Een aanbod aan deelfietsen voorzien in jouw stad of gemeente

Wat in overweging te nemen bij het aanbesteden van deelfietsen

Tips & tricks vanuit de Green Deal 'Deelmobiliteit en wonen'

November 2026



Inhoudstafel

Inleiding 3

Criteria voor kaderbestek 4

1. Aandrijving 4
2. Type fiets 6
3. Veiligheidsvereisten 7
4. Netwerkstructuur en uitrusting van de standplaatsen 8
5. Toegang tot de fiets 10
6. Reserveren 11
7. Betaalmethode 12
8. Abonnement en opzegbaarheid 14
9. Kost per gebruik 15
10. Waarborg, schade en kosten voor verkeerd gebruik 16
11. Onderhoud 18
12. Klantenservice 19
13. Prijs 20
14. Communicatie & werving 22
15. Inclusie 24
16. Rapportering & monitoring 26

Inleiding

Dit document helpt steden en gemeenten bij het maken van de belangrijkste keuzes voor de uitrol van een deelfietssysteem. Vooraleer een opdracht in de markt wordt gezet, is het belangrijk om het beoogde doel helder te bepalen. Wie zijn de doelgroepen voor dewelke het deelfietssysteem bedoeld is, voor welke verplaatsingen dient het voornamelijk?

Deze doelstellingen bepalen mee welke technische vereisten, gunningscriteria en organisatorische afspraken in de opdracht worden opgenomen. Daarnaast is het aangewezen om vooraf na te denken over de mate waarin de uitrol en het gebruik van deelfietsen worden gereguleerd of aan de markt worden overgelaten. Zo kunnen in het bestek bepalingen worden opgenomen over bijvoorbeeld de aanpak van fout gestalde fietsen of misbruik, maar ook afspraken en procedures voor het melden en oplossen van problemen. Ook kan worden vastgelegd onder welke omstandigheden en op welke manier bepaalde regels tijdens de looptijd kunnen worden aangepast of aangescherpt.

Bij het maken van deze keuzes is het belangrijk om ook de impact op de marktwerking in het oog te houden. Bepaalde vereisten of voorwaarden kunnen de toegang tot de opdracht immers beperken, waardoor minder aanbieders in aanmerking komen om een voorstel in te dienen. Het is daarom belangrijk om telkens af te wegen welke voorwaarden noodzakelijk zijn om de beoogde doelstellingen te bereiken en waar voldoende ruimte aan de markt kan worden gelaten.

Een klassieke overheidsopdracht met een bestek is bovendien niet altijd de enige mogelijke aanpak. Afhankelijk van de beleidsdoelstellingen, de gewenste vorm van samenwerking en de lokale context kan bijvoorbeeld ook een subsidiebesluit of een concessie een geschikte piste zijn. De thema’s in dit document bieden een denkkader om deze keuzes bewust te maken en de gekozen aanpak vervolgens gericht en onderbouwd uit te werken.

Criteria voor kaderbestek

1. Aandrijving

Gemeenten kunnen kiezen voor een deelfietsvloot met elektrische fietsen, niet-elektrische fietsen of een combinatie van beide. Die keuze heeft onder meer invloed op het gebruiksgemak en de afstanden waarvoor de deelfietsen aantrekkelijk zijn.

Voor- en nadelen

	Voordelen	Nadelen
Zonder trapondersteuning	Fietsen zonder trapondersteuning zijn goedkoper in aankoop en onderhoud en kennen doorgaans minder technische defecten.	Deze fietsen vergen meer fysieke inspanning, zijn minder geschikt in heuvelachtige gebieden en spreken doelgroepen met beperkte mobiliteit minder aan.
Met trapondersteuning (elektrisch)	Elektrische fietsen verlagen de fysieke drempel voor gebruik, zijn sneller en maken langere afstanden haalbaarder.	Elektrische fietsen zijn duurder in aankoop en onderhoud en vereisen een georganiseerd systeem voor laden of batterijwissel.
Gemengde vloot	De gebruiker hebben meer keuze aan fietsen en kunnen deze naargelang hun noden (afstand, prijs…) ontlenen.	Een gemengde vloot kan duurder in aankoop en onderhoud zijn dan een vloot met enkel een type aandrijving.

Implicaties voor het bestek

In het bestek kan worden vastgelegd welk type deelfietsen gewenst is: elektrische fietsen, niet-elektrische fietsen of een combinatie van beide. Bij een gemengde vloot kan eventueel ook worden bepaald welk aandeel van het totale aanbod elektrisch moet zijn.

Door geen vaste percentages of aantallen per type fiets op te leggen, blijft de samenstelling van de vloot flexibeler. Zo kan het aanbod gemakkelijker worden aangepast aan de vraag en het gebruik, zonder dat hiervoor het contract of de regelgeving hoeft te worden aangepast.

Bij elektrische deelfietsen is het aangewezen dat de aanbieder instaat voor het opladen, vervangen en beheren van de batterijen. In het bestek kan worden gevraagd om toe te lichten hoe het batterijbeheer en de operationele organisatie worden aangepakt. Deze zal ook afhankelijk zijn van het gekozen netwerk (zie hoofdstuk 4).

Een andere mogelijkheid is om elektrische en niet-elektrische fietsen afzonderlijk aan te besteden, bijvoorbeeld via verschillende percelen. Dit kan er echter toe leiden dat verschillende aanbieders worden geselecteerd. In dat geval bestaat het risico dat gebruikers met verschillende systemen of apps moeten werken wanneer zij beide types deelfietsen willen gebruiken. Verder moeten beide contracten dan afzonderlijk worden beheerd.

2. Type fiets

Binnen een deelsysteem kunnen verschillende fietstypes worden aangeboden, zoals standaardfietsen en bakfietsen. Beide opties hebben verschillende functionaliteiten en bereiken andere doelgroepen.

Voor- en nadelen

	Voordelen	Nadelen
Standaardfietsen	Standaardfietsen zijn breed inzetbaar, relatief eenvoudig te onderhouden en geschikt voor de meeste gebruikers.	Standaardfietsen zijn minder geschikt voor het vervoeren van kinderen of het transporteren van grotere volumes.
Bakfietsen	Bakfietsen bieden extra transportmogelijkheden, onder meer voor kinderen of goederen, en spreken een specifieke doelgroep aan.	Bakfietsen zijn duurder in aankoop, vergen meer/ander onderhoud en zijn moeilijker in gebruik. Bakfietsen zijn logistiek een grotere uitdaging voor de aanbieder.

Implicaties voor het bestek

Wanneer verschillende types fietsen binnen één opdracht worden aanbesteed, is de kans groter dat ze door dezelfde aanbieder worden aangeboden. Dit kan het gebruiksgemak voor de gebruiker verhogen, bijvoorbeeld doordat één systeem of app kan worden gebruikt, en kan tegelijk de opvolging voor de gemeente vereenvoudigen. Een mogelijk nadeel is dat hierdoor het aantal aanbieders dat voor de opdracht in aanmerking komt, beperkter kan zijn.

Een andere mogelijkheid is om bijvoorbeeld bakfietsen en gewone fietsen in afzonderlijke percelen aan te besteden. Hierdoor kunnen aanbieders inschrijven op het aanbod dat het best aansluit bij hun kernactiviteiten. Dit kan de markttoegang vergroten. Bij een beperkter aanbod op de markt bestaat echter ook het risico dat voor een specifiek perceel, bijvoorbeeld dat van de bakfietsen, geen geschikte inschrijver wordt gevonden.

In het bestek moet in elk geval duidelijk worden omschreven hoe de verschillende types fietsen worden aanbesteed en welke specifieke eisen hiervoor gelden, zoals minimale kwaliteitseisen en technische of functionele kenmerken.

3. Veiligheidsvereisten

De aanbestedende overheid bepaalt aan welke veiligheidsverplichtingen de deelfietsen moeten voldoen. Dit kan gaan van de wettelijke minimumeisen tot bijkomende veiligheidskenmerken zoals bijkomende reflectoren, geofencing, unieke identificatie of snelheidsbeperking.

Voor- en nadelen

	Voordelen	Nadelen
Wettelijke veiligheidsvereisten	Voldoen aan de minimumvereisten garandeert dat alle fietsen veilig en wettelijk conform zijn.	Als je enkel de wettelijke veiligheidsvereisten verplicht maakt, worden aanbieders minder gestimuleerd om bovenwettelijke veiligheidsverbeteringen te implementeren.
Specifieke aanvullende veiligheidsopties	Bijkomende veiligheidskenmerken kunnen de veiligheid en gebruiksvriendelijkheid verhogen.	Extra veiligheidsopties kunnen de kostprijs serieus verhogen en vragen meer onderhoud.

Implicaties voor het bestek

Het bestek moet duidelijk specificeren welke veiligheidsvereisten minimaal gelden en welke bijkomende opties verplicht, wenselijk of optioneel zijn. Het is ook aangewezen om de fietsen tijdens het aanbestedingsproces te laten testen en te beoordelen alsook de beoordeling mee te nemen als gunningscriterium.

4. Netwerkstructuur en uitrusting van de standplaatsen

Een deelfietssysteem kan op verschillende manieren worden georganiseerd:

- Back-to-one, waarbij de deelfiets op dezelfde plaats terug moet worden gebracht als waar die ontleend werd;
- Back-to-many, waarbij de deelfiets op elke locatie binnen het deelfietsennetwerk kan worden teruggebracht;
- Free floating, waarbij de fiets binnen het gehele deelfietsnetwerk kan worden achtergelaten.

Binnen een back-to-one en een back-to-many systeem kunnen de locaties op een verschillende manier worden uitgerust:

- Geen uitrusting (enkel geofencing);
- Een fietsenstalling;
- Vaste infrastructuur met laadstations en/of ontleentechnologie.

Voor- en nadelen

	Voordelen	Nadelen
Back-to-many zonder vaste stations	Het systeem is flexibel: fietsen kunnen eenvoudig worden verplaatst bij werken of evenementen.	Er is meer toezicht nodig en er kan een rommelig straatbeeld ontstaan.
Back-to-many met stations	Stations zorgen voor structuur en een ordelijk straatbeeld en kunnen gebruikt worden om elektrische fietsen op te laden. Het systeem blijft flexibel: fietsen kunnen eenvoudig worden verplaatst naar een ander station.	Stations vereisen infrastructuur en kunnen de uitrol vertragen. Ze zijn ook duurder dan een systeem zonder vaste stations.
Back-to-one systemen	Fietsen keren terug naar hun vertrekpunt, waardoor herverdeling niet nodig is.	Deze aanpak is minder geschikt voor one-way gebruik en beperkt daardoor flexibiliteit.
Free floating	Het systeem is flexibel: fietsen kunnen eenvoudig ontleend worden, zonder dat men aan een vaste locatie vasthangt.	Er is geen controle op waar fietsen worden achtergelaten. Dit kan leiden tot een rommelig openbaar domein.

Implicaties voor het bestek

De netwerkstructuur en uitrusting van de standplaats kan opgenomen worden in de gunningscriteria of het bestek kan vragen aan de inschrijver om een onderbouwd voorstel te doen. Je kan opnemen welk systeem en uitrusting minimaal vereist is of welke systemen of uitrustingen uitgesloten worden (bv. back-to-many zonder vaste stations).

5. Toegang tot de fiets

Gebruikers kunnen toegang krijgen tot de deelfiets via verschillende methoden, zoals een app, een kaart of sleutelkluisje. De keuze bepaalt de toegankelijkheid voor verschillende doelgroepen. Een combinatie van systemen kan dus een groter doelpubliek bereiken.

Voor- en nadelen

	Voordelen	Nadelen
Kaart (met sleutel)	Een kaart is bruikbaar voor gebruikers zonder smartphone.	Een kaartsysteem vraagt extra logistiek om elke gebruiker een fysieke kaart te bezorgen. Er is minder mogelijkheid tot rechtstreeks contact tussen de gebruiker en de aanbieder (melding kapotte fiets, ..) of er moet hiervoor aparte infrastructuur worden voorzien. De kans bestaat dat je geen inschrijvers hebt, als je deze eis oplegt.
App	Een app biedt directe toegang, real-time informatie en ondersteuning bij het gebruik.	De werking hangt af van smartphonebeschikbaarheid, batterij en dataverbinding.

Implicaties voor het bestek

Het bestek geeft aan welke toegangsmodaliteiten voor de aanbestedende overheid verplicht of optioneel zijn. Mogelijkheden die de voorkeur genieten, worden hoger gescoord in de gunningscriteria. Indien meerdere opties gewenst zijn, moet dit expliciet worden opgenomen.

Indien er geen voorkeur is, kan de vraag gesteld worden aan de aanbieder om duidelijk uit te leggen en te omschrijven hoe de toegankelijkheid van het aangeboden systeem wordt voorzien en hoe gebruikers toegang krijgen tot de aangeboden deelfietsen.

6. Reserveren

Deelfietsen kunnen al dan niet vooraf gereserveerd worden en deze reservatie is al dan niet tegen betaling. De wijze van reserveren beïnvloedt de toegankelijkheid van het systeem.

Het is belangrijk om duidelijk aan te geven wat onder het reserveren van een deelfiets wordt verstaan: onmiddellijk gebruik (reservatie gaat meteen in en is voor een korte periode van bv. 30 minuten) vs reservering voor gebruik in de toekomst, ...

Voor- en nadelen

	Voordelen	Nadelen
Reservatie mogelijk	Gebruikers hebben zekerheid dat een fiets beschikbaar is wanneer zij die nodig hebben.	Gereserveerde maar niet opgehaalde fietsen zijn gedurende de reservatieperiode niet beschikbaar voor anderen. Indien reserveren een kostprijs heeft, wordt de ritprijs mogelijk duurder voor de gebruiker. Reserveren voor gebruik in de toekomst: deze vraag kan beperkte inschrijvers opleveren gezien dit net met elke operationele werking compatibel is.
Directe ontlening	Fietsen blijven maximaal beschikbaar voor alle gebruikers.	Gebruikers hebben geen garantie op beschikbaarheid op een specifiek moment.

Implicaties voor het bestek

Het is mogelijk om in het bestek te bepalen of reserveren is toegestaan en via welke kanalen dit kan gebeuren. Indien voorafbetalingen of borgbetalingen nodig zijn, moeten deze systemen beschreven worden.

7. Betaalmethode

De betaalmethode bepaalt hoe de gebruiker betaalt: met een kredietkaart, debetkaart, betaalapp, domiciliëring of op factuur. De meeste aanbieders bieden meerdere methoden aan. Welke methoden mogelijk zijn, heeft een directe invloed op de toegankelijkheid. Wie geen kredietkaart heeft, valt bijvoorbeeld uit de boot als dat de enige optie is. Daarnaast verschillen betaalmethoden in fraudegevoeligheid, wat voor de aanbieder een reden kan zijn om bepaalde methoden niet aan te bieden.

Voor- en nadelen

	Voordelen	Nadelen
Kredietkaart	Een kredietkaart is internationaal bruikbaar en laat toe om vooraf een bedrag te blokkeren als borg of voor langere ritten.	Niet iedereen heeft een kredietkaart, waardoor deze methode als enige optie minder inclusief is.
Debetkaart en betaalapps (bv. Bancontact, Apple Pay, Google Pay)	Bijna iedereen in België heeft een debetkaart. De betaling wordt bevestigd via de bankapp of biometrie, wat fraude beperkt.	Een borg vooraf blokkeren is met deze methoden niet altijd mogelijk.
Domiciliëring	De gebruiker hoeft niets te doen per rit en heeft geen kaart nodig.	Een domiciliëring kan achteraf worden teruggedraaid en is gevoeliger voor fraude. Aanbieders bieden ze daarom niet altijd aan.
Betaling na ontvangst factuur/betalingsvordering	Dit is geschikt voor zakelijke accounts, bijvoorbeeld voor dienstverplaatsingen door personeel.	Betalen op factuur vraagt extra administratie en houdt een risico op wanbetaling in.
Prepaid	Gebruikers hebben vooraf duidelijk zicht op hun budget en kunnen hun gebruik plannen.	Vooraf betalen kan voor bepaalde doelgroepen helpen om het eigen budget niet te overschrijden.
Niet-digitale betaling (bv. via een voucher of derdebetaler)	Mensen zonder bankkaart of smartphone kunnen het systeem ook gebruiken.	Deze methoden vragen een aparte organisatie, vaak in samenwerking met de gemeente of een sociale organisatie (zie deel 15 Inclusie).

Implicaties voor het bestek

Leg in het bestek geen volledige lijst van toegelaten betaalmethoden vast. Een beperkt minimum dat elke aanbieder zeker moet aanbieden, volstaat. Zo blijft er ruimte voor nieuwe betaalmethoden tijdens de looptijd van het contract. Een voorbeeld van zo'n minimum is dat gebruikers ook zonder kredietkaart kunnen betalen.

Houd bij dat minimum rekening met de fraudegevoeligheid van betaalmethoden. Aanbieders weigeren sommige methoden net om fraude te beperken. Wil je verder gaan dan het minimum, formuleer dat dan als aanbeveling. Betaalmethoden zijn geen geschikt gunningscriterium.

Je kan de inschrijver wel vragen om te beschrijven welke betaalmethoden hij aanbiedt en hoe hij fraude beperkt. Zo krijg je een duidelijk beeld van het aanbod.

8. Abonnement en opzegbaarheid

De betaalstructuur bepaalt waarvoor de gebruiker betaalt en wanneer. Een gebruiker kan per rit betalen (pay-as-you-go), vooraf een bundel kopen (zoals een minuten-, kilometer- of rittenpas) of een abonnement nemen. De meeste aanbieders combineren deze formules, zodat zowel sporadische als frequente gebruikers een passende formule vinden. Daarnaast bieden veel aanbieders zakelijke accounts aan, waarbij de ritten van medewerkers op één factuur komen.

Voor- en nadelen

	Voordelen	Nadelen
Abonnement	Frequente gebruikers rijden voordeliger. De aanbieder heeft voorspelbare inkomsten.	Een abonnement is een drempel voor sporadische gebruikers, zeker als het moeilijk opzegbaar is. De instap kan hoogdrempeliger zijn voor de gebruikers
Zonder abonnement (Pay-as-you-go)	Pay-as-you-go verlaagt de instapdrempel; gebruikers betalen enkel voor effectief gebruik.	Voor frequente gebruikers is dit vaak duurder. Voor de aanbieder zijn de inkomsten minder voorspelbaar.
Bundel (minuten-, kilometer- of rittenpas)	Gebruikers betalen vooraf en krijgen meestal korting. Ze hebben een duidelijk zicht op hun budget.	Ongebruikt tegoed kan vervallen. Vooraf betalen kan voor sommige doelgroepen een drempel zijn.
Zakelijk account	Ritten van medewerkers worden centraal gefactureerd, wat de administratie voor bedrijven die hun medewerkers willen laten gebruik maken van de deelfietsen vereenvoudigt.	Dit vraagt afspraken over facturatie en toegangsbeheer.

Implicaties voor het bestek

Het bestek kan vragen om alle aangeboden formules te beschrijven, inclusief de voorwaarden voor opzegging. Heb je een specifieke voorkeur, zoals de garantie dat gebruikers zonder abonnement kunnen rijden of dat meerdere gebruiksprofielen een aantrekkelijke formule genieten, dan kan je dat als minimumvereiste opnemen. Wil je sturen zonder de aanbieder te beperken, dan kan je dit opnemen in de gunningscriteria.

9. Kost per gebruik

De kost voor gebruik kan worden bepaald op basis van gebruiksscenario's. Deze helpen om tarieven van inschrijvers objectief te vergelijken. Gebruiksscenario's zijn verschillende, realistische scenario's waarvoor de deelmobiliteit gebruikt kan worden. Deze moeten zeer concreet zijn zodat vergelijking mogelijk is. Bovendien moet je verschillende scenario's voorzien met sporadisch en veelvuldig gebruik, korte en lange ritten, gereserveerde ritten, … . Omdat er verschillende types gebruik mogelijk zijn, moet je voldoende scenario's voorzien, minimaal 4 à 5 zal nodig zijn. Voorbeelden:

- Persoon a gaat iedere dag met de trein werken, stapt af in station x en wil dan verder naar locatie z met deelmobiliteit. Zijn werkuren zijn van 8u tot 17u. Omschrijf de kost.
- Persoon b gaat naar een concert met het openbaar vervoer en wil 's avonds terugkeren met deelmobiliteit. Het concert is op locatie x en de persoon woont op locatie z.
- …

Scenario's moeten duidelijk gedefinieerd worden om interpretatieverschillen te vermijden. Vergeet niet de algemene tariefstructuur te vragen zodat je de opbouw van de prijs ook me hebt en een duidelijk overzicht krijgt van de mogelijkheden.

Implicaties voor het bestek

De totale kosten kunnen op basis van de scenario's worden vergeleken en beoordeeld. Het is belangrijk om de wegingsfactoren en de beoordelingsmethodiek vooraf vast te leggen. Het bestek moet specificeren welke scenario's moeten worden doorgerekend en op welke manier scores aan inschrijvers worden toegekend. De totale kost per scenario kan deel uitmaken van de gunningscriteria. Er kan ook beslist worden om bepaalde scenario's een hoger gewicht toe te kennen in de gunningscriteria.

10. Waarborg, schade en kosten voor verkeerd gebruik

Bij deelfietsen kunnen schade, diefstal, fraude en verkeerd gebruik leiden tot bijkomende kosten voor de aanbieder en/of de gebruiker. Aanbieders kunnen hier op verschillende manieren mee omgaan.

Het is moeilijk om vooraf te bepalen welke aanpak het meest geschikt is. Een systeem dat risico's sterk beperkt, kan immers ook bijkomende kosten of drempels creëren voor gebruikers. Daarom is het aangewezen om aanbieders voldoende ruimte te geven om zelf een voorstel uit te werken en de verschillende voorgestelde concepten vervolgens tegenover elkaar af te wegen. Op die manier kunnen ze hun werking ook consequent aanhouden in verschillende steden en/of regio's wat transparanter is voor de gebruiker.

In het bestek wordt gevraagd om de aanpak voor schade, diefstal, fraude en verkeerd gebruik toe te lichten. Daarbij kan minstens worden gevraagd naar:

- het voorgestelde concept en de maatregelen om schade, fraude en verkeerd gebruik te voorkomen of te beperken;
- de procedure voor de gebruiker bij schade, ongeval of diefstal
- De procedure voor de aanbieder bij schade, ongeval of diefstal, inclusief herstel en eventuele vervanging van de fiets;
- de financiële gevolgen voor de gebruiker, waaronder eventuele waarborg, franchise of andere kosten en het maximale bedrag dat op de gebruiker kan worden verhaald;
- de impact van de voorgestelde aanpak op het gebruiksgemak en de toegankelijkheid van het systeem;
- de resultaten die met deze aanpak kunnen worden bereikt, bij voorkeur onderbouwd met ervaringen of resultaten uit bestaande systemen.

De voorstellen kunnen vervolgens kwalitatief tegenover elkaar worden afgewogen op basis van deze elementen:

- het voorgestelde concept;
- de implicaties voor kosten, gebruiksgemak en drempels voor gebruikers;
- de aangetoonde of verwachte resultaten;
- op welke manier deze problemen worden opgevolgd;
- op welke manier dit wordt gecommuniceerd met de aanbestedende overheid.

Zo wordt niet één specifieke oplossing opgelegd, maar kan wel worden beoordeeld welke aanpak het beste evenwicht biedt tussen risicobeheersing en een laagdrempelig deelsysteem.

Je kan de aanbieder hierbij ook de ruimte laten om een trapgewijs voorstel in te dienen, waarbij gestart wordt met een basis dat verder verstrengd kan worden mocht dit nodig zijn of 2 à 3 scenario's uit laten werken waaruit gekozen kan worden. Minder risico zorgt namelijk voor meer drempels, waardoor er mogelijk

minder gebruik is of een bepaalde doelgroep wordt uitgesloten en mogelijk ook een hogere kost. Het is belangrijk om hierin het juiste evenwicht te zoeken. Je kan als overheid ook bepaalde voorwaarden verplichten of verbieden (bij de opstart) zoals een waarborg, een maximale franchise of verplichte ID-verificatie.

Implicaties voor het bestek

Hoe meer je vastlegt, hoe gemakkelijker je verschillende voorstellen kan vergelijken en hoe meer controle je hebt op het aanbod. Dit geeft echter minder vrijheid aan de aanbieder om met gekende systemen en oplossingen te werken. Hoe losser je het laat hoe moeilijker de vergelijking. Hou er rekening mee dat eens het systeem actief is er hier mogelijk wijzigingen nodig zijn omdat er meer misbruik is dan verwacht.

11. Onderhoud

Onderhoud omvat zowel preventieve als reactieve handelingen, inclusief reiniging en het wisselen of opladen van batterijen bij elektrische fietsen.

Voor- en nadelen

Voordelen	Nadelen
Een duidelijk onderhoudsplan verhoogt veiligheid, beschikbaarheid en levensduur van de fietsen.	Strengere onderhoudsvereisten geven minder vrijheid aan de aanbieder om een geüniformiseerde procedure uit te rollen over verschillende regio's heen.

Implicaties voor het bestek

Vraag een exploitatie- en onderhoudsplan dat meetelt in de gunning: interventietermijn, reinigingsfrequentie, batterijbeheer. Je kan een gunstigere beoordeling toekennen wanneer de aanbieder sociale tewerkstelling of lokale fietshandelaars betrekt. Dit moet je dan opnemen in je beoordelingscriteria.

12. Klantenservice

Een goede klantenservice is essentieel voor de gebruiksvriendelijkheid van het deelsysteem. Dit omvat bereikbaarheid van de klantendienst, de aangeboden diensten en ondersteuning in verschillende talen.

- Op welke manieren en momenten is de aanbieder bereikbaar voor de gebruiker?
- Voor welke diensten moet de klantendienst beschikbaar zijn? Is de klantendienst bereikbaar voor reservatie, ongeval of pechverhelping, voor ondersteuning bij het lidmaatschap?
- In welke talen kan gecommuniceerd worden? Nederlands is hierbij een minimum.

De aanbieder geeft al deze specificaties aan in de offerte.

Voor- en nadelen

Voordelen	Nadelen
Hoe meer aangeboden diensten, en hoe meer communicatiemogelijkheden, hoe interessanter het deelsysteem wordt voor de gebruiker. Meerdere talen maken de dienst ook toegankelijk voor anderstaligen.	Een uitgebreid serviceaanbod brengt hogere personeelskosten met zich mee.

Implicaties voor het bestek

- De manieren van contact en talen kunnen met naam genoemd worden in de technische vereisten.
- Er kunnen punten toegekend worden voor extra communicatiekanalen en -talen via de gunningscriteria, eventueel met een opsplitsing voor pechverhelping en klantendienst.
- Een algemeen gunningscriterium “klantvriendelijkheid” kan worden opgenomen waar punten worden gegeven op verschillende, duidelijk omschreven aspecten die op kwalitatieve basis worden gescoord.

13. Prijs

De prijs voor de aanbestedende overheid kan op verschillende manieren worden opgebouwd:

- Het uitwerken van een basisaanbod waarbij het volledige subsidiebedrag wordt uitbesteed en de inschrijver het best mogelijke aanbod moet voorzien voor dit budget. Binnen het basisaanbod wordt een minimaal aantal fietsen en locaties voorzien. Bij de uitrol maak je de specifieke afspraak om de helft van het budget uit te betalen wanneer 25% van het aanbod uitgerold is en de overige helft van het budget voor de resterende 75% van het aanbod.
- Het uitwerken van een aanvullend aanbod waarbij een prijs wordt gegeven voor verschillende categorieën:
  - Een prijs per locatie zonder fietsen
  - Prijs per extra elektrische fiets
  - Prijs per extra niet-elektrische fiets
  - Eventueel: een jaarlijkse exploitatieprijs per locatie
  - Bij een extra type voertuigen leg je ook de financiële ondersteuning daarvoor duidelijk vast.

Voor- en nadelen

	Voordelen	Nadelen
Basisaanbod	Je krijgt het best mogelijke aanbod voor het volledige bedrag. Het is gemakkelijk om het aanbod van verschillende aanbieders voor hetzelfde bedrag te vergelijken. Je hoeft niet zelf uit te rekenen hoeveel fietsen en locaties je kan uitrollen en of dit dan voor elektrische of niet-elektrische fietsen moet zijn.	Je hebt geen restbudget om andere zaken te realiseren
Aanvullend aanbod	Je kan verschillende kostenposten voorzien zodat verschillende businessmodellen mogelijk zijn	Deze prijsstructuur is moeilijker te vergelijken.

Implicaties voor het bestek

Werk je met een basisaanbod, dan vraag je niet naar prijs in de gunningscriteria, maar eerder naar kwantiteit (de densiteit van het netwerk en hoe de uitrol wordt voorzien). Geef aan in het bestek welke minimale (kwaliteits)vereisten er zijn voor de fietsen.

Werk je met een aanvullend aanbod dan vraag je in het bestek best naar een duidelijk overzicht met prijzen en vermoedelijke hoeveelheden zodat je prijzen goed kan vergelijken. Hier scoor je enkel op prijs, want de kwaliteit is reeds bepaald en omvat een ander onderdeel van de gunningscriteria.

Vermeld steeds dat er geen extra kosten in rekening kunnen worden gebracht (ook niet voor bepaalde voordelen voor de opdracht geven). De prijs moet alle kosten bevatten voor uitrol en exploitatie van het basisnetwerk, inclusief opstartkosten. Voorzie ook een bepaling over redelijke winst.

14. Communicatie & werving

Aanbieders kunnen actief bijdragen aan het stimuleren van gebruik door communicatiecampagnes, opleidingen of promotieacties. Ze beschrijven hun plan van aanpak om het gebruik van deelmobiliteit te stimuleren en nemen de volgende onderdelen op:

- Mogelijkheden tot algemene kortingen (en wie die prijs betaalt)
- Mogelijkheden tot specifieke kortingen voor het gemeentepersoneel (en wie die prijs betaalt)
- Bereidheid tot het geven van opleidingen en infosessies
- Branding van de vloot (met bestickering van de aanbieder of de aanbesteder)
- SPOC of vlootbeheerder voor de aanbieder

Voor- en nadelen

	Voordelen	Nadelen
Algemene kortingsacties	Acties kunnen ook voor fietsen buiten de regio gelden, waardoor gebruikers ze ook op andere plaatsen kunnen gebruiken	De acties zijn algemener en spreken daardoor minder specifiek naar de doelgroep die de gemeente voor ogen heeft
Specifieke kortingsacties	Een persoonlijkere aanpak is gerichter op het doelpubliek dat de aanbestedende overheid voor ogen heeft	De acties kunnen niet uitgerold worden voor een breder publiek.
Bereidheid tot geven van opleidingen	Een persoonlijke uitleg over de werking van deelfietsen zorgt ervoor dat meer mensen ze zullen gebruiken. Een testrit geeft ook de mogelijkheid om zonder engagement de deelfietsen uit te proberen.	Het is een tijdsintensieve manier om deelfietsen te promoten. De gebruiker kan ook overdonderd worden door een teveel aan info op één moment. Het organiseren van een info- en testmoment kost geld.

	Voordelen	Nadelen
Branding van de vloot	Bestickering van deelfietsen zorgen voor herkenbaarheid van de dienst en/of de aanbesteder.	De kosten kunnen serieus oplopen bij specifieke brandingseisen. Bij een te strenge eis (bv van één lokaal bestuur) kan dit voor operationele moeilijkheden zorgen bv een defect voertuig kan niet snel vervangen worden door een identiek voertuig van een andere locatie.
Vlootbeheerder	Een aanspreekpunt zorgt voor een betere dienstverlening en continuïteit	De opvolging is moeilijker bij (langdurige) ziekte of ontslag van de SPOC

Implicaties voor het bestek

Het bestek kan aanbieders vragen om te beschrijven hoe ze communicatie en werving zullen aanpakken. De aanbestedende overheid geeft aan of zij mee instaan voor het financieren van kortingsacties en het ondersteunen van infomomenten of de inschrijver hiermee rekening dient te houden in de offerteprijs.

De branding van de vloot kan opgenomen worden in de technische vereisten.

15. Inclusie

Inclusiemaatregelen zoals een **aangepast tarief** zorgen ervoor dat bepaalde doelgroepen deelfietsen gemakkelijker kunnen gebruiken. Aanbieders kunnen bepaalde kosten voor de gebruiker verlagen of de mogelijkheid creëren om deze af te wentelen op het bestuur (bv. met vouchers of een derdebetalerssysteem of door de gemeente borg te laten staan voor de franchise). Daarnaast kunnen ze inspelen op de beperkte solvabiliteit van klanten door de waarborg (of participatie in coöperatie) te laten betalen in schijven.

Er kan ook specifiek ingezet worden op **bepaalde doelgroepen**, zoals

- Ouderen die fietsen met een lage opstap of driewielers verkiezen;
- Mensen met kinderen, die kinderfietsen of kinderzitjes nodig hebben;
- Anderstaligen, door communicatie in meer talen aan te bieden;
- Mensen met een beperkte digitale kennis (door extra en niet-digitale instructiemogelijkheden te voorzien).

Voor- en nadelen

Voordelen	Nadelen
Inclusiemaatregelen vergroten de toegankelijkheid en het maatschappelijk bereik van het deelsysteem.	Inclusieve maatregelen kunnen extra kosten en extra administratie meebrengen voor de aanbieder of voor de aanbestedende overheid.

Implicaties voor het bestek

- Het bestek moet duidelijkheid scheppen over welke doelgroep men wenst te bereiken en welke implicaties daardoor worden verwacht van de inschrijver. Indien er aangepaste tarieven worden gevraagd, neemt het lokaal bestuur een sturende rol in de uitwerking en vertaalt ze dat in specifieke vragen aan de inschrijvers. Deze verwachtingen kunnen worden opgelegd bij de technische vereisten of optioneel worden gescoord bij de gunningscriteria.
- Zeer specifieke vereisten, zoals een specifiek type fietsen, kunnen als technische eisen worden opgenomen, al zijn ze vaak zo specifiek dat ze beter in een apart perceel worden geplaatst.
- Voorafgaand aan de publicatie kan best een marktbevraging georganiseerd worden rond het aanbieden van aangepaste fietsen. Op basis van de daarmee verkregen informatie kan een aanbod aan atypische fietsmodellen gunstig beoordeeld worden in de gunningscriteria of als variant gevraagd worden. In de huidige context is het opnemen van bepaalde atypische fietsmodellen in de technische vereisten geen evidentie omdat er wellicht weinig aanbieders aan de criteria kunnen voldoen.

16. Rapportering & monitoring

Voor deelfietssystemen binnen Vervoer op Maat is rapportering verplicht. Ook andere datavereisten kunnen relevant zijn voor beleid en opvolging.

Voor- en nadelen

Voordelen	Nadelen
Heldere rapportering geeft inzicht in prestaties en gebruik, wat beleidsopvolging ondersteunt.	Rapportering legt administratieve lasten bij aanbieders en vereist duidelijke afspraken over dataformaat en eigendom.

Implicaties voor het bestek

Het bestek moet bepalen welke data vereist is, in welk formaat (kies bij voorkeur een courant formaat zoals gbfs voor locatie data en mds voor ritdata), hoe vaak, en via welke digitale kanalen. Indien dashboards worden gebruikt, moet vastgelegd worden dat de aanbestedende overheid ook ruwe data ontvangt.

Over dit document

Dit document is het resultaat van een werkgroep binnen de Green Deal Deelmobiliteit en Wonen. In die Green Deal werkten 90 ondertekenaars, gaande van lokale besturen, woonmaatschappijen tot projectontwikkelaars, deelmobiliteitsaanbieders samen om deelmobiliteit een vanzelfsprekende plaats te geven in woonomgevingen, zowel in nieuwe als in bestaande wijken. In negen werkgroepen gingen de ondertekenaars dieper in op concrete vragen uit de praktijk rond de integratie van deelmobiliteit in nieuwe woonomgevingen, het opzetten van een aanbod van deelmobiliteit en het toegankelijker maken van deelmobiliteit.
De Green Deal 'Deelmobiliteit en wonen' is een initiatief van Way To Go ism Netwerk Duurzame Mobiliteit, VVSG en UPSI-BVS, met de steun van Departement Omgeving.

November 2026

De Green Deal is een initiatief van:

Met de steun van: