

Bijlage 3: Key Performance Indicators/*Prestatie-indicatoren tbv Monitoringsdoeleinden*

Wanneer een deelfietsenaanbieder actief wordt in de vervoerregio Amsterdam is het van belang dat bijgehouden wordt of het systeem een meerwaarde vormt voor de Regionale Bereikbaarheidsdoelstellingen. Daarom mag van aanbieders verlangd worden dat zij data delen over in ieder geval de volgende zaken:

1. Geanonimiseerde en geaggregeerde gebruikerskenmerken
2. Ritten, duur in afstand en tijd, aantallen en locaties.
3. Halte-Bestemmingsmatrix.
4. Geografische plot van afgelegde routes.
5. Rapportages over technisch onderhoud aan fietsen en systeem, beschikbaarheid, inzetnormen
6. Rapportages over klantwaardering

Principe

De Vervoerregio hanteert het Open-Data-principe, en spant zich in voor transparantie en actieve openbaarmaking van data. Vooruitlopend op de inwerkingtreding van de Wet Open Overheid. Dat betekent dat alle volgens de KPI-standaard verkregen data in principe actief openbaar worden gemaakt, tenzij de aanbieder zwaarwegende gronden kan aanvoeren. Het argument bedrijfsgevoeligheid vormt niet zo'n grond. Vervoerregio toetst dataoverdracht in enige vorm altijd eerst op basis van de privacywetgeving; Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), alvorens zij data ontvangt.

Gebruikerskenmerken

1. Leeftijd (in categorieën van xx jaar)
2. Geslacht (M/V)
3. Adres (postcode 5-cijferig)
4. Boekingsroute deelfiets:
 - a. Via eigen OV-app
 - b. Via OV-app andere OV-aanbieder
 - c. Via app van betreffende deelfietsaanbieder
 - d. Via app van andere deelfietsaanbieder
 - e. Via MaaS-propositie

Locatiestatistieken

1. Aantal uitgiftes per dag, onderverdeeld naar ochtendspits (06.30-09.00) , overdag (09.00-16.00), avondspits (16.00-18.30) en avond/nacht (18.30-06.30).
2. Aantal innames per dag, onderverdeeld naar ochtendspits (06.30-09.00) , overdag (09.00-16.00), avondspits (16.00-18.30) en avond/nacht (18.30-06.30).
3. Gemiddeld (over periode van een week of maand) aantal aanwezige (beschikbare) fietsen per dag (onderverdeeld naar nader te bepalen peilmomenten tijdens ochtendspits (06.30-09.00), overdag (09.00-16.00), avondspits (16.00-18.30) en avond/nacht (18.30-06.30)
4. Beschikbaarheid systeem (% tijd werkzaam)
5. Aantal klachten, onderverdeeld naar:
 - a. App
 - b. Klantenservice
 - c. Technische staat fiets, onderverdeeld naar:
 - Vuil
 - Kleine schade
 - Grote schade
6. Afhandelingstijd klachten
7. Aantal strandingen en afhandeling
8. Aantal handhavingen van onjuist geparkeerde fietsen

Ritten

1. HB-matrix (onderverdeeld in perioden) tussen de verschillende uitgiftelocaties
2. Gemiddelde ritduur (min.) en ritlengte (km.)
3. Gemiddeld (over periode van week en maand) aantal verplaatsingen per fiets per dag
4. Geografische plots van ritten
5. Rapportage over tevredenheid, onderverdeeld naar:
 - a. Waardering rit
 - b. Waardering systeem