From: "10.2.e" <10.2.e@ridecheck.app>
Sent: Thu, 9 Sep 2021 12:45:55 +0100
To: "10.2.e" <10.2.e@amsterdam.nl>
Cc: "10.2.e" <10.2.e@ridecheck.app>; "10.2.e" <10.2.e@amsterdam.nl>
Subject: Re: Verslag Voortgangsoverleg Check 06 september

Hey 10.2.e

Thanks voor het verslag. Zeker in deze fase van evaluatie vind ik het belangrijk om even scherp te zijn op de exacte verwoordingen hierin. Als ik het zo door lees komt op mij nu over alsof we vrij laks met de aanvraag zijn omgegaan en dit verdient m.i. extra context/duiding/aanvulling.

Zie hieronder onze feedback. NB: het is niet ons doel om te muggeziften hierover maar ik denk dat het belangrijk is dat we ons allemaal kunnen vinden in de verwoording.

Laat me weten als jullie nog even willen overleggen!

Groet, 10.2.e

1. Servicegebied *"Deze toezeggingen worden niet gehaald momenteel, evenals dat grote delen van Nieuw-West en Noord worden bediend met het servicegebied."* Dit impliceert enerzijds dat we deze 'beloften' nooit ingewilligd zouden hebben. Het tegendeel is waar, we hebben dit uitvoerig getest. We zagen dat er veel ophoping van scooters plaatsvond waardoor I) parkeerklachten optraden en II) de kwaliteit van de dienst op andere plekken suboptimaal werd. De vraag bleef achter op het aanbod. We hebben dit in onze maandelijkse overleggen ook besproken. De toevoeging dat grote delen van Nieuw-West en Noord *niet(?)* worden bediend met het servicegebied impliceert dat we dit ooit toegezegd hebben en nu niet waarmaken. Dat is niet het geval. Sterker nog: we kijken hier wel naar ondanks vergunningsaanvraag (met buurthubs). Dat doen we uiteraard ook op Zeeburger Eiland en IJburg.

Het signaal dat we (samen met felyx) kijken naar vruchtbare gebieden in de 'periferie is duidelijk en zullen we ook onderzoeken. Is het een idee om dit actiepunt verder uit te diepen en concreet te maken in de brainstorm?

2. Klachtenplan: *Check geeft aan dat 24/7 een telefoonlijn een stevige kostenpost is."* Check biedt op dit moment 24/7 een telefoonlijn aan. De voornaamste reden waarom we dit kanaal minder prominent communiceren is dat we klanten en niet-klanten simpelweg veel effecicienter kunnen helpen via onze primaire kanalen (chat, e-mail, webformulier), via secundaire kanalen (social (fb/insta), telefoon) kunnen we mensen simpelweg minder goed helpen omdat we minder informatie over scooter/locatie/klant/niet-klant paraat hebben. Dat betekent niet dat we geen telefoongesprekken met onze klanten voeren. We hebben geexperimenteerd met telefonische support in onze opstartfase (in R'dam) en de klanttevredenheid was lager via dit medium. De QR code is overigens op op 31 mei goedgekeurd en zitten inmiddels op alle scooters.

4. Onderhoudsplan: "Deze zijn niet door Check verstuurd" --> Het onderhoudsplan is tot nu toe geen onderdeel van de voortgangsrapportage geweest. Vanaf nu zal dit wel worden opgenomen in de voortgangsrapportage en het onderhoudsplan over het eerste half jaar van 2020 wordt nagestuurd" (dit is niet exclusief een omissie van Check; de gemeente heeft het onderhoudsplan ook niet opgenomen in het rapportagetemplate.)

5. Veiligheid: Er wordt wel degelijk een gebruikerstraining getoond aan nieuwe klanten op het moment dat ze hun aanmelding compleet hebben gemaakt. In de praktijk is dit voor de meeste klanten vlak voor hun eerste rit. Wanneer een klant pas enige tijd na aanmelding een eerste rit maakt wordt nu niet opnieuw de training vertoond. Naast de gebruikerstraining in de app worden ook drie tutorial e-mails verstuurd na aanmelding.

On Wed, 8 Sept 2021 at 17:57, 10.2.e <10.2.e@amsterdam.nl> wrote:

Beste 10.2.e en 10.2.e

Bijgevoegd het verslag van het voortgangsoverleg van 06 september. Graag horen we of jullie je kunnen vinden in dit verslag en eventuele opmerkingen hierop hebben.

Vriendelijke 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.

--

10.2.e

10.2.e @ridecheck.app
10.2.e

Check Technologies B.V.
Van Slingelandtstraat 8D
1051 CH Amsterdam

The Netherlands.