

Maatschappelijke Ontwikkeling

Telefoon (038) 498 2071
postbus@zwolle.nl

Marktverkenning ICT- Aanbieders project Stadspas

Onderdeel van het traject
Verbeteren toegang en
vereenvoudiging inkomensregelingen

Opdrachtgever	Hennie Duteweert
Opdrachtnemer	Matthijs Goense
Versie	1.0
Datum	29 april 2024

Datum 29 april 2024
Titel Marktverkenning project stadspas

Inhoud

1	Inleiding:	3
1.1	Management samenvatting en conclusies	3
2	Doelstelling en Onderzoeksvragen:	3
3	Methodologie:	4
4	Resultaten	4
4.1	Welke varianten van een stadspas zijn er beschikbaar in de markt?	4
4.1.1	De klassieke stadspas	4
4.1.2	De Webwinkel	5
4.2	Dragen de in de markt beschikbare systemen bij aan de te behalen doelstellingen van het project stadspas?	6
4.2.1	Vergroten stadspassen de participatiemogelijkheden voor inwoners met een laag inkomen?	6
4.2.2	Geeft een stadspas een betere (digitale) toegang tot inkomensregelingen?	7
4.2.3	Zorgt een stadspas voor meer Inclusie?	7
4.3	Wat zijn de organisatorische consequenties van een stadspassysteem	8
4.4	Wat zijn de financiële consequenties voor de gemeente Zwolle van het introduceren van een standaard/klassieke stadspas?	9
5	Conclusies	10

1 Inleiding:

In de wethoudersmemo over de stadspas die naar de raad verzonden is op 22 november 2023 is aangegeven dat er een marktconsultatie zou plaatsvinden ten behoeven van het project stadspas. Er is omwille van de tijd is gekozen om doormiddel van een bureauonderzoek een marktverkenning te doen en geen marktconsultatie uit te voeren. Hieronder treft u de resultaten van dit onderzoek.

1.1 Management samenvatting en conclusies

Het onderzoek heeft als doelstelling om een overzicht te verkrijgen van stadspassystemen op de markt en inzicht te krijgen hoe deze kunnen bijdragen aan de doelstellingen van het project Stadspas. Daarnaast richt het zich op de organisatorische en financiële implicaties van het introduceren van een stadspas in de gemeente Zwolle.

Methodologie:

Het onderzoek omvatte bureauonderzoek naar zeven stadspasaanbieders en gesprekken met zes gemeentes. Er is geen officiële marktconsultatie uitgevoerd omwille van de tijd die dit in beslag zou nemen.

Resultaten:

- Er zijn grofweg twee soorten stadspassystemen beschikbaar in de markt: de klassieke stadspas en een webwinkelvariant. Beide varianten hebben de eigenschap dat deze de keuze in participatiemogelijkheden van inwoners beperken ten opzichte van het huidige Participatiefonds. Een stadspas als extra regeling naast bestaande regelingen, bijvoorbeeld als kortingspas, kan wel participatiemogelijkheden vergroten door de kosten van activiteiten te verlagen.
- Standaard/klassieke stadspassystemen bieden geen laagdrempelige toegang tot alle inkomensregelingen binnen de gemeente. Dit is alleen te realiseren door het toevoegen van maatwerk.
- De implementatie van een stadspassysteem brengt aanzienlijke organisatorische consequenties met zich mee, waaronder het organiseren van aanbodmanagement, financiële administratie en marketing/communicatie.
- De uitvoeringskosten van een stadspas kunnen aanzienlijk zijn, variërend van €300.000 tot €500.000.

2 Doelstelling en Onderzoeksvragen:

Doelstelling van het onderzoek is een beeld krijgen van welke stadspassystemen er in de markt beschikbaar zijn en hoe deze kunnen bijdragen aan het halen van de doelstellingen van het project Stadspas. Tweede doel is om een beeld te krijgen van de organisatorische en financiële consequenties van de introductie van een stadspas.

Om deze onderzoeksdoelstellingen te behalen zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd.

- Welke verschillende varianten van een stadspas zijn er beschikbaar in de Markt?
- Dragen de in de markt beschikbare systemen bij aan de te behalen doelstellingen van het project stadspas?
- Wat zijn de organisatorische consequenties

- Wat zijn de financiële consequenties voor de gemeente Zwolle van het introduceren van een stadspas.

3 **Methodologie:**

Er is bureauonderzoek gedaan naar 7 verschillende stadpasaanbieders binnen Nederland om te kijken naar de verschillende varianten van stadspassystemen. Met één bedrijf is ook contact opgenomen om aanvullende informatie in te winnen omdat informatie niet via openbare bronnen beschikbaar bleek te zijn.

Ook is er gesproken met 6 verschillende gemeentes waarbij gevraagd is naar ervaringen met verschillende leveranciers.

Er is om willen van tijd geen gebruik gemaakt van het doen van een officiële marktconsultatie.

4 **Resultaten**

4.1 **Welke varianten van een stadspas zijn er beschikbaar in de markt?**

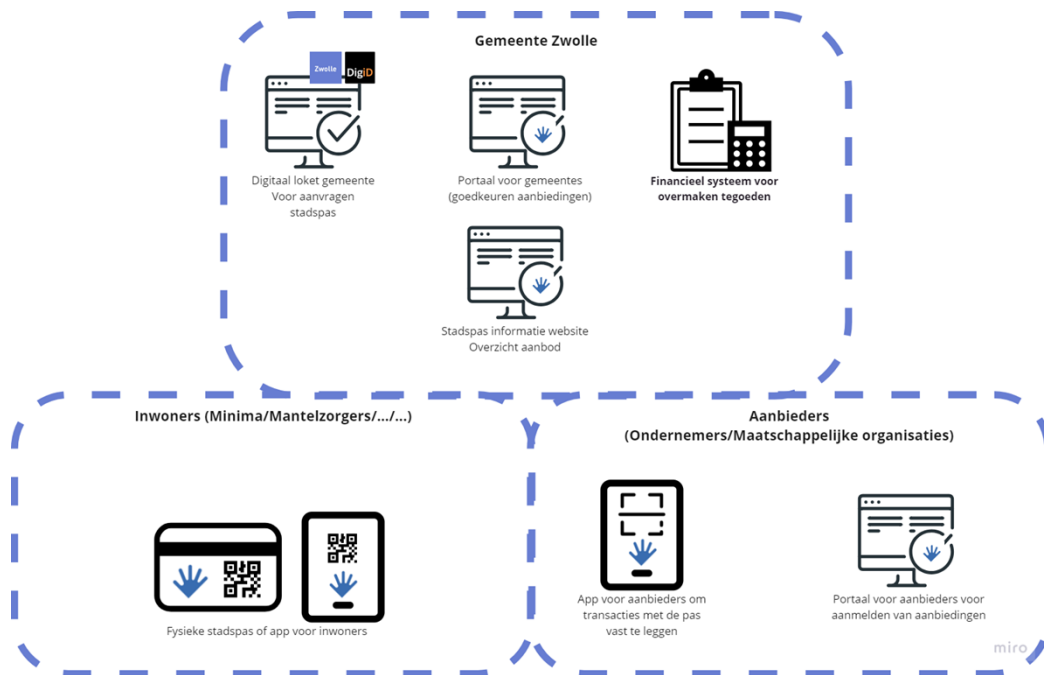
Uit de marktverkenning blijkt dat er grofweg twee soorten stadspassystemen beschikbaar zijn in de markt. De klassieke stadspas en een webwinkel variant. Wat duidelijk wordt is dat een stadspassysteem niet simpelweg bestaat uit de pas of app zelf voor de inwoners maar in werkelijkheid bestaat uit een set aan verschillende componenten die gezamenlijk een stadspas mogelijk maken. De meeste stadspassystemen zijn flexibel in te richten conform het beleid van de gemeente waardoor bijvoorbeeld verschillend aanbod mogelijk gemaakt kan worden voor verschillende doelgroepen.

4.1.1 **De klassieke stadspas**

De klassieke stadspas bestaat uit de volgende elementen:

- Een app en/of plastic kaart waarmee een inwoner bij geselecteerde ondernemers en maatschappelijke organisaties (aanbieders) een tegoed kunnen uitgeven of een korting kunnen krijgen op producten/diensten. Wat er mogelijk is met de pas en wie deze mag gebruiken is per doelgroep in te regelen.
- De stadspas wordt aangevraagd bij de gemeente via de normale dienstverleningskanalen (E-formulier op eigen website). Een stadspas kan proactief toegestuurd worden naar huishoudens/personen die daar recht op hebben.
- Er is in de meeste gevallen een aparte website naast de gemeentelijke website waar informatie te vinden is over de stadspas voor zowel inwoners als aanbieders. Ook is op deze website een overzicht te zien van het aanbod dat te verkrijgen is met de stadspas. Vaak kunnen inwoners die gebruik maken van een plastic pas ook inloggen op deze website om te achterhalen hoeveel tegoed nog beschikbaar is op de pas.
- Aanbieders moeten voor het geven van de korting of het besteden van budget, de pas scannen om de transactie vast te leggen.
- Aanbieders kunnen aanbiedingen zoals kortingen aanmelden bij de gemeente via een apart portaal.
- Gemeentes kunnen via een portaal aanbiedingen controleren en goedkeuren voordat deze beschikbaar komen op de pas.

- Als er tegoed is uitgegeven dat op de pas staat moet er geld overgemaakt worden vanuit de gemeente naar de aanbieder vanuit een financieel systeem.



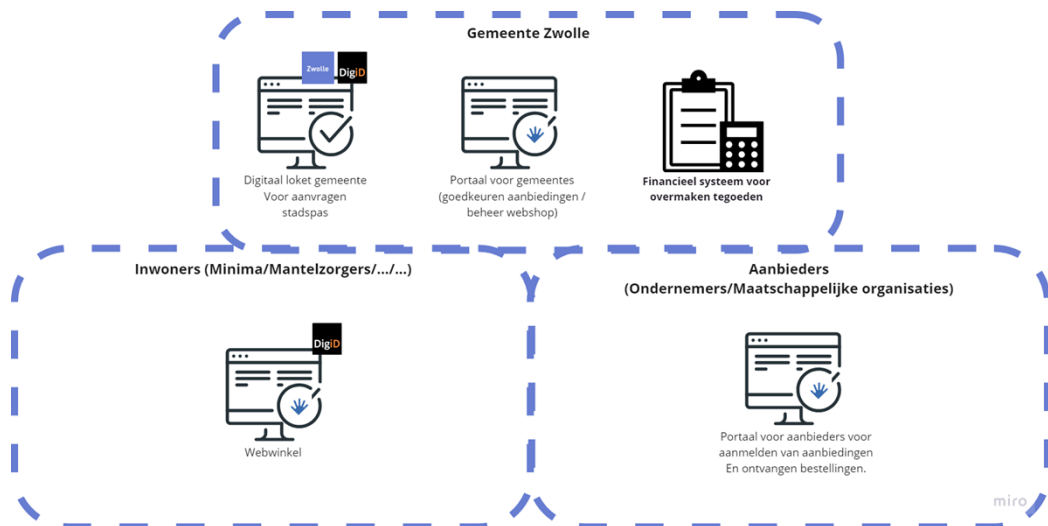
Illustratie 1: schematische weergave componenten in klassiek stadspas systeem

4.1.2

De Webwinkel

De webwinkel variant op de stadspas bestaat uit de volgende elementen:

- Een webwinkel waarop een inwoner kan inloggen (met DigiD) en waarop een tegoed uitgegeven kan worden aan producten en diensten. De hoogte van het beschikbare tegoed en het aanbod wordt bepaald door de regelingen waar de inwoner recht op heeft. Als er niet genoeg budget is kan de inwoner het resterende bedrag bijleggen doormiddel van een iDEAL betaling.
- Toegang tot de webwinkel en budget wordt aangevraagd bij de gemeente via de normale dienstverleningskanalen (E-formulier op eigen website). Toegang kan ook proactief gegeven worden aan huishoudens/personen die daar recht op hebben.
- Er is een portaal voor de Gemeente waarmee toegang tot de webwinkel ingeregeld kan worden, de webshop beheerd kan worden en aanbiedingen van aanbieders goedgekeurd kunnen worden.
- Aanbieders kunnen producten/diensten voor in de webshop aanmelden bij de gemeente via een apart portaal. Gemeente moet aanbiedingen controleren en goedkeuren voordat deze beschikbaar komen in de webwinkel. Via dit portaal kan een aanbieder zien welke bestellingen er gedaan zijn ook ontvangt de aanbieder van iedere bestelling een e-mail.
- Als er tegoed is uitgegeven moet er geld overgemaakt worden vanuit de gemeente naar de aanbieder via een financieel systeem van de gemeente.



Illustratie 2: schematische weergave componenten in een webwinkel variant van een stadspas

4.2 Dragen de in de markt beschikbare systemen bij aan de te behalen doelstellingen van het project stadspas?

4.2.1 Vergroten stadspassen de participatiemogelijkheden voor inwoners met een laag inkomen?

Standaard/Klassieke stadspassen als vervanging van participatieregelingen beperken de keuze in participatiemogelijkheden.

Als de stadspas ingezet zal worden als vervanging van participatieregelingen zoals het Participatiefonds en de Kindregeling zal deze de participatiemogelijkheden van inwoners niet vergroten maar juist inperken.

Inherent aan een standaard/klassiek stadspas of webwinkel is dat de gemeente het aanbod bepaald waaraan budget op de pas uitgegeven kan worden, of waar kortingen verkregen kunnen worden. De gemeente is hierbij ook afhankelijk van de medewerking van partners/ondernemers bij het realiseren van dit aanbod.

Een stadspas als kortingspas kan wel participatiemogelijkheden verruimen.

Een stadspas die als extra regeling naast bestaande regelingen ingezet wordt, bijvoorbeeld als kortingspas, kan wel de participatiemogelijkheden vergroten. Zaken die normaal gesproken te duur zijn, worden dan meer toegankelijk voor huishoudens met een laag inkomen. Hierbij is de gemeente afhankelijk van de medewerking van partners en ondernemers bij het realiseren van dit aanbod. Er zijn wel punten om rekening mee te houden bij het inzetten van een stadspas als alleen kortingspas.

- Voor ondernemers in een stad wordt een stadspas veelal gezien als marketinginstrument. Kortingsacties beschikbaar stellen via een stadspas is met name interessant als deze gebruikt wordt door een brede doelgroep. Vooral als hier ook huishoudens in zitten met een hoger inkomen. Een goed aanbod op de pas is dus makkelijkere te realiseren als het een brede pas is. Gemeentes met een kortingspas kiezen er daarom vaak voor om deze gratis te maken voor mensen met een laag inkomen en andere inwoners ervoor te laten betalen.

Datum 29 april 2024
Titel Marktverkenning project stadspas

- Zomaar een kortingspas introduceren aanvullend op bestaande regelingen betekent dat er een regeling bij komt. Dit staat mogelijk op gespannen voet met de ambitie om regelingen te versimpelen.

4.2.2 Geeft een stadspas een betere (digitale) toegang tot inkomensregelingen?

Een standaard/klassieke stadspas bied geen laagdrempelige toegang tot alle inkomensregelingen.

Geen van de onderzochte leveranciers biedt bij de stadspas een functionaliteit aan waarmee doormiddel van de stadspas een laagdrempelige toegang ontstaat tot alle regelingen binnen de gemeente. Het is wel mogelijk om meerdere participatieregelingen uit te voeren via een stadspas. Maar deze moeten alsnog aangevraagd worden via de website van de gemeente of proactief toegewezen worden door de gemeente. Vaak wordt de stadspas wel ingezet als extra communicatiekanaal om gebruikers ervan te wijzen op mogelijkheden van andere regelingen. Maar deze zullen dan nog steeds via de reguliere kanalen aangevraagd moeten worden.

Het is technisch mogelijk om een stadspassysteem uit te breiden met een integratie in de systemen van de Gemeente Zwolle om het aanvragen van regelingen mogelijk te maken. Dit zal wel gepaard gaan met een grote hoeveelheid maatwerk vanuit de leverancier en inzet van IT capaciteit aan de kant van de Gemeente Zwolle.

Stadpassystemen zijn niet vrij van drempels

Ondanks dat leverancier van klassieke stadspassystemen hun best doen deze systemen zo gebruiksvriendelijk mogelijk te maken zijn er 3 mogelijke digitale drempels in het systeem. 1, het aanvragen van de pas via de gemeente website, 2 de website met informatie over de stadspas en het beschikbare aanbod. 3 de stadspas app. Het is niet zo dat een inwoner altijd over deze 3 drempels heen moet, bijvoorbeeld door proactief opsturen van een fysieke pas naar doelgroepen die daar recht op hebben. Maar er kan niet gezegd worden dat een stadspassysteem per definitie laagdrempeliger is dan het aanvragen van participatiebudget via de gemeente website. Ook in het geval van een fysieke pas is het soms nodig om op een website in te loggen en te kijken welk budget er nog beschikbaar is en van welk aanbod gebruik gemaakt kan worden.

Een webwinkel oplossing heeft minder digitale drempels dan een klassiek stadspas. De gemeentewebsite om toegang tot de webwinkel aan te vragen en de webwinkel zelf. In de meeste gevallen wordt de eerste drempel opgeheven door toegang tot de webwinkel proactief te geven aan mensen die daar recht op hebben.

4.2.3 Zorgt een stadspas voor meer Inclusie?

Een stadspas kan proactief toegezonden worden en ambtshalve worden toegekend

Het bereik van een stadspas kan heel groot zijn omdat het mogelijk is om de proactief toe te zenden naar de doelgroep en kan ambtshalve worden toegekend. Dit is nu niet mogelijk met een participatiebudget. Op die manier zou de inclusie vergroot kunnen worden. Hierbij moet wel opgemerkt worden dat het bereiken van de doelgroep nog niet betekent dat de pas gebruikt wordt. Gemiddeld ligt het gebruik van stadspassen door stadspasbezitters rond de 63% wat lager is dan het huidige gebruik van het Participatiefonds.

Een stadspassysteem staat maatwerk op individueel niveau in de weg.

Doordat een standaard/klassiek stadspassysteem bepaald van welk aanbod gebruik gemaakt kan worden is er een risico dat dit aanbod niet passend is op individueel niveau. Hierdoor kunnen mensen worden uitgesloten. Het is erg lastig om binnen het systeem van een stadspas voor een individu maatwerk te bieden.

Een webwinkel variant is inclusiever dan een klassieke stadspas.

Het aanbod op een klassieke stadspas is vaak alleen te “verzilveren” fysiek bij de aanbieder waardoor dit mensen die niet mobiel zijn mogelijk uitsluit. Ook blijft stigmatisering een rol spelen bij een klassiek stadspassysteem vooral als inwoners met een laag inkomen de grootste doelgroep zijn voor de pas. Dit maakt het systeem minder inclusief.

Een webwinkel variant is in die zin inclusiever. Hier kunnen gezinnen vanuit huis gebruik van maken waardoor ook de stigmatiserende werking wegvalt en ook te gebruiken is als iemand minder mobiel is.

Er is een argument dat een fysieke stadspas inclusiever is omdat deze mensen die niet digitaal vaardig zijn niet uitsluit. Dat is gedeeltelijk waar maar ook bij een fysieke stadspas zijn er mogelijk digitale drempels bij het aanvragen of controleren van beschikbaar budget en aanbod.

4.3 Wat zijn de organisatorische consequenties van een stadspassysteem

Een stadspassysteem heeft grote organisatorische consequenties. Dit komt omdat het systeem als apart dienstverleningskanaal ingericht moet worden naast de bestaande dienstverleningsprocessen. Hieronder een overzicht van werkzaamheden die in de organisatie belegd moeten worden voor het laten werken van een stadspassysteem.

Aanbodmanagement

De gemeente moet het groot aanbod van producten/diensten en kortingen binnen het stadspassysteem beheren en coördineren. Dit omvat het selecteren van relevante aanbiedingen, het onderhandelen met partners en het zorgen voor een divers en aantrekkelijk aanbod voor de inwoners. De ervaring van andere gemeentes leert dat dit cruciaal is voor het succes van de stadspas en dit vaak een dagtaak is voor één persoon.

Financiële administratie

Het stadspassysteem vereist een financiële administratie. Dit omvat het verwerken van betalingen aan partners en ondernemers in de stad, het monitoren van budgetten en het opleveren van rapportages.

Uitvoering

Het effectief uitvoeren van het stadspassysteem is essentieel. Dit omvat het verstrekken van passen aan inwoners, het verwerken van aanvragen en het oplossen van eventuele problemen zoals verlies van de pas of inlogcodes.

Datum
Titel

29 april 2024
Marktverkenning project stadspas

Eigenaarschap op managementniveau:

Het management moet verantwoordelijkheid nemen voor het succes van het stadspassysteem. Dit omvat het vaststellen van doelen, het monitoren van prestaties, het nemen van strategische beslissingen en het zorgen voor een effectieve samenwerking tussen verschillende afdelingen.

Functioneel beheer / contractmanagement ICT:

Het functioneel beheer van het stadspassysteem omvat het onderhouden van de ICT-systemen of het aansturen van de ICT leverancier die dit onderhoud voor de gemeente uitvoert. Daarnaast zal er functioneel beheer aanspreekpunt zijn voor het oplossen van technische problemen, het beheren van gebruikersaccounts en het zorgen voor een soepele werking van het systeem. Ook zal er het contractmanagement met de ICT leverancier ingericht moeten worden.

Marketing en communicatie

Marketing en communicatie speelt een belangrijke rol bij het stadspassysteem. Er moet met name bij de introductie actief gewerkt worden aan het promoten van de stadspas om gebruikers te bereiken. Ook is het belangrijk om de communicatie rond de stadspas goed in te passen in de bredere communicatiestrategie rond inkomen/armoede/schulden.

4.4 Wat zijn de financiële consequenties voor de gemeente Zwolle van het introduceren van een standaard/klassieke stadspas?

In een eerdere opiniërende nota aan de gemeenteraad van Zwolle is aangegeven dat de uitvoeringskosten van een stadspas aanzienlijk zijn en variëren van €300.000 tot circa €500.000. De marktverkenning heeft niet geleid tot een aanpassing van dit beeld. Wat aanvullend op de eerder verstuurd nota meegeven kan worden is dat deze hoge uitvoeringskosten vooral worden veroorzaakt door de aanvullende rollen die nodig zijn in de organisatie om het systeem succesvol te kunnen laten werken. Denk hierbij met name aan aanvullende werkzaamheden rond het aanbodmanagement.

Daarnaast moet een klassiek/standaard stadspassysteem gezien worden als een apart dienstverleningskanaal naast de bestaande (online)dienstverlening van de gemeente waardoor hergebruik van bestaande systemen en processen maar beperkt mogelijk is.

Veel werk kan worden uitbesteed.

Wat ook opvalt is dat naast het leveren van een technisch stadspassysteem de markt ook aanvullende diensten verleent rond een stadspas zoals het organiseren van het aanbod, helpdesk en marketing/communicatie. Tijdens een eventuele aanbesteding is het dus goed om vooraf een afweging te maken van welke activiteiten de gemeente Zwolle zelf op zich wil nemen en welke activiteiten uitbesteed kunnen worden aan marktpartijen.

5 Conclusies

- *De markt biedt grofweg twee soorten stadspassystemen aan: de klassieke stadspas en een webwinkelvariant. Beide systemen bestaan uit verschillende elementen en vereisen aanpassingen/aanvullingen in de ambtelijke organisatie voor een goede uitvoering van het systeem.*
- *Een standaard/klassieke stadspas als vervanging van participatieregelingen beperkt de keuze in participatiemogelijkheden.* Het aanbod wordt bepaald door de gemeente, wat kan resulteren in minder keuzevrijheid voor de gebruikers. Echter, een stadspas als kortingspas naast de bestaande regelingen, kan wel participatiemogelijkheden vergroten door de kosten van activiteiten te verlagen.
- *Stadspassen bieden geen laagdrempelige toegang tot alle inkomensregelingen binnen de gemeente.* Geen van de aanbieders levert functionaliteit binnen het systeem waarmee andere inkomensregelingen kunnen worden aangevraagd. Dit is door maatwerk wel toe te voegen. Verschillende participatieregelingen kunnen wel via één stadspas uitgevoerd worden. Er zijn digitale drempels binnen een stadspassysteem, zelfs bij een fysieke pas, bijvoorbeeld bij het aanvragen en controleren van beschikbaar budget op de pas.
- *Het bereik van een stadspas/webwinkel kan groot zijn doordat deze proactief beschikbaar gemaakt kan worden voor de doelgroep en ambtshalve kan worden toegekend.* Echter, een standaard/klassiek stadspassysteem staat maatwerk op individueel niveau in de weg, waardoor sommige mensen uitgesloten kunnen worden.
- *De implementatie van een stadspassysteem brengt grote organisatorische consequenties met zich mee.* Dit omvat onder andere aanbodmanagement, financiële administratie, uitvoering, eigenaarschap op managementniveau, functioneel beheer van ICT-systemen, en marketing en communicatie.
- *De uitvoeringskosten van een stadspas kunnen aanzienlijk zijn,* variërend van €300.000 tot €500.000. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door aanvullende rollen die nodig zijn in de organisatie om het systeem succesvol te laten werken. Daarnaast moet een stadspassysteem gezien worden als een apart dienstverleningskanaal naast de bestaande dienstverlening van de gemeente, wat extra kosten met zich meebrengt