

6 Vraagstukken bij lichte deelmobiliteit in de openbare ruimte

In dit hoofdstuk bespreken we een aantal inhoudelijke onderwerpen, waar gemeenten mee te maken krijgen bij de uitwerking van het beleid voor lichte deelvoertuigen in de openbare ruimte. De mate waarin een gemeente kan sturen op deze onderwerpen, hangt sterk af van het spoor waarvoor is gekozen (zie paragraaf 5.2.) In spoor A zijn goed overleg en samenwerking de basis. In spoor B kan de gemeente tot op zekere hoogte sturen via de eisen in de vergunning en in spoor C kunnen eisen in de concessie benut worden.

Met de beschikbare informatie proberen we de vragen zo goed mogelijk te behandelen. Waar mogelijk hebben we praktijkervaringen uit gemeenten toegevoegd. Het was niet mogelijk om alle vragen te beantwoorden. Soms ontbreekt de informatie. Daarnaast was de beschikbare tijd beperkt. In een eventuele volgende versie actualiseren we de antwoorden actualiseren op basis van voortschrijdend inzicht, nieuwe kennis en nieuwe ervaringen. Reacties, input en eventueel nieuwe vragen zijn welkom via fietsberaad@crow.nl.

De volgende vragen komen aan de orde: \$\$

6.1 Hoe kan een gemeente sturen op een maximum aantal lichte deelvoertuigen?	34
6.2 Hoe verdeel je de vergunningen?	35
6.3 Welke typen lichte deelvoertuigen toestaan? Ook deelsnorfietsen en e-steps?	36
6.4 Hoe kan hinderlijk parkeren voorkomen worden?	37
6.4.1 Informeren over parkeerregels en gewenste gedrag	37
6.4.2 Signaleren van hinderlijk of gevaarlijk parkeergedrag	38
6.4.3 Opheffen van hinderlijke en gevaarlijke situaties	40
6.4.4 Boetes en beloningen voor klanten	40
6.4.5 Bonus en malus voor de aanbidders van deelmobiliteit	41
6.4.6 Data-uitwisseling in de aanpak van overlast	41
6.5 Mogen deelvoertuigen overal achtergelaten worden of alleen op specifieke plekken?	42
6.5.1 Regels van de gemeente: overal, hubs en verboden zones	42
6.5.2 Regels van de aanbieder: back-to-one, back-to-all, service-gebieden	43
6.6 Hoe zien hubs eruit?	44
6.6.1 Geheel virtueel of ook een fysieke inrichting?	44
6.6.2 Algemeen gebruik of exclusief voor deelvoertuigen?	44
6.6.3 Unimodaal of multimodaal? (PM)	45
6.7 Hoe ziet het ideale netwerk voor deelmobiliteit er uit?	46
6.8 Wat zijn effectieve en hanteerbare prestatie-eisen?	46
6.9 Hoe kun je sturen op de kwaliteit van de dienstverlener?	47
6.10 Sturen op de kwaliteit van de dienstverlening	48
6.11 Welke data mag/moet een gemeente eisen?	49
6.11.1 Data-standaarden	50
6.11.2 Dashboards	50
6.12 Hoe kan een gemeente ervoor zorgen dat het aanbod van deelvoertuigen interoperabel is?	51
6.13 Kosten (PM)	53
6.14 Hoe regelen we deelmobiliteit bij stedelijke verdichting? (PM)	54
6.15 Hoe kan de gemeente sturen verkeersveiligheid? (PM)	54
6.16 Hoe kan de gemeente sturen op milieubelasting (PM)	54
6.17 Hoe kun je de sturen op de doelstelling maatschappelijke participatie (PM)?	54

6.1 Hoe kan een gemeente sturen op een maximum aantal lichte deelvoertuigen?

Als een gemeente kiest voor een vergunningstelsel (spoor B in paragraaf 5.2) kan een maximum gesteld worden aan het aantal lichte deelvoertuigen, waarbij eventueel onderscheid gemaakt wordt naar het type voertuig. Het instellen van een plafond in het aantal deelvoertuigen kan helpen om overlast te voorkomen en kan bijdragen aan een efficiënter gebruik van de voertuigen en openbare ruimte. Anderzijds is voor het functioneren van een stedelijk deelsysteem ook een minimum aantal deelvoertuigen fietsen noodzakelijk. Het aantal lichte deelvoertuigen per aanbieders in Nederlandse (middel)grote steden ligt tussen de 50 (bakfietsen) en de 1.000 voertuigen (augustus 2021)

In de ideale situatie zou eerst een inschatting gemaakt moeten worden van het aantal deelvoertuigen dat door de stad geabsorbeerd kan worden, zonder dat dit leidt tot overlast. In de praktijk zal het niet eenvoudig zijn om op theoretische gronden te bepalen hoeveel deelvoertuigen de openbare ruimte kan accommoderen. Een groeimodel, waarbij men begint met een relatief laag aantal en afhankelijk van de ervaringen het maximaal aantal opschroeft, kan hier een pragmatische oplossing voor zijn. Eventueel in combinatie met een outputvoorschrift (zie 6.8), bijvoorbeeld minimum aantal verhuringen per deelvoertuig per dag. Zolang deelvoertuigen intensiever gebruikt worden dan privé-voertuigen die in de openbare ruimte geparkeerd staan, is uitbreiding van het aantal deelvoertuigen immers goed te rechtvaardigen.

Uit Eindhoven beleidsregels: Er kan toestemming gevraagd worden voor uitbreidingsmogelijkheden naar aanleiding van bewezen succes, welke gebaseerd zijn op: Gebruikersratio, wanneer een aanbieder kan aantonen dat Deelvoertuigen per jaar gemiddeld 3 keer per dag gebruikt worden.

In de huidige praktijk worden verschillende typen plafonds toegepast, die vaak ook gecombineerd worden:

- **Een maximum aantal deelvoertuigen per type voor de gehele gemeente.** Bijvoorbeeld in Utrecht maximaal 1600 fietsen, 500 elektrische fietsen en 300 elektrische bromfietsen. Bij het vaststellen van de plafonds spelen naast het voorkomen van overlast ook vaak beleidsmatige overwegingen een rol. Omdat de gemeente Eindhoven bijvoorbeeld actieve mobiliteit wil stimuleren, is het maximum aantal fietsen het hoogst. Met het oog op de toekomst heeft de gemeente Rotterdam ook al een plafond opgenomen voor het aan elektrische deelsteps;
- **Maximum aantal voertuigen per aanbieder.** In Rotterdam mogen nieuwe aanbieders bijvoorbeeld maximaal 500 deelvoertuigen aanbieden. Nadat de aanbieder bewezen heeft te voorzien in een behoefte, kan deze toestemming krijgen om meer voertuigen aan te bieden.
- **Maximum aantal vergunningen (schaarse vergunning).** Beperking van het aantal vergunningen biedt voor zowel gemeenten, klanten als aanbieders voordelen. De gemeente hoeft met minder partijen af te stemmen, voor de klant is het aanbod overzichtelijker en de aanbieder heeft meer volume voor een rendabele exploitatie. Voor de aanbieders die buiten de boot vallen ligt dat natuurlijk anders. Te weinig vergunningen heeft als nadeel dat aanbieders minder prikkels hebben om hun dienstverlening te verbeteren. Overigens moet er altijd een maximale vergunningsduur gekoppeld worden de zogenaamde schaarsvergunningen.
- **Maximum aantal deelvoertuigen per hub.** Op deze manier kan de gemeente locatiegericht overlast van deelvoertuigen voorkomen. Zie ook inrichting hubs in paragraaf 6.6.

Een nadeel van een plafond voor het aantal deelvoertuigen kan zijn dat gemeenten en de aanbieders minder flexibel kunnen inspelen op actuele ontwikkelingen. Zo wil de gemeente Schiedam in de vergunningvoorwaarden de mogelijkheid opnemen om bij evenementen meer deelvoertuigen toe te laten.

De gemeente Den Haag tot slot, heeft geen plafonds ingesteld voor het aantal vergunningen (zie spoor B1 in paragraaf 5.2.2). Alle aanbieders die voldoen aan de voorwaarden kunnen in principe in aanmerking komen voor een vergunning voor 500 deelvoertuigen. Vanwege het grote aantal aanbieders dat anno 2021 al actief is in Den Haag, gaat de gemeente wel het gesprek aan met eventuele nieuwe gegadigden. In de jaarrapportage 2021 schrijft het college van Den Haag dat er geen vergunningen meer uitgegeven worden totdat meer zicht is op beter beheersbaar maken van parkeer- en overlastproblemen. Het college beroept zich daarbij op een bepaling in de APV dat het college een vergunning mag weigeren als er belangrijke bezwaren zijn uit een oogpunt van bijvoorbeeld de afwikkeling van het rij- en voetgangersverkeer of het uiterlijk aanzien van de gemeente.

6.2 Hoe verdeel je de vergunningen?

Als de belangstelling van aanbieders groter is dan het maximum aantal vergunningen en/of het maximum aantal voertuigen is de praktische vervolgvraag: hoe moeten de schaarse rechten voor deelvoertuigen verdeeld worden over de belangstellenden? Globaal zijn er twee manieren: “wie het eerst komt” en de vergelijkende toets.

Zowel Eindhoven als Rotterdam hebben (in eerste instantie) gekozen voor het principe “wie het eerst komt”. Voordeel is dat, zolang er nog rechten beschikbaar zijn, op elk moment vergunningen uitgegeven kunnen worden. Gegadigden moet natuurlijk wel voldoen aan de vergunning-eisen. Daarnaast is object vast te stellen wie het eerste is en dus recht heeft op een vergunning.

Als de belangstelling vanuit de markt groot is, zoals in Rotterdam, brengt het wie-het-eerst-komt-principe wel een aantal praktische uitdagingen met zich mee, die in zekere mate vergelijkbaar zijn met de kaartverkoop voor populaire festivals. Een seconde vertraging kan voor een aanbieder het verschil zijn tussen wel of geen vergunning. Het maakt daarbij niet uit of de kwaliteit van het aanbod beter is dan dat van een concurrent die een seconde eerder was. Zolang de aanbieders voldoen aan de minimum kwaliteitseisen, heeft de gemeente geen mogelijkheid om te selecteren op kwaliteit.

De tweede optie is de vergelijkende toets, die ook wel beauty-contest wordt genoemd. Utrecht heeft gekozen voor de vergelijkende toets. Aanbieders die in aanmerking willen komen voor een vergunning, moeten een plan indienen. Aan de hand van een aantal beoordelingscriteria en een puntentelling bepaalt een commissie welk aanbieders het beste plan hebben ingediend. Vervolgens wordt het plan van de geselecteerde aanbieder vertaald naar de vergunningvoorwaarden, zodat de gemeente de vergunning kan intrekken als de aanbieder zich niet aan zijn eigen plan houdt. Feitelijk schrijft de aanbieder zijn eigen vergunningvoorwaarden.

Een mogelijk nadeel van de vergelijkende toets is, dat er achteraf discussie ontstaat over de puntentoekenning. Of dat aanbieders die buiten de boot vallen juridische procedures starten. Veel hangt af van de mate waarin de punten objectief toegekend kunnen worden aan de verschillende beoordelingscriteria. Ter inspiratie hebben we onderstaand de beoordelingscriteria van de gemeente Utrecht toegevoegd. Hoewel deze criteria vrij globaal omschreven zijn, heeft de vergelijkende toets volgens de gemeente Utrecht goed gewerkt.

Beoordelingscriteria voor de vergelijkende toets in Utrecht

- Bijdrage aan de doelen van deelmobiliteit: een minimaal beslag op de openbare ruimte;
 - voorkomen verrommeling van de openbare ruimte ;
 - de verkeersveiligheid;
 - en beter milieu en een betere luchtkwaliteit.
- Stadsbreed dekkend netwerk van voertuigen:
 - aan welke doelgroepen worden de deelvoertuigen aangeboden;
 - op welke locaties en hoeveel voertuigen per locatie worden aangeboden;

- hoe groeit de inzet van voertuigen in de eerste 3 jaar toe naar het aantal vergunde voertuigen;
- hoe worden de deelvoertuigen beschikbaar gehouden op de gewenste locaties.
- Data en interoperabiliteit:
 - Hoe worden de onderzoeksdata genoemd in artikel 6 lid 2 compleet en op tijd aangeleverd.
- Dienstverlening/ logistieke prestaties:
 - kenmerken van de voertuigen (afmetingen, uitrusting, veiligheid, opladen van de accu's);
 - hoe ziet het exploitatiemodel eruit (tarieven, abonnementen, aanpassen aanbod aan vraag etc.);
 - hoe werkt de app;
 - hoe wordt voorkomen en verholpen dat deelvoertuigen op ongewenste en/of hinderlijke plekken terecht komen, in de openbare ruimte, stallingen of andere plaatsen;
 - hoe wordt wet- en regelgeving nageleefd;
 - hoe worden klachten en meldingen zo snel mogelijk afgehandeld;
 - hoe vindt herverdeling van voertuigen plaats denk aan opeenhoping van voertuigen bij evenementen en lang stilstaande voertuigen.
- Communicatie:
 - hoe worden potentiële gebruikers aangemoedigd om gebruik te maken van het bedrijfsconcept van deelvoertuigen;
 - hoe verloopt de klachtenprocedure voor de drie doelgroepen gemeente, klanten en omwonenden.

6.3 Welke typen lichte deelvoertuigen toestaan? Ook deelsnorfietsen en e-steps?

De grote steden verschillen duidelijk in hun antwoord op de vraag welke categorieën deelvoertuigen welkom zijn. Rotterdam wil ruimte bieden aan zoveel mogelijk typen lichte deelvoertuigen. Fietsen, e-fietsen, snorfietsen, bromfietsen, brommobielen en (als deze toegelaten worden op de openbare weg) ook de e-steps. De redenering is, dat de praktijk zal uitwijzen welke typen deelvoertuigen het beste aansluiten bij de wensen van de gebruiker. Dat is beste garantie dat er een deelsysteem ontstaat, dat kan concurreren met de privé-auto en optimaal bijdraagt aan bereikbaarheid en andere maatschappelijk doelen. Tegelijkertijd probeert Rotterdam wel te sturen op een goede balans tussen voor- en nadelen van de verschillende typen deelmobiliteit, zoals het beperken van parkeeroverlast en het bevorderen van een goede spreiding van het aanbod over de stad.

Amsterdam en Utrecht zijn veel selectiever in de typen deelvoertuigen die aangeboden mogen worden in de openbare ruimte. Een belangrijke overweging daarbij is de verwachting dat elektrische deelvoertuigen ten koste zullen gaan van gezonde en ruimte-efficiënte vervoerwijzen, zoals lopen en fietsen. Utrecht laat de uitgifte van deelsnorfietsen bijvoorbeeld niet toe, omdat de snorfiets naar verwachting sterk concurreert met de fiets. De deelbromfiets wordt daarentegen wel toegestaan, omdat deze geschikter is op langere afstand en daarmee meer concurreert met de auto (zie ook analyses in hoofdstuk 4). Om vergelijkbare redenen stelt Utrecht kritische vragen bij elektrische deelstep. Deze gaat waarschijnlijk grotendeels ten koste van het lopen.

Ook in Den Haag zijn elektrische voorlopig niet welkom. Het college vindt het aannemelijk dat parkeer- en overlastproblemen door de elektrische deelstep groter zal zijn. In steden als Parijs en Berlijn was dit ook het geval. De verwachting is dat eerder sprake zal zijn van meer ophoping waardoor er overlast kan ontstaan voor andere verkeersdeelnemers.

Amsterdam geeft net als Utrecht de voorkeur aan de deelbromfiets boven de deelsnorfiets. Dit past ook beter in het beleid van de hoofdstad om snorfietsen van de fietspaden te weren. In andere gemeenten wordt juist gesteld dat de verkeersveiligheid meer baadt heeft bij deelsnorfietsen dan bij deelbromfietsen, vanwege de lagere snelheid en het goede toezicht op de snelheidsbegrenzing. Een belangrijk verschil tussen de deel-snorfiets en de privé-

snorfiets is immers dat de privé-variant vaak is opgevoerd en net zo snel rijdt als de bromfiets. De deelsnorfietsen daarentegen zijn netjes begrensd op 25 km/uur. Voor de verkeersveiligheid positief, maar weer lastig te combineren met het streven om snorfietsers naar de rijbaan te verwijzen. De keurig begrensde snorfietsen kunnen minder goed meekomen met het overige verkeer op de hoofdrijbaan.

Een grote onzekerheid voor de nabije toekomst is wat de consequenties zullen van de invoering van de helmplicht voor snorfietsers per 1 juli 2022. Blijft de deelsnorfiets zo populair? Of zullen aanbieders switchen naar de deelbromfiets?

Voor veel middelgrote steden valt er overigens weinig te kiezen. Veelal hebben alleen aanbieders van deelsnorfietsen belangstelling om in deze steden deelmobiliteit aan te bieden. Zo staat de stedelijk deelfiets wel op wensenlijstje van de gemeente Groningen, maar zijn geen aanbieders die hier brood in zien.

6.4 Hoe kan hinderlijk parkeren voorkomen worden?

Parkeeroverlast van met name deelsnorfietsen is voor veel gemeenten een erg belangrijk aandachtspunt. In de lokale politiek ligt parkeeroverlast vaak erg gevoelig. Denk aan slordig geparkeerde snorfietsen op trottoirs, die de doorgang blokkeren voor senioren met een rollator, ouders met kinderwagens en rolstoelgebruikers. Ook zijn er klachten over het parkeren in openbaar groen.

In verschillende paragrafen in dit hoofdstuk hebben we maatregelen besproken die kunnen bijdragen aan het beperken van de overlast. Bijvoorbeeld een maximum aantal voertuigen in de vergunning (paragraaf 6.1), de verplichting op deelvoertuigen terug te brengen naar hubs of het aanwijzen van verbodsgebieden (paragraaf 6.5).

Veel overlast heeft echter te maken met het parkeergedrag van de individuele gebruiker, waar deze maatregelen slechts in beperkte mate invloed op hebben. Zowel aanbieders als gemeenten nemen allerlei initiatieven om het parkeergedrag in positieve zin bij te sturen. Dit zal zeker effect hebben, maar het ei van Columbus is nog niet gevonden. „Het heeft tijd nodig”, zegt een woordvoerder van Felyx in een lokale krant. Hij signaleert dat er vooral bij de introductie veel klachten zijn, als de deelvoertuigen voor zowel bewoners als klanten nog nieuw zijn. „Wij moeten gebruikers van de deelscooters leren parkeren. Tegelijkertijd denken inwoners ‘wat gebeurt hier?’.”

Meestal is in de vergunningvoorwaarden (spoor B) opgenomen dat aanbieders ten alle tijden verantwoordelijk zijn voor het correct stallen van de deelvoertuigen. Aanbieders die een vergunning aanvragen moeten in een klachtenplan laten zien dat hun klachtenafhandeling goed georganiseerd is. Het gaat om zaken als het eenvoudig kunnen indienen van klachten door gebruikers en bewoners, de registratie van klachten, de reactietermijnen, vermelding van de contactgegevens op de deelvoertuigen etc.

Omdat gevaarlijk en hinderlijk parkeergedrag een taai probleem is dat het draagvlak voor deelmobiliteit kan ondermijnen, zetten we hier gestructureerd de verschillende stappen op een rijtje voor de aanpak van parkeeroverlast.

- Informeren over regels en gewenst gedrag
- Signaleren van hinderlijk of gevaarlijk parkeergedrag;
- Opheffen van hinderlijke en gevaarlijke situaties;
- Boetes en beloningen voor klanten;
- Bonus en malus voor aanbieders.

Wat doen aanbieders en gemeenten nu al? En welke stappen kunnen verder geoptimaliseerd worden?

6.4.1 Informeren over parkeerregels en gewenste gedrag

Voorkomen is beter dan genezen. Kennis van de parkeerregels en de bereidheid om deze toe te passen zijn een eerste stap om parkeeroverlast te voorkomen. Elke aanbieder besteedt hier op eigen wijze aandacht aan in de communicatie met de klanten. De klanten van bijvoorbeeld Tier krijgen bij de eerste rit een parkeerinstructie te zien in de app. Deze instructie wordt om de 25 ritten herhaald

\$\$ doen aanbieders en eventueel overheid ook iets gezamenlijks ?\$\$

Voorlichting op de website van Check

Parkeer nooit:

- Op privéterrein;
- Voor een in- of uitgang;
- Op doorgangen van voetpaden of trottoirs;
- Op blindengeleidestroken;
- In parkeervakken voor auto's;
- In het gras, en;
- Buiten de fietsnietjes

Parkeer wel:

- In de daarvoor aangewezen scooter parkeervakken;
- Op een manier dat anderen geen last hebben van de scooter;
- Naast fietsen en andere scooters;
- Alsof het je eigen scooter is :)
- Zie je een fout geparkeerde Check? Laat het weten via "Meld parkeerprobleem" in onze app. Samen houden we de stad bereikbaar!

6.4.2 Signaleren van hinderlijk of gevaarlijk parkeergedrag

De aanpak van hinderlijk parkeergedrag staat of valt met een goede signalering. Alleen bij snelle signalering van hinderlijk geparkeerde deelvoertuigen kan actie ondernomen worden om de hinder te verhelpen en het gedrag van de veroorzaker voor de toekomst bij te sturen. Optimaliseren van de signalering kan dus een belangrijke bijdrage leveren aan beperking van de hinder. We lopen de verschillende 'actoren' die overlast kunnen signaleren bij langs. Het gaat om burgers, handhavers, de aanbieders en klanten van deelmobiliteit

Signalering door burgers (bewoners, ondernemers).

Klachten van bewoners en ondernemers zijn een belangrijke informatiebron. Het beleid van gemeenten is veelal dat burgers met klachten worden doorverwezen naar de aanbieders. Zo verwijst de website van de gemeente Tilburg naar de website van GO Sharing. In de vergunningvoorwaarden is vaak bepaald dat aanbieders van deelvoertuigen een (digitaal) klachtenformulier moeten hebben waar burgers overlast kunnen melden. En dat op deelvoertuigen contactgegevens en een voertuig-ID vermeld worden, zodat burgers de juiste gegevens kunnen invullen.

Een andere optie is dat burgers hinderlijke deelvoertuigen melden via de bestaande klachtenprocedure van de gemeenten of apps als "BuitenBeter". Zo wil de gemeente Rotterdam verkennen of de 'eigen' MeldR-app ook gebruikt kan worden voor het melden van overlast van deelvoertuigen. Het is dan de bedoeling dat deze meldingen automatisch doorgestuurd worden naar de aanbieder in kwestie.

Er is veel voor te zeggen om bestaande (digitale) klachtenloketten ook te benutten voor overlast van deelvoertuigen. Het verlaagt de drempel voor de burger, die een zoektocht naar het juiste loket wordt bespaard.

Signalering door handhavers

Het ligt voor de hand dat ook handhavers een belangrijke signaleringsfunctie hebben. Als geparkeerde deelvoertuigen direct gevaar of hinder veroorzaken, kunnen zij ook handhavend optreden (zie volgende stap). Het is ons niet duidelijk in hoeverre handhavers actief werk maken van de signalering van foutgeparkeerde deelvoertuigen. En of handhavers ook een 'direct lijntje' hebben de aanbieders.

Mogelijk kan de rol van handhavers vergroot worden, door het voor hen makkelijker te maken om informatie over foutgeparkeerde deelvoertuigen door te geven. In veel gemeenten maken handhavers bijvoorbeeld gebruik van apparatuur van Sigmax voor de handhaving op foutgestalde fietsen. Als handhavers met hetzelfde apparaat meldingen van foutgeparkeerde deelvoertuigen kunnen doorgeven aan de aanbieders, kost het hen weinig extra tijd en moeite om de signaleringsfunctie verder uit te breiden.



Signalering door aanbieders

De afgelopen jaren hebben aanbieders nieuwe methodes ontwikkeld om het parkeergedrag van gebruikers te monitoren.

Om te beginnen benutten aanbieders het GPS-signaal van het voertuig of de mobiel van de gebruiker waarmee het voertuig vergrendeld heeft. Met behulp van dit GPS-signaal kunnen aanbieders relatief eenvoudig vaststellen of een deelvoertuig wordt geparkeerd op een locatie waar dit niet mag. Bijvoorbeeld in een gebied met een parkeerverbod of buiten een (virtuele) hub. Deze GPS-locatie is echter niet nauwkeurig genoeg (afwijking van 20 meter of soms meer) om te bepalen of het deelvoertuig hinder veroorzaakt of in een groenstrook staat. Wellicht biedt de introductie van het 5G-netwerk in de toekomst mogelijkheden om de parkeerlocaties nauwkeuriger te bepalen, eventueel in combinatie met gedetailleerde digitale kaarten.

Een tweede ontwikkeling is dat klanten een foto moeten maken van het geparkeerde deelvoertuig, als ze de rit willen afsluiten. "Onze klantenservice kijkt en beoordeelt steekproefsgewijs deze foto's", vertelt Chris Peters namens GO Sharing aan EditieNL. Daarnaast kunnen de foto's gebruikt worden als 'bewijs' in discussies met klanten of gemeenten.

Een aantal aanbieders wil nog een stapje verder gaan. Met behulp van artificiële intelligentie (AI) wil men de foto's van de geparkeerde deelvoertuigen analyseren, om zo automatisch vast te stellen of er sprake is van hinder. De praktijk moet uitwijzen of deze techniek nauwkeurig genoeg is. Wellicht kan het toevoegen van een aantal visuele kenmerken aan de hubs (lijnen, hoekpunten) de AI-technologie helpen om de foto's beter te interpreteren.

Signalering door klanten

Aanbieders benutten ook de relatie met hun klanten om hinderlijk parkeergedrag van andere klanten te signalen. Klanten die op straat een hinderlijk geparkeerd voertuig zien, kunnen hiervan melding maken met de app van aanbieder, die ze toch al op zak hebben. Een aantal apps beschikt zelfs over een speciale functie waarmee de klant het deelvoertuig kan verplaatsen. De klant wordt hiervoor beloond met bijvoorbeeld gratis rijminuten.

De laatste optie in deze categorie is dat de klant aan het begin van elke rit moet aangeven of het deelvoertuig correct geparkeerd staat. Een dergelijk signaal komt te laat om hinderlijke situaties op te heffen. Het deelvoertuig wordt

immers meteen daarna gebruikt. De informatie kan wel gebruikt worden voor statistieken over hinderlijk parkeergedrag en om het gedrag van de veroorzakende klant bij te sturen.

6.4.3 Opheffen van hinderlijke en gevaarlijke situaties

Bij voorkeur worden alle hinderlijk geparkeerde deelvoertuigen zo snel mogelijk 'recht gezet', maar het geldt zeker als er sprake is van direct gevaar. Bijvoorbeeld als het deelvoertuig op een blindengeleidenlijn staat of een nooduitgang blokkeert. Handhavers zijn dan bevoegd om de gevaarlijke situatie onmiddellijk op te heffen. Bij brom- en snorfietsen is dat vanwege het gewicht en de omvang van het voertuig minder eenvoudig dan bij (elektrische) fietsen. Dat pleit ervoor om in de vergunningvoorwaarden op te nemen dat aanbieders zeer snel actie ondernemen bij gevaarlijke situaties. Bijvoorbeeld binnen een half uur (\$\$ gebeurt dit nu ook?).

Bij foutgeparkeerde voertuigen die geen gevaar veroorzaken is de spoed minder groot. Vaak is in de vergunningvoorwaarden bepaald dat de aanbieder foutief geparkeerde voertuigen binnen 24 uur correct stalt of verwijdert, inclusief een toelichting hoe de klacht is afgehandeld. De consequenties voor aanbieders van brom- en snorfietsen zijn dan beperkt. Meestal zijn deze voertuigen alweer verhuurd voordat de 24 uur verstreken zijn. Bij deelfietsen is de omloopsnelheid minder groot.

Voor handhavers zijn heldere instructies noodzakelijk. Wanneer is sprake van gevaar en is onmiddellijke actie vereist? Het onderscheid tussen gevaarlijk en fout geparkeerd wordt overigens ook gemaakt bij de handhaving van privé-fietsen. Een belangrijk verschil met privé-voertuigen is dat bij deelvoertuigen de eigenaar van het voertuig bekend is en direct geïnformeerd kan worden over de overtreding. Dit biedt gemeenten wellicht ook de mogelijkheid om eerder over te gaan tot het verwijderen van voertuigen (bestuursdwang). De gemeente Eindhoven bijvoorbeeld heeft in de vergunningvoorwaarden opgenomen dat de gemeente hinderlijk of foutief geparkeerde deelvoertuigen mag verwijderen uit de openbare ruimte. Deze kunnen tegen betaling worden opgehaald bij het Fietsdepot.

\$\$Antonio: in Schiedam gesprek gevoerd met toezicht en handhaving om te zoeken naar onduidelijkheden in de APV. Op basis hiervan een APV-artikel verduidelijkt.

Voorbeeld vergunningvoorwaarden Tier in Utrecht

De vergunninghouder zorgt dat een parking & patrol team pro-actief patrouilleert in de straten om gebruikers te helpen parkeren en dient als een snelle response-eenheid bij klachten over fout en hinderlijk geparkeerde en beschadigde voertuigen, met een gemiddelde responstijd voor het repareren of verwijderen van kapotte voertuigen van maximaal 2 uur vanaf het moment dat ze gewaarschuwd zijn en op alle problemen binnen 4 uur .

6.4.4 Boetes en beloningen voor klanten

Aanbieders van deelmobiliteit proberen het parkeergedrag van hun klanten bij sturen met boetes en beloningen. Als klanten een deelvoertuig achterlaten op een locatie waar dit niet is toegestaan, worden meestal extra kosten in rekening gebracht.

De afhandeling van klachten over hinderlijk geparkeerde brom- en snorfietsen is bij de verschillende aanbieders ongeveer vergelijkbaar. Eerst worden klanten die de voertuigen hinderlijk parkeren gewaarschuwd. Soms bellen aanbieders de foutparkeerders op om daarmee het anonieme gevoel dat ze in het begin denken te hebben te doorbreken. Na een eerste waarschuwing krijgen zij een boete van circa 50 euro. Betaalt de klant de boete niet, dan loopt de hoogte van de boete op. In het uiterste geval kan een gebruiker worden geblokkeerd, maar dit gebeurt slechts zelden.

Tegelijkertijd willen verschillende aanbieders goed parkeergedrag belonen, door gratis minuten weg te geven. Of met een spaarsysteem voor gratis ritten.

De gemeente Rotterdam wil de mogelijkheid verkennen dat ook handhavers van de gemeente sneller en eenvoudiger boetes kunnen uitschrijven voor foutgeparkeerde deelvoertuigen. Daarbij denkt men aan de zogenaamde “mulder-boetes”, die het proces tussen gemeente en aanbieder kunnen vereenvoudigen. De aanbieder brengt de boete vervolgens weer in rekening bij de desbetreffende klant.

6.4.5 Bonus en malus voor de aanbieders van deelmobiliteit

De laatste stap zou kunnen zijn dat aanbieders van deelmobiliteit worden gestimuleerd om parkeeroverlast door hun klanten te voorkomen en overlastsituaties zo snel mogelijk op te lossen. Een soort bonus-malus-systeem, waarbij de bonus zou kunnen zijn dat een aanbieder het recht krijgt om meer deelvoertuigen te verhuren als deze goed scoort. Of juist rechten verliest als onder de maat wordt gepresteerd. **\$\$hebben gemeenten dit al?##**

Een lastig punt bij zo'n bonus-malus-systeem is hoe de prestaties van aanbieders objectief en eerlijk gemeten kunnen worden. Tellen alle klachten van burgers even zwaar mee, ook als bepaalde burgers het systeem proberen te manipuleren? Tellen de klachten die rechtstreeks bij de aanbieders binnenkomen ook mee in de beoordeling? Of moeten we ons voor de eerlijkheid en overzichtelijkheid beperken tot objectieve meldingen van handhavers?

Ongeacht welke klachten en meldingen meetellen, is voor een bonus-malussysteem een controleerbare administratie noodzakelijk. Het gaat daarbij niet alleen om het aantal klachten en meldingen, maar ook om de snelheid en de wijze waarop aanbieders reageren.

6.4.6 Data-uitwisseling in de aanpak van overlast.

Data speelt een belangrijke rol in de verschillende stappen die we hier besproken hebben om parkeeroverlast te voorkomen. Het gaat in de eerste plaats om data die aanbieders zelf verzamelen om overlast te monitoren en het gedrag van klanten bij te sturen.

Daarnaast denken we dat er nog kansrijke mogelijkheden zijn om data-uitwisseling tussen gemeente en aanbieders te verbeteren. Het gaat dat in de eerste plaats om meldingen van handhavers richting de aanbieders, inclusief een terugkoppeling wat er met de melding is gedaan. **Is er bereidheid bij gemeenten en aanbieders om hiermee aan te slag te gaan? Wie moet daarin het voortouw nemen\$**

Daarnaast kan winst geboekt worden met het stroomlijnen en uniformeren van klachten van burgers en ondernemers. In het ideale geval maakt het niet uit bij welk loket burgers hun klacht deponeren. In alle gevallen moet de klacht razendsnel bij de juiste aanbieder terecht komen en krijgt de gemeente een totaaloverzicht van de klachten en de afhandeling door de aanbieders.

Uit jaarrapportage deelfietsen en deelscooters Den Haag 2021: Op dit moment hebben wij geen zicht op de ruimtelijke spreiding van de burgermeldingen. Om goed in te kunnen spelen op locaties waar (meer) ruimte voor deelmobiliteit gewenst is, wil het college zorgen dat aanbieders de locaties van overlastmeldingen bijhouden en deze informatie (uniform en AVG-proof) met ons delen. Met technologische ontwikkelingen die gericht zijn op wenselijk gedrag bij gebruikers kunnen aanbieders het fout parkeren zelf effectiever tegengaan. Door in te zetten op (push)meldingen over foutparkeren, worden gebruikers direct geconfronteerd/gestraft voor hun ongewenste gedrag.

6.5 Mogen deelvoertuigen overal achtergelaten worden of alleen op specifieke plekken?

Als hoeder van de openbare ruimte heeft een gemeente veel bevoegdheden om te bepalen waar lichte deelvoertuigen wel of juist niet aangeboden mogen worden. De moderne GPS-technologie maakt het (tot op zekere hoogte) ook mogelijk om het inlevergedrag van klanten te sturen en te monitoren. Zowel gemeenten als aanbieders kunnen regels over inleverlocaties opstellen. Vaak zijn die hetzelfde, maar dat hoeft niet.

6.5.1 Regels van de gemeente: overal, hubs en verboden zones

Een belangrijke reden voor gemeenten om te sturen op uitgiftelocaties is veelal het beperken van overlast en het spreiden van de parkeerdruk. Daarnaast kan een gemeente met de ruimtelijke spreiding van uitgiftepunten in zekere mate de concurrentiepositie van verschillende vervoermiddelen beïnvloeden. Bijvoorbeeld geen uitgiftepunten in het voetgangersgebied om te voorkomen dat de deelfiets ten koste gaat van het lopen. Of een grofmaziger netwerk voor deelsnorfietsen dan voor deelfietsen, om een deelfiets een streepje voor te geven.

Voor de ruimtelijke spreiding van de uitgifte- cq inleverlocaties maken we onderscheid in drie categorieën:

- **Overall (free floating).** Deelvoertuigen mogen overal ingeleverd en aangeboden worden, waar je een vergelijkbaar privé-voertuig ook mag parkeren. Dus voor deelfietsen: overal waar je ook een fiets mag parkeren, mag je de huur van je deelfiets beëindigen. Voor klanten is dit de flexibelste oplossing: je kunt het deelvoertuig voor de deur van je bestemming achterlaten. Mogelijke nadelen zijn minder orde in de openbare ruimte en de beschikbare deelvoertuigen zijn soms minder goed vindbaar voor klanten.
- **Hubs (stationsbased, drop-offlocaties).** Klanten kunnen/mogen de huurperiode van hun deelvoertuig alleen in (virtuele) hubs beëindigen. Het gebruiksgemak voor de klanten wordt sterk bepaald door de loopafstand tot de bestemming. De klanten kunnen de hubs vinden in de app van de aanbieder en soms zijn de hubs ook fysiek herkenbaar in het straatbeeld (zie paragraaf 6.6). Vaak is het voor de klant onmogelijk of kostbaar om de huur te beëindigen buiten de virtuele grenzen (geofence) van de hub. Vanwege onnauwkeurigheden in het GPS-sigitaal moeten wel een vrij ruime virtuele grenzen om de hubs aangehouden worden. Het voordeel voor gemeenten is dat ze (samen met de aanbieder) kunnen bepalen waar de hubs komen en ook hoeveel deelvoertuigen in de hubs mogen staan. In gemeenten met één aanbieder is de controle op het maximum aantal voertuigen relatief eenvoudig. De aanbieder maakt het ‘gewoon’ onmogelijk om voertuigen achter te laten in een hub als het maximum aantal voertuigen is bereikt. Dit is ingewikkelder als er meerdere aanbieders gebruik maken van dezelfde hubs. Om aanbieders ‘real-time’ te informeren over het aantal voertuigen in een hub (ook van de concurrent), experimenteert de gemeente Den Haag met data uit het CROW-Dashboard voor deelmobiliteit (zie 6.11.2)
- **Verboden zones:** deelvoertuigen mogen overal achtergelaten worden, behalve in bepaalde gebieden, zoals een voetgangersgebied of op een stationsplein. Bij deze optie wordt ook gebruik gemaakt van het GPS-sigitaal en geofencing om ongewenst gedrag te voorkomen. Uit de praktijk blijkt dat aan de randen van deze verboden zones wel grotere kans is op parkeeroverlast vanwege het grote aantal deelvoertuigen dat hier wordt achtergelaten. Om dit te reguleren worden hier grotere (virtuele) hubs aangelegd.

Gemeenten geven veelal de voorkeur aan een combinatie van ‘overall’, ‘hubs’ en ‘verboden zones’. In de buitenwijken is het doorgaans geen probleem als deelvoertuigen ‘overall’ achtergelaten mogen worden omdat er voldoende ruimte is. Bovendien kunnen de loopafstanden hier flink toenemen als hubs verplicht worden. In stedelijke gebied gaat de voorkeur steeds vaker uit naar (virtuele) hubs, om zo de belasting van de openbare ruimte te kunnen sturen. De gemeente Rotterdam heeft bijvoorbeeld de indruk dat klanten hun voertuig netter parkeren als men gebruik moet maken van virtuele hubs. Uit [een studie in opdracht](#) van een aanbieder van e-steps in Parijs en Londen blijkt dat het aandeel klanten dat de e-step achterlaat op het voetpad daalt van 65% naar 3% na invoering van hubs, die overigens fysiek herkenbaar zijn op straat (zie ook paragraaf 6.6).

Uit jaarrapportage deelfietsen en deelscooters Den Haag 2021

Een vereiste in het vergunningstelsel is dat het servicegebied proactief door de aanbieders wordt gemonitord. Dit houdt in dat er wordt gekeken naar plekken binnen het servicegebied waar deeltweewielers overlast veroorzaken. Denk hierbij aan smalle trottoirs en drukke straten met weinig ruimte. Deze gebieden worden zo nodig verwijderd uit het servicegebied om overlast situaties op te lossen en/of voor te zijn. Op dergelijke locaties kan gewerkt worden met een meer station based model, een vast locatie voor deelvoertuigen

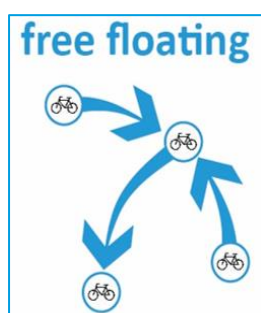
6.5.2 Regels van de aanbieder: back-to-one, back-to-all, service-gebieden

Naast de gemeentelijke regels voor uitgifte- en inleverlocaties, hebben ook aanbieders bepalingen waar hun klanten deelvoertuigen mogen inleveren. Moet het voertuig terug naar het punt van uitgifte (back-to-one), mag het voertuig op verschillende hubs ingeleverd worden (back-to-many) of overal waar dit volgens de gemeentelijke regels ook is toegestaan (back-to-all free-floating). Dit lijkt veel op de indeling in de gemeentelijke regels, maar dat hoeft niet. Zo werkt de bakfietsaanbieder Cargoroo in Utrecht met een netwerk van virtuele hubs, maar de klant moet de deelbakfiets wel weer terug brengen naar de hub van uitgifte (back-to-one). Daarnaast hebben aanbieders regels dat voertuigen niet in bepaalde stadsdelen of in andere gemeenten achtergelaten mogen worden (service-gebieden).

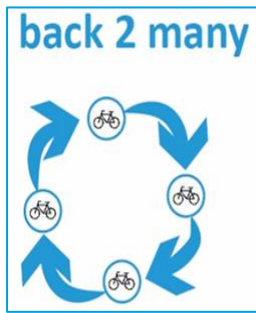
De regels van de aanbieders hangen vaak samen met bedrijfsmatige afwegingen, zoals de noodzaak om voertuigen te herverdelen. Daarnaast is er een wisselwerking met de tariefsstructuur.



Bij *Back-to-one (B21)* moet het deelvoertuig teruggebracht worden naar de uitgiftelocatie (zoals de OV-Fiets). B21 kan al goed functioneren bij één of enkele hubs en is vooral geschikt voor doelgroepen die (bijna) altijd terug willen naar het uitgiftepunt. Denk aan treinreizigers die een deelfiets gebruiken voor het natransport. Ook bewoners willen veelal terug naar huis. Deze doelgroepen hebben belang bij een zo laag mogelijk dagtarief. Het grootste pluspunt is zekerheid: de klant kan beschikken over een deelvoertuig, totdat hij weer terug is op het uitgiftepunt. Belangrijk voordeel voor de exploitant is dat voertuigen 'vanzelf' terugkomen. Kostbare herverdeling is niet nodig. Nadeel is het beperkt aantal verhuringen per dag.



Bij *Back-to-all/ Free Floating (B2A)* mag het voertuig overal achtergelaten worden, waar dit volgens de gemeentelijke regels ook is toegestaan. B2A wordt meestal gecombineerd met een progressief tariefsysteem, waarbij de kosten oplopen als men het voertuig langer huurt. Door de hoge dichtheid van uitgiftelocaties in combinatie met het progressieve tariefsysteem, is het aantal gebruikers per dag aanzienlijk groter dan bij een B21 systeem. B2A gaat alleen werken bij voldoende schaalgrootte, zowel wat betreft het aantal als de ruimtelijke spreiding van de deelvoertuigen. Schaalgrootte is noodzakelijk om de klanten voldoende zekerheid te bieden dat er in de buurt een deelvoertuig beschikbaar is. B2A is vooral geschikt in stedelijk gebied met veel kriskrasbewegingen. Soms zijn grote herverdelingsinspanningen van de exploitant noodzakelijk.



Bij *Back-to-many* (B2M) kan het deelvoertuig (zonder meerkosten) achtergelaten worden op een aantal hubs. Het is een tussenvorm. Bij een beperkt aantal hubs, heeft B2M meer de karakteristieken van een back-to-one. Bij een groot aantal hubs lijkt het meer op back-to-all.

6.6 Hoe zien hubs eruit?

Als gekozen wordt door hubs, dient zich een aantal vervolgvragen aan:

- Geheel virtueel of ook een fysieke inrichting?
- Algemeen gebruik of exclusief voor deelvoertuigen?
- Unimodaal of multimodaal?

6.6.1 Geheel virtueel of ook een fysieke inrichting?

De vorige generatie deelvoertuigen was nog geheel afhankelijk van dockingstations op straat, omdat de intelligentie in het 'rek' zat. Inmiddels zit de intelligentie in het voertuig en de mobiel van de klant, dus zijn fysieke hubs niet meer noodzakelijk om de systemen te laten functioneren. Uitzondering hierop zijn enkele systemen voor elektrische deelfietsen, die met enige regelmaat opgeladen moeten worden in een dockingstation.

Steeds meer gemeenten weren aanbieders die werken met dockingsstations. Uit de beleidsregels van de gemeente Eindhoven: de aanbieder biedt deelmobiliteit zonder vaste stallingsinfrastructuur aan. De ruimte in Eindhoven is schaars en vaste stallingsinfrastructuur zou permanente en inflexibele ruimte innemen in de stad.

De grootste voordelen van geheel virtuele hubs zijn de flexibiliteit, het efficiënte ruimtegebruik en de lage kosten. Er hoeft op straat niks extra gedaan te worden om een hub te openen of om deze vervolgens te verplaatsen of zelfs weer te sluiten. De deelvoertuigen maken gebruik van bestaande vakken of rekken. Geheel virtuele hubs zijn een goede oplossing als men in korte tijd een fijnmazig netwerk met een groot aantal hubs wil realiseren.

Toch kiezen (enkele) gemeenten ervoor om (in bepaalde situaties) de virtuele hubs te ondersteunen met fysieke elementen, zoals speciale rekken (bijvoorbeeld Maastricht \$), gemarkeerde vakken of borden. De belangrijkste redenen hiervoor zijn:

- Vergroten van de herkenbaarheid, uniformiteit en de vindbaarheid van hubs;
- Sturen en ondersteunen van het gewenste parkeergedrag (binnen de lijntjes), eventueel in combinatie met digitale herkenningstechnieken in de app (zie paragraaf 6.4.2);
- Duidelijk maken dat een vak exclusief bedoeld is voor deelvoertuigen (zie volgende subparagraaf).

Zolang de hubs gerealiseerd worden op gemeentelijk grondgebied, is het relatief eenvoudig om fysieke kenmerken aan de hubs toe te voegen. Dat wordt ingewikkelder als de hubs op het terrein van andere partijen liggen. Zo wil de gemeente Groningen speciale uniforme P+R-vakken realiseren bij stations, maar de grond is eigendom van NS of ProRail.

\$Jaap zou nog een ontwerp sturen

6.6.2 Algemeen gebruik of exclusief voor deelvoertuigen?

In principe kunnen (virtuele) hubs ook gebruikt worden voor het parkeren van privé-voertuigen. Zolang de parkeercapaciteit groot genoeg is, is dat ook de meest pragmatische oplossing. Het scheelt een hoop regel en er hoeft niet gehandhaafd te worden.

In bepaalde situaties is het wenselijk om exclusieve plekken te reserveren voor deelvoertuigen, die vaak gunstig gelegen zijn. Bijvoorbeeld op een stationsplein, waar een verbod voor het parkeren van (brom-)fietsen geldt. Zo kan het gebruik van deelmobiliteit bevorderd worden.

Met een kleine omweg is het ook mogelijk om de exclusiviteit juridische te regelen via de APV. Kort gezegd komt het erop neer dat het college eerst een (brom-)fietsparkeerverbod instelt voor de betreffende vakken en vervolgens ontheffing verleent aan voertuigen van de aanbieders met een vergunning (zie paragraaf 7.2). Voor inbandige stallingen zijn de huisregels het aangewezen instrument.

Op enkele plekken is praktijkervaring opgedaan met exclusieve plekken, bijvoorbeeld in de pilot van het ministerie van IenW voor deelfietsen in stationsstallingen. De achilleshiel is zoals zo vaak de handhaving. Alleen als handhavers of het stallingsmedewerkers toezien op de naleving heeft de exclusiviteit kans van slagen.

Als gekozen wordt voor exclusieve vakken of rekken, dan is het wenselijk om dit ook duidelijk kenbaar te maken met behulp van bebording en/of markering. Dit heeft een tweeledig doel:

- Enerzijds om aan gebruikers duidelijk te maken dat ze hier hun deelvoertuig kunnen achterlaten.
- Anderzijds benadrukken dat hier geen privé-voertuigen geparkeerd mogen worden.

De gemeente mag zelf kiezen welke bebording ze hiervoor wil gebruiken. Om verwarring te voorkomen is het niet gewenst om borden te gebruiken die gelijkenis vertonen met de verkeersborden uit de RVV 1990. Uit het oogpunt van herkenbaarheid is het wenselijk als alle gemeenten dezelfde borden en symbolen gebruikt, maar zover zijn we nog niet. We noemen hier twee voorbeelden.

Het eerste sluit aan bij het uniforme logo autodelen (Figuur 13), zoals dat door de Green Deal Autodelen is vastgesteld. Ook in het buitenland wordt het logo al gehanteerd. Het tweede voorbeeld is ontwikkeld door de Vervoerregio Amsterdam (Figuur 14).



Figuur 9 Bebording naar voorbeeld Green Deal Autodelen



Bord



Tegel



Figuur 10 Bebording naar voorbeeld Vervoerregio Amsterdam

6.6.3 Unimodaal of multimodaal? (PM)

Vanuit het beleid is de laatste tijd veel aandacht voor multimodale hubs, waar de klant kan kiezen uit verschillende typen deelvoertuigen. Qua locaties wordt vooral gedacht aan OV-knooppunten en stedelijke (verdichtings-)wijken met een hoge dichtheid. Meestal gaat het om inbandig voorzieningen (parkeergarages) en daarmee vallen de

multimodale hubs buiten de scope van dit hoofdstuk over deelmobiliteit in de openbare ruimte. In een volgende versie van deze Leidraad wellicht meer aandacht voor multimodale hubs.

6.7 Hoe ziet het ideale netwerk voor deelmobiliteit er uit?

Een belangrijke vraag bij gemeenten is of er vanuit de overheid gestreefd moet worden naar een gewenst netwerk voor deelmobiliteit. De vervolgvraag is hoe dit optimale netwerk eruit ziet? En hoe ver ga je als gemeente in het ontwerpen en voorschrijven van een netwerk? Of is dat meer de expertise van marktpartijen

De gemeente Eindhoven schrijft bijvoorbeeld in haar beleidsregels: "Om het gebruik van Deelvoertuigen buiten de Ring te stimuleren en een evenwichtig gebruik van de openbare ruimte te garanderen, kunnen burgemeester en wethouders een ruimtelijke spreiding en frequentie bepalen van het (her)verdelen van de Deelvoertuigen per categorie, zowel bij de start als gedurende de exploitatieperiode."

Wij denken dat het niet mogelijk is om in deze Leidraad algemene aanbevelingen te geven voor het optimale netwerk voor deelmobiliteit dat ook exploitabel is. Veel hangt af de lokale vraag en het aanbod van marktpartijen (prijs, voertuigen, terugbrengregels). Bij een progressief tariefsysteem (kosten lopen snel op) is een veel grotere dichtheid van hubs noodzakelijk (bijvoorbeeld elke 150 meter), dan wanneer men een dagtarief betaalt, zoals bij de OV-fiets.

Ook zonder een compleet uitgewerkt netwerk, kan de gemeente accenten zetten. Zo streeft de gemeente Groningen naar een goed aanbod van deelmobiliteit op P+R-locaties, bij bepaalde ov-knooppunten en in specifieke wijken of dorpen waar weinig ov is en veel autogebruik. Aanbieders die hierin meegaan kregen in de gunning meer punten. De gemeente Rotterdam wil in overleg met de aanbieders ervoor zorgen dat deelmobiliteit ook wordt aangeboden in wijken met mobiliteitsarmoede.

Uit de Utrechtse vergunningvoorwaarden voor Tier op basis van eigen plan: De vergunninghouder draagt bij aan een stadsbreed dekkend netwerk van deelvervoer door: a) minimaal 100 verplichte virtuele hubs verspreid over 67 km² van de stad (zie de apart bijgevoegde kaart). b) zich te richten op de doelgroepen forenzen (regelmatige reizigers); inwoners en bezoekers (incidentele reizigers).

6.8 Wat zijn effectieve en hanteerbare prestatie-eisen?

Bij de bespreking van de vergunningvoorschriften (zie paragraaf 5.2.2) hebben we al een lans gebroken voor outputvoorschriften (prestatie-eisen). Dus geen gedetailleerde eisen aan voertuigen of dienstverlening stellen, maar wel de prestaties die de dienstverlener moet leveren. Het voorkomt dat de gemeente te veel op de stoel van de aanbieder gaat zitten. Het gaat erom DAT de aanbieder presenteert en niet zozeer hoe. Voorbeelden van prestatie-eisen zijn :

- Gebruik: het gemiddelde aantal verhuringen per dag;
- Parkeerduur: Maximaal aantal dagen dat een voertuig aaneengesloten te huur mag staan in de openbare ruimte;
- Aanbodzekerheid: minimale kans dat de klant een deelvoertuig op loop afstand kan vinden;
- Parkeerhinder: aantal meldingen van handhavers en de reactietijd van de aanbieder;
- Vul aan..

Prestatie-eisen hebben alleen zin als ze realistisch zijn. Om de realiteitszin te kunnen bepalen zijn empirische gegevens noodzakelijk, die kunnen dienen als benchmark. Dashboards kunnen daarbij helpen (zie paragraaf

6.11.2), maar er zijn nog te weinig analyses gemaakt om aanbevelingen voor Nederlandse situaties te kunnen doen. Bovendien zijn de data vaak (nog) niet openbaar.

Op basis van ervaringen met het deelfietsdashboard tot nu toe, adviseren we om in de prestatie-eisen in ieder geval rekening te houden het type voertuig, de grootte van de stad en de locatie binnen een stad :

- **Type voertuig:** een deelsnorfiets wordt per dag 5 tot 10 keer vaker verhuurd dan een deelfiets. Een deelbakfiets wordt ongeveer 2 keer zo vaak verhuurd als een deelfiets;
- **Grootte van de stad:** in de grootste steden (> 600.000 inwoners) worden bijvoorbeeld deelbrom- en snorfietsen gemiddeld twee keer zo vaak verhuurd als in middelgrote steden (ca 150.000 inwoners). De onderlinge verschillen tussen de middelgrote steden zijn echter ook weer groot;
- **Locatie binnen de stad:** in centrumgebieden wordt lichte deelvoertuigen ongeveer 4 keer zo vaak verhuurd als gemiddeld in de stad. En deelfietsen nabij treinstations worden veel vaker (factor 2) verhuurd dan de gemiddelde deelfietsen in enkele grote steden.

Een pragmatische oplossing is dat de aanbieders in de vergunningaanvraag zelf aangeven welke prestaties zij kunnen leveren. Als er meer aanbieders zijn dan vergunningen, kan met behulp van een vergelijkende toets de beste aanbieder geselecteerd worden. Voor de vergelijkbaarheid is het wel belangrijk dat de prestatie-eisen goed gedefinieerd zijn. Als belangstelling vanuit de markt klein is, moet de gemeente toch zelf bepalen wat de minimum prestatie-eis is. Hiervoor zouden gegevens over privé-voertuigen als ijkpunt gebruikt kunnen worden. Bijvoorbeeld: als privé-fietsen in een bepaalde wijk gemiddeld 1 keer per dag gebruikt worden, geldt voor deelfietsen een minimum eis van 1 verhuring per dag.

Uit de Beleidsregels Eindhoven: De openbare ruimte is kostbaar en daarom is het wenselijk dat deze ruimte efficiënt gebruikt wordt. Dit geldt ook voor Deelmobiliteit en daarom moet er gestreefd worden naar een optimale gebruiksratio van de Deelvoertuigen. In het eerste jaar dienen de Deelvoertuigen minimaal een gemiddeld gebruik van 1 rit per Deelvoertuig per dag te halen. Na het eerste jaar dient er een minimaal gemiddeld gebruik van 2 ritten per Deelvoertuig per dag te zijn. Daarnaast mag het Deelvoertuig, niet zijnde een defect voertuig, maximaal 4 dagen stilstaan om de druk op de openbare ruimte en overlast van Deelvoertuigen te beperken.

6.9 Hoe kun je sturen op de kwaliteit van de dienstverlener?

Onder kwaliteit van de dienstverlener (of operator) verstaan we de betrouwbaarheid van de aanbieder en zijn relatie met de verschillende actoren. Het is voor u als gemeente belangrijk om een duidelijk aanspreekpunt te hebben bij de aanbieder van de deelfietsen.

De relatie tussen de dienstverlener en lokale overheid dient gezond te zijn. Hierdoor bent u in staat tot bijsturen of een vlotte interventie. Anderzijds is het belangrijk dat de doelstellingen van de onderneming (de marktpartij) te verzoenen zijn met de doelstellingen van u als gemeente. Alleen dan kunt u een win-win situatie voor beide partijen én gebruikers bewerkstelligen. U heeft er als overheid bijvoorbeeld belang bij dat de aanbieder die in uw stad actief is geen waarborgfraude pleegt of gevoelige klanteninformatie misbruikt.

Het kan nuttig zijn om de aanbieder te vragen een haalbaar businessplan voor de dienst, als bewijs dat het bedrijf financieel gezond is en in staat is om de dienst gedurende enige tijd (duurzaam) aan te bieden. Ook kan inzicht in de (lokale) partners van een partij vertrouwen bieden: denk aan een samenwerking met lokale fietsmakers of servicepartners voor het onderhoud van de fietsen. Door lokale verankering ontstaat verbondenheid met de regio.

6.10 Sturen op de kwaliteit van de dienstverlening

Bij de kwaliteit van de dienstverlening gaat het bijvoorbeeld over de kwaliteit van de fietsen, het tarief en de beschikbaarheid van de fietsen, de gebruiks- én gebruikerservaring, het contract, etc. Al deze aspecten maken of breken het succes van het deelfietssysteem. Het lijkt daarom vanzelfsprekend om hier op te sturen. Anderzijds vergt het formuleren van goede eisen voor de kwaliteit van dienstverlening veel deskundigheid van gemeente over de systemen, bedrijfsvoering en gebruikerswensen. Het gevaar bestaat dat de overheid op de stoel van de ondernemer gaat zitten. Dit pleit voor outputvoorschriften die een duidelijke relatie hebben met de doelstellingen. Een centraal output-voorschrift zou kunnen zijn een minimum aantal verhuringen per deelfiets per dag. Verwacht mag worden dat zo'n centraal outputvoorschrift doorwerkt op de kwaliteit van de dienstverlening. De exploitant kan alleen voldoen aan zo'n outputvoorschrift als de kwaliteit van de fietsen in orde is, als de prijs acceptabel is, als de fietsen op de juiste plek staan etc.

Bij de kwaliteit van de dienstverlening kunnen we onderscheid maken tussen de volgende aspecten:

- **Fiets:** *Bij het beschrijven van de kwaliteit van de fiets is wettelijke conformiteit de basis. U kunt daarboven aandacht besteden aan de geometrie (grootte van fietsen), aanwezigheid van onderdelen zoals spatborden, bagagedrager, kettingbeschermers, etc. Het is veel moeilijker om te omschrijven van welke kwaliteit al deze onderdelen dienen te zijn.*
- **Gebruikerservaring:** *De gebruikerservaring is zeer belangrijk voor een goede adoptie van het deelfietssysteem. Een complexe aanmelding- of leenprocedure zorgen voor een slechte gebruikerservaring en mogelijk afhaken van de gebruiker. Een goed ontwerp van de fiets, app en user-flows zijn dus cruciaal.*
- **Mobiliteitsgarantie:** *De mobiliteitsgarantie (zekerheid over de beschikbaarheid van een fiets) geeft de gebruiker vertrouwen in de dienstverlening. Indien een gebruiker verschillende keren geen fiets vindt in de buurt, kan deze afhaken. Het is dus belangrijk om duidelijk te communiceren hoe ver een gebruiker maximaal dient te lopen voordat hij/zij een deelfiets vindt. Echter, de mobiliteitsgarantie stopt niet bij de hardware. De fiets moet voldoende goed functioneren en ook moeten de app en betaling niet tot belemmeringen voor gebruik zorgen.*
- **Contract en tarief:** *Het contracttype en tarief voor de gebruiker hebben een grote invloed op het gebruik van een deelfietssysteem. Waar eindigt de verantwoordelijkheid van de gebruiker en waar begint die van de dienstverlener? Wordt foutief gebruik zacht aangepakt, beboet of aangehaald als grond voor uitsluiting? Met het tarief kan men ook het type gebruik sturen en zich richten op een bepaalde doelgroep. Zo kan men langer gebruik stimuleren of aansturen op korte ritten. Een hoger tarief zal beter geaccepteerd worden door bezoekers dan door bewoners en studenten. Een variabele tariefstructuur kan gebruikt worden om redistributie in de hand te werken, maar zorgt wel voor minder begrip van de werkzaamheid van het systeem. Deze methodiek is ook minder transparant.*

Nadere regels APV Utrecht tav de voertuigen:

- de voertuigen die worden ingezet voldoen aan de eisen die zijn gesteld bij of krachtens de Wegenverkeerswet;
- de aandrijving van de deelvoertuigen en voertuigen die worden ingezet voor de bedrijfsvoering veroorzaken geen schadelijke stoffen (zero-emission);
- de voertuigen tonen geen reclame voor derden;

- elk voor gebruik aangeboden voertuig moet identificeerbaar zijn als voertuig van de vergunninghouder en moet op elk moment te traceren zijn;
- de vergunninghouder dient zelf zorg te dragen voor het opladen van de voertuigen. Er worden geen laad- of faciliteiten in de openbare ruimte aangeboden;
- de vergunninghouder is verplicht verzekerd te blijven tegen aansprakelijkheid.

Nadere regels APV Utrecht tav dienstverlening

- de vergunninghouder exploiteert binnen een half jaar na de ingangsdatum van de vergunning minimaal 25% en binnen een jaar minimaal 50% van het volledige aantal van de aan hem vergunde voertuigen;
- de vergunninghouder zorgt ervoor dat het percentage voertuigen dat op enig moment niet aangeboden kan worden omdat deze in reparatie zijn of vervangen moeten worden niet meer dan 10% bedraagt;
- de vergunninghouder zorgt er voor dat niet méér van zijn voertuigen in de gemeente Utrecht aanwezig zijn dan het aantal voertuigen waarvoor aan hem een vergunning is verleend;
- de vergunninghouder verwijdert kapotte voertuigen en voertuigen die niet kunnen worden gebruikt van de openbare weg binnen 4 uur nadat bij redelijkerwijs bekend kon zijn met het defect of de onbruikbaarheid;
- aan het eind van de levensduur van een voertuig worden de voertuigen door vergunninghouder uit de openbare ruimte verwijderd en op een duurzame manier verwerkt. De voertuigen mogen niet meer herkenbaar zijn als deelvoertuig van de vergunninghouder in de openbare ruimte van Utrecht.

6.11 Welke data mag/moet een gemeente eisen?

Binnen de moderne deelfietssystemen speelt data een grote rol. De slimme sloten en bijbehorende apps genereren een constante stroom data, die essentieel zijn voor het functioneren van de systemen. Waar staan de fietsen? Wie mag een fiets huren? Hoeveel moet er betaald worden?

In de vergunning kan een gemeente voorschrijven dat een aanbieder van lichte deelmobiliteit data moet leveren aan de gemeente of marktpartijen, maar de gemeente mag niet zomaar alle data opeisen. We maken hier onderscheid in drie soorten data:

- **Data-uitwisseling met andere marktpartijen om de gebruikersvriendelijkheid te vergroten.** Het gaat daarbij om data-uitwisseling met bijvoorbeeld app-bouwers, aanbieders van routeplanners en aanbieders van mobiliteitsdiensten (MaaS). In de optimale situatie resulteert dit in volledige interoperabiliteit. Bij echte interoperabiliteit komt er veel meer kijken dan alleen data-uitwisseling (zie paragraaf **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**
- **Monitoringsdata t.b.v. de gemeente als verlener van een vergunning, of concessie(s) voor lichte deelvoertuigen.** Met deze monitoringsdata kan de gemeente controleren of de aanbieders voldoen aan de minimum-eisen, uitvoeringsvoorschriften of prestatieafspraken. Het gaat om zaken die te maken hebben met ruimtegebruik (worden de voertuigen en daarmee de ruimte efficiënt gebruikt?), met de maatschappelijke doelstellingen (laten mensen de auto staan?), met de parkeerhinder (worden klachten snel verholpen) en met de kwaliteit van de dienstverlening (is er altijd een deelvoertuig beschikbaar?).
- **Beleidsrelevante data, waarmee gemeenten hun (fiets)beleid kunnen optimaliseren.** Denk bijvoorbeeld aan track&trace-data uit de deelvoertuigen, waaruit een gemeente kan aflezen op welke kruispunten (brom)fietsers veel vertraging ondervinden. Omdat deze data geen directe relatie hebben met de doelstelling van de vergunning, is het de vraag of de levering van track&trace-data verplicht gesteld kan worden. Andere opties zijn dat de gemeente deze data (apart) inkoopt bij aanbieders van deelfietsen of dat de levering gezien wordt als een marktconforme vergoeding voor het gebruik openbare ruimte.

Wat betreft de monitoringsdata stellen gemeenten in vergunningen meestal de voorwaarde dat aanbieders periodiek (bv twee keer per jaar) rapportages leveren over de voortgang en de eventueel effecten. Daarnaast zijn aanbieders vaak verplicht gedetailleerde (ruwe) data te leveren over het gebruik van de deelvoertuigen en de klachtenafhandeling. Voordeel hiervan is dat de gemeente objectiever kan vaststellen of de aanbieder aan de eisen voldoet en naar eigen behoefte analyses kan maken. Tot slot stellen gemeenten soms de eis dat aanbieders mee moeten werken aan enquêtes onder klanten van de aanbieders.

Uit Jaarrapportage deelfietsen en deelscooters Den Haag 2021: Het college wil in het najaar van 2021 zelf een doelgroepenonderzoek uitvoeren onder de gebruikers van deelmobiliteit. Hierdoor ontstaat een beter beeld van de wens, het doel van gebruik van deeltweewielers, de randvoorwaarden voor goed gebruik, voor welk vervoersmiddel het een alternatief vormt en het effect op autobezit. Op basis hiervan kan inzichtelijk worden gemaakt in welke mate deelmobiliteit (zoals aangeboden en gereguleerd) een overgang van bezit naar gebruik bevordert, helpt vervoersarmoede te onderdrukken en wat extra nodig is (bv. bij gebiedsontwikkeling, herinrichting straten/openbare ruimte) om dat meer te stimuleren.

6.11.1 Data-standaarden

Voor de uitwisseling van gedetailleerde (ruwe) data zijn verschillende datastandaarden beschikbaar: GBFS, TOMP, MDS en in de toekomst CDS-M.

GBFS (General Bikeshare Feed Specification) en TOMP-API (Transport Operator to Mobility Provider-API) zijn eigenlijk bedoeld voor data-uitwisseling tussen marktpartijen onderling (zie paragraaf 6.12) in niet zozeer voor monitoringsdata. GBFS en TOMP bieden echter ook mogelijkheden voor monitoring, maar deze zijn (vooralsnog) beperkt. Dit was aanleiding voor enkele steden in de Verenigde Staten om de Mobility Data Specification (MDS) te ontwikkelen. Hiermee kunnen overheden 'rechtstreeks' data kunnen ophalen bij de aanbieders van deelmobiliteit. Ook veel Europese steden maken gebruik van MDS. Verschillende aanbieders en overheden maken bezwaar tegen MDS, omdat deze onvoldoende rekening zou houden met bedrijfsgevoeligheid en privacy. Dit was mede aanleiding voor een aantal Nederlandse steden om samen met marktpartijen een Europese variant te ontwikkelen: de City Data Standard – Mobility (CDS-M). Het traject is gestart in de zomer van 2021.

6.11.2 Dashboards

In de pilot "Deelfietsdashboard" heeft CROW-Fietsberaad de afgelopen jaren (2019-2021) samen met gemeenten en aanbieders ervaring opgedaan met monitoringsdata. Elke dertig seconde haalt het dashboard data op over de positie en status van circa 10-duizend deelvoertuigen in meer dan 20 gemeenten. Op basis hiervan genereert het dashboard informatie over het gebruik van de deelvoertuigen, de parkeerduur en de herkomsten- en bestemmingen. Het dashboard voorziet in standaardrapportages, zodat gemeenten eenvoudig de prestaties van verschillende aanbieders kunnen vergelijken. Een aantal gemeenten heeft in hun vergunningvoorwaarden de verplichting opgenomen dat aanbieders data aanleveren aan het CROW-dashboard.

Een belangrijke les uit de pilot is dat strikte eisen gesteld moeten worden aan de data die aanbieders leveren (zie hier\$). In overleg met gemeenten en aanbieders is besloten om ook na afloop van de pilotperiode verder te gaan met het dashboard, waarbij CROW de rol heeft van "vertrouwde derde partij". Verder hebben gemeenten de wens om ook deelauto's op te nemen in het dashboard, dat daarom omgedoopt wordt tot "Dashboard Deelmobiliteit".

Uit de vergunningvoorwaarden gemeente Utrecht 2021

Voor het monitoren van de voortgang en effecten van deelmobiliteit en voor het beheersen van de kwaliteit van de openbare ruimte, is de vergunninghouder verplicht om de volgende data beschikbaar te stellen aan de gemeente:

i.kwantitatieve data: Aantallen unieke gebruikers, actieve gebruikers, aantal kilometers per rit, aantal ritten per dag, gemiddelde duur gebruik per rit, tijdstip (start, einde), locatie herkomst en bestemming, aantal beschikbare voertuigen per buurtcode/ in gebruik zijnde voertuigen per wijk en postcode, aantal defecte voertuigen, aantal en locaties vernielde voertuigen, aantal ontvangen meldingen, klachten en oplostijd hiervan, geanonimiseerde verplaatsingsgegevens;

ii.kwalitatieve data: informatie die verzameld wordt door aanbieder via enquêtes onder (potentiële) klanten over in ieder geval: relatie met autobezit en -gebruik, modalshift en verbetering van aanbod. In het geval de gemeente Utrecht zelf kwalitatief onderzoek wil doen in het kader van monitoring en evaluatie, verzendt de vergunninghouder de enquête naar zijn klanten.

De vergunninghouder verstrekt de kwantitatieve gegevens via een door de gemeente aangegeven open datastandaard;

de vergunninghouder levert twee maal per jaar, op 15 juli en op 15 januari, een rapportage aan de gemeente met betrekking tot de daaraan voorafgaande zes kalendermaanden;

6.12 Hoe kan een gemeente ervoor zorgen dat het aanbod van deelvoertuigen interoperabel is?

Het idee achter interoperabiliteit, is dat gebruikers met één registratie (account) toegang krijgen tot verschillende transportsystemen; bussen, taxi's, treinen, deelauto's en ook deelfietsen. In dit verband wordt vaak gesproken over 'Mobility as a Service' (MaaS).

Als het gaat om interoperabiliteit, wordt er soms alleen gedacht aan het delen van locatiegegevens. Je kunt dan wel de beschikbare deelvoertuigen vinden, maar om één te boeken en mee te nemen moet je alsnog de App van die partij installeren en moet je je bij die partij aanmelden. Het delen van locatiegegevens over het actuele aanbod is een relatief eenvoudige eerste stap op weg naar echte interoperabiliteit. Echte interoperabiliteit betekent dat de hele 'verhuur' (locatie, start huur, slot openen, slot sluiten en afrekenen) met een app of website van een derde gedaan kan worden.

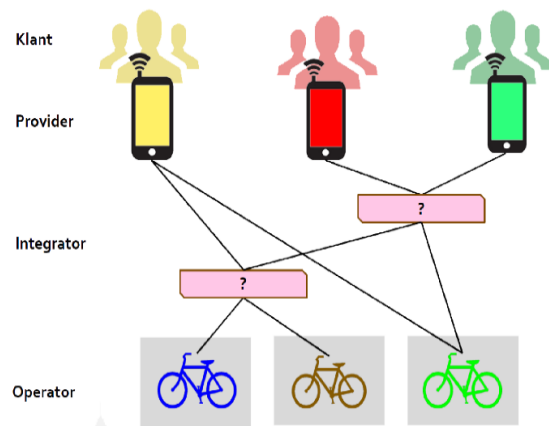


Figuur 11: Zonder interoperabiliteit heeft de klant voor elke aanbieder een andere app nodig (inclusief wachtwoord en borg)

Vooral als er verschillende aanbieders van deelmobiliteit actief zijn in één stad of regio zijn, biedt interoperabiliteit voordelen:

- voor de klant, omdat deze gemakkelijk kan kiezen uit de deelvoertuigen van alle aanbieders. De kans op een deelvoertuig op loopafstand is groter.

- voor het gehele stedelijke systeem van deelvoertuigen, omdat het aanbod van de verschillende exploitanten elkaar versterkt. Met minder deelvoertuigen en dus ook minder ruimtegebruik kan het netwerk van deelvoertuigen goed functioneren.
- voor de aanbieders van deelmobiliteit, omdat hun aanbod vaker onder de aandacht gebracht van potentiële klanten. Bovendien kunnen klanten van Maas-providers zonder rompslomp een deelvoertuig boeken. In discussies met gemeenten werd wel de zorg geuit dat de Maas-provider met de grootste marketingkracht een monopoly-positie zou kunnen verwerven, vergelijkbaar met Uber in de taxi-wereld.



Figuur 12: Een mogelijke organisatorische invulling van interoperabiliteit.

De ontwikkeling van interoperabiliteit voor deelmobiliteit kent juridisch-financiële en technische uitdagingen. De juridisch-financiële uitdagingen zijn misschien wel het grootst; *‘Welke kosten worden onderling verrekend?’*, *‘Wie is verantwoordelijk als een deelvoertuig gestolen of vernield wordt?’*, etc.? De technische uitdagingen liggen op het vlak van gestandaardiseerde gegevensuitwisseling tussen marktpartijen met behulp van Application Programming Interfaces (API's).

INTEROPERABILITEIT KENT VERSCHILLENDE DIMENSIES

- *Informatie-uitwisseling:* De gebruiker heeft via één kanaal toegang tot de informatie over de verschillende diensten. Bijvoorbeeld, de gebruiker kan via één app zowel de locaties van deelfietsen, deelauto's, tramhaltes, etc. vinden én tevens de tariefinfo voor de diverse diensten.
- *Compatibiliteit van de toegankelijkheid:* De gebruiker kan zichzelf met één toegangsmiddel identificeren voor verschillende diensten. Zo kan de gebruiker bijvoorbeeld met één app deelfietsen en deelauto's van verschillende aanbieders openen.
- *Centrale facturatie:* Een gebruiker registreert zich op een platform, en kan gebruik maken van de andere interoperabele diensten. De kosten van de verschillende diensten worden samen afgerekend, via een factuur of e-wallet. Een klant van het ene systeem, is dus meteen ook geregistreerd bij de andere systemen.
- *Fysieke aansluiting:* In het kader van voor- en natransport voor openbaar vervoer is het belangrijk dat de fysieke aansluiting op het andere transportmiddel gegarandeerd wordt. Zo is het belangrijk dat er garantie is van aanwezige deelfietsen bij mobiliteitsknooppunten.

De afgelopen jaren (2019-2022) zijn grote stappen gezet om op weg naar interoperabiliteit voor lichte deelvoertuigen. Marktpartijen en overheden hebben een standaard ontwikkeld voor de data-uitwisseling, de zogenaamde TOMP-API (Transport Operator to Mobility Provider-API). Veel gemeenten stellen de TOMP-API verplicht in hun vergunningvoorwaarden.

Om praktijkervaring op te doen heeft het ministerie van IenW het initiatief genomen voor een zevental Maas-pilot, waar ook lichte deelvoertuigen deel van uitmaken. Het ministerie werkt samen met gemeenten en andere overheden aan een MaaS keurmerk, dat meerdere afspraken bevat tussen deelmobiliteitsaanbieders en MaaS



dienstverleners. Denk hierbij aan aspecten als non-discriminatoire wederverkoop van tickets, het delen van data met de overheid en allerlei aspecten als de borging van privacy van reizigers en juridische aansprakelijkheid. **\$\$ hoe staat het met dit keurmerk?**

Inmiddels zijn er verschillende apps op de markt die meer of mindere mate interoperabel zijn. Vaak zijn deze app's mede voortgekomen uit de Maas-pilots van het ministerie. Zo hebben reisplanner 9292, internationaal ticketplatform Tranzer en Pon het initiatief genomen voor de MOVES-app, die onder andere volledig compatibel is met

deelfietsaanbieder Donkey Republic. In andere apps is veelal wel het actuele aanbod te zien, maar klanten moeten vaak nog wel een apart account aanmaken bij de aanbieders van deelmobiliteit.

Uit de beleidsregels van de gemeente Eindhoven:

De aanbieder sluit zich binnen 4 maanden na vergunningverlening aan bij het geselecteerde MaaS platform van de gemeente Eindhoven middels de standaard TOMP-API. Op verzoek dient de aanbieder ook aan te sluiten bij MaaS Dienstverleners uit de raamovereenkomst van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en/of MaaS Dienstverleners die voldoen aan de eisen uit de raamovereenkomst. Dit omvat alle stappen van het verhuurproces, dus: alle interactie met de gebruiker, het zoeken en boeken van een voertuig, het ontgrendelen, starten en beëindigen van de huur, het openen en sluiten van het slot én het betalen voor het gebruik. De aanbieder mag echter geen exclusiviteit vastleggen met één MaaS Dienstverlener. De aansluiting bij MaaS zorgt voor een verdere integratie van de mobiliteitsketen en hierdoor is het voor gebruikers gemakkelijk om een multimodale reis te plannen.

6.13 Kosten (PM)

Utrecht: We hebben ook de legesverordening aangepast. Alleen de partijen die een vergunning krijgen betalen leges. Dus niet alle aanvragers.

Den Haag: Het college gaat voor de autoparkeervakken die ingenomen (gaan) worden door de deelaanbieders, een tarief ter hoogte van een parkeervergunning voor bedrijven (€380,40 per parkeerplaats per jaar) in rekening brengen, waarbij het totale tarief evenredig naar de verdeling van het aantal deelvoertuigen (honderdtallen) in rekening zal worden gebracht.

Aanbieders zijn bereid bij te dragen in kosten aankleding hubs

6.14 Hoe regelen we deelmobiteit bij stedelijke verdichting? (PM)

Grote gemeenten hebben de ambitie om de woningbouwopgave deels te realiseren in bestaand stedelijk gebied. Samen met project-ontwikkelaars wordt daarbij gekeken naar vernieuwende mobiliteitsconcepten, zoals mobiliteitshubs waar de toekomstige bewoners kunnen kiezen uit en breed scala aan deelvoertuigen. Een gunstige ontwikkeling die kan bijdragen van bezit naar gebruik. Tegelijkertijd werpt het de vraag op hoe de afspraken van de gemeente met de projectontwikkelaar zich verhouden tot de vergunninghouders voor lichte deelmobiteit. Mogen alleen aanbieders met een vergunning deelmobiteit aanbieden in deze verdichtingswijken of mogen projectontwikkelaars eigen aanbieders inschakelen? En geldt voor bijvoorbeeld projectontwikkelaars ook de eis voor interoperabiliteit?

6.15 Hoe kan de gemeente sturen verkeersveiligheid? (PM)

Alvast wat input:

Volgend jaar wil Groningen per vergunning regelen dat de minimumleeftijd voor deelsnorfietsen van 16 naar 18 jaar gaat, dat er 's nachts niet meer verhuurd mag worden en de snorscooters vaste parkeerplekken krijgen.

Beleidsregels Eindhoven: de gemeente kan gebieden aanwijzen waarbinnen een snelheidsbeperking door middel van geo-fencing uitgevoerd dient te worden voor bepaalde voertuigcategorieën.

Check: Voertuig besturen onder invloed van alcohol of drugs € 500,-

6.16 Hoe kan de gemeente sturen op milieubelasting (PM)

Vergunningvoorwaarden Tier in Utrecht op basis van ingediend plan:

- gebruik te maken van 100% groene energie in operaties en magazijnen;
- uitsluitend groen aangedreven elektrische voertuigen (e-bestelwagens plus aanhanger & ecargofietsen) te gebruiken voor de accuwissel;
- overdag geen elektrische bestelwagens te gebruiken (van 6:00 tot 22:00 uur) om de congestie te verminderen;
- met partners samen te werken om alle verpakkingen, elektronica en accu's die dienen te worden verwerkt, op de juiste manier te recyclen en af te voeren;
- samen te werken met partners om de koolstofvoetafdruk te berekenen in overeenstemming met het Greenhouse Gas Protocol;
- de uitstoot die verminderd kan worden te compenseren door middel van gecertificeerde herbebossings- en beschermingsprojecten - waardoor alle reizen van onze rijders klimaatneutraal worden

6.17 Hoe kun je de sturen op de doelstelling maatschappelijke participatie (PM)?

Tier Utrecht: d) de vergunninghouder geeft kortingen voor lage-inkomensgroepen, studenten (-50%) en U-pas houders (-75%).