



Vergunning commercieel aanbieden elektrische deelfietsen

TIER Mobility Netherlands B.V.
Elektrische deelfiets, zaaknummer 8773185
Datum: 03 juni 2021

De Gemeente Utrecht verleent TIER Mobility Netherlands B.V. op grond van de Nadere regel artikel 5:14a Algemene plaatselijke verordening Utrecht 2010, vergunningplicht commercieel aanbieden voertuigen, vergunning voor het commercieel aanbieden van 500 elektrische deelfietsen (verder te noemen: voertuigen). Deze vergunning gaat in op 1 juli 2021 en heeft een looptijd van 36 maanden.

De vergunning is gebaseerd op basis van uw aanvraag d.d. 7 april 2021 met kenmerk 8773185. De vergunning wordt verstrekt onder onderstaande voorwaarden. Bij het niet-nakomen van één der hieronder genoemde voorwaarden kan de vergunning worden ingetrokken. Deze voorwaarden zijn:

1. Hoofdonderdeel 1. Bijdrage aan de doelen van deelfervoer

De vergunninghouder draagt bij aan de doelen van deelfervoer door:

1.1 minimaal beslag te leggen op de openbare ruimte, wat tot uitdrukking komt in:

- a) samenwerking met de NS om bestaande parkeerruimte in hun fietsenstallingen te benutten;
- b) het hergebruik van bestaande fietsenrekken op straat te maximaliseren;
- c) het weg leiden van de stroom reizigers van drukke gebieden, zoals het centrum van Utrecht via een slim in-app navigatiesysteem
- d) samen te werken met lokale winkels die fungeren als oplaadstation van verwisselbare accu's. Gebruikers kunnen zelf accu's verwisselen in de winkel, in ruil voor gratis ritten;
- e) gebruikers bij hun eerste rit voor te lichten over hoe te parkeren via parkeerinstructies in de app. Deze instructie wordt om de 25 ritten herhaald;
- f) een geoptimaliseerd parkeernetwerk te ontwerpen door:
 1. verplichte virtuele hubs in kaart te brengen, zoals weergegeven in de basiskaart, wijzigingen in deze locaties kunnen worden doorgevoerd na toestemming van de gemeente Utrecht;
 2. gebruikers hun rit alleen te laten beëindigen binnen virtuele hubs;
 3. elke minuut dat de gebruiker niet in een verplichte parkeerplaats geparkeerd staat wordt hem in rekening gebracht;
 4. een parkeersysteem te hanteren met parkeernauwkeurigheid van 20cm; in combinatie met foto's van gebruikers. Met dit systeem wordt in 99% van de parkeeracties juist geparkeerd;

1.2 verrommeling in de openbare ruimte te voorkomen door:

- a) binnen 2 uur na de melding klachten over niet correct werkende voertuigen te verhelpen en binnen 4 uur foutgeparkeerde voertuigen te verhelpen;
- b) 'photo-after-ride' oplossing, waarmee ritten kunnen alleen worden beëindigd als de app het voertuig detecteert binnen een parkeerplek;
- c) ervoor te zorgen dat geen voertuig langer dan 3 dagen ongebruikt blijft;
- d) capaciteit van virtuele hubs waar de maximale capaciteit van voertuigen is bereikt, onzichtbaar wordt in de app voor het afsluiten van een rit en waar de capaciteit onbenut blijft te verlagen;
- e) gebruikers te belonen met gratis minuten wanneer ze parkeren in zones met te weinig voertuigen of voertuigen huren op parkeerzones met te veel capaciteit;
- f) het blokkeren van locaties bijvoorbeeld bij grote evenementen;
- g) het parkeren binnen 30 meter van waterwegen te blokkeren, om zo te voorkomen dat voertuigen in waterwegen terecht komen;
- h) voertuigen die te water raken, samen met de Havendienst te bergen.

1.3 te zorgen voor verkeersveiligheid door:

- a) gebruikers voorlichting te geven over veilig gebruik van het voertuig en verkeersregels via verplichte en frequente in-app trainingsschermen met uitgebreide veiligheidsinstructies;
- b) proactief onderhoud te plegen aan de vloot volgens een vast onderhouds- en reparatiesysteem;
- c) maatregelen te treffen tegen rijden onder invloed via in-app waarschuwingen;
- d) maatregelen te nemen die ervoor zorgen dat accounts alleen toegankelijk zijn voor de geverifieerde gebruiker en niet worden gedeeld of misbruikt.

1.4 te zorgen voor een beter milieu en een betere luchtkwaliteit door:

- a) gebruik te maken van 100% groene energie in operaties en magazijnen;
- b) uitsluitend groen aangedreven elektrische voertuigen (e-bestelwagens plus aanhanger & e-cargofietsen) te gebruiken voor de accuwissel;
- c) overdag geen elektrische bestelwagens te gebruiken (van 6:00 tot 22:00 uur) om de congestie te verminderen;
- d) 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;
- e) samen te werken met partners om de koolstofvoetafdruk te berekenen in overeenstemming met het *Greenhouse Gas Protocol*;
- f) de uitstoot die verminderd kan worden te compenseren door middel van gecertificeerde herbebossings- en beschermingsprojecten - waardoor alle reizen van onze rijders klimaatneutraal worden.

2. Hoofdonderdeel 2. Stadsbreed dekkend netwerk

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
 - o forenzen – regelmatige reizigers;
 - o inwoners en bezoekers – incidentele reizigers.

3. Voertuigen

De voertuigen die commercieel worden aangeboden:

- a) zijn type EB100 elektrische fiets of een vergelijkbaar model na toestemming van de gemeente Utrecht;
- b) zijn elektrisch (0-emissie), met trapondersteuning, en hebben verwisselbare accu's die voldoen aan de Europese en internationale normen;
- c) zijn voorzien van gemakkelijk vervangbare onderdelen;
- d) zijn te herkennen aan hun aparte kleur, de merknaam op de voor- en zijkant, een unieke QR-code/ID en de contactgegevens van vergunninghouder;
- e) worden bij elke interactie met het voertuig (d.w.z. verwisselen of verwijderen door vergunninghouder) op 19 veiligheidspunten gecontroleerd;
- f) voldoen aan de eisen die zijn gesteld bij of krachtens de Wegenverkeerswet;
- g) tonen geen reclame voor derden behalve eventueel voor MaaS of andere mobiliteitsdoeleinden en met toestemming van de gemeente Utrecht;
- h) in de openbare ruimte moeten op elk moment traceerbaar zijn als ze niet in gebruik zijn;
- i) worden niet opgeladen bij laadfaciliteiten in de openbare ruimte. De vergunninghouder dient zelf zorg te dragen voor het opladen van de voertuigen.

De aandrijving van de voertuigen die worden ingezet voor de bedrijfsvoering veroorzaken geen schadelijke stoffen (*zero-emission*).

4. Data en Interoperabiliteit

- a) de vergunninghouder zal alle in artikel 6 van de Nadere regel gespecificeerde gegevens leveren, aangevuld met gebruikersonderzoeken, inzichten en aanvullende datapunten om het beleid en de besluitvorming van de Gemeente Utrecht te ondersteunen;
- b) de vergunninghouder is aangesloten op het CROW dashboard;

- c) de vergunninghouder bewaart de historische data en converteert deze data naar de open datastandaard van de gemeente (werktitel CDS-M) binnen 2 maanden nadat deze gereed is, en geeft de gemeente Utrecht toegang tot de data;
- d) het data science team verschaft inzicht in de toepassing van micromobiliteit, het vergroten van de modal shift, first & last mile-connectiviteit, en het verbeteren van de stedelijke infrastructuur om actief reizen te bevorderen;
- e) de vergunninghouder ondersteunt de doelstellingen van de Gemeente Utrecht door:
 - o het delen van real-time data via API's in MDS, GBFS, CROW dashboard deelfietsen en CDS standaarden
 - o toegang te verlenen tot TIERPark, dat real-time data in numeriek en visueel formaat biedt, en een live dashboard van onze gehele vloot op een kaart
 - o delen van wekelijkse rapporten, waarin alle in artikel 6 gespecificeerde kwantitatieve gegevens en aanvullende inzichten worden verstrekt, waaronder bespaarde CO2-emissies, onvervulde gebruikersvraag, prijsopties voor gebruikers en ritten met korting, analyse van naleving parkeerregels etc.
 - o samen met de gemeente Utrecht te werken aan aanpasbare dashboards (met visuals, grafieken en heatmaps) die alle gewenste gegevens weergeven het formaat dat voor de Gemeente Utrecht het meest nuttig is om de voortgang te monitoren, behoeften te evalueren en de besluitvorming te ondersteunen op basis van solide informatie;
 - o het opstellen van tweejaarlijkse Utrechtse rapporten (15 juli en 15 januari) met daarin een samenvatting van de dienstverlening in de afgelopen 6 maanden - vergezeld van workshops met de Gemeente Utrecht om de bevindingen van het rapport en de opzet van het onderzoek voor de komende 6 maanden te bespreken. Aan de hand van de in de workshops overeengekomen opzet zullen we data-analyses (bijvoorbeeld in samenwerking met de Universiteit Utrecht) en enquêtes onder gebruikers uitvoeren om relevante (beleids)inzichten te verkrijgen.
 - o het delen van *good practices* uit meer dan 90 steden;
- f) de volledige vloot (alle commercieel aangeboden voertuigen) is op 1 oktober 2021 geïntegreerd in de Gaiyo applicatie door integratie via de TOMP API; waarbij *deep integration* gerealiseerd wordt;
- g) de vergunninghouder zal waardevolle inzichten uit *learnings* & *best practices* van 30 actieve MaaS integraties delen via tweejaarlijkse rapporten;
- h) de vergunninghouder zorgt voor integratie in het 9292-platform;
- i) 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.
- j) de vergunninghouder verstrekt de kwantitatieve gegevens via een door de gemeente aangegeven open datastandaard;
- k) de vergunninghouder levert tweemaal per jaar, op 15 juli en op 15 januari, een rapportage aan de gemeente met betrekking tot de daaraan voorafgaande zes kalendermaanden met de data zoals beschreven in i en ii;
- l) het deelvervoerconcept van vergunninghouder moet op het gebied van databeheer, verwerking en opslag (security) en privacy aan alle wet- en regelgeving voldoen;
- m) de vergunninghouder moet ervoor zorgen dat zijn diensten voldoen aan de gangbare eisen op het gebied van informatiebeveiliging;
- n) de vergunninghouder overlegt een Data Privacy Impact Assessment (niet ouder dan 3 maanden) over de verwerking van persoonsgegevens binnen 3 weken na verstrekking van de vergunning. Pas na ontvangst en goedkeuring van dit document mag de vergunninghouder de vergunning plichtige activiteiten op straat starten.

5. Exploitatie en operatie

- a) de vergunninghouder start op 1 oktober met 125 voertuigen, en voegt daar op 1 november, 1 december en 1 januari telkens 125 voertuigen aan toe, waarbij in januari 2022 het maximum vergunde aantal van 500 deelvoertuigen operationeel is.
- b) de vergunninghouder garandeert een beschikbaarheid van 95% van de vloot op straat;
- c) de vergunninghouder biedt de volgende abonnementspakketten aan:
 - Dagpas 5.99 EUR (free unlocks & 50 minuten)
 - Weekpas 12.99 EUR (free unlocks & 100 minuten)
 - Maandpas 34.99 EUR (free unlocks & 400 minuten)

Structurele prijswijzigingen (boven op een reguliere indexering) en kortingen in verband met marketingacties zijn alleen toegestaan na toestemming van de gemeente Utrecht, gelet op de aanvraag en het gewenste prijsverschil ten opzichte van andere categorieën deelfervoer.

- d) de vergunninghouder geeft kortingen voor lage-inkomensgroepen, studenten (-50%) en U-pas houders (-75%).
- e) de vergunninghouder hanteert ook pay-as-you-go prijzen (€ 1 start + € 0,15/min)
- f) 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;
- g) de vergunninghouder biedt de voertuigen niet aan op plaatsen, wegen, weggedeelten en in gebieden waar dat op grond van artikel 2:32 of 2:33 van de APV of krachtens de Wegenverkeerswet verboden is en op andere door het college aangewezen plekken
- h) de vergunninghouder zorgt er voor dat niet méér van zijn voertuigen in de openbare ruimte van de gemeente Utrecht aanwezig zijn dan het aantal voertuigen waarvoor aan hem een vergunning is verleend;

6. Communicatie

- a) vergunninghouder voert een marketingcampagne conform het plan van aanpak. Deze campagne kent vier fasen, te starten voor de lancering;
- b) vergunninghouder behandelt klachten via verschillende kanalen voor alle doelgroepen;
- c) elk kanaal heeft een eigen kenmerk:
 - o e-mail 24/7 in het Nederlands, Engels en 8 andere talen; responsetijd 90% van de e-mails binnen 24 uur;
 - o telefoon 7 dagen per week van 08.00 – 20.00 uur, Nederland en Engels; responsetijd 90% van de telefoontjes binnen 60 seconden.
- d) vergunninghouder stelt een Nederlandssprekende 'city manager' aan, als vast aanspreekpunt voor de Gemeente Utrecht en autoriteiten (bv. politie), deze is zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar tijdens kantooruren.

7. Overige eisen

- a) de vergunninghouder is verplicht verzekerd te blijven tegen aansprakelijkheid.

Bezwaarclausule:

Als u vindt dat het besluit om bepaalde redenen onjuist is, dan kunt u bezwaar maken. U kunt uw bezwaar digitaal indienen. Daarvoor kunt u alleen gebruik maken van het door de gemeente beschikbaar gestelde digitale formulier. Dit vindt u op www.utrecht.nl/bezwaar. U kunt het bezwaar niet per e-mail insturen. Maakt u liever per brief bezwaar, dan kunt u uw bezwaarschrift sturen aan het College van burgemeester en wethouders. Het adres is: Postbus 16200, 3500 CE, Utrecht.

Zorgt u ervoor dat u het bezwaarschrift indient binnen zes weken na de dag waarop deze vergunning is verzonden. Daarmee voorkomt u dat wij uw bezwaarschrift niet meer kunnen behandelen. In het bezwaarschrift neemt u in ieder geval op:

- uw naam, adres, datum en handtekening; graag ook het telefoonnummer waar u overdag te bereiken bent;
- een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaarschrift is gericht; vermeld hierbij de verzenddatum en het kenmerk van het besluit of stuur een kopie daarvan mee;
- de reden waarom u vindt dat het besluit onjuist is.