Collegereactie op onderzoeksrapport ‘Een brede stadspas in Zoetermeer: haalbaar?’

Doel en vraagstelling van het onderzoek
In 2024 heeft het college onderzoek laten doen naar de haalbaarheid en het draagvlak voor een brede stadspas in Zoetermeer. Tevens is de huidige situatie onderzocht ten aanzien van uitvoering, beleving en ervaringen vanuit pashouders en huidige aanbieders. Daarnaast is bekeken welke diensten en producten vanuit de gemeente Zoetermeer en/of maatschappelijk middenveld kunnen worden ondergebracht onder een brede stadspas.
Het onderzoek is door een extern adviseur uitgevoerd. De onderzoeksvraag luidde als volgt: kan de huidige ZoetermeerPas als minimapas doorontwikkeld worden naar een Brede stadspas?
Door middel van interviews met stakeholders (afdelingshoofden, aanbieders en maatschappelijk middenveld) is input opgehaald. Daarnaast is een brede enquête uitgezet en is een interactieve sessie georganiseerd met inwoners en Zoetermeerpashouders.

Conclusies
Uit de interviews blijkt dat:
- de zichtbaarheid van de huidige ZoetermeerPas onvoldoende is - de ZoetermeerPas is bekend bij de doelgroep en aangesloten aanbieders, maar daarbuiten in veel mindere mate.
- communicatie beter kan - zowel pashouders als aanbieders hebben op- en aanmerkingen
- interne samenwerking beter kan - geconstateerd is dat afdelingen zoals Inkomen en Zekerheid, Vrije Tijd en Sport veel initiatieven, communicatie en acties niet goed met elkaar afstemmen en samenwerken.

Gebaseerd op de verkregen input qua mogelijkheden, gewenste medewerking van aanbieders en een positieve business case, is de conclusie van het onderzoek dat de ZoetermeerPas breder kan worden ingezet dan nu het geval is. 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 en beheersbaar wordt uitgevoerd.

Dit maakt een gefaseerde doorontwikkeling mogelijk, te beginnen met bijvoorbeeld de vrijwilligerswaardering. Daarmee wordt het stigma van de pas verminderd en wordt een eerste basis gelegd voor verdere ontwikkeling richting een kooppas, vergelijkbaar met de Dordtpas.

Reactie college

Algemeen
Het college heeft met belangstelling kennisgenomen van het onderzoek naar de haalbaarheid van een brede stadspas voor inwoners van Zoetermeer. De onderzoeksresultaten laten zien dat het mogelijk is om de ZoetermeerPas door te ontwikkelen en dat hiervoor een breed draagvlak is onder inwoners, maatschappelijke partners en aanbieders. Dat wil zeggen een pas warmee inwoners (inclusief minima) met aantrekkelijke kortingen kunnen deelnemen aan sport, cultuur en recreatie in de stad.

Het bevorderen van de toegankelijkheid, kwaliteit en de zichtbaarheid van de bestaande ZoetermeerPas moet bijdragen aan het efficiënter of eenvoudiger gebruik van de pas voor de huidige gebruikers. We hebben ambitieuze doelen die om een zorgvuldig ingeregeld proces vragen. Het college ziet in een brede stadspas met diverse regelingen voor verschillende doelgroepen een kans om de deelname aan maatschappelijke, sportieve en culturele activiteiten voor alle inwoners te vergroten. In algemene zin staat het college positief ten opzichte van de vereiste stappen die benadrukt worden als randvoorwaarde om tot de doorontwikkeling te komen.

Het college ziet ook dat een brede stadspas een forse investering vraagt en een lange adem. Dit hangt samen met aantal factoren zoals opbrengst uit de verkoop, pasgebruik en uitnutting van de tegoeden door minima. De aannames die gemaakt worden bij een kosten-batenanalyse houden hier gedeeltelijk rekening mee. Een brede evaluatie na twee jaar acht het college wenselijk om te rapporteren over de ervaringen met de Stadspas, de ontwikkeling van de kosten en de financiële vooruitzichten.

Aanbevelingen
In het onderzoeksrapport worden vijf aanbevelingen gegeven. Deze aanbevelingen zijn hieronder overgenomen (cursief) en elk van een reactie voorzien.

1. *Met betrekking tot het aanbod:*
    a. *De huidige gebruikers (minima) hebben behoefte aan meer en breder aanbod aan activiteiten;*
    b. *Bij elke uitbreiding is het essentieel dat eerst (!) het aanbod wordt gerealiseerd, voordat het 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.*

Reactie van het college
Uit het onderzoek blijkt dat veel huidige pashouders het een goed idee vinden om de ZoetermeerPas te verbreden, zowel qua doelgroepen als aanbod. Ook de koppeling met voorzieningen zoals Stichting Leergeld wordt positief ontvangen. Daarmee ontstaat extra ondersteuning voor gezinnen met een laag inkomen en schoolgaande kinderen. Deze inzichten nemen we mee bij de gesprekken met de stadspasleverancier. En bij de vervolgstappen om de huidige pas verder te verbeteren.

We willen de brede stadspas neerzetten als een pas voor alle inwoners van Zoetermeer. Die moet aantrekkelijk zijn voor diverse groepen – zoals minima, gezinnen met kinderen, studenten, en 65-plussers. Met een gerichte communicatiestrategie met passende kanalen, zoals sociale media, nieuwsbrieven en lokale promotieacties is dit te realiseren. Het doel is om het aanbod zo aantrekkelijk mogelijk te houden voor zowel inwoners met een laag inkomen als betalende gebruikers. Dit is een belangrijk onderdeel van de route naar een brede stadspas.
Het college is blij dat pashouders, ondernemers, aanbieders en maatschappelijke organisaties positief staan tegenover een bredere pas, die zich richt op het aanbod in de stad én in de regio.

2. *Start met een nieuwe naam en beeldmerk.*

Reactie van het college
Het college is zich ervan bewust dat het beeld van de huidige ZoetermeerPas moet veranderen. De pas wordt nu vooral gezien als een voorziening voor minima. Veel mensen vragen de pas niet aan en gebruiken hem te weinig. Soms weten ze niet goed wat ze ermee kunnen doen, of ervaren ze drempels om dit te regelen.
Met de doorontwikkeling naar een brede Stadspas willen we dat veranderen. De brede stadspas moet aantrekkelijk zijn voor alle inwoners, zonder het stigma van een ‘armoedepas’ en de pas wordt een instrument dat meedoen, kansengelijkheid en sociale samenhang in de stad bevordert.
Een nieuwe naam en een vernieuwd beeldmerk zullen helpen om die positieve beleving te versterken, zowel bij huidige pashouders als bij nieuwe doelgroepen die de pas tegen een aantrekkelijk tarief kunnen aanschaffen.

Daarnaast wil het college citymarketing betrekken bij de ontwikkeling van de brede Stadspas. Zo kan de pas uitgroeien tot een sterk, positief en herkenbaar merk dat past bij het profiel van Zoetermeer.

De operationele uitvoering ligt bij BS&F als stadspasleverancier, terwijl Citymarketing de kwaliteit, uitstraling en samenhang bewaakt en extra marketingkanalen inzet. Hiervoor wordt een plan van aanpak voor communicatie en marketing opgesteld.

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*

Reactie van het college
De doorontwikkeling naar een brede stadspas vraagt een zorgvuldige, projectmatige aanpak in ht voorbereidingsjaar (2026). Deze taak wordt belegd bij een Multidisciplinair Projectteam. Dit projectteam bestaat uit de afdelingen Inkomen en Zekerheid, Economie, Citymarketing, Vrije tijd (Sport en Cultuur) en Wmo. Voor het jaar 2026 wordt daarom rekening gehouden met (incidentele) voorbereidingskosten, inclusief personeelskosten.
Uit het onderzoek en uit verkenningen bij diverse gemeente komt ook naar voren dat het aantrekken van een stadspascoördinator noodzakelijk is om de diverse onderdelen van een stadspas goed te managen en afdelingsoverstijgend te werken. De coördinator zal de werkzaamheden in de lijn overnemen zodra de basis voor de stadspas is gelegd. In de financiële doorvertaling maken we het onderscheid tussen incidentele en structurele personeelskosten inzichtelijk.

4. *Stel de Roadmap op basis van de mogelijkheden samen en stem deze in samenwerking met de huidige leverancier af ten behoeve van een gefaseerde uitrol.*

Reactie van het college
Met onze leverancier BS&F zijn al stappen genomen voor het zorgvuldig opstellen van een routekaart en een realistische doorvertaling te maken. De projectaanpak houdt rekening met een fasering: voorbereiding, implementatie en lancering.

5. *Start met de makkelijk realiseerbare onderdelen 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.*

Reactie van het college
De stadspasleverancier heeft een ervaren team dat verantwoordelijk is voor het aanbodmanagement dat ervoor zorgt dat de genoemde doelen worden bereikt. Zij zoeken actief contact met bedrijven en doen hen een passend aanbod. Zij zetten hun landelijke netwerk in en gaan met lokale contacten in gesprek.

Voor minima zijn al stappen gezet om het minimapakket aantrekkelijker te maken, met een goede mix tussen lokale aanbiedingen en regionale/landelijke acties. De grootste groei is te verwachten door het uitbreiden van het aanbod en doelgroepen. Het college staat ook positief tegenover het aanbieden van actiepakketten. Het college ziet ook potentie in een groeimodel waarbij steeds meer regelingen aan de Stadspas worden toegevoegd. Het college ziet een mooie kans om te beginnen met het toevoegen van de vrijwilligerswaardering aan de Stadspas.