

Opdrachtomschrijving en Programma van Eisen

Stadspas Zaanstad

Opdrachtgever:

Gemeente Zaanstad

Procesbegeleiding aanbesteding/ Aanbestedende dienst:

Gemeente Zaanstad

Domein Bedrijfsvoering

Afdeling Inkoop & Subsidies

Postbus 2000

1500 GA Zaandam

Datum: 20-7-2022

Status: Definitief

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Inhoud

Deel 1: Opdrachtschrijving stadspas Zaanstad	3
Inleiding	3
Kernverhaal	3
Maatschappelijke visie Zaanstad	3
Kansengelijkheid	3
Zaanstad	4
Gewenste situatie	4
Minima	5
Mantelzorgers	5
Hoogte sociaal minimum	5
Meedoen Zaanstad	5
Beoordeling minima en beheer budget	6
Accountmanagement minimaregelingen	7
Samenwerking derde partijen	7
Stadspas voor iedereen	8
Marketing en Communicatie	8
Relatie- en aanbodmanagement	8
Eenvoudig in gebruik	9
Misbruik en oneigenlijk gebruik	10
Invoering en sturing	10
Bij de start van de stadspas	10
Stadspas gericht op de toekomst	10
Dataportaal gemeente	11
Financiële informatie	11
Verantwoording	12
Hoofdpijnen van het implementatieproces	13
Deel 2: Overzicht taken en verantwoordelijkheden	14
Deel 3: Programma van eisen	17
Jaarplan/Rapportages	17
Financiën en verantwoording	18
Management informatie en inhoud rapportages	19
Deelnemende partijen en aanbod en acties op de stadspas	20
Marketing en communicatie	20
Klantenservice en toegankelijkheid	21
Klachtenregistratie en afhandeling	21
Storingen en defecten	21
Deel 4: Bijlagen	22

Deel 1: Opdrachtomschrijving stadspas Zaanstad

Inleiding

Voor u ligt de opdrachtomschrijving van de Europese openbare aanbesteding voor de stadspas. Dit document geeft de wensen en randvoorwaarden van de Gemeente Zaanstad weer die voor de opdrachtnemer van de stadspas relevant zijn. In deze opdrachtomschrijving wordt de inhoud van de opdracht omschreven en vastgelegd.

Dit hele document maakt deel uit van de opdracht, net als de bijlagen, de leidraad, de offerte en verder te maken afspraken. In het eerste deel richten we ons op de opdrachtomschrijving. Vervolgens worden in het document en in de bijlagen de eisen en wensen benoemd.

Kernverhaal

Gemeente Zaanstad vindt het belangrijk dat alle Zaankanters gebruik kunnen maken van al het mooie en goede dat onze streek te bieden heeft. En dat iedereen mee kan doen aan sport, cultuur en andere activiteiten. Ook als daar thuis weinig geld voor is. Zo draagt de stadspas bij aan onze maatschappelijke opgaven zoals kansengelijkheid, gezond leven en een welvarende gemeente. Daarom willen we een stadspas invoeren die daarbij helpt. De stadspas is voor iedereen te koop. Inwoners met een laag inkomen en mantelzorgers krijgen de stadspas gratis.

De stadspas geeft voordeel op cultuur, sport en in horeca en winkels. Ook maakt de stadspas het makkelijker om gebruik te maken van gemeentelijke regelingen en voorzieningen zoals de regeling Meedoen Zaanstad. Met deze regeling kunnen kinderen uit gezinnen met een laag inkomen een jaar gratis sporten of aan cultuur meedoen om zo hun talenten te ontdekken.

Wij willen dat de stadspas ook een aantrekkelijk aanbod biedt voor alle inwoners en kopers van de stadspas. Om dit te bereiken wordt door de opdrachtnemer samengewerkt met de lokale ondernemers en organisaties en biedt de stadspas ook een regionaal en landelijk aanbod.

Maatschappelijke visie Zaanstad

In januari 2022 heeft de gemeenteraad van Zaanstad de Maatschappelijke visie Zaanstad vastgesteld. In deze visie zijn de strategische opgaven weergegeven waar Zaanstad zich als gemeente voor gesteld ziet richting 2040. De kern van de Maatschappelijke visie is dat de gemeente er samen met de bewoners en partners naar streeft dat Zaanstad een evenwichtige en rechtvaardige gemeente is waar iedereen gelijke kansen heeft. Daarom zet de gemeente erop in dat de gegroeide kansengelijkheid tussen bewoners en wijken kleiner wordt. Daar hoort bij dat kinderen, jongeren, volwassenen en senioren op eenvoudige wijze toegang hebben tot de voorzieningen in de gemeente. De behoefte aan voorzieningen, die het leven kunnen verrijken, verschilt per doelgroep. De wens is dat deze voorzieningen zo goed mogelijk voor onze inwoners toegankelijk zijn en op de betreffende doelgroep afgestemd zijn. Daarbij zien wij het mede als gemeentelijke taak om eventuele drempels, die de toegang tot deze voorzieningen belemmeren, zo veel mogelijk weg te nemen en maatregelen te nemen die de deelname stimuleren. De stadspas wordt daarbij mede als middel gezien en dient aan deze visie bij te dragen.

Kansengelijkheid

Naast dat de voorzieningen op de stadspas bijdragen aan kansengelijkheid, heeft de gemeenteraad van Zaanstad uitdrukkelijk verzocht om bij de ontwikkeling van de stadspas een stigmatiserende werking te voorkomen. Daarom willen we de stadspas ook te koop aanbieden, zodat inwoners kunnen profiteren van de voordelen die de stadspas biedt, zoals kortingen in winkels en andere voorzieningen; zowel in de gemeente als daarbuiten. Inwoners, die tot de minima gerekend worden, krijgen de stadspas gratis. Net als de mantelzorgers. Doordat de stadspas ook gekocht kan worden, wil Zaanstad herkenning als minima voorkomen en een stigmatiserende werking tegengaan.

Zaanstad

Nog niet zo heel lang geleden was Zaanstad een typische industriegemeente. De laatste jaren heeft Zaanstad zich ontwikkeld naar een zelfbewuste gemeente met een sterke positie in de dynamische metropoolregio Amsterdam (MRA). Maar we zien ook dat de inkomensverschillen toenemen en de kansengelijkheid afneemt. Deze negatieve spiraal willen we omkeren. Iedereen in Zaanstad moet deel kunnen nemen aan het Zaanse sociaal maatschappelijk leven.

Dat is geen eenvoudige opgave. Het aantal verschillende nationaliteiten ligt boven de 180 en is daarmee vergelijkbaar met Amsterdam. Zoveel verschillende nationaliteiten geeft kleur aan de gemeente, maar betekent ook een gemeentelijke verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat alle inwoners kansen krijgen om in de Zaanse samenleving te participeren.

Gewenste situatie

Door een stadspas voor minimaregelingen te combineren met een stadspas voor iedereen wil de gemeente de participatie van minima extra bevorderen. En zorgen dat er geen sprake is van een stigmatiserend karakter.

De gemeente wil de stadspas in de vorm van een app; een fysieke stadspas kan daarnaast op aanvraag geleverd worden. De stadspashouders kunnen zich via de website registreren dan wel inloggen om de persoonsgegevens in te vullen dan wel aan te passen. Ook vindt men hier het aanbod van de stadspas. Tevens dient de gemeente in te kunnen loggen om managementinformatie te kunnen zien. Derde partijen en partners dienen in te kunnen loggen om aanbod te kunnen plaatsen.

De stadspas heeft een looptijd van 12 maanden. De stadspas voor de minima heeft een looptijd van 1 juli tot en met 30 juni. De ingangsdatum van de koopstadspas is het moment van aanschaf, dit geldt ook voor de mantelzorgers. In de Service Level Agreement (SLA) worden hier nadere afspraken over gemaakt. De stadspas is persoonsgebonden, onafhankelijk van de leeftijd.

Kopers van de stadspas zullen bij hun afweging om de stadspas wel of niet te kopen kijken of zij voldoende voordeel behalen met de koop van de stadspas. Het is dan ook essentieel dat de verkoopprijs in verhouding staat tot het financieel voordeel dat een gemiddelde stadspashouder kan realiseren.

Door extra inkomsten uit de verkoop van de stadspas en rekening houdend met de wensen van de stadspashouders, kunnen meer en aantrekkelijkere participatiemogelijkheden worden onderhandeld door de opdrachtnemer. Het aanbod op de stadspas dient op alle categorieën in balans te zijn (sport, cultuur, recreatie en detailhandel).

De verwachting is dat door een deel van het armoedebudget te investeren in een stadspas de participatie van minima effectief zal worden bevorderd. De stadspas verlaagt bovendien de drempel voor minima(gezinnen) om gebruik te maken van het sport- en culturele aanbod en andere voorzieningen in Zaanstad.

De opdrachtnemer zorgt dat de stadspas wordt ontwikkeld, ingevoerd en geëxploiteerd, inclusief alle benodigde ICT-prestaties, communicatie, relatie- en aanbod beheer, drukken van de stadspas etc. In deel 2 staat een overzicht van alle taken en verantwoordelijkheden. De opdrachtnemer zet deze door veel inwoners gebruikte, niet stigmatiserende stadspas vervolgens in als instrument om de participatie van minima te bevorderen, maar ook om de mantelzorgers te waarderen. De voordelen die de stadspas biedt dient voor alle stadspashouders aantrekkelijk te zijn.

Dit betekent dat we een opdrachtnemer zoeken die ervaring heeft met dergelijke passen, die met de gemeente samenwerkt aan de (door)ontwikkeling van dit instrument en die de opbrengsten uit de verkoop van de stadspas laat terugvloeien in voordelen voor de stadspashouders.

Minima

Het aantal huishoudens met een inkomen tot en met 110% van de bijstandsnorm (het sociaal minimum) is in Zaanstad gelijk aan het landelijk gemiddelde. Iets meer dan 7.000 huishoudens (12.000 personen, inclusief kinderen) moeten rondkomen van een inkomen op het niveau van het sociaal minimum. Het aantal huishoudens met een inkomen tussen de 110% en 120% bedraagt 2.000 (3.400 personen, inclusief kinderen).

Als we kijken naar de leeftijdsverdeling van minima en niet-minima zien we dat bij minima zowel de jongeren (0 – 18 jaar) als de ouderen (65 jaar en ouder) sterker vertegenwoordigd zijn dan bij de niet-minima. Van de kinderen onder de 18 jaar groeien 2.840 kinderen op in een minimahuishouden. Dit komt neer op 1.772 huishoudens met kinderen, waarvan bijna 2/3e eenoudergezinnen is. 2.528 personen van 65 en ouder leven in minimahuishouden, ofwel 21% van alle personen in minimahuishouden. Deze inwoners hebben nauwelijks of geen perspectief op verbetering van hun inkomenssituatie.

Mantelzorgers

Voor mantelzorgers geldt dat degene die door de mantelzorgers wordt ondersteund in Zaanstad woont. Het recht op een stadspas wordt door de gemeente toegekend op grond van de aanvraag mantelzorgwaardering. De mantelzorgwaardering blijft de gemeente rechtstreeks betalen aan de inwoner. Voor de mantelzorgers geldt dat zij de stadspas gratis verstrekt krijgen. In Zaanstad krijgen op dit moment ca. 2.000 inwoners de mantelzorgwaardering. Deze groep overlapt voor een klein deel met de minima.

Hoogte sociaal minimum

De gemeenteraad heeft besloten om na sluiting van de aanbestedingsprocedure, maar voor de gunning, een definitief standpunt in te nemen over de hoogte van het sociaal minimum. De verwachting is dat dit medio oktober 2022 is. Op dit moment is het sociaal minimum vastgesteld op 110% van de bijstandsnorm. De gemeenteraad heeft uitdrukkelijk verzocht om de mogelijkheid te onderzoeken om het sociaal minimum te verhogen naar 120%. Als dat gebeurt, dan neemt de doelgroep aan inwoners, die de stadspas gratis krijgen, toe tot 15.400 personen.

Bij deelname aan de aanbesteding vragen we de prijs te baseren op basis van de doelgroep 120% en 2.000 mantelzorgers.

Op basis van de inkomensgegevens van het CBS 2019 is de verdeling van de inkomensgroepen in Zaanstad als volgt:

	Tot 110% (sociaal minimum Zaanstad)	Tot 100%	100% - 110%	110% - 120%
Personen	11.862	5.764	6.098	3.407
Huishoudens	7.038	3.261	3.777	2.001

Meedoen Zaanstad

Meedoen Zaanstad is een onderdeel van het minimabeleid van Zaanstad. Deze regeling is specifiek gericht op kinderen van 4 tot 18 jaar, die basisonderwijs of voorgezet onderwijs volgen. Toekenning voor kinderen van 18 jaar en ouder is mogelijk wanneer zij wél onderwijs volgen maar géén startkwalificatie hebben (een havo, vwo of mbo-2 diploma) en een laag inkomen hebben. Het is één van de instrumenten die bijdragen aan een gezonde en welvarende gemeente, waarin inwoners gelijke kansen hebben om mee te doen aan de maatschappij.

Meedoen Zaanstad heeft drie onderdelen:

1. Financiële tegemoetkoming

Een geldbedrag om de deelname aan het sociaal leven van kinderen in minimagezinnen te bevorderen. Dit geld kan nu vrij worden besteed. Het budget wordt verstrekt voor allerlei

kosten die samenhangen met het hebben van een schoolgaand kind. Bijvoorbeeld de kosten van het schoolfonds, sportkleding, een abonnement en zakgeld voor schoolreisje.

2. Activiteiten

Het gratis deelnemen van kinderen aan sport- en culturele activiteiten die ze kunnen kiezen uit de webshop www.meedoenzaanstad.nl. Er kan 1 keer gekozen worden per 12 maanden (duur van toekenning Meedoen Zaanstad).

3. Diploma zwemmen

Het gratis behalen van de zwemdiploma's A en B. Diploma zwemmen wordt aangeboden naast een andere sport- of cultuur activiteit.

Ouders met een inkomen tot en met 110% van de bijstandsnorm kunnen voor hun kind een beroep doen op de regeling Meedoen Zaanstad.

De financiële tegemoetkoming geldt voor elk kind en kent vaste bedragen afhankelijk van de leeftijd.

Het te verstrekken bedrag bedraagt per kind:

- Kinderen van 4 tot en met 7 jaar €90,00
- Kinderen van 8 tot en met 12 jaar €115,00
- Kinderen van 13 tot 18 jaar €135,00

Binnen de webshop worden ruim 250 activiteiten aangeboden, verspreid over de gemeente.

Hier mag elk kind een gratis activiteit uitkiezen om een jaar aan deel te nemen. In onderstaand overzicht is het aantal huishoudens opgenomen met een laag inkomen en kinderen in de leeftijd van de doelgroep:

	2017	2019
Aantal minimahuishoudens met kinderen tussen 4-18 jaar		1.431
Aantal kinderen 4-18jr in minimahuishoudens	2.450*	2.371
Aantal huishoudens dat gebruik maakt van Meedoen Zaanstad		1.386
Aantal (ouders van) kinderen met financiële bijdrage	2.123	1.724
Totaal aantal kinderen met een activiteit	860	1.326
• Diplomazwemmen	140	536
• Andere sport- of culturele activiteit	669	790
• Zowel diplomazwemmen als anders	51	Nb
Bereik van Meedoen Zaanstad		
Kinderen met fin. bijdrage/kinderen 4-18 minimahuishoudens	87%	73%
Kinderen met activiteit/kinderen 4-18 minimahuishoudens	35%	56%

*schatting

Voor dit overzicht is gekozen voor de jaren 2017 en 2019 omdat die een realistisch beeld geven van de omvang. Daarnaast is voor de bepaling van het aantal minimahuishoudens uitgegaan van de gegevens van het CBS, die pas na 2 jaar beschikbaar komen.

Beoordeling minima en beheer budget

De beoordeling over het recht op deelname aan een minimaregeling ligt bij de gemeente.

Inwoners die op basis van de gemeentelijk toets toegang krijgen tot de minimaregeling, ontvangen van de opdrachtnemer gratis de stadspas. De voorzieningen die via de betreffende minimaregeling worden verstrekt, komen op de stadspas te staan. Het geldbedrag van Meedoen Zaanstad komt op een later moment op de stadspas.

De Gemeente Zaanstad neemt afscheid van de webshop Meedoen Zaanstad. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor realiseren van een portaal voor inwoners en aanbieders van voorzieningen (sport/cultuur). De stadspashouder kan met de stadspas een activiteit kiezen en afrekenen. De aanbieder van de voorziening kan de kosten via de stadspas afrekenen bij de

opdrachtnemer. De gemeente stelt hiervoor aan de opdrachtnemer bij voorschot middelen ter beheer.

Zaanstad kent meerdere minimaregelingen waarvan vooralsnog alleen Meedoen Zaanstad op de stadspas gezet wordt. Zaanstad streeft naar uitbreiding van het aantal minimaregelingen op de stadspas. De opdrachtnemer krijgt uitvoerende verantwoordelijkheden in Meedoen Zaanstad. Eigenaarschap en verantwoordelijkheid van de regeling Meedoen Zaanstad blijven bij de gemeente (zie Overzicht van taken en verantwoordelijkheden, onder Specifieke diensten minima). Het budget Meedoen Zaanstad wordt besteed volgens de “Verordening maatschappelijke participatie kinderen Participatiewet Zaanstad” en “Beleidsregels gemeentelijke werk- en inkomensvoorzieningen Zaanstad”. De gemeente bepaalt welke inwoners en gezinnen welke rechten hebben. Het budget Meedoen Zaanstad dat de opdrachtnemer beheert, maakt geen deel uit van de begroting van de opdrachtnemer. De gemeente zorgt voor bevoorschotting van dit budget en draagt dus ook de financiële verantwoordelijkheid.

Accountmanagement minimaregelingen

De opdracht voor de opdrachtnemer is om voor de minima een zo gevarieerd mogelijk aanbod op de stadspas te zetten. Het aanbod dient ook interessant te zijn voor de mantelzorgers en kopers.

Voor de regeling Meedoen Zaanstad heeft de opdrachtnemer de taak om de relaties te beheren en uit te breiden met sport- en cultuurorganisaties waar kinderen van deze minima gebruik van kunnen maken. We streven naar een ruimer aanbod binnen dit deel van de regelingen dan de webshop nu biedt. De gemeente heeft de wens dat op een later moment de financiële tegemoetkoming voor kinderen uit Meedoen Zaanstad als betaalmiddel op de stadspas kan worden gezet. Dit bedrag krijgen ze nu op hun rekening gestort en is vrij te besteden. Het is belangrijk dat het inzetten van de stadspas als instrument voor de besteding van deze financiële tegemoetkomingen, onder de streep geen achteruitgang betekent voor deze inwoners. Als zij het niet bij hun passende winkels/ verenigingen kunnen besteden, hogere prijzen moeten betalen en te weinig keuze hebben, is de stadspas hiervoor nog niet geschikt. Het is dus essentieel dat de opdrachtnemer voor de overheveling van deze financiële tegemoetkomingen voldoende bestedingsmogelijkheden weet te organiseren. De datum waarop deze tegoeden worden overgeheveld naar de stadspas kan worden uitgesteld als de overstap nog nadelig is voor de minima.

Samenwerking derde partijen

De Gemeente Zaanstad subsidieert enkele organisaties die voorzieningen bieden aan inwoners met een laag inkomen. De gemeente streeft naar een goede samenwerking met deze organisaties en wil dat ook in de toekomst voortzetten, liefst versterken. De verwachting is dat als de samenwerkingspartners mogelijkheden zien om gebruik te maken van de stadspas, dit bijdraagt aan het gebruik van de stadspas door de gebruiker. Bovendien sluit dit aan op de wens van de gemeente om de samenwerking met deze partners te intensiveren.

Van de opdrachtnemer wordt dan ook expliciet gevraagd in gesprek te gaan met de samenwerkingspartners en met hen te onderzoeken op welke wijze de stadspas een verbetering of aanvulling kan zijn op de processen van deze partners. De opdrachtnemer kan ook verbetervoorstellen doen aan de gemeente over het aanbod op de stadspas.

Het begrip ‘laag inkomen’ verschilt per organisatie. Zij hanteren een percentage dat ligt tussen de 120% en 150% van de bijstandsnorm, of zij maken gebruik van intermediairs die bepalen of het gezin onvoldoende inkomen heeft om een bepaalde voorziening te kunnen betalen. Een aantal van deze organisaties hebben aangegeven dat zij de stadspas zouden willen gebruiken om vast te kunnen stellen of er sprake is van een laag inkomen. Andere organisaties hebben aangegeven dat zij mogelijk via de stadspas hun voorzieningen beschikbaar willen gaan stellen als daarmee voor hun organisatie en voor de inwoners voordelen mee zijn te behalen.

Bijvoorbeeld omdat het administratieve proces wordt vereenvoudigd of de procedure voor het verstrekken van een voorziening wordt vereenvoudigd. Wij verwachten van de opdrachtnemer het gesprek aan te gaan met organisaties om de stadspas zo veel mogelijk minimaregelingen te laten ontsluiten.

Een aantal van deze organisaties willen wij hier noemen:

Organisatie	Kenmerken
• Stichting Leergeld	Inkomensgrens: tot 120%; leeftijdscategorie 4 – 18 jaar.
• Jeugdfonds Sport & Cultuur	Inkomensgrens: 110% tot 120%; leeftijdscategorie 0 – 18 jaar; aanmelding via intermediairs.
• Voedselbank	Hanteren een normbedrag dat afhankelijk is van de gezinsopbouw.
• Kledingbank	Verwijsbrief intermediair.
• Jeugdeducatiefonds	Inkomensgrens: tot 150%; leeftijdscategorie: basisonderwijs.
• Stichting Armoedefonds (Menstruatie Uitgiftepunten – MUP's)	Verstrekt via uitgiftepunten menstruatieproducten.
• Tevens wordt samengewerkt met Sam& en staat MZ op de landelijke website ' Samen voor alle kinderen '	Sam& voor alle kinderen is een samenwerking tussen. Leergeld Nederland, Jeugdfonds Sport & Cultuur, Stichting Jarige Job en Kinderhulp. Er dient een link op site te komen naar site stadspas.
• Sportbedrijf Zaanstad	Voor promotie Meedoen Zaanstad en zwemlessen.

Stadspas voor iedereen

We streven naar een stadspas die gemeengoed wordt voor inwoners in Zaanstad, niet stigmatiserend is en te koop is voor iedereen.

Marketing en Communicatie

We willen dat de stadspas bijdraagt aan een positieve uitstraling van de Gemeente Zaanstad. Voor iedereen die de stadspas wil kopen. Zowel voor de inwoners van Zaanstad als andere geïnteresseerden.

De stadspas zal door de Gemeente Zaanstad ook worden ingezet als een stadspromotie instrument van de Gemeente Zaanstad. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de marketing en communicatie van de stadspas. Van positionering/merkstrategie, lancering van de stadspas (communicatie-/PR-campagne) tot en met de klantcommunicatie (stadspashouders) en communicatie met aanbieders/partners. Dit gebeurt in nauwe samenspraak met de afdeling Communicatie van de Gemeente Zaanstad. Relevante stakeholders in de gemeente, waaronder de ondernemersverenigingen, Stichting Marketing Zaanstreek, worden vroegtijdig middels een gezamenlijk participatietraject actief betrokken. In de marketingcommunicatiestrategie wordt expliciet aandacht gegeven aan het bereik van de primaire doelgroep en het stimuleren van gebruik van de stadspas door minimahuishoudens.

De stadspas krijgt een eigen huisstijl, met een bijbehorende communicatiemiddelenmix, waaronder in elk geval een website, portaal, webapp, social media kanalen, nieuwsbrieven voor klanten en voor partners/aanbieders. De opdrachtnemer beheert de communicatiemiddelen en is verantwoordelijk voor de marketingcommunicatiestrategie en uitvoering. De inzet van gemeentelijke communicatiekanalen maakt onderdeel uit van de aanpak en wordt verzorgd door de afdeling Communicatie van Gemeente Zaanstad. De gemeente is medeverantwoordelijk voor

klantcommunicatie over gemeentelijke regelingen die via de stadspas worden ontsloten. De opdrachtnemer dient alle klantcommunicatie op B1-niveau te schrijven. De opdrachtnemer verstrekt analyses voor effectmeting en - waar nodig - bijsturing. Deze worden meegenomen in de voortgangsrapportages en – gesprekken.

Relatie- en aanbodmanagement

Zaanstad hecht veel waarde aan de samenwerking met lokale organisaties. Bij de stadspas denken we aan de verenigingen en organisaties die hun aanbod via de stadspas willen ontsluiten en aan de ondernemers (horeca, detailhandel) die de stadspas willen gebruiken voor promotieactiviteiten en kortingsacties. Voor een goede samenwerking is het van belang dat de opdrachtnemer goed in contact staat met de organisaties en het bedrijfsleven in Zaanstad en zo veel mogelijk van hun diensten gebruikmaakt.

Zaanstad is een uitgestrekte gemeente, bestaand uit meerdere kernen en wijken. Het aanbod op de stadspas moet daarom voldoende geografisch verspreid zijn om minima, mantelzorgers en kopers in het hele gebied te bedienen, rekening houdend met een mogelijke beperktere mobiliteit van de doelgroep.

Naast het aanbod binnen de gemeentegrenzen, maakt Zaanstad deel uit van de regio Zaanstreek-Waterland en de metropoolregio Amsterdam. Bovendien is Amsterdam voor veel inwoners uit Zaanstad makkelijk bereikbaar en aantrekkelijk. De wens is daarom dat de stadspas ook voordelen biedt in de regio Zaanstreek-Waterland en de metropoolregio Amsterdam.

Bovendien vinden wij het belangrijk dat ook landelijk aanbod op de stadspas staat. Denk hierbij aan winkelketens, horeca en attracties, pretparken en culturele mogelijkheden.

Het is aan de opdrachtnemer om de stadspas door middel van aanbiedingen en voordelen aantrekkelijk te maken op regionaal en landelijk niveau. Een dergelijk aanbod mag echter niet ten koste gaan van het lokale aanbod. We vragen daarom van de opdrachtnemer een extra inzet om de lokale bedrijven voor deelname aan de stadspas te betrekken.

Eenvoudig in gebruik

Het gebruik van de stadspas in z'n geheel moet zo eenvoudig zijn voor iedereen die ermee te maken heeft. Er wonen in Zaanstad veel mensen met een niet-Nederlandse nationaliteit. Een deel van de inwoners zijn minder taal- of digitaal vaardig of hebben een auditieve, visuele of verstandelijke beperking. Ook voor hen moet het mogelijk zijn de stadspas eenvoudig te gebruiken. Het is wenselijk dat bij de aanschaf en het gebruik van de stadspas de drempel voor de inwoners zo laag mogelijk is. Bijvoorbeeld door het bieden van ondersteuning bij het proces van aankoop en gedurende de looptijd van de stadspas.

De stadspashouder dient op eenvoudige wijze inzicht te hebben in de producten die voor hem/haar op de pas klaar staan en of de producten wel of niet geactiveerd zijn. Daarnaast dient de stadspashouder inzicht te hebben in opgebouwde kortingen, budgetten die besteed kunnen worden en het saldo daarvan via de website en de app.

Voor het bedrijfsleven en de verenigingen dient de stadspas goed aan te sluiten op hun financiële systeem. Voorkomen moet worden dat er een te hoge drempel ontstaat, waardoor het bedrijfsleven en de verenigingen afzien van deelname. Dit impliceert dat de opdrachtnemer oog heeft voor zaken die voor het bedrijfsleven en verenigingen belangrijk of lastig zijn en actief ondersteuning biedt bijvoorbeeld op het ontsluiten van de stadspas. Van de opdrachtnemer wordt een actieve houding verwacht om het bedrijfsleven en de verenigingen te stimuleren om de stadspas optimaal in te zetten en acties te ontwikkelen die bijdragen aan een uitbreiding van de producten en uitstraling van de stadspas.

Misbruik en oneigenlijk gebruik

Afhankelijk van de gebruiker vertegenwoordigt de stadspas een bepaalde waarde. Deze waarde is afhankelijk van de gebruiksmogelijkheden van de stadspas, een eventueel spaar- of kortingensysteem en het pakket aan voorzieningen die op de stadspas gezet zijn. Het is de wens van de gemeenteraad om misbruik en oneigenlijk gebruik tegen te gaan. Daarnaast dienen er maatregelen genomen te worden om de stadspas te kunnen blokkeren bij vermissing of diefstal.

Maatregelen gericht op het voorkomen van misbruik en oneigenlijk gebruik staan op gespannen voet met de wens om te komen tot een in de praktijk zo praktisch mogelijk, toepasbare, niet stigmatiserende stadspas. Van de opdrachtnemer wordt dan ook gevraagd om maatregelen te nemen die misbruik en oneigenlijk gebruik tegen gaan zonder daarbij afbreuk te doen aan de praktische toepassing van de stadspas. Dit is met name van belang bij de voorzieningen op de stadspas met een geldwaarde. De stadspas moet er voor iedereen gelijk uit zien. Hij zal niet worden voorzien van een pasfoto.

Invoering en sturing

Bij de start van de stadspas

- De feitelijke start van de stadspas is 1 juli 2023. Dit betekent dat de stadspas op die datum bij de bij de gemeente bekende minima en mantelzorgers ligt die de stadspas gratis verstrekt krijgen en koopstadspassen beschikbaar zijn.
- Bij start van de stadspas moet er een breed en divers aanbod zijn voor kopers dat in verhouding staat tot de koopprijs op dat moment.
- Website/portaal, app en dataportaal voor inwoners, organisaties en gemeente dient bij start werkzaam te zijn voor diverse gebruikers.
- De stadspas wordt gratis verstrekt aan inwoners waarvan de gemeente heeft vastgesteld dat zij een inkomen hebben op het van toepassing zijnde sociaal minimum. Tevens wordt de stadspas gratis verstrekt aan inwoners die aangemerkt worden als mantelzorger.
- Bij start van de stadspas moet een breed en divers aanbod zijn voor minima en mantelzorgers.
- Meedoen Zaanstad
 - Meedoen-Activiteiten: de sport- en culturele activiteiten vanuit de regeling Meedoen Zaanstad zijn toegankelijk via het door de opdrachtnemer ontwikkelde portaal.
 - Deelnemende Meedoen Zaanstad partijen hebben toegang tot het door de opdrachtnemer ontwikkelde portaal.
 - Deelnemende Meedoen-Zaanstad partijen krijgen vergoeding via de opdrachtnemer.
 - Diploma zwemmen is beschikbaar in de portaal met een optie voor een wachtlijst.
- Stichting Leergeld dient de stadspas te kunnen gebruiken om vast te stellen of de stadspashouder een inkomen heeft op het sociaal minimum (zie ook paragraaf Accountmanagement Minimaregelingen).

Stadspas gericht op de toekomst

Als blijkt dat de stadspas goed functioneert en in de behoefte voorziet, is het de bedoeling om de gemeenteraad voorstellen te doen voor uitbreiding van de minimaregelingen.

Het is niet zeker dat de stadspas gaat uitbreiden en welke besluiten de gemeenteraad zal nemen, toch moeten de gebruiksmogelijkheden van de stadspas in de nabije toekomst onder andere kunnen voorzien in:

- Het ondersteunen van meer en andersoortige gemeentelijke voorzieningen.
- Wensen die vanuit de verschillende doelgroepen in de samenleving naar voren komen.
- Het flexibel kunnen inspelen op acties vanuit het bedrijfsleven en speciale activiteiten van sport- en culturele aanbieders. Zoals bijvoorbeeld:

- Last-minute kaartje van het theater gratis of voor een laag bedrag aanbieding op de stadspas (indien mogelijk wijkgericht),
- Een budget te besteden in de kantine van de sportvereniging waar men via de stadspas lid van is,
- Een budget waarmee de kosten betaald kunnen worden voor bijvoorbeeld deelname aan een voetbalevenement of wedstrijd,
- Een budget voor deelname aan een uitvoering van de vereniging en de kosten van kaartjes voor de uitvoering voor gezinsleden,
- Een budget voor de kosten van een activiteit van de vereniging, zoals een weekend slapen bij de manege.
- Een flexibele inzet van de stadspas wordt ook gevraagd om in de toekomst in te kunnen spelen op wensen vanuit de gemeenteraad. Daarbij kan gedacht worden aan:
 - een tegemoetkoming in de kosten van openbaar vervoer voor senioren,
 - een tegemoetkoming in de medische kosten van huisdieren,
 - een tegemoetkoming in de kosten van sport- en culturele activiteiten van volwassenen.
- De gemeente kan doelgroepen aanwijzen/toevoegen, die ook voor een gratis stadspas in aanmerking komen.

Dataportaal gemeente

De opdrachtnemer zorgt voor een portaal waar de gemeente actuele toegang heeft tot gegevens over het gebruik van voorzieningen, besteding van het Meedoen Zaanstad budget en andere sturingsgegevens. De sturingsgegevens betreffen minimaal het gebruik door alle doelgroepen, inclusief kopers. Hiermee beperken we ook de rapportagelast van de opdrachtnemer. De specifieke data zijn opgenomen in de checklist randvoorwaarden systeemeisen en ICT-diensten en worden verder uitgewerkt in de SLA. Een paar voorbeelden zijn:

1. Uitgaven van budgetten die de opdrachtnemer beheert.
2. Managementinformatie; o.a.:
 - Aantal en gebruik minima.
 - Aantal en gebruik mantelzorgers dat stadspas heeft.
 - Aantal en gebruik stadspas kopers.
 - Inzicht in keuze activiteiten Meedoen Zaanstad.

Financiële informatie

De begroting van de stadspas bestaat uit twee budgetten die de gemeente ter beschikking stelt. Tevens genereert de opdrachtnemer inkomsten uit de verkoop van de stadspas. In de offerte geeft de inschrijver een prijs op, op basis van alle vaste en variabele kosten. Deze prijs is inclusief de kosten voor het creëren van aanbod en is exclusief het budget ten behoeve van acties, kortingen en tegoeden (hierna te noemen het bestedingsbudget).

Naast de hierboven genoemde budgetten beheert de opdrachtnemer het gemeentelijk Meedoen Zaanstad budget.

Beschikbare budgetten voor de opdrachtnemer

- **Aanloophase en vaste kosten bedrijfsvoering**
 Voor de kosten die de opdrachtnemer moet maken in de aanloophase, de zogenaamde inrichtingskosten en de terugkerende organisatiekosten, stelt de gemeente vanaf gunning tot en met 30 juni 2023 een budget van € 385.000, vanaf 1 juli 2023 tot en met 31 december 2023 een budget van € 155.000 en vanaf 1 januari 2024 jaarlijks € 300.000 beschikbaar.

Onder de aanloop- en bedrijfsvoeringskosten worden alle kosten begrepen die te maken hebben met de start van inrichten van een systeem om de stadspas beschikbaar te stellen, de bedrijfskosten, inclusief de kosten voor marketing en communicatie en de kosten om aanbieders te interesseren en te ondersteunen om deel te nemen. Het bedrag dat overblijft

dient besteed te worden in het bestedingsbudget (ten behoeve van acties, kortingen en tegoeden).

- **Actiebudget t.b.v. acties, kortingen en tegoeden**

Naast het bestedingsbudget stelt de gemeente het Actiebudget beschikbaar om acties, kortingen en tegoeden op de stadspas te realiseren. De gemeente stelt in 2023 € 32.000 beschikbaar als bijdrage in dit Actiebudget, vanaf 2024 € 63.000. Het Actiebudget is een aparte begrotingspost in de jaarlijkse begroting van de opdrachtnemer.

- **Inkomsten uit verkoop van de stadspas**

De opbrengst van de verkoop van de stadspas maakt deel uit van de begroting van de opdrachtnemer en wordt er niet uit onttrokken door de gemeente. De opdrachtnemer moet de opbrengst gebruiken voor het ontwikkelen/ realiseren van een aantrekkelijk aanbod aan aanbiedingen en kortingen ten behoeve van de stadspashouders. Voor de gemaakte kosten krijgt inschrijver een vergoeding. De vergoeding bedraagt 3 euro per pas, met een maximum van 10.000 euro per pasjaar voor de inschrijver.

De gemeente geeft geen andere vergoedingen voor de uitvoering van de taken binnen deze opdracht. Wel kunnen de gemeentelijke bijdragen worden verhoogd in het kader van afspraken over aanvullende functionaliteiten en doelgroepen die meerkosten met zich mee brengen.

<i>budgetoverzicht</i>	Maximaal gemeentelijk budget		
	2022 tm 1 juli 2023	Vanaf 1 juli tm 31 dec. 2023	Vanaf 1 jan. 2024 en volgende jaren
Aanloopfase en vaste kosten bedrijfsvoering	€ 385.000	€ 155.000	€ 300.000
Actiebudget tbv acties, kortingen en tegoeden		€ 32.000	€ 63.000

Let op dat er voor de inschrijving van de opdracht de volgende budgetplafonds gelden. Het overige bedrag dat de gemeente beschikbaar stelt zal gebruikt worden voor het actiebudget. Voor meer uitleg, zie de Offerteleidraad.

<i>Budget voor dienstverlening opdrachtnemer</i>	Maximaal gemeentelijk budget	
	Implementatie	Jaarlijks
1-12-2022 tot 30-6-2023	385.000	
1-7-2023 tot 31-12-2023		100.000
Vanaf 1-1-2024		200.000

Verantwoording

- De opdrachtnemer richt een dataportaal gemeente in waar de gemeente real-time toegang heeft tot de meeste sturingsinformatie.
- De opdrachtnemer stelt jaarlijks een jaarplan en begroting op, op basis van het meerjarenjaarplan, een vierjarenbegroting en actuele afspraken met de opdrachtgever
- Op termijn levert de opdrachtnemer een halfjaar-voortgangsrapportage en een jaarverslag aan. In de opstartjaren (naar verwachting de eerste vier jaar) zijn er elk kwartaal voortgangsrapportages (3x + jaarverslag) om de opbouw beter te kunnen volgen.
- De sturingsgesprekken zijn opgedeeld in ontwikkelgesprekken en resultaatgesprekken. De contractmanager bespreekt elke voortgangsrapportage, bewaakt de uitvoering van de plannen, de kwaliteit van de processen, de financiële strategie en de groei van de stadspas. In het ontwikkeloverleg wordt besproken in hoeverre de gekozen strategie daadwerkelijk werkt om de gemeentelijke doelen te bereiken en wanneer en hoe nieuwe doelgroepen en functionaliteiten worden toegevoegd.

- De halfjaar-voortgangsrapportage is de belangrijkste bron voor het volgende jaarplan. Op basis daarvan worden in het ontwikkeloverleg verwachtingen en eventuele koerswijzigingen voor het volgend jaar besproken. De opdrachtnemer actualiseert daarmee haar jaarplancycclus met begroting. De contractmanager zorgt voor eventuele vervolggesprekken en accordering van dat plan.
- Elk jaar wordt een financieel jaarverslag aangeleverd met een accountantsverklaring.
- Na 1 of 2 jaar vindt een tussenevaluatie plaats. Deze wordt gebruikt om te beoordelen of er al meer regelingen of doelen aan de stadspas kunnen worden verbonden en of de ingezette koers werkt. Hier kunnen verbeterafspraken uit volgen die zwaar meewegen in de beoordeling over de eerste verlenging van het contract na 4 jaar.

Hoofdpijnen van het implementatieproces

Gemeente Zaanstad wil de stadspas per 1 juli 2023 beschikbaar stellen aan haar inwoners en andere geïnteresseerden. Dit betekent dat ruim voor deze datum de website, het portaal en de app klaar dienen te zijn om goed getest te kunnen worden. En dat er tijd is voor eventuele aanpassingen of onvoorziene zaken.

Ook de migratie van de webshop Meedoen Zaanstad dient voor deze datum gereed te zijn. Gemeente Zaanstad levert hiervoor een bestand aan de opdrachtnemer aan. Dit bestand betreft gegevens van ouders en hun kinderen die wel een toekenning hebben voor de regeling Meedoen Zaanstad in 2023, maar nog geen sport- of culture activiteit hebben gekozen.

Vanaf deze datum dienen alle huidige aanbieders van sport- en culturele activiteiten te zijn aangesloten op het portaal, hun aanbod dient zichtbaar te zijn, dient gekozen te kunnen worden door de ouders en aanbieders moeten bij start van een activiteit kunnen factureren.

Alle door de opdrachtnemer bedongen kortingen en acties bij betrokken partijen en derden gedurende de implementatiefase dienen op 1 juli 2023 toegankelijk te zijn voor de stadspashouders. Dit betekent ook dat deze betrokken partijen en derden aangesloten zijn om de stadspas uit te kunnen lezen. En dat alle betrokken partijen en derden op de hoogte zijn van het moment van de start van de stadspas. Hoe zij deze kunnen uitlezen, hoe zij deze kunnen inzetten voor acties, waar ze moeten zijn bij calamiteiten etc.

De stadspas dient goed gepromoot te worden tijdens de implementatiefase. Het spreekt voor zich dat de Gemeente Zaanstad op zoek is naar een opdrachtnemer die aansluit op de technologie van dit moment, maar ook de mogelijkheden biedt om in de toekomst verder uit te bouwen en daardoor blijft aansluiten op nieuwe technologische ontwikkelingen.

Deel 2: Overzicht taken en verantwoordelijkheden

In onderstaande tabel staan genoemd de taken en verantwoordelijkheden voor de opdrachtnemer. Als de gemeente of een andere partij hier ook een verantwoordelijkheid of taak in heeft, staat deze er achter benoemd.

	Onderdelen opdracht opdrachtnemer	Verantwoordelijkheid gemeente	Verantwoordelijkheid derden
Nr	Exploitatie van de stadspas		
1	Relatiemanagement: - Partijen aansluiten vanuit strategisch plan, relaties onderhouden en activeren. - Zorgen voor voldoende verkooppunten bij deelnemende organisaties.	Relatiemanagement: Via eigen relaties bijdragen aan werving.	
2	Aanbodmanagement: Stimuleren nieuwe acties volgens jaarplan, gebruikmakend van Actiebudget.	Aanbodmanagement: Verstrekken van bijdrage aan het Actiebudget.	
3	Marketing en Communicatie: - Positioneringsstrategie invoering stadspas. - Merkontwikkeling (inclusief huisstijlontwikkeling). - Uitwerken marketing en communicatiestrategie in plan van aanpak. - Uitvoeren marketing- en communicatieplan (acties).	Marketing en Communicatie: - Actief partnerschap in marketing- en communicatiestrategie en betrekken stakeholders. - Ondersteunen communicatie via gemeentelijke (in- en externe) kanalen.	
4	Technische aansluiting deelnemende organisaties: Ondersteuning van deelnemende partijen om aangesloten te zijn op de nodige ICT en eventuele apparatuur en deze operationeel te houden.	Technische aansluiting deelnemende organisaties: Verstrekken van het budget Aanloophase en vaste kosten bedrijfsvoering.	

	Onderdelen opdracht opdrachtnemer	Verantwoordelijkheid gemeente	Verantwoordelijkheid derden
	Specifieke diensten minima		
6	Beheer Meedoen Zaanstad: • Vergoeden activiteiten en diplomazwemmen aan deelnemende partijen. • Beschikbaar stellen activiteiten, diplomazwemmen en financiële tegemoetkoming op de stadspas. • Mogelijk maken besteding financiële tegemoetkoming bij breed en passend pallet aan winkels en voorzieningen. • Doorgeven signalen van misbruik van de regeling aan de gemeente. • Gezamenlijk stimuleren gebruik van minimaregelingen.	Beheer Meedoen Zaanstad: • Beschikbaar stellen voldoende budget. • Bepalen voorwaarden, financiële kaders en beleid, heldere bestedingscriteria, cliënten en voorzieningen die onder de regeling vallen. • Aanleveren persoonsgegevens. • Gezamenlijk stimuleren gebruik van minimaregelingen; • Beoordelen wanneer bestedingsmogelijkheden voldoende zijn voor overheveling financiële tegemoetkomingen naar stadspas. • Maatregelen nemen bij misbruik van de regeling door inwoners.	
7	Accountmanagement Minimaregelingen: • Relatie onderhoud, werving tbv Meedoen Zaanstad en aansluiting andere minimaregelingen. • Voldoende mogelijkheden voor de besteding van de financiële tegemoetkoming.		
	ICT- Prestatie		
8	Centrale applicatie: • Inrichting en onderhoud van de centrale applicatie met stadspashouders, aanbieders, gebruik, beheer toegang derden en rapportages.	Centrale applicatie: • Bepalen welke doelgroepen tenminste worden onderscheiden.	
9	Transactiedatabase: • Inrichting en onderhoud van de transactiedatabase inclusief periodieke uitbetaling aanbieders en tegoeden stadspashouders.		
10	Aansluiting deelnemende organisaties: • Benodigde website, software waarmee productverstrekkers ook aanvragen voor betaalde stadspassen en uitgiften ervan kunnen uitvoeren.		Aansluiting deelnemende organisaties: • Productverstrekkers kunnen kiezen verkooppunt te zijn.

	Onderdelen opdracht opdrachtnemer	Verantwoordelijkheid gemeente	Verantwoordelijkheid derden
11	Stadspasbeheer en uitgifte: • Verwerken aanvragen/vervanging/intrekking/ vervaardiging personalisatie en verzenden. • Versturen en verwerken (papieren) aanvraagformulieren voor niet minima.	Stadspasbeheer en uitgifte: • Bepalen welke doelgroepen en personen de stadspas gratis krijgen. • Recht bepalen stadspas voor minima en mantelzorger.	
12	Mobiele apps: • App-vorm van de stadspas op Apple en Android.		
13	Website: • Inhoud en beheer website. • Informatie over de stadspas voor kopers, minima, mantelzorgers en organisaties. • Aanvragen en beheer stadspas. • Aanbiedingen en kortingen voor alle stadspashouders. • Webshop voor Meedoen Zaanstad.	Website: • Aanschaf en eigenaar domein. • Koppeling met www.zaanstad.nl • Website van Zaanstad aanpassen.	Website: • Sam& koppeling
14	Dataportaal gemeente: • Ontwikkelen, beheren van dataportaal waar gemeente actuele sturingsdata kan exporteren.		

Deel 3: Programma van eisen

Jaarplan/Rapportages

Nr	Eis
1	Gemeente Zaanstad werkt met een jaarcyclus en een jaarplan op basis van het meerjarenplan en de vierjarenbegroting. De opdrachtnemer werkt het meerjarenplan en de vierjarenbegroting tijdens de implementatie uit om tot een jaarplan en begroting te komen. Het jaarplan wordt daarna jaarlijks door opdrachtnemer geactualiseerd met de uitkomsten van voortgangsgesprekken, ontwikkelgesprekken en sturingsdata. In dit jaarplan staat ten minste: 1. Jaarplan a. Marketing en communicatie b. Relatie en aanbodbeheer c. Dienstverlening en prijsstelling stadspas d. Meedoen Zaanstad en minimaregelingen e. Organisatieontwikkeling en formatie 2. Begroting met toelichting (zie ook onderdeel Financiën en verantwoording). Hoofdindeling begrotingsposten, zelf uit te werken: a. Inrichting/Implementatie b. Organisatiekosten c. Actiebudget d. Inkomsten (verkoop stadspas) 3. Termijnplannen en afspraken over toevoegen nieuwe beleidsdoelen, doelgroepen, functionaliteiten obv gemaakte afspraken met de gemeente.
2	Het concept-jaarplan wordt jaarlijks aan de gemeente ter goedkeuring voorgelegd. Zonder expliciete goedkeuring van de gemeente over een aangepast plan, blijft het laatste goedgekeurde jaarplan van kracht.
3	Er wordt 4 maal per jaar een voortgangsrapportage aangeleverd, waarvan één het jaarverslag. De contractmanager bepaalt het moment waarop terug wordt gegaan naar alleen een halfjaar- en een jaarrapportage.
4	De gemeente is gerechtigd om aanvullende eisen stellen aan het jaarverslag en/of de voortgangsrapportage.
5	Op basis van elke voortgangsrapportage wordt een voortgangsgesprek gevoerd met de contractmanagers. Hier wordt de voortgang, voldoen aan de afspraken, realisatie van het jaarplan besproken. Aanpassingen in het jaarplan en/of werkafspraken zijn alleen geldig als deze schriftelijk zijn vastgelegd en geaccordeerd door de gemeente.
6	Minimaal één maal per jaar wordt een ontwikkelgesprek gevoerd. In het ontwikkelgesprek worden afspraken gemaakt met de gemeente over uitbreiding met doelgroepen en functionaliteiten en over strategische keuzes. Deze worden verwerkt in het volgende jaarplan.
7	De ingangsdatum waarop de stadspas gebruikt kan worden is 1 juli 2023. De ingangsdatum voor het contract is 1 december 2022 (onder voorbehoud van besluitvorming over de Verordening stadspas en de Verordening maatschappelijke participatie kinderen Participatiewet Zaanstad door gemeenteraad). Vanaf 2023 valt de jaarcyclus samen met kalenderjaren.
8	De uiterste aanleverdata voor de stukken zijn: a) Jaarplan; 15 oktober conceptversie. b) Halfjaarvoortgangsrapportage; 15 augustus van het lopende kalenderjaar. c) Extra voortgangsrapportages opstartfase: 1 mei, 1 november. c) Jaarverslag en financieel verslag: 1 maart volgend kalenderjaar. Het eerste contractjaar wijkt af. Hier worden nadere afspraken over gemaakt.

Financiën en verantwoording

Nr	Eis
9	De vierjarenbegroting laat de geraamde groei van de opdrachtnemer en het Actiebudget zien. Deze is de basis voor de jaarlijkse begroting. Bij sneller of trager groeitempo dan geraamd, kan de ontwikkeling in de jaarlijkse begroting worden vertraagd/versneld.
10	De indexering op de gemeentelijke budgetten vindt per kalenderjaar plaats en volgt de consumentenprijsindex. Er worden geen correcties met terugwerkende kracht toegepast. De eerste indexering wordt voor het jaar 2023 toegepast.
11	De opdrachtnemer stelt jaarlijks een bijgestelde begroting op waarin de bedrijfsvoeringskosten zijn gescheiden van het Actiebudget en verantwoordt de realisatie van deze begroting met een financieel verslag die vergelijken met de begroting mogelijk maakt.
12	Positieve financiële resultaten en restanten van het Actiebudget worden toegevoegd aan het Actiebudget van het volgende jaar, tenzij anders overeengekomen.
13	Het Actiebudget voor kortingen en acties wordt besteed aan het bieden van voordelen/ kortingen aan stadspashouders binnen de kaders van de opdracht en het jaarplan. Alle organisatiekosten om deze kortingen te bewerkstelligen vallen onder de bedrijfsvoeringskosten (het budget 'Aanloophase en vaste kosten bedrijfsvoering') en niet onder het Actiebudget. Een overzicht van de besteding is onderdeel van elke voortgangsrapportage, het wordt verantwoord in het jaarverslag.
14	Opdrachtnemer mag geen bedragen onttrekken aan het Actiebudget zonder schriftelijke instemming van de contractmanager.
15	Bij beëindiging van de overeenkomst zal een eventueel positief saldo van het Actiebudget drie maanden na beëindigen van de overeenkomst worden uitgekeerd aan de gemeente.
16	De opdrachtnemer beheert een budget van Meedoen Zaanstad namens de gemeente. Dit wordt besteed volgens de regels en voorwaarden die de Gemeente Zaanstad stelt ten behoeve van de doelgroep Meedoen Zaanstad van de stadspas. De gemeente zorgt voor heldere bestedingscriteria en levert aan welke inwoners welke rechten hebben. De gemeente kan wijzigingen aanbrengen in haar beleid, dat kan gevolgen hebben voor wat er van de opdrachtnemer wordt verlangd. De opdrachtnemer moet dit budget als afgescheiden budget beheren en verantwoorden. Het mag niet worden besteed aan enige andere uitgave dan duidelijk door de gemeente bepaald. Kosten die opdrachtnemer maakt in verband met het beheren van het budget Meedoen Zaanstad vallen onder de bedrijfsvoeringskosten.
17	De gemeente zorgt voor voldoende bevoorschotting in dit Meedoen Zaanstad budget. Hier worden in de implementatiefase nadere afspraken gemaakt.
18	Als er signalen zijn dat mensen misbruik maken van Meedoen Zaanstad, meldt de opdrachtnemer dit bij de gemeente.
19	De bestedingsmogelijkheden op de financiële tegemoetkomingen Meedoen Zaanstad zijn in waarde en bestedingsmogelijkheden voor de doelgroep van gelijkwaardig niveau als een vergoeding in geld. De kwaliteit van het aanbod op de stadspas wordt mede beoordeeld door het cliëntenpanel van de Gemeente Zaanstad.
20	Financiële tegemoetkomingen en activiteiten die de gemeente beschikbaar stelt zijn binnen een werkdag op de stadspas beschikbaar voor de inwoner.
22	De facturen die moeten worden betaald uit het Meedoen Zaanstad budget worden binnen 7 dagen of 5 werkdagen betaald. Nadere afspraken hierover worden vastgelegd in de SLA.
23	Voor zowel het financieel verslag van de opdrachtnemer als voor de budgetten die de opdrachtnemer namens de gemeente beheert (bij start het Meedoen Zaanstad budget), is een accountantsverklaring vereist.
24	Opdrachtnemer levert de controleverklaring op de besteding van alle budgetten uiterlijk op 1 april na het boekjaar aan. Deze controleverklaring moet worden afgegeven door een accountant die is ingeschreven bij de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) en als bedoeld in artikel 393 boek 2, BW.

Nr	Eis
25	De opdrachtnemer mag stadspashouders en deelnemende organisaties geen administratieve kosten of andere vergoedingen in rekening brengen, tenzij dit expliciet anders is opgenomen in de afspraken.
26	Bij verlies van de gratis verstrekte stadspas door de stadspashouder kan deze één keer per jaar een stadspas vergoed krijgen via de opdrachtnemer. Bij een tweede keer verliezen moet de stadspashouder de stadspas zelf betalen.
27	Bij aanvang van de stadspas zijn de doelgroepen die gratis de stadspas ontvangen minima (en hun gezinsleden) en mantelzorgers. De gemeente wijst burgers aan die de stadspas gratis ter beschikking krijgen. Indien de gemeente besluit om de doelgroepen uit te breiden, dan is aanpassing van de onderdelen van de opdracht en daarbij behorende vergoedingen en budgetten mogelijk.

Management informatie en inhoud rapportages

Nr	Eis
28	Elke voortgangsrapportage bevat minimaal: • Voortgang op de plannen en afspraken. • Financiële stand van zaken, inclusief een overzicht van de bestedingen van het Actiebudget. • Aantal minima dat actief gebruik maakt van de regelingen en voorzieningen op de stadspas. • Aantal minima dat gebruik maakt van acties op het gebied van sport, cultuur en recreatie, gesplitst naar volwassenen en kinderen/jongeren. • Aantal mantelzorgers die de stadspas heeft, eventueel met woonplaats. • Per doelgroep een overzicht van welke acties/ kortingen gebruik wordt gemaakt. • Aantal mantelzorgers die ook minima is. • Het aantal kopers van de stadspas. • Percentages overschreden procestermijnen waar die meer dan 2% zijn. • Nieuwe resultaten van tevredenheidsonderzoeken en de verbeteracties die naar aanleiding daarvan zijn ingezet. • Beknopte klachtenrapportage die inzicht geeft in aard en volume van binnengekomen klachten en de verbeteracties die naar aanleiding daarvan zijn ingezet. • Hoogte van de waarde van de kortingen die op de stadspas worden gebruikt ten opzichte van de aanschafprijs.
29	Opdrachtnemer onderzoekt jaarlijks de tevredenheid van minimaal de te onderscheiden groepen minima, mantelzorgers, kopers en later toe te voegen doelgroepen.
30	Opdrachtnemer onderzoekt jaarlijks de tevredenheid van minimaal de te onderscheiden deelnemende partijen Meedoen Zaanstad en andere deelnemende partijen.
31	De opdrachtnemer stelt de uitkomsten van onderzoeken ter beschikking aan de gemeente en rapporteert in de voortgangsverslagen welke verbeterafspraken daar uit zijn voortgekomen en hoe deze worden uitgevoerd.

Deelnemende partijen en aanbod en acties op de stadspas

Nr	Eis
32	Het aanbod aan kortingen bevat een gevarieerd aanbod op gebied van cultuur, sport en recreatie in Zaanstad dat aantrekkelijk is voor minima en mantelzorgers. Indien door de gemeente nieuwe doelgroepen worden aangewezen, geldt dit tevens voor de nieuwe doelgroepen. Dit blijkt uit het gebruik van deze kortingen en aanbiedingen door deze doelgroepen.
33	Het aanbod aan kortingen bevat een gevarieerd aanbod dat aantrekkelijk is voor potentiële kopers. Dit blijkt uit het gebruik van deze kortingen en aanbiedingen door deze doelgroepen.
34	Om het gebruik van de stadspas te bevorderen investeert de opdrachtnemer aantoonbaar in strategisch relatie en aanbodmanagement, strategische prijsbeleid van de stadspas, strategisch communicatie en marketingbeleid. Deze prestaties worden op basis van de rapportages en sturingsinformatie jaarlijks in het jaarplan geactualiseerd en uitgevoerd.
35	De acties en kortingen hebben binding met Zaanstreek-Waterland of metropool Amsterdam, tenzij het gaat om uniek aanbod buiten de Zaanstreek (stadspromotie).
36	Aanbod op de stadspas buiten Zaanstad mag niet te nadele zijn van ondernemingen in Zaanstad, tenzij de participatie van minima hierbij is gebaat.
37	De aanbiedingen en acties zijn voldoende verspreid over de wijken van Zaanstad om inwoners overal in de gemeente te bereiken.
38	Uitgesloten op het aanbod is: drank, drugs, tabak, gokken en abonnementsvormen.
39	De stadspas dient een gezonde levensstijl te promoten.
40	Het aanbod en de deelnemende partijen mogen de gemeente niet in diskrediet brengen en daarom niet strijdig zijn met basale normen. Fraude, oplichting, discriminatie en bedrijven van politiek is reden tot uitsluiting van partijen en producten.
41	De gemeente kan opleggen dat producten of aanbieders worden verwijderd uit het aanbod als deze de gemeente naar oordeel van de gemeente in diskrediet brengen.
42	Er mag geen sprake zijn van exclusieve afspraken met een partij die andere partijen uitsluit.

Marketing en communicatie

Nr	Eis
43	De opdrachtnemer hanteert een eigen, (visueel) herkenbare en in toon en stijl consistente huisstijl die nauw aansluit bij de merkidentiteit van de stadspas. De uitingen zijn op B1 niveau.
44	De gebruikte communicatiemiddelen zijn minimaal de website, berichten op sociale media, (digitale) nieuwsbrieven en PR-acties gericht op lokale en regionale media.
45	In de communicatie en marketing wordt samengewerkt met Stichting Marketing Zaanstreek en de communicatie-afdeling van Gemeente Zaanstad.
46	De uitingen moeten de juiste balans hebben tussen vergroten van het effect op de gemeentelijke doelen en voorkomen van stigmatiseren door een stadspas te zijn voor alle inwoners van Zaanstad.
47	De content vergaring en het gebruik van beeldmateriaal dient te voldoen aan het AVG protocol van de Gemeente Zaanstad.
48	De opdrachtnemer controleert aanbiedingen en communicatie-uitingen die door deelnemende partijen worden opgesteld voor deze worden gepubliceerd.
49	De website moet device onafhankelijk geraadpleegd kunnen worden.

Klantenservice en toegankelijkheid

Nr	Eis
50	De opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt voor vragen met betrekking tot de acties die door partners zijn geïnitieerd. Gaat het om de aanvraag van de stadspas door minima en /of over de aanvraag Meedoen Zaanstad dan is het eerste aanspreekpunt het KCC van de Gemeente Zaanstad.
51	Alle door de gemeente aangewezen doelgroepen van de stadspas, in ieder geval mensen met een visuele, auditieve of verstandelijke beperking en mensen die minder taal- of digitaal vaardig zijn of de Nederlandse taal niet beheersen, moet de stadspas kunnen aanvragen en gebruiken. De opdrachtnemer zorgt hiervoor met het organiseren van ondersteuning, eigen klantenservice en de inrichting van haar eigen communicatie. Het systeem en de communicatie voldoet aan de hoogste actuele eisen voor toegankelijkheid voor mensen met een beperking en taalachterstand.
52	Voor digitaal niet-vaardigen moet er offline informatiemateriaal komen. En vertalingen in bijv. Arabisch, Turks beschikbaar zijn (jaarboekje en informatiefolder) op relevante plekken in de gemeente.
53	Iedereen boven de 18 jaar of diens wettelijk vertegenwoordiger of onder de 18 jaar met toestemming van de ouders mag de stadspas kopen. Mensen mogen alleen uitgesloten worden bij bewijs of aannemelijkheid van fraude met de stadspas.
54	De opdrachtnemer dient telefonisch, per post en gangbare sociale media bereikbaar te zijn. In SLA worden hier nadere afspraken over gemaakt.
55	De fysieke stadspas wordt binnen 5 werkdagen na aanvraag opgestuurd. In de SLA worden hier nadere afspraken over gemaakt.
56	De stadspas-app wordt per direct geactiveerd.
57	Opdrachtnemer borgt afspraken omtrent respect, integriteit, professionaliteit en zorgzaamheid conform erkende gedrags- of beroepscode, past deze toe en toont dit op verzoek aan.

Klachtenregistratie en afhandeling

Nr	Eis
58	De opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt voor klachten en meldingen. Hierop wordt snel en adequaat gereageerd. In de SLA worden hier nadere afspraken gemaakt.
59	De klachtenregistratie is opvraagbaar en inzichtelijk voor Zaanstad.
60	In het jaarverslag is een korte klachtenrapportage onderdeel. Hierin wordt de aard en hoeveelheid van de klachten samengevat en de belangrijkste aanpassingen naar aanleiding van klachten gerapporteerd.

Storingen en defecten

Nr	Eis
61	Voor storingen en defecten van stadspassen, software, websites en andere onderdelen van de opdracht waar stadspashouders en anderen mee werken, is melding mogelijk via tenminste een telefoonnummer, mailadres en postadres.
62	Het eerste contact(voorstel) over oplossing van de storingen vindt plaats binnen redelijke termijn. In de SLA worden hier nadere afspraken over gemaakt.
63	Storingen en defecten worden adequaat en binnen redelijke termijn opgelost. In de SLA worden hier nadere afspraken over gemaakt.

Deel 4: Bijlagen

1. Algemene voorwaarden
2. Concept-overeenkomst
3. GIBIT -2020- Artikelen
4. GIBIT -2020-Toelichting per artikel
5. SAAS webapp richtlijnen Gemeente Zaanstad
6. Standaard Verwerkersovereenkomst
7. Maatschappelijke visie Zaanstad
8. Haalbaarheidsonderzoek Paspertous: Zaanpas inventarisatie en advies (augustus 2020)
9. Eisen systeem (ICT) diensten.
10. Uitwerking marktconsultatie

Aanvullende links:

- www.meedoenzaanstad.nl
- Verordening maatschappelijke participatie kinderen Participatiewet Zaanstad 2015 ([wet en regelgeving Zaanstad](#))
- Beleidsregels gemeentelijke werk- en inkomensvoorzieningen Zaanstad 2019 ([wet en regelgeving Zaanstad](#))



gemeente Zaanstad

Stadhuisplein 100, 1506 MZ Zaandam
Postbus 2000, 1500 GA Zaandam

T14 075
antwoord@zaanstad.nl
www.zaanstad.nl