

PIO project

Stad Mechelen

Digitale Mechelenbon

Eindrapport: verfijning behoeften en
marktconsultatie

PIO - Programma Innovatieve Overheidsopdrachten

APRIL 2020



Inhoudstafel

1. Management summary/ managementsamenvatting.....	3
2. Inleiding.....	7
3. De stakeholderanalyse.....	10
4. Bouwblokken van de oplossing.....	15
5. De juridische randvoorwaarden.....	17
6. De behoefteanalyse.....	19
7. De functionele eisen.....	21
8. Antwoorden uit de markt.....	23
9. Advies en aanzet tot vervolg.....	29

1. Management summary

The City of Mechelen is looking for a flexible and future-oriented digital system for the promotion, sale and management of gift vouchers. A system of paper vouchers is already in place, but this requires a lot of manual registration and cannot therefore be upscaled.

During this PIO project, the requirements were first defined in more detail. The intention is to develop a system that is extensively digitised. The goals we want to achieve through this are:

- Reduce the administrative workload.
- Potential for the Mechelen voucher to grow (more traders taking part, more transactions, companies also buying gift vouchers for their employees and customer relations, etc.).
- Good control and full monitoring of the system and certainty regarding the financial flows.
- The flexibility to launch temporary promotions or campaigns (such as the single voucher in the past or as currently in response to the coronavirus crisis, for example).
- A robust position for the future: potential to also expand the system to include a community token (city token) or savings programme (in which volunteers can save points and spend them at the participating traders).

Digitisation of the following process steps is proposed:

- A digital channel enabling new traders to participate in the system, automatic acceptance procedure.
- A webshop where both private individuals and companies can buy gift vouchers.
- Vouchers which the buyers can e-mail or print out themselves.
- Automatic invoice generation for companies that buy vouchers.
- Payment with the voucher at the checkout, immediately making the voucher worthless.
- Automatic payment of the traders.

The system must be extremely user-friendly for both the traders and the buyers. It must also be intuitive so that no specific digital skills are required to use the system.

In relation to the PIO project, a requirements survey was also performed among Mechelen traders. A random sample of traders were visited, including traders who are already members of the paper Mechelen gift voucher system and traders that have not yet joined.

This established that the requirements and conditions for joining a digital system vary between the branches of major retail chains, which often have several checkouts, and small businesses that often already work with a tablet and can accept new payment instruments more flexibly. The new system must take the varied requirements into account.

It must not lose sight of the gift aspect for buyers. The envisaged solution must clearly support a gift voucher system that is not purely a payment system.

For that reason, a physical range will be provided alongside the digital range for two use cases:

- Sales at a limited number of physical sales points (maximum of 10) in the City of Mechelen, where citizens and tourists can buy gift vouchers.
- Sales via a webshop, but with physical delivery (vouchers sent by post, possibly in attractive gift packaging).

Swift settlement is envisaged for these use cases and maximum internal control of the revenue at the sales points.

The market consultation that was organised based on this PIO project leads to the conclusion that there are different suppliers who have worked hard on the expansion of digital platforms in recent weeks and months. These digital platforms are often equipped with a webshop where buyers can order gift vouchers and print or e-mail them immediately. There are also solutions that use existing communication possibilities such as SMS and WhatsApp, where value can easily be transferred between the buyer, the recipient of the gift voucher and the trader using a smart phone.

The different service providers are working on different technological solutions that are often offered as a combination within a single system. Buyers can therefore choose to have a paper voucher delivered, to print one or place a sum in a mobile wallet, for example. In most systems, both well-developed webshops and physical points of sale are used.

Following desk research and a survey among municipal executives, it was also concluded that various executives are seeking a similar solution to the one in the City of Mechelen, requiring creativity and technological innovation from the market. Some years ago, for example, there was a drive for the sale of vouchers via machines. New technological possibilities have made this relatively costly investment superfluous and a switch is taking place to mobile solutions.

In general, there is a tendency among providers to develop the functionalities of the gift voucher system to include complementary services like simultaneous sales of parking tickets, a savings programme in which buyers can also save points at local traders and win coupons or gift vouchers.

Due to the coronavirus crisis, digitisation has speeded up and many temporary promotions are being launched to support the local economy. The digitisation of the Mechelen gift voucher is a more contemporary theme than ever, for which many providers are rapidly developing new solutions.

It is conceivable that in the not-too-distant future, the system will also grow further to include a community token or city token. To do so, it must be possible to increase the value of the value carrier (for example if a volunteer realises a particular performance) and it must also be possible to divide the value (over several different purchases or forms of expenditure). The market survey mentioned examples of gift voucher systems in which users themselves can combine vouchers on a single voucher in a flexible way and can easily read out the balance.

After this market survey, the City of Mechelen will organise a public tender for the procurement of services for the development, digitisation and implementation of a system that supports smooth sales, processing of voucher payments and financial monitoring of the vouchers. The City of Mechelen will itself continue supporting the payment of the traders and collect the funds from sales for its own account.

Management-samenvatting

De Stad Mechelen is op zoek naar een flexibel en toekomstgericht digitaal systeem om cadeaubonnen te promoten, verkopen en beheren. Momenteel is er reeds een systeem van papieren bonnen maar dit vergt veel manuele registratie en is daardoor niet opschaalbaar.

Tijdens dit PIO-project werden eerst de behoeften verder verfijnd. De bedoeling is om naar een systeem te gaan dat verregaand gedigitaliseerd is. De doelstellingen die men daarmee wil bereiken zijn:

- Vermindering van de administratieve werklast;
- Potentieel om de Mechelenbon te laten groeien (meer deelnemende handelaars, meer transacties, ook bedrijven kopen bonnen aan voor hun werknemers en klantenrelaties enz);
- Een goede controle en sluitende monitoring van het systeem en zekerheid over de financiële stromen;
- Flexibiliteit om tijdelijke acties of campagnes op te zetten (zoals in het verleden de singlebon of zoals momenteel een eventuele tijdelijke actie naar aanleiding van de Coronacrisis);
- Robuust voor de toekomst: potentieel van het systeem om ook in de breedte uit te groeien tot bijvoorbeeld een gemeenschapsmunt (stadsmunt) of spaarprogramma (waarbij bijvoorbeeld vrijwilligers punten kunnen verzamelen en kunnen verzilveren bij de deelnemende handelaars).

Hierbij wordt digitalisering van de volgende processtappen vooropgesteld:

- Digitaal kanaal om nieuwe handelaars te laten deelnemen aan het systeem, automatische acceptatieprocedure;
- Een webshop waar particulieren maar ook bedrijven geschenkvouchers kunnen kopen;
- Vouchers die de kopers kunnen mailen of zelf afprinten;
- Automatische generatie van een factuur voor bedrijven die aankopen;
- Ontwaarding van de bon aan de kassa waarbij de voucher onmiddellijk waardeloos wordt;
- Automatische vergoeding van de handelaars.

Het systeem moet zowel voor de handelaars als voor de aankopers zeer gebruiksvriendelijk en intuïtief zijn zodat er geen specifieke digitale vaardigheden nodig zijn om het systeem te gebruiken.

In het kader van het PIO-project werd ook een behoefteonderzoek uitgevoerd bij de Mechelse handelaars. Er werden een steekproef van uiteenlopende handelszaken bezocht, zowel handelaars die nu reeds zijn aangesloten aan het papieren Mechelenbonsysteem als handelaars die nog niet zijn aangesloten.

Hierbij werd vastgesteld dat de behoeften en randvoorwaarden om in een digitaal systeem te stappen verschillen tussen de filialen van grote handelsketens, die vaak ook meerdere kassa's hebben, en de kleine middenstanders die vaak al werken met een tablet en flexibeler nieuwe betaalinstrumenten kunnen accepteren. Het nieuwe systeem moet rekening houden met de uiteenlopende behoeften.

Voor aankopers mag ook het cadeau-aspect niet uit het oog worden verloren. De oplossing die men beoogt ondersteunt duidelijk een cadeaubonsysteem en is geen louter betaalsysteem.

Naast het digitale aanbod wordt daarom ook nog een fysiek aanbod voorzien voor twee use cases:

- Verkoop in een beperkt aantal fysieke verkooppunten (max 10) van de Stad Mechelen, waar burgers en toeristen bonnen kunnen aankopen;
- Verkoop via webshop maar met een fysieke levering (voucher geleverd per post eventueel in een attractieve geschenkverpakking).

Voor deze use cases wordt een vlotte afhandeling beoogd en maximale interne controle over de omzet in de verkooppunten.

De marktconsultatie die naar aanleiding van dit PIO-project werd georganiseerd leidt tot de conclusie dat er verschillende aanbieders zijn die de voorbije weken en maanden sterk hebben ingezet op de uitbouw van digitale platformen. Deze digitale platformen zijn vaak uitgerust met een webshop waar aankopers een cadeaubon kunnen bestellen, meteen afdrukken of doormailen. Er zijn ook oplossingen waarbij gebruik wordt gemaakt van bestaande communicatiemogelijkheden zoals SMS en Whats app en waarbij aan de hand van een smartphone makkelijk waarde kan worden getransfereerd tussen de aankoper, diegene die de bon cadeau krijgt en de handelaar.

De verschillende dienstverleners zetten in op verschillende technologische oplossingen die vaak gecombineerd binnen één systeem worden aangeboden. Zo kan de aankoper kiezen om een papieren voucher te laten leveren, te printen of om bijvoorbeeld een bedrag in een mobiele wallet te plaatsen. In de meeste systemen worden zowel goed uitgebouwde webshops als fysieke verkooppunten ingezet.

Desk research en een consultatie van gemeentebesturen leidden ook tot de conclusie dat verschillende besturen op zoek zijn naar een vergelijkbare oplossing als Stad Mechelen, waarbij creativiteit en technologische vernieuwing gevraagd wordt van de markt. Enige jaren geleden werd bijvoorbeeld volop ingezet op de verkoop van vouchers via automaten. Door nieuwe technologische mogelijkheden wordt deze relatief dure investering overbodig en stapt men over naar mobiele oplossingen.

In het algemeen is er een tendens bij de aanbieders om de functionaliteiten van het cadeaubonsysteem verder door te ontwikkelen naar complementaire diensten zoals bijvoorbeeld de simultane aankoop van parkeerticketten, een spaarprogramma waarbij kopers bij lokale handelaars ook punten kunnen sparen en waarde of cadeaubons kunnen winnen.

Door de coronacrisis is de digitalisering in een stroomversnelling geraakt en worden ook allerhande tijdelijke promoties opgezet ter ondersteuning van de lokale economie. De digitalisering van de Mechelenbon is meer dan ooit een actueel thema, waarvoor tal van aanbieders volop nieuwe oplossingen aan het ontwikkelen zijn.

Het is denkbaar dat op niet al te lange termijn het systeem ook verder uitgroeit tot een gemeenschapsmunt of stadsmunt. Hiervoor moet de waardedragers kunnen opgewaardeerd worden (bijvoorbeeld als een vrijwilliger een bepaalde prestatie verricht) en zou de waarde ook deelbaar moeten worden (over meerdere aankopen of bestedingen). In de marktconsultatie werden voorbeelden genoemd van cadeaubonsystemen waarbij de gebruiker zelf op een flexibele manier verschillende bonnen kan samenvoegen op één bon en het saldo makkelijk kan uitlezen.

Stad Mechelen zal na deze marktconsultatie een overheidsopdracht uitschrijven voor de aankoop van diensten voor de ontwikkeling, digitalisering en implementatie van een systeem dat de vlotte verkoop, ontwaarding en financiële afwikkeling van de vouchers ondersteunt. Stad Mechelen zal zelf blijven instaan voor de uitbetaling van de handelaars en ook de gelden uit verkoop voor eigen rekening innen.

2. Inleiding

De aanleiding, doelstellingen en aanpak van dit PIO-project

De aanleiding voor het project

Sinds 2014 is er in de stad Mechelen een papieren Mechelenbon om de lokale economie te promoten. Het aanmaken, drukken, activeren, verkopen en uitbetalen van deze bon is een arbeidsintensief proces waarbij verschillende diensten betrokken zijn. Gezien de grote werklust van het verkoopproces is tot op heden de verkoop naar bedrijven toe afgehouden. Nochtans is er mogelijk een groot potentieel bij de bedrijven. Zij zouden de bon cadeau kunnen doen aan werknemers of zakenrelaties. Stad Mechelen wil verder inzetten op de promotie van de Mechelenbon bij een breed publiek en denkt daarom aan een digitaal verkoopkanaal.

Anderzijds wordt gekeken naar een volledige digitalisering van de Mechelenbon, zodat ook het volledige papieren inningsproces van de bons door de handelaars bij de Stad Mechelen kan vervangen worden. Dit met als voornaamste doel de werklust bij de verschillende diensten te verlagen. Alleszins moet de digitale Mechelenbon een veilige en gebruiksvriendelijk instrument zijn voor de kopers ervan, de klanten van de Mechelse handelaars die de bon cadeau krijgen en de handelaars zelf.

De doelstellingen van dit project

Dit project kadert in het Programma Innovatieve Overheidsopdrachten (PIO) van het Departement Economie, Wetenschap en Innovatie (EWI) van de Vlaamse overheid. De Stad Mechelen diende een dossier in voor de digitalisering van de Mechelenbon (zie ook <http://www.innovatieveoverheidsopdrachten.be/projecten/digitale-mechelenbon>).

Via het PIO-programma kon Stad Mechelen gebruik maken van de diensten van PwC om een behoefteanalyse en een marktconsultatie uit te voeren.

Uit voorafgaand onderzoek van oplossingen op de markt door de Stad Mechelen was immers gebleken dat niet kon worden voldaan aan alle eisen van Mechelen. Er werd beslist een beroep te doen op het PIO-programma om na te gaan of een innovatieve en creatieve invulling van de functionele vereisten die Mechelen stelt aan het systeem mogelijk is. Tijdens de marktbevraging werd dan ook specifiek gepeild naar de elementen die niet konden worden ingevuld volgens eerder onderzoek.

Doel is de Mechelenbon innovatief te digitaliseren, op een manier die zowel tegemoet komt aan de wensen van gebruikers (bedrijven, burgers en bezoekers van Mechelen) als aan de noden van de handelaars (kleinere winkels maar ook grotere handelszaken met meerdere kassa's).

De digitale oplossing moet laagdrempelig zijn en ook shoppers aanspreken die helemaal nog niet gewend zijn digitaal te werken en bijvoorbeeld ook liever een bon in handen hebben dan een app.

Ook voor de handelaars wordt gezocht naar een laagdrempelig systeem, met zo weinig mogelijk registraties of verwerkingen aan de kassa. Ook moet het eenvoudig zijn om de bon te innen bij de uitgever ervan. De nieuwe, digitale Mechelenbon moet ook bruikbaar zijn voor handelaars zonder elektronische kassa.

Tijdens dit project werd een antwoord gezocht op volgende onderzoeksvragen:

- Behoeften van de verschillende stakeholders:
 - Wie wordt er geïmpacteerd door de digitalisering?
 - Hoe kunnen we digitaliseren zonder hun manier van werken te beïnvloeden en bijvoorbeeld extra handelingen op te leggen aan handelaars?
 - Wat zijn de valkuilen?
 - Welke functionaliteiten van een digitale Mechelenbon bieden nieuwe opportuniteiten?
- Welke functionaliteiten vloeien voort uit de behoeften van de verschillende stakeholders?
- Marktbevraging van de vraag- en aanbodzijde:
 - Welke extra noden zijn er?
 - Welke zaken zien wij over het hoofd die van belang zijn?
 - Op welke wijze kunnen we dit platform opbouwen?
 - Welke regelgeving is van toepassing op een cadeaubon, zoals de Mechelenbon?
 - Welke businessmodellen bestaan er in de wereld van digitale kortingsbonnen en digitale betaalmiddelen?
- Technologische onderzoeksvragen:
 - Op welke wijze kan deze technologie ontwikkeld worden?
 - Zijn er al technische uitwerkingen binnen andere sectoren die getransfereerd kunnen worden of dient het een volledig nieuwe ontwikkeling te zijn?
 - Welke criteria moeten opgenomen worden voor een overheidsopdracht?
 - Op welke wijze kunnen we een systeem van reviews en/of referenties integreren?

De aanpak van het PIO-project

De begeleiding die PwC in de periode november 2019 – maart 2020 leverde aan Stad Mechelen bestond uit een aantal stappen:

- Behoeften- en stakeholderanalyse samen met Stad Mechelen
- Plaatsbezoek bij meer dan 30 Mechelse handelaars om naar hun behoeften te peilen
- Desk research naar bestaande oplossingen in binnen- en buitenland
- Marktconsultatie bij bedrijven die chequesystemen aanbieden via een onlinevragenlijst
- Bevraging van lokale besturen die geïnteresseerd zijn in de implementatie van een vergelijkbaar systeem of die er bevraging mee hebben via een onlinevragenlijst

De inzichten uit deze onderzoeksstappen werden gebundeld in dit rapport.

De huidige manier van werken

Stad Mechelen heeft veel voorbereidend werk gedaan, voorafgaand aan dit PIO-project. Zo werd een functionele analyse gemaakt van de vereisten van de bon en het verkoop- en inningssysteem.

Tijdens deze analyse werden de huidige processen in kaart gebracht met betrekking tot de verkoop, uitgifte en terugbetaling van de papieren Mechelenbon. Deze processen kunnen als volgt worden samengevat:



- 1 De Mechelenbon bestaat momenteel in voorgedrukte coupures van 5,10 en 20 EUR. Deze kleine coupures zijn nodig omdat veel klanten hun Mechelenbon gespreid in de tijd of in meerdere winkels uitgeven. Door de verschillende coupures varieert het aantal bonnen in omloop ook sterk (gaande van 800 verkochte bonnen per maand tot bijna 3.000 bonnen in bepaalde maanden). De kleine coupures veroorzaken relatief veel administratieve kosten. Die zijn immers afhankelijk van het aantal bonnen en niet van het bedrag op de bon.
- 2 De gelden worden nu rechtstreeks geïnd door de Stad zelf via de UITbalie. Momenteel ligt er een hoge werklast bij de UITbalie. Het afstempelen en activeren van de Mechelenbons bij de verkoop is een arbeidsintensieve taak.
- 3 De koper van de Mechelenbon geeft die cadeau aan iemand. De klant die met de Mechelenbon shopt is dus niet noodzakelijk de koper. Het is belangrijk dat er een cadeau kan gegeven worden (fysiek, iets dat men kan overhandigen). Daarnaast moet de klant ook geïnformeerd worden over waar hij of zij de bon kan besteden. De handelaar ontvangt de bon aan de kassa.
- 4 De handelaar maakt de ontvangen bonnen fysiek over aan de Stad voor uitbetaling, nadat hij ze heeft ontwaard. Ontwaarding is essentieel om te vermijden dat eenzelfde bon meerdere keren zou kunnen worden gebruikt of uitbetaald.
- 5 De handelaars sturen de ontvangen bonnen door naar de dienst Economie van Stad Mechelen die het systeem beheert en overzicht houdt over het aantal bonnen in omloop via het unieke nummer van de bon. Na controle schrijft de dienst Financiën het bedrag van de bonnen over naar de handelaar.



De werkwijze die Mechelen hanteert sluit nauw aan bij de manier waarop andere gemeenten papieren bonnensystemen hebben opgezet. Voor meer informatie verwijzen we ook naar de handleiding die VVSG in 2019 heeft opgesteld over lokale bonssystemen: De Gemeentelijke cadeaucheques van A tot Z

https://www.vvsg.be/Economie/Publicaties/GemeentelijkeCadeaucheques_1610%20%2802%29.pdf.

3. De stakeholderanalyse

Er zijn verschillende stakeholders betrokken bij de verschillende processtappen. De figuur hieronder geeft de partijen weer die betrokken zijn in de huidige werking (papieren Mechelenbon in eigen beheer van Stad Mechelen).

Benodigde kernprocessen	Rollen en verantwoordelijkheden - nu	Benodigde ondersteunende processen
Promotie van het systeem	Dienst Economie promoot het systeem bij de Mechelse handelaren	Marketing van het systeem bij handelaren
Deelname aan het systeem	Mechelse handelaren kunnen inschrijven bij Dienst Economie om deel te nemen	Identificatie van de handelaar Bekendmaking via een boekje
Productie van de bon	Stad Mechelen geeft de bon uit en laat die drukken bij een drukkerij	Gedetailleerde monitoring van verkoop, stock en incasso
Verkoop van de bon	De UIT-balie in Mechelen verkoopt bonnen	Activeren van de bon
Aankooptransactie in deelnemende winkel	De koper schenkt de bon aan de gebruiker/zichzelf en die doet een aankoop	Kassaregistratie bij de handelaar, boeking verkoop
Incasso van de bon door de winkel	Een of meerdere handelaren ontvangen een bon aan de kassa	Controle op echtheid van de bon, ontwaarding van de bon
Clearing van de bon	Dienst Economie ontvangt de ontvangen bonnen van de handelaren	Monitoring bonnen in omloop aan de hand van unieke nummers
Uitbetaling van de bon	Dienst Financiën schrijft het bedrag van de ontvangen bonnen over aan de handelaren	Monitoring bonnen in omloop aan de hand van unieke nummers

Er wordt dus gestreefd naar digitale alternatieven in elk van de verschillende processtappen:

- Promotie van het systeem via een website waarop het aanbod en de voorwaarden voor deelname worden bekendgemaakt;
- Deelname aan het systeem: via een online platform zouden handelaars zich kunnen aanmelden;
- Productie van de bon: de bon wordt vervangen door een voucher die aankopers bijvoorbeeld zelf zouden kunnen afdrukken, maar daarnaast is er ook altijd nog een papieren alternatief dat in een fysiek verkooppunt kan worden verkocht;
- De verkoop van de bon wordt idealiter ook ondersteund door een attractieve webshop;
- De ontwaarding van de bon gebeurt onmiddellijk aan de kassa op een gebruiksvriendelijke manier, bijvoorbeeld door het uitlezen van een QR code of het scannen van een barcode of een andere technologische oplossing;
- De clearing en facturatie van handelaars wordt volledig digitaal ondersteund.

Door digitalisering wijzigen ook de rollen en verantwoordelijkheden van de deelnemers aan het systeem. De toekomstige rollen en verantwoordelijkheden worden weergegeven in onderstaande figuur.

Benodigde kernprocessen	Rollen en verantwoordelijkheden – in een gedigitaliseerd systeem	Benodigde ondersteunende processen
Promotie van het systeem	Dienst Economie promoot het systeem bij de Mechelse handelaren	Marketing van het systeem bij handelaren
Deelname aan het systeem	Mechelse handelaren kunnen online inschrijven om deel te nemen	Identificatie van de handelaar Bekendmaking via website
Productie van de bon	Een private dienstverlener produceert een digitale waardedragers. Ev. print de schenker zelf een voucher vanuit een webshop.	Ev. verpakken en verzenden van voucher naar de schenker of de begunstigde
Verkoop van de bon	De UIT-balie en ev. andere verkooppunten in Mechelen verkopen vouchers aan een balie en/of een automaat en/of de voucher wordt via een webshop verkocht door de private dienstverlener	Activeren van de voucher Onderhoud webshop Onderhoud ev. verkoopautomaat
Aankooptransactie in deelnemende winkel	De koper schenkt de bon aan de gebruiker/zichzelf en die doet een aankoop	Kassaregistratie bij de handelaar, boeking verkoop
Incasso van de bon door de winkel	Een of meerdere handelaren ontvangen een voucher aan de kassa en ontwaarden hem	Controle op echtheid van de bon, onmiddellijke ontwaarding van de bon
Clearing van de bon	Dienst Economie of de private dienstverlener ontvangt de vouchers	Monitoring bonnen in omloop aan de hand van unieke nummers
Uitbetaling van de bon	Dienst Financiën of de private dienstverlener schrijft het bedrag van de ontvangen bonnen over aan de handelaren	Monitoring bonnen in omloop aan de hand van unieke nummers
	Een private dienstverlener staat in voor de hosting en het onderhoud van het systeem	hosting, servicedesk maintenance, beheer, ...

De Stad Mechelen wil het beheer van het digitale platform graag in handen geven van een private dienstverlener. Om het systeem draaiende te houden zal die moeten zorgen voor extra ondersteunende processen zoals hosting van de toepassing, een service desk, onderhoud van de applicaties, beveiliging enz.

Hieronder wordt meer in detail een beeld geschetst van elk van de stakeholders in de middelste kolom.

Dienst Economie

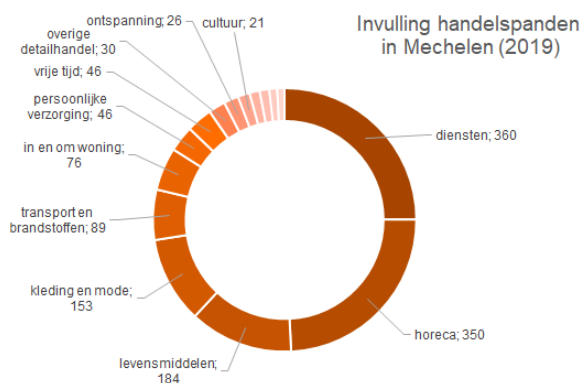
Dienst Economie zal ook in de toekomst blijven instaan voor de promotie van de Mechelenbon. Dit betekent promotie van het systeem bij handelaars, opdat zoveel mogelijk handelaars zouden deelnemen aan het systeem en ook marketing van het systeem bij de schenkers van bonnen. Eventueel kan de private dienstverlener hierin ondersteuning bieden door de aanmaak van marketingmateriaal en door promotie via de website met webshop.

De dienst Economie monitort het systeem en heeft een overzicht van het aantal verkochte bonnen en het aantal uitbetaalde bonnen aan handelaars. In het oude systeem is er geen directe registratie van ontwaarding van de bon door de handelaar. In het nieuwe systeem moet dit wel mogelijk zijn.

De Mechelse handelaars

De Mechelse handelaars zijn verenigd in de handelaars-vzw Mechelen Meemaken. Momenteel nemen een 230-tal handelaars deel aan het systeem van de Mechelenbon (zie <https://www.mechelen.be/deelnemers-mechelenbon-2>).

In Mechelen zijn er 1.443 bezette handelspanden. In de figuur hieronder worden de meest frequent voorkomende invullingen weergegeven. Ongeveer de helft van de handelspanden wordt gebruikt voor diensten of voor horeca.



Figuur 1: overzicht van de invulling van de handelspanden in Mechelen (2019)

Bron: <https://mechelen.incijfers.be/>

In totaal wordt de omzet bij deze handelaars geraamd op 579 miljoen EUR op jaarbasis. Ongeveer de helft ervan wordt besteed aan dagelijkse goederen.

Deze handelaars kunnen functioneel-technisch in het kader van deze studie als volgt worden onderverdeeld:

- Grote ketens met een gestandaardiseerd kassasysteem / winkels met meerdere kassa's en betaalterminals voor betaalkaarten
- Winkels van ketens met lage digitalisering
- Individuele winkels zonder digitalisering, zonder betaalterminal
- Horecazaken waar gewerkt wordt met tablets
 - Café
 - Restaurants
- Jonge ondernemers

Handelaars op de Mechelse markt nemen momenteel niet deel aan het papieren systeem. Het is niet uitgesloten dat deze handelaars op termijn wel mee instappen in de digitale Mechelenbon maar het is geen specifieke doelgroep waarvoor specifieke functionele eisen moeten ontwikkeld worden.

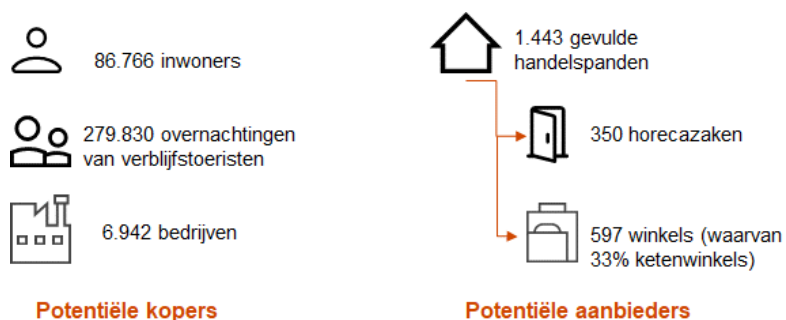
De koper/schenker

De koper kan een burger zijn die de Mechelenbon schenkt aan vrienden of familieleden. Het kan ook een bedrijf zijn dat de bon schenkt aan zijn medewerkers of ev. aan zakenrelaties.

Het aantal huidige kopers is niet noodzakelijk richtinggevend voor het toekomstige potentieel of bereik van een digitaal systeem. Het huidige papieren systeem stuit aan zijn limieten en omdat

er enkel fysieke verkoop is aan één balie is er ook een beperkt bereik van de potentiële doelgroep van kopers.

Onderstaande figuur geeft een overzicht van de grootteorde van het potentieel aantal kopers en aanbieders.



Figuur 2: Demografische en economische cijfers over Mechelen

Bron: <https://mechelen.incijfers.be/>

De UiTbalie en eventuele andere fysieke verkooppunten in Mechelen

Momenteel verkoopt de UiTbalie de papieren Mechelenbonnen. Er wordt ev. ook gedacht aan andere verkooppunten. De voucher wordt geactiveerd op het moment van verkoop. Dit impliceert dat de stock aan vouchers in de verkooppunten in principe waardeloos is en dus ook niet door Stad Mechelen moet worden voorgefinancierd.

Omdat de activatie van de bonnen nu omslachtig is, werd ook onderzocht of verkoop via een automaat mogelijk is. Er zijn een aantal lokale besturen die zo'n automaat hebben (bijvoorbeeld Stad Geel) of die een gecombineerde automaat hebben met cadeaubons en andere producten van het lokaal bestuur zoals huisvuilzakken. Zo'n automaat is 24u op 24u beschikbaar, ondersteunt betaling met betaalkaarten en verlicht het werk aan bijvoorbeeld een toeristische balie.

Dienst Financiën

Momenteel staat dienst Financiën in voor de inning van de verkoopgeld en de uitbetaling van de handelaars.

Aan de hand van de marktconsultatie werd onderzocht welke alternatieve marktmodellen mogelijk zijn. Zo zou de private dienstverlener verantwoordelijk kunnen worden voor de financiële processen. De private dienstverlener stelt dan uiteraard monitoringrapporten ter beschikking van de financiële dienst.

De private dienstverlener

Een aantal taken zouden bij een private dienstverlener kunnen worden neergelegd via een overheidsopdracht:

- Ontwikkelen en uitbaten van een webshop
- Ter beschikking stellen van een verkoopautomaat, onderhoud van de automaat

- Aanmaak en levering van bonnen (er zijn verschillende vormen van zogenaamde 'waardedragers' mogelijk -zie verder)
- Verpakken en verzenden van bonnen
- Installatie en onderhoud van een systeem waarmee aan de kassa de bonnen kunnen ontwaard worden
- Ontwikkelen en onderhouden van een applicatie en databank waarmee Mechelen ten alle tijde een realtime overzicht heeft van het aantal bonnen in omloop
- Uitvoeren van de verkoopactiviteiten en de financiële processen.

Dit laatste punt beïnvloedt sterk de aard van de overeenkomst tussen Stad Mechelen en de dienstverlener.

Indien de dienstverlener ook verantwoordelijk is voor de financiële transacties draagt hij het financiële risico (bijvoorbeeld voor verlies door fraude in het systeem omwille van bonnen die dubbel geïnd worden of vervalst worden) maar hij heeft ook financiële baten (doordat niet alle verkochte bonnen worden geïnd en mensen hun bonnen laten verjaren of verloren leggen). Stad Mechelen zal aandacht dienen te besteden aan de manier waarop financiële risico's worden neergelegd bij de private dienstverlener/de stad.

4. Bouwblokken van de oplossing

Er zijn verschillende processtappen die het voorwerp uitmaken van een mogelijke digitalisering. Deze kunnen eventueel ook onafhankelijk van elkaar worden ingevoerd. Het gaat over volgende **keuzemogelijkheden**:

- Een **digitaal verkoopkanaal**: de webshop

Er kan geopteerd worden voor een digitale webshop. Deze webshop kan op uiteenlopende manier digitaal ondersteund worden:

- o Lightversie: een website waarop men via een digitaal formulier bonnen kan bestellen;
- o Full versie: een website met een geïntegreerde webshop waarop men bonnen kan bestellen en ook onmiddellijk kan betalen met een betaalkaart.

Ook met een digitaal verkoopkanaal zijn er verschillende alternatieve afgiftemogelijkheden:

- De koper kan de voucher zelf afprinten of genereren in een webshop (vb met app QR-code aanmaken);
 - De koper kan de voucher bestellen via een webshop en de bon wordt fysiek per post geleverd;
 - Vouchers ongewaardeerd bij handelaars in stock leggen en systeem uitwerken waarbij de handelaar de bon kan activeren via een webapplicatie.
- **Verkoopautomaten** ter ondersteuning van de fysieke verkoop. Een aantal lokale besturen heeft zo'n automaat geïnstalleerd een aantal jaar geleden. Ondertussen zijn er echter andere technische mogelijkheden (webshop) en Stad Mechelen zal geen verkoopautomaat integreren in de toekomstige oplossing.
- De **waardedragers**: de voucher
 - o Een voucher met een bepaalde waarde die uitgelezen kan worden;
 - o Een voucher zonder waardeopslag op de kaart maar die via uitlezing kan gekoppeld worden aan een waarde die opgeslagen is in een databank (bijvoorbeeld in de cloud);
 - o Een app op een smartphone;
 - o Een ander instrument (bijvoorbeeld polsbandje of gadget van Mechelen) met een bepaalde waarde die uitgelezen kan worden.

De waardedragers kan via **verschillende technologische mogelijkheden uniek gemaakt worden**:

- o Alfanumerieke code;
- o Barcode;
- o QR code;

- o Met NFC-technologie, die zich baseert op radiofrequentie-identificatie (RFID), kan een cadeaucheque contactloos communiceren met een ontvangend toestel van de handelaar (betaalterminal of NFC-smartphone);
- o Magneetstrip of chip.

In de praktijk worden vaak verschillende oplossingen ingezet. Digitale bonnen worden vaak uitgevoerd in plastic en hebben het formaat van een bankkaart. Stad Mechelen wenst een milieuvriendelijke oplossing en geen systeem van plastieken kaarten.

Meestal wordt de geldigheidsduur van de cadeaubon beperkt in de tijd, tot 1 jaar na de activatie of de aankoop.



- De automatische **ontwaardingstechnologie**

Een manuele ontwaarding van de bon gebeurt vaak door het barreren van de bon aan de kassa of door het afstempelen ervan.

Er bestaan daarnaast verschillende technologische mogelijkheden om bonnen te ontwaarden.

De meest eenvoudige ontwaarding is die via barcode omdat de meeste kassa's van grotere winkels beschikken over een barcodereader.

Een plastic bon met ingebouwde chip, magneetstrip of NFC.¹ kan ontwaard worden via een betaalterminal of een andere lezer (bv. een NFC-smartphone). Ook QR codes kunnen via een smart phone of tablet worden uitgelezen.

- **Opwaarderingsmogelijkheden**

Bepaalde kaarttechnologie of andere systemen (zoals bijvoorbeeld polsbandjes) bieden de mogelijkheid om waarde bij te boeken op de waardedragers. Dit heeft als voordeel dat de waardedragers niet telkens moet vervangen worden. Het laat ook toe om punten te verdienen of te sparen. Dit principe wordt ook toegepast bij digitale gemeenschapsmunten. In een gemeenschapsmunt worden vrijwilligerswerk en/of solidariteitscampagnes beloond met punten die kunnen worden ingeruild voor lokale goederen of diensten bij de andere deelnemers in het systeem².

¹ NFC of Near Field Communication is een draadloze manier om kleine hoeveelheden informatie uit te wisselen binnen een beperkte straal (bijvoorbeeld 10 centimeter). De chip in een gsm kan zo communiceren met een ander NFC-apparaat, zoals betaalsystemen.

² Zie voor meer informatie:

<https://www.muntuit.be/blog/opvallende-weetjes-en-cijfers-over-gemeenschapsmunten>

5. De juridische randvoorwaarden

Vormvereisten om het systeem te implementeren

Het systeem van de digitale Mechelenbon moet worden vastgelegd in een **deelnamereglement** dat ook publiek wordt gemaakt op de webtoepassing van Stad Mechelen en van de opdrachtnemer. Het deelnamereglement omvat de voorwaarden voor deelname van handelaars. De deelnametoelating is in principe niet overdraagbaar tussen vennootschappen.

Er zijn ook gemeentebesturen die **algemene voorwaarden** hebben uitgewerkt die gelden als kaarthoudersovereenkomst. Die bevatten de rechten en verplichtingen van de voucherhouders.

Daarnaast moet Stad Mechelen ook voorzien in een **klachtenreglement voor gebruikers**.

Er zijn een aantal aandachtspunten in verschillende regelgevingen die moeten worden in acht genomen bij de uitwerking van de verschillende reglementen en overeenkomsten. Het feit dat het gaat om een niet marktverstorende voucher (cadeaubon) is essentieel. Indien het systeem evolueert naar een betaaltoepassing (dus een soort complementaire munt) gelden er andere regels.

De fiscale behandeling van vouchers

Op Belgisch niveau is er een wetsontwerp (dat nog niet werd goedgekeurd) over de BTW-behandeling van vouchers. Dit wetsontwerp zet een Europese richtlijn (richtlijn 2016/1065 van de Raad van 27.06.2016) om die de (fiscale) behandeling van vouchers in de lidstaten regelt. FOD Financiën heeft in afwachting van de omzetting in Belgische regelgeving een circulaire uitgevaardigd. Circulaire 2018/C/127 betreffende de BTW-behandeling van vouchers.

Er bestaan geen voorwaarden met betrekking tot fysieke verschijningsvorm van een voucher. Zo kan een voucher bijvoorbeeld:

- op papier afgedrukt zijn;
- louter digitaal bestaan;
- vervat zijn in een armband;
- opgeladen worden op een kaart (cfr maaltijdcheques).

De Mechelse cadeaubon kwalificeert als een Multiple Purpose voucher (een voucher voor meervoudig gebruik) omdat vooraf (bij aankoop) het bedrag van de BTW dat verschuldigd zal zijn over de goederen of de dienst niet duidelijk is: iemand kan een product kopen met de voucher met 21% BTW of een bereide maaltijd nuttigen in een handelszaak (12%). Zowel de maatstaf van heffing en het toepasselijke BTW-tarief of desgevallend de toepasselijke vrijstelling zijn dus vooraf niet bekend.

Over de verkoop van een voucher voor meervoudig gebruik wordt geen BTW aangerekend, zodat er ook geen sprake kan zijn van enige teruggave van BTW als zulke voucher ongebruikt blijft binnen de geldigheidsperiode.

Als een voucher voor meervoudig gebruik niet wordt gebruikt binnen de geldigheidstermijn, met als gevolg dat de onderliggende levering van goederen of dienst – waarvoor de voucher als (gedeeltelijke) tegenprestatie kan worden aanvaard – nooit heeft plaatsgevonden, blijft deze dus onbelast.

De BTW is verschuldigd op het moment dat de aankoop plaatsvindt.

De handleiding van VVSG omvat twee verdere aandachtspunten met betrekking tot BTW:

- Indien de gemeente instaat voor de verkoop van de bonnen en een bijdrage van de handelaars vraagt zal die distributie- en promotiedienst door de gemeente een BTW-plichtige handeling kunnen worden indien deze aanleiding zou geven tot een concurrentieverstoring van enige betekenis. Dat is een feitenkwestie die geval per geval zal worden onderzocht. Er zal alleszins geen sprake zijn van een concurrentieverstoring van enige betekenis indien het totaal van de aan de handelaars aangerekende bijdragen jaarlijks minder dan 25.000 euro bedraagt.
- Indien een BTW-belastingplichtige vzw instaat voor de verkoop van de bonnen en een bijdrage aan de handelaars aanreket, zal die distributie- en promotiedienst door de vzw in principe niet vrijgesteld kunnen worden van BTW. Mogelijk kan die vzw wel toepassing maken van de vrijstelling voor kleine ondernemingen o.b.v. art. 56bis van het Wetboek BTW.

Financiële regelgeving

De deelnemers aan de marktconsultatie geven aan dat de wetgeving PSD2 ((Payment services (PSD 2) - Directive (EU) 2015/2366) van toepassing kan zijn als de voucher zou evolueren naar een waardedragers die bij een ongelimiteerd aantal handelaars (die niet vooraf gekend zijn) kan ingeruild worden. In dat geval zijn er specifieke verplichtingen voor zowel de uitgever (de stad) als voor de uitbater van het systeem.

Het bestuursdecreet regelt de digitale toegankelijkheid van publieke websites en toepassingen

De website en de webshop zullen moeten voldoen aan de regels met betrekking tot de toegankelijkheid. Deze werden opgenomen in het programma van eisen.

Zie: <https://overheid.vlaanderen.be/websites>

GDPR en privacy

Uiteraard moet het systeem in regel zijn met de GDPR-regelgeving. De werkgroep Informatieveiligheid van de VVSG werkte een generiek model uit voor verwerkersovereenkomsten voor lokale besturen en hun verwerkers. Enkele grote leveranciers hebben hieraan meegewerkt. Stad Mechelen maakt gebruik van dit generiek model in overheidsopdrachten waarbij de verwerking gebeurt door een private dienstverlener.

Afronding van bedragen

De VVSG-brochure omvat eveneens aandachtspunten op het vlak van afrondingen: sinds 1 december 2019 moeten ondernemingen de (deels) contante betalingen door particuliere klanten verplicht afronden naar het dichtstbijzijnde veelvoud van 5 eurocent. Deze verplichte afronding geldt enkel voor contante betalingen (met bankbiljetten en munten), en dus niet voor geschenkbonnen. Als een klant met een geschenkbon betaalt, moet eerst de waarde van de geschenkbon afgetrokken worden van het niet-afgeronde totaalbedrag. Daarna moet de ondernemer de afrondingsregel toepassen op het eventuele resterende bedrag dat de klant contant wil betalen.

6. De behoefteanalyse

Eind januari 2020 - begin februari 2020 werden een veertigtal Mechelse handelszaken bezocht. 33 handelszaken konden meer informatie verstrekken (bij een aantal zaken was dat niet mogelijk omdat het op dat moment te druk was of omdat de winkelverantwoordelijke die namens de zaak kan spreken niet aanwezig was).

24 van de 33 bezochte handelszaken accepteren de papieren Mechelenbon, 9 van de bezochte zaken nog niet, maar 4 zaken hebben wel interesse in het systeem.

Uit de bezoeken blijkt dat:

- De meeste handelszaken beschikken over een gedigitaliseerd kassasysteem, slechts één zaak had een volledig manueel kassasysteem.
- De meeste handelszaken accepteren ook betaling per bankkaart en hebben een bankkaartterminal. Zeker voor de ketens en handelszaken is dit het geval, in iets mindere mate voor de horecazaken. Dit strookt met onderzoek door Horeca Vlaanderen bij Vlaamse horecazaken³. Hieruit blijkt dat 75 % van de bevroegde horecazaken in Vlaanderen elektronisch betalen mogelijk maken. De meest gebruikte systemen zijn Bancontact/Maestro, Visa en Mastercard. Maar ook contactloos betalen via een app is mogelijk in 51 % van de horecazaken die elektronisch betaalverkeer aanbieden. De meest gebruikte betaalmethode blijft de (intussen samengesmolten) Payconiq/bancontact app en de betalingen via de bankapps. De betaling via een QR code volgt erna.

Uit de bevraging in Mechelen blijkt dat de bereidheid om te werken met een app sterk correleert met het soort kassasysteem dat men reeds gebruikt.

Van de 17 kleinere handelszaken, die nu al een kassasysteem hebben met een tablet of een kassa met een smart toestel, zijn er 15 bereid een ontwaardingsapp voor de Mechelenbon te gebruiken

Grote winkelketens hebben niet dezelfde flexibiliteit. Het gaat ook vaak over een winkel met meerdere kassa's en verschillende, wisselende kassabedienden. Het werken via een app is dan complexer en moeilijker controleerbaar. Een bijkomend gegeven is dat de winkel in Mechelen niet verantwoordelijk is voor de kassaprocessen: die zijn vaak identiek opgezet met standaardprocedures binnen de keten.

Hetzelfde geldt voor handelszaken met een uitgebreid, gedigitaliseerd kassasysteem, dat bijvoorbeeld rechtstreeks gelinkt is met de boekhouding of met een inventaris. Bij zulke systemen wordt vaak integratie met het bestaande kassasysteem gevraagd.

Van de 11 bezochte handelszaken met zulk systeem, geven alvast 8 zaken aan dat het voor hen niet mogelijk is met een app aan de kassa te werken.

De meeste handelszaken hebben wel een betaalterminal en vinden het praktisch die te gebruiken voor de ontwaarding. In horecazaken en voedingswinkels werd ook verwezen naar het systeem van maaltijdcheques, dat ook gebruik maakt van de reguliere betaalkaartautomaten. De meeste handelszaken hebben wel een betaalterminal en vinden het praktisch die te gebruiken voor de ontwaarding. In horecazaken, biowinkels en voedingswinkels werd ook verwezen naar het systeem van maaltijdcheques/EcoCheques, dat ook gebruik maakt van de reguliere betaalkaartautomaten. Er werd door de handelaars wel verwezen naar de bijkomende kost voor het aansluiten op de systemen van de providers van deze cheques.

De Mechelse handelaars geven alvast volgende **kritieke succesfactoren** mee:

- Een snelle terugbetaling is essentieel om dit verhaal tot een succes te maken.

³ Zie <https://www.horecavlaanderen.be/nieuws/2019/in-3-op-4-horecazaken-kan-je-elektronisch-betalen-maar-de-transactiekosten-blijven-te-hoog>

- Een bredere bekendheid en actievere promotie van de Mechelenbon is belangrijk om nieuwe klanten aan te trekken. Het is weinig zinvol als bestaande klanten die zo ook in de winkel zouden shoppen en betalen met een betaalkaart dit alternatief komen doen met de Mechelenbon. Dan wordt het systeem eerder een betaalkaartsysteem dan een systeem om de lokale economie te promoten.
- Sommige winkels zijn nu niet aangesloten omdat de huidige papieren bon nog te veel administratief werk met zich brengt; ze hebben echter wel interesse in het systeem.

7. De functionele eisen

De oplossing die Stad Mechelen voor ogen heeft

Het systeem moet efficiënt zijn (lage recurrente kosten) maar hoeft niet kostendekkend te zijn. De stad Mechelen zal eventuele kosten vergoeden. Het is dus niet de bedoeling dat handelaars, kopers of gebruikers bijdragen in de kosten van het systeem. Het is evenmin de bedoeling dat er een businessmodel wordt ontwikkeld waarbij de handelaars bijvoorbeeld via marketingacties kortingen of andere voordelen aanbieden aan de gebruikers van de bon.

Er wordt wel overwogen de Mechelenbon als kortingskaart of stimulans te gebruiken voor het culturele of sportaanbod van Mechelen (dus bij wijze van voorbeeld eventuele kortingen bij een museumbezoek).

Hieronder worden de vereisten weergegeven zoals ze werden meegegeven in de informatie-nota bij de marktconsultatie.

De aankopers en gebruikers van de Mechelenbon

- De Mechelenbon moet zeer laagdrempelig zijn en ook kunnen gebruikt worden door mensen met minimale digitale vaardigheden;
- De voucher moet attractief zijn en echt als cadeau kunnen overhandigd worden. Momenteel wordt ook een boekje aangeboden met alle handelszaken die zijn aangesloten, maar eventueel kan dit ook op een digitale manier worden opgevangen;
- De waarde op de bon moet deelbaar zijn zodat met dezelfde bon meerdere zaken kunnen worden bezocht.

De handelaars

- De handelaars (zowel kleine winkels als filialen van grote ketens) moeten de bon snel kunnen innen aan alle bestaande kassasystemen, ook tijdens piekperiodes;
- Voor handelaars met een uitgebreid kassasysteem en meerdere kassa's vormt bijvoorbeeld het gebruik van een specifieke terminal of uitleesapparatuur van de bon een probleem. De inzet van reeds bestaande technologie zoals een ATM-terminal zou hiervoor een oplossing kunnen betekenen;
- Handelaars moeten met minimale administratieve lasten uitbetaling kunnen krijgen van de geïnde bonnen.

Stad Mechelen

- Stad Mechelen moet overzicht kunnen houden over de financiële stand van zaken (aantal verkochte, geïnde en vervallen bonnen) Er moet gebruiksvriendelijke en betrouwbare rapportering voorzien worden, die inzicht geeft in het gebruik en de adoptie van het systeem door de gebruikers en de handelaars.
- Het systeem moet sluitend zijn en fraudebestendig.
- Het systeem moet voldoen aan alle geldende regelgeving (vb GDPR, e-moneyrichtlijn, enz)
- Voor de componenten van het systeem moet rekening worden gehouden met de klimaatambities van Mechelen (geen gebruik van plastic, maximaal gebruik van hernieuwbare grondstoffen, beperken van transport- en afvalstromen, ...)

Waarom voldoen de eerder onderzochte oplossingen niet?

Mechelen heeft reeds eerder onderzoek gedaan naar bestaande digitale oplossingen bij:

- Cadeaubonsystemen van andere lokale besturen;

- bij inhouse klantenkaarten (een getrouwheidskaart waarmee een klant punten kan sparen bij een bepaalde winkel(keten));
- bij open klantenkaarten (een getrouwheidskaart waarmee een klant punten kan sparen in verschillende winkels die samen deelnemen aan een systeem).

Hierbij stuitte men op volgende tekortkomingen ten opzichte van het programma van eisen, zoals het hierboven beschreven wordt:

- Moeilijk om bonnen te ontwaarden aan de kassa / vaak moet een specifieke software of een systeem gebruikt worden door de handelaars;
- Cadeau-aspect is meestal niet of slechts beperkt aanwezig bij getrouwheidskaarten;
- Veel systemen functioneren met plastieken kaarten, maar vanuit milieuoogpunt is een plastieken kaart niet wenselijk;
- Weinig flexibiliteit om handelaars dynamisch toe te voegen of makkelijk te laten uittreden uit het systeem. In feite wil men werken met een levende lijst van deelnemers, die in de tijd kan wijzigen;
- Weinig flexibiliteit bij aanbieders om hun businessmodel/werkwijze aan te passen: de meeste systemen zijn opgezet voor één bepaalde handelaar (inhouse cadeaukaart) of zijn opgezet door een bedrijf dat zijn financieel businessmodel heeft gekoppeld aan de verkoop van de cheques. Het is de bedoeling de cadeaubon ook in te zetten als citymarketinginstrument, dus met eigen branding van Mechelen.

Tijdens de marktconsultatie in februari – maart 2020 werd gepeild naar de stand van zaken op de markt en naar mogelijke innovatieve oplossingen.

Innovatiegehalte van de beoogde oplossingen

Op het moment dat het PIO-project werd opgestart was er geen kant en klare oplossing voorhanden, die voldeed aan alle eisen. Ondertussen is de markt in volle ontwikkeling en zijn er ook nieuwe mogelijkheden, die ten dele ook al werden gerealiseerd voor andere lokale besturen.

Het is aangewezen om het bestek technologieneutraal te formuleren en de mogelijke service providers uit te dagen op het vlak van innovatieve oplossingen en creativiteit.

Meer bepaald de vereiste om de bon gedeeltelijk te kunnen spreiden over meerdere aankopen zonder dat hiervoor ingewikkelde of dure transacties moeten gebeuren aan de kassa's van de handelaars vormt een bijzondere uitdaging.

Daarnaast is ook de opschaalbaarheid en de flexibiliteit die door Mechelen gevraagd wordt een belangrijke vereiste. Men wil immers op een flexibele manier campagnes kunnen opzetten, die eventueel beperkt zijn in de tijd, maar die wel gebruik maken van het digitale Mechelenbonplatform en de vouchers. Derhalve kan in het bestek een gunningscriterium 'robuustheid voor de toekomst en flexibiliteit' worden toegevoegd.

8. Antwoorden uit de markt

Deelnemers aan de marktconsultatie

In totaal reageerden elf bedrijven op de marktconsultatie die op 20 februari 2020 werd gepubliceerd in het bulletin der aanbestedingen. Negen bedrijven vulden de vragenlijst volledig in.

Marbles is een 360° communicatiebureau in Antwerpen en het bedrijf achter Kivalo. Dat is een online cadeaubonsysteem in gebruik bij 100+ ondernemingen in België. Kivalo biedt voor bedrijven een webshoptoepassing en biedt bonnen aan met een persoonlijke look & feel die passen binnen de huisstijl van het bedrijf dat ze wil uitgeven.	https://www.kivalo.be/
DBF is een Nederlands bedrijf dat organisaties helpt succesvol te zijn in klantcontact, databeheer en loyaliteit. Zij geven inzicht in klantgedrag, faciliteren interactie en managen marketingprocessen oa. in shoppingoutlets (met meerdere winkels) en via stadspassen.	https://dbf.nl/
Inventis staat in voor de ontwikkeling en het beheer van volledige systemen op maat. In de context van de eventsector organiseert het bedrijf een website, online ticketverkoop, hardware, scanning aan de inkom, een tool voor de organisatie van vrijwilligers, scanning van parkingvouchers, kassasysteem met koppeling naar Worldline betaalterminals, een polsbandje dat bijvoorbeeld kan gekoppeld worden aan gratis drankvouchers bij groene initiatieven, enz	https://www.inventis.be/
Gift2Give is een Vlaams bedrijf dat zich de afgelopen 7 jaar volledig gespecialiseerd heeft in digitale diensten ter ondersteuning van de lokale economie voor steden en gemeenten. De automatisering van het verwerkingsproces van de stedelijke cadeaubon (thans actief in 15 steden en gemeenten in Vlaanderen) is een eerste belangrijke realisatie. NJOY.SHOPPING is het nieuwe platform van Gift2Give waarbij een allesomvattend pakket van diensten en instrumenten (digitale geschenkkarten, spaarkarten, parkeervouchers, coupons en cashfree betalingen) voor steden, gemeenten en handelaars wordt aangeboden. Dit nieuwe platform vormt de basis voor verdere innovaties inzake lokaal winkelen.	https://www.gift2give.be/
Hashting is een <i>scale-up uit Lint</i> die een innovatief mobiel marketingplatform heeft ontwikkeld om op een eenvoudige manier consumenten, winkelpunten en campagnes met elkaar te linken. Via het platform worden kortingen gecleard. De interacties met het platform gebeuren door het eenvoudig versturen van unieke codes via bestaande platformen (sms, whatsapp, messenger).	https://hashting.com
Unigift heeft een platform ontwikkeld om stadsbonnen (cadeaubonnen geldig bij meerdere handelaars van een stad) uit te geven en te organiseren en commercialiseert de stadsbonnen van meerdere steden zoals Gent, Brugge, Antwerpen,....	https://www.unigift.be
Beaver & Eagle begeleidt op neutrale en ervaren wijze communities en locaties/organisaties bij het design van een technologische oplossing, de uitwerking van de aanbesteding/het bestek en waar nodig zorgt het bedrijf ook voor de implementatie langs de zijde van de eindklant (dus kant van het stadsbestuur in dit geval).	https://www.beaverandeeagle.com
The Studio is een dochteronderneming van Belfius bank met als focus digitale innovatie en het ontwikkelen van mobiele applicaties die de samenleving & lokale economie ten goede komen.	https://www.thestudio.digital
Aranere is een web- en communicatiebureau in Hasselt. Dit bedrijf ontwikkelde recent een digitaal systeem voor lokale besturen zoals de Alkenbon.	https://www.aranere.be en https://www.arabon.be/functionaliteit/

De negen bedrijven zijn gespecialiseerd in verschillende marktsegmenten:

- Online cadeaubonsysteem voor bedrijven (inhouse)
- Online ticketingsystemen en vouchers
- Digitale cadeaubonsystemen voor de lokale economie
- Mobiele applicaties en online clearingplatform voor financiële transacties
- Consulting en ondersteuning bij het opzetten van een lokaal cadeaubonsysteem

Vijf van de negen bedrijven geven aan dat ze kennis hebben van technologie die onmiddellijk bruikbaar is voor de vraag van de Stad Mechelen. Gift2give, Aranere en Unigift hebben tal van operationele toepassingen in Vlaamse steden. De respondenten geven evenwel aan dat ze geen weet hebben van een combinatie van alle eisen van Mechelen in één bestaande

toepassing, maar de oplossingen van volgende voorbeelden komen wel dicht in de buurt. In de tabel hieronder worden enkele voorbeeldtoepassingen die de deelnemers aan de consultatie opgaven weergegeven.

Gangbare toepassingen in de markt anno 2020

De meeste voorbeeldtoepassingen die deelnemers aanhalen (niet noodzakelijk hun eigen toepassing) zijn gebaseerd op een voucher of een kaart. De voorbeelden illustreren de functionaliteiten van een geschenkbonnensysteem. Niet alle systemen (zoals pluimen.nl) worden toegepast op schaal van een lokaal bestuur, maar ze bieden wel inspiratie over wat technisch mogelijk is.

	Functionaliteiten van bestaande voorbeeldtoepassingen met een kaart of voucher			
Systeem	www.yourgiftcheque.com	www.relaxxy.be	www.pluimen.nl	http://www.shopinpops.be/
Toepassingsbereik	eiland Curaçao	sauna- en wellnessgeschenkbon	vrijetijdsarrangementen in Nederland	shoppen in Poperinge
Waardedrager	een kaart met waarde van 10 EUR - 375 EUR	koper print zelf een pdf af in de webshop, kan zelf de waarde bepalen	vouchers die digitaal (per email) of per post geleverd kunnen worden, papieren voucher met een unieke code en een pincode. Koper kan de waarde vrij kiezen (van 5 EUR tot 1.000 EUR)	Cadeaubon van uiteenlopende waarde, per post verstuurd of direct printbaar
Verpakking	doosje, in verschillende uitvoeringen	geen	voucher kan verpakt worden opgestuurd in een cadeaudoos met vb fles wijn of champagne of kan naar keuze verpakt worden in luxe-enveloppe	geen specifieke verpakking
Personaliseerbaar	neen	de koper kan zelf een tekst ingeven voor de bon in de webshop	ja, de digitale voucher kan gepersonaliseerd worden met eigen tekst, foto of logo	de koper kan zelf een tekst ingeven voor de bon in de webshop
Bereik	inwisselbaar bij meerdere lokale handelszaken	inwisselbaar bij meerdere aangesloten zaken.	inwisselbaar bij meerdere aangesloten zaken	inwisselbaar bij meerdere lokale handelszaken
Geldigheidsduur	1 jaar, kaart is niet oplaadbaar	1 jaar, de koper kan onmiddellijk ook reserveren of een arrangement bestellen op een bepaalde	3 jaar, de koper kan verschillende vouchers samenvoegen en ook opwaarderen	1 jaar
Spendeerbaar in delen	ja, klant kan online het saldo controleren	ja	ja, de digitale voucher kan gepersonaliseerd worden met eigen tekst, foto of logo	ja, klant kan online het saldo controleren en bij elke deelnemende handelaar door te scannen aan een tablet
Specifiek aanbod voor bedrijven	bedrijven kunnen kaarten bestellen	neen	waardebon kan verwerkt worden in een zakelijk cadeau en ev. op maat verpakt met de producten van een bedrijf of bijvoorbeeld snoep, schrijfgenef,...	bedrijven kunnen vouchers bestellen en ontvangen een factuur
Kostprijs van een bestelling	betaald door klant: 2 EUR	geen	geen (voor digitale en eenvoudige vouchers zonder bijhorend geschenk)	geen
Verkoopkanaal	bij handelaren, webshop in aanmaak	uitsluitend via webshop	webshop	Dienst Toerisme, bibliotheek en webshop
Value adding services		Het systeem ondersteunt ook individuele handelszaken die een eigen bon op de markt willen brengen. Bij bepaalde zaken ontvangt de schenker zelf een cadeau bij aankoop van een geschenkbon	Je kan de voucher ook verzilveren in andere webshops (bijvoorbeeld van een attractie)	Er is ook een Pop.pas die je als koper kan gebruiken in lokale handelszaken, je maakt dan kans om wekelijks een cadeaubon van 250 EUR te winnen of je krijgt allerhande kortingen en voordelen bij handelaren (zie http://www.shopinpops.be/poppas/verzilver/)

De systemen die werken **via een voucher of kaartconcept** hebben vaak volgende kenmerken:

- Naast een webshop wordt vaak toch ook nog gewerkt met één of meerdere lokale, fysieke verkooppunten bij gemeentediensten (toeristische dienst, stadskantoor, bibliotheek,...);
- Webshops werken meestal met printbare vouchers eerder dan met de klassieke kaarten in bankkaartformaat. Verschillende respondenten geven aan dat 100% pvc-vrije kaarten geen probleem meer zijn, zo zijn er kaarten op basis van kalk beschikbaar. Er is ook de mogelijkheid een kaart te maken uit gerecycleerde materialen. Deze kost echter meer dan een plastic kaart;
- Oplossingen met een webshop laten meestal keuzevrijheid aan de kopers over de manier waarop de cadeaubon geleverd wordt: ze laten toe dat kopers zelf de voucher printen, dat die wordt toegestuurd per email of dat die toch nog fysiek wordt geleverd aan de koper of de begunstigde van de bon. Vaak is een persoonlijke boodschap mogelijk (die wordt dan geprint op de standaardtemplate van de bon) of in sommige gevallen is een volledig eigen design mogelijk (de koper kan dan een eigen foto opladen, een tekst meegeven, de kleur/slogan van de bon kiezen enz);
- De Webshop Mechelen kan via API-link gelinkt worden met een webshop van de private dienstverlener.

- Meestal kan de koper kiezen tussen verschillende soorten waardedragers:
 - een voucher met een unieke code die per e-mail verstuurd wordt naar de begunstigde die deze kan afdrukken,
 - tegoed in de wallet van de smartphone
 - tegoed in de app van een platform.
 - tegoed in een specifieke app voor de Mechelenbon
- Meestal worden er ook verschillende ontwaardingsmethoden aangeboden:
 - PC, smartphone, tabletapp of via login op een chatbot of webtoepassing
 - Marketingsplatformen bieden ook kassaintegratie aan. Deze integratie is echter een dure vereiste.

We zien een tendens naar platformen die een breder aanbod hebben dan enkel de lokale voucher of cadeaubon. Er wordt hoe langer hoe meer ingezet op een allesomvattend pakket van diensten en instrumenten (digitale geschenkkarten, spaarkarten, parkeervouchers, coupons en cashfree betalingen) voor zowel steden, gemeenten en handelaars. De functionaliteiten van deze uiteenlopende toepassingen zijn fundamenteel gelijkaardig zodat een platform multifunctioneel gebruikt kan worden.

Gift2give biedt bijvoorbeeld een oplossing aan waarbij naast de cadeaubonnen ook een spaarpuntenprogramma en voucherprogramma aangeboden wordt aan de handelaar. De handelaar kan zelf parkeervouchers kopen en deze aan zijn klanten digitaal bezorgen. De klanten kunnen die dan gebruiken in een mobiele parkeerapplicatie.

Pluimen.nl biedt de technische mogelijkheid de Pluimenvoucher ook te verzilveren in andere webshops.

De deelnemers aan de marktconsultatie geven dan ook aan dat een opstap naar een gemeenschapsmunt of naar een breder 'verdienen van extra credits' zonder meer mogelijk is.

Naast vouchergebaseerde systemen zijn er ook systemen die gebaseerd zijn op andere waardedragers.

Hashting heeft een innovatieve toepassing ontwikkeld die gebruik maakt van bestaande communicatieplatformen (bijvoorbeeld Tweet, Whatsapp, SMS). Het Hashtingplatform wordt momenteel gebruikt voor de digitale clearing van kortingen en cashbacks (zie <https://www.spydeals.be/hashting>). Volgens Hashting kan de toepassing ook makkelijk worden gebruikt voor de Mechelenbon.

Er is dus geen bijkomende ontwikkelkost voor een platform omdat Hashting gebruik maakt van bestaande communicatieplatformen.

Winkels krijgen unieke codes voor het verkopen van credits (1 credit = 1 EUR). Enkel geactiveerde codes worden verrekend met de outlet. De unieke codes worden overhandigd aan de klant (dit kan via een mobiele communicatie maar eventueel ook op een giftcard). De klant kan de code linken aan zijn mobiel nummer door het versturen van de unieke code. Door het opladen worden de credits gelinkt aan het telefoonnummer van de klant. Dit telefoonnummer is dan de unieke identifier.

Klant kan credits gebruiken:

- in eender welk winkelpunt
- zolang er credits zijn
- gefragmenteerd (bv in 2/3 keer credits opnemen)

Vanuit het centraal platform (de databank waarin wordt bijgehouden welke credits geactiveerd zijn en bij wie ze zich bevinden) kan er per winkelpunt berekend worden

- welke credits zijn verkocht in winkelpunt x
- welke credits zijn ingeruild in winkelpunt x

Suggesties en aandachtspunten die de respondenten meegeven

Respondenten geven volgende suggesties en aandachtspunten:

- Kies voor een oplossing die ongelimiteerd opschaalbaar is (dus geen beperkt aantal maximum gebruikers of transacties).
- Maak de opstap van cadeaubon naar spaarkaart. Dit stimuleert het gebruik van de lokale winkels. Daarnaast bestaat ook de mogelijkheid om vouchers en coupons van de handelszaken te activeren en te verzilveren met het systeem.
- Promotie bij handelaars is erg belangrijk. De service providers van platformen zorgen vaak ook voor promotieacties, deur tot deur bezoeken, folders, chatbot enz. Het communiceren van het aantal verkochte cheques is een belangrijk punt om de interesse van handelaars te wekken.
- Partiële ontwaardingen zijn meestal technisch wel mogelijk maar worden niet aangeboden bij meeste gemeenten omdat ze vaak voor verwarring zorgen bij de consument.
- Een blockchainoplossing is technisch mogelijk. Een cadeaubon is in principe als een interne 'munt' te beschouwen met veel van dezelfde eigenschappen, types transacties, veiligheidsoverwegingen,... dus het leent zich van nature tot blockchainimplementatie bijvoorbeeld via een inherent 'programmeerbare' blockchain met smart contracts als bv. Ethereum. Maar deze oplossing is momenteel nog erg duur (of alleszins duurder dan de bestaande platformoplossingen) en daarom nog niet marktrijp voor deze toepassing.
- Er moeten diverse ontwaardingsmogelijkheden aangeboden worden aan de handelaars zodat zij ruim kunnen zelf kiezen wat hen best ligt: via app op smartphone/tablet, via betaalterminal, via backoffice, ...
- Het is verplicht dat de gebruiker een eventueel saldo en de vervaldatum kan raadplegen. De meeste systemen bieden deze mogelijkheid via een webtoepassing (saldo raadplegen).
- De betrouwbaarheid van het systeem en fraudepreventie hangen samen met:
 - Unieke nummering (beveiligde QR en/of numerieke) code,
 - Beveiligde serveromgeving en
 - Het ontwaardingsmechanisme fungeert ook als beveiliging (heen en weer met DB, die tevens wordt geüpdate)

Belangrijke voorwaarden zijn dat de waardedrager pas bij verkoop wordt geactiveerd en bij de kassa onmiddellijk wordt ontwaard (en niet pas achteraf verwerkt door de handelaar).

- Een platform beschikt best over automatische facturatie zodat men automatisch een factuur ter beschikking kan stellen van bedrijven die de Mechelenbon aankopen en van de handelaars die de bonnen incasseren. Dit kan een belangrijk administratief voordeel opleveren.

- Wanneer er via Social Media regelmatig acties rond het bonnensysteem getoond worden, zal dit zowel voor de consument als voor de handelaar beter bereikbaar worden
- Indien men een milieuvriendelijke oplossing wil is volledig digitaal het interessantste.

De kostprijs van het platform

In de marktconsultatie werd gevraagd een raming te geven van de kostprijs van het platform.

Het betreft de totaalprijs van alle inspanningen die nodig zijn door een dienstverlener om een analyse te maken, het systeem te ontwikkelen, een webshop online te plaatsen, de testing en implementatie bij 200 handelaars te begeleiden. Communicatiekosten om het systeem bekend te maken of trainingskosten vallen buiten deze raming. Ook de kosten van het incasso, de uitbetaling van handelaars en financiële risico's zijn niet inbegrepen.

De kostprijs van het platform wordt door de deelnemers gemiddeld (en mediaan) geraamd op 40.000 EUR incl BTW.

De goedkoopste raming is minder dan 20.000 EUR, de duurste oplossing 80.000 EUR. De verschillen in kostprijs worden vooral verklaard door het feit of er al dan niet wordt aangesloten op een bestaand platform. Respondenten geven aan dat blockchaintechnologie mogelijk is maar veel duurder is dan systemen die gebaseerd zijn op bestaande mobiele communicatie of een app.

De factoren die volgens de deelnemers aan de consultatie de prijs kunnen opdrijven zijn:

- Keuze voor milieuvriendelijke kaarten en verpakkingen of het personaliseren van vouchers
- Hybride oplossing waarbij klanten allerlei manieren kunnen kiezen (app, printen, fysieke levering)
- Support of een online helpdesk voor klanten en handelaars
- Kassaintegratie

Respondenten geven aan dat de transactiekosten via het gebruik van een betaalterminal bij de handelaar niet inbegrepen zijn in hun raming en dat die kosten kunnen oplopen. Vooral bij hybride ontwaardingsoplossingen is het moeilijk om deze kostprijs in te schatten omdat men vooraf moeilijk kan ramen welke klanten/handelaars kiezen voor welk soort oplossing.

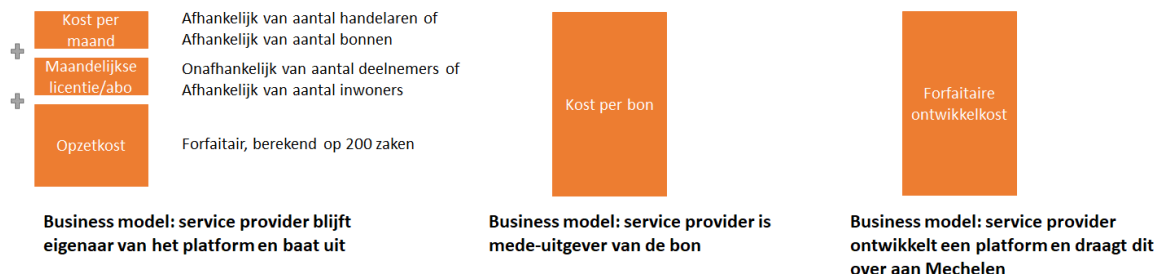
Het businessmodel

Er zijn uiteenlopende verrekeningsmodellen, afhankelijk van het businessmodel. Het meest voorkomende businessmodel is een PaaS-formule (Platform as a service) waarbij men het gebruiksrecht verwerft van een bestaand platform, dat ook door andere lokale besturen gebruikt wordt.

Hieraan is meestal een beperkte opstartkost verbonden aangevuld met een maandelijkse licentie of abonnement. De prijsberekening van de maandelijkse kosten varieert per aanbieder. Dit businessmodel wordt in onderstaande figuur links weergegeven.

De tegenhanger van deze oplossing is het rechtse businessmodel in de figuur: een ontwikkelaar maakt dan op maat een platform voor Stad Mechelen en draagt dit ook over aan Mechelen. Dit is wellicht een oplossing die kan voldoen aan alle wensen en eisen van Mechelen maar ook een oplossing met een hogere opzetkost (dus meer vaste kosten dan de PaaS-oplossing waarin men vaste kosten variabiliseert in de maandelijkse licentie of abonnementskosten). In dit scenario is het zinvol om een samenaankoop te overwegen met andere lokale besturen omdat zo de ontwikkelkost kan worden gedeeld.

Er zijn ook aanbieders die volgens een hybride businessmodel werken. Ze ontwikkelen een platform maar worden wel mede-uitgever van de bon en staan in voor het beheer van de webapplicatie en webshop. In de praktijk zijn er ook lokale besturen die de uitbating en ontwikkeling van het platform overlaten aan de handelaars-vzw of die gezamenlijk met de handelaars het platform op poten zetten.



In elk van de businessmodellen kan ofwel de stad of de private partij instaan voor de financiële processen. In de praktijk gebeurt de inning van de gelden meestal op een bankrekening van de stad. Het uitbetalingsproces gebeurt dan door de stad zelf of door de private dienstverlener die van de stad geld ontvangt op een provisie rekening. Uit de bevraging van lokale besturen bleek eveneens dat er soms wordt samengewerkt met de middenstandsvereniging voor de inning en uitbetaling van de gelden.

9. Advies en aanzet tot vervolg

Naar aanleiding van de resultaten van de marktconsultatie opteert Stad Mechelen voor een overheidsopdracht van diensten waarbij gekozen wordt voor het businessmodel "PaaS": platform as a service.

Het gaat dus om een formule waarbij aan de service provider van cadeaubonplatformen wordt gevraagd een website met webshop te ontwikkelen voor Stad Mechelen in de huisstijl van Mechelen.

De service provider staat eveneens in voor de uitrol van het volledige systeem bij de handelaars en optioneel ook van de fysieke verkooppunten van de Stad Mechelen.

Het proces van aanmelding van handelaars, verkoop, ontwaarding en afrekening wordt hierbij verregaand gedigitaliseerd.

De serviceprovider moet de nodige garanties bieden dat het systeem conform de geldende regelgeving (vb verwerking van persoonsgegevens) wordt opgezet en beheerd en dat het systeem voldoende beveiligd is en goed kan gemonitord worden door Stad Mechelen.

De serviceprovider biedt ook ondersteuning aan handelaars, stadsmedewerkers, burgers en bedrijven bij vragen.

Het systeem dient voldoende robuust te zijn voor de toekomst en gebruik te maken van future-prooftechnologie.

Dit ondersteunt niet enkel de toekomstige opschaling van het systeem maar maakt het ook mogelijk dat er flexibel, tijdelijke campagnes kunnen worden opgezet en dat het systeem op termijn verder uitgroeit tot een vorm van gemeenschapsmunt (stadsmunt).

