Metropoolregio Rotterdam Den Haag

Regionaal deelfietssysteem - Programma van Eisen

Datum: 18~~0~~ novem~~okto~~ber 2026

Versie: 1.2~~0~~

Inhoudsopgave

1. Samenwerkingsmodel en herijking 3
1.1 Samenwerking 3
2. Dienstverlening en netwerk 4
2.1 Servicegebied 4
2.2 Servicemodel 5
2.3 Omvang van het systeem 6
2.4 Locaties met minimale beschikbaarheid 7
3. Voertuigeisen 11
3.1 Type en mix van voertuigen 11
3.2 Overige voertuigvereisten 12
4. Uitvoeringskwaliteit 13
4.1 Gebruikerservaring 13
4.2 Onderhoud 14
5. Tarieven en betalen 14
6. Veiligheid 16
7. Duurzaamheid ..... 17~~16~~
8. Klantenservice en klachten 17
9. Data, monitoring en privacy 17
10. Aanvullende eisen Kuststrook Den Haag ..... 21~~20~~

In dit document zijn de eisen opgenomen die betrekking hebben op de inrichting van het regionale deelfietssysteem in de MRDH. Door inschrijving verklaart de Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle in dit Programma van Eisen opgenomen eisen.

1. Samenwerkingsmodel en herijking

1.1 Samenwerking

Eis 1. De Concessiehouder stelt één vast Nederlandssprekend aanspreekpunt, dat ook bekend is met de Nederlandse context, beschikbaar voor de Concessieverlener. Dit aanspreekpunt is bevoegd om namens de Concessiehouder afspraken te maken over de dienstverlening en is op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar.

Eis 2. De Concessiehouder zet voor de uitvoering van operationele werkzaamheden op straat uitsluitend personeel in met als voertaal ten minste Nederlands of Engels op B1-niveau.

Eis 3. De Concessiehouder neemt deel aan concessieoverleggen met de Concessieverlener over de voortgang van de concessie. Indien nodig schuiven de deelnemende gemeenten aan. De concessieoverleggen vinden gedurende de eerste zes maanden na aanvang van de Concessie wekelijks plaats en daarna gemiddeld eenmaal per twee weken. In onderling overleg kan van deze frequentie worden afgeweken en kunnen aanvullende overleggen worden ingelast.

Eis 4. De Concessiehouder neemt deel aan werkgroepoverleggen met de Concessieverlener en de deelnemende gemeenten. Tijdens deze werkgroepoverleggen worden beleidsmatige onderwerpen besproken en de overall voortgang van de concessie. De deelnemende gemeenten worden hierbij vertegenwoordigd door beleidsadviseurs. De werkgroepoverleggen vinden gemiddeld eenmaal per vier weken plaats. In onderling overleg kan van deze frequentie worden afgeweken of kunnen aanvullende werkgroepoverleggen worden ingepland.

Eis 5. De Concessiehouder neemt na ondertekening van de overeenkomst deel aan stuurgroepbijeenkomsten, waar vanuit de Concessieverlener en de gemeente managers aan deelnemen. De Concessiehouder dient eveneens te zijn vertegenwoordigd door een functionaris met voldoende mandaat. Deze stuurgroepbijeenkomsten gelden als bijstuurmomenten en vinden plaats op de volgende momenten:

- Jaar 1 (2027): Aan het einde van elk kwartaal
- Jaar 2 (2028): Begin kwartaal 2, einde kwartaal 3
- Jaar 3 (2029): Begin kwartaal 2, einde kwartaal 3
- Verlengingsjaar 1 (2030): Begin kwartaal 2, einde kwartaal 3

- Verlengingsjaar 2 (2031): Begin kwartaal 2, einde kwartaal 3

Eis 6. De Concessiehouder stelt minimaal vier weken voorafgaand aan een stuurgroepbijeenkomst een beknopt voortgangsplan op. In het plan beschrijft de Concessiehouder hoe hij van plan is de invulling van de Concessie voort te zetten dan wel te wijzigen of te verbeteren. Daarbij gaat de Concessiehouder ten minste in op de volgende onderwerpen:

1. De voortgang en uitvoering van de Concessie;
2. De voorgenomen maatregelen en activiteiten voor de komende periode;
3. Aankomende actualiteiten en ontwikkelingen, zoals evenementen en werkzaamheden in de openbare ruimte.

Eis 7. De Concessiehouder kan voorafgaand aan een bijstuurmoment een onderbouwd voorstel doen voor aanpassingen. Het voorstel maakt onderdeel uit van het in Eis 6 bedoelde voortgangsplan. De Concessieverlener accepteert of weigert het voorstel binnen vier weken na de stuurgroepbijeenkomst. De Concessieverlener kan eveneens een voorstel voor aanpassing doen. Hiervoor gelden dezelfde termijnen en voorwaarden. Het eerste bijstuurmoment waarop aanpassingen kunnen worden doorgevoerd, vindt niet eerder plaats dan 12 maanden na aanvang van de Concessie. Aanpassingen leiden niet tot een verhoging van de financiële omvang van de Concessie.

Eis 8. De Concessiehouder blijft bij afkeuring van het voorgestelde plan gebonden aan de bestaande afspraken, en bij goedkeuring van het plan gelden de voorgestelde afspraken vanaf de schriftelijke goedkeuring van de Concessieverlener, of vanaf een in die goedkeuring opgenomen later moment.

Eis 9. De Concessiehouder dient de Concessieverlener om toestemming te vragen indien hij aanvullende (financiële) afspraken maakt met overheden, bedrijven of particulieren die van invloed zijn op de prestaties of de afspraken uit de Concessie.

2. Dienstverlening en netwerk

2.1 Servicegebied

Eis 10. De Concessiehouder exploiteert het deelfietssysteem middels digitale en fysieke hub-locaties binnen het vastgestelde servicegebied van de volgende deelnemende gemeenten:

- Delft
- Den Haag
- Lansingerland
- Leidschendam-Voorburg
- Pijnacker-Nootdorp
- Rijswijk

- Wassenaar
- Zoetermeer

Zie bijlage 2.1 voor het servicegebied en de voorgestelde hub-locaties.

Eis 11. De Concessiehouder biedt geen deelfietsen aan op plaatsen, wegen, weggedeelten of in gebieden waar dit op grond van de geldende Algemene Plaatselijke Verordening (APV), of (besluiten op grond van) de Wegenverkeerswet 1994 is verboden. De Concessiehouder biedt geen deelfietsen aan in de verbodsgebieden of buiten hubs (zie bijlage 2.2).

Eis 12. De Concessiehouder is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen en verkrijgen van alle benodigde vergunningen voor het aanbieden van deelfietsen in de gemeenten waar dit vereist is. Dit betreft in ieder geval de gemeenten Den Haag, Delft, Zoetermeer en Pijnacker-Nootdorp (zie bijlage a).

Eis 13. De Concessiehouder mag uitbreiden naar gemeenten buiten, maar wel aansluitend op het servicegebied van de concessie, zolang aan alle eisen van de concessie blijft worden voldaan en aan de (eventuele) vergunning of andere restricties in die gemeenten. Voorafgaand aan uitbreiding overlegt de Concessiehouder daarvoor minimaal een verklaring van geen bezwaar door een daarvoor gemandateerd persoon van de uit te breiden gemeente(n).

2.2 Servicemodel

Eis 14. De Concessiehouder hanteert binnen het servicegebied een back-to-many systeem. Hub-locaties onder het back-to-many systeem worden digitaal afgebakend door middel van geofencing en zijn daarmee zichtbaar in de applicatie van de Concessiehouder. Sommige hubs zijn door de wegbeheerder voorzien van bebording en/of belijning.

Eis 15. De Concessiehouder biedt deelfietsen uitsluitend aan op hub-locaties die na gunning door de deelnemende gemeenten, na overleg met de Concessieverlener en de Concessiehouder, zijn vastgesteld. Daarbij geldt de volgende werkwijze:

- De Concessieverlener heeft in samenspraak met de deelnemende gemeenten een aantal hub-locaties aangewezen met minimale beschikbaarheid (zie Eis 23). Daarnaast dragen de deelnemende gemeenten via de Concessieverlener bestaande en beoogde hub-locaties aan en geven aan in welke gebieden zij graag input vanuit de Concessiehouder ontvangen. Zie bijlage 2.2.
- De Concessiehouder ontwikkelt op basis van zijn kennis en ervaring een voorstel voor een samenhangend en toekomstbestendig hubnetwerk op basis van de bestaande en beoogde hub-locaties. De Concessieverlener, de deelnemende gemeenten en de Concessiehouder bespreken vervolgens per

gemeente het voorgestelde hubnetwerk. De betreffende gemeente stelt het hubnetwerk vast.

Het toevoegen, verwijderen of wijzigen van hub-locaties gedurende de looptijd van de Concessie vindt plaats door de betrokken gemeente(n), na overleg met de Concessiehouder en de Concessieverlener.

Eis 16. De Concessiehouder stelt op verzoek van de Concessieverlener tijdelijk hubs buiten gebruik of voegt deze toe in verband met evenementen of werkzaamheden in de openbare ruimte. De Concessieverlener communiceert dit via het concessieoverleg en minimaal twee werkdagen voorafgaand aan de wijziging.

2.3 Omvang van het systeem

Eis 17. De Concessiehouder biedt minimaal 2550 deelfietsen aan binnen het servicegebied. Dit is inclusief deelfietsen uitgevraagd via een minimale beschikbaarheidsgarantie (zie Eis 23, 24 en 25).

Daarbij geldt de verdeling aan minimumaantal deelfietsen per gemeente zoals opgenomen in onderstaande tabel. Indien dat van toepassing is, is ook het maximumaantal (elektrische) deelfietsen per gemeente opgenomen overeenkomstig met de lokale vergunningsvoorwaarden van deze gemeenten.

Gemeente	Minimaal aantal beschikbare fietsen	Maximumaantal fietsen*
Delft	400	500
Den Haag	1250	1000 elektrische deelfietsen 1000 deelfietsen zonder trapondersteuning. Van 1 maart tot en met 31 oktober is een tijdelijke ophoging van 25% van toepassing naar 1250 deelfietsen voor beide fietstypen.
Lansingerland	150	N.v.t.
Leidschendam-Voorburg	175	N.v.t.
Pijnacker-Nootdorp	125	N.t.b.
Rijswijk	150	N.v.t.
Wassenaar	50	N.v.t.
Zoetermeer	250	N.t.b.
Totaal	**2550**	

*De vergunningsvoorwaarden van de gemeenten blijven leidend.

De aantallen worden berekend aan de hand van het gemiddelde aantal fietsen over elke kalenderweek (maandagochtend 0:00u tot en met zondagavond 23:59).

Eis 18. De Concessiehouder krijgt tot 3 maanden na ondertekening van contract de tijd om te starten met zijn exploitatie. Zodra de Concessiehouder 30% van het minimum~~volledige~~ aantal van deelfietsen dat is opgenomen in het~~de~~ PvE~~Concessieovereenkomst~~ actief heeft, start de looptijd van de Concessie.

Eis 19. De Concessiehouder exploiteert 3 maanden na ondertekening van contract ten minste 30% van het minimum~~volledige~~ aantal van deelfietsen dat is opgenomen in het PvE~~de Concessieovereenkomst~~. Deze fietsen worden over de deelnemende gemeenten verdeeld volgens de in Eis 17 opgenomen verhouding en waarbij conform Eis 26 een verdeling geldt van 50% elektrische fietsen en 50% fietsen zonder trapondersteuning.

Eis 20. De Concessiehouder exploiteert 5 maanden na ondertekening van contract ten minste 60% van het minimum~~volledige~~ aantal van deelfietsen dat is opgenomen in het PvE~~de Concessieovereenkomst~~. Deze fietsen worden over de deelnemende gemeenten verdeeld volgens de in Eis 17 opgenomen verhouding en waarbij conform Eis 26 een verdeling geldt van 50% elektrische fietsen en 50% fietsen zondertrapondersteuning.

Eis 21. De Concessiehouder exploiteert 7 maanden na ondertekening van contract het volledige minimum aantal deelfietsen dat is opgenomen in het PvE~~de Concessieovereenkomst~~. Deze fietsen worden over de deelnemende gemeenten verdeeld volgens de in Eis 17 opgenomen verhouding en waarbij conform Eis 26 een verdeling geldt van 50% elektrische fietsen en 50% fietsen zonder trapondersteuning.

Eis 22. Concessiehouder mag binnen de maxima van eventuele vergunningen meer deelfietsen aanbieden.

2.4 Locaties met minimale beschikbaarheid

Eis 23. Concessiehouder dient, conform onderstaande tabel, minimaal het volgende aantal deelfietsen beschikbaar te stellen per hub-locatie:

Gemeente	Naam hub-locatie	Minimumaantal fietsen
Delft	NS-station Delft	4
	NS-station Delft Campus	4
	Prinsenhofgarage	2
	Phoenixgarage	2
	Marktgarage	2

	Zuidpoortgarage	2
	TU Delft P1	2
	TU Delft P2	2
	TU Delft Aula	2
	TU Delft P3	2
	TU Delft P4	2
	TU Delft P5	2
	TU Delft P6	2
	TU Delft P8	2
	N.T.B.	2
	N.T.B.	2
	N.T.B.	2
Den Haag	NS-station Laan van NOI	8
	NS-station Den Haag Centraal	8
	Binnenstad: Prinsegracht	2
	Haga Ziekenhuis	2
	P&R Uithof	4
	NS-station Moerwijk	4
	NS-station Den Haag HS (1)	4
	NS-station Den Haag HS (2)	4
	P&R Victory Boogie Woogie	4
	NS-station Ypenburg	4
	Metrohalte Forepark	2
	Metrohalte Leidschenveen	2
	N.T.B.	2
	N.T.B.	2
	N.T.B.	2
	N.T.B.	2
	N.T.B.	2
	N.T.B.	2
	N.T.B.	2
	N.T.B.	2
	N.T.B.	2
	N.T.B.	2
Lansingerland	Centrum Bleiswijk	2
	Centrum Bergschenhoek	2
	Bushalte Berkelseweg	2
	Gemeentehuis	2
	Bushalte Boterdorpseweg	2
	Berkel centrum oost	2
	Berkel centrum west	2
	Metrohalte Berkel Westpolder	2
	Metrohalte Rodenrijs	2
	NS-station Lansingerland-Zoetermeer	4
	N.T.B.	2
	N.T.B.	2

Leidschendam-Voorburg	Metrohalte Leidschendam-Voorburg	2
	NS-station Den Haag Mariahoeve (zijde Voorburg)	4
	Metrohalte Voorburg 't Loo 1	2
	NS-station Voorburg 1	4
	Bushalte Stompwijk N206	2
	N.T.B.	2
	N.T.B.	2
Pijnacker-Nootdorp	Metrohalte Pijnacker-Centrum Oost	2
	Metrohalte Pijnacker-Centrum West	2
	Metrohalte Pijnacker-Zuid West	2
	Metrohalte Pijnacker-Zuid Oost	2
	Metrohalte Nootdorp West	2
	Metrohalte Nootdorp Oost	2
	N.T.B.	2
	N.T.B.	2
Rijswijk	NS-station Rijswijk/ Bushalte Generaal Eisenhowerplein	4
	Bushalte Dr H.J. Colijnlaan/Huis te Landelaan	2
	Bogaard stadscentrum fietsenstalling	2
	Bushalte Bogaard stadscentrum Steenvoordelaan	2
	Bushalte Oud Rijswijk Haagweg	2
	Parelmoervlinderlaan (Lidl)	2
	Bushalte Terras van Sion	2
	Huis van de Stad (Generaal Spoorlaan)	2
	Tramhalte Volmerlaan	2
	Bushalte Schaapweg/S.W. Churchilllaan	2
	Tramhalte Vrijenbanselaan	2
	Tramhalte Delftweg/'s-Gravenmade	2
	Steenvoordelaan/Van Vredenburghweg	2
	N.T.B.	2
	N.T.B.	2
	N.T.B.	2
Wassenaar	N.T.B.	2
	N.T.B.	2
Zoetermeer	Metrohalte Dorp	2
	Metrohalte Delftsewallen	2
	Metrohalte Driemanspolder	2
	Metrohalte Meerzicht	2
	Metrohalte Voorweg Hoog	2
	Metrohalte Buytenwegh	2
	Metrohalte De Leyens	2
	Metrohalte Leidsewallen	2
	Metrohalte Voorweg Laag	2
	Metrohalte Centrum-West	2

	Metrohalte Stadhuis	2
	Metrohalte Palenstein	2
	Metrohalte Seghwaert	2
	Metrohalte Willem Dreeslaan	2
	Metrohalte Oosterheem	2
	Metrohalte Javalaan	2
	Metrohalte Van Tuyllpark	2
	NS-station Zoetermeer (noord)	4
	NS-station Zoetermeer (zuid)	4
	NS-station Zoetermeer Oost (P&R)	4
	NS-station Zoetermeer Oost (Zuidweg)	4
	NS-station Lansingerland-Zoetermeer	4
	N.T.B.	2
	N.T.B.	2
Totaal		**260**

De Concessiehouder heeft op de in bovenstaande tabel genoemde locaties dagelijks tussen 05:00 en 07:00 uur ten minste eenmaal het aangegeven minimumaantal deelfietsen beschikbaar voor gebruik. Per locatie wordt hieraan voldaan op ten minste 80% van de dagen per kalendermaand.

De Concessiehouder krijgt na start van de concessie maximaal drie maanden om aan de minimale beschikbaarheidseis te voldoen.

De Concessieverlener kan via de bijstuurmomenten verzoeken om deze minimumaantallen en de locaties gedurende de looptijd van de concessie te wijzigen.

De Concessiehouder beschrijft in het implementatie- en opschalingsplan (P1) op welke wijze hij voorkomt dat op een hub-locatie een overschot aan deelfietsen ontstaat, bijvoorbeeld door herverdeling van de vloot.

De Concessiehouder houdt zich daarbij aan lokaal vastgestelde maximumaantallen, waaronder eventuele stallingsplafonds. De toedeling van deelfietsen in fietsenstallingen bij stations verloopt via het Deelfietsloket Stations en ProRail. Er is een vooraankondiging gedaan bij het Deelfietsloket Stations, maar de Concessiehouder dient nadere (vergoedings)afspraken met het Deelfietsloket Stations te maken.

De minimumaantallen uit deze eis blijven eveneens van toepassing indien deelfietsen als gevolg van vandalisme, diefstal of defecten niet beschikbaar zijn.

Eis 24. Concessiehouder dient, conform onderstaande tabel, minimaal het volgende aantal deelfietsen beschikbaar te stellen per combinatie van wijken, verdeeld over verschillende hub-locaties.

Gemeente	Wijk (o.b.v. CBS-wijkprofielen)	Minimumaantal fietsen
Delft	Voorhof	80
	Buitenhof	
	Tanthof-Oost	
	Tanthof-West	
Den Haag	Schildersbuurt	60
	Transvaalkwartier	
	Groente- en Fruitmarkt	
	Loosduinen	60
	Rustenburg en Oostbroek	
	Leyenburg	
	Bouwlust en Vrederust	140
	Morgenstond	
	Wateringse Veld	
	Moerwijk	
	Laakkwartier en Spoorwijk	80
	Binckhorst	
	Ypenburg	40
	Leidschenveen	
Rijswijk	Wijk 10 - Rijswijk Zuid	20
Totaal		**480**

De aantallen worden ieder heel uur gemeten. Per kalenderweek wordt beoordeeld of de minima per (combinatie van) wijken op ten minste 90% van de meetmomenten worden gehaald.

De minimumaantallen uit deze eis blijven eveneens van toepassing indien deelfietsen als gevolg van vandalisme, diefstal of defecten niet beschikbaar zijn.

Eis 25. De Concessiehouder is verplicht minimaal 150 deelfietsen op nader te bepalen bedrijfslocaties te plaatsen, verspreid over het concessiegebied. Deze locaties worden na gunning in gezamenlijk overleg tussen de Concessieverlener, de deelnemende gemeenten, bij voorkeur in overleg met de bedrijven en de Concessiehouder vastgesteld en als hub-locatie aangewezen.

3. Voertuigeisen

3.1 Type en mix van voertuigen

Eis 26. De Concessiehouder biedt van de minimumaantallen 50% elektrische deelfietsen en 50% deelfietsen zonder trapondersteuning. Deze verhouding geldt voor de concessie als geheel en niet per gemeente, wijk of locatie. De Concessiehouder kan de spreiding van deelfietsen over het gebied op basis van gebruiksdata optimaliseren. Het staat de concessiehouder ook vrij om meer

deelfietsen dan het minimum aan te bieden; hiervoor ontvangt de concessiehouder geen aanvullende vergoeding. De Concessiehouder beschrijft in het implementatie- en opschalingsplan (P1) op welke wijze hij voorkomt dat in sommige wijken vrijwel alleen elektrische deelfietsen en andere wijken vrijwel alleen deelfietsen zonder trapondersteuning beschikbaar zijn, bijvoorbeeld door herverdeling van de vloot.

Eis 27. De Concessiehouder biedt uitsluitend één model elektrische fiets en één model fiets zonder trapondersteuning aan.

Eis 28. De Concessiehouder mag gedurende de concessieperiode uitsluitend met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener een ander model deelfiets aanbieden dan het model waarmee oorspronkelijk is ingeschreven.

3.2 Overige voertuigvereisten

Eis 29. De Concessiehouder voorziet de deelfietsen van een uniek ID en zorgt ervoor dat deze op ieder moment te lokaliseren zijn met een trackingsysteem.

Eis 30. De Concessiehouder waarborgt dat alle deelfietsen veilig zijn voor gebruik en gedurende de gehele concessieperiode voldoen aan de geldende wettelijke eisen. De deelfietsen zijn in ieder geval voorzien van:

- Goed functionerende remmen op voor- en achterwiel;
- Deugdelijke voor- en achter verlichting;
- Reflectievoorzieningen (voor, achter, op pedalen en wielen);
- Goed functionerende bel of ander waarschuwingsmiddel;
- Banden in goede staat en met voldoende profiel, met een breedte waarmee de deelfiets in fietsenrekken kan worden geplaatst;
- Een ontwerp zodat de fiets in enkellaagse fietsenrekken kan worden geplaatst;
- Stabiele en veilige constructie zonder scherpe randen of uitstekende delen;
- Goed werkend slot dat veilig afsluiten en ontgrendelen mogelijk maakt;
- Stabiele standaard waarmee de fiets veilig kan worden geparkeerd;
- In het geval van een elektrische fiets; een deugdelijk functionerend elektrisch ondersteuningssysteem dat veilig gebruik bij verschillende snelheden mogelijk maakt;
- In het geval van een elektrische fiets; een accu die voldoet aan geldende veiligheidseisen en geen risico vormt voor gebruiker of omgeving.

Eis 31. De Concessiehouder controleert minimaal eenmaal per kwartaal de technische staat van iedere deelfiets in zijn vloot, en repareert of verwijdert deelfietsen die niet aan Eis 30 voldoen binnen twee werkdagen. De Concessieverlener is gerechtigd de technische staat en de veiligheid van de deelfietsen tussentijds te toetsen of te laten toetsen. De Concessiehouder verleent hieraan kosteloos medewerking.

Eis 32. De Concessiehouder is verplicht verzekerd te blijven tegen aansprakelijkheid gedurende de concessieperiode.

Eis 33. De Concessiehouder dient de gebruikers duidelijk en uitdrukkelijk te informeren waarvoor de gebruiker al dan niet verzekerd is bij schade, diefstal of ongevallen.

Eis 34. De Concessiehouder mag uitingen van handelsreclame op deelfietsen alleen plaatsen ten behoeve van het eigen deelfietssysteem en uitsluitend na schriftelijke toestemming van de Concessieverlener.

Eis 35. De Concessiehouder schakelt de elektrische trapondersteuning uit in de door de Concessieverlener en gemeenten aangewezen gebieden waar niet mag worden gefietst, waaronder voetgangersgebieden.

Eis 36. De Concessiehouder zorgt dat de gebruikers voor de start van de rit met een elektrische fiets inzicht kunnen verkrijgen in het aantal kilometers dat met de elektrische fiets gereden kan worden.

4. Uitvoeringskwaliteit

4.1 Gebruikerservaring

Eis 37. De Concessiehouder faciliteert een goede gebruikerservaring voor eindgebruikers in hun app. Dit houdt minimaal in dat:

- De applicatie het mogelijk moet maken voor gebruikers om zich binnen 5 minuten te registreren;
- De applicatie ten minste in het Nederlands en Engels beschikbaar is;
- De applicatie hub-locaties zichtbaar maakt;
- De applicatie fysieke hub-locaties zichtbaar maakt middels het landelijke logo voor deelmobiliteitshubs (groene druppel);
- De applicatie informatie- en contactmogelijkheden biedt voor het indienen van een klacht;
- De applicatie ten minste twee van de drie in Nederland meest gebruikte betaalmethoden aanbiedt. De MRDH ziet de volgende drie digitale betaalmethoden als meest gebruikt: Wero (voorheen iDEAL), digitale wallets (Apple Pay en Google Pay) en creditcards/debitcards.

Eis 38. De Concessiehouder stelt realtime locatie- en beschikbaarheidsgegevens van zijn deelfietsen conform de General Bikeshare Feed Specification (GBFS) kosteloos beschikbaar aan externe platformen, waaronder reisinformatiediensten, vervoerders, parkeerdiensten en MaaS-platforms. De gegevens zijn beschikbaar vanaf de

aanvang van de exploitatie, voldoen aan de kwaliteitseisen van Eis 76 en zijn uitgesplitst naar elektrische deelfiets en deelfiets zonder trapondersteuning.

Eis 39. De Concessieverlener kan platformen aanwijzen van waaruit gebruikers naar de applicatie van de Concessiehouder worden geleid. De applicatie verwerkt daarbij een door het platform meegegeven code, die automatisch wordt toegepast op het tarief of de voorwaarden van de rit. Aan het aansluiten van een aangewezen platform zijn voor de Concessieverlener of het platform geen kosten verbonden. De Concessiehouder realiseert deze functionaliteit uiterlijk zes maanden na aanvang van de exploitatie. De Concessiehouder gaat geen afspraken met derden aan die de uitvoering van deze eis beperken.

4.2 Onderhoud

Eis 40. De Concessiehouder verwijdert niet-gebruiksklare deelfietsen van de openbare weg binnen twee werkdagen na constatering of melding, tenzij de deelfiets binnen deze termijn ter plaatse gebruiksklaar wordt gemaakt.

Eis 41. De Concessiehouder zorgt ervoor dat deelfietsen ordelijk geparkeerd staan: rechtop, compact opgesteld, binnen de fysieke en/of digitale afbakening van de hub-locatie en zonder voetgangers, toegangen of geleide lijnen te hinderen. Op hub-locaties met zes of meer deelfietsen controleert de Concessiehouder minimaal eenmaal per kalenderdag de opstelling en herschikt hij de deelfietsen waar nodig. Deze controle is niet vereist als sinds de vorige controle geen rit op die hub-locatie is beëindigd. De Concessiehouder monitort dagelijks of deelfietsen zijn omgevallen of verkeerd zijn gestald en herstelt de opstelling binnen één werkdag na constatering of melding.

Eis 42. De Concessiehouder verwijdert deelfietsen boven een voor de betreffende hub-locatie geldend maximum binnen vier uur.

Eis 43. De Concessiehouder verwijdert de deelfietsen binnen 4 weken na het eind van de concessieperiode uit de openbare ruimte, tenzij in overleg met de Concessieverlener en/of betreffende gemeente anders is afgesproken.

Eis 44. De Concessiehouder haalt minimaal eenmaal per week de deelfietsen op die door handhaving zijn binnengebracht bij het fietsdepot van de desbetreffende gemeente.

5. Tarieven en betalen

Eis 45. De Concessiehouder hanteert geen starttarief en brengt naast de ritprijs en de prijs van een prijsproduct geen kosten aan de gebruiker in rekening, met

uitzondering van vooraf gepubliceerde kosten bij langere reservering, verlies, schade of parkeren buiten een hub.

Eis 46. De Concessiehouder mag de volgende maximumtarieven hanteren voor de deelfiets zonder trapondersteuning:

Tijd	**Maximumtarief**
0-20 minuten	€ 1,50
20-30 minuten	€ 2,00
30-60 minuten	€ 2,50
60+ minuten (per minuut)	€ 0,042
Maximum dagtarief	N.v.t.

De maximumtarieven gelden te allen tijde.

Eis 47. De Concessiehouder mag de volgende maximumtarieven hanteren voor de elektrische fiets:

Tijd	**Maximumtarief**
0-20 minuten	€ 3,00
20-30 minuten	€ 4,00
30-60 minuten	€ 5,00
60+ minuten (per minuut)	€ 0,10
Maximum dagtarief	N.v.t.

De maximumtarieven gelden te allen tijde.

Eis 48. De Concessiehouder hanteert de maximumtarieven uit Eis 46 en Eis 47 voor de volledige vloot binnen het concessiegebied, inclusief de deelfietsen die hij boven het minimumaantal aanbiedt.

De Concessiehouder doet bij inschrijving een voorstel voor het tarief voor een rit tot en met twintig minuten, per fietstype. Biedt hij daarvoor een lager tarief aan dan het maximum uit Eis 46 respectievelijk Eis 47, dan gelden de tarieven voor de overige tariefblokken van dat fietstype in dezelfde verhouding tot hun maximum. Voorbeeld: een aangeboden tarief van € 2,40 voor de elektrische fiets is 80% van het maximum; de overige tarieven bedragen dan ten hoogste € 3,20, € 4,00 en € 0,08 per minuut.

Eis 49. De Concessiehouder biedt de prijsproducten waarmee hij in de Rekentabel de maandbedragen voor de gebruikersprofielen heeft opgebouwd (abonnementen, ritbundels en vergelijkbare producten), gedurende de gehele concessieperiode ongewijzigd aan alle gebruikers aan. De prijs mag jaarlijks per 1 januari worden verhoogd met ten hoogste de jaarmutatie van de consumentenprijsindex (CPI, alle

huishoudens, CBS) met peilmaand oktober van het voorafgaande jaar. Het toevoegen van prijsproducten die voor de gebruiker gunstiger zijn, is toegestaan.

Eis 50. De Concessiehouder brengt geen kosten in rekening voor ritten met een duur van minder dan twee minuten en een afstand van minder dan 50 meter.

Eis 51. De Concessiehouder informeert de gebruiker voor de start van de huur over de ritprijzen.

Eis 52. De Concessiehouder toont in de applicatie alle geldende tarieven en prijsproducten met hun voorwaarden, ook voor gebruikers zonder account.

Eis 53. De Concessiehouder mag de vastgestelde tarieven niet wijzigen zonder uitdrukkelijke toestemming van de Concessieverlener.

Eis 54. De Concessiehouder biedt de gebruiker de mogelijkheid om een deelfiets tot 10 minuten op voorhand gratis te reserveren. De Concessiehouder doet bij inschrijving een voorstel voor het al dan niet aanbieden van een langere reserveringstermijn, gratis of tegen betaling.

Eis 55. De Concessiehouder biedt een aantrekkelijke prijspropositie voor minima, bijvoorbeeld door aansluiting op bestaande regelingen zoals de Ooievaarspas of vergelijkbaar. De Concessiehouder werkt bij de implementatie en activatie van deze propositie samen met de individuele gemeenten.

Eis 56. De Concessiehouder biedt gedurende de concessie een zakelijke propositie waarmee werkgevers het gebruik van deelfietsen door hun medewerkers eenvoudig kunnen faciliteren. De propositie ondersteunt ten minste de aansluiting van werkgevers en medewerkers, betaling en/of facturatie en inzicht in gebruik en kosten. De Concessiehouder werkt bij de implementatie en activatie van de werkgeverspropositie samen met Zuid-Holland Bereikbaar.

Eis 57. De Concessiehouder werkt op verzoek van de Concessieverlener mee aan de totstandkoming van een prijspropositie voor gebruikers die met de auto aankomen op een autoparkeerlocatie als opgenomen in Eis 23, waaronder de daarvoor benodigde technische en administratieve voorzieningen. De Concessieverlener bepaalt op welke locaties de propositie wordt aangeboden.

6. Veiligheid

Eis 58. De Concessiehouder stimuleert veilig rij- en parkeergedrag van gebruikers en besteedt hieraan periodiek aandacht via de applicatie en zijn overige communicatiekanalen.

Eis 59. De Concessiehouder wijst gebruikers bij registratie via de applicatie op de geldende verkeers- en parkeerregels.

Eis 60. De Concessiehouder verstrekt bij eerste gebruik van een deelfiets via de applicatie duidelijke instructies over het gebruik van deelfietsen.

7. Duurzaamheid

Eis 61. De Concessiehouder zet voor de uitvoering van de Concessie uitsluitend zero-emissie voertuigen in. Onder zero-emissie voertuigen wordt verstaan: voertuigen die geen uitlaatgasemissies veroorzaken, waaronder volledig elektrische voertuigen en voertuigen op waterstof.

Eis 62. De Concessiehouder dient zelf zorg te dragen voor het opladen van elektrische deelfietsen. Er worden geen laadfaciliteiten door de Concessieverlener aangeboden in de openbare ruimte.

8. Klantenservice en klachten

Eis 63. De Concessiehouder is in het Nederlands en Engels telefonisch bereikbaar op alle dagen van de week van 07:00 tot 19:00 uur en is via e-mail 24 uur per dag bereikbaar.

Eis 64. De Concessiehouder registreert klachten en meldingen en rapporteert over de duur en wijze van afhandeling. De Concessiehouder reageert uiterlijk binnen twee werkdagen na ontvangst op een klacht of melding en handelt deze gemiddeld binnen vijf werkdagen volledig af.

9. Data, monitoring en privacy

Eis 65. De Concessiehouder houdt zich gedurende de gehele concessieperiode aan de landelijke data-afspraken die gemaakt zijn en worden binnen het Nationaal Programma Natuurlijk!Deelmobiliteit (N!D) of de opvolger daarvan.

De Concessiehouder maakt gebruik van:

- Mobility Data Specification (MDS);
- CDS-M werkwijze;
- General Bikeshare Feed Specification (GBFS);
- Dashboard Deelmobiliteit;
- Landelijke dataprofielen voor deelmobiliteit die gedurende de concessieperiode worden vastgesteld.

Indien gedurende de concessieperiode nieuwe landelijke dataprofielen, standaarden of gewijzigde versies daarvan (waaronder MDS en GBFS) worden vastgesteld, implementeert Concessiehouder deze binnen een termijn van maximaal zes maanden na vaststelling, tenzij de Concessieverlener en de Concessiehouder gezamenlijk een andere termijn overeenkomen. De Concessiehouder verstrekt de gegevens desgevraagd tevens aan een ander door de Concessieverlener

aangewezen platform. De Concessiehouder verleent hieraan kosteloos medewerking, indien de gegevensuitwisseling plaatsvindt conform de geldende landelijke data-afspraken en standaarden.

Eis 66. De Concessiehouder verstrekt ten behoeve van toezicht, handhaving, positionering van hubs, geofencing en concessiemanagement realtime operationele data, die geen persoonsgegevens bevat, aan het Dashboard Deelmobiliteit conform de bij aanvang van de concessie geldende versie van de MDS, dan wel een latere versie conform de procedure in Eis 65 en de landelijke data-afspraken van Dashboard Deelmobiliteit.

Eis 67. De Concessiehouder waarborgt dat de realtime voertuigdata voldoende nauwkeurig is om vast te stellen of een voertuig zich binnen een mobiliteitshub, servicegebied of parkeerverbodsgebied bevindt.

Eis 68. De Concessiehouder stelt servicegebieden beschikbaar conform GBFS aan het Dashboard Deelmobiliteit.

De Concessiehouder verwerkt door de Concessieverlener aangewezen:

- mobiliteitshubs;
- parkeerverbodsgebieden;
- servicegebieden;
- zones met snelheidsbeperking;
- tijdelijke evenementenzones.

Eis 69. De Concessiehouder levert uiterlijk 10 werkdagen na afloop van iedere kalendermaand een beleidsrapportage aan.

De beleidsrapportage bevat ten minste informatie over:

- gebruik en aantal unieke gebruikers;
- voertuigbeschikbaarheid;
- dekkingsgraad en bezettingsgraad;
- ritafstanden en ritduren;
- klachten, meldingen en afhandeling daarvan;
- defecte voertuigen.

Eis 70. De Concessiehouder levert uiterlijk 20 werkdagen na afloop van ieder kwartaal een kwartaalrapportage op. De Concessieverlener kan hiervoor een format voorschrijven; de Concessiehouder gebruikt dit format vanaf het eerstvolgende kwartaal na verstrekking. In de kwartaalrapportage wordt minimaal ingegaan op:

- herkomst-bestemmingsrelaties op CBS-buurtniveau;
- aantal intergemeentelijke ritten en Herkomst-Bestemmingen;
- gebruik van OV-knooppunten;
- gebruik van mobiliteitshubs;
- gebruik van actiecodes en het aantal ritten dat ermee gemaakt is;
- first-mile- en last-mile-gebruik vanaf OV-haltes.

Eis 71. De Concessiehouder splitst de beleidsrapportage en kwartaalrapportage minimaal uit naar:

- deelnemende gemeente;
- CBS-wijk;
- type voertuig (elektrische fiets en fiets zonder trapondersteuning).

Eis 72. De Concessiehouder verleent de Concessieverlener een niet-exclusief, eeuwigdurend en kosteloos gebruiksrecht op alle in het kader van deze concessie verstrekte geaggregeerde en geanonimiseerde gegevens, waaronder gegevens uit beleidsrapportages en gebruikersonderzoeken. De Concessieverlener is gerechtigd deze gegevens te gebruiken, hergebruiken, analyseren, publiceren en te delen met derden.

Eis 73. De Concessiehouder geeft Concessieverlener toestemming om gegevens over beschikbaarheid en gebruik op hubniveau te gebruiken en te delen met de betreffende gemeente en Zuid-Holland Bereikbaar en met organisaties en werkgevers rondom de hub voor monitoring, evaluatie en activatie.

Eis 74. De Concessiehouder voert jaarlijks een gebruikersonderzoek uit en deelt de resultaten met de Concessieverlener. De onderzoeksvragen worden in samenspraak met de Concessieverlener opgesteld. Deelname aan het landelijk gebruikersonderzoek van N!D of een eventuele opvolger is verplicht. Deelnemers worden in ieder geval per mail en indien aanwezig in de app benaderd. De Concessieverlener bepaalt in samenspraak met de Concessiehouder of deelname aan het landelijke gebruikersonderzoek volstaat, dan wel of een aanvullend regionaal gebruikersonderzoek noodzakelijk is.

Het onderzoek levert onder andere inzicht op over de gebruikers van de deelfietsen:

- autobezit;
- autogebruik;
- modal shift;
- gebruik van OV;
- gebruik van mobiliteitshubs;
- klanttevredenheid.

Het onderzoek en de rapportage moeten voldoen aan de eisen van de AVG.

Eis 75. De Concessiehouder verleent op verzoek van de Concessieverlener medewerking aan (landelijk) onderzoek naar de maatschappelijke effecten van het deelfietssysteem, waaronder vervanging van autoritten en OV-ritten, CO_2-reductie, bereikbaarheid van werkgelegenheidslocaties, sociale inclusie, waaronder effectiviteit van korting voor minima en gebruik door verschillende doelgroepen.

Deze medewerking bestaat uit het beschikbaar stellen van geaggregeerde en geanonimiseerde gegevens, het verspreiden van vragenlijsten onder gebruikers via de eigen kanalen en het deelnemen aan interviews of werksessies. Het onderzoek

wordt uitgevoerd door of in opdracht van de Concessieverlener. De inzet van de Concessiehouder is beperkt tot maximaal één onderzoek per kalenderjaar, het jaarlijkse gebruikersonderzoek uit Eis 74 daaronder niet inbegrepen.

Eis 76. De Concessiehouder waarborgt dat de geleverde gegevens minimaal voldoen aan:

- 98% volledigheid: het aandeel ritten en voertuigen dat in de geleverde data is opgenomen ten opzichte van het werkelijke aantal;
- 95% juistheid: de geleverde gegevens komen overeen met de werkelijke waarden; geconstateerde fouten worden binnen 10 werkdagen gecorrigeerd;
- uniforme CBS-coderingen en definities conform de landelijke dataprofielen.

Eis 77. De Concessiehouder verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De levering van realtime voertuigdata aan het Dashboard Deelmobiliteit conform Eis 66 vindt plaats op voertuigniveau overeenkomstig de MDS-systematiek.

> Binnen het Dashboard Deelmobiliteit is een functionele scheiding aangebracht tussen de brondata die aanbieders aan CROW/DOVA leveren en de gegevens die aan gemeenten beschikbaar worden gesteld. Voertuigidentificatoren, gebruikersidentificatoren en andere gegevens die al dan niet in combinatie met andere datasets tot verhoogde herleidbaarheidsrisico's kunnen leiden, worden niet aan gemeenten verstrekt.

Eis 78. De Concessiehouder waarborgt de informatiebeveiliging als volgt:

- De Concessiehouder houdt gedurende de gehele concessieperiode het door hem aangeboden niveau van informatiebeveiliging in stand.
- De informatiebeveiliging omvat minimaal: een actueel informatiebeveiligingsbeleid; logging; toegangsbeheer; back-upvoorzieningen; incidentmanagement; en procedures voor datalekmeldingen.
- De Concessiehouder informeert de Concessieverlener onverwijld over beveiligingsincidenten en datalekken die de concessie of de op grond van dit hoofdstuk geleverde data raken. Op verzoek van de Concessieverlener, maximaal eenmaal per jaar, toont de Concessiehouder aan dat aan deze eis wordt voldaan.

Eis 79. De Concessiehouder verstrekt op verzoek van de Concessieverlener voldoende geaggregeerd financieel inzicht in de exploitatie van de Concessie om de financiële haalbaarheid van een eventuele verlenging te kunnen beoordelen. De Concessieverlener behandelt deze informatie als bedrijfsvertrouwelijk.

10. Aanvullende eisen Kuststrook Den Haag

Eis 80. De Concessiehouder neemt actief deel aan en conformeert zich aan het Plan van Aanpak (PvA) Deeltweewielers kuststrook, opgenomen als bijlage 2.4 bij de concessieovereenkomst, inclusief de daarin beschreven werkwijzen, maatregelen en overlegstructuren.

Eis 81. De Concessiehouder levert een proportionele en schaalbare inzet van personeel en middelen ten behoeve van de uitvoering van het PvA Deeltweewielers kuststrook en schaalt deze inzet op en af conform de daarin gehanteerde druktescenario’s en operationele afspraken.

Eis 82. De Concessiehouder werkt actief mee aan de evaluatie en actualisatie van het PvA Deeltweewielers kuststrook en implementeert wijzigingen en aanvullende maatregelen die voortkomen uit deze actualisatie.