

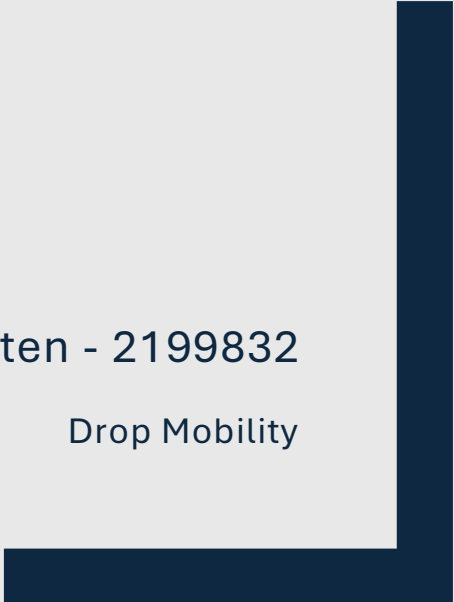


OZ stage jaar 3

HERKANSING ACTIEONDERZOEK

Mats Luijten - 2199832

Drop Mobility



Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Context.....	3
Aanleiding.....	6
Afbakening.....	7
Probleemstelling	9
Methodologie van onderzoek.....	9
Theoretisch kader.....	11
Fase 0	14
Cyclus 1	17
<i>Fase 1.....</i>	<i>17</i>
<i>Fase 2.....</i>	<i>19</i>
<i>Fase 3.....</i>	<i>21</i>
<i>Fase 4.....</i>	<i>24</i>
Cyclus 2	26
<i>Fase 1.....</i>	<i>26</i>
<i>Fase 2.....</i>	<i>28</i>
<i>Fase 3.....</i>	<i>30</i>
<i>Fase 4.....</i>	<i>33</i>
Cyclus 3	34
<i>Fase 1.....</i>	<i>34</i>
<i>Fase 2.....</i>	<i>35</i>
<i>Fase 3.....</i>	<i>37</i>
<i>Fase 4.....</i>	<i>40</i>
Eindconclusie	41
Aanbevelingen.....	43
AI protocol	45
Bijlagen.....	50
<i>Bijlage 1 – Fase 0.....</i>	<i>50</i>
Probleemverkenning	50
Tringo inname- en uitgiftesysteem	51

Logboek.....	59
<i>Bijlage 2 – Modellen.....</i>	<i>62</i>
2.1 - Dhl trend radar	62
2.2 – Service blueprint	63
<i>Bijlage 3 – Cyclus 1.....</i>	<i>65</i>
<i>Bijlage 4 - Cyclus 2.....</i>	<i>76</i>
<i>Bijlage 5 – Cyclus 3.....</i>	<i>92</i>
<i>Bijlage 6 - Deskresearch.....</i>	<i>102</i>
<i>Bijlage 7 – Logboek.....</i>	<i>104</i>
<i>Bijlage 8 - Audio opnamen.....</i>	<i>112</i>
Probleemverkenning	112
Feedback cyclus 1	112
Feedback cyclus 2	112
Feedback cyclus 3 en gehele onderzoek	112

Link website: matsluijten.nl

Inleiding

Ik zocht een marketinggerichte stage binnen een B2B-omgeving, waarbij ik actief kon bijdragen aan campagnes, content en analyse. Daarnaast vond ik het belangrijk dat het bedrijf flexibel is en openstaat voor nieuwe ideeën en experimenten.

Op basis van deze criteria heb ik gekozen voor Drop. Het bedrijf sluit aan op mijn ambitie en biedt de mogelijkheid om praktijkervaring op te doen binnen een innoverende startup. Voor Drop is een stagiair waardevol doordat er meer ruimte ontstaat voor experimenten binnen marketing, waarbij campagnes, content en kanalen continu worden getest en geoptimaliseerd op basis van data en resultaten.

Deze stage sluit aan op mijn eerdere ervaring binnen de opleiding en mijn vorige stage bij AMT group, waarin ik heb meegewerkt binnen communicatie en marketing. Deze kennis kan ik nu toepassen en verder ontwikkelen in de praktijk. Er is een goede match, doordat mijn interesses en vaardigheden aansluiten op de werkzaamheden binnen Drop, en het bedrijf mij de ruimte biedt om mij verder te ontwikkelen.

Context

Externe context

De externe context wordt bepaald door een combinatie van technologische, maatschappelijke en economische trends die relevant zijn voor zakelijke mobiliteit. Vanuit de trend radar vallen met name de high impact ontwikkelingen op. (DHL, 2026) Zie bijlage 2.1 voor de ingevulde trend radar.

Aan de technologische kant zijn vooral Artificial Intelligence, data driven operations en advanced analytics relevant. Deze trends laten zien dat organisaties steeds meer behoefte krijgen aan inzicht, meetbaarheid en onderbouwing bij mobiliteitskeuzes. Dit vergroot de behoefte aan inzicht in reisgedrag, kosten en CO2 uitstoot. Ontwikkelingen zoals V2X communication en platformization laten daarnaast zien dat mobiliteitsoplossingen steeds vaker onderdeel worden van bredere digitale ecosystemen.

Aan de sociaal maatschappelijke kant zijn trends zoals de 15 minuten stad, verstedelijking en de groei van de circulaire economie dominant. Werkgevers krijgen een actievere rol in de bereikbaarheid van hun medewerkers. Daarnaast neemt de druk vanuit ESG-doelstellingen en regelgeving toe. In Nederland verplicht de WPM-regeling

organisaties om mobiliteitsgebonden CO2 uitstoot te registreren en te rapporteren. (RVO, 2026) Dit maakt mobiliteit een strategisch thema binnen organisaties.

Economisch gezien spelen cost pressure en infrastructure constraints een belangrijke rol. Stedelijke gebieden hebben steeds minder ruimte voor traditionele mobiliteitsoplossingen, zoals parkeren en autogebruik rond drukke werklocaties. Hierdoor ontstaat vraag naar efficiëntere en flexibelere alternatieven.

Ook workforce diversity & inclusion wordt steeds relevanter binnen mobiliteit. Bereikbaarheid heeft namelijk invloed op hoe goed mensen kunnen deelnemen aan de maatschappij. Beperkte verplaatsingsmogelijkheden en slechte bereikbaarheid kunnen bijdragen aan mobiliteitsarmoede, vooral bij groepen die minder toegang hebben tot passend of betaalbaar vervoer (Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid, 2018). Voor werkgevers betekent dit dat mobiliteit niet alleen een duurzaamheidsvraagstuk is, maar ook een inclusievraagstuk. Een e-bike kan voor medewerkers een praktisch alternatief zijn wanneer de auto, het ov of parkeren minder goed aansluit op hun situatie. Daarbij is vooral de toegankelijkheid belangrijk: niet iedere medewerker kan of wil direct zelf een e-bike aanschaffen, terwijl de fiets wel kan helpen om woon-werkverkeer makkelijker en flexibeler te maken. Dit sluit aan bij de gedachte achter Tringo, waarbij een e-bike niet wordt gezien als een luxeproduct, maar als een toegankelijk vervoermiddel dat meer mensen kan helpen om betaalbaar en flexibel naar werk te reizen.

Samengevat laat de DHL Trend Radar zien dat er van buitenaf een duidelijke beweging is richting datagedreven, duurzame en ruimte efficiënte mobiliteitsoplossingen. Voor Drop maakt dit Tringo relevant als mogelijke oplossing binnen woon-werkverkeer. Tegelijk bewijzen deze trends nog niet dat bedrijven Tringo willen faciliteren of dat medewerkers zich hiervoor willen aanmelden. Daarom is een eerste pilotfase nodig om deze interesse in de praktijk te toetsen.

Deze ontwikkelingen worden verder ondersteund door deskresearch naar werkgeversmobiliteit, woon-werkverkeer, fietsen, betaalbaarheid en bereikbaarheid. Zie bijlage 6.

Interne context

De externe ontwikkelingen rondom mobiliteit sluiten aan op de richting waarin Drop zich ontwikkelt. Werkgevers krijgen steeds vaker te maken met bereikbaarheid, parkeerdruk, duurzaamheid, CO2-rapportage en de betaalbaarheid van vervoer. Mobiliteit wordt daardoor niet alleen gezien als praktisch vervoersmiddel, maar ook als onderdeel van beleid rond duurzaamheid, vitaliteit en inclusie. Voor Drop betekent dit dat nieuwe mobiliteitsoplossingen niet alleen inhoudelijk aantrekkelijk moeten zijn, maar ook praktisch uitvoerbaar en betaalbaar moeten blijven voor werkgevers en medewerkers.

Drop speelt hierop in met zakelijke mobiliteitsoplossingen, zoals e-bikes, deelmobiliteit, hubs, service, onderhoud en digitale inzichten. Het bedrijf richt zich op organisaties en gebieden waar mobiliteit slimmer, duurzamer of praktischer georganiseerd moet worden. Daarmee past Drop goed bij de beweging uit de externe context: organisaties zoeken niet alleen een vervoermiddel, maar een oplossing die uitvoerbaar is, meetbaar is en aansluit op de situatie van de gebruiker.

Binnen deze ontwikkeling werkt Drop aan Tringo. Tringo is een e-bikeconcept waarmee Drop e-bikegebruik toegankelijker wil maken voor een bredere doelgroep. Het concept richt zich op medewerkers die via hun werkgever toegang krijgen tot een e-bike. Het uitgangspunt is dat de fiets uiteindelijk kan worden afbetaald met de kilometervergoeding. Hierdoor wordt de e-bike niet alleen gezien als een luxeproduct of grote privéaankoop, maar als een praktisch vervoermiddel voor woon-werkverkeer. Daarmee speelt Tringo in op thema's zoals bereikbaarheid, betaalbaarheid, vitaliteit en inclusieve mobiliteit.

Voor Drop is Tringo interessant omdat het bedrijf hiermee naast deelmobiliteit en hubs ook een eigen e-bikepropositie verder kan ontwikkelen. Tringo kan worden ingezet in samenwerking met werkgevers, financiële partners en regionale mobiliteitsorganisaties. Daarmee sluit het concept aan op de ambitie om e-bikegebruik voor meer werkenden bereikbaar te maken.

Tegelijk bevindt Tringo zich nog in een ontwikkelfase. Voor Drop is vooral nog onzeker of bedrijven bereid zijn om een oplossing als Tringo te faciliteren en of medewerkers enthousiast genoeg zijn om de e-bike te proberen. Daarnaast moet duidelijk worden of de eerste instroomfase praktisch uitvoerbaar is. Een goed concept heeft namelijk weinig waarde als mogelijke deelnemers zich niet aanmelden, de route onduidelijk is of de interne verwerking niet goed is ingericht.

De interne uitdaging ligt vooral in de organisatie van de eerste instroomfase. Drop moet kunnen onderzoeken of bedrijven en medewerkers interesse tonen in Tringo, maar die interesse moet ook praktisch verwerkt kunnen worden. Deelnemers moeten de actie begrijpen, zich kunnen aanmelden en later naar de juiste vervolgstap worden geleid. Drop moet aanmeldingen kunnen verwerken, deelnemers kunnen beheren en de reservering en uitgifte kunnen voorbereiden.

De interne context wordt daarmee direct beïnvloed door de externe context. De markt vraagt om duurzame, toegankelijke en flexibel inzetbare mobiliteitsoplossingen. Drop heeft met Tringo een concept dat daarop aansluit, maar moet in de praktijk nog onderzoeken of er voldoende interesse is vanuit bedrijven en medewerkers en hoe de eerste pilotfase werkbaar ingericht kan worden.

Aanleiding

Binnen Drop is Tringo ontwikkeld als nieuwe e-bikepropositie voor woon-werkverkeer. Tringo heeft twee richtingen. Aan de ene kant kijkt Drop naar leaseconstructies waarbij e-bikes via werkgevers beschikbaar worden gemaakt voor specifieke doelgroepen. Aan de andere kant wordt Tringo projectmatig ingezet als mobiliteitsoplossing bij tijdelijke bereikbaarheidsproblemen. Dit onderzoek richt zich op die tweede richting: de eerste pilotfase waarin Tringo wordt getest via e-bike uitleenacties.

De aanleiding voor deze pilot ligt bij twee concrete mobiliteitsvraagstukken: de A20 en de Algerabrug. Bij de A20 zorgen werkzaamheden ervoor dat bepaalde autoroutes tijdelijk minder goed beschikbaar zijn. Hierdoor kunnen medewerkers die normaal met de auto reizen hinder ervaren in hun woon-werkverkeer. Bij de Algerabrug speelt een vergelijkbaar probleem. De brug wordt afgesloten voor autoverkeer, terwijl fietsverkeer wel mogelijk blijft. Hierdoor ontstaat een situatie waarin een e-bike een praktisch alternatief kan zijn voor mensen die regelmatig gebruikmaken van deze routes.

De eerste pilotfase loopt via twee projecten: SFG en de Algerabrug. Bij SFG richt de pilot zich op medewerkers van het Franciscus Gasthuis & Vlietland. Deze doelgroep is gekozen vanuit Zuid-Holland Bereikbaar. Bij de Algerabrug richt de pilot zich breder op bewoners, forensen en werknemers van bedrijven in de getroffen omgeving. Beide projecten zijn geschikt om Tringo in een echte projectomgeving te testen, omdat er sprake is van concrete bereikbaarheidsproblemen, duidelijke doelgroepen en betrokken projectpartners.

De pilot heeft voor Drop twee doelen. Ten eerste levert Drop hiermee een projectmatige mobiliteitsoplossing voor de opdrachtgever. Ten tweede kan Drop de nieuwe Tringo e-bike testen bij een grotere gebruikersgroep. De uitleenactie laat zien of mensen bereid zijn om zich aan te melden, de e-bike tijdelijk te proberen en de route richting deelname te doorlopen. Daarmee is het ook een eerste kennismaking voor bedrijven en gebruikers met een mogelijke langere Tringo-constructie. De pilot bewijst nog niet of de volledige Tringo-propositie commercieel succesvol is, maar geeft wel inzicht in interesse, instapbereidheid en praktische uitvoerbaarheid.

Vanuit deze pilot ontstond binnen Drop de behoefte om de eerste instroomfase goed in te richten. Daarmee werd het belangrijk om te onderzoeken hoe deelnemers het beste bereikt kunnen worden, hoe het aanmeldproces eruit moet zien en hoe deelnemers uiteindelijk een reservering kunnen maken. Het ging dus niet alleen om het bouwen van pagina's, maar ook om het verbeteren van de volledige route van eerste interesse naar reservering.

Hierdoor ontstond het praktijkprobleem voor dit onderzoek. De pilot draait niet alleen om het aanbieden van e-bikes, maar ook om de vraag hoe Drop de eerste pilotfase praktisch organiseert. Zonder duidelijke aanmeldroute, interne verwerking en opvolging kan interesse vanuit de doelgroep niet goed worden omgezet naar deelname.

Deelnemers moeten begrijpen waar zij aan meedoen, zich makkelijk kunnen aanmelden en later naar de juiste vervolgstap worden geleid. Drop moet deze aanmeldingen intern kunnen verwerken, deelnemers kunnen beheren en de reservering en uitgifte kunnen voorbereiden.

Voor deze pilotfase zijn drie punten belangrijk:

- Ten eerste moet de pilot voldoende aanmeldingen richting deelname aantrekken. Zonder voldoende instroom is het lastig om te beoordelen of Tringo interesse oproept bij de doelgroep.
- Ten tweede moet het deelnameproces duidelijk zijn voor de doelgroep. Zij moeten snel begrijpen wat de actie inhoudt, voor wie deze bedoeld is en welke stap zij moeten zetten.
- Ten derde moet Drop de pilot praktisch kunnen uitvoeren. Aanmeldingen moeten verwerkt kunnen worden, deelnemers moeten naar de juiste vervolgstap worden geleid en de reservering en uitgifte moeten goed georganiseerd zijn.

De probleemverkenning met Akio is opgenomen in Bijlage 8. Uit dit gesprek komt naar voren dat het onderzoek vooral geslaagd is wanneer de doorstroom in de praktijk werkt: deelnemers melden zich aan, kunnen reserveren, het proces is duidelijk voor de betrokken partijen en de partners zijn tevreden over de uitvoering. Dit onderzoek richt zich daarom op de vraag hoe Drop de eerste pilotfase van Tringo zo kan inrichten dat de e-bike uitleenactie praktisch uitvoerbaar is en voldoende aanmeldingen richting deelname oplevert.

Afbakening

Dit onderzoek richt zich op de eerste pilotfase van Tringo. Daarbij wordt niet de volledige Tringo-propositie onderzocht, maar alleen de e-bike uitleenactie binnen de projecten SFG en de Algerabrug.

De pilotfase wordt gebruikt om een eerste beeld te krijgen van de interesse in Tringo. Daarbij gaat het vooral om de vraag of medewerkers en reizigers bereid zijn om zich aan te melden en de e-bike tijdelijk te proberen. Omdat de fiets tijdens de uitleenactie gratis

beschikbaar is, wordt in dit onderzoek nog niet onderzocht of deelnemers later ook bereid zijn om een e-bike via hun kilometervergoeding af te betalen.

De daadwerkelijke fietservaring valt buiten dit onderzoek. De uitgifte, het gebruik van de fietsen en de ervaring na afloop vinden pas na de onderzoeksperiode plaats of kunnen binnen deze periode niet volledig worden beoordeeld. Daardoor wordt niet onderzocht hoe deelnemers de e-bike gebruiken, hoe tevreden zij zijn na de uitleenperiode of of zij na afloop willen doorgaan met Tringo.

Ook wordt niet onderzocht of Tringo als volledige commerciële propositie succesvol is. Het onderzoek geeft alleen inzicht in de eerste instroomfase van de pilot: het bereiken van mogelijke deelnemers, het ontwerpen en verbeteren van de aanmeldroute, het verwerken van aanmeldingen en het voorbereiden van de vervolgstappen richting reservering en uitgifte.

Het interne inname- en uitgiftesysteem wordt meegenomen in fase 0, omdat dit systeem nodig is om de pilot praktisch uitvoerbaar te maken. De cycli richten zich daarna op de deelnemersroute: het ontwerpen, live inzetten, verbeteren en beoordelen van de aanmeld- en reserveringsstappen.

Het onderzoek loopt tot 27 juni 2026. Binnen deze periode wordt gekeken of minimaal 320 aanmeldingen richting deelname worden gerealiseerd.

Onder aanmeldingen richting deelname worden in dit onderzoek aanmeldingen verstaan die binnen de eerste pilotfase bruikbaar verwerkt kunnen worden. Omdat SFG en de Algerabrug binnen de onderzoeksperiode niet in dezelfde fase zitten, verschilt per project welke stap wordt meegeteld.

Voor SFG betekent dit dat een persoon zich aanmeldt en, na goedkeuring, wordt doorgezet naar de reserveringsfase. Voor de Algerabrug betekent dit binnen de onderzoeksperiode dat een persoon zich volledig en bruikbaar aanmeldt via de aanmeldroute.

Deze keuze is gemaakt omdat beide stappen een concrete beweging richting deelname vormen, maar de projecten niet op hetzelfde moment in dezelfde fase van de pilot zitten.

Probleemstelling

Hoe kan Drop de eerste pilotfase van Tringo zo inrichten dat de e-bike uitleenactie praktisch uitvoerbaar is en vóór 27 juni minimaal 320 aanmeldingen richting deelname worden gerealiseerd?

Methodologie van onderzoek

Voor dit onderzoek is gekozen voor actieonderzoek volgens de methode van Tonnie van der Zouwen (Zouwen, 2018). Deze methode past bij het vraagstuk, omdat de eerste pilotfase van Tringo niet alleen onderzocht wordt, maar ook in de praktijk wordt ingericht, getest en verbeterd. Het doel is niet om alleen een advies te geven, maar om tijdens de stage acties uit te voeren die Drop helpen om de e-bike uitleenactie beter werkbaar te maken.

Actieonderzoek past bij dit onderzoek omdat vooraf nog niet volledig duidelijk is hoe de pilotfase het beste kan worden ingericht. Tringo is een nieuwe propositie en de uitleenactie moet in de praktijk laten zien of de route logisch is, of aanmeldingen bruikbaar binnenkomen en of Drop het proces praktisch kan organiseren. Alleen deskresearch geeft hier onvoldoende antwoord op. De werking van de pilot wordt pas zichtbaar wanneer de deelnemersroute echt wordt ontworpen, ingezet, getest en verbeterd.

Binnen het onderzoek wordt gewerkt in cycli. Per cyclus wordt een actie ontworpen, uitgevoerd, beoordeeld en vastgelegd. De uitkomsten van een cyclus worden gebruikt om de volgende stap gericht in te richten. Op deze manier ontstaat stap voor stap inzicht in wat nodig is om mensen richting deelname te laten instromen en om de pilot praktisch uitvoerbaar te maken. Per cyclus worden vier fases doorlopen. In fase 1 wordt de actie ontworpen en voorbereid. In fase 2 wordt de actie uitgevoerd in de praktijk. In fase 3 wordt gereflecteerd op de resultaten, feedback en opvallende punten. In fase 4 wordt de opgedane kennis vastgelegd en gebruikt voor de volgende stap. Hierdoor wordt de pilot niet in één keer beoordeeld, maar stap voor stap verbeterd op basis van praktijkervaring.

Het interne inname- en uitgiftesysteem wordt meegenomen in fase 0. Dit systeem vormt een belangrijke voorbereiding, omdat Drop de pilot zonder intern proces niet goed kan uitvoeren. De cycli richten zich daarna vooral op de deelnemersroute richting deelname.

Om de resultaten te beoordelen wordt gebruikgemaakt van triangulatie. Er wordt gekeken naar aanmelddata, platformgegevens, feedback van betrokken partijen, screenshots, bewijsstukken en het logboek. Hierdoor worden de resultaten niet alleen

beoordeeld op het aantal aanmeldingen, maar ook op de bruikbaarheid van de gegevens, de duidelijkheid van de route en de werkbaarheid van het proces voor Drop.

Een beperking van deze methode is dat het onderzoek plaatsvindt binnen een lopende pilot. Niet alle factoren zijn daardoor volledig door Drop te beïnvloeden. De communicatie richting deelnemers ligt deels bij externe partners en de daadwerkelijke fietservaring valt buiten de onderzoeksperiode. Daarom richt dit onderzoek zich vooral op de eerste instroomfase: aanmelden, verwerken, beoordelen en doorstromen richting reservering.

Theoretisch kader

Begrippenlijst

Tringo

Tringo is de e-bikepropositie van Drop. Binnen dit onderzoek gaat het specifiek om de eerste pilotfase waarin Tringo via tijdelijke e-bike uitleenacties wordt getest bij SFG en de Algerabrug.

E-bike uitleenactie

De e-bike uitleenactie is de tijdelijke pilot waarin deelnemers gratis een Tringo e-bike kunnen proberen. De actie is bedoeld om de drempel tot deelname te verlagen en om eerste interesse vanuit de doelgroep te testen.

Aanmeldroute

De aanmeldroute is de route die een mogelijke deelnemer doorloopt om zich aan te melden voor de e-bike uitleenactie. Dit bestaat onder andere uit projectinformatie, een aanmeldpagina, een formulier en een bevestigingsmail.

Reserveringsflow

De reserveringsflow is de vervolgstap na goedkeuring van een aanmelding. In deze stap kan een deelnemer via een persoonlijke link een ophaalmoment kiezen en de reservering afronden.

SFG

SFG staat in dit onderzoek voor het project rond het Franciscus Gasthuis & Vlietland. Binnen dit project wordt Tringo getest als mogelijk alternatief vervoermiddel voor medewerkers die hinder kunnen ervaren door werkzaamheden aan de A20.

Algerabrug

De Algerabrug is het tweede project binnen de eerste pilotfase. Deze route richt zich op bewoners, forensen en werknemers in de regio die te maken krijgen met mobiliteitsproblemen door werkzaamheden aan de brug.

Zuid-Holland Bereikbaar

Zuid-Holland Bereikbaar is een externe projectpartner binnen de pilot. Deze partij is betrokken bij de communicatie en projectafspraken rond SFG en de Algerabrug.

ReisWijs

ReisWijs is een mobiliteitsplatform dat binnen de pilot een rol speelt in de bredere projectomgeving. In cyclus 3 moest de ReisWijs-app worden geïntegreerd in de reserveringsflow, waardoor deelnemers extra stappen moesten doorlopen.

Service Blueprint

Een Service Blueprint is een model waarmee de klantreis en de processen achter de schermen in kaart worden gebracht. In dit onderzoek wordt het model gebruikt om

zichtbaar te maken welke stappen de deelnemer ziet en welke interne systemen, data en acties Drop daarvoor nodig heeft.

Ability

Ability gaat over hoe makkelijk het gewenste gedrag uit te voeren is. In dit onderzoek betekent dit bijvoorbeeld dat aanmelden en reserveren weinig moeite moeten kosten.

Prompt

Een prompt is de prikkel die iemand aanzet tot actie. Binnen dit onderzoek gaat het bijvoorbeeld om een aanmeldknop, bevestigingsmail, persoonlijke reserveringslink of herinneringsmail.

Praktische uitvoerbaarheid

Praktische uitvoerbaarheid betekent dat Drop de pilot niet alleen kan aanbieden, maar ook daadwerkelijk kan organiseren. Aanmeldingen moeten verwerkt kunnen worden, deelnemers moeten kunnen reserveren en de uitgifte moet voorbereid kunnen worden.

Modellen

- DHL trend radar

Binnen dit onderzoek wordt gebruikgemaakt van de DHL Logistics Trend Radar 7.0 (DHL, 2026) om de externe context te analyseren. Dit model geeft inzicht in welke trends impact hebben op de markt, gebaseerd op impact en termijn.

Het model is relevant omdat Drop opereert in een markt die sterk wordt beïnvloed door technologische, maatschappelijke en economische ontwikkelingen. De trend radar maakt zichtbaar welke ontwikkelingen nu al invloed hebben en welke trends op termijn belangrijk worden.

In dit onderzoek wordt het model gebruikt om van buiten naar binnen te redeneren. Eerst worden de belangrijkste externe trends bepaald. Daarna wordt gekeken hoe deze trends invloed hebben op de behoefte aan betaalbare, toegankelijke en duurzame mobiliteit. Dit helpt om te onderbouwen waarom Tringo past binnen de marktontwikkelingen en waarom de eerste pilotfase relevant is om in de praktijk te testen.

- Service blueprint

Binnen dit onderzoek wordt gebruikgemaakt van de Service Blueprint om de eerste pilotfase van Tringo te analyseren. Een Service Blueprint maakt zichtbaar hoe de klantreis samenhangt met de processen, medewerkers en systemen die achter de schermen nodig zijn om een dienst goed te laten werken (Haring, 2026).

Het model is relevant omdat de e-bike uitleenactie van Tringo niet alleen bestaat uit een zichtbare route voor deelnemers. Deelnemers zien bijvoorbeeld communicatie, een aanmeldpagina, een bevestiging en later een mogelijke reserveringsstap. Achter deze zichtbare stappen moet Drop intern zorgen dat aanmeldingen worden verwerkt, deelnemers worden beoordeeld, fietsen beschikbaar zijn en uitgifte en inname kunnen worden voorbereid.

In dit onderzoek wordt de Service Blueprint niet gebruikt als vaststaand eindplaatje aan het begin van het onderzoek. In fase 0 wordt vooral gekeken naar de interne achterkant van de pilot. Dit gaat om het Tringo inname- en uitgiftesysteem, waarmee Drop deelnemers, fietsen, statussen, uitgiftes, innames en schade kan beheren. De zichtbare deelnemersroute wordt daarna stap voor stap uitgewerkt in de cycli.

De volledige Service Blueprint wordt daarom pas na de cycli compleet ingevuld. Op dat moment laat het model zien hoe de pilotroute uiteindelijk is opgebouwd en welke onderdelen uit fase 0, en de cyclussen samen het proces vormen.

- **Fogg Behavior Model**

Het Fogg Behavior Model is een gedragsmodel dat uitlegt wanneer mensen tot actie overgaan. Volgens het model ontstaat gedrag wanneer drie onderdelen tegelijk aanwezig zijn: motivatie, ability en een prompt. Motivatie gaat over de reden waarom iemand iets wil doen. Ability gaat over hoe makkelijk het gedrag uit te voeren is. De prompt is het moment of de trigger die iemand aanzet tot actie.

In dit onderzoek wordt het model gebruikt om de aanmeldpagina's voor de Tringo-pilot te beoordelen. Het gewenste gedrag is dat een mogelijke deelnemer zich aanmeldt voor de e-bike uitleenactie. Daarom moet de pagina duidelijk maken waarom deelname relevant is, moet aanmelden weinig moeite kosten en moet de vervolgstap direct zichtbaar zijn.

Het Fogg Behavior Model wordt dus niet gebruikt om het volledige pilotproces in kaart te brengen. Daarvoor wordt de Service Blueprint gebruikt. Het Fogg Behavior Model wordt gebruikt als ondersteuning bij het ontwerpen en beoordelen van de aanmeldpagina's. (Boom Management, 2020)

Transfer

Jaar 1 en 2 CV projecten

Jaar 2 periode 1 Growth marketing 2024-25

Jaar 2 periode 3 stage interim marketeer 2024-25

Fase 0

Vorbereiding

Voor dit onderzoek is gekozen voor actieonderzoek, omdat de eerste pilotfase van Tringo niet alleen onderzocht, maar ook in de praktijk ingericht en verbeterd moet worden.

Tringo is een nieuwe propositie van Drop en de e-bike uitleenactie vraagt om een duidelijke route waarmee mogelijke deelnemers zich kunnen aanmelden en Drop aanmeldingen kan verwerken.

Alleen deskresearch is hiervoor niet genoeg. De werking van de pilot wordt pas zichtbaar wanneer de aanmeldroute wordt ontworpen, live wordt ingezet en daarna wordt aangepast op basis van data en feedback uit de praktijk. Daarom wordt binnen dit onderzoek gewerkt met acties die tijdens de stage daadwerkelijk worden uitgevoerd en beoordeeld.

In fase 0 wordt de basis gelegd voor dit actieonderzoek. Hierbij wordt het vraagstuk afgebakend, de rol van de onderzoeker beschreven, de belangrijkste stakeholders bepaald en vastgelegd hoe de kwaliteit van het onderzoek wordt bewaakt.

Zie bijlage 1.

Rol binnen het onderzoek

Binnen dit actieonderzoek heb ik meerdere rollen. Ik loop stage bij Drop, werk mee aan de uitvoering van Tringo en onderzoek tegelijk hoe de eerste pilotfase beter kan worden ingericht. Daardoor ben ik niet alleen een onderzoeker die van buitenaf naar het proces kijkt, maar ook iemand die zelf invloed heeft op de acties die worden uitgevoerd.

Mijn rol zit vooral in het uitwerken en verbeteren van de praktische kant van de pilot. Ik ontwerp de aanmeldroutes, het interne proces en de manier waarop de doelgroep richting deelname worden begeleid. Hierdoor krijg ik veel directe informatie uit de praktijk. Ik zie snel waar iets onduidelijk is, waar partners vragen over hebben en waar het proces voor Drop nog beter ingericht moet worden.

Deze positie heeft voordelen, omdat ik snel kan schakelen met collega's, partners en systemen. Maar vraagt wel om een kritische houding. Omdat ik zelf meewerk aan de uitvoering, bestaat het risico dat ik bepaalde keuzes te snel logisch vind of vooral kijk naar wat technisch mogelijk is. Daarom moet ik blijven controleren of de acties ook echt aansluiten op het vraagstuk en op de praktijk van de betrokken partijen.

Om dit te bewaken leg ik keuzes, aanpassingen en resultaten vast in het logboek. Ook neem ik feedback mee van betrokken partijen, zoals Akio, Odin, Teun en Zuid-Holland Bereikbaar. Daarnaast kijk ik niet alleen naar mijn eigen indruk, maar ook naar data uit

de aanmeldroutes en signalen uit de praktijk. Hierdoor baseer ik het onderzoek niet alleen op mijn eigen beoordeling, maar op een combinatie van uitvoering, data en feedback.

Stakeholders

Binnen dit actieonderzoek zijn verschillende stakeholders betrokken. Dit is belangrijk, omdat de eerste pilotfase van Tringo niet alleen door Drop zelf wordt bepaald. De pilot hangt ook af van partners, projecten en deelnemers die de aanmeld- en reserveringsroute in de praktijk gebruiken.

Drop is de opdrachtgever binnen dit onderzoek. Vanuit Drop wordt gekeken hoe Tringo praktisch kan worden ingericht en hoe de e-bike uitleenactie kan bijdragen aan de verdere ontwikkeling van de propositie. Akio is hierbij betrokken als stagebegeleider en geeft vooral feedback op de commerciële en praktische keuzes binnen de pilot. Teun kijkt mee vanuit de strategische kant van Drop en geeft richting wanneer keuzes invloed hebben op de propositie of de uitvoering. Odin is als Head of Operations betrokken bij de praktische uitvoering van de pilot. Zijn rol is vooral belangrijk bij de operationele kant, zoals de uitvoerbaarheid van het proces, de planning en de manier waarop Drop de pilot achter de schermen kan organiseren.

Zuid-Holland Bereikbaar (ZHB) is een belangrijke externe partner binnen de eerste pilotfase. Deze partij is betrokken bij de projecten SFG en de Algerabrug en heeft invloed op de manier waarop de pilot naar buiten wordt gebracht. Feedback en verzoeken vanuit ZHB worden daarom meegenomen bij het verbeteren van de aanmeldroutes en de praktische uitvoering.

SFG staat voor Sint Franciscus Gasthuis. Binnen dit project wordt Tringo getest als alternatief vervoermiddel voor medewerkers van het ziekenhuis. Door werkzaamheden aan de A20 kan de bereikbaarheid van het ziekenhuis onder druk komen te staan. Daarom wordt de Tringo e-bike ingezet als vervangend vervoer voor medewerkers. Voor dit onderzoek is SFG vooral belangrijk, omdat hier wordt gekeken of medewerkers zich aanmelden en na goedkeuring doorstromen naar de reserveringspagina.

De Algerabrug is het tweede project binnen de eerste pilotfase. Hierbij richt de pilot zich op mensen die in de regio wonen of werken en te maken krijgen met mobiliteitsproblemen door de werkzaamheden aan de brug. Binnen dit project speelt Reiswijs een belangrijke rol. Reiswijs is een mobiliteitsplatform dat reizigers helpt om alternatieve reisopties te gebruiken en gedrag te stimuleren via een puntensysteem. Voor de Algerabrug wordt de reserveringsroute van Tringo gekoppeld aan de Reiswijs-omgeving. Daardoor is Reiswijs niet alleen een communicatiekanaal, maar ook een praktische schakel in de route van aanmelding naar reservering.

De mensen met mobiliteitsproblemen bij de projecten SFG en Algerabrug vormen de gebruikersgroep binnen dit onderzoek. Zij moeten begrijpen wat de e-bike uitleenactie inhoudt, hoe zij zich kunnen aanmelden en welke vervolgstap van hen wordt verwacht. Hun gedrag in de aanmeldroute en de vragen of problemen die ontstaan, geven inzicht in wat duidelijk werkt en wat nog aangepast moet worden.

Door deze stakeholders mee te nemen, wordt het onderzoek niet alleen gebaseerd op interne aannames van Drop. De acties worden ingericht en aangepast op basis van feedback, projectafspraken en signalen uit de praktijk.

Kwaliteitscriteria

Om het actieonderzoek controleerbaar te houden, wordt gewerkt met een aantal kwaliteitscriteria. Dit is belangrijk omdat het onderzoek plaatsvindt in de praktijk van Drop en de onderzoeker zelf ook meewerkt aan de uitvoering van de pilot. Daardoor moet steeds duidelijk zijn waarop keuzes, aanpassingen en conclusies zijn gebaseerd.

De betrouwbaarheid wordt bewaakt door per cyclus dezelfde basisstructuur te gebruiken. Iedere cyclus bestaat uit plannen, uitvoeren, reflecteren en vastleggen. Daarnaast worden keuzes en gebeurtenissen vastgelegd in het logboek. Hierin staat per datum wat er is gedaan, wat opviel en welke keuze is gemaakt. Hierdoor is achteraf terug te zien hoe het onderzoek zich heeft ontwikkeld.

De validiteit wordt bewaakt door steeds terug te gaan naar de probleemstelling. Het onderzoek gaat niet over de volledige Tringo-propositie of de uiteindelijke fietservaring, maar over de eerste pilotfase. Daarom wordt vooral gekeken naar onderdelen die direct passen bij het vraagstuk: praktische uitvoerbaarheid, bruikbare aanmeldingen, duidelijke deelnemersroutes en instroom richting deelname.

Ook wordt gebruikgemaakt van meerdere bronnen. De resultaten worden niet alleen gebaseerd op eigen indrukken, maar ook op aanmelddata, platformgegevens, feedback van betrokken partijen en het logboek. Hierdoor ontstaat een completer beeld van wat er in de pilot gebeurt en wordt voorkomen dat conclusies alleen op één bron worden gebaseerd.

De transparantie wordt bewaakt door bewijsstukken in de bijlagen op te nemen. Denk aan screenshots, mails, feedbackmomenten en onderdelen van het interne systeem. In het hoofddocument wordt de hoofdlijn beschreven. De details en onderbouwing staan in de bijlagen, zodat keuzes navolgbaar blijven zonder dat het verslag te lang wordt.

De bruikbaarheid wordt bewaakt door steeds te kijken of de uitkomsten waarde hebben voor Drop. Het onderzoek moet niet alleen voldoen aan de eisen van school, maar ook helpen om de eerste pilotfase van Tringo beter te organiseren. Daarom worden aanpassingen besproken met betrokkenen zoals Akio, Odin en Zuid-Holland Bereikbaar.

Tot slot wordt rekening gehouden met zorgvuldigheid rond data en privacy. Binnen de pilot wordt gewerkt met persoonsgegevens van deelnemers. Daarom wordt alleen informatie verzameld die nodig is voor aanmelding, beoordeling, reservering of uitvoering. Interne gegevens blijven afgeschermd en worden niet openbaar gedeeld. Bij het gebruik van AI en digitale systemen wordt erop gelet dat gevoelige informatie niet onnodig wordt ingevoerd of verspreid.

Cyclus 1

Fase 1

Aanleiding cyclus 1

Na fase 0 was de interne basis van de pilot voorbereid. Drop had daarmee een systeem om deelnemers, fietsen, statussen, uitgiftes en innames achter de schermen te beheren. De pilot was daardoor intern beter uitvoerbaar, maar er was nog geen route om deel te nemen.

Daarom richt cyclus 1 zich op het ontwerpen van de aanmeldroutes voor SFG en de Algerabrug. Deze routes moeten op een duidelijke en laagdrempelige manier informeren over de e-bike uitleenactie en hen helpen om zich bruikbaar aan te melden.

De twee projecten vragen om een eigen aanpak. Bij SFG gaat het om medewerkers van het Franciscus Gasthuis & Vlietland, waarbij Tringo wordt getest als mogelijk alternatief vervoermiddel tijdens de werkzaamheden aan de A20. Bij de Algerabrug gaat het om mensen die wonen of werken in de regio en door de werkzaamheden aan de brug mogelijk behoefte hebben aan een andere manier van reizen.

Doel en ontwerp van de actie

Het doel van deze cyclus is om een eerste ontwerp te maken voor twee projectgerichte aanmeldroutes. Beide routes hebben hetzelfde hoofddoel: mogelijke deelnemers moeten snel begrijpen wat de e-bike uitleenactie inhoudt, voor wie deze bedoeld is en hoe zij zich kunnen aanmelden.

De aanmeldroutes bestaan in de basis uit een korte uitleg over de actie, een formulier en velden waarmee Drop de aanmelding later kan verwerken. Daarbij moet de route niet onnodig lang worden, omdat een te uitgebreid formulier de drempel om aan te melden kan verhogen.

De aanname achter deze actie is dat een aanmeldroute beter geschikt is voor livegang wanneer de pagina inspeelt op drie voorwaarden uit het Fogg Behavior Model: motivatie, ability en prompt. Mogelijke deelnemers moeten begrijpen waarom de e-bike uitleenactie relevant is, de aanmelding moet weinig moeite kosten en de vervolgstap moet direct zichtbaar zijn.

In cyclus 1 wordt deze aanname nog niet getoetst op basis van live aanmelddata. De beoordeling richt zich op de vraag of het ontwerp logisch, gebruiksvriendelijk en praktisch uitvoerbaar genoeg is om live te zetten. Dit wordt beoordeeld aan de hand van feedback van stakeholders.

Toepassing van de Service Blueprint

Binnen dit onderzoek wordt de Service Blueprint gebruikt om de aanmeldroute niet alleen vanuit de deelnemer te bekijken, maar ook vanuit de interne uitvoering van Drop. De route begint bij het moment waarop een deelnemer informatie krijgt over de e-bike uitleenactie en eindigt in deze cyclus bij het ontwerp van de aanmeldpagina's.

Voor de deelnemer vormt de aanmeldpagina de zichtbare voorkant van de pilot. Voor Drop is het belangrijk dat de gegevens die via deze route binnenkomen later goed verwerkt kunnen worden. Dit sluit aan op de interne voorbereiding uit fase 0, zoals het deelnemersbeheer, het fietsbeheer en de statussen in het Tringo-systeem.

De Service Blueprint helpt in deze fase om vooraf te controleren of de zichtbare route en de interne achterkant logisch op elkaar aansluiten. De blueprint wordt nog niet volledig ingevuld, omdat de route eerst wordt ontworpen. In fase 2 wordt de route uitgevoerd en in fase 3 wordt beoordeeld of deze duidelijk en werkbaar genoeg is.

Doelgroep, stakeholders en rolverdeling

De aanmeldroutes worden ontworpen voor twee doelgroepen. De eerste doelgroep bestaat uit medewerkers van SFG die mogelijk hinder ervaren door de werkzaamheden aan de A20. De tweede doelgroep bestaat uit mensen die wonen of werken in de omgeving van de Algerabrug en mogelijk behoefte hebben aan een alternatief vervoermiddel.

Bij het ontwerp zijn meerdere stakeholders betrokken. De onderzoeker werkt de routes uit en bewaakt de koppeling met het actieonderzoek. Odin kijkt mee vanuit de praktische uitvoerbaarheid van de pilot. Akio geeft feedback vanuit de commerciële en praktische kant van Drop. Zuid-Holland Bereikbaar levert input vanuit de projecten en de communicatie richting de doelgroepen. Voor de Algerabrug is Reiswijs daarnaast belangrijk, omdat de route later moet aansluiten op hun omgeving en communicatie.

Ontwerpcriteria en beoordelingspunten

Voor het ontwerp worden vooraf een aantal criteria gebruikt. De routes moeten duidelijk, laagdrempelig, projectspecifiek en mobiel bruikbaar zijn. Ook moeten ze genoeg gegevens opleveren om aanmeldingen later goed te kunnen verwerken in het interne Tringo-systeem.

Bij het ontwerpen wordt ook gekeken naar het Fogg Behavior Model. De aanmeldroute moet inspelen op motivatie, ability en prompt. Mogelijke deelnemers moeten begrijpen waarom de e-bike uitleenactie relevant is, de aanmelding moet weinig moeite kosten en de pagina moet een duidelijke prompt bieden om het formulier in te vullen.

In deze cyclus wordt de actie nog niet beoordeeld op live resultaten of aantallen aanmeldingen. De beoordeling richt zich op het ontwerp van de aanmeldpagina's en de feedback daarop. Daarbij wordt gekeken of de pagina's duidelijk genoeg zijn, of de juiste gegevens worden gevraagd, of de route aansluit op de interne uitvoering van Drop en of de feedback van Odin, Akio en Zuid-Holland Bereikbaar goed verwerkt kan worden. De livegang en het testen met echte aanmeldingen horen bij cyclus 2.

Fase 2

Uitvoering van de actie

In fase 2 is de actie uitgevoerd. De geplande aanmeldroutes voor SFG en de Algerabrug zijn uitgewerkt tot eerste aanmeldpagina's. Deze stap sluit direct aan op de probleemstelling, omdat de doelgroep pas richting deelname kan instromen wanneer zij een duidelijke eerste stap kunnen zetten.

De uitvoering is vastgelegd in het logboek in bijlage 3 en onderbouwd met screenshots. In het logboek is per stap beschreven welke input is ontvangen, welke keuze is gemaakt en waarom deze keuze nodig was voor de pilot.

SFG-aanmeldpagina

Voor SFG heb ik de aanmeldpagina uitgewerkt op basis van input vanuit Odin. Deze input gaf duidelijk aan welke gegevens nodig waren om medewerkers van SFG goed te kunnen verwerken binnen de pilot. Het ging onder andere om interesse in de e-bike uitleenactie, naam, e-mailadres, postcode, woonplaats, werklocatie en het aantal dagen dat iemand per week naar werk reist.

Op basis hiervan heb ik de aanmeldpagina zo ingericht dat deze zowel aansluit bij de informatiebehoefte van de pilot als bij de gebruiker. De pilot had namelijk een duidelijke en laagdrempelige aanmeldroute nodig om de doelgroep richting deelname te laten instromen. Daarom heb ik gekozen voor een pagina met een korte uitleg, duidelijke voordelen en een compact formulier waarin alleen de noodzakelijke gegevens worden gevraagd.

Bij het ontwerp is het Fogg Behavior Model gebruikt als controle op de opbouw van de pagina. De motivatie kwam terug in de projectcontext en de voordelen van de e-bike uitleenactie. De ability werd ondersteund door het formulier compact te houden en alleen gegevens te vragen die Drop later nodig had voor verwerking. De prompt zat in de duidelijke aanmeldknop en de directe opbouw van de pagina.

Door het model op deze manier toe te passen, werd de aanmeldpagina opgebouwd rond drie praktische punten: de deelnemer moet begrijpen waarom de actie relevant is, de aanmelding moet weinig moeite kosten en de vervolgstap moet direct zichtbaar zijn. Dit sluit aan op het doel van cyclus 1, waarin de aanmeldroutes eerst duidelijk en uitvoerbaar ontworpen moesten worden voordat ze live getest konden worden.

Algerabrug-aanmeldpagina

Naast SFG is ook de eerste aanmeldpagina voor de Algerabrug uitgewerkt. Deze route vroeg om een andere aanpak, omdat de doelgroep breder was. Bij SFG ging het om medewerkers van één organisatie, terwijl de Algerabrug-route gericht was op mensen die wonen of werken in de omgeving van de brug.

Daarom is voor de Algerabrug niet simpelweg dezelfde pagina gekopieerd. De basisstructuur bleef wel gelijk, omdat deze duidelijk en laagdrempelig was: korte uitleg, voordelen en een compact formulier. De inhoud is aangepast aan de projectcontext van de Algerabrug. De tekst richtte zich op hinder door werkzaamheden en de mogelijkheid om een alternatief vervoermiddel te proberen.

Voor deze route was ook afstemming met Reisijs en Zuid-Holland Bereikbaar belangrijk. Deze partijen waren betrokken bij de communicatie richting de doelgroep en bij de verdere koppeling met de route na aanmelding. Hierdoor werd duidelijk dat de pagina niet alleen voor Drop moest werken, maar ook moest passen binnen de bredere projectcommunicatie. Zie bijlage 3 voor de pagina.

Feedback en eerste verbeteringen

Na het uitwerken van de eerste aanmeldpagina's zijn de ontwerpen niet direct als definitief gezien. De pagina's zijn besproken en aangescherpt op basis van feedback van betrokken stakeholders. Dit was belangrijk, omdat de aanmeldroutes niet alleen technisch moesten werken, maar ook moesten aansluiten op de praktische uitvoering van Drop en de communicatie richting de doelgroepen.

Odin gaf vooral input vanuit de operationele kant van de pilot. Daarbij ging het om de vraag of de juiste gegevens werden verzameld en of de aanmeldingen later goed gekoppeld konden worden aan de interne verwerking. Deze feedback hielp om de pagina's niet alleen als losse formulieren te zien, maar als onderdeel van het volledige pilotproces.

Akio keek mee vanuit de commerciële en strategische kant van Drop. Hierdoor werd beoordeeld of de pagina's duidelijk genoeg waren voor de doelgroep en of de opbouw paste bij de manier waarop Drop de e-bike uitleenactie wilde presenteren.

Voor de Algerabrug was ook feedback vanuit Zuid-Holland Bereikbaar belangrijk. Zij keken vooral mee vanuit de projectcommunicatie en de aansluiting op de doelgroep. Deze feedback maakte duidelijk dat de Algerabrug-route niet alleen vanuit Drop moest kloppen, maar ook moest passen binnen de bredere communicatie rond de werkzaamheden aan de brug.

Op basis van deze feedback zijn de aanmeldroutes verder aangescherpt voordat ze in cyclus 2 live worden ingezet. Daarmee bestaat cyclus 1 niet alleen uit het maken van de pagina's, maar ook uit het verbeteren van de eerste ontwerpen op basis van interne en externe feedback.

Betekenis van de uitvoering

Door deze fase liggen er twee eerste aanmeldpagina's klaar: één voor SFG en één voor de Algerabrug. De pagina's vormen de eerste zichtbare stap in de deelnemersroute en sluiten aan op de interne voorbereiding uit fase 0.

In deze fase zijn de pagina's nog niet beoordeeld op live resultaten of aantallen aanmeldingen. In cyclus 1 gaat het om de vraag of de eerste ontwerpen logisch, duidelijk en praktisch uitvoerbaar genoeg zijn om verder te verbeteren op basis van feedback van Odin, Akio en Zuid-Holland Bereikbaar.

Fase 3

Reflectie op de eerste ontwerpen

In fase 3 is gereflecteerd op de eerste ontwerpen van de aanmeldpagina's voor SFG en de Algerabrug. De pagina's staan in deze cyclus nog niet live. Daarom is in deze fase niet beoordeeld of de pagina's daadwerkelijk voldoende aanmeldingen opleveren. De reflectie richtte zich op de vraag of de ontwerpen inhoudelijk logisch, gebruiksvriendelijk en praktisch uitvoerbaar genoeg waren om in cyclus 2 live te testen.

De aanname uit fase 1 was dat een aanmeldroute beter geschikt is voor livegang wanneer de pagina voldoende inspeelt op motivatie, ability en prompt uit het Fogg Behavior Model. Mogelijke deelnemers moeten begrijpen waarom de e-bike uitleenactie relevant is, de aanmelding moet weinig moeite kosten en de pagina moet duidelijk maken welke vervolgstap gezet moet worden en de vervolgstap moet direct zichtbaar zijn.

In cyclus 1 kon deze aanname nog niet worden getoetst met live aanmelddata. Wel kon worden beoordeeld of de gekozen opbouw logisch genoeg was om verder te testen. De eerste ontwerpen zijn daarom bekeken op de inhoud van de pagina, de opbouw van het formulier, de gevraagde gegevens en de aansluiting op de interne verwerking van Drop. De onderbouwing hiervoor staat in Bijlage 3, waarin de input van Odin, de eerste SFG-pagina, de afstemming met Reisiwijs en de eerste Algerabrug-pagina zijn opgenomen.

Reflectie op input en feedback

De input in cyclus 1 kwam vooral vanuit de praktische kant. Odin leverde informatie aan over de gegevens die nodig waren om aanmeldingen later goed te kunnen verwerken. Dit is terug te zien in Bijlage 3. Daardoor werd duidelijk dat de aanmeldpagina niet alleen een communicatiemiddel is, maar ook een eerste stap in het interne proces van Drop. De gevraagde velden moesten dus niet alleen begrijpelijk zijn voor mogelijke deelnemers, maar ook bruikbaar zijn voor beoordeling, verwerking en verdere opvolging.

Voor de Algerabrug speelde de afstemming met Reisiwijs een belangrijke rol. Hieruit bleek dat de aanmeldroute moest aansluiten op de bredere projectroute en communicatie rondom de Algerabrug. De pagina kon daardoor niet alleen vanuit Drop worden ingericht. Er moest ook rekening worden gehouden met de route waar mogelijke deelnemers via Reisiwijs mee te maken krijgen. Zie bijlage 3

De feedback van Zuid-Holland Bereikbaar wordt meegenomen bij het beoordelen van de Algerabrug-route. Deze feedback staat in Bijlage 4, omdat dit onderdeel later ook terugkomt bij de livegang en verbetering van de route. Voor cyclus 1 is vooral relevant dat ZHB meekeek vanuit de projectcommunicatie richting de doelgroep. Daardoor werd duidelijk dat de pagina niet alleen praktisch moest werken voor Drop, maar ook moest passen binnen de communicatie rondom de werkzaamheden aan de Algerabrug.

Deze input bevestigde dat de aanmeldpagina's in cyclus 1 niet als losse webpagina's beoordeeld konden worden. De pagina's moesten passen binnen een groter proces van communicatie, aanmelding en interne verwerking. Dit sluit aan bij de Service Blueprint, waarin de zichtbare route voor de mogelijke deelnemer wordt gekoppeld aan de processen achter de schermen.

De aanpak van cyclus 1 is later besproken met Akio, zie Bijlage 8. Uit dit gesprek kwam naar voren dat het ontwerpen van de aanmeldpagina's goed aansloot op wat Drop nodig had voor de pilot. Akio gaf aan dat de pagina's overzichtelijk waren, goed aansloten op de huisstijl en makkelijk te gebruiken waren voor de doelgroep. Ook benoemde hij dat er actief feedback is opgehaald bij betrokken partijen, waaronder Odin en Zuid-Holland Bereikbaar. Dit bevestigt dat de eerste ontwerpen niet alleen vanuit eigen inzicht zijn gemaakt, maar ook zijn afgestemd met de stakeholders die invloed hadden op de praktische uitvoering en communicatie.

Kritische beoordeling van de aanname

De aanname uit fase 1 was bruikbaar voor het ontwerpen van de aanmeldpagina's. Beide pagina's kregen een vergelijkbare basisopbouw met projectinformatie, voordelen, een compact formulier en een duidelijke aanmeldknop. De screenshots van de SFG-pagina en de Algerabrug-pagina in Bijlage 3 laten zien hoe deze opbouw in de praktijk is uitgewerkt.

Daarmee kwamen de drie onderdelen uit het Fogg Behavior Model terug in het ontwerp. De motivatie zat vooral in de projectcontext: bij SFG speelde de hinder door werkzaamheden aan de A20 en bij de Algerabrug de bereikbaarheidsproblemen rond de brug. Tringo werd op de pagina's gepresenteerd als praktisch alternatief voor deze situatie.

De ability zat in de compacte opbouw van het formulier. Er werd alleen gevraagd naar gegevens die nodig waren om de aanmelding te beoordelen en later te verwerken. De prompt zat in de directe opbouw van de pagina: na de uitleg en voordelen kon de mogelijke deelnemer meteen het aanmeldformulier invullen.

De uitvoering van cyclus 1 laat nog niet zien dat deze opbouw automatisch leidt tot meer aanmeldingen. Daarvoor is nog geen live data beschikbaar. Wel laat deze cyclus zien dat de gekozen opbouw logisch genoeg is om in de praktijk te testen. De basisstructuur kon voor beide projecten worden gebruikt, terwijl de tekst, context en gevraagde gegevens per project aangepast moesten worden.

De belangrijkste bijstelling is daarom dat Drop niet voor ieder project een volledig nieuwe aanmeldroute hoeft te ontwerpen. Een vaste basisopbouw lijkt bruikbaar, zolang er per project ruimte blijft voor aanpassing aan de doelgroep, projectcontext en interne verwerking. Voor SFG betekende dit vooral een route voor medewerkers van één organisatie. Voor de Algerabrug betekende dit een bredere route die moest aansluiten op externe projectcommunicatie.

Voor Drop is dit relevant, omdat Tringo mogelijk vaker in verschillende projecten wordt ingezet. Een herbruikbare basisstructuur kan het proces sneller en overzichtelijker maken. Tegelijk moet per project kritisch worden gekeken welke informatie nodig is en welke partijen invloed hebben op de route.

Betekenis voor cyclus 2

De belangrijkste uitkomst van fase 3 is dat de aanmeldroutes voldoende zijn uitgewerkt om live te testen, maar dat de werking nog niet bewezen is. Cyclus 1 heeft vooral inzicht gegeven in de ontwerpkeuzes achter de aanmeldpagina's en in de voorwaarden die nodig zijn om de pagina's praktisch uitvoerbaar te maken.

Voor cyclus 2 betekent dit dat de pagina's live worden ingezet en kritisch worden beoordeeld op werkelijk gebruik. Daarbij wordt gekeken of mogelijke deelnemers de

route gebruiken, of de ingevulde gegevens volledig en bruikbaar genoeg zijn en of er nieuwe feedback of problemen ontstaan zodra de pagina's openbaar worden gedeeld.

Fase 4

Vastleggen van de kennis

In fase 4 is de kennis uit cyclus 1 vastgelegd in de eerste versie van de Service Blueprint. Deze blueprint wordt in het onderzoek gebruikt als leidraad om het proces van de Tringo-pilot per cyclus verder in beeld te brengen. In deze eerste versie is daarom alleen het deel ingevuld dat in cyclus 1 is ontworpen: de route van projectinformatie naar de aanmeldpagina en het aanmeldformulier.

De Service Blueprint is bewust nog niet volledig ingevuld. Stappen zoals live aanmeldingen, controle van gegevens, reservering, uitgifte en opvolging horen bij latere cycli. In cyclus 1 ging het om het ontwerpen van de eerste aanmeldroute en het zichtbaar maken van de onderdelen die daarvoor nodig zijn.

Service Blueprint versie 1

De eerste versie van de Service Blueprint laat zien dat de aanmeldpagina onderdeel is van een breder proces. De deelnemer ziet vooral de projectinformatie, de aanmeldpagina en het formulier. Achter deze zichtbare stappen zitten keuzes van Drop over de inhoud van de pagina, de gevraagde gegevens en de manier waarop aanmeldingen later verwerkt moeten kunnen worden.

De blueprint maakt ook duidelijk dat de aanmeldroute niet alleen een communicatiemiddel is. Het formulier is tegelijk de eerste stap waarmee Drop gegevens verzamelt voor de verdere uitvoering van de pilot. Daardoor moet de voorkant voor de deelnemer eenvoudig blijven, terwijl de achterkant genoeg informatie moet opleveren voor de interne verwerking.

In de blueprint zijn drie stappen opgenomen: projectinformatie, aanmeldpagina en aanmeldformulier. Per stap is gekeken naar wat de deelnemer doet, welk zichtbaar bewijs daarbij hoort, welke frontstage-actie plaatsvindt, welke backstage-keuzes nodig zijn en welke ondersteunende systemen of partijen daarbij betrokken zijn.

Inzichten uit cyclus 1

Uit cyclus 1 kwam naar voren dat Drop kan werken met een vaste basisstructuur voor de aanmeldroute. Deze structuur bestaat uit projectinformatie, een korte uitleg op de aanmeldpagina en een compact formulier. De basis kan voor meerdere projecten worden gebruikt, zolang de inhoud per project aangepast kan worden.

Bij SFG en de Algerabrug bleef de algemene opbouw grotendeels hetzelfde. Het verschil zat vooral in de tekst, de projectcontext en welke gegevens gevraagd worden. Daarmee is in deze cyclus duidelijk geworden dat de route niet per project volledig opnieuw ontworpen hoeft te worden. Wel moet er genoeg ruimte blijven om de pagina aan te passen aan de doelgroep, betrokken partners en praktische verwerking.

Een tweede inzicht is dat de Service Blueprint helpt om de zichtbare route en de interne voorbereiding met elkaar te verbinden. Zonder deze koppeling kan een aanmeldpagina voor de deelnemer duidelijk lijken, maar later alsnog problemen geven in de verwerking. Daarom is in de blueprint ook opgenomen welke backstage-keuzes en ondersteunende onderdelen nodig zijn.

Delen en gebruiken van de kennis

De inzichten uit cyclus 1 zijn gebruikt om de aanmeldpagina's verder aan te scherpen. De feedback van Odin, Akio en Zuid-Holland Bereikbaar is verwerkt in de opbouw, inhoud en gegevensvelden van de pagina's. Hierdoor zijn de pagina's niet alleen ontworpen vanuit het perspectief van Drop, maar ook getoetst aan de praktische uitvoering en projectcommunicatie.

De Service Blueprint zorgt ervoor dat de uitkomsten van deze cyclus niet los blijven staan, maar meegenomen worden naar de volgende cyclus.

Ook is de eerste versie van de Service Blueprint besproken met Akio, zie Bijlage 8. Akio gaf aan dat het model logisch is voor dit proces, omdat het laat zien wat de deelnemer aan de voorkant ziet en welke interne stappen, data en systemen daarachter nodig zijn. Volgens hem helpt de blueprint om duidelijk te maken hoe de communicatie richting de deelnemer samenhangt met de verwerking achter de schermen. Daarmee ondersteunt het model niet alleen dit onderzoek, maar kan het ook bruikbaar zijn bij verdere iteraties of vergelijkbare projecten binnen Drop.

Besluit voor cyclus 2

Op basis van cyclus 1 kunnen de aanmeldpagina's worden klaargezet voor livegang. De Service Blueprint versie 1 laat zien welke eerste stappen in de deelnemersroute zijn ontworpen en welke interne onderdelen daaraan gekoppeld zijn.

In cyclus 2 moet deze blueprint worden aangevuld met praktijkinformatie. Dan wordt gekeken of deelnemers de aanmeldroute daadwerkelijk gebruiken, of de gegevens volledig genoeg binnenkomen en of er nieuwe problemen of feedback ontstaan zodra de pagina's live staan. Daarmee verschuift de focus van ontwerp naar testen in de praktijk.

Cyclus 2

Fase 1

In cyclus 1 zijn de eerste aanmeldroutes voor SFG en de Algerabrug ontworpen en beoordeeld. Daaruit kwam naar voren dat beide routes voldoende waren uitgewerkt om in de praktijk te testen. De werking van de routes was op dat moment nog niet bewezen, omdat er nog geen live aanmeldingen waren. Cyclus 1 gaf dus vooral inzicht in de opbouw van de pagina's, de benodigde gegevens en de aansluiting op de interne verwerking van Drop.

Cyclus 2 richt zich daarom op de volgende stap: het live inzetten en testen van de aanmeldpagina's van beide projecten. In deze cyclus wordt niet opnieuw onderzocht of een aanmeldpagina ontworpen kan worden, maar of de ontworpen routes in de praktijk bruikbaar zijn. Daarbij wordt gekeken of mogelijke deelnemers zich via de pagina's kunnen aanmelden, of de aanmeldingen goed binnenkomen en of Drop de gegevens kan gebruiken voor de verdere uitvoering van de pilot.

De actie binnen deze cyclus bestaat uit het live gebruiken van de SFG-aanmeldroute en de Algerabrug-aanmeldroute. Beide projecten vallen binnen dezelfde eerste pilotfase van Tringo, maar ze verschillen wel in doelgroep en uitvoering. Bij SFG gaat het om medewerkers van één organisatie. Deze route is daardoor meer afgebakend. Bij de Algerabrug gaat het om een bredere doelgroep van mensen die wonen, werken of reizen in de omgeving van de brug.

De aanname achter deze cyclus is dat de aanmeldroutes uit cyclus 1 bruikbaar genoeg zijn om live te testen, maar dat pas in de praktijk duidelijk wordt of de routes goed aansluiten op de echte projectcontext. Vooral bij de Algerabrug is dit onzeker, omdat de doelgroep breder is dan bij SFG en bestaat uit mensen die in de regio wonen, werken of allebei doen. Daarnaast wordt de route niet alleen door Drop gebruikt, maar ook via ReisWijs en Zuid-Holland Bereikbaar gecommuniceerd. Daarom wordt verwacht dat live gebruik en feedback van deze partijen nodig zijn om te beoordelen of de aanmeldroute duidelijk genoeg is en waar aanpassingen nodig zijn.

Binnen deze cyclus wordt ook gekeken naar de onderdelen die direct na het aanmelden belangrijk zijn. Een mogelijke deelnemer moet na het invullen van het formulier weten dat de aanmelding goed is ontvangen. Daarom wordt beoordeeld of een bevestigingsmail nodig is. Ook wordt gekeken of er in de praktijk vragen ontstaan vanuit werkgevers.

De beoordeling van deze cyclus richt zich op vier punten. Ten eerste wordt gekeken of mogelijke deelnemers de juiste route kunnen gebruiken. Ten tweede wordt gekeken of de formulieren de juiste gegevens opleveren. Ten derde wordt gekeken of de aanmeldingen goed binnenkomen in het systeem van Drop. Ten vierde wordt gekeken welke feedback

van betrokken partijen nodig is om de route te verbeteren. Daarbij gaat het niet alleen om technische werking, maar ook om duidelijkheid, communicatie en praktische verwerking.

Het Fogg Behavior Model blijft in deze cyclus ondersteunend. In cyclus 1 is vooral gekeken of de pagina's voldoende inspelen op motivatie, ability en prompt. In cyclus 2 wordt gekeken of dit bij live gebruik ook logisch blijft.

De Service Blueprint wordt in deze cyclus weer aangevuld. In cyclus 1 is vooral de stap van projectinformatie naar aanmeldpagina en formulier zichtbaar gemaakt. In cyclus 2 wordt de blueprint verder aangevuld met live gebruik van de pagina's, binnenkomende aanmeldingen, bevestiging richting mogelijke deelnemers, verwerking in het systeem en feedback vanuit betrokken partijen. Hierdoor wordt duidelijker hoe de zichtbare route voor de mogelijke deelnemer samenhangt met de stappen die Drop achter de schermen moet uitvoeren.

De belangrijkste stakeholders in deze cyclus zijn Drop, Zuid-Holland Bereikbaar en ReisWijs. Drop is verantwoordelijk voor de inrichting en verwerking van de aanmeldroutes. Zuid-Holland Bereikbaar denkt mee vanuit de projectcommunicatie en de doelgroep rond SFG en de Algerabrug. ReisWijs is belangrijk omdat de Algerabrug-route moet aansluiten op hun omgeving en communicatie. De feedback van deze partijen wordt gebruikt om te beoordelen of de aanmeldroutes in de praktijk duidelijk en uitvoerbaar genoeg zijn.

De uitvoering wordt vastgelegd in het logboek in Bijlage 7. Daarin wordt per stap beschreven wat is gedaan, wat opviel en welke keuze is gemaakt. De screenshots en bewijsstukken in Bijlage 4 ondersteunen deze uitvoering. Hierdoor wordt zichtbaar hoe de aanmeldroutes niet alleen zijn bedacht, maar ook in de praktijk zijn getest en aangepast.

Een beperking van deze cyclus is dat live aanmeldingen nog niet bewijzen dat de volledige Tringo-pilot werkt. Deze cyclus zegt vooral iets over de eerste stap: kunnen mogelijke deelnemers zich aanmelden en kan Drop deze aanmeldingen verwerken. De cyclus bewijst nog niet of deelnemers later daadwerkelijk een fiets ophalen, hoe de uitgifte verloopt en of Tringo commercieel haalbaar is. Die onderdelen horen bij latere stappen in de pilot.

Aan het einde van deze cyclus moet duidelijker zijn of de aanmeldroutes bruikbaar zijn in de praktijk, waar de meeste knelpunten zitten en welke aanpassingen nodig zijn voor de volgende stap. Deze kennis wordt gebruikt om de Service Blueprint aan te vullen.

Fase 2

In fase 2 is de actie uitgevoerd. De aanmeldroutes van SFG en de Algerabrug zijn live gebruikt en gecontroleerd in de praktijk. Hierbij is gekeken of mogelijke deelnemers zich konden aanmelden, of de aanmeldingen goed binnenkwamen en of de routes bruikbaar waren voor Drop en de betrokken partners. De uitvoering is per stap vastgelegd in het logboek, zie Bijlage 7. De bijbehorende screenshots, mails en bewijsstukken staan in Bijlage 4.

Bij SFG bleef de uitvoering redelijk dicht bij de route die in cyclus 1 was ontworpen. De doelgroep was hier duidelijker afgebakend, omdat het ging om medewerkers van één organisatie. Daardoor lag de nadruk vooral op het controleren of de aanmeldroute werkte en of de aanmeldingen later konden worden gebruikt voor de vervolgstap richting reservering. In deze fase kwamen bij SFG minder grote aanpassingen naar voren dan bij de Algerabrug.

Bij de Algerabrug bleek tijdens de uitvoering dat de eerste opzet niet volledig aansloot op de praktijk. In eerste instantie waren er twee aparte aanmeldlinks gemaakt: één link voor mensen die in de regio werken en één link voor mensen die in de regio wonen. Deze keuze leek vooraf logisch, omdat het om verschillende doelgroepen ging. Na overleg met ReisWijs en Zuid-Holland Bereikbaar bleek alleen dat deze splitsing verwarrend kon zijn. Sommige mensen wonen én werken namelijk in de regio. Daardoor was niet voor iedereen duidelijk welke link gebruikt moest worden.

Op basis van deze feedback is de Algerabrug-route aangepast. De twee losse links zijn samengevoegd tot één centrale aanmeldlink. In het formulier is vervolgens een keuzemenu toegevoegd met drie opties: “Ik woon in de regio”, “Ik werk in de regio” en “Ik woon en werk in de regio”. Hierdoor hoefden mogelijke deelnemers niet meer vooraf de juiste link te kiezen. Tegelijk bleef de informatie voor Drop, ReisWijs en Zuid-Holland Bereikbaar wel bruikbaar, omdat het onderscheid tussen wonen en werken alsnog in het formulier werd vastgelegd. De screenshots van deze aanpassing zijn opgenomen in Bijlage 4.

Naast de aanpassing van de linkstructuur is ook gekeken naar de stap direct na het aanmelden. Bij het controleren van de aanmeldroute viel op dat mogelijke deelnemers na het invullen van het formulier nog geen duidelijke bevestiging kregen dat hun aanmelding goed was ontvangen. Dit kon voor onzekerheid zorgen, omdat iemand na het verzenden niet goed weet of de aanmelding gelukt is en wat de volgende stap is. Daarom is een automatische bevestigingsmail toegevoegd en getest. Deze mail bevestigt dat de aanmelding is ontvangen en maakt de route duidelijker voor de mogelijke deelnemer.

Tijdens cyclus 2 is ook alvast gekeken naar de reserveringspagina voor SFG. Dit was nodig omdat de aanmeldroute niet stopt op het moment dat iemand het formulier invult.

Na de aanmelding moet voor de mogelijke deelnemer duidelijk zijn wat er daarna gebeurt. Daarom moest ook de bevestigingsmail goed aansluiten op de vervolgstap richting reservering. Bij het controleren van de aanmeldroute werd duidelijk dat Drop zelf eerst moest weten hoe de reserveringsfase eruit zou zien. Daarom is de reserveringspagina in deze cyclus wel alvast bekeken, maar nog niet als hoofdactie uitgewerkt.

Een ander belangrijk punt dat tijdens de uitvoering naar voren kwam, was de rol van werkgevers. We kregen het verzoek van een werkgever om de borg voor medewerkers te kunnen betalen. Dit was vooraf nog niet als vaste optie meegenomen in de aanmeldroute. Om dit mogelijk te maken, is een invoerveld voor werkgevercode toegevoegd aan de aanmeldpagina. Medewerkers kunnen hier een unieke code van hun werkgever invullen bij hun aanmelding, zodat Drop later kan zien welke aanmeldingen bij deze werkgever horen. Op basis daarvan kan later een lijst worden gemaakt en kan de borg met de werkgever worden afgestemd.

Kort daarna kwam een tweede werkgever met hetzelfde verzoek. Dit liet zien dat de werkgevercode niet alleen een oplossing was voor één losse situatie, maar breder bruikbaar kon zijn binnen de Algerabrug-route. Daarom is ervoor gekozen om de werkgevercode als vaste mogelijkheid binnen de route te behouden. Deze stap maakte de aanmeldroute flexibeler, omdat werkgevers op deze manier deelname van medewerkers praktisch kunnen ondersteunen.

Tijdens de uitvoering is dus vooral de Algerabrug-route aangepast. Dit kwam doordat deze route een bredere doelgroep had en afhankelijk was van communicatie via meerdere externe partijen. Bij SFG was de doelgroep duidelijker en kwamen minder knelpunten naar voren. Bij de Algerabrug moest de route beter aansluiten op mensen die wonen, werken of beide doen in de regio. Daarnaast moest de route bruikbaar zijn voor ReisWijs, Zuid-Holland Bereikbaar en werkgevers die deelname wilden ondersteunen.

De uitvoering van cyclus 2 laat zien dat de aanmeldroutes niet alleen technisch live moesten staan, maar ook moesten passen bij de praktijk waarin ze gebruikt worden. De belangrijkste aanpassingen waren het samenvoegen van twee Algerabrug-links naar één centrale link, het toevoegen van een keuzemenu, het toevoegen van een bevestigingsmail, het voorbereiden van de reserveringspagina en het toevoegen van een werkgevercode. Deze stappen zijn vastgelegd in het logboek in Bijlage 7 en worden ondersteund met bewijsstukken in Bijlage 4.

Fase 3

In fase 3 is gereflecteerd op de uitvoering van cyclus 2. De aanname was dat de aanmeldroutes uit cyclus 1 bruikbaar genoeg waren om live te testen, maar dat pas in de praktijk duidelijk zou worden of de routes goed aansloten op de projectcontext. Deze aanname is deels bevestigd. De routes leverden aanmeldingen op, maar de uitvoering liet ook zien dat een werkende aanmeldpagina nog niet automatisch betekent dat de aanmeldroute goed genoeg aansluit op de doelgroep, partnercommunicatie en vervolgstappen.

Op peildatum 18 juni 2026 stonden er 58 aanmeldingen voor SFG en 70 aanmeldingen voor de Algerabrug geregistreerd. In totaal ging het om 128 aanmeldingen richting deelname. Daarmee is ongeveer 40% van het doel van 320 bereikt. Deze cijfers laten zien dat de routes daadwerkelijk gebruikt werden. Tegelijk moeten de cijfers voorzichtig worden geïnterpreteerd. De SFG-pagina stond eerder open dan de Algerabrug-pagina en de doelgroepen waren verschillend. Daardoor kunnen de aantallen niet één-op-één met elkaar worden vergeleken.

De eerste betekenis van deze cyclus is dat SFG en de Algerabrug niet als dezelfde soort aanmeldroute behandeld kunnen worden. Bij SFG was de doelgroep duidelijker afgebakend, omdat het ging om medewerkers van één organisatie. Bij de Algerabrug was de doelgroep breder en liep de communicatie via externe partijen. Daardoor ontstond daar sneller risico op onduidelijkheid. Dit verklaart waarom in cyclus 2 vooral bij de Algerabrug verbeterpunten naar voren kwamen.

Een tweede inzicht is dat de indeling van de doelgroep aan de voorkant niet te simpel mag zijn. Vooraf leek het logisch om bewoners en werkenden apart te benaderen. In de praktijk bleek dat deze groepen kunnen overlappen. De les uit deze cyclus is daarom dat een aanmeldroute voor een brede projectomgeving beter met één centrale ingang kan werken, terwijl het onderscheid tussen doelgroepen in het formulier zelf wordt vastgelegd. Zo blijft de route eenvoudiger voor de mogelijke deelnemer, maar behoudt Drop wel de informatie die nodig is voor de verwerking.

De bevindingen uit cyclus 2 zijn besproken met Akio, zie Bijlage 8. In dit gesprek bevestigde hij dat de keuze voor één centrale Algerabrug-link logisch was vanuit gebruikersperspectief. Volgens hem kan een route vanuit opdrachtgever of systeem logisch lijken, maar moet uiteindelijk vooral duidelijk zijn voor de gebruiker. Een centrale link met een keuzeveld voor wonen, werken of wonen én werken past daar beter bij dan twee losse links. Dit ondersteunt de conclusie dat de eerste opzet van de Algerabrug-route te veel vanuit een interne indeling was bedacht en dat de aangepaste route beter aansloot op de praktijk.

Ook werd duidelijk dat de aanmeldfase niet stopt bij het formulier. Na het aanmelden moet een mogelijke deelnemer weten of de aanmelding goed is ontvangen en wat de

volgende stap is. De bevestigingsmail is daarom een belangrijk onderdeel van de aanmeldroute.

De werkgevercode leverde daarnaast een nieuw inzicht op. Vooraf was niet meegenomen dat werkgevers de borg voor medewerkers zouden willen betalen. Dat twee werkgevers hierom vroegen, laat zien dat werkgevers mogelijk een actievere rol kunnen spelen in het wegnemen van drempels voor deelname. Dit is dus een signaal dat de aanmeldroute flexibel genoeg moet zijn om zulke praktijkvragen goed te verwerken.

Akio gaf aan dat de werkgeverscode een slimme en praktische oplossing was, omdat een unieke code makkelijker werkt dan aparte links of losse handmatige verwerking. De werkgever kan de code zelf verspreiden onder medewerkers, terwijl Drop later kan zien welke aanmeldingen bij deze werkgever horen. Dit bevestigt dat de werkgevercode niet alleen technisch werkte, maar ook praktisch aansloot op de manier waarop werkgevers deelname wilden ondersteunen.

Het Fogg Behavior Model helpt om deze uitkomsten duidelijk te maken. De motivatie kwam vooral uit de projectcontext, zoals hinder rond de Algerabrug of de mogelijkheid om via SFG een e-bike te proberen. De ability bleek vooral bij de Algerabrug belangrijk. Wanneer een mogelijke deelnemer eerst moet kiezen tussen twee links, kan dat de route onnodig ingewikkeld maken. De prompt zit niet alleen in de aanmeldpagina zelf, maar ook in de stap daarna. De bevestigingsmail helpt om die vervolgstap duidelijker te maken.

Er zijn ook andere verklaringen mogelijk voor de resultaten. De aantallen kunnen niet alleen worden verklaard door de kwaliteit van de aanmeldpagina's. Ook de looptijd van de pagina's, de communicatie vanuit partners en het bereik van de doelgroep kunnen invloed hebben gehad. Dit geldt voor zowel SFG als de Algerabrug, omdat de marketing en communicatie van de uitleenactie bij Zuid-Holland Bereikbaar lag. Drop had daardoor geen directe invloed op de acties die Zuid-Holland Bereikbaar inzette om mensen te activeren om zich aan te melden. De aanmeldcijfers zijn daarom niet alleen een beoordeling van de aanmeldpagina's zelf, maar ook van de bredere projectcommunicatie en het bereik daarvan.

De belangrijkste beperking van deze cyclus is dat de beoordeling vooral gebaseerd is op aanmelddata, praktijkcontrole, partnerfeedback en signalen van werkgevers. Er is weinig directe feedback van mogelijke deelnemers zelf. Daardoor kan nog niet volledig worden vastgesteld hoe duidelijk zij de route ervaren. Ook zegt deze cyclus vooral iets over de eerste aanmeldfase.

Deze reflectie laat zien dat cyclus 2 voldoende inzicht heeft gegeven in de live werking van de aanmeldroutes, maar dat de eerste pilotfase daarmee nog niet volledig is ingericht. De aanmeldingen kwamen binnen en de routes zijn tijdens de uitvoering verbeterd, maar een aanmelding is nog geen daadwerkelijke deelname. Voor Drop wordt

de volgende stap pas waardevol wanneer goedgekeurde deelnemers ook een reserveringsmoment kunnen kiezen en daarna kunnen worden doorgezet richting uitgifte. Daarom ligt de focus in cyclus 3 op de reserveringsfase. In die cyclus wordt beoordeeld hoe de stap van aanmelding naar reservering praktisch kan worden ingericht en of deze vervolgstap duidelijk genoeg is voor deelnemers en uitvoerbaar genoeg voor Drop.

Fase 4

In fase 4 is de kennis uit cyclus 2 vastgelegd en verwerkt. De uitvoering van de live aanmeldroutes, de belangrijkste keuzes en de opvallende punten zijn opgenomen in het logboek, zie Bijlage 7. De bijbehorende screenshots, mails en bewijsstukken zijn opgenomen in Bijlage 4. Hierdoor is terug te zien welke stappen zijn uitgevoerd en welke aanpassingen tijdens de live test nodig waren.

De belangrijkste opbrengst van cyclus 2 is dat de aanmeldroutes niet alleen ontworpen waren, maar ook in de praktijk zijn gebruikt. Op peildatum 18 juni 2026 waren er 58 aanmeldingen voor SFG en 70 aanmeldingen voor de Algerabrug geregistreerd. Daarmee werd duidelijk dat de routes daadwerkelijk instroom opleverden. Tegelijk liet de uitvoering zien dat een aanmelding nog geen daadwerkelijke deelname is. De aanmelding moet eerst goed binnenkomen, bevestigd worden en daarna door Drop worden beoordeeld op basis van de ingevulde gegevens.

Deze kennis is verwerkt in de aangevulde Service Blueprint, zie Bijlage 2.2. Ten opzichte van de eerdere versie is de blueprint uitgebreid met de stappen 4,5 en 6. In cyclus 1 lag de nadruk vooral op projectinformatie, de aanmeldpagina en het formulier. In cyclus 2 zijn daar het verzenden van de aanmelding, de e-mailbevestiging en het goedkeuren van aanmeldingen door Drop aan toegevoegd. Hierdoor is beter zichtbaar geworden dat de aanmeldfase uit meer bestaat dan alleen het invullen van een formulier.

Ook de praktische inzichten uit de uitvoering zijn meegenomen in de blueprint. Bij de Algerabrug is duidelijk geworden dat één centrale route met een keuzeveld beter past bij een doelgroep die kan bestaan uit bewoners, werkenden of mensen die in beide groepen vallen. Daarnaast is de werkgevercode toegevoegd als onderdeel van de verwerking achter de schermen. Hiermee kan Drop aanmeldingen later koppelen aan werkgevers die de borg voor medewerkers willen regelen.

De inzichten uit cyclus 2 zijn ook besproken met Akio. Tijdens dit gesprek is de aangevulde Service Blueprint uit Bijlage 2.2 laten zien. Daarbij is toegelicht welke stappen na het aanmeldformulier zijn toegevoegd, zoals het verzenden van de aanmelding, de e-mailbevestiging en het beoordelen van aanmeldingen door Drop. Door dit met Akio te bespreken, is gecontroleerd of de weergave van het proces aansloot op de praktijk van Drop en op de vervolgstappen binnen de pilot. Hij bevestigde dat de stap van twee losse links naar één centrale link beter past bij de gebruiker. Ook gaf hij aan dat de werkgevercode een praktische oplossing was om werkgevers de borg voor medewerkers te laten regelen. Daarnaast benadrukte hij dat de aanmeldcijfers voorzichtig moeten worden geïnterpreteerd, omdat Drop niet volledig verantwoordelijk was voor de marketing en activatie richting deelnemers. Zie bijlage 8.

Op basis van deze cyclus is besloten dat cyclus 3 zich richt op de stap na de aanmelding. Cyclus 2 liet zien dat aanmeldingen binnenkomen en dat Drop deze kan

beoordelen, maar daarmee is de deelname nog niet afgerond. De volgende stap is dat goedgekeurde deelnemers een reserveringsmoment moeten kunnen kiezen en daarna kunnen worden doorgezet richting uitgifte. Daarom ligt de focus in cyclus 3 op de reserveringsfase en de aansluiting daarvan op de verdere uitvoering van de Tringo-pilot.

Cyclus 3

Fase 1

Uit cyclus 2 kwam naar voren dat de aanmeldroutes live gebruikt konden worden en dat er aanmeldingen richting deelname binnenkwamen. Tegelijk werd duidelijk dat een aanmelding nog geen daadwerkelijke deelname is. Deelnemers moeten eerst worden goedgekeurd en daarna kunnen doorstromen naar een reserveringsmoment. Daarom richt cyclus 3 zich op de reserveringsfase voor SFG.

Deze afbakening is gekozen omdat SFG binnen de onderzoeksperiode verder was in het proces dan de Algerabrug. Bij SFG waren al genoeg aanmeldingen binnen om de volgende stap concreet uit te werken. Bij de Algerabrug lag de nadruk nog meer op het verzamelen van aanmeldingen en de verdere voorbereiding van de pilot. De Algerabrug blijft onderdeel van de bredere Tringo-pilot, maar cyclus 3 richt zich op SFG omdat daar de stap van goedgekeurde aanmelding naar reservering het meest concreet getest kan worden.

De actie binnen deze cyclus is het inrichten en testen van een reserveringsflow voor goedgekeurde SFG-deelnemers. Via deze flow moeten deelnemers een ophaalmoment kunnen kiezen voor de e-bike. Dit is belangrijk voor de praktische uitvoerbaarheid, omdat Drop vooraf moet weten hoeveel deelnemers op welk moment komen en hoe de uitgifte gepland moet worden.

De aanname achter deze cyclus is dat goedgekeurde SFG-aanmeldingen beter kunnen worden omgezet naar daadwerkelijke deelname wanneer deelnemers via een duidelijke en persoonlijke reserveringslink een ophaalmoment kunnen kiezen. Door gegevens vooraf in te vullen, tijdsloten te begrenzen en de ophaallocatie en voorwaarden duidelijk te tonen, wordt reserveren makkelijker voor de deelnemer en beter planbaar voor Drop.

De reserveringsflow moet daarom aan een aantal voorwaarden voldoen. Alleen goedgekeurde deelnemers mogen toegang krijgen tot de reserveringspagina. Het

reserveren moet weinig moeite kosten, onder andere door te werken met een persoonlijke link waarin gegevens zoveel mogelijk automatisch worden ingevuld. Ook moet de planning beheersbaar blijven.

De beoordeling van deze cyclus richt zich op vijf punten. Er wordt gekeken of goedgekeurde deelnemers via een persoonlijke link toegang krijgen tot de reserveringspagina, of zij eenvoudig een tijdslot kunnen kiezen, of de reserveringen goed binnenkomen in het systeem van Drop, of de tijdsloten en locaties praktisch genoeg zijn voor de uitgifte en of de gebruikersovereenkomst en gegevensverwerking zorgvuldig zijn ingericht.

Het Fogg Behavior Model blijft ondersteunend. De motivatie is bij goedgekeurde SFG-deelnemers al aanwezig, omdat zij zich eerder hebben aangemeld. De ability blijft belangrijk, omdat reserveren weinig moeite moet kosten. De prompt zit vooral in de persoonlijke reserveringslink en de mail waarin de deelnemer wordt gevraagd een ophaalmoment te kiezen.

De belangrijkste stakeholders in deze cyclus zijn Akio, Odin, Zuid-Holland Bereikbaar, ReisWijs en de goedgekeurde SFG-deelnemers. Akio en Odin zijn verantwoordelijk voor input in het inrichten en verwerken van de reserveringen. Zuid-Holland Bereikbaar en ReisWijs zijn betrokken bij de bredere projectafspraken en communicatie rond de pilot.

De uitvoering wordt vastgelegd in Bijlage 5 en in het logboek.

Een beperking van deze cyclus is dat de focus alleen ligt op SFG. De uitkomsten kunnen daardoor niet direct worden toegepast op de Algerabrug, omdat dat project een andere doelgroep, planning en route heeft. Ook zegt deze cyclus nog niets over de daadwerkelijke fietservaring of de commerciële haalbaarheid van Tringo. De cyclus beoordeelt vooral of Drop goedgekeurde SFG-aanmeldingen praktisch kan doorzetten naar reservering en de uitgifte goed kan voorbereiden.

Fase 2

In fase 2 is de actie uitgevoerd. Voor SFG is de reserveringsflow ingericht, zodat goedgekeurde deelnemers een ophaalmoment konden kiezen voor de Tringo e-bike. De uitvoering is vastgelegd in Bijlage 5 en in het logboek. Hierin staan de belangrijkste stappen, zoals het inrichten van tijdsloten, het toevoegen van ophaallocaties, het verwerken van de gebruikersovereenkomst en het testen van de reserveringsflow.

De eerste stap was het bepalen van de randvoorwaarden voor de uitgifte. In het overleg van 15 juni is besproken hoe de uitgifte praktisch georganiseerd moest worden. Daarbij is gekozen voor tijdsloten van 15 minuten, waarbij maximaal twee deelnemers per tijdslot konden reserveren. Deze keuze was nodig om de uitgifte beheersbaar te houden. Als te veel deelnemers tegelijk zouden komen, zou dit zorgen voor drukte en minder overzicht tijdens het ophalen van de e-bikes.

Op basis van deze afspraak zijn de tijdsloten ingebouwd in de reserveringspagina. De reserveringspagina moest ervoor zorgen dat goedgekeurde deelnemers zelf een moment konden kiezen, zonder dat Drop dit handmatig per deelnemer hoefde af te stemmen. Hierdoor werd de stap van goedgekeurde aanmelding naar reservering concreet gemaakt.

Naast de tijdsloten is ook gewerkt aan de betrouwbaarheid van het systeem. Er is een automatische back-up ingebouwd. Dit was belangrijk omdat reserveringsgegevens nodig zijn voor de planning van de uitgifte. Wanneer deze gegevens niet goed opgeslagen zouden worden, kan dat direct problemen geven bij de uitvoering. Door de back-up werd het systeem minder kwetsbaar en kon Drop de reserveringen beter veiligstellen.

Er zijn ophaallocaties toegevoegd aan de reserveringspagina. Daarbij zijn ook foto's gebruikt, zodat deelnemers beter konden zien waar zij moesten zijn. Dit was belangrijk omdat de reserveringspagina niet alleen een tijdslot moest tonen, maar ook duidelijke praktische informatie moest geven. De deelnemer moest na het reserveren weten wanneer en waar de e-bike kon worden opgehaald. De screenshots hiervan staan in Bijlage 5.

Tijdens de uitvoering kwam vanuit Zuid-Holland Bereikbaar nog een last-minute wijziging naar voren. Op de dag van livegang werd duidelijk dat de ReisWijs-app toch moest worden geïntegreerd in de reserveringsflow. Hierdoor moest de reserveringspagina op korte termijn worden aangepast. Er is toen een praktische oplossing ingebouwd, zodat de reserveringsflow alsnog kon aansluiten op de afspraken met Zuid-Holland Bereikbaar en ReisWijs. Deze aanpassing is ook opgenomen in Bijlage 5.

Verder is de gebruikersovereenkomst toegevoegd aan de SFG-reserveringspagina. Deelnemers moesten niet alleen een tijdslot kiezen, maar ook akkoord gaan met de voorwaarden van de uitleenactie. Dit was nodig omdat Drop werkt met persoonsgegevens, reserveringen en het tijdelijk uitlenen van e-bikes. Door de gebruikersovereenkomst onderdeel te maken van de reserveringsflow, werd deze stap direct gekoppeld aan het reserveren. Dit maakte de route conform AVG.

Voor de livegang is de reserveringspagina nog gecontroleerd door collega's. De algemene feedback was positief, maar er kwamen ook twee concrete verbeterpunten naar voren. De tijdsloten stonden op dat moment nog per half uur ingesteld in plaats van per kwartier. Daarnaast stonden de datums nog op 2025 in plaats van 2026. Deze punten zijn aangepast voordat de pagina verder werd gebruikt. Hierdoor sloot de reserveringspagina beter aan op de gemaakte planning en werd voorkomen dat deelnemers verkeerde informatie zouden zien.

Daarna is ingebouwd dat goedgekeurde SFG-deelnemers een persoonlijke reserveringslink konden ontvangen. Via deze link werden gegevens uit de eerdere aanmelding automatisch ingevuld. Hierdoor hoefden deelnemers niet alles opnieuw in

te voeren en werd de kans op invoerfouten kleiner. Voor Drop was dit ook praktischer, omdat reserveringen beter gekoppeld konden worden aan bestaande aanmeldingen.

Tot slot is een optie toegevoegd waarmee Drop herinneringsmails kan versturen naar goedgekeurde deelnemers die nog geen reservering hebben geplaatst. Dit was belangrijk omdat niet iedere deelnemer direct na ontvangst van de link een ophaalmoment kiest. Met deze functie kan Drop beter sturen op de doorstroom van goedgekeurde aanmelding naar reservering, zonder dat dit volledig handmatig bijgehouden hoeft te worden.

Door deze uitvoering is de SFG-reserveringsfase concreet ingericht. De belangrijkste onderdelen waren de tijdsloten, de ophaallocaties, de gebruikersovereenkomst, de ReisWijs-aanpassing, de persoonlijke reserveringslink en de mogelijkheid om herinneringsmails te sturen. Hiermee is de stap van goedgekeurde aanmelding naar reservering praktisch uitgewerkt en voorbereid op de uitgifte.

Fase 3

In fase 3 is gereflecteerd op de uitvoering van cyclus 3. De aanname was dat goedgekeurde SFG-aanmeldingen beter kunnen worden omgezet naar daadwerkelijke deelname wanneer deelnemers via een duidelijke en persoonlijke reserveringslink een ophaalmoment kunnen kiezen. Deze aanname is deels bevestigd. De reserveringsflow maakte het mogelijk om deelnemers door te zetten naar een concreet ophaalmoment, maar de resultaten laten ook zien dat niet iedere aanmelding automatisch leidt tot een reservering.

Vóór 27 juni waren er 66 aanmeldingen voor SFG. Daarvan hadden 29 deelnemers een reserveringsmoment gekozen. Dit betekent dat ongeveer 44% van de SFG-aanmeldingen op dat moment was omgezet naar een reservering. Deze uitkomst laat zien dat de reserveringsflow werd gebruikt, maar ook dat er nog een duidelijke stap zit tussen aanmelden en daadwerkelijk richting deelname gaan. Voor Drop is dit een belangrijk inzicht, omdat het bevestigt dat aanmeldingen niet hetzelfde zijn als deelname.

De persoonlijke reserveringslink was een belangrijke verbetering binnen deze cyclus. Doordat gegevens automatisch werden ingevuld, hoefden deelnemers minder opnieuw in te voeren. Dit verlaagt de moeite voor de deelnemer en verkleint de kans op invoerfouten. Vanuit het Fogg model gaat dit vooral over ability: de stap naar reservering moet zo makkelijk mogelijk zijn. Tegelijk laat het aantal reserveringen zien dat een lage invuldrempel niet genoeg is. De prompt, dus de mail en eventuele herinnering, blijft belangrijk om deelnemers daadwerkelijk in beweging te krijgen.

De SFG-aanmeldingen kwamen met 66 aanmeldingen dicht in de buurt van het doel van 70. De instroom richting SFG was dus redelijk sterk. De lagere doorstroom naar 29 reserveringen laat alleen zien dat de vervolgstap naar reservering apart aandacht nodig heeft. Mogelijke verklaringen zijn dat deelnemers de reserveringsmail nog niet hadden geopend, nog geen passend moment hadden gekozen, twijfelden over deelname of pas later wilden reserveren. De resultaten kunnen dus niet alleen worden verklaard door de werking van de reserveringspagina zelf.

Een andere verklaring voor het lagere aantal reserveringen ligt in de ReisWijs-integratie. Vanuit het Fogg Behavior Model kan dit vooral worden gekoppeld aan ability. De persoonlijke reserveringslink maakte het reserveren makkelijker, omdat gegevens automatisch werden ingevuld. Tegelijk zorgde de extra stap via ReisWijs juist voor meer handelingen. Deelnemers moesten hun telefoon erbij pakken, een QR-code scannen, de ReisWijs-app downloaden, een account aanmaken, toestemmingen geven en daarna weer terug naar de reserveringspagina om hun ReisWijs-gebruikersnaam in te vullen.

Hierdoor werd de reserveringsflow minder laagdrempelig dan vooraf bedoeld. Wanneer een deelnemer meerdere extra stappen moet zetten voordat de reservering afgerond kan worden, wordt de kans groter dat iemand uitstelt of afhaakt. Dit kan een verklaring zijn waarom niet alle SFG-aanmelders vóór 27 juni een reservering hadden geplaatst. Deze conclusie moet wel voorzichtig worden geformuleerd, omdat er geen directe feedback van deelnemers is verzameld over de ReisWijs-stap. Het is dus geen bewezen oorzaak, maar wel een logisch aandachtspunt op basis van het Fogg Behavior Model en de uitvoering van de reserveringsflow.

De bevindingen uit cyclus 3 zijn besproken met Akio, zie Bijlage 8. In dit gesprek bevestigde hij dat de persoonlijke reserveringslink een goede verbetering was, omdat deelnemers daardoor minder opnieuw hoefden in te vullen en sneller richting reservering konden gaan. Tegelijk gaf hij aan dat de ReisWijs-koppeling de flow juist zwaarder maakte voor deelnemers. Zij moesten extra stappen zetten, zoals de app downloaden, een account aanmaken en gegevens invullen. Dit ondersteunt de analyse vanuit het Fogg Behavior Model dat vooral de ability onder druk kwam te staan. De reserveringsroute werkte technisch, maar werd door de extra ReisWijs-stap minder laagdrempelig dan vooraf gewenst.

De tijdsloten maakten de reserveringsfase beter planbaar voor Drop. Door te werken met tijdvakken van 15 minuten en een maximumaantal deelnemers per tijdslot, kon de uitgifte beter worden verspreid. Dit maakte de reserveringsflow niet alleen duidelijker voor deelnemers, maar ook praktischer voor de uitvoering. De reserveringsfase had daardoor direct invloed op de uitvoerbaarheid van de latere uitgifte.

Ook de gebruikersovereenkomst en gegevensverwerking waren belangrijk in deze cyclus. De reservering ging niet alleen over het kiezen van een tijdslot, maar ook over akkoord gaan met de voorwaarden van de uitleenactie. Dit maakte de route zorgvuldiger, omdat

deelnemers niet alleen praktisch werden ingepland, maar ook formeel akkoord gingen met de voorwaarden. Dat is belangrijk omdat Drop werkt met persoonsgegevens, reserveringen en tijdelijk gebruik van e-bikes.

Een beperking van deze cyclus is dat de resultaten vóór 27 juni zijn gemeten terwijl de reserveringsfase nog liep. Het aantal van 29 reserveringen geeft dus een tussenstand, geen definitief eindresultaat van de SFG-pilot. Daarnaast is nog niet bekend waarom de overige SFG-aanmelders op dat moment nog niet hadden gereserveerd. Daarvoor zou directe feedback van deze deelnemers nodig zijn. De cijfers laten dus zien dat de reserveringsflow functioneerde, maar nog niet volledig waarom sommige deelnemers wel of niet reserveerden.

Voor de totale probleemstelling is ook het project Algerabrug relevant. Vóór 27 juni waren daar 128 aanmeldingen geregistreerd. Samen met de 66 SFG-aanmeldingen komt dit uit op 194 aanmeldingen richting deelname. Afgezet tegen de doelstelling van 320 aanmeldingen is daarmee ongeveer 61% van het beoogde totaal bereikt. Dit betekent dat de doelstelling vóór 27 juni nog niet volledig is gehaald. Tegelijk moet dit voorzichtig worden beoordeeld, omdat SFG en Algerabrug niet in dezelfde fase van de pilot zaten. Bij SFG lag de nadruk inmiddels op reserveringen, terwijl bij de Algerabrug vooral de aanmeldfase centraal stond.

De belangrijkste conclusie uit cyclus 3 is dat de reserveringsfase een noodzakelijke stap is tussen aanmelding en deelname. De cyclus laat zien dat Drop goedgekeurde SFG-aanmeldingen technisch en praktisch kan doorzetten naar een reserveringsmoment. Tegelijk blijkt dat deze stap actief opgevolgd moet worden, bijvoorbeeld via herinneringsmails, omdat niet iedere aanmelder vanzelf reserveert. De kennis uit deze reflectie wordt meegenomen naar fase 4, waarin de Service Blueprint verder wordt aangevuld met de reserveringsfase en de aansluiting richting uitgifte.

Fase 4

In fase 4 is de kennis uit cyclus 3 vastgelegd en verwerkt. De uitvoering van de SFG-reserveringsfase is opgenomen in Bijlage 5 en in het logboek. Hierin is terug te zien hoe de stap van goedgekeurde aanmelding naar reservering is ingericht. De belangrijkste onderdelen waren de persoonlijke reserveringslink, de ReisWijs-stap, het kiezen van een tijdslot en ophaallocatie, de gebruikersovereenkomst en de bevestigingsmail met unieke ophaalcode.

De kennis uit deze cyclus is verwerkt in de aangevulde Service Blueprint, zie Bijlage 2.2. Ten opzichte van de vorige versie is de blueprint uitgebreid met de reserveringsfase. Na het goedkeuren van aanmeldingen zijn de stappen toegevoegd waarin een deelnemer een persoonlijke reserveringslink ontvangt, de ReisWijs-stap doorloopt, een tijdslot en ophaallocatie kiest, akkoord gaat met de gebruikersovereenkomst en daarna een bevestigingsmail ontvangt met de informatie voor het ophalen van de e-bike.

Door deze aanvulling is beter zichtbaar geworden dat de eerste pilotfase niet stopt bij aanmelden. Een deelnemer moet na goedkeuring nog meerdere stappen doorlopen voordat deelname praktisch mogelijk wordt. Voor Drop betekent dit dat achter de schermen ook nieuwe processen nodig zijn, zoals het genereren van persoonlijke links, het verwerken van ReisWijs-gebruikersnamen, het beheren van tijdsloten, het opslaan van akkoordverklaringen en het koppelen van reserveringen aan een unieke ophaalcode.

De Service Blueprint laat daardoor zien hoe de route stap voor stap is uitgebreid. In cyclus 1 lag de nadruk op projectinformatie, de aanmeldpagina en het aanmeldformulier. In cyclus 2 zijn het verzenden van de aanmelding, de bevestigingsmail en het goedkeuren van aanmeldingen toegevoegd. In cyclus 3 is daar de reserveringsfase voor SFG aan toegevoegd. Daarmee is de route van eerste interesse naar reservering concreet in beeld gebracht.

De aangevulde Service Blueprint en de resultaten van cyclus 3 zijn ook besproken met Akio, zie Bijlage 8. Daarbij is besproken dat de blueprint een duidelijk totaalbeeld geeft van de route van aanmelding naar reserveringsbevestiging. Akio gaf aan dat het model helpt om zichtbaar te maken welke stappen de deelnemer ziet en welke processen, data en systemen daarachter nodig zijn. Volgens hem is dit niet alleen bruikbaar voor dit onderzoek, maar ook voor vergelijkbare projecten waarin Drop opnieuw een aanmeld- en reserveringsroute moet inrichten.

De inzichten uit cyclus 3 zijn ook gebruikt bij de laatste controle voor livegang. Daarbij kwam naar voren dat de reserveringspagina technisch werkte, maar dat er nog kleine fouten moesten worden aangepast, zoals tijdsloten die nog per half uur stonden en datums die nog op 2025 stonden. Door deze controle zijn de laatste fouten uit de flow gehaald voordat deelnemers de reserveringspagina gingen gebruiken. Dit is vastgelegd in Bijlage 5 en in het logboek.

Omdat cyclus 3 de laatste cyclus binnen dit onderzoek is, leidt deze fase niet meer tot een nieuwe actiecycclus. De kennis wordt daarom meegenomen naar de eindconclusie. De belangrijkste les is dat Drop de eerste pilotfase deels praktisch uitvoerbaar heeft ingericht, maar dat aanmelding, goedkeuring en reservering aparte stappen blijven. Vooral de doorstroom van aanmelding naar reservering vraagt aandacht, omdat niet iedere aanmelder vanzelf een reserveringsmoment kiest.

Voor de beantwoording van de probleemstelling betekent dit dat Drop een werkbare route heeft ontwikkeld waarmee deelnemers zich kunnen aanmelden, aanmeldingen kunnen worden beoordeeld en goedgekeurde SFG-deelnemers kunnen reserveren. Tegelijk is het doel van 320 aanmeldingen vóór 27 juni niet volledig gehaald. Vóór die datum waren er 66 aanmeldingen voor SFG en 128 voor de Algerabrug. In totaal waren er dus 194 aanmeldingen richting deelname. Deze resultaten en de aangevulde Service Blueprint vormen de basis voor de eindconclusie en aanbevelingen aan Drop.

Eindconclusie

In dit onderzoek stond de volgende probleemstelling centraal: hoe kan Drop de eerste pilotfase van Tringo zo inrichten dat de e-bike uitleenactie praktisch uitvoerbaar is en vóór 27 juni minimaal 320 aanmeldingen richting deelname worden gerealiseerd?

Op basis van de drie actiecycli kan worden geconcludeerd dat Drop de eerste pilotfase van Tringo grotendeels praktisch uitvoerbaar heeft ingericht, maar dat het doel van 320 aanmeldingen vóór 27 juni niet volledig is gehaald. Vóór 27 juni waren er 66 aanmeldingen voor SFG en 128 aanmeldingen voor de Algerabrug geregistreerd. In totaal ging het daarmee om 194 aanmeldingen richting deelname. Dit is ongeveer 61% van het doel van 320.

De praktische uitvoerbaarheid is tijdens het onderzoek wel duidelijk verbeterd. In fase 0 is eerst de interne basis ingericht met het Tringo inname- en uitgiftesysteem. Daardoor kon Drop deelnemers, fietsen, reserveringen, uitgiftes en innames op één plek beheren. Dit was nodig omdat de pilot niet alleen bestaat uit communicatie richting deelnemers, maar ook uit verwerking achter de schermen.

In cyclus 1 zijn de eerste aanmeldroutes voor SFG en de Algerabrug ontworpen. Daaruit bleek dat Drop kan werken met een vaste basisopbouw voor projectgerichte aanmeldpagina's: korte projectinformatie, duidelijke voordelen en een compact formulier. Tegelijk werd duidelijk dat de inhoud per project moet worden aangepast aan de doelgroep, projectcontext en betrokken partners.

In cyclus 2 zijn de aanmeldroutes live gebruikt en verbeterd. Vooral bij de Algerabrug kwam naar voren dat een route die intern logisch lijkt, niet automatisch duidelijk is voor de gebruiker. De eerste opzet met twee losse links voor wonen en werken bleek minder geschikt, omdat sommige mensen in beide groepen vallen. Door dit aan te passen naar één centrale link met een keuzeveld werd de route duidelijker en beter bruikbaar. Ook zijn een bevestigingsmail en werkgevercode toegevoegd, waardoor de aanmeldroute praktischer werd voor deelnemers, werkgevers en Drop.

In cyclus 3 is specifiek gekeken naar de reserveringsfase voor SFG. Deze cyclus liet zien dat een aanmelding nog geen daadwerkelijke deelname is. Van de 66 SFG-aanmeldingen hadden 29 deelnemers vóór 27 juni een reserveringsmoment gekozen. Daarmee werd duidelijk dat Drop goedgekeurde deelnemers technisch en praktisch kan doorzetten naar een reservering, maar dat deze stap actief opgevolgd moet worden. De persoonlijke reserveringslink maakte reserveren makkelijker, maar de extra ReisWijs-stap maakte de flow juist zwaarder. Vanuit het Fogg Behavior Model is dit vooral een beperking in ability: hoe meer handelingen een deelnemer moet uitvoeren, hoe groter de kans dat iemand uitstelt of afhaakt.

De Service Blueprint heeft geholpen om de ontwikkeling van de pilot stap voor stap zichtbaar te maken. In cyclus 1 lag de nadruk op projectinformatie, de aanmeldpagina en het formulier. In cyclus 2 zijn daar de bevestiging en beoordeling van aanmeldingen aan toegevoegd. In cyclus 3 is de reserveringsfase toegevoegd, met onder andere de persoonlijke reserveringslink, ReisWijs-stap, tijdslot, ophaallocatie, gebruikersovereenkomst en reserveringsbevestiging. Hierdoor is duidelijk geworden dat de eerste pilotfase uit meerdere samenhangende stappen bestaat en niet stopt bij het invullen van een formulier.

De resultaten moeten wel voorzichtig worden beoordeeld. Drop had niet op alle onderdelen directe invloed. De marketing en communicatie richting de doelgroep lagen vooral bij Zuid-Holland Bereikbaar en de betrokken projectpartners. Daardoor zeggen de aanmeldcijfers niet alleen iets over de kwaliteit van de aanmeldpagina's, maar ook over bereik, timing en activatie door externe partijen. Ook is er nog weinig directe feedback van deelnemers verzameld. Daardoor kan niet volledig worden vastgesteld hoe zij de aanmeld- en reserveringsroute hebben ervaren.

De gesprekken met Akio ondersteunen de belangrijkste bevindingen uit het onderzoek, zie Bijlage 8. Hij bevestigde dat de aanpak aansloot op de praktijk van Drop, dat de Service Blueprint een bruikbaar model was om de route en achterliggende systemen inzichtelijk te maken en dat de verbeteringen tijdens de cycli relevant waren voor de uitvoering van de pilot.

De probleemstelling kan daarom niet volledig positief worden beantwoord. Het kwantitatieve doel van 320 aanmeldingen vóór 27 juni is niet behaald. Wel is binnen de onderzoeksperiode een werkbare eerste pilotroute ingericht. Drop kan deelnemers laten

aanmelden, aanmeldingen beoordelen, goedgekeurde SFG-deelnemers laten reserveren en de vervolgstappen richting uitgifte voorbereiden. Daarmee heeft het onderzoek vooral waarde opgeleverd in de praktische inrichting van de pilot en in het inzicht dat aanmelding, goedkeuring en reservering aparte stappen zijn die actief moeten worden ondersteund.

Aanbevelingen

Voor de lopende pilot

Aanbeveling 1: Laat SFG een reserveringsmail sturen vanuit hun eigen afzender

Voor de lopende SFG-pilot wordt aanbevolen om contact op te nemen met SFG en hen te vragen een extra mail te sturen vanuit hun eigen e-mailadres of interne communicatiekanaal. Uit het onderzoek blijkt dat er vóór 27 juni 66 SFG-aanmeldingen waren, waarvan 29 deelnemers een reserveringsmoment hadden gekozen. De stap van aanmelden naar reserveren vraagt dus extra opvolging.

Een mogelijke verklaring is dat deelnemers een mail vanuit Tringo minder snel herkennen of vertrouwen dan een bericht vanuit hun eigen werkgever. Een mail vanuit SFG kan betrouwbaarder overkomen, omdat medewerkers de afzender al kennen. In deze mail moet kort worden uitgelegd dat de deelnemer nog een ophaalmoment moet reserveren om de e-bike daadwerkelijk te kunnen gebruiken.

Hiermee kan Drop testen of de afzender invloed heeft op de doorstroom naar reservering. Als een mail vanuit SFG beter werkt dan een mail vanuit Tringo, is dat waardevolle informatie voor de verdere pilot en voor toekomstige projecten met werkgevers.

Aanbeveling 2: Maak de reserveringsmail actiever met urgentie en een duidelijke deadline

Voor de lopende SFG-pilot wordt aanbevolen om de reserveringsmail sterker te maken. De mail moet niet alleen informeren, maar deelnemers ook duidelijk aanzetten tot actie. Uit het onderzoek blijkt dat niet iedere aanmelder vanzelf een reserveringsmoment kiest. Daarom moet in de mail duidelijker staan dat reserveren nodig is om de e-bike daadwerkelijk op te halen.

Drop kan dit verbeteren door in de mail een duidelijke deadline te noemen en aan te geven dat er beperkte tijdsloten beschikbaar zijn. Hierdoor wordt de prompt sterker. Vanuit het Fogg Behavior Model is dit belangrijk, omdat deelnemers niet alleen de mogelijkheid moeten hebben om te reserveren, maar ook op het juiste moment geactiveerd moeten worden.

Voor toekomstige projecten

Aanbeveling 3: Werk met een vaste structuur voor nieuwe Tringo-projecten

Drop kan bij volgende Tringo-projecten het beste werken met een vaste basisstructuur voor de aanmeld en reserveringsroute. Uit dit onderzoek blijkt dat de route stap voor stap is opgebouwd uit projectinformatie, een aanmeldpagina, een aanmeldformulier, een bevestigingsmail, beoordeling van aanmeldingen, een persoonlijke reserveringslink en een reserveringsbevestiging.

Deze structuur hoeft niet per project volledig opnieuw te worden bedacht. Drop kan de Service Blueprint gebruiken als vaste basis en deze per project aanpassen aan de doelgroep, planning, partners en projectcontext. Zo blijft de route herkenbaar en sneller uitvoerbaar, terwijl er genoeg ruimte blijft voor maatwerk.

Aanbeveling 4: Maak de route voor deelnemers zo laagdrempelig mogelijk

Drop moet bij nieuwe projecten kritisch kijken naar het aantal stappen dat een deelnemer moet doorlopen. De persoonlijke reserveringslink werkte drempelverlagend, omdat gegevens automatisch werden ingevuld. De ReisWijs-stap maakte de reserveringsflow juist zwaarder, omdat deelnemers extra handelingen moesten uitvoeren. En dit terwijl Drop een eigen IOT-device heeft die precies hetzelfde kan als de ReisWijs app, maar dan zonder het hele proces van de app downloaden. In de toekomst moet de waarde van de IOT dus beter gecommuniceerd worden met klanten.

Hoe minder moeite de deelnemer ervaart, hoe groter de kans dat iemand de route afrondt.

AI protocol

Binnen dit actieonderzoek is AI bewust beperkt ingezet. Ik heb ervoor gekozen om AI niet leidend te laten zijn in het onderzoek, omdat ik zelf controle wilde houden over de inhoud, keuzes, resultaten en conclusies. De praktijkinformatie, data, feedbackmomenten, screenshots, bijlagen en conclusies komen uit mijn eigen werkzaamheden binnen Drop. AI is vooral gebruikt als hulpmiddel bij de uitvoering en bij het verbeteren van bestaande tekst.

Gebruik van Manus AI

De belangrijkste toepassing van AI binnen dit onderzoek was het gebruik van Manus AI bij het ontwikkelen van het interne Tringo inname- en uitgiftesysteem. Dit systeem is gebruikt om de eerste pilotfase praktisch uitvoerbaar te maken. Denk hierbij aan onderdelen zoals deelnemersbeheer, fietsbeheer, reserveringen, uitgifte, inname, statussen, foto's en digitale handtekeningen.

Manus AI is gebruikt als ontwikkeltool. Ik heb zelf de functionele wensen, projectcontext en gewenste werking aangeleverd via prompts. De AI heeft geholpen met het bouwen en aanpassen van onderdelen van het systeem, maar ik heb zelf bepaald wat nodig was voor de pilot, welke onderdelen bruikbaar waren en welke aanpassingen moesten worden gedaan. De screenshots van prompts en systeemonderdelen zijn opgenomen in de bijlagen.

Dit AI-gebruik valt binnen dit onderzoek op niveau 3, omdat AI heeft geholpen bij het maken van een websysteem. De inhoudelijke regie bleef wel bij mij. Ik heb de werking gecontroleerd door het systeem zelf te testen, feedback te vragen aan collega's en onderdelen aan te passen wanneer dit nodig was voor de pilot.

Gebruik van ChatGPT

Daarnaast heb ik ChatGPT gebruikt voor taalverbetering. De inhoud van het onderzoek is niet door ChatGPT bedacht, maar aangeleverd vanuit mijn eigen uitwerking van het actieonderzoek. ChatGPT is vooral ingezet om bestaande teksten beter te formuleren, professioneler te maken en meer passend te maken voor een hbo-onderzoeksverslag.

Een belangrijke toepassing was het omzetten van teksten uit de ik-vorm naar een neutralere verslagstijl. Ook is ChatGPT gebruikt om zinnen vloeiender te maken, spreektaal te verminderen en losse alinea's beter op elkaar aan te laten sluiten. Dit valt vooral onder niveau 1: herschrijven en redactie. Op sommige momenten heeft ChatGPT ook geholpen met structuur of formuleringen voor onderdelen zoals de aanleiding, reflecties en conclusies. Deze output heb ik steeds beoordeeld, aangepast en alleen gebruikt wanneer deze paste bij mijn eigen onderzoek.

Controle en eigen verantwoordelijkheid

Ik heb AI niet gebruikt om zelfstandig onderzoeksdata te analyseren, interviews te coderen of conclusies te trekken. De aanmelddata, feedback van betrokkenen en resultaten uit de pilot zijn door mijzelf verzameld, verwerkt en beoordeeld. AI heeft geen nieuwe onderzoeksgegevens toegevoegd en is niet gebruikt als vervanging van mijn eigen onderzoek.

Bij alle AI-output heb ik gecontroleerd of de tekst inhoudelijk klopte met mijn eigen praktijkervaring, de bijlagen, het logboek en de feedback van betrokkenen. Wanneer AI te formeel schreef, te veel invulde of niet goed aansloot op mijn eigen taalgebruik, heb ik de tekst aangepast of opnieuw laten herschrijven. De eindverantwoordelijkheid voor de inhoud, keuzes en formuleringen ligt volledig bij mij.

AVG en vertrouwelijke informatie

Bij het gebruik van AI is rekening gehouden met privacy en vertrouwelijkheid. Er zijn geen persoonsgegevens van deelnemers, klantgegevens of vertrouwelijke projectinformatie ingevoerd in ChatGPT. Bij Manus AI is vooral gewerkt met functionele beschrijvingen van het systeem en de gewenste werking. Gevoelige gegevens uit de pilot zijn niet onnodig gedeeld in publieke AI-tools.

Promptgeschiedenis en bewijs

De promptgeschiedenis van ChatGPT is toegevoegd via de volgende link:
<https://chatgpt.com/share/6a42830a-703c-83eb-b0b5-d093a3dfa4a1>

Daarnaast zijn screenshots van Manus AI-prompts en de ontwikkeling van het Tringo-systeem opgenomen in de bijlagen. Hiermee is zichtbaar hoe AI is ingezet, welke input ik zelf heb gegeven en hoe AI ondersteunend heeft geholpen bij de uitvoering van het onderzoek.

Bibliografie

- Bastiaansen, J. (2024, september 17). *BETER BEREIKBAAR?* Opgehaald van pbl: https://www.pbl.nl/system/files/document/2024-09/pbl-2024-beter-bereikbaar-5300_0.pdf
- Boom Management. (2020, oktober 21). *Het Fogg Behavior Model: zo ontwerp je gedrag*. Opgehaald van boommanagement: <https://boommanagement.nl/artikel/het-fogg-behavior-model-zo-ontwerp-je-gedrag/>
- Centraal bureau voor de statistiek. (2023). *Hoeveel reisden inwoners van Nederland van en naar het werk?* . Opgehaald van CBS: <https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/verkeer-en-vervoer/personen/van-en-naar-werk>
- DHL. (2026). *The Logistics Trend Radar 7.0 - Insights. Shaping Tomorrow*. Opgehaald van DHL: <https://www.dhl.com/us-en/home/innovation-in-logistics/logistics-trend-radar.html>
- Haring, D. v. (2026, maart 16). *Service blueprint: wat klanten niet zien, maar wel voelen*. Opgehaald van Arklyn: <https://arklyn.nl/artikelen/service-blueprint-uitleg/>
- Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid. (2018). *Mobiliteitsarmoede: vaag begrip of concreet probleem?* Opgehaald van kimnet: https://www.kimnet.nl/site/binaries/site-content/collections/documents/2018/10/31/mobiliteitsarmoede-vaag-begrip-of-concreet-probleem/Mobiliteitarmoede_vaag%2Bbegrip%2Bof%2Bconcreet%2Bprobleem.pdf
- Kimnet. (2024). *Betaalbare mobiliteit?* Opgehaald van Kimnet: <https://www.kimnet.nl/documenten/2024/08/27/betaalbare-mobiliteit>
- RVO. (2026, februari 23). *Rapportageverplichting werkgebonden personenmobiliteit*. Opgehaald van Rijksdienst voor Ondernemend Nederland: <https://www.rvo.nl/onderwerpen/rapportage-wpm>
- RVO. (2026, juni 23). *Rapportageverplichting werkgebonden personenmobiliteit*. Opgehaald van RVO: <https://www.rvo.nl/onderwerpen/rapportage-wpm>
- Zouwen, T. v. (2018). *Actieonderzoek doen*. In T. v. Zouwen, *Actieonderzoek doen*. Amsterdam: Boom uitgevers.

Bijlagen

Bijlage 1 – Fase 0

Probleemverkenning

Met Akio (Stagebegeleider) een gesprek gehad om de doelen van de pilot, en specifiek dit onderzoek te bespreken. Daar hebben we vastgesteld dat we streven naar 470 aanmeldingen voor de gehele pilot. Alleen duurt de aanmeldperiode voor de pilot tot eind juli. Dus hebben we voor dit onderzoek een doel gesteld van 320 aanmeldingen tot 27 juni.

Aanmeldingcijfers Pilotacties

 Akio Swemmelaar
Aan:  Mats Lujten

Beantwoorden | Allen beantwoorden | Doorsturen |    ...

Wo 17-6-2026 16:16

U hebt geantwoord op Do 18-6-2026 09:49

Hi Mats,

Naar aanleiding van ons gesprek hebben we deze doelen gesteld voor de pilotacties:

SFG aanmeldingen: 70

Algerabrug aanmeldingen: 400

Dus totaal: 470 aanmeldingen

Percentage van de goedgekeurde SFG-aanmeldingen dat een fiets reserveert: 90%

Met vriendelijke groet/ kind regards,

Akio Swemmelaar
Business Development Manager

Drop Mobility
Nijverheidsweg 9A, 5061 KK, Oisterwijk
[+31 6 30 47 10 00](tel:+31630471000)
www.dropmobility.nl

Correctie Doel SFG Algerabrug

 Akio Swemmelaar
Aan:  Mats Lujten

Beantwoorden | Allen beantwoorden | Doorsturen |    ...

Vr 19-6-2026 14:36

Hi,

Nog een correctie op de doelen voor het onderzoek, aangezien er een limitiet zit van 300 aanmeldingen voor project Algerabrug tot 1 juli, passen we het doel aan naar: 70 voor SFG, en 250 voor project Algerabrug. Dus in totaal 320 aanmeldingen

Met vriendelijke groet/ kind regards,

Akio Swemmelaar
Business Development Manager

Drop Mobility
Nijverheidsweg 9A, 5061 KK, Oisterwijk
[+31 6 30 47 10 00](tel:+31630471000)
www.dropmobility.nl

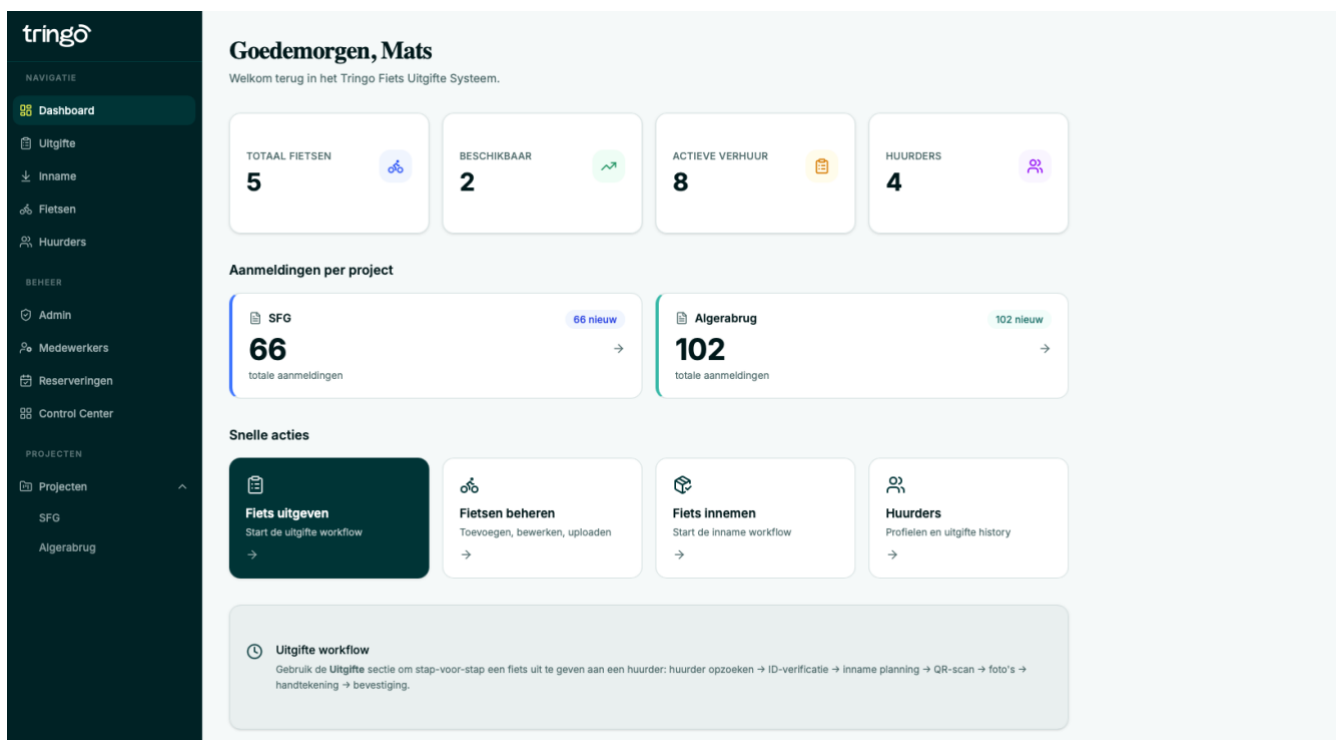
Beantwoorden | Doorsturen

Tringo inname- en uitgiftesysteem

Deze bijlage beschrijft hoe het Tringo inname- en uitgiftesysteem is ontwikkeld en waarom dit systeem nodig was voor de eerste pilotfase van Tringo. Het systeem is geen aparte actieonderzoekscyclus, maar hoort bij fase 0. Het is namelijk de operationele basis om de pilot goed uit te kunnen voeren.

De e-bike uitleenactie is meer dan alleen een aanmeldpagina. Drop moet kunnen zien wie zich heeft aangemeld, welke deelnemers zijn goedgekeurd, welke fiets aan welke deelnemer wordt gekoppeld, wanneer een fiets wordt uitgegeven en in welke staat de fiets later wordt teruggebracht. Zonder vast systeem zou deze informatie snel verspreid raken over losse Excelbestanden, e-mails, WhatsApp-berichten of mondelinge afspraken.

Daarom is in fase 0 gewerkt aan een intern systeem waarin Drop de pilot achter de schermen kan organiseren. Dit systeem maakt de uitvoering overzichtelijker en zorgt ervoor dat de aanmeldingen, reserveringen, uitgiftes, innames en eventuele schade op één vaste plek worden vastgelegd.



Aanleiding voor het systeem

Tringo is een nieuwe propositie van Drop. Binnen de eerste pilotfase worden e-bikes tijdelijk beschikbaar gesteld aan deelnemers, zodat zij de fiets in de praktijk kunnen

proberen. Voor Drop is dit een manier om te testen of mensen bereid zijn om in te stappen en of de route naar deelname duidelijk genoeg is.

Drop moet de pilot ook praktisch kunnen uitvoeren. Wanneer deelnemers zich aanmelden, moet er intern iets met die gegevens gebeuren. Aanmeldingen moeten kunnen worden beoordeeld, deelnemers moeten naar een reservering kunnen worden doorgezet en bij de uitgifte moet duidelijk zijn welke fiets aan welke persoon wordt meegegeven.

Vooraf bij een pilot met meerdere projecten wordt dit belangrijk. In dit onderzoek gaat het om SFG en de Algerabrug. Deze projecten hebben niet precies dezelfde doelgroep en niet dezelfde route. SFG richt zich op medewerkers van het Franciscus Gasthuis & Vlietland. De Algerabrug richt zich op mensen die wonen of werken in de regio en te maken krijgen met mobiliteitsproblemen door werkzaamheden aan de brug. Daarom was er een systeem nodig dat beide projecten kon ondersteunen, zonder dat alles door elkaar zou lopen.

Gebruikte tools en technische basis

Het systeem is gebouwd als online platform voor Tringo en is bereikbaar via aanmelden.tringo.nl. Bij de bouw is gebruikgemaakt van Manus AI. Manus is gebruikt als ontwikkeltool en hostingomgeving. Supabase is gebruikt als databasebackend en opslagomgeving voor gegevens, foto's en digitale handtekeningen.

Het doel was niet om een technisch zo complex mogelijk systeem te bouwen, maar om een praktische tool te maken die gebruikt kan worden door medewerkers van Drop. Daarom is gekozen voor een webplatform dat via de browser werkt. Medewerkers hoeven hierdoor geen aparte software te installeren en kunnen het systeem gebruiken op een laptop, tablet of telefoon.

Het systeem maakt onderscheid tussen twee soorten gebruikers. Aan de ene kant zijn er interne gebruikers, zoals medewerkers van Drop die inloggen op het dashboard. Zij kunnen fietsen beheren, deelnemers bekijken, uitgiftes uitvoeren en innames verwerken. Aan de andere kant zijn er externe gebruikers, zoals medewerkers van SFG of deelnemers rond de Algerabrug. Zij gebruiken alleen de publieke aanmeld- en reserveringspagina's.

Deze scheiding is bewust gemaakt. Deelnemers moeten een eenvoudige en duidelijke route krijgen. Medewerkers van Drop hebben juist meer informatie en beheeropties nodig om de pilot goed uit te voeren.

Belangrijkste ontwerpkeuzes

Tijdens de bouw van het systeem zijn verschillende keuzes gemaakt. Deze keuzes waren vooral gericht op overzicht, praktische uitvoerbaarheid en betrouwbaarheid van de gegevens.

De eerste keuze was om te werken met één centraal systeem. Bij een e-bike uitleenactie ontstaat veel informatie. Denk aan deelnemersgegevens, fietsgegevens, reserveringen, ophaalmomenten, uitgiftegegevens, foto's, handtekeningen en schade-informatie. Wanneer deze informatie los wordt bijgehouden, is de kans op fouten groter. Het wordt dan minder duidelijk welke fiets beschikbaar is, welke deelnemer een reservering heeft staan of welke fiets al is uitgegeven. Door alles in één systeem te zetten, kan Drop sneller en overzichtelijker werken.

De tweede keuze was om SFG en de Algerabrug aparte projectroutes te geven. Beide projecten vallen onder de eerste pilotfase van Tringo, maar werken niet hetzelfde. Bij SFG melden medewerkers van het ziekenhuis zich aan. Na beoordeling kunnen geselecteerde deelnemers een persoonlijke uitnodiging krijgen om een ophaalmoment te reserveren. Bij de Algerabrug is de doelgroep breder. Daar kunnen mensen zich aanmelden wanneer zij wonen, werken of wonen én werken in de regio. Daarom heeft elk project een eigen aanmeldpagina, reserveringspagina en projectdashboard. Zo blijft per project duidelijk hoeveel mensen zich hebben aangemeld, welke reserveringen er zijn en welke vervolgstappen nodig zijn.

Project

SFG
Franciscus Gasthuis & Vlietland

 **66**
Aanmeldingen
65 met interesse

 **0**
Gekoppeld
omgezet naar huurder

 **0**
Reserveringen

 **0**
Open reserveringen
nog niet opgehaald

Publieke links

Aanmeldpagina
<https://aanmelden.tringo.nl/sfg/aanmelden>

Reserveringspagina (algemeen)
<https://aanmelden.tringo.nl/sfg/reserveren>

Aanmeldlimiet

66 aanmeldingen — geen limiet ingesteld

Wijzigen

Project

Algerabrug
E-bike uitleen voor bouwmedewerkers

 **102**
Aanmeldingen
102 met interesse

 **0**
Gekoppeld
omgezet naar huurder

 **0**
Reserveringen

 **0**
Open reserveringen
nog niet opgehaald

Publieke links

Aanmeldpagina
<https://aanmelden.tringo.nl/algerabrug/aanmelden>

Reserveringspagina (algemeen)
<https://aanmelden.tringo.nl/algerabrug/reserveren>

Reiswijz UTM-link (vervang {gebruikersnaam})
<https://aanmelden.tringo.nl/algerabrug/reserveren?username={gebruikersnaam}>

Aanmeldlimiet

102 van 300 aanmeldingen

34% Wijzigen

De publieke pagina's zijn bedoeld voor deelnemers. Deze pagina's moeten kort, duidelijk en laagdrempelig zijn. De interne omgeving is bedoeld voor medewerkers van Drop. Daar staat meer informatie en zijn meer beheeropties beschikbaar. Deze scheiding is belangrijk voor de gebruiksvriendelijkheid en voor de veiligheid. Deelnemers krijgen alleen de informatie en velden te zien die zij nodig hebben. Interne gegevens, deelnemersoverzichten, fietsgegevens en schadegegevens blijven achter de login voor medewerkers.

Binnen het systeem wordt gewerkt met statussen. Fietsen kunnen bijvoorbeeld beschikbaar, uitgegeven, in onderhoud of uit gebruik zijn. Aanmeldingen en uitnodigingen krijgen ook statussen, zodat zichtbaar blijft welke deelnemer nog nieuw is, wie al een uitnodiging heeft ontvangen en wie al een reservering heeft geplaatst. Deze

keuze helpt Drop om de pilot beter te sturen. Medewerkers hoeven niet steeds handmatig te zoeken wat de stand van zaken is, maar kunnen in het dashboard zien welke acties nog openstaan.

Bij de inname van een e-bike is het belangrijk om de staat van de fiets vast te leggen. Daarom is ervoor gekozen om foto's en digitale handtekeningen onderdeel te maken van het proces. Bij inname kan een medewerker foto's maken van de fiets en laat de deelnemer digitaal tekenen. Dat is belangrijk wanneer later discussie ontstaat over schade, ontbrekende onderdelen of de staat van de fiets.

Opbouw van het interne systeem

Het interne systeem bestaat uit verschillende onderdelen die samen de uitvoering van de pilot ondersteunen.

Dashboard

Het dashboard geeft een overzicht van de belangrijkste gegevens. Medewerkers kunnen hier snel zien hoeveel fietsen er zijn, hoeveel fietsen beschikbaar zijn, hoeveel fietsen actief zijn uitgegeven en hoeveel deelnemers of aanmeldingen er in het systeem staan. Dit dashboard is belangrijk omdat het de pilot overzichtelijk maakt. In plaats van losse

informatie op verschillende plekken, krijgt Drop in één scherm inzicht in de stand van zaken.

Fietsbeheer

In het fietsbeheer staan de fietsen die binnen de pilot worden gebruikt. Per fiets kunnen gegevens worden vastgelegd, zoals het framenummer, accunummer, sleutelnummer en de status van de fiets. Deze informatie is nodig om te voorkomen dat fietsen door elkaar worden gehaald. Bij een uitgifte moet duidelijk zijn welke fiets wordt meegegeven. Bij een inname moet duidelijk zijn welke fiets terugkomt en of deze opnieuw beschikbaar is of eerst onderhoud nodig heeft.

Fietsen						
Beheer het volledige fietspark van Tringo						
Q Zoek op framenummer, IoT, sleutel...					Alle statussen	
FRAMENUMMER	ACCUNUMMER	IOT NUMBER	SLEUTELNUMMER	STATUS	TOEGEVOEGD	
DRP260001602	30303032	867255079714477	TR003	Onderhoud	30-4-2026	...
DRP260001603	30303033	867255079714478	TR004	Beschikbaar	30-4-2026	...
DRP260001604	30303034	867255079714479	TR005	Uitgegeven	30-4-2026	...
DRP260001601	30303031	867255079714476	TR002	Beschikbaar	30-4-2026	...
DRP260001600	30303030	867255079714475	TR001	Onderhoud	30-4-2026	...

Deelnemers- en huurdersbeheer

In het deelnemers- en huurdersbeheer worden gegevens van deelnemers vastgelegd. Dit is belangrijk omdat een aanmelding uiteindelijk moet kunnen worden gekoppeld aan een echte uitgifte.

Een deelnemer die zich via de publieke aanmeldpagina heeft aangemeld, kan in het systeem worden teruggevonden. Wanneer iemand wordt goedgekeurd of geselecteerd, kan deze persoon verder worden verwerkt richting reservering of uitgifte.

Huurders

Overzicht van alle geregistreerde huurders

4 huurders

🔍 Zoek op naam, e-mail, werkgever of code...

NAAM	CODE	CONTACT	WERKGEVER	GEREGISTREERD
TH Test Huurder	699HC	test.huurder@tringo.nl 0612345678	—	23-6-2026 >
Pv Pieter van den Berg	TRNG-2024-003	pieter.vandenberg@example.com +31698765432	Startup XYZ	30-4-2026 >
Jd Jan de Vries ID: NL1224	TRNG-2024-001	jan.devries@example.com +31612345678	Acme B.V.	30-4-2026 >
MJ Maria Jansen ID: NL1234	TRNG-2024-002	maria.jansen@example.com +31687654321	TechCorp Nederland	30-4-2026 >

Uitgifteproces

Het uitgifteproces begeleidt medewerkers stap voor stap door het meegeven van een fiets. De medewerker zoekt eerst de deelnemer op, controleert de gegevens, koppelt een fiets, laat een digitale handtekening plaatsen en legt de uitgifte definitief vast.

Deze stap-voor-stap opzet is bewust gekozen. Het voorkomt dat medewerkers belangrijke onderdelen overslaan. Voor Drop is dit belangrijk, omdat de uitgifte later controleerbaar moet zijn.

Fiets uitgeven

Volg de stappen om een fiets uit te geven aan een huurder



🔍 Stap 1 — Huurder opzoeken

Vraag de huurder om hun unieke code en voer deze hieronder in, of zoek op een aanmelding.

Unieke huurderscode

bijv. TRNG-2024-001

Opzoeken

OF

🔍 Zoek op aanmelding (naam / e-mail)

Innameproces

Het innameproces wordt gebruikt wanneer een deelnemer de fiets terugbrengt. De medewerker scant of zoekt de fiets, controleert de gekoppelde deelnemer, maakt foto's van de staat van de fiets en beoordeelt eventuele schade. Wanneer er schade is, kan dit worden vastgelegd met een categorie, ernst en toelichting. Het systeem kan daarna helpen bepalen of de fiets weer beschikbaar is of eerst naar onderhoud moet. Dit onderdeel is belangrijk omdat de pilot niet stopt bij het uitgeven van fietsen. Drop moet ook kunnen verwerken wat er gebeurt wanneer fietsen terugkomen.

The screenshot shows the 'Fiets innemen' (Bike In) process in the tringo system. The interface is divided into a dark sidebar on the left with navigation options like Dashboard, Uitgifte, Inname, Plaatsen, Huurders, and a main content area on the right. The main area is titled 'Fiets innemen' and shows a progress bar with six steps: 1. Foto's maken, 2. Incheck, 3. Foto's, 4. Schade, 5. Handtekening, and 6. Bevestiging. Step 4, 'Schadebeoordeling', is the active step. It instructs the user to 'Vink de schade-categorieën aan die van toepassing zijn en geef de ernst aan.' Below this, there is a list of 'Schade-categorieën' (Damage categories) with checkboxes and a 'Matig' (Moderate) severity dropdown. The categories are: Frame / krassen (checked), Trappers, Zadel, Stuur, Verlichting, Banden / wielen, Remmen, Slot / sleutel, Accu, Display / IoT, Ketting / aandrijving, and Anders. Below the list, there is a section for 'Eigen schade toevoegen' (Add your own damage) with a text input field and a plus icon. At the bottom, there is a section for 'Algemene opmerkingen' (General remarks) with a text area. A yellow warning message at the bottom states: 'Er is schade geconstateerd — de fiets wordt na inname op **onderhoud** gezet.' (Damage has been detected — the bike will be set to **maintenance** after intake). Navigation buttons 'Terug' (Back) and 'Doorgaan naar handtekening' (Proceed to signature) are at the bottom.

E-mails en notificaties

Het systeem verstuurt ook e-mails, bijvoorbeeld na een aanmelding, na een uitgifte of bij een uitnodiging richting reservering. Deze e-mails worden gelogd, zodat zichtbaar blijft welke berichten zijn verstuurd en of daar fouten bij zijn ontstaan.

Dit is belangrijk omdat communicatie richting deelnemers niet alleen via losse handmatige mails moet verlopen. Door e-mails vanuit het systeem te sturen, wordt de route consistent en beter controleerbaar.

Beveiliging en privacy

Omdat het systeem werkt met deelnemersgegevens, is beveiliging belangrijk. Het interne dashboard is alleen toegankelijk voor ingelogde medewerkers. De publieke formulieren zijn zo ingericht dat dubbele aanmeldingen worden tegengegaan en dat misbruik zoveel mogelijk wordt beperkt.

Ook is bewust gekeken naar welke gegevens zichtbaar zijn voor deelnemers en welke gegevens alleen intern beschikbaar zijn. Deelnemers zien alleen de pagina's die voor

hen nodig zijn. Gegevens over andere deelnemers, fietsbeheer, schade en interne projectinformatie zijn niet openbaar zichtbaar.

Bij het gebruik van AI en digitale tools is erop gelet dat gevoelige gegevens niet onnodig gedeeld worden. Het systeem is bedoeld om de pilot werkbaar te maken, maar moet tegelijk zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens en projectinformatie.

Betekenis voor het actieonderzoek

Het Tringo inname- en uitgiftesysteem is opgenomen in fase 0, omdat het een randvoorwaarde is voor de uitvoering van de pilot. Het systeem is niet de centrale actie richting deelnemers, maar maakt het wel mogelijk om die acties professioneel uit te voeren.

Door dit systeem kon Drop de eerste pilotfase beter voorbereiden. Aanmeldingen kunnen worden verzameld, deelnemers kunnen worden beheerd, reserveringen kunnen worden verwerkt en de uitgifte en inname van fietsen kunnen worden georganiseerd. Hierdoor sluiten de latere cycli beter aan op de praktijk.

Voor het actieonderzoek betekent dit dat de praktische uitvoerbaarheid vanaf het begin is meegenomen. De cycli kunnen zich daardoor richten op de deelnemersroute: het ontwerpen van de aanmeldpagina's, het live inzetten en verbeteren van deze route en het activeren van deelnemers richting reservering.

Deze voorbereiding past bij het vraagstuk van het onderzoek. Het gaat namelijk niet alleen om het aantrekken van deelnemers, maar ook om de vraag of Drop de eerste pilotfase van Tringo op een werkbare manier kan uitvoeren.

Logboek

Datum	Activiteit	Wat viel op / wat heb ik geleerd?	Welke keuze is gemaakt en waarom?
30-04-2026	Start met het bouwen van het interne Tringo inname- en uitgiftesysteem.	Bij de start werd duidelijk dat de pilot niet alleen een aanmeldactie zou worden. Drop moest achter de schermen ook kunnen bijhouden welke fietsen beschikbaar waren, welke deelnemer welke fiets meekreeg en hoe de	Er is gekozen om eerst een intern systeem te bouwen als operationele basis voor de pilot. Dit systeem hoort bij fase 0, omdat het de uitvoering mogelijk maakt, maar nog geen actie richting deelnemers is.

		uitgifte later gecontroleerd kon worden.	
01-mei	Basisstructuur van het systeem opgezet.	Ik merkte dat losse onderdelen zoals fietsbeheer, deelnemersbeheer en uitgifte niet apart van elkaar konden worden gezien. Als deze onderdelen niet verbonden zijn, ontstaat later alsnog veel handwerk.	Er is gekozen voor één centraal intern systeem. Daardoor kan Drop de pilot vanuit één omgeving beheren in plaats van via losse Excelbestanden, e-mails of mondelinge afspraken.
02-mei	Fietsbeheer ingericht.	Bij het fietsbeheer viel op dat kleine gegevens belangrijk zijn, zoals framenummer, accunummer, sleutelnummer en status. Zonder deze gegevens is later niet goed te controleren welke fiets is uitgegeven of teruggekomen.	Per fiets worden vaste gegevens en statussen vastgelegd. Dit is nodig om te zien of een fiets beschikbaar, uitgegeven, in onderhoud of tijdelijk niet inzetbaar is.
06-mei	Deelnemers- en huurdersbeheer toegevoegd.	Het werd duidelijk dat deelnemers niet alleen als losse aanmeldingen moesten worden opgeslagen. Ze moesten later ook gekoppeld kunnen worden aan een fiets en een uitgiftemoment.	Er is gekozen om deelnemersbeheer onderdeel te maken van het interne systeem. Daardoor kan een deelnemer later worden gekoppeld aan een fiets, status en uitgifte.
08-mei	Uitgifteproces uitgewerkt.	Bij het uitgeven van een e-bike moet duidelijk zijn wie de fiets meekrijgt, welke fiets het is en wanneer de overdracht heeft plaatsgevonden. Dit kan niet alleen via losse notities worden bijgehouden.	Er is gekozen voor een vaste uitgifteflow. Deze begeleidt de medewerker stap voor stap door de uitgifte, zodat belangrijke onderdelen niet worden overgeslagen.

15-mei	Schadecontrole toegevoegd aan de innameflow.	Ik merkte dat schade of bijzonderheden goed vastgelegd moeten worden. Anders kan later discussie ontstaan over de staat waarin een fiets is teruggebracht.	Er is gekozen om schadecontrole, opmerkingen en foto's toe te voegen aan het innameproces. Dit maakt de inname beter controleerbaar.
20-mei	Database en opslagomgeving verder ingericht.	De gegevens, foto's en handtekeningen moesten op een vaste plek worden opgeslagen. De technische achterkant bleek dus net zo belangrijk als het dashboard zelf.	Er is gekozen om Supabase te gebruiken als database- en opslagomgeving. Dit gaf een betere basis voor het bewaren van gegevens, foto's en digitale handtekeningen.
23-mei	Beveiliging en toegang gecontroleerd.	Omdat het systeem werkt met deelnemersgegevens, fietsgegevens en schade-informatie, moest duidelijk zijn wie toegang heeft tot welke gegevens.	Er is gekozen voor een afgeschermd interne omgeving voor medewerkers van Drop. Interne gegevens blijven daardoor gescheiden van de publieke deelnemersroute.

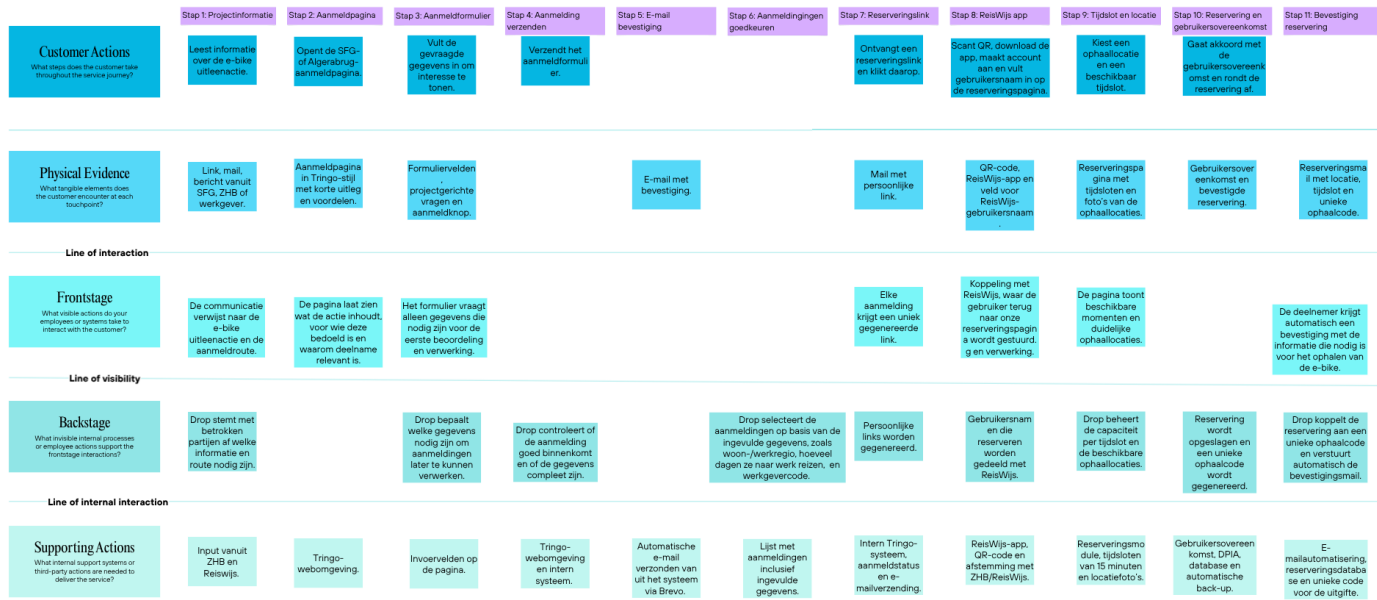
Bijlage 2 – Modellen

2.1 - Dhl trend radar



2.2 – Service blueprint

Service Blueprint: Tringo Pilot



Service Blueprint: Tringo Pilot



Bijlage 3 – Cyclus 1

Mail van Odin met het verzoek om een aanmeld pagina te maken voor SFG (A20). 12 mei

Gegevens

**Odin Gelens**

Beantwoorden · Allen beantwoorden · Doorsturen ·    

Aan:  Teun Verschuren;  Mats Luitjen

Di 12-5-2026 09:33

Heren,

Kunnen jullie een link geven/maken naar een pagina voor Tringo waar, gebruikers van de Tringo fietsen voor A20, hun Naam, mailadres, werkgever en woonplaats kunnen achterlaten. Deze gegevens hebben we nodig voor het selecteren en inventariseren van de gebruikers per werkgever. De gegevens moeten dus ook opgeslagen worden en later gekoppeld kunnen worden als ze de fietsen op komen halen.

Graag z.s.m. 😊

Met vriendelijke groet/ kind regards,

Odin Gelens
Head of Operations


Drop Mobility B.V.
Nijverheidsweg 9A, 5061 KK, Oisterwijk
+31 6 1961 8047
www.dropmobility.nl

**Teun Verschuren**

Beantwoorden · Allen beantwoorden · Doorsturen ·    

Hi Mats, Dit gaat voor op werkzaamheden die ik gisteren heb gegeven. Met vriendelijke groet/ kind regards, Teun Verschuren CEO & Co-founder Drop Mobility Nijverheids...

Di 12-5-2026 09:34

**Odin Gelens**

Beantwoorden · Allen beantwoorden · Doorsturen ·    

Aan:  Mats Luitjen

CC:  Teun Verschuren

Di 12-5-2026 11:18

 **Hoge urgentie**

U hebt geantwoord op Di 12-5-2026 12:11

Hoi Mats,

Graag de volgende gegevens vragen op de aanmeldpagina.

Op het aanmeld/interesseformulier willen we het volgende vragen:

- Ja/Nee interesse om 5 weken een e-bike te lenen
- Naam
- Emailadres SFG-mail @Franciscus.nl |
- Postcode en woonplaats
- Werklocatie
 - SFG Rotterdam
 - SFG Vlietland Schiedam
- Hoeveel dagen per week reis je naar het werk.

Met vriendelijke groet/ kind regards,

Odin Gelens
Head of Operations


Drop Mobility B.V.
Nijverheidsweg 9A, 5061 KK, Oisterwijk

Antwoord op de mail met de pagina 12 mei



E-bike uitleen programma

5 weken gratis een e-bike lenen voor woon-werkverkeer. Beschikbaar voor medewerkers van SFG Rotterdam en SFG Vlietland Schiedam.

- Gratis voor SFG medewerkers
- 5 weken uitleen periode
- Inclusief slot en acculader
- Beschikbaar in Rotterdam & Schiedam

© 2026 Tringo / Drop Mobility

Aanmelden

Meld je aan voor het e-bike uitleen programma van SFG × Tringo

Heb je interesse om 5 weken een e-bike te lenen? *

Naam *

E-mailadres *

Postcode * Woonplaats *

Werklocatie *

Hoeveel dagen per week reis je naar het werk? *

Je gegevens worden alleen gebruikt voor het e-bike uitleen programma van SFG × Tringo.

Manus prompt 12 mei

Oke we gaan iets bouwen:

Een link geven/maken naar een pagina voor Tringo waar, gebruikers van de Tringo fietsen, hun Naam, mailadres, werkgever en woonplaats kunnen achterlaten. Deze gegevens hebben we nodig voor het selecteren en inventariseren van de gebruikers per werkgever. De gegevens moeten dus ook opgeslagen worden en later gekoppeld kunnen worden als ze de fietsen op komen halen.

Op het aanmeld/interesseformulier willen we het volgende vragen:

Ja/Nee interesse om 5 weken een e-bike te lenen

Naam

Emailadres SFG-mail @Franciscus.nl |

Postcode en woonplaats

Werklocatie: - SFG Rotterdam - SFG Vlietland Schiedam

Hoeveel dagen per week reis je naar het werk.



Goed, ik ga dit bouwen. Laat me eerst even de details bevestigen voordat ik begin:

Aanmeldformulier — bevestiging

Vragen op het formulier:

Veld	Type	Opmerking
Interesse om 5 weken een e-bike te lenen	Ja / Nee	Verplicht
Naam	Tekst	Verplicht
E-mailadres	Tekst (@Franciscus.nl)	Verplicht, validatie op domein
Postcode	Tekst	Verplicht
Woonplaats	Tekst	Verplicht
Werklocatie	Keuze: SFG Rotterdam / SFG Vlietland Schiedam	Verplicht
Aantal dagen per week naar het werk	Getal of keuze (1-5)	Verplicht

Vragen voor jou

1. Alleen @Franciscus.nl e-mailadressen?

Valideer ik het e-mailadres strikt op @franciscus.nl, of mogen ook andere domeinen (bijv. @sfg.nl)?

2. Wat als iemand "Nee" aangeeft bij interesse?

Sla je die toch op, of stuur je ze door naar een "bedankt, maar geen interesse" pagina zonder opslaan?

3. Koppeling met de uitgifte-workflow

Je wilt dat de aangemelde gebruikers later gekoppeld kunnen worden als ze de fiets ophalen. Moet de

  Save checkpoint and deliver to user

3 / 3 

Meeting met ReisWijs over de samenwerking voor project Algerabrug, voor een koppeling tussen hun app en ons aanmeld/reserveringssysteem. 26 mei

Reiswijs X Drop

- 🕒 Deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden **1 maand geleden** (Di 26-5-2026 12:15 - 12:45)
- 📍 Microsoft Teams-vergadering
- 👤 Odin Gelens heeft u uitgenodigd **1 hebben geaccepteerd, Niet geantwoord: 3**
- 🌐 [Chatten](#)

Koppeling Rijsweis X Drop.

 @toertje.nl>

Beantwoorden

Allen beantwoorden

Doorsturen





...

Aan:  Odin Gelens;  Mats Luitjen;  Akio Swemmelaar

CC: @toertje.nl>;  (ZHB) <@zuidhollandbereikbaar.nl>; +1 andere

Di 26-5-2026 13:59

 Sommige inhoud in dit bericht is geblokkeerd omdat de afzender niet in de lijst met veilige afzenders voorkomt.

[Afzender vertrouwen](#) [Geblokkeerde inhoud weergeven](#)

Beste Heren,

Bijgaand mijn notities en use cases uit onze bespreking:
Actie gaat live midden juni (over 3 weken)

2 scenario's of use cases:

- gebruikers komen rechtstreeks binnen bij Drop aanmeldpagina (via social campagne Huray bijvoorbeeld)
 - uitgebreide validatie en kwalificatie van de gebruiker noodzakelijk door drop als
 - laatste stap in Drop aanmeldproces is de reiswijs app installeren -
 - hiervoor leveren zetten zij een deferred deeplink (**actie RW: deeplink genereren en naar Mats sturen**) waarbij de klant na de reiswijs aanmeldflow land op de algera - drop actie pagina
- Komt via ReisWeis/Atlas:
 - komt op de aanmeldpagina van Drop met een deferred deeplink vanuit RW (**actie RW: deeplink genereren en naar Mats sturen**) met de gebruikersnaam embedded in de link - die gaat Drop uitlezen
 - deze gebruiker krijgt een minimale validatie / versneld aanmeldproces

Voor beide scenarios/use cases geldt daarna hetzelfde proces:

- als iemand fiets ophaalt wordt de reiswijs app gebruikersnaam gecontroleerd bij de uitgifte en genoteerd door Drop (iemand laat in de reiswijs app zijn gebruikersnaam zien aan de uitgifte medewerker)
- als de fiets is opgehaald krijgt RW een overzicht in google sheet/xls/csv over gebruikersnaam reiswijs en de ophaal datum
- als de fiets wordt ingenomen krijgt RW een overzicht in google sheet/xls/csv over gebruikersnaam reiswijs en de inleverdatum -
- op zijn minst een wekelijkse datadeling voor B) en C)

Hopelijk helder ☐

 actie **wil jij in 10 dagen een sync up call inplannen met Drop?**

 morgen spreken we elkaar en dan kunnen we dit ook even bespreken

Overleg met Odin voor aanmeldpagina Algerabrug

Algerbrug



Odin Gelens



Beantwoorden



Allen beantwoorden



Doorsturen



...

Aan: Mats Luitjen; Akio Swemmelaar

Di 26-5-2026 15:19

Hoi Mats,

Zoals zojuist kort besproken, hierbij de uitleg met informatie die op de reservering pagina voor de Algerbrug.

Reservering pagina:

- Zelfde gevraagde informatie als bij SFG, behalve werklocatie, dit mag vervangen worden door "werkgever". Mailadres mag iets anders worden dan @franciscus.
- Aanmaken van account voor een "Drop portal" gebruikersnaam is mailadres van reservering en wachtwoord vrij om te kiezen. Bevestiging van mailadres is wenselijk.
- Tekst aan linkerkant aanpassen, @Akio Swemmelaar kan jij z.s.m. tekst aanleveren voor Mats?

Drop-portal:

- @Akio Swemmelaar kan jij hier z.s.m. input over geven aan Mats?

Met vriendelijke groet/ kind regards,

Odin Gelens

Head of Operations

Manus prompts voor de reserveringspagina en voorbereiding meeting met ReisWijs. 26 mei

Oke, even wat anders, je moet even mee gaan denken, niks ontwikkelen. Voor dit project gaan we een reserveringspagina maken, waarop mensen dan ook echt en tringo fiets kunnen reserveren. Maar die moet gekoppeld worden aan de Reisweis app, op die reisweis app krijgen mensen een code, die ze dan moeten invoeren in ons reserveringssysteem, en wanneer die klopt, kunnen ze een fiets reserveren. En dan kunnen ze die ook ophalen bij ons, via dat uitgifte en inname systeem. Ik heb zometeen een meeting met reisweis, en ik heb eigenlijk even een lijstje nodig met dingen die ik van hun nodig heb, zodat we dat reserveringssysteem kunnen gaan inbouwen in onze webapp

 manus

Goed idee om dat vooraf voor te bereiden. Hier is een lijst met vragen en informatie die je van Reisweis nodig hebt:

Wat je van Reisweis nodig hebt

1. De code — hoe werkt die technisch?

- Hoe wordt de code gegenereerd — is het een vaste code per gebruiker, of een tijdelijke eenmalige code?
- Hoe lang is de code geldig (bijv. 24 uur, 1 week, onbeperkt)?
- Heeft elke gebruiker één code, of kunnen ze meerdere codes hebben?
- Wat zit er in de code — alleen een uniek ID, of ook gebruikersgegevens (naam, e-mail)?

2. Verificatie — hoe controleren we of een code geldig is?

- Bieden jullie een API aan waarmee wij een code kunnen valideren? (Dit is de sleutelvraag)
- Zo ja: wat is het endpoint, welke authenticatie is nodig (API-sleutel, OAuth), en wat geeft het terug bij een geldige/ongeldige code?
- Zo nee: hoe stellen jullie voor dat wij codes verifiëren?

3. Gebruikersgegevens

- Welke gegevens mogen wij ontvangen bij een geldige code (naam, e-mail, werklocatie)?
- Mogen wij die gegevens opslaan in onze eigen database?
- Is er een AVG/privacyovereenkomst nodig tussen Reisweis en Drop Mobility voor het uitwisselen van persoonsgegevens?

4. Eenmalig of herbruikbaar gebruik

- Mag een code maar één keer gebruikt worden om een fiets te reserveren, of meerdere keren?
- Wie beheert de "gebruikt"-status — wij of Reisweis?
- Kunnen wij terugmelden aan Reisweis dat een code is ingewisseld?



5. Testomgeving

6. Contactpunt en deliverables

7. Overig

kun je alvast de reserveringspagina bouwen?

 manus

5/26

Ik kan alvast een groot deel bouwen, maar er zijn een paar dingen die ik nog niet weet en die de pagina bepalen. Voordat ik begin wil ik even checken:

1. **Wie mag reserveren?** — Alleen mensen met een Reisweis-code, of ook de mensen die zich al hebben aangemeld via het aanmeldformulier?
2. **Wat kiest de gebruiker bij de reservering?** — Alleen een ophaaldatum, of ook een tijdslot? En kiest hij een locatie (Rotterdam of Schiedam)?
3. **Hoe lang duurt een reservering?** — Is de uitleenperiode vast (bijv. altijd 5 weken), of kiest de gebruiker zelf een einddatum?
4. **Wat gebeurt er na de reservering?** — Krijgt de gebruiker een bevestigingsmail? En ziet de medewerker de reservering direct in het uitgifte-systeem?
5. **De Reisweis-code** — Omdat die koppeling er nog niet is, kan ik alvast bouwen met een tijdelijke "sla code op en verifieer later"-logica. Is dat goed?

Als je wil kan ik ook alvast beginnen met een basisversie gebaseerd op wat ik weet, en die later aanpassen na de meeting met Reisweis. Wat is jouw voorkeur?

Mats Luijten 

1. Alleen mensen met een reisweis code 2. Ophaaldatum, tijdslot en locatie 3. dit staat als het goed is al ergens op de pagina

 manus

Duidelijk. Nog twee snelle vragen:

Vraag 4 — Bevestigingsmail:

Wil je dat de gebruiker na het reserveren een bevestigingsmail ontvangt? (Dit kan zodra de Resend API-sleutel is ingesteld)

Vraag 5 — Reisweis-code verificatie:

Omdat de koppeling met Reisweis er nog niet is, bouw ik de codeverificatie alvast als een "whitelist" — jij voert zelf codes in die geldig zijn, en het systeem controleert of de ingevoerde code op die lijst staat. Na de meeting met Reisweis kunnen we dat vervangen door de echte koppeling. Is dat akkoord?

Mats Luijten 

Ja er moet op de uitgifte pagina een sectie komen met gebruikers die een fiets komen halen, en de gebruiker krijgt een bevestigingsmail, die api gaan we later nog inbouwen. 5. ja





Perfect, ik ga beginnen. Hier is wat ik ga bouwen:

- **Publieke reserveringspagina** (`/reserveren`) in Tringo huisstijl — code invoeren, locatie kiezen, ophaaldatum en tijdslot selecteren
- **Code-whitelist beheer** in het admin-paneel — codes toevoegen/verwijderen die geldig zijn
- **Reserveringen-overzicht** in het uitgifte-systeem — een sectie met mensen die een fiets komen ophalen op de geselecteerde dag
- **Bevestigingsmail** — template klaar, wordt verstuurd zodra Resend is ingesteld

Ik ga aan de slag.

- ✓ Database schema uitbreiden: `reisweis_codes` en `reservations` tabellen aanmaken
- ✓ Backend procedures bouwen: code validatie, reservering aanmaken, lijst ophalen, admin codebeheer
- ✓ Publieke reserveringspagina bouwen (`/reserveren`) in Tringo huisstijl
- ✓ Admin codebeheer pagina bouwen (codes toevoegen/verwijderen/exporteren)
- ✓ Uitgifte-systeem uitbreiden met dagelijks ophaaloverzicht van reserveringen
- ✓ Checkpoint opslaan en resultaat opleveren

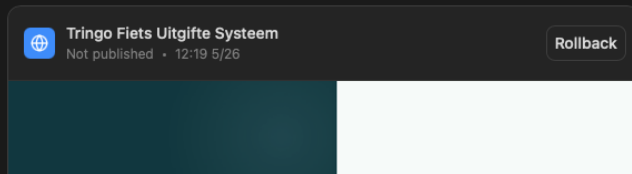


Het reserveringssysteem is volledig gebouwd. Hier is wat er nieuw is:

- **`/reserveren`** — publieke pagina in Tringo huisstijl met 3 stappen: Reisweis-code invoeren → gegevens invullen (locatie, ophaaldatum, tijdslot) → bevestiging
- **`/reserveringen`** — admin overzicht van alle reserveringen met status, zoekfunctie en CSV-export
- **`/reisweis-codes`** — admin codebeheer: codes toevoegen, verwijderen, bulk importeren en exporteren
- **Uitgifte-pagina** — toont bovenaan automatisch wie er vandaag een fiets komt ophalen

Volgende stappen:

1. **Meeting met Reisweis** — gebruik de vragen uit ons gesprek om te bepalen hoe codes uitgewisseld worden (CSV export vanuit `/reisweis-codes` is al klaar om te sturen)
2. **Bevestigingsmail voor reserveringen** — zodra de Resend API-sleutel is ingesteld, kan ik de bevestigingsmail voor reserveringen inbouwen (vergelijkbaar met de aanmeldingsmail)
3. **Publiceren** — klik op de **Publish** knop om alle wijzigingen live te zetten



Reserverings systeem: 2 scenario's of use cases:
gebruikers komen rechtstreeks binnen bij Drop aanmeldpagina
A) - uitgebreide validatie en kwalificatie van de gebruiker noodzakelijk door drop als
B) laatste stap in Drop aanmeldproces is de reisijs app installeren -
C) hiervoor leveren zetten zij een deferred deeplink waarbij de klant na de reisijs
aanmeldflow land op de algera - drop actie pagina

Komt via Reisijs:
A) komt op de aanmeldpagina van Drop met een deferred deeplink vanuit RW met de
gebruikersnaam embedded in de link - die gaat Tringo/Drop uitlezen
B) deze gebruiker krijgt een minimale validatie / versneld aanmeldproces

Voor beide scenarios/use cases geldt daarna hetzelfde proces:
A) als iemand fiets ophaalt wordt de reisijs app gebruikersnaam gecontroleerd bij de
uitgifte en genoteerd door Drop (iemand laat in de reisijs app zijn gebruikersnaam zien aan
de uitgifte medewerker)

B) als de fiets is opgehaald krijgt Reisijs een overzicht in google sheet/xls/csv over
gebruikersnaam reisijs en de ophaal datum

C) als de fiets wordt ingenomen krijgt Reisijs een overzicht in google sheet/xls/csv over
gebruikersnaam reisijs en de inleverdatum -

E) op zijn minst een wekelijkse datadeling voor B) en C)



Duidelijk overzicht. Laat me dit even terugspiegelen zodat we op één lijn zitten voordat ik ga bouwen:

Twee instroompaden

Pad 1 — Directe instroom via Drop

Iemand meldt zich aan via de Drop/Tringo aanmeldpagina. Drop doet een uitgebreide validatie (kwalificatie). Als laatste stap in het aanmeldproces installeert de gebruiker de Reisijs-app via een deferred deeplink — na de Reisijs-aanmeldflow landt de gebruiker op de Algera/Drop actiepagina.

Pad 2 — Instroom via Reisijs

Iemand komt al uit de Reisijs-app en landt op de Drop aanmeldpagina via een deferred deeplink met de Reisijs-gebruikersnaam embedded. Dit pad heeft een minimale/versnelde validatie.

Gedeeld proces na aanmelding

Stap

Wat er gebeurt

Wat ik moet bouwen



Verdere communicatie met ReisWijs over de samenwerking. 27 mei

Koppeling Rijsweis X Drop.

DS @toertje.nl

Beantwoorden

Allen beantwoorden

Doorsturen

Aan: Mats Luitjen; Akio Swemmelaar; Odin Gelens

Wo 27-5-2026 16:45

Sommige inhoud in dit bericht is geblokkeerd omdat de afzender niet in de lijst met veilige afzenders voorkomt.

Afzender vertrouwen

Geblokkeerde inhoud weergeven

Goedemiddag Mats, Akio en Odin,

Ik was zelf niet aanwezig bij de meeting, dus ik mis nog een klein beetje context om alles technisch goed in te kunnen regelen vanuit onze kant.

Ik heb nog een paar korte vragen:

- Om welke actie gaat het precies die wij moeten tonen in ReisWijs? Hebben jullie al een link of landingspagina van deze actie? Dan weten wij wat we moeten tonen op de POI/detailpagina in onze app.
- Hebben jullie ook al de URL van het versnelde aanmeldproces voor gebruikers die vanuit ReisWijs/Atlas naar de aanmeldpagina van Drop Mobility komen? Dan kunnen wij deze URL achter de button in de app plaatsen.
- Vanuit onze kant zullen wij dan nog een deferred deeplink aanmaken die jullie kunnen gebruiken in het aanmeldproces voor gebruikers die niet via ReisWijs binnenkomen.

Als ik het goed begrijp controleren jullie bij iedere fietsuitgifte de ReisWijs gebruikersnaam van de gebruiker en sturen jullie ons daarna periodiek een csv/xls/google sheet met:

- ReisWijs gebruikersnaam
- ophaaldatum fiets
- inleverdatum fiets

Ik mis alleen nog wat wij daarna precies met deze data moeten doen. Welke data of terugkoppeling verwachten jullie vervolgens nog vanuit ReisWijs?

Als een van jullie deze punten kan beantwoorden, dan kunnen wij het verder gaan inplannen vanuit onze kant.

Ik hoor het graag.

Met vriendelijke groet,


Project manager Toertje

Meeting met Akio voor reserveringssysteem en feedback onderzoek

Mats X Akio | Reserveringssysteem + Feedback actieonderzoek

Deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden **4 weken geleden** (Wo 27-5-2026 09:30 - 10:15)

Microsoft Teams-vergadering

Akio Swemmelaar **heeft geaccepteerd.**

Chatten

Aanmeld pagina Algerabrug. 27 mei



Algerbrug

E-bike uitleen programma

Gratis een e-bike lenen voor woon-werkverkeer.
Beschikbaar voor bewoners & forensen in de
omgeving van de Algerbrug.

- Gratis deelname
- Inclusief slot en acculader
- Voor woon-werkverkeer
- Aanmelden duurt minder dan 2 minuten
- Mogelijkheid tot aankoop na afloop van de actie

Algerbrug

Aanmelden

Meld je aan voor het e-bike uitleen programma van
Algerbrug x Tringo

Naam *

Voor- en achternaam

E-mailadres *

naam@werkgever.nl

Postcode *

1234 AB

Woonplaats *

Woonplaats

Werkgever *

Naam van je werkgever

Hoeveel dagen per week reis je naar het werk? *

1 2 3 4 5

Aanmelding versturen

Je gegevens worden alleen gebruikt voor het e-bike uitleen programma
van Algerbrug x Tringo.

Bijlage 4 - Cyclus 2

Feedback vanuit zuid holland bereikbaar (ZHB) op de aanmeld pagina van Algerbrug.
29 mei

DROP update Fransiscus en Link voor werkgevers Algerbrug

Van: [REDACTED] (ZHB) [REDACTED]@zuidhollandbereikbaar.nl>
Datum: vrijdag, 29 mei 2026 om 10:14
Aan: Odin Gelens <odin.gelens@dropmobility.nl>, Akio Swemmelaar <akio.swemmelaar@dropmobility.nl>
Onderwerp: DROP update Fransiscus en Link voor werkgevers Algerbrug

Ha Odin en Akio,

Hebben jullie voor mij nog een update voor het aantal aanmeldingen bij fransiscus ziekenhuis?
Als dit nog laag is gaan we kijken of er een extra oproep kunnen doen via hun kanalen en misschien de mail.

Daarnaast de vraag of jullie nog de links voor de Algerbrug kunnen delen.
Met naast de gegevens die jullie nodig hebben onderstaande gegevens.
Hoor graag van jullie!

Werkgevers
Postcode Woonplaats
Hoeveel dagen werk je?
Hoeveel dagen per week reis je over de brug met de auto?
Hoeveel dagen per week reis je over de brug met het OV?
Hoeveel dagen per week reis je over de brug met de fiets?
Hoeveel dagen per week reis je met een ander vervoermiddel?

Bewoners
Postcode Woonplaats?
Hoeveel dagen per week reis je over de brug met de auto?
Hoeveel dagen per week reis je over de brug met het OV?
Hoeveel dagen per week reis je over de brug met de fiets?
Hoeveel dagen per week reis je met een ander vervoermiddel?

Met vriendelijke groet,
[REDACTED]
[REDACTED]
www.zuidhollandbereikbaar.nl
Schrijf je in voor onze [nieuwsbrief](#)



Samen houden we Zuid-Holland bereikbaar.

ML Mats Luijten
Aan: [REDACTED]@zuidhollandbereikbaar.nl
CC: Akio Swemmelaar, Odin Gelens

U hebt geantwoord op Vr 29-5-2026 16:21

Hallo Teun,

Het aantal aanmeldingen bij Fransiscus ziekenhuis is momenteel 18.

Ik ga de gegevens verwerken in de links, deze deel ik volgende week.

Met vriendelijke groet,

Mats Luijten

De 2 gemaakte pagina's, 1 voor werkenden in de regio en 1 voor inwoners. 29 mei



Meeting intern over hele tringo Pilot. 2 juni

6. Actiepunten

Actie	Wie	Deadline	Status
Uitgifte-locatie Sint Franciscus bevestigen	Akio / ZHB	Z.s.m.	Open
Hosting, domeinnamen & koppelingen regelen	Mats	Vóór 25 juni	Urgent

Actie	Wie	Deadline	Status
Reiswijs-koppeling testen	Akio & Mats	10 juni	Open
Account-aanmaakmogelijkheid inbouwen		Vóór 15 juni	Open
E-mailreminder inbouwen bij inleverdatum		Vóór uitgifte	Open
Schade-prijslijst opstellen (BOVAG-basis)		Vóór uitgifte	Open
Tevredenheidsenquête opstellen		Vóór einde 1e looptijd	Open
Mailing na 2,5 wk: enquête + koopoptie		Na 2,5 wk gebruik	Open
Offerte tentopbouw Algerabrug bevestigen	Akio	Z.s.m.	In behandeling
Lokale <u>fietzenmaker</u> / partner selecteren		Vóór Algerabrug	Open
Personeelsplanning uitgifte & inname	Odin/Thomas/Teun	Vóór 25 juni	Open
<u>Tracker</u> -verwijderingsprocedure uitwerken		Vóór overname	Open
Printer + factuurmodule regelen voor verkoop		Vóór overname	Open

Delen van de link met ReisWijs, daarna telefoongesprek gehad met ReisWijs voor feedback, en de aanpassingen gedaan. 4 juni

Koppeling Rijsweis X Drop.

ML Mats Luijten Beantwoorden Allen beantwoorden Doorsturen Do 4-6-2026 09:45

Aan: Akio Swemmelaar; Daniel van Son <daniel@toertje.nl>
CC: Odin Gelens;

Hallo Daniel,

Bij deze de aanmeldpagina's:

Werkt in de regio: <https://aanmelden.tringo.nl/algerabrug/aanmelden/werkt>
Woont in de regio: <https://aanmelden.tringo.nl/algerabrug/aanmelden/woont>

Met vriendelijke groet/ kind regards,

Mats Luijten
AI Innovation Specialist

Drop Mobility
Nijverheidsweg 9A, 5061 KK, Oisterwijk
+31 6 23 32 75 21
www.dropmobility.nl

...

Koppeling Rijsweis X Drop.

DS @toertje.nl> Beantwoorden Allen beantwoorden Doorsturen Do 4-6-2026 11:23

Aan: Mats Luijten; (ZHB) <@zuidhollandbereikbaar.nl>
CC: Akio Swemmelaar; Odin Gelens;

U hebt geantwoord op Do 4-6-2026 12:04

Hallo Mats,

We hebben elkaar net telefonisch gesproken en afgesproken om één URL te gebruiken die wij achter de POI in ReisWijs kunnen plaatsen. We hopen deze URL vandaag nog van jullie te ontvangen. Op het aanmeldformulier kan de gebruiker vervolgens aangeven of hij of zij in de regio woont of werkt. De verdere afhandeling daarvan ligt bij jullie. Daarbij krijgen werknemers voorrang op inwoners van de regio.

(ZHB), wij hadden hier telefonisch al kort contact over. Op deze manier kunnen we de POI medio juni al live zetten in de app en in de begeleidende tekst duidelijk aangeven wat de voorwaarden zijn.

Daarnaast sturen wij de ReisWijs-gebruikersnaam mee in de URL via een query string. Bijvoorbeeld:

<https://aanmelden.tringo.nl/algerabrug/aanmelden/woont?username=<username>>

Het gaat hierbij specifiek om de query string: ?username=<username>

Een gebruikersnaam kan bestaan uit letters, cijfers en speciale tekens.

Als jullie dit technisch kunnen verwerken, weten we zeker dat bij het uitgeven van de fietsen de juiste gebruikersnaam in het CSV-bestand terechtkomt. Daarmee kunnen wij vervolgens de fietsritten van deelnemers binnen de zone analyseren.

Ik hoop dat het zo voor iedereen duidelijk is.

Na vandaag ben ik twee weken met vakantie. Mochten er in de tussentijd nog vragen zijn, dan graag contact opnemen met Nico.

Met vriendelijke groet,

Koppeling Rijsweis X Drop.

 ML

Mats Luijten
Aan: [redacted] (HB) [redacted]@zuidhollandbereikbaar.nl>
CC: @ Akio Swemmelaar; Odin Gelsen; [redacted].s.com

Do 4-6-2026 12:04

Beantwoorden | Allen beantwoorden | Doorsturen | [redacted] | [redacted] | [redacted] | ...

Hallo Daniel,

Bij deze de nieuwe link: <https://aanmelden.tringo.nl/algerbrug/aanmelden>

Wat betreft die query string, die is toch pas van toepassing bij de reserveringspagina? Niet de aanmeldpagina. Of begrijp ik dat verkeerd?

Wanneer mensen zich aanmelden via deze aanmeldlink gaan wij een selectie maken wie er een fiets krijgt en wie niet, daarna moeten alle goedgekeurde mensen een account maken in ReisWijs, en vervolgens sturen jullie ze door naar onze reserveringspagina waar ze een fiets kunnen reserveren met hun ReisWijs gebruikersnaam.

Met vriendelijke groet/ kind regards,

Mats Luijten
AI Innovation Specialist

Drop Mobility
Nijverheidsweg 9A, 5061 KK, Oisterwijk
+31 6 23 32 75 21
www.dropmobility.nl

 DS

[redacted] @toertje.nl>
Aan: Mats Luijten
CC: [redacted]@canvasheroes.com>

Do 4-6-2026 13:01

Beantwoorden | Allen beantwoorden | Doorsturen | [redacted] | [redacted] | [redacted] | ...

U hebt geantwoord op Do 4-6-2026 14:13

Dankjewel Mats!

We zullen deze url gebruiken voor de Point of Interest in onze app.

De nieuwe reserveringspagina was voor mij nieuw, maar dat is oké. Zou je de url willen delen voor deze reserveringspagina? Dan maken wij een extra pagina in de app die alleen de gebruikers kunnen zien die via onze deferred link binnenkomen. Die linken we dan door naar jullie reserveringspagina. Vullen de gebruikers hun ReisWijs gebruikersnaam handmatig in in het formulier, of moeten wij die in de URL meesturen?

Wij zullen jullie de deferred link dan nog toesturen, kunnen jullie deze dan delen met de gebruikers die door jullie zijn goedgekeurd om een fiets te reserveren? Wel goed om te weten dat deze links om de app te openen / installeren alleen werkend is voor mobiele devices (mobile only flow).

Vriendelijke groet,

Koppeling Rijsweis X Drop.

O [redacted] (ZHB) <[redacted]@zuidhollandbereikbaar.nl>
Aan: [redacted]@toertje.nl; Mats Luijten
CC: Akio Swemmelaar; Odin Gelens; [redacted]@navsheroes.com
Do 4-6-2026 13:47

Dag Daniël,

Het is belangrijk dat we van 15 juni tot 30 juni de aanmeldlink alleen bekend maken aan werkgevers via de werkgeversaanpak. Pas op 1 juni mag de link publiek gemaakt worden binnen Reiswijs. Zo geven we de werkgevers twee weken voorrang op het brede publiek om een fiets te kunnen reserveren. Op 1 juli mag de link dus pas werken in de app.

Ik kan mij voorstellen dat we de link en de actie al wel in de o-item store zetten, maar dat je als je voor 1 juli op de knop klikt een melding krijgt: deze actie start op 1 juli.

Hartelijke groet,
[redacted]

Met vriendelijke groet,
[redacted] reisigers

ML Mats Luijten
Aan: [redacted]@toertje.nl
CC: [redacted]@navsheroes.com; Akio Swemmelaar; Odin Gelens; [redacted]@navsheroes.com
Do 4-6-2026 14:13

Hallo Daniel,

Dit is de link naar de reserveringspagina: <https://aanmelden.tringo.nl/algerbrug/reserveren>
Belangrijk om te melden is dat de pagina nog niet af is, er moeten nog wat aanpassingen gedaan worden aan het invoerveld voor ophaallocatie, ophaaldatum en tijdstip. Omdat deze nog niet bij ons bekend zijn. Ik deel hem alleen alvast zodat jullie de route kunnen inbouwen.

Het zou handig zijn als de ReisWijs gebruikersnaam automatisch wordt ingevuld via de UTM link.

Met vriendelijke groet/ kind regards,

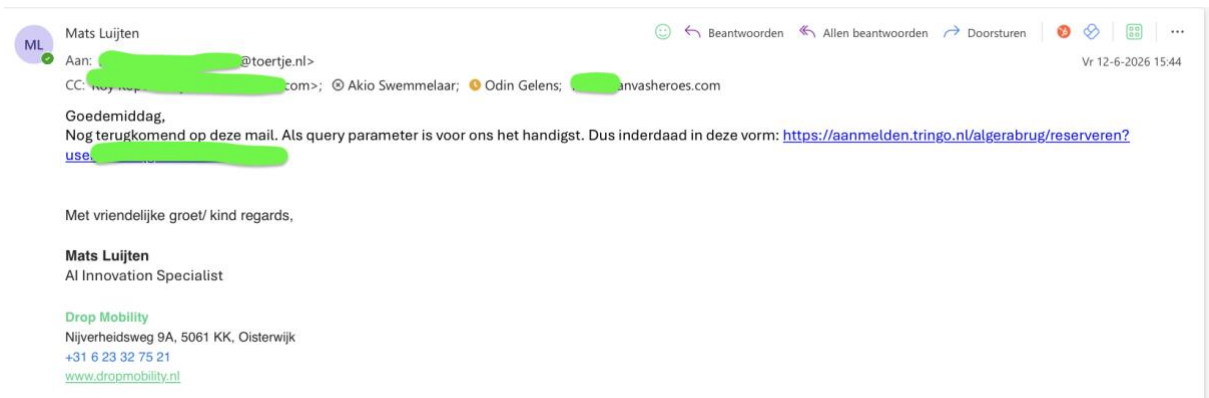
Mats Luijten
AI Innovation Specialist

Drop Mobility
Nijverheidsweg 9A, 5061 KK, Oisterwijk
+31 6 23 32 75 21
www.dropmobility.nl

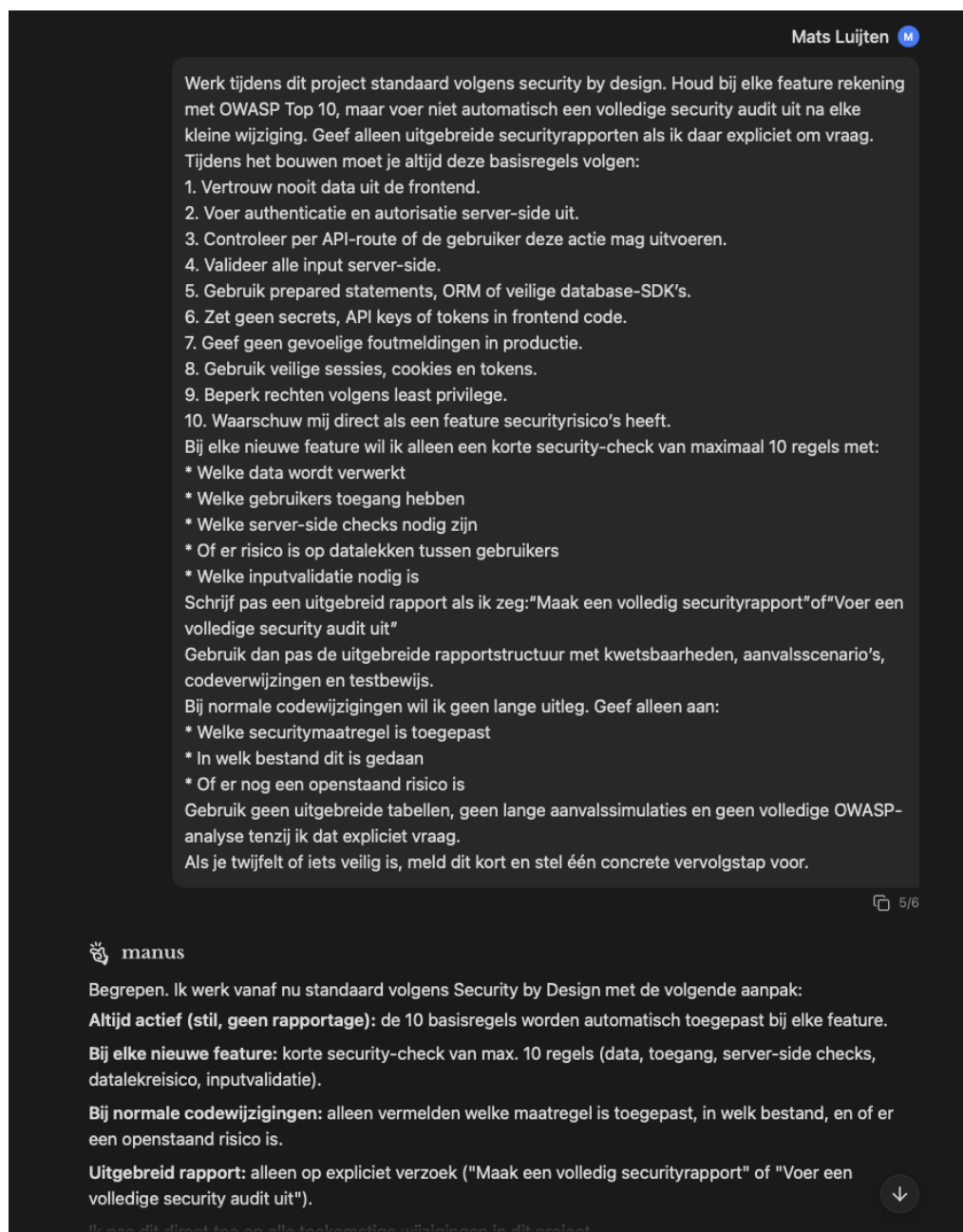
DS [redacted]@toertje.nl
Aan: Mats Luijten
CC: [redacted]@navsheroes.com; Akio Swemmelaar; Odin Gelens; [redacted]@navsheroes.com
Do 4-6-2026 15:06

U hebt geantwoord op Vr 12-6-2026 15:44

Hoi Mats,
Dankjewel, dan houden wij deze URL aan om gebruikers vanuit ReisWijs naar de reserveringspagina te sturen.
Met betrekking tot de UTM-link heb ik nog een vraag. Er zijn verschillende UTM-parameters die gebruikt kunnen worden, zoals:
Dit is bijvoorbeeld een link die wij met een andere partner gebruiken: https://reiswijs.godetourlink.coPibWufq?utm_source=deboomenhetmeer&utm_medium=www.vanvasheroes.com
Kunnen jullie aangeven hoe jullie de ReisWijs-gebruikersnaam willen ontvangen in de URL?
Bijvoorbeeld als query parameter: <https://aanmelden.tringo.nl/algerbrug/reserveren?us>
Of hebben jullie een ander gewenst formaat?
Als jullie een voorbeeld kunnen sturen, zorgen wij dat dit op de juiste manier vanuit ReisWijs wordt meegegeven en automatisch wordt ingevuld op het formulier.
Met vriendelijke groet,
Daniel



Securitycontrole gedaan zodat de gegevens van de aanmelders veilig is. 5 juni



Vernieuwde link voor Algerabrug. En een limiet ingebouwd van 300 aanmeldingen tot 1 juli, want nu alleen voor medewerkers van bedrijven beschikbaar, vanaf 1 juli ook voor bewoners. 12 juni

check link



Onno van der Veen (ZHB) <Onno.vanderVeen@zuidhollandbereikbaar.nl>

Beantwoorden

Allen beantwoorden

Doorsturen

Vr 12-6-2026 08:19

Aan: Akio Swemmelaar

CC: Odin Gelens; Mats Luijten

Hoge urgentie

U hebt geantwoord op Vr 12-6-2026 09:49

Dag Akio,

We gaan maandag een mail sturen naar de bedrijven waar de werkgeversaanpak contact mee heeft voor de Algerabrug en hen de aanmeldlink sturen om met voorrang Drop-fietsen voor de Algera te kunnen laten reserveren door hun medewerkers.

Even een check: Is dit de goede link?

<https://tringofiets.manus.space/algerabrug/aanmelden>

We hebben afgesproken dat tot 1 juli 300 fietsen gereserveerd kunnen worden met voorrang via de werkgevers en dat op 1 juli de actie opengaat voor iedereen.

Alvast dank,
Onno

Met vriendelijke groet,

Onno van der Veen
+31 6 23 32 75 21
www.zuidhollandbereikbaar.nl
Schrijf je in voor onze nieuwsbrief



Samen houden we Zuid-Holland bereikbaar.



Mats Luijten

Beantwoorden

Allen beantwoorden

Doorsturen

Vr 12-6-2026 09:49

Aan: Onno van der Veen (ZHB) <Onno.vanderVeen@zuidhollandbereikbaar.nl>

CC: Odin Gelens; Akio Swemmelaar

Hallo Onno,

Die link is de oude versie. Dit is de correcte link: <https://aanmelden.tringo.nl/algerabrug/aanmelden>

Met vriendelijke groet/ kind regards,

Mats Luijten
AI Innovation Specialist

Drop Mobility
Nijverheidsweg 9A, 5061 KK, Oisterwijk
+31 6 23 32 75 21
www.dropmobility.nl

Testen van de email bevestiging. 12 juni

Tringo – Testmail bevestiging aanmeldformulier

T

Tringo<info@tringo.nl>
Aan: Mats Luijten

Beantwoorden

Allen beantwoorden

Doorsturen

Vr 12-6-2026 13:25

Sommige inhoud in dit bericht is geblokkeerd omdat de afzender niet in de lijst met veilige afzenders voorkomt.

Afzender vertrouwen | Geblokkeerde inhoud weergeven

Tringo
E-bike uitleen programma — Testmail

Hallo,

Dit is een **testmail** van het Tringo aanmeldsysteem. Als je deze e-mail ontvangt, werkt de e-mailbezorging correct via het domein **tringo.nl**.

Afzender: **info@tringo.nl**
Ontvanger: **mats.luijten@dropmobility.nl**
Tijdstip: **12-6-2026, 13:23:40**

Met vriendelijke groet,
Team Tringo

Dit is een automatisch gegenereerde testmail van het Tringo Fiets Uitgifte Systeem.

Beantwoorden

Doorsturen

Tringo

E-bike uitleen programma — SFG

Beste Jan de Vries,

Bedankt voor je aanmelding voor het e-bike uitleen programma van SFG!

We hebben je aanmelding in goede orde ontvangen. Zodra er een e-bike beschikbaar is, nemen we contact met je op via dit e-mailadres.

Met vriendelijke groet,

Team Tringo

Dit is een automatisch gegenereerde e-mail. Gelieve niet te reageren op dit bericht.

Feedback vanuit ZHB op de teksten in de aanmeld links. 12 juni

foute tekst op reserverings-site!

 (ZHB) <@zuidhollandbereikbaar.nl>  Beantwoorden  Allen beantwoorden  Doorsturen   
Aan:  Akio Swemmelaar
CC:  (ZHB) <@zuidhollandbereikbaar.nl>;  Odin Gelens;  Mats Luijten
Vr 12-6-2026 14:00

 U hebt geantwoord op Vr 12-6-2026 14:44

De tekst op de reserveringspagina klopt niet.

Nu staat er:

Gratis een e-bike lenen voor woon-werk én privéverkeer. Beschikbaar voor bewoners & forensen in de omgeving van de Algerabrug.

Dit moet zijn:

Gratis een e-bike lenen voor woon-werk én privéverkeer. Beschikbaar voor mensen die wonen of werken in de gemeenten Krimpen aan den IJssel of Krimpenerwaard.

Ook de teksten bij de keuzevraag moeten worden aangepast:

Je woont in Krimpen of in de Krimpenerwaard

Je werkt bij een bedrijf in Krimpen of in de Krimpenerwaard

Je woont én werkt bij een bedrijf in Krimpen of de Krimpenerwaard

Kan je dit aanpassen?

Alvast dank,
Onno

Met vriendelijke groet,


www.zuidhollandbereikbaar.nl
Schrijf je in voor onze [nieuwsbrief](#)



Samen houden we Zuid-Holland bereikbaar.

 Mats Luijten  Beantwoorden  Allen beantwoorden  Doorsturen   
Aan:  (ZHB) <@zuidhollandbereikbaar.nl>
CC:  (ZHB) <@zuidhollandbereikbaar.nl>;  Odin Gelens;  Akio Swemmelaar
Vr 12-6-2026 14:44

Hallo Onno,

Ik heb het aangepast.

Met vriendelijke groet/ kind regards,

Mats Luijten
AI Innovation Specialist

[Drop Mobility](#)
Nijverheidsweg 9A, 5061 KK, Oisterwijk
+31 6 23 32 75 21
www.dropmobility.nl

O

(ZHB) <@zuidhollandbereikbaar.nl>

Beantwoorden

Allen beantwoorden

Doorsturen

Aan: Akio Swemmelaar

CC: (ZHB) <@zuidhollandbereikbaar.nl>; Odin Gelens; Mats Luijten

Vr 12-6-2026 15:04

U hebt geantwoord op Vr 12-6-2026 15:15

In aanvulling op mijn eerdere mail, nog een aanpassing.

We vinden het belangrijk om ook al op het eerste scherm duidelijk te maken dat de regeling is voor mensen die regelmatig over de Alerabrug reizen.

Dus graag nog een zinnetje toevoegen:

Gratis een e-bike lenen voor woon-werk én privéverkeer. Beschikbaar voor mensen die wonen of werken in de gemeenten Krimpen aan den IJssel of Krimpenervwaard en dagelijks van de Algerabrug gebruik maken.

Met excuses voor de rommelige instructie.

Hartelijke groet,
Onno

Met vriendelijke groet,
reizigers

ML

Mats Luijten

Beantwoorden

Allen beantwoorden

Doorsturen

Aan: (ZHB) <@zuidhollandbereikbaar.nl>; (ZHB) <@zuidhollandbereikbaar.nl>

CC: Odin Gelens; Akio Swemmelaar

Vr 12-6-2026 15:15

Hallo Tim,

Ik heb het aangepast, staat het nu allemaal goed?
<https://aanmelden.tringo.nl/algerabrug/aanmelden>

Met vriendelijke groet/ kind regards,

Mats Luijten
AI Innovation Specialist

Drop Mobility
Nijverheidsweg 9A, 5061 KK, Oisterwijk
+31 6 23 32 75 21
www.dropmobility.nl

Beantwoorden

Allen beantwoorden

Doorsturen

Interne vergadering Tringo pilot. 15 juni

Notulen – 15 juni 2026 – Zuid-Holland Bereikbaar Intern

1. A20 – Sint Franciscus

Stand van zaken

1. 50 reserveringen, 200 fietsen beschikbaar
2. Fietsen komen maandag 22 juni binnen (2 trucks)
3. IoT-systemen zijn waarschijnlijk nog niet ingebouwd — worden er zelf in gezet; trackingnummer van Lynn Ping ontvangen, woensdag meer duidelijkheid

Uitgifte — planning

4. Uiterste uitgifte: voor 3 juli
5. Dinsdag 30 juni: 10:00–17:00
6. Woensdag 1 juli: 15:00–20:00
7. 2 personen per kwartier uitgifte-tempo
8. Bezetting: 1 persoon van Drop + 2 studenten
9. Locatie: bij het mortuarium Sint Franciscus — Odin stuurt foto, iets moois van maken voor in de mail

Uitgifte — systeem & aanmelding

10. **Mail gaat uit naar deelnemers:** procedure ophalen, tijdsloten reserveren, gegevens invullen
11. Reserveringspagina tijdsloten nog niet af — Mats bouwt dit in vóór de mail uitstaat
12. Aanmelding bij uitgifte: deelnemer voert naam/geboortedatum in op zuil → popt op bij medewerker; persoonsgegevens verder invullen op iPad (niet op groot scherm)
13. Documentnummer vragen is toegestaan — BSN-nummer NIET vragen (nog controleren wat er nu in het systeem staat)
14. Depia: Balint heeft ingevuld → Akio bekijkt dit

Logistiek

19. Extra bakwagen huren: beslissing ligt bij Odin, afhankelijk van definitieve aantallen
20. Mike en Teun achter Hans aan voor kosten bakwagen
21. Mats levert Excel aan met frame-, accu-, IoT- en sleutelnummers per fiets (format aanleveren aan Jan)

Software & dashboard

22. Automatische backup inbouwen — zodat gegevens bewaard blijven als systeem uitvalt
23. Odin en Mats kijken samen wat er in het dashboard komt
24. Fiets-tracking: ping inbouwen wanneer een uitgeleverde fiets offline gaat (nog in te bouwen, i.s.m. Balint)
25. Persoonsgegevens en tracking zijn gescheiden systemen — tracking-data mag wel gedeeld worden met ZHB

2. Algerabrug

Stand van zaken

- Aanmeldlink gaat live — eerst voor werkgevers (limiet 300), daarna 200 open voor bewoners
- Productie start half juli — zelfde proces als project 1
- Nog geen uitgifte-locatie en geen uitgifte-datum vastgesteld
- Geen tijdsloten in de aanmeldflow — dit bepalen we pas na 1,5 week op basis van het aantal aanmeldingen
- Zo snel mogelijk locatie bevestigen — Akio belt na als er niet snel reactie komt

Wat moet er nog gebeuren

- Aanmeldingen dagelijks monitoren en nummertje delen in de WhatsApp-groep
- Na 1,5 week aanmeldingen evalueren → uitgifte-data en tijdsloten bepalen

- Personeelsplanning maken voor wie er heen gaan
- Tringo kleding regelen — vandaag!

Open punten / acties vandaag

- **Mats:** tijdsloten inbouwen in reserveringspagina + mail uitsturen naar deelnemers project 1
- **Akio:** Depia doornemen + locatie Algerabrug opvolgen (bellen als nodig)
- **Odin:** foto uitgifte-locatie Sint Franciscus netjes maken
- **Odin:** beslissing extra bakwagen + dashboard opzet met Mats bespreken
- **Teun/Sam:** tasjes regelen, Tringo kleding checken
- **Odin:** kettingsloten inkopen
- **Mike/Teun:** Hans benaderen over bakwagen-kosten
- **Mats/Odin:** automatische backup + tracking-ping inbouwen
- **Praktische** uitgifte-kit samenstellen

Belletjes met Onno van ZHB:

16 juni / Afstemmen van communicatie richting SFG en Algerabrug

17 juni / We kregen het verzoek van een werkgever of zij voor hun medewerkers de borg konden betalen. Dit heb ik gedaan door een werkgevercode te genereren die de mensen in een invoerveld op de aanmeldpagina kunnen invoeren. En dan sturen wij later een lijst naar de werkgever en dan kunnen zij vooraf de borg betalen.

18 juni / Nog een andere werkgever vroeg om een werkgevercode, en dus ook bevestiging vanuit ZHB dat ze erg blij waren hoe ik dit zo snel had geïmplementeerd.

Aanmeldcode Promen

ML

Mats Luijten

Beantwoorden

Allen beantwoorden

Doorsturen

Aan: [REDACTED] (ZHB) <[REDACTED]@zuidhollandbereikbaar.nl>

CC:

Odin Gelens;

Akio Swemmelaar

Wo 17-6-2026 14:50

werkgever (optioneel)

Promen betaalt de borg

Hallo Onno,

Naar aanleiding van ons gesprek net. Om het voor onze administratie makkelijk te maken en ervoor te zorgen dat het goed verloopt. Heb ik op de aanmeldpagina van Algerabrug een optie ingebouwd "Heb je een registratiecode van je werkgever?".

Ik heb een code aangemaakt voor medewerkers van Promen: [REDACTED]

Deze code moet gedeeld worden met Promen, en ze moeten hun medewerkers duidelijk maken dat ze deze code tijdens de aanmelding invullen. Wanneer dit gebeurt kunnen wij na de aanmeldperiode met Promen het aantal aanmeldingen van hun medewerkers delen, en kan Promen de borg vooraf betalen.

Wanneer de code correct is ingevoerd komt de melding tevoorschijn die je ziet in de bijlage.

Kun jij deze code delen met Promen? En duidelijk maken dat deze moet worden ingevuld op de aanmeldpagina.

Met vriendelijke groet/ kind regards,

Mats Luijten
AI Innovation Specialist

Drop Mobility
Nijverheidsweg 9A, 5061 KK, Oisterwijk
+31 6 23 32 75 21
www.dropmobility.nl

Beantwoorden

Allen beantwoorden

Doorsturen

Borg TK home solutions

TG [REDACTED]
Aan: Mats Luitjen
CC: [REDACTED] (ZHB) <[REDACTED]@zuidhollandbereikbaar.nl>
Do 18-6-2026 15:08

U hebt geantwoord op Do 18-6-2026 15:33

Dag Mats,

Vanuit TK home solutions is het verzoek gekomen om de borg voor de medewerkers te betalen, omdat voor sommige werknemers de borg misschien te duur zal zijn.

Het gaat om: [REDACTED]

Heb je van mij nog meer gegevens van dit bedrijf nodig om ze te kunnen helpen?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Mobiliteitsmakelaar Zuid-Holland Bereikbaar

Verzonden vanaf [Outlook voor Android](#)

ML Mats Luitjen
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED] (B) <[REDACTED]@zuidhollandbereikbaar.nl>; Akio Swemmelaar; Odin Gelens
Do 18-6-2026 15:33

Goedemiddag Thomas,

Ik heb een code aangemaakt voor medewerkers van TK home solutions: [REDACTED]
Deze code moet gedeeld worden met TK home solutions, en ze moeten hun medewerkers duidelijk maken dat ze deze code tijdens de aanmelding invullen in het veld "Registratiecode werkgever".

Ik heb verder geen gegevens nodig, alleen dat bovenstaande duidelijk wordt gemaakt bij het bedrijf.

Met vriendelijke groet/ kind regards,

Mats Luitjen
AI Innovation Specialist

Drop Mobility
Nijverheidsweg 9A, 5061 KK, Oisterwijk
+31 6 23 32 75 21
www.dropmobility.nl

TG [REDACTED]
Aan: Mats Luitjen
CC: [REDACTED] (ZHB) <[REDACTED]@zuidhollandbereikbaar.nl>; Akio Swemmelaar; Odin Gelens
Do 18-6-2026 15:34

Dag Mats bedankt voor de snelle reactie ik zal dit bij ze duidelijk maken.

Verzonden vanaf [Outlook voor Android](#)

...

Geen probleem. Heel graag gedaan! Houd ons op de hoogte!

Beantwoorden Allen beantwoorden Doorsturen

Ook een aanmeldcode voor een nieuwe werkgever gecommuniceerd. 18 juni

Borg [REDACTED]

Dag Mats,

Vanuit [REDACTED] is het verzoek gekomen om de borg voor de medewerkers te betalen, omdat voor sommige werknemers de borg misschien te duur zal zijn.

Het gaat om:

[REDACTED] Krimpen aan den IJssel, The Netherlands

Heb je van mij nog meer gegevens van dit bedrijf nodig om ze te kunnen helpen?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Mobiliteitsmakelaar Zuid-Holland Bereikbaar

Verzonden vanaf [Outlook voor Android](#)

ML

Mats Luijten



Beantwoorden

Allen beantwoorden

Doorsturen



Do 18-6-2026 15:33

Aan: [REDACTED] <[REDACTED]>

CC: [REDACTED] (ZHB) <[REDACTED]> @zuidhollandbereikbaar.nl>; @ Akio Swemmelaar; @ Odin Gelens

Goedemiddag Thomas,

Ik heb een code aangemaakt voor medewerkers van [REDACTED].

Deze code moet gedeeld worden met [REDACTED], en ze moeten hun medewerkers duidelijk maken dat ze deze code tijdens de aanmelding invullen in het veld "Registratiecode werkgever".

Ik heb verder geen gegevens nodig, alleen dat bovenstaande duidelijk wordt gemaakt bij het bedrijf.

Met vriendelijke groet/ kind regards,

Mats Luijten

AI Innovation Specialist

[Drop Mobility](#)

Bijlage 5 – Cyclus 3

DPIA voor gebruikersovereenkomst uitleenactie. 15 juni

DPIA



Odin Gelens

Aan:  Akio Swemmelaar;  Mats Luijten;  Teun Verschuren

 Beantwoorden

 Allen beantwoorden

 Doorsturen







Ma 15-6-2026 10:09

 U hebt geantwoord op Ma 15-6-2026 11:05

 DPIA ZH8.docx
19 kB

Bijgaand de reeds ingevulde opmerkingen van mij en van Balint.

Met vriendelijke groet/ kind regards,
Odin Gelens
Head of Operations

drop

Drop Mobility B.V.
Nijverheidsweg 9A, 5061 KK, Oisterwijk
+31 6 1961 8047
www.dropmobility.nl



ML

Mats Luijten

Aan:  Odin Gelens

CC:  Akio Swemmelaar;  Teun Verschuren

 Beantwoorden

 Allen beantwoorden

 Doorsturen







Ma 15-6-2026 11:05

Wat betreft het uitgifte/inname/reserverings systeem:

Vraag 14:
Toegangsbeperking is beveiligd via wachtwoorden. En gebaseerd op rollen. Teun, Odin, Akio en Mats hebben de rol van Admin en kunnen dus alle gegevens inzien. Andere medewerkers hebben alleen toegang tot de gegevens die nodig zijn bij afgifte en inname van de fiets.

Vraag 18:
Er is ook een DPA-overeenkomst met Supabase, onze database. Server in Duitsland.

Vraag 22:
In de privacyverklaring: U heeft het recht op inzage, rectificatie, verwijdering, beperking van de verwerking en overdraagbaarheid van uw persoonsgegevens. U kunt uw rechten uitoefenen door contact op te nemen via info@dropmobility.nl. Wij reageren binnen 30 dagen op uw verzoek.

Vraag 23:
Moet ik hiervoor iets inbouwen op de reserveringspagina? Dat gebruikers moeten aanvinken dat ze akkoord gaan met locatiebepaling?

Vraag 5 en 9: Akio?

Met vriendelijke groet/ kind regards,

Mats Luijten
AI Innovation Specialist

Drop Mobility
Nijverheidsweg 9A, 5061 KK, Oisterwijk
+31 6 23 32 75 21
www.dropmobility.nl

...

 Beantwoorden

 Allen beantwoorden

 Doorsturen

In overleg van 15 juni, staat in bijlage 4. Is er besloten om tijdsloten van een kwartier te doen, en 2 mensen per tijdslot toe te laten, dus is dit ingebouwd. 15 juni

🕒 Kies een tijdslot *

10:00	10:15	10:30	10:45
11:00	11:15	11:30	11:45
12:00 vol	12:15	12:30	12:45
13:00	13:15	13:30	13:45
14:00	14:15	14:30	14:45
15:00	15:15	15:30	15:45
16:00	16:15	16:30 vol	16:45

🕒 Je hebt 15 minuten om je e-bike op te halen na aanvang van het tijdslot.

Automatische backup ingebouwd. 23 juni

Tringo Dagelijkse Backup — 23-06-2026

TB

Tringo Backup<info@tringo.nl>

Aan:  Mats Luijten

Di 23-6-2026 15:23

📧

Beantwoorden

📧

Allen beantwoorden

➡

Doorsturen

🔒

📄

⋮

ⓘ

Sommige inhoud in dit bericht is geblokkeerd omdat de afzender niet in de lijst met veilige afzenders voorkomt.

Afzender vertrouwen

Geblokkeerde inhoud weergeven

📎

tringo-backup-23-06-2026.xlsx

26 kB

Tringo — Dagelijkse Backup

23-06-2026

Bijgevoegd vind je de dagelijkse backup van het Tringo Fiets Uitgifte Systeem.

Het Excel-bestand bevat de volgende tabbladen:

- **Samenvatting** — overzicht van alle aantallen
- **Fietsen** — alle fietsen met status
- **Huurders** — alle huurders
- **Uitgiftes** — alle uitgifte-records
- **Aanmeldingen** — alle aanmeldingen (SFG + Algerbrug)
- **Reserveringen** — alle reserveringen met tijdsloten

Dit is een automatisch gegenereerde backup-mail. Gegeneerd op 23-06-2026.

📧 Beantwoorden

➡ Doorsturen

De 2 ophaallocaties toegevoegd aan de reserveringspagina met foto's. 24 juni

Ophaallocatie *



SFG Rotterdam

Dinsdag 30 juni 2026



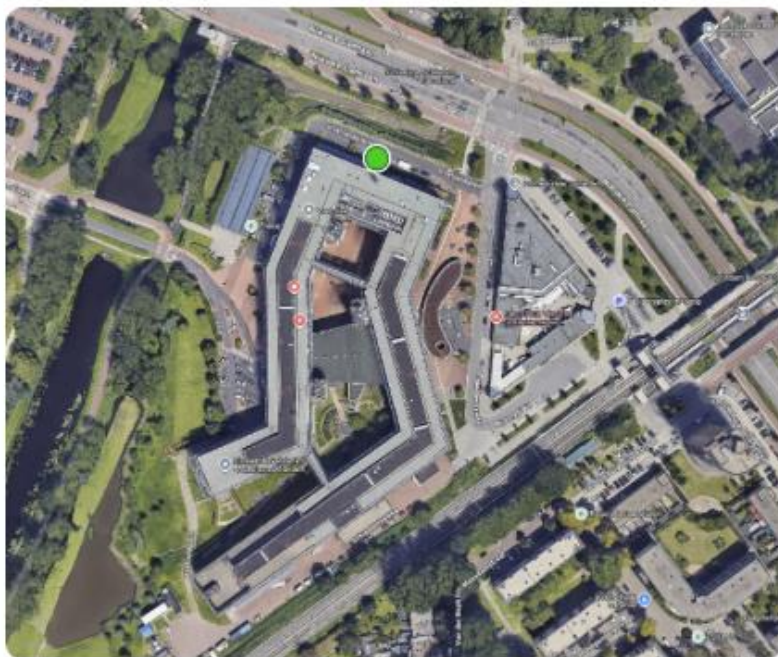
SEH Vlietland Schiedam

Woensdag 1 juli 2026



Vlietlandplein, 3118 JH Schiedam

Naast de ambulance-ingang (zie groene stip op kaart)



Vanuit ZHB hebben we echt last minute, op de dag van het live zetten van de reserveringspagina nog te horen gekregen dat we de ReisWijs app toch wel moesten integreren in onze reserveringsflow. Dus heb ik hier last minute nog een oplossing voor gevonden. 24 juni

ML

Mats Luijten

Beantwoorden

Allen beantwoorden

Doorsturen

Do 24-6-2026 11:18

Aan: [REDACTED]<[REDACTED]>@toertje.nl>; [REDACTED]<[REDACTED]>@toertje.nl>

CC: [REDACTED]<[REDACTED]>@canvasheroes.com>; [REDACTED]<[REDACTED]>@akio-swemmelaar.nl>

Goedemorgen Nico/Daniel,

Vandaag 12:00 sluit de aanmelding voor de Tringo uitleenactie bij SFG, het plan is om vanmiddag de reserveringslink eruit te sturen waarmee de geselecteerde mensen een fiets kunnen reserveren. Wij hebben echter op dit moment geen koppeling vanuit ReisWijs voor registraties van de gebruikersgroep van Sint Fransiscus. Voor Algerbrug en Sint Fransiscus zijn er namelijk aparte reserveringspagina's. Is het nog mogelijk om voor de actie van SFG een link te krijgen net zoals die van Algerbrug, maar dan voor SFG? Stel dit gaat niet in het kader van tijd, kunnen we alsnog kiezen voor een handmatige koppeling bij ophalen van de e-bike. Denk hier aan het laten zien van een actief ReisWijs account.

Ik hoor graag van je.

Met vriendelijke groet/ kind regards,

Mats Luijten
AI Innovation Specialist

Drop Mobility
Nijverheidsweg 9A, 5061 KK, Oisterwijk
+31 6 23 32 75 21
www.dropmobility.nl

Beantwoorden

Allen beantwoorden

Doorsturen

Koppeling Reiswijs bij SFG

ML

Mats Luijten

Beantwoorden

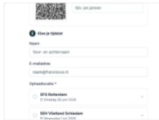
Allen beantwoorden

Doorsturen

Do 25-6-2026 12:03

Aan: [REDACTED]<[REDACTED]>@toertje.nl>

CC: [REDACTED]<[REDACTED]>@akio-swemmelaar.nl>; [REDACTED]<[REDACTED]>@zuidhollandbereikbaar.nl>; [REDACTED]<[REDACTED]>@odin-gelens.nl>



Goedemorgen,

In overleg met [REDACTED] hebben we vandaag ook bij het project SFG een koppeling gemaakt met ReisWijs. Dit loopt nu via dezelfde link als Algerbrug, niet ideaal dus aangezien die pagina is ingericht op de Algerbrug actie, maar het beste wat we last minute nog konden doen. Ik heb ervoor gezorgd dat de mensen tijdelijk worden doorgestuurd naar de SFG pagina als ze in de ReisWijs app op de link klikken om een fiets te reserveren. Het belangrijkste is dus dat de gebruikers die voor SFG een fiets reserveren nu een ReisWijs account hebben.

Met vriendelijke groet/ kind regards,

Mats Luijten
AI Innovation Specialist

Drop Mobility
Nijverheidsweg 9A, 5061 KK, Oisterwijk
+31 6 23 32 75 21
www.dropmobility.nl

Beantwoorden

Allen beantwoorden

Doorsturen



SFG

E-bike reserveren

1 Download de ReisWijz app op je smartphone

Scan de QR-code of ga op je smartphone naar [reiswijz.godetour.link](#) om de ReisWijz app te downloaden en een account aan te maken.



ReisWijz gebruikersnaam *

bijv. jan.jansen

2 Kies je tijdslot

Naam

Voor- en achternaam

E-mailadres

naam@franciscus.nl

Ophaallocatie *

☐ SFG Rotterdam
Dinsdag 30 juni 2026

☐ SEH Vlietland Schiedam
Woensdag 1 juli 2026

Opmerkingen

Eventuele opmerkingen...

Gebruikersovereenkomst toegevoegd in de reserveringspagina van SFG. Zodat alles volgens AVG verloopt. 25 juni

Gebruikersovereenkomst



Akio Swemmelaar

Aan: Mats Luijten



Beantwoorden



Allen beantwoorden



Doorsturen



Do 25-6-2026 08:52



Bijlage_Gebruikersovereenko...
52 kB

Met vriendelijke groet/ kind regards,

Akio Swemmelaar

Business Development Manager

Drop Mobility

Nijverheidsweg 9A, 5061 KK, Oisterwijk

+31 6 30 47 10 00

www.dropmobility.nl



Beantwoorden



Doorsturen

✓ Ik ga akkoord met de [gebruikersovereenkomst](#)

Reservering bevestigen

[Lees onze privacyverklaring](#)

© 2026 Tringo — in samenwerking met SFG

Powered by **drop**

Laatste feedback gevraagd voor livegang aan collega's. Ze hebben me mondeling feedback teruggeven, dit kwam er vooral op neer dat ze het heel netjes vonden hoe ik het allemaal had vormgegeven. Enige aanpassing was dat de tijdsloten nog per half uur stonden in plaats van per kwartier, en dat de datums op 2025 stonden en niet 2026.

Reserverings flow SFG

ML Mats Luijten

Aan: @ Akio Swemmelaar; @ Mike Meeusen; @ Odin Gelens

Do 25-6-2026 09:08



3 bijlagen (2 MB) Alles opslaan in OneDrive - Drop Alles downloaden

Hoi,

In de screenshots zie je de Reserverings flow van SFG. Geselecteerde deelnemers ontvangen een persoonlijke mail met een link naar de reserveringspagina. Daarna vullen ze de gegevens in en accepteren ze de gebruikersovereenkomst. Daarna ontvangen ze een bevestigingsmail met tijdslot, locatie en ophaalcode.

Hebben jullie nog verbeterpunten?

Met vriendelijke groet/ kind regards,

Mats Luijten
AI Innovation Specialist

Drop Mobility
Nijverheidsweg 9A, 5061 KK, Oisterwijk
+31 6 23 32 75 21
www.dropmobility.nl

Beantwoorden

Allen beantwoorden

Doorsturen

Ingebouwd dat goedgekeurde aanmeldingen een persoonlijke link kregen waarbij hun gegevens automatisch werden ingevuld, via een utm code in de link. 25 juni

E-bike reserveren

🔒 Persoonlijke uitnodiging voor Test

1 Download de ReisWijs app op je smartphone

Scan de QR-code of ga op je smartphone naar reiswijs.godetour.link om de ReisWijs app te downloaden en een account aan te maken.



ReisWijs gebruikersnaam *

bijv. jan.jansen

2 Kies je tijdslot

Naam

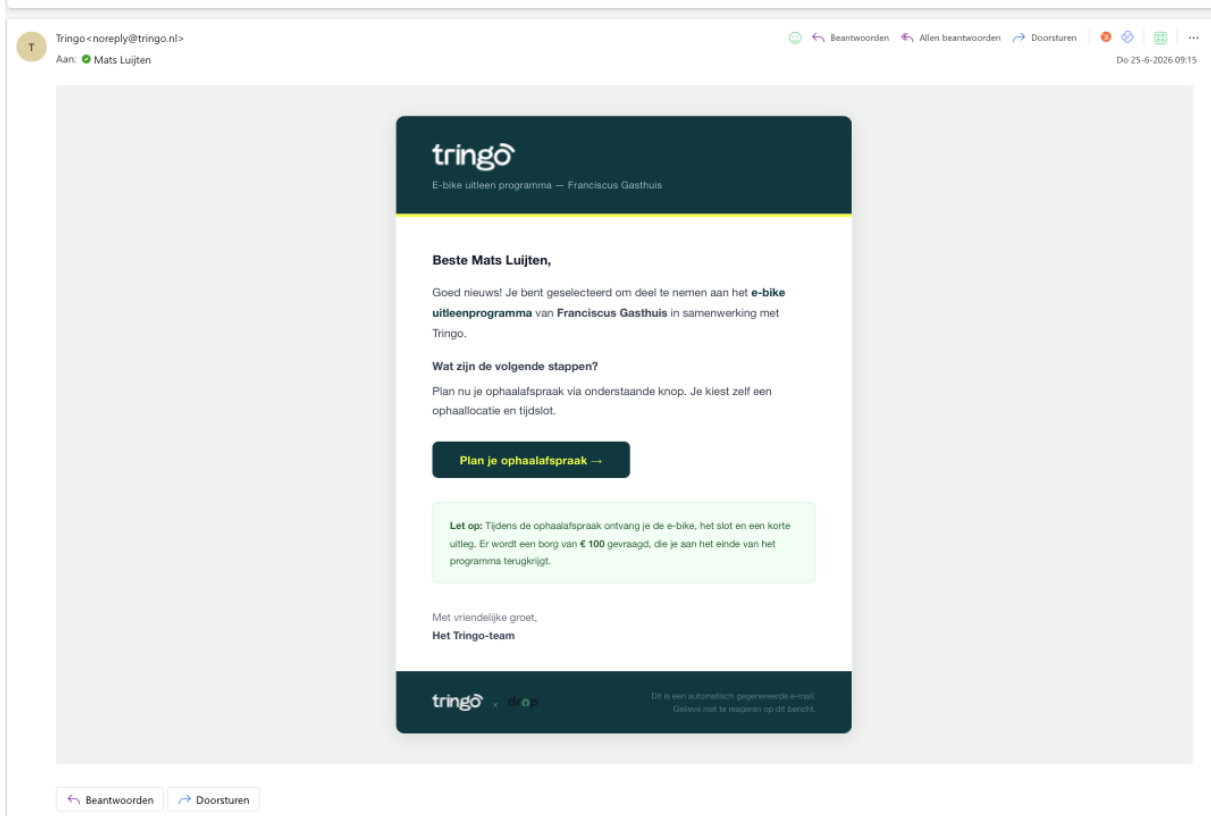
🔒 Test

E-mailadres

🔒 mats.luijten@dropmobility.nl

Mail verstuurd met de persoonlijke reserveringslink. 25 juni

Je bent geselecteerd voor het e-bike programma van Franciscus Gasthuis x Tringo



Een optie ingebouwd in het interne systeem dat er makkelijk herinneringsmails verstuurd kunnen worden naar degenen die nog niet hebben gereserveerd.

Aanmeldlimiet Wijzigen										
66 aanmeldingen — geen limiet ingesteld										
Aanmeldingen (66) Stuur herinneringen (26) Zoeken...										
Naam	E-mail	Werklocatie	Interesse	Status	Aangemeld	Uitnodiging	Goedkeuring	Herinnering	Actie	
[REDACTED]	[REDACTED]	SFG Rotterdam	Ja	Nieuw	23-6-2026	Geen	Goedgekeurd Mail verstuurd	Opnieuw	Stuur uitnodiging	
[REDACTED]	[REDACTED]	SFG Rotterdam	Ja	Nieuw	22-6-2026	Geen	Goedgekeurd Mail verstuurd	Opnieuw	Stuur uitnodiging	
[REDACTED]	[REDACTED]	SFG Rotterdam	Ja	Nieuw	22-6-2026	Geen	Goedgekeurd Mail verstuurd	29-6-2026	Stuur uitnodiging	
[REDACTED]	[REDACTED]	SFG Vlietland Schiedam	Ja	Nieuw	22-6-2026	Geen	Goedgekeurd Mail verstuurd	—	Stuur uitnodiging	
[REDACTED]	[REDACTED]	SFG Rotterdam	Ja	Nieuw	22-6-2026	Geen	Goedgekeurd Mail verstuurd	—	Stuur uitnodiging	
[REDACTED]	[REDACTED]	SFG Vlietland Schiedam	Ja	Nieuw	19-6-2026	Geen	Goedgekeurd Mail verstuurd	Opnieuw	Stuur uitnodiging	

Herinnering: plan je ophaalafspraak voor het e-bike programma

T

Tringo <info@tringo.nl>

Aan: 🟢 Mats Luijten

Beantwoorden

Allen beantwoorden

Doorsturen

Ma 29-6-2026 08:31


E-bike uitleen programma — SFG x Tringo

Beste Test,

Je bent geselecteerd voor het **e-bike uitleenprogramma** van SFG x Tringo, maar je hebt nog geen ophaalafspraak gepland.

Plan je afspraak via de knop hieronder — het duurt maar een paar minuten.
Je kiest zelf een ophaallocatie en tijdstip.

[Plan je ophaalafspraak →](#)

Tot dan!

Het Tringo-team

 x 

Dit is een automatisch gegenoteerde e-mail.
Gefelieve niet te reageren op dit bericht.

Beantwoorden

Doorsturen

Resultaten voor 27 juni. 66 aanmeldingen voor SFG, waarvan er 29 hebben gereserveerd. En 128 aanmeldingen voor project Algerabrug.

tringo

NAVIGATIE

Dashboard

Uitgifte

Inname

Fietsen

Huurders

BEHEER

Admin

Medewerkers

Reserveringen

Control Center

PROJECTEN

Projecten

SFG

Algerbrug

ML

Mats Luijten

Administrator

Project

Algerbrug

E-bike uitleen voor bouwmedewerkers

128

Aanmeldingen

128 met interesse

0

Goedgekeurd

geselecteerd voor uitgifte

0

Reserveringen

0

Open reserveringen

nog niet opgehaald

Publieke links

Aanmeldpagina

<https://aanmelden.tringo.nl/algerbrug/aanmelden>

Reserveringspagina

<https://aanmelden.tringo.nl/algerbrug/reserveren>

Aanmeldlimiet

128 van 300 aanmeldingen

43%

Wijzigen

Aanmeldingen

(128)

Zoeken...

tringo

NAVIGATIE

Dashboard

Uitgifte

Inname

Fietsen

Huurders

BEHEER

Admin

Medewerkers

Reserveringen

Control Center

PROJECTEN

Projecten

SFG

Algerbrug

ML

Mats Luijten

Administrator

Project

SFG

Franciscus Gasthuis & Vlietland

66

Aanmeldingen

65 met interesse

65

Goedgekeurd

geselecteerd voor uitgifte

29

Reserveringen

29

Open reserveringen

nog niet opgehaald

Publieke links

Aanmeldpagina

<https://aanmelden.tringo.nl/sfg/aanmelden>

Reserveringspagina

<https://aanmelden.tringo.nl/sfg/reserveren>

Aanmeldlimiet

66 aanmeldingen — geen limiet ingesteld

Wijzigen

Aanmeldingen

(66)

Stuur herinneringen (36)

Zoeken...

Bijlage 6 - Deskresearch

Werkgevers krijgen een grotere rol in woon-werkverkeer

Mobiliteit is voor werkgevers steeds relevanter geworden. Het gaat niet meer alleen om de vraag hoe medewerkers op werk komen, maar ook om duurzaamheid, CO₂-uitstoot, bereikbaarheid en kosten. De rapportageverplichting werkgebonden personenmobiliteit laat dit goed zien. Organisaties met 100 of meer werknemers moeten in 2026 rapporteren over het zakelijke verkeer en woon-werkverkeer van werknemers over het jaar 2025. Zakelijk verkeer en woon-werkverkeer zijn naar schatting goed voor meer dan 50% van de gereden kilometers in Nederland (RVO, 2026).

De regeling is onderdeel van het Besluit CO₂-reductie werkgebonden personenmobiliteit. Volgens RVO is het doel hiervan om de CO₂-uitstoot door werkgebonden personenmobiliteit met minimaal 1,5 megaton te verlagen in 2030.

Voor Drop is dit relevant, omdat Tringo inspeelt op de rol van werkgevers in woon-werkverkeer. Werkgevers moeten steeds vaker nadenken over hoe medewerkers reizen, welke uitstoot dat veroorzaakt en welke alternatieven mogelijk zijn. Tringo kan binnen die context worden gezien als een laagdrempelige manier om e-bikegebruik onder medewerkers te testen.

Woon-werkverkeer is een groot onderdeel van dagelijkse mobiliteit

Woon-werkverkeer vormt een belangrijk deel van de mobiliteit in Nederland. In 2023 werd 25% van de dagelijkse reizigerskilometers afgelegd om van en naar werk te reizen. Ook was 16% van alle verplaatsingen bedoeld om van en naar werk te gaan. (Centraal bureau voor de statistiek, 2023)

De auto speelt hierin nog steeds de grootste rol. Bijna 70% van de reizigerskilometers van en naar werk werd met de auto afgelegd. Fietsen was goed voor ruim 27% van de verplaatsingen van en naar werk, maar slechts 7% van de afgelegde afstand.

Dit laat zien dat de fiets al een duidelijke rol heeft in woon-werkverkeer, maar dat de auto qua afstand nog dominant is. Voor Tringo is dit relevant, omdat een e-bike mogelijk een alternatief kan zijn voor woon-werkritten die te lang zijn voor een gewone fiets, maar waarbij de auto niet altijd de meest wenselijke oplossing is.

Voor het onderzoek betekent dit dat Tringo niet losstaat van de praktijk van woon-werkverkeer. De pilot sluit aan op een bestaand mobiliteitsvraagstuk: hoe kunnen medewerkers op een praktische manier naar werk reizen, zonder dat alles afhankelijk blijft van de auto?

Fietsen is al sterk aanwezig in Nederland

Nederland heeft een sterke fietscultuur. Volgens CBS was de fiets in 2023, na de auto, de meest gebruikte vervoerwijze. Een inwoner van Nederland van 6 jaar of ouder fietste in 2023 gemiddeld 266 keer per jaar en legde gemiddeld 1.065 kilometer per jaar af met de fiets. (Centraal bureau voor de statistiek, 2023)

Dit is relevant voor Tringo, omdat het gebruik van de fiets in Nederland al normaal is. Een e-bikepropositie hoeft dus niet eerst volledig nieuw gedrag te creëren. De uitdaging zit eerder in het verlagen van praktische drempels, zoals aanschafkosten, onzekerheid over gebruik, bereikbaarheid, routeafstand en vertrouwen in de oplossing. De pilot met een gratis uitleenactie past daarbij. Mogelijke deelnemers hoeven niet direct een aankoopbeslissing te nemen, maar kunnen de e-bike eerst ervaren. Daarmee wordt de eerste stap kleiner.

Betaalbaarheid van mobiliteit is een maatschappelijk probleem

Betaalbaarheid is een belangrijk onderdeel van mobiliteit. Uit onderzoek van het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid blijkt dat 10% van de volwassen inwoners van Nederland problemen ervaart bij het betalen van vervoer. Dit gaat vooral om mensen met een laag inkomen, alleenstaanden met kinderen en werklozen. Zij hebben moeite om hun reis te betalen, geven meer geld uit aan vervoer dan zij zich kunnen veroorloven of bezuinigen op andere uitgaven om vervoer te kunnen betalen. (Kimnet, 2024)

Bereikbaarheid is niet voor iedereen gelijk

Bereikbaarheid verschilt tussen groepen en gebieden. Banen en voorzieningen zijn minder goed bereikbaar voor mensen die afhankelijk zijn van openbaar vervoer of de fiets dan voor mensen met toegang tot een auto.

Het openbaar vervoer krimpt door minder ritten, kortere routes en hogere ticketprijzen. Dit leidt tot een verminderde bereikbaarheid van voorzieningen en banen. Vooral in de avonden en weekenden is de reisduur langer geworden, met name vanuit landelijk gebied en stadsranden. Hierdoor zijn bereikbaarheidsverschillen tussen mensen met en zonder toegang tot een auto toegenomen. (Bastiaansen, 2024)

Dit ondersteunt de relevantie van Tringo als mogelijke aanvullende mobiliteitsoplossing. Een e-bike kan voor sommige werkenden een praktische aanvulling zijn op auto, openbaar vervoer of gewone fiets. Dat geldt vooral wanneer de afstand te groot is voor een normale fiets, het openbaar vervoer minder goed aansluit of parkeren en bereikbaarheid onder druk staan.

Bijlage 7 – Logboek

Datum	Activiteit	Wat viel op / wat heb ik geleerd?	Welke keuze is gemaakt en waarom?
30-04-2026	Start met het bouwen van het interne Tringo inname- en uitgiftesysteem.	Bij de start werd duidelijk dat de pilot niet alleen een aanmeldactie zou worden. Drop moest achter de schermen ook kunnen bijhouden welke fietsen beschikbaar waren, welke deelnemer welke fiets meekreeg en hoe de uitgifte later gecontroleerd kon worden.	Er is gekozen om eerst een intern systeem te bouwen als operationele basis voor de pilot. Dit systeem hoort bij fase 0, omdat het de uitvoering mogelijk maakt, maar nog geen actie richting deelnemers is.
01-mei	Basisstructuur van het systeem opgezet.	Ik merkte dat losse onderdelen zoals fietsbeheer, deelnemersbeheer en uitgifte niet apart van elkaar konden worden gezien. Als deze onderdelen niet verbonden zijn, ontstaat later alsnog veel handwerk.	Er is gekozen voor één centraal intern systeem. Daardoor kan Drop de pilot vanuit één omgeving beheren in plaats van via losse Excelbestanden, e-mails of mondelinge afspraken.
02-mei	Fietsbeheer ingericht.	Bij het fietsbeheer viel op dat kleine gegevens belangrijk zijn, zoals framenummer, accunummer, sleutelnummer en status. Zonder deze gegevens is later niet goed te controleren welke fiets is uitgegeven of teruggekomen.	Per fiets worden vaste gegevens en statussen vastgelegd. Dit is nodig om te zien of een fiets beschikbaar, uitgegeven, in onderhoud of tijdelijk niet inzetbaar is.
06-mei	Deelnemers- en huurdersbeheer toegevoegd.	Het werd duidelijk dat deelnemers niet alleen als losse aanmeldingen moesten worden opgeslagen. Ze moesten later ook gekoppeld kunnen worden aan een fiets en een uitgiftemoment.	Er is gekozen om deelnemersbeheer onderdeel te maken van het interne systeem. Daardoor kan een deelnemer later worden gekoppeld aan een fiets, status en uitgifte.
08-mei	Uitgifteproces uitgewerkt.	Bij het uitgeven van een e-bike moet duidelijk zijn wie de fiets meekrijgt, welke fiets het is en wanneer de overdracht heeft plaatsgevonden. Dit kan niet	Er is gekozen voor een vaste uitgifteflow. Deze begeleidt de medewerker stap voor stap door de uitgifte, zodat belangrijke

		alleen via losse notities worden bijgehouden.	onderdelen niet worden overgeslagen.
12-mei	Input ontvangen van Odin voor de SFG-aanmeldpagina .	De vraag vanuit Odin liet zien dat de aanmeldroute nodig was voor de praktische uitvoering van de pilot. Zonder aanmeldpagina konden medewerkers van SFG nog geen eerste stap richting deelname zetten.	Er is gekozen om de SFG-route uit te werken als eerste projectgerichte aanmeldpagina. Deze keuze sluit aan op de probleemstelling, omdat instroom richting deelname pas mogelijk wordt wanneer deelnemers zich bruikbaar kunnen aanmelden.
12-mei	Eerste opzet van de SFG-aanmeldpagina uitgewerkt.	De pagina moest meer zijn dan alleen een formulier. Deelnemers moesten eerst kort begrijpen wat de e-bike uitleenactie inhoudt en waarom zij zich konden aanmelden.	Er is gekozen voor een pagina met links een korte uitleg en voordelen, en rechts een compact formulier. Zo blijft de route duidelijk en laagdrempelig.
12-mei	Bouwinstructies voor de SFG-pagina opgesteld in Manus.	Door het maken van de prompt werd duidelijk welke gegevens echt nodig waren en welke velden verplicht moesten zijn. Ook kwam naar voren dat gegevens later gekoppeld moesten kunnen worden aan de interne verwerking.	Er is gekozen om alleen noodzakelijke velden op te nemen, zoals interesse, naam, e-mailadres, postcode, woonplaats, werklocatie en aantal reisdagen. Zo blijft het formulier kort, maar bruikbaar voor Drop.
15-mei	Schadecontrole toegevoegd aan de innameflow.	Ik merkte dat schade of bijzonderheden goed vastgelegd moeten worden. Anders kan later discussie ontstaan over de staat waarin een fiets is teruggebracht.	Er is gekozen om schadecontrole, opmerkingen en foto's toe te voegen aan het innameproces. Dit maakt de inname beter controleerbaar.
20-mei	Database en opslagomgeving verder ingericht.	De gegevens, foto's en handtekeningen moesten op een vaste plek worden opgeslagen. De technische achterkant bleek dus net zo belangrijk als het dashboard zelf.	Er is gekozen om Supabase te gebruiken als database- en opslagomgeving. Dit gaf een betere basis voor het bewaren van gegevens, foto's en digitale handtekeningen.

23-mei	Beveiliging en toegang gecontroleerd.	Omdat het systeem werkt met deelnemersgegevens, fietsgegevens en schade-informatie, moest duidelijk zijn wie toegang heeft tot welke gegevens.	Er is gekozen voor een afgeschermd interne omgeving voor medewerkers van Drop. Interne gegevens blijven daardoor gescheiden van de publieke deelnemersroute.
26-mei	Afstemming met Reiswijs over de samenwerking voor de Algerabrug.	De Algerabrug-route bleek anders dan SFG, omdat Reiswijs betrokken was en de route later moest aansluiten op hun omgeving. Daardoor kon de pagina niet zomaar een kopie worden van de SFG-route.	Er is gekozen om de Algerabrug-route projectspecifiek voor te bereiden. Hierbij moest rekening worden gehouden met een bredere doelgroep en mogelijke koppeling met Reiswijs.
26-mei	Overleg met Odin over de aanmeldroute voor de Algerabrug.	Bij Algerabrug waren andere gegevens nodig dan bij SFG. De doelgroep bestond niet uit één werkgever, maar uit mensen die wonen of werken in de omgeving van de brug.	Er is gekozen om de inhoud van de pagina aan te passen aan de Algerabrug-context. De tekst moest gaan over hinder door werkzaamheden en een alternatief vervoermiddel voor de regio.
27-mei	Eerste Algerabrug-aanmeldpagina uitgewerkt.	De basisopbouw van SFG was bruikbaar, maar de inhoud moest anders worden ingestoken. Vooral de uitleg en voordelen moesten aansluiten op de bredere doelgroep rond de Algerabrug.	Er is gekozen voor dezelfde duidelijke structuur: korte uitleg, voordelen en een compact formulier. De tekst en context zijn aangepast aan de Algerabrug.
27-mei	Overleg met Akio over het reserveringssysteem en feedback op het onderzoek.	Dit overleg hielp om de aanmeldroute niet alleen technisch te bekijken, maar ook vanuit de commerciële en praktische kant van Drop.	De feedback van Akio wordt meegenomen bij het beoordelen van de eerste ontwerpen. Hierdoor blijft de route niet alleen technisch werkend, maar ook passend bij Drop en de pilot.
29-mei	Feedback ontvangen van Zuid-Holland Bereikbaar op de	De feedback van ZHB was belangrijk omdat zij dichterbij de communicatie richting de doelgroep zitten. Hierdoor werd duidelijk dat de route	De feedback van ZHB wordt gebruikt om de aanmeldroute verder aan te scherpen voordat de pagina live wordt ingezet.

	aanmeldroute van de Algerabrug.	niet alleen vanuit Drop moest kloppen, maar ook vanuit de projectcommunicatie.	De livegang en het testen met echte deelnemers horen bij cyclus 2.
04-jun	Twee aparte Algerabrug-links gedeeld met ReisWijs en ZHB.	Eerst had ik voor de Algerabrug twee aparte links gemaakt: één voor mensen die in de regio werken en één voor mensen die in de regio wonen. Dit leek vooraf logisch, maar in de praktijk bleek dit toch niet helemaal handig. Sommige mensen wonen én werken namelijk in de regio.	Er is eerst gekozen om de twee losse links te delen met ReisWijs en ZHB, zodat zij konden beoordelen of deze route logisch was voor de doelgroep en de communicatie.
04-jun	Telefonisch overleg gehad met ReisWijs en ZHB over de twee links.	Uit het telefoongesprek bleek dat twee losse links verwarrend konden zijn. Vooral voor mensen die zowel wonen als werken in de regio was het niet duidelijk welke route zij moesten kiezen. Ook was één link praktischer voor ReisWijs, omdat zij deze makkelijker in hun omgeving konden verwerken.	Er is gekozen om de twee losse links samen te voegen tot één centrale aanmeldlink. Dit maakte de route duidelijker voor mogelijke deelnemers en makkelijker te gebruiken voor ReisWijs en ZHB.
05-jun	Algerabrug-route aangepast naar één link met keuzemenu.	Bij het aanpassen merkte ik dat het onderscheid tussen wonen en werken nog steeds nodig was, maar dat dit beter in het formulier zelf kon worden verwerkt. Het probleem zat dus niet in de informatie, maar in de manier waarop de keuze werd aangeboden.	Er is gekozen voor één centrale link met aan het begin een keuzemenu: “Ik woon in de regio”, “Ik werk in de regio” en “Ik woon en werk in de regio”. Hierdoor blijft de informatie bruikbaar, maar wordt de route minder verwarrend.
12-jun	Vernieuwde Algerabrug-link gecontroleerd en gedeeld.	De nieuwe link voelde direct logischer dan de twee losse links. De mogelijke deelnemer hoeft nu niet vooraf te bepalen welke link hij nodig heeft, maar maakt de keuze gewoon in het formulier.	Er is gekozen om verder te werken met één centrale Algerabrug-link. Deze sluit beter aan op de praktijk, omdat de doelgroep niet altijd netjes in één groep valt.

12-jun	Bevestigingsmail toegevoegd aan de aanmeldroute.	Ik bedacht dat het voor mogelijke deelnemers onduidelijk kan zijn als zij na het aanmelden geen bevestiging krijgen. Dan weten zij niet zeker of hun aanmelding goed is binnengekomen.	Er is gekozen om een automatische bevestigingsmail toe te voegen. Hierdoor krijgt de mogelijke deelnemer direct duidelijkheid en oogt de aanmeldroute betrouwbaarder.
12-jun	Met ReisWijs alvast gewerkt aan de reserveringspagina.	Tijdens het werken aan de reserveringspagina werd duidelijk dat de aanmelding niet losstaat van de rest van het proces. Mensen melden zich eerst aan, maar moeten later ook een moment kunnen kiezen om de fiets op te halen.	Er is gekozen om de reserveringspagina alvast voor te bereiden met ReisWijs. Dit hoort vooral bij de volgende stap van de pilot, maar het was logisch om hier nu al rekening mee te houden.
15-jun	Interne bespreking gehad over de Tringo-pilot en de vervolgstappen.	In de bespreking werd duidelijk dat nog niet alles vooraf vastgezet kon worden. Voor de Algerabrug moest eerst duidelijk worden hoeveel aanmeldingen er binnenkwamen voordat uitgiftedagen en tijdsloten definitief konden worden gepland.	Er is gekozen om de aanmeldingen eerst goed te monitoren en daarna pas de uitgifteplanning verder vast te zetten. Zo maakt Drop geen planning op basis van aannames.
16-jun	Telefonisch afgestemd met ZHB over de communicatie richting de doelgroep.	Ik merkte dat de aanmeldroute niet alleen afhankelijk is van de pagina zelf. Als de communicatie vanuit ZHB of ReisWijs niet duidelijk is, kunnen mensen alsnog verkeerd of onvolledig instromen.	Er is gekozen om de communicatie met ZHB af te stemmen voordat de route breder werd gebruikt. Zo sluit de uitleg richting mogelijke deelnemers beter aan op de aanmeldpagina.
17-jun	Werkgevercode toegevoegd na verzoek van een werkgever.	Een werkgever kwam met de vraag binnen of ze de borg voor medewerkers kon betalen. Dit liet zien dat werkgevers niet alleen de actie wilden delen, maar ook praktisch wilden helpen om deelname makkelijker te maken.	Er is gekozen om een werkgevercode toe te voegen aan de aanmeldpagina. Medewerkers kunnen deze code invullen, zodat Drop later een lijst kan maken en de borg met de werkgever kan afstemmen.

18-jun	Tweede werkgever vroeg ook om een werkgevercode.	Een tweede verzoek liet zien dat de werkgevercode niet alleen een oplossing was voor één losse werkgever. Blijkbaar was er meer interesse vanuit werkgevers om deelname van medewerkers op deze manier te ondersteunen.	Er is gekozen om de werkgevercode als vaste mogelijkheid binnen de Algerabrug-route te behouden. Hierdoor kan Drop beter omgaan met werkgevers die de borg voor medewerkers willen regelen.
18-jun	Belangrijkste verbeteringen uit cyclus 2 vastgelegd.	In cyclus 2 werd duidelijk dat de aanmeldroute in de praktijk nog moest worden aangepast. Vooral de stap van twee links naar één link, de bevestigingsmail en de werkgevercode waren belangrijke verbeteringen.	De kennis uit deze cyclus wordt meegenomen in de Service Blueprint. De route is duidelijker geworden voor mogelijke deelnemers en beter uitvoerbaar voor Drop, ReisWijs, ZHB en werkgevers.
15-jun	Randvoorwaard en voor de SFG-reserveringsfase besproken.	Tijdens het overleg werd duidelijk dat de reserveringsfase nodig was om goedgekeurde aanmeldingen door te zetten naar een concreet ophaalmoment. Zonder reservering wist Drop niet hoeveel deelnemers op welk moment zouden komen.	Er is gekozen om voor SFG een reserveringsflow uit te werken. Deze moest ervoor zorgen dat goedgekeurde deelnemers een ophaalmoment konden kiezen en dat Drop de uitgifte beter kon plannen.
15-jun	Tijdsloten voor de uitgifte bepaald.	Bij het plannen van de uitgifte viel op dat te veel deelnemers tegelijk voor drukte en onduidelijkheid konden zorgen. De uitgifte moest daarom gespreid worden over duidelijke tijdvakken.	Er is gekozen voor tijdsloten van 15 minuten, met maximaal twee deelnemers per tijdslot. Zo blijft de uitgifte beter beheersbaar voor Drop en hoeven deelnemers niet allemaal tegelijk te komen.
15-jun	DPIA en gebruikersovereenkomst meegenomen in de voorbereiding.	Omdat er met persoonsgegevens, reserveringen en tijdelijk gebruik van e-bikes wordt gewerkt, moest de reserveringsfase niet alleen praktisch werken, maar ook zorgvuldig zijn ingericht.	Er is gekozen om de gebruikersovereenkomst onderdeel te maken van de reserveringsflow. Daardoor kan de deelnemer akkoord gaan met de voorwaarden voordat de reservering wordt afgerond.

23-jun	Automatische back-up ingebouwd.	Ik merkte dat de reserveringsfase kwetsbaar zou zijn als gegevens verloren zouden gaan of niet goed werden opgeslagen. Reserveringen zijn belangrijk voor de planning van de uitgifte.	Er is gekozen om een automatische back-up in te bouwen. Dit maakt het systeem betrouwbaarder en verkleint het risico dat reserveringsgegevens verloren gaan.
24-jun	Ophaallocaties toegevoegd aan de reserveringspagina.	Voor deelnemers moest niet alleen duidelijk zijn wanneer zij een fiets konden ophalen, maar ook waar zij precies moesten zijn. Alleen een tijdslot was dus niet genoeg.	Er is gekozen om de twee ophaallocaties met foto's toe te voegen aan de reserveringspagina. Hierdoor wordt de reserveringsstap duidelijker en praktischer voor deelnemers.
24-jun	Last-minute aanpassing gedaan voor ReisWijs in de reserveringsflow.	Vanuit Zuid-Holland Bereikbaar kwam op de dag van livegang nog naar voren dat ReisWijs toch geïntegreerd moest worden in de reserveringsflow. Dit liet zien dat externe projectafspraken ook laat in het proces nog invloed konden hebben.	Er is gekozen om direct een praktische oplossing te bouwen voor de koppeling met ReisWijs. Hierdoor kon de reserveringsflow alsnog aansluiten op de projectafspraken en kon de livegang doorgaan.
25-jun	Gebruikersovereenkomst toegevoegd aan de SFG-reserveringspagina.	Bij het afronden van de reserveringspagina werd duidelijk dat deelnemers niet alleen een tijdslot moesten kiezen, maar ook akkoord moesten gaan met de voorwaarden voor de uitleenactie.	Er is gekozen om de gebruikersovereenkomst direct in de reserveringspagina op te nemen. Dit zorgt ervoor dat de akkoordverklaring onderdeel is van dezelfde reserveringsflow.
25-jun	Laatste feedback gevraagd voor livegang.	De pagina werd positief beoordeeld, maar er kwamen ook concrete verbeterpunten naar voren. De tijdsloten stonden nog per half uur ingesteld en de datums stonden nog op 2025 in plaats van 2026.	Er is gekozen om deze punten aan te passen voordat de pagina live ging. Hierdoor sloot de reserveringspagina beter aan op de gemaakte planning en werd een fout in de datums voorkomen.
25-jun	Persoonlijke reserveringslinks ingebouwd voor	Bij de reserveringsfase werd duidelijk dat deelnemers zo min mogelijk opnieuw moesten invullen. Als gegevens al bekend waren uit	Er is gekozen om goedgekeurde deelnemers een persoonlijke link te geven, waarbij hun gegevens automatisch

	goedgekeurde aanmeldingen.	de aanmelding, was het logischer om deze automatisch mee te nemen.	werden ingevuld. Dit maakt reserveren makkelijker voor de deelnemer en verkleint de kans op invoerfouten.
25-jun	Optie toegevoegd om herinneringsma ils te sturen.	Niet iedere goedgekeurde deelnemer reserveert meteen na het ontvangen van de link. Daardoor had Drop een manier nodig om mensen opnieuw te benaderen zonder handmatig alles bij te houden.	Er is gekozen om in het interne systeem een optie toe te voegen waarmee herinneringsmails verstuurd kunnen worden naar deelnemers die nog niet hebben gereserveerd. Zo kan Drop beter sturen op doorstroom richting reservering.

Bijlage 8 - Audio opnamen

Probleemverkenning

https://mymedia.avans.nl/media/t/0_d9dkunro

Feedback cyclus 1

https://mymedia.avans.nl/media/t/0_wjvhg8b4

Feedback cyclus 2

https://mymedia.avans.nl/media/t/0_xxzl8842

Feedback cyclus 3 en gehele onderzoek

https://mymedia.avans.nl/media/t/0_g97yjhta

Reflectie op feedback gehele onderzoek

Het eindfeedbackgesprek met Akio gaf mij vooral bevestiging dat deze versie van het onderzoek veel beter aansluit op wat ik in de praktijk heb gedaan. In mijn eerste versie bleef het onderzoek te veel op papier hangen, terwijl ik tijdens de stage juist veel concreet heb gebouwd, getest en aangepast. Door het gesprek werd voor mij duidelijk dat ik dat nu beter heb laten zien.

Wat ik zelf vooral meeneem, is dat ik meer vanuit echte praktijkproblemen ben gaan werken. Ik heb niet alleen beschreven wat er moest gebeuren, maar ook laten zien welke keuzes ik heb gemaakt, welke feedback ik heb verwerkt en wat daarvan het effect was. Dat past beter bij actieonderzoek en ook beter bij mijn rol binnen Drop.

Ik vond het positief om te horen dat de Service Blueprint niet alleen als schoolmodel werd gezien, maar ook echt hielp om het proces overzichtelijk te maken. Daardoor kreeg ik zelf ook beter inzicht in hoe de zichtbare deelnemersroute samenhangt met alles wat achter de schermen geregeld moet worden.

Tegelijk zie ik ook nog een verbeterpunt. Ik had achteraf gezien meer directe feedback van deelnemers kunnen verzamelen. Nu is het onderzoek vooral gebaseerd op data, eigen uitvoering en feedback van betrokken partijen. Dat is bruikbaar, maar feedback van deelnemers had het onderzoek nog sterker gemaakt.

Al met al gaf het gesprek mij het gevoel dat de herkansing niet alleen tekstueel beter is geworden, maar ook beter laat zien wat ik tijdens de pilot heb gedaan en geleerd.