

Marktconsultatieverslag

Sociale betaalomgeving inclusief loyaliteitspas



1. Inleiding

De gemeente Bergen op Zoom heeft het voornemen een aanbesteding voor een sociale betaalomgeving inclusief loyaliteitspas op te starten en heeft ter voorbereiding hierop een marktconsultatie georganiseerd. Het doel van de marktconsultatie was een beter inzicht te verkrijgen in markt- en brancheontwikkelingen en tevens antwoorden te verkrijgen op specifieke vragen. Op deze manier wil de gemeente Bergen op Zoom een realistisch beeld krijgen van de mogelijkheden voor deze opdracht en ervoor zorgen dat de proportionaliteit in de aanbesteding geborgd wordt. Gedurende de marktconsultatie heeft één (1) partij partij gereageerd op de gestelde vragen en hierop antwoorden ingediend.

De partij die gereageerd heeft is:

1. Almende B.V.

2. Samenvatting van de antwoorden

Vraag 1

Welke mogelijkheden heeft u om een sociale betaalomgeving inclusief loyaliteitspas aan te bieden?

De partij heeft ervaring met onderzoek naar en het ontwikkelen van innovatieve oplossingen binnen het Sociaal domein. De partij kan voorzien in de door de gemeente gevraagde sociale betaalomgeving inclusief loyaliteitspas. Dit bestaat onder andere uit een platform waar inwoners van Bergen op Zoom hulp kunnen vragen en aanbieden in ruil voor punten. Deze punten kunnen worden gebruikt voor kortingen en speciale aanbiedingen via een loyaliteitspas. Het platform is ontworpen om gebruiksvriendelijk en toegankelijk te zijn voor alle inwoners, inclusief mensen met beperkte digitale vaardigheden.

Vraag 2

Wat zijn volgens u de belangrijkste kenmerken van uw oplossing en hoe dragen die bij aan het door de gemeente gestelde doel?

De partij geeft de volgende punten aan als belangrijkste kenmerken van hun oplossing:

- Gebruiksvriendelijkheid;
- (Technologische) innovatie;
- Gemeenschapsbetrokkenheid;
- Bewustwordingscampagnes;
- Feedback mechanismen.

Door deze mogelijkheden te combineren, wordt een krachtige en effectieve sociale betaalomgeving gerealiseerd die zowel gebruikers als de lokale gemeenschap ten goede komt.

Vraag 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?

Diverse kansen worden gezien, waaronder het bevorderen van gemeenschapsgevoel en het realiseren van doelen zoals armoedebestrijding en schuldhulpverlening. Tegelijkertijd zijn er ook uitdagingen, bijvoorbeeld bij de initiële acceptatie van het platform. Om deze te tackelen, zijn strategieën ontwikkeld zoals uitgebreide marketingcampagnes en gerichte gebruikersondersteuning.

Vraag 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.

Partij geeft aan dat zijn oplossing naast kernfunctionaliteiten ook extra mogelijkheden kent, zoals data-analyse om inzicht te krijgen in het gebruikersgedrag, en feedbackmechanismen die zorgen voor een voortdurende verbetering van het platform.

Vraag 5

Hoe zou een digitale sociale betaalomgeving volgens u de fysieke ontmoetingsplaats kunnen versterken en het gebruik van deze fysieke ontmoetingsplaats stimuleren?

De oplossing ondersteunt fysieke ontmoetingsplaatsen door lokale evenementen en activiteiten via het platform te organiseren. Dit versterkt de gemeenschapszin en stimuleert inwoners om actief deel te nemen aan lokale initiatieven.

Vraag 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.

De partij zorgt voor toegankelijkheid door een gebruiksvriendelijk ontwerp van de pas en het platform, evenals uitgebreide klantenondersteuning voor gebruikers met lage digitale vaardigheden. Dit gebeurt conform toegankelijkheidseisen zoals vastgelegd in de EU-standaard EN 301 549 en de succescriteria op niveau A en AA uit de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2.

Vraag 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?

De partij hanteert een gefaseerde implementatieaanpak. Partij werkt daarbij nauw samen met de gemeente om de implementatie succesvol te laten verlopen, met speciale aandacht voor de communicatie richting de doelgroep en het integreren van eventuele gemeentelijke diensten binnen het platform. Voor deze aanpak wordt gerekend met een doorlooptijd van ongeveer 3 tot 6 maanden.

Vraag 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?

Partij zorgt ervoor dat de oplossing veiligheid biedt, onder andere door verificatie van gebruikers en controle op VOG's. Daarnaast werken zij samen met lokale welzijnsorganisaties voor toezicht en ondersteuning.

Vraag 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 kostprijselementen?

Partij hanteert een aantal verschillende kostprijselementen, deze bestaan onder andere uit:

- Implementatie;
- Onderhoud en ondersteuning;
- Marketing en communicatie.

Vraag 10

Wordt in uw software gebruik gemaakt van A.I., zo ja op wat voor wijze?

De oplossing maakt gebruik van AI voor data-analyse en verbetering van de dienstverlening.

Vraag 11

Is de oplossing die u kunt leveren Open-source?

De oplossing is volledig open-source, en de partij biedt flexibiliteit en aanpassingsmogelijkheden om aan de specifieke behoeften van de gemeente te voldoen.

Vraag 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.

De partij beschikt over de capaciteit en expertise om de volledige opdracht zelfstandig uit te voeren, waaronder het realiseren en beheren van de sociale betaalomgeving. Voor het drukken en verzenden van de fysieke loyaliteitspas werken zij echter graag samen met gespecialiseerde partners.

Vraag 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?

De oplossing biedt creatieve opties zoals gamification en community-building initiatieven om de gemeenschapszin te versterken.

Vraag 14

Heeft u verder aanvullingen, tips, opmerkingen waar de gemeente bij het opstellen van een mogelijke aanbesteding rekening mee zou kunnen houden?

De partij raadt aan om rekening te houden met privacybescherming en informatiebeveiliging (ISO 27001) en inclusiviteit om ervoor te zorgen dat het platform voor iedereen toegankelijk is.