



Inhoud

1	Inleiding	1
2	Kerdoel.....	2
2.1	Beknopte omschrijving huidige werkwijze Stadspas Amsterdam	2
3	De koerswijzigingen Stadspas tot 2030	3
3.1	We werken samen in één systeem in eigen besloten omgevingen	3
3.2	Innovatie mogelijk maken	3
3.3	We overtuigen de SPH op het juiste moment voor het juiste doel	4
4	Verbeterpunten in het nieuwe systeem	4
4.1	Gebruik van de stadspas door Stadspashouders.....	4
4.2	Aanbodmanagement.....	5
4.3	Inzichten / rapportages van gebruik/gebruikers van de Stadspas.....	6
4.4	Beheer van het systeem en de processen.....	6
5	De pas en versturen samen met drukwerk	6

1 Inleiding

In dit document is de gewenste **business context** uitgewerkt ten behoeve van het project Aanbesteding Systeem Stadspas voor de gemeente Amsterdam.

In deze business context staat het geven van inzicht in mogelijkheden van de pas, het laagdrempelige gebruik en het geven van regie aan gebruikers centraal. Waarbij we inzetten op het aanbieden van een breed portfolio van acties en regelingen voor pashouders die via Stadspas kanalen makkelijk te vinden zijn op basis van de voorkeuren en het profiel van de Stadspashouder.

Tegelijkertijd stelt het systeem de gemeente in staat is om een breed pallet aan acties en regelingen in het systeem te organiseren en deze door te zetten naar de marcom kanalen. Van aanvragen van een actie of regeling tot en met de transactie en rapportage over gebruik en vergoedingen. Hierbij is sprake van gekoppelde systemen en processen binnen een Stadspasplatform waardoor de Stadspasoperatie efficiënt kan worden uitgevoerd en de continuïteit van de Stadspas is gewaarborgd.

Parallel zetten we in op innovatie rond het verrekenen van korting of het betalen van (kleine) budgetten om dit meer aan te laten sluiten op gebruikelijke manieren en betaaltechnologie en zonder geweld te hoeven doen aan het doel(groep)gericht inzetten van geoormerkt budget(ten).

2 Kerndoel

Van de Stadspas is eenvoudig en laagdrempelig toegang bieden aan pashouders met een laag inkomen tot een divers aanbod van activiteiten, tegoeden en regelingen door middel van kortingen en budget om mee te kunnen doen. Binnen het bestand van Amsterdamse Stadspashouders (SPH), jaarlijks ca. 113-125.000, is het voornaamste doel om het unieke gebruik (eenmalig gebruik van de Stadspas in een kalenderjaar) te laten groeien van 74.000 naar meer dan 85.000 in de aankomende jaren. Dit doen we in samenwerking met aanbieders die mee investeren.

Het organiseren van de acties, regelingen en samenwerkingen willen we efficiënt inrichten waarbij we flexibel zijn in het inrichten en organiseren ervan in het systeem. Van aanvraagopties en automatisch toekennen tot het verstrekken van tokens, vouchers en budgetten die makkelijk te verzilveren zijn bij aangesloten aanbieders. Met als doel het voor de Stadspashouder zo makkelijk en veilig mogelijk te maken om gebruik te maken van de pas voor verschillende doeleinden.

2.1 Beknopte omschrijving huidige werkwijze Stadspas Amsterdam

De Gemeente Amsterdam verstrekt aan Stadspashouders (SPH) per periode geoormerkte kortingen en budgetten die het mogelijk maakt om gratis, met korting en/of een kleine eigen bijdrage gebruik te maken van aanbod op cultureel, recreatief, educatief of sportief vlak. Daarnaast worden budgetten/tegoeden beschikbaar gesteld als onderdeel van regelingen waarmee SPH kunnen betalen of met korting iets kunnen aanschaffen. Hiervoor wordt samengewerkt met zo'n 750 partners (aanbieders) en bieden we jaarlijks meer dan 1.000 acties van allerlei aard (musea, attracties, film, bibliotheek, zwembaden etc.) en allerlei soorten aanbieders aan. De tegoeden op de pas zijn beschikbaar gesteld voor aankopen voor o.a. schoolspullen, (sport)kleding, computer, energiezuinige- witgoed of brommobielproducten.

Bij het beschikbaar maken van acties en tegoeden worden restricties en business rules ingesteld om de acties toe te kunnen kennen aan specifieke doelgroepen binnen het bestand op basis van o.a. geldig pasnummer, gemeentecode, leeftijd(groep), doelgroep, gebied/postcode/buurt (wens), huishouden, periode, maximaal gebruik in geld en aantal. Voor bepaalde regelingen en acties worden aanbieders of pashouders (gegroepeerd) toekend aan een actie/tegoed zodat we het (eenmalige of doel(groep)specifieke) gebruik binnen de categorie/groep kunnen inregelen. In beide gevallen is dit nu veelal handmatig werk doordat we geen koppelmogelijkheden hebben tussen het aanvragen via een (web)formulier en het toekennen van de voucher of het tegoed.

We werken met 1 administratienummer per persoon met één actief pasnummer die gezinslid kan zijn binnen een huishouden met een of twee hoofdpashouders en waarbij een kind of persoon ook zelfstandig hoofdpashouder kan zijn.

Het aanvragen van een Stadspas loopt los van het Stadspassysteem en Stadspashouders worden na rechtmatigheidstoets en toekenning via een koppeling met ZorgNed geregistreerd in het Stadspassensysteem. Waarna ze jaarlijks verlengd of gedeactiveerd worden (via bulkimport). Het vervangen van de pas (na verzoek daartoe door de pashouder omdat deze kwijt of gestolen is) gaat door het blokkeren van de pas door de gemeente Amsterdam (ook na verhuizing) via het stadspassysteem en het aanmaken van een nieuwe pas en het versturen van de duplicaatpas. Indien van toepassing wordt ook het nog beschikbare tegoed op de geblokkeerde pas overgezet naar de nieuwe pas. Begin 2025 wordt het mogelijk voor de pashouder om het aanvragen van een duplicaatpas ook via Mijn Amsterdam of de Amsterdam APP te doen. Ook komt er een digitale versie van de pas in de Amsterdam APP. Dit bestaat naast de mogelijkheden hiertoe binnen het Stadspassysteem en platform.

Alle transacties die met de pas gedaan worden lopen via het betaalplatform Intersolve en worden geregistreerd in het passysteem voor inzicht in gebruik en het uitbetalen van de aanbieders

(wekelijks of maandelijks achteraf). Hiermee kan ook een provisieregeling (kickbackfee) zijn afgesproken of een (deel)vergoeding van de verleende korting aan de Stadspashouder.

3 De koerswijzigingen Stadspas tot 2030

De Stadspas is een bij veel gebruikers bekende en gewaardeerde pas met veel mogelijkheden en wordt daarvoor dan ook graag en volop gebruikt. Het bekend zijn met het gebruiksmogelijkheden en werkwijze van de pas door de minimadoelgroep maakt het een populaire en laagdrempelige ingang voor afdelingen binnen de gemeente om regelingen en voorzieningen beschikbaar te stellen en te organiseren. Daarmee is de Stadspas een ideaal middel om een grote doelgroep met laag inkomen op een effectieve manier op velerlei vlak te ondersteunen in hun activiteiten en financiële drempels weg te nemen.

3.1 We werken samen in één systeem in eigen besloten omgevingen

De Stadspas faciliteert dit graag en wil dit op een efficiënte manier kunnen organiseren en inregelen. Dit vereist een geavanceerd en modern systeem met mogelijkheden om per doelgroep te toetsen, soms na aanvraag via een mijn omgeving, of men voor een geoormerkt budget/actie/tegoed in aanmerking komt. En automatisch doelgerichte (kleine) budgetten toe te kennen ten behoeve van het verrekenen van een korting of het doen van een (deel)betaling bij een aanbieder. Daarnaast is het nodig dat we in- en externe gebruikers (denk pashouder, aanbieders, buurgemeenten of afdelingen binnen de gemeente) zelf toegang kunnen geven tot een (besloten) eigen omgeving in het systeem. Dit omvat veilige toegang tot een mijn omgeving voor pashouders en tot mijn omgevingen voor de aanbieder, buurgemeenten en interne afdelingen voor het registreren en beheren van stadspashouders, passen (gemeenten), acties en tegoeden en inzicht verkrijgen in gebruik en transacties.

3.2 Innovatie mogelijk maken

Op dit moment zijn er beperkingen in de werking van de pas op verouderde kassasystemen en waarbij de magneetstrip gebruikt moet worden (veelal grote retailers die kopen met het kindtegoed faciliteren). En werkt de extra handeling die gevraagd wordt van kassamedewerkers, vrijwilligers van sportclubs of medewerkers van aanbieders die apart de Stadspas moeten scannen om de transactie te registreren en de vergoeding te kunnen ontvangen drempelverhogend bij het ontsluiten van aanbod.

In het daadwerkelijk (faciliteren van het) gebruik van de pas zien wij kansen in het verbeteren van het betaalproces en waarbij we de pashouder zonder extra moeite kunnen laten (deel)betalen doordat dit aansluit op standaard betaalmogelijkheden in kassa's, ticketsystemen en webshops. Hiervoor wil de Gemeente voor dit onderdeel gaan experimenteren met innovaties rond debitcard technologie en Wallet functionaliteit. Ook kan gedacht worden aan passen met nieuwere chiptechnologie waardoor er niet terug hoeft te worden gevallen op de magneetstrip. En aan tijdsgebonden QR-codes. Daarnaast zal er een oplossing moeten komen om betalen in het openbaar vervoer mogelijk te maken.

De Gemeente wil hiervoor de mogelijkheden onderzoeken en testen met nieuwe betaaltechnologie. De leverancier gaat er middels inschrijven op de aanbesteding mee akkoord dat ontwikkelingen hiervoor onder leiding van de gemeente en in samenwerking met de betaaltechnologiepartner en passysteemleverancier kunnen worden uitgewerkt en getest. En dat de Gemeente kan besluiten alternatieve software of leveranciers in te zetten als er beperkingen (kennis, capaciteit, contractueel, financieel e.d.) zijn in de mogelijkheden bij de passysteemleverancier.

3.3 We overtuigen de SPH op het juiste moment voor het juiste doel

Het onder de aandacht brengen van het voor de Stadspashouder (SPH) geschikte aanbod dat aansluit bij diens behoefte en situatie kan gebruiksvriendelijker en relevanter. De aard van de doelgroep en het doel van de Stadspas vereist een doelgerichte en drempelvrije gebruikerservaring gericht op het eenvoudig mogelijk maken van het ondernemen van een activiteit. In de huidige situatie raakt de SPH vaak de weg kwijt op en tussen de verschillende kanalen en haakt af in een van de vele stappen in het proces.

Om beter de mogelijkheden van het gebruik van de pas en de acties en regelingen op een relevante manier te kunnen aanbieden willen we gebruik gaan maken van een native app die aansluit op de Mijn Omgeving van het Stadspas systeem. Hiermee kunnen we meer inspelen op de individuele situatie en voorkeuren van de SPH en doel(groep) gericht aanbod onder de aandacht brengen. Bovendien krijgt de SPH hierdoor meer regie om voorkeuren en interesses kenbaar te maken. Betalen met een digitale pas is hiermee ook direct mogelijk.

4 Verbeterpunten in het nieuwe systeem

Een aantal knelpunten lichten we hieronder uit door het omschrijven van de huidige en gewenste situatie vanuit de perspectieven van de SPH, de pas en het gebruik ervan, de mogelijkheden van het systeem en het beheer ervan. Deze context moet gelezen worden in relatie tot het programma van eisen waarin de eisen en wensen meer in detail zijn uitgewerkt.

4.1 Gebruik van de stadspas door Stadspashouders

Huidige situatie

Op dit moment verstrekken we een fysieke pas aan de pashouders die we jaarlijks verlengen na een toets op rechtmatigheid in het nieuwe pasjaar (1 aug. tm 31 jul.). Een nieuwe pas wordt na inkoop en bedrukking met logo en vaste tekstblokken gezonden aan een drukker waarna deze bedrukt wordt met o.a. voorletters, achternaam, QR-code, barcode, pasnummer en de beveiligingscode onder kraslaag. Hierna wordt de pas verstuurd met een persoonlijke brief en folder aan de pashouder. De pas kan gebruikt worden bij kassa's of pin app die zijn aangesloten bij Intersolve of via de scan'r app of webterminal van Intersolve. Daarnaast kan het pasnummer (soms alleen na invoer van de beveiligingscode) gebruikt worden voor online betalingen (via een API koppeling met Intersolve).

Knelpunten huidige situatie

Partners zijn regelmatig terughoudend in het realiseren van een API koppeling met Intersolve omdat die ontwikkelcapaciteit aan hun kant vraagt en het validatieproces rond geldige pas en het ontsluiten van een korting vaak niet goed aansluit op hun standaard systemen. Ligt er eenmaal een koppeling dan werkt het goed. Koppelingen die we nu wel hebben zijn daarom vooral voor acties met een hoog volume, hoge vergoeding en van herhalende aard. Voor het afrekenen op locatie is er op zich een laagdrempelig alternatief door het scannen van de pas via de scan'r app of webterminal. Nadelen aan partnerzijde is dat er daardoor rijen bij de kassa ontstaan omdat het een extra en aparte handeling is. Vanuit het perspectief van de pashouder is het nadelig omdat er daarom soms aparte rijen voor Stadspashouders worden gevormd.

Gewenste situatie

We handhaven de fysieke pas en willen deze via een proces tussen pasleverancier, Stadspasstelsysteem en drukker kunnen versturen aan pashouders. Het leveren, bedrukken en versturen van de pas is onderdeel van deze aanbesteding. Daarnaast stellen we een **digitale versie van de pas** beschikbaar met daarin de (afgeschermd) **beveiligingscode**

voor betalen bij aanbieders die die met een beveiligingscode werken. Deze beveiligingscode moet ook via het systeem op een veilige manier op te vragen en te beheren zijn.

De SPH kan op een veilige manier inloggen in een **Mijn Omgeving** en instellingen doen voor communicatie en interesse voorkeuren, inzicht krijgen in nog recht op, gebruik, saldo en transacties (eis) en eenvoudig acties of regelingen aanvragen en pas(sen) beheren en gebruiken.

Een wens is dat in de Mijn Omgeving ook acties en regelingen zichtbaar zijn die voor de pashouder op dat moment relevant en geldig zijn.

Met daarbij de wens om de pashouders een **bijdrage te laten betalen** (voor de pas, aanbidding of regeling) via bijvoorbeeld Mollie of Adyen.

Er kan verzilverd of korting verrekend worden met de (digitale) Stadspas bij kassasystemen, pinterminals en PSP's die actief zijn in Amsterdam. Het betalen met de scan'r app of webterminal is een alternatief voor kleinere aanbiedingen en partijen. Daarnaast is het verzilveren met een **dynamische QR code** in 2025 mogelijk. Dit moet per actie/tegoed/regeling in te stellen zijn door de gemeente en te activeren door de pashouder.

4.2 Aanbodmanagement

Huidige situatie

In 2025 stellen we een **aanbiederportaal** open om de aanbieder in staat te stellen zich bij ons als partner (aanbieder) te registreren en zelf acties aan te maken en voor te stellen, gegevens en instellingen te beheren, contractvoorwaarden te accorderen en te bekijken, transacties te bekijken en downloaden en content (beeld, tekst, praktische voorwaarden) beschikbaar te stellen voor promotionele doeleinden.

Hiervoor kan de aanbieder inloggen in een aanbiederportaal waarbij akkoord gegeven wordt bij registratie op samenwerkingsvoorwaarden, bij het voorstellen van een actie op actievoorwaarden en na beoordeling en aanpassing van de relatiemanager op de vergoeding.

Hierdoor is altijd zichtbaar en **vastgelegd** in het systeem dat er akkoord is gegeven door de partner op de samenwerk-, actie- en vergoedingsvoorwaarden.

Daarnaast kan **redactie** en goedkeuring plaatsvinden op aangeleverd beeld, tekst en voorwaarden van de actie. Dit alles kan ook door een relatie-, contract-, en communicatiemedewerker in de backend uitgevoerd worden.

De geregistreerde transacties (al dan niet beschikbaar gemaakt via bulkimport) worden door de financieel medewerker in een SEPA bestandsformaat per periode en type voorziening uitgedraaid ten behoeve van betaling aan de partner.

Gewenste situatie

We willen een partnerportaal voor aanbieders blijven aanbieden en daarnaast willen we de content kunnen doorzetten voor publicatiedoeleinden (via een frontend API) naar een website, nieuwsbrief en een native app. Hierbij kunnen we gebruik maken van een tagging-, segmentatiemodel die in te zetten is binnen het hele Stadspasplatform.

Naast het aanbiederportaal willen we ook besloten omgevingen in het systeem beschikbaar kunnen stellen die toegang geven tot een Mijn Omgeving met geselecteerde gegevens voor andere gemeenten die de Amsterdamse Stadspas willen aanbieden aan hun inwoners. En portalen waar maatschappelijke partners of andere afdelingen geormerkte tegoeden aan specifieke passen kunnen toekennen en beheren en inzicht kunnen verkrijgen in gebruik en transacties.

4.3 Inzichten / rapportages van gebruik/gebruikers van de Stadspas

Huidige situatie

Rapportage functionaliteiten zijn beschikbaar door middel van exports van vaststaande velden per type export en dashboards met beperkte functionaliteit rond gebruiksgedrag, realisatie en populatie. Deze tonen nu gegevens op basis van een verouderde wijkindeling.

Gewenste werkwijze

Naast verbeterde dashboard en rapportage mogelijkheden in de pasapplicatie kunnen gegevens doorgezet worden naar een **datawarehouse**. Binnen de verbeterde dashboard en rapportage mogelijkheden en in het datawarehouse moet het mogelijk zijn om doelgroep het (unieke) gebruik van acties en tegoeden inzichtelijk te maken per periode.

4.4 Beheer van het systeem en de processen

Om het systeem goed te kunnen beheren is een professioneel ingericht incident management systeem en proces ingericht met een functioneel- & technisch volwaardig ingerichte acceptatieomgeving, als kopie van de productieomgeving, die regelmatig wordt bijgewerkt met (geanonimiseerde) productiedata.

Om de software kwaliteit en informatiebeveiliging te waarborgen dienen leveranciers te werken volgens ISO normeringen 25010 (SaaS) en 27001 informatiebeveiliging. Daarnaast is er een jaarplanning van releases en worden verbeteringen en bugfixes voldoende goed technisch en functioneel beschreven ten behoeve van testen. De leverancier die bereid is om ontwikkelaar(s) 1 dag op locatie bij de Gemeente samen te laten werken aan het beheren en ontwikkelen van het systeem heeft een pré.

5 De pas en versturen samen met drukwerk

Huidige situatie

Op dit moment worden passen los bij de systeemleverancier besteld en geleverd aan de drukker. Daarnaast levert de Gemeente via Excel adressenbestanden aan voor verzending van (duplicaat)passen. De drukker bedrukt voorgedrukte passen (met Logo Gemeente Amsterdam, Paarse Pijl stadspas, twee tekstblokken) met voorletter, achternaam op de voorkant QR code, barcode en pasnummer, beveiligingscode onder kraslaag, op de achterkant (waar ook de magneetstrip zit). En plakt deze handmatig op een brief die daarna samen met een A5 folder in vensterenvelop aan de pashouder via Post NL wordt verstuurd.

Nieuwe situatie

Vanuit het passysteem en willen we op basis van periode pashouders een (nieuw of duplicaat) pas kunnen leveren door hun adressen door te zetten ten behoeve van het druk- en verzendproces via een pasleverancier en drukker als integraal onderdeel van deze aanbesteding. Daarbij moet het mogelijk zijn om naast een brief een bijlage (folder o.i.d.) mee te sturen waarmee de drukker het pakket geautomatiseerd samenstelt (couverteren).