

Programma van Eisen

Regionale elektrische deelfietsen

7 april 2025
Kenmerk TN 519479'
Versie 1v0
Definitief



Inhoud

1	Uitvoering van de Concessie	4
1.1	Minimum en maximum aantal deelfietsen	4
1.2	Aantal virtuele hubs	5
1.3	Voertuigen	5
1.4	Onderhoud	6
1.5	Beschikbaarheid van deelfietsen	7
1.5.1	Exploitatie en dienstverlening	7
1.5.2	Knooppuntfiets	7
1.5.3	Bedrijventerreinfiets	8
2	Flexibele concessie	9
2.1	Samenwerking	9
2.2	Bijsturing	9
3	Emissie eisen	11
4	Brede Reizigersgroep	12
4.1	Doelgroepen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4.2	Marketing	12
4.3	App en communicatie (reisinformatie)	12
4.4	Klachtenprocedure	12
4.5	MaaS en innovatieve ontwikkelingen	13
5	Financiën	14
5.1	Prijsproposities en betaalgemak	14
5.2	Ritprijs	14
5.2.1	Ritten tussen 0 en 20 minuten	14
5.2.2	Ritten tussen 20 en 40 minuten	14
5.2.3	Ritten langer dan 40 minuten	15
5.2.4	Wijzigingen in tarieven	15
6	Social Return	16
7	Onderzoeksagenda	17
7.1	Data-beveiliging	17
7.2	Rapportage (data) - gebruik	17

7.3	Data met betrekking tot knooppuntfietsen en bedrijventerreinfietsen	18
8	Bijlagen	20

1 Uitvoering van de Concessie

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

1.1 Minimum en maximum aantal deelfietsen

- Eis 1. Concessiehouder dient, conform onderstaande tabel, minimaal de volgende aantallen deelfietsen aan te bieden in het concessiegebied van de Concessieverlener:

Locatie of type deelfietsen	Minimum aantal deelfietsen
Gemeente Utrecht	900 fietsen
Gemeente de Bilt	44 fietsen
Gemeente Zeist	67 fietsen
Gemeente Bunnik	17 fietsen
Gemeente Nieuwegein	66 fietsen
Gemeente Vijfherenlanden (Vianen, Hoef en Haag, Hagestein)	22 fietsen
Gemeente Woerden	54 fietsen
Gemeente Stichtse Vecht (Maarssen, Maarssenbroek, Oud-Zuilen)	40 fietsen
Bedrijventerreinfietsen (zie hoofdstuk 1.5.3)	100 fietsen
Knooppuntfietsen (zie hoofdstuk 1.5.2)	100 fietsen

- Eis 2. Concessiehouder mag deelfietsen niet dubbel tellen, als deze bijvoorbeeld op een knooppunt of bedrijventerrein worden aangeboden worden deze niet meegeteld voor het aanbod in de betreffende gemeente.
- Eis 3. Concessiehouder exploiteert binnen 3 maanden vanaf start van de Concessieovereenkomst minimaal 60% en binnen een half jaar minimaal 80% van het volledige aantal van elektrische deelfietsen wat is opgenomen in de Concessieovereenkomst.
- Eis 4. Het maximum aantal fietsen wat in de gemeente Utrecht ter verhuur aangeboden mag worden ligt op 1500 fietsen.
- Eis 5. De Concessiehouder mag voor de bijsturingsmomenten voorstellen om bij tegenvallend gebruik, vandalisme of hoge exploitatiekosten het minimum aantal deelfietsen in een betreffende gemeente te verlagen met maximaal 20%. Concessieverlener moet hiervoor expliciet toestemming geven.

- Eis 6. Concessieverlener behoudt zich het recht voor om pilots te starten met niet-elektrisch ondersteunde fietsen in het Concessiegebied. Concessieverlener zal Concessiehouder hiervan tijdig op de hoogte stellen.

1.2 Aantal virtuele hubs

- Eis 7. Concessiehouder dient het systeem te baseren op een model van virtuele stations (hub). Gebruikers kunnen enkel de huur van een deelfiets stopzetten indien zij hun deelfiets binnen een virtueel ingestelde hub geparkeerd hebben.
- Eis 8. Concessiehouder dient, conform onderstaande tabel, minimaal het volgende aantal virtuele hubs actief te houden in de betreffende gemeente:

Gemeente	Minimum aantal virtuele hubs
Gemeente de Bilt	35
Gemeente Zeist	53
Gemeente Bunnik	13
Gemeente Nieuwegein	53
Gemeente Vijfherenlanden (Vianen, Hoef en Haag, Hagestein)	18
Gemeente Woerden	43
Gemeente Stichtse Vecht (Maarssen, Maarssenbroek, Oud Zuilen)	32

n.b. voor de gemeente Utrecht geldt er geen contractueel minimum aantal virtuele hubs

- Eis 9. De Concessiehouder mag voor de bijsturingsmomenten voorstellen om bij tegenvallend gebruik, vandalisme of hoge exploitatiekosten het minimum aantal virtuele hubs te verlagen. Concessieverlener moet hiervoor expliciet toestemming geven.
- Eis 10. Concessiehouder dient op basis van bijlage 8.1 de locaties via de virtuele hubs beschikbaar te maken voor de deelfietsen. Minstens 75% van deze locaties dienen binnen twee maanden na aanvang van Concessie beschikbaar te zijn als virtuele hub in de app van de Concessiehouder.
- Eis 11. Indien Concessiehouder aanvullende virtuele hubs wil openen in de gemeenten en deze locaties zijn niet aangewezen in bijlage 8.1, dient de Concessiehouder een verzoek in. De Concessieverlener legt deze ter goedkeuring voor aan de desbetreffende gemeente.
- Eis 12. Concessieverlener kan in het geval van werkzaamheden of evenementen verzoeken tijdelijk één of meerdere virtuele hubs extra beschikbaar te stellen of uit te schakelen.

1.3 Voertuigen

- Eis 13. De Deelfietsen die worden ingezet voldoen aan de eisen die zijn gesteld bij of krachtens de Wegenverkeerswet

- Eis 14. Elk voor gebruik aangeboden deelfiets moet identificeerbaar zijn als deelfiets van de Concessiehouder;
- Eis 15. De deelfietsen van de Concessiehouder moeten in de openbare ruimte traceerbaar zijn;
- Eis 16. De deelfietsen zijn uitgerust met een uniek identificatienummer;
- Eis 17. Iedere deelfiets beschikt over een trapondersteuning die ondersteund tot maximum 25 km/uur. De motor mag alleen trapondersteuning bieden, en dus niet zelfstandig aandrijven.
- Eis 18. De Concessiehouder mag alleen na toestemming van de Concessieverlener een ander type of model deelfiets aanbieden gedurende de Concessie.
- Eis 19. De Concessiehouder is verplicht verzekerd te blijven tegen aansprakelijkheid gedurende de looptijd van de Concessie.
- Eis 20. De Concessiehouder dient met betrekking tot (het gebruik van) de deelfietsen te beschikken over alle wettelijk verplichte verzekeringen. Daarnaast dient de Concessiehouder de gebruikers duidelijk en uitdrukkelijk te informeren waarvoor de gebruiker al dan niet verzekerd is bij schade, diefstal of ongevallen.
- Eis 21. De deelfietsen tonen geen reclame voor derden. Concessieverlener houdt zich het recht voor om de merknaam U-OV of gelijkwaardig op de fietsen te laten plaatsen;
- Eis 22. Publiciteit ten aanzien van de eigen dienstverlening op de deelfietsen mag het functionele gebruik van de fiets niet beperken of belemmeren.

1.4 Onderhoud

- Eis 23. De Concessiehouder zorgt ervoor dat het percentage deelfietsen dat op enig moment niet aangeboden kan worden omdat deze in reparatie zijn of vervangen moeten worden niet meer dan 10% bedraagt.
- Eis 24. De Concessiehouder repareert kapotte deelfietsen op de virtuele hub binnen 2 werkdagen na melding. Indien deelfietsen niet aan de weg gerepareerd kunnen worden, dienen de deelfietsen binnen 1 werkdag, nadat hij redelijkerwijs bekend kon zijn dat de deelfiets niet aan de weg gerepareerd kon worden, naar de werkplaats te worden gebracht. Concessiehouder dient een overzicht van de meldingen en oplostijden bij te houden en op verzoek te overleggen.
- Eis 25. Wanneer reparatie niet meer mogelijk is dienen de nog bruikbare onderdelen te worden hergebruikt.
- Eis 26. Indien reparatie of hergebruik van onderdelen niet meer mogelijk is dient er met erkende verwerkers gekozen te worden voor een hoogwaardige recycling of afvalverwerking;
- Eis 27. Aan het eind van de levensduur van een deelfiets worden de deelfietsen door Concessiehouder uit de openbare ruimte verwijderd en op een duurzame manier verwerkt. De deelfietsen mogen niet meer herkenbaar zijn als deelfiets van de Concessiehouder in de openbare ruimte van de samenwerkingspartners.

1.5 Beschikbaarheid van deelfietsen

1.5.1 Exploitatie en dienstverlening

- Eis 28. Concessiehouder biedt binnen de gemeente Utrecht de deelfietsen niet aan op plaatsen, wegen, weggedeelten en in gebieden waar dat op grond van Artikel 2:32 of 2:33 van de APV of krachtens de Wegenverkeerswet verboden is en op andere door het college aangewezen plekken.
- Eis 29. De Concessiehouder biedt binnen de gemeenten in de regio (alle deelnemende gemeenten met uitzondering van de gemeente Utrecht) geen deelfietsen aan op plaatsen, wegen, weggedeelten en in gebieden die niet zijn aangewezen of goedgekeurd zijnde virtuele hub door de desbetreffende gemeente.

In dit hoofdstuk maken we onderscheid tussen een aantal verschillende soorten deelfietsen, te weten:

1. Knooppuntfietsen: fietsen die beschikbaar moeten zijn op een knooppunt
2. Bedrijventerreinfietsen: fietsen die beschikbaar moeten zijn op een bedrijventerrein

1.5.2 Knooppuntfiets

- Eis 30. De Concessiehouder is verplicht om op aangewezen knooppunten (zichtbaar in bijlage 8.2) een virtuele hub te openen.
- Eis 31. De Concessiehouder is verplicht om op P+R's, categorie 1, (zichtbaar in bijlage 8.2.1) 80% van de tijd (% beschikbare minuten in de periode 06:00-24:00 uur) minimaal 5 deelfietsen beschikbaar te hebben voor gebruik. In 90% van de tijd dienen minimaal 5 deelfietsen beschikbaar in een straal van 200 meter rondom de P+R te staan.
- Eis 32. De Concessiehouder is verplicht om op knooppunten ingedeeld in categorie 2 (zichtbaar in bijlage 8.2.2) een beschikbaarheidsgarantie te organiseren waarbij er in 80% van de tijd (% beschikbare minuten in de periode 6:00-24:00 uur) minimaal 3 deelfietsen beschikbaar zijn voor gebruik. In 90% van de tijd minimaal 3 deelfietsen beschikbaar in een straal van 400 meter rondom het knooppunt.
- Eis 33. De Concessiehouder is verplicht om op knooppunten ingedeeld in categorie 3 (zichtbaar in bijlage 8.2.3) een beschikbaarheidsgarantie te organiseren waarbij er in 80% van de tijd (% beschikbare minuten in de periode 6:00-24:00 uur) minimaal 2 deelfietsen beschikbaar zijn voor gebruik. In 90% van de tijd minimaal 3 deelfietsen beschikbaar in een straal van 400 meter rondom het knooppunt.
- Eis 34. De Concessiehouder is verplicht binnen een straal van 200 meter van de knooppunten ingedeeld in categorie 4 (zichtbaar in bijlage 8.2.4) een beschikbaarheidsgarantie te organiseren waarbij er in 80% van de tijd (% beschikbare minuten in de periode 6:00-24:00 uur) minimaal 2 deelfietsen beschikbaar zijn voor gebruik. In 90% van de tijd minimaal 3 deelfietsen beschikbaar in een straal van 400 meter rondom het knooppunt.

1.5.3 Bedrijventerreinfiets

- Eis 35. De Concessiehouder is verplicht om bedrijventerreinen, die worden aangewezen vanuit de Stuurgroep, te voorzien van minstens 100 deelfietsen in totaal. Hieronder staat aangegeven welke bedrijventerreinen zijn geselecteerd vanaf januari 2026 (ook zichtbaar in bijlage 8.3). Deze selectie kan de Concessieverlener jaarlijks wijzigen.

Bedrijventerrein(cluster)	Standaard minimale beschikbaarheid	Minimale beschikbaarheid op doordeweekse dagen om 12:00 's middags
Nieuwegein de Liesbosch	5	15
Nieuwegein het Klooster / Plettenburg / de Wiers	5	20
Vianen	5	15
Woerden	5	10

- Eis 36. De Concessiehouder dient jaarlijks in de exploitatieplannen aan te geven hoe het aantal fietsen verdeeld wordt tussen de bedrijventerreinen.
- Eis 37. Indien er op de bedrijventerreinen er sprake is van overmatig veel vandalisme, dan kan de Concessieverlener besluiten om de inzet van deelfietsen te verplaatsen naar andere bedrijventerreinen in de regio Utrecht.

2 Adaptieve concessie

2.1 Samenwerking

- Eis 38. Concessieoverleggen vinden elke twee weken plaats. De Concessiehouder neemt structureel en proactief deel aan de Concessieoverleggen met de Concessieverlener over de dagelijkse uitvoering van de Concessie. Aan de orde komen onder andere het gebruik van de deelfietsen, budgetbeheersing, beschikbaarheid, knelpunten met betrekking tot uitvoeringskwaliteit en verbeterideeën.
- Eis 39. Indien de Concessiehouder aanvullende afspraken maakt met overheden, bedrijven of particulieren die van invloed zijn op de prestaties en/of afspraken opgesteld in de Concessie, dan dient de Concessiehouder de Concessieverlener hiervan op de hoogte te stellen.

2.2 Bijsturing

- Eis 40. De Concessiehouder stelt ieder jaar drie plannen op voor het volgende jaar en deelt deze minimaal 8 weken voor de start van een kalenderjaar met de Concessieverlener. In de plannen beschrijft de Concessiehouder hoe die invulling geeft aan de Concessie op het gebied van marketing, exploitatie en prijspropositie. De drie plannen die de Concessiehouder dient op te stellen en te delen zijn:

- Een marketingplan (welke doelgroepen worden wanneer op welke manier aangesproken)
- Een exploitatieplan (aantal deelfietsen, virtuele hubs en beschikbaarheidsgaranties)
- Een prijspropositieplan (welke prijsproposities via welke kanalen)

De voortgang van deze plannen worden in de bijstuurmomenten besproken. Deze bijstuurmomenten vinden plaats op de volgende momenten:

- Jaar 1 (2026): Tweemaandelijks
- Jaar 2 (2027): Begin Q2, eind Q3
- Jaar 3 (2028): Begin Q2, eind Q3
- Verlengingsjaar 1 (2029): Begin Q2, eind Q3
- Verlengingsjaar 2 (2030): Begin Q2, eind Q3

- Eis 41. Indien de Concessiehouder aanpassingen wil voorstellen om het systeem financieel gezond te houden, dan dient de Concessiehouder in het voorstel uit te gaan van de onderstaande volgorde van elementen uit de dienstverlening waaraan aanpassingen mogelijk zijn. Waarbij de Concessieverlener wenst van de Concessiehouder om eerder aanpassingen voor te stellen aan de elementen die eerder genoemd zijn, dan elementen die later genoemd worden:

1. Verplaatsen digitale dropzones
2. Ritprijs 0-20 minuten
3. Communicatie en marketing

4. Beschikbaarheid totaal aantal voertuigen op straat (actieve vloot)
 5. Beschikbaarheidsgarantie, fietsen op een locatie
 6. Afsluiten niet rendabele hubs (niet minder dan vastgestelde aantal hubs per gemeenten)
 7. Verplaatsen voertuigen naar meer winstgevender gebieden (niet minder dan vastgestelde aantal deelfietsen per gemeenten)
 8. Ritprijs 40+ minuten
 9. Ritprijs 20-40 minuten
- Eis 42. Indien er sprake is van een voorstel tot wijziging van het aantal deelfietsen, virtuele hubs, beschikbaarheidsgaranties of prijsproposities ten aanzien van de eisen, dient Concessiehouder met een onderbouwd voorstel te komen.
- Eis 43. Het in eis 40 & 41 bedoelde voorstel mag niet meer dan 20% afwijken van het geldende aantal.
- Eis 44. Bij afkeuring van het voorstelde plan of de voorgestelde plannen blijven de bestaande afspraken van kracht, en bij goedkeuring van het plan gelden de voorgestelde afspraken vanaf de schriftelijke goedkeuring van de Concessieverlener.
- Eis 45. De Concessiehouder streeft continu naar een verbetering van de uitvoeringskwaliteit. Wanneer de prestaties van de Concessiehouder achterblijven bij de overeengekomen norm, stelt de Concessiehouder op verzoek van de Concessieverlener een Verbeterplan op. In het Verbeterplan beschrijft de Concessiehouder welke stappen hij gaat ondernemen om aan de overeengekomen norm te voldoen.

3 Emissie eisen

- Eis 46. Alle voertuigen die worden ingezet voor de uitvoering van de Concessie veroorzaken geen schadelijke stoffen (zero-emission)
- Eis 47. De Concessiehouder dient zelf zorg te dragen voor het opladen van de deelfietsen. De, in deze Concessie, gebruikte stroom dient 100% hernieuwbare stroom te zijn. Er worden ook geen laadfaciliteiten door de Concessieverlener aangeboden in de openbare ruimte
- Eis 48. De deelfietsen zijn elektrisch (0-emissie), met trapondersteuning, en hebben verwisselbare accu's die voldoen aan de Europese en internationale normen;

4 Brede Reizigersgroep

4.1 Marketing

- Eis 49. Concessiehouder dient jaarlijks een marketingplan te overleggen, waarin de activiteiten, planning en beoogd resultaat worden omschreven. Concessiehouder dient het marketingplan af te stemmen met de Concessieverlener, gelet op haar andere activiteiten.
- Eis 50. De Concessiehouder monitort en rapporteert over de effecten van het jaarlijks marketingplan. De effecten worden ieder half jaar bij het halfjaargesprek met de Concessieverlener geëvalueerd.
- Eis 51. Concessiehouder dient, ten behoeve van het maken van promotiemateriaal, hoge resolutie logo's en eventuele QR-codes aan te leveren bij de Concessieverlener.
- Eis 52. Concessiehouder dient op een nader overeen te komen dag in oktober 2025 twee fietsen ter beschikking te stellen voor een fotoshoot.
- Eis 53. Concessiehouder dient mee te werken aan het leveren van testfietsen op locatie ter ondersteuning van georganiseerde evenementen of promotieacties. De verwachting is dat dit ongeveer 10x per jaar 2 fietsen betreft. In het eerste jaar zal dit circa 10x zijn met maximaal 8 fietsen.

4.2 App en communicatie (reisinformatie)

- Eis 54. De deelfietsen zijn digitaal te vinden, te boeken en te betalen via een app in iOS en Android (en evt. andere gangbare besturingssystemen) in de Nederlandse en Engelse taal.
- Eis 55. Storingen, schade en klachten moeten tenminste via de app gemeld kunnen worden.
- Eis 56. De locaties van beschikbare (niet in gebruik zijnde of gereserveerde) voertuigen dienen real-time en nauwkeurig in de app te worden weergegeven.
- Eis 57. De contactgegevens van de Concessiehouder staan duidelijk vermeld op de website, de app en op de deelfietsen.
- Eis 58. De gebruiker dient voor de start van de rit inzicht te verkrijgen in het aantal kilometer wat met de fiets gereden kan worden.

4.3 Klachtenprocedure

- Eis 59. De Concessiehouder stelt een Nederlandssprekende aanspreekpunt aan voor de Concessieverlener en autoriteiten (bv. politie), deze is zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar tijdens kantooruren.
- Eis 60. Concessiehouder dient klachten via verschillende kanalen te behandelen, zijnde:

- Via e-mail kunnen gebruiker 24/7 hun klachten sturen in het Nederlands en Engels. De responsetijd van de Concessiehouder is 90% van de e-mails binnen 24 uur
- Via telefoon kunnen gebruikers 7 dagen per week van 08.00 – 20.00 uur bellen in het Nederland en Engels met de Concessiehouder. De responsetijd is bij 90% van de telefoontjes binnen 60 seconden.

4.4 MaaS en innovatieve ontwikkelingen

- Eis 61. Concessiehouder is verplicht om een volledige MaaS-integratie, middels de TOMP-API [of vergelijkbaar](#), te hebben en te behouden met een tenminste één MaaS-app. Deze MaaS-app ontsluit ten minste het regionale of landelijke OV.
- Eis 62. Concessiehouder dient, indien de Concessieverlener een langdurige samenwerkingsovereenkomst afsluit met een of meerdere MaaS-aanbieder(s), binnen 1 (één) jaar aan te sluiten bij het betreffende MaaS-platform.
- Eis 63. Concessiehouder dient [bij ingangsdatum van de Concessieovereenkomst](#) een koppeling (bijvoorbeeld een API) met daarin de actuele parkeerzones en locaties van de deelfietsen ter beschikking stellen om te gebruiken in reizigerscommunicatie platforms van de Concessieverlener.

5 Financiën

5.1 Prijsproposities en betaalgemak

- Eis 64. De Concessiehouder is verplicht te voorzien in een vaste ritprijs voor een aantal vastgestelde minuten (beschreven in hoofdstuk 5.2).
- Eis 65. De Concessiehouder hanteert geen andere tariefstelling dan de tariefstelling die is vastgesteld of goedgekeurd door de Concessieverlener.
- Eis 66. De Concessiehouder is verplicht om in de hele regio dezelfde tarieven te hanteren.
- Eis 67. De Concessiehouder mag aanvullende tariefstellingen aanbieden wanneer deze zijn goedgekeurd door de Concessieverlener. Deze aanvullende tariefformules mogen op de minuutprijs tussen de 20 en 40 minuten nooit duurder zijn dan beschreven in hoofdstuk 5.2.
- Eis 68. Indien de Concessiehouder zijn proposities aanbiedt via MaaS-platformen en/of via OV-bedrijven dan dient de tarifiering zoals beschreven in Eis 74, 75 en 76 voor de ritten van 20, 30 en 40 minuten via de andere platformen beschikbaar te zijn
- Eis 69. De Concessiehouder moet de gebruiker voor de start van de huur informeren over de ritprijzen per minuut.
- Eis 70. De Concessiehouder is verplicht om minimaal twee verschillende digitale betaalmethoden aan te bieden binnen de app, waarvan tenminste één debet betaalmethode.
- Eis 71. De gebruiker heeft de mogelijkheid om een elektrische fiets tot ~~30~~10 minuten op voorhand te reserveren. De huur begint pas te lopen bij ontgrendeling.

5.2 Ritprijs

5.2.1 Ritten tussen 0 en 20 minuten

- Eis 72. De Concessiehouder biedt een tariefstructuur aan voor ritten tussen de 0 en 20 minuten. Deze ritprijs is begrijpelijk en inzichtelijk voor de gebruiker.
- Eis 73. De ritprijs voor ritten tussen de 0 en 20 minuten kan in geen enkele tariefstructuur hoger zijn dan de ritprijs die is vastgesteld voor een rit van 20 minuten zoals beschreven Eis 74.
- Eis 74. De Concessiehouder is verplicht om voor ritten van minder dan 20 minuten een maximale ritprijs te hanteren van 3 euro.

5.2.2 Ritten tussen 20 en 40 minuten

- Eis 75. De Concessiehouder is verplicht om voor ritten tussen de 20 en 30 minuten een maximale ritprijs te hanteren van 4 euro.
- Eis 76. De Concessiehouder is verplicht om voor ritten tussen de 30 en de 40 minuten een maximale ritprijs te hanteren van 5 euro.

5.2.3 Ritten langer dan 40 minuten

Eis 77. De Concessiehouder biedt een tariefstructuur aan voor ritten langer dan 40 minuten. Ritten die langer duren dan 40 minuten hebben op 40:00 een prijs van 5 euro en vanaf hier mag de ritprijs per minuut omgerekend niet hoger zijn dan 25 cent.

5.2.4 Wijzigingen in tarieven

Eis 78. De vastgestelde tarieven mogen niet zonder toestemming van de Concessieverlener gewijzigd worden.

Eis 79. Indien de Concessiehouder de tarieven voor de ritten tussen de 20 en 40 minuten wil aanpassen, dan kan dat enkel op de herijkingsmomenten beschreven in Eis 40. De Concessiehouder stelt een andere tarifiering in een prijspropositieplan zoals beschreven in Eis 40.

6 Social Return

- Eis 80. De Social Return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de (nadere) opdrachten, op basis van deze (raam-)overeenkomst opgedragen, €100.000 of meer bedraagt.
- Eis 81. Concessiehouder conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze (raam-)overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5%, te weten een verplichting van €30.000,- per jaar.
- Eis 82. De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.
- Eis 83. Concessiehouder realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de overeenkomst.
- Eis 84. Concessiehouder is verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave.
- Eis 85. Na gunning van de opdracht plant u via socialreturn@utrecht.nl een gesprek met een adviseur social return. De gemeente adviseert de Concessiehouder graag over mogelijkheden. Het toepassen van social return is maatwerk waarbij de gemeente rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.

7 Onderzoeksagenda

7.1 Data-beveiliging

- Eis 86. Concessiehouder dient op het gebied van databeheer, verwerking en opslag (security) en privacy aan alle wet- en regelgeving voldoen.
- Eis 87. Concessiehouder dient ervoor zorgen dat zijn diensten voldoen aan de gangbare eisen op het gebied van informatiebeveiliging.
- Eis 88. Concessiehouder overlegt een Data Privacy Impact Assessment (niet ouder dan 1 jaar) bij start van de Concessie.

7.2 Rapportage (data) - gebruik

- Eis 89. Concessiehouder is verplicht de volgende data beschikbaar te stellen aan de Concessieverlener, dit om de voortgang en effecten van deelmobiliteit te monitoren en voor het beheersen van de kwaliteit van de openbare ruimte:

kwantitatieve data: Aantallen unieke gebruikers, actieve gebruikers, aantal kilometers per rit, aantal ritten per dag, gemiddelde duur gebruik per rit, tijdstip (start, einde), locatie herkomst en bestemming, aantal beschikbare deelfietsen per buurtcode/ in gebruik zijnde deelfietsen per wijk en postcode, aantal defecte deelfietsen, aantal en locaties vernielde deelfietsen, aantal ontvangen meldingen, klachten en oplostijd hiervan, geanonimiseerde verplaatsingsgegevens;

kwalitatieve data: informatie die verzameld wordt door Concessiehouder via enquêtes onder (potentiële) klanten over in ieder geval: relatie met autobezit en -gebruik, modal shift en verbetering van aanbod. In het geval de Concessieverlener zelf kwalitatief onderzoek wil doen in het kader van monitoring en evaluatie, verzendt de Concessiehouder de enquête naar zijn klanten.
- Eis 90. Concessiehouder dient in het geval zij een enquête willen uitvoeren de inhoud van de enquête af te stemmen met Concessieverlener.
- Eis 91. Concessiehouder dient het aantal beschikbare deelfietsen per virtuele parkeerzone te leveren.
- Eis 92. Concessiehouder is verplicht de data uit Eis 89 uit te splitsen naar het grondgebied van de samenwerkingspartners in de Concessie
- Eis 93. De Concessiehouder verstrekt de kwantitatieve gegevens conform CDS-M standaard, al dan niet via een platform van derden welke contractpartij van de Concessieverlener is.
- Eis 94. De data beschreven die de Concessiehouder deelt met de Concessieverlener, mag de Concessieverlener delen binnen de werkgroep en stuurgroep. Ook de data die gedeeld wordt via een platform van derden welke contractpartij van de Concessieverlener is, mogen leden van de werkgroep en stuurgroep inzien.

- Eis 95. Concessieverlener kan de data geaggregeerd (totaal aantal ritten in periode, totaal aantal gemaakte kilometers e.d.) op gemeente- en/of regioniveau gebruiken in communicatie richting raad en/of media. Concessiehouder dient op aanvraag deze data te leveren.
- Eis 96. De Concessiehouder levert tweemaal per jaar, op 15 juli en op 15 januari, een rapportage aan de Concessieverlener met betrekking tot de daaraan voorafgaande zes kalendermaanden. Deze rapportage betreft ten minste de in Eis 89 genoemde kwantitatieve en kwalitatieve data.
- Eis 97. Concessiehouder is verplicht halfjaarlijks de CO2-reductie door het gebruik van deelfietsen te rapporteren
- Eis 98. Concessiehouder is verplicht halfjaarlijks de afvalstromen te rapporteren en daarbij uit te splitsen naar:
- 1) Hoeveelheid vrijkomend materiaal, output (massa)
 - 2) 2) het percentage vrijkomend materiaal wat naar stort/verbranding/compostering gaat (als % van de massa)

7.3 Data met betrekking tot knooppuntfietsen en bedrijventerreinfietsen

- Eis 99. De Concessiehouder dient maandelijks een inzicht te geven aan de Concessieverlener waarin hij per knooppunt laat zien of hij voldoet aan de beschikbaarheidseisen ten aanzien van knooppunten en P+R's beschreven in Eis 31 t/m 34. In de data die de Concessiehouder maandelijks deelt laat de Concessiehouder minimaal per knooppunt en P+R de volgende datapunten zien:
1. De gemiddelde beschikbaarheid van deelfietsen op per knooppunt en P+R met een beschikbaarheidsgarantie.
 2. De gemiddelde beschikbaarheid van deelfietsen in de straal van 400 meter van het knooppunt of 200 meter van de P+R.
 3. De gemiddelde beschikbaarheid van deelfietsen op knooppunten en P+R's met een beschikbaarheidsgarantie over uren en dagen (een tijdsverloop)
 4. De gemiddelde beschikbaarheid van deelfietsen in de straal van 400 meter van het knooppunt of 300 meter van de P+R over uren en dagen (een tijdsverloop)
 5. Het aantal ritten we aankomt en vertrekt per knooppunt en P+R met een beschikbaarheidsgarantie.
 6. De gemiddelde stilstand van deelfietsen op knooppunten en P+R's met een beschikbaarheidsgarantie.
- Eis 100. De Concessiehouder dient maandelijks een overzicht te sturen naar de Concessieverlener waarin voor de geselecteerde bedrijventerreinen laat zien of hij voldoet aan de beschikbaarheidseisen beschreven in Eis 35. In de data die de Concessiehouder maandelijks deelt laat de Concessiehouder minimaal per bedrijventerrein volgende datapunten zien:
1. De gemiddelde beschikbaarheid van deelfietsen op ieder bedrijventerrein.
 2. De gemiddelde beschikbaarheid van deelfietsen op de locatie over uren en dagen (een tijdsverloop)
 3. Het aantal ritten wat aankomt op het bedrijventerrein.

4. Het aantal ritten wat vertrekt vanaf het bedrijventerrein.
5. Het aantal ritten binnen bedrijventerreinen.
6. De gemiddelde stilstand van deelfietsen op het bedrijventerrein.

Eis 101. De Concessiehouder dient ieder half jaar geanonimiseerde en geaggregeerde data die nodig zijn om de vragen uit de onderzoeksagenda (hoofdstuk 7) te delen met de Concessieverlener. Deze data worden per Excel gedeeld zodat de provincie Utrecht, beheerder van de onderzoeksagenda, hier verdiepende analyses mee kan doen.

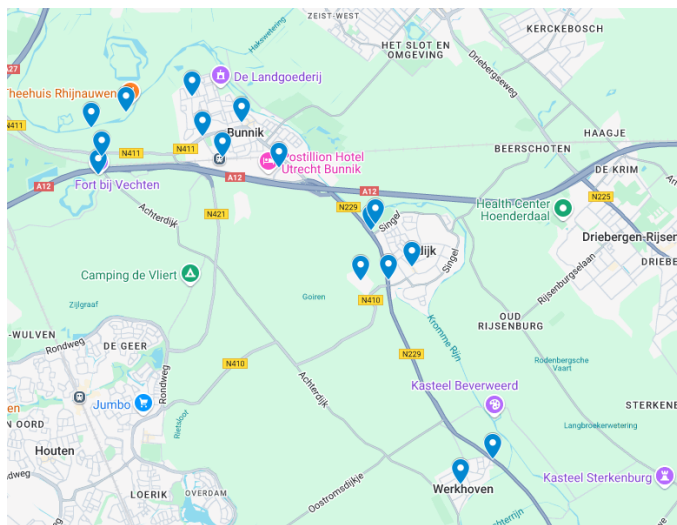
Eis 102. Concessiehouder dient actief mee te denken op de drie thema's die de provincie Utrecht onderzoekt door één keer per half jaar deel te nemen actief deel te nemen aan een verdiepingssessie op één van de thema's. Deze drie onderzoeksthema's zijn:

1. Interactie met auto en ov
2. Organisatie/governance van deelmobiliteit
3. Behoeften en ervaringen reiziger

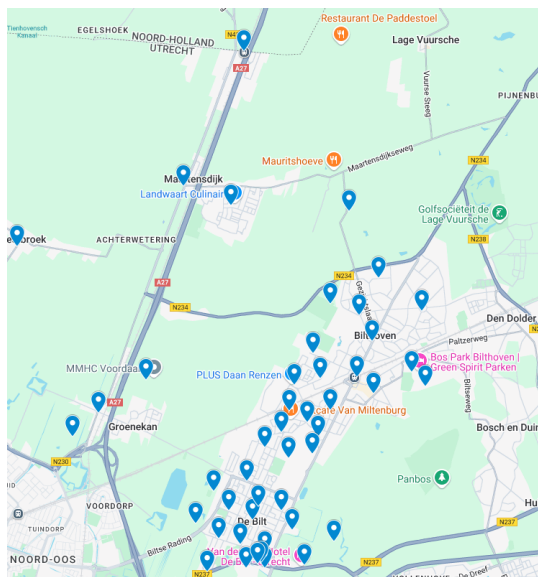
8 Bijlagen

8.1 Kaart met virtuele hubs per gemeente

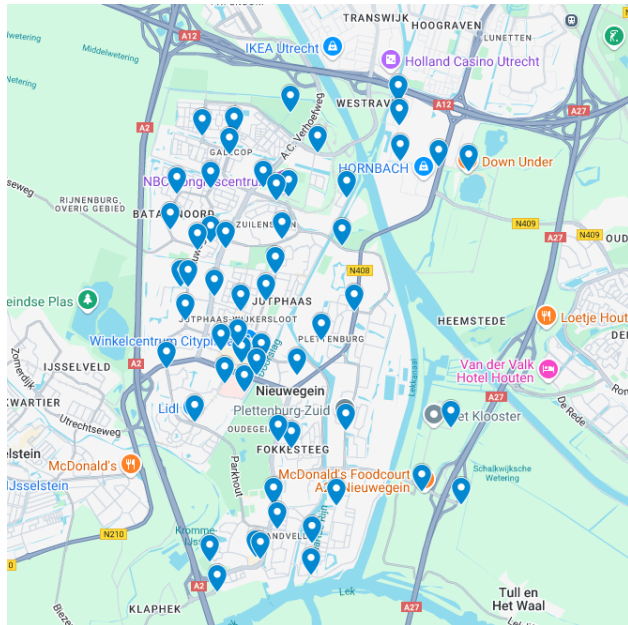
8.1.1 Bunnik



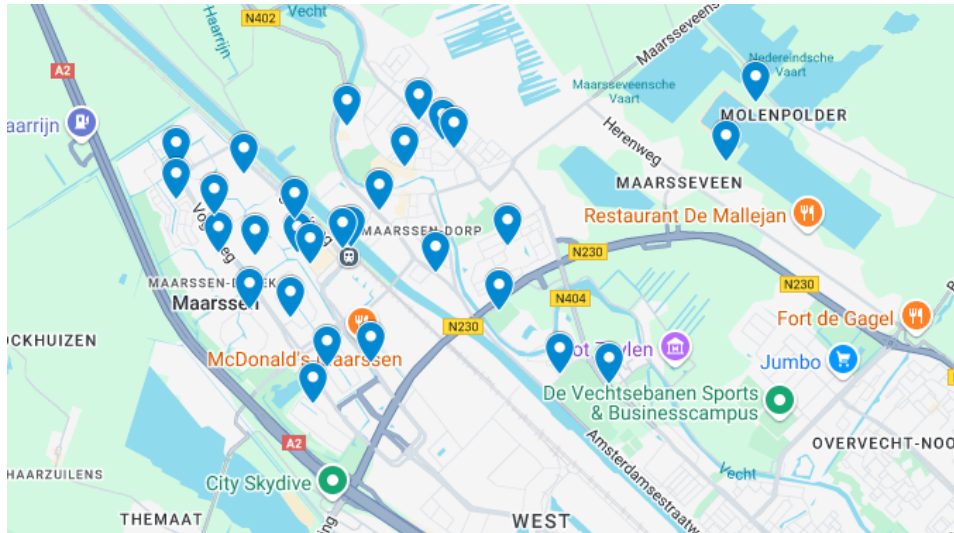
8.1.2 De Bilt



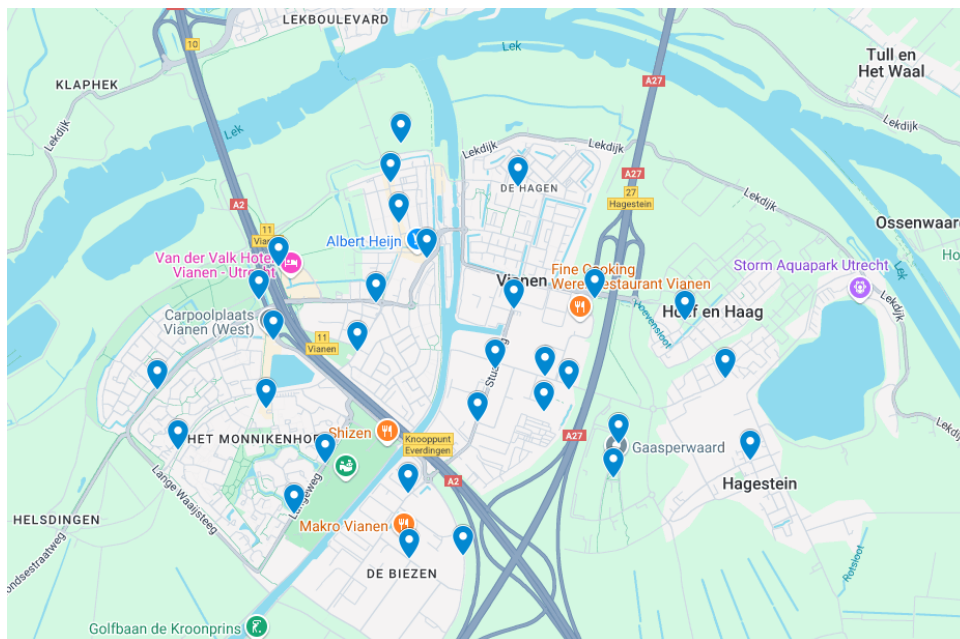
8.1.3 Nieuwegein



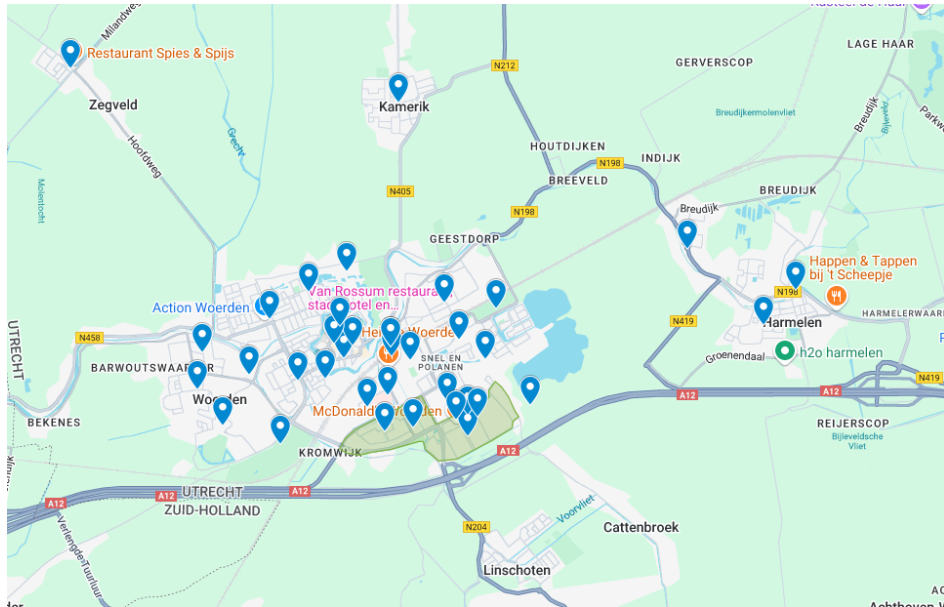
8.1.4 Stichtse Vecht



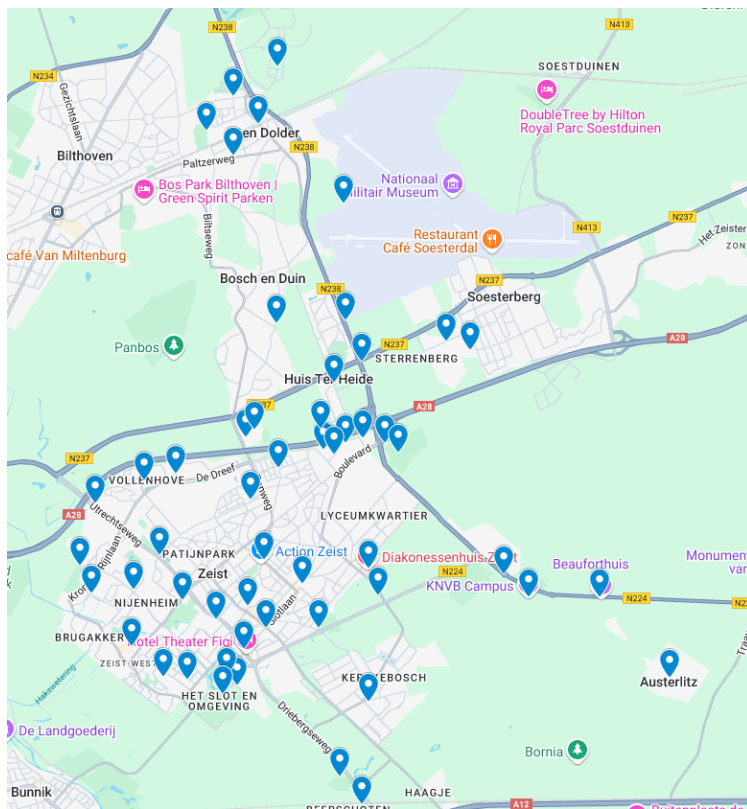
8.1.5 Vijfheerenlanden



8.1.6 Woerden

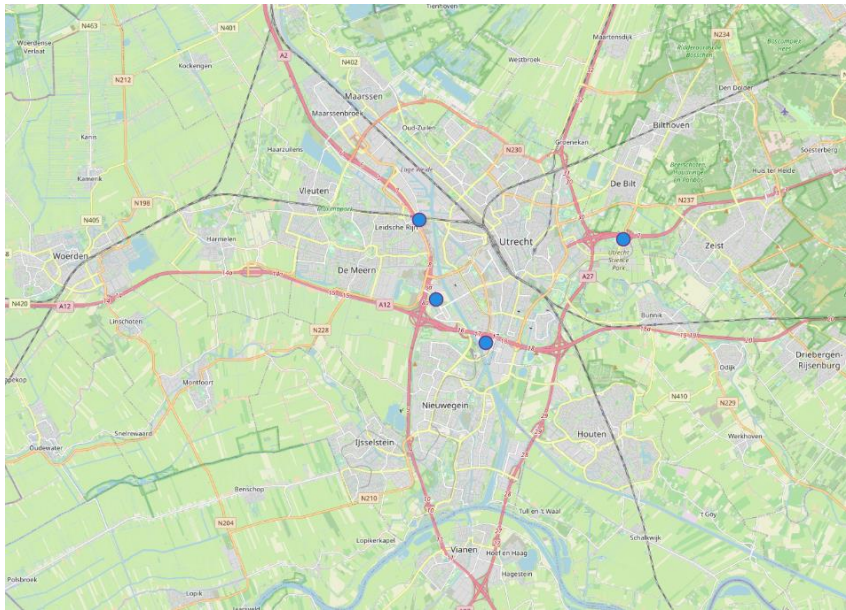


8.1.7 Zeist

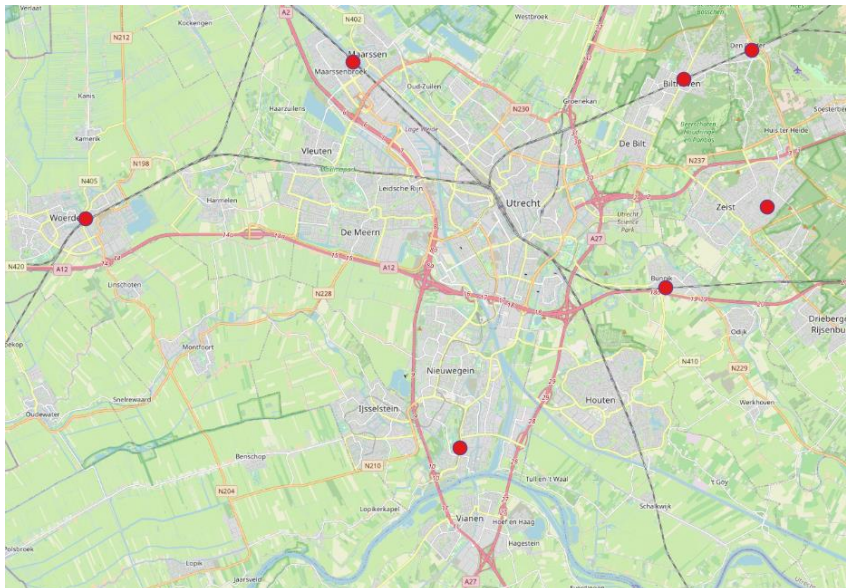


8.2 Kaart met knooppunten

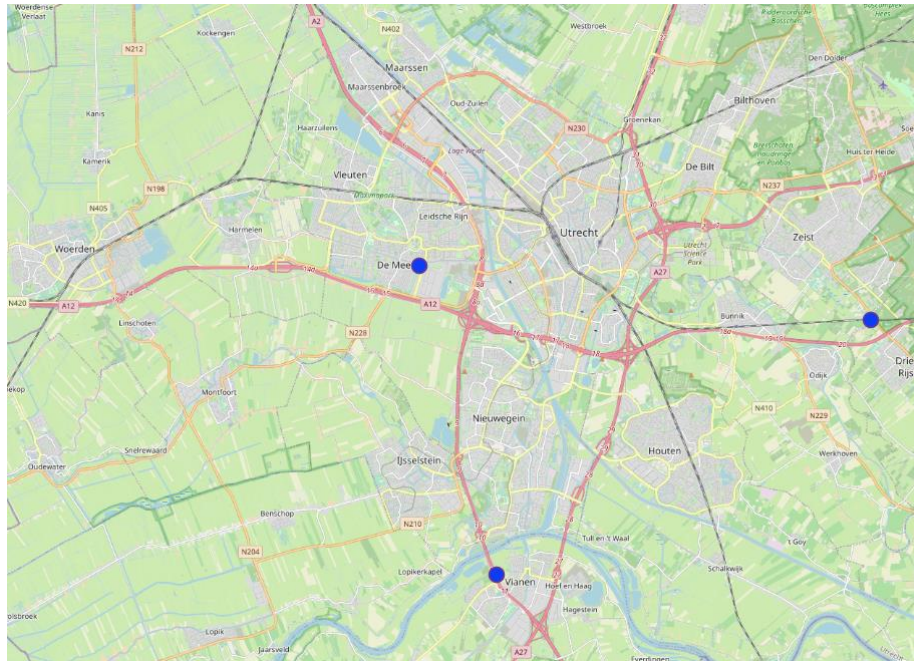
8.2.1 P+R (categorie 1)



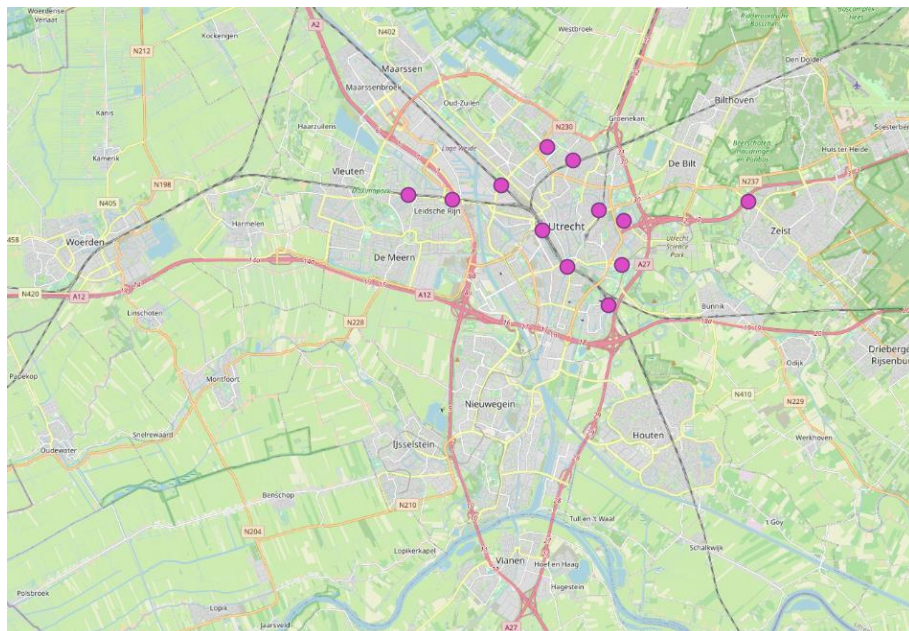
8.2.2 Categorie 2



8.2.3 Categorie 3



8.2.4 Categorie 4



8.3 Kaarten met bedrijventerreinen

