

## 1. Spelregels

Hieronder volgen de spelregels met betrekking tot het onderzoek.

### **Wat houdt het onderzoek in het kort in?**

Voor een mobiliteitsonderzoek zoeken we 100 deelnemers die graag kennis willen maken met nieuwe vormen van vervoer, als alternatief voor de auto. Hieronder valt het openbaar vervoer, maar ook (elektrische) fietsen, huurauto en taxi. Deelnemers die worden geselecteerd kunnen vier maanden gebruik maken van het aanbod en hiermee reizen voor maximaal € 200,00 per maand. In de eerste maand kan er gebruik worden gemaakt van een basisaanbod: OV, fiets, greenwheels en taxi. Naarmate men veel reist wordt het aanbod in de daarop volgende maanden verder uitgebreid. Wordt er minder gereisd dan voorzien, dan worden er ondersteunende middelen ingezet, in de vorm van extra informatievoorziening, een buddy of andersoortige begeleiding. Tijdens de deelnameperiode worden de deelnemers bevraagd over hun reisgedrag. De doelen van het onderzoek zijn enerzijds deelnemers kennis laten maken van het aanbod en hier actief gebruik van laten maken, anderzijds wordt het onderzoek gebruikt om meer te weten te komen over de mobiliteitsbehoeften van de onderzoeksgroep.

### **Selectiecriteria voor het onderzoek**

- Deelnemer is woonachtig in de gemeente Rotterdam, inclusief de 14 deelgemeenten.
- Deelnemer is minimaal 18 jaar
- Omvang onderzoeksgroep: Er is plek voor 100 mensen
- De Verkeersonderneming is gerechtigd om een selectie te maken van deelnemers om een afspiegeling van de samenleving te krijgen. De Verkeersonderneming is gerechtigd om deelnemers te selecteren en uit te sluiten, met als doel een representatieve onderzoeksgroep te krijgen.
- Deelname is vrijwillig, wel met intentie om serieus kennis te nemen van het mobiliteitsaanbod.
- Intentie is om de auto zoveel als mogelijk te laten staan. Echter, dit is geen verplichting
- Deelnemer is bereid mee te doen aan onderzoek bijvoorbeeld een interview, een enquête, etc.

### **Hoe verloopt het proces van begin tot eind?**

- Deelnemer meldt zich aan als geïnteresseerde op de website van Verkeersonderneming.
- Deelnemer ontvangt een korte vragenlijst om het profiel van de deelnemer vast te stellen
- Deelnemer ontvangt een bericht of hij/zij geselecteerd is voor deelname.
- In het intakegesprek wordt vastgesteld hoe de deelnemer nu reist, wordt het aanbod vastgesteld en worden de spelregels van deelname uitgelegd en worden de deelnemers gevraagd akkoord te gaan met de voorwaarden van deelname.
- Na akkoord op de deelnamevoorwaarden is de deelname definitief en kan de deelnemer vanaf de startdatum gebruik gaan maken van het mobiliteitsaanbod.
- Voor aanvang van de deelnameperiode wordt er op zaterdag 6 oktober een kick-off event georganiseerd. Het event is bedoeld om deelnemers de laatste begeleiding te bieden en de nieuwe reiservaring feestelijk in te luiden
- Op maandag 8 oktober is de eerste deelname dag van het onderzoek.

- Er kan per deelnamemaand worden gereisd met maximaal € 200,00 reisbudget.
- Na afloop van iedere maand wordt gemonitord hoe en waarmee wordt gereisd. Er kan worden besloten een buddy in te zetten voor aanvullende begeleiding.
- Aan het begin van iedere maand worden nieuwe reiswijzen aan het mobiliteitsaanbod toegevoegd.
- Aan het begin van iedere maand worden er interventies uitgevoerd. Deze vinden in de eerste week van de maand plaats. Op basis van het reisgedrag en trends in de voorgaande maand worden interventies ter plekke bedacht door een interventieteam
- Interventies worden vooraf getoetst op een groep van 5 nog te selecteren deelnemers die als klankbord fungeren. Bij hen wordt getoetst of een interventie realistisch is.
- Geplande einddatum: 3 februari 2019

### **Wat krijgt de deelnemer precies?**

- Je ontvangt een reisbudget van 4 x € 200,00 om vier maanden verschillende vormen van vervoer uit te proberen. Dit budget ontvang je niet in geld, maar in reissaldo. Je kunt het naar eigen inzicht gebruiken om te reizen met de geselecteerde vervoermiddelen. Geld dat overblijft wordt niet uitgekeerd.
- Laagdrempelig en vrijblijvend kennismaken met een divers mobiliteitsaanbod
- Wellicht ontdek je door dit onderzoek jouw nieuwe favoriete reiswijze
- Je krijgt tijdens het onderzoek de beschikking over een mobiliteitskaart en online accounts waarmee je toegang hebt tot alle vervoersmiddelen. Je hoeft jouw reizen dus niet zelf voor te schieten.
- Je krijgt tijdens het onderzoek als je dit wenst begeleiding in de vorm van extra informatievoorziening of een buddy
- Een ruimer aanbod aan mobiliteit zorgt wellicht voor meer comfort tijdens jouw reizen: sneller en efficiënter naar jouw bestemming
- Geen parkeerkosten als je op een andere manier reist dan jouw eigen auto
- Je wordt flexibeler in jouw mobiliteit, er zijn immers meer mogelijkheden om te kunnen reizen
- Ook voor jou is vervoer dichterbij bij de deur beschikbaar dan je denkt
- Het onderzoek bereid je voor op de toekomst: Je ontdekt nieuwe manieren van mobiliteit waar je in de toekomst mee te maken gaat krijgen
- Je zult merken dat je mobieler wordt en grenzen verlegt!

### **Wat verwachten we van de deelnemer?**

Wat verwachten we van jou?

- Je staat open voor nieuwe vormen van mobiliteit en bent ook bereid deze uit te proberen, geef het een kans met een open blik!
- Wij willen graag leren van het onderzoek, we verwachten van jou dat je bereid bent om mee te werken aan onderzoek door middel van een nulmeting in een intakegesprek, enquêtes of andersoortige interviews en monitoring van ritgegevens.
- We verwachten dat je deelneemt aan het kick-off event zodat we het onderzoek met alle deelnemers bij elkaar gezamenlijk kunnen starten
- We verwachten dat je de voorwaarden voor deelname volledig accepteert

- We verwachten dat je de voorwaarden voor het gebruik van ieder vervoersmiddel volledig accepteert
- We verwachten dat je jouw eerlijke mening geeft over jouw ervaringen tijdens het onderzoek!

## 2. Deelnamevoorwaarden

Hieronder volgen de voorwaarden die van toepassing zijn op het onderzoek.

**Datum: 26 juli 2018**

In het onderzoek 'Rotterdam MaaS-beleving' worden deelnemers uitgedaagd om gedurende vier maanden gebruik te maken voor een breed pakket aan reisalternatieven voor de auto. Gedurende het onderzoek krijgt de deelnemer een reisbudget van gemiddeld € 200,00 per maand, waarmee in de reisbehoefte kan worden voorzien. Op basis van gedragsinterventies en incentives wordt tijdens het onderzoek onderzocht hoe het aanbod aan reisalternatieven optimaal kan worden afgestemd op de behoeften van de individuele deelnemer. De Intentie van deelname is om zo goed als mogelijk kennis te nemen van het mobiliteitsaanbod en de eigen auto waar mogelijk te laten staan.

Het onderzoek 'Rotterdam MaaS-beleving' wordt georganiseerd door De Verkeersonderneming, in samenwerking met de gemeente Rotterdam, Sezer en Mobiliteitsfabriek. Onderstaande voorwaarden zijn van toepassing voor deelname aan het onderzoek 'Rotterdam MaaS-beleving'.

### **Artikel 1 - Aanmelding en deelnemeselectie**

1.1 Een persoon kan alleen aan het onderzoek 'Rotterdam MaaS-beleving' deelnemen als deze voorwaarden voor deelname volledig en onvoorwaardelijk worden geaccepteerd. Nadat het onderzoeksteam van het onderzoek 'Rotterdam MaaS-beleving', hierna te noemen 'onderzoeksteam' de deelname heeft bevestigd, wordt de deelname definitief.

1.2 Deelname aan het onderzoek 'Rotterdam MaaS-beleving' is vrijwillig.

1.3 De doelstelling van het onderzoek 'Rotterdam MaaS-beleving' is om te onderzoeken wat er nodig is om deelnemers uit een representatieve groep van Rotterdam MaaS-beleving kennis te laten maken met 'Mobility as a Service' en ze betrokken en actief te houden. Het onderzoek 'Rotterdam MaaS-beleving' is bedoeld om inwoners van de gemeente Rotterdam bewust te maken van keuzemogelijkheden en kosten van mobiliteit. Deelnemers kunnen hierbij gedurende vier maanden gebruik maken van diverse vervoersmogelijkheden met een mobiliteitsbudget van maximaal € 200,00 per maand en een nader te bepalen eigen bijdrage. Niet gebruikt reisgeld wordt niet uitgekeerd in geld en kan ook niet worden meegenomen naar een volgende maand.

1.4 Verschillende doelgroepen kunnen deelnemen aan pilot 'Rotterdam MaaS-beleving' en krijgen een mobiliteitsaanbod ter beschikking met de daarbij gewenste begeleiding naar behoefte. Deelname is alleen mogelijk voor deelnemers van 18 jaar en ouder en woonachtig in de gemeente Rotterdam, inclusief de 14 deelgemeenten (Rotterdam Centrum, Charlois, Delfshaven, Feijenoord, Hillegersberg-Schiebroek, Hoek van Holland, Hoogvliet, IJsselmonde, Kralingen-Crooswijk, Rotterdam Noord, Overschie, Prins Alexander, Rozenburg, Pernis).

1.5 Het onderzoeksteam is gerechtigd de voor het onderzoek meest geschikte potentiële deelnemers te selecteren en uit te nodigen voor deelname. Het onderzoeksteam behoudt zich het recht voor om aanmeldingen voor deelname zonder nadere opgave van redenen te weigeren of op een wachtlijst te plaatsen.

### **Artikel 2 - Kaartgebruik**

2.1 De OV-chipkaart is persoonsgebonden en vertegenwoordigt een substantiële waarde. De deelnemer meldt diefstal of verlies van de kaart direct bij de klantenservice.

2.2 De deelnemer mag gedurende het onderzoek zelf extra saldo op de OV-Chipkaart laden. Echter wordt het restant saldo na afloop van het onderzoek niet teruggestort naar de deelnemer.

2.4 De OV-chipkaart en het restsaldo op de kaart blijven eigendom van De Verkeersonderneming, ook als de deelnemer zelf saldo op de kaart hebt bijgeladen.

2.5 De deelnemer stuurt de OV-chipkaart binnen 5 werkdagen na beëindiging van het onderzoek retour volgens de instructies van het onderzoekteam.

### **Artikel 3 - Gebruik online accounts vervoersdiensten**

3.1 De deelnemer aan het onderzoek 'Rotterdam MaaS-beleving' krijgt tijdens het onderzoek de beschikking over accounts van vervoersaanbieders. Tijdens het onderzoek wordt de deelnemer uitgenodigd voor registratie en gebruik van deze accounts. Verrekening van het gebruik van de vervoersaanbieder vindt plaats door De Verkeersonderneming. Na afloop van het onderzoek worden de gegevens van de deelnemer verwijderd en is het reizen via de vervoersaanbieder alleen nog mogelijk door het aanmaken van een privé-account.

3.2 Bij registratie en gebruik van het account van de vervoersaanbieder gaat de deelnemer akkoord met de voorwaarden van de vervoersaanbieder. De Verkeersonderneming is hierin geen partij.

### **Artikel 4 - Reizen**

4.1 De deelnemer heeft tijdens het onderzoek de mogelijkheid om gebruik te maken van de diensten van externe vervoersaanbieders. De Verkeersonderneming is geen partij in geschillen of schade die ontstaan tijdens het gebruik van deze diensten.

### **Artikel 5 - Toestemming gegevensopslag en kilometerregistratie**

5.1 Deelnemer verleent toestemming dat registratie van zijn ritten, afkomstig van het gebruik van de OV-Chipkaart en de klantenservice, worden gebruikt in het onderzoek 'Rotterdam MaaS-beleving'. De gegevens worden alleen geanonimiseerd gepubliceerd.

5.2 Deelnemer stemt toe dat gedurende en tot één jaar na afloop van het onderzoek 'Rotterdam MaaS-beleving' zijn geanonimiseerde reistransacties ter beschikking zullen worden gesteld aan De Verkeersonderneming ten behoeve van onderzoek en toekomstige mobiliteitsonderzoeken in Rotterdam en omgeving.

### **Artikel 6 - Medewerking verlenen aan onderzoek 'Rotterdam MaaS-beleving'**

6.1 Deelnemer is bereid gegevens te verstrekken die in het kader van het onderzoek relevant worden geacht.

6.2 De deelnemer verleent toestemming om voorafgaand, gedurende en direct na afloop van het onderzoek te worden benaderd voor enquêtes, interviews en andersoortige bevestigingen over zijn deelname aan het onderzoek 'Rotterdam MaaS-beleving'. De resultaten worden gebruikt voor de evaluatie van het onderzoek 'Rotterdam MaaS-beleving' door het onderzoekteam. De deelnemer is verplicht naar beste eer en geweten aan deze enquêtes en interviews mee te werken.

## **Artikel 7 - Beëindiging deelname**

7.1 De deelnemer is gerechtigd om op ieder moment eenzijdig en zonder beboeting zijn verdere deelname aan het onderzoek 'Rotterdam MaaS-beleving' te beëindigen. Opzeggingen dienen per e-mail plaats te vinden met vermelding van de door de deelnemer gewenste beëindigingsdatum. Verzoeken tot beëindiging met terugwerkende kracht kunnen niet worden gehonoreerd, in voorkomend geval zal de eerste dag na ontvangst van het verzoek de deelname worden beëindigd. Er vindt bij een voortijdige beëindiging geen restitutie plaats van reisgelden vanuit de Verkeersonderneming aan de deelnemer. Bij voortijdige beëindiging wordt contact opgenomen door de Verkeersonderneming om de afmelding definitief te maken.

7.2 Het onderzoeksteam kan bij het niet navolgen van de bepalingen in deze voorwaarden voor deelname, of het wegvallen van de grond voor deelname besluiten de deelname van de deelnemer eenzijdig te beëindigen per een door het onderzoeksteam vast te stellen beëindigingsdatum.

7.3 Het onderzoeksteam kan besluiten het onderzoek eenzijdig te beëindigen, waarmee voor alle deelnemers de deelname vervalt.

## **Artikel 8 - Publiciteit**

8.1 Indien een deelnemer door de pers wordt benaderd over het onderzoek 'Rotterdam MaaS-beleving' of zelf deze toenadering wil zoeken, stelt het onderzoeksteam het op prijs als de deelnemer hen hierover informeert.

## **Artikel 9 - Wijzigingen voorwaarden voor deelname**

9.1 Het onderzoeksteam is gerechtigd de voorwaarden voor deelname eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen in de voorwaarden voor deelname worden vooraf aan de deelnemer gecommuniceerd. Krachtens artikel 5.1 kan de Deelnemer vervolgens besluiten zijn deelname te beëindigen.

## **Artikel 10 - Onregelmatigheden**

10.1 Oneigenlijk gedrag binnen het onderzoek 'Rotterdam MaaS-beleving' is niet toegestaan. Hieronder worden in ieder geval de volgende situaties verstaan (niet uitputtend): de deelnemer leent zijn OV-Chipkaart uit aan iemand anders, de deelnemer laat een derde gebruik maken van een vervoersaanbieder via het account dat voor het onderzoek aan de deelnemer ter beschikking is gesteld.

10.2 Het onderzoeksteam zal bij het vermoeden van onjuiste persoonlijke gegevens, onregelmatigheden of gereede twijfel aan de juistheid van de ritregistraties, contact opnemen met de deelnemer en om een verklaring en toelichting vragen. De deelnemer dient dit verzoek binnen 5 werkdagen te beantwoorden. Indien een deugdelijke verklaring niet tijdig wordt verstrekt, kan het onderzoeksteam besluiten tot uitsluiting van deelname en zal de deelname worden beëindigd.

10.3 Het onderzoeksteam behoudt zich het recht voor om, bij aantoonbare fraude, onterecht uitgekeerde bedragen op de deelnemer te verhalen, inclusief eventuele extra kosten.

## **Artikel 11 - Aansprakelijkheid**

11.1 Het onderzoek 'Rotterdam MaaS-beleving' is met grote zorgvuldigheid voorbereid. Het is echter mogelijk dat bij de uitvoering zaken anders lopen dan is bedoeld en/of is voorzien. Het onderzoeksteam, noch zijn hulppersonen, zijn jegens de deelnemer aansprakelijk voor enige schade ten gevolge van de deelname aan het onderzoek 'Rotterdam MaaS-beleving', van welke aard en omvang dan ook.

11.2 Indien in rechte niettemin zou worden geoordeeld dat onderzoeksteam of zijn hulppersonen aansprakelijk zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de betreffende Deelnemer zou hebben kunnen ontvangen voor zijn deelname aan het onderzoek 'Rotterdam MaaS-beleving'.

11.3 De deelnemer vrijwaart onderzoeksteam voor alle aanspraken van derden, de redelijke kosten van verweer tegen dergelijke aanspraken daaronder begrepen, die op enigerlei wijze samenhangen met de deelname aan het onderzoek 'Rotterdam MaaS-beleving'.

11.4 Voor zover een deelnemer door deelname aan het onderzoek 'Rotterdam MaaS-beleving' kosten maakt die buiten het gebruik van geselecteerde vervoersmiddelen valt, bestaat geen recht op vergoeding van deze kosten.

## **Artikel 12 – Privacy**

12.1 Voor het verwerken van persoons- en reisgegevens van deelnemers aan het onderzoek is een verwerkersovereenkomst gesloten tussen de Verkeersonderneming (VO) en Mobiliteitsfabriek.

12.2 De Verkeersonderneming en de Mobiliteitsfabriek vragen uit hoofde van de AVG expliciet toestemming voor het verzamelen van de relevante gegevens aan de deelnemers. Dit staat bekend als een opt-in voor het delen van (bijzondere) persoonsgegevens door de deelnemer. De opt-in vormt voor de Verkeersonderneming en de Mobiliteitsfabriek de door de AVG geëiste rechtsgrond voor het aanhouden van gegevens.

Onder relevante gegevens van deelnemers ten behoeve van dit onderzoek worden verstaan (bijzondere) persoonsgegevens over naam, adres en contactgegevens, de etnische verbondenheid die deelnemer ervaart, de samenstelling van het huishouden, een leeftijd- en inkomenscategorie waarin men valt, gegevens over huidig reisgedrag en gegevens over gemaakte reizen gedurende het onderzoek. De (bijzondere) persoonsgegevens hebben als doel een onderzoeksgroep samen te stellen die bij benadering een afspiegeling vormt van de Rotterdamse samenleving. Hiermee verkrijgt de VO inzicht in het reisgedrag en de keuzes die deelnemers in mobiliteitsopties maken conform de spelregels gedurende de onderzoeksduur. Gegevens over het huidige reisgedrag worden gebruikt als 0-meting en dienen om bepaalde effecten die voortkomen uit dit onderzoek te kunnen meten. Inzicht in de gemaakte reizen van deelnemers gedurende het experiment heeft als doel het bevorderen van het onderzoek, het ondersteunen van deelnemers, het inzicht bieden in het nog beschikbare budget en het opzetten van periodieke interventies zoals beschreven in de Spelregels.

12.3 Het verwerken van persoonsgegevens gebeurt volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit onderzoek handelt volgens het Privacy Statement van de Verkeersonderneming, te raadplegen via onderstaande link:

<http://www.verkeersonderneming.nl/wp-content/uploads/2016/09/Privacy-Statement-De-Verkeersonderneming.pdf>