From: "10.2.e " <10.2.e @ridecheck.app>
Sent: Mon, 13 Sep 2021 18:47:33 +0100
To: "10.2.e " <10.2.e @amsterdam.nl>
Cc: "10.2.e " <10.2.e @amsterdam.nl>
Subject: Re: Verslag Voortgangsoverleg Check 06 september

Dank 10.2.e ! Ook voor de aanpassingen.

Paar opmerkingen over het telefoonnummer:

- Het plan waar akkoord op gegeven is (QR code) zouden we graag eerst goed willen testen. Als dit niet werkt is telefoonnummer prominenter maken uiteraard een optie. Ons doel is om een zo effectief mogelijk product te realiseren.
- Voor SIA meldingen is het prima om het telefoonnummer te vermelden! Laten jullie weten als dit actief wordt? Dan kan ik support hierover inlichten.

groet, 10.2.e

On Fri, 10 Sept 2021 at 17:14, 10.2.e <10.2.e @amsterdam.nl> wrote:

> HI 10.2.e
>
> Dank voor je snelle antwoord. We hebben jullie opmerkingen doorgenomen en enkele wijzigingen aangebracht in het verslag (zie bijgevoegd en in het rood hieronder).
>
> Ter voorbereiding op het overleg is 10.2.e als vervanger van 10.2.e er, op mijn verzoek, 'fris' ingedoken en heeft hij jullie aanvraag gelegd naast de constateringen.
>
> Hiermee wil ik niet impliceren dat jullie laks zijn met de aanvraag. We hopen dat jullie je kunnen vinden in de aanpassingen op het verslag en we zien jullie graag de 27e bij de brainstormsessie.
>
> Met vriendelijke groet,
>
> 10.2.e
>
> Programmamanager Deelmobiliteit
>
> Dienst Verkeer en Openbare Ruimte
>
> 10.2.e
>
> 10.2.e @amsterdam.nl

Van: 10.2.e <10.2.e @ridecheck.app>
Verzonden: Thursday, September 9, 2021 1:45:55 PM
Aan: 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>
Onderwerp: 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?

- In het verslag is een nuance gebracht dat dit om de *extra* toezeggingen gaan In de tekst staat wel dat jullie voldoen aan de gestelde plekken vanuit de vergunninguitvraag. Daarnaast is een nuance aangebracht dat jullie aangeven dat jullie met behulp van eilandjes grote delen van Nieuw West en Amsterdam Noord bij het servicegebied betrekken. Dit staat ook aangegeven in jullie benuttingsplan aangegeven op pagina 2.

Het signaal dat jullie samen met Felyx kijken naar hotspots/hubs aan de rand van de stad is heel fijn. Het idee is inderdaad dit om de 27e tijdens de brainstormsessie uit te diepen dus mocht er op dat moment een eerste analyse zijn uitgevoerd door jullie horen we hier graag de bevindingen van.

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.

Indien mensen een melding maken bij de gemeente over de deelscooters ontvangen zij een bericht waarin ze worden verwezen naar Felyx en jullie. Bij Felyx staat een telefoonnummer genoemd en bij jullie niet. Als jullie aangeven een 24/7 telefoonlijn te hebben zou ik die in ieder geval voor deze mensen die een SIA Melding toesturen. Dit helpt denk ik ook al in de beeldvorming naar deze mensen die hun klachten neerleggen bij de gemeente dat jullie ook gewoon bereikbaar zijn via de telefoon. Nu staat er alleen het emailadres. Ditzelfde zie ik ook in jullie app bij "Hoe kan ik contact komen met Check en wat zijn de openingstijden". Hier zie ik geen verwijzing naar jullie telefoonnummer en ik kan dit ook niet vinden in de app.

Ons dringend advies is dus om wel het telefoonnummer vindbaar te maken en ik zou dan graag jullie telefoonnummer (die ik vond in de aanvullende plannen na het eerste voortgangsgesprek; (10.2.e) ook graag benoemen in het antwoord die bewoners ontvangen na een melding bij de gemeente. Akkoord?

- In het verslag is de zin over dat 95% van de scooters de QR-code gewijzigd.

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.)

In het verslag is een nuance aangebracht bij dit punt.

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.

In het verslag is een nuance aangebracht bij dit punt.

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.

10.2.e

Assistent programmanager 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.

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