

Marktconsultatie

Digitale afvalwijzer en -kalender (app & website)

Versie : 1.0
TenderNednummer : TN548166
Datum : 3-10-2025
Opgesteld door : Robin Huël

Copyright

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.

Inhoud

Copyright	2
1. Inleiding	3
1.1 Algemene informatie	3
1.2 Spaarnelanden.....	3
1.3 Doel van de marktconsultatie.....	3
2 De mogelijke opdracht.....	4
2.1 Huidige situatie	4
2.2 Gewenste situatie EN/OF doelstellingen voor de nieuwe te sluiten overeenkomst	5
3 Procedure	7
3.1 Communicatie en vragen	7
3.2 Planning	7
3.3 Verslag marktconsultatie.....	7

1. Inleiding

1.1 Algemene informatie

Dit document betreft de marktconsultatie ten behoeve van een digitale afvalwijzer en -kalender (app & website) voor Spaarnelanden N.V. (hierna: Spaarnelanden). Dit document informeert u, na een korte inleiding over Spaarnelanden, over de doelstelling van deze marktconsultatie en wat er wordt verwacht van geïnteresseerde marktpartijen. De marktconsultatie betreft geen offerteaanvraag.

Deze marktconsultatie wordt uitgevoerd om binnen dit inkoopproces de juiste keuzes te kunnen maken en hiervoor wenst Spaarnelanden een aantal vraagstukken voor te leggen aan de markt door middel van deze marktconsultatie.

1.2 Spaarnelanden

Spaarnelanden is een integraal stadsbeheerbedrijf dat zorgt voor een prettige, leefbare en goed bereikbare openbare ruimte voor de gemeente Haarlem en Zandvoort. Het takenpakket omvat onder meer afvalinzameling, technisch onderhoud, integraal onderhoud, gladheidbestrijding en beheer openbare ruimte en parkeermanagement. Vanuit haar klimaat neutrale pand in de Waarderpolder organiseren Spaarnelanden deze taken professioneel, klantgericht en met het oog op duurzaamheid.

Missie

Met vakmanschap en kennis zorgen wij voor de omgeving en maken deze schoon, groen, gezond en plezierig. Daarbij houden we rekening met wat inwoners en bedrijven nu en in de toekomst nodig hebben.

Visie

Een wereld waarin gemeenten, inwoners en bedrijven samenwerken aan een duurzame, schone, groene en prettige omgeving. Een plek waar mensen zich thuis voelen en fijn samenleven.

1.3 Doel van de marktconsultatie

De marktconsultatie heeft als doel:

- Informatie inwinnen bij marktpartijen omtrent relevante trends en ontwikkelingen/visies/oplossingssuggesties/ideeën;
- Inzicht verkrijgen in de beschikbare ervaring en het aanbod in de markt;
- Toetsen van eigen uitgangspunten, aannames, ideeën en oplossingsrichtingen zoals doelstellingen, strategie, Programma van Eisen en prijsstelling;
- Bepalen van de meest geschikt aanbestedingsstrategie;
- Creëren van draagvlak door het vroegtijdig betrekken van marktpartijen in de mogelijke aanbesteding.

Mede door deze marktconsultatie kan Spaarnelanden haar uitvraag beter laten aansluiten op de mogelijkheden in de markt.

2 De mogelijke opdracht

De opdracht die centraal staat in dit marktconsultatiedocument is de ontwikkeling van een digitale afvalwijzer- en kalender (website en app) die inwoners van Haarlem en Zandvoort helpt bij het correct scheiden en aanbieden van hun afval. Het doel is om de nog aan te besteden opdracht te verlenen aan één partij voor een periode van tenminste vier (4) jaar. Dit behoudens mogelijke verlengingsopties. Hieronder worden de huidige situatie en de gewenste situatie of doelstellingen voor de nieuwe aanbesteding beschreven.

2.1 Huidige situatie

De huidige leverancier van de digitale afvalwijzer- en kalender (app & website) is internet- en designbureau Opzet B.V. te Santpoort-Zuid. In de digitale afvalwijzer en -kalender kunnen de bewoners van Haarlem en Zandvoort terecht voor informatie omtrent afvalinzameling, containerlocaties, afvalscheiding en afvalstromen, het maken van een ophaalafpraak voor grof huishoudelijk afval en de Recycletas, en afspraken voor seizoensgebonden diensten.

Op de website en in de app kan een bewoner zijn postcode + huisnummer invoeren. Op basis daarvan wordt respectievelijk het volgende getoond:

Website:

- Overzichtspagina met informatie over afvalstromen.
- Nieuwsberichten op de inlogpagina (manuele actie Communicatie).
- Afvalkalender waarin bewoner kan zien:
 - Wanneer zijn particuliere rolcontainer(s) wordt/worden geleegd;
 - Wanneer de Recyclewagen in zijn stadsdeel staat;
 - Wat de locaties zijn van de (openbare) containers op straat voor de verschillende afvalstromen in zijn buurt.

Tevens kan een bewoner op de website:

- Via de afvalwegwijzer checken welk afval waar hoort;
- Een ophaalafpraak maken voor grof huishoudelijk afval;
- Een ophaalafpraak maken voor de Recycletas;
- (Tijdelijk) een ophaalafpraak maken voor de tegeltaxi;
- De afvalkalender downloaden of in zijn agenda 'zetten'.

App:

- Afvalkalender waarin bewoner kan zien:
 - Wanneer de particuliere rolcontainer(s) wordt/worden geleegd;
 - Wanneer de Recyclewagen in zijn stadsdeel staat;
 - Wat de locaties zijn van de (openbare) containers op straat voor de verschillende afvalstromen in zijn buurt.
- Bewoner kan postcode en huisnummer invullen en vervolgens een notificatie aanzetten in de app. Zo kan hij/zij meldingen ontvangen over bovenstaande diensten en ook pushnotificaties ontvangen.

Tevens kan een bewoner met de app:

- Via de afvalwegwijzer checken welk afval waar hoort;
- Een ophaalafpraak maken voor grof huishoudelijk afval via een link naar de (mobiele)website;
- Een ophaalafpraak maken voor de Recycletas via een link naar de (mobiele)website;
- Via een hamburgermenu naar verschillende onderwerpen/zelfregeltaken op de Spaarnelanden website (afvalpas aanvragen, rolcontainer aanvraag etc.);
- Nieuwsberichten lezen.

Via zowel de app als de website ontvangt de bewoner:

- Direct na het maken van een ophaalafpraak een bevestiging per e-mail
- Een herinnering van de ophaalafpraak per e-mail, één dag van tevoren*

Daarnaast kan Spaarnelanden:

- Push-notificaties sturen naar gebruikers die deze optie aan hebben staan in de app. De notificatie kan verstuurd worden op specifiek postcode, woonplaats of gemeente.
- Een melding in-app aanzetten. Iemand die de app opent ziet dan deze melding/bericht. Ook hier kan Spaarnelanden kiezen uit bepaalde postcodes, woonplaats of gemeente.
- Zelf nieuwsberichten aanmaken en daarbij kiezen of het zichtbaar is in de app en/of op de website.
- Content aanpassen in het CMS, zoals afvalstromen, afvalwegwijzer en delen van andere tekst. Bij de afvalstromen kan ook een keuze worden gemaakt in zichtbaarheid per gemeente.
- Menu-items aanpassen.

2.2 Gewenste situatie EN/OF doelstellingen voor de nieuwe te sluiten overeenkomst

Spaarnelanden denkt momenteel aan een tweetal opties na voor de nieuwe app & website:

1. Bestaande digitale afvalwijzer en -kalender (website & app) van een marktpartij, met de functies zoals we die nu hebben);

Deze optie houdt in dat we zoeken naar een bestaande app en website die vergelijkbaar zijn met de app en website die we nu hebben. Met nagenoeg dezelfde features, wellicht extra mogelijkheden (zie de lijst op pagina 6, wellicht dat bepaalde zaken wel mogelijk zijn of makkelijk te creëren). Dit betekent ook dat we dus geen grote, nog niet bestaande/mogelijke features gaan ontwikkelen of toevoegen.

2. Website en app 'from scratch' laten ontwikkelen

In dit geval gaan we de app en website volledig opnieuw opbouwen & ontwikkelen, waarbij mogelijkheid is voor nieuwe features/wensen die nu nog niet (volledig) beschikbaar/aanwezig zijn in de huidige app en website (zie de wensenlijst hieronder).

** Notitie: de bewoner ontvangt óók een herinnering wanneer de afspraak al is geannuleerd; systemen hebben geen interface; annuleren kan alleen telefonisch of via mail met Klantenservice; Klantenservice annuleert de afspraak in systeem (Pieterbas); deze informatie gaat niet terug naar de afvalwijzer en de herinnering wordt dus altijd verstuurd ongeacht of de afspraak is geannuleerd. Uiteraard willen we dit anders en geautomatiseerd in de toekomst*

Nieuwe features (nog niet aanwezig, wel wenselijk):

- Mogelijkheid tot 'eigen omgeving' bewoners (op basis van postcode /huisnummer?)
- Meer identieke display van functionaliteiten website/app.
 - Bijvoorbeeld het 'hamburgermenu' op de app welke mogelijkheid geeft tot doorlinken naar informatie/zelfregel taken op de Spaarnelanden website. Dit zit niet in de huidige website afvalwijzer.
- Efficiëntere doorplaatsing van teksten van website naar app (bijvoorbeeld door middel van 'aanvinken' in CMS); nu gebeurt doorplaatsing handmatig (copy-paste)
- Overzichtelijkere indeling in het CMS en daarnaast dat nieuwsberichten apart terug te vinden zijn van andere content en dat we alle content ook zelf aan kunnen passen.
- Mogelijkheid tot zelf aanpassen van alle tekst. Nu zijn we bij kleine wijzigingen soms afhankelijk van de leverancier.
- CMS voor de app, zodat we teksten zelf kunnen aanpassen. Nu hebben we alleen een CMS voor de website.
- Beheer van afsprakenmodules grof huishoudelijk afval/Recycletas/Tegeltaxi (laatstgenoemde betreft een tijdelijke dienst)
- Functionaliteit om een gemaakte online afspraak direct toe te voegen aan een online agenda (bv google agenda) van de klant en dat bij annulering deze tegelijkertijd uit de agenda van de klant wordt gehaald.
- Mogelijkheid tot snel en gemakkelijk online annuleren van een ophaalafspraak door de klant met direct een bevestiging van de annulering eraan gekoppeld.
 - Via link/button 'annuleren' in de e-mail-bevestiging/herinnering waarbij er een directe koppeling is met het systeem waar de afspraak in staat, zodat die dan ook uit het systeem gaat.
 - Via de Afvalwijzer site met ingeven van postcode + huisnummer
 - Via de Afvalwijzer app met ingeven van postcode + huisnummer
- Wanneer een bewoner een ophaalafspraak heeft gemaakt; deze ook weergeven in zijn portaal (eigen omgeving)
- Mogelijkheden afspraakherinnering naar bewoner per:
 - Email (gaat reeds op deze manier via de Afvalwijzer)
 - Afvalwijzer app push notificatie
 - Sms (niet mogelijk voor bewoners met alleen een vast telefoonnummer)
 - Online agenda

Zou mooi zijn als een bewoner deze opties ziet en hier iets uit kan kiezen/uitzetten waarbij ze standaard aangevinkt staan. Risico: een afspraakherinnering wordt op dit moment met de huidige systemen ook gestuurd wanneer bewoner de afspraak heeft geannuleerd (geen 2-way interface module afvalwijzer-Pieterbas); dit kan mogelijk resulteren in hoger belvolume Klantenservice. We willen graag af van deze herinnering als de afspraak reeds is geannuleerd.
- Mogelijkheid tot pop-ups/informatie door hooveren over icoon bij bijvoorbeeld de iconen in de afspraakmodule grof huishoudelijk afval. Nu staan namelijk alle aanbiedregels op 1 pagina en is de kans groot dat iemand ze niet leest alvorens hij/zij akkoord gaat met die regels.
 - Voorbeeld; 'Icoon FIETS': wenselijk is dat dit icoon door middel van hooveren de informatie geeft dat er een label aan de fiets moet hangen bij het aanbieden als grof afval, anders neemt Spaarnelanden hem niet mee.
 - Of 'METAAL': wat mag wel/niet
- Koppeling met Hexapole voor gegevens van het informatiescherm van de openbare containers uit het inwonersportaal (inzameling.spaarnelanden.nl/hexapole), zichtbaar bij de containers op de locatiekaart van de afvalwijzer.
- Inzicht in data (koppeling met applicatieomgeving t.b.v. data-uitwisseling)
- We willen graag meer inzicht in het gebruik van de afvalwijzer en de app. Incl. frequente rapportage en advies hierover

3 Procedure

3.1 Communicatie en vragen

De contactpersoon voor deze marktconsultatie is Robin Huël. Communicatie gedurende deze marktconsultatie verloopt uitsluitend via TenderNed met bovengenoemd contactpersoon.

In bijlage 1 'Vragen bij de marktconsultatie' zijn vragen geformuleerd waarop Spaarnelanden graag antwoord krijgt vanuit de markt. Geïnteresseerde partijen kunnen de antwoorden op de vragen indienen door het format in bijlage 1 in te vullen en in te dienen via de berichtenmodule op TenderNed. Geïnteresseerde partijen dienen de antwoorden uiterlijk op 07-11-2025 voor 12:00 uur in te dienen.

Spaarnelanden kan na het doornemen van de ingediende antwoorden behoefte hebben aan een mondelinge toelichting; u kunt dan ook uitgenodigd worden voor een verdiepend gesprek. Wanneer dit van toepassing is ontvangt u hiervoor een uitnodiging via de berichtenmodule op TenderNed.

3.2 Planning

In onderstaande tabel is de planning weergegeven. Aan de vermelde data en aanduidingen kunnen geen rechten worden ontleend, het betreft hier slechts indicaties.

Planning marktconsultatie	
Publicatie marktconsultatie	03-10-2025
Mogelijkheid tot het stellen van vragen	15-10-2025 12:00 uur
Beantwoording op de vragen	22-10-2025
Sluiting termijn voor het indienen reactie op de marktconsultatie	07-11-2025 12:00 uur
Mogelijke verdiepende gesprekken	26-11-2025

3.3 Verslag marktconsultatie

Nadat de marktconsultatie is afgerond wordt er een verslag opgemaakt. In dit document worden op hoofdlijnen de bevindingen van de marktconsultatie samengevat. Het document wordt als bijlage bij de aanbestedingsdocumenten gevoegd ten tijde van een aanbesteding.

Met betrekking tot dit verslag wil de aanbestedende dienst marktpartijen graag op het volgende wijzen:

- Marktpartijen geven aanbestedende dienst toestemming om hun antwoorden en andere verstrekte informatie en/of gegevens op hoofdlijnen te gebruiken in dit verslag. Commercieel vertrouwelijke informatie zal hierin niet worden opgenomen.
- Als er vertrouwelijke aspecten in uw antwoorden staan, wordt u verzocht dit duidelijk aan te geven bij het betreffende aspect.
- De antwoorden en andere informatie en/of gegevens zullen geanonimiseerd worden opgenomen in het rapport.