

# Doelgroepen Paspartoe

Gebaseerd op de resultaten van  
de klantenreis 2020-2021



# Klantenreis

## Paspartoe voor kwetsbare groepen



# Wat is Paspartoe?

- “Brusselse UiTPAS” = Spaar- en voordelenkaart, met korting voor mensen in armoede (MIA) om vrijetijdsparticipatie te bevorderen
  - Standaardpas
  - Standaardpas + optie kansentarium voor MIA
  - Cultuurbon van 6 EUR voor Brusselaars
  - Groepspassen voor verenigingen
  - Groepspassen voor verenigingen MIA
    - + optie gidsbeurten
- 65-tal partners (cultuur, jeugd en sport)
  - Verkoopbalies
    - Muntpunt, GC's, BOP
  - Ticketbalies



# Klantenreis 2020-2021

- 360° onderzoek van Paspartoe
- ism onderzoeksbureau
- Waarom?
- Onderzoek naar verbeteringen voor:
  - eindgebruiker
  - baliemedewerker
  - Partners
  - communicatie

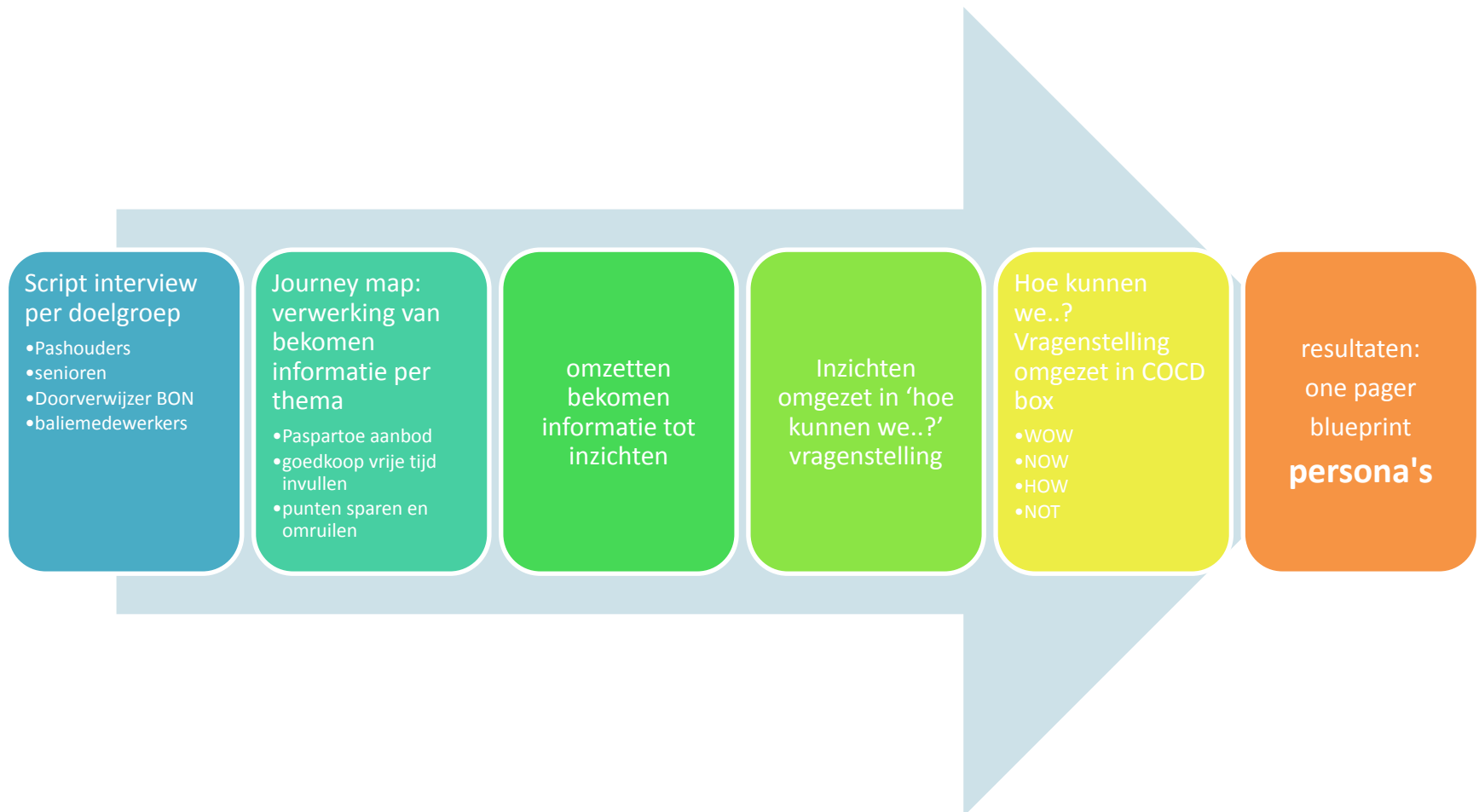
# Doelgroepen onderzoek

1. Pashouders met een beperkt inkomen (MIA)
2. Gepensioneerden
3. Baliemedewerkers Paspartoe partners
4. Doorverwijzers

# Aanpak klantenreis

|            | Etnografisch onderzoek                                                                                                                                            | Gebruikerstesten                                                                                                                                                                         |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aanpak     | Diepte-interviews live of online (one to one) in het najaar 2020 door 4 collega's Muntpunt en VGC                                                                 | Test UiTPAS-zone <a href="http://www.uitpas.be">www.uitpas.be</a> aan laptop op locatie met 3 collega's Muntpunt/VGC: tester, notulist en observator in februari 2021                    |
| Wie        | <b>MIA Pashouders:</b> 4 via BON, 2 via BOP, 1 via GC, 1 via Aximax en 1 via sportdienst VGC<br><b>baliemedewerkers</b><br><br><b>BON:</b> participatie consulent | <b>10 MIA pashouders</b> (divers qua leeftijd, moedertaal, scholingsgraad, gezinssamenstelling) en <b>1 niet-MIA pashouder/senior</b> via segmentatiemail en invulstrookje balie Munpunt |
| Duur       | Interview van gemiddeld 1 uur                                                                                                                                     | Test van gemiddeld 1 uur                                                                                                                                                                 |
| verwerking | Journey map                                                                                                                                                       | Notities: notulist en observator                                                                                                                                                         |

# 1. Etnografisch onderzoek



## 2. Gebruikerstesten

- Gekozen digitaal platform: [www.uitpas.be](http://www.uitpas.be)
  - UX review voorafgaand
- Script:
  - algemene vragen gedrag online, gebruik Paspartoe
  - Resultaten opgedeeld in 6 onderzoeksvragen (focus op gebruiksvriendelijkheid en meerwaarde UiTPAS digitaal platform)



# 11 testpersonen: profielen

2 mannen 9 vrouwen

10 MIA 1 NON-MIA  
Senior

4: 65+

3: 30-45 jaar

Digitale vaardigheden

- 3 sterk
- 3 gemiddeld
- 3 zwak

3: Nederlandstalig

8: Anderstalig

# Poll

## Verwachtingen doelgroepen

- Digitale vaardigheden
  - Enkel afhankelijk van de leeftijd: waar / onwaar
- Nederlandstalige UiTPAS-zone
  - Ontoegankelijk voor anderstaligen: waar / onwaar
- Gezinnen met kinderen
  - Kennen het aanbod van Paspartoe: waar / onwaar

## 2. Verwachtingen & opmerkelijke bevindingen

- Digitale vaardigheden:
  - Afhankelijk van de ondersteuning baliemedewerker (BoP)
- Gezinnen met kinderen:
  - Kennen het Paspartoe aanbod voor kinderen bij een gekende organisatie

**=> Rol doorverwijzers Paspartoe: zeer belangrijk**

- Nederlandstalige UiTPAS-zone:
  - zoekproces gevoelsmatig, niet rechtstreeks afhankelijk van de talenkennis

# Persona's

## Anne

72 jaar, digitaalvaardig en  
hoog-opgeleid,  
Nederlandstalig.



*“Ik hou alle  
paspartoe-communicatie goed in  
de gaten, maar ik ben toch vaak te  
laat om gratis tickets te boeken.”*

### BIO

Anne is een actieve dame die graag uitgaat, alleen of met vrienden. Ze heeft een klein pensioen en probeert daarom culturele activiteiten aan een voordelige prijs mee te pikken.



### DOELEN

Actief blijven en mensen ontmoeten.

Zich blijven inspireren en uitdagen.



### FRUSTRATIES

Een interessante activiteit zien in de paspartoe-brochure en bij aankomst ontdekken dat er geen tickets meer zijn.

Zich moeten verplaatsen om tickets te reserveren met korting via de paspartoe-pas.



### LEUK

Ruilvoordelen die haar stimuleren om eens zot te doen. Dit zijn activiteiten waarvoor ze anders niet zou kiezen.

Leuke gadgets krijgen met spaarpunten. Dat zijn welgekomen cadeautjes voor de kleinkinderen.





## Didier

56 jaar, niet digitaalvaardig en laag opgeleid, Nederlandstalig.

### BIO

Didier is een goedlachse man die graag in zijn vertrouwde omgeving activiteiten doet. Daar ziet hij ook vaak zijn vrienden.



### DOELEN

Een gezellige tijd doorbrengen en eens goed lachen.



### FRUSTRATIES

Onduidelijkheid over waar welke pas te gebruiken en of er korting is.



### LEUK

De terugkerende gratis activiteiten van de organisatie waar hij lid van is.

*“Ik word altijd goed geholpen aan de balie, maar het is moeilijk om te weten te komen waar ik recht op korting heb en waar niet.”*



## Fatma

26 jaar, moeder van een zoon,  
werkzoekend en opgeleid, franstalig.



*“Ik ontdekte Paspartoe bij de inschrijving voor een kamp van mijn zoontje. Ik heb nog snel een pas laten aanmaken.”*



### BIO

Fatma is een hippe vrouw die jong moeder is geworden en haar carrière nog niet goed heeft kunnen starten. Ze gaat graag uit en volgt graag de urban kunstscene van Brussel. Voor haar zoontje zoekt ze betaalbare opvang in de schoolvakanties zodat ze haar sollicitaties kan verderzetten.



### DOELEN

Mee zijn met wat beweegt in Brussel. Zowel op vlak van muziek en dans, opinie, beeldende kunst. Heel interessant als de artiest een politieke statement maakt.

Kinderopvang in de schoolvakanties.



### FRUSTRATIES

Door haar kleine budget zijn er beperkingen op welke tickets ze kan betalen. Gelukkig zijn er veel kortingspassen. Teveel. Het is moeilijk overzicht ervan te krijgen.

Bij het inschrijven voor een kampje bleek dat er korting was met paspartoe, maar ze had de pas nog niet. Daarna bleek dat haar zoon niet mocht inschrijven wegens te weinig Nederlandse taalkennis.



### LEUK

Affiches, facebookberichten, mails die informeren over het aanbod van betaalbare of gratis tickets.

## Brecht

32 jaar, langdurig werkloos,  
laag opgeleid, alleenstaande  
vader.



*“Ik spaar bij elk bib-bezoek een  
punt, maar ik merk dat ik ze niet  
inruil.”*

### BIO

Brecht is zeer geïnteresseerd in muziek en gaat graag naar live bands kijken in de AB en andere zalen. Voor zijn dochter zoekt hij betaalbare kampjes voor ballet en andere van haar interesses.



### DOELEN

Muziek beleven.

Zijn dochter alle kansen  
geven om haar interesses te  
exploreren.



### FRUSTRATIES

Punten sparen en niets  
interessants vinden om ermee  
te doen.



### LEUK

Gratis ticket-acties bij zijn  
favoriete zalen.





# Resultaten omgezet in acties

# Workshops Paspartoe bij BON-cursisten

- BON: Brusselse afdeling Agentschap Integratie & Inburgering



- 2 maandelijks: Interactieve workshop online in Frans en Engels over Paspartoe

# Workshops Paspartoe bij BON-cursisten

- Zelfstandig activiteiten leren opzoeken
- Login aanmaken [www.uitpas.be](http://www.uitpas.be)
- Punten sparen en interessante omruilvoordelen leren opzoeken met de nieuwe filter

# Communicatie (eerste stappen)

- 3-talige maandelijkse nieuwsbrief Paspartoe naar alle pashouders
- Hoofdpagina lokale website Paspartoe + brochure Paspartoe in 3 talen
- links naar [www.uitpas.be](http://www.uitpas.be) vanuit de lokale website

# Bedankt!

Contact:  
[alja.kiseleva@vgc.be](mailto:alja.kiseleva@vgc.be)