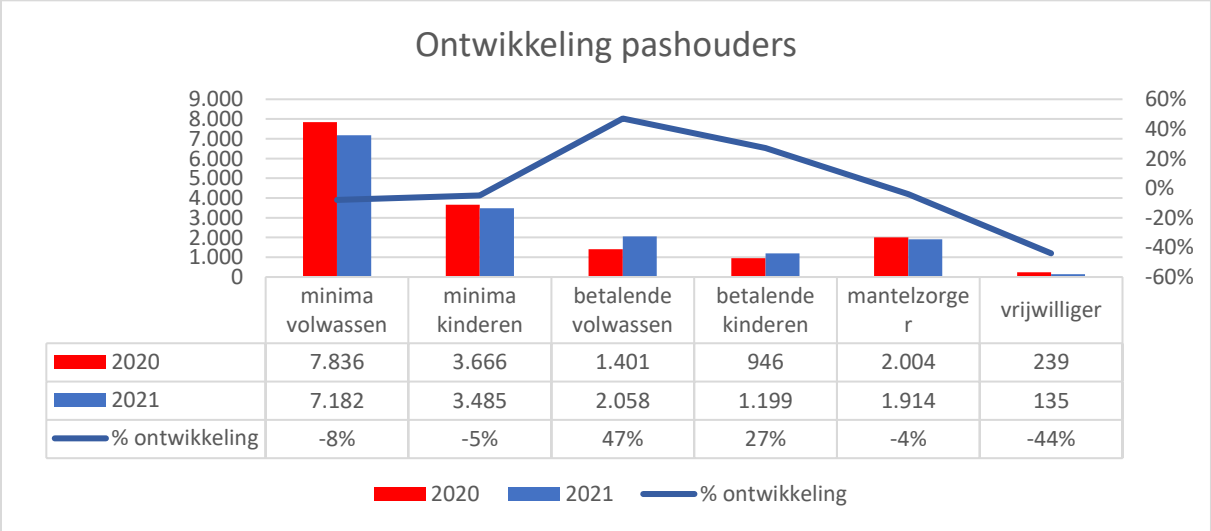
- Dordtpashouders beoordelen de Dordtpas gemiddeld met een 8,3. Onder minima is dit een 8,7; onder mantelzorgers een 8,5; onder vrijwilligers een 7,7.
- 77% van de respondenten vindt het aanbod van de Dordtpas aantrekkelijk of zeer aantrekkelijk. Onder minima is dit zelfs 85%. Zij beoordelen het aanbod met een 4,2 op een schaal van 1 tot 5. De waardering van het aanbod is met 3,7 het laagst onder de groep vrijwilligers.
- De top-5 van meest genoemde gebruiksdoelen van de Dordtpas zijn: bioscoopbezoek (50%), het bezoek aan attracties zoals de dierentuin, een pretpark, een rondvaart etc. (49%), horecabezoek (46%), cultuur zoals een concert of theater (34%), sportactiviteiten zoals zwemmen, klimmen, etc. (21%) en een dagkaart voor de waterbus (18%).
- De top-5 van meest genoemde gebruiksdoelen wijkt onder minima-respondenten iets af met sportactiviteiten op één, bioscoopbezoek op twee, korting op fietsreparaties en bezoek aan attracties op een gedeelde derde plaats, horecabezoek op vier en overig aanbod op vijf.
- 93% van de mantelzorgers vindt de Dordtpas een goede vorm van waardering vanuit de gemeente.
- Mantelzorgers zijn overwegend blij met de mogelijkheid om gratis te parkeren bij het Albert Schweitzer ziekenhuis. Van hen maakt 52% daar gebruik van.
- Bij 87% van de respondenten heeft corona invloed gehad op het gebruik van de Dordtpas. Voor 60% van de mensen die hun pas niet verlengden was corona hiervan de achterliggende reden.
- 73% van de respondenten ontvangt de Dordtpas nieuwsbrief per e-mail. 90% van hen beoordeelt deze nieuwsbrief met een 7 of hoger.
- 64% van de respondenten maakt gebruik van de Dordtpas App op hun telefoon. Van hen beoordeelt 94% de Dordtpas App met een 7 of hoger.

6. Gebruikscijfers 2021

In de komende paragrafen gaan we in op de ontwikkelingen in 2021. Daarbij kijken we naar het totale gebruik en het gebruik per doelgroep.

6.1 Aantal pashouders

Het totaalaantal pashouders is gedaald van 16.092 in 2020 naar 15.973 in 2021. Dit is een daling van 119 pashouders (1%), voornamelijk veroorzaakt door een afname van het aantal minima-pashouders (zie figuur 1).



	minima volwassen	minima kinderen	betalende volwassen	betalende kinderen	mantelzorger	vrijwilliger
2020	7.836	3.666	1.401	946	2.004	239
2021	7.182	3.485	2.058	1.199	1.914	135
% ontwikkeling	-8%	-5%	47%	27%	-4%	-44%

Figuur 1: aantal Dordtpashouders 2020/2021

Zoals in hoofdstuk 5 benoemd blijkt uit het onderzoek onder Dordtpashouders dat 60% van de respondenten die de pas in 2022 vooralsnog niet verlengden, dat te doen als gevolg van de beperkingen vanwege corona. Deze afwegingen en de beperkingen veroorzaakt door corona remden daarmee zowel in 2020 als in 2021 de groei van het aantal pashouders.

De daling van het aantal minima is onder andere een gevolg van de privacywetgeving waardoor vanuit de gemeente geen rechtstreeks contact mogelijk is met inwoners met een bijstandsuitkering zonder expliciete toestemming van de inwoner. Door wijzigingen in de GR Sociaal, meer concreet de wijziging van het delegaat naar een mandaat, kan dit vanaf 2022 wel met behulp van gegevens van de Sociale Dienst.

De groep inwoners die in aanmerking komt voor een gratis Dordtpas (inkomen t/m 140% wettelijk minimum) daalt echter ook. Cijfers over 2021 zijn nog niet bekend, maar er is sinds 2017 een daling te zien, toen er in Dordrecht 23.000 inwoners waren behorend tot deze groep t.o.v. 21.100 in 2020[2]. Een daling van 8,3% in een periode van drie jaar.

Tegenover de daling in het aantal minima Dordtpashouders staat in 2021 een forse stijging van het aantal betalende pashouders. Dit is zowel bij betalende volwassenen (+47%) als kinderen (+27%) te zien. De groei is het gevolg van intensieve communicatiecampagnes in de stad en Social Media.

De in de businesscase van de Dordtpas afgegeven inschatting van 22.750 Dordtpashouders vanaf 2020, is ondanks de corona-situatie voor 70% behaald. In tabel 2 de inschatting uit de businesscase per doelgroep vergeleken met het aantal pashouders in 2021.

Doelgroep	Inschatting businesscase	Aantal pashouders 2021	Afwijking pashouders t.o.v. businesscase
Minima	14.250	10.667	-3.583
Mantelzorger	2.600	1.914	-686
Vrijwilliger	3.000	135	-2.865
Betalend	2.900	3.257[3]	357
Totaal	**22.750**	**15.973**	**-6.777**

Tabel 2: vergelijking businesscase

De inschatting van het aantal mantelzorgers, maar vooral het aantal vrijwilligers, in de businesscase blijkt te optimistisch te zijn geweest. Bij vrijwilligers werd uit gegaan van interesse bij 1 op de 3 gebruikers van de vrijwilligerspas (toen 9.000 actieve vrijwilligerspashouders). De vrijwilligerspas bestaat nog steeds en de Dordtpas is onvoldoende in staat gebleken om de Dordtpas te promoten onder vrijwilligers(organisaties). In 2022 wordt daarom extra inzet op het bereiken van o.a. deze doelgroep (zie ook 8).

[2] Gegevens CBS, januari 2022.

[3] De categorie betalende pashouders bevat ook 17 ambtenaren die de Dordtpas hebben gekozen als eindejaarsgeschenk.

6.2 Pasgebruik

Ondanks de kleine daling in het aantal pashouders, werd de Dordtpas in 2021 7% vaker gebruikt dan in 2020, namelijk 29.450 keer.

De Dordtpas kon in 2021 bij 48 verschillende aanbieders worden gebruikt, waarvan 36 in Dordrecht. 73% van het actiegebruik van de Dordtpas vond ook plaats in Dordrecht. De meest gebruikte acties in Dordrecht waren een gratis bioscoopbezoek (Kinepolis en The Movies), gratis poffertjes van Visser's en een gratis pizza bij Osteria- bar Luca. Populaire kortingsacties buiten Dordrecht waren een bezoek aan Diergaarde Blijdorp, Madurodam en een dagtrip naar attractiepark Walibi (inclusief busvervoer).

De acties van de Dordtpas leverden voor de gebruikers een totale korting op van € 310.421,-. De gemeente betaalde voor die korting een vergoeding van €138.171,- aan de aanbieders van de acties.

Er zijn verschillen zichtbaar in het aantal actieve gebruikers per doelgroep. Daarom lichten we per doelgroep de belangrijkste gebruikerscijfers toe.

Minima

22% van de volwassen minima met een Dordtpas heeft die in 2021 gebruikt voor acties. Totaal werd van 3.648 acties gebruik gemaakt met een gemiddelde totale korting van €29,90 per gebruiker. Bij de minima-kinderen ligt het gebruik van acties op 46% met totaal 3.737 genoten acties en een gemiddelde totale korting van € 28,51 per gebruiker.

Het lage aantal gebruikers onder minima is vooral te verklaren doordat een groot deel van de minima de Dordtpas bij start automatisch ontving, terwijl andere pashouders deze actief moeten aanvragen.

In het gebruikersonderzoek geeft 67% van de niet-gebruikers onder minima aan dat het niet gebruik van de pas een gevolg is van de corona-situatie. Daarnaast zegt 21% niet bekend te zijn met het aanbod van de Dordtpas. Er start in 2022 een campagne om het gebruik onder minima te verhogen. Zie ook hoofdstuk 8, 'inzet 2022'.

Het gebruik van het kindtegoed wat voor minima kinderen op de Dordtpas staat ligt veel hoger: 94% van de kinderen op de basisschool gebruikten hun tegoed minimaal 1 keer. Totaal is door deze kinderen €349.600 aan tegoed besteed. Bij kinderen op de middelbare school ligt dit percentage op 96% en het bestede tegoed op € 501.892.

Betalende pashouders

88% van de betalende volwassen pashouders heeft de pas in 2021 gebruikt. Totaal maakten zij gebruik van 8.475 acties (gemiddeld ruim 4 acties per pashouder). Dat leverde hen een gemiddelde totale korting op van € 64,32 per gebruiker.

Het gebruik onder betalende kinderen ligt met een gebruik van91% en 5.370 acties hoger (gemiddeld 4,5 acties per pashouder). Dat leverde hen een gemiddelde totale korting op van € 57,87 per gebruiker.

Betalende pashouders zijn daarmee veruit de meest actieve gebruikers van de Dordtpas. Aangezien zij, ondanks eventuele corona-beperkingen, de pas zelf bewust aanschaften en hiervoor € 10 of € 40,- betaalden is hun gebruikersgedrag geen verrassing.

Mantelzorgers

Van de mantelzorgers maakte 66% actief gebruik van de Dordtpas. Deze groep gebruikt de Dordtpas onder andere zeer frequent om te parkeren bij het Albert Schweitzer ziekenhuis. In 2021 werd door mantelzorgers 5.915 keer van die mogelijkheid gebruik gemaakt.

89% van de mantelzorgers heeft hun tegoed minimaal 1 maal gebruikt. Dit is een forse stijging t.o.v. 2020 (70%). Hierbij is in 2021 totaal € 162.307 besteed.

Vrijwilligers

Van de vrijwilligers met een Dordtpas heeft 60% in 2021 gebruik gemaakt van de pas. Er is geen vergelijking met 2020, omdat deze doelgroep in 2020 nog niet separaat werd geregistreerd.

6.3 Besteding tegoeden

Mantelzorgers en kinderen van minima ontvangen op hun Dordtpas een tegoed (zie ook tabel 1). In totaal is in 2021 € 1.207.706 aan tegoeden besteed, bij 224 verschillende winkels, (sport)scholen, en zwembaden in Dordrecht. De Dordtpas zorgt daarmee voor een forse geldinjectie richting de ondernemers en organisaties die tegoeden accepteren.

Het totaal aan tegoeden is met name besteed aan sportbenodigdheden, schoolartikelen, boeken, fietsen en laptops (totaal 80%). Daarnaast zien we bestedingen bij sportverenigingen (circa 10%) en scholen (circa 10%).

Vanwege de lockdown eind 2021, konden pasgebruikers hun tegoeden in december 2021 vrij onverwachts niet meer besteden. Er is daarom besloten de restanten van tegoeden voor zowel kinderen als mantelzorgers over te hevelen naar 2022. Totaal gaat dit om een bedrag van €300.000,- aan overgehevelde tegoeden.

7. Kosten

Doordat er vanwege coronabeperkingen minder gebruik kon worden gemaakt van de Dordtpas, vielen de gebruikerskosten in 2021 €134.000 lager uit dan begroot (€150.000 t.o.v. €284.000).

Doordat het aantal betalende pashouders achter bleef bij de doelstelling (zie ook 6.1) lag de opbrengst uit verkoop echter ook € 96.000 lager dan begroot, namelijk € 80.000,-, t.o.v. €176.000,- begroot.

Het netto overschot op de begroting van 2021 wordt in 2022 geïnvesteerd in extra acties, nieuwe communicatiecampagnes en de inzet van een Dordtpas coach. In het volgende hoofdstuk volgt een toelichting op die investeringen.

8. Inzet 2022

- In 2022 zetten we meer in op doelgroep gerichte communicatiecampagnes. Met name minima en vrijwilligers zijn daarbij focusgroepen. De doelstelling is om aan 1.000 nieuwe minima en 500 nieuwe vrijwilligers een pas te verstrekken.
- In communicatiecampagnes zetten we meer in op visuele communicatie door middel van pictogrammen en iconen. Dit om bekendheid en gebruik te stimuleren onder inwoners die de Nederlandse taal niet (voldoende) machtig zijn.
- In kwartaal twee van 2022 start een Stadspas Coach als belangrijke verbinder met minima en vrijwilligers. Deze coach promoot de Dordtpas via intermediairs in de stad, die direct met de doelgroep te maken hebben. Ook zoekt de coach actief contact met de doelgroep en ondersteunt daarbij in de aanvraag van de Dordtpas.

- We starten nieuwe campagnes om Dordtpashouders te motiveren hun contactgegevens met ons te delen en actueel te houden. Op die manier kunnen we het aanbod beter onder hun aandacht brengen, zoals via de nieuwsbrief.
- Vanuit het programma 'Samen tegen Armoede' verstevigen we de samenwerking met partners in de stad om de Dordtpas vaker actief aan te bieden aan minima. Dit gebeurt via de vindplaatsen in de stad, zoals de Voedselbank en Wijkteams en de klantmanagers van de sociale dienst.
- We ontwikkelen weer leuke nieuwe acties, waaronder een busreis naar Walibi, waardoor ook Dordtpashouders zonder auto makkelijk mee kunnen. Ook proberen we opnieuw Dordtse ondernemers aan te laten sluiten als actieaanbieder.

9. Conclusies en suggesties doorontwikkeling Dordtpas

De Dordtpas heeft sinds haar bestaan als gevolg van de coronapandemie twee onvolledige jaren achter de rug. Ook 2022 heeft vanwege corona-beperkingen al een valse start. Desondanks zijn Dordtpashouders erg positief over de pas, blijkt uit de algehele beoordeling met een 8.3.

De Dordtpas is een laagdrempelig en efficiënt instrument voor de verstrekking van aanvullende middelen in het kader van minimabeleid. 95% van de kinderen met kindtegoed maakt hier gebruik van.

De Dordtpas is ook een goed instrument om mantelzorgers en vrijwilligers te waarderen. Met name mantelzorgers waarderen dit (93% van hen vindt de Dordtpas een goed idee als waardering).

Tot slot is het gebruik van de tegoeden fors. Daardoor stroomt veel geld terug naar middenstand in Dordrecht (Ruim €1.200.000 in 2021).

Er zijn echter ook nog verbeteringen mogelijk in de inzet van de Dordtpas:

- De pas zou een grotere rol kunnen spelen bij de verdere stimulering van participatie onder volwassenen met een laag inkomen. Bijvoorbeeld door ook hen een tegoed beschikbaar te stellen voor het betalen van een sportvereniging. De afweging om dit te doen maakt onderdeel uit van het vaststellen van nieuw minimabeleid vanaf 2023.
- Naast een tegoed voor volwassenen met een laag inkomen, is ook te denken aan tegoed voor kinderen van minima in de leeftijd van 0-4 jaar. Voor deze groep kinderen is momenteel geen tegoed beschikbaar. Het verstrekken ervan zou met name een rol kunnen spelen bij het stimuleren van de participatie van de ouders van deze kinderen.
- We verkennen de mogelijkheden om de Dordtpas in te zetten als toeristenpas. Door de pas voor kortere tijd aan te bieden en de promotie in andere talen te verzorgen vergroten we het bereik onder (internationale) toeristen.