From: "10.2.e " <10.2.e @amsterdam.nl>
Sent: *Mon, 14 Feb 2022 09:48:29 +0100*
To: "10.2.e " <10.2.e @amsterdam.nl>
Subject: *FW: maatregelprotocol foutief of hinderlijk parkeren*
Attachments: *Klachtenprotocol verkeer geparkeerde scooters (2).pdf*

Mailwisseling t.b.v. WOB

Van: 10.2.e <10.2.e @ridecheck.app>
Verzonden: woensdag 16 september 2020 10:27
Aan: 10.2.e <10.2.e @amsterdam.nl>; 10.2.e <10.2.e @amsterdam.nl>; 10.2.e <10.2.e @amsterdam.nl>
CC: 10.2.e <10.2.e @ridecheck.app>; 10.2.e <10.2.e @ridecheck.app>
Onderwerp: Re: maatregelprotocol foutief of hinderlijk parkeren

Beste 10.2.e 10.2.e en 10.2.e

Ik stuur jullie hierbij een 1-pager van ons huidige klachtenprotocol. Dit geeft een beeld van de huidige situatie.

Toekomst
Wij zijn op dit moment een feature aan het ontwikkelen in onze app waarbij we gebruikers vragen om het parkeergedrag van hun voorganger te 'evalueren'. In onderstaande "schetsen" zie je hoe we dit conceptueel voor ons zien. Bij iedere start van een rit ontvang je dus de vraag of de scooter goed geparkeerd staat. Is het positief? --> Ontvangt de vorige gebruiker een credit. Is het negatief? --> dan vragen we om een foto en kunnen we de vorige gebruiker attenderen. (zie protocol)

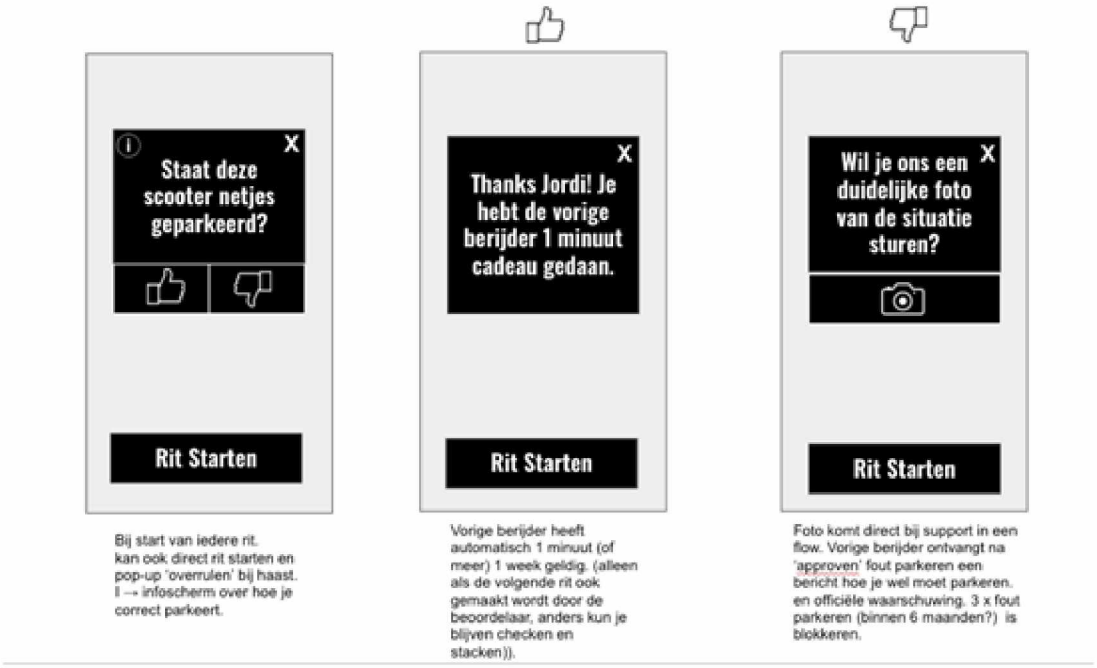
We verwachten dat gebruikers op deze manier sowieso beter gaan parkeren als ze weten dat ze gecontroleerd worden door de community. (Ik heb dit zelf ook bij Greenwheels ervaren) Mogelijk dat we deze feature ook beschikbaar kunnen maken voor 'niet-klanten' die op deze manier gemakkelijk een klacht kunnen melden in onze chat waar we direct contact hebben met de indiener van de klacht. Ook voor handhavers is dit eventueel een interessante optie?

Disclaimer: dit is nog heel prematuur en moet technisch nog uitgezocht worden, gebouwd en getest. We willen wel deze richting op vandaar dat ik dit alvast even deel met jullie.

Ik heb in cc ook 10.2.e toegevoegd. 10.2.e is onze Community manager en verantwoordelijk voor alle support voor klanten en ook voor niet-klanten.

Groet, 10.2.e

NB: prima om de communicatie rechtstreeks aan Felyx en Check te richten hoor. We kunnen goed samenwerken.



Op za 12 sep. 2020 om 18:20 schreef 10.2.e <10.2.e @amsterdam.nl>:

HI 10.2.e en 10.2.e

Wij zouden het fijn vinden om inzicht te krijgen in al jullie mitigerende maatregelen bij foutief of hinderlijk parkeren om snel een adequaat op vragen te kunnen antwoorden. Ik verwacht wel ergens een vraag uit de Raad hierover binnenkort. Met het toevoegen van de laatste deelscooters binnen de 700 vergunning komen we namelijk op een kritiek moment. En dat is de acceptatie, omarming en de negatieve reacties op de aanwezigheid van de herkenbare scooters.

Daarnaast maken 10.2.e en 10.2.e Q&A's voor het reguliere informatie nummer 14020 waar ik het liefst ook een emailadres van jullie vermeld waar mensen naar verwezen kunnen worden als zij klachten hebben over foutief of hinderlijk parkeren.

@ 10.2.e
Op een webinar hoorde ik je zeggen dat felyx een maatregelprotocol foutief of hinderlijk parkeren heeft met een boete (10.2.b) bij herhaald incident.
Ook geloof ik dat jullie twitter meldingen volgen en ingrijpen. Naar aanleiding van negatieve social media heb ik laatst contact opgenomen. En daar zijn toen ook snelle interventies op gekomen: verbreden service gebied en niet geclusterd plaatsen met de drop off.

PS.: Jullie hebben aangegeven meer dan goed samen te werken dus vandaar dat ik jullie samen hierin betrek. Mocht je dat anders wensen laat t me svp weten.

Met vriendelijke groet,
10.2.e

10.2.e
10.2.e @amsterdam.nl

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.

--

10.2.e

10.2.e @ridecheck.app

10.2.e



Check Technologies B.V.
Steurgebouw - Galileistraat 15
Rotterdam, The Netherlands.