# Bijlage 1.
# Programma van Eisen

Concessie elektrische deelbakfietsen
Gemeente Ede

# Inhoudsopgave


**1. Uitvoering van de Concessie 3**

1.1. Regime-indeling 3

1.3 Beschikbaarheid voertuigen 6

1.4 Voertuigtypes en specificaties 7

1.5 Verzekering 8

1.6 Functionele eisen 9

1.7 Technische eisen 10

1.8 Duurzaamheids- en beleidsmatige eisen 10

1.9 Gegevensbescherming en dataverkeer 11

1.10 SROI 12

**2. Brede reizigersgroep 13**

2.1. Klantwerving 13

2.2. Toegankelijkheid 13

2.3. Klantenservice en ondersteuning 14

**3. Adaptieve Concessie 15**

3.1. Samenwerking 15

3.2. Bijsturing 15

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 indiening van een inschrijving verklaart Concessiehouder onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de eisen en voorwaarden in dit document en de overige concessiedocumenten.

2. De Concessiehouder draagt ten minste van 1 april 2027 tot en met 31 maart 2037 bij aan een betrouwbaar, laagdrempelig en toekomstbestendig deelbakfietssysteem in Ede.

3. De Concessiehouder garandeert gedurende de Concessie de ononderbroken beschikbaarheid van elektrische deelbakfietsen overeenkomstig de eisen van dit Programma van eisen.

4. De Concessiehouder heeft gedurende de Concessie het exclusieve recht om elektrische deelbakfietsen aan te bieden en te exploiteren op de aangewezen hublocaties in Ede. Het aanbieden van deelbakfietsen buiten de hublocaties is niet toegestaan.

## 1.1. Regime-indeling

[NVI vraag 1.5, 1.6, 1.7, 1.9, 1.13, 1.14. 1.15, 1.16, 1.17, 1.18, 1.26, 1.43]

5. De Concessie bestaat uit drie regimes met een bepaalde fase, welke per Regime kan verschillen:
   a. **Regime 1:** het publiek geborgde netwerk in Ede-Centrum binnen het werkingsgebied van het Mobiliteitsfonds Ede-Centrum, kent de volgende fasen;

| Fase | Jaren |
|---|---|
| Opstartfase | 2027 t/m 2029 |
| Groeifase | 2030 t/m 2031 |
| Inschalingsfase | 2032 t/m 2033 |
| Zelfstandige fase | 2034 t/m 2036 |

   b. **Regime 2:** bestaande hublocaties, kent de volgende fasen;

| Fase | Jaren |
|---|---|
| Groeifase | 2027 t/m 2029 |
| Inschalingsfase | 2030 t/m 2031 |
| Zelfstandige fase | 2032 t/m 2036 |

   c. **Regime 3:** nieuwe hublocaties in de rest van Ede, kent de volgende fasen.

| Fase | Jaren |
|---|---|
| Opstartfase | 2027 t/m 2029 |
| Groeifase | 2030 t/m 2031 |
| Inschalingsfase | 2032 t/m 2033 |
| Zelfstandige fase | 2034 t/m 2036 |

6. De eisen voor de subsidies zijn opgenomen in **Bijlage 6 – Financiële bepalingen deelbakfietsen Ede**. Bijlage 6 bepaalt onder meer:
   a. de hoogte en duur van de financiële bijdragen;
   b. de subsidiabele aantallen;
   c. de meetperiode;
   d. de gebruiksdrempels;
   e. de voorwaarden waaronder een deelbakfiets voor subsidie in aanmerking komt.

**Regime 1. Publiek geborgd netwerk in Ede-Centrum**

*Basisaanbod*

7. De Concessiehouder start Regime 1 met ten minste één operationeel beschikbare deelbakfiets op elk van de volgende vier starthubs:
   a. Bunschoterplein/Molenstraat;
   b. Maanderplein;
   c. Van Heutszlaan;
   d. Station Ede-Centrum.

8. De Concessiehouder houdt gedurende de looptijd van de Concessie ten minste één deelbakfiets operationeel beschikbaar op elk van de starthubs, tenzij de Gemeente vooraf schriftelijk instemt met een tijdelijke of definitieve afwijking.

*Financiële bijdragen*

9. Voor Regime 1 geldt gedurende de opstartfase een exploitatiesubsidie tot maximaal twaalf subsidiabele deelbakfietsen. De hoogte, de voorwaarden en de wijze van berekening zijn opgenomen in Bijlage 6. De subsidie wordt maandelijks vastgesteld op basis van de operationele beschikbaarheid.

10. Voor Regime 1 geldt gedurende de opstart-, groei- en inschalingsfase een gebruiksafhankelijke subsidie voor maximaal twaalf deelbakfietsen. De hoogte en voorwaarden voor deze gebruiksafhankelijke subsidie zijn opgenomen in Bijlage 6.

**Regime 2: bestaande hublocaties**

*Basisaanbod*

11. De Concessiehouder stelt binnen Regime 2 op iedere in onderstaande tabel 1.1. genoemde hublocatie ten minste het daarbij vermelde aantal deelbakfietsen operationeel beschikbaar, tenzij de Gemeente schriftelijk anders besluit.

| Hublocatie | Aantal |
|---|---|
| Lagewoud | 2 |
| Van der Hagenstraat | 2 |
| Zandlaan | 1 |
| Berganiuskwartier | 2 |
| ENKA – Stekerij | 2 |
| ENKA – Grote Schoorsteenplein | 2 |
| ENKA – Kalkplein | 1 |

| | |
|---|---|
| ENKA – Doctor Hartogsweg / Akulaan | 2 |
| **Totaal** | **14** |

*Tabel 1.1. Basisaanbod Regime 2.*

*Financiële bijdragen*

12. Voor Regime 2 geldt een eenmalige opstartbijdrage voor maximaal veertien deelbakfietsen. De hoogte en voorwaarden zijn opgenomen in Bijlage 6 en de Concessieovereenkomst.

13. Voor Regime 2 geldt gedurende de groei- en inschalingsfase een gebruiksafhankelijke subsidie voor maximaal veertien deelbakfietsen. De hoogte en voorwaarden voor deze gebruiksafhankelijke subsidie zijn opgenomen in Bijlage 6 en de Concessieovereenkomst.

**Regime 3: rest van de gemeente Ede**

14. Binnen Regime 3 kan de Concessiehouder nieuwe hublocaties voorstellen buiten het verzorgingsgebied van bestaande hubs. Het verzorgingsgebied van een hub bedraagt bij aanvang van de concessie 400 meter.

15. Een voorstel voor een nieuwe hub bevat ten minste:
    a. de voorgestelde locatie of standplaats;
    b. een motivering van de locatiekeuze;
    c. een planning voor realisatie en ingebruikname;
    d. de gevolgen voor de spreiding en bereikbaarheid van het aanbod.

16. De Gemeente beoordeelt het voorstel onder meer op:
    a. ruimtelijke inpasbaarheid;
    b. bereikbaarheid;
    c. openbare orde en veiligheid;
    d. doelmatig beheer van de openbare ruimte.

17. De Gemeente kan een voorgestelde locatie niet op onredelijke gronden weigeren.

    [NVI vraag 1.26]

*Financiële bijdragen*

18. Voor Regime 3 geldt een gebruiksafhankelijke subsidie voor maximaal tien subsidiabele deelbakfietsen. De hoogte en voorwaarden zijn opgenomen in Bijlage 6.

    [NVI vraag 1.9 en 1.18]

## 1.3 Beschikbaarheid voertuigen

19. Alle deelbakfietsen worden station-based aangeboden en worden opgehaald en teruggebracht op een vaste, door op namens de Gemeente toegewezen en gerealiseerde standplaats (hub), tenzij de Gemeente schriftelijk instemt met een tijdelijke of andere afwijking. [NVI vraag 1.26]

20. 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.

21. 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.

22. Indien de Gemeente verzoekt om of besluit tot een tijdelijke of permanente wijziging, verplaatsing of buitengebruikstelling van een hub, treden de Gemeente en de Concessiehouder vooraf in overleg over de gevolgen daarvan voor de exploitatie.

23. 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.

24. Aantoonbare omzetderving wordt vastgesteld op basis van de daadwerkelijk gerealiseerde omzet van de betreffende deelbakfiets of hub in een vergelijkbare voorafgaande periode, gecorrigeerd voor relevante ontwikkelingen zoals seizoenseffecten, gewijzigde tarieven, veranderde beschikbaarheid en algemene marktontwikkelingen. De Concessiehouder moet de omzetderving, de causaliteit en de berekeningswijze inzichtelijk maken en aantonen.

25. De Concessiehouder is verplicht de schade en omzetderving zoveel mogelijk te beperken, bijvoorbeeld door tijdelijke herplaatsing, herverdeling van voertuigen of andere redelijke operationele maatregelen. Er wordt geen vergoeding verstrekt voor kosten of omzetderving 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.

26. De Concessiehouder werkt actief toe naar uitbreiding van het aanbod naar wijken en locaties buiten het centrum waar nog geen deelbakfietsen aanwezig zijn, met als

doel een ruimtelijk evenwichtige spreiding van het netwerk.

## 1.4 Voertuigtypes en specificaties

27. De Concessie heeft uitsluitend betrekking op elektrische deelbakfietsen. Waar in dit Programma van Eisen wordt gesproken over voertuigtypen, voertuigen, deelvoertuigen of deelbakfietsen, wordt uitsluitend gedoeld op elektrische deelbakfietsen in de zin van deze Concessie. Reguliere fietsen, niet-elektrische deelbakfietsen en overige voertuigtypen vallen uitdrukkelijk niet onder de reikwijdte van deze Concessie, tenzij de Gemeente daarvoor vooraf schriftelijk anders heeft bepaald

28. 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.

29. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat alle voor de dienstverlening ingezette voertuigen deugdelijk, veilig, betrouwbaar en geschikt zijn voor het beoogde gebruik binnen de Concessie. De voertuigen verkeren in goede technische staat, zijn voldoende schoon voor normaal gebruik en vertonen geen schade of gebreken die afbreuk doen aan de veiligheid, inzetbaarheid of representatieve uitstraling van de dienstverlening. Voorts voldoen de voertuigen aan de toepasselijke veiligheidsvoorschriften, keuringseisen, typegoedkeuringen en, voor zover van toepassing, relevante normen en keurmerken.

30. 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, sloten en overige (al dan niet toekomstige) wettelijk vereiste veiligheidsvoorzieningen. [NVI vraag 1.11]

31. De Concessiehouder verstrekt gebruikers voorafgaand aan en tijdens het gebruik duidelijke, begrijpelijke en op toegankelijke wijze aangeboden instructies voor veilig en correct gebruik van het voertuig.

32. Elk voertuig dat door de Concessiehouder voor gebruik wordt aangeboden, is voor gebruikers en toezichthouders duidelijk identificeerbaar als voertuig van de Concessiehouder.

33. Elk voertuig dat door de Concessiehouder voor gebruik wordt aangeboden, bevat geen reclame-uitingen van derden, tenzij de Gemeente daarvoor vooraf schriftelijk toestemming heeft verleend. [NVI vraag 1.25]

## 1.5 Verzekering

34. De Concessiehouder beschikt gedurende de volledige looptijd van de Concessie over alle wettelijk verplichte verzekeringen en over aanvullende verzekeringen die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor een zorgvuldige en veilige uitvoering van de dienstverlening.

35. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat voor alle in het kader van de Concessie ingezette voertuigen in ieder geval is voorzien in:
    a. dekking voor schade aan, verlies van en diefstal van het voertuig, waaronder in ieder geval schade door aanrijding, vandalisme en diefstal;

36. De in eis 34 en 35 bedoelde verzekeringen of dekkingen voldoen ten minste aan de volgende voorwaarden:
    a. een op de gebruiker verhaalbaar eigen risico bij schade aan het voertuig bedraagt maximaal € 100 per gebeurtenis, tenzij sprake is van opzet, bewuste roekeloosheid, fraude of handelen in strijd met de toepasselijke gebruikersvoorwaarden; en
    b. kosten van normale gebruiksschade worden niet verhaald op de gebruiker of de Gemeente.

37. 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.

38. 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.

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

40. 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.

## 1.6 Functionele eisen

[NVI vraag 1.10, 1.11, 1.28, 1.39]

41. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het aantal voertuigen dat niet operationeel beschikbaar is door reparatie, onderhoud, defect, schade, vermissing of andere aan de Concessiehouder toe te rekenen oorzaken beperkt blijft tot maximaal 10% van het totaal aantal ingezette voertuigen. Indien 10 of minder deelbakfietsen worden aangeboden, geldt dat maximaal één voertuig gelijktijdig niet operationeel beschikbaar mag zijn. Het operationeel beschikbare aanbod voldoet te allen tijde aan het op grond van deze Concessie geldende minimumaantal voertuigen.

42. De gemiddelde operationele beschikbaarheid per deelbakfiets bedraagt per kalendermaand ten minste 90%, tenzij de Gemeente schriftelijk instemt met een andere meetperiode of berekeningswijze. De beschikbaarheid wordt per deelbakfiets berekend als:

    *Beschikbaarheid (%) = (totale uren in de maand − uren niet-beschikbaar) ÷ totale uren in de maand × 100%*

    Onder niet-beschikbaar wordt verstaan: een voertuig dat niet door een gebruiker kan worden gereserveerd of opgehaald door een van de oorzaken als genoemd in eis 41. Perioden waarin het voertuig door een gebruiker is gereserveerd of in gebruik is, gelden niet als niet-beschikbaar

43. De Concessiehouder draagt zorg dat een deelbakfiets die wegens een te lage acculading niet reserveerbaar is, binnen 48 uur na constatering weer bruikbaar en reserveerbaar is.

44. Indien een defect voertuig niet direct inzetbaar kan worden hersteld, verwijdert de Concessiehouder het voertuig uiterlijk binnen 48 uur nadat het defect is vastgesteld uit de openbare ruimte.

45. Indien een voertuig onveilig of hinderlijk geplaatst is, verwijdert de Concessiehouder het voertuig uiterlijk binnen 24 uur nadat het is vastgesteld.

46. De Concessiehouder houdt een actueel overzicht bij van meldingen, aard van de storing of het gebrek, genomen maatregelen en oplostijden, en verstrekt dit overzicht op verzoek aan de Gemeente.

## 1.7 Technische eisen

[NVI vraag 1.10, 1.11]

47. De Concessiehouder zorgt ervoor dat de deelbakfietsen voldoen aan functionele vereisten ten aanzien van actieradius, gebruikersgemak en inzetbaarheid, passend bij het gebruiksprofiel binnen de gemeente Ede, waaronder mede wordt verstaan de relatief langere ritten en recreatieve ritten buiten de bebouwde kom. De gemiddelde ritafstand voor de huidige deelbakfietsen in Ede, in de periode januari 2025 – mei 2026, is 9 km per rit.

48. 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.

49. Indien laadvoorzieningen voor de uitvoering van de dienstverlening nodig zijn, stemt de Concessiehouder dit tijdig af met de Gemeente. Het plaatsen of realiseren van eigen laadinfrastructuur door de Concessiehouder in de openbare ruimte is niet toegestaan, tenzij de Gemeente daarvoor vooraf schriftelijk toestemming verleent. De Gemeente en de Concessiehouder onderzoeken gezamenlijk de mogelijkheden om bij goedlopende hublocaties gebruik te maken van draadloze laadvoorzieningen (inductieladen) als alternatief voor battery-swap.

## 1.8 Duurzaamheids- en beleidsmatige eisen

[NVI vraag 1.11]

50. 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.

51. De Concessiehouder richt de selectie van voertuigen en het onderhoud daarvan zodanig in dat een lange levensduur en efficiënt materiaalgebruik worden bevorderd.

52. De Concessiehouder streeft bij vervanging of afschrijving naar hergebruik van onderdelen en/of circulaire verwerking.

53. 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:
    a. onderhoud, laden en verplaatsen van voertuigen vinden plaats met zo beperkt mogelijke geluids- en milieubelasting;
    b. afvalstromen worden bij operationeel gebruik en onderhoud zoveel mogelijk beperkt;

c. serviceverkeer, waaronder accuverwisseling, onderhouds-, schoonmaak- en verplaatsingsritten, wordt waar redelijkerwijs mogelijk emissievrij uitgevoerd.

54. De Concessiehouder houdt in de uitvoering rekening met relevante Gemeentelijke beleidskaders, waaronder de Visie Deelmobiliteit 2023.

## 1.9 Gegevensbescherming en dataverkeer

55. De Concessiehouder voldoet aantoonbaar aan alle toepasselijke wet- en regelgeving inzake privacy, gegevensverwerking, gegevensopslag en informatiebeveiliging.

56. 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.

57. 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.

58. 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.

59. 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 per deelbakfiets:
- aantal ritten;
- bezettingsgraad;
- gemiddelde ritduur;
- gemiddelde pauzeduur;
- netto rittijd;
- gemiddelde ritafstand;
- het aantal unieke gebruikers.

60. 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.

61. 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.

## 1.10 SROI

62. De Concessiehouder spant zich gedurende de looptijd van de Concessie aantoonbaar in om Social Return on Investment (SROI) te realiseren, met als richtwaarde een invulling ter grootte van circa 5% van de loonsom van de inschrijving, overeenkomstig het door de Opdrachtgever gehanteerde SROI-beleid (zie bijlage 12).

63. De Concessiehouder stelt binnen 3 maanden na ingangsdatum van de Concessie een SROI-plan op en stemt dit af met de Opdrachtgever. In dit plan zijn in ieder geval opgenomen:
    - de beoogde SROI-invulling;
    - de doelgroep(en);
    - de planning en fasering;
    - de wijze van registratie en monitoring;
    - de contactpersoon binnen de organisatie.

64. De Concessiehouder rapporteert periodiek over de voortgang van de SROI-inspanning en verstrekt op verzoek van de Opdrachtgever de informatie en bewijsstukken die nodig zijn om de voortgang te beoordelen. De Concessiehouder werkt daarbij mee aan de door de Opdrachtgever voorgeschreven registratie en monitoring.

# 2. Brede reizigersgroep

## 2.1. Klantwerving

[NVI vraag 1.12]

65. De Concessiehouder werkt actief mee aan het stimuleren van het gebruik van deelbakfietsen door bewoners van Ede. 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.

66. 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.

67. 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.

68. De Concessiehouder werkt op verzoek van de Gemeente mee aan het gezamenlijk verkennen van de mogelijkheden om de dienstverlening technisch, administratief en operationeel geschikt te maken voor aansluiting op de Stadspas Ede. Partijen treden daarover tijdig in overleg. Indien en voor zover Partijen besluiten tot invoering van een Stadspasregeling, maken zij daarover nadere schriftelijke afspraken, waaronder in ieder geval afspraken over de technische inrichting, tariefstructuur, verificatie, uitvoering, rapportage en de financiële gevolgen daarvan voor de Concessiehouder.

## 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 voor alle kernfunctionaliteiten. 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 zorgt ervoor dat gebruikers in de app kunnen betalen met gangbare Nederlandse elektronische betaalmiddelen, waaronder in ieder geval een betaalmogelijkheid die niet is beperkt tot creditcards. De Concessiehouder biedt daarbij ten minste:

- een gebruiksvorm op basis van pay-per-use, zonder verplicht abonnement; en
- ten minste één abonnementsvorm.

72. De Concessiehouder biedt ten minste de mogelijkheid om storingen, schade en klachten te melden via de app.

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 deelbakfietssysteem. 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 als bedoeld in paragraaf 1.6

# 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.

    Bij het reguliere einde van de Concessie bestaat geen verplichting tot overdracht van de deelbakfietsen aan een opvolgende Concessiehouder. Een eventuele overdracht vindt uitsluitend plaats op basis van afspraken tussen de betrokken marktpartijen.

    De Concessiehouder blijft verantwoordelijk voor de deelbakfietsen die na afloop van de Concessie niet aan een opvolgende exploitant worden overgedragen en verwijdert deze uit het concessiegebied.

    [NVI, 2.43]

## 3.2. Bijsturing

[NVI vraag 1.5, 1.6, 1.9, 1.14, 1.26, 1.43]

79. De Gemeente en de Concessiehouder bespreken ieder kwartaal of het aanbod moet worden aangepast. Daarbij betrekken zij in ieder geval:
    - het gebruik van de deelbakfietsen;
    - de beschikbaarheid;
    - de ingebruikname van nieuwe hublocaties;

- de spreiding en bereikbaarheid van het aanbod.

*Opschalen*

80. Voor de beoordeling van het gebruik wordt de meetperiode en berekeningsmethode uit Bijlage 6 gehanteerd.

81. Indien de gemiddelde gebruiksduur van de deelbakfietsen op een hublocatie gedurende de vastgestelde meetperiode ten minste:
    a. 1,0 uur per dag bedraagt in opstartfase; of
    b. 1,5 uur per dag bedraagt in de groei- en inschalingsfase.

    bespreken Partijen in het kwartaaloverleg of bijplaatsing doelmatig en uitvoerbaar is.

    De gemiddelde gebruiksduur per hublocatie wordt berekend door de som van de gemiddelde gebruiksduur per deelbakfiets op die hublocatie te delen door het aantal deelbakfietsen op die hublocatie. De gemiddelde gebruiksduur per deelbakfiets wordt berekend overeenkomstig Bijlage 6. Het is niet vereist dat iedere afzonderlijke deelbakfiets aan de grenswaarde voldoet.

    Deze gebruiksduur vormt geen zelfstandige verplichting tot bijplaatsing. Bijplaatsing vindt uitsluitend plaats na schriftelijke instemming van de Gemeente en met inachtneming van de financiële bepalingen in Bijlage 6.

    [NVI vraag 1.29]

82. Als het gebruik van een deelbakfiets gedurende twee opeenvolgende kwartalen hoger is dan 2,5 uur per dag en nog geen bijplaatsing op die hublocatie heeft plaatsgevonden, wordt dit als prioritair besluitpunt besproken.

83. Als tot bijplaatsing wordt besloten, dient de Concessiehouder binnen dertig kalenderdagen na het kwartaaloverleg:
    a. een voorstel voor bijplaatsing in, met planning en locatie; of
    b. gemotiveerd aan te geven waarom bijplaatsing niet doelmatig of uitvoerbaar is, met ten minste één alternatief scenario.

84. De Gemeente besluit binnen dertig kalenderdagen na ontvangst van het voorstel of:
    a. wordt ingestemd met de voorgestelde bijplaatsing;
    b. een aangepast voorstel wordt verlangd; of
    c. uitstel of een alternatieve maatregel wordt toegestaan.

85. Zolang op één of meer starthubs minder dan twee deelbakfietsen operationeel beschikbaar zijn, vindt uitbreiding in beginsel eerst plaats op de bestaande actieve starthubs. De Gemeente kan hiervan schriftelijk afwijken. [NVI vraag 1.26]

*Afschalen*

86. Als de gemiddelde gebruiksduur van een deelbakfiets in een kwartaal lager is dan 0,5 uur per dag, bespreken de Gemeente en de Concessiehouder of afschaling op die hublocatie verantwoord is.

87. Afschaling is toegestaan als:
    a. dit in het kwartaaloverleg is besproken;
    b. de Gemeente hier schriftelijk mee instemt;
    c. de bereikbaarheid en spreiding van het aanbod voldoende blijven;
    d. de minimumaantallen van Regime 1 niet worden onderschreden;
    e. niet meer dan één deelbakfiets per kwartaal ~~zes maanden~~ wordt afgeschaald. [NVI 2 vraag 2.14, 2.50]

88. Partijen kunnen overeenkomen om in plaats van afschaling een deelbakfiets te verplaatsen. Bij verplaatsing blijven de subsidievoorwaarden, indien van toepassing, ongewijzigd van toepassing. [NVI 2 vraag 2.14]

[NVI vraag 1.8, 1.29] [NVI 2 vraag 2.14]

## 3.3. Prijsproposities

89. De Concessiehouder voert uitsluitend tarieven en proposities die door de Concessieverlener vooraf zijn goedgekeurd.

90. Voor eenzelfde voertuigtype hanteert de Concessiehouder over alle hubs dezelfde tarieven.

91. De Concessiehouder biedt zijn diensten tegen gelijke prijzen aan via alle kanalen waarop hij het aanbod aanbiedt (eigen kanalen en kanalen van derden).

92. 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).

93. De gebruiker kan een deelbakfiets vooruit reserveren.

## 3.4. Ritprijs

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

95. De Concessiehouder hanteert voor het standaard pay-per-use-product voor deelbakfietsen een maximaal uurtarief van € 9,00 per uur. Dit betreft een maximum tarief voor het reguliere gebruikstarief en geen verplicht tarief. [NVI vraag 1.14, 1.22, 1.23].

96. De Concessiehouder kan binnen de vooraf door de Gemeente goedgekeurde tariefstructuur een lager uurtarief, abonnementen of andere prijsproposities aanbieden. [NVI vraag 1.14]

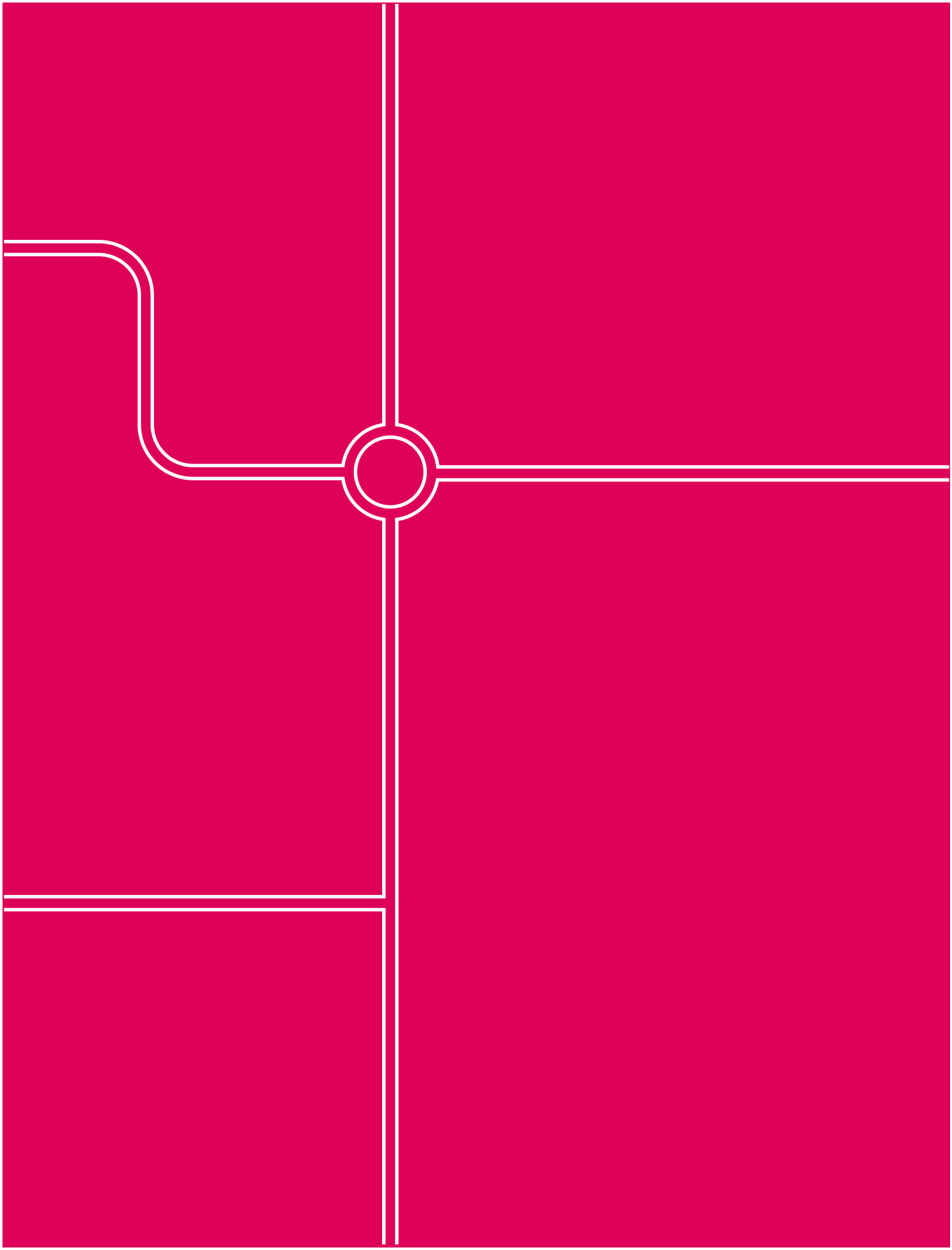
97. Naast een tijdgebaseerd tarief mag de Concessiehouder een redelijk starttarief hanteren, mits:

a. het starttarief vooraf duidelijk aan de gebruiker wordt getoond;
b. de totale prijs of een deugdelijke prijsinschatting vóór het aangaan van de huur zichtbaar is;
c. geen sprake is verborgen kosten;
d. de volledige tariefstructuur vooraf door de Gemeente is goedgekeurd; en
e. wordt voldaan aan de overige eisen voor marktconforme, transparante en begrijpelijke tarieven en proposities.

[NVI vraag 1.41]

98. Het tariefplafond wordt jaarlijks per 1 januari geïndexeerd conform de consumentenprijsindex afgeleid (CPI afgeleid) (alle huishoudens, alle bestedingen), reeks 2025 = 100 (CBS), met september ~~2026~~ als referentiemaand. Negatieve indexatie wordt doorgevoerd. [NVI vraag 1.34] [NVI 2 vraag 2.34]

99. De eerste indexatie van het tariefplafond, de subsidiebedragen, vergoedingen en tarieven 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 vraag 1.34]



*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
www.goudappel.nl

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