

Plan van Aanpak – Gemeente Wassenaar

Geachte heer Ten Dolle, geachte mevrouw Van Zundert,

Naar aanleiding van ons gesprek op 9 juni jl. hebben wij een plan van aanpak (PvA) opgesteld voor de gemeente Wassenaar (hierna te noemen: Wassenaar). Dit plan bevat onder andere onze inzet op het gebied van de afhandeling van klachten, alsmede de instrumenten die wij inzetten om verkeerd parkeren tegen te gaan. Verder gaan wij in op onze bereikbaarheid, de aanpak van clustervorming, omgang met data en de aansluiting van onze service op lokale kenmerken in de gemeente. Daarmee bestaat dit plan van aanpak uit opgedane ervaring uit andere steden en uit de verbinding met lokale behoeften.

Tevens hebben wij enkele afbeeldingen van het conceptservicegebied toegevoegd aan de begeleidende email. In het voorstel hebben wij rekening gehouden met de bereikbaarheid van de dorpskern en met *Points of interest* zoals sportverenigingen, OV-stations en drukbezochte locaties zoals het strand. Graag kijken wij samen met u naar de verdere vormgeving van het service gebied.

Bereikbaarheid

Felyx neemt haar plek in de openbare ruimte van Wassenaar zeer serieus. Het is voor ons van groot belang om aan alle inwoners van Wassenaar, bezoekers van de gemeente en niet alleen aan onze klanten, te laten zien dat wij bereikbaar en benaderbaar zijn in het geval van klachten of meldingen. Daartoe hebben wij een eigen klantenservice die 24/7 voor zowel klanten als niet-klanten bereikbaar is via de volgende kanalen: e-mail, telefoon, klachtenformulier, via de app en sociale media (Facebook, Twitter, Instagram). Doordeweeks worden meldingen door eigen medewerkers van felyx afgehandeld van 08:00 tot 24:00uur en in het weekend van 09:00 tot 24:00uur. Reden dat felyx zo min mogelijk uitbested is omdat we hiermee de kwaliteit die we nastreven kunnen borgen. De uren dat de in-house klantenservice van felyx niet aanwezig is, werken we met een externe partner die op werkdagen bereikbaar is van 24:00 tot 08:00uur en in het weekend van 24:00 tot 09:00uur voor vragen en urgente situaties die direct oplossing behoeven. Meldingen kunnen in het Nederlands, Engels en Frans worden ingediend. Daarnaast weten wij uit ervaring dat er gedurende een jaar zich uitzonderlijke situaties kunnen voordoen. Om die reden is er standaard een piketrooster dat ervoor zorgt dat er altijd een medewerker van felyx bereikbaar is (ook in de nacht), om in geval van vragen die niet door de klantenservice kunnen worden opgepakt of bij ernstige situaties voor een directe oplossing zorg te dragen, bijvoorbeeld op verzoek van handhaving of nooddiensten.

Afhandeling en registratie

Klachten en meldingen worden bij binnenkomst volgens een geoptimaliseerd protocol beoordeeld, gecategoriseerd en ingedeeld door een medewerker. Hierdoor is felyx in staat om een uitgebreid (anoniem) register van klachten bij te houden, onderverdeeld in verschillende categorieën, waaronder problemen met het beëindigen of starten van ritten, meldingen van foutief geparkeerde voertuigen gedaan door niet-klanten, incidentele gevallen van schade, ongevallen enzovoort. Door dit geoptimaliseerde proces is felyx in staat om de afhandelingstijd sterk te reduceren, de persoon die een melding maakt tijdig van terugkoppeling te voorzien en de gemeente doormiddel van een geautomatiseerd rapport te informeren over het aantal klachten, de gemiddelde afhandelingstijd en wijze van afhandeling. Een geoptimaliseerd proces op deze onderdelen is onzes inziens een belangrijke factor in het succes van onze serviceverlening en deelmobiliteit in het algemeen.

Indien er sprake is van een klacht of melding over een probleem in de openbare ruimte dan zal de klantenservice direct actie ondernemen. In het geval van een verkeerd geparkeerde of beschadigde scooter beschikt felyx over een uitgebreid team van Street Support Agents (SSA),

die op roosterbasis altijd beschikbaar zijn om direct te kunnen reageren op meldingen. De gemiddelde reactietijd in dit geval is 4 uur. De klantenservice zal de werkzame SSA bellen en hem opdracht geven ter plaatse te gaan om bijvoorbeeld de e-scooter goed te parkeren, of in geval van schade deze naar onze werkplaats te brengen met gebruik van onze elektrische bussen. Daarnaast worden voertuigen die op een overlastgevende manier staan geparkeerd goedkoper gemaakt voor een volgende rit (dynamic pricing). Er wordt 20% korting op de volgende rit gegeven. Daardoor is een voertuig nog aantrekkelijker voor een nieuwe gebruiker om te gebruiken, waardoor de overlastgevende situatie eveneens wordt opgelost. Dit laat onverlet de inzet van SSA's, die simultaan blijven worden ingezet.

De indiener van de klacht ontvangt een terugkoppeling via hetzelfde kanaal waarop de klacht is ingediend, zodat de indiener daadwerkelijk inzicht krijgt in wat er is gebeurd met zijn of haar melding en wat de reactietijd is geweest van felyx. Bij een klacht of melding over zaken als foutparkeren of gevaarlijk rijgedrag spreken wij altijd de gebruiker hierop aan. Mocht het de eerste keer zijn dan krijgt diegene een waarschuwing en een notitie in ons klantenbestand. Bij een tweede overtreding volgt een privaatrechtelijke sanctie van €50 op grond van onze Algemene Voorwaarden en volgt een tweede notitie. Bij een derde overtreding volgt schrapping van de gebruiker, waardoor deze geen gebruik meer kan maken van felyx, plus een boete van €500. Voor grovere overtredingen, zoals onder invloed rijden of een ander gebruik laten maken van een account, geldt eveneens een sanctie van €500. Tevens wordt de gebruiker dan direct uitgesloten van verder gebruik van felyx, een sanctie die felyx in het verleden reeds heeft toegepast. Een overzicht van deze boetes kan ook met de gemeente worden gedeeld.

Aanpak clustering

Klachten over een te lang stilstaande groep voertuigen komen bij felyx weinig voor. Desalniettemin neemt felyx maatregelen om clustering of lang stilstaan van voertuigen te voorkomen. Dit gebeurt onder andere door een systeem van dynamic pricing. Door in een bepaald gebied of rondom een locatie het tarief voor het gebruik van felyx te verlagen, maken we het aantrekkelijker voor gebruikers om deze e-scooters te kiezen. Deze prijsverlaging wordt in beginsel alleen doorgevoerd indien e-scooters relatief lang stilstaan om op die manier clustering te voorkomen of te verhelpen. Dit kan tevens het geval zijn als er door slechte weersomstandigheden enige tijd verlaagd gebruik is van voertuigen op een bepaalde locatie, die daardoor relatief lang stilstaan.

Bij het bepalen of er sprake is van clustering neemt felyx vanzelfsprekend klachten of meldingen in ogenschouw die via de gemeente zijn ontvangen. In het geval er, ondanks een verlaagd tarief, e-scooters alsnog langer dan 96 uur stil blijven staan dan zal een SSA de betreffende voertuigen naar een ander, aantrekkelijker, gebied verplaatsen, door de e-scooter zelf te berijden of wederom met gebruik van elektrische bussen merk Nissan type e-NV200.

Parkeercontrolemechanisme

Felyx vraagt vanaf medio juni een foto bij het beëindigen van een rit, waarop het voertuig zichtbaar moet zijn, voordat de rit kan worden beëindigd. Eindhoven is de eerste stad waar wij deze fotofunctie invoeren. Op korte termijn zullen wij deze functie ook toepassen op voertuigen in andere gemeenten. De fotofunctie werkt als volgt: gebruikers moeten voordat de rit wordt beëindigd een foto maken van het door hen geparkeerde voertuig, inclusief zichtbaarheid van het kenteken. Deze foto's worden opgeslagen. Daarna worden deze steekproefsgewijs (interval: per 5 ritten) door klantenservicemedewerkers bekeken om eventuele foutparkeerders preventief op te sporen, wat uniek is in Nederland. Mocht een voertuig verkeerd geparkeerd blijken te zijn dan wordt de gebruiker hier onmiddellijk voor gewaarschuwd of beboet in geval van herhaling. Uiteraard worden klanten van tevoren op de hoogte gesteld van dit nieuwe systeem, zodat zij zich extra bewust zullen zijn van hun parkeergedrag. De foto's dienen ook

als bewijs om bij een melding na het parkeren sneller te kunnen beoordelen of er inderdaad sprake was van een overlastgevende situatie en bijbehorende vervolgstappen. Hierdoor zullen gebruikers extra aandacht besteden aan het juist parkeren van de voertuigen, naast de voorlichting die zij ontvangen over juist gebruik van de voertuigen.

Verkeersveiligheid

Felyx neemt geen risico's met de veiligheid van gebruikers en andere inwoners van Wassenaar. In het geval er veel meldingen binnenkomen over één bepaalde locatie dan zal felyx het servicegebied hier aanpassen, zodat klachten verminderen.

Om ervoor te zorgen dat onze e-scooters op een goede manier gebruikt worden en dus ook geen gevaar opleveren voor zichzelf of andere weggebruikers, hebben we verschillende maatregelen genomen. Zo bieden we rijlessen aan, voor iedereen die daar behoefte aan heeft. Wanneer een (nieuwe) gebruiker zich aanmeldt voor de rijles, leggen wij alle functies van de scooter uit en laten we de gebruiker onder begeleiding ook rijden. Hier is dan mogelijkheid voor vragen en wij geven indien nodig tips om het voertuig zo goed mogelijk te besturen. Rijlessen kunnen op verzoek zowel in het Nederlands als het Engels gegeven worden. De meeste gebruikers maken echter hun eerste rit zonder gebruik te maken van de gratis rijles. Om er voor te zorgen dat ook deze gebruikers goed van start kunnen gaan, zijn er 'felyx tutorials' op Youtube beschikbaar (waarnaar verwezen wordt voor aanvang van de eerste rit) met daarin de uitleg over de werking van de e-scooter, het veilig rijden met de scooter, de plek op de weg en de geldende verkeersregels. Deze filmpjes zijn beschikbaar in de Nederlandse, Franse én Engelse taal.

Daarnaast zijn de e-scooters voorzien van informatieve stickers. Aan de hand van deze stickers ervaren wij dat iedereen in staat is om de e-scooter succesvol te starten. De stickers en alle overige informatie is beschikbaar in de Nederlandse én Engelse taal. Deze stickers en de bijbehorende informatie in de app, op de site en via de tutorials zijn ruim voldoende instructie over het juist en veilig gebruik van de scooter en dienen in die zin als gebruiksaanwijzing. Gebruikers ontvangen bij het aanmaken van een account voorlichting over het juist parkeren van een e-scooter. Dit bestaat uit een filmpje en een kort overzicht over juist parkeergedrag, met aandacht voor zaken als het vrijlaten van ruimte op de stoep en het niet blokkeren van blindegeleidelijnen. Deze informatie moet aandachtig worden gelezen voordat men door kan gaan met het maken van een eerste rit. Na het maken van een eerste rit, wanneer iemand dus daadwerkelijk de scooter moet gaan parkeren, wordt deze informatie herhaald. Alle gebruikers krijgen regelmatig via e-mail en/of een pop-up in de app een herhaling van de parkeerregels, inclusief waarschuwing dat bij onjuist parkeren er boetes kunnen volgen. Al deze informatie is beschikbaar in de Nederlandse én Engelse taal.

Ook worden gebruikers en niet-gebruikers via campagnes op sociale media gewezen op het juiste gebruik van felyx, ook als voorlichting over welke maatregelen wij nemen om juist parkeergedrag af te dwingen. Via de FAQ in de app en de website zijn extra antwoorden te vinden op vragen omtrent de plek op de weg, het gebruik van de scooter, de verkeersregels en contactgegevens van de klantenservice indien een gebruiker alsnog vragen heeft die onbeantwoord zijn gebleven. Antwoorden op alle vragen in de FAQ zijn zowel in het Nederlands als het Engels beschikbaar.

Beheer en verwerking data en persoonsgegevens

Bij felyx hechten wij veel waarde aan de goede omgang met data en persoonsgegevens die wij over onze gebruikers verzamelen. Wij zijn ons ervan bewust dat secure en veilige omgang met deze gegevens noodzakelijk is. Om dit goed te borgen maakt felyx hierover goede afspraken met onze gebruikers. Zo beschikken wij over een door Houthoff Buruma gecontroleerde en op

overeenstemming met de AVG getoetste privacyverklaring in het Engels en Nederlands. De Engelstalige is [hier](#) te vinden, de Nederlandstalige [hier](#).

Onderstaand volgt een beschrijving van de wijze waarop felyx invulling geeft aan dataverwerking en dataveiligheid.

1. Inclusief: Felyx hecht bijzonder veel waarde aan inclusiviteit en non-discriminatie. Wij maken op geen enkele manier onderscheid tussen personen, groepen of individuen. Iedereen is welkom bij felyx, als werknemer, partner of gebruiker. Dat geldt ook voor onze omgang met de data van gebruikers. Felyx hanteert geen algoritmes of profilering die gericht zijn op het indelen van groepen of individuen in bijvoorbeeld risicocategorieën of anderszins onderscheid maken op basis van bepaalde kenmerken.

2. Zeggenschap: De data die felyx verzamelt over haar gebruikers zijn én blijven eigendom van de gebruikers. Gebruikers die inzicht willen in de data die felyx over hun bewaard kunnen dat te allen tijde opvragen, in overeenstemming met de vereisten van de AVG. Felyx heeft bovendien focusgroepen ontwikkeld waarin we gebruikers vragen om hun ervaringen over felyx te delen en suggesties te doen over waar felyx meerwaarde kan bieden. Daarbij krijgen zij ook inzicht in hun eigen gebruik. Daarnaast stelt felyx data, met toestemming, geaggregeerd en geanonimiseerd, beschikbaar aan overheden om meerwaarde te kunnen bieden voor de eigen inwoners.

3. Menselijke maat: Ook al werkt felyx met een app, ons bedrijf is er één van mensen. Onze klantenservice is menselijk en 24/7 bereikbaar zonder ingewikkelde procedures of keuzemenu's. Dat geldt ook voor de omgang van felyx met digitale problemen. Wanneer gebruikers geconfronteerd worden met een probleem zoekt felyx naar menselijke oplossingen. Felyx vraagt het vertrouwen van onze klanten en geeft daarvoor vertrouwen terug.

4. Legitiem en gecontroleerd: Felyx vervult in Wassenaar en de omgeving van Den Haag als aanbieder van vervoer, een onmisbaar onderdeel van ieders leven. In die zin legt dat een zware verantwoordelijkheid op onze schouders, die wij ook voelen. Daarom laten we onze data en vervoersmiddelen extern valideren, door deze real-time te delen met gemeenten en betrouwbare derde partijen in de steden waar we actief zijn. Op die manier is inzichtelijk dat we onze belofte van schoner en duurzamer vervoer waarmaken.

5. Open en transparant: Alle data die felyx verwerkt is inzichtelijk voor gebruikers en gemeenten. Felyx verwerkt geen data buiten haar verwerkingsovereenkomst of privacyverklaring om. Voor alle partijen is het daardoor helder wat felyx weet, waarom felyx dat weet en hoe felyx die data gebruikt om onze duurzame mobiliteitsoplossing voor zoveel mogelijk mensen beschikbaar te maken. Felyx verkoopt geen data aan derden.

6. Van iedereen, voor iedereen: Data is bezit en eigendom van de gebruiker. Tegelijkertijd is de data van individuele gebruikers van waarde voor anderen. Daarom is de data van felyx van iedereen en voor iedereen, maar enkel en alleen met toestemming van onze gebruikers. Felyx deelt geen data met derde partijen zonder dat alle betrokken gebruikers daarvoor toestemming hebben gegeven. Felyx heeft een eigen dashboard ontwikkeld waarmee we de data van al onze gebruikers voor geselecteerde en betrouwbare partijen beschikbaar kunnen stellen. Dat doen we enkel met overheden, aangezien zij als belangenbehartiger van het algemeen belang optreden namens iedereen, voor iedereen.

Datadelen met gemeente Wassenaar

Wij maken de data graag inzichtelijk voor de gemeente. De systemen van felyx zijn met dit doeleinde geschikt voor de volgende rapportagemethoden: -Externe dashboards: waaronder het CROW-dashboard, Vianova, Populus en Fluctuo. Felyx deelt data met deze dashboards op verzoek van een gemeente, om inzicht te bieden in het gebruik en de meerwaarde van felyx. Felyx kan via GBFS(+), TOMP-API/CDS-M en MDS data delen op verzoek. Een gemeente kan dit gebruiken om een eigen dashboard te ontwikkelen of voertuiglocaties zichtbaar te maken.

Felyx kan op verzoek ook rapportages maken voor de gemeente Wassenaar voor een bepaalde datavraag. Hierbij kunnen we wel eisen stellen aan de openbaarmaking van de rapportages en houden we rekening met anonimisering van data door rapportages geaggregeerd aan te leveren. Rapportages kunnen in de vorm van ruwe data beschikbaar worden gesteld voor eigen analyses (in formaat JSON, XML of CSV) of felyx kan een eigen onderzoeksrapport opstellen wat direct inzichtelijk is.

Felyx is tot slot meer dan bereid om specifieke onderzoeksvragen vanuit de gemeente Wassenaar te verwerken in onderzoeken die felyx zelf uitvoert onder haar klanten, bijvoorbeeld op het gebied van modal shift en gebruik. Dit gebeurt nu ook in andere gemeenten en wij willen dit graag blijven doen.

Wij hopen u voldoende geïnformeerd te hebben inzake ons plan van aanpak voor de gemeente Wassenaar.

Mochten er vragen en/of opmerkingen zijn over het voorgestelde plan van aanpak zijn wij uiteraard bereikbaar via onderstaande gegevens.

Daan Wijnants

d.wijnants@felyx.com

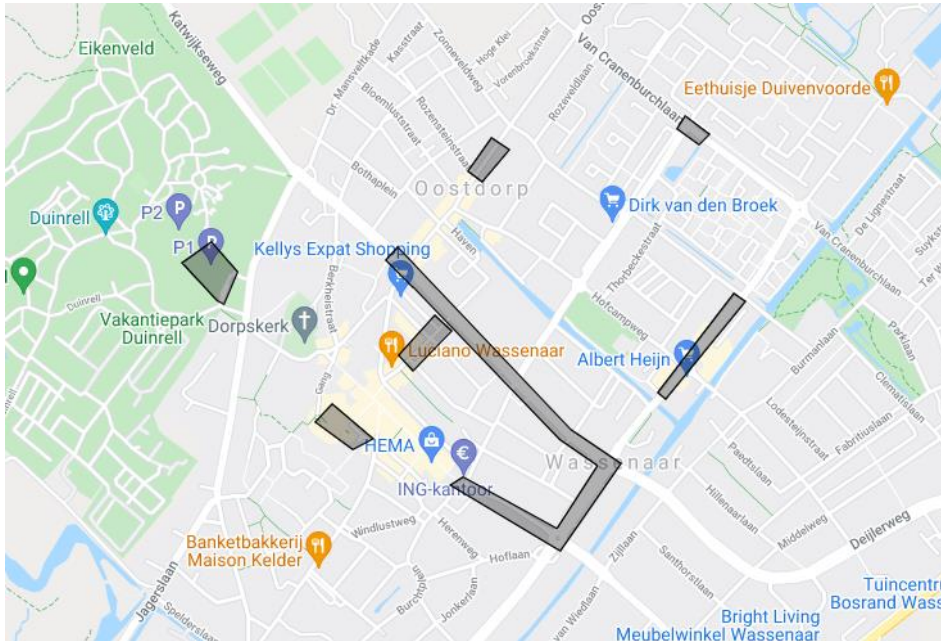
+31 6 23 38 25 71

Nigel van den Berg

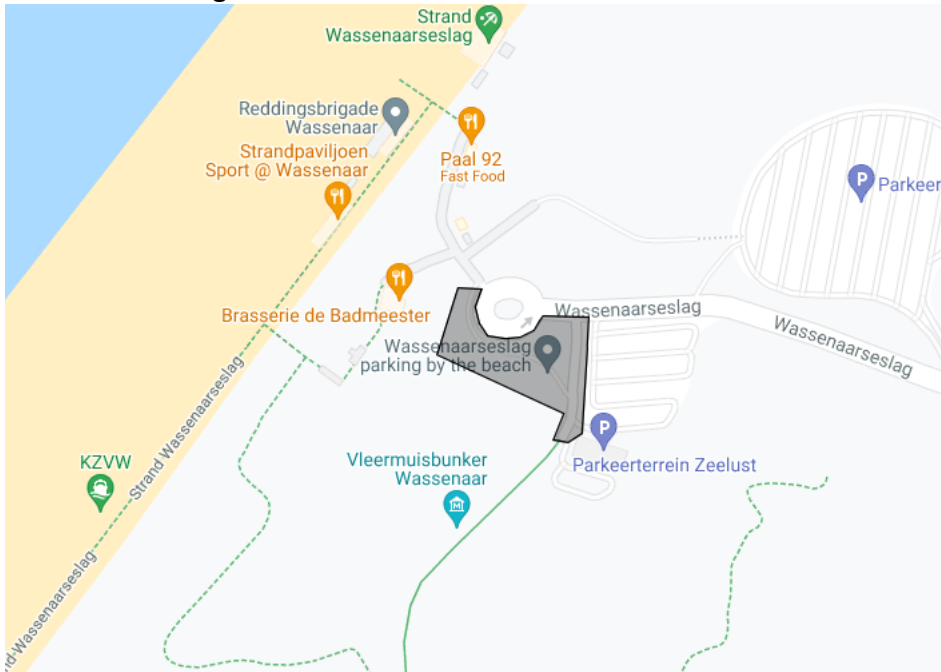
n.van.den.berg@felyx.com

+31 6 81 47 71 5

Bijlage I
Concept servicegebied
Centrum/Duinrell



Wassenaarseslag



Meijndel

