

Frequently Asked Questions

GO Sharing is voornemens te lanceren in uw gemeente, of is recentelijk gestart. Met onze elektrische deelscooters willen wij duurzaam deelvervoer voor iedereen toegankelijk maken. Wellicht zijn er vragen, vanuit de gemeente of de inwoners, over GO Sharing, de scooters en het gebruik. In dit FAQ document vindt u antwoorden op veelvoorkomende vragen met betrekking tot de lancering van GO Sharing in uw gemeente.



Mochten er nog vragen zijn aan de hand van dit document, aarzel niet om een kijkje te nemen op onze website of contact op te nemen.

Dit document bevat vertrouwelijke informatie en mag niet worden gedeeld met derden buiten de organisatie.

Inhoud

GO Sharing3

Algemeen3

Hoe werkt het?3

Visie3

Missie statement.....3

Strategie.....3

Registratie en app gebruik4

Wie mogen er rijden op de GO Sharing scooters?4

Hoe start een gebruiker de scooter?4

Waar mag de deelscooter rijden?4

Waar mag de deelscooter worden geparkeerd?.....4

Hoeveel kost het gebruik van een GO Sharing scooter?5

Onderhoud scooters5

Hoe en wanneer wordt er onderhoud gepleegd aan de scooters?5

Moet een gebruiker de scooter schoonmaken?5

Overlast5

Wat doen jullie om overlast te voorkomen?5

Waar kan de gemeente terecht met vragen/opmerkingen?6

Waar kunnen gebruikers of inwoners terecht met vragen/opmerkingen?6

Duurzaamheid.....6

Wat zijn de duurzaamheidsvoordelen die GO Sharing biedt?.....6

Welk effect heeft de GO Sharing scooter op de openbare ruimte?6

GO Sharing

Algemeen

Go Sharing is opgericht in 2019 vanuit de gedachte dat duurzaam deelfervoer voor iedereen toegankelijk moet zijn, van deur tot deur. In september 2019 is GO Sharing gelanceerd in Rotterdam, momenteel rijden er in totaal meer dan 8.000 elektrische GO Sharing deelscooters in 45 gemeenten in Nederland, Duitsland, Oostenrijk en België. Ons team bestaat uit meer dan 60 enthousiaste fulltimers, en een flexibele schil van parttimers. Een deel van ons werkt vanuit het hoofdkantoor in Nieuwegein, een ander deel werkt vanuit de regio's om maatwerk te leveren.

Hoe werkt het?

GO Sharing biedt elektrische deelscooters en deelfietsen aan op ritbasis welke je kunt huren met een app. Wanneer je de app hebt gedownload en een account hebt aangemaakt, kun je alle beschikbare GO Sharing voertuigen in de app vinden. Zoek een e-scooter of e-bike bij jou in de buurt, start deze eenvoudig met de app en geniet van je rit.

Visie

Wij willen wereldwijd duurzaam deelfervoer voor iedereen toegankelijk maken, van deur tot deur. Daarmee staan we aan het roer van de transitie van traditioneel vervoer - individualistisch, vervuilend en congestief – naar duurzaam, milieuvriendelijk en compact deelfervoer. Van bezit naar gebruik, alleen wanneer jij het nodig hebt. Met GO Sharing kan iedereen bijdragen aan een groene, leefbare toekomst.

Missie statement

GO Sharing staat voor een groene planeet met mobiliteit van iedereen, voor iedereen.

Strategie

GO Sharing is door heel Nederland te gebruiken, momenteel vind je onze deelscooters in meer dan 45 plaatsen. Onze focus ligt hierbij niet alleen op de grote steden, maar ook op randgemeenten. Met onze deelscooters verbinden we regio's. Gebruikers in gebieden die traditioneel wat minder goed bereikbaar zijn hebben hiermee een additionele mogelijkheid om zich te vervoeren. Hiermee staan we aan het roer van de transitie van traditioneel vervoer naar duurzaam, milieuvriendelijk en compact deelfervoer. Van bezit naar gebruik, alleen wanneer jij het nodig hebt.

Registratie en app gebruik

Wie mogen er rijden op de GO Sharing scooters?

Je kunt een deelscooter gebruiken wanneer:

- Je 16 jaar of ouder bent;
- In het bezit bent van een geldig B, A of AM rijbewijs;
- Je rijbewijs hebt geüpload en deze middels een selfie- verificatie door GO Sharing is goedgekeurd;
- Je met een sms-verificatie bevestigd hebt dat je telefoonnummer gekoppeld is aan jouw account;
- Een geldige betaalmethode is doorgevoerd (Creditcard, PayPal of iDeal betaling).

Hoe start een gebruiker de scooter?

Na succesvolle registratie kan de gebruiker een e-scooter in de buurt reserveren, vervolgens heeft hij/zij 15 minuten om erheen te lopen en de scooter te starten door in de app op 'Start' te klikken. Het starten van een scooter is ook mogelijk door de QR code op het stuur te scannen en vervolgens gelijk te gaan rijden.



Voorbeeld uit app, servicegebied in de stad Rotterdam. Na registratie ziet de gebruiker zijn eigen locatie en het omliggende gebied

Waar mag de deelscooter rijden?

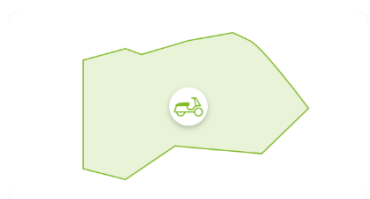
Je mag overal rijden waar je ook met een scooter mag rijden, zowel binnen als buiten ons servicegebied. Hierbij moet de gebruiker zich houden aan de plaatselijke wet- en regelgeving.

Waar mag de deelscooter worden geparkeerd?

Voor het parkeren van de scooter maken we onderscheid tussen het beëindigen van de rit en tijdelijk parkeren (de scooter blijft dan gereserveerd voor de huidige gebruiker, dit kost 0.10 euro per minuut). De scooter in de parkeermodus zetten en de rit beëindigen kan alleen in daarvoor bestemde gebieden. In de app zie je duidelijk met verschillende kleuren de servicegebieden.

- o In een groen servicegebied kan je de parkeermodus gebruiken en je rit beëindigen.
- o In een rood gebied kan je de scooter niet parkeren en de rit niet beëindigen.
- o Buiten je servicegebied kan je wel de parkeermodus gebruiken maar je kan de rit hier niet beëindigen. Dit kan gebruikt worden wanneer iemand bijvoorbeeld boodschappen wil doen bij een winkel buiten het servicegebied en daarna weer terug rijdt.

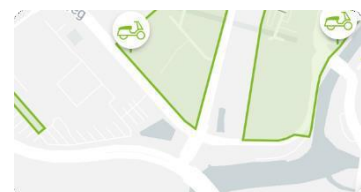
Uiteraard mag een geparkeerde scooter nooit overlast veroorzaken.



Servicegebied



Geen parkeergebied (rood)



Buiten servicegebied

5

Hoeveel kost het gebruik van een GO Sharing scooter?

Een registratie en het reserveren van een scooter zijn gratis, de gebruiker betaalt vanaf het moment dat de scooter start. Per minuut rijden zonder een abonnement kost €0.29 per minuut, parkeren kost €0.10 per minuut. Daarnaast zijn verschillende voordeelpakketten waarmee rijminuten kunnen worden ingekocht die onbeperkt geldig blijven. De verschillende pakketten die wij aanbieden;

- o GO basic geeft 75 rijminuten voor €0.27 per minuut;
- o GO big bestaat uit 200 rijminuten met een prijs van €0.25 per minuut;
- o GO crazy geeft 425 rijminuten voor €0.23 per minuut.

Onderhoud scooters

Hoe en wanneer wordt er onderhoud gepleegd aan de scooters?

Onze scooters hebben een actieradius van 70 kilometer. Om te zorgen dat alle gebruikers op hun bestemming aankomen zijn onze Power Rangers, onze operationeel medewerkers, dagelijks bezig met het vervangen van (bijna) lege accu's. De Power Rangers kunnen de accustand van de scooters inzien en op die manier bepalen welke accu's vervangen moeten worden. Vanuit centrale hubs vertrekken zij met opgeladen accu's om deze in de scooters te plaatsen. De lege accu's nemen zij weer mee om op te laden.

Tijdens deze werkzaamheden voeren zij ook kleine onderhoudswerkzaamheden uit. Schade kan tevens worden doorgegeven door de gebruiker in de app of via de klantenservice. Mocht de schade niet ter plekke verholpen kunnen worden dan wordt de scooter naar een plaatselijke hub gebracht voor reparatie.

Moet een gebruiker de scooter schoonmaken?

Met onze service wordt de gebruiker compleet ontzorgd. Het schoonmaken en onderhouden van de voertuigen doen wij. Eventuele schades kunnen wel worden doorgegeven door de gebruiker via de app.

Overlast

Wat doen jullie om overlast te voorkomen?

Wij geloven dat micromobiliteit een belangrijke rol speelt bij het vormgeven van de duurzame stad van de toekomst. Daarom worden inwoners op voorhand zo goed mogelijk geïnformeerd over de aanwezigheid en het gebruik van de deelscooter. Onze Power Rangers zijn aanwezig in de gemeente om accu's te verwisselen, hierdoor kunnen zij snel handelen op overlastmeldingen.

Om overlast zoveel mogelijk tegen te gaan vragen we daarnaast gebruikers bij het beëindigen van de rit om een foto van de geparkeerde scooter te maken. Het maken van een foto is een verplichte actie die moet worden gedaan alvorens een rit kan worden beëindigd. Dit maakt gebruikers alert op het vinden van een juiste parkeerplek.

Bovendien kunnen wij deze foto inzien en de laatste gebruiker achterhalen, op deze manier iemand aanspreken op foutief parkeergedrag;

1. Bij een eerste foutieve parkeeractie krijgt de gebruiker een waarschuwing;

6

2. Mocht het een tweede keer voorkomen, dan krijgt de gebruiker een boete van 75 euro;
3. In het geval van een derde overtreding wordt het GO Sharing account van de gebruiker geblokkeerd.

Waar kan de gemeente terecht met vragen/opmerkingen?

Mocht er toch sprake zijn van overlast of mochten er vragen of opmerkingen zijn naar aanleiding van het gebruik van de elektrische deelscooter, dan kan de gemeente terecht bij de regio manager. Deze regio manager is een vast contactpersoon voor de gemeente vanaf de lancering. Doordat hij of zij bekend is met de regio en in direct contact staat met de Power Rangers, is een snelle afhandeling gegarandeerd.

Waar kunnen gebruikers of inwoners terecht met vragen/opmerkingen?

Voor gebruikers, en inwoners, is onze klantenservice bereikbaar via telefoon 085 90 22 901 (dagelijks bereikbaar van 09:00-23:00 uur, en 24/7 voor nood), chat en mail (info@go-sharing.nl). Op www.go-sharing.nl/contact/ staat een overzicht van de verschillende contactmogelijkheden, hier kunnen gebruikers en inwoners een manier kiezen die het beste bij ze past. GO Sharing streeft ernaar om alle vragen binnen 12 uur te beantwoorden.

Om eventuele vragen naar aanleiding van de lancering te beantwoorden heeft uw gemeente tot twee weken na de lancering 'hypercare' bij onze klantenservice. Dit houdt in dat vragen/opmerkingen afkomstig uit uw gemeente in deze periode prioriteit krijgen.

Duurzaamheid

Wat zijn de duurzaamheidsvoordelen die GO Sharing biedt?

Door een elektrische deelscooter te gebruiken in plaats van eigen, vervuilend vervoer wordt de CO2 uitstoot van de totale reis van de gebruiker sterk verminderd. Door autoritten te vervangen door vervoer met de deelscooter wordt de CO2 uitstoot vermindert. Met het aanbieden van deelmobiliteit werken we aan de transitie van eigen vervoer naar gedeeld vervoer, gebruik naar behoefte.

Welk effect heeft de GO Sharing scooter op de openbare ruimte?

Elektrische deelscooters nemen, in vergelijking met auto's, erg weinig ruimte in. Ze bieden hiermee niet alleen een oplossing voor filevorming in de stad, omdat ze gedeeld worden staan ze veel korter stil dan voertuigen in privé bezit.

GO Sharing creëert, in overleg met de gemeente, een servicegebied wat aansluit bij de behoeftes van de gebruikers. Verspreiding van de scooters binnen dit servicegebied gebeurt organisch. Mocht hier sturing in gewenst zijn, bijvoorbeeld bij ophoping van scooters door een evenement, kunnen kortingsgebieden of dynamic pricing worden gebruikt om verspreiding van scooters te stimuleren.