



# Ervaringen van particuliere abonneementhouders.

## Inleiding.

Op verzoek van Stadsbeheer hebben onderzoekers van OBI de ervaringen van particuliere houders van een parkeerabonnement onderzocht. Dit onderzoek maakt onderdeel uit van het groter onderzoek waarmee Stadsbeheer inzicht wil krijgen in de klantervaring met het product Garageparkeren. Stadsbeheer wil dit inzicht gebruiken om de dienstverlening te verbeteren. Inzicht in klantervaring is ook gewenst als input voor een nieuw marketingplan voor de gemeentelijke parkeergarages.

In deze feitenkaart worden de resultaten van het onderzoek gepresenteerd. Op de laatste

pagina is de uitvoering en respons van dit deelonderzoek beschreven.

## Wie vulden de vragenlijsten in?

De helft van de respondenten heeft een abonnement voor een garage in het Centrum van Rotterdam, niet zijnde het Oude Westen. Twee op de tien hebben een abonnement voor een garage in Noord. Voor een garage in Zuid/Hoogvliet, het Oude Westen en Delfshaven heeft ongeveer één van de tien respondenten een abonnement. Er hebben geen abonneementhouders voor een garage in Oost (Kralingen/ Prins Alexander) de vragenlijst ingevuld. Figuur 1 laat zien dat abonneementhouders van de Kiphof in het onderzoek zijn oververtegenwoordigd.

**Figuur 1.** Aantal responderende particuliere abonneementhouders per garage\*



\*Garages met minder dan vijf respondenten zijn in de figuur opgenomen onder de noemer 'een andere garage'.



**Gemeente  
Rotterdam**

## De resultaten.

### **Particulieren kiezen vooral voor een parkeerabonnement vanwege de grotere kans op een parkeerplek dan op straat.**

Op de vraag waarom is gekozen voor een particulier abonnement voor een parkeergarage geven zes op de tien respondenten aan dat ze hier een grotere kans hebben op een parkeerplek dan op straat. Bij de helft van de respondenten speelt ook mee dat de auto in de garage veiliger staat dan op straat. Vier op de tien geven (mede) als reden dat de auto in de garage droog staat. Tenslotte geven drie op de tien respondenten aan dat er een andere reden is. De meest genoemde 'andere' reden

in eigen bewoordingen komt neer op dat een abonnement min of meer 'noodzakelijk' is omdat men voor parkeren op straat geen vergunning kan krijgen. Dit is 32 keer aangegeven, en dus wel beduidend minder dan bijvoorbeeld de 156 mensen die kozen voor een abonnement vanwege de kans op een parkeerplek.

*"Ik was verplicht een vergunning aan te vragen voor de garage (op straat was niet mogelijk vanwege de aanwezigheid van de garage)"*

### Over het aanvraagproces.

**Kennis over de mogelijkheid van een particulier abonnement doen de respondenten op via allerlei kanalen. Driekwart vindt het aanvragen van het abonnement eenvoudig. Het vinden van informatie op de website over hoe het abonnement aangevraagd kan worden vond de helft ook eenvoudig. De aanvraag is door het merendeel via DigiD gedaan. Men koos hiervoor vanwege het gemak en de snelheid. Men is overwegend tevreden over de hoeveelheid ontvangen informatie, vooral over de kosten, het gebruik en de garage waarvoor het abonnement geldt. Minder tevreden is men over de informatie over de wachttijd voor het abonnement. Enkele respondenten doen daarnaast in eigen bewoordingen waardevolle suggesties over ontbrekende informatie in de communicatie.**

Een deel van de recente abonneenthouders is op de hoogte van de mogelijkheid van een particulier abonnement door uitnodigingsmails of brieven van de gemeente. Er zijn er echter ook die zelf op zoek zijn gegaan naar informatie hierover. Dit gebeurde bijvoorbeeld via gesprekken in de buurt

of met bekenden, maar zeker ook via de informatie op de website van de gemeente.

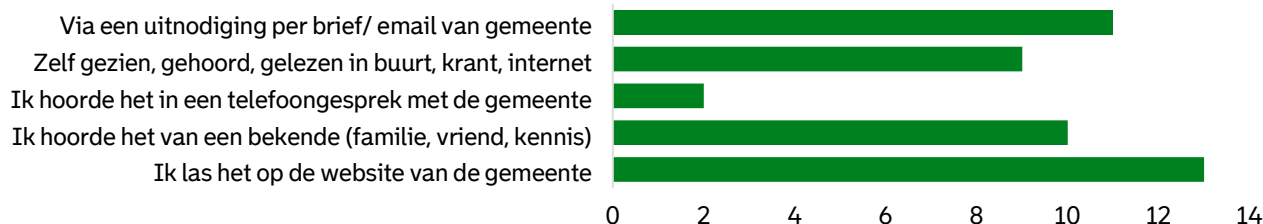
Driekwart van de respondenten vond het aanvragen van het abonnement eenvoudig. De aanvraag van het abonnement kan via de website van de gemeente. De helft vond de informatie over het aanvraagproces eenvoudig te vinden op de website. Een kwart vond dit niet, en een kwart weet het niet (meer). Enkele personen die de aanvraagmogelijkheid niet gemakkelijk konden vinden op de website, gaven hiervoor een toelichting zoals de citaten hieronder.

*'Als niet bekend is dat een abonnement op een parkeergarage mogelijk is, dan is het wat lastig om de juiste webpagina met de benodigde informatie te vinden. Niet alle informatie is direct volledig duidelijk of volledig.'*

*'Ik heb de Gemeente moeten bellen, die mij het volledige pad heeft verteld.'*



**Figuur..1.** Aantal antwoorden op de vraag 'Hoe ontdekte u dat u een abonnement bij de gemeente kon opvro- gen?' (Totaal aantal respondenten is 44; meerdere antwoorden mogelijk).



De helft van de respondenten heeft de aanvraag voor een abonnement gedaan met DigiD. Als reden geven zij in eigen bewoordingen aan dat ze dit snel, eenvoudig en gemakkelijk vonden. Enkele gebruikten het aanvraagformulier in plaats van DigiD, de overigen geven aan niet meer te weten hoe zij de aanvraag deden. In eigen bewoording lichten sommigen hiervan toe dat ze in een proef zitten en alleen maar kenbaar hoefden te maken mee te willen doen met de proef.

Een groot deel van de respondenten is tevreden over de hoeveelheid informatie die ze heeft ontvangen, vooral waar het gaat om informatie over de kosten en het gebruik van het abonnement en de garage waarvoor het abonnement geldt. Over de informatie over de wachttijd voor een abonnement is men minder tevreden.

Enkele respondenten hebben in eigen bewoordingen aangegeven waarover ze meer informatie hadden willen hebben. Vaak betreft dit de wachttijd. Waarom deze informatie gemist wordt, geeft één respondent als volgt aan:

"De wachttijd was niet duidelijk, waardoor ik tussen nog bij een andere dure particuliere parkeergarage een contract moest aangaan, in onzekerheid van hoe lang dat zou duren."

Een andere respondent geeft een uitgebreide opsomming van de informatie die hij of zij mist, vooral in relatie tot het parkeren van motoren. De

reactie van de respondent wordt hieronder geciteerd:

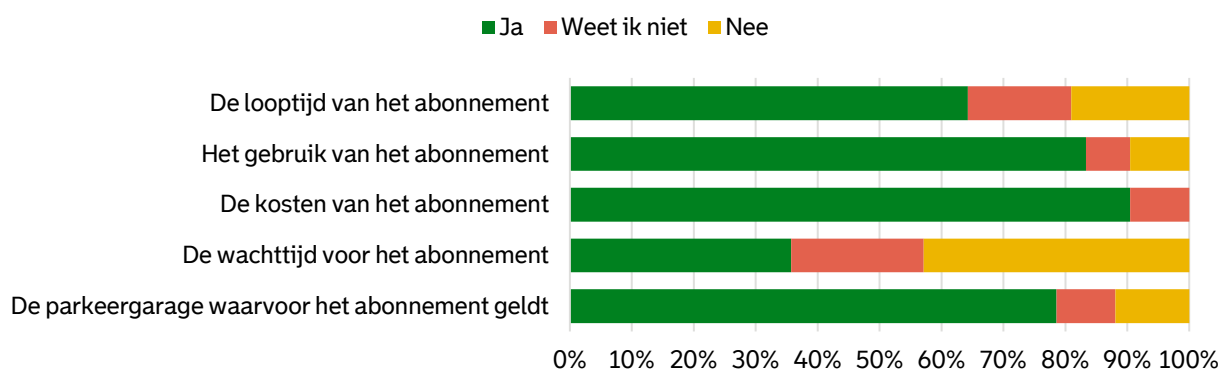
"Welke garages beschikken over parkeerplaatsen voor motoren en hoeveel plaatsen zijn er beschikbaar? Voordat het abonnement is ingegaan kan de situatie ter plaatse niet opgenomen worden. Geen foto's en/of plattegronden beschikbaar. Hoe veilig kan er worden geparkeerd? Kunnen motoren met een slot bevestigd worden aan een anker o.i.d.? Is er voor motoren een elektriciteitsvoorziening t.b.v. druppellader accu voor in de wintermaanden of laadpunt voor elektrische motoren? Het is niet duidelijk wanneer voldaan wordt aan de voorwaarde "voor bewoners in de directe omgeving" (geen postcode check mogelijk o.i.d.)."

Ten slotte biedt de vragenlijst de respondenten de mogelijkheid een slotopmerking over het abonnement en aanvraagproces te maken. Twee respondenten noemen hier een niet eerder naar voren gekomen onderwerp, namelijk: aandacht voor de rechten van de klant. Hieronder staan beide opmerkingen ter overweging weergegeven:

"Rechten kaarthouder erg onderbelicht in overeenkomst"

"Het abonnement kan door de gemeente op elk moment zonder opgaaf van redenen opgezegd worden. De abonenthouder kan daardoor onverwacht zonder geschikte en veilige parkeerplaats komen te zitten."

Figuur. 2. Percentage dat wel/niet voldoende informatie heeft gehad over een onderwerp.



### Over de parkeerervaring.

De meeste particuliere abonnementhouders parkeren zeven dagen per week in de garage. Ze gebruiken daarbij voornamelijk een toegangspas (in plaats van kentekenherkenning of QR-code). De meeste particuliere abonnementhouders oordelen (redelijk) positief over de parkeergarages. Het meest positief is men over de looproutes naar de uitgang van de parkeergarage, het aantal parkeerplaatsen en het rijgemak in de garage. Het aandeel respondenten met een positief oordeel is echter minder groot dan bij de kortparkeerders uit een eerder deelonderzoek. Daarnaast oordeelt één op de tien responderende particuliere abonnementhouders zeer negatief over een aantal aspecten van de garages, zoals het gemak van rijden in de garage, de veiligheid, onderhoud en het schoonhouden van de garage. Bij de kortparkeerders lagen deze percentages rond de één procent. Vooral de garage Mathenesserplein wordt relatief vaak door de particuliere abonnementhouders zeer negatief beoordeeld.

Eén op drie respondenten geeft aan niks te missen in de parkeergarage. Degenen die wel wat missen, zouden vooral kentekenherkenning of een portier/bewaker willen. Over de meldkamer is tweederde van degenen die daarmee contact hebben gehad, tevreden. Twee op de tien geven aan dat ze het laatste contact met de meldkamer slecht vonden. Van de responderende abonnementhouders is 85% van plan om het abonnement

voor de parkeergarage nog minstens twaalf maanden te houden. Vier op de vijf respondenten zouden de parkeergarage aanbevelen aan anderen.

Gemiddeld staan de responderende particuliere abonnementhouders zes en een halve dag in de garage geparkeerd. Vier op de vijf respondenten parkeren hun auto alle dagen van de week in de garage.

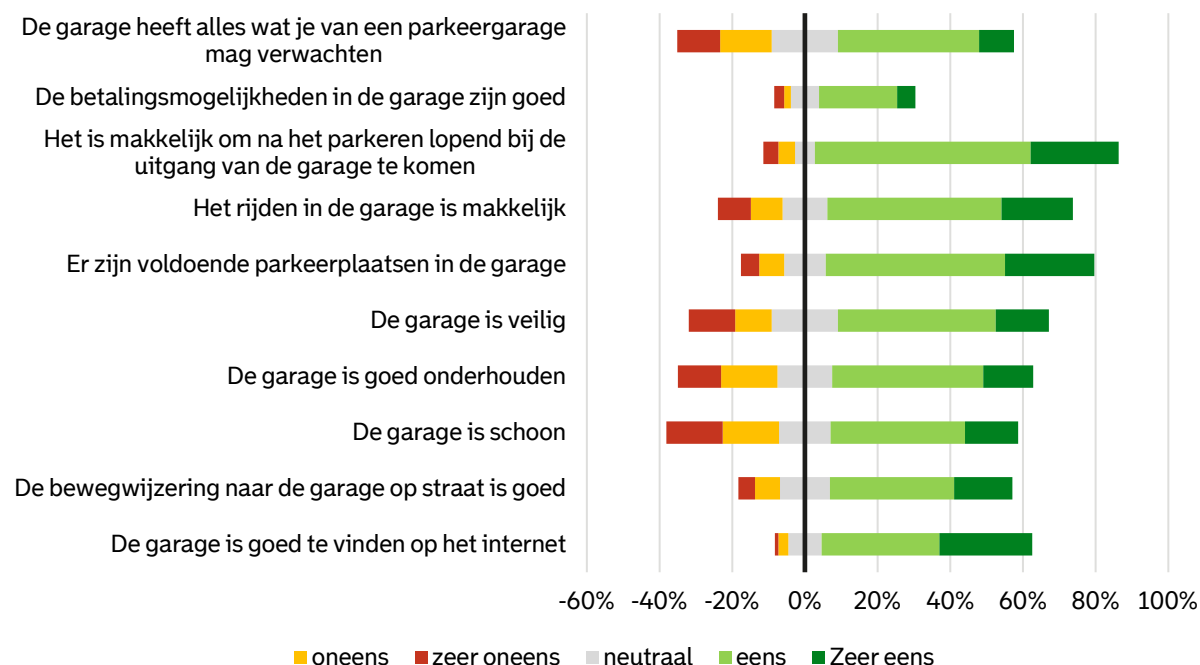
De respondenten gebruiken voornamelijk een pas om met hun auto toegang tot de garage te krijgen. Dit geldt voor vier op de vijf respondenten, terwijl minder dan één op de vijf toegang krijgt via automatische kentekenherkenning. Toegang met een QR-code komt nauwelijks voor onder de respondenten.

Aan de particuliere abonnementhouders zijn tien stellingen voorgelegd over de garage waar ze een abonnement voor hebben. Dit zijn dezelfde stellingen als uit het deelonderzoek onder kortparkeerders (zie tekstblok laatste pagina). Figuur 3 laat zien dat de meerderheid van de respondenten het (zeer) eens is met de meeste stellingen, wat duidt op positieve ervaringen met de garage. Het meest positief is men over de looproutes naar de uitgang van de parkeergarage, het aantal parkeerplaatsen en het rijgemak in de garage. Op de stelling over de betalingsmogelijkheden heeft een groot deel van de abonnementhouders geen mening. Dit komt waarschijnlijk doordat men met een abonnement over het algemeen niet ter plekke hoeft te

betalen. Ruim één op de tien respondenten is het zeer oneens met de stellingen over het rijgemak in de garage, de veiligheid, het onderhoud en het

schoonhouden van de garage. Dat geldt ook voor de stelling dat de garage alles heeft wat je van een garage zou mogen verwachten.

**Figuur.3.** Het oordeel van de responderende particuliere abonneenthouders over de parkeergarage waar zij een abonnement voor hebben\*.



\*'Geen mening' is niet weergegeven in de grafiek. Daardoor zijn sommige staven in de grafiek korter zijn dan andere.

De stellingen uit figuur 4 die aan de particuliere abonneenthouders zijn voorgelegd zijn dezelfde als die in het deelonderzoek aan de kortparkeerders zijn gesteld. Uit een vergelijking tussen beide deelonderzoeken valt op dat de abonneenthouders iets minder positief oordelen op de stellingen dan de kortparkeerders. Uitzondering is de stelling over de vindbaarheid op het internet. Daarvan geven de abonneenthouders relatief vaker aan dat de garage goed op het internet te vinden is. Nadere analyse laat zien dat de particuliere abonneenthouders vooral over de garage Mathenesserplein relatief vaak zeer negatief oordelen. Deze garage maakte ook onderdeel uit van het onderzoek onder de kortparkeerders. In dit onderzoek oordeelden de kortparkeerders soms ook negatief maar geen enkele keer zeer negatief over deze garage. Naast de garage Mathenesserplein zijn er ook andere garages waar de particuliere abonneenthouders een enkele keer zeer negatief over

oordelen. Deze garages waren niet betrokken in het onderzoek onder kortparkeerders, wat mogelijk heeft geleid tot een iets andere beoordeling in het algemeen.

Naast het verschil in onderzochte garages is een tweede mogelijke verklaring voor het (licht) afwijkende oordeel tussen abonneenthouders en kortparkeerders dat abonneenthouders andere eisen en verwachtingen hebben ten aanzien van de garage waar zij een abonnement voor hebben. Dit is echter niet met dit onderzoek vast te stellen.

Eén op drie respondenten geeft aan niks te missen in de parkeergarage. Door hen die wel iets missen wordt vooral kentekenherkenning of een portier/bewaker gemist. De eigen bewoordingen zijn verschillend van aard en vormen geen eenduidig beeld.

Figuur.5. Aantal respondenten dat iets mist in de parkeergarage.



De helft van de responderende abonnementhouders heeft in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact gehad met de meldkamer door op een knop te drukken in de parkeergarage. Van degenen die contact hebben gehad, heeft twee derde het contact als goed ervaren. De toelichting van de respondenten in eigen bewoordingen komt voornamelijk neer op direct en snel contact, en het bieden van een goede oplossing. Twee op de tien respondenten vonden het contact met de meldkamer slecht. De eigen bewoordingen bij deze groep komen vaak neer op het niet (direct) bieden van een oplossing.

“Er snel gereageerd werd en er meegedacht werd aan een oplossing. Ik stond er niet alleen voor en dat is fijn als je in paniek bent, bijvoorbeeld vanwege een kaartje wat kwijt is.”

“Ik kon het terrein niet op, omdat het hek kapot was en niet openging. De meldkamer moest een monteur

sturen, dus ik moest maar ergens op straat betaald parkeren. Dubbele kosten. Bovendien zou ik worden teruggebeld als het hek was gerepareerd, maar ik heb niks gehoord. Zelf maar gaan kijken na een tijdje en toen bleek het hek gerepareerd. Wel parkeerkosten kwijt. Waardeloos systeem.”

Van de responderende abonnementhouders is 85% van plan om het abonnement voor de parkeergarage nog minstens twaalf maanden te houden. In eigen bewoordingen hebben verschillende respondenten aangegeven waarom ze dit juist niet willen doen of hierover twijfelen. Genoemde redenen zijn een veranderende werksituatie, een verhuizing, liever voor de deur parkeren, de verkoop van de auto en de prijs/kwaliteit verhouding.

Vier op de vijf respondenten geven aan dat ze de parkeergarage zouden aanbevelen aan anderen. Twee derde van de respondenten geven in eigen bewoordingen verbeterpunten aan. Deze betreffen vooral de veiligheid en/of toezicht, het



onderhoud, het schoonmaken en het toegangssysteem. Andere, minder vaak genoemde onderwerpen zijn in volgorde van het aantal keer genoemd: voorzieningen die gemist worden, de vormgeving en/of inrichting van de garage, de

bewegwijzering, de betaalwijze en/of de kosten, de uitrijd- of wachttijd, parkeermogelijkheden voor fietsen en vermelding van vrije plekken.

Figuur.4. Het meest positieve aan de parkeergarage, in eigen bewoordingen. (Hoe groter het woord is weergegeven, hoe vaker dit is genoemd).



### ***Uitvoering van het onderzoek en respons.***

*Het onderzoek heeft betrekking op de personen met een particulier abonnement voor een van de diverse door Gemeente Rotterdam beheerde openbare parkeergarages en wijkstallingsgarages. In mei 2023 is een willekeurige helft van deze groep uitgenodigd om een online vragenlijst in te vullen over de ervaring met parkeren in de betreffende parkeergarage. Daarnaast zijn alle particuliere parkeerabbonnementhouders die op dat moment volgens de administratie van Stadsbeheer korter dan 3 maanden hun abonnement hadden, uitgenodigd om vragen te beantwoorden over hun ervaringen met het aanvraagproces voor het abonnement. (Van de respondenten uit de laatste groep geeft 70% aan inderdaad recent een abonnement afgesloten te hebben. Twintig procent is langer dan drie maanden maar korter dan een jaar abonnementhouder. De overige 10% geeft aan langer dan een jaar een abonnement te hebben of het niet te weten.)*

*De vragenlijst is eerst verzonden via de e-mailadressen van abonnementhouders die bij Stadsbeheer bekend waren. Na twee weken is per post aan iedereen een herinnering gestuurd. In zowel de e-mail als de brief zat een link naar een digitale vragenlijst.*

*De vragen over de parkeerervaring in de garage zijn grotendeels dezelfde als de vragen die in een ander deelonderzoek aan de kortparkeerders zijn gesteld. De resultaten van deze kortparkeerders zijn te lezen in de Feitenkaart Ervaringen Kortparkeren. Deze is te vinden op Onderzoek010. In de voorliggende feitenkaart worden de resultaten van het onderzoek naar de kortparkeerders vergeleken met de ervaringen van de particuliere abonnementhouders.*

### ***Respons.***

*Hieronder geeft het aantal ingevulde vragenlijsten weer per onderwerp. Vanwege het geringe aantal uitgezette en ingevulde vragenlijsten is besloten ook gedeeltelijk ingevulde vragenlijsten mee te nemen in deze feitenkaart*

<u>Onderwerp</u>	<u>Aantal vragenlijsten uitgezet</u>	<u>Aantal vragenlijsten ingevuld*</u>	<u>Respons</u>
Aanvraagproces	150 (recente abonnementhouders)	46	31%
Parkeerervaring	645 (75 recente abonnementhouders, 570 abonnementhouders > 3 maanden)	231 (26 recente abonnementhouders, 205 abonnementhouders > 3 maanden)	36%

\*Zowel geheel als gedeeltelijk ingevulde vragenlijsten.

---

#### **Auteur**

Netty van Veelen, Martijn Epskamp, Onderzoek en Business Intelligence Gemeente Rotterdam

#### **Meer informatie**

Fotograaf: Iris van den Broek

Deze feitenkaart is te vinden op [Onderzoek010.nl](https://onderzoek010.nl).

Vragen over deze feitenkaart mailt u naar [nfa.vanveelen@rotterdam.nl](mailto:nfa.vanveelen@rotterdam.nl).

---

#### **Datum**

6-7-2023



**Gemeente  
Rotterdam**