

## **Parkmobile | Reactief statement programma 'Kassa' (item Belbus)**

16.03.2022

Ten eerste betreuren wij uiteraard dat deze klant er tot nog toe niet is uitgekomen met ons. Wellicht goed om eerst nog even de situatie te schetsen. In Amsterdam kun je soms goedkoper parkeren tegen een dagtarief op locatie A, maar wil je tussendoor nog wel een parkeeractie op locatie B doen i.v.m. een afspraak of boodschap. Via onze app was het mogelijk om deze twee parkeeracties tegelijkertijd in te plannen.

Deze dienst boden wij aan juist om tegemoet te komen aan de wensen van de gemeenten en gebruikers. Maar we merkten ook dat er juist onduidelijkheden kunnen ontstaan. We willen dan ook benadrukken dat het vanaf oktober vorig jaar al niet meer mogelijk is om twee parkeeracties op hetzelfde moment te laten lopen.

Dat gezegd hebbende, verwijzen de collega's van onze klantenservice in gevallen van restitutie van parkeeracties altijd naar de gemeentelijke instanties, in dit geval de gemeente Amsterdam. Zo is de afspraak met de gemeenten. Omdat wij - mede door deze case - hebben opgemerkt dat het voor een deel van onze klanten moeilijk is om het betreffende formulier van de gemeente Amsterdam in te vullen, zijn wij met de gemeente bezig om deze te versimpelen. Daarnaast zullen wij intern meer aandacht besteden aan afwijkende, individuele gevallen zoals deze, om ook deze klanten een betere service te bieden.

Wij betreuren hoe deze case is verlopen en naast dat wij deze klant onze welgemeende excuses willen aanbieden, voldoen wij uiteraard ook haar factuur en vergoeden we eventuele aanvullende kosten. Wij willen graag verder met haar in gesprek om te kijken hoe we haar kunnen compenseren voor alle tijd en energie die zij hierin heeft moeten steken.