**From:** "10.2.e " <10.2.e @felyx.com>
**Sent:** Fri, 17 Dec 2021 11:04:27 +0100
**To:** "10.2.e " <10.2.e @amsterdam.nl>
**Cc:** "10.2.e " <10.2.e @felyx.com>
**Subject:** RE: Wijziging in proces overlast melden bij gemeente

Hi 10.2.e

Ik heb onderstaande verzoek neergelegd bij onze customer serviceafdeling. De voorgestelde verandering kan wat ons betreft prima ingevoerd worden.

Ze gaven wel aan dat bij punt 1 de voorkeur is dat overlastmeldingen via het overlastformulier (https://felyx.typeform.com/to/HONdHTOS) gedaan worden omdat dit de makkelijkste en meest effectieve manier is, ook vanuit het perspectief van de overlast melder. Dit omdat er dan een foto gemaakt moet worden, waarmee we de laatste gebruiker kunnen waarschuwen/beboeten zodat dit in de toekomst minder vaak zal voor komen en we een duidelijk beeld hebben van de overlastsituatie. Naast het formulier zijn we natuurlijk ook telefonisch (10.2.e ) en via mail (10.2.e @felyx.nl) bereikbaar.

Met vriendelijke groet,

10.2.e | **Area Manager Noord Holland**
**Felyx Sharing B.V.**
Joan Muyskenweg 22, 1096 CJ Amsterdam
10.2.e @felyx.com | 10.2.e | www.felyx.com | KvK: 68094434

---

**From:** 10.2.e <10.2.e @amsterdam.nl>
**Sent:** Wednesday, 15 December 2021 10:19
**To:** '10.2.e ' <10.2.e @ridecheck.app>; 10.2.e <10.2.e @felyx.com>
**Subject:** Wijziging in proces overlast melden bij gemeente

Hallo 10.2.e en 10.2.e

Ik mail jullie over een wijziging die wij intern hebben doorgevoerd over de wijze van klachten indienen over deelscooters bij de gemeente. In de praktijk zal dit ertoe leiden dat jullie klantenservice vaker gebeld zal worden vanuit het Amsterdams Servicepunt van de gemeente of een email zal ontvangen van hen.

*Achtergrond*
Bij de start van het deelscooter-experiment is afgesproken dat jullie als aanbieders zoveel mogelijk meldingen zelf oplossen over deelscooters die bijv. de doorgang blokkeren of op een andere manier overlast veroorzaken. Het komt regelmatig toch voor dat mensen 14 020 bellen of online een SIA melding maken met hun klacht en/of opmerking.

*Oude situatie*
Voorheen gaven we alleen de contactgegevens van jullie klantenservice aan de melder om daar de klacht op nieuw in te dienen. Dit werd dan als onvriendelijk ervaren, omdat mensen dan twee keer hun klacht moesten indienen. Mensen willen soms gewoon hun klacht bij de gemeente neerleggen en dat die er dan wat mee doet.

*Nieuwe situatie*
1. Melders worden gevraagd om zelf bij jullie de klacht te melden (zodat men voor de toekomst de weg weet en weten dat dit ook sneller is en makkelijker)
2. Wil een melder niet dit wordt er geprobeerd om telefonisch door te verbinden naar jullie klantenservice.

3. Als jullie klantenservice niet telefonisch bereikbaar is, of de melder wil niet zelf wil bellen over zijn melding, dan wordt er vanuit de gemeente een email opgesteld naar jullie klantenservice met de klacht.
4. De collega's vanuit het Amsterdams Servicepunt (ASC) sturen jullie klantenservice dan een email met 'SIA-Nummer + 'Overlast deelscooter'. De afzender van het mailadres is 10.2.e @amsterdam.nl
   In deze email wordt dan de situatie beschreven **én ook een verzoek voor een terugkoppeling via een reply aan** 10.2.e **@amsterdam.nl van wat er met de melding is gedaan**. De normale geldende tijden voor klachtafhandeling van de vergunningsvoorwaarden gaat dan lopen. Wij hebben jullie terugkoppeling dan vervolgens nodig om de melder vanuit de gemeente te berichten wat er met zijn of haar melding is gedaan.

Kunnen jullie je klantenservice hiervan op de hoogte brengen?
Bij vragen en/of opmerkingen ben ik bereikbaar.

Groet!

10.2.e
Programma Deelmobiliteit
Projectmanagementbureau

**Gemeente Amsterdam**
M 10.2.e
10.2.e @amsterdam.nl
Werkdagen: ma, di, wo, do en om de week op vrijdag

Op dit bericht is een proclaimer van toepassing:
Amsterdam.nl/proclaimer

*NB: aan dit emailbericht en eventuele bijlagen kunnen geen rechten worden ontleend*

De gemeente Amsterdam streeft naar optimale dienstverlening en zorgvuldige afhandeling van e-mailverkeer. Als deze e-mail niet voor u is bestemd, laat dit dan weten aan de afzender en verwijder de e-mail. Voor meer informatie: www.amsterdam.nl/proclaimer.

**CAUTION:** This email originated from outside of the organization. Do not click links or open attachments unless you recognize the sender and know the content is safe.