App doelgroepenvervoer gemeente Zwolle
Marktverkenningsdocument

Marktverkenning: gemeente Zwolle

Ons referentienummer	25.Z.179
Status	Definitief
Datum	6 november 2026

Inhoud

1 Inleiding 3

1.1 Aanleiding en context 3

1.2 Doel marktverkenning 5

1.3 Leeswijzer 5

2 Vragen voor marktverkenning 6

2.1 De vragen 6

3 Procedure marktverkenning 7

3.1 Deelname marktverkenning 7

3.2 Schriftelijke reactie marktpartijen 7

3.3 Mogelijkheid tot aanvullende gesprekken 7

3.4 Vervolg na marktverkenning 7

4 Administratieve voorwaarden marktverkenning 8

4.1 Gelijke informatie 8

4.2 Voorbehouden 8

4.3 Intellectueel eigendom 8

4.4 Taal 8

4.5 Rechten 8

4.6 Kostenvergoeding 8

4.7 Status informatie 8

4.8 Melding onregelmatigheden 9

4.9 Toepasselijk recht en geschillen 9

Hoofdstuk 1 Inleiding

De opdrachtgever c.q. marktverkenning is gemeente Zwolle.

1.1 Aanleiding en context

Doelgroepenvervoer is vervoer voor mensen die vanwege een beperking, leeftijd of andere omstandigheden niet of niet zelfstandig gebruik kunnen maken van het reguliere openbaar vervoer. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen **route gebonden vervoer**, waarbij reizigers volgens een vaste route en planning worden vervoerd, en **vraagafhankelijk vervoer**, waarbij ritten worden uitgevoerd op basis van individuele aanvragen en reisbehoeften.

De gemeente Zwolle onderzoekt de mogelijkheden voor het ontwikkelen of aanschaffen van een digitale app voor gebruikers van het doelgroepenvervoer. Met de app wil de gemeente de dienstverlening verbeteren en reizigers meer inzicht en regie geven over hun vervoer; onder andere het voorkomen dat reizigers onnodig lang buiten staan te wachten doordat zij onvoldoende inzicht hebben in de aankomsttijd van hun vervoer. De gemeente bevindt zich momenteel in een verkennende fase. Er is nog geen definitieve keuze gemaakt voor de functionaliteiten, technische oplossing of aanbestedingsvorm. Met deze marktverkenning wil de gemeente inzicht krijgen in de beschikbare oplossingen en de mogelijkheden die aansluiten bij de behoeften van reizigers en de gemeente.

Gewenste functionaliteiten
We denken op hoofdlijnen aan de volgende mogelijkheden:

- Inzicht in geplande ritten en ritinformatie.
- een persoonlijk profiel met relevante reisgegevens.
- Inzicht in (actuele)ophaal- en aankomsttijden.
- Notificaties over ritten, wijzigingen en vertragingen.
- Inzicht in de actuele status van een rit.
- Mogelijkheid om een rit te annuleren of wijzigingen door te geven.
- Contactmogelijkheid met vervoerder/klantenservice.
- Een gebruiksvriendelijke en toegankelijke inrichting voor verschillende typen reizigers.
- Mogelijkheid om de oplossing in de toekomst uit te breiden, dan wel aan te passen aan toekomstige ontwikkelingen.

We staan nadrukkelijk open voor aanvullende functionaliteiten of andere oplossingen die volgens marktpartijen meerwaarde bieden.

Deelnemers aan deze marktverkenning kunnen ervanuit gaan dat er een (data)platform beschikbaar is waarin vervoersgegevens van verschillende vervoerders samenkomen.

Uitgangspunten
Bij het verkennen van mogelijke oplossingen hanteert de gemeente de volgende uitgangspunten:

- **Digitale toegankelijkheid:** de oplossing moet voldoen aan de toepasselijke wettelijke eisen voor digitale toegankelijkheid. Voor overheidswebsites en mobiele applicaties geldt de Europese toegankelijkheidsnorm EN 301 549, die voor webcontent aansluit op WCAG 2.1 niveau AA.

- **Voorkeur voor standaardoplossingen:** de voorkeur gaat uit naar bestaande software of bewezen oplossingen boven maatwerk, mits deze aansluiten bij de behoeften en eisen van de gemeente.
- **Gebruiksvriendelijkheid:** de oplossing moet eenvoudig en begrijpelijk zijn voor verschillende typen reizigers, rekening houdend met uiteenlopende digitale vaardigheden en ondersteuningsbehoeften.
- **Toekomstbestendigheid:** de oplossing moet waar mogelijk kunnen meegroeien met toekomstige behoeften en ontwikkelingen.
- **Aansluiting op bestaande systemen:** de mogelijkheden om de oplossing te koppelen aan bestaande systemen en processen worden meegenomen in de marktverkenning.
- **Informatiebeveiliging en privacy:** de oplossing moet zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens en voldoen aan de toepasselijke privacy- en beveiligingsvereisten. Certificeringen zoals ISO 27001 en relevante assurance-verklaringen zijn wenselijk.

Koppelingen en gegevens
De oplossing moet kunnen aansluiten op de bestaande systemen die binnen het doelgroepenvervoer worden gebruikt. Hierbij denken we onder andere aan API-koppelingen en het ontsluiten van actuele rit- en reizigersinformatie.
Belangrijke uitgangspunten zijn:

- veilige en betrouwbare gegevensuitwisseling;
- duidelijke afspraken over eigenaarschap van gegevens;
- zo min mogelijk dubbele registratie;
- mogelijkheid om gegevens bij beëindiging van de dienstverlening aan de gemeente over te dragen;
- opslag van gegevens binnen de EER.

Privacy, security en informatiebeheer
De oplossing moet voldoen aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder de AVG. We verwachten onder andere aandacht voor:

- privacy by design en security by design;
- minimale gegevensverwerking;
- veilige authenticatie en autorisatie;
- logging en monitoring;
- incident- en datalekmanagement;
- passende beveiliging van koppelingen;
- bewaartermijnen en vernietiging van gegevens;
- aansluiting op gemeentelijke eisen voor informatiebeheer.

Beheer en dienstverlening
We willen inzicht krijgen in hoe marktpartijen het beheer en de dienstverlening rondom de app organiseren. Denk hierbij aan:

- technisch en functioneel beheer;
- helpdesk en gebruikersondersteuning;
- beschikbaarheid en bereikbaarheid;
- SLA's en responstijden;
- verantwoordelijkheidsverdeling tussen gemeente, leverancier en vervoerders;
- implementatie;
- onderhoud en doorontwikkeling.

1.2 Doel marktverkenning

Als onderdeel van de verkennende fase voert de gemeente deze marktverkenning uit. De gemeente ziet deze marktverkenning als een kans om inzicht te krijgen in de beschikbare oplossingen, de mogelijkheden die de markt biedt en de mate waarin deze aansluiten bij de behoeften en wensen van de reizigers en de gemeente Zwolle. De verkregen inzichten helpen de gemeente bij het maken van een weloverwogen keuze voor een eventueel vervolgtraject (zie hoofdstuk 2).

1.3 Leeswijzer

Dit marktverkenningsdocument is verder als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 beschrijft een aantal hoofdkeuzes/vraagstukken en de vragen die de gemeente in dat kader aan marktpartijen wil voorleggen. Hoofdstuk 3 geeft het proces van de marktverkenning weer. Ten slotte gaat hoofdstuk 4 in op de administratieve voorwaarden.

Hoofdstuk 2 Vragen voor marktverkenning

Zoals aangegeven zullen een aantal vraagstukken uitgewerkt moeten worden.

De gemeente Zwolle bewandelt verschillende paden om informatie te verzamelen teneinde goed onderbouwde keuzes te kunnen maken. Eén van deze paden betreft deze marktverkenning waarin we marktpartijen uitnodigen hun ideeën/voorstellen met betrekking tot deze hoofdkeuzes met ons te delen.

De navolgende paragraaf bevat de vragen die we aan u willen voorleggen en waarop wij graag een reactie zouden willen ontvangen.

2.1 De vragen

1. Welke oplossing kunnen jullie bieden voor een app voor doelgroepenvervoer?
2. Voorziet de app in de gewenste functionaliteiten zoals genoemd op pagina 3? Kunt u een toelichting geven?
3. Welke aandachtspunten ziet u specifiek ten aanzien van gebruiksvriendelijkheid voor de gebruikers van de app (doelgroepen zoals bijvoorbeeld gebruiker wmo vervoer)?
4. Welke functionaliteiten zijn standaard beschikbaar en welke vragen maatwerk?
5. Wat zijn aandachtspunten t.a.v. flexibiliteit, zodat functionaliteit van de app kan meegroeien met toekomstige behoeften en technologische ontwikkelingen?
6. Met welke systemen binnen het doelgroepenvervoer kan jullie oplossing koppelen?
7. Wat is volgens jullie een realistische implementatietermijn?
8. Wat zijn de indicatieve eenmalige kosten voor implementatie en ontwikkeling?
9. Wat zijn de indicatieve jaarlijkse kosten voor licentie, hosting, beheer en onderhoud?
10. Wat hebben jullie van gemeente en eventueel andere betrokkenen nodig voor ontwikkeling en implementatie?
11. Welke vergelijkbare oplossingen hebben jullie bij andere gemeenten of regio's gerealiseerd?
12. Welke aanvullende functionaliteiten of aandachtspunten zouden jullie vanuit jullie ervaring adviseren?
13. Welke aandachtpunten wilt u de gemeente meegeven t.a.v. beheer en dienstverlening?

Voor de beantwoording van de vragen dient u gebruik te maken van het Antwoordformulier dat als apart document beschikbaar is gesteld.

Hoofdstuk 3 Procedure marktverkenning

De procedure voor deze marktverkenning omvat de volgende vier stappen:

1. Publicatie marktverkenning
2. Schriftelijke reactie marktpartijen
3. Mogelijkheid tot aanvullende gesprekken
4. Verkregen input wordt gebruikt voor het maken van een afweging voor het vervolg.

3.1 Deelname marktverkenning

Deze marktverkenning is op gepubliceerd op TenderNed.

3.2 Schriftelijke reactie marktpartijen

Marktpartijen wordt gevraagd om in eerste instantie schriftelijk antwoord te geven op de vragen in hoofdstuk 2. U kunt uw reactie uiterlijk tot donderdag 19 november 2026 12 uur indienen via TenderNed.

3.3 Mogelijkheid tot aanvullende gesprekken

Naar aanleiding van de schriftelijke beantwoording van de vragen kan de gemeente Zwolle u uitnodigen voor een aanvullend gesprek, maar de gemeente Zwolle is hier niet toe gehouden. Deze gesprekken vinden plaats in week 43. De locatie van deze gesprekken zal in de gemeente Zwolle (stadskantoor of Stadhuis).

Bij gesprekken met (een) marktpartij(en) zullen minimaal twee vertegenwoordigers vanuit de gemeente Zwolle aanwezig zijn. De gemeente Zwolle streeft daarbij naar zo groot mogelijke transparantie met betrekking tot de marktpartijen waarmee eventuele overleggen worden gevoerd.

3.4 Vervolg na marktverkenning

De gemeente Zwolle zal naar aanleiding van de marktverkenning een intern document opstellen, als resumé, waarin op hoofdlijnen de reacties en de conclusies zijn opgenomen. Indien noodzakelijk naast de versie voor intern gebruik ook een versie voor extern gebruik.
De externe versie zal geen bedrijfsnamen bevatten en ook zal bedrijfsvertrouwelijke informatie van deelnemende marktpartijen hierin niet opgenomen zijn, tenzij de gemeente hiertoe door wel- of regelgeving dan wel een rechterlijke uitspraak toe worden gedwongen.
De bevindingen van de marktverkenning vormen input voor het maken van een weloverwogen keuze voor een eventueel vervolgtraject.

Hoofdstuk 4 Administratieve voorwaarden marktverkenning

4.1 Gelijke informatie

De gemeente Zwolle hecht eraan dat alle marktpartijen toegang hebben tot dezelfde informatie. Indien er een aanbesteding volgt kan de gemeente de externe versie van het resumé beschikbaar stellen bij de aanbestedingsdocumenten.

4.2 Voorbehouden

Dit marktverkenningsdocument is geschreven in het kader van de marktverkenning voor app doelgroepenvervoer gemeente Zwolle. Dit document kan niet worden beschouwd als een uitnodiging om in te schrijven of een offerte toe te sturen.

De gemeente Zwolle behoudt zich het recht voor om:

1. de planning van de marktverkenning, zoals in dit document geschetst, aan te passen; en/of
2. het traject van marktverkenning tijdelijk of definitief te staken.

Door het deelnemen aan de marktverkenning stemt de deelnemende marktpartij onvoorwaardelijk in met hetgeen bepaald is in het voorliggende marktverkenningsdocument.

4.3 Intellectueel eigendom

Opdrachtgever heeft al het intellectueel eigendomsrecht (bijvoorbeeld het auteursrecht) op de door hem bij deze marktverkenning verstrekte documenten. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling om zonder toestemming deze documenten te verveelvoudigen.

4.4 Taal

De taal die in de gesprekken en de publicaties wordt gebruikt, is Nederlands.

4.5 Rechten

Er kan geen enkel recht worden ontleend aan de informatie die wordt verstrekt in de context van de marktverkenning. Zowel de gesprekken als schriftelijke documentatie moeten worden gezien als algemene mogelijkheden/richtingen voor het vervolg.

4.6 Kostenvergoeding

De deelnemende marktpartijen aan deze marktverkenning kunnen geen aanspraak maken op enige vergoeding voor gemaakte kosten.

4.7 Status informatie

De informatie die is weergegeven in dit document is indicatief. De gemeente Zwolle wijzen iedere aansprakelijkheid voor de onjuistheid en/of onvolledigheid van deze informatie van de hand. Deelnemende marktpartijen dienen zich, waar zij dit nodig of wenselijk achten, zelf en voor eigen rekening en risico op de hoogte te stellen van onder meer de technische aspecten, het publiekrechtelijk kader en al hetgeen zij overigens relevant achten in verband met hun deelname aan de marktverkenning.

4.8 Melding onregelmatigheden

Indien een deelnemende marktpartij meent dat informatie en/of een bepaling in het voorliggende marktverkenningsdocument en/of andere documenten onjuist, onrechtmatig of op andere wijze onregelmatig is, dan dient de deelnemende marktpartij de aanbestedende dienst per omgaande te informeren. Dit kan door middel van een e-mail naar *inkoop@ssc-ons.nl*.

4.9 Toepasselijk recht en geschillen

De verhouding tussen de gemeente Zwolle en de deelnemende marktpartijen wordt uitsluitend beheerst door het Nederlandse recht.