

# **Bijlage 1.**

## **Programma van Eisen**

Concessie deelauto's in Ede-centrum

# Inhoudsopgave

|                                            |           |
|--------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Uitvoering van de Concessie</b>      | <b>1</b>  |
| 1.2. Beschikbaarheid voertuigen            | 1         |
| 1.3. Vertraagde deelauto's                 | 3         |
| 1.4. Minimale voertuigbezetting per hub    | 4         |
| 1.5. Voertuigtypes en specificaties        | 6         |
| 1.6. Verzekering                           | 6         |
| 1.7. Technische eisen                      | 8         |
| 1.8. Duurzaamheids- en beleidsmatige eisen | 9         |
| 1.9. Gegevensbescherming en dataverkeer    | 10        |
| <b>2. Brede reizigersgroep</b>             | <b>12</b> |
| 2.1. Klantwerving                          | 12        |
| 2.2. Toegankelijkheid                      | 12        |
| 2.3. Klantenservice en ondersteuning       | 13        |
| <b>3. Adaptieve concessie</b>              | <b>14</b> |
| 3.1. Samenwerking                          | 14        |
| 3.2. Bijsturing                            | 14        |
| 3.3. Prijsproposities                      | 17        |
| 3.4. Ritprijs                              | 17        |

# 1. Uitvoering van de Concessie

1. Dit document bevat de eisen voor de uitvoering van de opdracht. Door het indienen van uw inschrijving verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de beschreven eisen, zoals opgenomen in dit document.
2. De Concessiehouder draagt ten minste van 1 april 2027 tot en met 31 maart 2037 bij aan een betrouwbaar, laagdrempelig en toekomstbestendig deelautosysteem in Ede-Centrum binnen het werkingsgebied Mobiliteitsfonds, zoals opgenomen in Bijlage 2.
3. De Concessiehouder garandeert gedurende de looptijd de beschikbaarheid van (elektrische) deelauto's op de hublocaties zoals nader uitgewerkt in paragraaf 1.2 en 1.3.
4. Gedurende de looptijd van de concessie heeft de Concessiehouder het exclusieve recht om (elektrische) **station-based** deelauto's aan te bieden en te exploiteren op de aangewezen hublocaties binnen het werkingsgebied Mobiliteitsfonds (bijlage 2). **Het aanbieden van deelauto's op reguliere parkeerplaatsen buiten de hublocaties is niet toegestaan. [NVI 1 vraag 1.28]**

## 1.2. Beschikbaarheid voertuigen

5. De Concessiehouder houdt gedurende de looptijd van de Concessie binnen het Concessiegebied te allen tijde ten minste vier (4) operationeel beschikbare deelauto's in stand.
6. Operationele beschikbaarheid is de mate waarin een deelauto feitelijk en veilig inzetbaar is voor de deelaudienst. Een deelauto is operationeel beschikbaar indien deze voldoet aan de eisen uit de Concessie, technisch veilig en rijvaardig is, en door een Gebruiker via het boekingssysteem kan worden gereserveerd en gebruikt, dan wel is gereserveerd of in gebruik is. De deelauto moet daarbij toegankelijk zijn op de overeengekomen standplaats of, indien van toepassing, binnen het aangewezen servicegebied. Perioden waarin de deelauto, anders dan wegens reservering of gebruik door een Gebruiker, niet kan worden geboekt, opgehaald of gebruikt, gelden als niet-operationeel beschikbaar. De operationele beschikbaarheid wordt per deelauto en per kalendermaand uitgedrukt als percentage van de totale uren in die maand.

~~Het door de Concessiehouder minimaal operationeel beschikbaar te houden aantal deelauto's wordt gedurende de looptijd van de Concessie vastgesteld op basis van het aantal gerealiseerde woningen binnen het werkingsgebied Mobiliteitsfonds, overeenkomstig de volgende formule:~~

~~$$\text{minimumaantal deelauto's} = \text{aantal gerealiseerde woningen binnen het werkingsgebied Mobiliteitsfonds} / 70, \text{ afgerond naar boven, met een minimum van vier (4) deelauto's.}$$~~

7. Het minimumaanbod van operationeel beschikbare deelauto's, hierna: het Basisaanbod, wordt gedurende de looptijd van de Concessie vastgesteld op basis van het daadwerkelijk aantal gerealiseerde woningen binnen het werkingsgebied Mobiliteitsfonds, overeenkomstig de volgende formule:

*minimumaantal deelauto's (afgerond naar boven, met een minimum van vier (4) deelauto's) = aantal gerealiseerde woningen binnen het werkingsgebied Mobiliteitsfonds / 70. [NVI 1 vraag 1.5]*

8. Voor de toepassing van eis 7 wordt onder gerealiseerde woningen verstaan: woningen die aantoonbaar zijn opgeleverd en in gebruik zijn genomen, blijkend uit de gemeentelijke administratie dan wel een door de Gemeente vastgesteld opleveroverzicht, voor zover gelegen binnen het werkingsgebied Mobiliteitsfonds.

~~De Gemeente stelt aan het begin van ieder kalenderjaar het aantal gerealiseerde woningen als bedoeld in eis 7 over het voorafgaande kalenderjaar vast en deelt deze vaststelling schriftelijk of in het jaarlijkse overleg mee aan de Concessiehouder. De door de Gemeente vastgestelde aantallen zijn voor de toepassing van dit artikel leidend, tenzij sprake is van aantoonbare feitelijke onjuistheden.~~

9. Voorafgaand aan ieder kwartaaloverleg verstrekt de Gemeente aan de Concessiehouder een overzicht van het aantal opgeleverde woningen binnen het werkingsgebied Mobiliteitsfonds. Op basis van dit overzicht stellen de Gemeente en de Concessiehouder in het kwartaaloverleg vast of toepassing van de beschikbaarheidsformule leidt tot een hoger minimumaantal operationeel beschikbare deelauto's. Indien dat het geval is, breidt de Concessiehouder het aanbod uit tot dit minimumaantal. De aanvullende deelauto's zijn uiterlijk bij het eerstvolgende kwartaaloverleg operationeel beschikbaar. [NVI 1 vraag 1.24]

~~Indien uit de in eis 6 bedoelde formule volgt dat het minimumaantal deelauto's hoger is dan het aantal dat de Concessiehouder op dat moment operationeel beschikbaar houdt, is de Concessiehouder gehouden het aanbod overeenkomstig dat hogere minimumaantal uit te breiden conform de in paragraaf 3.2 opgenomen bijsturing- en opschalingsprocedure.~~

~~Indien uit de in eis 6 bedoelde formule volgt dat het minimumaantal deelauto's lager is dan het aantal dat de Concessiehouder op dat moment operationeel beschikbaar houdt, is afschaling uitsluitend toegestaan met inachtneming van paragraaf 3.2 en met behoud van het in eis 5 bedoelde minimum van vier (4) operationeel beschikbare deelauto's.~~

10. De in tabel 1.1 opgenomen aantallen woningen zijn indicatief en vormen een prognose. Aan deze aantallen kunnen geen zelfstandige rechten of verplichtingen worden ontleend. Tabel 1.1 wordt uitsluitend gebruikt:
- als referentie voor de beoordeling van de woningbouwontwikkeling; en
  - voor het bepalen van de oorspronkelijk voorziene fasering van het Basisaanbod en de bijbehorende exploitatiesubsidie. [NVI 1 vraag 1.5]

Met opmerkingen [GZ1]: Deze samengevoegd.

| jaar | verwachte aantal gerealiseerde woningen Ede-centrum | minimumaantal deelauto's |
|------|-----------------------------------------------------|--------------------------|
| 2027 | 188                                                 | 4                        |
| 2028 | 277                                                 | 4                        |
| 2029 | 477                                                 | 7                        |
| 2030 | 709                                                 | 11                       |
| 2031 | 794                                                 | 12                       |
| 2032 | 794                                                 | 12                       |
| 2033 | 794                                                 | 12                       |
| 2034 | 794                                                 | 12                       |
| 2035 | 794                                                 | 12                       |
| 2036 | 794                                                 | 12                       |

*Tabel 1.1 Indicatieve prognose minimaal aantal deelauto's per jaar, gebaseerd op de ten tijde van publicatie verwachte woningbouwontwikkeling. Aan deze tabel kunnen geen zelfstandige rechten of verplichtingen worden ontleend.*

### 1.3. Verraagde deelauto's

11. Indien door achterblijvende woningbouw een deelauto later dan oorspronkelijk voorzien aan het Basisaanbod wordt toegevoegd, wordt deze deelauto aangemerkt als een Verraagde deelauto.
12. Van achterblijvende woningbouw is sprake indien het aantal daadwerkelijk gerealiseerde woningen in een kalenderjaar minder bedraagt dan 50% van het voor dat jaar opgenomen indicatieve aantal woningen in tabel 1.1.
13. Voor een Verraagde deelauto wordt de oorspronkelijk voorziene subsidieperiode doorgeschoven met het aantal volledige kalenderjaren waarmee de plaatsing van de deelauto is verraagd. De deelauto behoudt de exploitatiesubsidie die hoort bij de oorspronkelijke subsidiefase.
14. De exploitatiesubsidie voor een Verraagde deelauto wordt verstrekt vanaf de eerste dag van de kalendermaand waarin de deelauto daadwerkelijk aan het Basisaanbod is toegevoegd en operationeel beschikbaar is, voor zover de Concessie op dat moment nog niet is geëindigd.
15. Verraagde deelauto's en de exploitatiesubsidie daarvoor leiden niet tot verlenging van de Concessie.
16. Deze regeling geldt uitsluitend voor deelauto's die als gevolg van achterblijvende woningbouw later aan het Basisaanbod worden toegevoegd. Deelauto's die boven het geldende Basisaanbod worden geplaatst, zijn geen Verraagde deelauto's en komen niet in aanmerking voor exploitatiesubsidie op grond van deze regeling.

*Voorbeeld 1.*

Indien het daadwerkelijk aantal gerealiseerde woningen in 2029 minder bedraagt dan 50% van het voor 2029 in tabel 1.1 opgenomen indicatieve aantal woningen, dus minder dan 238 woningen, en een daardoor ontstane Verraagde deelauto pas in 2031 op grond van het daadwerkelijk aantal gerealiseerde woningen aan het Basisaanbod moet worden toegevoegd:

- a. wordt deze deelauto in 2031 aan het Basisaanbod toegevoegd; en
- b. wordt in 2031 de exploitatiesubsidie toegepast die behoort bij de opstartfase, zijnde de oorspronkelijke subsidiefase van deze deelauto. *[NVI 1 vraag 1.5]*

*Voorbeeld 2.*

Indien het daadwerkelijk aantal gerealiseerde woningen in 2031 minder bedraagt dan 50% van het voor 2031 in tabel 1.1 opgenomen indicatieve aantal woningen, dus minder dan 397 woningen, en een daardoor ontstane Verraagde deelauto pas in 2032 op grond van het daadwerkelijk aantal gerealiseerde woningen aan het Basisaanbod moet worden toegevoegd:

- c. wordt deze deelauto in 2032 aan het Basisaanbod toegevoegd; en
- d. wordt in 2032 de exploitatiesubsidie toegepast die behoort bij de groeifase, zijnde de oorspronkelijke subsidiefase van deze deelauto. *[NVI 1 vraag 1.5]*

17. De eisen 11 tot en met 16 gelden uitsluitend voor Verraagde deelauto's als bedoeld in eis 11. Deelauto's die boven het op basis van het daadwerkelijk aantal gerealiseerde woningen geldende minimumaantal worden geplaatst, vallen niet onder deze regeling en komen niet in aanmerking voor exploitatiesubsidie op grond van deze regeling. *[NVI 1 vraag 1.5]*

#### **1.4. Minimale voertuigbezetting per hub**

18. Alle deelauto's worden station-based aangeboden en worden opgehaald en teruggebracht op een vaste, door of namens de Gemeente toegewezen standplaats (hub), tenzij de Gemeente schriftelijk instemt met een tijdelijke of andere afwijking.
19. De initiële hublocaties en standplaatsen binnen het Concessiegebied zijn opgenomen in Bijlage 4 (Ontwerp en inrichting hubs).
20. De Concessiehouder start de dienstverlening met ten minste vier (4) operationeel beschikbare deelauto's, zodanig dat bij aanvang op ieder van de volgende vier starthubs ten minste één (1) deelauto beschikbaar is:
  - Bunschoterplein;
  - Burgemeester van Dijkeplein;
  - Van Heutszlaan;
  - De Halte.
21. De Concessiehouder draagt er gedurende de looptijd zorg voor dat deze starthubs, zolang zij door de Gemeente als actief zijn aangewezen, als actieve hublocaties binnen

het deelautonetwerk behouden blijven.

22. Met inachtneming van het op grond van eis 5 geldende minimaantal operationeel beschikbare deelauto's vindt opschaling van het deelauto-aanbod gefaseerd plaats. Daarbij geldt als hoofdregel dat eerst uitbreiding plaatsvindt op de bestaande actieve starthubs en pas daarna een aanvullende hublocatie wordt geactiveerd.
23. Zolang op de vier starthubs nog niet elk twee (2) deelauto's operationeel beschikbaar worden aangeboden, wordt geen aanvullende hublocatie geactiveerd, tenzij de Gemeente vooraf schriftelijk anders besluit.
24. De Concessiehouder kan de Gemeente gemotiveerd verzoeken af te wijken van de in eis 22 en 23 bedoelde fasering. Dit verzoek bevat ten minste:
  - een onderbouwing van de voorgestelde afwijking;
  - de gevolgen voor beschikbaarheid, bereikbaarheid en gebruik;
  - de gevolgen voor de openbare ruimte en de uitvoerbaarheid; en
  - de wijze waarop de continuïteit van dienstverlening wordt geborgd
25. De Gemeente besluit over de activering, wijziging, verplaatsing of beëindiging van hublocaties en standplaatsen, mede met het oog op een doelmatig beheer van de openbare ruimte, ruimtelijke uitvoerbaarheid en de beschikbaarheid van laadinfrastructuur.
26. De Gemeente kan in geval van werkzaamheden, herinrichting, calamiteiten, evenementen of andere omstandigheden verzoeken één of meerdere hubs of standplaatsen tijdelijk of definitief te wijzigen, te verplaatsen of buiten gebruik te stellen. De Concessiehouder werkt hieraan mee en treft in overleg met de Gemeente passende maatregelen om de impact voor gebruikers te beperken.
27. Indien de Gemeente en Concessiehouder verzoekt of besluit tot een tijdelijke of permanente wijziging, verplaatsing of buitengebruikstelling van een hub, treden partijen vooraf in overleg over de gevolgen daarvan voor de exploitatie. [NVI 1 vraag 1.17]
28. Indien de Concessiehouder daardoor aantoonbaar rechtstreeks en redelijkerwijs noodzakelijke extra kosten maakt of aantoonbare omzet misloopt, kan de Gemeente besluiten deze kosten en omzetderving geheel of gedeeltelijk te compenseren. Daarbij geldt dat uitsluitend daadwerkelijk gemaakte, redelijke en met bewijsstukken onderbouwde kosten voor vergoeding in aanmerking komen. [NVI 1 vraag 1.17]
29. Aantoonbare omzetderving wordt vastgesteld op basis van de daadwerkelijk gerealiseerde omzet van de betreffende deelauto of hub in een vergelijkbare voorafgaande periode, gecorrigeerd voor relevante ontwikkelingen zoals seizoenseffecten, gewijzigde tarieven, veranderde beschikbaarheid, woningbouwontwikkeling en algemene marktontwikkelingen. De Concessiehouder moet de omzetderving, de causaliteit en de berekeningswijze inzichtelijk maken. [NVI 1

vraag 1.17]

30. De Concessiehouder is verplicht de schade en omzetsderving zoveel mogelijk te beperken, bijvoorbeeld door tijdelijke herplaatsing, herverdeling van voertuigen of andere redelijke operationele maatregelen. Er wordt geen vergoeding verstrekt voor kosten of omzetsderving die tot het normale ondernemersrisico behoren, die het gevolg zijn van handelen of nalaten van de Concessiehouder, of die reeds op andere wijze worden vergoed. Compensatie vindt uitsluitend plaats na voorafgaande schriftelijke overeenstemming tussen partijen en over een vooraf vastgestelde periode. [NVI 1 vraag 1.17]

## 1.5. Voertuigtypes en specificaties

31. De Concessiehouder zet uitsluitend voertuigen in die voldoen aan de eisen die op grond van de Wegenverkeerswet, het Reglement verkeersregels en verkeerstekens, de Regeling voertuigen en overige toepasselijke wet- en regelgeving aan deze voertuigen worden gesteld.
32. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat alle voor de dienstverlening ingezette voertuigen deugdelijk, veilig en geschikt zijn voor het beoogde gebruik binnen de Concessie en voldoen aan de toepasselijke veiligheidsvoorschriften, keuringseisen, typegoedkeuringen en, voor zover van toepassing, relevante normen en keurmerken.
33. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat alle essentiële veiligheidsvoorzieningen van de ingezette voertuigen aanwezig zijn, voldoen aan de daarop toepasselijke eisen en naar behoren functioneren. Hieronder vallen in ieder geval, voor zover op het betreffende voertuigtype van toepassing: verlichting, remsystemen, gordels, airbags, sloten en overige wettelijk vereiste veiligheidsvoorzieningen.
34. De Concessiehouder verstrekt gebruikers voorafgaand aan en tijdens het gebruik duidelijke, begrijpelijke en toegankelijk aangeboden instructies voor veilig en correct gebruik van het voertuig.
35. Elk voertuig dat door de Concessiehouder voor gebruik wordt aangeboden, is voor gebruikers en toezichthouders duidelijk identificeerbaar als voertuig van de Concessiehouder.
36. Voertuigen als bedoeld in eis 31 bevatten geen reclame-uitingen van derden, tenzij de Gemeente daarvoor vooraf schriftelijk toestemming heeft verleend.

## 1.6. Verzekering

37. De Concessiehouder beschikt gedurende de volledige looptijd van de Concessie over alle wettelijk verplichte verzekeringen en over zodanige aanvullende verzekeringen of gelijkwaardige voorzieningen als, gelet op de aard en risico's van de dienstverlening,

redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor een zorgvuldige uitvoering daarvan.

38. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat voor alle in het kader van de Concessie ingezette voertuigen in ieder geval is voorzien in:
- een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering (WA);
  - dekking voor schade aan en verlies van het voertuig, waaronder in ieder geval schade door aanrijding, vandalisme en diefstal; en
  - een schadeverzekering inzittenden of een naar aard en omvang gelijkwaardige dekking.
39. De in eis 37 bedoelde verzekeringen of dekkingen voldoen ten minste aan de volgende voorwaarden:
- WA-dekking bedraagt minimaal € 2.500.000 per gebeurtenis;
  - de dekking voor inzittenden bedraagt minimaal € 1.000.000 per gebeurtenis;
  - een eventueel eigen risico dat op de Concessiehouder van toepassing is, komt volledig voor rekening van de Concessiehouder en wordt niet verhaald op de Gemeente;
  - een op de gebruiker verhaalbaar eigen risico bij schade aan het voertuig bedraagt maximaal € 250 per gebeurtenis, tenzij sprake is van opzet, bewuste roekeloosheid, fraude of handelen in strijd met de toepasselijke gebruikersvoorwaarden;
  - kosten van ruitreparatie of ruitvervanging worden niet verhaald op de gebruiker of de Gemeente.
40. De Concessiehouder richt de verzekerings- en schadeafhandeling zodanig in dat gebruikers adequaat worden ondersteund bij schade, pech, diefstal, vandalisme, ongevallen en andere incidenten die samenhangen met het gebruik van het voertuig.
41. De Concessiehouder informeert gebruikers voorafgaand aan het gebruik op duidelijke en toegankelijke wijze over:
- a. de aard en omvang van de verzekeringsdekking;
  - b. het eventuele op de gebruiker verhaalbare eigen risico;
  - c. de voornaamste uitsluitingen van dekking; en
  - d. de te volgen procedure bij schade, pech, diefstal of een ongeval.

~~De Concessiehouder toont op verzoek van de Gemeente, en in ieder geval bij aanvang van de Concessie en bij wezenlijke wijziging van de verzekerings situatie, aan dat aan dit artikel wordt voldaan, door overlegging van polisbladen, polisvoorwaarden of andere gelijkwaardige bewijsstukken waaruit de geldige dekking blijkt.~~

42. **Op verzoek van de Gemeente toont de Concessiehouder de op dat moment geldige dekking aan met polisbladen, polisvoorwaarden, een verzekeringscertificaat of andere gelijkwaardige bewijsstukken. [NVI 1 vraag 1.2]**
43. Indien gedurende de looptijd van de Concessie een verzekering of dekking als bedoeld in dit artikel wijzigt of vervalt, stelt de Concessiehouder de Gemeente daarvan onverwijld in kennis en treft hij tijdig passende maatregelen om blijvend aan dit artikel te voldoen.

## 1.7. Technische eisen

44. De Concessiehouder maakt voor het laden van de in het kader van de Concessie ingezette elektrische voertuigen uitsluitend gebruik van de door of namens de Gemeente bij de aan de hublocaties toegewezen parkeervakken beschikbaar gestelde laadinfrastructuur. **De aan de deelauto's toegewezen parkeervakken en laadpunten worden exclusief voor de Concessiehouder bestemd. Bij opschaling van de vloot kunnen, voor zover uitvoerbaar en beschikbaar, extra parkeervakken en laadpunten voor exclusief gebruik door de Concessiehouder worden toegewezen.** Het plaatsen of exploiteren van eigen laadinfrastructuur door de Concessiehouder in de openbare ruimte is niet toegestaan, tenzij de Gemeente daarvoor vooraf schriftelijk toestemming verleent. *[NVI 1 vraag 1.25]*
45. De vaste kosten die samenhangen met het aangesloten zijn of aangesloten blijven van de in eis 44 bedoelde laadinfrastructuur, waaronder begrepen aansluit- en capaciteitstarieven, komen voor rekening van de Gemeente. De kosten van het feitelijke gebruik van elektriciteit en overige gebruiksgebonden laadkosten komen voor rekening van de Concessiehouder, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.
46. Op hublocaties waar bij aanvang van de dienstverlening een operationele laadvoorziening beschikbaar is, of waar de Gemeente een operationele laadvoorziening tijdig en aantoonbaar beschikbaar **stelt**, zet de Concessiehouder uitsluitend volledig emissievrije voertuigen in.
- Indien op een hublocatie bij aanvang van de dienstverlening nog geen operationele laadvoorziening beschikbaar is, is de Concessiehouder voor die locatie slechts zolang van deze verplichting uitgezonderd. Zodra de operationele laadvoorziening op die hublocatie beschikbaar is, zet de Concessiehouder daar uiterlijk binnen drie (3) maanden uitsluitend volledig emissievrije voertuigen in.
47. **Op hublocaties waar bij aanvang van de dienstverlening geen operationele laadvoorziening beschikbaar is, geldt tijdelijk een uitzondering op de verplichting om uitsluitend emissievrije voertuigen in te zetten. De Concessiehouder dient op die locatie gedurende deze periode het vereiste aanbod invullen met één of meer voertuigen die niet volledig emissievrij zijn. Het geldende minimumaantal operationeel beschikbare deelauto's en de daarbij geldende verdeling over de hublocaties blijven onverkort van toepassing.. Zodra een operationele laadvoorziening beschikbaar is, zet de Concessiehouder op die hublocatie uiterlijk binnen drie (3) maanden uitsluitend volledig emissievrije voertuigen in. Indien deze termijn aantoonbaar niet haalbaar is, kan de Gemeente vooraf schriftelijk instemmen met een afwijkende planning. *[NVI 1 vraag 1.2 & 1.26]***
48. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de ingezette voertuigen qua actieradius, laadniveau of brandstofniveau, gebruiksgemak en inzetbaarheid passend zijn voor het beoogde gebruik binnen de Concessie.

49. De ingezette voertuigen beschikken over een voorziening voor locatiebepaling en locatiebeheer ten behoeve van monitoring, exploitatie en gebruikersdienstverlening, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving inzake privacy en gegevensbescherming.
50. De Concessiehouder zet voertuigtypen in die geschikt zijn voor verschillende reguliere gebruiksdoelen, waaronder in ieder geval het vervoer van personen en het meenemen van bagage, boodschappen of kinderen.
51. Het wagenpark wordt per hub passend samengesteld. Binnen de totale vloot in het Concessiegebied bestaat ten minste 20% van de voertuigen, met een minimum van één voertuig, uit gezins- of ruimere personenauto's die geschikt zijn voor ritten met meerdere personen en/of extra bagage.
52. De Concessiehouder motiveert de verdeling van voertuigtypen over de hubs bij aanvang van de dienstverlening en evalueert deze verdeling vervolgens ten minste halfjaarlijks op basis van gebruiksdata en klantfeedback. Indien de evaluatie daartoe aanleiding geeft, past de Concessiehouder de verdeling van voertuigtypen in redelijkheid aan.

## 1.8. Duurzaamheids- en beleidsmatige eisen

53. De Concessiehouder voert de Concessie zodanig uit dat voertuigen, onderdelen en materialen doelmatig worden ingezet en de milieubelasting gedurende de levensduur daarvan zoveel mogelijk wordt beperkt.
54. De Concessiehouder richt de selectie van voertuigen en het onderhoud daarvan zodanig in dat een lange levensduur en efficiënt materiaalgebruik worden bevorderd.
55. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat bij vervanging, herstel of afschrijving van voertuigen en onderdelen, voor zover redelijkerwijs mogelijk, hergebruik van onderdelen of circulaire verwerking plaatsvindt.
56. De Concessiehouder beperkt de negatieve impact van de exploitatie van deelmobiliteit op de directe leefomgeving zoveel mogelijk. Daarbij gelden in ieder geval de volgende uitgangspunten:
- onderhoud, laden en verplaatsen van voertuigen vinden plaats met zo beperkt mogelijke geluids- en milieubelasting;
  - afvalstromen worden bij operationeel gebruik en onderhoud zoveel mogelijk beperkt;
  - serviceverkeer, waaronder begrepen onderhouds-, schoonmaak- en verplaatsingsritten, wordt waar redelijkerwijs mogelijk emissievrij uitgevoerd.
57. De Concessiehouder houdt bij de uitvoering van de Concessie rekening met de voor de dienstverlening relevante gemeentelijke beleidskaders, waaronder de [Visie Deelmobiliteit 2023](#) en de [Nota Parkeernormen Ede 2025](#).

## 1.9 Gegevensbescherming en dataverkeer

58. De Concessiehouder voldoet aantoonbaar aan alle toepasselijke wet- en regelgeving inzake privacy, gegevensverwerking, gegevensopslag en informatiebeveiliging.
59. De Concessiehouder treft passende technische en organisatorische maatregelen om de beveiliging van zijn systemen en de in het kader van de Concessie verwerkte gegevens te waarborgen, rekening houdend met de aard van de gegevens, de stand van de techniek en de daaraan verbonden risico's.
60. De Concessiehouder verwerkt persoonsgegevens en overige gegevens die voortkomen uit de dienstverlening uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Concessie en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving. De Concessiehouder verzamelt niet meer (persoons)gegevens dan noodzakelijk en verstrekt geen gegevens aan derden, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de dienstverlening, wettelijk verplicht is of de Gemeente daarvoor vooraf schriftelijk toestemming heeft verleend.

~~De Concessiehouder waarborgt een veilige hosting, opslag en verwerking van de in het kader van de dienstverlening door hem verwerkte of beheerde gegevens. Gegevensuitwisseling vindt versleuteld plaats en is beschermd tegen ongeautoriseerde toegang. Gegevens worden opgeslagen en gehost binnen de Europese Unie of de Europese Economische Ruimte, tenzij de Gemeente vooraf schriftelijk instemt met een andere passende verwerkingslocatie. De hostingpartij voldoet aantoonbaar aan gangbare informatiebeveiligingsnormen, zoals ISO/IEC 27001 of een gelijkwaardige norm, en treft passende continuïteitsmaatregelen.~~

61. De Concessiehouder waarborgt een veilige hosting, opslag en verwerking van de gegevens die in het kader van de dienstverlening worden verwerkt of beheerd. Gegevensuitwisseling en gegevensopslag worden beveiligd met passende technische maatregelen, waaronder versleuteling tijdens transport en opslag, overeenkomstig actuele en gangbare beveiligingsstandaarden. Persoonsgegevens, locatiegegevens, gebruiksgegevens en gemeentelijke gegevens worden opgeslagen en gehost binnen de Europese Unie of de Europese Economische Ruimte. Doorgifte of opslag buiten de EER is uitsluitend toegestaan indien dit plaatsvindt overeenkomstig hoofdstuk V van de AVG en de Gemeente hiervoor vooraf schriftelijk heeft ingestemd. De Concessiehouder toont aan dat de hostingomgeving en de relevante dienstverlening voldoen aan gangbare informatiebeveiligingsnormen, bijvoorbeeld door middel van een geldige ISO/IEC 27001-certificering of een gelijkwaardige verklaring. De scope van de certificering of verklaring moet betrekking hebben op de dienstverlening en gegevensverwerking waarop deze Concessie ziet. De Concessiehouder beschikt over passende continuïteits- en back-upmaatregelen. Deze maatregelen omvatten ten minste een herstelmogelijkheid na calamiteiten, een vastgelegde hersteltermijn en een procedure voor het beperken van dataverlies. De gemeente kan hierover nadere documentatie opvragen. [NVI 1 vraag 1.2]

62. De Concessiehouder verstrekt aan de Gemeente uiterlijk 5 werkdagen voorafgaand aan ieder regulier kwartaaloverleg concessiebeheer geanonimiseerde of geaggregeerde gebruiksdata ten behoeve van monitoring, evaluatie en beleidsontwikkeling. Deze gegevens omvatten ten minste:
- gebruik per voertuigtype en locatie;
  - bezettingsgraad;
  - gemiddelde ritduur;
  - gemiddelde ritafstand;
  - het aantal unieke gebruikers.
63. De Concessiehouder verstrekt daarnaast ieder kwartaal kwantitatieve managementinformatie ten behoeve van monitoring van de kwaliteit van de openbare ruimte, waaronder in ieder geval: het aantal defecte deelvoertuigen, het aantal vernielde deelvoertuigen, de locaties daarvan, het aantal ontvangen meldingen en klachten, en de afhandelingstermijnen daarvan.
64. De Gemeente is gerechtigd de op grond van dit artikel ontvangen geaggregeerde en niet tot individuele personen herleidbare gegevens te gebruiken voor monitoring, beleidsontwikkeling, bestuurlijke verantwoording en communicatie richting gemeenteraad, bewoners en media. De Concessiehouder verstrekt deze gegevens op verzoek aan de Gemeente, voor zover zij niet reeds periodiek op grond van dit artikel zijn aangeleverd.
65. De Gemeente behoudt het recht om periodiek en op redelijke wijze te controleren of de Concessiehouder voldoet aan de in dit artikel opgenomen eisen inzake gegevensverwerking en informatiebeveiliging. De Concessiehouder verstrekt of stelt op verzoek relevante documentatie ter beschikking, waaronder technische documentatie van het databeheersysteem, auditrapporten en procesbeschrijvingen van dataverwerking, voor zover dit redelijkerwijs nodig is voor die controle en met inachtneming van de vertrouwelijkheid van bedrijfsgevoelige informatie.

## 2. Brede reizigersgroep

### 2.1. Klantwerving

- 66. De Concessiehouder werkt actief mee aan het stimuleren van het gebruik van deelauto's door bewoners van Ede-Centrum. De Concessiehouder werkt daartoe binnen zijn rol en verantwoordelijkheid mee aan de opstelling en uitvoering van een gezamenlijk communicatieplan met de Gemeente, gericht op bestaande en toekomstige bewoners en op de beschikbare mobiliteitsopties binnen het concessiegebied.
- 67. De Concessiehouder stelt uiterlijk bij aanvang van de dienstverlening een meerjarig wervings- en activatieplan op en voert dit uit. Dit plan bevat ten minste een omschrijving van de doelgroepen, de in te zetten communicatiemiddelen en activatieacties, de planning daarvan en de wijze waarop de resultaten worden geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. Activiteiten kunnen onder meer omvatten: welkomstpakketten, demo-momenten en informatiebijeenkomsten.
- 68. De Concessiehouder verstrekt ieder kwartaal aan de Gemeente een overzicht van de uitgevoerde wervings- en activatieacties en de resultaten daarvan, voor zover redelijkerwijs meetbaar. Dit overzicht bevat in ieder geval informatie over bereik en, indien beschikbaar, conversie naar registraties en gebruik van de dienstverlening, waaronder ritten.

### 2.2. Toegankelijkheid

- 69. De Concessiehouder biedt gebruikers digitale toegang tot de deelvoertuigen via ten minste een applicatie voor iOS en Android, beschikbaar in de Nederlandse en Engelse taal. Via deze applicatie kunnen gebruikers in ieder geval voertuigen reserveren, openen, gebruiken, betalen en het gebruik beëindigen.
- 70. De Concessiehouder biedt gebruikers via de applicatie inzicht in de actuele beschikbaarheid van voertuigen, uitgesplitst naar voertuigtype en locatie.
- 71. De Concessiehouder faciliteert een digitaal en gebruiksvriendelijk registratieproces voor gebruikers, met inachtneming van de voor de dienstverlening noodzakelijke verificatie- en betaalvereisten. De Concessiehouder biedt daarbij ten minste:
  - a. een gebruiksvorm op basis van pay-per-use, zonder verplicht abonnement; en
  - b. ten minste één abonnementsvorm.
- 72. De Concessiehouder biedt gebruikers ten minste de mogelijkheid om via de applicatie storingen, schade en klachten te melden.
- 73. De Concessiehouder zorgt voor een stabiele en betrouwbare digitale omgeving voor het reserveren, gebruiken en beheren van voertuigen, via een applicatie. De digitale

omgeving is, behoudens noodzakelijk onderhoud en storingen buiten de redelijke invloedssfeer van de Concessiehouder, in hoge mate beschikbaar voor gebruikers. De Concessiehouder plant noodzakelijk onderhoud zoveel mogelijk op zodanige wijze dat gebruikers daarvan zo min mogelijk hinder ondervinden.

### **2.3. Klantenservice en ondersteuning**

74. De Concessiehouder zorgt voor een goed bereikbare en professionele klantenservice voor gebruikers van het deelautosysteem. De klantenservice is dagelijks bereikbaar voor reguliere vragen, meldingen en ondersteuning bij het gebruik van de dienstverlening. Voor urgente meldingen, waaronder in ieder geval pechgevallen en veiligheidsincidenten, is de Concessiehouder 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar. Meldingen worden afgehandeld overeenkomstig de eisen inzake beschikbaarheid en storingsafhandeling.

## 3. Adaptieve concessie

### 3.1. Samenwerking

75. Gedurende de volledige looptijd blijft de Concessiehouder verantwoordelijk voor de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening.
76. Concessieoverleggen vinden elk kwartaal plaats. De Concessiehouder neemt structureel deel aan de concessieoverleggen met de Gemeente over de dagelijkse uitvoering van de concessie en gebruiks- en vraagontwikkeling.
77. Indien de Concessiehouder afspraken maakt met derden die van invloed zijn op de uitvoering van de concessie, stelt de Concessiehouder de Gemeente hiervan op de hoogte.
78. De Concessie kan uitsluitend in haar geheel aan een derde worden overgedragen na voorafgaande schriftelijke instemming van de Gemeente. De betrokken partijen, te weten de huidige en opvolgende Concessiehouder, verlenen tijdig en volledige medewerking aan een ordelijke overdracht, waaronder ten minste de overdracht of anderszins terbeschikkingstelling van:
- materieel;
  - contactpersonen en;
  - alle informatie die noodzakelijk is voor een ononderbroken en correcte uitvoering van de concessie.

Met ingang van de overdrachtsdatum is de opvolgende concessiehouder volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de concessie en de nakoming van alle uit de concessie voortvloeiende verplichtingen.

### 3.2. Bijsturing

Indien de Gemeente op basis van de periodieke rapportages als bedoeld in paragraaf 1.9 constateert dat de bezettingsgraad van de deelvoertuigen op een hublocatie 30% of hoger is, wordt dit geagendeerd voor het eerstvolgende reguliere kwartaaloverleg concessiebeheer. In dat overleg bespreken partijen bijplaatsing van één (1) extra deelauto op die hublocatie.

79. Indien uit de periodieke rapportages blijkt dat de bezettingsgraad van een deelauto gedurende twee opeenvolgende kwartalen lager dan 10% is geweest, wordt in het eerstvolgende kwartaaloverleg besproken of afschaling met één (1) deelauto op de hublocatie noodzakelijk en verantwoord is. De gemeente neemt uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na het kwartaaloverleg schriftelijk een besluit over het verzoek tot afschaling

80. Afschaling is uitsluitend toegestaan nadat de gemeente daarmee schriftelijk heeft ingestemd. Daarbij geldt dat:
- Afschaling niet mag leiden tot een aanbod lager dan het geldende minimumaanbod van vier (4) operationeel beschikbare deelauto's in het Concessiegebied;
  - Maximaal één (1) deelauto per zes (6) maanden minder operationeel wordt aangeboden. [NVI 1 vraag 1.14]
81. De gemeente zal instemming met afschaling niet op onredelijke gronden weigeren. Een eventuele weigering wordt schriftelijk gemotiveerd en kan uitsluitend verband houden met het geldende minimumaanbod en de bereikbaarheid en spreiding van het aanbod of de continuïteit van de dienstverlening voor gebruikers. [NVI 1 vraag 1.14]
82. Voor iedere deelauto waarvoor de Concessiehouder afschaling toepast als bedoeld in dit artikel, vervalt voor de Concessiehouder het recht op een gemeentelijke bijdrage voor een deelauto voor zover het minimum van tabel 1.1 wordt overschreden, conform Bijlage 5, voor zover en zolang een bijdrage-regime van toepassing is.
83. Onder bezettingsgraad verstaat de Gemeente: het percentage tijd binnen de meetperiode waarin een deelvoertuig daadwerkelijk is gereserveerd en in gebruik door een gebruiker, gemeten per hublocatie en per voertuigtype.

*Bezettingsgraad = (totale gebruiksduur van alle voertuigen op die hub in de meetperiode / totale beschikbare tijd van die voertuigen in die meetperiode) × 100%.*

~~Indien de Gemeente op basis van de periodieke rapportages als bedoeld in paragraaf 1.9 constateert dat de bezettingsgraad van de deelvoertuigen op een hublocatie lager is dan 10%, agenderen partijen in het eerstvolgende kwartaaloverleg de vraag of afschaling met één (1) deelauto op die hublocatie noodzakelijk en verantwoord is, mede gelet op de bereikbaarheid en spreiding van het aanbod en de continuïteit voor gebruikers.~~

84. **Indien uit de periodieke rapportages blijkt dat de bezettingsgraad van een deelvoertuig op een hublocatie 30% of hoger is, wordt dit geagendeerd voor het eerstvolgende reguliere kwartaaloverleg concessiebeheer. In dat overleg bespreken partijen bijplaatsing van één (1) extra deelauto op die hublocatie.**
85. Onverminderd eis 84 beoordelen partijen in ieder kwartaaloverleg tevens of (extra) opschaling noodzakelijk is in verband met
- gerealiseerde/opleverende woningbouw;
  - ingebruikname van (nieuwe) hublocaties, en/of
  - door de Gemeente vastgestelde fasering binnen het werkingsgebied (Mobiliteitsfonds).

~~Indien de Gemeente dit noodzakelijk acht, kan zij de Concessiehouder verzoeken een voorstel voor (versnelde) opschaling uit te werken, binnen de contractuele kaders.~~

86. In het geval bedoeld in eis 84 doet de Concessiehouder uiterlijk 30 kalenderdagen na het kwartaaloverleg:
- óf een gemotiveerd voorstel tot bijplaatsing, inclusief planning en de beoogde hublocatie/standplaats;
  - óf een gemotiveerde onderbouwing waarom bijplaatsing (nog) niet doelmatig of uitvoerbaar is, bijvoorbeeld wegens ruimtelijke beperkingen, (laad)infrastructuur/netcapaciteit of aantoonbare seizoenseffecten, met daarbij ten minste één alternatief scenario, bijvoorbeeld herverdeling tussen hubs of operationele maatregelen ter verbetering van beschikbaarheid.
87. De Gemeente besluit binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van het voorstel/onderbouwing of zij:
- instemt met bijplaatsing;
  - een aangepast scenario verlangt (bijv. herverdeling tussen hubs, andere fasering of andere hub); of
  - gemotiveerd akkoord gaat met uitstel en/of alternatieve maatregelen.
88. Na schriftelijke instemming van de Gemeente met de bijplaatsing stelt de Concessiehouder de extra deelauto('s) uiterlijk binnen 30 kalenderdagen na die instemming operationeel beschikbaar. [NVI 1 vraag 1.24]
89. Bijplaatsing boven het minimumaanbod als bedoeld in paragraaf 1.2 (tabel 1.1) vindt plaats zonder gemeentelijke bijdrage en is voor rekening en risico van de Concessiehouder.
90. Indien de bezettingsgraad van de voertuigen op een hublocatie gedurende twee (2) opeenvolgende kwartalen 30% of hoger blijft en er nog geen bijplaatsing plaatsvindt, wordt dit als prioritair besluitpunt geagendeerd in het kwartaaloverleg. Beide partijen leveren daarbij uiterlijk 10 werkdagen vóór dat overleg een schriftelijke standpuntbepaling aan.

~~Indien de Gemeente op basis van de periodieke rapportages als bedoeld in paragraaf 1.9 constateert dat de bezettingsgraad van de deelvoertuigen op een hublocatie lager is dan 10%, agenderen partijen in het eerstvolgende kwartaaloverleg de vraag of afschaling met één (1) deelauto op die hublocatie noodzakelijk en verantwoord is, mede gelet op de bereikbaarheid en spreiding van het aanbod en de continuïteit voor gebruikers.~~

~~De Concessiehouder is uitsluitend toegestaan één (1) deelauto minder operationeel aan te bieden indien:~~

- ~~a. hierover in het kwartaaloverleg is afgestemd en de Gemeente daarmee schriftelijk instemt; en~~
- ~~b. de afschaling niet leidt tot een aanbod lager dan het minimumaanbod als bedoeld in paragraaf 1.2 (met een absoluut minimum van vier (4) deelauto's in het Concessiegebied); en~~

~~€ de Concessiehouder maximaal één (1) deelauto per 6 maanden minder operationeel stelt.~~

91. Eventuele overige wijzigingen in het aanbod of het operationele model vinden plaats in overleg met de gemeente en worden, waar relevant, vastgelegd via de in de concessiedocumenten opgenomen wijzigingsprocedure.

### 3.3. Prijsproposities

92. De Concessiehouder voert uitsluitend tarieven en proposities die door de concessieverlener zijn vastgesteld of vooraf zijn goedgekeurd.
93. Voor eenzelfde voertuigtype hanteert de concessiehouder over alle hubs dezelfde tarieven. Differentiatie tussen verschillende voertuigtypes is toegestaan.
94. De Concessiehouder biedt zijn diensten tegen gelijke prijzen aan via alle kanalen waarop hij het aanbod aanbiedt (eigen kanalen en kanalen van derden).
95. De Concessiehouder publiceert de tarieven openbaar en verstrekt deze informatie actief aan de gebruiker vóór het aangaan van de huur, zonder verborgen kosten, met minimaal:
- Gebruiksafhankelijke kosten (per tijdseenheid of afstand);
  - Eventuele vaste kosten (abonnement, borg);
  - Eventuele aanvullende kosten (bijv. annuleringskosten, no-show).
96. De gebruiker kan een deelauto minimaal twee weken vooruit reserveren.

### 3.4. Ritprijs

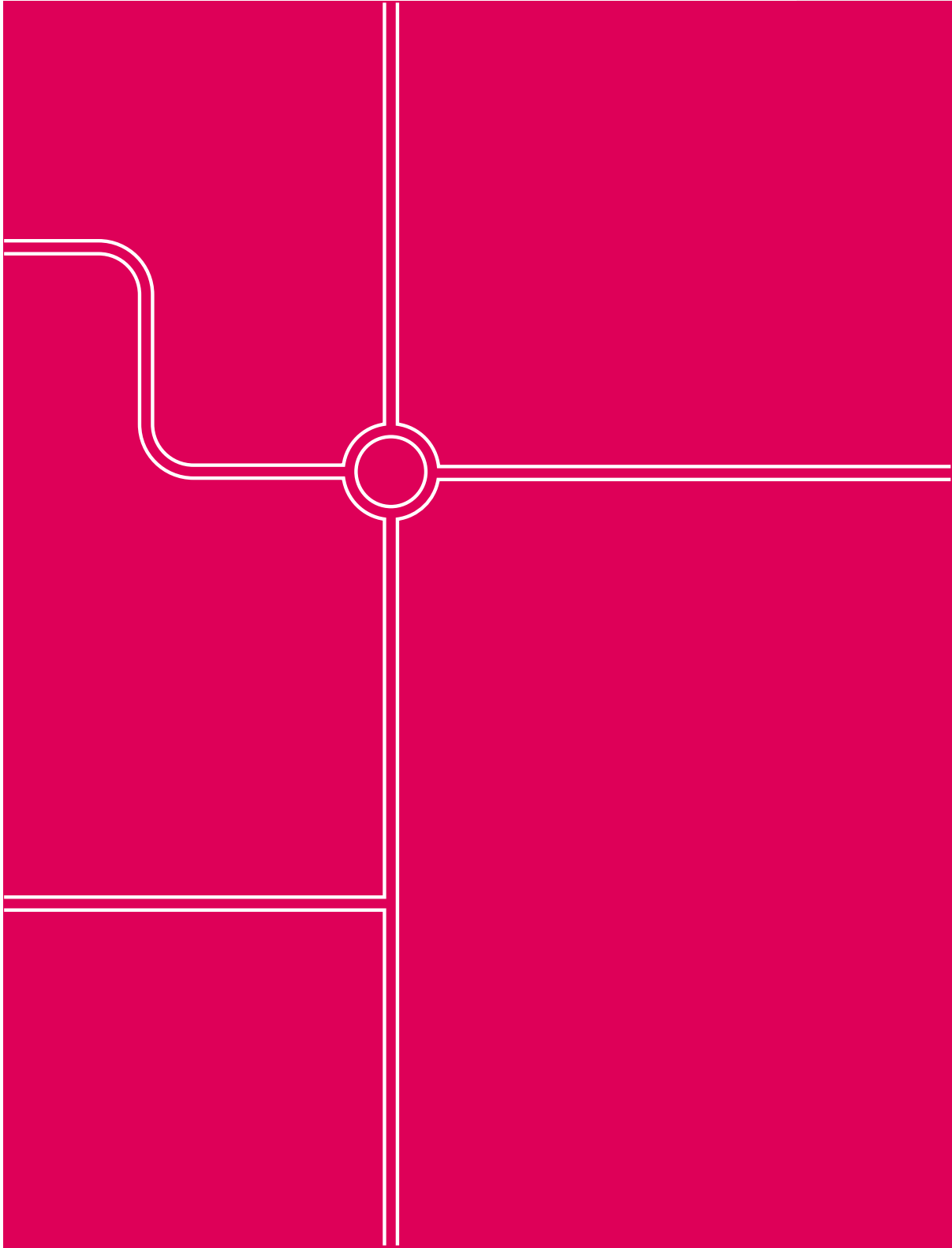
97. De Concessiehouder waarborgt dat tarieven marktconform zijn. Op verzoek van de Gemeente onderbouwt Concessiehouder jaarlijks de marktconformiteit met minimaal 3 vergelijkbare stedelijke aanbieders (NL) en licht afwijkingen toe.

~~De Concessiehouder hanteert voor het standaard pay-per-use-product voor deelauto's een maximaal uurtarief van € 6,00 per uur en € 0,55 per kilometer. Deze maxima gelden voor het reguliere gebruikstarief;~~

98. De Concessiehouder hanteert voor het standaard pay-per-use-product voor deelauto's, zonder abonnementsvorm of andere prijspropositie, een maximaal uurtarief van € 6,00 per uur en € 0,55 per kilometer. Deze maxima mogen cumulatief worden toegepast en gelden voor alle voertuigcategorieën. *[NVI 1 vraag 1.19]*
99. Het tariefplafond wordt jaarlijks per 1 januari geïndexeerd conform de consumentenprijsindex afgeleid (CPI afgeleid) (alle huishoudens, alle bestedingen), reeks 2025 = 100 (CBS), met als basismaand september 2026. Negatieve indexatie wordt

doorgevoerd.

100. De eerste indexatie van het tariefplafond vindt plaats per 1 januari 2028, op basis van de procentuele mutatie van het betreffende indexcijfer van september 2027 ten opzichte van september 2026. De daaropvolgende indexaties vinden jaarlijks per 1 januari plaats op basis van de mutatie van september ten opzichte van september van het voorafgaande jaar. *[NVI 1 vraag 1.20]*
101. Afzonderlijke aanvullende kosten, zoals reserverings-, annulerings- of no-showkosten, vallen niet onder het hiervoor genoemde tariefplafond en kunnen boven op het pay-per-use-tarief worden gehanteerd, mits deze kosten vooraf transparant aan de gebruiker worden bekendgemaakt en wordt voldaan aan het bepaalde in dit onderdeel 3.3. *[NVI 1 vraag 1.19]*
102. De vastgestelde tarieven mogen niet zonder toestemming van de gemeente worden gewijzigd.



*Goudappel BV werkt vanuit Amsterdam, Den Haag, Deventer, Eindhoven en Leeuwarden en via onze partners in het buitenland*

Snipperlingsdijk 4  
7417 BJ Deventer  
Nederland

Postbus 161  
7400 AD Deventer  
Nederland

+31 (0)88 254 2000  
[info@goudappel.nl](mailto:info@goudappel.nl)  
[www.goudappel.nl](http://www.goudappel.nl)

BTW NL 0072 11 879 B01  
KVK 3801 7479  
IBAN NL09 INGB 0001 2746 32