Een brede stadspas in Zoetermeer: haalbaar?

Versie 0.6
Auteur Rob Janssen
Datum 11 juni 2025

Inhoudsopgave

1. Management samenvatting 3

2. Inleiding 6

3. Doel 6

3.1 Achtergrond 6
3.2 Onderzoeksmethode 7

4. Resultaten 7

4.1 Huidige inrichting 7
4.2 Uitkomsten enquêtes 8
4.3 Uitkomsten interactieve sessie 9
4.4 Verkregen inzichten 9

5. Mogelijke doorontwikkeling 11

5.1 Transformatie van het beeldmerk 11
5.2 Voorzieningen 11
5.3 Verbreding 12
5.4 Kooppas 12

6. Advies 13

6.1 Huidige inrichting 13
6.2 Eigenaarschap 13
6.3 Doorontwikkeling 13
6.4 Impact op de gemeentelijke organisatie 14

1. Management samenvatting

Doel en vraagstelling van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is om te verkennen welke diensten en producten vanuit de gemeente Zoetermeer en/of maatschappelijk middenveld kunnen worden ondergebracht onder de (bestaande) ZoetermeerPas. Tevens wordt de huidige situatie onderzocht ten aanzien van uitvoering, beleving en ervaringen vanuit pashouders en huidige aanbieders.
Concreet is de onderzoeksvraag: kan de huidige ZoetermeerPas als minimapas doorontwikkeld worden naar een Brede stadspas?

Wat is een brede stadspas?
Dat is een pas waarmee inwoners tegen betaling (en ook minima gratis of met korting) deel kunnen nemen aan activiteiten en diensten in hun stad en/of regio. Daarbij ontvangen alle inwoners korting op activiteiten diensten en producten en blijven minima ook daarnaast tegoeden op hun pas ontvangen. Te denken valt aan sport, cultuur, educatie, lokale en regionale attracties, horeca en winkels. Een Stadsbrede pas kan ook inhouden dat de pas wordt ingezet voor andere doelgroepen (mantelzorgers, vrijwilligers) en/of andere diensten of producten dan de huidige regelingen voor minima. In dit document wordt de term stadsbrede pas of kooppas gebruikt om de brede stadspas aan te duiden.

Resultaten
Het onderzoek is uitgevoerd door middel van interviews met stakeholders (afdelingshoofden, aanbieders en maatschappelijk middenveld) en door middel van brede enquêtes onder inwoners en Zoetermeerpashouders.

Om alles in één zin samen te vatten; Ja, het is mogelijk om de ZoetermeerPas door te ontwikkelen.

Gebaseerd op de verkregen input qua mogelijkheden, gewenste medewerking van aanbieders én simpelweg een positieve business case voor o.a. uitvoering van mantelzorgwaardering, vrijwilligerscadeau, kerstgratificatie en opvang Oekraïners en anderen, is de conclusie van het onderzoek dat de ZoetermeerPas breder kan worden ingezet dan nu het geval.

Wel zijn er randvoorwaarden, aandachtspunten, mogelijke beperkingen en dient er een fasering te worden gemaakt om te zorgen dat de verbrede inzet van de ZoetermeerPas realistisch én beheersbaar wordt uitgevoerd. Concreet betekent dit een doorontwikkeling, waarin kan worden gestart met bijvoorbeeld de mantelzorgwaardering, het vrijwilligerscadeau en de kerstgratificatie. Deze leveren namelijk alle drie een positieve business case op. Daarmee wordt tevens per direct de stigmatisering weggehaald van de pas en niet onbelangrijk een goede basis gelegd van het aanbod om de pas uiteindelijk door te ontwikkelen naar een kooppas, zoals de Dordtpas.

<u>Belangrijkste randvoorwaarde is; eigenaarschap borgen in organisatie:</u>

Het dient aanbeveling om intern vast te leggen waar het eigenaarschap komt te liggen en dit te verbinden aan een nieuwe functie van hoofd stadspas: een eerste aanpreekpunt binnen de gemeente. Momenteel ontbreekt er een manager met uitvoering en beleidsverantwoordelijkheid. Het huidige eigenaarschap ligt bij het afdelingshoofd Inkomen en Zekerheid en het advies is om dit te behouden met toevoeging van een hoofd stadspas. Er is kennis en expertise aanwezig bij de afdeling Inkomen en Zekerheid en het behouden van deze kennis is cruciaal voor een doorontwikkeling. Een tweede randvoorwaarde is dat indien de gemeenteraad kiest voor het invoeren van een brede stadspas dit projectmatig wordt aangepakt door een projectmanager die een multidisciplinair team samenstelt uit de diverse betrokken afdelingen. Concreet betekent dit dat voor het doorontwikkelen een nieuw project zal moeten worden gestart met een samenstelling vanuit betrokken afdelingen en leverancier. Als de brede stadspas een feit is, zal er aldus een manager (hoofd Stadspas) nodig zijn om deze te beheren en blijvend door te ontwikkelen naar voorbeeld van bijvoorbeeld de Dordtpas.

<u>Het Belangrijkste aandachtspunt is; het ombuigen van de perceptie ‘Armoedepas’ naar ‘Pas voor iedereen’:</u>

In alle opzichten is dit de eerste grootste uitdaging. Naast verbetering van de zichtbaarheid en kennis over de ZoetermeerPas wordt deze nu volledig gepercipieerd als zogenaamde “Armoedepas”. Om te

bewerkstelligen dat er een ander beleving ontstaat met betrekking tot de pas, is het advies om de ZoetermeerPas een nieuwe naam te geven alsook een ander beeldmerk in combinatie met een intensieve marketingcampagne.

Tweede belangrijk aandachtspunt is; het realiseren van aanbod:

Wat kan ik met de pas doen is de allerbelangrijkste vraag om invulling aan te geven. Kortom; aanbod is voor elk onderdeel cruciaal en absoluut voorwaardelijk. Ook in de huidige vorm wordt al aangegeven door pashouders dat er behoefte is aan meer aanbod. Voor elke uitbreiding geldt dat eerst het aanbod moet worden gerealiseerd, voordat je een nieuwe doelgroep, regeling of kooppas lanceert. In de fasering is het dan ook belangrijk dat gerealiseerd wordt dat het creëren van aanbod doorlooptijd vergt. Door slim te faseren door middel van starten met mantelzorgwaardering, vrijwilligerscadeau en Kerstgratificatie realiseer je al een groot deel van het benodigde aanbod ten behoeve van een kooppas.

Derde belangrijk aandachtspunt is; intensievere samenwerking met het maatschappelijk middenveld:
Enkele andere regelingen zijn nu 'uitbesteed' aan diverse organisaties waaronder Leergeld. Inwoners (lees rechthebbenden, minima) moeten bij deze organisaties onder andere opnieuw aantonen dat zij rechthebbenden zijn. Praktisch gezegd; overal opnieuw met hun billen bloot. Daarnaast heeft deze kwetsbare doelgroep niet één omgeving om in- en overzicht ten aanzien van de aanvullende lokale regelingen.

In het aangekochte stadspassysteem zijn mogelijkheden om de samenwerking te ondersteunen. Enerzijds door gebruik te maken van het maatschappelijk partner portaal en anderzijds door de regelingen van deze organisaties uit te geven in combinatie mede stadspas. Hiermee kan ervoor worden gezorgd dat;

- Rechthebbenden eén omgeving hebben voor alle regelingen;
- Alle regelingen (tegoeden en vouchers) met de stadspas kunnen worden besteed;
- Rechthebbenden niet bij elk loket (bijv. Leergeld) opnieuw 'met de billen bloot moeten';
- Intermediairs veel minder administratief werk hoeven uit te voeren ten aanzien van een aanvraag
- De gemeente kan besparen op uitvoeringskosten bij aangesloten maatschappelijke organisaties

Hiervoor is wel draagvlak nodig bij het maatschappelijk middenveld. Afstemming en overleg met onder andere Stichting Leergeld, de vrijwilligersondersteuning en het expertisecentrum van mantelzorg in Midden-Holland, zijn belangrijk om draagvlak te creëren en een soepele doorontwikkeling te realiseren. Hierbij opgemerkt dat Stichting Leergeld in het onderzoek al positief heeft gereageerd.

Mogelijke beperking; doorontwikkeling naar kooppas voor bezoekers:

De ambitie om gelijk aan de Dordtpas en Rotterdam*pas* de ZoetermeerPas door te ontwikkelen naar een kooppas wordt door inwoners én aanbieders gezien als een uitdaging met betrekking tot het realiseren van aantrekkelijk aanbod. Realistisch kan dit wel voor de inwoners van Zoetermeer met een nauwe samenwerking met de afdeling communicatie en Citymarketing van de gemeente worden bewerkstelligd. Hierbij is het raadzaam om dit in combinatie met aanvullend aanbod buiten de gemeentelijke grenzen te realiseren. Met uitdaging wordt dan bedoeld dat er gezorgd moet worden voor voldoende aanbod voor het kopen van een pas. Het aankoopbedrag wil je 'terug kunnen verdienen'. Dus ook hiervoor geldt:

- Zorgen over voldoende (aantrekkelijk) aanbod in de stad, zie ook 2^{e} aandachtspunt;
- Dit is noodzakelijk voor draagvlak van zowel minimapas als kooppas;
- Daarom is ook aanbod van buiten de stad en van landelijke ketens noodzakelijk;

Echter een kooppas aanbieden voor bezoekers van de stad is naar mening van geïnterviewden geen optie. De reden hiervoor is dat het lokale aanbod te beperkt is en mogelijkheden als SnowWorld, Adventure Valley en/of Silverdôme veelal eenmalig gericht gebruikt wordt door bezoekers. Andersom is het in combinatie met gemeenten die dezelfde stadspas-leverancier hebben, mogelijk om in deze steden attracties aan te sluiten.

Algemeen samenvattend advies in volgorde van belangrijkheid:

1. Met betrekking tot het aanbod:
    a. De huidige gebruikers (minima) hebben behoefte aan meer en breder aanbod;
    b. Bij elke uitbreiding is het essentieel dat eerst (!) het aanbod wordt gerealiseerd, voordat het onderdeel wordt gelanceerd;
    c. Stem met leverancier fasering af in combinatie met toevoegen nieuwe doelgroepen en stel Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) op met betrekking tot kwantiteit en kwaliteit;
    d. Sta toe om ook buiten de gemeentelijke grenzen aanbieders aan te sluiten ten behoeve van kwalitatieve brede bestedingsmogelijkheden.
2. Start met een nieuwe naam en beeldmerk;

3. Beleg de eindverantwoordelijkheid bij een manager/hoofd Stadspas, die afdeling overstijgend kan handelen en realiseer de doorontwikkeling door middel van het inrichten van een project met een intern breed betrokken team;
4. Stel de Roadmap op basis van de mogelijkheden en stem deze in samenwerking met de huidige leverancier af ten behoeve van een gefaseerde uitrol;
5. Start met de makkelijk realiseerbare onderdelen[1] om direct een nieuwe brede pas te lanceren inclusief een bredere opbouw van het lokale en regionale aanbod. Hiervoor is het noodzakelijk om met huidige uitvoeringspartijen medewerking en draagvlak te creëren;

2. Inleiding

In de ambitie van de gemeente Zoetermeer is de wens om de ZoetermeerPas door te ontwikkelen voor meerdere doeleinden, waarmee de minimapas zal uitgroeien naar een stads- of regiobrede pas. De gemeente heeft – voorliggend aan dit onderzoek – al een verkenning gedaan naar voordelen van een (bredere) stadspas. De verkenning bestond uit een onderzoek naar andere brede stadspassen en een werkbezoek aan de gemeente Dordrecht en Rotterdam.

Dit onderzoek is een aanvulling op de eerder uitgevoerde verkenning en richt zich enerzijds op het onderzoeken van de behoefte en draagvlak voor een brede stadspas onder inwoners, huidige pashouders, aanbieders, andere bedrijven en regiogemeenten. Anderzijds richt dit onderzoek zich op de technische en commerciële haalbaarheid van een bredere stadspas in Zoetermeer middels een businesscase en suggestie voor een Roadmap.

Voorbeelden van een stadsbrede pas zijn Rotterdam, Dordrecht, Apeldoorn of Alkmaar. Een Stads(brede) pas kan worden beschouwd als een strategisch uitvoeringsinstrument van de gemeente. Concreet betekent dit dat de pas wordt ingezet voor meerdere doeleinden, diensten en producten vanuit de gemeente en/of partners.

3. Doel

Het doel van dit onderzoek is om te verkennen welke diensten en producten vanuit de gemeente Zoetermeer en/of maatschappelijk middenveld kunnen worden ondergebracht onder de bestaande ZoetermeerPas, waarbij elke mogelijkheid wordt onderzocht op basis van haalbaarheid, businesscase (kwaliteit, optimalisatie proces & globale kosten), impact, alsook de voor- en nadelen voor de relevante stakeholders. Tevens wordt de huidige situatie onderzocht ten aanzien van uitvoering, beleving en ervaringen vanuit pashouders en huidige aanbieders.

Daarmee zal het onderzoeksrapport inzicht geven in:

1. Hoeverre aanbieders samen willen werken met de brede stadspas;
2. Hoeverre inwoners met een inkomen boven de 120% van de bijstandsnorm een (gratis) brede stadspas aan willen schaffen.
3. Hoeverre omliggende gemeenten aan willen sluiten bij een brede stadspas.
4. De impact en reikwijdte van een brede stadspas op de gemeentelijke organisatie
5. Kosten en baten van de brede stadspas (businesscase)

3.1 Achtergrond

Om de huidige minimapas om te bouwen tot een nader te bepalen bredere pas, dient in het onderzoek niet alleen inzichtelijk te worden gemaakt welke mogelijkheden, wensen en ideeën er zijn. Er zal een strategie moeten worden bepaald op basis van elke individuele business case van elke mogelijkheid; de zogenaamde realisatie van de Roadmap.

Een belangrijk aspect bij het doorontwikkelen/herlancering is dat de huidige ZoetermeerPas momenteel een beeldmerk en beleving heeft van een minimapas. Het ombuigen van dit imago zal moeten worden meegenomen in de besluitvorming ten aanzien van het bepalen van de strategie in de Roadmap. De kosten

[1] Mantelzorgwaardering, vrijwilligerscadeau, Kerstgratificatie & integreren cadeaubon Dorpstraat.

om het beeldmerk te vernieuwen zullen daarom moeten worden meegenomen in de op te stellen business case(s).

3.2 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van interviews met stakeholders (afdelingshoofden, aanbieders en maatschappelijk middenveld) en door middel van brede enquêtes.
De interviews zijn zoveel mogelijk live gehouden op het stadskantoor of locatie van de organisatie of aanbieder. Aanvullend op de interviews zijn er twee schriftelijke (online)enquêtes uitgezet door de gemeente. Een algemene onder het Zoetermeers inwonerspanel bestaande uit 836 panelleden waarvan 515 (62%) de enquête hebben ingevuld. Daarnaast is nog een tweede enquête uitgevoerd met enkele specifieke gebruikersvragen voor de huidige hoofdpashouders bestaande uit 1.901 inwoners waarvan 386 (20%) de vragenlijst hebben ingevuld. De resultaten van de enquêtes zijn als bijlagen twee en drie opgenomen in dit rapport.

Tenslotte is het onderzoek nog aangevuld met een interactieve werksessie op 19 februari jl. met alle stakeholders waaronder pashouders, aanbieders en ketenpartners[2] én het ophalen van ervaringen bij gemeenten met een Stadspas (gluren bij de buren) zie bijlage 10.

4. Resultaten

4.1 Huidige inrichting

In de recentelijk gegunde aanbesteding is rekening gehouden met benodigde technische (& commerciële) componenten, die nodig zijn om een stadsbrede pas te kunnen exploiteren. De gegunde leverancier heeft veel kennis en ervaring van stadsbrede passen w.o. de Dordtpas, Rotterdam*pas* en de Groene hart Pas.

De huidige ZoetermeerPas faciliteert alleen enkele voorzieningen voor minima d.m.v. geoormerkte tegoeden op de pas. In het onderzoek is ook navraag gedaan bij de verschillende stakeholders (Aanbieders, Pashouders) hoe de huidige minimapas nog beter kan worden gemaakt met betrekking tot het gebruik, de uitvoering, de communicatie en beleving.

Uit de interviews en interactieve sessie blijkt dat met name de zichtbaarheid van de huidige pas en de communicatie onvoldoende is. De ZoetermeerPas is bekend bij de doelgroep en aangesloten aanbieders, maar daarbuiten in veel mindere mate. Met betrekking tot de communicatie hebben zowel de pashouders als aanbieders aan- en opmerkingen, zie ook onder paragraaf 4.2. Tevens is geconstateerd dat afdelingen als Inkomen en Zekerheid, Vrije Tijd en Sport veel initiatieven, communicatie en acties niet goed met elkaar afstemmen en samenwerken. Met betrekking tot werkprocessen en/of afspraken zijn deze allemaal informeel en niet vastgelegd. Feitelijk is de organisatie rondom de ZoetermeerPas metaforisch een eiland binnen de organisatie.

<u>Hieronder treft u de belangrijkste bevinden van pashouders. Aanbieders en gemeentelijke medewerkers over de huidige ZoetermeerPas en over een toekomstige stadsbrede pas,</u>

<u>Pashouders:</u>

- Huidige pas:
    - Betere communicatie over wat kan waar en bij wie worden besteed;
    - Het aanvraagproces is nog ingewikkeld;
    - Bredere bestedingsmogelijkheden. Hiermee wordt bedoeld een breder aanbod, dus meer aanbieders;
    - Aanvullend werd aangegeven om de Potjes (tegoeden) te ontschotten. Daarmee wordt bedoeld om de huidige verschillende geoormerkte tegoeden als één te goed te verstrekken inclusief een brede bestedingsmogelijkheid. Uit onderzoek is gebleken dat tegoeden zonder

[2] Ondersteunende organisaties voor minima zoals de formulierenbrigade, Stichting voor de Minima, Piëzo etc.

schotten leidt tot meer en betere besteding[3]

- Stadsbrede pas:
  - De huidige tegoeden zijn veelal net niet toereikend waaronder het sporttegoed;
  - Recht van tegoeden niet alleen baseren op 1 norm (120% WMI), maar meerdere schalen. Bijvoorbeeld door toepassen glijdende schaal, zie voorbeeld Veenendaalpas;
  - Algemene inspraak m.b.t. mogelijkheden pas, gebruik en welke aanbieders.

Aanbieders:

- Huidige pas:
  - De Communicatie door de gemeente omtrent het aansluiten op de pas (lees passysteem) en het aanbod moet beter;
  - Er is sprake van achterstallig onderhoud bij/van aanbieders door de gemeente.

- Stadsbrede pas:
  - Meer doelgroepen is gewenst op basis van het huidig minimaal gebruik van één doelgroep (minima);
  - Betere (technische) ondersteuning is nodig m.b.t. het gebruik van de pas;
  - Aanbieden van de mogelijkheid tot online gebruik van de pas (bijv. theater);

Interne medewerkers:

- Huidige pas:
  - Betere samenwerking nodig van diverse afdelingen;
  - Zichtbaarheid en mogelijkheden van de pas vergroten;
  - Het jaarwerk optimaliseren in combinatie met proactief[4] verstrekken.

- Stadsbrede pas:
  - Betere samenwerking nodig van diverse afdelingen;
  - Opbouwen community door meer met de pas te doen voor meer doelgroepen;
  - Een multidisciplinair team samenstellen van relevante betrokken afdelingen voor een projectmatige aanpak van de doorontwikkeling
  - Een Hoofd Stadspas creëren die afdeling overstijgend werkt.

Externe betrokkenen:

- Stichting Leergeld:
- Huidige pas en stadsbrede pas:
  - Pas inzetten voor intakeproces waardoor rechthebbenden niet opnieuw met ‘de billen bloot moeten’ om te bepalen of hij/zij/gezin tot de doelgroep behoort;
  - Leergeld voorzieningen op de pas zetten i.p.v. een separaat proces voor rechthebbenden én aanbieders.

4.2 Uitkomsten enquêtes

De uitslagen en rapporten zijn als bijlage bijgevoegd. Onderstaand de samenvattende belangrijkste conclusies van beide enquêtes;

1. Enquête onder panel van inwoners:
   Er is verdeeldheid over de invoering van een brede stadspas in Zoetermeer. Hoewel 57% van de respondenten het een goed idee vindt, zijn er ook veel twijfels, vooral over de prijs, de voordelen en de kosten voor de gemeente. Vooral huishoudens met kinderen, en met name eenoudergezinnen, zijn positief.

[3] Zie pagina 38 van het uitgevoerde onderzoek door Nibud “Minima-effectrapportage gemeente Zoetermeer 2024”. Tevens geeft het instituut voor publieke economie dit eveneens aan in recent onderzoek.

[4] Hiermee wordt bedoeld dat inwoners die bekend zijn bij de gemeente en op basis van de toewijzingscriteria, recht hebben op de regelingen, deze niet separaat hoeven aan te vragen, maar proactief krijgen toebedeeld door de ZoetermeerPas te verstrekken.

Tegenstanders vinden het kopen van een pas een te dure investering en menen dat hij vooral voor minima zou moeten zijn.
Onzekerheid over de aanschafprijs, kortingen en beperkte voorzieningen maken de pas minder aantrekkelijk. Slechts 9% zou de pas zeker kopen, terwijl 46% twijfelt. Alternatieve voorstellen zijn directe prijsverlagingen of subsidies voor verenigingen."

2. Enquête onder pashouders:
Van de respondenten staat een meerderheid van 59% positief tegenover het idee om de ZoetermeerPas te verbreden qua doelgroepen en aanbod. Er zijn zorgen over de mogelijke impact op het budget voor mensen met lage inkomens. Er is ook steun voor het koppelen van de ZoetermeerPas aan Stichting Leergeld voor gezinnen met minder geld en kinderen op school. Ongeveer driekwart van de respondenten die ooit geholpen zijn door Stichting Leergeld vindt dit een goed idee.

Er is behoefte aan betere communicatie over de voordelen van de pas en meer kortingen, vooral op het openbaar vervoer, boodschappen en culturele activiteiten. Verder willen veel respondenten een duidelijke lijst van mogelijkheden, automatische verlenging van de pas en een eenvoudiger aanvraagproces. Er is ook vraag naar meer activiteiten in de regio, vooral in Den Haag en Rotterdam. Samenvattend is de ZoetermeerPas voor de gebruikers een waardevolle bron van steun, maar er is ruimte voor verbetering in de transparantie van het aanbod, de toegankelijkheid van de website en de uitbreiding van het aanbod.

4.3 Uitkomsten interactieve sessie

Aan de aanwezige pashouders, aanbieders en ketenpartners is gevraagd wat een brede stadspas moet uitstralen en welke voorzieningen er op de pas moeten komen. De pashouders als ook de aanbieders hebben aangegeven aanvullend graag tijd te willen vrijmaken om mee te denken met de verdere ontwikkeling van de ZoetermeerPas.

Er waren twee opdrachten welke in verschillende groepen zijn uitgewerkt. Samengevat onderstaand de verkregen input m.b.t. de 2 opdrachten;

1. *Wat moet de Pas uitstralen?*
   - Stadswapen + Skyline;
   - Dorp onder/tussen de steden;
   - Bruisende New Town;
   - Ontmoeten, ontdekken en beleven;
   - Trots op Zoetermeer;
   - Vrolijk, glossy en géén armoede.

2. *Wat moet er op de pas komen?*
   - Ook andere 'tegoeden' op de pas;
   - Geen 'potjes' maar 1 breed tegoed;
   - OV (ter info; in elk stadspas onderzoek staat dit op nummer één vanuit (minima)pashouders);
   - Horeca & uitgaansmogelijkheden (Bioscoop, Cultureel, lokale attracties);
   - Om het interessant te maken regiobrede mogelijkheden aanbieden;
   - Iets voor vrijwilligers;
   - Algemene kortingen bij winkels e.d.;
   - Welkomstcadeau voor nieuwe inwoners;
   - Samenwerking met andere passen (parkeren, afval, VVV, Green Wheels, etc.);
   - Koppeling met Leergeld;
   - Energiezaken;
   - Voorzichtigheid betrachten m.b.t. 'ongezonde zaken' zoals tabak, drank en gokken.

4.4 Verkregen inzichten

Als omschreven in de doelstelling van het onderzoek zijn er een aantal onderdelen waar inzicht in moest worden verkregen. Dit betreft de volgende:

1. In hoeverre aanbieders samen willen werken met de brede stadspas:

- Met uitzondering van 1 aanbieder[5] staan de aanbieders die zijn geïnterviewd en/of hebben geparticipeerd in de interactieve sessie (11 in totaal) positief tegenover een bredere pas voor meerdere doelgroepen en producten;
- De al deelnemende aanbieders hebben wel 2 specifieke verbeterpunten, te weten:
  - Communicatie rondom aansluiten op de stadspas(systeem) en realiseren van het aanbod.
  - Gewenste uitbreiding van informatie op de stadspas website m.b.t. hun aanbod i.p.v. verwijzen naar eigen website.
  - In de regio zijn er mogelijkheden om aanbieders aan te sluiten w.o. Blijdorp, Avifauna, maar bijv. Duinrell en Drievliet hebben de samenwerking met o.a. de Rotterdampas stopgezet.

2. In hoeverre inwoners met een inkomen boven de 120% van de bijstandsnorm een brede stadspas aan willen schaffen:
   - Zie met name de uitkomsten van de enquête onder hoofdstuk 4.2.
   - Samengevat is er een serieuze reserve met betrekking tot interesse en zekerheden dat men de kooppas zou aanschaffen. Gebaseerd op kennis en ervaringen van gemeenten met een kooppas zal dit 100% afhankelijk zijn van het te creëren aanbod van kortingen, acties en aanbiedingen. Dit onderschrijft het advies om niet eerder een kooppas te lanceren als er een ruim aanbod beschikbaar is.

3. In hoeverre omliggende gemeenten aan willen sluiten bij een brede stadspas:
   - Feitelijk is Alphen aan den Rijn de enige gemeente waar een samenwerking mee zou kunnen worden aangegaan. Dit is niet in het onderzoek met betreffende gemeente besproken, maar gebaseerd op eerdere gesprekken en initiatieven in de afgelopen jaren met betreffende gemeente. Hierbij opgemerkt dat het laatste gesprek dateert van 2024 waarin serieuze interesse bleek om aan te sluiten op de Groene Hart Pas. Andere omliggende gemeenten hebben zich verenigd in de Groene Hart Pas, te weten: Bodegraven-Reeuwijk, De Ronde Venen, Montfoort, Oudewater en Woerden.
     Voordeel zou zijn dat de exploitatiekosten kunnen worden gedeeld en met betrekking tot het aanbod voor alle doelgroepen meer geboden kan worden. Echter gezien de huidige situatie ten aanzien van gegunde aanbesteding (aansluiten andere gemeente niet opgenomen) als ook de nodige stappen die zouden moeten worden genomen, is het niet realistisch om dit voor de korte termijn te bewerkstelligen.

4. Inzage in de impact en reikwijdte van een brede stadspas op de gemeentelijke organisatie:
   - Bij alle onderdelen welke als mogelijkheid op de pas kunnen worden geplaatst (bijv. mantelzorgwaardering) is dit in het keuze document benoemd met betrekking tot de voor- en nadelen
   - Bij alle onderdelen zal er sprake zijn van procesaanpassingen én tevens op de (subsidie)relatie; indien de uitvoering op dit moment bij een maatschappelijke organisatie ligt
   - Belangrijkste aspect m.b.t. dit punt is dat de verbreding gefaseerd wordt uitgevoerd onder regie van een projectteam als benoemd onder hoofdstuk. 6.2.

5. Inzage in kosten en baten van de brede stadspas (businesscase), zie bijlagen 4 en 11. Samengevat betreft dit:

Onderdeel	Business case	Aanvullend voordeel in €'s
Mantelzorgwaardering	€ 25.000 tot 50.000	Ongeveer wordt 10 en 15% van het bedrag op de pas wordt niet uitgeven.
Vrijwilligerscadeau	€ 30.000	
Kerstgratificatie	100% inkoop VVV-bonnen vervalt	Ongeveer wordt 10 en 15% van het bedrag op de pas wordt niet uitgeven.

Aanvullend levert dit voor- en nadelen op:

Voordelen	Nadelen

[5] Dit betrof het theater dat 'slechte' ervaring heeft met o.a. de podiumpas en met name aangaf dat het niet echt nodig was

Minder stigmatisering	Potentiële derving verkoopinkomsten van inwoners die nu geen pas hoeven te betalen.
Betere zichtbaarheid & beeldvorming vanuit/voor gemeente	Beperking besteding waardering en gratificatie. Op te lossen door breed ruim aanbod
Lokale economische toegevoegde waarde	

5. Mogelijke doorontwikkeling

5.1 Transformatie van het beeldmerk

In een keuzesessie met betrokken afdelingen van de gemeente (Vrije tijd, citymarketing, Inkomen en Zekerheid en Economische Zaken) kan verder worden ingegaan op de mogelijkheden om de ZoetermeerPas uit te breiden met diensten, producten en doelgroepen. Het belangrijkste aspect is de eerste fase van deze verbreding is de transformatie van het beeldmerk. De huidige ZoetermeerPas wordt nu nog namelijk gezien als een Armoedepas.

Concreet betekent dit dat andere toekomstige gebruikers (doelgroepen) de huidige ZoetermeerPas niet (snel) zullen accepteren. Derhalve zal de eerste belangrijkste taak zijn om het beeldmerk, beleving en uitstraling aan te pakken.

De beste methode om dit te doen is op basis van een nieuwe naam en beeldmerk. Door een nieuw beeldmerk gebaseerd op andere naam kan direct worden gewerkt aan een andere uitstraling en beleving van de stadspas. Natuurlijk zal bij de start toelichting/uitleg moeten worden gegeven waarom de naam nieuw is, maar het is een makkelijke route naar een stadsbrede pas. Hierbij is het wel afhankelijk hoe breed de pas zal worden gemaakt qua inzet en gebruik. E.e.a. is nader te bepalen in combinatie met de gemaakte keuzes.

Dit vergt wel een investering in marketing en communicatie. Advies is om dit in samenwerking met leverancier en de gemeentelijke medewerkers van citymarketing uit te voeren Zij promoten al de stad en hebben relaties met veel (potentiële) aanbieders. Een stadsbrede pas kan het doel van City Marketing sterk ondersteunen. Het inrichten en organiseren van dit onderdeel is specifiek opgenomen in het keuze document, sheet 45.

5.2 Voorzieningen

Met betrekking tot de huidige voorzieningen in combinatie met het gebruik door pashouders en aanbieders zijn uit het onderzoek (waaronder de interviews, enquêtes en de interactieve sessie) de volgende zaken geconstateerd, die aandacht verdienen met betrekking tot het doorontwikkelen van de ZoetermeerPas voor minima. Hierbij opgemerkt dat het realiseren van de drie onderstaande punten nader zullen moeten uitgewerkt met betrekking tot inrichten proces, samenwerken afdelingen en/of 3e organisaties en vaststellen welke kostenimpact een glijdende schaal heeft. De genoemde punten zijn;

1. Gebruik de ZoetermeerPas ook voor toegang tot voorzieningen van andere loketten:
   - Er zijn veel andere regelingen bij de gemeente als ook mogelijke voorzieningen bij andere organisaties waar iemand recht op kan hebben. Door de pas te gebruiken als erkend[6] rechthebbende bij deze andere loketten hoeft een aanvrager niet meer met zijn/haar ‘billen bloot’ en de uitvoerende instantie heeft minder administratief werk.
   - Voorbeeld: Stichting Leergeld ziet dit met name als voordeel voor rechthebbenden én voor hun eigen organisatie.;
   - Door alles onder/op één pas aan te bieden, levert dit voor de minima ook meer in- en overzicht;

2. Gebruik de ZoetermeerPas ook voor bijzondere bijstand kostensoorten:
   - Niet hoeven vooruit te betalen en geen administratief gedoe;

[6] Door middel van de stadspas in combinatie met het stadspassysteem, kan direct worden vastgesteld of de pas geldig is en/of indien van toepassing in welke categorie iemand valt.

- Alles onder/op één pas biedt een beter overzicht;
- Voorbeelden: witgoed, medische pedicure, inrichtingskosten, etc.

3. Een zogenaamde "Glijdende schaal" hanteren
   - Niet in 1x geen recht hebben op regelingen w.o. stadspas bij overstijgen 120% van de bijstandsnorm
   - Meer mogelijkheden voor passend maatwerk en toepassen menselijke maat.
   - Gemeente kan daarmee formeel diverse regelingen toekennen voor verschillende inkomensgroepen
   - Dit is een optie die niet verder is uitgewerkt t.a.v. impact op kosten voor de gemeente en zal daarom nader moeten worden uitgezocht. De reden dat deze wel is opgenomen, is omdat dit specifiek vanuit de doelgroep (minima) is genoemd. Een voorbeeld van een gemeente die dit reeds toepast is Veenendaal.

5.3 Verbreding

Op basis van het onderzoek en 'wat doen andere gemeenten' zijn er veel mogelijkheden welke op de pas gezet zouden kunnen worden. Van uitbreiden minimavoorzieningen tot kooppas (separaat uitgelicht in hoofdstuk 5.4.), van mantelzorgwaardering tot toegang van initiatieven afdeling Vrije tijd. Onderstaand een aantal logische en gemakkelijk uit te voeren voorbeelden. In bijlage 1 is een compleet overzicht gemaakt voor de keuzesessie (s) met afdelingshoofden en teammanagers.

1. Mantelzorgwaardering;
2. Vrijwilligerscadeau;
3. Gedifferentieerde toegang tot (jeugd)evenementen bijv. Speelmeer. Op dit moment kun je met de ZoetermeerPas korting verkrijgen bij de kassa. Echter door de samenwerking aan te gaan en de entree te organiseren met de ZoetermeerPas op basis van verschillende tarieven voor doelgroepen (bijvoorbeeld: minima x% korting en anderen vol tarief) kun je onder andere het stigmatisering weghalen;
4. Samenwerking met Dorpstraat (integreren cadeaubon Dorpstraat);
5. Aansluiten op strategische visie 'Stad in de buurt'. De punten 8, 9 & 10 die onderdeel uitmaken van deze strategie kunnen heel concreet worden aangestuurd met een stadspas;
6. Kerstgratificatie ambtenaren.

Vanuit de keuzesessie is het advies om een Roadmap op te stellen waarin alle mogelijkheden zijn opgenomen als;

- Gewenst uit te voeren in 1e fase (n.n.t.b. wanneer deze periode is);
- Gewenst maar nog nader uit te zoeken, partijen involveren en/of benodigde middelen organiseren;
- Niet gewenst of uitvoerbaar. In Backlog opnemen t.b.v. compleetheid, verantwoording en eventueel terugkomend t.z.t.

5.4 Kooppas

Er is meer dan voldoende animo bij aanbieders om een kooppas in te voeren. Een dergelijke toevoeging zou niet als eerste moeten worden toegevoegd. Hiervoor is namelijk een breed en aantrekkelijk aanbod nodig om te zorgen dat de pas ook verkoopbaar is op basis van het te behalen voordeel. In het advies is daarom ook aangegeven om te starten met een nieuwe pas in combinatie met mantelzorgwaardering en het vrijwilligerscadeau. Daarmee dient er al aanbod te worden gecreëerd waar nog niet door rechthebbenden (mantelzorgers en/of vrijwilligers) voor hoeft te worden betaald (aanschaf pas). In tweede instantie kan de cadeaukaart van de Dorpstraat worden gekoppeld aan de pas in combinatie met het uitbreiden van het aanbod om te zorgen dat het totale aanbod genoeg voordeel oplevert om de pas te willen aanschaffen. Het uitgangspunt bij een kooppas is dat de koper van een pas minstens twee keer het aanschafbedrag uit het gebruik van de pas haalt.

Qua businesscase biedt een kooppas voordelen m.b.t. de kosten én kwaliteit van het aanbod. De voordelen zijn zoals andere gemeenten namelijk de inkomsten van de verkoop gebruiken, te weten:

- Deels t.b.v. dekking van de exploitatiekosten;
- Deels t.b.v. vergoeden van kortingen om de kwaliteit van het aanbod te versterken. Om kwalitatief

aanbod te realiseren én ervoor te zorgen dat de tegoeden in combinatie met kortingen beter worden, kan een gemeente met deze inkomsten een deel van de gegeven kortingen aan minima vergoeden. Concreet betekent dit bijvoorbeeld:
    - Aankoop product/dienst kost normaal gesproken 100 euro;
    - Aanbieder kan maximaal 10% korting geven;
    - Gewenst is om dit 20% te laten zijn, zodat minima in combinatie beschikbaar tegoed beter kunnen gebruiken;
    - Aanbod wordt dan:
        - Minima betaald 80 euro
        - Gemeente betaald 80 + 10 euro vergoeding
- Zie bijlage 4, 1e tabblad. In dit tabblad zijn de mogelijke inkomsten en kosten opgenomen van de verkoop van de stadspas. Het verkoopbedrag is laag ingeschat op basis van andere stadsbrede passen in combinatie met potentieel aanbod. Bij uitbreiden van het aanbod kan de verkoopprijs ook hoger worden. Voorbeelden; Dordtpas en Rotterdampas hebben hun verkooptarieven gedurende de afgelopen jaren stapsgewijs verhoogd. Stem dit met name af met huidige leverancier, daar zij op basis van hun ervaring en verantwoordelijkheid met betrekking tot aanbodmanagement goed kunnen inschatten wat de feitelijke verkoopprijs zou kunnen zijn.

6. Advies

6.1 Huidige inrichting

Ongeacht keuzes die gemaakt moeten/kunnen worden zal de communicatie naar de pashouders en aanbieders verbeterd moeten worden inclusief het bewerkstelligen van de zichtbaarheid en bekendheid van de ZoetermeerPas. Daarnaast is het aan te raden om met de verantwoordelijke ambtelijke opdrachtgever en het toekomstige hoofd Stadspas duidelijke (KPI's) af te spreken met de leverancier inzake de aantallen aan te sluiten aanbieders, het type aanbod en de kwaliteit, de communicatie en voorlichting.

6.2 Eigenaarschap

De ZoetermeerPas is niet als zelfstandige functie in de organisatie ingericht. Het is nu een taak die toebedeeld is aan uitvoerende medewerkers die (minima)regelingen uitvoeren. Het gevolg is dat met de huidige ZoetermeerPas naast het structureel uitvoeren van een aantal voorzieningen, er geen ruimte is voor het inzetten van de pas als strategisch uitvoeringsmiddel. De eindverantwoordelijkheid ligt nu bij het hoofd Inkomen en Zekerheid. Daaronder is er geen duidelijke managementstructuur voor de directe aansturing. Momenteel wordt er op projectbasis e.e.a. aangestuurd en geldt de projectleider als eerste aanspreekpunt. De huidige reorganisatie binnen het Sociaal domein is wellicht een goed moment om te bepalen waar het beheer en de directe aansturing moet worden gepositioneerd of gecreëerd.

Voor het doorontwikkelen zal er een nieuw project moeten worden gestart met een samenstelling vanuit betrokken afdelingen. Als de brede stadspas een feit is, zal er een manager (hoofd Stadspas) nodig zijn om deze te beheren en blijvend door te ontwikkelen naar het voorbeeld van andere stadspassen. Bijvoorbeeld de Dordtpas.

6.3 Doorontwikkeling

Samengevat betreft dit in volgorde de onderstaande aspecten:

1. Stel de Roadmap op basis van de mogelijkheden en stem deze in samenwerking met de huidige leverancier af ten behoeve van een gefaseerde uitrol;
2. Beleg de eindverantwoordelijkheid bij manager/hoofd Stadspas bij één persoon, die afdeling overstijgend kan handelen en realiseer de doorontwikkeling door middel van het inrichten van een project met een intern breed betrokken team;
3. Start met een nieuwe naam en beeldmerk;
4. Optimaliseer de minimapas met betrekking tot de genoemde punten w.o. uitbreiden aanbod en verzilveringsproces bij aanbieders
5. Met betrekking tot het aanbod:
    a. De huidige gebruikers (minima) hebben behoefte aan meer en breder aanbod;
    b. Bij elke uitbreiding is het essentieel dat eerst (!) het aanbod wordt gerealiseerd, voordat het onderdeel wordt gelanceerd;

c. Stem met leverancier fasering af in combinatie met toevoegen nieuwe doelgroepen en stel KPI's op met betrekking tot kwantiteit en kwaliteit;
d. Sta toe om ook buiten de gemeentelijke grenzen aanbieders aan te sluiten ten behoeve van kwalitatieve brede bestedingsmogelijkheden.

6. Start met de makkelijk realiseerbare onderdelen[7] om direct een nieuwe brede pas te lanceren inclusief een bredere opbouw van het lokale en regionale aanbod. Hiervoor is het noodzakelijk om met huidige uitvoeringspartijen medewerking en draagvlak te creëren;

6.4 Impact op de gemeentelijke organisatie

Op korte termijn (2025) te realiseren:

1. Bepaal op basis van onderzoeksresultaten als uitgewerkt in Matrix welke strategie wordt gevolgd;
2. Interne benodigde stappen:
    a. 1-op-1 voorleggen scenario's (lees matrix) bij de verschillende interne stakeholders; vrije tijd, City M, Finance, economie t.a.v. aanvullende toetsing en draagvlak;
    b. Afstemming op MT-niveau;
    c. Organiseren en vastleggen verantwoordelijkheden/ eigenaarschap;
    d. Projectteam organiseren.
3. Afstemming en formaliseren samenwerking leverancier met betrekking tot aanbodmanagement en gekozen strategie ten aanzien van toevoegen doelgroepen en dergelijke;
4. Afstemming en formaliseren samenwerking leverancier met betrekking tot optimaliseren huidige inrichting voor minima met betrekking tot aanbod en verzilveringsproces;
5. Keuze en realisatie nieuwe naam en beeldmerk van de stadspas;
6. Opstarten aangepaste samenwerking met maatschappelijk middenveld te beginnen bij de uitvoerende organisaties als genoemd in voetnoot én stichting Leergeld.

Bovenstaande heeft de volgende impact op de interne organisatie op basis van het uitgangspunt om de leverancier zoveel mogelijk te laten uitvoeren op basis van gegunde aanbesteding:

Regie (betrekking op 1, 2, 3, 4 & 6):

- FTE met betrekking tot hoofd/manager Stadspas realiseren.

Aanbodmanagement (betrekking op 1c & 3):

- Volledig overlaten op basis van aanbesteding aan leverancier, incl. helpdesk en communicatie;
- Aansturen van rol "hoofd/manager stadspas".

Helpdesk minima (betrekking op 4):

- FTE's met betrekking tot huidige uitvoering uitsluitend inzetten voor helpdesk minima;
- Onderzoek of KCC als eerste lijn informatievoorziening kan dienen voor inwoners door toegang te geven (kijkrol) op het stadspassysteem om daarmee huidige FTE's in te zetten voor 2e lijn ondersteuning;
- Benodigde procesaanpassingen met betrekking tot uitvoering aanvragen, communicatie en helpdesk.

Marketing en communicatie (betrekking op 1 & 5):

- Afdeling City Marketing betrekken en koppelen aan Stadspas;
- Ontwikkeling nieuwe naam en beeldmerk vereist een financiële investering. E.e.a. afhankelijk wat intern kan worden uitgevoerd en/of stadspasleverancier moet uitvoeren op basis van inschrijving ten aanzien van onderdeel "Marketing en communicatie";
- Leverancier ook aansturen op informatievoorziening naar "het veld". Hiermee wordt bedoeld om het maatschappelijk middenveld, maar ook bibliotheek en wijkteams te voorzien van actuele informatie met betrekking tot stadspas, aanvraagproces en mogelijkheden.

Financiële afdeling (betrekking op 4):

[7] Mantelzorgwaardering, vrijwilligerscadeau, Kerstgratificatie & integreren cadeaubon Dorpstraat.

- De afdeling ‘finance’ voert op dit moment al de betalingen uit van al het gebruik van de pas. In aanbesteding is opgenomen dat leverancier een SEPA met Geleide formulier en journaalpost levert. Dit bestaand proces blijft gelijk daar de uitvoering van dit proces onafhankelijk is van het aantal opgenomen uitbetalingen in genoemde bestanden.

Op Lange termijn (2026 en verder) te realiseren:

1. Implementeren nieuwe doelgroepen in combinatie met uitbouwen aanbod;
2. Implementeren aanvraagproces met digitale databronnen;
3. Inrichten en in gebruik nemen “maatschappelijk partner portaal”;
4. Realiseren kooppas inclusief verkooppunten.

Bovenstaande heeft de volgende impact op de interne organisatie op basis van het uitgangspunt om de leverancier zoveel mogelijk te laten uitvoeren op basis van gegunde aanbesteding:

Regie (betrekking op 1 t/m 4):

- Hoofd/manager Stadspas stuurt realisatie in samenwerking met leverancier en indien vereist projectteam met relevante interne verantwoordelijken.

Aanbodmanagement (betrekking op 1 & 4):

- Volledig overlaten op basis van aanbesteding aan leverancier, incl. helpdesk en communicatie;
- Aansturen van rol “hoofd/manager stadspas”.

Helpdesk minima (betrekking op 2):

- Het beoordelen van de aanvragen zal daarmee beduidend sneller en effectiever kunnen worden uitgevoerd door huidige FTE’s.
- Naast bestaande helpdesk voor minima en informatievoorziening in “het veld” dient dit met name voor niet digitaal vaardigen goed te worden ondersteund. Aanvullende mogelijkheid is om in het eerste jaar een fysieke aanvraagdesk in te richten op het gemeentehuis voor twee dagdelen per week. Bijvoorbeeld gemeente Utrecht (U-pas) doet dit structureel;
- Benodigde procesaanpassingen met betrekking tot uitvoering aanvragen, communicatie en helpdesk.

Marketing en communicatie (betrekking op 1 t/m 4):

- In samenwerking met afdeling City Marketing en leverancier aansturen op informatievoorziening naar alle stakeholders (aanbieders, pashouders, inwoners en interne organisatie). Ook hier geldt dat in aanbesteding is opgenomen dat qua uitvoering de leverancier e.e.a. uitvoert.

Financiële afdeling (betrekking op 4):

- De afdeling ‘finance’ voert op dit moment al de betalingen uit van al het gebruik van de pas. In aanbesteding is opgenomen dat leverancier een SEPA met geleide formulier en journaalpost levert. Dit bestaand proces blijft gelijk daar de uitvoering van dit proces onafhankelijk is van het aantal opgenomen uitbetalingen in genoemde bestanden.