

Marktconsultatie

Sociale betaalomgeving incl. loyaliteitspas



Kenmerk: dCI-000499
Datum: 11 april 2025
Status: Definitief

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1. Algemeen.....	3
1.2. Korte beschrijving van de gemeente Bergen op Zoom.....	3
2. Beschrijving opdracht	4
2.1. Inleiding.....	4
2.2. Beknopte inhoud van de opdracht.....	5
3. Voorwaarden tot deelname aan de marktconsultatie	6
4. Marktconsultatie procedure	7
4.1. Planning	7
4.2. Communicatie tijdens de marktconsultatie	7
4.3. Nota van inlichtingen marktconsultatie.....	7
4.4. Vragenlijst marktconsultatie	8
4.5. Gespreksronde	9
4.6. Eindverslag marktconsultatie	9

1. Inleiding

1.1. Algemeen

De gemeente Bergen op Zoom is voornemens een opdracht in de markt te zetten voor een Sociale betaalomgeving inclusief loyaliteitspas. Ter voorbereiding hierop organiseert de gemeente deze marktconsultatie. Het doel van deze marktconsultatie is om een beter inzicht te krijgen in de markt- en brancheontwikkelingen, -mogelijkheden en onmogelijkheden. Daarnaast wenst de gemeente antwoord te krijgen op specifieke vragen. Middels deze weg wenst de gemeente een realistisch beeld te krijgen van de mogelijkheden voor deze opdracht en de proportionaliteit in een mogelijk hieruit voortvloeiende aanbesteding te borgen.

Vanzelfsprekend worden de beginselen van transparantie, gelijkheid en non-discriminatie bij deze marktconsultatie in acht genomen.

1.2. Korte beschrijving van de gemeente Bergen op Zoom

Bergen op Zoom is een gemeente met ca. 70.000 inwoners. De gemeente bestaat uit de kernen Bergen op Zoom, Halsteren, Heimolen, Kladde, Klutsdorp en Lepelstraat.

De organisatie van de gemeente Bergen op Zoom bestaat uit dertien (13) afdelingen, waaronder Maatschappelijk ontwikkeling. De afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling is opdrachtgever voor deze marktconsultatie.

Meer informatie over de gemeente Bergen op Zoom is te vinden op www.bergenopzoom.nl.

2. Beschrijving opdracht

2.1. Inleiding

De gemeente Bergen op zoom wenst de gemeenschapszin onder haar inwoners te versterken. Het doel hiervan is om het sociaal netwerk van inwoners te vergroten, waardoor inwoners uiteindelijk minder afhankelijk worden van zorginstellingen en overheidssteun. Het uitgangspunt is hierbij dat inwoners onderling flexibeler zijn in het verlenen van de juiste en gewenste hulp aan elkaar. Uiteraard blijft naast dit initiatief de professionele welzijns- en zorgverlening bestaan.

De visie van de gemeente is dat met bovenstaande het voorliggende veld uiteindelijk niet meer alleen bestaat uit welzijnsorganisaties, maar dat inwoners actief onderdeel zijn van het voorliggend veld. Dit wil de gemeente bereiken door een versterkte gemeenschapszin en onderlinge verbondenheid van inwoners van de gemeente. De achterliggende reden is dat maatschappelijke organisaties, sociale initiatieven, buurthuizen en dergelijk op dit moment veelal kampen met een tekort aan vrijwilligers.

De gemeente wil bovenstaande bereiken door een digitale sociale betaalomgeving aan te bieden aan haar inwoners. Het doel hiervan is dat de sociale betaalomgeving gebruikt wordt door inwoners om inzet te vragen of aan te bieden op bepaalde onderwerpen in ruil voor 'punten'. De gemeente wenst deze digitale omgeving te ondersteunen/ versterken met fysieke locaties, waar inwoners elkaar kunnen ontmoeten, helpen en geholpen kunnen worden. Deze fysieke locaties organiseert en faciliteert de gemeente zelf. Naast de sociale betaalomgeving wenst de gemeente ook een (fysieke) loyaliteitspas aan haar inwoners aan te kunnen bieden. De sociale betaalomgeving en de loyaliteitspas dienen elkaar te versterken. Iedere inwoner van de gemeente zal een pas kunnen aanvragen, waarmee ze korting kunnen krijgen op een divers aanbod van producten, activiteiten en diensten. Punten moeten bijvoorbeeld ingeleverd kunnen worden bij aangesloten bedrijven en toegang bieden tot exclusieve producten of evenementen.

Doelgroepen

De gemeente heeft op dit moment drie (3) doelgroepen geïdentificeerd die zij zou willen bereiken:

1. Sociale pioniers: Dit zijn inwoners die de kar kunnen trekken van de sociale betaalomgeving. Zij hebben de tijd en drive om hyper-lokaal (wijkgericht) de sociale betaalomgeving handen en voeten te geven door projecten op te zetten, goede voorbeelden te promoten en informele ondersteuning te bieden aan de tweede doelgroep.
2. Inwoners met weinig sociaal kapitaal: Mensen met weinig sociaal kapitaal hebben een klein tot geen vangnet. Bij problemen hebben zij geen contacten waarbij ze informele hulp kunnen inzetten. Hierdoor zijn zij aangewezen op het dure en overbelaste zorgnetwerk. Deze doelgroep moet in de sociale betaalomgeving hulp kunnen vragen maar ook hulp kunnen bieden. Hierdoor groeit het sociale kapitaal van de inwoner.

3. Inwoners met een laag inkomen (tot 120% van de bijstandsnorm): Deze inwoners kunnen extra korting of bijzondere aanbiedingen krijgen via de loyaliteitspas. Daarnaast kunnen zij ook deelnemen aan de sociale betaalomgeving om hierin punten te verdienen dan wel uit te geven.

2.2. Beknopte inhoud van de opdracht

Op basis van bovenstaande heeft de gemeente al een beeld bij wat verwacht wordt van een sociale betaalomgeving inclusief loyaliteitspas. Deze punten worden hieronder benoemd. Ondanks dat de gemeente zich reeds een beeld heeft gevormd over waar een sociale betaalomgeving aan moet voldoen, is de gemeente ook op zoek naar creatieve oplossingen die hieronder mogelijk niet benoemd worden maar wel bijdragen aan het in paragraaf 2.1 beschreven doel.

1. Iedere inwoner van de gemeente Bergen op Zoom moet een account kunnen aanmaken op het Sociale betalingsplatform;
2. Inwoners kunnen hun account op het Sociale betalingsplatform koppelen aan de loyaliteitspas;
3. Iedere inwoner kan hulpvragen – zoals het doen van boodschappen, helpen bij de administratie en andere kleine klusjes – uit zetten in ruil voor punten;
4. Punten kunnen zo worden geïjkt dat inzet gelijkwaardig wordt beloond. Concreet betekent dit dat niet wordt gekeken naar de inhoud van de hulp maar daar de bijbehorende inzet;
5. Taken en activiteiten zijn toegankelijk voor alle deelnemers, ongeacht hun kennisniveau of achtergrond;
6. Op de sociale betaalomgeving kunnen grote buurtprojecten worden neergezet, zoals het onderhouden van een speeltuin of het organiseren van een straatfeest;
7. De sociale betaalomgeving kan gekoppeld worden aan en bevordert het bezoeken van één of meerdere fysieke locaties;
8. De sociale betaalomgeving bevordert het maken van sociale connecties in de fysieke ruimte;
9. De loyaliteitspas kan korting bieden op sociale, culturele, educatieve of luxe producten en activiteiten voor iedere pashouder;
10. De pas kan (onzichtbaar) onderscheid maken tussen inwoners, bijvoorbeeld op basis van een inkomensgrens.

De gemeente is op zoek naar een partij die een dergelijke oplossing kan leveren, onderhouden en implementeren. Daarnaast wenst de gemeente dat de partij in staat is om medewerkers te instrueren over het gebruik van de oplossing en de druk en verzending van de fysieke loyaliteitspas faciliteert.

3. Voorwaarden tot deelname aan de marktconsultatie

Onderstaande tabel geeft een beschrijving van de algemene voorwaarden die de gemeente hanteert voor deelname aan de marktconsultatie. Deelnemers aan de marktconsultatie gaan onvoorwaardelijk akkoord met deze voorwaarden.

#	Voorwaarden
1	Partijen kunnen geen rechten ontleen aan de informatie die tijdens de marktconsultatie is verstrekt.
2	Tijdens de marktconsultatie verstrekte informatie kan afwijken van in de nog op te starten aanbestedingsprocedure te verstrekken informatie.
3	Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd.
4	De gemeenten zijn niet gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie.
5	Er wordt geen vergoeding toegekend aan de deelnemers van deze marktconsultatie.
6	De aankondiging van deze marktconsultatie (incl. bijbehorende documenten), deelname of bijdrage aan de marktconsultatie gelden niet als uitnodiging tot inschrijving op de aanbesteding voor het onderhavige project, noch kunnen daaraan rechten worden ontleend.
7	De gemeenten behouden zich het recht voor de in dit document opgenomen plannen tussentijds te wijzigen.
8	Deze marktconsultatie zal worden gevoerd in uitsluitend de Nederlandse taal.
9	De deelnemer aan de marktconsultatie draagt het risico van tijdige en volledige indiening van zijn vragen, antwoorden en aanvullingen binnen de marktconsultatie. De gemeente en het gebruikte tenderplatform zijn niet verantwoordelijk voor fouten, die worden gemaakt door de deelnemers bij het aanleveren van informatie.

4. Marktconsultatie procedure

4.1. Planning

Datum	Omschrijving
14 april 2025	Publicatie marktconsultatie document op TenderNed
2 mei 2025 12:00 uur	Uiterste datum en tijdstip indienen vragen
7 mei 2025	Streefdatum verzending beantwoording door de gemeente
21 mei 2025 17:00 uur	Uiterste datum en tijdstip van ontvangst beantwoording vragen door deelnemers aan de marktconsultatie
Week 22 t/m 24	Consultatiegesprekken / demo's
16 juni 2025	Streefdatum publicatie resultaat marktconsultatie

Deelnemers aan de marktconsultatie confirmeren zich expliciet aan bovenstaande systematiek van planning en doorlooptijd. Aan de planning kunnen geen rechten worden ontleend.

4.2. Communicatie tijdens de marktconsultatie

Alle communicatie over deze marktconsultatie verloopt digitaal via de Berichtenmodule van het TenderNed platform.

Het is niet toegestaan om op een andere wijze contact te zoeken met medewerkers van de gemeenten en met eventueel bij deze marktconsultatie betrokken externe adviseurs over deze procedure, tenzij anders verwoord in dit marktconsultatiedocument.

Het contact met u als inschrijver verloopt via één contactpersoon die uw organisatie vertegenwoordigt in deze marktconsultatie. De gegevens van deze contactpersoon dienen vermeld te worden bij de registratie in het TenderNed. De contactpersoon dient gemachtigd te zijn om namens de organisatie van de deelnemer aan de marktconsultatie te kunnen optreden en dient de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate te beheersen.

4.3. Nota van inlichtingen marktconsultatie

De gemeente hanteert de volgende regels met betrekking tot de Nota van Inlichtingen:

- Alle vragen met betrekking tot deze marktconsultatie dienen te worden gesteld via de Berichtenmodule in TenderNed;
- Vragen die op een andere wijze worden gesteld, worden niet in behandeling genomen;
- Vragen kunnen doorlopend worden ingediend via TenderNed, de uiterste datum hiervoor is vermeld in de planning;
- De gemeente kan vragen tussentijds beantwoorden, de streefdatum voor het beantwoorden van alle vragen is vermeld in de planning;
- De antwoorden op de vragen maken integraal onderdeel uit van de marktconsultatie;

- Ingeval van tegenstrijdigheden tussen antwoorden in de Nota van Inlichtingen en de marktconsultatie, prevaleert hetgeen is bepaald in de antwoorden in de Nota van Inlichtingen;
- De deelnemers die van oordeel zijn dat bepaalde informatie, vanwege het bedrijfsgevoelige karakter ervan, niet geschikt zijn voor verspreiding, dienen dit bij hun verzoek om inlichtingen kenbaar te maken.

4.4. Vragenlijst marktconsultatie

De kern van deze marktconsultatie bestaat uit vragen van de gemeente. Deelnemers kunnen via de berichtenmodule op TenderNed een document met de antwoorden hierop aanleveren.

De antwoorden op de vragen worden doorgenomen door het projectteam van de gemeenten. Alle reacties worden met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld.

Nr.	Vraag
1	Welke mogelijkheden heeft u om een sociale betaalomgeving inclusief loyaliteitspas aan te bieden?
2	Wat zijn volgens u de belangrijkste kenmerken van uw oplossing en hoe dragen die bij aan het door de gemeente gestelde doel?
3	Welke mogelijkheden en onmogelijkheden ziet u vanuit u expertise en marktkennis m.b.t. het aanbieden van een sociale betaalomgeving en hoe dragen deze bij aan de door de gemeente gestelde doelen?
4	Zijn er aanvullende mogelijkheden die u kunt bieden die bijdragen aan de doelen die de gemeente nastreeft of een aanvulling zijn op de doelen.
5	Hoe zou een digitale sociale betaalomgeving volgens u de fysieke ontmoetingsplaats kunnen versterken en het gebruik van deze fysieke ontmoetingsplaats stimuleren?
6	Hoe zorgt uw oplossing ervoor dat de koppeling met de fysieke loyaliteitspas zo toegankelijk mogelijk is? Denk hierbij aan hoe mensen met een lage digitale vaardigheid en/of slechte beheersing van de Nederlandse taal ook adequaat gebruik kunnen maken van de oplossing.
7	Hoe ziet de implementatie van de door u voorgestelde oplossing eruit? Hoeveel tijd denkt u nodig te hebben voor een dergelijke implementatie? Wat voor inzet vraagt een dergelijke implementatie van de gemeente zelf? Wat heeft u van de gemeente nodig voor het succesvol implementeren van uw oplossing?
8	Zijn er binnen de door u aangeboden oplossing of ontwikkelingen mogelijkheden om aandacht te hebben voor de veiligheid van hulpvragers en hulpbieders? Zo ja, hoe zien deze mogelijkheden eruit?
9	De gemeente zou graag – bij het aanbesteden van een opdracht – een gedegen raming maken. Uit welke onderdelen zijn de kosten van een dergelijke oplossing opgebouwd? Kun u een indicatie geven van de prijzen die gepaard gaan met de verschillende kostprijscomponenten?
10	Wordt in uw software gebruik gemaakt van A.I., zo ja op wat voor wijze?
11	Is de oplossing die u kunt leveren Open-source?

12	Bent u in staat om de gehele opdracht zelfstandig uit te voeren, of zou u delen van de opdracht uit kunnen voeren? Indien delen, welke delen? Zouden deze delen in een aanbesteding als losse percelen kunnen worden neergezet? Denk hierbij bijvoorbeeld aan 1) leveren sociale betaalomgeving 2) Drukken en verzenden fysieke loyaliteitspas.
13	De gemeente doet graag ook een beroep op uw creativiteit. Zijn er zaken/oplossingen waar de gemeenten nog niet aan heeft gedacht maar die naar uw mening wel bij zouden kunnen dragen aan het doel dat de gemeente nastreeft?
14	Heeft u verder aanvullingen, tips, opmerkingen waar de gemeente bij het opstellen van een mogelijke aanbesteding rekening mee zou kunnen houden?
15	Zou u – op verzoek van de gemeente – bereidt zijn om een demo te geven van uw oplossing?
16	Bent u – op verzoek van de gemeente – bereidt om nadere vragen te beantwoorden in een gespreksronde?

4.5. Gespreksronde

Deelnemers moeten bij hun beantwoording aangeven of zij wensen deel te nemen aan de gespreksronde, die de gemeente organiseert. Op basis van de reacties op de marktconsultatie kan de gemeente besluiten om enige of alle partijen uit te nodigen om mondeling een aanvullende toelichting te geven op hun antwoorden of een demonstratie van de door hen aangeboden oplossing. Het initiatief hiertoe ligt uitsluitend bij de gemeente. Deelnemers ontvangen hiervoor een uitnodiging. De data waarop deze gesprekken plaatsvinden zijn reeds opgenomen in de planning. Deelnemers wordt verzocht hier rekening mee te houden.

De gesprekken zullen plaatsvinden in het stadskantoor van de gemeente Bergen op Zoom, Jacob Obrechtlaan 4 te Bergen op Zoom. Voor ieder gesprek wordt een uur/ anderhalf uur gereserveerd, waarbij de agenda als volgt is:

Vorstelronde	5 min
Korte bedrijfsintroductie	5 min
Toelichting op verstrekte antwoorden marktconsultatie en verdiepende vragen door gemeente	30 min
Optioneel: Demonstratie van de aangeboden oplossing	30 min
Tips, vragen en opmerkingen voor de gemeente	15 min
Afronding	5 min

4.6. Eindverslag marktconsultatie

De resultaten van de marktconsultatie zullen de gemeenten verwoorden in een samenvatting welke als afronding van de marktconsultatie gepubliceerd wordt en tevens als bijlage bij een mogelijke aanbesteding wordt gepubliceerd. In het verslag worden de antwoorden op de door de gemeente

gestelde vragen samengevat, rekening houdende met¹ eventuele commerciële belangen van de marktpartijen.

¹ NB: Indien een marktpartij van mening is dat bepaalde informatie uit de beantwoording van de vragen niet gedeeld mag worden in het eindverslag van de marktconsultatie, moet zij dit tijdens beantwoording van de vragen gemotiveerd aangeven. De Gemeente beslist op basis van de motivatie of zij de economische belangen gerechtvaardigd vindt.