

Marktconsultatie-verslag

Deelmobiliteit



Datum
Kenmerk

29 september 2025
I250900003

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Verslag:	3

1. Verslag:

Vormen van samenwerking

Op basis van de uitvraag aan de markt over interesse en mogelijke vormen van samenwerking, zijn de volgende opties naar voren gekomen:

- **Leaseconstructie (fietsen en auto's):** Verschillende aanbieders kunnen fietsen en/of auto's leveren in een leaseconstructie. Hierbij verzorgt de organisatie zelf het leaseproces, de leverancier verzorgt hierbij enkel de applicatie voor het beheer.
- **All-in contract:** Er zijn aanbieders die een volledig ontzorgd pakket aanbieden, waarbij zowel de voertuigen als de applicatie en het beheer in één contract worden ondergebracht.
- **Software/applicatie-only:** Sommige partijen bieden uitsluitend de applicatie en software aan, zonder voertuigen of aanvullende diensten.
- **Deelfietsen-only:** Er is ook een aanbieder die zich volledig richt op het faciliteren van deelfietsen, zonder andere modaliteiten of aanvullende diensten.

Op- en afschalen voertuigen

De markt biedt verschillende samenwerkingsvormen, variërend van enkel softwarelevering tot volledige ontzorging met voertuigen en beheer. Dit biedt flexibiliteit om een passende oplossing te kiezen die aansluit bij de wensen en mogelijkheden van de organisatie. De marktpartijen geven aan in verschillende mate flexibel te zijn in het op- en afschalen van voertuigen. Over het algemeen geldt:

- **Lease vs. all-in contract:** Sommige partijen maken onderscheid tussen lease (op- en afschalen binnen 4 weken) en all-in contracten (binnen 2 weken).
- **Maandelijks aanpassing:** Een aanbieder geeft aan dat voertuigen maandelijks kunnen worden op- en afgeschaald.
- **Snel schakelen bij piekmomenten:** Er is een partij die aangeeft snel extra auto's te kunnen leveren bij piekmomenten.
- **Afschalen fietsen vs. auto's:** Voor fietsen is afschalen bij één partij geen probleem; voor auto's is dit contractueel lastiger.

Plaatsen laadvoorzieningen

Alle partijen geven aan laadvoorzieningen te kunnen aanbieden, doorgaans via samenwerking met een gespecialiseerde onderaannemer.

Randvoorwaarden voor een succesvolle dienstverlening

Uit de marktconsultatie komen de volgende randvoorwaarden naar voren voor een succesvolle implementatie van deelmobiliteit:

- ✓ **Beleid en aanbod:** Een aanvullend beleid is nodig voor het aanmoedigen van deelmobiliteit, bijvoorbeeld door het afbouwen van km-vergoedingen voor eigen vervoer en het bieden van een aantrekkelijk deelvervoer-aanbod.
- ✓ **Beschikbaarheid en alternatieven:** Er dient een oplossing te zijn wanneer deelmobiliteit niet beschikbaar is, zoals alternatieven voor deelauto's, declaratiemogelijkheden voor eigen vervoer en OV, en het faciliteren van betaald parkeren.
- ✓ **Service en processen:** Goed geregelde service is essentieel, waaronder onderhoud, reparaties, pechhulp, en efficiënte processen voor bijvoorbeeld verkeersboetes en rittenrapportages.
- ✓ **Gebruik en inzet voertuigen:** Voertuigen dienen regelmatig gebruikt te worden (bijvoorbeeld minimaal 50 km per twee weken voor auto's) om technische problemen te voorkomen.
- ✓ **Onboarding & communicatie:** Heldere onboarding en communicatie richting medewerkers zijn belangrijk, zodat zij weten hoe ze gebruik kunnen maken van de deelmobiliteit.
- ✓ **Software en hardware:** Voertuigen moeten op afstand te openen zijn en er moet een goede klantenservice beschikbaar zijn, ook buiten kantooruren. Eén aanspreekpunt voor hardware en software wordt als wenselijk gezien.
- ✓ **Partners en onderhoud:** Duidelijke afspraken met partners en het inschakelen van derden voor onderhoud (bijvoorbeeld aan fietsen) zijn noodzakelijk indien dit niet binnen het contract valt.
- ✓ **Locatie en toegankelijkheid:** De voertuigen moeten op zichtbare en logische locaties staan, zodat ze goed toegankelijk zijn voor gebruikers.

- ✓ **Gebruiksvriendelijkheid:** De oplossing moet gebruiksvriendelijk zijn, met duidelijke informatievoorziening en een aanspreekpunt voor vragen.

Reserveren en ontgrendelen voertuigen

De marktpartijen bieden verschillende manieren aan om voertuigen te reserveren en te ontgrendelen:

- **Applicatie als standaard:** Voertuigen worden doorgaans gereserveerd en ontgrendeld via een app (of webbrowser). Een fysieke kaart of personeelstag is soms ook mogelijk, maar wordt minder vaak aanbevolen.
- **Reserveren:** Voor deelauto's is reserveren gebruikelijk, zodat het voertuig voor een bepaalde tijd exclusief beschikbaar is. Voor deelfietsen wordt reserveren juist afgeraden, omdat het gebruik vaak spontaan is en reserveren als belemmerend wordt ervaren.
- **Ontgrendelen:** Ontgrendelen gebeurt meestal via de app of met een tag. Sleutels zijn niet meer nodig, wat het beheer vereenvoudigt en de veiligheid vergroot.
- **Gebruiksgemak:** Gebruikers kunnen voertuigen openen, sluiten en het gebruik starten en beëindigen via de app. Extra functies, zoals een force lock bij storingen, zijn beschikbaar om het gebruik soepel te laten verlopen.

Niet-digitale alternatieven

Er zijn alternatieven op de markt voor een applicatie. Sommige aanbieders bieden ontgrendelen van voertuigen aan via een personeelstag of cardreader. Wel blijkt uit de marktconsultatie dat de alternatieven voor fietsen beperkt zijn.

Beschikbaarheid applicatie

Alle applicaties zijn beschikbaar voor zowel iOS als Android. In sommige gevallen is dit gekoppeld aan bepaalde versies.

Het reserveren van voertuigen vereist een internetverbinding. Het openen en sluiten van voertuigen kan meestal via Bluetooth, waardoor dit ook zonder internet mogelijk is. Voor het beëindigen van een rit is vaak wel weer internet nodig.

Aanmaken en muteren gebruikers

Bij het gebruik van mobiliteitsdiensten voor medewerkers zijn er diverse manieren waarop gebruikers kunnen worden geregistreerd en beheerd. Deze opties worden aangeboden door verschillende partijen en kunnen per aanbieder verschillen in functionaliteit en inrichting:

- **Registratie en toegang:** Sommige aanbieders ondersteunen Single Sign-On (SSO) via het zakelijke e-mailadres, waarbij gebruik wordt gemaakt van Microsoft EntraID voor veilige en gestandaardiseerde toegang. Andere systemen bieden een registratiepagina waar medewerkers zichzelf kunnen aanmelden. Het is aan te raden om deze link op te nemen in het onboardingproces van nieuwe medewerkers.
- **Beheerportaal voor organisaties:** Verschillende aanbieders stellen een beheerportaal beschikbaar waarin organisaties: Inzicht krijgen in de status van voertuigen en de volledige vloot, accounts van medewerkers kunnen beheren, ritten en reserveringen kunnen inzien
- **Toevoegen en beheren van gebruikers:** Sommige systemen bieden de mogelijkheid om medewerkers via een bulk-upload (bijvoorbeeld met een CSV-bestand) toe te voegen. Andere systemen vereisen een handmatige invoer of bieden een combinatie van beide methoden

Borging van kwaliteit:

De borging van kwaliteit wordt door aanbieders op verschillende manieren geborgd door bijvoorbeeld interne monitoring en 24/7 IT support.

AVG en privacy

De marktpartijen geven aan zorgvuldig om te gaan met privacy en gegevensbescherming. Belangrijke punten die genoemd worden:

- **Certificering en beveiliging:** Er wordt genoemd dat belangrijk is om ISO27001-gecertificeerd te zijn. Tevens worden er beveiligingsmaatregelen gehanteerd zoals gescheiden databases,

role-based access control, two-factor authentication en het gebruik van beveiligde protocollen (zoals HTTPS/TLS).

- **Dataminimalisatie:** Er wordt ook gesproken over het principe dataminimalisatie: de strikt noodzakelijke persoonsgegevens worden verzameld en verwerkt, afgestemd op de wensen van de opdrachtgever.
- **Inzage en verwerking:** Gegevens zoals start- en stoplocaties worden geregistreerd voor onder andere ritregistratie en fiscale verplichtingen. De opdrachtgever mag deze data inzien voor zakelijk gebruik, bijvoorbeeld voor het verwerken van verkeersboetes.
- **Locatiegegevens en persoonsgegevens:** Het combineren van locatiegegevens met persoonsgegevens is soms noodzakelijk voor de dienstverlening, maar brengt privacy risico's met zich mee. Daarom worden persoonsgegevens waar mogelijk optioneel gemaakt en wordt zorgvuldig omgegaan met deze data.
- **Bewaartermijnen:** Gegevens worden bijvoorbeeld opgeslagen in het EER. Binnen de EER gelden dezelfde strenge regels voor privacy en gegevensbescherming als in de EU, namelijk de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/GDPR). Het betreft een goed beveiligde databases waar gegevens zo kort mogelijk worden bewaard binnen de strikte bewaartermijnen.
- **Monitoring en naleving:** De naleving van de privacywetgeving kan worden geborgd door interne controles, monitoring en het opstellen van duidelijke privacy statemens en gebruiksvoorwaarden voor medewerkers.

Financieel model

De kosten voor deelmobiliteit zijn doorgaans opgebouwd uit verschillende componenten:

- **Vaste kosten voor de applicatie:** Er worden vaak vaste maandelijkse kosten gerekend voor het gebruik van de applicatie of het platform.
- **Voertuigkosten:** De kosten voor voertuigen (auto's en fietsen) worden apart berekend. De hoogte hiervan hangt af van de keuze voor lease, aanschaf of een all-in contract.
- **Implementatiekosten:** Er kunnen eenmalige kosten zijn voor bijvoorbeeld de installatie van sloten of andere hardware.
- **Additionele kosten:** Kosten voor onderhoud en reiniging.
- **All-in contract:** Sommige aanbieders bieden een totaalpakket aan, waarbij alle kosten (applicatie, voertuigen, service) in één prijs zijn opgenomen.
- **Laadkosten:** Voor elektrische voertuigen worden laadkosten vaak apart afgerekend.

Verzekeringen

Deelauto's zijn doorgaans verzekerd voor wettelijke aansprakelijkheid (WA), schade en diefstal. In sommige gevallen is ook een ongevallenverzekering voor inzittenden inbegrepen. Indien er gekozen wordt voor een leaseconstructie, is de verzekering meestal inbegrepen. Indien er gebruik wordt gemaakt van eigen aangeschafte voertuigen, zal de verzekering zelf geregeld moeten worden. Dit geldt voor zowel deelauto's als deelfietsen. Het eigen risico bij schade kan verschillen per aanbieder. De conclusie is dat de verzekering afhangt van de constructie die gekozen wordt.

Aansluiting op cloud-voorwaarden

Verschillende aanbieders geven aan dat integratie met Azure Entra ID (voorheen ADFS) mogelijk is, vaak via bestaande oplossingen zoals FusionAuth of vergelijkbare systemen. Single Sign-On (SSO) wordt ondersteund, maar sommige partijen geven aan dat een gemengde inlogmethode (deels SSO, deels gebruikersnaam/wachtwoord) niet mogelijk is. Bij één aanbieder leidt ondersteuning van Entra ID tot hogere maandelijkse kosten.

*Deelmobiliteit beschikbaar stellen aan de buitenwereld

Omdat er een separate marktconsultatie is uit gezet voor deelmobiliteit voor publiek, worden de antwoorden op deze vraag niet verder in behandeling genomen.