
AANVULLENDE PLANNEN.
CHECK.
C
CHECK.

Inhoudsopgave.

CHECK VERBETERT HAAR BEREIKBAARHEID **3**
Huidige Situatie: Check voorkomt klachten en lost ze adequaat op. 3
Bereikbaarheid: Check geeft de voorkeur aan effectieve communicatiemiddelen. 3
Resultaten: Check heeft grip op de meldingen. 4
Ontwikkelingen: Check maakt haar gebruikers nog verantwoordelijker. 4
Oplossing: Check rust scooters standaard uit met Quick Response (QR-) Code. 4
Toepasbaarheid: potentieel groot effect van dit middel. 4
Pilotperiode: we testen of dit middel adequaat werkt 5
Planning 5

UITBREIDINGSPLAN **6**
Station Bijlmer-ArenA 6
P+R Zeeburgereiland 6
Station Noord 7

Bijlage 1: Klachtendashboard Check Amsterdam (sep'20 - jan'21) **8**
Klachten per trip en per scooter 8
Oplostijden & tevredenheid 8
Locaties <12 weken 9

1. BEREIKBAARHEIDSPLAN

Er is door Gemeente Amsterdam gevraagd naar de telefonische bereikbaarheid van de klantenservice van Check. Concreet wordt gesteld dat Check geen telefonische bereikbaarheid biedt aan klanten en niet-klanten hetgeen niet conform vergunningseisen is. Het meest zwaarwegende belang is de mogelijkheid voor niet-klanten om in contact te komen met Check naar aanleiding van een melding over een scooter.

In onderstaand plan gaat Check nader in op de huidige situatie en ontwikkelingen rondom het correct parkeren, de resultaten met betrekking tot het parkeergedrag en de bereikbaarheid van Check. Op deze manier wil Check het volledige kader schetsen waarbinnen zij haar bereikbaarheid wil gaan optimaliseren door middel van het introduceren van een Quick Response (QR) code.

Huidige Situatie: Check voorkomt klachten en lost ze adequaat op.

Correct parkeren is belangrijk om het sentiment rondom deelscooters positief te houden. Anders gezegd: incorrect parkeren zorgt voor frustraties die het product 'deelscooters' niet ten goede komen. Check vindt dat oplossingen met betrekking tot parkeerproblemen in eerste instantie zo veel mogelijk binnen de community van gebruikers moet worden voorkomen en opgelost. Daarnaast moet een robuust controlemechanisme 'in place' zijn om meldingen van niet-klanten effectief af te kunnen handelen.

Check voorkomt klachten op dit moment op drie gebieden:

1) het beïnvloeden van het gedrag van de Check-klanten,
   - communicatiecampagnes
   - handhaven middels boetes van 10.2.b euro per relocatie
   - 'drie overtredingen is toegang tot platform ontzeggen
2) het inzetten van technische toepassingen; en
   - het niet kunnen afsluiten van scooters buiten het servicegebied
   - makkelijk melding maken van overlast in de app en op een speciaal meldingenformulier
3) het adequaat oplossen van meldingen.
   - 24/7 bereikbaarheid via vele kanalen
   - continue optimalisatie van het servicegebied
   - sturen op cijfers. bijvoorbeeld first response time dient altijd <3 minuten te zijn.

Bereikbaarheid: Check geeft de voorkeur aan effectieve communicatiemiddelen.

In het kader van dit plan willen we iets verder inzoomen op de bereikbaarheid van Check voor niet-klanten in het kader van phet parkeren van scooters in de publieke ruimte.

Iedereen kan te allen tijde een hinderlijk geparkeerde scooter eenvoudig melden via een onlangs gelanceerd (november 2020) speciaal meldingen-/webformulier, makkelijk te vinden via de Check website (www.ridecheck.app/support) tevens kunnen klachten worden gemeld in de app, dat kan direct op de detailpagina van iedere scooter. Voordeel van deze twee kanalen is dat geborgd wordt dat altijd de juiste scooter, een foto, een timestamp en de juiste contactgegevens van de melder worden meegestuurd. Op deze manier kan Check sneller en naar meer tevredenheid een melder helpen.

Naast deze twee context-gestuurde kanalen heeft Check verschillende social media kanalen (instagram / facebook) maar kan ook per e-mail of via de chatfunctie in de app een melding worden gemaakt.

Op dit moment hanteert Check ook een telefoonnummer welke voornamelijk als secundair kanaal of noodnummer fungeert (10.2.e). Dit nummer wordt niet als primaire kanaal gecommuniceerd maar wel aangeboden aan klanten, nooddiensten, handhavers en aan niet-klanten. Indien de situatie daarom vraagt zal

Check altijd ook zelf telefonisch contact zoeken met betrokkenen. Het is dus niet zo dat Check telefonisch niet bereikbaar is. In de gelaagdheid van klantenservice heeft het de voorkeur om dit **niet** als primaire kanaal op te voeren. (Hetgeen overigens common practice is bij dienstverlenende bedrijven, bijvoorbeeld actief in mobiliteit.)

Resultaten: Check heeft grip op de meldingen.

Dit alles leidt er op dit moment toe dat 4 op de 1.000 ritten leidt tot een klacht die wordt afgehandeld wordt door Check. In 78% van deze gevallen betreft dit een parkeerklacht. De afhandeling verloopt binnen 10 minuten waarbij het eerste contact altijd binnen 3 minuten wordt beantwoord. De oplostijd van relocatie is in 95% van de gevallen <5 uur en de tevredenheid met de oplossing is structureel boven de 80%. Er valt geen duidelijke geografische lijn te ontdekken in de klachten. Zie ook Bijlage 1: Klachtendashboard Check Amsterdam.

Ontwikkelingen: Check maakt haar gebruikers nog verantwoordelijker.

Vanuit de overtuiging dat we nog beter met meldingen om kunnen gaan, is Check op dit moment ontwikkelingen aan het doorvoeren op een aantal gebieden. Zo wordt op dit moment in samenwerking met ANWB een berijderstraining ontwikkeld. Middels een online module worden nieuwe gebruikers gevraagd om een aantal essentiële vragen waaronder enkele met betrekking tot het parkeren gesteld.

Tevens wordt een incentiveprogramma voor correct parkeren nog dit voorjaar gerealiseerd. Als je correct parkeert ontvang je korting op je volgende rit. Hoe het werkt? Iedere gebruiker heeft de mogelijkheid om zijn/haar voorgangers parkeergedrag te evalueren en belonen (of ook af te keuren).

Oplossing: Check rust scooters standaard uit met Quick Response (QR-) Code.

Check heeft de ambitie om de makkelijkste weg in de stad aan te bieden voor iedereen. Daarom wil zij juist ook voor niet-klanten de leefbaarheid in steden verbeteren. Daarom streeft Check ernaar om zo makkelijk maar ook zo effectief mogelijk bereikbaar te zijn.

In plaats van het verhogen van de prioriteit van telefonische bereikbaarheid stelt Check voor om een nieuwe vorm te introduceren waardoor het zeer laagdrempelig mogelijk wordt voor niet-klanten (en klanten) om een melding te maken van een probleem in de openbare ruimte. Hiertoe zal Check iedere scooter standaard uitrusten met een goed leesbare en duidelijk herkenbare QR-code met enige toelichting/instructie.

Op deze wijze borgt Check zeer laagdrempelig contact op de meest efficiënte wijze. Na het scannen van deze QR code wordt namelijk direct een formulier geopend waarmee een melding gemaakt kan worden. De enige handeling die de melder zal moeten doen is het maken van een foto en eventueel (optioneel) het opvoeren van zijn/haar contactgegevens zodat we een terugkoppeling kunnen geven. Na het scannen wordt gemiddeld binnen 3 minuten contact met de melder opgenomen

Toepasbaarheid: potentieel groot effect van dit middel.

De oplossing die Check voorstelt is universeel toepasbaar. Iedere aanbieder van deelvervoer zou een dergelijke sticker standaard op zijn/haar vervoersmiddelen kunnen bevestigen. Naast deelvoertuigen kunnen ook andere (openbare) objecten worden uitgerust.



dit is een voorbeeldsticker

Pilotperiode: we testen of dit middel adequaat werkt

Check stelt voor om in een pilotperiode te toetsen welk effect het aanbrengen van deze QR codes heeft op het aantal meldingen (zowel bij Check als bij de gemeente) en de tevredenheid en aanzien van de afhandeling hiervan. Indien deze situatie leidt tot een verbetering van de huidige situatie kunnen we deze tool handhaven alsmede de prioriteit van het kanaal telefonie

Planning

We stellen onderstaande planning voor:

- Maart 2021: respons gemeente Amsterdam
- April 2021: uitvoeren/bijstellen plan
- Mei-Oktober 2021: pilotperiode
- November 2021: definitieve keuze voor toekomst

2. UITBREIDINGSPLAN

De locaties station Bijlmer-ArenA, P+R Zeeburgereiland en station Noord kenmerken zich door een relatief grote afstand tot de kern van het servicegebied van Check in Amsterdam. Om deze reden verwacht Check een beperkte vraag naar deelscooters, wat wordt bevestigd door interne data van Check met betrekking tot het aantal keer dat de Check-app wordt geopend in deze gebieden. Het is essentieel om de vraag te vergroten omdat het netwerk van vraag en aanbod van deelscooters niet goed functioneert bij een te laag volume aan ritbewegingen. In dat geval zal vrijwel altijd sprake zijn van een tekort of overschot aan deelscooters met ongemak of overlast tot gevolg.
Om deze reden is Check een aantal initiatieven gestart om enerzijds de vraag op deze locaties te stimuleren en anderzijds de herverdeling van deelscooters te optimaliseren. Deze initiatieven worden hieronder kort besproken. Daarnaast worden andere afhankelijkheden met betrekking tot de verwachte vraag beschreven. Voor elke locatie wordt een geplande datum voor livegang voorgesteld die moet worden gezien in het context van de daaronder genoemde afhankelijkheden.

Station Bijlmer-ArenA

Geplande livegang: 19 april 2021

Afhankelijkheden

- Aanvang vergunning gemeente Diemen (april 2021)
  Gezien de afstand van 3,7 kilometer van station Bijlmer-ArenA tot het hart van het servicegebied van Check in Amsterdam is het van belang om andere bestemmingen met kortere afstand tot Bijlmer-ArenA aan het servicegebied toe te voegen en zo de 'use case' voor een deelscooterrit vanaf Bijlmer-ArenA interessanter te maken. Check is in een vergevorderd stadium van het vergunningstraject van de gemeente Diemen. De aanvraag wordt op 16 maart in het College van B&W besproken en verwacht wordt dat Check in april 2021 van start kan gaan met de operatie in Diemen.

- Uitrol dynamische ritprijzen (mei 2021)
  Om vraag en aanbod van deelscooters in balans te houden op locaties met relatief weinig vraag en op grote afstand van het hart van het servicegebied zijn dynamische ritprijzen essentieel. Middels deze functionaliteit worden ritten van of naar specifieke gebieden goedkoper in het geval van een overschot respectievelijk een tekort aan deelscooters. Deze functionaliteit wordt op dit moment ontwikkeld door het development team van Check en de uitrol is gepland voor mei 2021.

- Versoepelingen coronamaatregelen (tijdlijn onbekend)
  De omgeving van station Bijlmer-ArenA kenmerkt zich door een hoge dichtheid van evenementen- en kantorenlocaties. Dit zijn bij uitstek het type locaties waar bezoekers met een deelscooter naartoe rijden. Aangezien deze locaties momenteel grotendeels verlaten zijn, is de vraag naar deelscooters significant lager dan in normale tijden. Volgens interne data van Check hebben in de eerste twee maanden van 2021 gemiddeld 1,7 personen per dag de Check-app geopend in het gebied rond station Bijlmer-ArenA. Dit is een te laag aantal om een betrouwbaar netwerk van deelscooters te garanderen op deze locatie. De verwachting is echter dat deze vraag snel zal aantrekken wanneer het werken op kantoor niet meer wordt afgeraden door de overheid.

P+R Zeeburgereiland

Geplande livegang: 1 juni 2021

Afhankelijkheden

- Uitrol dynamische ritprijzen (mei 2021)
  Om vraag en aanbod van deelscooters in balans te houden op locaties met relatief weinig vraag en op grote afstand van het hart van het servicegebied zijn dynamische ritprijzen essentieel. Middels deze functionaliteit worden ritten van of naar specifieke gebieden goedkoper in het geval van een overschot

respectievelijk een tekort aan deelscooters. Deze functionaliteit wordt op dit moment ontwikkeld door het development team van Check en de uitrol is gepland voor mei 2021.

- Marketing samenwerking Piet Hein Tunnel (juni 2021)
  Om de bekendheid van Check onder inwoners van Zeeburgereiland te vergroten is Check in gesprek met 10.2.e mobiliteitsmanager renovatie Piet Heintunnel, om een gezamenlijke campagne te voeren waarin alternatieve vervoersmodaliteiten onder de aandacht worden gebracht in het kader van de sluiting van de Piet Heintunnel. Deze campagne is momenteel gepland voor juni 2021.

- Technische integratie met 'Centrumcheck' (tijdlijn onbekend)
  Gezien de hoge parkeerkorting die een bezoeker ontvangt wanneer hij/zij de reis voortzet met het OV zal deze optie vrijwel altijd worden verkozen boven het vervolgen van de reis met een deelscooter. Het verschil in kosten kan oplopen tot 10.2.b per dag voor enkel de parkeerkosten. Om deze reden is het van groot belang dat Check kan integreren met de 'Centrumcheck'-functionaliteit van de P+R aanbieder zodat een Check-rit ook tot korting op de parkeerkosten leidt. Check heeft over deze functionaliteit een gesprek gehad met 10.2.e en 10.2.e waaruit naar voren kwam dat de integratie op dit moment nog niet mogelijk is vanuit de beheerder van de P+R terreinen.

- Versoepelingen coronamaatregelen (tijdlijn onbekend)
  P+R Zeeburgereiland wordt met name gebruikt door forenzen en dagjesmensen. Aangezien zij door de geldende coronamaatregelen momenteel de stad Amsterdam mijden, is de vraag naar deelscooters significant lager dan in normale tijden. Volgens interne data van Check hebben in de eerste twee maanden van 2021 gemiddeld 0,9 personen per dag de Check-app geopend in het gebied rond P+R Zeeburgereiland. Dit is een te laag aantal om een betrouwbaar netwerk van deelscooters te garanderen op deze locatie.

Station Noord

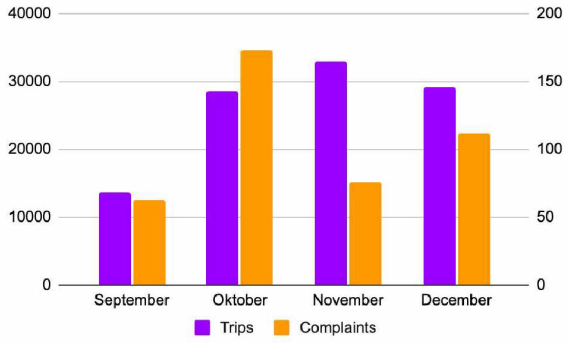
Geplande livegang: 1 mei 2021

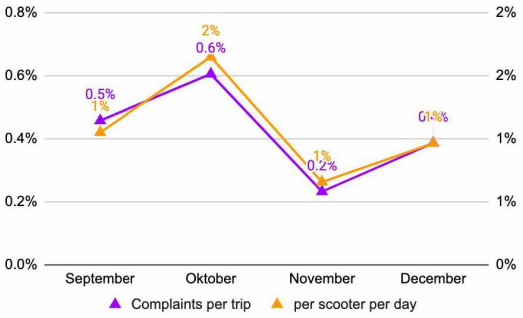
Afhankelijkheden

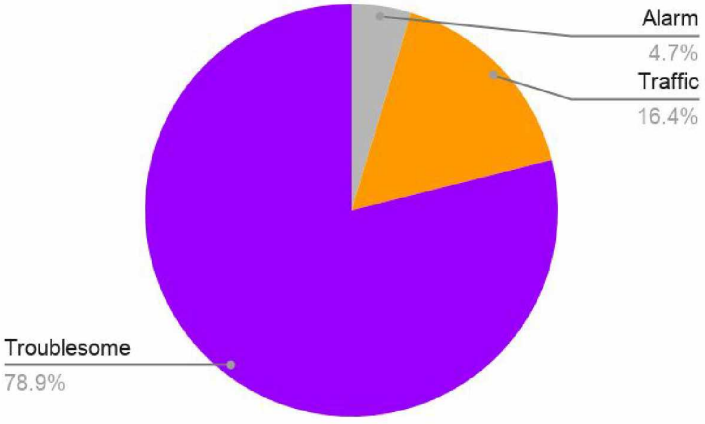
- Uitrol dynamische ritprijzen (mei 2021)
  Om vraag en aanbod van deelscooters in balans te houden op locaties met relatief weinig vraag en op grote afstand van het hart van het servicegebied zijn dynamische ritprijzen essentieel. Middels deze functionaliteit worden ritten van of naar specifieke gebieden goedkoper in het geval van een overschot respectievelijk een tekort aan deelscooters. Deze functionaliteit wordt op dit moment ontwikkeld door het development team van Check en de uitrol is gepland voor mei 2021.

Bijlage 1: Klachtendashboard Check Amsterdam (sep'20 - jan'21)

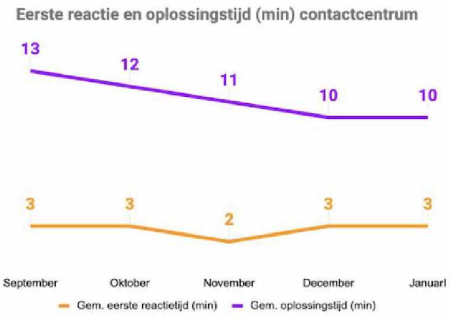
Klachten per trip en per scooter







Oplostijden & tevredenheid







Locaties <12 weken

