

## **BELEVING PARKEERGARAGES**

Parkeergarages fungeren als de "ontvangsthal" van uw gemeente. U ziet erop toe dat deze voorzieningen voldoen aan de daarvoor geldende normeringen betreffende o.a. brandveiligheid en functionaliteit.

**Maar hoe oordelen de gebruikers? Hoe beleven en waarderen zij de parkeervoorzieningen in uw gemeente?**

Elk voor- en najaar voert Veldwerk Optimaal BV onderzoek uit naar de tevredenheid met parkeergarages in Nederland onder de projectnaam **BelevingsOnderzoek Parkeren**.



Het onderzoek is in 2012 geïntroduceerd en is verder doorontwikkeld; belevingsonderzoeken worden door Veldwerk Optimaal al verschillende jaren met veel succes in relatie tot publieke ruimtes uitgevoerd.

Met het **BelevingsOnderzoek Parkeren**:

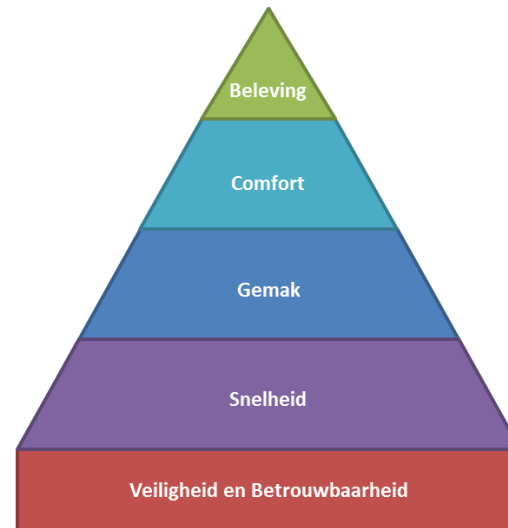
- leert u de waardering kennen van de daadwerkelijke gebruikers,
- u verzamelt aanknopingspunten voor het doorvoeren van verbetermaatregelen,
- u monitort de effecten ervan,
- u kunt naar buiten treden met de resultaten (positie in ranglijst best gewaardeerde parkeervoorzieningen),
- u zet een eerste stap naar een hogere bezettingsgraad
- en een beter exploitatieresultaat.

In uw waardeketen spelen gebruikers (klanten, bezoekers) van de parkeervoorzieningen een cruciale rol. Met het **BelevingsOnderzoek Parkeren** wordt de klantbeleving en -waardering structureel, gestandaardiseerd en, indien

op later tijdstip gewenst, frequent gemeten bij de door u geselecteerde parkeergarages (en/of -terreinen).

### **Piramide van klantwensen**

De piramide van klantwensen weerspiegelt de perceptie van de geboden kwaliteit van een voorziening. Fundament van de piramide wordt gevormd door "Veiligheid" en "Betrouwbaarheid"; de basisvoorwaarden voor het functioneren van een parkeervoorziening als publieke ruimte. Als potentiële klanten de perceptie hebben dat het niet veilig is op of binnen een parkeervoorziening, dan zullen zij die voorziening mijden. Reinheid, goede zichtlijnen, verlichting, de aanwezigheid van camera's, etc., dragen bij aan dat gevoel van veiligheid.



*Figuur: Piramide van klantwensen*

Betrouwbaarheid geeft aan in hoeverre gebruikers ervaren dat zij krijgen wat zij verwachten.

"Snelheid" is een voorname klantwens; zo moet de parkeervoorziening o.a. vlot te bereiken zijn, via een duidelijke bewegwijzering, er moeten voldoende parkeerplaatsen zijn, aangegeven door een duidelijke vakindeling en eventuele zonering en ook op of binnen de voorziening moeten gebruikers snel en makkelijk hun weg weten te vinden.

Via "Gemak" (veilig inparkeren, duidelijke informatie over tijden en prijzen, makkelijk de auto terug vinden, etc.) en "Comfort" (betaalautomaat nabij voetgangsentree,

veilige en logische looproutes, etc.), komen we bij het topje van de piramide: "Beleving" (mooi aangekleed, kleurrijk, aantrekkelijk, warme uitstraling, etc.).

### **Satisfiers en dissatisfiers**

Al deze aspecten of lagen, vanaf het fundament van de piramide tot aan het topje ervan, beïnvloeden de kwaliteitsbeoordeling, het totaaloordeel van de parkeervoorziening.

Indien één van die lagen of aspecten van onvoldoende kwaliteit is, naar de beleving van de gebruikers, dan heeft dat effect op de totale waardering van de parkeervoorziening. We spreken dan al snel over satisfiers en dissatisfiers.

Met de uitkomsten van een **BelevingsOnderzoek Parkeren** krijgt u tools in handen om op zeer effectieve en efficiënte wijze in te grijpen en verbetermaatregelen door te voeren. Zo kunt u bijvoorbeeld tot het inzicht komen dat een lage beoordeling op reinheid niet altijd hoeft te worden aangepakt middels meer schoonmaken; meer kleur of betere verlichting aanbrengen zou de oplossing kunnen zijn; een vervolgeffect op het aspect veiligheid zal niet achterblijven.



U heeft tevens cijfers in handen om een eerste stap te zetten naar een hogere bezettingsgraad en een beter exploitatieresultaat.

### **Overall rapportage**

Met inzet van de verzamelde data worden uitvoerige analyses uitgevoerd. Correlatieanalyses geven inzicht in de aspecten die er werkelijk toe doen. Factoranalyse geeft inzicht in overall thema's plus het belang van elk thema, inclusief die van de onderliggende aspecten per thema. Een en ander kan worden vertaald en gepresenteerd in een prioriteitenmatrix.

Kortom, de uitgebreide algemene rapportage biedt u veel informatie, nieuwe inzichten en kennis om zelf verbetermaatregelen door te voeren.

Kosten deelname:

Overall	incl. B.T.W.	excl. B.T.W.
<b>Uitgebreide algemene rapportage</b>	€ 550,00	€ 454,55

### Benchmark

Wij kunnen ons voorstellen dat u een voorkeur heeft voor het vergelijken van de eigen parkeervoorziening(en) met die van andere deelnemers. Benchmarking laat u beter en meer leren over en begrijpen van de verschillen tussen een goede parkeervoorziening en een minder goede. U zult effectiever in staat zijn verbetermaatregelen door te voeren; wellicht ook de bezettingsgraad te verhogen en het exploitatieresultaat van de parkeervoorziening (verder) te verbeteren.

Deelname aan het benchmark traject betekent dat u 1 of meer parkeervoorzieningen expliciet aanwijst. Vervolgens nemen onze interviewers, met gebruikmaken van een gestructureerde en gestandaardiseerde vragenlijst, minimaal 100 interviews af met gebruikers. U ontvangt per geselecteerde parkeergarage alle uitkomsten in een compacte en toch overzichtelijke factsheets. Deze factsheets zijn exclusief voor u en worden niet gedeeld met andere belangstellenden. Uiteraard ontvangt u ook de overall rapportage; u betaalt hiervoor niet extra.

Kosten deelname<sup>1</sup>:

Benchmark	incl. B.T.W.	excl. B.T.W.
<b>1e P-garage</b>	€ 940,00	€ 776,86
<b>2e P-garage</b>	€ 820,00	€ 677,69
<b>3e P-garage</b>	€ 820,00	€ 677,69
<b>4e P-garage</b>	€ 820,00	€ 595,04
<b>5e P-garage</b>	€ 700,00	€ 578,51
<b>6e P-garage en volgende</b>	€ 700,00	€ 578,51

<sup>1</sup> Kosten zijn incl. de uitgebreide algemene rapportage.

Met de overall rapportage en de factsheet(s) in uw bezit weet u op welke punten u bezoekers aan uw gemeente een nog warmer ontvangst kunt bieden.

**Rekenvoorbeeld:** U participeert met 2 parkeergarages. De kosten voor deelname bedragen € 1.760,= (€ 1.454,55 exclusief B.T.W.) en u ontvangt het uitgebreide rapport plus 2 factsheets (benchmark).

### Aanmelden

U kunt zich aanmelden door middel van het antwoordformulier. U kunt het ingevulde formulier e-mailen naar [janvandeneinde@veldwerkoptimaal.nl](mailto:janvandeneinde@veldwerkoptimaal.nl) of u stuurt het formulier naar antwoordnummer 10119, 5200 VB 's-Hertogenbosch.

### Timing

Aanmeldingen voor het onderzoek moeten tijdig binnen zijn; eind maart of eind september. Het veldwerk van het **BelevingsOnderzoek Parkeren** wordt elk voor- en najaar uitgevoerd. Eind juni en eind december worden de uitgebreide rapportages en factsheets voor alle benchmark deelnemers opgeleverd en verstuurd.

### Betalingsvoorwaarden

De facturatie van deelnamekosten is in twee delen: 50% bij aanmelding en 50% na oplevering van de rapportage en factsheet(s).

### Meer informatie

Heeft u nog vragen? U kunt contact opnemen met drs. Jan van den Einde van Veldwerk Optimaal BV, Buitenhaven 27, 5211 TP 's-Hertogenbosch, ☎ 073-6120903, ✉ [janvandeneinde@veldwerkoptimaal.nl](mailto:janvandeneinde@veldwerkoptimaal.nl).



*Veldwerk Optimaal BV is sinds 1995 een betrouwbare markt-onderzoekspartner voor bedrijven, instellingen en overheden. In het veld werken wij nagenoeg uitsluitend met MOA-gecertificeerde interviewers. Ons dienstenpakket behelst face-to-face onderzoek, telefonisch onderzoek, mystery shopping, online onderzoek, schriftelijk onderzoek. Veldwerk is ons vak, daar staan wij voor.*

## AANMELDFORMULIER:

### BELEVING PARKEERGARAGES

Wij maken gebruik van uw aanbieding en melden ons aan als deelnemer aan het BelevingsOnderzoek Parkeren voor:

- uitsluitend de uitgebreide algemene rapportage à € 550,00 inclusief B.T.W.
- de benchmark en wij ontvangen ook de uitgebreide algemene rapportage zonder bijkomende kosten.
- wij nemen deel met ... .. parkeergarage(s)<sup>2</sup> (a.u.b. het gewenste aantal invullen).

#### Gegevens deelnemer:

Gemeente:

Adres:

Postcode:

Plaats:

Contactpersoon:

Telefoon:

E-mailadres:

#### Ondertekening:

Plaats en datum:

Naam ondergetekende:

Handtekening:

<sup>2</sup> Wij ontvangen na verwerking van onze aanmelding een formulier waarop wij aanvullende gegevens zullen noteren betreffende de aangemelde parkeergarage(s).