



GEMEENTERAAD

STAD MECHELEN

INDIENING VRAAG*

Voor behandeling in de gemeenteraad van /

Indiener : Tine Van den Brande

Vraag/interpellatie (omschrijving) :

Schriftelijke vraag omtrent de kwaliteit van de dienstverlening van Cambio

Toelichting

Beste schepenen,

Onze stad wil terecht bij het koppeloton behoren in Vlaanderen wat betreft deelmobiliteit. Inwoners worden o.a. gestimuleerd om voor een Cambio deelwagen te kiezen als alternatief voor een eigen wagen via een mobiliteitsbudget en ook ondernemers worden sinds kort aangemoedigd. Zeer goede initiatieven!

Als het gebruik van een deelwagen de makkelijkste, snelste en goedkoopste manier blijkt om je met een auto te verplaatsen, zal dat de Mechelaar ongetwijfeld stimuleren in het gebruik.

De stad maakt hiervoor de komende jaren een ruim budget vrij van 961.525€. Tegenover dit engagement verwacht ik logischerwijs een uitstekende dienstverlening van Cambio. Helaas, daar knelt het schoentje tegenwoordig.

Ik ontvang geregeld signalen van burgers en ervaar zelf als Cambio gebruiker van het eerste uur dat die dienstverlening er sinds een tijd op achteruit gaat.

Enkele voorbeelden ter illustratie

Uitgangspunt: Je reserveert een Cambio wagen gedurende een bepaald tijdslot en controleert dus als gebruiker zo zelf je kosten en tijdsbesteding. Een vaste Cambio parkeerplaats in je buurt is daarbij inbegrepen en een groot pluspunt.

Indiening vraag (Huishoudelijk reglement GR 29-04-2019)

- 1) Echter worden Cambio parkeerplaatsen op de standplaatsen vrij frequent ingenomen door andere wagens waardoor je als gebruiker bij aankomst opzoek moet naar de plek waar de auto staat of naar een andere parkeerplaats in de buurt, vaak geen sinecure natuurlijk met aanzienlijk tijdsverlies en gedwongen verlenging van je reservatietijd. Als gebruiker moet je dit telefonisch ook melden aan de klantendienst. Indien je bijvoorbeeld in de binnenstad geen legale plek vindt, is de boete voor rekening van de gebruiker.
Dit brengt steeds extra kosten/ tijd mee en de onvermijdelijke frustraties. Bij vertrek word je in principe op voorhand per sms geïnformeerd over veranderde standplaats maar in praktijk gebeurt dit vaak niet.

Uitgangspunt: er is een Cambio klantendienst die je informeert bij moeilijkheden.

- 1) gebruikers en ikzelf ervaren geregeld dat de kennis van de mensen die de klantendienst bemannen, zeker na 17u en in het weekend, niet voldoende is, zeker niet over bepaalde technische en inhoudelijke vragen en zodoende is men niet in staat om accurate oplossingen aan te reiken.
Voorbeelden hiervan: hoe werkt de elektrische wagen? De opstart, de ontkoppeling van de laadpaal, de oplading bij terugplaatsing? Het gebruik van de tankkaart?
Bij navraag in mijn eigen omgeving merk ik dat nogal wat Cambio gebruikers een drempel ervaren om een elektrische wagen te gebruiken gezien er veel onzekerheid bestaat over hoe die exact functioneert.
- 2) De wagen staat niet op de gebruikelijke startplek en is onvindbaar, ook bij de klantendienst. Indien geen vrije wagen in de buurt, kan gebruiker niet vertrekken.
- 3) Bij panne contacteer je verplicht de klantendienst. Die geeft helaas niet door dat je deelauto later terug zal zijn. Gevolg is bovenop de panne van de wagen een boete voor het te laat inleveren.

Vraag

Ik heb hieromtrent volgende vragen:

1. Is er een recent tevredenheidsonderzoek bij gebruikers beschikbaar betreft het Cambio gebruik Mechelen wat betreft gebruik wagens en dienstverlening klantendienst?
 - a. Zo ja: Wat zijn de bevindingen en hoe worden deze geëvalueerd door stad Mechelen?
 - b. Zo nee: Zal de stad dit opvragen bij Cambio?
2. Zijn er recente cijfers beschikbaar over het aantal Cambio gebruikers in Mechelen?
 - a. Hoeveel % kiest al voor een elektrische wagen?
 - b. Zal de stad aandringen bij Cambio om een meer visuele, toegankelijke promocampagne over elektrische wagens te lanceren oa op hun eigen website en een gebruiksvriendelijke gedetailleerde handleiding in de wagen ter beschikking leggen?
3. Zijn er bepaalde voorwaarden die de stad koppelde aan het vrijgemaakte budget om autodelen te stimuleren die Cambio dient te vervullen?
 - a. Zo ja: Welke?
 - b. Zo nee: Zijn er plannen om hier voorwaarden aan te koppelen en welke dan?
4. Handige en gebruiksvriendelijke parkeerbeugels zouden Cambio parkeerplaatsen vrijwaren van foutparkeerders. Is de stad bereid dit ter Cambio te onderhandelen?

Hartelijk dank voor uw antwoorden.

Datum 9/3/2020
Naam Tine Van den Brande

* indiening uiterlijk 5 dagen vóór de vergadering (voor een vergadering op maandag is dit uiterlijk op woensdag vóór de dag van de zitting van de gemeenteraad vóór 18.00 uur), bij voorkeur vroeger teneinde de administratie toe te laten het voorstel te onderzoeken.

De indiening dient in samenspraak met- of door -de fractieleider ingediend te worden, ten einde de beperking op basis van de grootte van de fracties van het aantal in te dienen vragen per zitting, te kunnen bewaken:

- Fracties met minder dan 2 leden: maximaal 1 vraag per zitting;
- Fracties met minder dan 5 leden: maximaal 2 vragen per zitting;
- Fracties met minder dan 10 leden: maximaal 3 vragen per zitting
- Fracties met meer dan 10 leden: maximaal 5 vragen per zitting.

(Toepassing artikel 10 §4 van het Huishoudelijk reglement van de gemeenteraad, goedgekeurd in zitting van 29 april 2019)

Formulier als bijlage mailen naar gemeenteraad@mechelen.be