



## **EVALUATIE PASPARTOE, *dé vrijetijdspas voor Brussel.***

*Evaluatie ingediend door Pascal SMET, Collegelid van Cultuur, jeugd en sport en stedelijk beleid  
Juni 2015*



# EVALUATIE PASPARTOE 2014-2015

## Voorwoord

Paspartoe is een instrument binnen een breder cultuurparticipatiebeleid. De paspartoe is een spaar- en voordeelkaart dat iedereen stimuleert om meer en anders te participeren aan het ruime vrijetijdsaanbod in cultuur, jeugd en sport. De gebruiker spaart punten die hij of zij kan omruilen voor voordelen. De Paspartoe is bij uitstek een outreachend instrument dat binnen een integraal vrijetijdsbeleid kan ingezet worden voor de verbreding, verhoging en verdieping van vrijetijdsparticipatie van alle Brusselaars met bijzondere aandacht voor mensen in armoede. Paspartoe is geënt op het UiTPAS-systeem van CultuurNet Vlaanderen, dat in 2012 in Aalst werd gelanceerd als proefproject. Ondertussen keurde de Vlaamse Regering de uitrolprocedure van het UiTPAS-project goed, waardoor op termijn de UiTPAS over heel Vlaanderen zal uitgerold worden. Momenteel is UiTPAS niet enkel actief in Aalst en Brussel, maar ook in Gent en Oostende, in september 2015 volgt nog regio Kortrijk, in 2016 Turnhout. In Brussel werd Paspartoe ontwikkeld in samenwerking met CultuurNet Vlaanderen en Muntpunt en startte op 14 februari 2014.

Met de Paspartoe spaart de pashouder punten bij elke deelname aan een activiteit van Paspartoe-aanbieder. Vanaf vijf punten kunnen deze omgeruild worden voor een omruilvoordeel bij een van de Paspartoe-aanbieders. Elke pashouder ontvangt jaarlijks een cultuurbon ter waarde van 6 euro, als kortingsbon te gebruiken bij culturele activiteiten van Paspartoe-aanbieders.

Mensen in armoede kunnen een Paspartoe aan reductieprijs krijgen, waarmee ze niet enkel kunnen sparen en omruilen, maar ook aan een verminderd tarief kunnen deelnemen aan de vrijetijdsactiviteiten. Voor het aanbod tot en met 16 euro betalen ze standaard 2 euro; voor het aanbod boven 16 euro ontvangen deze pashouders een bonnenboekje, bestaande uit bonnen die hen toelaten te participeren aan een sterk gereduceerde prijs.

Paspartoe is in Brussel ook door groepen te gebruiken.

- Voor organisaties die werken met personen in armoede, erkend door het College. De groepspas voorziet in sterk verlaagde toegangsprijzen bij groepsdeelname aan vrijetijdsactiviteiten bij Paspartoe-aanbieders. Deze groepspas, in de vorm van keyfobs, is geldig voor maximaal tien personen en kan zes keer per jaar gebruikt worden.



- Erkende verenigingen en Nederlandstalige onderwijsinstellingen (leerplicht- en volwassenonderwijs) van het Brussels hoofdstedelijk gewest kunnen jaarlijks de cultuurbon voor groepen aanvragen, waarmee ze één culturele groepsuitstap kunnen doen met maximum 45 personen. De bon geeft een korting van maximum 6 euro per persoon bij culturele activiteiten van Paspartoe-aanbieders.
- Wat ik vandaag indien is een evaluatie van Paspartoe. De evaluatie werd genomen na iets méér dan 1 jaar doorlooptijd. In mijn beleidsnota 2014-2019 'Verbinden' spreek ik over een evaluatie die moet uitwijzen wat het verder potentieel is van het nieuwe instrument. De evaluatie is een manier om met de Raad van gedachten te wisselen over mogelijkheden en opportuniteiten van Paspartoe.
- Op basis van het gesprek met het parlement maak ik een toekomststrategie dat ik dit voorjaar aan het College zal voorleggen.
- Het is van essentieel belang om de vernieuwde Paspartoe op regelmatige tijdstippen te evalueren en feedback van individuele gebruikers, het werkveld en de Paspartoe-aanbieders is hierbij onontbeerlijk.

**Minister Pascal Smet**  
**Collegelid bevoegd voor Cultuur, Jeugd, Sport en Stedelijk beleid**



## Paspartoe: definitie en begrip

Paspartoe : UitPAS in Brussel

Reductieprijs: de toegangsprijs voor MIA's via Paspartoe. Voor alle aanbod tot en met 16 EUR is dit 2 EUR.

Bonnenboekje voor MIA's: boekje met reductietarieven voor aanbod boven 16 EURO, voornamelijk culturele evenementen en speelweken voor MIA-pashouders.

Keyfobs: experimenteel systeem te gebruiken door MIA-verenigingen voor groepsuitstappen

Cultuurbon: jaarlijkse bon voor alle individuele Paspartoe-houders die recht geeft op een reductie van 6 EURO voor een cultureel evenement

Cultuurbon groepen: eenmalige bon, te verkrijgen op aanvraag, met kortingen voor een uitstap van een vereniging naar een cultureel evenement

Spaarpunt : Bij deelname aan een vrijetijdsactiviteit kan een pashouder telkens één punt sparen

Omruilen : Gespaarde punten kunnen bij alle aanbieders omgeruild worden voor voordelen.



## AANPAK EN METHODIEK VAN DE EVALUATIE

Het afsprakenkader voor de evaluatie werd goedgekeurd door de stuurgroep van kernpartners (VGC-CultuurNet en Muntpunt). Dit rapport bestaat uit drie delen. Het eerste deel omvat de kwantitatieve analyse, waarbij de cijfers van Paspartoe, het bonnenboekje en de cultuurbon worden opgelijst en geanalyseerd. In het tweede deel wordt een kwalitatieve analyse van Paspartoe gemaakt. Deze analyse gebeurde op basis van volgende zaken:

- Een dialoogtafel van het Brussels Platform Armoede met de mensen in armoede
- Een online bevraging van individuele pashouders
- Een bevraging van groepen die de cultuurbon voor groepen gebruiken
- Een bevraging van groepen die de keyfobs gebruiken
- Een dialoogtafel op de denkdag omtrent de nieuwe verordening Sociaal-Cultureel-Werk
- De nota van het Brussels Platform Armoede
- De nota van Lasso
- Een bevraging van de eigen dienst/aanbieders
- Een focusgroep met selectie van aanbieders
- Een bevraging van de overige aanbieders
- Een evaluatiegesprek met de vertegenwoordigers van de koepels
- Een evaluatiegesprek met de vertegenwoordiger van D'Broej

Een zeer belangrijke kanttekening bij deze hele evaluatie is echter dat zowel de kwantitatieve als de kwalitatieve analyse gebruik maakte van de beschikbare maar te beperkte gegevens. Zowel CultuurNet Vlaanderen als de Meet- en Weetcel van de VGC bevestigen dat een project zoals Paspartoe een langere doorlooptijd nodig heeft vooraleer uitspraken omtrent evaluatie kunnen gedaan worden. Daarnaast wijzen ze erop dat het beschikbare cijfermateriaal statistisch onvoldoende representatief was wegens te kleine contingenten. Het is dus zeker interessant om op een later tijdstip deze evaluatie te herhalen. Het laatste deel omvat een advies voor aanbevelingen en actiepunten, gebaseerd op de kwantitatieve en kwalitatieve analyse. Tevens worden al een aantal lopende verbetertrajecten gedeut. Als bijlage bij deze evaluatie bevindt zich een overzichtelijke tijdslijn van het stappenplan van de evaluatie;



## DEEL 1 - KWANTITATIEVE ANALYSE

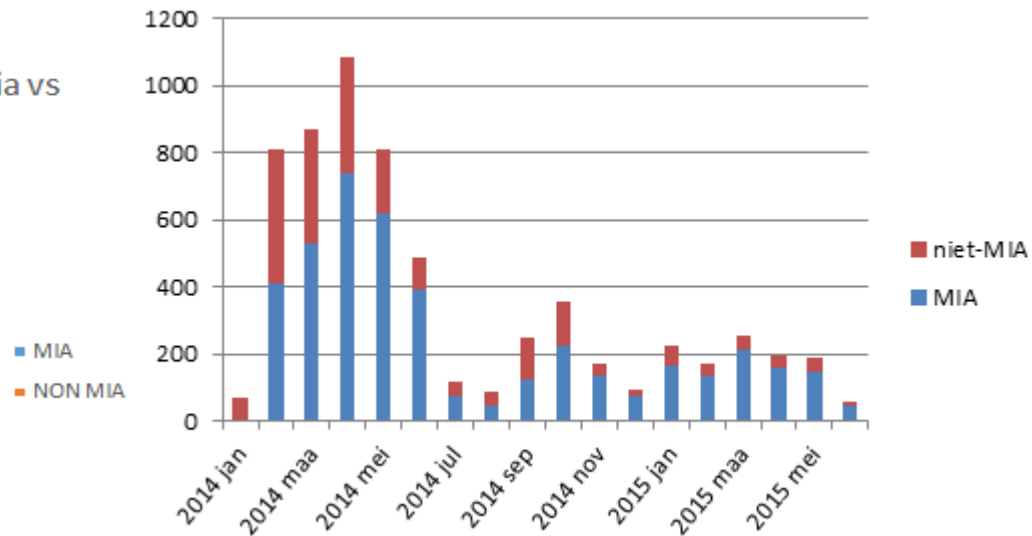
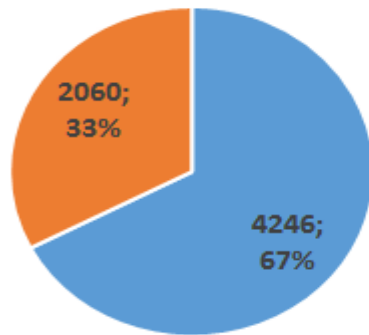
In de kwantitatieve analyse worden de cijfers van Paspartoe, het MIA bonnenboekje en de cultuurbon opgelist en geanalyseerd. De cijfergegevens Paspartoe werden opgeleverd door CultuurNet, de andere cijfers door de administratie van de VGC. De analyse van de cijfers gebeurde in samenwerking met de Meet- en Weetcel van de VGC.

### CIJFERS PASPARTOE 2014-2015

#### Pashouders

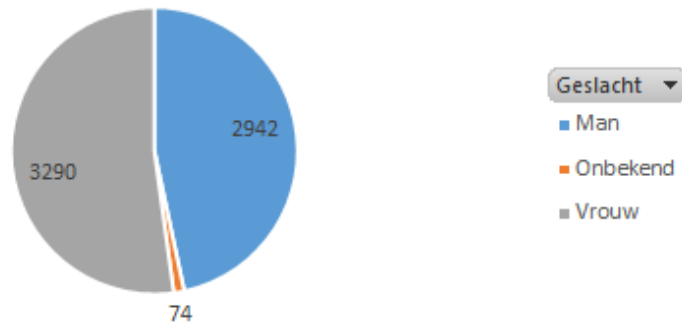
Vanaf de start van Paspartoe in 2014 tot 15 juni 2015 worden 6.306 pashouders geregistreerd. 67% van de pashouders is een persoon in armoede. Deze groep wordt verder omschreven als MIA.

### Pashouder verhouding Mia vs Niet-Mia



Wanneer we naar de evolutie van de nieuwe pashouders kijken, zien we in de eerste maanden van de lancering een grote piek. Vooral april 2014 kent een groot aantal nieuwe pashouders (1.088). Bij de lancering werd immers intensief ingezet op communicatie van Paspartoe via affiches en folders bij aanbieders, een mailing naar alle ex-cultuurwaardebongebruikers, briefwisseling met alle betrokken organisaties, verschillende advertenties in Brussel Deze Week en Agenda, de lancering van de Paspartoe-website en gerichte Facebook-berichten. Daarnaast zorgde de intensieve samenwerking tussen Paspartoe en de speelpleinen en sportkampen van de VGC dat het aantal pashouders in april 2014 een sterke piek kende: om in 2014 in te schrijven voor deze vrijetijdsactiviteiten was een Paspartoe nodig.

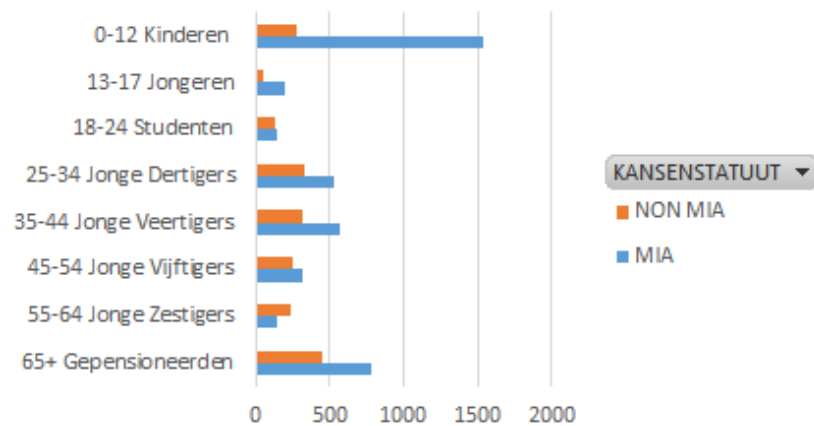
## Geslacht van de pashouders



46,66% van de pashouders is man, 52,17% vrouw. Van 1,17% is het geslacht onbekend<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Van sommige pashouders is het geslacht onbekend. Dat heeft te maken met het feit dat de pashoudergegevens gebruikt voor dit cijfer rapport uit de UiT-admin komen, waarbij het veld geslacht niet verplicht is. Bij het Paspertoe-systeem waar nieuwe pashouders geregistreerd worden is dit veld echter wel verplicht.





Qua leeftijdsverdeling zien we dat een grote groep kinderen (1.820) en senioren (1.230) een Paspartoe heeft. Jongeren en studenten zijn de minst bereikte groep. Ook de jonge zestigers zijn in de minderheid. Binnen de MIA's constateren we een uitschieter van kinderen. Dit heeft te maken met de intense inzet op Paspartoe bij de speelpleinwerking en de sportkampen van de VGC in 2014.

## Woonplaats Paspartoebezitters

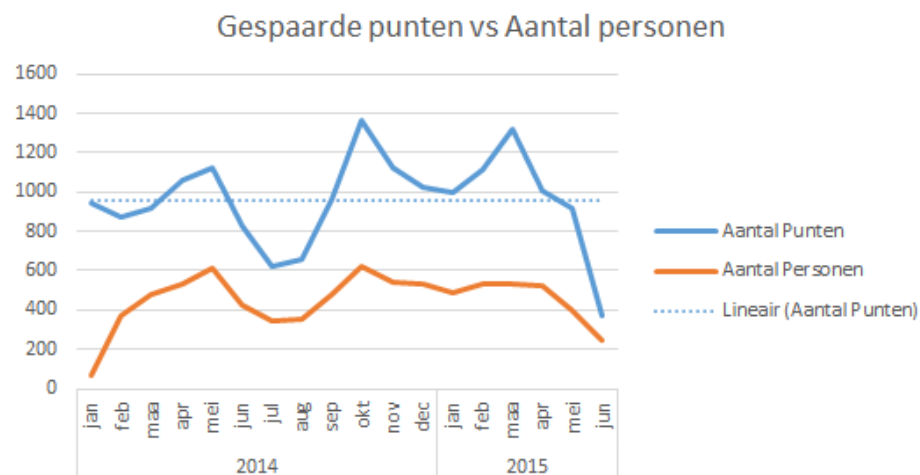


- |                                 |                                    |
|---------------------------------|------------------------------------|
| ■ Brussel                       | ■ Schaarbeek (Brussel)             |
| ■ Sint-Jans-Molenbeek (Brussel) | ■ Anderlecht (Brussel)             |
| ■ Laken (Brussel)               | ■ Etterbeek (Brussel)              |
| ■ Sint-Gillis (Brussel)         | ■ Jette (Brussel)                  |
| ■ Elsene (Brussel)              | ■ Sint-Agatha-Berchem (Brussel)    |
| ■ Ganshoren (Brussel)           | ■ Sint-Lambrechts-Woluwe (Brussel) |
| ■ Vorst (Brussel)               | ■ Evere (Brussel)                  |
| ■ Sint-Joost-Ten-Node (Brussel) | ■ Ukkel (Brussel)                  |
| ■ Koekelberg (Brussel)          | ■ Sint-Pieters-Woluwe (Brussel)    |
| ■ Oudergem (Brussel)            | ■ Watermaal-Bosvoorde (Brussel)    |
| ■ Neder-Over-Heembeek (Brussel) | ■ Haren (Brussel)                  |

Ongeveer de helft van de Paspartoe-bezitters is gedomicilieerd in de Stad Brussel. Daarna volgen Schaarbeek (512), Sint-Jans-Molenbeek (503) en Anderlecht (426). Wanneer we de pashouders over heel België bekijken, zien we dat 5.962 pashouders gedomicilieerd zijn in het Brussels hoofdstedelijk gewest. 5,46% heeft zijn domicilie buiten Brussel. Deze groep omvat personeelsleden van de VGC of van Muntpunt en leerlingen, studenten, leerkrachten of docenten die studeren of lesgeven aan een Brusselse Nederlandstalige onderwijsinstelling.

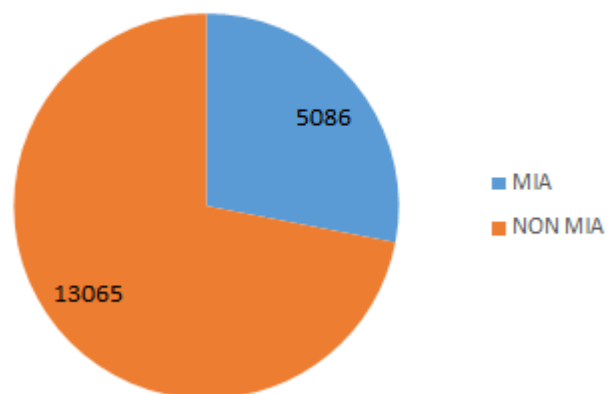
## Punten sparen

In totaal werden 18.151 punten gespaard door 2.357 personen. In juli en augustus 2014 is een daling van het aantal gespaarde punten waar te nemen, veel van de Paspartoe-aanbieders zoals culturele partners sluiten in die periode. Bij de start van het nieuwe cultuurseizoen 2014-2015 is dan weer een zeer sterke stijging zichtbaar. In februari en maart 2015 werden ook meer punten gespaard. Wanneer we kijken naar de puntenspaarratio, namelijk hoeveel procent van de pashouders al een punt heeft gespaard, constateren we dat 63% van de pashouders nog geen enkel punt spaarde.



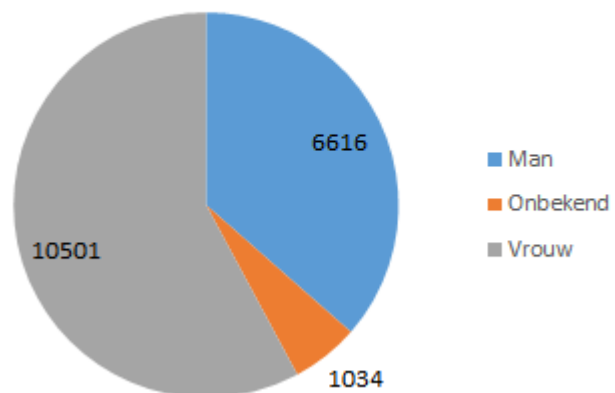
71,98% van de punten werd door niet-MIA's gespaard. Wanneer we weten dat 67% van de pashouder een MIA is, stellen we vast dat het sparen van punten bij deze groep nog niet frequent gebeurt. De puntenspaarratio bij MIA's is 21%: meer dan drie vierde van de MIA's heeft zijn Paspartoe nog nooit gebruikt om een punt te sparen. Bij niet-MIA's bedraagt de puntenspaarratio echter 66%, een opmerkelijk verschil.

## Punten sparen per statuut



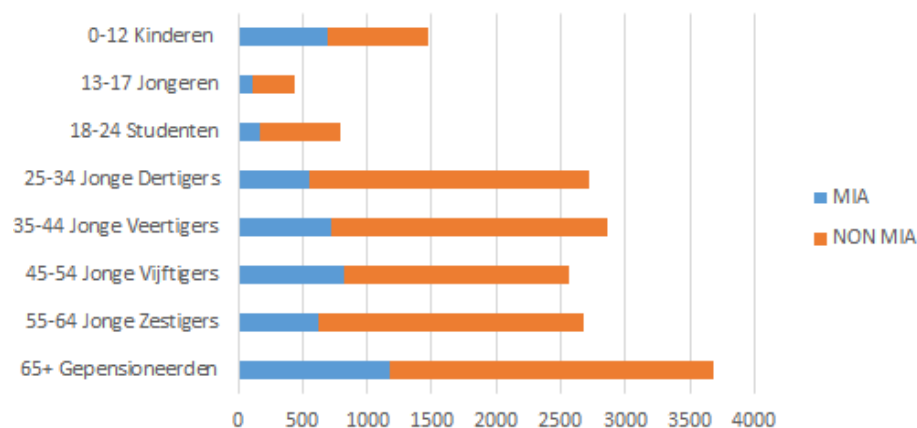
57,85% van de punten werd gespaard door een vrouw, slechts 36,45% door mannelijke pashouders. Dit is opmerkelijk, aangezien de verdeling van de pashouders per geslacht toch redelijk evenwichtig te noemen is (52,17% van de pashouders is een vrouw).

## Punten sparen per geslacht



Het grootste deel van de punten werd gespaard door de senioren. Zij worden gevolgd door de jonge veertigers en de jonge dertigers. Diegenen die het minst punten sparen zijn de jongeren en studenten. Dit is niet opmerkelijk te noemen, aangezien zij de minst vertegenwoordigde groep binnen de pashouders zijn.

## Leeftijdsverdeling gespaarde punten

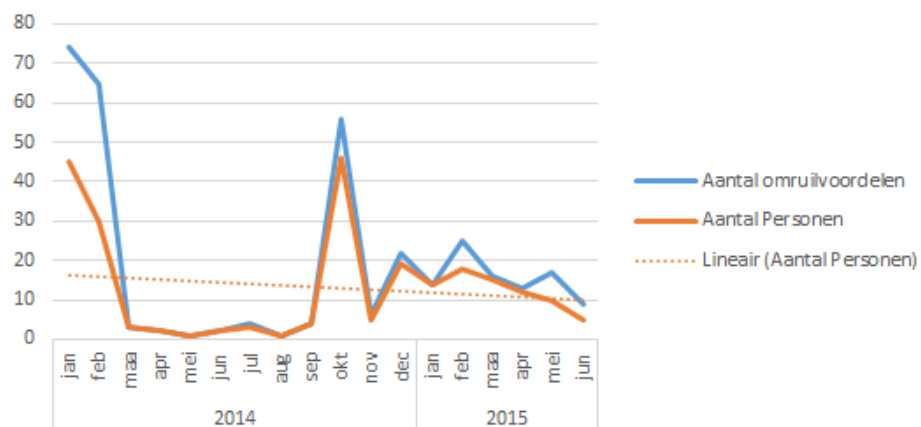


De locaties waar de meeste punten werden gespaard zijn Muntpunt (9.798), Bozar (2.093) en de VGC (1.076). Bij de aanbieders die hierop volgen daalt het aantal punten opmerkelijk, met als grootste spaarlocaties het Brussels Ouderenplatform (549), Kaaithheater (438), GC Essegem (388) en de KVS (338). Op sommige locaties werden amper punten gespaard.

## Punten omruilen

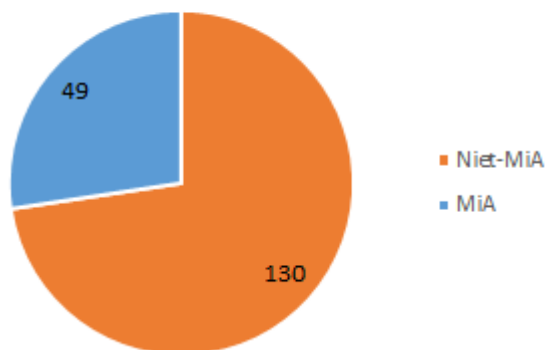
Punten omruilen voor voordelen gebeurt mondjesmaat door een beperkt aantal personen: 334 omruilvoordelen werden opgenomen door 179 personen. In de evolutie van de omruilingen zien we een piek in oktober 2014. Dit is het gevolg van een actie in Muntpunt tijdens hun boekenverkoop, waarbij pashouders in ruil voor 5 punten 3 boeken, 1 cd, sprinter of kunstboek konden ontvangen: het omruilvoordeel werd toen 43 keer gebruikt.

### Omgeruilde voordelen vs Aantal personen



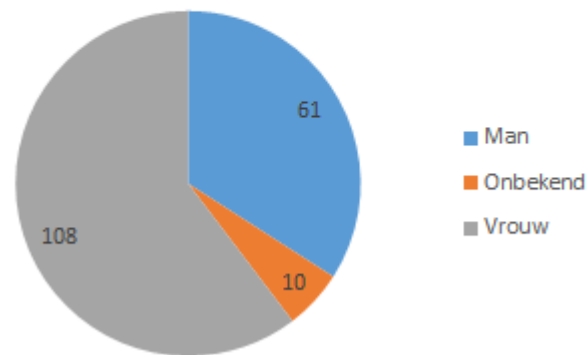
Wanneer we het aantal omruilingen per statuut bekijken, zien we dat 27,37% van de puntenruilers MIA's zijn, tegenover 72,63% niet-MIA's.

### Punten ruilen per statuut (aantal personen)



De omruilingen per geslacht tonen ons dat 60,34% door een vrouw gebeurt.

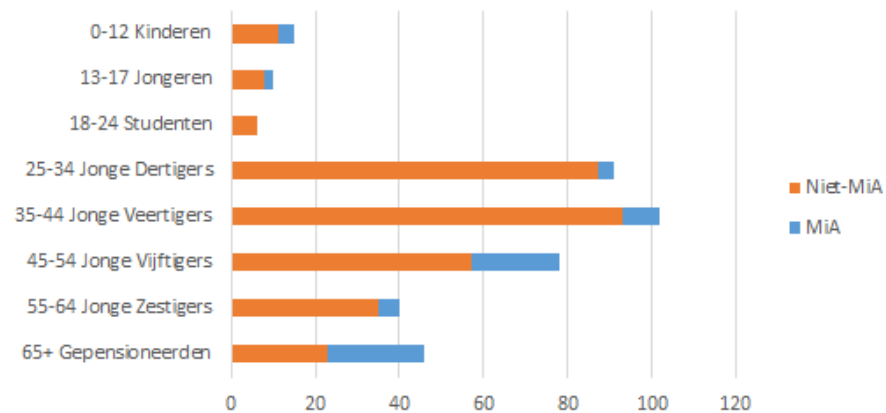
Omruilingen per Geslacht (aantal personen)



De meeste omruilingen gebeuren door jonge veertigers en dertigers, gevolgd door de jonge vijftigers. Zij hebben dan ook reeds veel gespaarde punten. Studenten en jongeren ruilen het minst om, wat normaal is, aangezien deze leeftijdscategorie het minst vertegenwoordigd is binnen de pashouders. Opmerkelijk is dat senioren minder omruilingen doen dan de jonge veertigers, dertigers en vijftigers, terwijl ze meer gespaarde punten hebben.



## Leeftijdsverdeling



De meeste voordelen werden ingeruild in Muntpunt (78 personen, met “3 boeken of 1 cd, sprinter of kunstboek” en “Schaatsen met Muntpunt” als populairste), bij het Brussels Ouderenplatform (22 personen, de helft voor een gratis consumptie, de rest voor variabele omruilverdelen) en in de Ancienne Belgique (16 personen, gratis drankje).

Omruilvoordelen die duidelijk blijken te werken zijn diegene gekoppeld aan een éénmalig evenement, zoals de boeken bij de boekenverkoop van Muntpunt, of bij aanbieders die zelf intensief inzetten op promotie van Paspartoe binnen de eigen werking, zoals het Brussels Ouderenplatform.

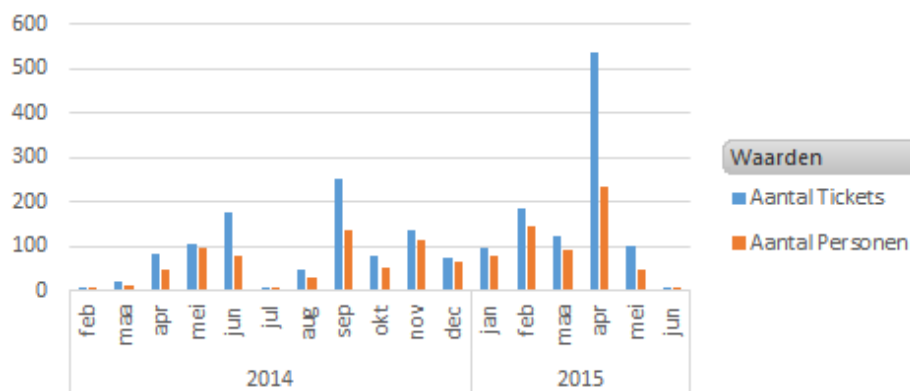
De puntenruilratio, namelijk hoeveel procent van de gespaarde punten werd ingeruild, bedraagt 6%. Een zeer groot deel van de gespaarde punten blijft met andere woorden onbenut. De algemene omruilratio (hoeveel procent van de pashouders die punten sparen hebben al eens punten ingeruild) bedraagt 7%, met voor MIA's een ratio van 5% en voor niet-MIA's 9%. De reële omruilratio, namelijk hoeveel procent van de pashouders die al voldoende punten heeft om effectief punten in te ruilen, ruilden al eens een voordeel in, bedraagt 18%. Al deze ratio's zijn betrekkelijk laag te noemen.

We kunnen de vergelijking maken met de UiTPAS in Aalst, maar met de kanttekening dat Aalst een heel andere situatie is dan Brussel en bovendien een andere verdeling van pashouders kent. Aalst kende een zeer sterke structurele ondersteuning door CultuurNet tijdens de proefperiode; en een aantal punctuele evenementen waarop sterk ingezet werd op ruilen van punten. In Aalst werden in anderhalf jaar tijd 29.575 punten van 93.013 gespaarde punten omgeruild. De puntenruilratio bedraagt dus 32%, tegenover 6% in Brussel. Ook in Aalst blijft dus een zeer groot deel van de gespaarde punten onbenut.

In anderhalf jaar tijd waren er in Aalst 5.207 omgeruilde voordelen, omgeruild door 1.834 individuele pashouders. 25% van het aantal pashouders ruilde in de eerste anderhalf jaar iets om, tegenover 7% in Brussel. Niet enkel in Brussel verloopt het punten omruilen met andere woorden stroef, ook in Aalst is dat het geval.

## Reductieprijsen

In totaal werden 2.031 reductietarieven toegekend, verdeeld over 732 personen. In mei en juni 2014 werden opmerkelijk meer tickets aan reductieprijs (280) verkocht. Dit heeft te maken met de ticketverkoop van Kunstenfestivaldesarts: zij zetten sterk in op hun publiekswerking en konden 199 tickets aan reductieprijs verkopen. Ook in september 2014 wordt een piek vastgesteld (254): de start van het nieuw cultuurseizoen zorgde dat veel pashouders hun tickets reserveerden. Ten slotte kende ook april 2015 een ferme piek (535): hier kan de reden voor het grootste deel gezocht worden in de ticketverkoop van Kunstenfestivaldesarts (236). Ook de ticketverkoop voor het Animafestival van februari 2015 kan als reden aangehaald worden (120). Deze tickets werden wegens administratieve redenen pas in april geregistreerd. De ticket-ratio, namelijk hoeveel procent van de pashouders met een Paspardoe aan reductieprijs kocht al een ticket voor een cultureel evenement aan reductie, bedraagt 17%.



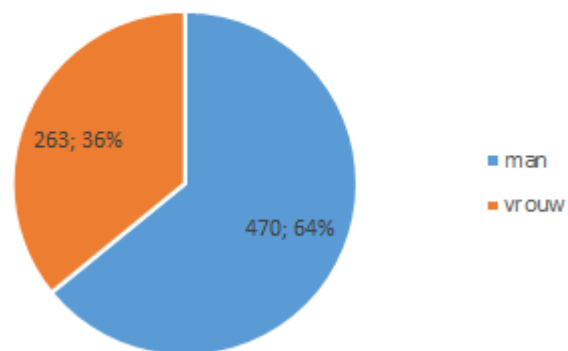
64% van de verkochte tickets aan reductieprijs gebeurde door een mannelijke pashouder, ondanks het feit dat de verdeling van de pashouders tussen mannen en vrouwen redelijk gelijk is.

Belangrijke kanttekening bij deze cijfers is dat de tickets aan reductieprijs bij Bozar niet werden geregistreerd wegens geen doorstroom van hun activiteiten naar het Paspartoe-systeem. Ook voor de speelpleinwerking en de sportkampen van de VGC werden de cijfers niet in het systeem geregistreerd. Hiervan bestaan wel aparte cijfers, bijgehouden door de eigen administratie.

Aanbieder	Aantal reductieprijsen
VGC Speelpleinen	12.928 <sup>2</sup>
VGC Sportkampen	112 <sup>3</sup>

Ook de bonnen van het bonnenboekje (voor het aanbod boven 16 euro) werden niet geregistreerd in het systeem. Verderop in dit rapport bevinden zich de cijfers hieromtrent.

Kansentarieven per Geslacht (per persoon)

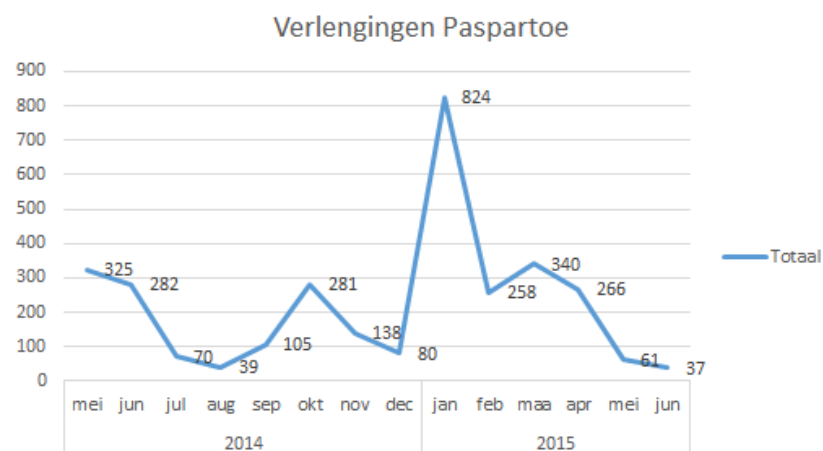


<sup>2</sup> Geen unieke deelnemers, maar aantal keer dat de reductieprijs werd toegekend: een kind kan per dag 1 keer de reductieprijs toegekend krijgen.

<sup>3</sup> Geen unieke deelnemers, maar aantal keer dat de reductieprijs werd toegekend: een kind kan per week 1 keer de reductieprijs toegekend krijgen.

De culturele aanbieder waar de meeste tickets aan reductieprijs werden verkocht is Kunstenfestivaldesarts (565). Daarna volgen KVS (317), het Brussels Ouderenplatform (136), Flagey (120) en Bronks (102).

Wanneer we de verlengingen van de Paspartoe aan reductieprijs bekijken, kunnen we slechts 1 trend waarnemen. In januari en februari 2015 is een piek van het aantal verlengingen (824) vast te stellen, te wijten aan het feit dat een groot deel van de Paspartoe's op dat moment vervallen was. Andere uitspraken over de verlengingen zijn nog niet mogelijk wegens de te korte tijdsspanne.



## CIJFERS BONNENBOEKJE 2014-2015

In 2014 verschenen 2 bonnenboekjes: in februari met 9 bonnen en in september met 14 bonnen. In 2015 verscheen in januari 1 bonnenboekje met 14 bonnen. In de tabel die volgt staat een overzicht met de gebruikte bonnen die bij de VGC werden binnengebracht ter afrekening.

<b>2014</b>		
<b>Aanbieder</b>	<b>Bon</b>	<b>Aantal</b>
Ancienne Belgique	10 euro korting op een concert van een Belgische act	7
Brussels Ouderenplatform	25 euro korting voor een vakantieweek in de Duinse polders	2
GC De Kriekelaar	Vakantiekamp in een GC naar keuze	9
GC De Linde	Vakantiekamp in een GC naar keuze	16
GC De Platoo	Vakantiekamp in een GC naar keuze	1
GC De Rinck	Vakantiekamp in een GC naar keuze	10
GC Everna	Vakantiekamp in een GC naar keuze	6
GC Heembeek-Mutsaard	Vakantiekamp in een GC naar keuze	4
<b>TOTAAL</b>		<b>55</b>
<b>2015</b>		
<b>Aanbieder</b>	<b>Bon</b>	<b>Aantal</b>
Ancienne Belgique	10 euro korting op een concert naar keuze	12
Brussels Ouderenplatform	20 euro korting voor een begeleide busuitstap naar Mons	7
Bronks	50% korting voor de Paasstage Studio Bronks	2
GC De Kriekelaar	Vakantiekamp in een GC naar keuze	33
GC De Pianofabriek	Vakantiekamp in een GC naar keuze	31
GC De Rinck	Vakantiekamp in een GC naar keuze	6
GC Heembeek-Mutsaard	Vakantiekamp in een GC naar keuze	4
<b>TOTAAL</b>		<b>95</b>

In totaal werden 150 bonnen van het bonnenboekje gebruikt door mensen met een Paspardoe aan reductieprijs. Belangrijke bemerking is dat aanbieders hun ontvangen bonnen van het bonnenboekje nog steeds kunnen afrekenen ter uitbetaling. Dit rapport is met andere woorden niet definitief.

## Culturbon 2014

Van 11 februari 2014 tot en met 31 december 2014 werden 7.772 culturbonnen uitgereikt. 59,11% van deze aanvragers waren individuen, 37,11% verenigingen en 3,78% onderwijsinstellingen. Op individueel vlak werd slechts 17,24% van de culturbonnen effectief gebruikt.

Slechts 85 verenigingen en 8 onderwijsinstellingen vroegen de culturbon voor groepen aan in 2014. De terugkomgraad van de verenigingen was 89,78%, van de onderwijsinstellingen 69,86%.

Ter vergelijking In 2013 waren er een 300-tal verenigingen en een 60-tal onderwijsinstellingen die uitstappen reserveerden met de cultuurwaardebon.

Type aanvrager	Aangevraagd	Gebruikt	Terugkomgraad
Individuen	4.564	787	17,24%
Verenigingen	2.866	2.573	89,78%
Onderwijsinstellingen	292	204	69,86%
<b>TOTAAL</b>	<b>7.722</b>	<b>3.564</b>	<b>46,15%</b>

Vooraf sociaal-culturele verenigingen (46,09%) en de seniorenverenigingen (28,26%) vragen de culturbon voor groepen aan. Binnen de onderwijsinstellingen is geen trend van bepaalde sectoren vast te stellen (te weinig aanvragen).

15 verenigingen vroegen een gidsbeurt aan (71,43%), 1 onderwijsinstelling (4,76%) en 5 organisaties die werken met MIA's (23,81%). Alle gidsenbonnen werden gebruikt, op 3 na (2 verenigingen, 1 onderwijsinstelling).

De cultuurbonnen werden het meest gebruikt bij de eigen gemeenschapscentra (36,22%), gevolgd door theater (24,86%) en verschillende disciplines (20,01%). Bij de discipline theater valt op dat bij be.brusseleir het meest aantal bonnen werden gebruikt (511), daarna volgen de KVS (200) en Bronks (175). Na be.brusseleir zijn Bozar (486) en Kunst en Cultuur in Sint-Pieters-Woluwe (362) belangrijke aanbieders voor de cultuurbon. Ook GC De Zeyp heeft een groot aandeel in de cultuurbonnen (412), wat hoofdzakelijk te maken heeft met de organisatie van enkele populaire concerten zoals Ensemble Organum, François Glorieux en hun kerstconcert (voornamelijk senioren). Daarnaast is GC Op-Weule een grote publiekstrekker voor de cultuurbonnen (322), door de organisatie van hun concerten, theater en ontmoetingsfeest voor senioren.

## Cultuurbon 2015

### Enkel aanvraag:

Van 1 januari 2015 tot en met 31 mei 2015 werden 2.874 cultuurbonnen uitgereikt. 35,46% van deze aanvragers waren individuen, 58,46% verenigingen en 6,08% onderwijsinstellingen. Ook in het eerste deel van 2015 vroegen de sociaal-culturele verenigingen (49,11%) en de seniorenverenigingen (25,36%) de meeste cultuurbonnen voor groepen aan. 8 verenigingen vroegen een gidsbeurt aan (72,73%), 3 organisaties die werken met MIA's (27,27%), maar geen enkele onderwijsinstelling.

Over het effectieve gebruik kunnen nog geen conclusies getrokken worden, aangezien de aanbieders hun cultuurbonnen nog kunnen afrekenen.

## DEEL 2 - KWALITATIEVE ANALYSE

De kwalitatieve analyse bestaat uit verschillende onderdelen.

- Bevraging van de individuele Paspartoe-houders:
  - o In het kader van de Internationale Dag van het Verzet Tegen Armoede werd op 17 oktober 2014 door het Brussels Platform Armoede een dialoogtafel rond Paspartoe georganiseerd. De aanbevelingen vormen een belangrijk item voor de analyse.
  - o Via een online vragenlijst werden individuele Paspartoe-houders bevraagd omtrent hun mening, gebruik en bevindingen van Paspartoe. CultuurNet stelde hiervoor in samenspraak met de VGC en Muntpunt een vragenlijst op, de analyse van de cijfers gebeurde door CultuurNet.
- Bevraging van de groepen:
  - o Via een vragenlijst, opgesteld en verstuurd door de VGC, werden organisaties die recht hebben op de cultuurbon voor groepen bevraagd. De analyse gebeurde door de VGC.
  - o Via een vragenlijst, opgesteld en verstuurd door de VGC, werden organisaties die recht hebben op de keyfobs bevraagd. De analyse gebeurde door de VGC.
  - o Op de denkdag omtrent de nieuwe verordening van Sociaal-Cultureel-Werk werd op 15 juni 2015 een dialoogtafel georganiseerd over cultuurparticipatie van groepen en Paspartoe. Hieruit volgden enkele aanbevelingen.
  - o Het Brussels Platform Armoede schreef een nota met een bundeling van de standpunten over Paspartoe.
  - o Lasso diende een nota in met aanbevelingen
  - o Een gesprek met vertegenwoordigers van de SCW-koepels
  - o Een gesprek met vertegenwoordigers van D'Broej
- Bevraging van de aanbieders:
  - o De betrokken diensten van de VGC/CJS werden bijeengeroepen in een evaluatievergadering op 12 maart 2015.
  - o Een selectie van culturele aanbieders werden bevraagd via een focusgroep, georganiseerd door de VGC, op 8 juli 2015. De inhoud van de focusgroep werd voorbereid door de VGC in samenwerking met de Meet- en Weetcel. De focusgroep werd georganiseerd door de VGC, in aanwezigheid van CultuurNet (Muntpunt was verontschuldigd). De VGC nam de analyse op zich.
  - o De overige aanbieders werden bevraagd via een vragenlijst, opgesteld en verstuurd door de VGC. De analyse gebeurde door de VGC.



## BEVRAGING VAN INDIVIDUELE PAsPARTOE-HOUDERS

### Dialogotafel Brussels Platform Armoede in het kader van de Internationale Dag van het Verzet Tegen Armoede, 17 oktober 2014- MIA's

Op 17 oktober 2014 vonden in het kader van de Internationale Dag van het Verzet Tegen Armoede in Brussel enkele dialogotafels plaats, georganiseerd door het Brussels Platform Armoede. Mensen van de Verenigingen Waar Armen Het Woord Nemen gingen zelf over Paspardoe in dialoog met het beleid en het middenveld. Hieruit kunnen volgende opmerkingen meegenomen worden.

- De doelgroep van MIA's vraagt een vereenvoudiging van Paspardoe, zoals bijvoorbeeld het digitaliseren van het bonnenboekje op de pas.
- Een uitbreiding van het aanbod is voor de MIA's een zeer belangrijke prioriteit: niet enkel meer aanbieders, maar ook een uitbreiding naar commerciële activiteiten en evenementen buiten Brussel zijn een piste.
- Er wordt gepleit voor transparante informatie en een betere toegankelijkheid: het is niet evident om aan informatie over Paspardoe en de activiteiten te geraken zonder computer en/of internet. Vraag naar gedrukte informatie of andere media blijft.
- Het is voor de doelgroep te beperkend dat de Paspardoe slechts op twee locaties wordt aangeboden.
- Door de afschaffing van de cultuurwaardebon is het voor MIA's moeilijker om in groep zelfstandig aan cultuur te participeren, zonder groepsbegeleiding. De keyfobs vormen een beperking, aangezien ze moeilijk te hanteren zijn. De doelgroep geeft bovendien aan dat nieuwe cultuurparticipanten moeilijker een eerste keer kunnen proeven van het aanbod, zonder eerst aan administratieve verplichtingen te voldoen. Er wordt gevraagd naar verbeteringen zodat dit terug mogelijk wordt.



## Bevraging van individuele Paspartoe-houders via een online vragenlijst

CultuurNet Vlaanderen organiseerde een gebruikersbevraging bij de individuele Paspartoe-houders. De bevraging liep van 15 juni tot en met 25 juni. Pashouders kregen op 15 juni een eerste mail om de vragenlijst in te vullen, op 19 juni volgde indien nodig een herinneringsmail. 2.686 pashouders ontvingen een uitnodiging om de bevraging in te vullen, 12,7% vulde deze volledig in. De MIA's vertoonden een veel lagere responsgraad dan de andere pashouders, terwijl nochtans 66% van alle pashouders een Paspartoe aan reductieprijs heeft. Voor deze doelgroep is de drempel om deel te nemen aan dergelijke bevraging duidelijk groter. Onder andere om die reden is het zeer belangrijk te onderschrijven dat de resultaten en bevindingen van deze bevraging niet representatief zijn en enkel indicaties en tendensen weergeven. In de onderstaande items worden de belangrijkste bevindingen per thema besproken.

### *Informatie en communicatie over Paspartoe*

Voor de individuele pashouders is de Muntpunt-website het belangrijkste informatiekanaal. Ook informatie via gedrukte kanalen zoals brochures, folders, kranten of magazines worden veelvuldig gebruikt. De Paspartoe-website zelf is nog niet goed gekend bij respondenten.

Voor MIA's blijken culturele organisaties een belangrijke plek voor informatie. Mogelijks is de interpretatie van de term echter niet eenduidig, dit kan voor hen ook een armoedevereniging zijn. Ook mondelinge informatieverstrekking en toeleiding door organisaties vormen voor hen een belangrijk informatiekanaal.

### *Gebruik van Paspartoe*

Respondenten die nog geen punten spaarden hebben slechts beperkte intenties om Paspartoe te gebruiken. De voornaamste reden voor het niet-gebruik wordt geweten aan het feit dat pashouders over te weinig informatie beschikken over de activiteiten waar Paspartoe geldig is. Ook vinden respondenten de

26



omruilvoordelen niet interessant en is de manier van sparen en omruilen voor sommigen te moeilijk. Twee derde van de respondenten geeft aan dat ze hun Paspartoe meer zouden gebruiken als er meer kortingen, meer interessant aanbod en meer aanbod waarbij punten gespaard worden zouden zijn. Ook meer informatie, betere spaarmogelijkheden en een ruimer aanbod kan hen over de streep trekken.

### *Sparen en omruilen*

MIA's zeggen 'soms' tot 'nooit' punten te sparen, terwijl niet-MIA's dat eerder 'af en toe' tot 'meestal' zeggen te doen. Voor MIA's is sparen eerder secundair, omdat ze met hun Paspartoe in de eerste plaats reductie krijgen.

Punten sparen blijkt niet altijd vlot te verlopen. De scanapparatuur en de spaarzuilen bij aanbieders kunnen niet gevonden worden of zijn niet actief. Er is geen of te weinig informatie beschikbaar aan de balie van de aanbieders.

De meeste pashouders hebben een neutrale tot eerder negatieve perceptie omtrent de omruilvoordelen. Voor hen moet Paspartoe het voordelenaanbod aantrekkelijker maken en hierover beter en meer informeren. De meerderheid van de pashouders geeft aan geen problemen te hebben ondervonden bij het omruilen. Maar de responsgraad (n = 12) is echter te laag is om hieruit conclusies te trekken.

### *Algemene mening over Paspartoe*

MIA's zijn veel sterker geneigd Paspartoe aan te bevelen aan vrienden, familie of collega's dan niet-MIA's. Dit heeft naar alle waarschijnlijkheid te maken met het feit dat voor de eerste groep de voordelen directer en impactvoller zijn: ze krijgen immers een directe korting. Respondenten gaven aan dat meer en betere informatie, aantrekkelijkere voordelen en een ruimer aanbod hun deelname aan het vrijetijdsaanbod met Paspartoe zouden verbeteren.



De voornaamste vragen van de individuele pashouders zijn:

- Gediversifieerde communicatie en informatie om het product beter te leren kennen.
- Communicatie op maat via toeleiding door organisaties en mondelinge informatieverstrekking voor MIA's
- Communicatie over de basisfunctionaliteiten van Paspartoe: waar sparen, welke voordelen en hoe sparen en omruilen
- Eenvoud en zichtbaarheid aan de kassa, bij de aankoop van tickets, en werking van de spaarzuilen
- Aantrekkelijker en aantoonbaar maken van het voordelenaanbod en dit duidelijk communiceren.

## BEVRAGING VAN DE GROEPEN

De bevraging van de groepen die betrokken zijn bij Paspartoe gebeurde op verschillende wijzen. De organisaties de cultuurbon voor groepen of de keyfobs (MIA pas voor groepen) kunnen aanvragen, werden in juni 2015 bevroegd via een vragenlijst. Daarnaast kregen de sociaal-culturele verenigingen de mogelijkheid om via een dialoogtafel op de denkdag omtrent de nieuwe verordering van Sociaal-Cultureel-Werk hun feedback over Paspartoe en groeps participatie te geven. Deze denkdag werd nog aangevuld met een gesprek met de vertegenwoordigers van de koepels in oktober 2015. Aan het Brussels Platform Armoede en aan Lasso werd gevraagd een nota te schrijven over hun bevindingen inzake het instrument Paspartoe.

### **Bevraging van de organisaties die een cultuurbon voor groepen kunnen aanvragen, via een vragenlijst**

In juni 2015 ontvingen de verenigingen en onderwijsinstellingen die een cultuurbon voor groepen kunnen aanvragen de vragenlijst omtrent het gebruik van Paspartoe en de cultuurbon voor groepen. In totaal kregen 170 erkende verenigingen en 27 onderwijsinstellingen de bevraging toegestuurd, via e-mail of via de post. 18 verenigingen en 4 onderwijsinstellingen vulden de vragenlijst in.



Uit de bevraging blijkt dat Paspartoe en de cultuurbon voor groepen gekende instrumenten zijn. De informatiekkanalen die het meest gebruikt werden om de instrumenten te leren kennen zijn VGC-briefwisseling, gedrukte informatie en de eigen organisatie. De informatieverstrekking via e-mail, telefonisch of via de VGC-balie verloopt vlot, maar de websites van Paspartoe, VGC en Muntpunt worden niet laagdrempelig en transparant bevonden. Dit geldt ook voor de Muntpunt-balie.

Het draagvlak van Paspartoe bij de organisaties is nog niet erg hoog. De organisaties geven aan dat gratis aanbod, meer duidelijk voordeel voor de pashouder en duidelijke folders hen kan overtuigen om de Paspartoe meer aan te raden bij hun doelpubliek.

Voor de organisaties is Paspartoe ingewikkeld en onduidelijk. Betere en meer overzichtelijke informatieverstrekking via een herwerking van de informatiedragers kan voor hen duidelijkheid scheppen. Daarnaast willen de organisaties enerzijds terug naar de cultuurwaardebon, anderzijds willen ze binnen het bestaande systeem een verhoging van het maximum aantal deelnemers aan activiteiten met de cultuurbon voor groepen en een opsplitsing in meerdere beurten.

### **Bevindingen vanuit de denkdag omtrent de nieuwe verordening Sociaal-Cultureel-Werk, 15 juni 2015**

Op de denkdag omtrent de nieuwe verordening van Sociaal-Cultureel-Werk op 15 juni 2015 werd een dialoogtafel georganiseerd over cultuurparticipatie van groepen en Paspartoe. De vraag die op tafel lag was of cultuurparticipatie effectief enkel afhangt van het gebruik van cultuurbonnen of dat er ook andere manieren zijn om groepen van cultuur te laten proeven.

Er werd aangegeven dat er verschillende drempels zijn voor cultuurparticipatie, zoals financiële drempels, de vertrouwdheid met een systeem zoals Paspartoe, communicatie,...

Verenigingen oordelen dat hun rol als toeleider naar cultuur miskend wordt door de omschakeling van cultuurwaardebon naar Paspartoe. Volgende opmerkingen werden geformuleerd.

- Werken met ambassadeurs en sleutelfiguren kan de bekendheid van Paspartoe verhogen.
- Invzetten op communicatie op maat van de doelgroep is van belang: niet enkel op vlak van taal, maar ook qua locaties en de manier waarop wordt gecommuniceerd.
- Een meer sturende rol voor gemeenschapscentra zou helpen om betere contacten te leggen met doelgroepverenigingen en zelforganisaties, die als brugorganisaties kunnen fungeren.
- De rol van verenigingen als hefboom voor participatie in groep moet beter erkend en onderschreven worden.
- Momenteel is er weinig draagvlak voor Paspartoe bij de groepen
- De websites van Paspartoe, VGC en Muntpunt zijn hoogdrempelig en onduidelijk.
- Paspartoe moet meer inzetten op betere en meer overzichtelijke informatieverstrekking en dit via een herwerking van de bestaande informatiedragers.
- Het bestaand systeem van de cultuurbon voor groepen moet gemakkelijker en soepeler.
- Vraag naar goedkoper aanbod

### **Gesprek met de koepels 27/10**

Bevestiging van de bevindingen denkdag. Vraag naar vereenvoudiging wordt sterk verwoord. Groepen willen graag een gemakkelijk instrument om in groep cultuur te beleven aan een aanvaardbare prijs.

Aandacht voor de actieve personen in de vereniging als ambassadeurs, pleitbezorgers van instrumenten voor toeleiding.

Koepels willen graag in interactie gaan met de aanbieders over groepsuitstappen.

Graag meer plaatsen waar een Paspartoe kan opgehaald en gebruikt worden. Meer verkoopbalies en meer cultureel aanbod.

Aandacht voor flankerende maatregelen.

Paspartoe en de verschillende mogelijkheden ervan zijn te weinig gekend.

De voordelen voor spaarpunten zijn niet aantrekkelijk genoeg

### **Gesprek met D'Broej**

Informatie over Paspartoe is gekend bij D'Broej. Ervaring dat aanbieders vaak niet op de hoogte zijn en dus soms moeilijke situaties aan kassa's.

Keyfobs zijn te moeilijk. Punten sparen leeft niet bij de doelgroep. Aanbod te beperkt. Graag meer populair aanbod, bv. films. Ter vergelijking bij Art 27 kan men naar de film in een aantal kleinere zalen in Brussel. Graag nadenken over voordelen samen met de doelgroep. Nu vaak niet aangepast of niet interessant. Meer inbedden in een algemeen beleid van toegankelijkheid.

### **Nota Brussels Platform Armoede: bundeling van de standpunten van Brusselse Verenigingen Waar Armen Het Woord Nemen, april 2015**

Op basis van de ervaringsuitwisseling van de Brusselse Verenigingen Waar Armen Het Woord Nemen schreef het BPA een nota omtrent Paspartoe, op te delen in enkele belangrijke aanbevelingen:

- BPA vraagt om blijvend in te zetten op de Paspartoe voor mensen met recht op verhoogde tegemoetkoming en de andere inkomenscriteria, met voldoende middelen en extra toeleiding, communicaties en acties.
- BPA raadt aan om blijvend te informeren en de verkooppunten uit te breiden naar zoveel mogelijk laagdrempelige plaatsen. Het is van belang dat zoveel mogelijk diensten, vrijetijdsaanbieders en loketten goed op de hoogte zijn van het bestaan en de werking van Paspartoe, om informatiedoorstroming en doorverwijzing zo gemakkelijk mogelijk te maken.
- BPA vraagt een duidelijke focus op toeleiding, met laagdrempelige ontmoetingsplaatsen voor MIA's; gedeelde verantwoordelijkheid van vrijetijdsaanbieders en sociale organisaties, met daarbij een voortdurende afstemming tussen beide; laagdrempelige en duidelijke communicatie via verschillende kanalen, op maat van de doelgroep; omkaderende en drempelverlagende activiteiten door organisaties die kennis en bereik van de doelgroep hebben en empowerend werken, via aandacht voor nazorg en het belevingsaspect van vrije tijd.
- BPA pleit voor een zo volledig mogelijke opname van het Brusselse vrijetijdsaanbod, rekening houdend met de voorkeur van de doelgroep, waaronder het verenigingsleven en grote, laagdrempelige, alledaagse evenementen zoals cinema, zwembaden, sportclubs, commerciële evenementen,... Daarnaast

31



vraagt het BPA om in dialoog te gaan met de Franse Gemeenschap. BPA vraagt bovendien een opener en flexibeler aanbod. Ook pleiten ze voor betrekken van het bovenlokaal aanbod via een samenwerking met het Fonds Vrijetijdsparticipatie, zodat niet enkel groepen maar ook individuele Paspartoe-houders daaraan kunnen participeren. BPA pleit daarnaast voor een flexibeler methode van de keyfobs.

- Ook stelt BPA vast dat culturele en sportieve activiteiten binnen schoolverband vaak te duur zijn voor bepaalde gezinnen: een samenwerking tussen scholen en Paspartoe zou een eerste, maar verre gaande stap kunnen zijn in het betaalbaar maken van schoolactiviteiten.
- Voor activiteiten boven 16 euro raadt het BPA aan de verdeelsleutel “40-20-20” te hanteren, waarbij de pashouder 20% van de prijs betaalt, de aanbieder en de VGC elk 40%. Dit kan ertoe leiden dat het bonnenboekje, dat moeilijk te hanteren blijkt, op termijn kan verdwijnen. Indien overparticipatie wordt vastgesteld, raadt BPA aan om het aantal beurten per persoon te beperken, in plaats van bepaald aanbod uit te sluiten.
- BPA pleit ervoor om MIA's blijvend te betrekken bij Paspartoe en een gedragenheid te creëren bij alle organisaties, partners en personen die ermee in aanraking komen.

### **Bevraging van de organisaties die de keyfobs kunnen aanvragen, via een vragenlijst**

In juni 2015 ontvingen de organisaties die keyfobs kunnen aanvragen de vragenlijst omtrent het gebruik van Paspartoe en de keyfobs. In totaal kregen 42 organisaties (deelwerkingen niet meegeteld) de bevraging toegestuurd, via e-mail of via de post. 7 organisaties vulden de vragenlijst in.

De meest gebruikte communicatiekanalen van de bevroegde organisaties zijn de VGC-website, infosessies georganiseerd door de VGC, VGC-briefwisseling en gedrukte informatie. De websites van Paspartoe, VGC en Muntpunt zijn volgens de organisaties te moeilijk opgebouwd waardoor ze niet meteen de nodige informatie vinden. De informatieverlening via de balie, telefonisch of via e-mail met de VGC worden als pluspunt bevonden.

Het aantal beurten van de keyfobs zijn volgens de organisaties niet toereikend, net zoals het maximum aantal deelnemers. Ook het aanbod is voor hen te beperkt. De organisaties vragen een betere logistieke werking van de keyfobs en extra infosessies voor de aanbieders, zodat alle onthaalmedewerkers op de hoogte zijn en Paspartoe gedragen wordt.



Het systeem van de keyfobs moet voor hen eenvoudiger, zodat elke betrokken partij er mee kan werken. Daarnaast moet volgens de organisaties de communicatie over Paspartoe verbeteren: meer visibiliteit, meer duidelijke communicatie en meer verkooppunten. Ten slotte zijn ze van mening dat de samenwerking met de organisaties dient te verbeteren, zodat ze een grotere rol kunnen spelen als ambassadeurs van de individuele Paspartoe.

### **Nota Lasso: aanbevelingen naar aanleiding van een eerste evaluatie van de Paspartoe, juli 2015**

Vanuit haar expertise als organisatie voor publieksbemiddeling maakte Lasso een evaluatie, gebaseerd op eigen ervaringen met Paspartoe en die van hun netwerkpartners. Deze evaluatie uit zich in zes aanbevelingen.

Lasso vraagt, naast het systeem voor individuele participatie via Paspartoe, een volwaardig, eenvoudig systeem voor groepen en scholen om groepsparticipatie te bevorderen. Hierbij wordt rekening gehouden met de noden van de groepsbegeleider of leerkracht op vlak van administratieve last, praktische inzetbaarheid, eenvoudige communicatie en de bemiddelingsrol. Het systeem van de cultuurbon voor groepen en keyfobs dient grondig te worden herzien.

Ten tweede pleit Lasso voor een verdere integratie van de verschillende participatiebevorderende instrumenten op niveau van de VGC en de Vlaamse Gemeenschap: momenteel is er te weinig afstemming tussen de bestaande kortingssystemen. Op termijn vraagt Lasso een samenwerking met de Franstalige gemeenschap en de gewestelijke initiatieven.

Daarnaast vraagt Lasso een gediversifieerde communicatiestrategie, waarbij communicatiemiddelen volwaardig en evenwichtig worden ingezet voor de verschillende doelgroepen. Dit moet gebeuren in functie van individuele en van groepsparticipatie, zowel naar een breed publiek als specifiek op maat van

MIA's. De verschillende communicatiestromen van Muntpunt, de VGC en CultuurNet moeten worden geïntegreerd, inclusief een betere afstemming met de cultuursector en met Lasso.

Vervolgens vraagt Lasso om niet enkel een individueel beloningsinstrument zoals Paspartoe te promoten, maar ook een beloningssysteem voor groepen en groepsbegeleiders die veelvuldig participeren of hun publiek stimuleren Paspartoe aan te vragen. Momenteel hebben groepen immers het gevoel ontmoedigd te worden: ze mislopen reducties omdat ze jaarlijks slechts 6 keer kunnen participeren, met telkens maximum 10 personen (keyfobs) of slechts met 45 personen (cultuurbon voor groepen).

Ten vijfde raadt Lasso aan om verder in te zetten op uitbreiding van het culturele en vrijetijdsaanbod. Ook kan bij de uitbreiding van het Paspartoe-aanbod bij voorkeur gekozen worden voor aanbieders die niet alleen korting bieden, maar ook investeren in het slechten van andere participatiedrempels, door in te zetten op publieksbemiddeling, communicatie op maat, vorming van personeel,... Het gaat hier ook over sociaal-culturele organisaties en eventueel commerciële organisaties.

Ten slotte vraagt Lasso de inzet op flankerende maatregelen andere dan kortingen, om de andere participatiedrempels te verlagen, door het ondersteunen van en investeren in bemiddeling voor individuele participanten en voor groepsparticipanten, vertrekkend van de vragen van de deelnemers zelf. Daarnaast moet er aandacht blijven op het stimuleren van expertisedeling, afstemming op niveau van de VGC, Vlaamse instellingen en organisaties en in een tweede fase afstemming op Franstalig niveau.

## BEVRAGING VAN DE AANBIEDERS

De bevraging van de aanbieders gebeurde in drie stappen. De betrokken diensten van de VGC werden bevraged in een evaluatievergadering, de culturele aanbieders werden bevraged via een focusgroep en de overige aanbieders kregen een vragenlijst toegestuurd.

### Bevraging van de diensten van de VGC, 12 maart 2015

Op 12 maart 2015 werden de betrokken diensten van de VGC bevraged in een evaluatievergadering van Paspartoe. Aanwezig waren de jeugddienst, de sportdienst, de entiteit gemeenschapscentra en streekgericht bibliotheekbeleid. Volgende opmerkingen en aanbevelingen kwam naar boven:

- De uitbreiding van de toepassing Paspartoe van cultuur naar vrijetijd is in het eigen aanbod gebeurd.
- Er is nood aan meer gestructureerd overleg tussen de eigen diensten over de ontwikkelingen en mogelijkheden van Paspartoe.
- De sportdienst nam een actieve rol op in het stimuleren tot het aanschaffen van Paspartoe, maar ondervond praktische problemen om het sportaanbod te integreren in het systeem. Hierdoor ontstond in de eerste periode meer werklast. Momenteel zitten enkel de sportkampen in het Paspartoe-aanbod: voor de lessenreeksen is het systeem voorlopig te tijdrovend. Op termijn zal wel een uitbreiding mogelijk zijn. Ook de SNS-pas van de Stichting Vlaamse Schoolsport zit in het Paspartoe-aanbod, wat redelijk vlot verloopt. Met de uitrol naar de sportpartners/clubs in Brussel is een eerste proefproject gestart.
- De jeugddienst wees op de noodzaak voor duidelijke en volledige communicatie. Daarnaast ziet de jeugddienst het belang in van het overtuigen van lokale partners zoals de gemeenschapscentra en de bibliotheken, zodat de gedragenheid van Paspartoe vergroot. Door de koppeling met de speelpleinwerking en de werkingen in Aximax zijn er in 2014 veel passen verdeeld/aangekocht.
- Door de entiteit gemeenschapscentra werd aangegeven dat de onthaalmedewerkers in de GC's regelmatig negatieve feedback kregen over het afschaffen van de cultuurwaardebon, waardoor het niet gemakkelijk is positief te blijven over Paspartoe. Bovendien zijn de personeelstekorten nog niet



opgevuld, waardoor de administratieve werklast zwaar blijkt. De entiteit geeft aan dat de gemeenschapscentra geïnteresseerd zijn zelf de Paspartoe te verkopen.

- Streekgericht bibliotheekbeleid geeft aan dat er interesse is vanuit de bibliotheken om Paspartoe-aanbieder te worden, maar dat de situatie zeer ingewikkeld is en dus een gefaseerde aanpak nodig is.
- De diensten bepleiten op termijn een integratie van Paspartoe met met de inschrijvingssoftware/ticketing.

### **Bevraging van de culturele aanbieders via een focusgroep, 8 juli 2015**

Om de aanbieders de kans te geven hun bemerkingen en aanbevelingen omtrent Paspartoe op een rechtstreekse manier te formuleren, werd een focusgroep georganiseerd. Aanwezig op de vergadering waren medewerkers van Ancienne Belgique, Bronks, Brussels Ouderenplatform, Kaaitheter, Kunstenfestivaldesarts en Bozar. Aanbieders die ook uitgenodigd werden maar zich verontschuldigen waren GC De Markten, GC De Zeyp, GC De Kroon, GC Everna, Bru-West, Beursschouwburg, Belvue Museum en KVS.

#### *Logistiek en techniek*

Het is voor de aanbieders niet altijd evident om tickets aan reductieprijs toe te kennen: het moet vaak snel gaan aan de (avond)kassa. Het systeem op zich voor de individuele pashouders werkt volgens hen goed, maar de keyfobs zijn zeer omslachtig en tijdrovend. Er wordt aangedrongen op een integratie van Paspartoe in de ticketingsystemen. De aanwezige aanbieders willen hier helpen om het gesprek aan te gaan met bv. Ticketmatic.

#### *Publiek*

De idee van de Paspartoe aan reductieprijs voor MIA's wordt door de aanbieders eerlijk en goed bevonden: de effectieve toekenning van de korting werkt, de individuele MIA wordt bereikt. Toch geven de aanbieders aan dat er nog heel wat drempels voor de aanvraag en het gebruik zijn.



Onthaalmedewerkers krijgen vaak de feedback dat de cultuurwaardebon een gemakkelijker systeem was. Bezoekers geven bovendien aan dat het Paspartoe-systeem niet overal voldoende werkt, waardoor ze slechte ervaringen ondervinden en gedemotiveerd geraken om met Paspartoe te werken. Aangezien Paspartoe nog te weinig gebruikt wordt kunnen onthaalmedewerkers te weinig oefenen, waardoor ze het niet in de vingers krijgen, hoewel de openheid er wel is. Dit maakt dat er vaak geïmproviseerd wordt aan de kassa. Er zullen meer pashouders nodig zijn om het systeem in de vingers te krijgen. Ook is het voor onthaalmedewerkers niet altijd meer bij te houden welke kortingsystemen er bestaan en hoe ze moeten toegepast worden. Er moeten volgens hen meer bruggen geslagen worden tussen de verschillende overheden en de verscheidene bestaande kortingsystemen, zodat het voor de gebruiker én de aanbieders duidelijk en eenvoudig wordt.

Bij verschillende aanbieders is een grote terugval van groepen vastgesteld. De cultuurwaardebon was drempelverlagend en gemakkelijk in gebruik, terwijl de keyfobs volgens hen ontoegankelijk, tijdrovend en beperkt in gebruik zijn. Sommige aanbieders bieden nu daardoor een eigen groepskorting aan, los van de Paspartoe. Ook zien ze dat groepen waar het kan overschakelen naar Article 27. De deelname van kwetsbare groepen is fel gedaald. Het systeem is te moeilijk voor hen en de informatie bereikt hen niet of onvoldoende.

Er is een grote vraag van de aanbieders voor een betere samenwerking met de organisaties die werken met MIA's. Aanbieders zien hen ook als aanspreekpunten en bemiddelaars voor individuele MIA's.

#### *Visibiliteit en communicatie*

Het spaarprincipe is bij aanbieders én onthaalmedewerkers onvoldoende gekend. Er is te weinig informatie. Aanbieders denken dat er te weinig voordelen zijn om effectief gemotiveerd te geraken om een Paspartoe aan te schaffen als niet-MIA. Bovendien wordt het jammer bevonden dat er minder culturele aanbieders aan Paspartoe participeren, waardoor pashouders aan een deel van het ex-cultuurwaardebon-aanbod niet kunnen participeren met het nieuwe instrument



### *Administratie en informatie*

De aanbieders merken op dat de VGC bij problemen steeds bereikbaar en behulpzaam is. Ook wordt aangegeven dat het positief is dat activiteiten niet extra moeten ingevoerd worden, maar dat er een integratie is vanuit agenda.be.

De boekhouding en facturatie verlopen niet altijd vlot: er is nood aan eenduidigheid in het afrekeningssysteem.

Het aantal Paspartoe's is voorlopig niet groot genoeg. Baliepersoneel wordt te weinig geconfronteerd met pashouders. Informatiedoorstroom binnen de eigen organisatie is niet altijd even gemakkelijk, onder andere door veranderlijk kassapersoneel en vrijwilligers. Er wordt geadviseerd informatiemails voor de aanbieders op te stellen, die kort, bondig en visueel zijn. Eenvoudige handleidingen, eventueel via You Tube zijn nodig. Zo worden de medewerkers blijvend op eenvoudige wijze geïnformeerd en gestimuleerd. Bijvoorbeeld tijdens avondkassa zijn de verantwoordelijken voor communicatie vaak niet meer aanwezig in de instellingen.

### **Bevraging van de aanbieders via een vragenlijst**

In juni 2015 kregen alle betrokken Paspartoe-aanbieders een vragenlijst ter evaluatie opgestuurd, behalve diegene opgenomen in de focusgroep. 14 aanbieders vulden de vragenlijst in. De bevindingen van de vragenlijst zijn redelijk gelijklopend met de feedback vanuit de focusgroep.

Uit de bevraging bleek dat aan de betrokkenheid van de aanbieders zeker nog gewerkt kan worden. Ze zijn tevreden over de opvolging van hun vragen en problemen, maar voor sommigen mag het nog sneller. Aangezien het gebruik van de hardware en software voor veel aanbieders nog moeizaam verloopt, wordt gevraagd naar extra infosessies en korte, gebruiksvriendelijke handleidingen.

Opdat aanbieders Paspartoe actief promoten, moet voor hen meer ingezet worden op een grotere bekendheid van het instrument en een meer gebruiksvriendelijk systeem. Ook de financiële afhandeling dient verbeterd te worden om de werklast te verminderen. Door het systeem te vereenvoudigen, duidelijker te maken en in te zetten op een integratie van Paspartoe in de ticketingsystemen van de aanbieders, zal volgens hen Paspartoe meer gedragen worden.

Ten slotte vragen de aanbieders een aanpassing voor het systeem van groepen, zodat ook deze opnieuw gemakkelijk kunnen participeren.



## DEEL 3 – CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN VAN DE ADMINISTRATIE

De evolutie van Paspartoe is gekoppeld aan de verdere uitrol van UiTPAS in Vlaanderen. Daarom blijft overleg met de verschillende UiTPAS regio's noodzakelijk om zo op zoek te gaan naar gedeelde good practices, technische oplossingen en inhoudelijke knowhow. De koppeling aan een Vlaams systeem is ontegensprekelijk een troef die in de huidige stand van zaken nog te weinig zichtbaar is. De koppeling beantwoordt aan de vraag van aanbieders en gebruikers om meer afstemming tussen kortingsystemen.

De rode draad doorheen de hele evaluatie van Paspartoe blijkt meer, betere en duidelijkere communicatie te zijn, zowel op vlak van de individuele Paspartoe, als op vlak van de groepsparticipatie. **Communicatie op maat èn omkadering met flankerende maatregelen zijn cruciaal.**

Paspartoe als vrijetijdspas kan gebruikt worden voor diverse vrijetijdsactiviteiten, maar het culturele aanbod kan nog verbreden. Omwille van de technische vereisten van het systeem kan de uitrol echter slechts gefaseerd gebeuren. De aansluiting vergt inspanningen van de betrokken aanbieder zelf en van de dienstverlening Paspartoe. **Uitbreiding en vereenvoudiging van het systeem, van handleidingen en een dienstverlenende back-office zijn nodig.**

Paspartoe is er op korte termijn in geslaagd om MIA's te bereiken en dit dankzij een gestructureerde samenwerking met het Brussels Platform Armoede. Algemeen gezien zijn er echter te weinig passen in de omloop en worden de aanwezige passen te weinig gebruikt, vooral dan binnen de culturele/artistische sector. **Het aantal passen moet naar omhoog.**

**De individuele en groepsparticipatie moeten echt als twee aparte acties** gezien worden, en vragen een meer gedifferentieerde aanpak, met oog voor communicatie op maat, zowel voor de individuele pashouders (MIA èn niet-MIA) als voor de groepen.

Paspartoe is een instrument **binnen het brede participatiebeleid** voor CJS van de VGC. De inbedding van dit instrument in de verschillende diensten en via diverse methodieken blijft een actiepunt. In het eigen aanbod moet Paspartoe een prominentere plaats krijgen. Informatie moet via zoveel mogelijk kanalen verspreid worden.



## Individuele Paspartoe

### *Actie 1: uitbreiding en opwaardering van het aantal verkooppunten*

Vanuit verschillende hoeken wordt aangegeven dat twee verkooppunten niet voldoende is om alle Brusselaars te bereiken. Ook schort er wat aan de zichtbaarheid van de bestaande balies.

Muntpunt moet alles in het werk zetten om een herkenbaar Paspartoe-baken te worden, met een proactieve verkoop aan een zichtbare balie. Paspartoe zal samen met de gemeenschapscentra de uitrol van verkoopbalies organiseren in de volgende periode. Implementatie wordt voorzien vanaf januari 2016. Opleidingen hiervoor worden ingepland vanaf december.

Daarnaast zet de administratie in afwachting verder in op de mobiele balies op evenementen en met de organisaties/bemiddelaars. De VGC-balie kan vanaf 2017 afgebouwd met het oog op de ontwikkeling van een meer ondersteunende back-office (technische bijstand, informatie, vorming, ondersteuning groepen, ondersteuning verkoop,...)

### *Actie 2: vereenvoudiging van het Paspartoe-systeem- technische support*

CultuurNet en Paspartoe zetten in op een vereenvoudiging van het technische systeem, zowel voor de pashouders als voor aanbieders. Hiervoor zijn de systeemanalisten van CultuurNet reeds aan het werk gezet:

- Het algemene systeem (UiTPAS) wordt geoptimaliseerd met het oog op meer gebruiksvriendelijkheid.
- Papieren bonnen en instrumenten worden zoveel mogelijk gedigitaliseerd :

- De cultuurbon wordt vanaf november 2015 digitaal op de Paspartoe geladen.
- De bonnen van het bonnenboekje worden digitaal opgeladen op de Paspartoe aan reductieprijs (december 2016).

Op vraag van de aanbieders wordt aan CultuurNet gevraagd de integratie van Paspartoe in de verschillende ticketingsystemen verder te onderzoeken. Zeker de grote systemen zoals Ticketmatic, waar veel Brusselse partners mee werken, worden hierbij betrokken.

Technische support kan nog geoptimaliseerd worden o.m. doordat fouten sneller gecommuniceerd worden. Monitoring van het systeem door de centrale back-office is noodzakelijk. Ook hier werkt CultuurNet aan een verbetering van de mogelijkheden. De medewerking van de aanbieders moet hiervoor ook geoptimaliseerd worden.

Het reductiesysteem moet eenvoudiger, met communicatie op maat afgestemd op de vragen van de MIA's.

Groepen krijgen een eenvoudiger systeem en ondersteuning voor hun aanvragen voor kortingen/reducties. Ze kunnen het gebruik van de kortingen meer afstemmen op de realiteit van de werking van hun vereniging.

*Actie 3: informatie, visibiliteit en communicatie*

- *Optimale informatiedeling en bekendmaking Paspartoe via communicatie op maat*
- *Communicatiestrategie voor een aantrekkelijk voordelenpakket*
- *Vergroten visibiliteit en betrokkenheid bij de aanbieders*

De inzet van een Muntpunt is hiervoor cruciaal. Als info- en communicatiehuis van de VGC en VO in Brussel zijn ze ambassadeur van dit verhaal. De werking van de UiTwinkel in Gent kan hier een voorbeeld zijn.

Tezelfdertijd dient de werking van een toegankelijk centraal infopunt in combinatie met andere informatiekanalen en balies verder ontwikkeld te worden. Paspartoe moet inzetten op duidelijke informatie. De gedrukte kanalen worden meer maatwerk, de Paspartoe-website moet verbeterd worden voor optimale informatiedeling en bekendmaking aan de pashouders.

Er is nood aan meer communicatie op maat vooral voor de MIA's. Toegang tot het aanbod faciliteren is de eerste doelstelling. Marketing van het aanbod is een hulpmiddel om die doelstelling te bereiken. Toeleiding via de organisaties, bemiddelaars en via vormingsmomenten is blijvend noodzakelijk.

Om de gebruiker te stimuleren tot een groter gebruik van Paspartoe, moeten de basisfunctionaliteiten van Paspartoe extra belicht worden:

- Welke organisatoren zijn aangesloten?
- Welke voordelen kan een pashouders ontvangen?
- Hoe kan een pashouders punten sparen en ruilen?

Er is met andere woorden nood aan een uitgebreide push-communicatiestrategie, met als doel een stijging van de aanschaf en het gebruik van Paspartoe.

Naast push-communicatie is er nood aan pull-communicatie, om pashouders meer en beter te stimuleren tot het sparen en omruilen. Het voordelenaanbod wordt duidelijker gecommuniceerd naar de pashouders. De bemiddeling/kennisverwerving door aanbieders is noodzakelijk.

Enkele stappen werden reeds ondernomen:

- De omschrijvingen van de omruilvoordelen op de website werden verduidelijkt.
- Het puntenkader werd evenwichtiger aangepast.
- Muntpunt werkt een voordelenfolder uit om pashouders beter te informeren.

Anderzijds zullen pashouders worden gestimuleerd via regelmatige nieuwsbrieven en segmented mailings, met informatie op maat.

Het is bovendien een belangrijke uitdaging om de MIA's te informeren en activeren omtrent de voordelen van het sparen en omruilen.

Bij het sparen en omruilen duiken nog te regelmatig problemen op of is de visibiliteit niet groot genoeg. In de komende maanden worden om die reden volgende zaken ondernomen:

- Er wordt ingezet op een grotere zichtbaarheid van de balies met communicatie over de voordelen op die locaties en met meer en verbeterde spaarfunctionaliteiten.
- CultuurNet voorziet een update van de spaarzuilen, met verbeterde software en enkele hardware-aanpassingen.
- De VGC bestelde extra zuilen voor alle gemeenschapscentra en enkele andere culturele aanbieders. Deze zuilen zullen geïnstalleerd worden van januari tot en met juli 2016.
- De onthaalmedewerkers van aanbieders en de GC's krijgen extra opleidingen en informatie voor het gebruik van Paspartoe.
- Hierdoor zal het sparen van punten zo laagdrempelig mogelijk gemaakt worden en verhoogt de visibiliteit van Paspartoe.

#### *Actie 4: uitbreiding van het aanbod*

Er wordt gevraagd naar een uitbreiding van het aanbod, zodat pashouders bij meer aanbieders kunnen sparen, omruilen en de reductieprijs ontvangen. De doelgroep MIA's vraagt niet enkel meer aanbieders, maar ook een uitbreiding van de actieradius:

- Afstemming met de Vlaamse Gemeenschap om de participatiebevorderende instrumenten te integreren
- Uitrol in de andere UiTPAS regio's mee communiceren.
- Commerciële activiteiten en bovenlokaal aanbod kunnen worden onderzocht en mogelijk geïmplementeerd via een samenwerking met het Fonds Vrijetijdsparticipatie
- Meer Brusselse organisaties

In tweede instantie kan een uitbreiding naar het Franstalig aanbod gebeuren, via een afstemming met de Franse Gemeenschap. Deze uitbreiding geldt uiteraard niet enkel voor de individuele Paspartoe, maar ook voor het aanbod dat voor groepen wordt uitgewerkt.

Positief is dat Paspartoe een verbreding naar de hele vrije tijd heeft bewerkstelligd. Het aantal culturele aanbieders mag dan minder zijn tegenover het systeem van de cultuurwaardebon; de verruiming naar het hele vrijetijdsaanbod, met de opname van het eigen aanbod jeugd en sport, is een hele stap geweest binnen Paspartoe. Bovendien was de samenwerking met de VGC-speelpleinen een grote meerwaarde, waardoor onderzocht moet worden of in de toekomst het speelpleinenaanbod niet opnieuw kan opgenomen worden binnen Paspartoe.

#### *Actie 5: verhoging van het draagvlak bij alle partners*

Vereenvoudiging van het systeem en de toepassing van voordelen en kortingen.

Informereren en begeleiden van de Paspartoe-aanbieders. Dit gebeurt via:

- Een intensieve rondgang bij de aanbieders tijdens het najaar, met individuele contactmomenten.

- Nieuwe communicatieinspanningen door Muntpunt.
- Inzet op een vorming van het personeel, publieksbemiddeling en duidelijke communicatie op maat.
- Gebruiksvriendelijke en korte handleidingen voor de aanbieders.

Inzet op brede communicatie en communicatie op maat naar (potentiële) pashouders, waardoor meer Paspartoe's in omloop komen, deze meer gebruikt worden en aanbieders en pashouders volledig vertrouwd geraken met het gebruik.

Verenigingen, onderwijsinstellingen en welzijnsorganisaties kunnen beter betrokken worden bij Paspartoe en gezien worden als ambassadeurs en sleutelfiguren. Zij zijn immers belangrijke toeladers tot vrijetijdsparticipatie en kunnen zorgen voor het slechten van verschillende drempels tot vrije tijd.

Verbinding met het UiTPAS verhaal van CultuurNet bewaken en in evidentie plaatsen. Dit maakt Paspartoe op termijn een vrijetijdspas voor heel Vlaanderen.

## Paspartoe voor groepen

Paspartoe is er tot nu niet in geslaagd om een voldoende antwoord te geven op ondersteuning van groeps participatie. Er moet blijvend inzetten op duidelijke en gerichte informatie naar groepen, op maat van de groep, zodanig dat zij voldoende geïnformeerd zijn over de bestaande instrumenten.

*Actie 6: herwerking cultuurbon voor groepen/onderwijs:*

- Vereenvoudiging van het systeem op vlak van administratieve last, praktische inzetbaarheid en eenvoudige communicatie
- Aanpassing aantal deelnemers en beurten
- Ondersteunen van de groepsbegeleider
- Versterken van bemiddeling door gerichte informatie/inschakeling van bemiddelaars

De groepen die werken met een cultuurbon voor groepen vragen een duidelijke erkenning als toeleider tot vrije tijd en willen binnen het bestaand systeem van de cultuurbon voor groepen een vereenvoudiging, een verhoging van het maximum aantal deelnemers en de mogelijkheid tot het opsplitsen van hun participatie in verschillende beurten. CultuurNet is op vraag van de VGC reeds begonnen met de vereenvoudiging van de cultuurbon voor de groepen. Proefontwerp is een eigen groeps-Paspartoe, een echte elektronische kaart op naam van de organisatie. Wijze van gebruik af te spreken met de stakeholders.

*Actie 7: herwerking Paspartoe voor organisaties die werken met MIA's (keyfobs):*

- Vereenvoudiging van het systeem
- Aanpassing aantal deelnemers en beurten
- Laagdrempelige informatie en communicatie
- Samenwerking met bemiddelaars
- Afstemming met Fonds Vrijtijdsparticipatie

Organisaties die werken met MIA's vragen enerzijds een vereenvoudiging van het systeem van de keyfobs, anderzijds vragen ze een groter aantal beurten met een flexibel aantal deelnemers. Op die manier kunnen ze beter participeren in groep en kunnen nieuwe cultuurparticipanten proeven van het aanbod. Ook hier is CultuurNet op vraag van de VGC aan een ontwikkelingstraject begonnen. De keyfobs in hun huidige vorm worden afgeschaft. Elke organisatie die werkt met MIA's kan een groeps-Paspartoe ontvangen, waarbij elke deelnemer slechts 2 euro betaalt voor een activiteit. Het aantal beurten en deelnemers kan aangepast worden aan de noden van de groep, waardoor flexibiliteit beoogd wordt. CultuurNet zit in volle technische ontwikkeling: deze MIA groeps-Paspartoe is gebruiksklaar eind 2015. Wijze van gebruik nog verder af te spreken met de doelgroep.

## BIJLAGE 1 A: TIJDSLIJN EVALUATIE PASPARTOE 2015

ACTIE	17/10/14	12/03/15	27/03/15	27/04/15	1/06/15	10/06/15	15/06/2015	16/06/15	17/06/15	18/06/15	19/06/15	20/06/15	22/06/15	25/06/15	29/06/15	8/07/15	9/07/15	13/07/15	15/07/2015	15/09/2015		
Dialogtafel Internationale Dag van het Verzet Tegen Armoede	BPA																					
Evaluatievergadering diensten VGC		VGC																				
Start systeemanalyse Paspartoel			CN-VGC	CN	CN	CN	CN	CN	CN	CN	CN	CN	CN	CN	CN	CN	CN	CN	CN	CN	CN	
Nota evaluatie BPA				BPA																		
Goedkeuring plan van aanpak evaluatie					Stuurgroep																	
Afspraken werkgroep evaluatie						VGC-CN-MP																
Dialogtafel denkdag nieuwe verordening SCW							VGC															
Oplijsting en verwerking cijfers cultuurbon							VGC															
Uitsturen online vragenlijst individuele pashouders							CN	CN	CN	CN	CN	CN	CN	CN								
Bevraging individuele pashouders aan de balies							MP-VGC	MP-VGC	MP-VGC	MP-VGC	MP-VGC	MP-VGC	MP-VGC	MP-VGC								
Mailing vragenlijst organisaties ivm cultuurbon voor groepen en keyfobs							VGC	VGC	VGC	VGC	VGC	VGC	VGC									
Mailing vragenlijst aanbieders													VGC									
Verwerking cijfers Paspartoel																CN	CN	CN	CN			
Verwerking bevraging organisaties ivm cultuurbon voor groepen en keyfobs																VGC	VGC	VGC				
Verwerking bevraging aanbieders																VGC	VGC	VGC				
Resultaten online vragenlijst bezorgen aan administratie																	CN					
Focusgroep aanbieders																	VGC					
Nota Lasso																						
Terugkoppeling Meet- en Weetcel																						
Oplijsting en verwerking cijfers bonnenboekje																						
Evaluatie naar bevoegd kabinet																					VGC	
Einde systeemaanpassing CultuurNet																						CN

VGC = Vlaamse Gemeenschapscommissie  
 MP = Muntpunt  
 CN = CultuurNet  
 BPA= Brussels Platform Armoede  
 M&W = Meet- en Weetcel

