Gemeente Amsterdam x felyx

“Verkeers- en belevingshindering als gevolg van sluiting van de Piet Heintunnel zoveel mogelijk beperken door de inzet van deelmobiliteit.”

felyx

Versie: mei 2021

Aanleiding

Inzet felyx deelscooters t.b.v. project Renovatie Piet Heintunnel

Geachte 10.2.e beste 10.2.e

De afgelopen weken zijn de gemeente Amsterdam en felyx in nauw contact geweest over het project Renovatie Piet Heintunnel en de rol die de gemeente daarin graag ziet voor felyx en aanbieders van deelvervoer in het algemeen om de stad in de periode dat de tunnel dicht is zo goed mogelijk bereikbaar te houden.

Hierbij sturen wij u met genoegen onze aanbieding toe, die tot stand is gekomen op basis van de informatie die wij hebben gekregen op basis van onze gesprekken en de informatie uit de uitvraag van 11 mei 2021. In deze aanbieding zullen wij in gaan op de onderwerpen die door de gemeente zijn uitgevraagd in deze brief. Voor de volledigheid zijn deze op de volgende pagina nog eens opgesomd, met daarbij een verwijzing naar de plek in dit document waar het onderwerp nader is uitgewerkt.

Wij vertrouwen erop u met deze offerte een passende aanbieding te doen en kijken uit naar een succesvolle samenwerking de komende anderhalf jaar, waarin we gezamenlijk zullen werken aan het bereikbaar houden van Amsterdam.

Met vriendelijke groeten,

10.2.e
General Manager Benelux



felyx

Uitvraag gemeente Amsterdam

Stimuleren van gebruik van de felyx, voor bewegingen tussen IJburg / Zeeburgereiland en de westzijde van de Piet Heintunnel

In de uitvraagbrief vraagt de gemeente ons om een plan op te stellen waarin de onderstaande 7 punten worden toegelicht. Deze punten hebben wij op pagina 4-8 van dit document uitgewerkt.

- Hoe selecteert Felyx de doelgroepen zodat alleen gebruikers met herkomst of bestemming op Zeeburgereiland of IJburg gebruik kunnen maken van de korting? (p.4)
- Op welke manier wordt de actie ingeregeld in de app? (p.4)
- Hoe worden zoveel mogelijk gebruikers gevonden zodat dit leidt tot een groei in het aantal ritjes met de Felyx scooter? (p.5)
- Hoe hoog wordt de korting die wordt doorgevoerd per rit? En zit hier een maximum aan per gebruiker of wordt dit bewust losgelaten? (p.6)
- Hoe verhoudt deze actie zich tot de korting voor nieuwe gebruikers die al ingezet wordt door Felyx rond de sluiting van de Piet Heintunnel? (p.6)
- Hoe wordt invulling gegeven aan de gevraagde rapportage? (p.7)
- De wijze waarop invulling zal worden gegeven aan bescherming van persoonsgegevens overeenkomstig wet- en regelgeving? (p.8)

Aan het einde van het document vindt u een overzicht van de campagne- en projectkosten en de gegevens van de contactpersonen vanuit felyx tijdens dit project.

felyx

Uitvraag gemeente Amsterdam – Beantwoording (1/5)

Selectie doelgroepen & inregelen in de app

Hoe selecteert Felyx de doelgroepen zodat alleen gebruikers met herkomst of bestemming op Zeeburgereiland of IJburg gebruik kunnen maken van de korting?

- Wij leggen van iedere rit standaard de coördinaten vast van start- en eindpunt vast.
- Met deze informatie stellen we vast of een rit binnen het vastgestelde kortingsgebied* is gestart of geëindigd en of de korting van toepassing is.
- Onze klanten hoeven zelf geen actie te ondernemen om aanspraak te maken op de korting, iedereen die zijn/haar rit start of eindigt in het vastgestelde gebied binnen de actieperiode zal de korting ontvangen.



Op welke manier wordt de actie ingeregeld in de app?

- In de app zullen wij communiceren over de campagne in het algemeen, gericht op de gehele klantenbase in Amsterdam. Wij zullen hen erop wijzen dat de tunnel voor een periode van 15 maanden zal sluiten, dat ze met felyx toch snel op hun plaats van bestemming kunnen zijn en dat ze voor een periode van 3 weken met 15% korting naar het gebied rondom de Piet Heintunnel kunnen reizen. Dit bericht zullen we gedurende de actie-periode meerdere malen herhalen waarbij we steeds een ander voordeel van reizen met de felyx zullen benadrukken, bijvoorbeeld 'korte reistijd naar het centrum' of 'geniet van de frisse lucht en de zon tijdens je reis'.
- Naast de algemene communicatie rondom de campagne, zullen onze klanten steeds als zij een rit starten of eindigen in het gebied een in-app notificatie ontvangen met het bericht dat zij een korting van 15% ontvangen omdat ze hebben gekozen voor een alternatief vervoersmiddel tijdens de sluiting van de Piet Heintunnel (exacte tekst nader te bepalen in overleg met het projectteam Piet Heintunnel).

* In de eerdere afstemming is het kortingsgebied gedefinieerd als IJburg, Zeeburg & het Oostelijk handelsgebied – zie ook de afbeelding rechtsboven. In de uitvraag wordt gesproken over IJburg & Zeeburg. Het exacte kortingsgebied stemmen wij graag nog af.

felyx

Uitvraag gemeente Amsterdam – Beantwoording (2/5)

Stimuleren gebruik felyx

Hoe worden zoveel mogelijk gebruikers gevonden zodat dit leidt tot een groei in het aantal ritjes met de Felyx scooter?

• Naast de communicatie in de app zullen verschillende marketingkanalen en –middelen ingezet worden om gebruik van onze scooter te stimuleren in het gebied rondom de Piet Heintunnel.
• Eigen marketingkanalen - bestaande klanten
  • We zullen m.b.v. de nieuwsbrief klanten informeren over de sluiting van de Piet Heintunnel en de campagne daar omheen. De inhoud van de nieuwsbrief vult de algemene in-app communicatie aan.
  • In-app meldingen met verwijzing naar de campagne (zie voorgaande vraag).
• Paid marketing – nieuwe klanten
  • Via paid marketing kanalen kunnen wij potentiële nieuwe klanten bereiken op basis van bijvoorbeeld hun locatie of zoekgeschiedenis.
• Codes voor gratis rijminuten – nieuwe & bestaande klanten
  • Registratiecode: Voor nieuwe klanten hebben wij een registratiecode geopend, felyxPIETHEIN. Deze code geeft recht op 10.2.b gratis rijminuten en is een laagdrempelige manier om nieuwe gebruikers kennis te laten maken met ons product. De code is te gebruiken vanaf heden t/m einde van de eerste 3 kortingsweken en gedurende de laatste 3 kortingsweken.
  • Referral code: Eén van de middelen die felyx hiervoor zal inzetten is de referral code, waarbij bestaande klanten een voordeel behalen door nieuwe klanten aan te dragen d.m.v. delen van hun referral code. Als de nieuwe gebruiker zich met deze code aanmeldt, krijgen zowel de bestaande als de nieuwe klanten gratis rijminuten. Met de referral stimuleren we zowel bestaande als nieuwe gebruikers om van felyx gebruik te maken.
  • Retargeting code: kortingscode voor klanten die eerder gebruik hebben gemaakt van de felyx in (de buurt van) het gebied rondom de Piet Heintunnel. Op deze manier willen we een gewoonte maken van gebruik van de felyx als vervoersoptie.
• Feedback via klantenservice – bestaande klanten & toekomstige klanten
  • Wij ontvangen geregeld verzoeken tot uitbreiding van ons servicegebied. Als er veel vraag is in een gebied dat wij nog niet hebben aangesloten, zullen wij altijd onderzoeken of we dit gebied kunnen/willen aansluiten. Naast vraag spelen ook de veiligheid en vergunningsvoorwaarden een belangrijke rol.

felyx

Uitvraag gemeente Amsterdam – Beantwoording (3/5)

Korting & verhouding tot andere acties voor nieuwe gebruikers

Hoe hoog wordt de korting die wordt doorgevoerd per rit? En zit hier een maximum aan per gebruiker of wordt dit bewust losgelaten?
• Felyx zal voor deze campagne werken met een korting van 15% per gemaakte rit, waarbij de korting geldt voor rijminuten. Verlengde reserveringen of parkeerminuten maken geen deel uit van de campagne, omdat de actie gericht is op het verplaatsen van/naar de omgeving Piet Heintunnel. • Doordat er met een percentage wordt gewerkt, en niet met een vaste korting per rit, is er geen maximum gesteld aan het kortingsbedrag per gebruiker. Iemand die veel rijdt zal niet meer of minder voordeel behalen dan een klant die minder rijdt.

Hoe verhoudt deze actie zich tot de korting voor nieuwe gebruikers die al ingezet wordt door Felyx rond de sluiting van de Piet Heintunnel?

• De korting zal alleen gelden voor ritten die (gedeeltelijk) gemaakt worden met betaalde rijminuten. Dit betekent dat:
  • Bij ritten die in het geheel gemaakt worden met gratis rijminuten, zal geen korting worden gerekend en zullen ook geen kosten worden doorbelast.
  • Voor ritten die gedeeltelijk met gratis rijminuten worden gemaakt zal de korting – en de doorbelasting daarvan – alleen worden gerekend over de betaalde rijminuten.

felyx

Uitvraag gemeente Amsterdam – Beantwoording (4/5)

Invulling rapportage

Hoe wordt invulling gegeven aan de gevraagde rapportage?

- In de uitvraag wordt verzocht om op de volgende onderwerpen te rapporteren:
  - het percentage van het beschikbare budget per week dat is gebruikt,
  - het aantal unieke gebruikers dat in de actieperiode van de korting gebruik heeft gemaakt,
  - welke ritten er op hoofdlijnen zijn gemaakt (herkomst/bestemming), en
  - Wat de stijging is ten opzichte van de referentieperiode (bijvoorbeeld de eerste 2 weken van juni) en de andere weken tijdens de sluiting van de Piet Heintunnel.
- Wij zullen deze informatie verdeeld over 2 Excel rapportages aanleveren:
  - Rapportage 1 zal uiterlijk 2 weken na afloop van campagne periode 1 (25-06-2021 t/m 15-07-2021) worden opgeleverd en bevat de volgende onderdelen:
    - Het beschikbare budget dat per actieweek is gebruikt. Dit zal worden onderbouwd met een uitdraai op ritniveau met per rit de volgende informatie: klantID, coördinaten begin & eindpunt van de rit, rijminuten en eventuele bonusminuten. Zo is het gebruik van het budget voor de gemeente te controleren.
    - Het aantal unieke gebruikers dat in de actieperiode in het gebied rondom de Piet Heintunnel heeft gereden en het aantal unieke gebruikers dat in de eerste 2 weken van juni in hetzelfde gebied heeft gereden. Deze informatie wordt op weekbasis gerapporteerd.
    - Overzichtskaarten waarop de begin- en eindpunten van de ritten tijdens de actieperiode naar het gebied rondom de Piet Heintunnel staan aangegeven (vlekkenkaarten).
    - Informatie over de verandering in gebruik gekeken naar de 2 weken voor de actieperiode en de actieperiode: toename/afname aantal gebruikers en verandering ritlengte in minuten + frequentie.
  - Rapportage 2 zal uiterlijk 2 weken na afloop van campagne periode 2 (22-08-2021 t/m 11-09-2021) worden opgeleverd en bevat dezelfde informatie als rapportage 1, met uitzondering van de referentieperiode. Voor de tweede rapportage zal als referentieperiode de periode tussen de 2 actieperiodes genomen worden.

felyx

Uitvraag gemeente Amsterdam – Beantwoording (5/5)

Bescherming persoonsgegevens

Op welke wijze zal invulling worden gegeven aan bescherming van persoonsgegevens overeenkomstig wet- en regelgeving?
• In het kader van deze samenwerking vindt geen overdracht van klantdata plaats tussen de gemeente Amsterdam en felyx. In onze rapportages zullen wij enkel een klantID rapporteren. Dit is voor een externe partij niet direct te koppelen aan een persoon. • Ons algemene beleid voor de verwerking van de persoonsgegevens van klanten van felyx is te vinden in de privacyverklaring: https://felyx.com/docs/nl/nl/privacyverklaring-felyx-nl.pdf.

felyx

Project- & campagnekosten

Campagnekosten

- Na afloop van de campagneperiodes zal worden berekend hoeveel minuten er per week gereden zijn van en naar het gebied rondom de Piet Heintunnel. De door te belasten kosten bedragen 15% van de totaalsom van de gereden minuten exclusief BTW, tot een maximum van EUR [redacted] per week.
- Uitgesloten van deze totaalsom worden: promotieminuten (e.g. 10.2.b gratis rijminuten met de code felyxPIETHEIN), parkeerminuten & reserveringsminuten.
- De campagnekosten zullen maximaal EUR 10.2.b Excl. BTW bedragen.

Projectkosten

- Het organisatie, opstellen en uitwerken van rapportages, en projectmanagement bedraagt 4 dagen voorafgaand aan de campagne en ongeveer een halve dag per rapportage (uitwerken & afstemming) achteraf, of 40 uur in totaal.
- Gerekend met een gemiddelde kostprijs van EUR 10.2.b per uur, komen de totale projectkosten uit op EUR 10.2.b Excl. BTW.
- Kosten voor (het opzetten van) marketingactiviteiten zijn buiten beschouwing gelaten.

Het totale gevraagde budget voor de campagne & projectbegeleiding bedraagt EUR 10.2.b Excl. BTW

felyx

Contactpersonen



10.2.e

General Manager Benelux
Business Owner
10.2.e @felyx.com



10.2.e

Area Manager Noord Holland
Projectmanager
10.2.e @felyx.com



10.2.e

Manager Global Operations
Accountmanager
10.2.e @felyx.com

felyx