

**SCHRIFTELIJK ANTWOORD OP SCHRIFTELIJKE VRAAG BUITEN DE
GEMEENTERAADSZITTING**

2021/039

Indiener : T. Van den Brande

Datum indiening: 10 maart 2021

Vraag: Dienstverlening cambio.

Coördinator: Directie Integraal Stedelijk Beleid (Mobiliteit).

Antwoord college

Cambio houdt tweejaarlijks een bevraging bij zijn leden in Mechelen. De laatste bevraging dateert van maart 2020, maw van vóór de uitbreiding op vlak van 1) aanbod elektrische wagens, 2) aanbod soorten wagens 3) communicatiecampagne rond deelmobiliteit met alle bijhorende acties. Na alle uitbreidingen die in 2020 zijn uitgevoerd en die nog gepland zijn voor 2021, is een nieuwe bevraging in 2022 aangewezen.

De resultaten van de bevraging in maart 2020 zijn als volgt:

- Algemeen: 97% is tevreden tot zeer tevreden
- Klantendienst: 96,5% is tevreden tot zeer tevreden
- Callcenter: 97% is tevreden tot zeer tevreden

- Tevredenheid over het aantal ophaalpunten: 93,3%
- Tevredenheid over de beschikbaarheid: 93%
- Tevredenheid over het keuzeaanbod: 85%
- Tevredenheid over de netheid binnenkant: 85%
- Tevredenheid over de netheid buitenkant: 94%

Bij uitzonderlijke klachten of problemen die aan de stad gesignaleerd worden, wordt cambio meteen verwittigd en wordt er naar een oplossing gezocht om de eindgebruiker tevreden te stellen.

In de bevraging gaf 23% aan reeds elektrisch gereden te hebben. 95,5% geeft aan tevreden tot heel tevreden te zijn wat hun 1e indruk over elektrisch rijden betreft. Meer dan 90% geeft aan ook in de toekomst zeker nog elektrisch te willen rijden. De voornaamste argumenten die naar boven kwamen om niet elektrisch te rijden, zijn

- geen E-cambio in de buurt;
- angst wegens geen ervaring.

Om de drempel te verlagen van die allereerste elektrische rit, krijgen leden daarom 10€ korting op hun eerste rit. In het bestek met Cambio is ook overeengekomen dat zij maandelijks een fysieke infosessie elektrisch rijden zouden organiseren. Door de COVID-19 maatregelen staan deze sessies voorlopig on hold.

Zowel op de website als in de wagen is een duidelijke handleiding beschikbaar per type wagen (ook elektrisch) zodat ook nieuwe gebruikers rustig alle info kunnen doornemen. Daarnaast zijn op de website ook 2 video's beschikbaar waarin het vertrek- en aankomstproces in verschillende stappen in beeld is gebracht. Gebruikers kunnen dus hun kanaal van voorkeur uitkiezen om alle nodige info te verkrijgen.

Binnen het bestek zijn 15 punten uitgeschreven specifiek aan de werving van nieuwe autodelers. Cambio heeft hierop ingediend met de volgende punten:

- Inschrijving en dienstverlening kan digitaal, maar ook analoog of telefonisch.
- Elke 1^e en 3^e woensdag van de maand kunnen inwoners via de Mechelse afsprakentool een afspraak inboeken met een medewerker van Cambio. Gezien de coronamaatregelen gaan deze afspraken voorlopig niet fysiek in het Huis van de Mechelaar door, maar kan de aanvrager kiezen om telefonisch opgebeld te worden door de Cambio-medewerker, of via videogesprek.
- Zowel online als op lokaal wijkniveau zal Cambio infosessies organiseren waarbij oa. de elektrische wagen getest kan worden. Door de COVID-19 maatregelen staan deze sessies voorlopig on hold.
- Cambio voorziet 4 sleutelmomenten waarop ze inspelen om mensen aan te zetten tot autodelen:
 - o Levensmijlpalen (rijbewijs, verhuis, ...)
 - Verhuis: voor deze mijlpaal wordt momenteel gewerkt aan de Verhuiscampagne, waarbinnen de verhuizer een multimodaal proefpakket krijgt aangeboden om voordelig te proeven van Cambio, De Lijn en Bluebike. Daarnaast ontvangen zij bij aangifte ook meteen een folder over deelmobiliteit en de voordelen ervan. (Hetzelfde gaat op voor aangifte van: Rijbewijs, Geboorte, aankoop taxicheques, huwelijk/Wettelijk samenwonend)
 - o Infomomenten per wijk (on hold door corona) die ook gepromoot worden via de kanalen van de stad, lokale verenigingen en alle kanalen van cambio. Ook huidige leden worden aangeschreven om anderen te laten kennismaken met cambio.
 - o Cambio houdt een digitale marketing campagne gebaseerd op verschillende personae met verschillende noden/levensfasen.
 - o Ze richten zich tot bedrijven via oa. de Manestarters, het Oh! Mechelen, Mest en Artenova. Cambio bekijkt actief hoe ze in industriegebieden een oplossing kunnen bieden en verspreidt ook verschillende video-getuigenissen van zakelijke gebruikers.

Op verschillende plaatsen in de stad zijn er reeds parkeerbeugels aanwezig op autodeelplaatsen. In de praktijk is het echter vaak een omslachtige oplossing die zowel voorbereidend werk als een extra investering in het materiaal vergt van de stad. Daarbij komt dat de huidige parkeerbeugels snel defect raken en tot frustraties kunnen leiden bij de eindgebruikers omwille van hun moeilijke werking. Cambio is momenteel aan het bekijken of zij op korte termijn op handiger te bedienen, sneller te installeren en duurzamere parkeerbeugels over kunnen stappen.

Mechelen, 24 maart 2021

Opdracht burgemeester wd.
van 21.10.2019, in toepassing
van artikel 280 decreet lokaal
bestuur



Erik Laga
Algemeen directeur



V. Vanmarcke
Schepen