



UiTPAS Partnerbevraging 2023

Inzichten in de beleving van UiTPASorganisatoren in Zuidwest



Inhoudsopgave

1. Algemene info
2. Motivatie
3. Aanmaken van UiTPASSEN
4. Punten sparen
5. Punten ruilen
6. UiTPAS kansentarifief
7. Communiceren over UiTPAS
8. Hulp en ondersteuning
9. Effect van het werken met UiTPAS



Welkom!

Deze presentatie neemt u mee in de resultaten van de UTPASpartnerbevraging in de regio Zuidwest. We kunnen namelijk heel wat data trekken en op die manier UTPASgedrag van de gebruikers in kaart brengen, maar hoe beleven onze 500 UTPASorganisatoren het werken met UTPAS? Op welke manier gaan zij te werk, wat motiveert hen en hoe ervaren zij de ondersteuning vanuit hun gemeente?

Deze bevraging werd verzonden naar alle UTPASaanbieders in de maanden november en december van 2023. Op dat moment telde de regio 504 UTPASorganiatoren. 78 van hen vulden deze bevraging in.

Welkom!

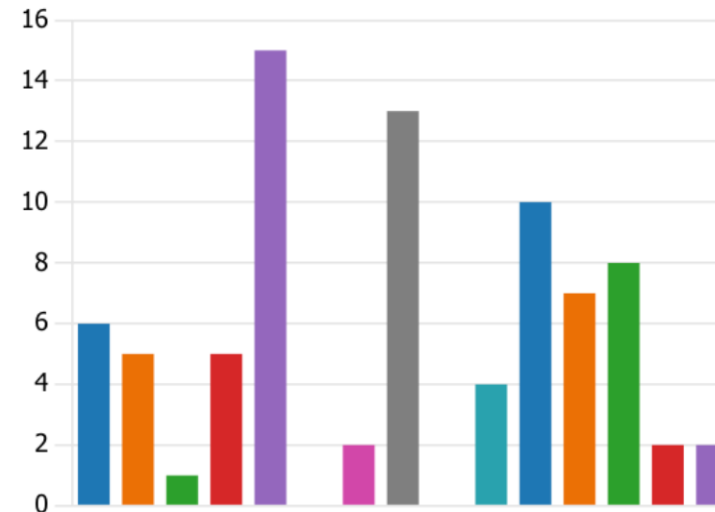
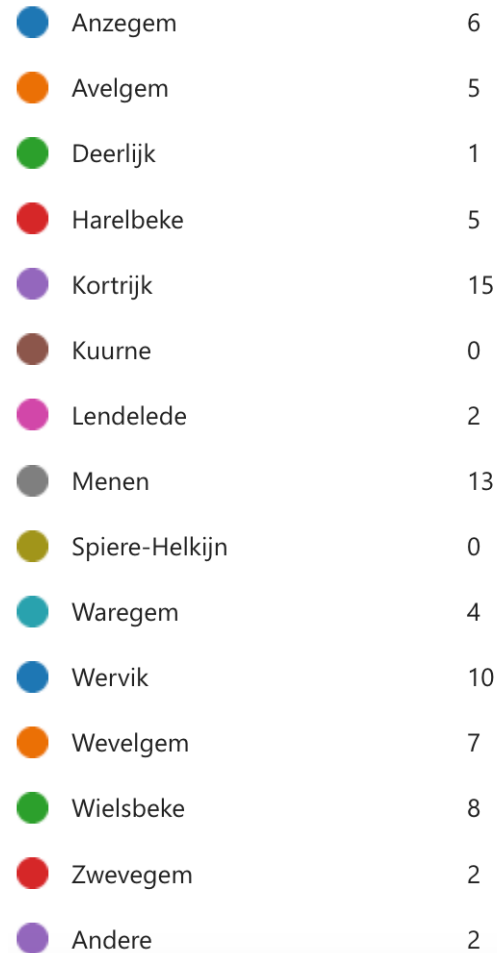
In dit rapport overlopen we iedere vraag die gesteld werd. Bij sommige vragen hadden de deelnemers de optie om 'Andere' aan te klikken of was er de mogelijkheid om een extra opmerking te geven. We hebben daarbij alle antwoorden die hetzelfde aangeven soms gebundeld tot één opmerking om zo het overzicht te bewaren. Mogelijks waren deze antwoorden ook meer een verduidelijking van een reeds gegeven antwoord, mogelijks hebben we die niet opgenomen in dit rapport.

Veel plezier alvast bij het lezen van dit rapport! Vragen, ideeën, bemerkingen of feedback? Laat het ons weten via uitpas@zuidwest.be.

1. Algemene info

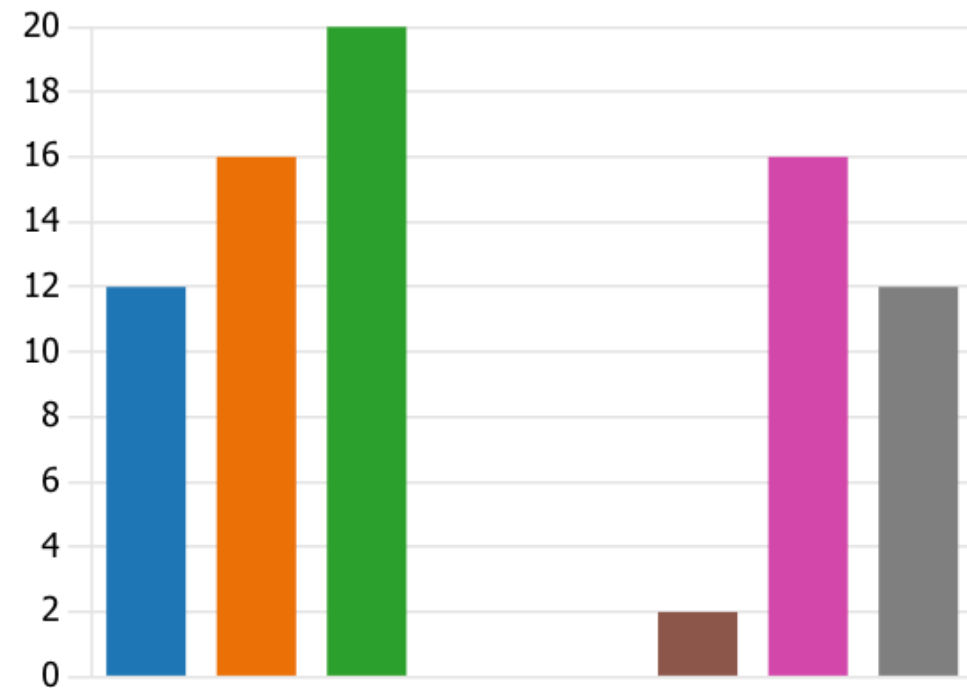


Gemeente/stad van jouw organisatie?



Sector

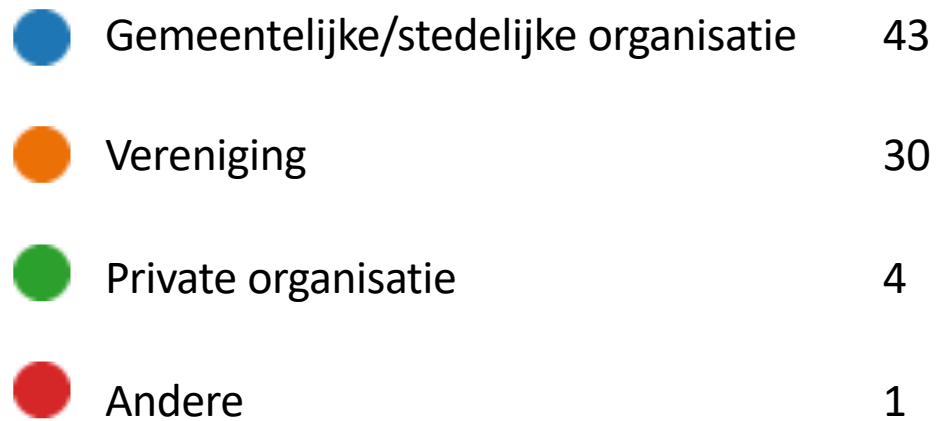
● Jeugd	12
● Sport	16
● Cultuur	20
● Toerisme	0
● Erfgoed	0
● Deeltijds Kunstonderwijs	2
● Maatschappelijke dienstverlening	16
● Andere	12



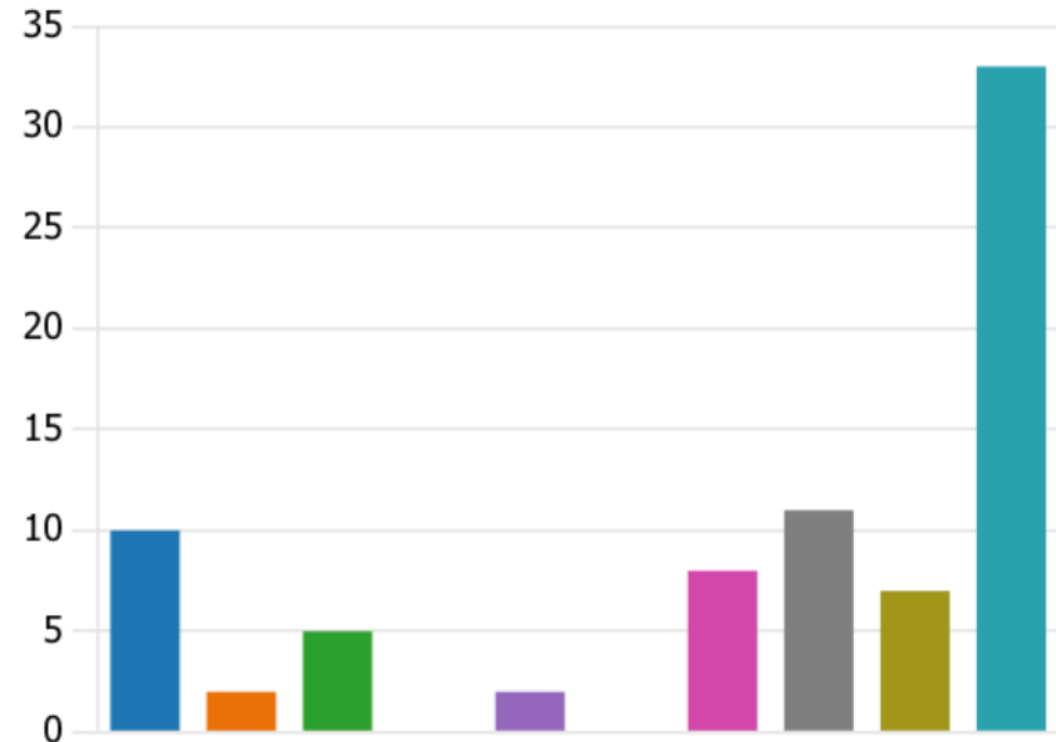
Sector: andere

- Onthaal (3)
- Vrouwenorganisatie (2)
- Bibliotheek (1)
- Senioren (1)
- Communicatie (1)
- Entertainment (1)
- Internationale samenwerking (1)
- Uitleendienst kinderfietsen (1)
- Jeugd, cultuur en toerisme (1)

Mijn organisatie is een...



Jaar waarin jouw organisatie aansloot als UiTPA Sorganisatie?

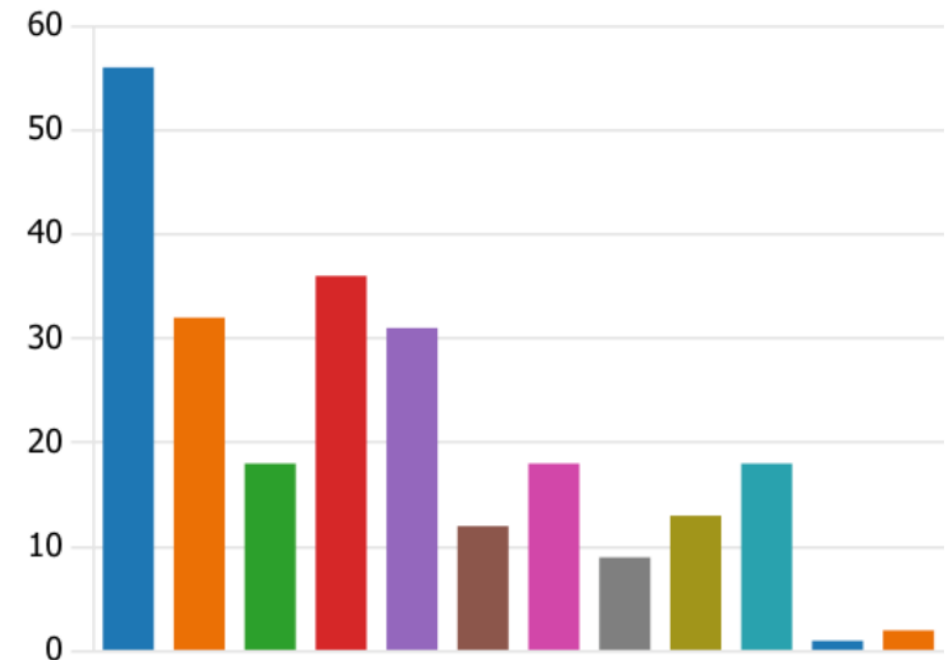


2. Motivatie



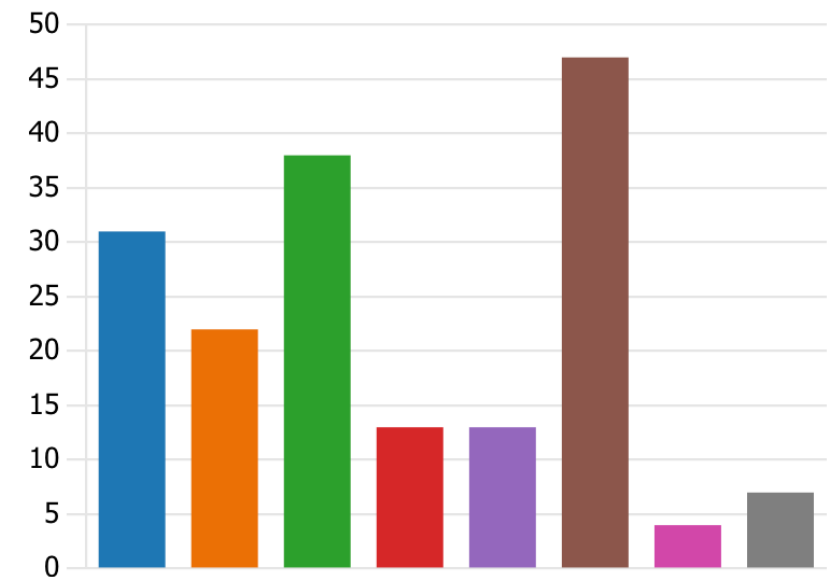
Wat motiveerde jouw organisatie om met UiTPAS te werken?

Engagement naar mensen in armoede	56
Punten sparen/ruilen als beloningsmiddel voor trouwe leden	32
Punten sparen/ruilen om nieuw publiek te lokken	18
Het bereiken van een groter en diverser publiek	36
Extra promo voor onze activiteiten	31
We krijgen hiervoor extra subsidies van de gemeente	12
Administratieve vereenvoudiging voor kansentarieven	18
Vele andere organisaties sloten aan, we wensten niet achter te blijven	9
Onze organisatie sloot zich aan voor ik lid werd	13
Als gemeentelijke organisatie moesten we dit doen	18
Ik weet het niet	1
Andere	2



Wat blijft je organisatie vandaag motiveren?

De appreciatie van onze bezoekers	31
De appreciatie van onze stad/gemeente	22
Het is een leuk middel om je activiteiten een extra boost te geven	38
De extra deelnemers dankzij het punten sparen	13
De extra deelnemers dankzij het punten ruilen	13
De extra deelnemers dankzij het UiTPAS kansenarief	47
Het is moeilijk om gemotiveerd te blijven	4
Andere	7



Wat blijft je
organisatie
vandaag
motiveren:
andere

De subsidie die we ontvangen (3)

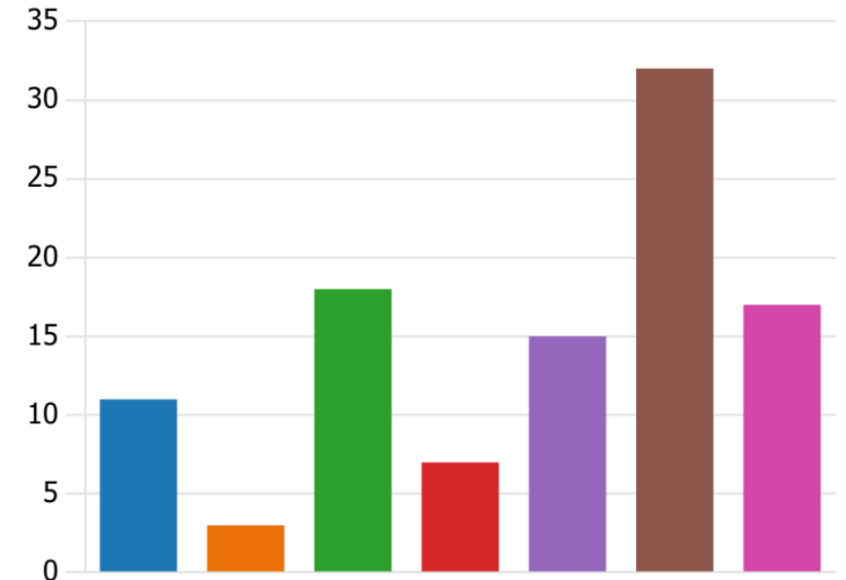
De kans geven om onze activiteiten
aan te bieden aan alle lagen van de
bevolking (3)

Geen idee (1)

Wat ontmoedigt je organisatie in het werken met UiTPAS?

- De UiTPAS kansen tarieven zijn een financiële last
- Het werken met de UiTPASprogramma's
- Het administratieve werk
- We hebben amper tot geen deelnemers met een UiTPAS
- UiTPAS hardware en/of – software die het laat afweten
- Niets
- Andere

11
3
18
7
15
32
17



Wat ontmoedigt je organisatie in het werken met UiTPAS: andere

Afhankelijk van anderen om zaken op te zetten (1)

Nog te weinig ingeburgerd (2)

Koppeling met ticketsysteem werkt soms niet goed (1)

De korting van 80% is te hoog (3)

Indien onze subsidie zou wegvallen (2)

Problemen met werking van de UiTPASzuil (1)

Vergeten om activiteiten in te voeren (1)

Een uitgebreid onderzoek moeten doen voor een MIA-pas (1)

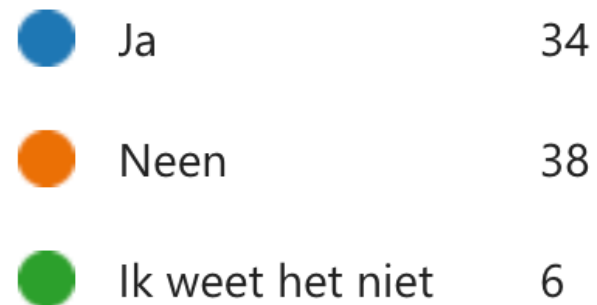
Amper mensen die punten inruilen (1)

Mensen blijven het UiTPAS kansentarifief gebruiken, geraken zij dan niet uit hun armoede? (1)

3. Aanmaken van UITPASSEN

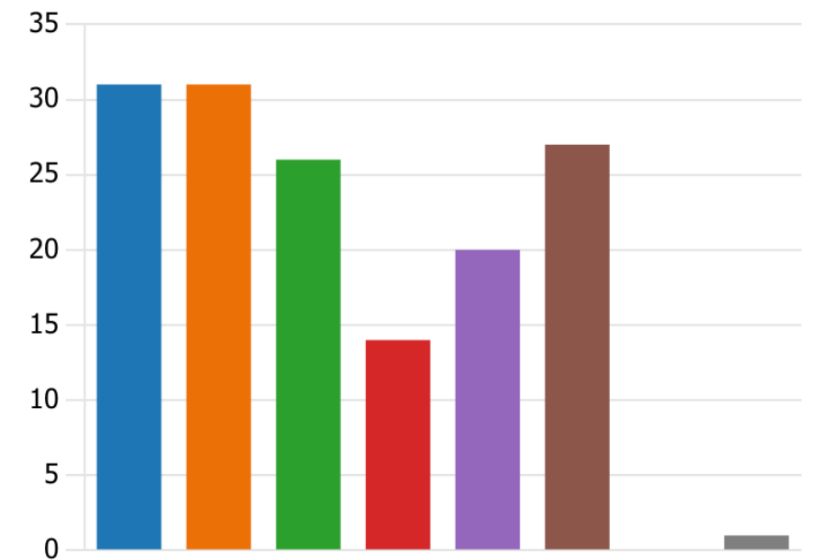


Maakt jouw balie UiTPASSEN aan?



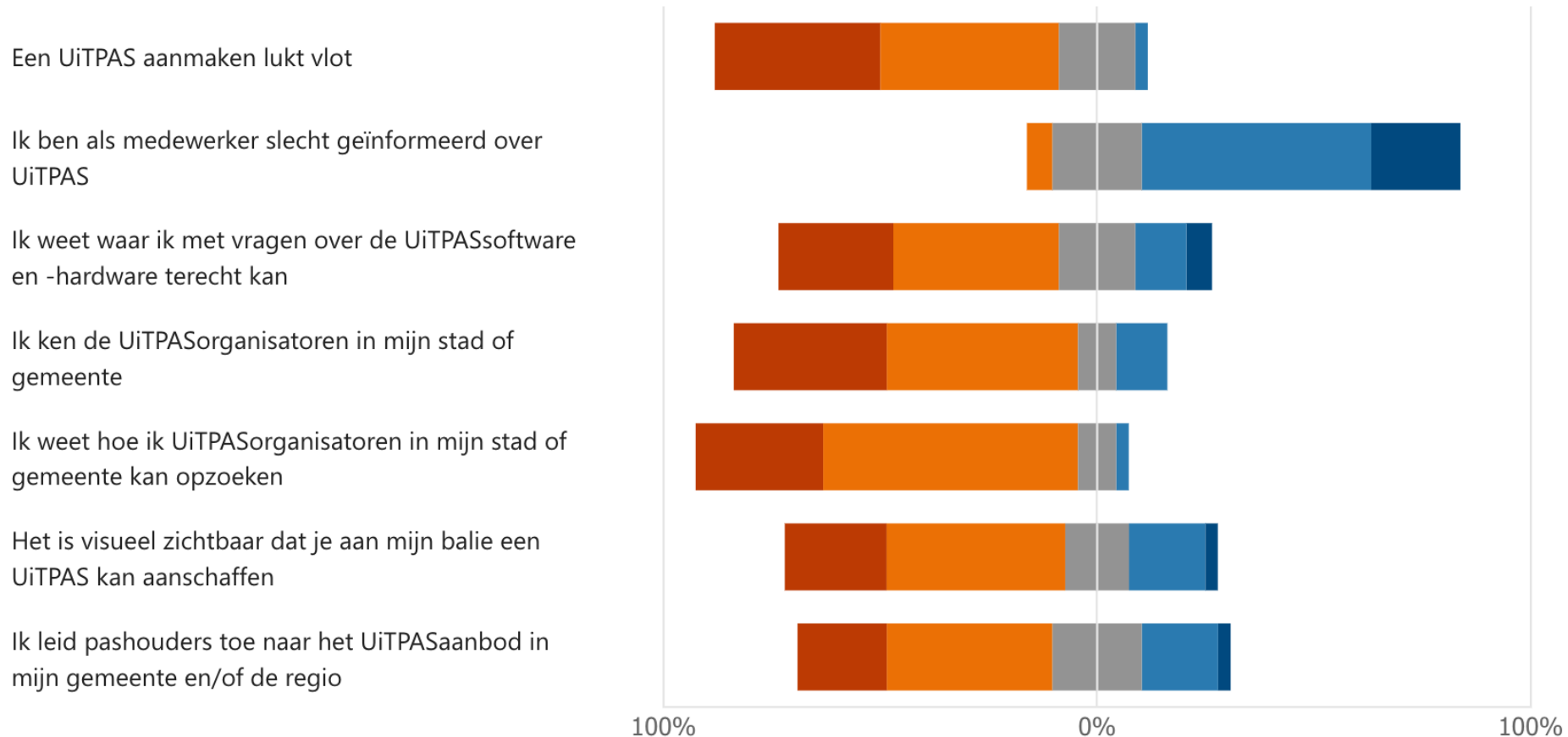
Bij het aanmaken van een UiTPAS...

● Informeer ik over het punten sparen	31
● Informeer ik over het punten ruilen	31
● Informeer ik over het UiTPAS kansentarief	26
● Informeer ik over de UiTPASapp	14
● Geef ik een folder/flyer mee	20
● Beantwoord ik de vragen die de pashouder heeft	27
● Informeer ik de pashouder niet verder	0
● Andere	1



Ga je akkoord of niet akkoord met volgende stellingen?

■ Helemaal akkoord ■ Akkoord ■ Neutraal ■ Niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord



Wat kan jou helpen om het aanmaken van een UiTPAS vlotter te doen verlopen?

- Alles loopt reeds vlot (5)
- Soms werkt de kaartlezer niet (3)
- Het kunnen gebruik maken van de ID-lezer van mijn computer (1)
- Idealiter weet de UiTPAS toepassing op basis van het rijksregisternummer automatisch of iemand recht heeft op een kansentarief of niet (1)
- Een jaarlijks infomoment voor baliemedewerkers (1)
- Medewerkers op voorhand op de hoogte brengen van updates (1)
- Minder omslachtig maken, is een log systeem (1)

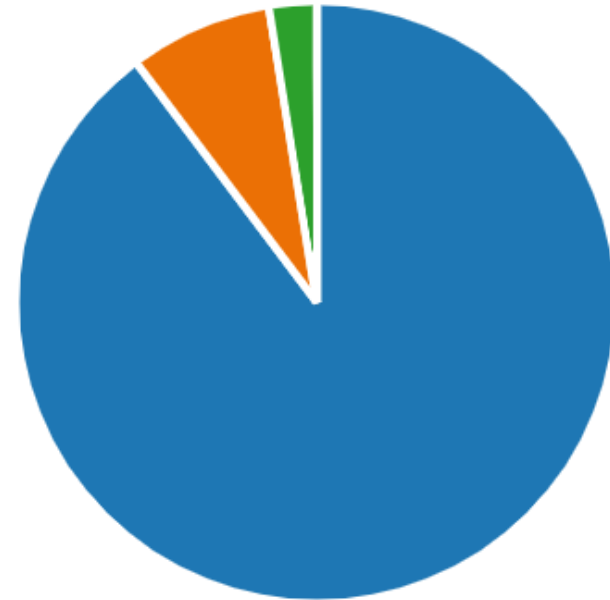
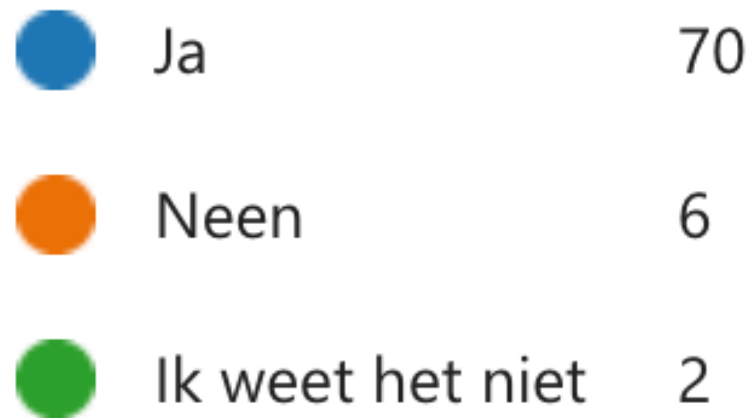
Wat kan jou helpen om het aanmaken van een UiTPAS beter te laten verlopen voor de pashouder?

- Alles loopt reeds vlot (2)
- Duidelijk omschrijven welke info men moet meebrengen (2)
- Het online kunnen aanvragen van een UiTPAS (1)
- Ervoor zorgen dat de kaartnummers groot genoeg worden geprint (1)
- Qrcode op de kaart die pashouder toeleidt naar de UiTPASapp (1)
- Een fysiek overzicht van plekken waar de kaart kan gekocht en gebruikt worden (1)
- Automatische toekenning bij cliënteel van Sociale Huizen (1)

4. Punten sparen



Kunnen UiTPAShouders punten sparen voor jouw activiteiten en evenementen?



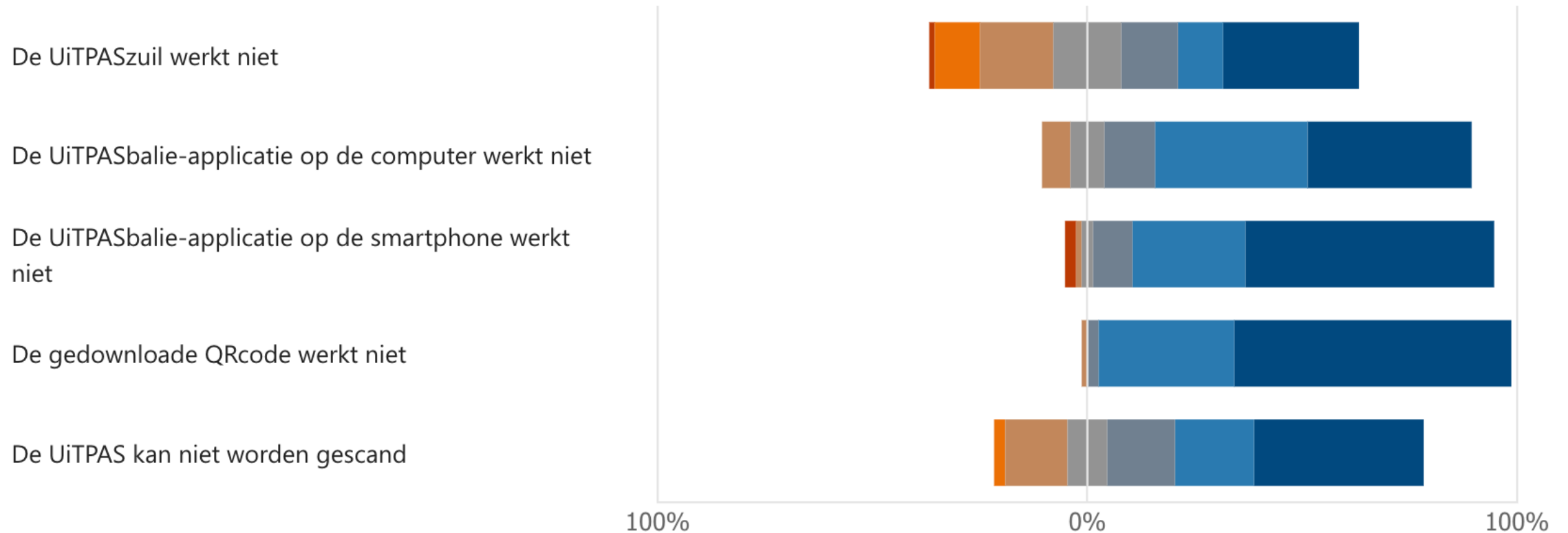
Op welke manier(en) kan men UiTPASpunten sparen bij jouw organisatie en/of op jullie evenementen?

● Via een UiTPASspaarzuil	50
● Via de UiTPASbalie-applicatie op de computer	24
● Via de UiTPASbalie-applicatie op de smartphone	24
● We hangen een geprinten Qrcode uit	25
● Andere	6



Hoeveel keer ervaar je onderstaande problemen bij het punten sparen?

■ Dagelijks ■ Wekelijks ■ Maan-delijks ■ Jaarlijks ■ Eén keer ■ Nooit ■ Niet van toe-passing



Heb je nog opmerkingen, feedback of ideeën over het punten sparen?

Meer inzetten op promo richting de burger (1)

Meer appreciatie voor het werk van UiTPASorganisatoren (1)

Soms sparen mensen met meerdere kaarten (1)

Soms sparen mensen voor activiteiten waar ze niet aan deelnemen (1)

Als je het puntensaldo ziet op een zuil, daar ze meteen laten omruilen op die zuil (1)

Wanneer er niet kan gespaard worden, noteren we de UiTPASnummers en sparen het punt dan nadien in de balie-applicatie (1)

Een zoekfunctie voorzien om mensen op te zoeken die hun UiTPAS zijn vergeten (1)

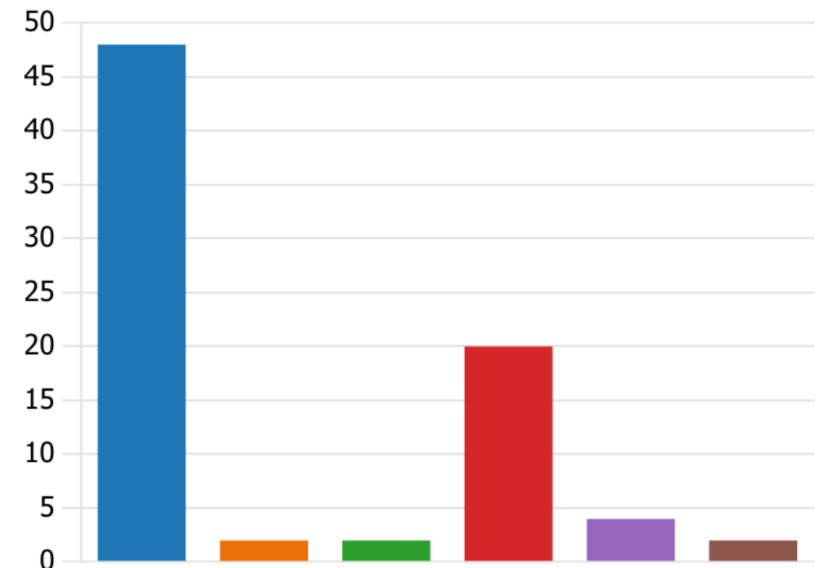
Soms biedt men een UiTPAS aan die niet meer werkt omdat het kansenstatuut niet meer actief is (1)

5. Omruilvoordelen



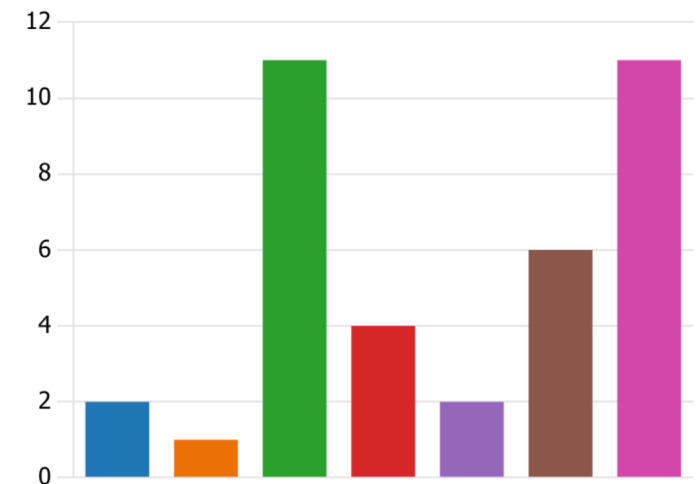
Biedt jouw organisatie omruilvoordelen aan?

● Ja	48
● Neen, maar we zijn het wel van plan	2
● Neen, maar in het verleden wel	2
● Neen	20
● Ik weet het niet	4
● Andere	2



Waarom bied je geen omruilvoordelen (meer) aan?

- Ik wist niet dat dit bestond 2
- Ik snap er de meerwaarde niet van 1
- Onze organisatie heeft geen budget hiervoor 11
- Onze organisatie denkt hier niet over na 4
- Het interesseert onze organisatie niet 2
- We willen wel voordelen aanbieden, maar weten niet wat 6
- Andere 11



Andere:

- Nog niet uitgebreid over nagedacht (1)
- Neemt nog eens extra tijd in beslag (2)
- Voorlopig enkel in oktober UiTPAS-maand (1)
- Al onze evenementen zijn gratis (1)
- Niet haalbaar voor een school (1)
- Niet van toepassing (1)
- Niet prioritair voor onze werking (3)
- Nog geen ervaring hiermee (2)

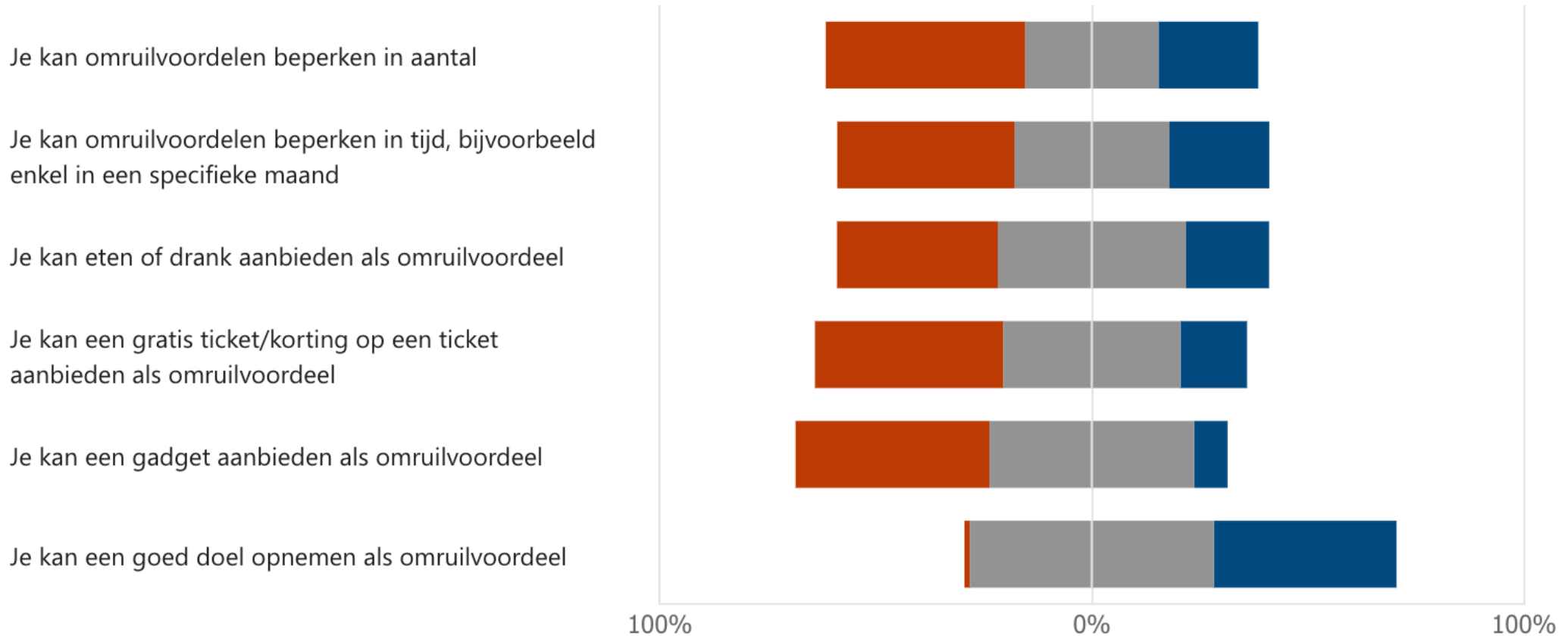
Waarom biedt jouw organisatie omruilvoordelen aan?

● Promomiddel om een nieuw publiek te lokken	26
● Het belonen van onze trouwe deelnemers	38
● Indien niet is de UiTPAS enkel een 'armenkaart'	17
● Omdat we moeten	6



Ben je op de hoogte van volgende manieren van werken met omruilvoordelen?

■ Ja, dit doen we ook ■ Ja, maar dit doen we niet ■ Neen, dat wisten we niet



Heb je nog ideeën,
feedback of
opmerkingen over
de UiTPAS
omruilvoordelen?

Graag de omruilvoordelen
vanuit de gemeente
voorzien en niet nogmaals
via de verenigingen (1)

We zullen dit uittesten (2)

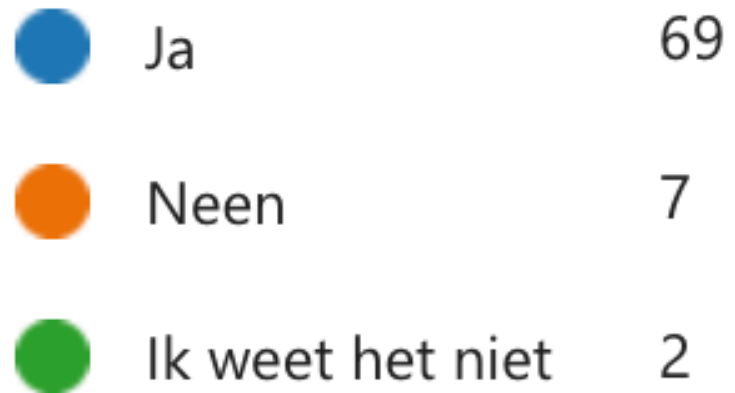
Het goede doel als
omruilvoordeel ken ik
onvoldoende (1)

Maak omruilvoordelen
vanuit de gemeente
aantrekkelijk

6. UiTPAS kansentarium



Biedt jouw organisatie het UiTPAS kansentarief aan op evenementen en activiteiten?



Waarom kunnen pashouders niet deelnemen met het UiTPAS kansentarief bij jouw organisatie?

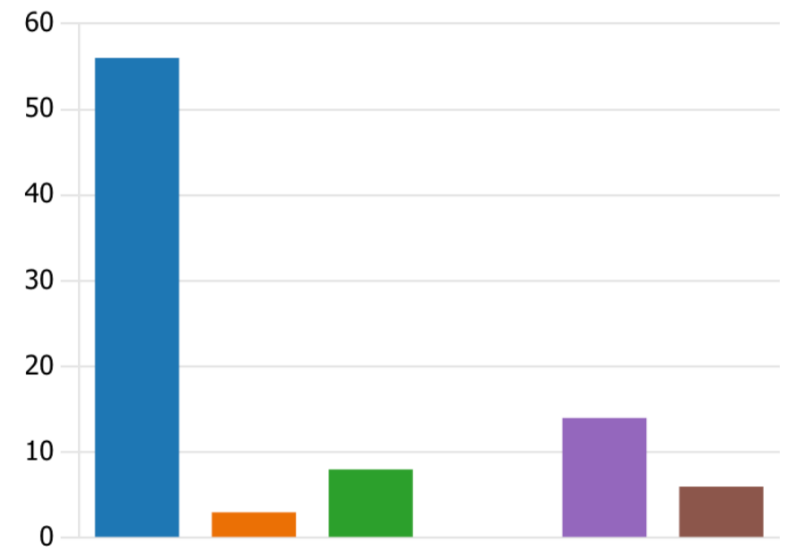
- We zijn hier niet van op de hoogte 1
- We willen dit niet 3
- Al onze activiteiten zijn gratis 4
- Andere: prijs activiteiten miniem 1



Hoe kunnen deelnemers aan kansentarieef zich inschrijven voor jouw activiteiten en/of evenementen?

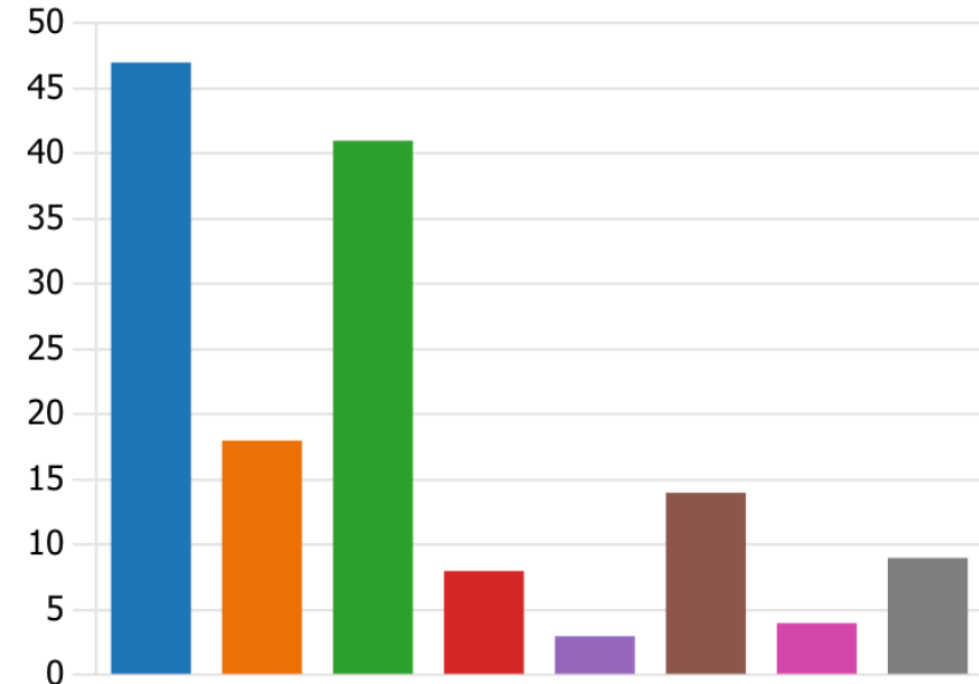
- Op dezelfde manier als iemand anders
- Men moet op voorhand bellen
- Men moet op voorhand mailen
- Men moet een bericht sturen via sociale media
- Men moet fysiek langskomen
- Andere

56
3
8
0
14
6



Hoe communiceert je organisatie over het UiTPAS kansentarief voor jouw activiteiten/evenementen?

● Website	47
● Sociale media	18
● Brochures/flyers	41
● Digitaal bij inschrijving	8
● Op papier bij inschrijving	3
● Mondeling	14
● Wij communiceren hier niet over	4
● Andere	9



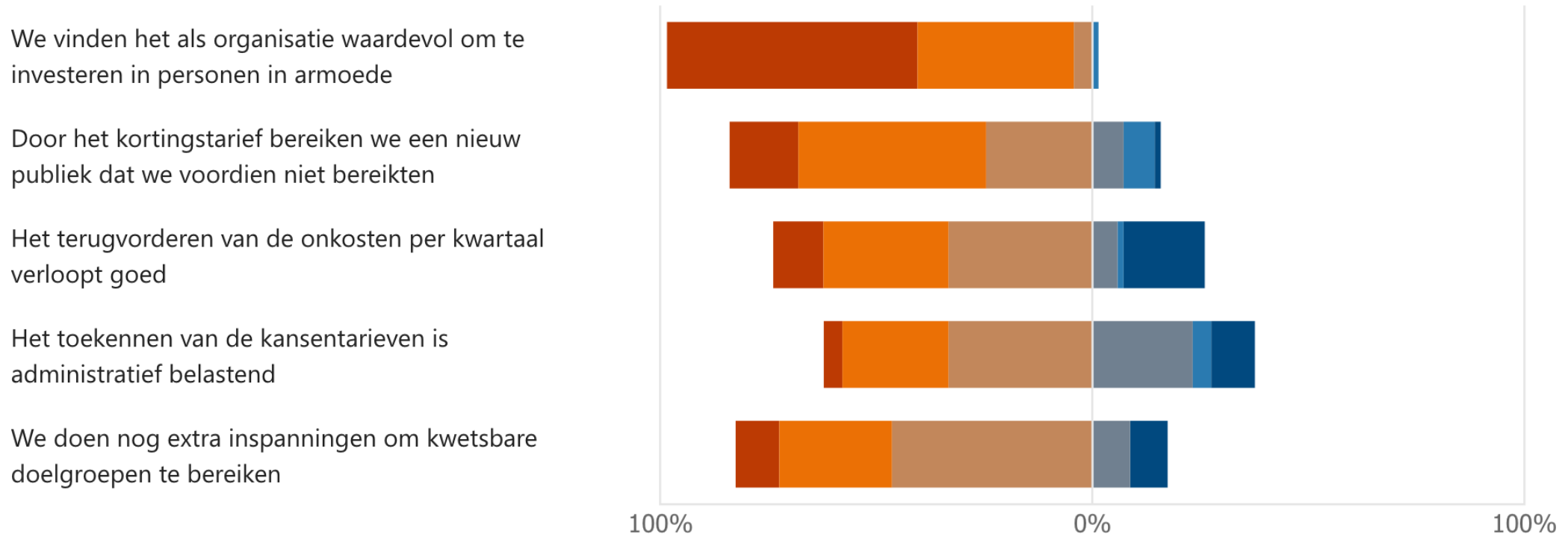
Hoe ervaart je organisatie de financiële impact van de kansentarieven?

● Het is voor ons zeker financieel haalbaar	11
● Het is voor ons financieel haalbaar	23
● Neutraal	30
● Het is voor ons financieel onhaalbaar	4
● Het is voor ons financieel enorm onhaalbaar	1



Ga je akkoord of niet akkoord met volgende stellingen?

■ Helemaal akkoord ■ Akkoord ■ Neutraal ■ Niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord ■ Niet van toepassing



Heb je nog ideeën, feedback of opmerkingen over de UiTPAS kansentarieven? Noteer ze hier.

Mogelijkheid voorzien om kansentarief op te nemen aan spaarzuil (1)

Momenteel nog haalbaar door weinig mensen die deelnemen met kansentarief (1)

Het is een administratieve rompslomp voor de speelpleinwerking (1)

Het is financieel haalbaar dankzij subsidies van de gemeente (1)

In onze gemeente nemen er vooral deelnemers met kansentarief van buiten onze gemeente deel, omdat onze criteria om een MIA-pas te krijgen streng zijn. Dit zorgt voor frustraties (1)

Makkelijkere manier voorzien om te checken via smartphone-app of iemand recht heeft op de korting (1)

Het is financieel belastend omdat de groep die recht heeft op het kansentarief steeds groter wordt en we ook steeds meer mensen bereiken. Het steekt ook de ogen uit voor iemand die er net geen recht op heeft. Een tussentarief zou heel wat problemen kunnen oplossen en het systeem vooral betaalbaar kunnen houden. (1)

7. Communiceren over UiTPAS



Communiqueert jouw organisatie naar leden of bezoekers toe over UiTPAS?

● Ja	66
● Neen	6
● Ik weet het niet	3
● Andere	3



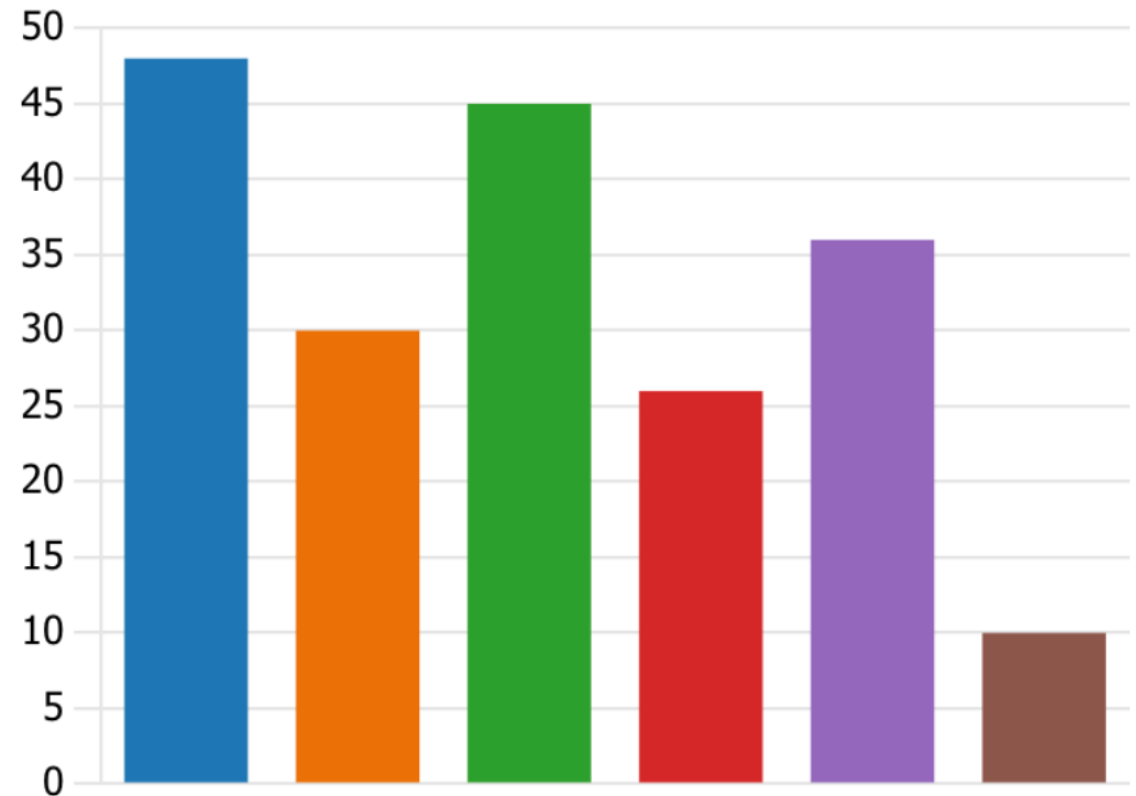
Waarom communiceert jouw organisatie niet over UiTPAS?

● We zijn ons hier niet van bewust	1
● Het ontbreekt ons aan tijd	5
● We weten niet hoe	2
● We willen niet communiceren	0
● Andere: we doen dit wel	1



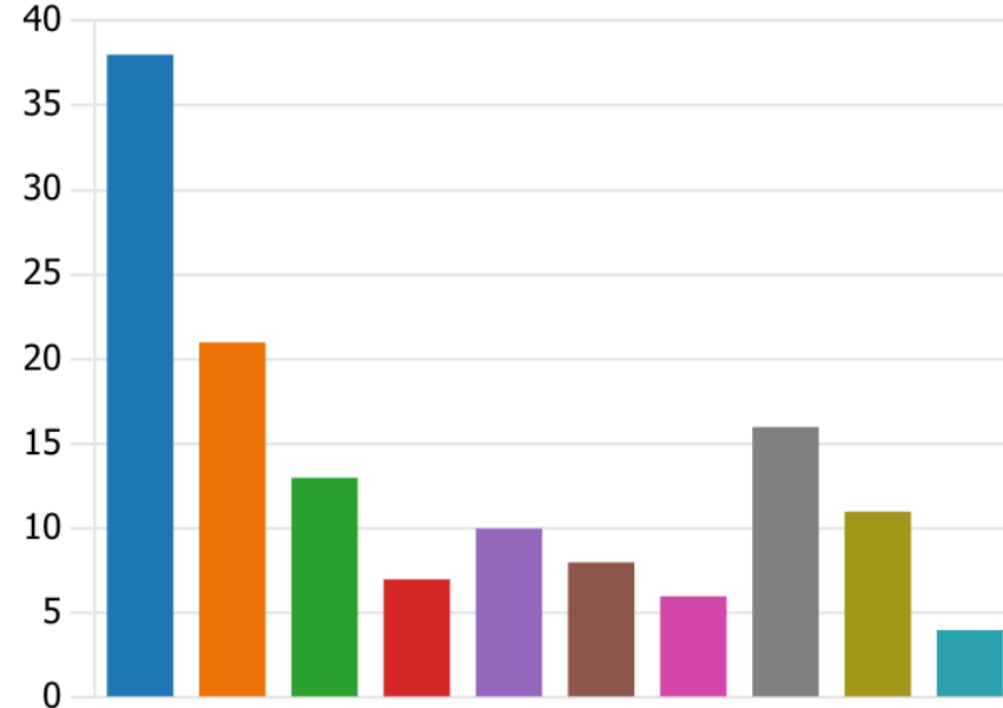
Op welke manier(en) communiceert jouw organisatie over UiTPAS?

Op onze website	48
Via social media	30
Flyers of folders	45
Affiches	26
Mond-aan-mondreclame	36
Andere	10



Op www.zuidwest.be/uitpaspartner vind je verschillende hulpmiddelen voor jouw UiTPAScommunicatie. Duid aan van welke tools jij gebruik maakt.

● Beeldmateriaal (foto's, logo's en pictogrammen)	38
● Tekstmateriaal	21
● UiTPASmailing	13
● Aanvraag omruilvoordeel	7
● De UiTleendienst	10
● Fiches overzicht UiTPASaanbod	8
● Tips and tricks in UiTPAScommunicatie	6
● Ik heb nog nooit gebruik gemaakt hiervan	16
● Ik wist niet dat deze pagina bestond	11
● Andere	4



Wat zou jouw organisatie kunnen helpen bij het communiceren over UiTPAS?

Vermelding in het gemeentemagazine (1)

Meer bekendheid vanuit de gemeente (1)

Tijd (1)

Een heel eenvoudige flyer met oog op anderstaligen (2)

Folder en affiche bij aanvang sportperiode (1)

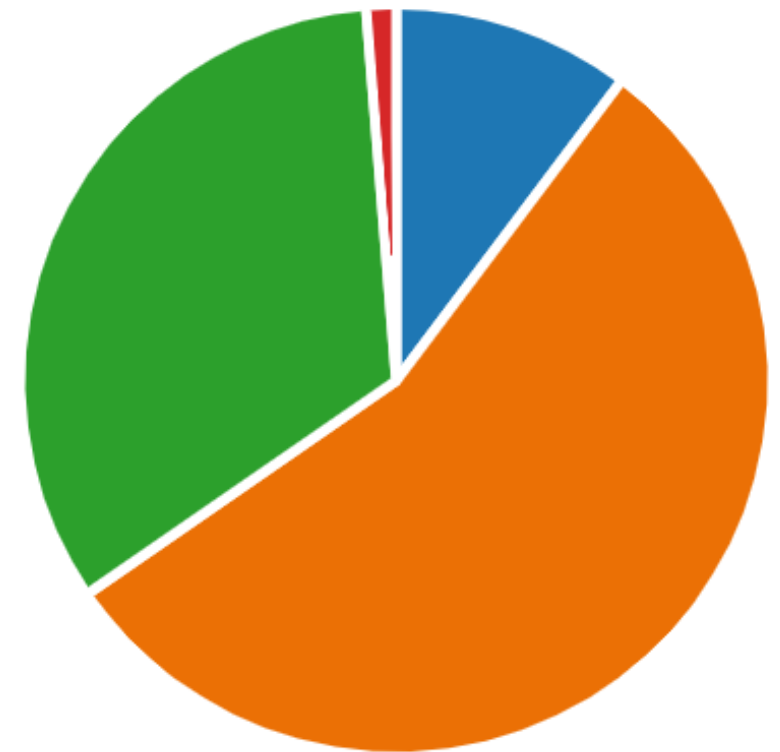
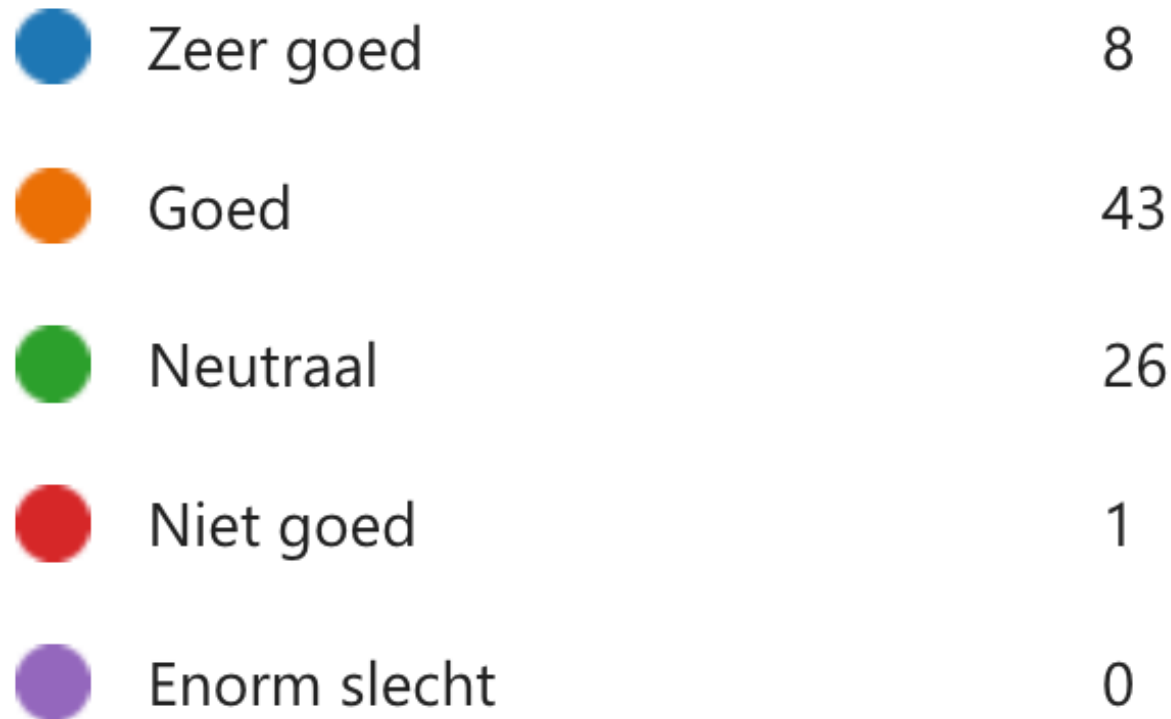
Een actieve houding om hier telkens mee rekening te houden in onze communicatie (1)

Gemakkelijke integratie bij ticketverkoop (1)

Duidelijker maken op promomateriaal dat het gaat om een UiTPASevent (1)

Een algemeen bericht toepasselijk op jeugdbewegingen voor onze sociale media (1)

Wat vind je van de algemene UiTPAScommunicatie vanuit je gemeente naar pashouders?



Wat loopt volgens jou goed of niet goed in de algemene UiTPAScommunicatie van jouw gemeente?

UiTPASactiviteiten meer vermelden in folders en krantjes (1)

Communicatie loopt goed (3)

Er is weinig bekendheid, daardoor wordt de pas weinig gebruikt bij ons (1)

Het UiTPASlogo staat op elke flyer (1)

Veel communicatie te zien op verschillende plaatsen in de stad (1)

Meer promo maken als vrijetijdspas, niet enkel als kansarmoedepas (1)

Iets meer promo via sociale media (1)

8. Hulp en ondersteuning



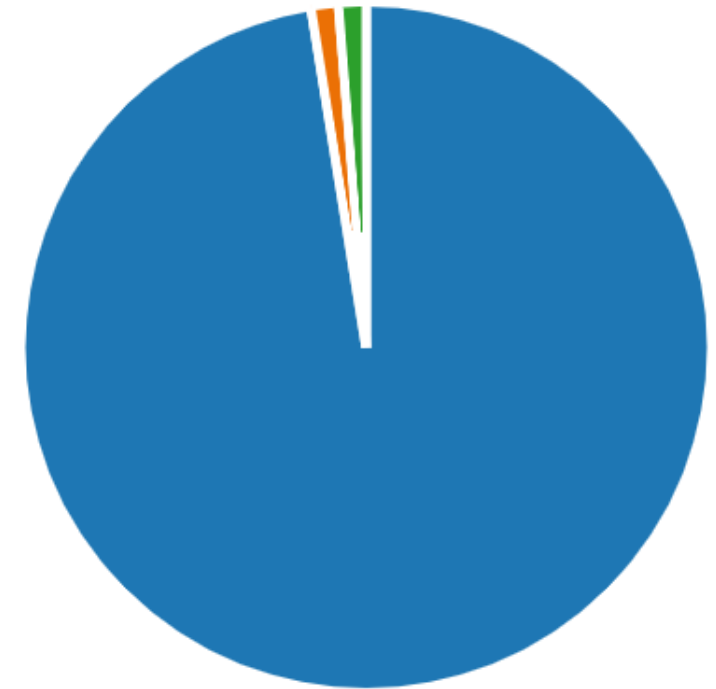
Weet je waar of bij wie je terecht kan voor hulp of vragen over UITPAS?

- Ja
- Neen
- Andere

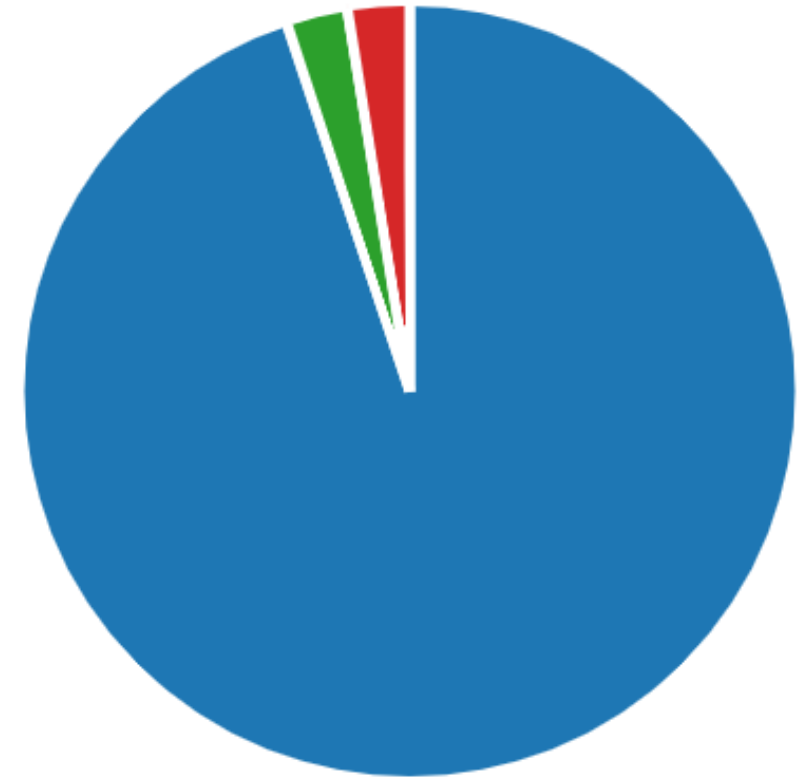
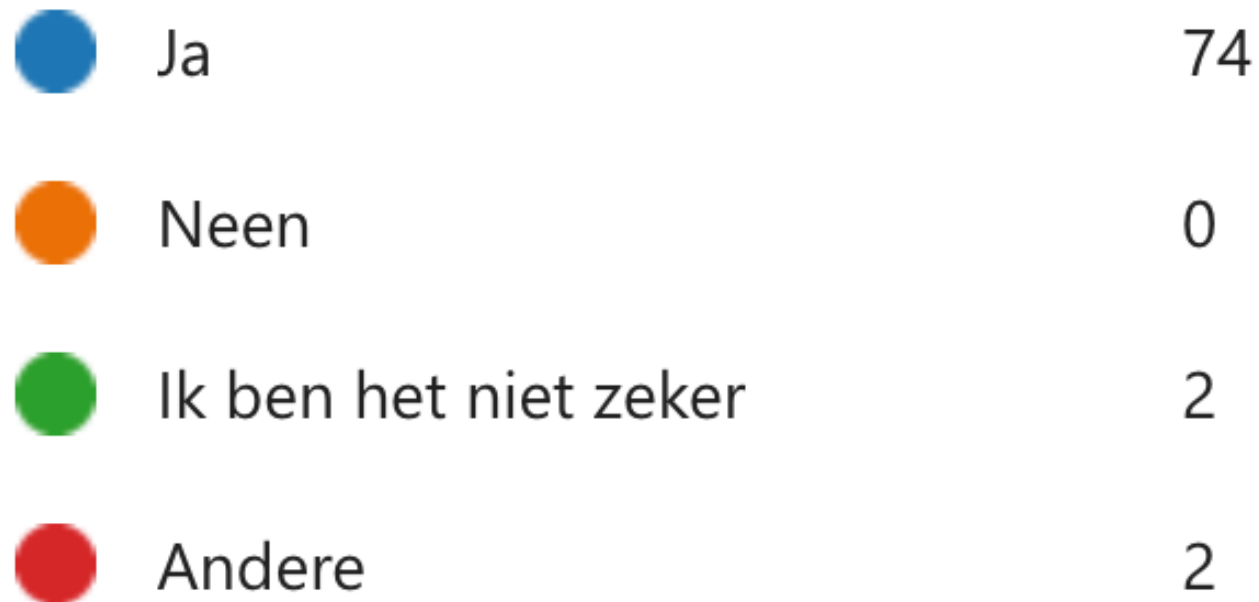
76

1

1

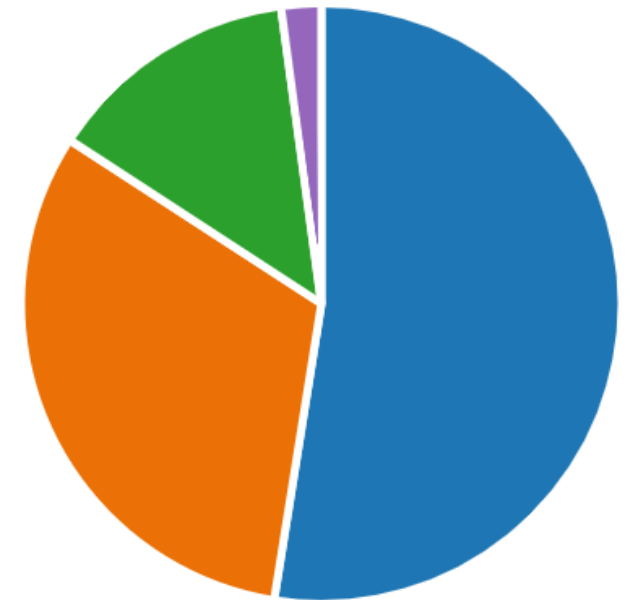


Ken je jouw lokale UiTPASverantwoordelijke?



Hoe bereik je jouw lokale UiTPASverantwoordelijke?

● Via mail	73
● Via de telefoon	44
● Door binnen te springen op zijn/haar kantoor	19
● Ik weet niet hoe ik deze persoon moet bereiken	0
● Andere	3



Wat loopt
goed in de
ondersteuning
van jouw
gemeente?

Snel antwoord en hulp bij vragen/problemen (18)

Alles loopt goed (2)

Meetings en overleggen zijn meerwaarde (2)

Vlotte communicatie (2)

Gedreven beroepskracht (1)

Goede begeleiding bij opstart (1)

Wat zijn
verbeterpunten
voor de
ondersteuning
vanuit jouw
gemeente?

Meer bekendheid van de UiTPAS (1)

Niet enkel de focus op het kansentarief (1)

Oplossen van storingsproblemen bij zuilen (1)

Op voorhand bericht krijgen wanneer programma's worden geüpdatet (1)

Bereikbaarheid in het weekend (1)

Jaarlijkse heropfrissing voor organisaties (1)

Meer tijd voor kennisdeling (1)

Blijvende financiële ondersteuning (1)

Heb jij ideeën
hoe we in de
toekomst jouw
organisatie
beter kunnen
ondersteunen?

Korter op de bal spelen bij software problemen (1)

Jaarlijkse check-up van de UiTPASzuilen (1)

Zelfde regels voor kansentarieven in alle gemeentes
(1)

Eenvoudigere manier om activiteiten in UiTPASbalie
te krijgen (1)

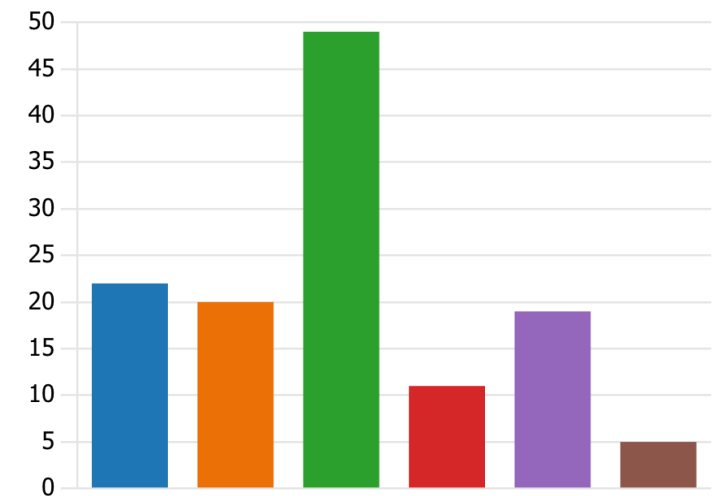
Minder derving bij organisatoren (1)

9. Effect van het werken met UiTPAS



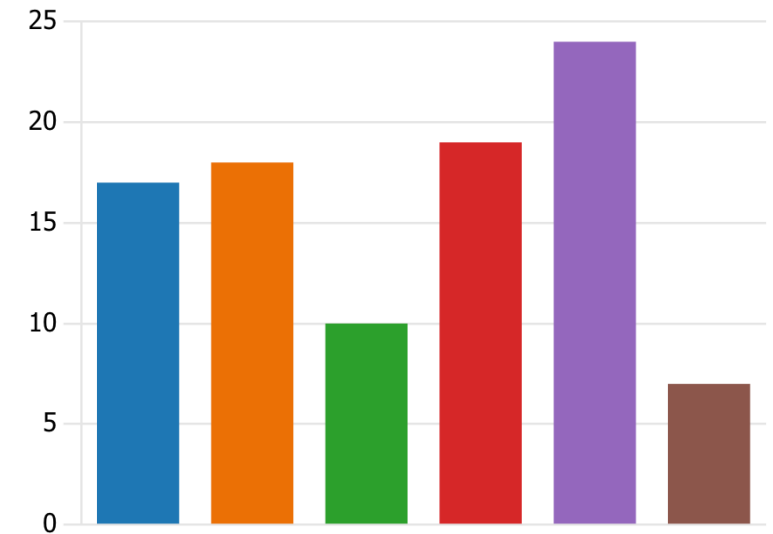
Dankzij UiTPAS...

● Bereiken we meer deelnemers door het punten sparen	22
● Bereiken we meer deelnemers door het punten ruilen	20
● Bereiken we meer deelnemers door het UiTPAS kansentarief	49
● Bereiken we meer deelnemers door UiTPAScommunicatie	11
● We merken geen verschil in het aantal deelnemers	19
● Andere	5



We monitoren onze UiTPAScijfers

- Via het menu 'statistieken en inzichten' in de UiTPASbalie 17
- Onze UiTPASverantwoordelijke brengt ons op de hoogte 18
- We vragen dit zelf aan onze UiTPASverantwoordelijke 10
- Via een eigen systeem binnen onze organisatie 19
- Niet 24
- Andere 7



Heb je een leuke anekdote binnen je organisatie over UiTPAS?

Een mama had het moeilijk om het inschrijfgeld in één keer te betalen voor haar zoon. Ze was opgelucht toen ze hoorde dat ze via het UiTPAS kansentarief kon inschrijven. Voor wie trouwens geen UiTPAS heeft en het toch moeilijk heeft om te betalen stellen wij een afbetalingsplan voor.

Mensen die na een activiteit, waar ze anders niet aan zouden meedoen, ons bedanken voor de 'skoonen achternoeene'.

Iemand die alleen woonde vond het leuk om gelijkgestemden te leren kennen.

Onze eerste scan was iemand die haar 100^e punt ontving.

Wil je nog iets kwijt rond de werking van UiTPAS of zit je nog met vragen?

Maak meer bekendheid rond de UiTPAS in onze gemeente en leg niet enkel de focus op het kansentarief.

Doe zo verder!

De UiTPASzuil werkt vaak niet, blijft een grote frustratie voor medewerkers en bezoekers.

Mooi initiatief, wil dit graag volgend seizoen méér in de aandacht brengen.

Wil je nog iets kwijt rond de werking van UiTPAS of zit je nog met vragen?

We zijn blij dat we mee ingestapt zijn in het verhaal!

We maken gebruik van het systeem omdat we extra kansen willen bieden aan mensen in armoede, maar niemand heeft hier bij ons gebruik van gemaakt.

Bedankt voor de goede samenwerking!

Hopelijk blijven we financieel ondersteund worden vanuit de gemeente.

Wat nu?

UiTPAS Zuidwest is enorm enthousiast over de verkregen antwoorden en input. Hiermee kunnen we verder aan de slag in enerzijds de ondersteuning van onze partners, anderzijds in het breed communiceren richting de bevolking. Zo werken we samen aan vrije tijd voor iedereen!

Heb je nog vragen, opmerkingen, frustraties...? Bespreek ze met je lokale UiTPASverantwoordelijke!

Met vriendelijke groeten

Het UiTPASteam

