

A large, abstract red sculpture made of polished metal plates, set against a clear blue sky. The sculpture has a tall, narrow vertical element and a large, flat, horizontal element that extends to the right, creating a frame-like structure. In the background, there are green trees and a body of water under a bright sky.

EVALUATIE STADSPAS VENLO

NOVEMBER 2022

INHOUDSOPGAVE

1	AANLEIDING	3
2	INTRODUCTIE	4
3	BEVINDINGEN	6
4	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	12
	BIJLAGE: BRONNENLIJST	14

1 AANLEIDING

Sinds 1 april 2019 zet gemeente Venlo de Stadspas Venlo in. Met de stadspas geeft de gemeente uitvoering aan de participatieregeling en mantelzorgwaardering. De juridische basis voor de stadspas is de Verordening participatie minima gemeente Venlo 2020 en het Besluit jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning Venlo 2022.

Twee redenen zijn aanleiding om de stadspas op dit moment te evalueren. Ten eerste loopt het contract af met de huidige uitvoerder van de Stadspas Venlo. Op 1 april 2023 moet er een nieuw contract liggen, voor kortere of langere tijd. Ten tweede is er ontevredenheid over de huidige uitvoering van de Stadspas Venlo. Zowel inwoners als Venlose aanbieders geven aan dat de huidige pas ingewikkeld is in gebruik. Voor de participatieregeling vinden inwoners bovendien dat er te weinig bestedingsmogelijkheden zijn.

Doel van de evaluatie is het formuleren van aanbevelingen voor het verbeteren van het gebruik van de stadspas in de praktijk. Deze aanbevelingen zijn richtinggevend voor de aanbesteding van een nieuwe stadspas.

Voor de evaluatie van de Stadspas Venlo zijn vijf hoofdvragen geformuleerd:

1. Hoeveel mensen gebruiken de stadspas?
2. Waaraan besteden mensen de stadspas?
3. Wat vinden mensen van de stadspas?
4. Wat zijn de kosten en (maatschappelijke) baten van de regeling?
5. Welke kansen voor doorontwikkeling zien we?

Voor beantwoording van de vragen is gebruik gemaakt van documentenonderzoek, data-analyse, een focusgroep en interviews. Tot slot is gekeken naar de resultaten van een recente vragenlijst en is gebruik gemaakt van een marktverkenning. Zie ook de bronnenlijst in de bijlage.

2 INTRODUCTIE

De Stadspas Venlo combineert twee regelingen op één pas: de participatieregeling en mantelzorgwaardering.

De stadspas heeft daarmee ook twee doelstellingen:

- We willen dat iedere inwoner van de gemeente mee kan doen in de samenleving
- We willen mantelzorgers een waardering geven

Onderstaande tabel geeft beide regelingen op hoofdlijn weer.

Participatieregeling	Mantelzorgcompliment
Bedoeld voor minima	Bedoeld voor mantelzorgers
Jaarlijks bedrag van € 100,-	Jaarlijks bedrag van € 75,-
Aanbod beperkt tot Venlose sport, cultuur en maatschappelijke participatie	Breed aanbod van Venlose ondernemers
Rond de 3.500 aanvragen per jaar	2.200 tot 2.500 aanvragen per jaar
Geregeld door de Verordening maatschappelijke participatie minima gemeente Venlo 2020	Geregeld door Besluit jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning Venlo 2022

De aanbieders waar inwoners de pas kunnen besteden zijn anders voor de participatieregeling dan voor de mantelzorgwaardering. De stadspas biedt inwoners met een minimuminkomen de mogelijkheid om naar de sportschool te gaan, muziek te maken, bij een vereniging te gaan of een theater te bezoeken. De deelname is beperkt tot sport, cultuur en maatschappelijke participatie. Besteding bij supermarkten bijvoorbeeld is dus niet mogelijk. Mantelzorgers krijgen middels de stadspas jaarlijks een blijk van waardering van de gemeente Venlo: een bedrag te besteden bij een Venlose ondernemer/organisatie naar keuze. Mantelzorgers krijgen een ander bedrag en kunnen kiezen uit een breder palet van aanbieders.

Voor beide regelingen is gekozen om besteding alleen mogelijk te maken bij Venlose stichtingen, verenigingen en ondernemingen. Vanuit het idee dat we hiermee lokale partners aanspreken op hun maatschappelijke verantwoordelijkheid en de lokale economie stimuleren.

Intentie van de participatieregeling: meedoen in de samenleving

Gemeente Venlo vindt dat iedere inwoner van de gemeente mee moet kunnen doen in de samenleving en heeft daar extra geld voor vrij gemaakt. De participatieregeling voor minima is een regeling voor alle inwoners met een inkomen lager is dan 120% van de bijstandsnorm.

De regeling werkt als volgt:

- Ieder gezinslid jonger dan 18 jaar kan een pas krijgen met een tegoed van €100,-
- Vanaf 18 jaar moet het gezinslid de pas zelf aanvragen
- Na activering staat er een tegoed van €100,- op de pas
- Inwoners vragen het tegoed elk jaar opnieuw aan
- Na het eerste jaar wordt het saldo bijgeschreven op de pas die inwoners al in bezit hebben

Het aanvraagproces loopt via gemeente Venlo. Inwoners die in aanmerking komen kunnen met DigiD de pas aanvragen via de website van Venlo.

De mantelzorgwaardering is een jaarlijkse blijk van waardering

Een mantelzorger is iemand die zonder betaling regelmatig iemand anders met een zorgvraag helpt. Denk bijvoorbeeld aan het helpen van een chronische zieke of hulpbehoevend familielid, buurman/vrouw, vriend of kennis. Deze hulp is vaak langdurig en gaat verder dan de dagelijkse zorg.

Het bieden van mantelzorg is niet altijd eenvoudig en soms zwaar. Het mantelzorgsteunpunt van Inluzio biedt hierbij hulp, in opdracht van gemeente Venlo. Mantelzorg wordt door gemeente Venlo bovendien gewaardeerd. Daarom krijgen mantelzorgers jaarlijks een cadeau van de gemeente in de vorm van de mantelzorgwaardering van € 75,-.

De voorwaarden om de mantelzorgwaardering te krijgen zijn:

- Degene die de mantelzorger helpt woont in de gemeente Venlo
- De mantelzorger biedt al minimaal 3 maanden zorg
- De mantelzorger biedt zorg voor minimaal 4 uur per week

Om in aanmerking te komen vullen mantelzorgers een formulier in bij het mantelzorgsteunpunt van zorg- en dienstverleningsorganisatie Inluzio. Inluzio controleert de formulieren en toetst of er daadwerkelijk sprake is van mantelzorg. Voldoet de aanvraag aan de voorwaarden, dan verstrekt Inluzio de relevante gegevens aan de gemeente Venlo. Gemeente Venlo zet deze door aan de uitvoerder van de Stadspas Venlo. Mantelzorgers kunnen zich dus niet rechtstreeks tot de gemeente wenden voor een aanvraag. Jaarlijkse verlenging kan rechtstreeks op de website van Stadspas Venlo worden aangevraagd.

3 BEVINDINGEN

1. Hoeveel mensen gebruiken de stadspas?

Ongeveer 25% van de gerechtigden maakt gebruik van de participatieregeling

Gemeente Venlo telt circa 7.000 huishoudens met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum.¹ Op basis van het gemiddeld aantal van 2,1 personen per huishouden², schatten we in dat ruim 14.500 inwoners recht hebben op een stadspas.

2.500 - 3.800 inwoners met een minimuminkomen maakten afgelopen jaren gebruik van de Stadspas Venlo, gemiddeld jaarlijks zo'n 3.500 gebruikers ofwel zo'n 25%. Dit is vergelijkbaar met het aantal gebruikers van de voorgaande Geld Terug Regeling (GTR).

Tussen 2.200 en 2.500 mantelzorgers hadden afgelopen jaren een stadspas

De voorwaarden die de SVB voorheen hanteerde om in aanmerking te komen voor een mantelzorgcompliment waren: langer dan 3 maanden en meer dan 8 uur per week. Veel gemeenten in Nederland hanteren deze norm nog steeds. Mantelzorg NL brengt het aantal mantelzorgers op basis van deze norm in beeld. Venlo heeft op basis van deze norm zo'n 5.000 mantelzorgers.³

Venlo hanteert op dit moment een ruimere norm: namelijk meer dan 4 uur zonder leeftijdsgrens. Er zijn geen cijfers bij het aantal mantelzorgers volgens deze specifieke norm. Het is niet bekend hoeveel meer mensen gemeente Venlo als gerechtigd ziet door de ruimere norm.

Op basis van de Venlose normering hadden tussen 2.200 en 2.500 mantelzorgers afgelopen jaren een stadspas. We zien de laatste jaren een stijging. Hoeveel mantelzorgers we bereiken met het mantelzorgcompliment is niet bekend vanwege de ruimere norm die Venlo hanteert.

2. Waaraan besteden mensen de stadspas?

Voor de evaluatie zijn de totale uitgaven in kaart gebracht vanaf de start in april 2019 voor mantelzorg en vanaf januari 2020 voor de participatieregeling. Uitgaven tot en met 30 september 2022 zijn meegenomen.

Bijna de helft van de participatiegelden wordt besteed bij 3 aanbieders

Er zijn in totaal 135 aanbieders voor de participatieregeling. Bij 116 aanbieders zijn bedragen besteed, bij 19 aanbieders is niets besteed.

¹ [CBS RIO, 2020](#)

² [StatLine - Kerncijfers wijken en buurten 2021 \(cbs.nl\)](#)

³ [MantelzorgNL-mantelzorgers-per-gemeente-2021.pdf](#)

In de top 3 van uitgaven voor de participatieregeling staan Taurus World, Monkey Town en Primera. Bijna 50% van de uitgaven wordt besteed bij deze top 3. In de top 10 staan verder Zwembad De Wisselslag, Boekhandel Koops, Ballorig Venlo, Speeltuin Os Blie Riek, Buitenbad Groot Venlo, CityCinema en Stichting Ons Zorgbureau.

Bij Primera is het op dit moment toegestaan om dagjes uit kaarten en bioscoopkaarten te kopen. Deze kaarten kunnen ingezet worden buiten de gemeente. Vanuit de verordening is het op dit moment niet toegestaan om de gelden uit te geven aan uit eten of een drankje op het terras. Uit de praktijk zijn voorbeelden bekend waarbij hiervoor wel met de stadspas wordt betaald.

Ruim 60% van het mantelzorgcompliment wordt besteed bij de top 3

We hebben in totaal 89 aanbieders voor besteding van het mantelzorgcompliment. Er zijn 56 aanbieders bij wie gelden zijn besteed, bij 33 aanbieders is niets besteed.

Plus Tegelen, Tuincentrum Leurs en 2 Brüder staan in de top 3 van aanbieders waar het mantelzorgcompliment wordt uitgegeven. Ruim 60% wordt besteed bij deze top 3 aanbieders. Bij de top 5 inclusief Koops en Sur Meuse wordt ongeveer 72% besteed.

3. Wat vinden mensen van de stadspas?

Participatieregeling: ruimte voor verbetering

Uit een vragenlijst over de Stadspas Venlo die in 2020 is uitgezet blijkt dat ruim de helft van de inwoners niet (zo) blij is met de stadspas, namelijk 52,9%. Hiervoor zijn grofweg drie redenen. Deze redenen zijn herkenbaar in zowel de vragenlijst uit 2020, het gesprek met de cliëntenraad als in de ongevraagde adviezen van zowel de Cliëntenraad Sociale Dienst Venlo als de Adviesraad Sociaal Domein.

Redenen om de stadspas niet te gebruiken zijn:

1. Niet iedereen heeft interesse in de stadspas, te weinig aanbod

"Wat moet ik ermee" is een veelgehoorde reactie onder de doelgroep minima. De stadspas wordt gezien als mogelijkheid om naar ballet te gaan, wat niet iedereen aanspreekt. 73,8% van de ondervraagden in de vragenlijst vindt dat er te weinig aanbieders zijn.

2. Het systeem is ingewikkeld, afhandeling aan de kassa duurt lang

Om te betalen met de stadspas moeten inwoners persoonlijke gegevens vermelden aan de kassa, die ter plekke moeten worden verwerkt. Dit zorgt voor een ooplopende rij en schaamte bij de stadspashouders: "Dan sta je daar". Daarnaast komt voor dat aan de kassa wordt geroepen: "Is dit de stadspas van de mantelzorg of van de bijstand?" Dat werkt stigmatiserend en geeft inwoners een gevoel van schaamte.

3. Het aanvragen van de pas is niet voor iedereen mogelijk

Het aanvragen van de pas verloopt digitaal. Dit is een belemmering. Niet iedereen heeft DigID en ook niet iedereen heeft een mailadres. Daarnaast is de communicatie rondom de pas soms onduidelijk. Er staan meerdere nummers op de pas. Het is voor inwoners niet altijd duidelijk welk nummer waarvoor nodig is. Ook uit de vragenlijst armoederegelingen 2022 blijkt dat het voor niet iedereen makkelijk is om de bestaande regelingen aan te vragen: 24% geeft aan niet te weten hoe aan te vragen. Deze vraag gaat over alle regelingen, niet specifiek over de stadspas.

De Cliëntenraad Sociale Dienst Venlo geeft als wensen voor de toekomst mee:

- **Meer mogelijkheden voor besteding**

Bijvoorbeeld:

- Kunnen betalen van de internetrekening. Dit is voor inwoners een kostenpost én een mogelijkheid om mee te doen in de samenleving
- Toverland of pretparken buiten Limburg
- Contributie van kleine verenigingen
- Dierenarts
- Medicijnen
- Circus
- Kermis

- **Kunnen gebruiken van de regeling voor OV**

Bijvoorbeeld voor de trein, bus of wijkbus. Voorbeeld 1: "Naar de Tiendschuur in Tegelen lijkt me best leuk. Maar hoe kom ik daar?" Voorbeeld 2: Het kunnen bezoeken van een studerend kind in de randstad is een dure aangelegenheid. Dat te kunnen doen kan voor inwoners écht uitstapje en een vorm van meedoen zijn

- **Makkelijk in gebruik**

Snelle afhandeling aan de kassa: "Je zou ermee moeten kunnen pinnen"

- **Makkelijk aan te vragen**

Suggestie is om iedereen die recht heeft op de stadspas een geactiveerde pas te sturen (voor de doelgroep die de gemeente in beeld heeft). Anders de mogelijkheid om ook via formulier/papier een pas aan te vragen

- **Lijst van mogelijkheden op papier**

Suggestie is om de lijst van mogelijkheden op categorie op papier mee te sturen met de pas. Bijvoorbeeld in de vorm van een boekje of een kalender

Mantelzorgers zijn verdeeld over de huidige manier van waardering

Uit gesprekken met Includio blijkt dat mantelzorgers verdeeld zijn over de waardering middels de stadspas. Sommigen zeggen: geef ons dat geld maar weer. Anderen vinden de waardering in de vorm van de stadspas wel leuk.

Mantelzorgers hebben diverse redenen om de pas niet aan te vragen:

- Mantelzorgers weten niet altijd dat ze mantelzorger zijn of voelen zich geen mantelzorger
- Niet bekend met de stadspas
- Te ingewikkeld/te veel rompslomp (daarbij speelt ook een rol dat meerdere doelen op een pas zorgt voor onduidelijkheid)
- Aanbod te gering/niets interessants
- Liever het geld zo

Venlose aanbieders: veel administratief werk, complex in gebruik

Veel administratief werk aan de kassa is ook wat de Venlose verenigingen, stichtingen en ondernemers aangeven. De huidige stadspas sluit niet aan op de bestaande systemen van aanbieders. Meerdere aanbieders werken met een separaat systeem en/of een extra computer om de aanvragen met de stadspas te kunnen verwerken.

4. Wat zijn de kosten en (maatschappelijke) baten van de regeling?

Stadspas Venlo		
Jaar	Participatieregeling	Mantelzorgcompliment
Directe uitgaven		
2020	€ 190.110	€ 181.530
2021	€ 231.779	€ 205.542
2022	€ 198.328 (t/m sept)	€ 126.790 (t/m sept)
Indirecte uitgaven: uitvoeringskosten		
Jaarlijkse kosten gecontracteerde uitvoerder	€ 16.410	€ 16.410
Jaarlijkse kosten interne uitvoering	circa € 35.000	niet becijferd

Voor de participatieregeling zijn er kosten voor de interne uitvoering

Het aanvraagproces voor de participatieregeling loopt via gemeente Venlo. De gemeente beoordeelt de aanvragen. Aan het eind van het jaar, vanaf het moment dat de tegoeden voor het nieuwe jaar kunnen worden aangevraagd, leidt dat tot een hoge werkvoorraad. Gemiddeld kost het beoordelen van de aanvragen een halve FTE, kosten circa € 35.000.

Voor het mantelzorgcompliment zijn er kosten voor het verwerken van de aanvragen

Naast de jaarlijkse vaste kosten voor de gecontracteerde uitvoerder zijn er voor het mantelzorgcompliment ook kosten voor het verwerken van de aanvragen door het team mantelzorg van Includio. Het mantelzorgsteunpunt attendeert mantelzorgers op het bestaan van het mantelzorgcompliment, verstrekt aanvraagformulieren, helpt bij de aanvraag, controleert de formulieren en overlegt goedgekeurde aanvragen vervolgens aan gemeente Venlo. Deze kosten zitten in de totale opdracht van Includio.

Voor de interne uitvoering door de gemeente Venlo zijn de kosten niet berekend, deze zijn minimaal.

Bij ongewijzigd beleid zullen de uitvoeringskosten stijgen

Uit de vorige aanbestedingsprocedure⁴ en uit de recente marktverkenning⁵ weten we dat we op dit moment relatief lage uitvoeringskosten betalen. Een vergelijkbaar systeem bij een andere aanbieder kost tussen € 40.000 (meest uitgekleden vorm) en € 125.000 per jaar.

Maatschappelijke baten

Er is geen indicator die meet of de maatschappelijke participatie daadwerkelijk is toegenomen door inzet van de Stadspas Venlo. Volgens het beleid is dat ook niet de doelstelling. De doelstelling is om mensen met een laag inkomen in de gelegenheid te stellen om zoveel mogelijk te participeren in de samenleving.

5. Welke kansen voor doorontwikkeling zien we?

De belangrijkste bevinding uit de marktverkenning is dat er stadspassen op de markt zijn, die werken als een pinpas. Aansluiting op bijna ieder kassasysteem is mogelijk door integratie met een platform dat geautomatiseerde afhandeling mogelijk maakt. Dat lost de belangrijkste drempel in de huidige uitvoering op.

De marktverkenning heeft ons daarnaast inzicht gegeven in kansen voor doorontwikkeling van de Stadspas Venlo. Kansen die we zien:

- **Stadspas voor meer/alle minimaregelingen** - De stadspas kan worden ingezet voor veel meer minimaregelingen dan enkel de participatieregeling. Denk aan minimaregelingen waaronder de kindregelingen voor digitale leermiddelen, fietsregeling, kledingpakket en zwemdiploma's. Dat gebeurt ook in een aantal gemeenten en er zijn stadspasaanbieders die hiermee ervaring hebben. Ook energiearmoederegelingen kunnen op de pas.
- **Met de stadspas met het OV** - Koppeling met Translink is mogelijk waarmee de stadspas een middel is om te betalen in het openbaar vervoer. "Je zou er bij wijze van spreken in de taxi meer kunnen betalen." Hiermee is al ervaring in de praktijk.
- **Inzet als lokale cadeaukaart** - Eén van de aanbieders die we hebben gesproken in de marktverkenning zet stadspassen ook in als lokale cadeaukaart. Als de gemeente de ruimte geeft om de kaart ook op deze manier aan te bieden, geeft dat de stadspasaanbieder de mogelijkheid een lagere prijs te rekenen voor de gemeentelijke regelingen.
- **Inzet als voordeelkaart voor heel Venlo** - Er zijn gemeenten die de stadspas inzetten als kortingspas voor alle inwoners van de gemeente.

⁴ Meervoudig onderhandse aanbestedingsprocedure voor een digitale Venlo pas met referentienummer 1397547, publicatiedatum 17 december 2018

⁵ Marktverkenning participatieregeling en mantelzorgcompliment, publicatiedatum 18 juli 2022

- **Overige mogelijkheden** - Overige mogelijkheden zijn de stadspas als afvalpas of als pas met een bedrag als eindejaargeschenk voor medewerkers. Een andere mogelijkheid voor doorontwikkeling is om nieuwe vormen van waardering te koppelen aan de pas (anders dan de mantelzorgwaardering). Denk aan beloning van vrijwilligerswerk.

Over het geheel geldt: hoe breder de inzet, hoe lager de relatieve uitvoeringskosten. Bijkomend voordeel is dat door breder gebruik er minder sprake is van stigmatisering.

4 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Samenvattend zien we mogelijkheden voor doorontwikkeling van de Stadspas Venlo. De stadspas kan een middel zijn dat flexibel inzetbaar is binnen de ontwikkelingen vanuit het coalitieakkoord Samen verder bouwen aan een gezond Venlo, de strategische visie Venlo 2040 en het beleidskader voor het sociaal domein Fier op Venlo.

Aankoop van nieuw systeem dat makkelijk is in gebruik, lost het belangrijkste bezwaar uit de praktijk op. Daarnaast zien we kansen om tegemoet komen aan de belangrijkste wens van minima om meer bestedingsmogelijkheden te realiseren, waaronder besteding in OV.

Met onderstaande aanbevelingen kan de stadspas verder worden verbeterd, zodat meer inwoners de stadspas kunnen en willen gebruiken.

1. Koop een systeem dat makkelijker is in gebruik

Nieuwe systemen zijn aanzienlijk makkelijker in gebruik en voldoen aan de wens “*Je zou ermee moeten kunnen pinnen*”. Dit bespaart administratief werk aan de kassa voor zowel inwoners als de Venlose verenigingen, stichtingen en ondernemers. Makkelijk in gebruik zou één van de belangrijkste doelstellingen moeten zijn bij aankoop van een nieuw systeem.

2. Breid de bestedingsmogelijkheden voor de participatieregeling uit

Eén van de belangrijkste redenen waarom inwoners niet tevreden zijn over de stadspas voor de participatieregeling is te weinig bestedingsmogelijkheden. Het verdient aanbeveling te onderzoeken welk type aanbod ontbreekt. De stadspas wordt op een aantal plekken nog niet besteed. Komt dat doordat deze plekken niet bekend zijn of is de variatie in type aanbod niet groot genoeg? Om een beter passend aanbod te krijgen, is het van belang inwoners nauw te betrekken bij de uitbreiding van het aanbod. Ook inzet voor OV is een wens. Voor mantelzorg zijn er minder signalen dat het aanbod te beperkt is. Wel relevant is om te kijken of in elk stadsdeel voldoende aanbod is en waar nodig actie uit te zetten.

3. Onderzoek de mogelijkheden om het aanvraagproces te vereenvoudigen

Het aanvragen van de pas voor de participatieregeling via DigiD is niet voor iedereen mogelijk. Het proces kan mogelijk eenvoudiger, bijvoorbeeld door een geactiveerde pas sturen aan de inwoners van wie we weten dat ze in aanmerking komen. Ook is er behoefte onder inwoners om de stadspas aan te vragen via papier in plaats van digitaal. Op dit moment wordt onderzocht wat de mogelijkheden, kosten en baten zijn om het proces te vereenvoudigen. Voor mantelzorg geldt dat het proces mogelijk eenvoudiger kan door de aanvragen mogelijk niet meer via de gemeente Venlo te laten lopen en deze direct door te zetten van Inluzio naar de uitvoerder van de stadspas.

4. Maak van de stadspas een pas voor alle inwoners

Zet de nieuwe stadspas zo breed mogelijk in: voor energieregelingen, voor de kindregelingen van Venlo waaronder de regelingen van Stichting Leergeld en het Jeugdfonds Sport & Cultuur, als afvalpas en als eindejaarswaardering voor de gemeentelijk medewerkers. Ook in als lokale cadeaukaart is een goede optie. Hoe breder de inzet, hoe lager de relatieve uitvoeringskosten. Bijkomend voordeel is dat door breder gebruik er minder sprake is van stigmatisering.

5. Verhelder waar de stadspas wel en niet mag worden besteed

Een aantal bestedingsdoelen zit momenteel in grijs gebied. Dat gaat met name om besteding bij Primera, met mogelijkheid om de gelden uit te geven buiten de gemeente. En om besteding van de gelden voor een hapje of drankje buiten de deur. Dat valt buiten de kaders zoals de huidige verordening die stelt. In de praktijk gebeurt het wel: het kan op sommige plaatsen. Het advies is om te verhelderen waar de stadspas wel en niet mag worden besteed. Bij verruiming van de mogelijkheden, vereist dit een aanpassing van de verordening.

6. Investeer in een nieuwe communicatiestrategie

De bestedingsmogelijkheden zijn voor inwoners niet altijd duidelijk. Dat geldt met name voor de participatieregeling. Het advies is om een nieuwe communicatiestrategie op te zetten, in samenwerking met de cliëntenraad, Venlose aanbieders en de nieuwe aanbieder van de stadspas. Overweeg ook het maken van papieren lijst met bestedingsmogelijkheden, die wordt toegevoegd als de pas wordt verstuurd.

7. Overweeg het toevoegen van een indicator aan de stadspeiling

Als we verbeteringen gaan doorvoeren, is het ook mooi om te meten of deze effect hebben. Overweeg daarom om vragen en/of indicatoren toe te voegen aan de stadspeiling. Bijvoorbeeld:

- De stadspas is makkelijk aan te vragen
- De stadspas is makkelijk in gebruik
- Ik kan de stadspas op voldoende voor mij interessante plekken besteden
- De stadspas helpt mij of iemand in mijn gezin om mee te doen aan sportieve of culturele activiteiten of om leuke activiteiten te doen

8. Heroverweeg de keuze voor een Venlose norm voor de mantelzorgwaardering

Gemeente Venlo hanteert voor het mantelzorgcompliment ruimere voorwaarden dan de SVB voorheen hanteerde. Het is niet goed uitlegbaar waarom Venlo hiervoor kiest en waarop deze keuze is gebaseerd. Heroverweeg de keuze voor een specifieke Venlose norm.

BIJLAGE: BRONNENLIJST

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen is gebruik gemaakt van verschillende dataverzamelingmethoden⁶.

Documentenonderzoek

Voor analyse van de doelstellingen van de participatieregeling en mantelzorgwaardering zijn geraadpleegd:

- Verordening maatschappelijke participatie minima gemeente Venlo 2020
- Collegevoorstel Mantelzorgwaardering in Venlo d.d. 06-10-2015
- Raadsinformatiebrief Mantelzorg RIB-nummer 2015 125

Voor inzicht in de ervaringen van inwoners is bekeken:

- Rapportage vragenlijst Stadspas Venlo juni 2020. Dit betreft een reguliere evaluatie van de stadspas als nieuw product
- Ongevraagd advies van de Cliëntenraad Sociale Dienst Venlo van 3 september 2020
- Ongevraagd advies van de Adviesraad Sociaal Domein Venlo van 6 oktober 2020

Analyse van data

Om het aantal gerechtigden vast te stellen zijn bekeken:

- Cijfers van het CBS voor aantal huishoudens onder het sociaal minimum
- Cijfers CBS voor gemiddeld aantal inwoners per huishouden in Venlo

Het aantal gebruikers is in kaart gebracht aan de hand van data van de huidige uitvoerder.

Voor het vaststellen van de kosten zijn specifieke posten in het financieel systeem bekeken.

Cijfers over besteding hebben we geanalyseerd aan de hand van data van de huidige uitvoerder van de Stadspas Venlo met overzichten van bestede bedragen over 2020, 2021 en 2022.

Focusgroep

Aanvullend op de informatie uit de documenten hebben we meer inzicht gekregen in ervaringen van inwoners in de praktijk middels een focusgroep met een viertal afgevaardigden van de Cliëntenraad sociale dienst Venlo op 31-05-2022. De voorzitter van de cliëntenraad heeft per brief bevestigd dat het verslag van de bijeenkomst een getrouw beeld geeft van hetgeen is besproken.

⁶Voor een beschrijving van de dataverzamelingmethoden zie www.toolboxbeleidsevaluaties.nl

Interviews

Om inzicht te krijgen in ervaringen van aanbieders hebben we gesproken met twee aanbieders met relatief veel bestedingen en één aanbieder met relatief minder bestedingen.

Inwoners die in aanmerking willen komen voor de participatieregeling, vragen de stadspas aan bij gemeente Venlo. Om inzicht te krijgen in het proces van verwerken van aanvragen tot ontvangst van een werkende pas, hebben we gesproken met onze eigen collega's.

Met Includio is contact geweest over de ervaringen van mantelzorgers en het proces voor aanvraag van de mantelzorgwaardering.

Vragenlijst

Om inzicht te krijgen in de ervaringen van inwoners hebben we gebruik gemaakt van:

- Vragenlijst voor de herijking van het armoede- en schuldhulpverleningsbeleid van september/oktober 2022.

Eén vraag gaat specifiek over de stadspas:

- Kent u deze, of maakt u of iemand in uw gezin hiervan gebruik?

Een aantal vragen gaat over verschillende regelingen bij de gemeenten, waarvan de stadspas er één is:

- Wat vindt u van het aanvragen van deze regelingen bij de gemeente?
- De regelingen helpen mij of iemand in mijn gezin om mee te doen aan sportieve of culturele activiteiten
- De regelingen helpen mij of iemand in mijn gezin om leuke activiteiten te doen

Marktverkenning

Om inzicht te krijgen in beschikbare instrumenten hebben we gebruik gemaakt van een marktverkenning. De marktverkenning is op 18 juli gepubliceerd op TenderNet en heeft 3 passende reacties opgeleverd. Gemeente Venlo heeft alle 3 de partijen gesproken. Na de deadline is nog een 4^{de} reactie gekomen. Ook met deze aanbieder is recent gesproken.

