From: "10.2.e"
Sent: Fri, 18 Jun 2021 15:23:03 +0100
To: "10.2.e" <10.2.e@ridecheck.app>
Cc: "10.2.e" <10.2.e@ridecheck.app>
Subject: RE: FW: Deelscooters

Hi 10.2.e

Dankjewel, ik geef dit door aan Amsterdam Bereikbaar! Mochten er nog aanvullende vragen zijn, dan neem ik wel weer even contact op. Dank voor nu!

Groeten en fijn weekend,

10.2.e

10.2.e
Senior communicatieadviseur
10.2.e | www.xtnt.nl

XTNT Experts in Traffic and Transport
Gaan waar anderen niet gaan

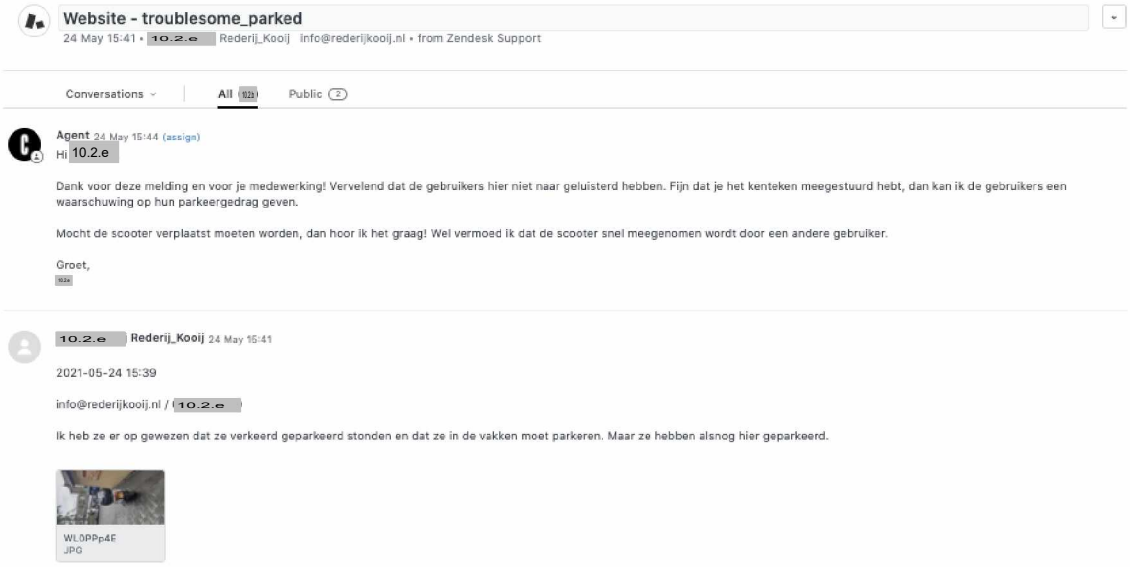
Mijn werkdagen zijn maandag, woensdag, donderdag en vrijdag.

Van: 10.2.e <10.2.e@ridecheck.app>
Verzonden: vrijdag 18 juni 2021 15:46
Aan: 10.2.e <10.2.e@xtnt.nl>
CC: 10.2.e <10.2.e@ridecheck.app>
Onderwerp: Re: FW: Deelscooters

Hi 10.2.e

Wij hebben 10 overlast meldingen ontvangen van Rederij Kooij- op elke melding is gereageerd (aan: info@rederijkooij.nl). Misschien komen onze berichten in hen spam-map? Vervelend! Ook hebben wij naar aanleiding van deze meldingen het servicegebied aangepast, zodat hier geen scooter meer afgesloten kunnen worden. Ondervinden zij nog steeds overlast? Dit zou niet mogelijk moeten zijn.

Zie hier enkele voorbeelden van onze reactie.



Website - troublesome_parked
27 May 09:21 • 10.2.e Rederij_Kooij info@rederijkooij.nl • from Zendesk Support

Conversations | All 2 | Public 2

Agent 27 May 09:24 (assign)
Beste 10.2.e

Bedankt voor de meldingen. Wij kunnen intern een verzoek doorzetten tot het aanpassen van het servicegebied, dan vraag ik graag om het adres als je dit wilt! Het principe van Check is dat scooters in een free floating servicegebied geparkeerd mogen worden. Hiervoor heeft Check een vergunning. Technisch is het niet mogelijk om "micro" aanpassingen door te voeren. Daarom ligt de focus op het bijbrengen van bewustzijn van netjes parkeren en het weren van klanten die zich hier niet na gedragen.

Iedere gebruiker beoordeelt hoe de scooter door de vorige gebruiker is achtergelaten. Bij een positieve beoordeling ontvangt de vorige gebruiker een Coin. Met deze aanmoediging loont het om de scooter netjes achter laten. Er wordt niet alleen beloond. Als een gebruiker in een bepaalde periode drie keer een negatieve beoordeling heeft ontvangen, volgt een tijdelijke blokkade van het platform.

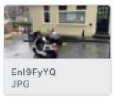
Als de scooter verplaatst moet worden, laat het ons graag weten welke, dan kunnen wij dit direct samen regelen.

10.2.e Rederij_Kooij 27 May 09:21

2021-05-27 09:09

info@rederijkooij.nl / 10.2.e

Twee scooters vervelend geparkeerd. Wij melden bijna dagelijks verkeerd geparkeerde scooters. Wij zouden graag telefonisch contact hebben met iemand om dit probleem te bespreken.



Als wij verder nog iets kunnen doen, laat het graag weten.

Alvast een fijn weekend!

Groet,
10.2.e

On Fri, Jun 18, 2021 at 11:47 AM 10.2.e <10.2.e @xtnt.nl> wrote:

> Hi 10.2.e
>
> Dank voor je terugkoppeling, dan check ik deze even bij 10.2.e !
>
> @10.2.e jij aangeven of er vanuit jullie al direct contact is met deze man? Dan geef ik dat door aan Amsterdam Bereikbaar, zodat zij deze case kunnen sluiten.
>
> Groeten,
>
> 10.2.e
>
> 10.2.e
> *Senior communicatieadviseur*
> 10.2.e | www.xtnt.nl
>
> XTNT Experts in Traffic and Transport
> *Gaan waar anderen niet gaan*
>
> Mijn werkdagen zijn maandag, woensdag, donderdag en vrijdag.

Van: 10.2.e <10.2.e @ridecheck.app>
Verzonden: donderdag 17 juni 2021 14:27
Aan: 10.2.e <10.2.e @xtnt.nl>
CC: 10.2.e <10.2.e @ridecheck.app>
Onderwerp: Re: FW: Deelscooters

Hi 10.2.e

Voor vragen over klant contact kun je beter 10.2.e (in CC) benaderen, zij is verantwoordelijk voor Community Support. Ik vermoed dat we deze man sowieso al hebben gesproken als hij zoveel klachten bij ons heeft ingediend want we reageren op elke klacht.

Groet,
10.2.e

On Thu, 17 Jun 2021 at 13:52, 10.2.e <10.2.e@xtnt.nl> wrote:

> Hi 10.2.e
>
> Even terugkomend op onderstaand verhaal, heb jij of hebben jullie nog contact gehad met deze man?
>
> @10.2.e Ik snap de weerstand die bij dit soort nieuwigheden komt kijken. Niks aan te doen inderdaad. Maar wel mooi dat er zo'n Coin-actie in het leven geroepen is en dat er ook continu gekeken wordt naar de (randen van) de servicegebieden. Koppelen jullie het totaalverhaal zelf terug aan 10.2.e met in de CC 10.2.e@amsterdam.nl?
>
> Ik heb het standaardantwoord van 10.2.e iets aangepast en als volgt meegegeven als reactie aan Amsterdam Bereikbaar:
>
> *"Beste [NAME],*
>
> *Dank voor de melding. Wij hebben uw bericht doorgegeven aan de aanbieder, met het verzoek om contact met u op te nemen. Zij zullen een oplossing voor het aangegeven probleem proberen te vinden. Ook zullen zij de bijbehorende klant aanspreken op zijn of haar parkeergedrag.*
>
> *Goed om te weten dat er bij Check een campagne loopt, gericht op het belang van netjes parkeren om de openbare ruimte voor iedereen begaanbaar te houden. Hiermee hopen zij dergelijke hinder in de toekomst te minimaliseren.*
>
> *We danken u nogmaals voor uw bericht.*
>
> Groeten,
>
> 10.2.e
>
> 10.2.e
> *Senior communicatieadviseur*
> 10.2.e | www.xtnt.nl
>
> XTNT Experts in Traffic and Transport
> *Gaan waar anderen niet gaan*
>
> Mijn werkdagen zijn maandag, woensdag, donderdag en vrijdag.

Van: 10.2.e <10.2.e@ridecheck.app>
Verzonden: woensdag 2 juni 2021 17:21
Aan: 10.2.e <10.2.e@xtnt.nl>
CC: 10.2.e <10.2.e@ridecheck.app>; 10.2.e <10.2.e@ridecheck.app>
Onderwerp: Re: FW: Deelscooters

Hi 10.2.e

Hierbij ons eslcatie-protocl omtrent verkeerd geparkeerde scooters:

Klachtenprotocol verkeer geparkeerde scooters
Bereikbaarheid van de Klanten- en niet-klantenservice: 24 uur per dag, 365 dagen per jaar
Klachten van klanten en derden, waaronder ook de gemeente, kunnen zowel telefonisch, per e-mail of via ons online meldpunt 7 dagen per week, 24 uur per dag worden ingediend in zowel de Nederlandse als Engelse taal. Een vraag of klacht wordt ingediend per chat (in de Check-app), per email (10.2.e @ridecheck.app), per social media (Facebook of of Instagram) of via ons online meldpunt (www.ridecheck.app/support):

1. Wij geven de "klager" de optie om de scooter zelf direct te verplaatsen: via ons systeem kunnen wij de scooter op afstand ontgrendelen. Hiervoor hebben wij alleen het kentekennummer of naam van de Check nodig.

2. Wanneer de "klager" niet in staat is om de scooter te verplaatsen, zullen wij een fixer langs sturen om de Check te reloceren. Aan deze actie geven wij extra prioriteit zodat altijd binnen 4 uur de scooter verplaatst wordt.

3. De verantwoordelijke Check gebruiker wordt aangesproken op zijn/ haar parkeergedrag en krijgt een aantekening in zijn profiel: wij brengen 10.2.b in rekening voor incorrect gebruik wanneer transport of relocatie nodig is.

4. Wanneer de scooter op verboden/ongunstig parkeerterrein geparkeerd is- dan halen wij deze zone uit ons servicegebied om het probleem structureel op te lossen.

Consequentie Check gebruikers- verkeerd geparkeerde scooters

Escalatieprotocol		
Frequentie	**Berichtgeving**	**Consequentie**
1e keer	Mail: melding met eerste waarschuwing	▪ Aantekening in profiel van klant ▪ Evt. 10.2.b boete
2e keer	Mail: melding met tweede waarschuwing	▪ 2e aantekening in profiel van klant ▪ Evt. 10.2.b boete
3e keer (binnen een half jaar)	Mail: account op inactief voor 3 maanden	▪ Aantekening in profiel van klant ▪ Evt. 10.2.b boete ▪ Account wordt geblokkeerd

Voorbeeld van standaard antwoorden op "klacht- verkeerde geparkeerd scooter":
"Beste [NAME],

Dank voor de melding. Wij horen het graag als er een Check in de weg staat, zodat wij hier een oplossing voor kunnen creëren. Ook zullen wij de bijbehorende klant aanspreken op zijn of haar

parkeergedrag. Als je zelf in staat ben om de scooter te verplaatsen, dan kunnen wij dit direct samen regelen. Mocht dit niet mogelijk zijn dan sturen wij iemand langs die de Check zal herplaatsen.

Er loopt een campagne omtrent het belang van netjes parkeren en om de openbare ruimte voor iedereen begaanbaar te houden.

Excuses voor het ongemak."

of

"Beste [NAME],

Bedankt voor de meldingen. Wij hebben intern een verzoek doorgezet tot het aanpassen van het servicegebied. Het principe van Check is dat scooters in een free floating servicegebied geparkeerd mogen worden. Hiervoor heeft Check een vergunning. Technisch is het niet mogelijk om "micro" aanpassingen door te voeren. Daarom ligt de focus op het bijbrengen van bewustzijn van netjes parkeren en het weren van klanten die zich hier niet na gedragen.

Iedere gebruiker beoordeelt hoe de scooter door de vorige gebruiker is achtergelaten. Bij een positieve beoordeling ontvangt de vorige gebruiker een Coin. Met deze aanmoediging loont het om de scooter netjes achter laten. Er wordt niet alleen beloond. Als een gebruiker in een bepaalde periode drie keer een negatieve beoordeling heeft ontvangen, volgt een tijdelijke blokkade van het platform.

Als de scooter verplaatst moet worden, laat het ons graag weten welke, dan kunnen wij dit direct samen regelen."

Fijne avond, en als ik nog verder kan helpen, laat het graag weten!

Groet,
10.2.e

On Wed, Jun 2, 2021 at 1:15 PM 10.2.e <10.2.e @xtnt.nl> wrote:

> Hi,
>
> Fijn dat jullie direct actie ondernemen!
>
> @10.2.e Ik snap de weerstand die bij dit soort nieuwigheden komt kijken. Niks aan te doen inderdaad. Maar wel mooi dat er zo'n Coin-actie in het leven geroepen is en dat er ook continu gekeken wordt naar de (randen van) de servicegebieden. Koppelen jullie het totaalverhaal zelf terug aan 10.2.e met in de CC 10.2.e @amsterdam.nl?
>
> @10.2.e klinkt als een praktische oplossing, dankjewel!
> @10.2.e als je een procesantwoord met me op wilt stellen, dan kunnen wij dat delen bij soortgelijke berichten.
>
> Groeten,
>
> 10.2.e
>
> 10.2.e
> *Senior communicatieadviseur*

10.2.e | www.xtnt.nl

XTNT Experts in Traffic and Transport
Gaan waar anderen niet gaan

Mijn werkdagen zijn maandag, woensdag, donderdag en vrijdag.

Van: 10.2.e <10.2.e @ridecheck.app>
Verzonden: woensdag 2 juni 2021 11:11
Aan: 10.2.e <10.2.e @ridecheck.app>
CC: 10.2.e <10.2.e @xtnt.nl>; 10.2.e <10.2.e @ridecheck.app>
Onderwerp: Re: FW: Deelscooters

Hi 10.2.e

Ik heb ons servicegebied inmiddels aangepast waardoor het niet meer mogelijk is om een rit af te sluiten op de Oude Turfmarkt voor 10.2.e Ik ga ervanuit dat het probleem hiermee verholpen is.

Groet,
10.2.e

On Wed, Jun 2, 2021 at 9:59 AM 10.2.e <10.2.e @ridecheck.app> wrote:

> Hi 10.2.e
>
> Vervelend dat jullie klachten ontvangen over verkeerd geparkeerde Check deelscooters. Wij onderwijzen onze gebruikers via verschillende middelen (e-mail campagne, in-app rijtraining) over de geldende regels en het belang van netjes parkeren. Omdat we dit zo een belangrijk onderwerp vinden en sterk geloven dat een duurzame integratie alleen mogelijk is als zowel gebruikers als niet-gebruikers blij zijn met onze komst, hebben we afgelopen maand ons Coins programma geïntroduceerd. Met het Coins programma kunnen gebruikers een Coin verdienen door hun scooter netjes te parkeren en door een geparkeerde scooter te beoordelen. Bij 10 Coins worden ze beloond met een gratis rit. Op die manier worden onze gebruikers beloond als ze nadenken over hun parkeergedrag en de publieke ruimte.
>
> Voor expectations management aan jullie kant: deelscooters zijn een verandering in het straatbeeld en dat gaat (voor een kleine groep mensen) altijd een bepaalde wrijving opleveren. Ons Support team ziet bijvoorbeeld ook klachten binnenkomen van scooters die helemaal niet verkeerd geparkeerd staan. In dat geval is de melder vaak persoonlijk tegen het concept deelscooters en is het erg lastig om hem/haar van gedachten te doen veranderen. Het lijkt mij bijvoorbeeld sterk dat er met >50 gemelde klachten nooit een persoonlijke terugkoppeling is geweest.
>
> Anyway, in de CC heb ik 2 collega's gezet die je hier beter bij kunnen helpen dan ik:
>
> @10.2.e kunnen we voor dit specifieke gebied (Oude Turfmarkt) iets aanpassen qua servicegebied? 50 foutmeldingen lijkt me wel excessief.
> @10.2.e kun jij 10.2.e helpen met een procesantwoord voor verkeerd geparkeerde scooters? En - ter controle - we geven toch altijd terugkoppeling bij een klacht/foutmelding?
>
> Groet,
> 10.2.e
>
> On Wed, 2 Jun 2021 at 09:36, 10.2.e <10.2.e @xtnt.nl> wrote:
>
> > Hi 10.2.e
> >
> > Ik belde je even, omdat we via Amsterdam Bereikbaar onderstaande melding/vragen binnenkregen. Ongetwijfeld krijgen jullie vaker dergelijke berichten, maar nu we via onze campagne veel aandacht vragen voor de deelscooter komen die waarschijnlijk ook vaker via onze kanalen binnen. We vinden dat wij onze handen hier dan ook niet

volledig vanaf kunnen trekken en in ieder geval een procesantwoord moeten geven. Dit zou ik graag even met jou – en daarna ook met felyx – afstemmen.

Groeten,

10.2.e

Van: 10.2.e <10.2.e@rederijkooij.nl>
Verzonden: vrijdag 28 mei 2021 15:05
Aan: Netwerk Amsterdam Bereikbaar
Onderwerp: Deelscooters

Geachte heer/mevrouw,

Wij hebben last van Check deelscooters, die constant op de Oude Turfmarkt geplaatst worden omdat wij precies op de grens blijken te liggen van het verzorgingsgebied. En meestal op een dusdanige wijze dat ze ons in de weg staan. De gemeente heeft ons eerder laten weten dat de scooters in de daarvoor bekende vakken geparkeerd moeten worden. Wanneer de scooters toch hier geparkeerd worden, kunnen we dat aanmelden in een soort klachten formulier.

Het wordt nu toch wel een beetje vervelend. Zie bijgevoegde foto. We hebben inmiddels al ruim 50 scooters aangemeld op de website van Check. Maar we krijgen daar nooit een persoonlijke reactie op en de klachten worden blijkbaar niet opgepakt. Het vervelende aan dit bedrijf is, is dat ze telefonisch niet bereikbaar zijn.

Kunt u mij aangeven welke vergunningsvoorwaarden er gelden voor deze deelscooters? En is het eventueel mogelijk om het gebied waarin deze scooters mogen worden achtergelaten aan te passen, zodat wij niet meer precies op de grens liggen?

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Rederij 10.2.e

Tel. 10.2.e

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.

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
Check
10.2.e @ridecheck.app
10.2.e

--
10.2.e

Check.
Van Slingelandtstraat 8d
Amsterdam

--
E: 10.2.e @ridecheck.app
T: 10.2.e

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

--
10.2.e
Check
10.2.e @ridecheck.app
10.2.e

--
E: 10.2.e @ridecheck.app

T: 10.2.e

CHECK.

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