

Bijlage A: Samenvatting marktverkenning Mobiliteitskaart

De SVB beoogt met deze marktverkenning meer informatie en begrip te krijgen over de markt die actief is in de levering en dienstverlening rondom de Mobiliteitskaart. De informatie die we met deze marktconsultatie hopen te ontvangen willen we gaan gebruiken om een mogelijke toekomstige aanbesteding beter in de markt te kunnen zetten, zodat de SVB de juiste keuzes kan maken bij haar verwerving. Alvorens de vragen worden beantwoord is het belangrijk het document “Uitnodiging marktconsultatie” goed te bestuderen, zodat het proces en de werkwijze rondom de marktconsultatie voor alle deelnemers duidelijk is.

Introductie

<u>Vraag 1</u>	Kunt u uw organisatie kort introduceren? • Hierbij kunt u denken aan een opgave van uw (kern)activiteiten, aantal werknemers/ omvang van uw organisatie, omzet en ervaring met (semi-) overheidsinstanties. • Heeft u interesse deel te nemen aan deze eventuele aanbesteding?
<u>Antwoord</u>	Er zijn zes (6) gegadigden uit de markt die hebben gereageerd op de marktconsultatie. Onder andere : -Aanbieder zakelijke mobiliteitsoplossingen -Outsourcing van reiskosten regeling -Mobiliteit as a Service -Implementatie en beheer van mobiliteitsregelingen -Mobiliteitsplatform

Mobiliteitsoplossingen

<u>Vraag 2</u>	Wat zijn de mobiliteitsoplossingen voor de gebruiker (werknemer SVB) denk hierbij aan voorbeelden als een webbased oplossing, een app en/of een kaart; • Wat zijn de mogelijke applicaties voor het gebruiken van het vervoer (werknemer SVB)? • Wat zijn de mogelijke registratie en monitor applicaties voor de HR administratie ? • Welke rapportages opties van prestatiemetingen/ gebruikers trends (Monitoring/ rapportage tools) kan de leverancier bieden ?
<u>Antwoord</u>	Applicatie voor gebruik van vervoer Web-based oplossingen, App en de mobiliteitskaart waaronder ook plannen en betalen van (deel) vervoer en (Ov) parkeren . Daarnaast rit en thuiswerk registratie. De mobiliteitskaart is soms zelfs een verplicht onderdeel voor deelfiets en of OV stalling. In de samenwerking bieden de meeste aanbieders hun eigen app, echter het kan zijn dat een leverancier afhankelijk is van het gebruik van een app van de vervoerder of derden. Ook vermeld één aanbieder dat deze deelfervoer in grensoverschrijdend ‘publiek deelmobiliteit’ kan aanbieden via de mobiliteitskaart en in de portal. Naast de samenwerking met alle vervoerders bieden enkele aanbieders ook een totale pakket op mobiliteit op advies, ondersteuning en implementatie. Advies vraagstukken gebaseerd op HR beleid en wijziging vanuit Cao's kunnen doorvoeren op dit onderwerp. Monitor applicaties Self-service management omgeving met salaris bestanden, rapportage's en facturen. Dit kan met of zonder flattering opties. Er zijn ook aanbieders die de totale monitoring en sturing ook uit handen nemen en hierin capaciteit aanbieden. Opdrachtgever kan ook in een enkele geval communiceren met de gebruikers via de gebruikers app. Rapportages Rapportage tool met mogelijkheden voor analyses en export functie (xls, csv, pdf). Er kunnen trends en vergelijkingen gemaakt worden maar ook excessen worden gesignaleerd. Men biedt ook mogelijkheden om met BI omgeving data te importeren naar interne BI omgeving cq. dashboards. Er zijn ook leveranciers die de applicatie zelf ontwikkelen waarmee de opties voor rapportages toenemen, denk hierbij aan maatwerk rapportages.
<u>Vraag 3</u>	In welke vervoersvormen kunt u deze mobiliteitsoplossing aanbieden ? • Welke ‘vervoers diensten’ kunnen worden aangeboden middels u mobiliteitsoplossing ? • Welke (OV) abonnementsvormen kunnen door u worden aangeboden? • Welke kosten componenten zijn aan de diverse abonnementsvormen verbonden?

	• Wat zijn de bijbehorende voor- en nadelen van de abonnementsvormen?
Antwoord	Vervoersdiensten - OV in NL en België - Internationale trein - Deelfietsen - Deelscooters - Deelauto's - Pool auto's en fietsen - Fietsen stalling bij stations - P&R bij stations - Straat parkeren & Garage parkeren - Tanken en Laden - Taxi's - Huurauto's - TOL in Nederland - (mogelijke declaraties van eigen vervoer en thuiswerken) Abonnementsvormen Op basis van reis- patroon cq. gedrag van de gebruikers kan een passend abonnement op maat gemaakt worden. Daarentegen is er ook een ongelimiteerd abonnement mogelijk door aanbieders. Er is een sterke afhankelijkheid van de NS als gaat om specifieke (bekende) abonnementsvormen zoals 'Dalvoordeel' of 'Trajectvrij'. Het kan ook zijn dat er dan een aparte overeenkomst moet worden afgesloten met NS als onderdeel van de aanbesteding. Er zijn ook aanbieders die geen abonnementsvorm aanbieden of afraden. Of aanbieders die alleen abonnement in dal uren kunnen aanbieden omdat men geen gebruik maakt van NS abonnementsvormen. Kosten Vast bedrag per maand per medewerker op basis van reispatroon geeft ook zicht op de mate van korting die toegepast kan worden. Er zijn ook aanbieders die administratie kosten vragen op basis van het aantal en het soort abonnement (Trein, metro, tram of bus abonnementen) Voordelen Door een persoonlijk reispatroon kan een werk/privé combinatie abonnement gemaakt worden waarmee de medewerker bruto loon kan inzetten (dat is belasting voordeel). Voor de veel gebruikers van openbaar vervoer zijn het gebruik en de kosten goed in te schatten en is een abonnement voordelig. Nadelen Bij onregelmatig en of weinig gebruik van openbaar vervoer is een abonnement geen passend of een juist kostbaar aanbod. Alleen als men reist in de dal uren maar dat beperkt de vrijheid van reizen.

Een nadeel van een abonnementsvorm kan zijn dat alle data met betrekking tot de transacties niet inzichtelijk is dat heeft gevolgen voor de verplichte Co2 rapportage. Als opdrachtgever kiest voor abonnementsvorm dan is beheer vereist aangezien de vorm niet meer past bij een aanpassing in gebruik van de dienst.

Ondersteuning in dienstverlening

<u>Vraag 4</u>	In hoeverre kan de mobiliteitsoplossing op maat gemaakt worden voor alle specifieke klantbehoeften voor de gebruiker (werknemer SVB) of zijn er nog beperkingen? • Op welke wijze kan er een onderscheid gemaakt worden tussen woon-werkverkeer, dienstreizen en privé gebruik wijze ? Kunnen privé reizen direct worden doorbelast aan de gebruiker? Kunnen medewerkers zelf een privé abonnement toevoegen aan de mobiliteitskaart? • Welke mogelijkheden bieden jullie op het gebied van internationale treinreizen binnen Europa? • Welke functionaliteiten biedt de mobiliteitsoplossing voor een optimale gebruikerservaring ? • Beschrijf de samenhang tussen Selfservice beheer door de specifieke gebruiker en het algemene gebruik beheer cq. autorisatie van alle gebruiksaanvragen voor vervoersdiensten door HR administratie. • Wat zijn de rapportagemogelijkheden op gebied van duurzaamheid? (zoals Co2 uitstoot + milieu vriendelijk reisgedrag) • Welke opties biedt u in de digitale facturatie en registratie ? • Welke klantondersteuning wordt er geboden voor het ontzorgen van de opdrachtgever in beheer en de individuele gebruikers in gebruik?
Antwoord	Privé Gebruikers kunnen reizen classificeren daarmee wordt de doorbelasting bepaalt. De doorbelasting kan op verschillende manieren, direct aan opdrachtgever, direct aan gebruiker of via brutoloon verrekening. De verrekening is (maandelijks) achteraf. Je kunt in de meeste gevallen geen privé abonnement koppelen aan de dienst via de werkgever. Internationaal Via het platform worden internationale trein (e-)tickets geboekt en doorbelast aan opdrachtgever of gebruiker (mits start of eindpunt in Nederland ligt). Een andere leverancier biedt alleen de opties via NS en heeft als alternatief een declaratie optie voor zelf voorgeschoten reizen. Gebruikerservaring Je kunt je reisgedrag zelf invullen en registreren als favoriet of reeds vooraf inplannen. Applicatie kan gedrag voorspellen. Automatische herkenning van woon/werk verkeer is mogelijk bij verschillende aanbieders waardoor de registratie werkzaamheden worden beperkt voor gebruiker. Het is zelfs mogelijk

om de gebruiker te herinneren om uit te stappen en uit te checken bij zijn of haar reis beweging dat kan met behulp van het “swipen” op je telefoon.

Autorisatie

Je kunt als opdrachtgever gebruikers groepen definiëren en koppelen aan diensten. Een aanbieder biedt ook aan om op basis van beleid dit volledig uit te besteden met een support team.

Een andere leverancier kan het aanvraag en/of declaratie proces in richten op een platform. Aanbieder adviseert om het beheer te koppelen middels een API-koppeling met het HR systeem.

Duurzaamheid rapportage

Co2 uitstoot en duurzaam reisgedrag. Alle informatie voor Verplichte Werkgebonden Personenmobiliteit (WPM)

Facturatie

Digitaal via Pdf of excel format. De registratie en specificatie verloopt volledig digitaal. De factuur controle kan naast het gebruikersbeheer ook volledig uitbesteed worden aan de opdrachtnemer als onderdeel van het totaal pakket op mobiliteitsdiensten. De factuur kan gedownload worden of gekoppeld met systeem van de opdrachtgever.

Koppeling “HRM applicatie”

<u>Vraag 5</u>	Heeft u succesvolle ervaringen met het koppelen van uw mobiliteitsoplossing aan HRM applicaties? Kunt u deze beschrijven? • Hoe kunnen reizen of vergoedingen geregistreerd worden in een app of een tool? • Hoe ziet u de integratie in HRM applicaties ? Denk bijvoorbeeld aan onderwerpen als : ▪ Thuiswerk/ internet vergoeding, ▪ Declarabele reiskosten ▪ Co2 uitstoot besparing/ belasting
<u>Antwoord</u>	HR Leverancier raadt aan om middels API-koppeling te integreren aan (meerdere) HR systemen. Hiermee kan men medewerker informatie uitwisselen zoals indienst, wijzigingen en uitdienst. Deze informatie uitwisseling is ook nodig voor allocatie van gebruik en kosten. De andere leverancier vermeldt op dit gebied specifiek ‘REST API’ zodat met switch van HR applicatie er niet opnieuw gekoppeld hoeft te worden. Men beveelt ook ten eerste veilige gegevens transport aan. Daarnaast is een koppeling wenselijk met een Payroll oplossing (tbv kilometer-, thuiswerkvergoeding en eventuele privé reizen). In de basis hebben deze oplossingen een inleesfunctie die gebruikt kan worden. Voor uitbreiding op een Payroll oplossing kan een Single Sign on (SSO) worden toegepast.

Een leverancier is terughoudend in de integratie met HR applicaties en adviseert alleen een koppeling op standaard HR mutaties en daarnaast dat het HRM beleid wordt doorvertaald in de portal en app omgeving.

Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

<u>Vraag 6</u>	Welke Maatschappelijk verantwoord inkoop (MVI) initiatieven worden ondersteund binnen jullie aanbod? • Hoe kunnen jullie diensten bijdragen aan het behalen van onze duurzaamheidsdoelstellingen? Doelstellingen MVI SVB: ➤ Klimaatneutrale bedrijfsvoering ➤ Inkoopbeleid
Antwoord	Bijdragen aan doelstellingen door onder andere: - Certificering B-Corp en Co2 prestatie ladder - o Ambitie Co2 neutrale organisatie in 2030 - Kennisdeling en innovatie op de ESG- thema's (milieu, maatschappij en goed ondernemingsbestuur) - Volledig circulair werken in 2040.
<u>Vraag 7</u>	Inclusiviteit • In hoeverre is jullie mobiliteitskaart of app/platform toegankelijk voor mensen met een fysieke of zintuiglijke beperking? • Hoe zorgen jullie ervoor dat de mobiliteitskaart toegang biedt tot verschillende vervoersopties in zowel stedelijke als landelijke gebieden? • Hoe kunnen jullie oplossingen bijdragen aan het bevorderen van inclusieve mobiliteit, bijvoorbeeld door betere bereikbaarheid van regio's met een slechte OV-dekking? • Hoe zorgen jullie ervoor dat de mobiliteitskaart is afgestemd op de persoonlijke voorkeur van de gebruiker zoals meerdere woon/verblijf adressen? • In welke vorm kan social return toegepast worden in u dienstverlening?
Antwoord	Toegankelijk Fysieke kaart is toegankelijk voor iedereen. Applicatie van een aanbieder is voor de hoofdpagina's bruikbaar voor mensen met een (zintuig)beperking, nog niet alle functionaliteiten.

	App die vereiste van Web Content Accessibility Guidelines (WCAG2) niveau AA en/of de Europese standaard EN 301549. App beschikbaar in 40 talen. Reisplanner die rekening houdt met fysieke beperkingen. Mogelijkheid voor braille toe te voegen aan de mobiliteitskaart voor identificatie. Spreiding netwerk Samenwerken op (deel)mobiliteit in het “buitgebied” Er is voor de aanbieder van het totaalpakket in ontzorgen beheer en ondersteuning middels een applicatie en back office capaciteit geen optie om het netwerk uit te breiden omdat men leunt op de grote vervoerder(s) zoals NS. Een andere aanbieder hanteert een open platform die toegang biedt voor alle vervoerders en mogelijke opties. Persoonlijk Meerdere adressen en meerdere standaard reizen zijn mogelijk in de app. Social return Leerplekken binnen de organisatie. Kleine organisaties geven aan hierin beperkt te zijn in de bijdrage op social return. Ook de invloed op de keten waarin de invloed op vervoerders nihil is om social return af te dwingen in de dienstverlening. Er kunnen wel enkele plekken ingevuld worden met mensen met afstand tot de arbeidsmarkt, het aanbod is klein maar de faciliteiten zijn goed (onboarding en begeleiding van deze medewerkers) Eventueel kunnen deelfietsmonteurs ingezet worden bij de afname van poolfietsen.
--	--

Implementatie

<u>Vraag 8</u>	Hoe ziet het implementatie traject eruit? • Welke aanpak adviseert u de SVB ten aanzien van de implementatie van de oplossing zoals geadviseerd? Welke doorlooptijd ervaart u bij dergelijke implementatietrajecten? • Wat verwacht u tijdens de implementatie en ter voorbereiding van de SVB aan inzet • Hoe ziet de kosten opbouw eruit voor de dienstverlening: • Onder andere: - eenmalige kosten (implementatie) - gebruikskosten - abonnements kosten - overige kosten ?
Antwoord	Implementatie advies

	Een projectteam met verschillende disciplines waaronder HR, Payroll, IT, Communicatie en Privacy officer. De termijn van implementatie loopt van 8 tot cq. 12 weken is gebruikelijk tot maximaal 6 maanden. De termijn hangt ook af van de risico's en de maatregelen die nodig zijn. Belangrijke onderdelen tijdens de implementatie zijn : - Mobiliteitsbeleid bepalen. - Financiële, personele en administratieve processen in kaart brengen. - Koppelingen met het HR en ERP systeem - inrichting SSO - Informeren medewerkers - Uitvoeren DPIA Kosten Maandelijks gebruikers fee of jaarlijks vast bedrag (per gebruiker 1 tarief en een tarief voor de organisatie), naast de werkelijke afname die achteraf wordt gefactureerd. Implementatie kosten worden niet altijd in rekening gebracht, dat hangt af van de duur van de overeenkomst en de mate van maatwerk. Daarbij wordt er regelmatig ook een aanschafprijs in rekening gebracht voor de mobiliteitskaart. Wat men ook ziet als kostenverhogend zijn maatwerkrapportages, analyse tools, Tank/ laadopties en eventuele koppelingen. Aandachtspunt is dat de korting van grote aanbieders van Openbaar vervoer voor alle leveranciers gelijk is.
--	--

Security en privacy

<u>Vraag 9</u>	Voor het gebruik van apps en kaarten gelden specifieke aandachtsgebieden op het gebied van security en privacy. Welke zijn dit en hoe worden deze geadresseerd in de Mobiliteitsoplossing? • Welke risico's zijn er op dit gebied van security en privacy en hoe gaat de leverancier daar mee om ? • Zijn er nieuwe ontwikkelingen op security- of privacy- oplossingen? • Welke ISO certificaten of vergelijkbare normen adviseert uw organisatie om informatie veiligheid te borgen ?
Antwoord	Security/ Privacy Een Risico is het onterecht bezitten en gebruik van persoonsgegevens van een medewerker. Data minimalisatie en toestemming vragen en daarnaast borgen van afspraken op gebied van Security en Privacy met derden. Conclusie wordt ook getrokken dat het om reisdata gaat dus geen "bijzondere persoonsgegevens". Daarnaast wordt er gewerkt met een 2 weg verificatie in authenticatie en

autorisatie. Er wordt in de keten met vervoerders met data versleuteling gewerkt of gebruikersinformatie die samengevat wordt met een
Een leverancier spreekt ook over een risico register die maandelijks wordt doorgenomen en actiepunten afgestemd.

Certificaten / normen advies

- ISO 27001
- ISO 9001
- ISAE 3402
- SOC2 type rapport

Algemeen

Vraag 10	De SVB is voornemens om de aanbesteding eind 2024 te publiceren. Heeft u nog een suggestie voor deze aanbesteding die u wilt meegeven aan de SVB?
Antwoord	Aanbeveling van uit de consultatie • Reisprofiel goed in kaart brengen • De juiste inkoopvoorwaarden die ook rekening houden met de gebruiksvoorwaarden van de vervoerders. • Toegang tot het mobiliteitsbeleid van opdrachtgever en evt. relevante arbeidsvoorwaarden. • Denk na over de juiste prijscomponenten aangezien de gebruikskosten vaak rechtstreeks worden doorbelast. • Een complete omschrijving van de wensen waarbij rekening wordt gehouden met de aanbieders zodat mededinging mogelijk maakt. • Advies om in de uitvraag de inschrijvers te laten zien hoe men met (medewerkers)informatie omgaat. Enkele aanbieder adviseert • Een web app in plaats van een device app omdat er dan sneller kan worden door ontwikkeld. • Contracteren van meerdere partijen in de markt om optimale werking te bewerkstellingen. • Privé gebruik van mobiliteitskaart op de privé rekening / account te laten registreren van de medewerker, zodoende blijft de privacy van deze privé reisbewegingen ook geborgd.

Hartelijk dank voor uw interesse en beantwoording. Dat wordt erg gewaardeerd.