

## **Bijlage 5 : De toekomst van de UiTPAS in Aalst, Erpe-Mere, Lede en Haaltert: overgangstraject UiTPAS 2014**

Het proefproject UiTPAS loopt per 31 december 2013 ten einde. CultuurNet Vlaanderen heeft samen met de verschillende pilotgemeenten het algemene principe van een regionale, doch lokaal verankerde vrijetijdspas en allerlei toepassingen ervan getest. In de maanden oktober en november presenteerden we bij alle colleges van burgemeester en schepenen verschillende cijfers en bevindingen van het proefproject en brachten we op basis van verschillende onderzoeken (bv. KPMG) het verhaal van de overgang van een door CultuurNet Vlaanderen gedragen proefproject naar een volwaardige, lokaal gedragen vrijetijdspas. Overall werd het verhaal met veel interesse onthaald en kregen we mondelinge toezeggingen om in 2014 UiTPAS over te nemen.

Op 13 november werd er een officiële goedkeuring gegeven door het college van burgemeester en schepenen in Haaltert. Bij de andere partners staat het geagendeerd in de loop van de maand november.

Vanaf het najaar van 2013 start de overgangsperiode. Deze loopt tot midden 2014. Tijdens deze periode zullen bepaalde **taken** worden **overgedragen naar de verschillende gemeenten**. Dit verloopt uiteraard **gefaseerd** en met de nodige ondersteuning van CultuurNet Vlaanderen.

- oktober 2012:
  - vergadering met Christophe D'Haese, burgemeester van Aalst en Sarah Smeyers, voorzitter OCMW stad Aalst
  - voorstelling resultaten UiTPAS tijdens schepencollege van Erpe-Mere en Haaltert
- november 2013:
  - voorstelling resultaten UiTPAS tijdens schepencollege van Lede.
  - formele beslissing in de verschillende CBS'en rond voortzetting UiTPAS
  - denkdag met de verschillende ambtenaren rond de lokale implementatie
- december 2013:
  - debriefing van de denkdag naar de lokale besturen en medewerkers.
  - finaliseren overdrachtsplan met retroplanning tot juni 2014
  - tekenen van de samenwerkingsovereenkomst rond het gebruik van het UiTPASsysteem tussen de betrokken gemeente en CultuurNet Vlaanderen
- januari 2014:
  - laatste seizoensfolder, met voordelen voor de periode januari tot maart 2014, gedragen door CultuurNet Vlaanderen
  - opleiding lokale contactperso(n)en over de UiTPAS-admin<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> De back-end van de UiTPAS, met de admin-applicatie die toegang geeft tot de databank van de pashouders en waarbinnen voordelen, kansentarieven, etc. vastgelegd worden, wordt in komende maanden gedecentraliseerd. Zo kunnen er meerdere vrijetijdspas-systemen beheerd worden en kan de lokale verantwoordelijke instaan voor het beheer.

- januari-juni:
  - start overdrachtsscenario zoals gezamenlijk afgesproken.
- juni:
  - de UiTPAS als een lokaal veranderde vrijetijdspas met een maximale integratie in de bestaande, gemeentelijke werking.

Het **doel** van het overdrachtsplan en de bijhorende periode is om de **UiTPASwerking maximaal te integreren in de bestaande gemeentelijke diensten en processen**. Het gaat uit van de principes van de door de KPMG gevoerde studie die stelt dat CultuurNet Vlaanderen bij een uitrol ondersteuning zal blijven aanbieden op het vlak van de initiële installatie en de operationalisering van UiTPAS, en de lokale uitvoerende taken opgenomen worden door de betrokken steden en gemeenten. Heel veel van deze taken worden tijdens het proefproject reeds uitgevoerd door de pilootgemeenten (kaartenverkoop, communicatie met verenigingen of over het aanbod, eerstelijns helpdesk,...). Tijdens de overgangsfase moeten deze taken zo vlot mogelijk binnen de dagdagelijkse werking van de lokale diensten verankerd worden.

Bij elke pilootgemeente zijn er nu reeds lokale ambtenaren en welzijnsspelers met bepaalde facetten bezig. Zo worden de voordelen in Lede, Erpe-Mere en Aalst reeds bijgevoegd in de printcommunicatie of is er tijdens het proefproject in heel veel gevallen reeds een meer geïntegreerde vrijetijdscommunicatie ontstaan. In Aalst bv werkt Liesbet Van Lierde (administratief medewerker dienst cultuur) reeds ettelijke maanden part-time op het project en is zij bezig met het aanspreken van verenigingen, het verzamelen van voordelen en het praktisch regelen van allerlei acties. In Haaltert is Ann De Bouvere (bestuurssecretaris Welzijn en hoofd van de dienst cultuur, feestelijkheden en toerisme) bv de overkoepelende ambtenaar die regelingen treft in de verschillende vrijetijds- en welzijnsdiensten en zo, net als Jasmina Buydens (Diensthoofd Cultuur, Jeugd, Onderwijs en Informatie Erpe-Mere) en Claudia Rombaut (cultuurbeleidscoördinator Lede) single point of contact zijn voor de werking van UiTPAS naar verenigingen en naar CultuurNet Vlaanderen toe.

Het proefproject overdragen omvat (niet exhaustief) volgende werkpunten. Telkens in meer of mindere mate van toepassing voor die of gene pilootgemeente.

## **1. aanstellen van een UiTPASmanager met als takenpakket:**

### **ALGEMEEN**

- processen rond de UiTPAS bewaken en in gang houden
- single point of contact voor CultuurNet Vlaanderen
- single point of contact voor de regionale werking van UiTPAS
- de aandacht verzekeren voor een geïntegreerde UiTPAS (het kansentariaf is inherent verbonden) met een continue reflex naar het armoedeluik binnen de verschillende processen en producten: opvolgen en bijwonen van een stuurgroep waarin mensen in armoede een vertegenwoordiging hebben
- Beheer van de fysieke kaarten. Aan de verschillende balies worden momenteel UiTPAS'en verkocht via een aparte kassa die eigendom is van CultuurNet

Vlaanderen. Deze verkoopsacties moeten geïntegreerd worden in de bestaande baliewerking. Inherent betekent dit volgende processen:

- stockbeheer
- bestelling van de kaarten
- afrekening van de kassa's

#### PARTNERS

- contact (laten) leggen en onderhouden met de verschillende (lokale) stakeholders: stedelijk, welzijn, verenigingen, privé-spelers
  - Dit kan ook gedelegeerd worden naar de verschillende diensten.
- aanbod van verenigingen, diensten en privé-spelers vertalen voor de verschillende belanghebbenden (andere diensten, stakeholders,...) en er voor zorgen dat dit actief gecommuniceerd wordt naar alle doelgroepen
- (niet-professionele) verenigingen ondersteunen om een betere communicatie van hun aanbod te verwezenlijken naar alle doelgroepen
- coördinatie van de contacten en realisatie van organisaties die de UiTPAS als lidkaart/... willen gebruiken. (jeugdhuizen, scholen,...)

#### COMMUNICATIE EN MARKETING

- opportuniteiten zoeken en benutten om de UiTPAS onder de aandacht te houden
- Voordelen bedenken en negotiëren, verenigingen coachen in het aanbieden van voordelen voor alle doelgroepen
- zorgen voor passende communicatie op ieders maat van de voordelen en UiTPASacties
  - print (infoblad, flyers,...)
  - online (UiTinX, website, facebook,...)
  - live (events, promoteam,...)

#### SYSTEEM

- de basisinstallatie van de hardware verzorgen/opvolgen en 1ste lijnsondersteuning bieden rond UiTPAS-soft-/hardware aan balies en verenigingen
- opleidingen organiseren rond het werken met UiTPASgerelateerde items (gsm's, UiTdatabank,...)
- mee de invoer van activiteiten in de UiTdatabank met UiTPASmarker opvolgen en modereren (bewaken van de contentscope)

Hierboven wordt gesteld dat deze taken deel uitmaken van het pakket van de UiTPASmanager. Het spreekt echter voor zich dat deze ook kunnen verdeeld worden onder verschillende diensten (vrijtijdendiensten, IT, communicatie,...), zolang ze maar gecoördineerd worden door één aanspreekpunt. (zie 'algemeen')

Bijkomend vernoemen we nog enkele andere aandachtspunten voor verschillende departementen binnen een gemeentelijke/stedelijke werking. Vaak gaat het over een reflex die door deze diensten aan de dag dient gelegd te worden.

## **2. geïntegreerde communicatie met alle doelgroepen.**

- De dienst communicatie integreert de pas in alle bestaande communicatie waarin vrijetijdsparticipatie aan bod komt: eindredactie, vormgeving, publicatie.
- De dienst communicatie waakt er mee over dat alle eigen evenementen van de stad alsmede een zo volledig mogelijk overzicht van de vrijetijdsactiviteiten door andere actoren in de stad doorstroomt naar de online én de gedrukte communicatie.
- het logo van UiTPAS duidt aan welke activiteit een UiTPAS-activiteit is en toont zo aan alle doelgroepen waar er punten kunnen worden gespaard en waar het kansentarief geldt.
- De dienst stimuleert organisaties die ondersteuning krijgen van de stad, de kaart ook mee op te nemen in hun eigen communicatie.

## **3. integratie in de werking van de dienst ICT, 2de lijnshelpdesk**

- het opnemen van technische vragen gesteld door de UiTPASmanager. Hij/zij fungeert als doorgeefluik voor vragen die kunnen komen van (a) aanbieders van activiteiten of (b) eindgebruikers die door de baliemedewerker of UiTPASmanager niet kunnen worden beantwoord
- het doorverwijzen naar CultuurNet Vlaanderen voor vragen die buiten de normale support vallen (software bugs, nieuwe vragen)
- “field support” voor UiTPAS: het installeren en upgraden van de UiTPAS-software op computer, in GSM's en CID's
- algemeen beheer van de hardware (eventuele vervanging of aankoop extra's)
- bijhouden van de telecomkosten

Zoals in de retroplanning hierboven duidelijk is, wordt er in samenwerking met de verschillende partners een algemeen plan en een plan per pilootgemeente gemaakt. Op die manier creëren we een **overdrachtscenario op maat** van elke pilootpartner, die tegemoetkomt aan de unieke en individuele noden van elke stad of gemeente.

We kijken uiteraard ook vooruit. Een uitdaging voor de huidige piloten ligt in de omgang met potentieel nieuwe partners. Reeds tijdens het proefproject klopten sommige gemeenten of steden die grenzen aan de huidige partners aan om in te pikken, wat omwille van allerlei redenen (princiële, technische,...) niet mogelijk was. Na de proefperiode staat het Haaltert, Erpe-Mere, Lede en Aalst echter vrij om het gesprek aan te gaan om andere partnergemeenten in hun samenwerkingsverband op te nemen.

Er is bv vanuit Haaltert veel interesse om Ninove aan te zoeken, maar het lijkt logisch dat dit een zaak is die unaniem moet besloten worden door alle betrokkenen. Informeel is dit voorbeeld bij beleidsmakers reeds aangekaart en nergens stootte het op principiële bezwaren, maar

uiteraard zal de discussie geval per geval en in alle openheid en met alle argumenten voor en tegen moeten gevoerd worden.