From: "10.2.e "
Sent: Wed, 15 Dec 2021 10:19:20 +0100
To: "10.2.e '" <10.2.e @ridecheck.app>; "10.2.e @felyx.com'" <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