

Onderwerp Ontwikkelingen Stadjerspas

Steller L. Kamp - Schuringa

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 53 82 Bijlage(n) -

Ons kenmerk 5235495

Datum **17 SEP 2015** Uw brief van

Uw kenmerk

Geachte heer, mevrouw,

Wij willen u graag informeren over ontwikkelingen bij de Stadjerspas. Zoals vastgesteld in Perspectief, actieplan tegen de armoede zetten wij binnen het armoedebeleid stevig in op de verbinding met zoveel mogelijk partijen in de samenleving. Omdat armoede een probleem is dat de hele samenleving raakt, willen wij de hele samenleving - dus ook ondernemers, kerken en verenigingen - veel meer mobiliseren om een bijdrage te leveren aan de bestrijding van armoede. Met de Stadjerspas hebben wij al een jarenlange traditie in het betrekken van ondernemers bij de ondersteuning aan minima. Wij willen de mogelijkheden die de Stadjerspas biedt voor deze vorm van verbinding beter benutten om hem nog aantrekkelijker te maken voor zowel gebruikers als aanbieders. Dit voorjaar zijn een aantal mogelijke verbeterpunten van de Stadjerspas ter tafel gekomen bij behandeling van de evaluatie van het armoedebeleid. Een onderzoek van Onderzoek & Statistiek Groningen naar de eerste anderhalf jaar van de digitale Stadjerspas (januari 2014-mei 2015) heeft voor een completer beeld gezorgd. Op basis van al deze gegevens is een aantal verbeterpunten voor de uitvoering van de Stadjerspas geformuleerd. Het gaat hierbij om de toegankelijkheid en de gebruiksvriendelijkheid voor afnemers en aanbieders, de communicatie over de Stadjerspas en de kwaliteit van het aanbod. Wij willen uw raad graag op de hoogte stellen hoe wij deze verbeterpunten aanpakken.

De doorontwikkeling van de Stadjerspas vindt plaats op vorm, werkwijze en inhoud. Wij moesten in de eerste plaats concluderen dat de technische grenzen van het huidige digitale systeem bereikt zijn. Door technologische en digitale ontwikkelingen is er nu veel meer mogelijk dan bij de invoering van de digitale Stadjerspas in januari 2014. Na een aanbesteding is de gunning voor een verbeterd digitaal systeem naar een samenwerkingsverband van 2 lokale partijen gegaan (Guilters en Indietopia). Zij bouwen een vernieuwd digitaal systeem zodat meer minima gemakkelijker gebruik kunnen maken van de Stadjerspas. Maar het nieuwe systeem zorgt er ook voor dat het gemakkelijker en aantrekkelijker wordt voor ondernemers om een bijdrage te leveren aan het bestrijden van armoede. Per 1 januari 2016 zal de vernieuwde digitale Stadjerspas actief zijn. Bestaande klanten hebben hier geen last van, hun accounts blijven gewoon geldig zolang zij tot de doelgroep behoren. Naast technische aanpassingen, hebben we ook enkele verbeteringen in onze werkwijze aangebracht. Een belangrijke toevoeging is het Stadjerspaspaneel, een gebruikerspaneel van 278 minima. Via hen zijn wij voortdurend in staat om feedback -

zowel op vorm als op inhoud - op te halen bij onze gebruikers. Minima zelf leveren hiermee een belangrijk aandeel in de doorontwikkeling van de Stadjerspas.

Wat gaan klanten van de Stadjerspas van deze veranderingen dan wel merken?

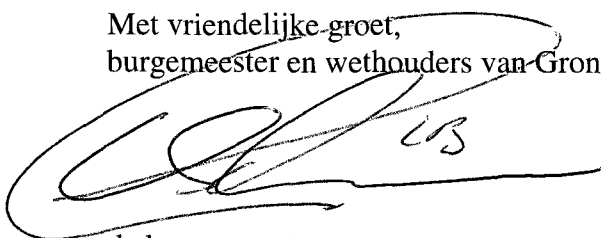
- *Verbetering van toegankelijkheid en gebruiksgemak:* De belangrijkste wijziging is dat klanten geen e-vouchers meer hoeven te printen en te allen tijde de beschikking over het volledige aanbod van de Stadjerspas hebben. Zij hoeven dus niet langer van te voren te beslissen of ze van een aanbieding gebruik gaan maken, om deze vervolgens te moeten bestellen of printen. Via een Stadjerspas-app op een smartphone of met een sleutelhanger met barcode kunnen klanten terplekke en spontaan gebruik maken van een aanbieding. Zij hoeven hiervoor dus niet langer van te voren op hun persoonlijke account in te loggen. Natuurlijk kunnen klanten wel altijd hun account raadplegen om hun tegoeden of informatie over nieuwe aanbiedingen te bekijken (er worden ook actief attenderingsmails/sms-en/whatsappberichten over nieuwe aanbiedingen verstuurd). Daarnaast worden er spelelementen ingebouwd waarmee extra tegoeden kunnen worden verdiend en waarmee onderlinge verbinding tussen gebruikers kan worden gelegd.
- *Communicatie:* We breiden het belteam Kindpakket uit tot een serviceteam waarbij wij ook specialisten Stadjerspas vanuit onze doelgroep opleiden en inzetten. Deze ervaringsdeskundigen denken niet alleen met ons mee over de inhoud en de dienstverlening, maar gaan ook actief als ambassadeurs de boer op om te communiceren over de Stadjerspas, ondersteuning te bieden bij het inschrijven en om de Stadjerspas te promoten bij ondernemers en andere organisaties. Zo zitten onze medewerkers op regelmatige basis op locatie bij bijvoorbeeld de Voedselbank om voorlichting te geven over de Stadjerspas met de mogelijkheid om nieuwe klanten ter plekke in te schrijven en van een account te voorzien. In november starten wij een voorlichtingscampagne voor minima over de nieuwe mogelijkheden van de Stadjerspas. Ook deze campagne wordt samen met minima uitgedacht.
- *Kwaliteit aanbod:* Wij maken gebruik van ervaringsdeskundigheid bij het samenstellen van het aanbod. We raadplegen hiervoor zowel ons Stadjerspaspanel als onze ambassadeurs in het Serviceteam. Dit heeft onder andere geresulteerd in de zeer succesvolle zomeraanbieding van de gratis sportcheque (6 x gratis zwemmen in een gemeentelijk zwembad naar keuze) en een vervolg aan de ov-chipkaarten actie (een ov chipkaart met saldo met een totaalwaarde van 22.50 via de Stadjerspas voor 5 euro). Na een moeizame start, groeit de belangstelling voor de ov-chipkaarten in die mate dat we nu ruim 1300 kaarten hebben uitgegeven. Ook wordt er gezocht naar een veelzijdiger aanbod in samenwerking met ondernemers dat beter aansluit bij de heterogeniteit van onze minimapopulatie. Voorbeelden hiervan zijn korting op de voorstellingen van Opera per Tutti, korting op een Hollandse hits-festival in Huize Maas, korting op kaartjes voor FC Groningen (zowel aangeboden door FC Groningen zelf als door een ondernemer die kaartjes voor minima wil sponsoren), maar ook korting op de aanschaf van een mobiele telefoon bij Belsimpel. Voor het kinderaanbod betekent dit niet alleen een toename in het aantal vakantieactiviteiten en vakantie-uitjes maar ook bijvoorbeeld korting op huiswerkbegeleiding of acties met kinderkleding.

Wat gaan aanbieders van deze veranderingen binnen de Stadjerspas merken?

- *Verbetering van toegankelijkheid en gebruiksgemak:* Voor ondernemers en instellingen vergroten wij het gemak om aanbieder in de Stadjerspas te zijn/worden voornamelijk doordat zij geen uitgeprinte vouchers meer hoeven te declareren. Zij kunnen via een app op hun smartphone de barcode van de Stadjerspasklant scannen en het gebruik van een aanbieding hiermee direct digitaal registreren en afhandelen. Het nieuwe systeem maakt hiermee ook de geautomatiseerde betaling van declaraties mogelijk.
- *Communicatie:* Tegelijkertijd met de campagne voor minima, start een communicatiecampagne om nog meer ondernemers te betrekken bij de Stadjerspas. Wij willen zo het aanbod nog verder vergroten. De Stadjerspas wordt hiermee in steeds grotere mate een platform voor publiek-private samenwerking.
- *Kwaliteit aanbod:* De doorontwikkeling biedt ook nieuwe mogelijkheden voor ondernemers die niet direct producten of diensten hebben die interessant zijn voor minima. Zij kunnen ook bijdragen aan aanbiedingen van andere organisaties en op deze wijze als het ware aanbiedingen sponsoren.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,
Peter den Oudsten



de secretaris,
Peter Teesink