

Project nummer 6624-09

Datum 19-10-2026

Programma van Eisen

E-bike probeeractie

**brabant
bereikbaar**

Bijlage 1: Programma van Eisen

Bijlage 1 behorende bij Beschrijvend document E-bike probeeractie 2026

Inleiding

Dit Programma van Eisen (PvE) bevat de eisen waaraan de inschrijver gedurende de looptijd van de raamovereenkomst voldoet. Alle eisen zijn minimumeisen. Met het indienen van een inschrijving verklaart de inschrijver aan alle eisen te voldoen.

Het PvE bestaat uit drie hoofdstukken. Hoofdstuk A bevat de basiseisen van de opdracht. Hoofdstuk B werkt de EBPA uit in drie onderdelen: (1) het product, (2) de service en het reserveringssysteem en (3) de projectcoördinatie en afstemming. Hoofdstuk C bevat de eisen aan monitoring en evaluatie.

Brabant Bereikbaar is opdrachtgever en enige contractpartij. Brabant Bereikbaar werkt nauw samen met Brainport Bereikbaar. De e-bike probeeractie (EBPA) wordt daardoor aangeboden aan werkgevers in heel Noord-Brabant, inclusief de Brainportregio. Brabant Bereikbaar en Brainport Bereikbaar zijn twee zelfstandige organisaties.

A. Basiseisen

Nr.	Eis
A1 Privacy en gegevensbescherming	
A1.1	AVG. De inschrijver verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De inschrijver past privacy by design toe en kan op verzoek van de opdrachtgever aantonen dat hij aan de AVG voldoet.
A1.2	Rolverdeling. De inschrijver is verwerker en sluit een verwerkersovereenkomst met zowel de opdrachtgever als Brainport Bereikbaar.
A1.3	Verstrekking aan de opdrachtgever. De inschrijver beschikt over een rechtmatige grondslag om persoonsgegevens van fietsdeelnemers te verstrekken aan zowel de opdrachtgever als Brainport Bereikbaar en de werkgever van de fietsdeelnemer.
A1.4	Data-eigendom. De opdrachtgever en Brainport Bereikbaar zijn ieder eigenaar van de data van de EBPA's in hun eigen regio. De inschrijver houdt deze data per regio gescheiden. De opdrachtgever heeft inzage in de data van alle EBPA's.

Nr.	Eis
A1.5	Beveiliging en datalekken. De inschrijver beveiligt persoonsgegevens met passende technische en organisatorische maatregelen. Hij meldt een datalek uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking aan de opdrachtgever.
A1.6	Informatie aan fietsdeelnemers. Het reserveringssysteem bevat een privacyverklaring en gebruikersvoorwaarden die voldoen aan de AVG.
A1.7	Geanonimiseerde rapportages. Rapportages bevatten geen gegevens die tot personen herleidbaar zijn, tenzij anders overeengekomen.
A1.8	Bewaren en einde raamovereenkomst. De inschrijver bewaart persoonsgegevens niet langer dan nodig. Bij het einde van de raamovereenkomst draagt hij de data over aan de opdrachtgever en verwijdt hij deze na einde opdracht binnen 9 maanden uit zijn systemen.
A1.9	Uitwerking na gunning. Na definitieve gunning werken de opdrachtgever en de inschrijver de privacy afspraken uit en stellen zij gezamenlijk een Data Protection Impact Assessment (DPIA) op. De inschrijver werkt hieraan actief mee en voert de uitkomsten door in zijn processen.
A2 Gebruikersvoorwaarden	
A2.1	De inschrijver stelt gebruikersvoorwaarden op voor fietsdeelnemers. De gebruikersvoorwaarden zijn in overeenstemming met de Nederlandse wet- en regelgeving en regelen in ieder geval de aansprakelijkheid van de fietsdeelnemer. De inschrijver legt de gebruikersvoorwaarden, en elke wijziging daarvan, vooraf ter goedkeuring voor aan de opdrachtgever.
A3 Taal en digitale toegankelijkheid	
A3.1	Alle communicatiemiddelen voor fietsdeelnemers en werkgevers zijn ten minste beschikbaar in het Nederlands en het Engels.
A3.2	Alle digitale middelen moeten toegankelijk zijn voor iedereen. Informatie moet op verschillende manieren kunnen worden waargenomen (digi-toegankelijkheid). Bijvoorbeeld door bij alle videocontent ondertitels toe te voegen en alternatieve tekst toe te voegen bij afbeeldingen en illustraties.
A4 Communicatie met werkgevers en fietsdeelnemers	
A4.1	De inschrijver zorgt voor tijdige, volledige en begrijpelijke informatie en service aan fietsdeelnemers en werkgevers. De inschrijver benadert werkgevers uitsluitend voor

Nr.	Eis
	de uitvoering van de EBPA en uitsluitend met contactgegevens die de opdrachtgever daarvoor heeft verstrekt.
A5 Overleg	
A5.1	De inschrijver neemt ten minste deel aan de volgende overleggen met de opdrachtgever: • Een kick-off na definitieve gunning; • Een jaarlijks startoverleg vóór het fietsseizoen, waarin de verdeling van de fietsen wordt vastgesteld; • Een tweewekelijks operationeel overleg via Microsoft Teams, tijdens en rondom het fietsseizoen; • Een voortgangsoverleg tijdens het fietsseizoen, gericht op bijsturing; • Een jaarlijks evaluatieoverleg na het fietsseizoen, gericht op evaluatie en vooruitblik. De overlegstructuur wordt na definitieve gunning in overleg definitief vastgesteld.
A6 Scheiding per regio	
A6.1	De inschrijver richt de uitvoering van de opdracht gescheiden in voor Brabant Bereikbaar en Brainport Bereikbaar. Deze scheiding geldt voor de gehele opdracht en in ieder geval voor: • De communicatie met werkgevers; • De toegang tot het reserveringssysteem, onboardingsportaal en het dashboard (monitoring en evaluatie); • De administratie en de uitsplitsing van facturen; • De verdeling van de vaste poule; • Campagne-, marketing- en communicatie-uitingen; • De huisstijl.
A6.2	De opdrachtgever kan gedurende de looptijd andere organisaties, zoals Brainport Bereikbaar, binnen Noord-Brabant toevoegen. De inschrijver richt de EBPA in voor die organisaties op dezelfde wijze en met dezelfde scheiding.
A6.3	De inschrijver levert maandelijks een overzicht van extra gemaakte kosten met specificatie per kostenpost, uitgesplitst per regio. Dit overzicht is onderdeel van de voortgangsrapportage (zie C3.2).

Nr.	Eis
A7 Huisstijl	
A7.1	Te allen tijde is inschrijver gebonden aan de huisstijlrichtlijnen en instructies van de opdrachtgever. Deze richtlijnen, huisstijlhandboek en instructies ontvangt de inschrijver na gunning.
A7.2	Voor de EBPA's die voor Brainport Bereikbaar worden georganiseerd geldt een tweesplitsing van de huisstijl. Voor deze EBPA's wordt de huisstijl van Brainport Bereikbaar gebruikt. Deze richtlijnen, huisstijlhandboek en instructies ontvangt de inschrijver na gunning.
A8 Het systeem	
A8.1	In het PvE komen verschillende technische systemen aan bod, zoals het reserveringssysteem, onboardingsportaal en dashboard. De opdrachtgever wil één backend van dit systeem waardoor alle in- en output op de juiste plekken direct samenkomt en zichtbaar is.
A9 Facturatie	
A9.1	Facturatie aan de opdrachtgever. De inschrijver factureert de opdracht aan de opdrachtgever.
A9.2	Specificatie per regio. De inschrijver specificeert de facturen per regio: Brabant Bereikbaar en Brainport Bereikbaar. De opdrachtgever brengt de kosten voor Brainport Bereikbaar zelf in rekening bij Brainport Bereikbaar.
A9.3	Facturatie aan derden. Extra diensten die derden afnemen, factureert de inschrijver rechtstreeks aan deze derden. Denk aan werkgevers die extra fietsen of extra probeerweken inkopen, of de inzet van extra fietsen ten behoeve van hindertrajecten. De inschrijver hanteert hiervoor de tarieven uit het prijzenblad (bijlage 7 van het Beschrijvend document). De inschrijver levert deze extra diensten alleen na akkoord van de opdrachtgever.

B. De EBPA

In hoofdstuk B leggen we de eisen voor de EBPA uiteen. Dit hoofdstuk is verdeeld in drie delen; product, service en projectcoördinatie. De balans tussen deze drie onderdelen is van belang voor een succesvolle samenwerking, een goede ervaring voor werkgevers en effect op het fietspad.

B1 Product

Wij vragen fietsen met verzekering, pechhulp, onderhoud en toebehoren, waarmee EBPA's kunnen worden uitgevoerd. Het gaat om EBPA's die gedurende langere periode op locatie van de werkgever zijn, waarbij fietsdeelnemers gedurende 1 week een fiets kunnen uitproberen.

In dit deel staan de eisen aan de fietsen zelf en aan alles wat nodig is om ze inzetbaar te houden: toebehoren, slim slot, onderhoud, pechhulp, verzekering, stalling en transport. Ook gaan we in op de marketing en communicatie.

Nr.	Eis
B1 Product	
B1.1	Kwaliteit en specificaties fietsen. • Alle fietsen voldoen aan geldende kwaliteitseisen en zijn in Nederland voor consumenten verkrijgbaar (gangbare modellen die onderhoudbaar zijn via de reguliere fietsenwinkel). • De fietsen voldoen aan de specificaties (type, actieradius en verdeling van de vaste poule) uit paragraaf 2.1.3 van het Beschrijvend document. • De fietsen zijn minimaal van het voorgaande modeljaar. Dit is mogelijk vanwege eis B3.10 verkoop van poulefietsen. • <u>Minimale</u> cataloguswaarde per 1 september 2026 (incl. btw): • E-bikes laag segment: maximaal € 2.500; • E-bikes hoog segment: minimaal € 2.500; • Speed pedelecs: minimaal € 5.500; • Stadsfietsen: minimaal € 500 (incidenteel); • E-bakfietsen: minimaal € 4.500 (incidenteel); • E-vouwfietsen: minimaal € 2.000 (incidenteel). <i>E-bike laag segment.</i> Een degelijke en betaalbare e-bike voor dagelijks woon-werkverkeer. Dit is de fiets die voor de meeste fietsdeelnemers binnen bereik ligt. <i>E-bike hoog segment.</i> Een e-bike met meer comfort, een krachtigere of natuurlijker aanvoelende ondersteuning en hoogwaardigere onderdelen. Deze fiets is bedoeld voor fietsdeelnemers met een langere woon-werkafstand of hogere eisen aan comfort of design. <i>Speed pedelec.</i>

Nr.	Eis
	Een speed pedelec die met reguliere inspanning een snelheid van 45 km per uur haalt. Een fietsdeelnemer rijdt er op vlakke weg, bij normale trapinspanning, een kruissnelheid van ten minste 42 km per uur mee. De speed pedelec is bedoeld voor fietsdeelnemers met een langere woon-werkafstand, voor wie een gewone e-bike te traag is om de auto te vervangen. De speed pedelec heeft een achterwiel motor.
B1.2	Incidentele fietsen. • De fietsen die incidenteel gehuurd worden voldoen aan dezelfde kwaliteits- en operationele kenmerken als de vaste poule. • Naast de e-bikes (laag en hoog segment) of speed pedelecs kan de inschrijver stadsfietsen, (e-)bakfietsen en (e-)vouwfietsen incidenteel verzorgen. • Fietsen die incidenteel ingezet worden hoeven niet voorzien te worden van een slim slot. In dat geval worden door de inschrijver de kilometerstanden op een andere manier geregistreerd (zie B3.13) en verwerkt in het dashboard (zie C2.1). • De opdrachtgever geeft uiterlijk 4 weken van tevoren schriftelijk aan wanneer en in welke omvang deze fietsen nodig zijn. De inschrijver zorgt er vervolgens voor dat de gevraagde fietsen binnen die termijn inzetbaar zijn. • De inschrijver kan maximaal 100 e-bikes beschikbaar stellen en inzetbaar maken binnen 4 weken. Als de inschrijver hier niet aan kan voldoen, is de opdrachtgever gerechtigd andere partijen in de markt te benaderen. • Wil een werkgever extra fietsen inzetten, dan regelt de inschrijver de facturatie hiervan rechtstreeks (b2b) met de betreffende werkgever tegen de tarieven uit het prijzenblad (bijlage 7 van het Beschrijvend document, zie ook A9.3). • Het is een optie om bij deze incidentele fietsen een slim slot te huren.
B1.3	All-in huurtarief. De inschrijver zet de fietsen uit de vaste poule in tegen één vast all-in huurtarief per maand per type fiets (zie het prijzenblad, bijlage 7 van het Beschrijvend document). Dit tarief omvat ten minste: • Preventief en reactief onderhoud; • Schoonmaak; • Reparatie van schade en gebreken; • Vervanging van onderdelen bij gebreken of slijtage; • Pechhulp; • Verzekering tegen schade en diefstal; • Voor speed pedelecs: WA-verzekering.

Nr.	Eis
	De afgesproken vergoeding van de geleverde diensten mag gedurende de looptijd jaarlijks (vanaf 1 januari 2028) worden geïndexeerd op basis van de consumentenprijsindex, reeks alle huishoudens.
B1.4	Toebehoren fietsen. De inschrijver zorgt ervoor dat iedere fiets beschikt over alles wat van een deugdelijke fiets verwacht mag worden, zoals een zadel, fietsbel en basisvoorzieningen. Daarnaast gelden de volgende minimale eisen voor de fietsen: • Een slim digitaal slot voor de fietsen uit de vaste poule (zie B1.5); • Een goedgekeurd tweede slot met keurmerk; • Eenvoudig verstelbare zadelpen; • Fietstas; • Oplader voor de accu; • Gecertificeerde helm bij speed pedelec (zie B2.4).
B1.5	Slim slot, sleutelplan. Alle fietsen uit de vaste poule zijn uitgerust met een slim digitaal slot. De inschrijver zorgt voor een digitaal sleutelplan waarmee fietsdeelnemers de fietsen kunnen openen en sluiten via een app of ander digitaal platform. De digitale sleutel is gekoppeld aan de reservering: alleen de fietsdeelnemer die de fiets heeft gereserveerd, kan deze gebruiken, en uitsluitend gedurende de gereserveerde periode. Dit ontlast de werkgever volledig van het beheer van fysieke sleutels. Via het slimme slot, met een GPS-module, worden het aantal gefietste kilometers en locatiegegevens geregistreerd. De inschrijver voorziet daarnaast in een werkbaar nood- of fallbackplan voor situaties waarin de digitale toegang tijdelijk niet beschikbaar is.
B1.6	Onderhoud fietsen. De fietsen worden nagekeken, onderhouden en schoongehouden voor levering bij de werkgever. De inschrijver onderhoudt alle fietsen preventief, minimaal conform de instructies en/of richtlijnen die de fabrikant hieraan stelt, maakt deze periodiek en regelmatig schoon en voorziet deze zo nodig van software-updates. Het onderhoud aan de fietsen vindt zodanig plaats dat het geen negatieve invloed heeft op de klantbeleving, niet leidt tot onvoldoende beschikbaarheid tijdens EBPA's en comfort en veiligheid voor de fietsdeelnemer niet in het geding komen.

Nr.	Eis
B1.7	Pechhulp. De inschrijver verzorgt pechhulp onderweg. De pechhulp onderweg is 24/7 beschikbaar. Onder deze service valt ook ondersteuning rondom het slimme slot. Als de fiets niet onderweg is te repareren, biedt de inschrijver een thuisbrenggarantie. Indien de inschrijver een fiets niet binnen een dag kan repareren, levert de inschrijver binnen 24 uur een vervangende fiets zodat de fietsdeelnemer zijn probeerweek kan vervolgen.
B1.8	Verzekering en verwijtbare schade. De inschrijver verzorgt verzekering tegen schade, diefstal en WA voor speed pedelecs voor alle fietsen die tijdens alle acties worden ingezet. De inschrijver vrijwaart de opdrachtgever en Brainport Bereikbaar voor de aansprakelijkheid van deelnemende werkgevers, fietsdeelnemers en/of derden ter zake het gebruik van en/of verband houdende met de fietsen. In situaties waarbij sprake is van verwijtbare schade of diefstal aan de fiets door onzorgvuldig handelen van de fietsdeelnemer tijdens EBPA's, wordt de daarmee gepaard gaande schade en/of kosten op de fietsdeelnemer verhaald. De wijze waarop dit gebeurt, wordt kenbaar gemaakt in de gebruikersvoorwaarden (zie A2) die door de inschrijver ter hand worden gesteld aan deelnemende werkgevers, fietsdeelnemers en/of derden.
B1.9	Stalling. De inschrijver stalt fietsen die niet worden ingezet voor EBPA's in eigen beheer op een daarvoor geschikte en veilige locatie. De opdrachtgever is niet aansprakelijk voor directe en/of indirecte schade of diefstal ten gevolge van en/of voortvloeiende uit (on)eigenlijk gebruik van deze stallingslocatie.
B1.10	Transport. De inschrijver verzorgt alle transport van de fietsen tijdens de opdracht. De inschrijver verzorgt een zo efficiënt mogelijk ingerichte planning en maakt tijdig (minimaal 1 week voorafgaand) een afspraak met de desbetreffende contactpersoon. De inschrijver faciliteert na elke aflevering aantrekkelijk beeldmateriaal, zoals foto's van de fietsen en voorbeelden van hoe een actie netjes wordt gestald bij een werkgever. De transporten zijn altijd beperkt tot de provincie Noord-Brabant.
B1.11	Marketing- en communicatie-uitingen. De opdrachtgever verzorgt de campagnecommunicatie over de EBPA en de werving van fietsdeelnemers middels systeem (bij werkgevers).

Nr.	Eis
	De inschrijver levert daarvoor de benodigde input, zoals het reserveringssysteem en algemene informatie over de werking van EBPA's. De campagne van de opdrachtgever is anders dan de campagne van Brainport Bereikbaar. De inschrijver communiceert uit naam van de opdrachtgever of Brainport Bereikbaar (zie A6.1 en A7). De opdrachtgever ontwikkelt en verstrekt een campagne communicatiepakket bij elke EBPA. Dit gaat om drie soorten: • Herkenbaarheid van de fietsen: bijvoorbeeld stickers op de fietsen, fietstassen en/of goodies; • Bewegwijzering in en rondom de fietsenstalling: voor duidelijke herkenning en vindbaarheid van de fietsen, bijvoorbeeld vloerstickers, beachflags, banners en/of pijlen die aangeven waar de fietsen gestald kunnen worden; • Communicatie over de EBPA en eventuele problemen met de fietsen: flyers, informatiesheets, informatie over pechhulp, informatie over de EBPA, informatie over wat fietsdeelnemers moeten doen als er iets mis is met een fiets, bijvoorbeeld via een fietshanger of informatiesheet. De inschrijver verzorgt de levering van campagne communicatiepakketten en plaatst in overleg met de werkgever de communicatie-uitingen. De opdrachtgever en Brainport Bereikbaar beschikken beide over een mediabank om online communicatiematerialen te delen met werkgevers. De inschrijver is verantwoordelijk voor onderstaande content (zie ook A3 en B2.7): • Instructies voor werkgevers met betrekking tot uitvoering van de EBPA's; • Instructies voor fietsdeelnemers over reserveringen en gebruik van de fietsen, de slimme sloten en de pechhulp; • Een actuele FAQ met betrekking tot deelname aan EBPA's; • Informatie over beschikbare serviceverlening; • Informatiesheets over de specifieke verkeersregels voor speed pedelecs; • Informatiesheets over helmgebruik. De inschrijver onderhoudt nauw contact met de opdrachtgever om de communicatie-uitingen goed af te laten stemmen op bovenstaande content (inhoud en opmaak). Om fietsen te blijven stimuleren wordt gebruik gemaakt van andere middelen. Een verwijzing naar bijvoorbeeld de Da's zo gefietst-app wordt door de inschrijver verzorgd naar aanwijzingen van de opdrachtgever en Brainport Bereikbaar.

B2 Service

De service bepaalt de ervaring van fietsdeelnemers en werkgevers met de EBPA. Het reserveringssysteem is daarbij het eerste en meest directe contactpunt voor de fietsdeelnemer. Het reserveringssysteem is de omgeving waarin fietsdeelnemers een fiets reserveren. In dit deel staan de eisen aan het reserveringssysteem, de informatie voor fietsdeelnemers, de voorwaarden, de beveiliging en de servicedesk.

Nr.	Eis
B2 Service	
B2.1	Onboardingsportaal voor werkgevers. De inschrijver is verantwoordelijk voor het inrichten, beheren en correct laten functioneren van een onboardingsportaal voor deelnemende werkgevers. Dit systeem voldoet aan de volgende eisen: • De inschrijver zet na verzoek van de opdrachtgever een nieuwe werkgever klaar in het portaal en nodigt deze uit. Alleen werkgevers die de opdrachtgever heeft geselecteerd, krijgen toegang. • De werkgevers kunnen eenvoudig via een persoonlijk account de benodigde onboardingsgegevens invoeren, inloggen en gegevens corrigeren. • In het portaal legt de werkgever ten minste vast: • Contactperso(o)n(en) en contactgegevens; • Adres van de uitgiftelocatie en de stallingsplek voor de fietsen; • Gewenste flight of startperiode, en het gewenste aantal en type fietsen; • Kenmerken van de werkgever: sector, aantal medewerkers (FTE) en locatie; • De fietsregeling of vergoedingsmogelijkheden van de werkgever, waaronder die voor een speed pedelec (zie B2.4); • Facturatiegegevens, enkel wanneer de werkgever extra diensten afneemt (zie A9.3). • De werkgever gaat in het portaal akkoord met de voorwaarden voor deelname aan de EBPA. • De ingevoerde gegevens komen direct binnen in het reserveringssysteem en het dashboard, zonder dat ze opnieuw ingevoerd hoeven te worden (zie A8.1). • De werkgever en de opdrachtgever zien in het portaal de status van de onboarding (bijvoorbeeld aangemeld, compleet, ingepland, gestart). De opdrachtgever ziet alle werkgevers; Brainport Bereikbaar ziet de werkgevers in de eigen regio (zie A6).

Nr.	Eis
	• De inschrijver controleert binnen 5 werkdagen of de gegevens volledig zijn en neemt bij ontbrekende gegevens contact op met de opdrachtgever. • De werkgever kan gegevens wijzigen tot 2 weken voor de start van de EBPA. Daarna lopen wijzigingen via het aanspreekpunt van de inschrijver (zie B3.4). • Het portaal is beschikbaar in het Nederlands en het Engels en volgt de huisstijl van de betreffende regio (zie A7).
B2.2	Reserveringssysteem voor fietsdeelnemers. De inschrijver is verantwoordelijk voor het inrichten, beheren en correct laten functioneren van een online reserveringssysteem voor de fietsdeelnemer. Dit systeem voldoet aan de volgende eisen: • Actuele informatie zoals werkgeverslocatie over de EBPA's waarin een potentiële fietsdeelnemer kan instappen; • Actuele informatie over het type fietsen; • Per EBPA inzicht in de beschikbaarheid van fietsen en de periodes waarin fietsen te reserveren of bezet zijn; • Gebruikersvoorwaarden en privacyverklaring zijn via het reserveringssysteem raadpleegbaar en dienen door de fietsdeelnemer te worden geaccepteerd (zie A2.1 en B2.5); • Mogelijkheid om eenvoudig een beschikbare fiets te reserveren (ook mogelijk nadat een probeerweek is gestart (last minute entry)); • Mogelijkheid om een reservering eenvoudig te raadplegen, wijzigen of annuleren; • Mogelijkheid om schade of defecten aan de fiets eenvoudig te melden; • Mogelijkheid om eenvoudig pechhulp in te schakelen (zie B1.7); • Mogelijkheid tot wachtlijst voor fietsdeelnemers wanneer alle fietsen gereserveerd zijn; • Een dubbelingenbeleid: een fietsdeelnemer kan per EBPA niet opnieuw reserveren zolang andere fietsdeelnemers op de wachtlijst staan, tenzij anders overeengekomen met de werkgever. Het systeem is goed toegankelijk via zowel een mobiele telefoon als desktop (zie ook A3). Het reserveringssysteem vormt een essentieel onderdeel van de klantbeleving van de fietsdeelnemer. Het systeem is daarom gebruiksvriendelijk en intuïtief, met een beperkt aantal stappen. De huisstijl van de opdrachtgever en Brainport Bereikbaar zijn afzonderlijk van elkaar te herkennen (zie A7).

Nr.	Eis
B2.3	Informatie voor fietsdeelnemer. Na het reserveren van een fiets ontvangt de fietsdeelnemer via e-mail de volgende informatie: • Bevestigingsmail van de reservering met alle kenmerken van de reservering, inclusief locatie en tijdstip van ophalen, informatie over het slimme slot (zie B1.5), inclusief informatie over pechhulp (zie B1.7) en de algemene werkwijze; • Een reminder voor het ophalen van de gereserveerde fiets, maximaal 3 dagen vooraf; • Een reminder als de fiets, na starttijd, nog niet is opgehaald; • Een e-mail na afloop van zijn/haar probeerperiode om de beëindiging te bevestigen. E-mails worden uit naam van respectievelijk Brabant Bereikbaar en Brainport Bereikbaar verstuurd en zijn tweetalig (zie A3 en A6).
B2.4	Randvoorwaarden speed pedelec. Randvoorwaarden voor het huren van een speed pedelec (zoals de beschikking over een (bromfiets)rijbewijs, minimumleeftijd, helmplicht) zijn in het reserveringssysteem opgenomen. De inschrijver moet kunnen aantonen dat iedere fietsdeelnemer kennis heeft genomen van deze randvoorwaarden en hiervoor akkoord getekend heeft. Het onboardingsportaal voor werkgevers biedt de mogelijkheid om, voorafgaand aan de EBPA, eisen te stellen aan vergoedingsmogelijkheden voor medewerkers bij aanschaf van een speed pedelec. Indien niet aanwezig dan kunnen werkgevers geen gebruik maken van deze optie.
B2.5	Gebruikersvoorwaarden en privacyverklaring. De inschrijver is verantwoordelijk voor de gebruikersvoorwaarden en privacyverklaring. De inschrijver plaatst in het reserveringssysteem de door de opdrachtgever goedgekeurde gebruikersvoorwaarden en privacyverklaring (zie A1 en A2). Hierbij gelden de volgende eisen: • Fietsdeelnemers dienen akkoord te gaan met de gebruikersvoorwaarden; • Fietsdeelnemers geven in de gebruikersvoorwaarden expliciet toestemming voor het verwerken van hun persoonsgegevens, volgens de AVG; • Fietsdeelnemers verklaren dat alle in de aanmeldprocedure opgegeven gegevens naar waarheid zijn ingevuld; • Fietsdeelnemers geven expliciet toestemming dat de opdrachtgever, Brainport Bereikbaar en de betreffende werkgever hun gegevens mogen verwerken en hen via de opgegeven contactgegevens (e-mailadres en telefoonnummer) mogen

Nr.	Eis
	benaderen, ook na afloop van de EBPA, voor: communicatie rondom de EBPA; evaluatie en vervolgmetingen; opvolging bij de aanschaf en het gebruik van een fiets; en verdere fietsstimulering; De opdrachtgever behoudt zich het recht voor op het verwerken van de gegevens in het reserveringssysteem.
B2.6	Beveiliging, e-mail en capaciteit. De inschrijver zorgt voor een goede beveiliging (zie ook A1.5) van het reserveringssysteem (inclusief de aanmeld- en loginprocedure), waarbij gegevensuitwisseling versleuteld plaatsvindt met het HTTPS-protocol en de inlogprocedure van het reserveringssysteem is gebonden aan een voor iedere (potentiële) fietsdeelnemer, bewerker en beheerder unieke gebruikersnaam en een door (potentiële) fietsdeelnemers, bewerker en beheerder zelf aan te passen voldoende sterk wachtwoord. E-mails uit het reserveringssysteem komen aan in de inbox van de fietsdeelnemer en niet in de spambox. De inschrijver richt de verzending hiervoor technisch correct en stemt bij de start van een EBPA met de werkgever af of whitelisting van het afzenderadres nodig is. Het reserveringssysteem heeft voldoende capaciteit om ook bij grote werkgevers en bij groot animo bereikbaar en werkend te blijven, bijvoorbeeld op het moment dat de reserveringen opengaan.
B2.7	Teksten. De inschrijver is verantwoordelijk voor het opstellen van alle teksten in het aanmeldproces, loginproces en reserveringsproces. De inschrijver legt alle teksten voorafgaand aan publicatie ter goedkeuring voor aan de opdrachtgever. Daarnaast levert de inschrijver teksten aan de opdrachtgever over de werking van de EBPA en het reserveringssysteem.
B2.8	Servicedesk. De inschrijver organiseert een servicedesk, te bereiken via e-mail, WhatsApp en telefoon (zie ook A3.1). De servicedesk is in staat vragen te beantwoorden met betrekking tot de EBPA voor zowel werkgever als fietsdeelnemer. Daarbij geldt: - De servicedesk is op de hoogte van de werking van de EBPA en kan alle vragen beantwoorden. - De servicedesk is per telefoon bereikbaar tussen 8.00 en 17.00 uur. Lukt het tussen 8.00 en 17.00 uur niet de telefoon op te nemen, dan wordt binnen 15 minuten teruggebeld.

Nr.	Eis
	- Tussen 17.00 en 8.00 uur kan iemand een bericht achterlaten. De beller wordt de volgende ochtend voor 9.30 uur teruggebeld. - De servicedesk is per WhatsApp bereikbaar tussen 8.00 en 17.00 uur. Er wordt binnen 30 minuten gereageerd. Tussen 17.00 en 8.00 uur kan iemand een bericht achterlaten; deze persoon ontvangt de volgende ochtend voor 9.30 uur een bericht met een antwoord terug. - De servicedesk reageert tussen 8.00 en 17.00 uur binnen 4 uur op binnengekomen e-mails. - De servicedesk verwijst fietsdeelnemers door naar de pechhulp van eis B1.7.
B2.9	Klachtenafhandeling. De inschrijver registreert alle klachten van fietsdeelnemers en werkgevers en handelt deze af. De inschrijver bevestigt de ontvangst van een klacht binnen 1 werkdag en handelt de klacht af binnen 5 werkdagen. Klachten die de inschrijver niet zelf kan oplossen, meldt de inschrijver direct aan de opdrachtgever. Het overzicht van geregistreerde klachten en de afhandeling daarvan is onderdeel van de voortgangsrapportage (zie C3.2).

B3 Projectcoördinatie

EBPA's worden ingepland op vaste startmomenten, zogenoemde flights. De fietsen uit de vaste poule worden verdeeld over werkgevers die deelnemen aan een flight. Daardoor kunnen we alle fietsen efficiënt inplannen. Bij alle EBPA's is de inschrijver verantwoordelijk voor het contact met de werkgever en voor het maken van alle benodigde operationele afspraken. In dit deel staan de eisen aan de onboarding, de planning en de coördinatie van de EBPA bij werkgevers, van start tot en met afronding en opvolging.

Nr.	Eis
B3 Projectcoördinatie	
B3.1	Implementatieperiode van de opdracht. De implementatieperiode van de opdracht is ongeveer 2,5 maand. Medio maart 2027 zijn fietsen beschikbaar om in te zetten in de EBPA's en is de eerste EBPA operationeel bij een werkgever.

Nr.	Eis
B3.2	Startperiode EBPA's. Het fietsseizoen is de periode waarin EBPA's bij werkgevers lopen. Het fietsseizoen loopt van maart tot en met november: de laatste EBPA's starten in september en zijn uiterlijk in november afgerond en opgehaald. De startmaanden voor EBPA's bij werkgevers zijn maart tot en met september. De duur van een EBPA is een aaneengesloten periode van 6 weken, waarbij de startdata verschillen. In de maanden januari, februari, november en december kunnen bij uitzondering EBPA's worden aangeboden.
B3.3	Werken met flights. De EBPA's worden ingepland op vaste startmomenten (flights), waarbij alle fietsen uit de poule gelijktijdig worden ingezet. De fietsen uit de vaste poule worden verdeeld over werkgevers die deelnemen aan een flight. De vaste poule heeft een standaard verdeling tussen Brabant Bereikbaar en Brainport Bereikbaar, al kan hierin geschoven worden (zie A5.1 en A6.1). De inschrijver moet in staat zijn meerdere EBPA's bij verschillende werkgevers gelijktijdig uit te voeren en te beheren. De definitieve startdata van de flights worden tijdens de implementatieperiode vastgesteld door de opdrachtgever. Het werken met flights en de duur van 6 weken per EBPA is de huidige standaard. Mocht dit in de toekomst veranderen, dan wordt in overleg een nieuwe werkwijze vastgesteld. Een werkgever kan op eigen kosten verlengde inzet (extra weken) bijkopen (zie A9.3).
B3.4	Aanspreekpunt. De inschrijver biedt minimaal 1 operationeel aanspreekpunt om de opdracht mee uit te voeren. Het aanspreekpunt heeft voldoende mandaat om namens de inschrijver operationele afspraken te maken en knopen door te hakken. Het aanspreekpunt neemt deel aan de overleggen uit A5.1. De inschrijver wijst per EBPA één vast aanspreekpunt aan voor de werkgevers. Bij afwezigheid door vakantie of ziekte zorgt de inschrijver voor een vaste vervanger die op de hoogte is van de lopende EBPA's.
B3.5	Het opstarten van een EBPA. De inschrijver komt in actie zodra de opdrachtgever hierop akkoord geeft. De inschrijver start binnen 4 weken na verzoek van de opdrachtgever met een EBPA. Minimaal voert de inschrijver de volgende werkzaamheden hierin uit: • Het verzorgen van een toelichting en instrueren van de werkgever over de werking, procedure en voorwaarden van de EBPA (zie ook B1.11). Inclusief het bepalen van een veilige plek om fietsen te stallen. De inschrijver faciliteert

Nr.	Eis
	instructie voor de werkgevers waar de fietsen worden gestationeerd, over de omgang met de fietsen uit de EBPA en wat zij zelf moeten doen. • Het maken van alle benodigde operationele afspraken met de werkgever zoals het moment voor het brengen en ophalen van de fietsen naar de uitgiftelocatie. • Het bepalen en delen van exacte start- en einddatum van de EBPA inclusief het delen van het aantal en type fietsen. • Het inregelen van het reserveringssysteem (zie B2.2), 2 weken voor start klaar. • Het bevestigen van gemaakte afspraken per e-mail aan werkgever en de opdrachtgever. • Er wordt een vast opstarttarief gehanteerd per werkgever (zie het prijzenblad, bijlage 7 van het Beschrijvend document). Hierin zijn alle (opstart)kosten verwerkt. De opstartkosten worden vastgesteld op basis van nacalculatie. Het aantal werkgevers is bepalend.
B3.6	Tijdens een EBPA. De inschrijver volgt het verloop van elke EBPA en neemt bij lage bezetting en storingen contact op met de opdrachtgever. De inschrijver is betrokken bij het succes van de EBPA bij werkgevers.
B3.7	Het eindigen van een EBPA. Als een EBPA is afgerond zorgt de inschrijver dat de fietsen uiterlijk binnen 3 kalenderdagen zijn opgehaald op de stallingslocatie van de werkgever. De inschrijver maakt een afspraak met de betreffende contactpersoon over het ophalen van de fietsen. De inschrijver rondt de EBPA af met de evaluatie met de werkgever (zie C6).
B3.8	Wisseling van fietsen. Na het afronden van een EBPA bij een werkgever staat een fiets maximaal 1 week 'stil' voor transport, onderhoud en schoonmaak. In de planning van de flights wordt rekening gehouden met deze wisseling.
B3.9	Planning. De inschrijver zorgt ervoor dat de opdrachtgever en Brainport Bereikbaar de operationele planning online kan raadplegen via het dashboard (zie C1 en C1.2). De inschrijver houdt deze planning continu actueel. De planning omvat ten minste: • Bij welke werkgevers de EBPA loopt; • Welke fietsen zijn uitgegeven in welke EBPA; • Planningsstatus van EBPA's (voorlopig, definitief, gestart, et cetera); • Het werkelijk aantal reserveringen en de bezettingsgraad van de verschillende acties;

Nr.	Eis
	• Moment van start reserveringen, start uitlenen, afronding EBPA.
B3.10	Verkoop van poulefietzen. Omdat de opdrachtgever geen directe invloed heeft op de fietsregelingen of leaseconstructies van werkgevers, is er een wens om fietsdeelnemers bij voorkeur na afloop of tijdens de EBPA een passend vervolgaanbod te kunnen doen. Dit vervolgaanbod moet goed aansluiten bij de regelingen en mogelijkheden die werkgevers zelf aanbieden. Na het fietsseizoen heeft de inschrijver de mogelijkheid om alle fietsen uit de vaste poule te koop aan te bieden aan (oud-)fietsdeelnemers van de EBPA met toestemming van de werkgever en de opdrachtgever. Daarmee heeft de inschrijver de mogelijkheid tot conversie, de fietsdeelnemer de optie tot een aantrekkelijk koopaanbod én kunnen voor elk nieuw fietsseizoen de nieuwste fietsen ingekocht worden (zie ook B1.1 en C5.2).
B3.11	Conversie van overige fietsen. De opdrachtgever weet dat het bezit van een geschikte fiets bijdraagt aan duurzame gedragsverandering. Daarbij speelt de werkgever een belangrijke rol in het verzorgen van fietsregelingen of leaseconstructies. Tijdens het fietsseizoen heeft de inschrijver de mogelijkheid om fietsdeelnemers (na hun probeerervaring) te informeren over het fietsaanbod van de inschrijver. Denk daarbij aan een koop of leaseregeling van de geteste fiets. Daarbij houdt de inschrijver rekening met het aanbod van de werkgevers. Daarnaast is het van groot belang dat de gedragsverandering centraal staat, en niet de commerciële wensen van de inschrijver (zie ook C5.2).
B3.12	Alternatief voor werkgever. Naast een EBPA bij een werkgever richt de inschrijver op verzoek van de opdrachtgever ook EBPA's in bij andere doelgroepen. Denk aan gebieden, bedrijventerreinen, events, hindertrajecten, promotie van (snel)fietsroutes en/of de uitgifte in de openbare ruimte (zie ook de herzieningsclausule in paragraaf 2.1.7 van het Beschrijvend document, A9.3 en B3.13).
B3.13	Uitgiftemedewerker. Op verzoek van de opdrachtgever levert de inschrijver als extra dienst een uitgiftemedewerker op locatie, bijvoorbeeld bij terreinen zonder gastbedrijf of wanneer incidentele fietsen worden gebruikt zonder slim slot (zie B1.2). De uitgiftemedewerker is aanwezig op de met de opdrachtgever afgesproken uitgifte- en innamemomenten en voert ten minste de volgende taken uit:

Nr.	Eis
	• Uitgifte en inname van de fietsen, inclusief toebehoren en helm; • Controle van de reservering en, bij een speed pedelec, van de randvoorwaarden (zie B2.4); • Een korte instructie aan de fietsdeelnemer over het gebruik van de fiets en het slot; • Het noteren van de fietskilometers per fiets bij uitgifte en inname, wanneer deze niet door een slim slot worden geregistreerd; • Controle van de fiets op schade en gebreken bij inname en het melden daarvan; • Aanspreekpunt op locatie voor vragen van fietsdeelnemers, in het Nederlands en Engels. De inschrijver neemt hiervoor een all-in tarief per dagdeel (4 uur) op in het prijzenblad (bijlage 7 van het Beschrijvend document).

C. Monitoring en evaluatie

Monitoring en evaluatie zijn een belangrijk onderdeel voor de verantwoording van het programma van Brabant Bereikbaar. De data geeft inzicht in zowel de voortgang van de acties als de ontwikkeling van het fietsgedrag van fietsdeelnemers. Daarbij onderscheiden we verschillende niveaus: het operationeel monitoren van acties bij werkgevers via het dashboard (C1 en C2), het op strategisch niveau volgen van de EBPA gedurende het jaar met de voortgangsrapportage en de eindevaluatie (C3 en C4) en het evalueren van het gedrag van fietsdeelnemers en van de actie met werkgevers, tijdens en na afloop van de EBPA (C5 en C6).

Het dashboard, onderdeel van het reserveringssysteem, (zie C1) is de omgeving waarin de opdrachtgever, Brainport Bereikbaar en werkgevers de monitoring en evaluatie van de EBPA's inzien.

Nr.	Eis
C1 Dashboard	
C1.1	De inschrijver ontwikkelt en beheert het dashboard. Het dashboard geeft de inschrijver, de opdrachtgever, Brainport Bereikbaar en werkgevers inzicht en overzicht in de data en de M&E-gegevens.
C1.2	Toegang tot het dashboard is gescheiden per gebruikerstype: de opdrachtgever heeft toegang tot alle EBPA's; Brainport Bereikbaar heeft toegang tot de EBPA's in hun regio; een werkgever kan uitsluitend de gegevens van de eigen EBPA('s) inzien.

Nr.	Eis
C1.3	De minimale inhoud voor de opdrachtgever en werkgevers bestaat ten minste uit de monitoringgegevens zoals beschreven in eis C2 en houdt daarbij rekening dat een werkgever alleen de eigen gegevens ziet.
C1.4	De gegevens in het dashboard zijn dagelijks actueel.
C1.5	In het dashboard kunnen gegevens gefilterd, vergeleken en geëxporteerd worden per werkgever, zodat meerdere gelijktijdig lopende EBPA's overzichtelijk te monitoren zijn.
C1.6	De inschrijver ontwikkelt het dashboard jaarlijks door, in overleg met de opdrachtgever.
C2 Monitoring en data-aanlevering	
C2.1	De inschrijver coördineert en monitort de uitvoering van de EBPA per werkgever en stelt data continu beschikbaar via het dashboard. Minimaal gaat het om de volgende gegevens: • Overzicht van lopende EBPA's; • Planning en beschikbaarheid van de fietsen uit de vaste poule; • Bezettingsgraad (aantal reserveringen ten opzichte van beschikbare fietsen × weken); • Basisinformatie werkgever, waaronder contactgegevens, sector, aantal FTE, totaal aantal medewerkers, en locatie; • Gepland aantal en type ingezette fietsen per werkgever; • Aantal bereikte (potentiële) fietsdeelnemers; • Informatie over transport en logistiek bij werkgever; • Overzicht van de reserveringen per week, inclusief de niet-gereserveerde plekken en de bezettingsgraad per werkgever; • Aantal gereden kilometers per afzonderlijke fiets en per type fiets, per dag(deel)/week/periode, aantal unieke fietsdeelnemers, aantal verplaatsingen en per gepseudonimiseerde fietsdeelnemer; • Overzicht van de geannuleerde reserveringen; • Overzicht van de no shows (niet geannuleerde en niet opgehaalde fietsen); • Aantal defecten en foutmeldingen; • Aantal onderhouds- en pechhulpgevallen.
C2.2	Optie: op verzoek van de opdrachtgever levert de inschrijver geanonimiseerde routedata van fietsdeelnemers per werkgever op basis van GPS (zie A1.7).

Nr.	Eis
C3 Voortgangsrapportage	
C3.1	De inschrijver verzorgt maandelijks een voortgangsrapportage aan de opdrachtgever, uiterlijk de 5e werkdag van de volgende maand. De rapportage biedt een samenvatting en analyse. De onderliggende ruwe data worden via het dashboard beschikbaar gesteld.
C3.2	De rapportage bevat in ieder geval een samenvatting van de gegevens uit C2 en: • De reden van geannuleerde reserveringen; • De reden van defecten en foutmeldingen; • De reden van onderhouds- en pechhulpgevallen, inclusief doorlooptijd en responstijd; • Gebruik en storingen in het reserveringssysteem en de fietsen, inclusief vragen/klachten van gebruikers; • Overzicht van geregistreerde klachten en de afhandeling daarvan; • Overzicht van (extra) gemaakte kosten met specificatie per kostenpost, uitgesplitst per regio (zie A6.3).
C3.3	Per kwartaal, uiterlijk de 10e werkdag na einde kwartaal, bevat de rapportage aanvullend: • Analyse van trends: wat werkt wel/niet op basis van data en evaluaties; • Voorgestelde bijsturingen: wat moet komend kwartaal anders en waarom; • Top 3 risico's voor de komende periode en mitigerende maatregelen; • Planning van de activiteiten komend kwartaal.
C4 Eindevaluatie	
C4.1	De inschrijver levert jaarlijks, uiterlijk 31 januari, een eindevaluatie over het voorgaande jaar. De eindevaluatie bevat ten minste een samenvatting van de gegevens uit C2 en: • Gerealiseerde structurele fietsers (6-maands follow-up meting); • Conversiepercentages, per vorm van conversie en als jaartotaal (zie C5.2); • Werkgeversbereik (aantal, FTE, sectoren, locaties); • Een voorstel over hoe het product structureel verbeterd kan worden.
C4.2	De eindevaluatie wordt besproken in het jaarlijkse evaluatieoverleg (zie A5.1).

Nr.	Eis
C5 Evaluatie fietsgedrag	
C5.1	De inschrijver is verantwoordelijk voor de evaluatie van het fietsgedrag van fietsdeelnemers in lijn met de doelstellingen. Dit omvat onder meer: • Uitvoeren van een nulmeting bij elke EBPA, waarin het vooraf gebruikte vervoermiddel en de frequentie van het gebruik zijn vastgelegd; • Uitvoeren van vervolgmetingen; • Vragenlijsten over fietservaring en koopintentie; • Tevredenheidsmetingen (rapportcijfer + toelichting); • Conversiemeting (zie C5.2); • Het verwerken van de resultaten.
C5.2	De inschrijver meet twee vormen van conversie: • Conversie naar aankoop: het aantal/percentage fietsdeelnemers dat na de probeerperiode een fiets heeft aangeschaft of gebruikmaakt van de fietsregeling van de werkgever, het aantal verkochte poulefietzen; • Conversie naar structureel fietsen: het aantal/percentage fietsdeelnemers dat na 6 maanden nog minimaal twee (2) keer per week fietst (6-maands follow-up). De inschrijver rapporteert beide vormen per EBPA, per regio en als jaartotaal.
C5.3	De opdrachtgever verzorgt de vraagstelling. De inschrijver verzorgt het verspreiden van enquêtes en evaluaties onder fietsdeelnemers, inclusief de opvolging, na goedkeuring van de opdrachtgever.
C5.4	De meetmomenten en de juiste follow-up momenten verschillen per onderdeel en worden na definitieve gunning gezamenlijk afgestemd.
C6 Evaluatie met werkgevers	
C6.1	De inschrijver is verantwoordelijk voor de evaluatie met werkgevers (zie ook B3.7) en deelt de resultaten met: De opdrachtgever: • Evaluatie en terugkoppeling van werkgevers over de samenwerking en het verloop van de actie; • Evaluatie op de vervolgacties die werkgevers gaan nemen op het mobiliteitsbeleid na afloop van de EBPA; • Tevredenheidsmeting onder werkgevers (rapportcijfer + toelichting). De werkgever:

Nr.	Eis
	De resultaten van de EBPA zoals kilometerstanden en bezettingsgraad.
C6.2	De opdrachtgever verzorgt de vraagstelling. De inschrijver verzorgt het verspreiden van enquêtes en evaluaties onder werkgevers, inclusief de opvolging, na goedkeuring van de opdrachtgever.
C6.3	De opdrachtgever heeft direct inzicht in de resultaten van de werkgeversevaluatie.