

In opdracht van:
Provincie Zuid-Holland
gemeente Leiden

Projectnummer:
6768-R2-E

Datum:
5 februari 2021

Programma van Eisen: Slim benutten fietsenstalling Leiden Centraal

Meer fietsen met minder fietsen

INHOUD

1.	PROGRAMMA VAN EISEN	3
1.1	Hoofddoel	3
1.2	Hoofdeisen	3
2.	UITWERKING PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN	4
2.1	Het Systeem	4
2.2	De Aanbieder	5
2.3	De fiets	6

Colofon
Mobycon B.V.
Opgesteld door Lennart Nout & Shelley Bontje

Copyright
Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.
No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the client.



1. PROGRAMMA VAN EISEN

Dit document beschrijft het programma van eisen voor Wisselfiets (PvE). Het is zodanig opgezet dat het eenvoudig bruikbaar is bij een (onderhandse) uitvraag aan potentiële exploitanten van deelfietsen. Er wordt onderscheid gemaakt in eisen en wensen. Aan de eisen moet (door aanbieder) sowieso voldaan worden. Hoe beter aan de wensen wordt voldaan hoe beter een aanbod is. Dit document staat niet op zichzelf maar is onderdeel van het Plan van Aanpak van de Wisselfiets Leiden.

1.1 Hoofddoel

Bestaande stallingsruimte moet slimmer en beter benut worden. We streven ernaar om meer fietsers van en naar het OV-knooppunt te laten fietsen en hun fiets veilig te kunnen stallen. Om dat doel op effectieve wijze te bereiken moeten fietsen daar korter stilstaan tussen twee ritjes, waardoor er minder stallingsruimte nodig is. Kortom slimmer benutten van de stallingen faciliteert meer fietsritten bij gelijkblijvende stallingsruimte.

1.2 Hoofdeisen

Uit de bovenstaande doelstelling zijn de volgende hoofdeisen te destilleren:

- 1. Wisselfiets moet aantrekkelijk zijn voor mensen die van een OV-knooppunt fietsen naar hun bestemming.**
Hierbij gaat het om de zogenoemde 'last-mile', het stukje van het OV-knooppunt naar hun eindbestemming (bijvoorbeeld werk, school, cursus, vrienden, horeca of winkels). Dit noemt met ook wel de natransport-fiets. Voor deze fietsers concurreert de wisselfiets met een eigen "stationsfiets". De stationsfiets draagt sterk bij aan de stallingsdruk in de stationsstallingen. Het aantrekkelijk maken van de wisselfiets als alternatief voor deze groep is erg effectief in het verlichten van de stallingsdruk.
- 2. Wisselfiets moet aantrekkelijk zijn voor mensen die naar een OV-knooppunt fietsen.**
Daarbij gaat het om de zogenoemde 'first-mile', het stukje van bijvoorbeeld huis naar het OV-knooppunt. Dit noemt met ook wel de voortransport-fiets. Voor deze fietsers concurreert de wisselfiets met de eigen fiets. Zonder deze groep fietsers is er geen aanbod van wisselfietsen voor de natransportfietsers. Voor deze doelgroep zal de wisselfiets een goede vervanger voor de eigen fiets moeten vormen.
- 3. Wisselfietsen moeten zo kort mogelijk stilstaan tussen twee ritjes waardoor minder stallingsruimte nodig is.**
Slimmer benutten van de stallingen faciliteert meer fietsritten bij gelijkblijvende stallingsruimte. Hiervoor moet de uitwisseling van fietsen plaatsvinden in (of bij) de stationsstalling op een zo efficiënt mogelijke wijze zonder tussenkomst van een beheerder.



2. UITWERKING PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN

De hierboven genoemde hoofdeisen zijn verder uitgewerkt in drie subcategorieën. Aan al deze eisen zal voldaan moeten worden om tot een succesvol project te komen. In de categorieën wordt onderscheid gemaakt tussen eisen en wensen. Eisen zijn cruciale onderdelen van het project. Niet voldoen aan de eisen zal diskwalificatie opleveren bij de beoordeling van de projectvoorstellen van de aanbieders in de aanbestedingsfase. Wensen zijn zaken die toegevoegde waarde opleveren voor het project en waarmee de aanbieder een hogere beoordeling kan krijgen in de aanbestedingsfase.

2.1 Het Systeem

2.1.1 Eisen aan het systeem

- **Tussentijds parkeren:** De fiets moet door de gebruiker tussentijds gestald (op slot gezet) kunnen worden in het hele servicegebied. Dit is van belang opdat de gebruiker de fiets bijvoorbeeld eenvoudig bij zijn werk kan stallen. De rit (huur) wordt hiermee niet beëindigd, de fiets blijft klaarstaan voor de gebruiker voor zijn terugreis (naar het station). De gebruiker maakt zo een 'retourtje' van en naar station bijvoorbeeld.
- **Eenvoudig en snel:** Om de reis per openbaar vervoer en (wissel)fiets efficiënt en aantrekkelijk te houden is het van groot belang dat mensen eenvoudig en snel een fiets kunnen pakken en achterlaten bij een station. Dit vertaalt zich door in alle aspecten van het systeem.
- **Aantrekkelijk geprijsd natransport:** Wisselfiets moet concurrerend zijn met het huidige natransport (met bus, eigen (stations)fiets of ov-fiets). De doelgroep is vooral frequente gebruikers (meerdere keren per week). Het verdienmodel mag opgesteld worden door de aanbieder in overleg met de opdrachtgever.
- **Aantrekkelijk geprijsd voortransport:** Wisselfiets moet concurrerend zijn met het huidige voortransport, ook voor frequente gebruikers (meerdere keren per week). Voor de voortransport-fietsen ligt de prijs erg laag of moet gedacht worden aan het gratis aanbieden van de dienst. De wisselfiets zal vaak concurreren met iemands eigen fiets die hij of zij gratis kan stallen.
- **Abonnementsmodel:** Het systeem moet voorzien in twee typen abonnementen met verschillende condities. Voor- en natransporters hebben ieder een ander prijs/tijdsmodel.
- **Data uitwisseling:** Het systeem moet duidelijke data opleveren voor de opdrachtgever en voor een eventuele evaluatie. Hiervoor is een (up-to-date) dashboard met actuele data een vereiste. Dit dashboard moet voorzien in alle relevante (geanonimiseerde) data. Deze data moet conform het openbike platform beschikbaar gesteld worden.
- **Beschikbaarheid:** Er moet te allen tijde een fiets beschikbaar zijn voor natransport fietsers. Indien er voor de natransportfietsers geen fiets beschikbaar is, is de kans groot dat deze het vertrouwen in het systeem verliest. Daarom moet er doorlopend gemonitord worden op het aantal beschikbare fietsen op het station. Indien er een risico bestaat dat het aantal fietsen ontoereikend is moeten er door de aanbieder binnen 48 uur fietsen bijgeplaatst worden. Indien er consequent te veel fietsen op het station staan kan de aanbieder eerst extra deelnemers toelaten voordat er fietsen worden weggehaald om de stallingsdruk te verlagen. Er wordt uitgegaan van een startaantal van 100 fietsen bij 200 deelnemers.
- **Defecten:** Er moet een eenvoudige mogelijkheid zijn om defecten aan de fiets te melden. Fietsen waarbij defecten zijn gemeld worden direct uit de circulatie genomen.
- **Stallingsruimte:** De stallingsruimte wordt kosteloos ter beschikking gesteld door de gemeente Leiden. De beheerders van de stalling worden actief betrokken in het project en kunnen tekst en uitleg geven aan geïnteresseerden en aan deelnemers. Duidelijke afspraken met de aanbieder en naleving ervan zijn hierbij essentieel.



2.1.2 Wensen aan het systeem

- **Servicegebied en virtuele docks:** De fiets moet minimaal uitgewisseld kunnen worden in de Zeezijdestalling op station Leiden Centraal. In overleg met de opdrachtgever kan besloten worden een aantal extra uitwisselpunten in te richten. Hierbij moet gedacht worden aan grote werkgevers of andere stations of bushaltes in Leiden. De wens bestaat dat het systeem hierin kan voorzien, en zo verder kan door ontwikkelen.
- **Fiets niet beschikbaar:** In het uiterste geval dat met het gekozen aantal fietsen het toch voorkomt dat er geen deelfietsen aanwezig zijn in de stalling, dan moet het mogelijk zijn voor de deelnemer om zonder extra kosten een OV-fiets te gebruiken (wel volgens de gebruiksvoorwaarden van een deelfiets). De kosten van de OV-fiets zullen gedragen worden door de aanbieder.
- **Uitwisselpunt op straat:** Bij voorkeur wordt er een (kleinschalig) uitwisselpunt ingericht op straatniveau aan de Zeezijde van het station om nog efficiënter fietsen uit te kunnen wisselen. Hier zou een maximum van 5 fietsen moeten kunnen staan.

2.2 De Aanbieder

2.2.1 Eisen aan de aanbieder

- **De aanbieder is contracthouder:** Het contract voor de deelnemers aan de wisselfietspilot is tussen de aanbieder en de deelnemer. De opdrachtgever heeft geen contractuele relatie met de deelnemer. De aanbieder is dan ook verantwoordelijk voor de communicatie met de deelnemers, verzekering en vaststellen van een eventueel eigen risico.
- **Verantwoordelijkheid voor klantenservice:** De aanbieder is verantwoordelijk voor het beantwoorden van vragen en het oplossen van problemen van de deelnemers.
- **Registratie van deelnemers:** De aanbieder is verantwoordelijk voor het correct registreren van de deelnemers en de gebruikersadministratie en het verschaffen van toegang voor de gebruiker.
- **Beschikbaar stellen van data:** De (geanonimiseerde) gebruiksdata moet beschikbaar worden gesteld aan de opdrachtgever en eventuele (academische) partners voor de evaluatie van de pilot en de analyse van de resultaten. Eventuele persoonlijke gegevens blijven alleen beschikbaar voor de aanbieder.
- **Voorkomen overlast:** De Exploitant zorgt dat overlast minimaal is en haalt verkeerd gestalde fietsen binnen 24 uur weg. De beheerder van de stalling zorgt voor ordentelijk gestalde fietsen aldaar.

2.2.2 Wensen aan de aanbieder

- **Rol in werving van deelnemers:** Het aanbieden van creatieve manieren om deelnemers te werven draagt bij aan een positieve beoordeling van de aanbieder. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan de inzet van personeel voor de werving of het produceren van promotiematerialen.
- **Duurzaamheid:** De aanbieder dient aan te geven op welke wijze in de bedrijfsvoering wordt gestreefd naar duurzaamheid. Daarbij gaat het om zowel milieu als sociale duurzaamheid.
- **Samenwerking met onderzoekspartner:** Voor de evaluatie van het project wordt de samenwerking gezocht met een Universiteit of Hogeschool. De wens aan de aanbieder is dat deze meewerkt met de evaluatie door middel van eventuele ondersteuning bij data-analyse.
- **Interoperabiliteit:** Indien de aanbieder ook elders in het land actief is kunnen deze gebruikers (indien er voldoende fietsen aanwezig zijn) ook gebruik maken van de fietsen in Leiden. Dit moet altijd in overleg met de opdrachtgever gebeuren. Indien hiervoor gekozen wordt is de aanbieder verantwoordelijk voor monitoring om te garanderen dat wisselfiets gebruikers altijd een fiets beschikbaar hebben.



- **Reparatieservice aan huis:** In principe worden defecte fietsen teruggebracht naar de stalling, alwaar de aanbieder de reparatie kan uitvoeren of de fiets uitwisselen met een ander exemplaar. Mocht een aanbieder een reparatieservice aan huis kunnen aanbieden is dat wenselijk.

2.3 De fiets

2.3.1 Eisen aan de fiets

- **Belangrijke eis: Het slot is bewezen effectief.** Het slot van de wisselfiets moet makkelijk, vlot en betrouwbaar werken. Daarbij mag geen gebruik worden gemaakt van een sleutel. De fiets moet binnen enkele seconden openen na het geven van een “open” commando. Daarbij kan gebruik worden gemaakt van een app of een NFC chip (of een andere bewezen betrouwbare techniek). Falen van slot mag ten hoogste in 0.2 % van de gevallen optreden. In dat geval is het wenselijk dat de klantenservice van de aanbieder het slot op afstand kunnen openen. Het is van belang dat het slot ook ondergronds goed functioneert en een gps-locatie kan bepalen. Hiervoor is de aanbieder verantwoordelijk. Installatie van eventuele vereiste digitale apparatuur en internetverbinding wordt gefinancierd door de aanbieder. Installatie vindt plaats in overleg met de beheerder van de stalling.
- **Fietskeuze:** De gebruiker moet kunnen kiezen welke fiets zij willen gebruiken en geen willekeurige beschikbare fiets toegewezen krijgen.
- **De fiets:** De wisselfiets moet een degelijke en comfortabele fiets zijn die een goed alternatief biedt voor bijvoorbeeld een OV-fiets. De fiets voldoet aan alle in Nederland geldende wettelijke eisen. De fiets moet eenvoudig te berijden zijn voor alle gebruikers. Het eenvoudig afstellen van het stuur en zadel dient mogelijk te zijn. Het is wenselijk dat ze voorzien zijn van een bagagedrager, snelbinders en de mogelijkheid om flexibel extra eigenschappen zoals een mandje, fietstassen of kinderzitje toe te voegen.

2.3.2 Wensen aan de fiets

- **Representatief:** De wisselfiets moet stevig, comfortabel en onderhoudsvriendelijk zijn, maar indien dat gecombineerd kan worden met een representatief model fiets levert dat extra scoringspunten op in de evaluatie.
- **Versnellingen:** De fiets kan uitgerust worden met versnellingen voor extra comfort.
- **Kettingslot:** Voor extra veiligheid kan de fiets uitgerust worden met een (insteek-) kettingslot. Dit is echter geen vereiste.

