

1. In theorie kan het zijn dat 2 partijen een gelijk aantal punten halen op totaal verschillende categorieën. Heeft de gemeente dan nog een ranking? Privacy gebruiker belangrijker dan een beschreven klachtenprocedure bv?

De gemeente kiest de beste aanbieder op basis van het hoogste totaal aantal punten. De aanbieders kunnen meer punten scoren op onderdelen die wij extra belangrijk vinden. Als er precies een gelijk aantal punten in totaal gehaald wordt (en dit is inderdaad vooral in theorie en niet te verwachten), zal er een loting plaatsvinden.

2. Geldt het voertuigenplafond voor Rotterdam als geheel? Dat is nogal een groot gebied, hoe wordt bewaakt dat de verdeling over de stad een beetje evenredig blijft? Door de verplichting dat parkeren alleen in hubs mag? En vol is vol? Of wordt er binnen de hubs ook nog gealloceerd naar aanbieder?

Het voertuigenplafond geldt voor het hele gebied binnen de gemeentegrenzen van Rotterdam. In principe bepalen de aanbieders waar de voertuigen worden aangeboden omdat zij het beste kunnen inschatten waar vraag naar deelvervoer is – dat is het servicegebied van die aanbieder. Als gemeente monitoren we doorlopend waar er mogelijk clustering optreedt.

Een nieuwe functionaliteit die nu wordt ontwikkeld is dat we specifieke gebieden automatisch dicht kunnen zetten zodra een maximaal aantal voertuigen is bereikt. Zo kunnen we overlast van deeltweewielers die verkeerd geparkeerd staan en zo bijvoorbeeld een stoep blokkeren, voorkomen. Op plekken waar nu al buurthubs staan kan een gebruiker in een gebied van 200 meter rondom de buurthub alleen in deze buurthub parkeren. In de praktijk betekent dit dat een groeiend deel van het aanbod netjes in de buurthubs geparkeerd staat. Binnen de hubs hanteren wij geen maximum per aanbieder om flexibel gebruik van de vakken te behouden.

3. Hoe wordt de verdeling van al die vervoersmiddelen over de gehele stad bewaakt? Ik kan nergens vinden wat ‘servicegebied’ nou concreet is en of dit bv postcode gebonden is. De vergunningtoekenning gaat obv van het aantal gescoorde punten maar daar lees ik niks over of de wijk waarin de deelfietsen worden aangeboden ook nog meetelt als criterium. Als een aanbieder bv alleen in Alexanderpolder wil gaan aanbieden, kan dat? Is dat wenselijk? Of zouden we daar juist op willen sturen?? Hier hoeft je in je exploitatieplan niks over op te schrijven volgens mij.

Het servicegebied is het gebied waarbinnen gebruikers deelvervoer kunnen vinden en parkeren. Aanbieders met een vergunning kunnen binnen de grenzen van de gemeente een servicegebied instellen. Het meest wenselijk is dat dit gebied over verschillende delen van de stad loopt, dus niet alleen Alexanderpolder bijvoorbeeld. Aanbieders willen zelf over het algemeen ook dat hun voertuigen verspreid over de stad staan.

Daarnaast is als toetsingscriterium voor nieuwe vergunningaanvragen in de overlastparagraaf opgenomen dat de aanvrager maatregelen neemt om deelvoertuigen te herverdelen wanneer deelvoertuigen te veel clusteren op een locatie en daardoor overlast veroorzaken. Verder is er ook het criterium dat maatregelen worden genomen om de deelvoertuigen te herverdelen als ze langer dan 4 dagen stilstaan.

4. Waar wordt een burger die overlast ervaart geacht een melding te doen? Bij de gemeente of melden bij de aanbieder?

Een van de kwaliteitscriteria waarop getoetst gaat worden is de beschrijving van de klachtenprocedure, de registratie hiervan en de rapportage aan de gemeente. Melden door derden is een toetsingscriterium bij de vergunningaanvraag. Echter op blz 10 van het aanpak stuk staat:

Ervaar je toch overlast? Dan kan hier een melding van worden gedaan. Op de website van de gemeente staat beschreven waar je een melding kan doen (zoals via de MeldR app) en hoe daarmee om wordt gegaan. We willen dat die meldingen tot verbetering leiden. We gaan de meldingen beter monitoren en de dienstverlening met betrekking tot de meldingen verbeteren

De meeste mensen zullen niet 2x eenzelfde melding doen, dit is toch onlogisch? En je wilt dat de aanbieder iets doet aan de overlast. Of wordt de melding naar de gemeente doorgezet naar de aanbieder?

Momenteel kunnen meldingen worden ingediend bij zowel de gemeente als de aanbieders zelf. De meeste meldingen die de gemeente krijgt worden doorgezet naar de aanbieders (tenzij het gaat om bepaalde meldingen zoals een vraag over het beleid). De aanbieders zijn verantwoordelijk voor een tijdige en juiste afwikkeling.

Omdat dit nog niet altijd naar tevredenheid gaat, zijn we dit najaar een project gestart om dit proces te verbeteren. Zowel intern bij de gemeente als bij de aanbieders. Het doel hiervan is niet alleen een snellere opvolging en oplossing, maar ook om te zorgen voor een lager aantal klachten in 2024. Naar verwachting is dit proces aan het eind van het tweede kwartaal in 2024 operationeel.

Voor die tijd pakken we echter al de belangrijkste pijnpunten op die we tegenkomen. Zo worden de komende weken alle lang-stilstaande voertuigen (>25 dagen) verplaatst of verwijderd door de aanbieders.

De kwaliteitscriteria in de vergelijkende toets zien erop toe dat aanbieders in hun aanvraag beschrijven hoe zij omgaan met meldingen en klachten die via de gemeente binnen komen, alsmede meldingen die direct bij de aanbieders worden ingediend. Het moet namelijk mogelijk blijven dat burgers contact kunnen opnemen met de aanbieders zelf, bijvoorbeeld wanneer het niet lukt om als gebruiker een rit af te sluiten.