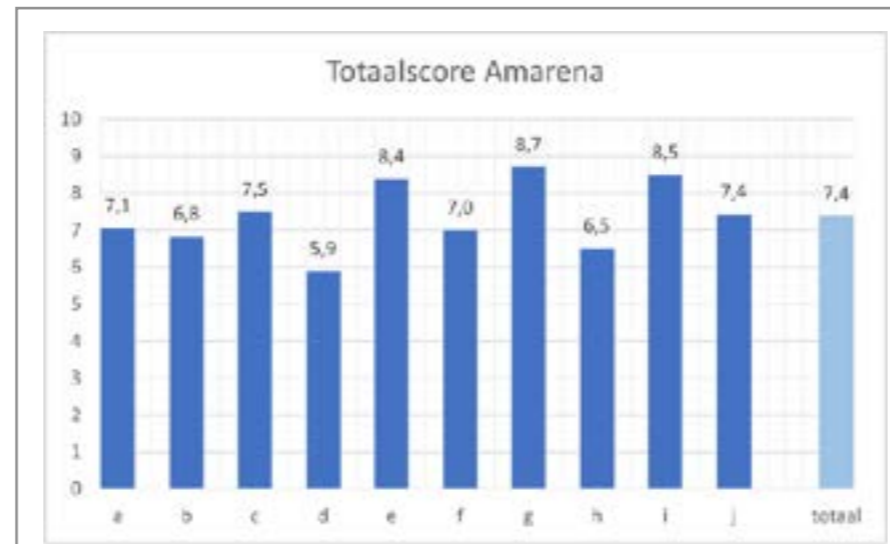


Onderzoeksresultaten	Mr.Y	Amersfoort Panel	Abonnement Houders	Beheerder
a) Algemene beleving	7,1			
b) Bereikbaarheid en vindbaarheid	6,8	8,2	-	
c) Comfort	7,5	8,8	-	
d) Communicatie	5,9			
e) Onderhoud	8,4			
f) Prijs-kwaliteit	7,0	9,2	-	
g) Properheid	8,7	8,6	-	
h) Service	6,5			
i) Toegankelijkheid	8,5			
j) Veiligheid	7,4	8,5	-	
Totaalscore	7,4	8,7	-	6,5



Klantbeleving

Parkeergarage Amerena is een nette overzichtelijke parkeergarage. De parkeergarage is goed aangesloten op het wegennet en de entree is goed herkenbaar. Achterstallig onderhoud is niet waargenomen. De properheid in de parkeergarage is zeer goed. Al met al een prima parkeergarage.

Algemene beleving: De openingstijden van de parkeergarage sluiten perfect aan bij de bezoektijden van de bezoeksdoelen. De parkeergarage is overzichtelijk en functioneel. Niets bijzonders maar wel aangenaam.

Bereikbaarheid en vindbaarheid: De parkeergarage is goed bereikbaar vanaf de snelweg en goed aangegeven via bewegwijzering. Uiteraard werkt het goed mee dat het gebouw zeer herkenbaar is met de naam Amerena aan de gevel.

Comfort: De parkeergarage heeft een brede en flauwe hellingbaan. Alleen bij de inrit is de afmeting beperkt. De ingang en uitgang voor auto's wordt als zeer krap ervaren. De structuur op de parkeervloer is prima en een groot deel van de parkeervakken zijn onder een hoek geplaatst waardoor inparkeren makkelijk is. Het kleinere deel rond het trappenhuis is minder comfortabel.

Communicatie: De parkeergarage is met het aanwezig portaal en naamgeving op de gevel bij de inrit goed herkenbaar. Er wordt goede informatie gegeven in de trappenhuisen en bij de betaalautomaten. De intercomoproep werd binnen 5 seconden beantwoord.

Onderhoud: Achterstallig onderhoud en graffiti is in de parkeergarage niet waargenomen.




Properheid: In de parkeergarage zijn afvalbakken voorzien in het trappenhuis. Op de parkeervloer is geen vuil waargenomen. De garage heeft een schone indruk.

Service: De parkeergarage heeft buiten twee laadpunten voor elektrische auto's geen bijzondere services voor de klant.

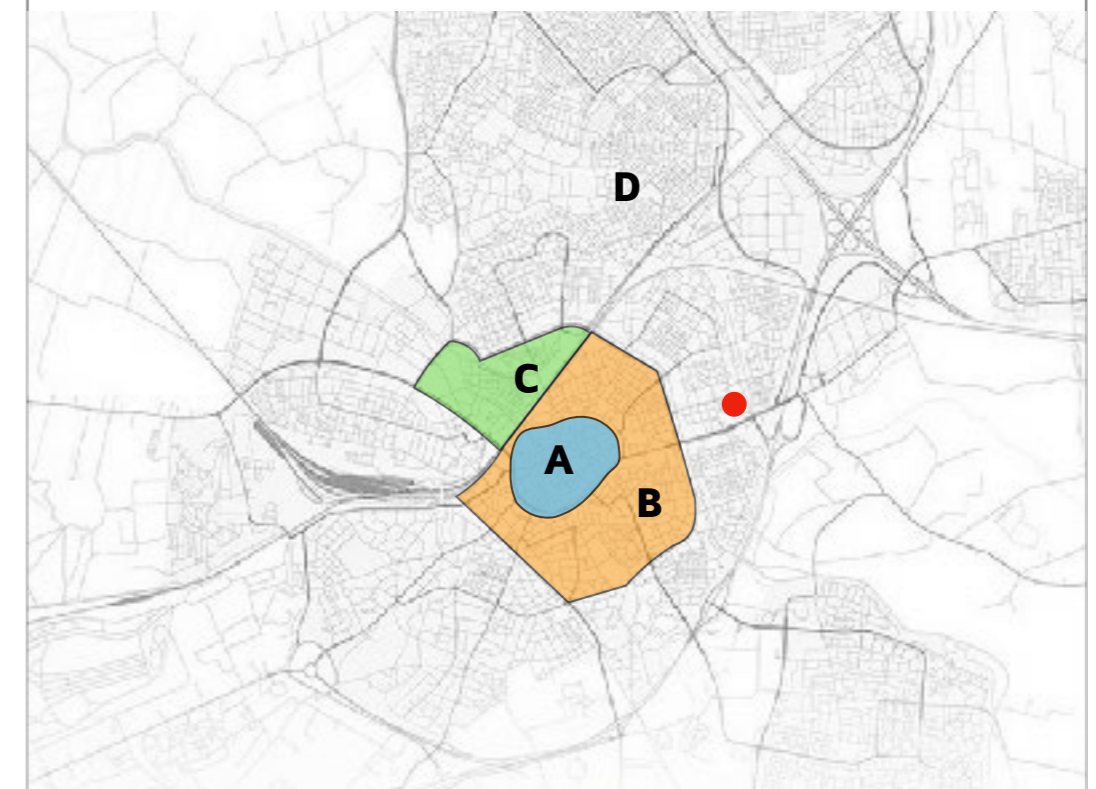
Toegankelijkheid: De parkeergarage is ook toegankelijk voor gehandicapten. Nabij het trappenhuis zijn twee mindervaliden plaatsen aanwezig. Via de automatische deur kan men de lift bereiken die rechtstreeks in de centrale hal uitkomt.

Veiligheid: Schades zijn niet waargenomen. In de parkeergarage is geen beheedersruimte of personeel aanwezig. De sociale veiligheid in het trappenhuis is goed. Met name de glazen deuren en zijkanten in de lift zijn zeer goed!

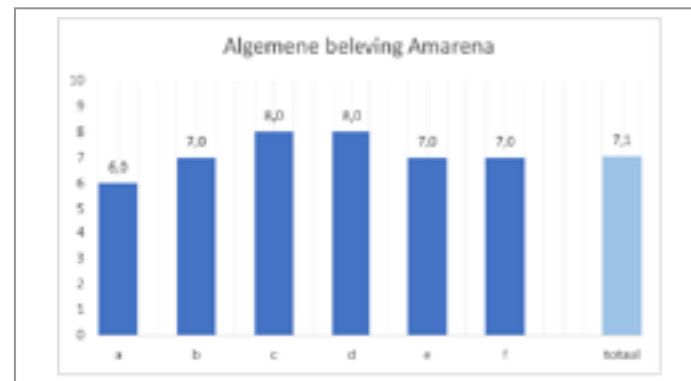
Locatiegegevens

ADRES	De Velduil 2	CAPACITEIT	
	3815 XT	 218	Parkeerplaatsen
BOUWJAAR	2018	 5	Mindervaliden plaatsen
VERSCIJNING	Ondergronds	 2	Oplaadpunten
EIGENAAR	Gemeente Amersfoort		
BEHEERDER	CPS		

Ligging



Algemene beleving

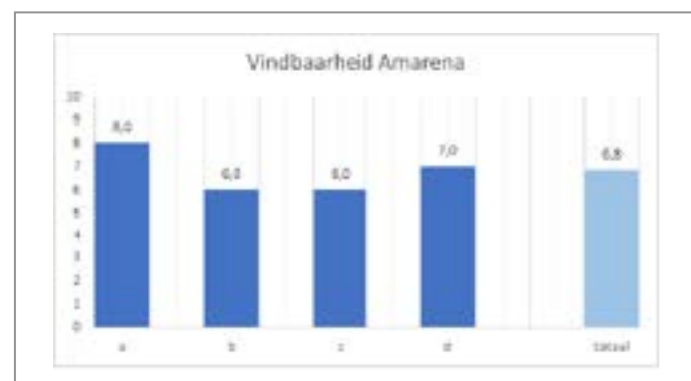


- a. Openingstijden en uitrijd tijden van de parkeergarage ■
- b. Beleving van de faciliteit bij aankomst ■
- c. Eerste indruk van de uitstraling van de parkeergarage ■
- d. Algemene beleving van de oriëntatie in de parkeergarage ■
- e. Algemene beleving parkeergarage Mr.Y ■
- f. Algemene prijs-kwaliteitverhouding Mr.Y ■



Amerena is een functionele degelijke parkeergarage direct onder en goed aangesloten op het complex.

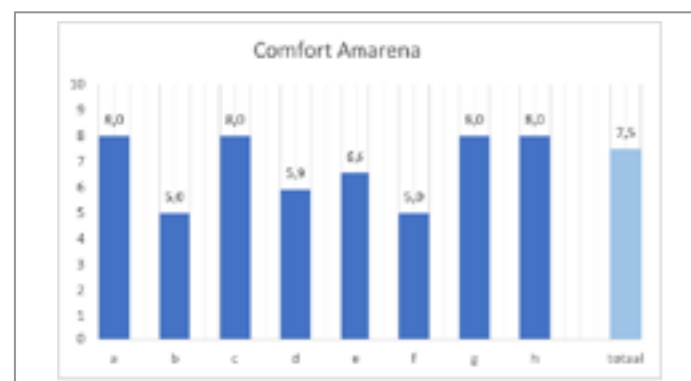
Bereikbaarheid en vindbaarheid



- a. Bereikbaarheid via de toegangswegen ■
- b. Herkenbaarheid van de voetgangerstoegangen ■
- c. Parkeer Route Informatie Systeem (PRIS) ■
- d. Algemene beleving van Mr.Y van de bereikbaarheid en vindbaarheid ■

De parkeergarage is goed bereikbaar en vindbaar van de snelweg aansluiting. De parkeergarage is aangesloten op de statische verwijzing die wordt gebruikt in Amersfoort. De verwijzing is functioneel maar geeft de gebruiker geen informatie anders dan de route naar de parkeergarage toe.

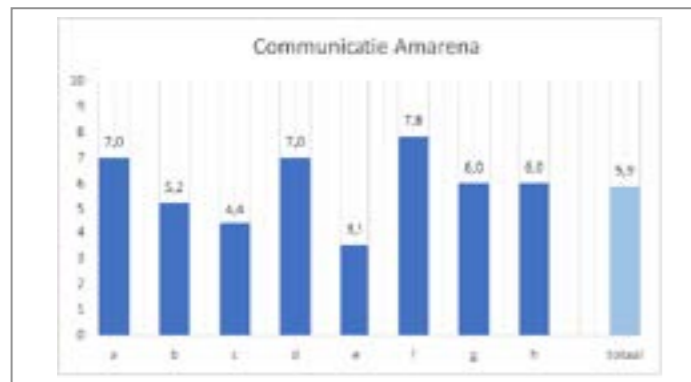
Comfort



- a. Aanwezige doorrijhoogte ■
- b. Comfort van de in- en uitrit
- c. Aantal in- en uitritten ■
- d. Comfort op de parkeervloer ■
- e. Comfort van de hellingbanen ■
- f. Comfort voor de voetgangers ■
- g. Comfort van het betaalgemak ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van het comfort ■

De hellingbaan van de garage heeft een makkelijke hellingshoek maar de entree van de parkeergarage is krap. De meeste parkeerplaatsen zijn onder een hoek geplaatst en zijn de rijbanen één richtingsverkeer. Het trappenhuis is goed bereikbaar en is voorzien van een trap en een lift die in de bovengelige centrale hal uitkomen. Zowel op begane grondniveau als in de parkeerkelder is een betaalautoomaat aanwezig.

Communicatie

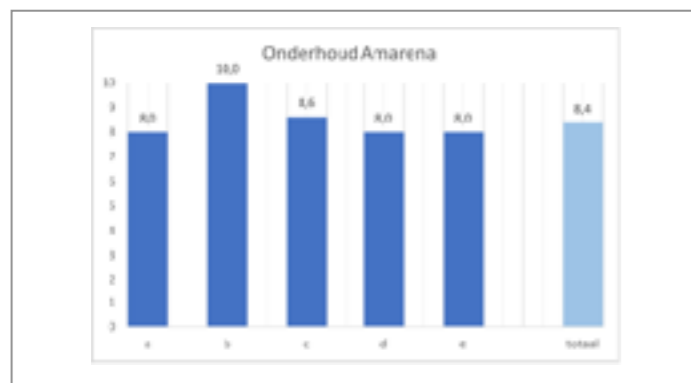


- a. Informatie over de parkeergarage ■
- b. Communicatie bij de entree van de parkeergarage ■
- c. Geleiding en bewegwijzering van auto en voetgangers ■
- d. Communicatie naar en in de voetgangersgebieden ■
- e. Communicatie en informatie voor de klant ■
- f. Bereikbaarheid van de beheerder ■
- g. Algemene beleving van Mr.Y van de bewegwijzering in de parkeergarage ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van de communicatie ■



In de parkeergarage is geen duidelijke verwijzing aanwezig voor de verkeersroute en de voetgangersverwijzing naar het trappenhuis. Zowel bij de ingang van de parkeergarage als bij de betaalautomaten in het trappenhuis staan informatie borden over de tarieven, openingstijden en betaal mogelijkheden.

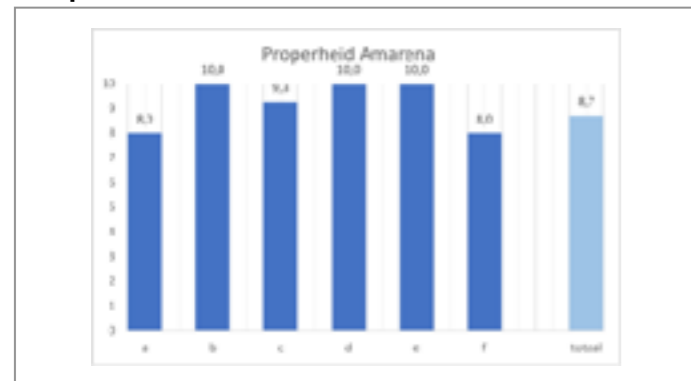
Onderhoud



- a. Onderhoud bij de in- en uitritten ■
- b. Onderhoud in het voetgangersgebied ■
- c. Onderhoud op de parkeervloeren ■
- d. Waarneembaar achterstallig onderhoud ■
- e. Algemene beleving van Mr.Y van het onderhoud ■

Behoudens enkele kleine beschadigingen is geen achterstallig onderhoud waargenomen.

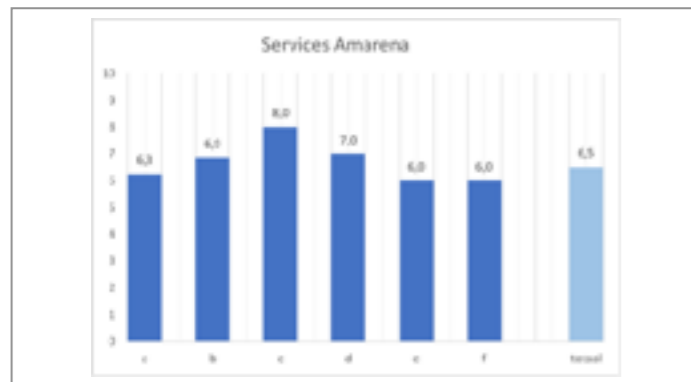
Properheid



- a. Aanwezigheid van zwerfvuil, graffiti, glas en stankoverlast ■
- b. Afval- en peukenbakken ■
- c. Vervuiling op de parkeervloer ■
- d. Vervuiling in de lift ■
- e. Vervuiling in het voetgangersgebied ■
- f. Algemene beleving van Mr.Y van de properheid ■

De parkeergarage ziet er zeer schoon uit. Bij de voetgangerstoegang is voorzien in afvalbakken.

Service

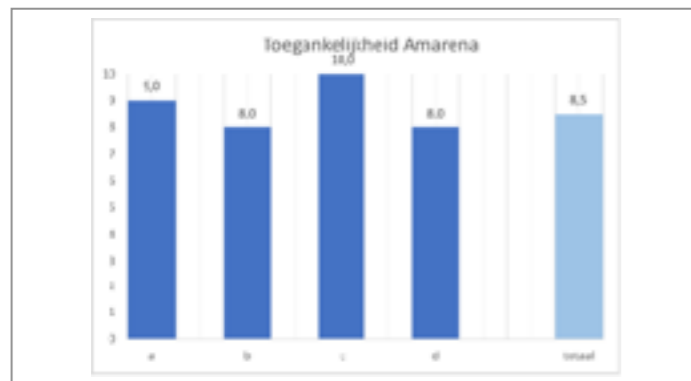


- a. Gemak voor de klant (muziek, telefoon, winkelwagens, afvalbakken, etc.) ■
- b. Abonnementsvormen en speciale parkeerplaatsen ■
- c. Betaalgemak door geboden mogelijkheden ■
- d. Betaalmogelijkheden bij iedere toegang ■
- e. Overige aangeboden services ■
- f. Algemene beleving van services ■



In de parkeergarage zijn twee oplaadpunten aanwezig voor elektrische auto's. Overige services worden niet aangeboden. Bij de betaalautomaat kan alleen cashless worden betaald.

Toegankelijkheid

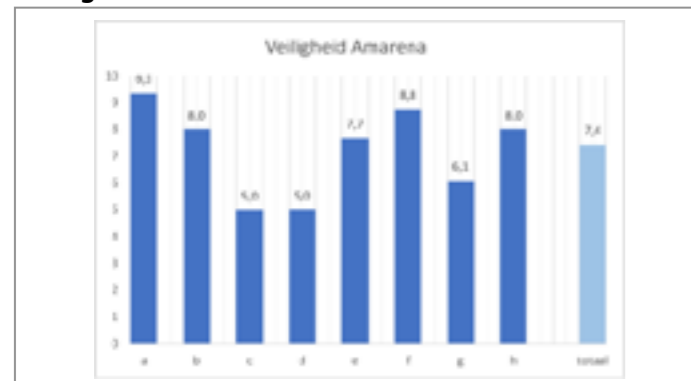


- a. Toegankelijkheid voor gehandicapten ■
- b. Aantal in- en uitritten voor auto's ■
- c. Soort, comfort en snelheid verticaal transport ■
- d. Verbindingen met primaire bezoeksdoelen ■



In de parkeergarage zijn twee plaatsen voor gehandicapten voorzien in de nabijheid van het trappenhuis waar men via de automatische deur toegang tot de lift kan krijgen. De parkeergarage heeft een goede ruime lift die rechtstreeks in de centrale hap uitkomt.

Veiligheid



- a. Beleving van zwerfvuil, graffiti, glas, stank- en geluidsoverlast ■
- b. Onveilig gevoel door dode hoeken, dichte deuren, etc. ■
- c. Beleving van rijcomfort (kolomvrij, aanwezige obstakels) en aanwezige schades ■
- d. Aanwezigheid van personeel ■
- e. Beleving van het verlichtingsniveau ■
- f. Sociale veiligheid camera's, intercom, mobiel bereik ■
- g. Veiligheid voor voetgangers (zebra's, stroefheid van trappen, daglicht, noodplannen) ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van de veiligheid ■



Door de heldere structuur van de parkeergarage is er goed overzicht over de parkeervloer wat een veilig gevoel geeft. Het trappenhuis is zeer transparant door het gebruikte glas. ook de lift is van glazen deuren en zijwanden voorzien. Zeer goed!
 De parkeergarage wordt voor auto's afgesloten met een speedgate waardoor geen ongewenste bezoekers naar binnen kunnen. Er is geen personeel aanwezig in de parkeergarage.
 Als men uit de parkeergarage komt moet men goed uitkijken voor fietsers. Dit zou beter aangegeven kunnen worden.

Naast de opname van de klantbeleving door Mr.Y ParkingGuest, is ook de beleving van de consument gevraagd via het AmersfoortPanel. Tevens heeft de beheerder medewerking verleend om de abonneementhouders uit te nodigen deel te nemen aan de abonneementhouders-enquete van Mr.Y ParkingGuest. Onderstaand zijn de scores opgenomen alsmede de aandachtspunten die uit enquêtes naar voren zijn gekomen. Tenslotte is het verslag van het interview met de beheerder van de parkeergarage onderstaand weergegeven.

Amersfoort Panel (6.000 panelleden)

Aantal deelnemers	2818
Deelnemers die parkeren	1833
Respondenten Amerena	29
Percentage	2%
Bereikbaarheid en vindbaarheid	8,2
Comfort	8,8
Prijs-kwaliteit	9,2
Properheid	8,6
Veiligheid	8,5

Abonneementhouders

Aangeschreven aantal	Onbekend
Respondenten	0
Percentage	
Bereikbaarheid en vindbaarheid	-
Comfort	-
Prijs-kwaliteit	-
Properheid	-
Veiligheid	-

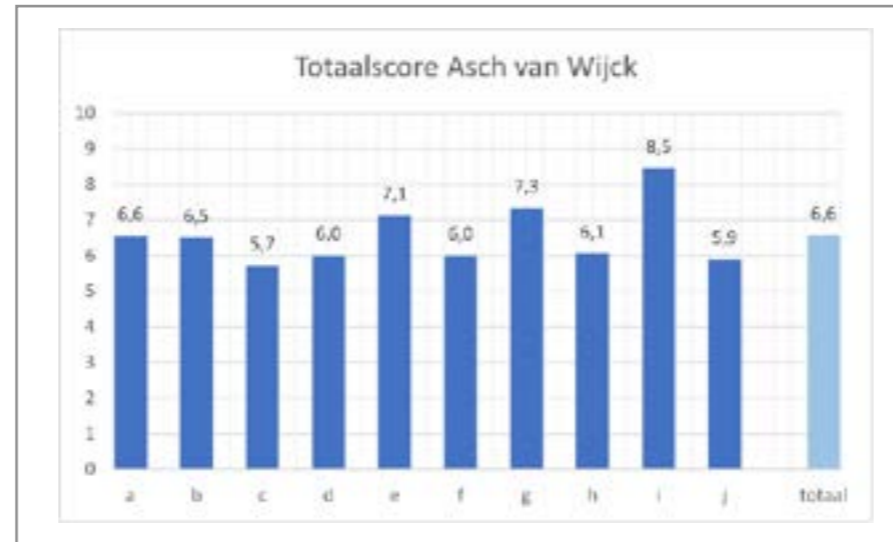
Aandachtspunten vanuit het AmersfoortPanel

- De bocht bij het uitrijden kan nogal krap zijn.
- Gevaarlijk fietspad bij de in -en uitgang.
- De routing en vakindeling in het kleine gebied is niet echt praktisch.
- Verder bij de opmerkingen werd enkele keren meegegeven:
- Prima parkeergarage.

Aandachtspunten vanuit de abonneementhouders

Geen enquêtes ontvangen van deze parkeergarage.

Onderzoeksresultaten	Mr.Y	Amersfoort Panel	Abonnement Houders	Beheerder
a) Algemene beleving	6,6			
b) Bereikbaarheid en vindbaarheid	6,5	7,3	3,0	
c) Comfort	5,7	6,9	3,0	
d) Communicatie	6,0			
e) Onderhoud	7,1			
f) Prijs-kwaliteit	6,0	7,1	5,0	
g) Properheid	7,3	7,0	3,0	
h) Service	6,1			
i) Toegankelijkheid	8,5			
j) Veiligheid	5,9	6,9	4,0	
Totaalscore	6,9	7,0	3,6	6,8



Klantbeleving

De parkeergarage Asch van Wijck is een vrij basic en functionele parkeergarage. Door de ligging direct aan een doorgaande straat én een in-/uitgang aan de achterzijde is de parkeergarage goed bereikbaar.

Algemene beleving: De parkeergarage is 24/7 geopend zodat de parkeergarage voor alle doelgroepen geschikt is. De uitstraling van de parkeergarage is sober maar efficiënt. Het ontwerp zorgt voor kolomvrij parkeren bij het grootste deel van de parkeerplaatsen. Het is eenvoudig om je goed te oriënteren in de parkeergarage.

Bereikbaarheid en vindbaarheid: Door de ligging aan de weg tussen het station en de stad is de bereikbaarheid goed. Maar hierdoor ligt de parkeergarage ook weer net uit de route voor centrumbezoekers en uit de richting voor de treinreizigers. In de routing is het niet de meest logische parkeergarage om te kiezen. Bij de entree van de parkeergarage is het goed opletten i.v.m. het kruisen van een druk fietspad. Door de uitstraling van de parkeergarage en de uitstraling van de omgeving lijkt het erop dat de parkeergarage een bestemd is voor kantoren.

Comfort: Voor de voetgangers zijn er (behalve op de verdieping met de mindervaliden parkeerplaatsen) geen automatische deuren naar de trappenhuizen. Het aantal betaalautomaten is beperkt.

Communicatie: De bewegwijzering is niet actief aangegeven. Doordat men zich goed kan oriënteren lijkt dit misschien minder noodzakelijk, maar toch is het wenselijk. Zeker ook omdat er meerdere uitgangen zijn. De informatievoorziening is summier.

Onderhoud: In grote lijnen is de parkeergarage redelijk onderhouden, maar op details is er veel schade en ziet de parkeergarage er gedateerd uit.




Properheid: De lift is (hoewel gedateerd) schoon: geen stank, graffiti of vuil. Prullenbak bij de betaalautomaat is erg vol.

Service: Het aantal oplaadpunten is voldoende. Verder zijn er weinig extra services voor de parkeerder. De parkeergarage is sober uitgevoerd.

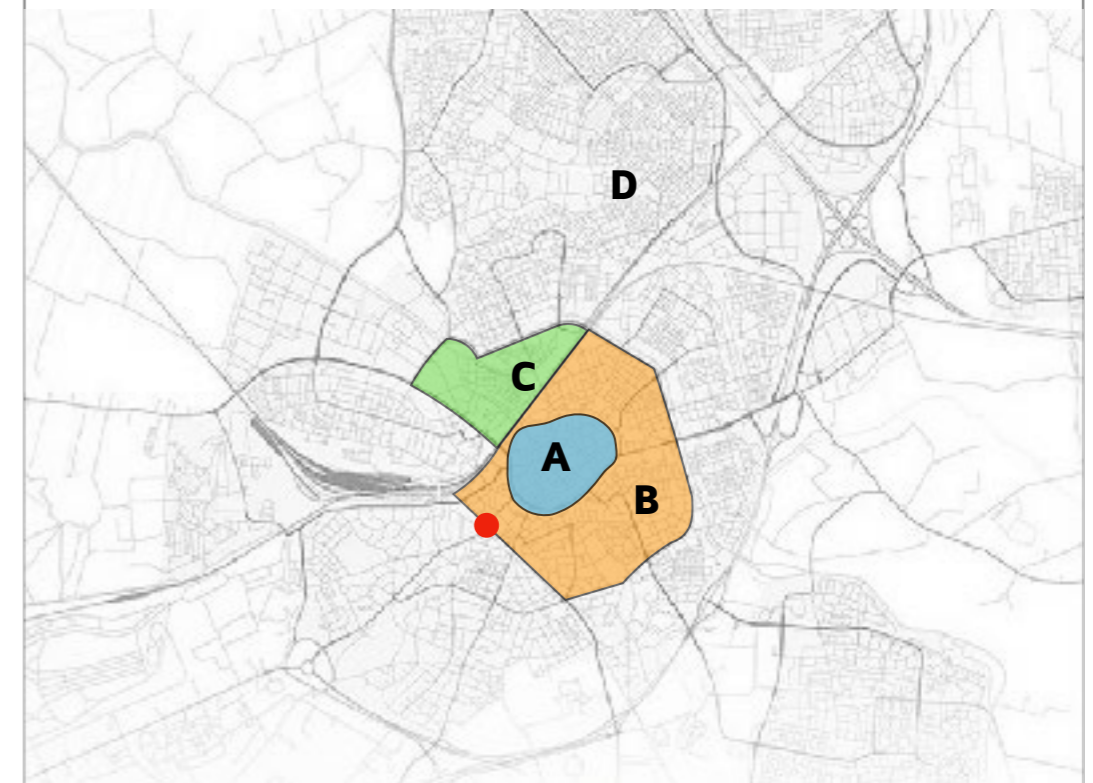
Toegankelijkheid: De parkeergarage is goed verbonden met de naastgelegen kantoren. Het aantal mogelijkheden voor verticaal transport is goed in relatie tot de parkeercapaciteit. Ook wordt het als positief ervaren dat er aan twee zijden van de parkeergarage een in en uitrit is.

Veiligheid: De liften zijn niet transparant, waardoor je niet kunt zien of er iemand in de lift staat. Op de parkeervloeren en in het trappenhuis zijn er geen vluchtplannen aanwezig. Ook zijn er geen zebra's of looproutes aanwezig op de parkeervloer.

Locatiegegevens

ADRES		CAPACITEIT	
ADRES	Smallepad 15		
	3811 LP		440 Parkeerplaatsen
BOUWJAAR	1979		6 Mindervaliden plaatsen
VERSCIJNING	Bovengronds		4 Oplaadpunten
EIGENAAR	Onbekend		
BEHEERDER	P1 / Q-Park Nederland		

Ligging



Algemene beleving

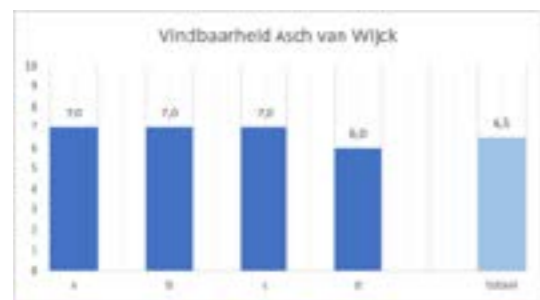


- a. Openingstijden en uitrijd tijden van de parkeergarage ■
- b. Beleving van de faciliteit bij aankomst ■
- c. Eerste indruk van de uitstraling van de parkeergarage ■
- d. Algemene beleving van de oriëntatie in de parkeergarage ■
- e. Algemene beleving parkeergarage Mr.Y ■
- f. Algemene prijs-kwaliteitverhouding Mr.Y ■



De parkeergarages is 24/7 open. Bij aankomst lijkt de parkeergarage bij het kantoor te horen. Naar de inrit aan de achterzijde wordt niet duidelijk verwezen. Bij het naar binnenrijden ziet men een sobere parkeergarage met matige verlichting.

Bereikbaarheid en vindbaarheid



- a. Bereikbaarheid via de toegangswegen ■
- b. Herkenbaarheid van de voetgangerstoegangen ■
- c. Parkeer Route Informatie Systeem (PRIS) ■
- d. Algemene beleving van Mr.Y van de bereikbaarheid en vindbaarheid ■



Door de ligging aan de doorgaande route tussen centrum en station is de parkeergarage goed bereikbaar, maar hij is minder goed herkenbaar als openbare parkeergarage. De in- en uitrit aan de achterzijde is praktisch en helpt bij een betere verkeersafwikkeling.

Comfort



- a. Aanwezige doorrijhoogte ■
- b. Comfort van de in- en uitrit ■
- c. Aantal in- en uitritten ■
- d. Comfort op de parkeervloer ■
- e. Comfort van de hellingbanen ■
- f. Comfort voor de voetgangers ■
- g. Comfort van het betaalgemak ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van het comfort ■



Alleen bij de gehandicaptenparkeerplaatsen is er een automatische deuropener. Op de parkeervloeren zijn geen voetpaden aangegeven. De meeste parkeerplaatsen zijn kolomvrij uitgevoerd, waardoor het parkeren makkelijker is.

Communicatie



- a. Informatie over de parkeergarage ■
- b. Communicatie bij de entree van de parkeergarage ■
- c. Geleiding en bewegwijzering van auto en voetgangers ■
- d. Communicatie naar en in de voetgangersgebieden ■
- e. Communicatie en informatie voor de klant ■
- f. Bereikbaarheid van de beheerder ■
- g. Algemene beleving van Mr.Y van de bewegwijzering in de parkeergarage ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van de communicatie ■



In de communicatie naar de klant is er veel gebruik gemaakt van papieren blaadjes. Ook voor permanente boodschappen. Dit oogt niet professioneel. Er is geen parkeerwachter aanwezig, maar de intercom wordt tijdens de opname wel binnen 8 seconden opgenomen.

Onderhoud

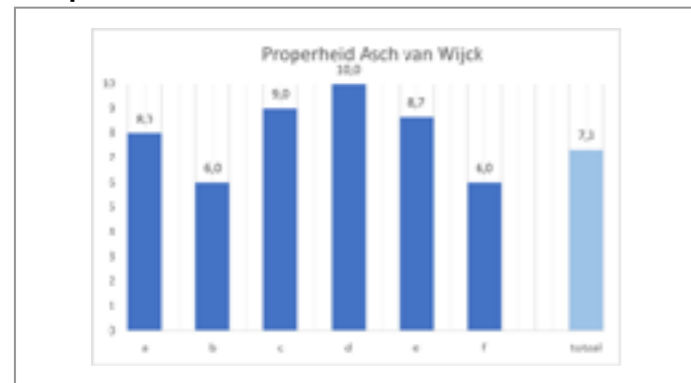


- a. Onderhoud bij de in- en uitritten ■
- b. Onderhoud in het voetgangersgebied ■
- c. Onderhoud op de parkeervloeren ■
- d. Waarneembaar achterstallig onderhoud ■
- e. Algemene beleving van Mr.Y van het onderhoud ■



Op verschillende plaatsen zijn schades en tekenen van achterstallig onderhoud te zien. Dit versterkt het sobere beeld van de parkeergarage. Een aantal van deze schades zijn goed te verhelpen, zoals het afplakken van het uitpuilende schuim op een van de kolommen.

Properheid



- a. Aanwezigheid van zwerfvuil, graffiti, glas en stankoverlast ■
- b. Afval- en peukenbakken ■
- c. Vervuiling op de parkeervloer ■
- d. Vervuiling in de lift ■
- e. Vervuiling in het voetgangersgebied ■
- f. Algemene beleving van Mr.Y van de properheid ■



De opname van Mr.Y is een momentopname. Bij de formele opname van de parkeergarage was de lift helemaal schoon. Bij een herhaalbezoek (na de formele opname) troffen we een zeer vuile lift aan. Zie foto. Dit zie je vaker bij parkeergarages die onbemand zijn dan bij parkeergarages met een parkeerwachter ter plaatse.

Service



- a. Gemak voor de klant (muziek, telefoon, winkelwagens, afvalbakken, etc.) ■
- b. Abonnementsvormen en speciale parkeerplaatsen ■
- c. Betaalgemak door geboden mogelijkheden ■
- d. Betaalmogelijkheden bij iedere toegang ■
- e. Overige aangeboden services ■
- f. Algemene beleving van services ■



Het serviceniveau is heel basic. Geen extra's, alleen wat men ook mag verwachten in een parkeergarage, zoals oplaadpunten en een stadsplattegrond. Door de bovengrondse ligging heeft men ook bereik met autoradio en mobiele telefoon.

Toegankelijkheid

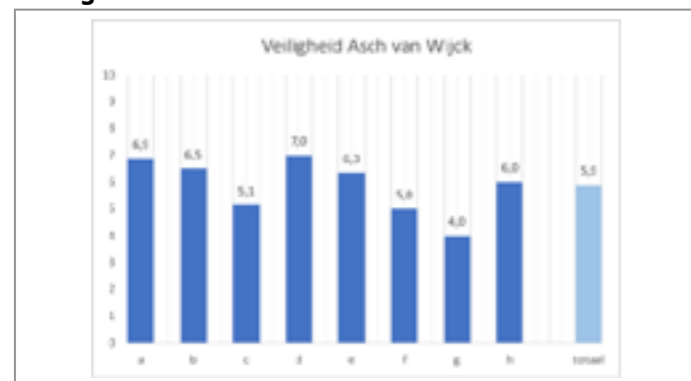


- a. Toegankelijkheid voor gehandicapten ■
- b. Aantal in- en uitritten voor auto's ■
- c. Soort, comfort en snelheid verticaal transport ■
- d. Verbindingen met primaire bezoekdoelen ■



De parkeergarage is vrij goed toegankelijk. Maar dit is wel weer sober uitgevoerd. Zo zijn de vakken voor de gehandicapten niet duidelijk belijnd en gaan niet alle deuren goed open voor mensen die niet goed ter been zijn. Bijzonder is dat op de begane grond, waar een mindervalide met een rolstoel naar buiten gaat, dat de deur erg krap is en dat direct ná de deur de deurlezer hangt waardoor de doorgang nog krappere is. Het is twijfelachtig of men via deze uitgang met een rolstoel wel naar buiten kan.

Veiligheid



- a. Beleving van zwerfvuil, graffiti, glas, stank- en geluidsoverlast ■
- b. Onveilig gevoel door dode hoeken, dichte deuren, etc. ■
- c. Beleving van rijcomfort (kolomvrij, aanwezige obstakels) en aanwezige schades ■
- d. Aanwezigheid van personeel ■
- e. Beleving van het verlichtingsniveau ■
- f. Sociale veiligheid camera's, intercom, mobiel bereik ■
- g. Veiligheid voor voetgangers (zebra's, stroefheid van trappen, daglicht, noodplannen) ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van de veiligheid ■



Het ontbreekt in de parkeergarage aan zichtbare vluchtplannen en er zijn geen voetpaden. Er is geen parkeerwachter aanwezig.

Naast de opname van de klantbeleving door Mr.Y ParkingGuest, is ook de beleving van de consument gevraagd via het AmersfoortPanel. Onderstaand zijn de scores opgenomen alsmede de aandachtspunten die uit enquêtes naar voren zijn gekomen. De eigenaar van de parkeergarage heeft medewerking verleend om de abonneementhouders uit te nodigen deel te nemen aan de abonneementhouders-enquete van Mr.Y ParkingGuest. Tenslotte is het verslag van het interview met de beheerder van de parkeergarage onderstaand weergegeven. Parkeergarage Asch van Wijck wordt beheerd door P1. Dit is een onderdeel van Q-Park.

Amersfoort Panel (6.000 panelleden)

Aantal deelnemers	2818
Deelnemers die parkeren	1833
Respondenten Asch van Wijck	15
Percentage	1%
Bereikbaarheid en vindbaarheid	7,3
Comfort	6,9
Prijs-kwaliteit	7,1
Properheid	7,0
Veiligheid	6,9

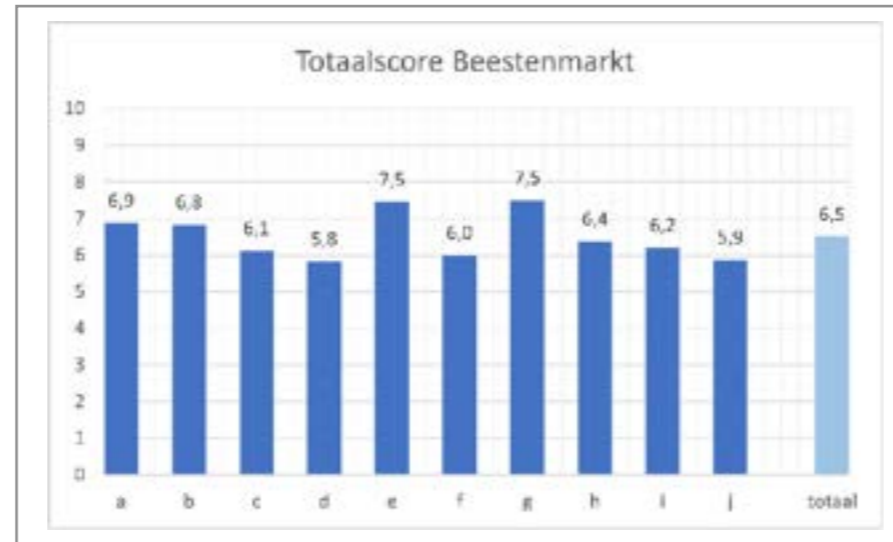
Abonneementhouders

Aangeschreven aantal	Onbekend
Respondenten	4
Percentage	
Bereikbaarheid en vindbaarheid	3,0
Comfort	3,0
Prijs-kwaliteit	5,0
Properheid	3,0
Veiligheid	4,0

- Aandachtspunten vanuit het AmersfoortPanel**
- Kleine parkeerplaatsen
 - In-uitritten erg smal
 - Vanaf een zijde in te rijden
 - Verlichting verbeteren

- Aandachtspunten vanuit de abonneementhouders**
- Verlichting verbeteren, het is nu vrijwel altijd te donker.
 - Toegankelijkheid voor gehandicapten vanaf Asch van Wijck is slecht.
 - In -en uitrijden levert vaak veel problemen op.
 - Abonneementhouders zijn niet gescheiden van dagbezoekers.
 - Toegangspoort voor voetgangers werkt vaak niet en sluit niet goed.

Onderzoeksresultaten	Mr.Y	Amersfoort Panel	Abonnement Houders	Beheerder
a) Algemene beleving	6,9			
b) Bereikbaarheid en vindbaarheid	6,8	7,7		
c) Comfort	6,1	7,5		
d) Communicatie	5,8			
e) Onderhoud	7,5			
f) Prijs-kwaliteit	6,0	6,0		
g) Properheid	7,5	7,5		
h) Service	6,4			
i) Toegankelijkheid	6,2			
j) Veiligheid	5,9	7,1		
Totaalscore	6,5	7,2		7,1



Klantbeleving

Algemene beleving: Parkeergarage Beestenmarkt is direct gelegen tegen het centrum van Amersfoort. De parkeergarage komt enigszins gedateerd over aan de buitenkant maar heeft binnen een moderne en functionele uitstraling in de huisstijl van Q-Park. Het overzicht en routing in de parkeergarage zijn goed.

Bereikbaarheid en vindbaarheid: De garage is rechtstreeks aangesloten op de stadsring waar de garage is opgenomen in het statische verwijssysteem. Zodra men de afslag heeft genomen is de entree van de parkeergarage goed zichtbaar.

Comfort: De parkeergarage heeft een lange en smalle toegang. De parkeervakken zijn duidelijk aangegeven met vlakken op de vloer. De afmetingen zijn voldoende om eenvoudig in en uit te draaien.

Communicatie: De parkeergarage is met het aanwezig portaal en naamgeving op de gevel bij de inrit goed herkenbaar. Er wordt goede informatie gegeven bij de inrit, in de trappenhuizen en bij de betaalautomaten. De intercomoproep werd binnen 3 seconden beantwoord.

Onderhoud: Achterstallig onderhoud en graffiti is in de parkeergarage niet waargenomen.

Properheid: In de parkeergarage zijn afvalbakken voorzien in het trappenhuis. Op de parkeervloer is geen vuil waargenomen. De garage heeft een schone indruk.

Service: De parkeergarage heeft geen laadpunten voor elektrische auto's. In het trappenhuis is een defibrillator aanwezig.

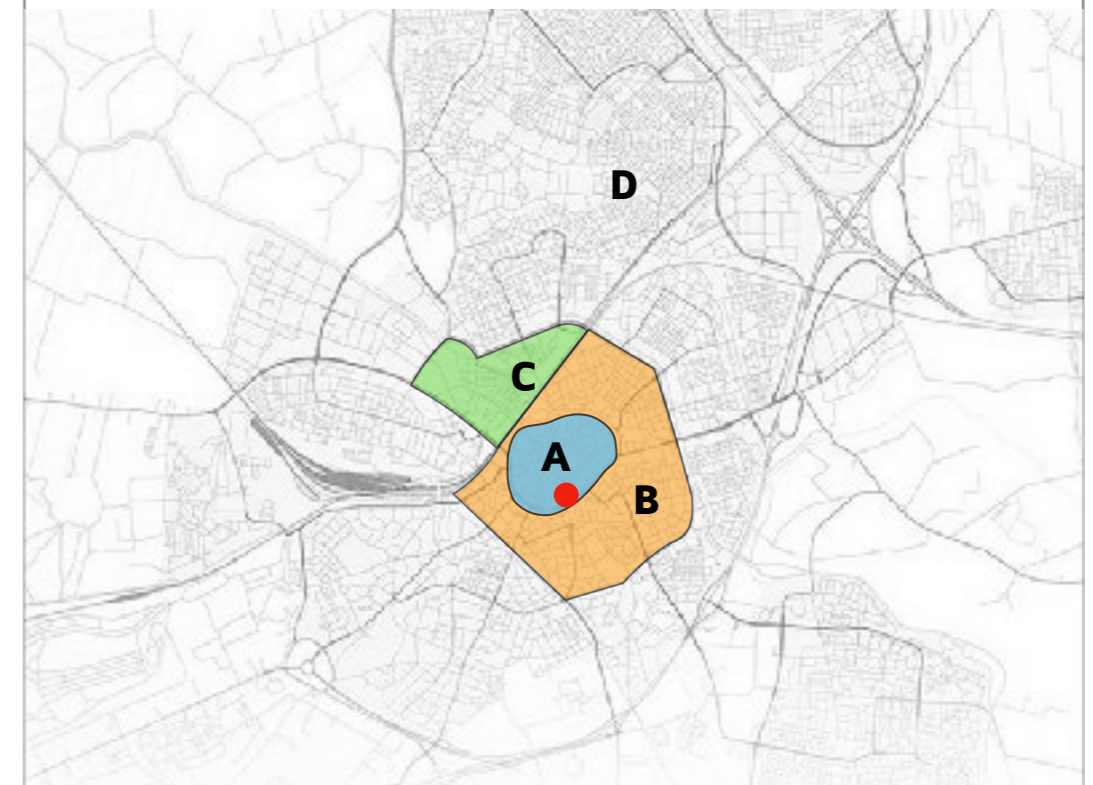
Toegankelijkheid: De parkeergarage is ook toegankelijk voor gehandicapten (4 parkeerplaatsen). Nabij het trappenhuis zijn twee mindervaliden plaatsen aanwezig. De parkeergarage heeft geen lift. Mindervaliden dienen met de flauwe rolstoelhellingbaan te gebruiken.

Veiligheid: Schades zijn niet waargenomen. In de parkeergarage is wel een beheedersruimte maar geen personeel aanwezig. De geschakelde verlichting zorgt ervoor dat een groot deel van de parkeergarage als erg donker wordt ervaren.

Locatiegegevens

ADRES	Binnen de Veste 2	CAPACITEIT
	3811 PH	360 Parkeerplaatsen
BOUWJAAR	1987	4 Mindervaliden plaatsen
VERSCHIJNING	Ondergronds	0 Oplaadpunten
EIGENAAR	Onbekend	
BEHEERDER	Q-Park Nederland	

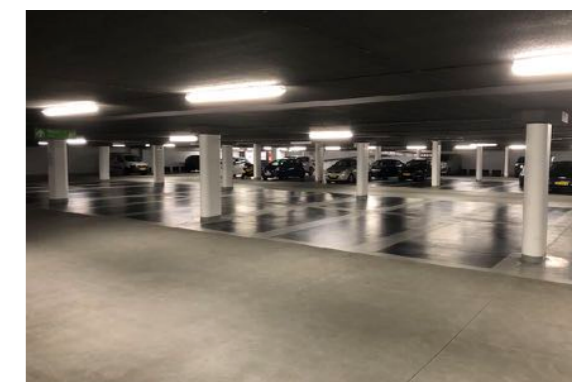
Ligging



Algemene beleving



- a. Openingstijden en uitrijd tijden van de parkeergarage ■
- b. Beleving van de faciliteit bij aankomst ■
- c. Eerste indruk van de uitstraling van de parkeergarage ■
- d. Algemene beleving van de oriëntatie in de parkeergarage ■
- e. Algemene beleving parkeergarage Mr.Y ■
- f. Algemene prijs-kwaliteitverhouding Mr.Y ■



Deze parkeergarage is, ondanks de ouderdom van het gebouw, duidelijk opgenomen in de Q-Park huisstijl. De garage is overzichtelijk en helder vormgegeven. De entree heeft een duidelijke naamsherkenning van de parkeergarage.

Bereikbaarheid en vindbaarheid



- a. Bereikbaarheid via de toegangswegen ■
- b. Herkenbaarheid van de voetgangerstoegangen ■
- c. Parkeer Route Informatie Systeem (PRIS) ■
- d. Algemene beleving van Mr.Y van de bereikbaarheid en vindbaarheid ■



Met name de toegangen voor de voetgangers zijn lastig te vinden, ondanks dat deze duidelijk zijn aangegeven als een Q-Park garage.

Comfort

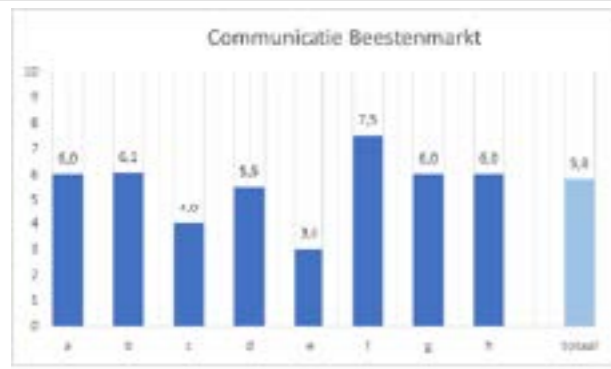


- a. Aanwezige doorrijhoogte ■
- b. Comfort van de in- en uitrit ■
- c. Aantal in- en uitritten ■
- d. Comfort op de parkeervloer ■
- e. Comfort van de hellingbanen ■
- f. Comfort voor de voetgangers ■
- g. Comfort van het betaalmeak ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van het comfort ■



Duidelijke vakmarkering en brede rijbanen.

Communicatie



- a. Informatie over de parkeergarage ■
- b. Communicatie bij de entree van de parkeergarage ■
- c. Geleiding en bewegwijzering van auto en voetgangers ■
- d. Communicatie naar en in de voetgangersgebieden ■
- e. Communicatie en informatie voor de klant ■
- f. Bereikbaarheid van de beheerder ■
- g. Algemene beleving van Mr.Y van de bewegwijzering in de parkeergarage ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van de communicatie ■



Bij zowel de inritten als bij de voetgangerstoegangen is duidelijke informatie aanwezig over tarieven, openingstijden en betaalmogelijkheden. Daarbij wordt in de parkeergarage duidelijk gecommuniceerd over de COVID maatregelen.

Onderhoud

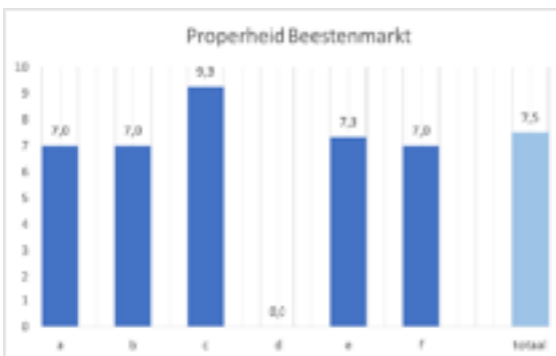


- a. Onderhoud bij de in- en uitritten ■
- b. Onderhoud in het voetgangersgebied ■
- c. Onderhoud op de parkeervloeren ■
- d. Waarneembaar achterstallig onderhoud ■
- e. Algemene beleving van Mr.Y van het onderhoud ■



De parkeergarage is goed onderhouden. Schade aan gebouw en/of installaties zijn niet waargenomen.

Properheid

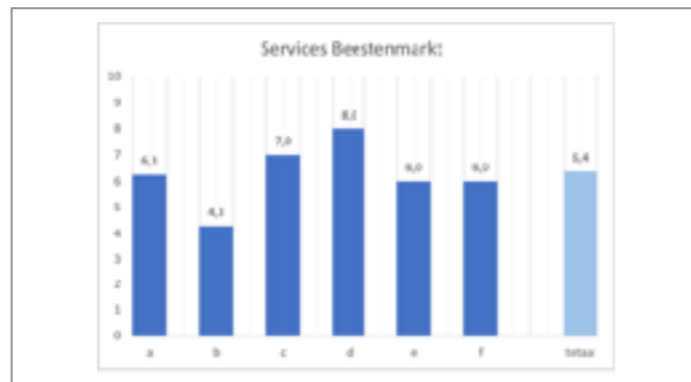


- a. Aanwezigheid van zwerfvuil, graffiti, glas en stankoverlast ■
- b. Afval- en peukenbakken ■
- c. Vervuiling op de parkeervloer ■
- d. Vervuiling in de lift ■
- e. Vervuiling in het voetgangersgebied ■
- f. Algemene beleving van Mr.Y van de properheid ■



De parkeergarage is zeer schoon. Behoudens enkele bladeren is vuil niet zichtbaar aanwezig. De foto hierbij is slechts een enkel geval.

Service

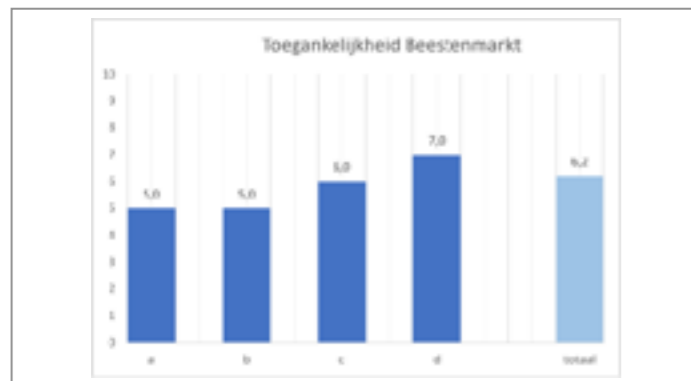


- a. Gemak voor de klant (muziek, telefoon, winkelwagens, afvalbakken, etc.) ■
- b. Abonnementsvormen en speciale parkeerplaatsen ■
- c. Betaalgemak door geboden mogelijkheden ■
- d. Betaalmogelijkheden bij iedere toegang ■
- e. Overige aangeboden services ■
- f. Algemene beleving van services ■



De voetgangerstoegangen zijn voorzien van een AED. Oplaadpunten voor elektrische auto's zijn niet aanwezig.

Toegankelijkheid

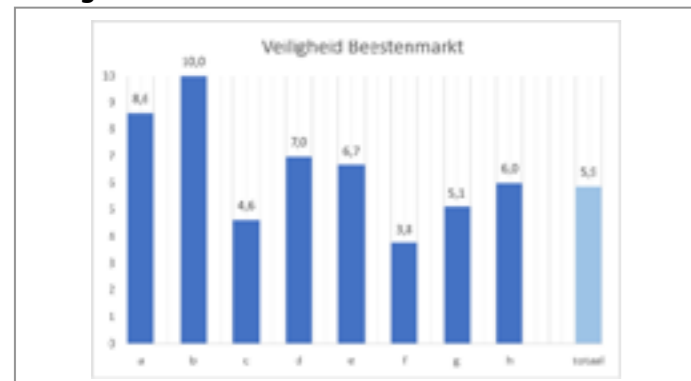


- a. Toegankelijkheid voor gehandicapten ■
- b. Aantal in- en uitritten voor auto's ■
- c. Soort, comfort en snelheid verticaal transport ■
- d. Verbindingen met primaire bezoeksdoelen ■



De toegang voor gehandicapten is voorzien in een flauwe hellingbaan. De parkeergarage heeft geen lift. Alle deuren van de voetgangerstoegangen zijn voorzien van een elektrische deur die kan worden geopend door middel van een deurlezer waar de klant de parkeerkaart kan aanbieden.

Veiligheid



- a. Beleving van zwerfvuil, graffiti, glas, stank- en geluidsoverlast ■
- b. Onveilig gevoel door dode hoeken, dichte deuren, etc. ■
- c. Beleving van rijcomfort (kolomvrij, aanwezige obstakels) en aanwezige schades ■
- d. Aanwezigheid van personeel ■
- e. Beleving van het verlichtingsniveau ■
- f. Sociale veiligheid camera's, intercom, mobiel bereik ■
- g. Veiligheid voor voetgangers (zebra's, stroefheid van trappen, daglicht, noodplannen) ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van de veiligheid ■



In de parkeergarage is een 'slim' verlichtingssysteem geïnstalleerd. Hiermee schakelt de verlichting (pas) op als beweging wordt gedetecteerd door een auto of voetganger. Nadeel hiervan is dat de algehele beleving in de parkeergarage als een donkere parkeergarage overkomt.

Naast de opname van de klantbeleving door Mr.Y ParkingGuest, is ook de beleving van de consument gevraagd via het AmersfoortPanel. Onderstaand zijn de scores opgenomen alsmede de aandachtspunten die uit enquêtes naar voren zijn gekomen. De beheerder heeft geen medewerking verleend om de abonneementhouders uit te nodigen deel te nemen aan de abonneementhouders-enquete van Mr.Y ParkingGuest. Tenslotte is het verslag van het interview met de beheerder van de parkeergarage onderstaand weergegeven.

Amersfoort Panel (6.000 panelleden)

Aantal deelnemers	2818
Deelnemers die parkeren	1833
Respondenten Beestenmarkt	211
Percentage	12%
<hr/>	
Bereikbaarheid en vindbaarheid	7,7
Comfort	7,5
Prijs-kwaliteit	6,0
Properheid	7,5
Veiligheid	7,1

Abonneementhouders

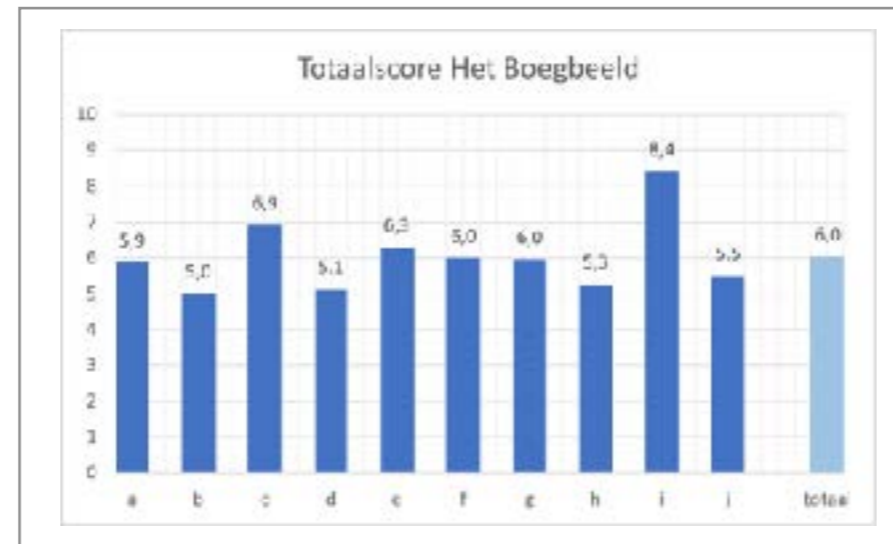
Hieraan is geen medewerking verleend door de exploitant/beheerder.

- Aandachtspunten vanuit het AmersfoortPanel**
- Voetgangersuitgangen en looproutes slecht aangegeven.
 - In en uitgang worden als smal ervaren.
 - Rolstoellift vaak kapot, reparatie duurt lang.
 - Te duur.
 - Bij uitrit goed opletten voor fietsers.
 - Voetgangerstoegangen bij terugkeer slecht vindbaar.
 - Meer verlichting
 - Hangjongeren en zwervers nemen toe doordat de garage niet bemand is. Meer toezicht nodig.
 - Veiligheid moet beter.

Aandachtspunten vanuit de abonneementhouders

Niet van toepassing.

Onderzoeksresultaten	Mr.Y	Amersfoort Panel	Abonnement Houders	Beheerder
a) Algemene beleving	5,9			
b) Bereikbaarheid en vindbaarheid	5,0	5,4		
c) Comfort	6,9	6,9		
d) Communicatie	5,1			
e) Onderhoud	6,3			
f) Prijs-kwaliteit	6,0	7,5		
g) Properheid	6,0	7,7		
h) Service	5,3			
i) Toegankelijkheid	8,4			
j) Veiligheid	5,5	8,5		
Totaalscore	6,0	7,2		



Klantbeleving

Parkeergarage Het Boegbeeld is een ondergrondse parkeergarage onder een wijkwinkelcentrum en een woningcomplex. Het parkeertarief is voor de eerste twee uur gratis. De Parkeergarage scoort in totaal een krappe voldoende. Het aantal services voor de klant is beperkt en er zijn veel schades zichtbaar. Hij oogt alsof er weinig aandacht aan besteed wordt.

Algemene beleving: Bij aankomst valt meteen op dat de inrijterminal aangereiden beschadigd is. De parkeervloer vertoont achterstallig onderhoud en er zijn lekkages aan het plafond zichtbaar. Ook staan er fietsen en winkelwagens in de hoek van de parkeergarage.

Bereikbaarheid en vindbaarheid: De verwijzing naar de parkeergarage is middels kleine statische borden aangegeven. Het oogt vrij hectisch rondom het winkelcentrum met verkeer, aangezien mensen in auto op zoek zijn naar een vrije parkeerplaats op straat, op het dek bij de Aldi of in de parkeergarage Het Boegbeeld, fietsers rijden daar tussendoor en voetgangers lopen rondom het winkelcentrum. Door deze hectiek vallen de borden voor de route naar de parkeergarage niet goed op. Dit wordt versterkt doordat de inrit van de parkeergarage aan de achterzijde van het winkelcentrum ligt. De voetgangersentrees van de parkeergarage zijn niet herkenbaar als entree aangegeven.

Comfort: Bij de inrit is duidelijk door de aangereiden inrijterminal dat er een eiland en aanrijdbeveiliging ontbreken. Bij het uitrijden komt men niet in een rechte lijn de openbare weg op. Voor het uitrijden staat de terminal op de parkeervloer hetgeen voor een lastige uitrijd situatie zorgt. De voetgangersdeuren gaan niet automatisch open.

Communicatie: In de parkeergarage wordt weinig gecommuniceerd over tarieven of openingstijden. Ook is er geen plattegrond aanwezig om je te oriënteren. De verwijzing naar mogelijke bezoekdoelen ontbreekt.

Onderhoud: In de parkeergarage zijn lekkages aan het plafond zichtbaar. De apparatuur van zowel de inrit als uitrit zijn aangereiden en wordt met plakband bij elkaar gehouden. Op de parkeervloer zijn er beschadigingen en plasmvorming aanwezig.

Properheid: Op de parkeervloer ligt zwerfvuil en vooral bladeren. Verder zijn er geen graffiti of glasscherven aanwezig. De lift is schoon en ruikt fris en is bij de opname vrij recent schoongemaakt.

Service: In de parkeergarage is ruimte voor winkelwagens aanwezig. Het ontbreekt aan oplaadpunten voor elektrische auto's. Voor zover te achterhalen worden alleen abonnementen uitgegeven aan bewoners.

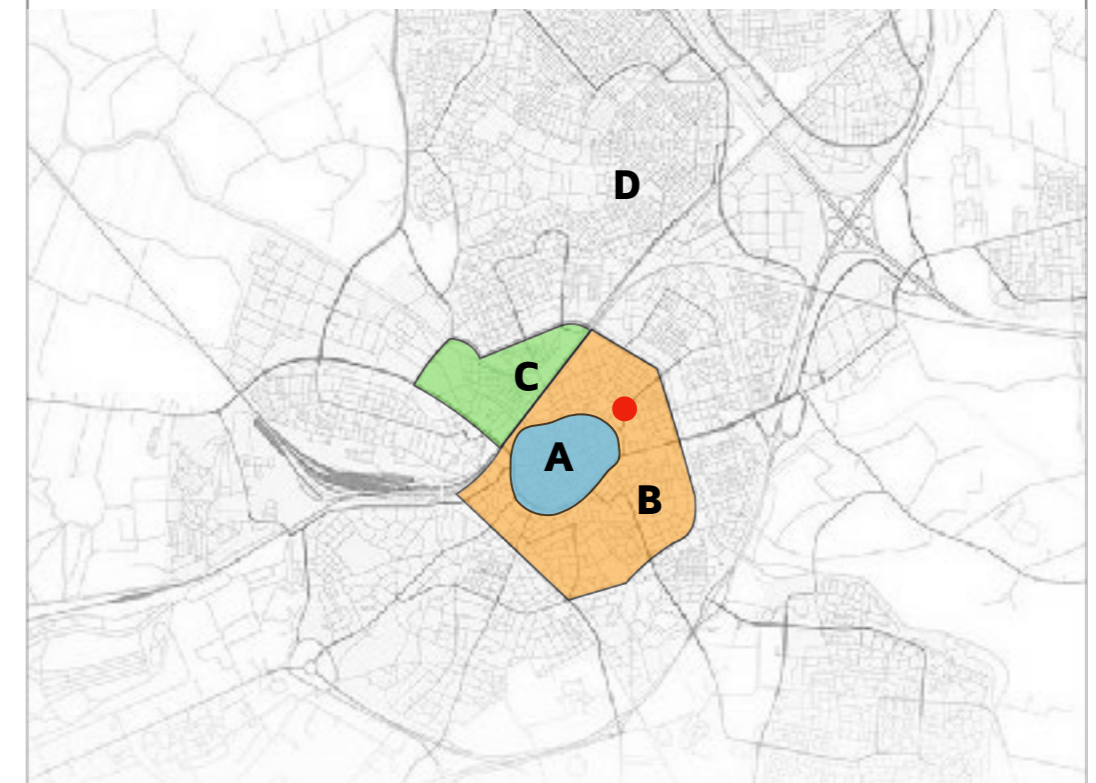
Toegankelijkheid: Bij toegankelijk wordt onder andere gekeken naar het aantal entrees voor auto en voetgangers. Doordat de parkeergarage relatief klein is, zijn het aantal in- en uitritten ruim voldoende. Ook zijn gehandicaptenparkeerplaatsen aanwezig en kunnen zij met de lift de parkeergarage goed verlaten.

Veiligheid: Op het gebied van veiligheid scoort de parkeergarage niet hoog. Personeel is niet aanwezig, het verlichtingsniveau is matig, liften zijn niet in glas uitgevoerd, deuren zijn veelal zonder ramen uitgevoerd en op de parkeervloer zijn geen voetpaden aangegeven.

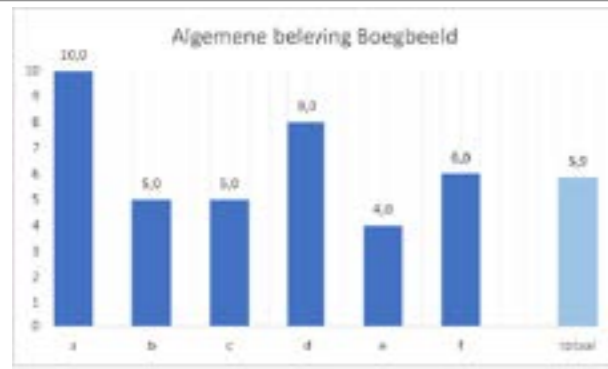
Locatiegegevens

ADRES	Rijpstraat 41-151	CAPACITEIT	
	3814 TT	 85	Parkeerplaatsen
BOUWJAAR	1993	 5	Mindervaliden plaatsen
VERSCHEIJNING	Ondergronds	 0	Oplaadpunten
EIGENAAR	Synvest		
BEHEERDER	CPS (Na de veldwerk periode is het beheer in handen van Arriveé gekomen)		

Ligging



Algemene beleving

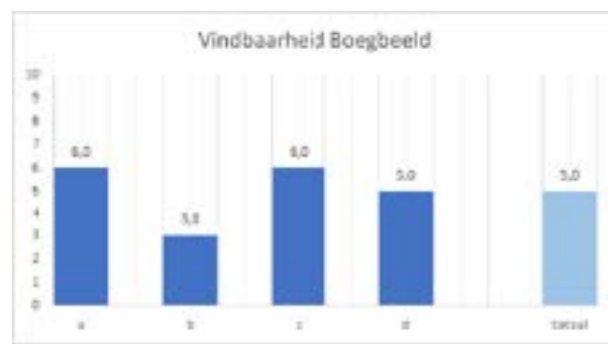


- a. Openingstijden en uitrijd tijden van de parkeergarage ■
- b. Beleving van de faciliteit bij aankomst
- c. Eerste indruk van de uitstraling van de parkeergarage
- d. Algemene beleving van de oriëntatie in de parkeergarage ■
- e. Algemene beleving parkeergarage Mr.Y
- f. Algemene prijs-kwaliteitverhouding Mr.Y ■



Parkeergarage Het Boegbeeld is slechts met kleine statische borden aangeduid. Eenmaal bij de parkeergarage aangekomen staat er een beschadigde inrijdterminal. In de parkeergarage ligt er vervolgens het nodige zwerfvuil. Hierdoor is de eerste indruk van de parkeergarage niet positief.

Bereikbaarheid en vindbaarheid

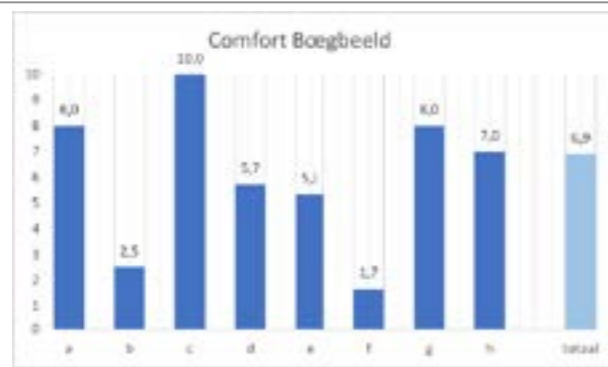


- a. Bereikbaarheid via de toegangswegen ■
- b. Herkenbaarheid van de voetgangerstoegangen
- c. Parkeer Route Informatie Systeem (PRIS) ■
- d. Algemene beleving van Mr.Y van de bereikbaarheid en vindbaarheid



De bereikbaarheid voor de auto is lastig. Onder meer doordat de inrit aan de achterzijde van het winkelcentrum ligt en je eerst andere parkeervoorzieningen tegenkomt. De vindbaarheid van buiten als voetganger is ook niet goed. Er staat niet aangegeven waar de voetgangersentree is voor de parkeergarage.

Comfort

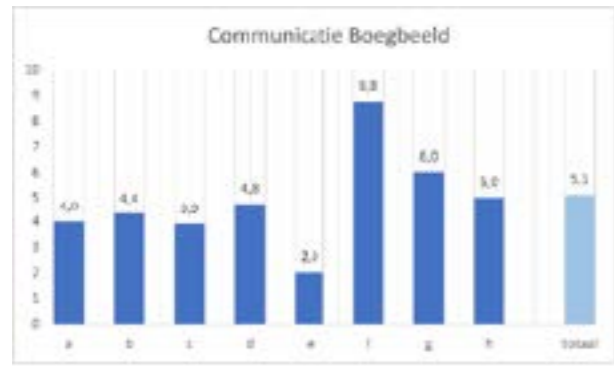


- a. Aanwezige doorrijhoogte ■
- b. Comfort van de in- en uitrit
- c. Aantal in- en uitritten ■
- d. Comfort op de parkeervloer
- e. Comfort van de hellingbanen
- f. Comfort voor de voetgangers
- g. Comfort van het betaalgemak ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van het comfort ■



Bij het comfort van de parkeergarage zijn zowel hele positieve elementen als negatieve elementen. De inrit en de uitrit zijn niet comfortabel. O.a. doordat er geen eiland is bij de inrit en het risico op beschadigen van de terminal bijna onvermijdelijk is. De eerste 2 uur gratis parkeren is wel heel positief.

Communicatie

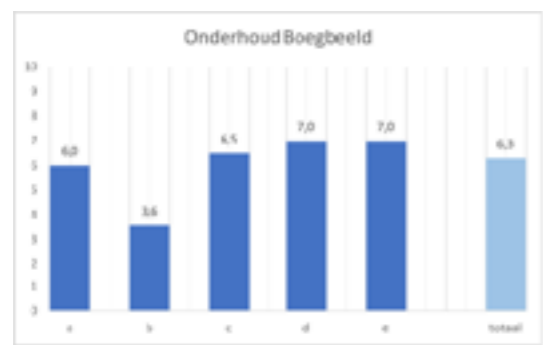


- a. Informatie over de parkeergarage
- b. Communicatie bij de entree van de parkeergarage
- c. Geleiding en bewegwijzering van auto en voetgangers
- d. Communicatie naar en in de voetgangersgebieden
- e. Communicatie en informatie voor de klant
- f. Bereikbaarheid van de beheerder ■
- g. Algemene beleving van Mr.Y van de bewegwijzering in de parkeergarage ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van de communicatie



De parkeerder wordt onderweg wel geïnformeerd over het gratis parkeren bij bv het naastgelegen dek van de Aldi, maar weet pas bij de betaalautomaat dat er ook in de parkeergarage Het Boegbeeld gratis parkeren is. De intercom werd bij de opname niet binnen 30 seconden opgenomen.

Onderhoud

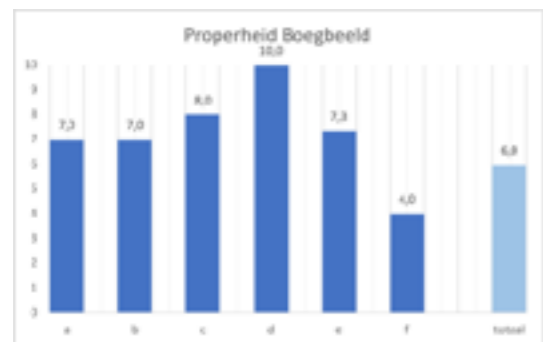


- a. Onderhoud bij de in- en uitritten ■
- b. Onderhoud in het voetgangersgebied
- c. Onderhoud op de parkeervloeren ■
- d. Waarneembaar achterstallig onderhoud ■
- e. Algemene beleving van Mr.Y van het onderhoud ■



De parkeervloer heeft schade en er zijn lekkages zichtbaar. Ook zijn inrit- en uitritterminal zijn beschadigd door aanrijdingen.

Properheid

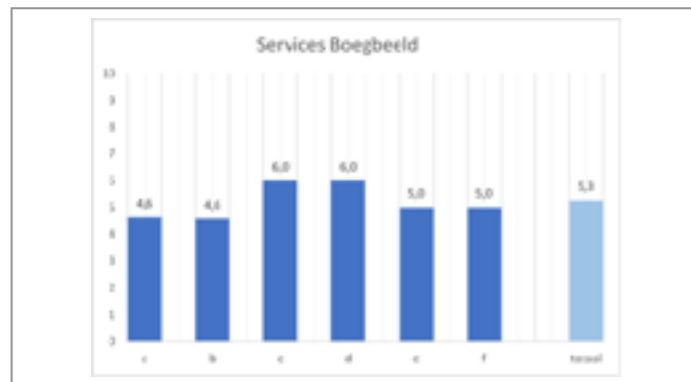


- a. Aanwezigheid van zwerfvuil, graffiti, glas en stankoverlast ■
- b. Afval- en peukenbakken ■
- c. Vervuiling op de parkeervloer ■
- d. Vervuiling in de lift ■
- e. Vervuiling in het voetgangersgebied ■
- f. Algemene beleving van Mr.Y van de properheid ■



De lift was tijdens de opname schoon, maar op de parkeervloer en de open trap naar buiten liggen veel bladeren en zwerfvuil.

Service

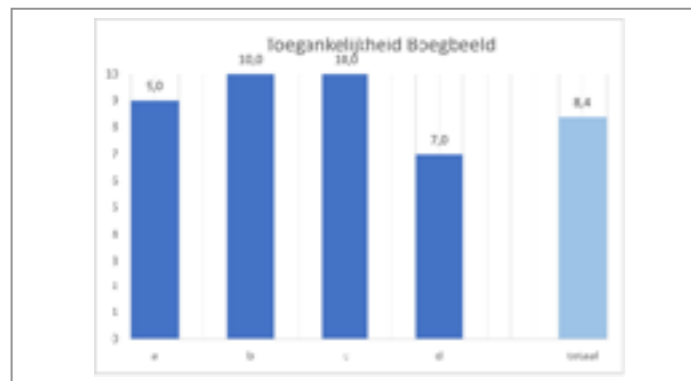


- a. Gemak voor de klant (muziek, telefoon, winkelwagens, afvalbakken, etc.) ■
- b. Abonnementsvormen en speciale parkeerplaatsen ■
- c. Betaalgemak door geboden mogelijkheden ■
- d. Betaalmogelijkheden bij iedere toegang ■
- e. Overige aangeboden services ■
- f. Algemene beleving van services ■



Oplaadpunten ontbreken in de parkeergarage. Er is maar één betaalautomaat aanwezig waar alleen met cashgeld betaald kan worden en hiervan is het scherm stuk.

Toegankelijkheid

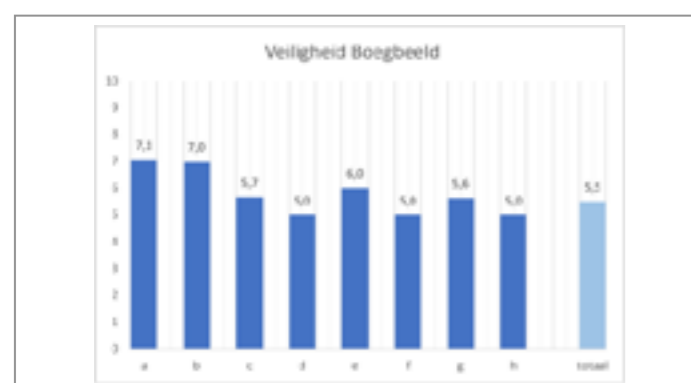


- a. Toegankelijkheid voor gehandicapten ■
- b. Aantal in- en uitritten voor auto's ■
- c. Soort, comfort en snelheid verticaal transport ■
- d. Verbindingen met primaire bezoeksdoelen ■



Voor gehandicapten is de parkeergarage goed toegankelijk. Er zijn vijf gehandicaptenparkeerplaatsen aanwezig. Dat is gezien de parkeercapaciteit erg veel. Ook is er voldoende liftcapaciteit.

Veiligheid



- a. Beleving van zwerfvuil, graffiti, glas, stank- en geluidsoverlast ■
- b. Onveilig gevoel door dode hoeken, dichte deuren, etc. ■
- c. Beleving van rijcomfort (kolomvrij, aanwezige obstakels) en aanwezige schades ■
- d. Aanwezigheid van personeel ■
- e. Beleving van het verlichtingsniveau ■
- f. Sociale veiligheid camera's, intercom, mobiel bereik ■
- g. Veiligheid voor voetgangers (zebra's, stroefheid van trappen, daglicht, noodplannen) ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van de veiligheid ■



Op het gebied van veiligheid is de parkeergarage overzichtelijk, maar is er geen parkeerwachter aanwezig en duurt het lang om contact te krijgen via de intercom. Het gevoel van onveiligheid wordt gevoed door defecte lampen en beschadigde apparatuur.

Naast de opname van de klantbeleving door Mr.Y ParkingGuest, is ook de beleving van de consument gevraagd via het AmersfoortPanel. Tevens heeft de beheerder medewerking verleend om de abonneementhouders uit te nodigen deel te nemen aan de abonneementhouders-enquete van Mr.Y ParkingGuest. Onderstaand zijn de scores opgenomen alsmede de aandachtspunten die uit enquêtes naar voren zijn gekomen. Tenslotte is het verslag van het interview met de beheerder van de parkeergarage onderstaand weergegeven.

Amersfoort Panel (6.000 panelleden)

Aantal deelnemers	2818
Deelnemers die parkeren	1833
Respondenten Het Boegbeeld	7
Percentage	0%
<hr/>	
Bereikbaarheid en vindbaarheid	5,4
Comfort	6,9
Onderhoud	6,9
Prijs-kwaliteit	7,5
Properheid	7,7
Veiligheid	8,5

Abonneementhouders

Aangeschreven aantal	Onbekend
Respondenten	0
Percentage	0%
<hr/>	
Bereikbaarheid en vindbaarheid	
Comfort	
Onderhoud	
Prijs-kwaliteit	
Properheid	
Veiligheid	

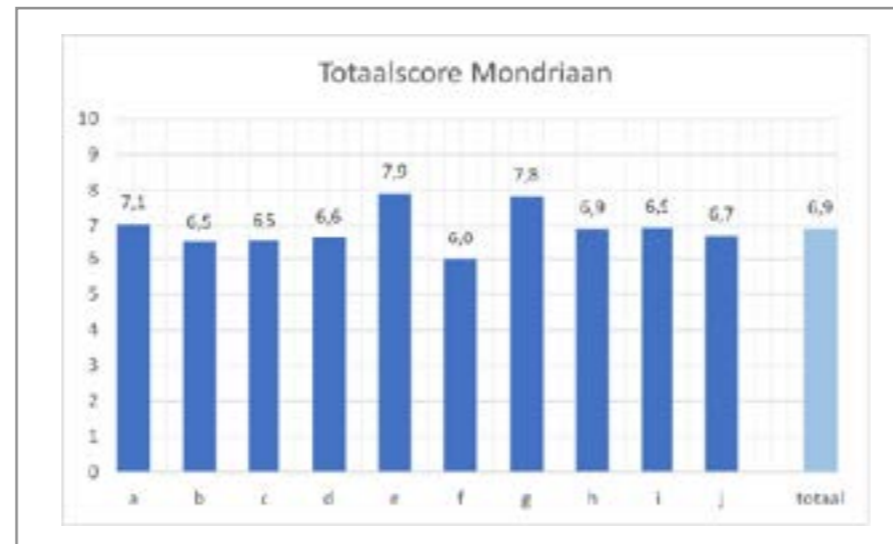
Aandachtspunten vanuit het AmersfoortPanel

- Beter bereikbare ingang.
- Breder vakken.
- Beter schoonhouden.

Aandachtspunten vanuit de abonneementhouders

Geen enquêtes ontvangen.

Onderzoeksresultaten	Mr.Y	Amersfoort Panel	Abonnement Houders	Beheerder
a) Algemene beleving	7,1			
b) Bereikbaarheid en vindbaarheid	6,5	7,6		
c) Comfort	6,5	7,5		
d) Communicatie	6,6			
e) Onderhoud	7,9			
f) Prijs-kwaliteit	6,0	6,0		
g) Properheid	7,8	7,7		
h) Service	6,9			
i) Toegankelijkheid	6,9			
j) Veiligheid	6,7	7,6		
Totaalscore	6,9	7,3		6,7



Klantbeleving

Algemene beleving: Parkeergarage Centrum Mondriaan ligt net aan de buitenzijde van de centrumring maar nog steeds op loopafstand van het centrum van Amersfoort. De entree van de garage is wat krap maar op de parkeervloer is het een comfortabele garage. Het overzicht is goed en de stijgpunten sluiten goed aan bij de supermarkt en richting het centrum. Jammer dat de beide parkeervloeren niet met elkaar verbonden zijn.

Bereikbaarheid en vindbaarheid: De garage is goed aangesloten op de stadsring en opgenomen op de statische verwijzing in de stad. De garage is tevens vanuit twee richtingen aangesloten. De voetgangerstoegangen zijn zowel vanuit de parkeergarage als vanuit buiten goed herkenbaar.

Comfort: De in en uitritten zijn wat krap tussen de wanden. Ook de inrijdende bocht op de eerste parkeerlaag is krap. De parkeervakken en de routing in de parkeergarage is prima. De stijgpunten zijn zeer ruim. Door de aanwezigheid van een trap, grote lift en de tapis roulant is het comfort voor de voetgangers goed verzorgd.

Communicatie: De parkeergarage is goed aangegeven aan de voorzijde van de parkeergarage. Bij binnenkomst worden de tarieven, openingstijden en andere voor de klant van belang zijnde informatie goed aangegeven. Ook bij de betaalpunten is de communicatie helder. Daarnaast is de informatie op de website van Q-Park uitgebreid en accuraat.

Onderhoud: Achterstallig onderhoud is aanwezig op de vloer. Op verschillende plaatsen is schade aan de toplaag waarneembaar maar wat in de klantbeleving het meest in het oog springt is de versleten belijning, pijlen en looproutes voor voetgangers.

Properheid: De parkeergarage en de voetgangerstoegangen ogen zeer schoon. Ook is weinig zwerfvuil waargenomen. Op de parkeervloer is de vervuiling van de parkeervloer opvallend. Met name op de plaatsen waar niet machinaal kan worden schoongemaakt.

Service: De service in de parkeergarage is goed. Het aantal oplaadpunten voor elektrische auto's is met twee wat weinig. In het voetgangersdeel staat een versnapering machine en is een EAD aanwezig. De parkeergarage voorziet ook goed in ruimte om winkelwagens van de plus te plaatsen. De controle daarop dient wel in de gaten gehouden te worden wat her en der staan verdwaalde wagentjes in de parkeergarage.

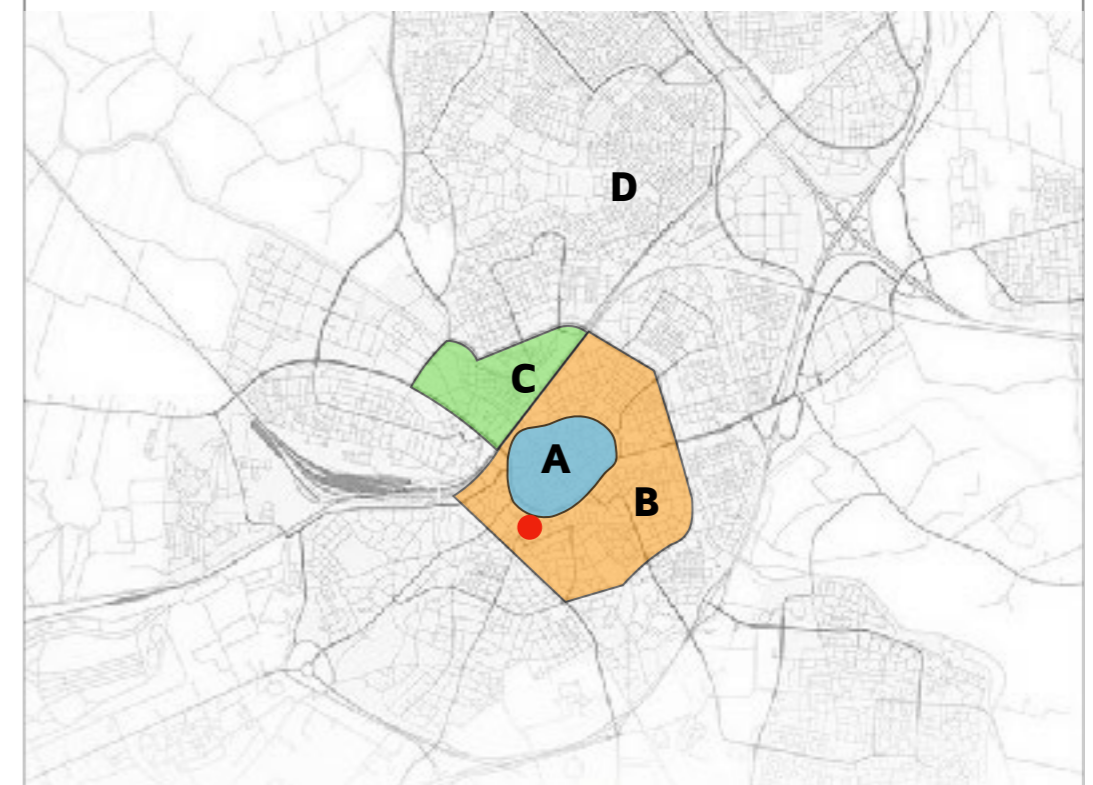
Toegankelijkheid: De parkeergarage is ook toegankelijk voor gehandicapten (4 parkeerplaatsen). De stijgpunten zijn goed voorzien van glas en duidelijk zichtbaar. De lift is voor 13 personen ruim. Daarnaast voorziet de tapis roulant in een comfortabele toegang tot de parkeergarage.

Veiligheid: De aanwezige beheersruimte ziet er dicht uit en personeel is niet aanwezig. De stijgpunten zijn goed voorzien van glas. Na een bepaalde tijd wordt de parkeergarage afgesloten met de speedgate. De deuren bij de voetgangerstoegangen zijn voorzien van deurlezers. De garage heeft een EAD.

Locatiegegevens

ADRES		CAPACITEIT	
Soeverein 36	3817 HV	575	Parkeerplaatsen
BOUWJAAR	2002	4	Mindervaliden plaatsen
VERSCIJNING	Ondergronds	2	Oplaadpunten
EIGENAAR	Orange Investment Managers		
BEHEERDER	Q-Park Nederland		

Ligging



Algemene beleving

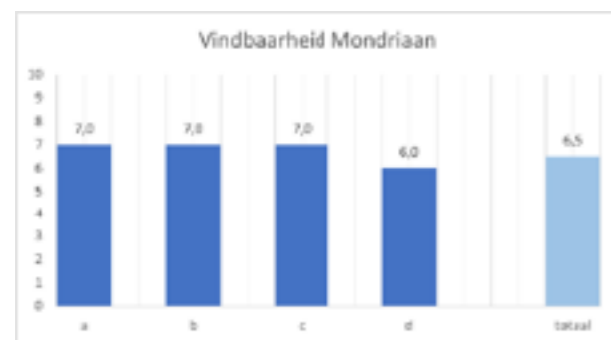


- a. Openingstijden en uitrijd tijden van de parkeergarage ■
- b. Beleving van de faciliteit bij aankomst ■
- c. Eerste indruk van de uitstraling van de parkeergarage ■
- d. Algemene beleving van de oriëntatie in de parkeergarage ■
- e. Algemene beleving parkeergarage Mr.Y ■
- f. Algemene prijs-kwaliteitverhouding Mr.Y ■



De parkeergarage is helder en overzichtelijk. Alleen de vloer ziet er versleten uit. Vanuit de parkeergarage komt met op het plein met aansluiting aan het centrum van de stad of aan de zijkant van het gebouw bij de Plus supermarkt. De in en uitgangen zijn smal en beiden hebben een lastige bocht.

Bereikbaarheid en vindbaarheid



- a. Bereikbaarheid via de toegangswegen ■
- b. Herkenbaarheid van de voetgangerstoegangen ■
- c. Parkeer Route Informatie Systeem (PRIS) ■
- d. Algemene beleving van Mr.Y van de bereikbaarheid en vindbaarheid ■



De parkeergarage is vanaf twee kanten van de stadsring te bereiken. De parkeergarage is duidelijk aangegeven en extra geaccentueerd met de herkenbaarheid van Mondriaan. De parkeergarage is ook aangegeven op de statische verwijzing in de stad. De voetgangerstoegangen zijn duidelijk herkenbaar.

Comfort



- a. Aanwezige doorrijhoogte ■
- b. Comfort van de in- en uitrit ■
- c. Aantal in- en uitritten ■
- d. Comfort op de parkeervloer ■
- e. Comfort van de hellingbanen ■
- f. Comfort voor de voetgangers ■
- g. Comfort van het betaalgemak ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van het comfort ■



De parkeergarage heeft rime vakken en grotendeels éénrichtingsverkeer. Het voetgangersdeel is ruim van opzet en netjes.




Communicatie



- a. Informatie over de parkeergarage ■
- b. Communicatie bij de entree van de parkeergarage ■
- c. Geleiding en bewegwijzering van auto en voetgangers ■
- d. Communicatie naar en in de voetgangersgebieden ■
- e. Communicatie en informatie voor de klant ■
- f. Bereikbaarheid van de beheerder ■
- g. Algemene beleving van Mr.Y van de bewegwijzering in de parkeergarage ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van de communicatie ■

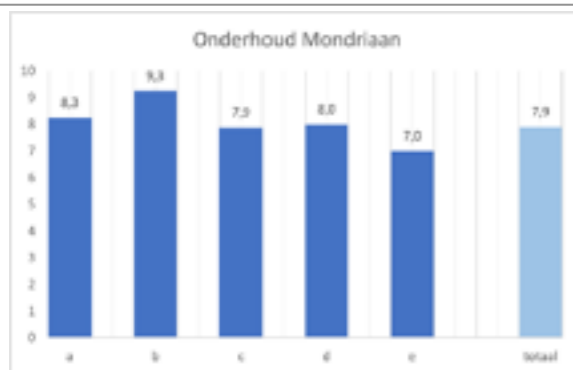


Services 1

-  AED
-  Elektrisch oplaadpunt
-  OV Knooppunt

Zowel bij de inrit van de parkeergarage als bij de betaalpunten wordt duidelijk gecommuniceerd over tarieven, openingstijden, betaalmogelijkheden en services. Ook de website van Q-Park worden de aanwezige services vermeld.

Onderhoud



- a. Onderhoud bij de in- en uitritten ■
- b. Onderhoud in het voetgangersgebied ■
- c. Onderhoud op de parkeervloeren ■
- d. Waarneembaar achterstallig onderhoud ■
- e. Algemene beleving van Mr.Y van het onderhoud ■

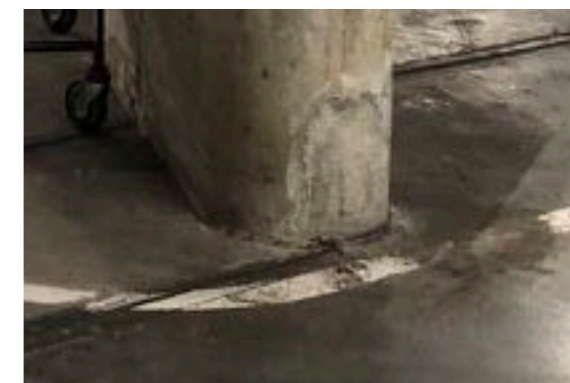


Onderhoud aan de vloer is nodig. Veel pijlen en vloermarkering voor voetgangers is helemaal versleten. Ook is de vloer op meerder plaatsen beschadigd.

Properheid



- a. Aanwezigheid van zwerfvuil, graffiti, glas en stankoverlast ■
- b. Afval- en peukenbakken ■
- c. Vervuiling op de parkeervloer ■
- d. Vervuiling in de lift ■
- e. Vervuiling in het voetgangersgebied ■
- f. Algemene beleving van Mr.Y van de properheid ■



Over het algemeen is de parkeergarage schoon. Wat opvalt is dat weinig afvalbakken aanwezig zijn maar dat toch weinig zwerfvuil zichtbaar is. De vloer is wel op verschillende punten vuil. Met name rond obstakels en kolommen waar niet machinaal gereinigd kan worden.

Service

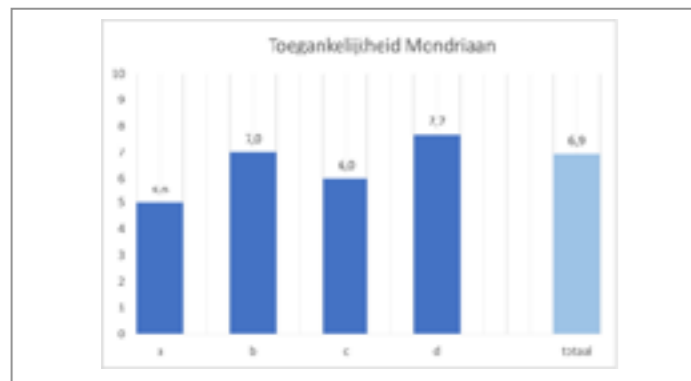


- a. Gemak voor de klant (muziek, telefoon, winkelwagens, afvalbakken, etc.) ■
- b. Abonnementsvormen en speciale parkeerplaatsen ■
- c. Betaalgemak door geboden mogelijkheden ■
- d. Betaalmogelijkheden bij iedere toegang ■
- e. Overige aangeboden services ■
- f. Algemene beleving van services ■



De parkeergarage is keurig en biedt plaats voor twee elektrisch oplaadpunten. Dit is niet erg veel voor de omvang van de parkeergarage. Voor de voetgangers is ook een versnapering machine aanwezig en zijn bij de betaalpunten verlichte reclamebakken aanwezig (waarvan er een helaas defect is). In het voetgangersgebied is ook een EAD aanwezig. In de parkeergarage is ook voorzien in opstelplaatsen voor winkelwagens van de Plus.

Toegankelijkheid

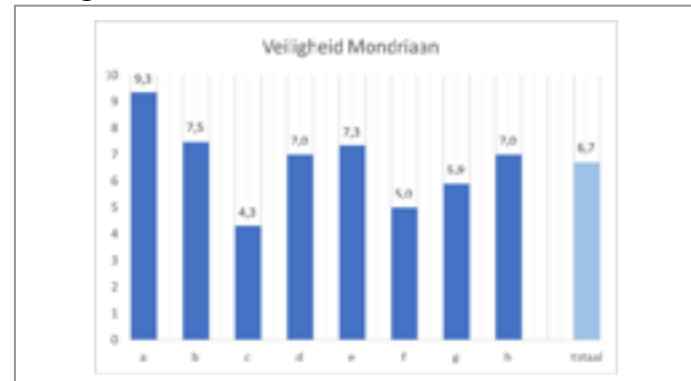


- a. Toegankelijkheid voor gehandicapten ■
- b. Aantal in- en uitritten voor auto's ■
- c. Soort, comfort en snelheid verticaal transport ■
- d. Verbindingen met primaire bezoeksdoelen ■



De parkeergarage is ook toegankelijk voor gehandicapten. Hiervoor zijn vier parkeerplaatsen beschikbaar die dicht bij de voetgangsuitgang zijn gepositioneerd. De voetgangerstoegang nabij de Plus supermarkt is voorzien van een tapis roulant zodat men ook met de winkelwagens naar de parkeergarage kan. De andere voetgangerstoegang heeft een trap en lift voor 13 personen. De twee verdiepingen zijn NIET met elkaar verbonden voor auto's!

Veiligheid



- a. Beleving van zwerfvuil, graffiti, glas, stank- en geluidsoverlast ■
- b. Onveilig gevoel door dode hoeken, dichte deuren, etc. ■
- c. Beleving van rijcomfort (kolomvrij, aanwezige obstakels) en aanwezige schades ■
- d. Aanwezigheid van personeel ■
- e. Beleving van het verlichtingsniveau ■
- f. Sociale veiligheid camera's, intercom, mobiel bereik ■
- g. Veiligheid voor voetgangers (zebra's, stroefheid van trappen, daglicht, noodplannen) ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van de veiligheid ■



Alleen bij de in- en uitgang van de parkeergarage is het veiligheidsgevoel wat minder door de smalle toegangen tussen de wanden. De aanwezige attentiepylonen markeren de verkeerseilanden omdat men daar snel tegenaan kan rijden. De voetgangerstoegangen zijn ruim, netjes en voorzien van veel glas. Hiermee is zich naar en vanuit de voetgangerstoegang op de parkeervloer.

Naast de opname van de klantbeleving door Mr.Y ParkingGuest, is ook de beleving van de consument gevraagd via het AmersfoortPanel. Onderstaand zijn de scores opgenomen alsmede de aandachtspunten die uit enquêtes naar voren zijn gekomen. De beheerder heeft geen medewerking verleend om de abonneementhouders uit te nodigen deel te nemen aan de abonneementhouders-enquete van Mr.Y ParkingGuest. Tenslotte is het verslag van het interview met de beheerder van de parkeergarage onderstaand weergegeven.

Amersfoort Panel (6.000 panelleden)

Aantal deelnemers	2818
Deelnemers die parkeren	1833
Respondenten Centrum Mondriaan	44
Percentage	2%
Bereikbaarheid en vindbaarheid	7,6
Comfort	7,5
Prijs-kwaliteit	6,0
Properheid	7,7
Veiligheid	7,6

Abonneementhouders

Hieraan is geen medewerking verleend door de exploitant/beheerder.

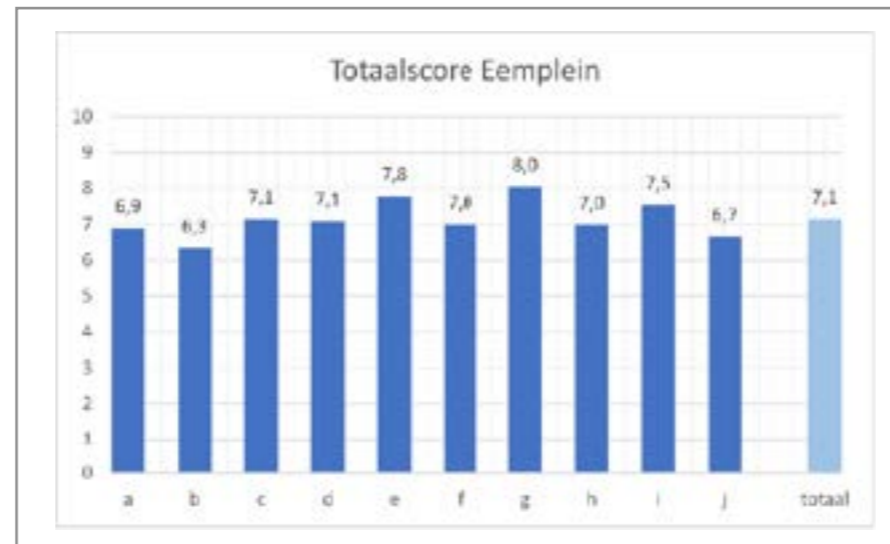
Aandachtspunten vanuit het AmersfoortPanel

- Te duur.
- Parkeervakken zijn smal.
- In en uitrit zijn krap.
- Prijsafpraak met bovengelegen supermarkt herstellen.

Aandachtspunten vanuit de abonneementhouders

Niet van toepassing.

Onderzoeksresultaten	Mr.Y	Amersfoort Panel	Abonnement Houders	Beheerder
a) Algemene beleving	6,9			
b) Bereikbaarheid en vindbaarheid	6,3	7,7	5,8	
c) Comfort	7,1	7,7	6,5	
d) Communicatie	7,1			
e) Onderhoud	7,8			
f) Prijs-kwaliteit	7,0	6,6	5,3	
g) Properheid	8,0	8,2	6,3	
h) Service	7,0			
i) Toegankelijkheid	7,5			
j) Veiligheid	6,7	7,6	6,3	
Totaalscore	7,1	7,6	6,0	5,3



Klantbeleving

Algemene beleving: Eemplein heeft een goede en moderne parkeergarage. De routing in de parkeergarage is helder en overall eenrichtingsverkeer. De parkeervakken zijn onder een hoek geplaatst. Bij binnenkomst moet de bezoeker via een lange hellingbaan naar beneden en komt direct in de rijrichting waar het centrale stijppunt met de tapis roulants, de betaalmogelijkheden en de beheerder in zicht zijn. Goede oriëntatie daarmee.

Bereikbaarheid en vindbaarheid: De garage is slecht vindbaar vanaf de rotonde. De aanwezige bebording valt weg tegen de grote hoeveelheid van te verwerken informatie aan de gebouwen en het verkeer. Ook erg opletten voor aanwezige fietsers en voetgangers!

Comfort: De parkeergarage is goed ingedeeld met overall éénrichtingsverkeer en schuine parkeervakken. De lengte van de parkeerwegen wordt onderbroken door drempels die niet erg comfortabel zijn maar wel de rijsnelheid reduceren. De tapis routant is zeer comfortabel (al dan niet met winkelwagen). Men komt rechtstreeks bij de Albert Heijn en/of op het Eemplein.

Communicatie: De parkeergarage is summier aangegeven op de gevels. Wel herkenbaar maar in relatie tot de entree en het totale gebouw enigszins beperkt. Dit geldt ook voor de herkenbaarheid bij de voetgangerstoegangen vanaf het plein. In de garage is duidelijk welke grote bezoeksdoelen in relatie staan met de parkeergarage, zowel als uitingen op de gevel maar ook op de bewegwijzering in de parkeergarage. dat is erg goed! De intercomoproep werd binnen 13 seconden beantwoord.

Onderhoud: Achterstallig onderhoud en graffiti is in de parkeergarage niet waargenomen. Opvallend element is de schade aan de kolombeschermingen.




Properheid: In de parkeergarage zijn afvalbakken voorzien in het trappenhuis. Op de parkeervloer is de vervuiling van de parkeervloer opvallend. Met name op de plaatsen waar niet machinaal kan worden schoongemaakt.

Service: Het 'serviceplein' in de parkeergarage onderaan de tapis routant is goed vindbaar en zichtbaar. Zeer prettig. Extra services die opvallen is onder andere de mogelijkheid om producten van Mediamarkt in de parkeergarage op te halen. De parkeergarage heeft twee laadpunten voor elektrische auto's (die wel lastig te vinden zijn). In het trappenhuis is een defibrillator aanwezig.

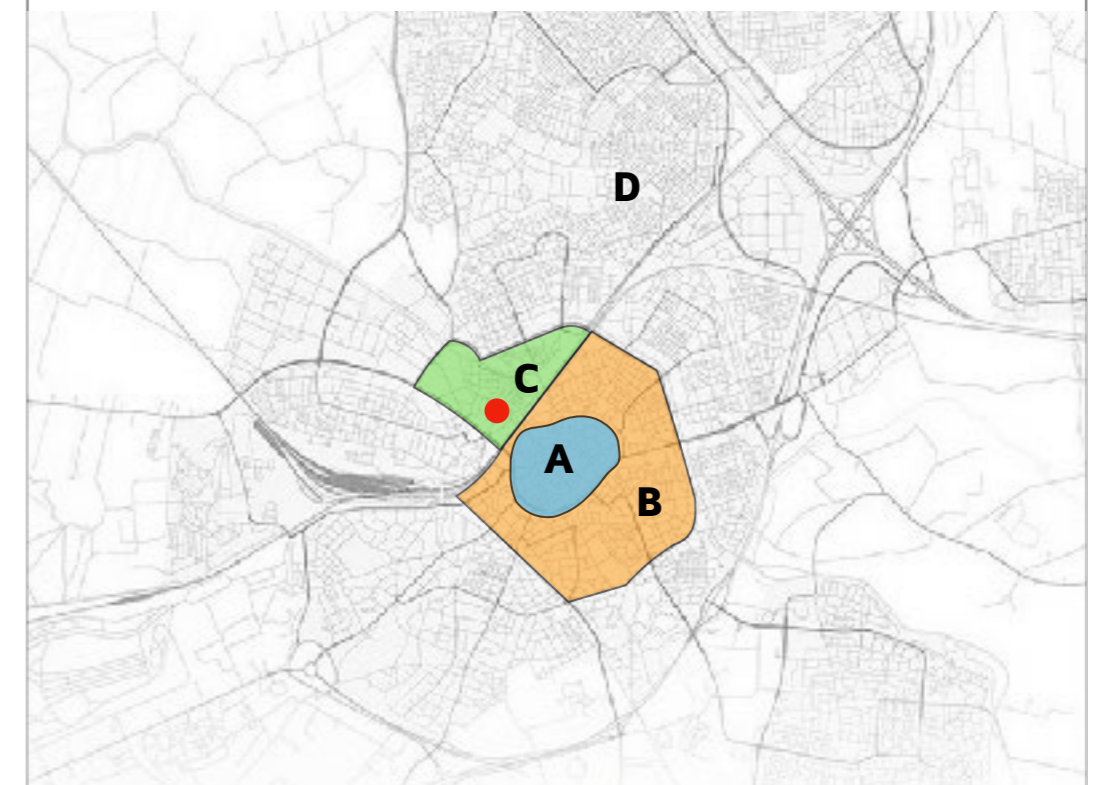
Toegankelijkheid: De parkeergarage is ook toegankelijk voor gehandicapten (4 parkeerplaatsen). Deze zijn vlak bij het serviceplein en naast de beheerdersruimte gesitueerd. De plaatsen zijn duidelijk gemarkeerd op de vloer en door middel van de blauwe kolombeschermers met logo. In de parkeergarage zijn ook de trappenhuisen prima. Zowel voorzien van lift als trap. Bij alle trappenhuisen is een mogelijkheid tot betalen.

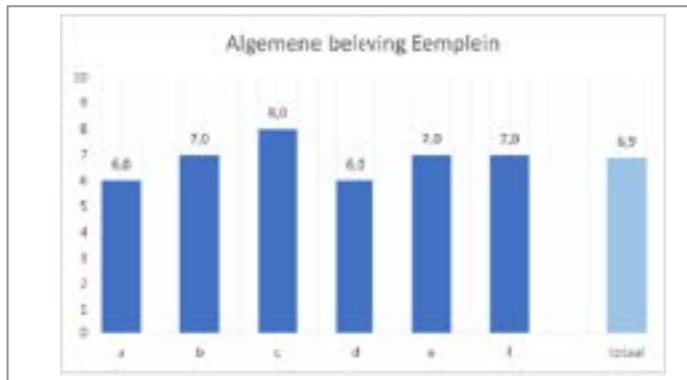
Veiligheid: Schades zijn niet waargenomen. In de parkeergarage is wel een beheerdersruimte maar geen personeel aanwezig. De aanwezigheid van de kolombeschermers geven een gevoel van service maar ook van onveiligheid voor de klant: kans op schade?

Locatiegegevens

ADRES	Eemlaan 83	CAPACITEIT	
	3812 ED		 625 Parkeerplaatsen
BOUWJAAR	2012	 4	Mindervaliden plaatsen
VERSCIJNING	Ondergronds	 2	Oplaadpunten
EIGENAAR	DEGA Vastgoed		
BEHEERDER	Apcoa Parking		

Ligging



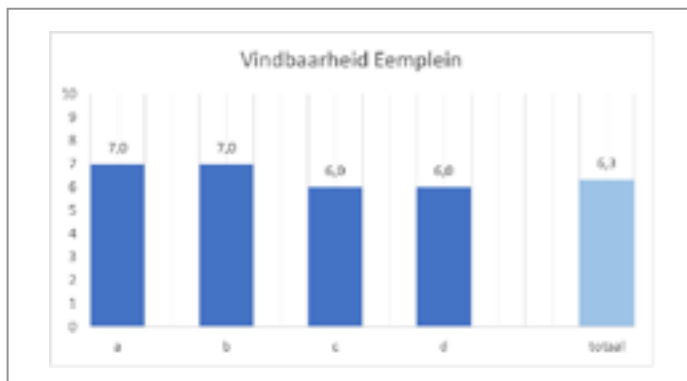


- a. Openingstijden en uitrijd tijden van de parkeergarage ■
- b. Beleving van de faciliteit bij aankomst ■
- c. Eerste indruk van de uitstraling van de parkeergarage ■
- d. Algemene beleving van de oriëntatie in de parkeergarage ■
- e. Algemene beleving parkeergarage Mr.Y ■
- f. Algemene prijs-kwaliteitverhouding Mr.Y ■



Een zeer overzichtelijke parkeergarage met een goede verbinding met de bovengelegen functies. Het reinigen van de parkeervloer verdient wel wat aandacht.

Bereikbaarheid en vindbaarheid

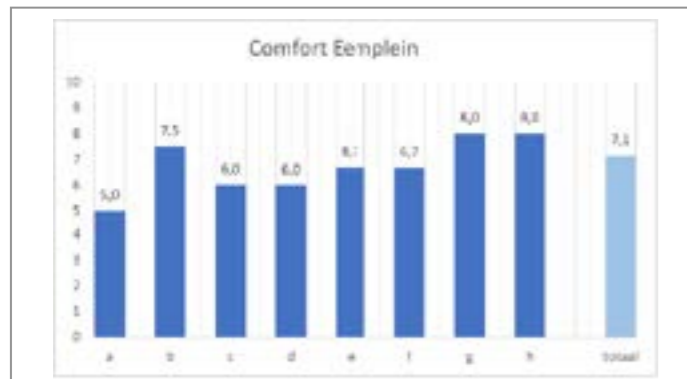


- a. Bereikbaarheid via de toegangswegen ■
- b. Herkenbaarheid van de voetgangerstoegangen ■
- c. Parkeer Route Informatie Systeem (PRIS) ■
- d. Algemene beleving van Mr.Y van de bereikbaarheid en vindbaarheid ■



De parkeergarage wordt zeer summier aangegeven vanaf de rotonde. Eenmaal bij de entree van de parkeergarage is deze herkenbaar, maar niet overdreven duidelijk. De bereikbaarheid voor de voetgangers is vanuit de Albert Heijn zeer goed met de aanwezige tapis roulants. Echter, de entree op het Eemplein komt aan duidelijkheid wat te kort.

Comfort

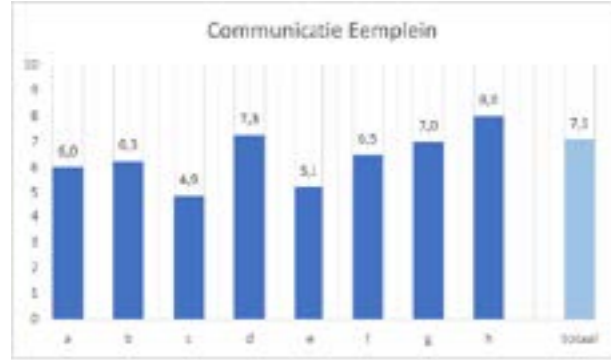


- a. Aanwezige doorrijhoogte ■
- b. Comfort van de in- en uitrit ■
- c. Aantal in- en uitritten ■
- d. Comfort op de parkeervloer ■
- e. Comfort van de hellingbanen ■
- f. Comfort voor de voetgangers ■
- g. Comfort van het betaalgemak ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van het comfort ■



De parkeergarage heeft een volledig éénrichtingsverkeer en schuine parkeervakken. Men kan makkelijk in-uit parkeren. De parkeergarage is voorzien van voldoende in-uitritten voor auto's wat de snelheid ten goede komt.

Communicatie

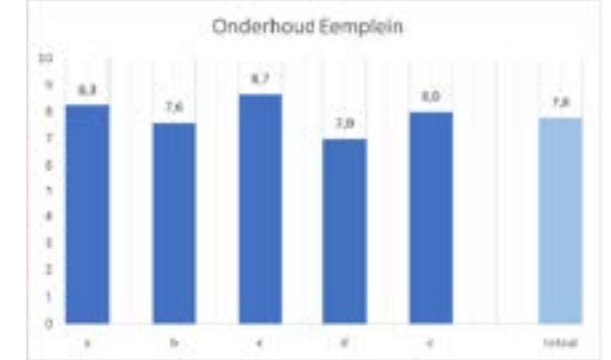


- a. Informatie over de parkeergarage ■
- b. Communicatie bij de entree van de parkeergarage ■
- c. Geleiding en bewegwijzering van auto en voetgangers ■
- d. Communicatie naar en in de voetgangersgebieden ■
- e. Communicatie en informatie voor de klant ■
- f. Bereikbaarheid van de beheerder ■
- g. Algemene beleving van Mr.Y van de bewegwijzering in de parkeergarage ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van de communicatie ■



Extra communicatie naar de bezoeksdoelen zijn in de parkeergarage goed verzorgd. Zo is in de parkeergarage al duidelijk dat men een Albert Heijn, de Mediamarkt, Pathé en Burger King kan vinden. Deze uitingen zijn zowel op wanden, kolombeschermers en op de bewegwijzering aangegeven.

Onderhoud

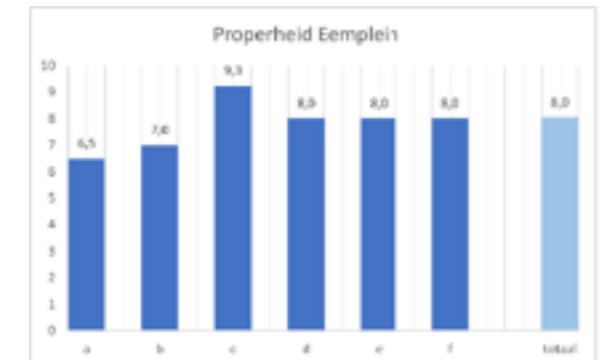


- a. Onderhoud bij de in- en uitritten ■
- b. Onderhoud in het voetgangersgebied ■
- c. Onderhoud op de parkeervloeren ■
- d. Waarneembaar achterstallig onderhoud ■
- e. Algemene beleving van Mr.Y van het onderhoud ■



De belijning en bijlen zijn op verschillende plaatsen versleten. Ook de kolombeschermers zijn op veel plaatsen beschadigd, of zitten los.

Properheid

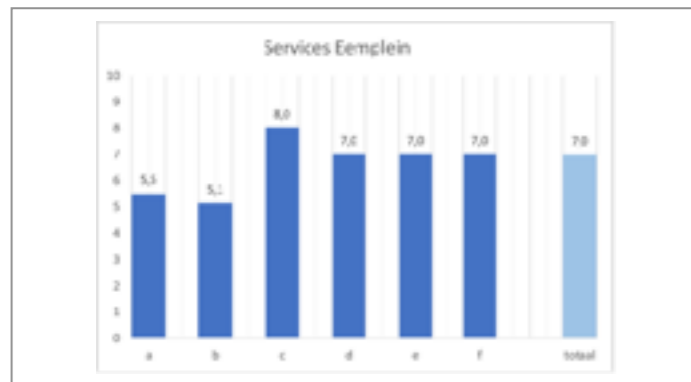


- a. Aanwezigheid van zwerfvuil, graffiti, glas en stankoverlast ■
- b. Afval- en peukenbakken ■
- c. Vervuiling op de parkeervloer ■
- d. Vervuiling in de lift ■
- e. Vervuiling in het voetgangersgebied ■
- f. Algemene beleving van Mr.Y van de properheid ■



Met name op de vloer is de parkeergarage niet geheel schoon. Zowel bij sommige vlakken maar met name rond kolommen, paaltjes etc. (op plaatsen waar men met machinaal reinigen niet kan komen).

Service

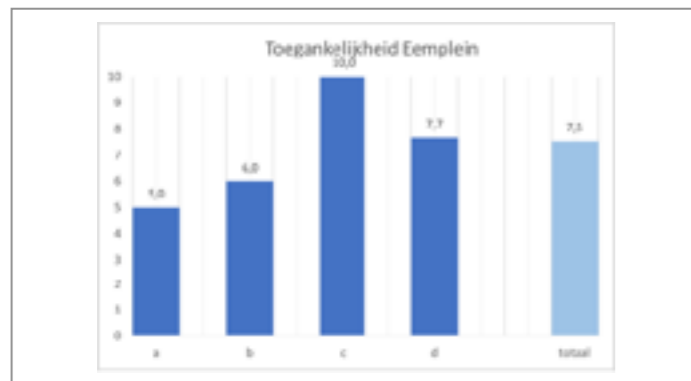


- a. Gemak voor de klant (muziek, telefoon, winkelwagens, afvalbakken, etc.) ■
- b. Abonnementsvormen en speciale parkeerplaatsen ■
- c. Betaalgemak door geboden mogelijkheden ■
- d. Betaalmogelijkheden bij iedere toegang ■
- e. Overige aangeboden services ■
- f. Algemene beleving van services ■



Zeer duidelijk aanwezig is het 'plein' onderaan de tapis roulants en tegenover de beheerdersruimte. Hier is veel licht en ruimte met alle betaalautomaten en aanwezige informatie. Ook bij de andere toegang staan betaalautomaten. Extra service in de parkeergarage is de mogelijkheid voor het afhalen van producten van Mediamarkt.

Toegankelijkheid

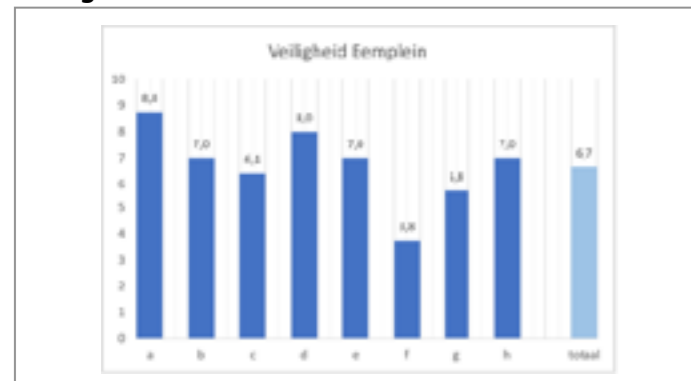


- a. Toegankelijkheid voor gehandicapten ■
- b. Aantal in- en uitritten voor auto's ■
- c. Soort, comfort en snelheid verticaal transport ■
- d. Verbindingen met primaire bezoeksdoelen ■



De parkeergarage heeft enkele gehandicaptenparkeerplaatsen direct naast de beheerdersruimte en tegenover het centraal stijgpunt. De parkeervakken zijn goed aangegeven. Het verticaal transport in de parkeergarage is goed met een rechtstreekse verbinding naar de supermarkt en het plein.

Veiligheid



- a. Beleving van zwerfvuil, graffiti, glas, stank- en geluidsoverlast ■
- b. Onveilig gevoel door dode hoeken, dichte deuren, etc. ■
- c. Beleving van rijcomfort (kolomvrij, aanwezige obstakels) en aanwezige schades ■
- d. Aanwezigheid van personeel ■
- e. Beleving van het verlichtingsniveau ■
- f. Sociale veiligheid camera's, intercom, mobiel bereik ■
- g. Veiligheid voor voetgangers (zebra's, stroefheid van trappen, daglicht, noodplannen) ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van de veiligheid ■



De parkeergarage is goed overzichtelijk en zeer goed verlicht. Het trappenhuis is goed verlicht en heeft veel glas. Maar ook hoeken in het trappenhuis waar het veiligheidsgevoel ver te zoeken is.

Naast de opname van de klantbeleving door Mr.Y ParkingGuest, is ook de beleving van de consument gevraagd via het AmersfoortPanel. Tevens heeft de beheerder medewerking verleend om de abonneementhouders uit te nodigen deel te nemen aan de abonneementhouders-enquete van Mr.Y ParkingGuest. Onderstaand zijn de scores opgenomen alsmede de aandachtspunten die uit enquêtes naar voren zijn gekomen. Tenslotte is het verslag van het interview met de beheerder van de parkeergarage onderstaand weergegeven.

Amersfoort Panel (6.000 panelleden)

Aantal deelnemers	2818
Deelnemers die parkeren	1833
Respondenten Eemplein	503
Percentage	27%
Bereikbaarheid en vindbaarheid	7,7
Comfort	7,7
Prijs-kwaliteit	6,6
Properheid	8,2
Veiligheid	7,6

Abonneementhouders

Aangeschreven aantal	140
Respondenten	3
Percentage	2%
Bereikbaarheid en vindbaarheid	5,8
Comfort	6,5
Prijs-kwaliteit	5,3
Properheid	6,3
Veiligheid	6,3

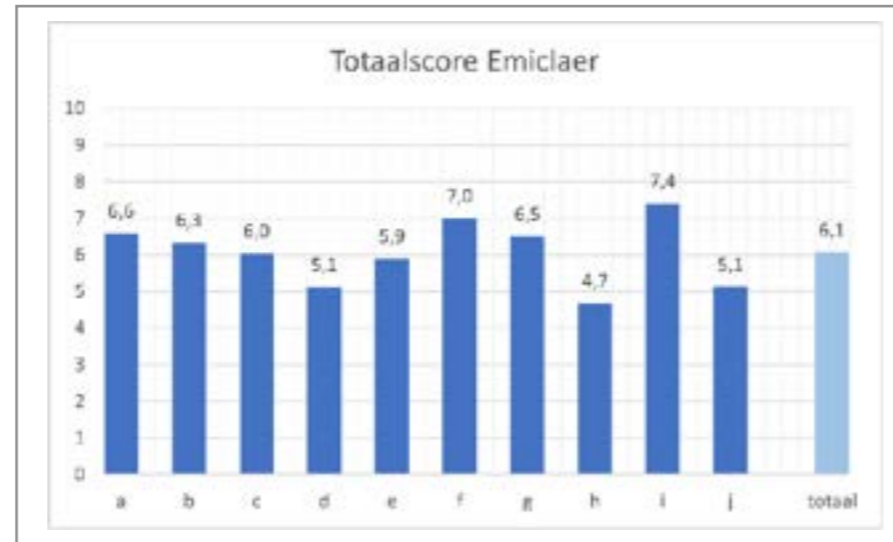
Aandachtspunten vanuit het AmersfoortPanel

- Onoverzichtelijke situatie bij de rotonde.
- Onoverzichtelijke kruising met het fietspad voor de entree van de parkeergarage.
- Geen toezicht aanwezig.
- Bij regen is de vloer glad.
- Voetgangersingang lastig te vinden.
- Hoge prijzen.
- Vakken zijn krap.

Aandachtspunten vanuit de abonneementhouders

- Te weinig oplaadpunten
- Een regeling voor klanten van de commerciële functies was voorheen aanwezig. Nu niet meer, dat is jammer.

Onderzoeksresultaten	Mr.Y	Amersfoort Panel	Abonnement Houders	Beheerder
a) Algemene beleving	6,6			
b) Bereikbaarheid en vindbaarheid	6,3	7,3	-	
c) Comfort	6,0	6,7	-	
d) Communicatie	5,1			
e) Onderhoud	5,9			
f) Prijs-kwaliteit	7,0	9,3	-	
g) Properheid	6,5	7,0	-	
h) Service	4,7			
i) Toegankelijkheid	7,4			
j) Veiligheid	5,1	6,7	-	
Totaalscore	6,1	7,4	-	



Klantbeleving

Algemene beleving: De parkeergarage is onmiskenbaar onderdeel van het winkelcentrum. De uitstraling en kwaliteit laat te wensen over.

Bereikbaarheid en vindbaarheid: Het winkelcentrum is goed aangegeven op de bewegwijzering van de openbare weg. Vlak bij het winkelcentrum wordt de parkeerplaats goed en duidelijk aangegeven. Op het terrein is vervolgens weer een goede verwijzing naar de parkeergarage. De garage zelf is goed herkenbaar met duidelijke signering van in en uitrit.

Comfort: De inrit van de parkeergarage wordt als zeer krap ervaren. Verder is de parkeergarage als een 'split-level' garage gebouwd. Hierdoor zijn een beperkt aantal parkeerplaatsen per vloer aanwezig en moet de klant veel hellingen gebruiken. Deze hellingen zijn kort, maar zeer krap! De vakafmetingen zijn prima. Door de open structuur van het trappenhuis is het hier erg tochtig.

Communicatie: Bij aankomst is de garage goed te vinden. In de parkeergarage is nagenoeg geen communicatie behalve etagenummers nabij de trap voor voetgangers. Op de vloer zijn restanten van verschillende varianten van parkeervaknummering aanwezig, die geen functie meer hebben.

Onderhoud: Achterstallig onderhoud en graffiti is in de parkeergarage beperkt aanwezig. Her en der zijn lampen defect.




Properheid: In de parkeergarage zijn afvalbakken voorzien in het trappenhuis. De hoeveelheid zwerfafval is beperkt. Op het bovenste deel zijn blikjes van energiedrankjes en peuken aanwezig als achterblijfsels van hangjongeren.

Service: In parkeergarage Emiclaer worden geen bijzondere services geboden. Naast de uitrit is een grote opstelplaats voor winkelwagens van de nabij gelegen Albert Heijn. De positie van deze winkelwagens is discutabel. De positie is ver van de hellingbanen in het trappenhuis en van de lift. Hierdoor laten veel mensen de winkelwagens achter op de parkeervloer als zwervende wagentjes. Daarnaast riskeren de mensen om met de lege winkelwagen via de hellingbanen de kar terug te brengen wat zeer gevaarlijk is. Tenslotte moet men zowel de in- als uitrit passeren. Al met al: se service wordt geboden maar de uitvoering is allerm minst goed te noemen.

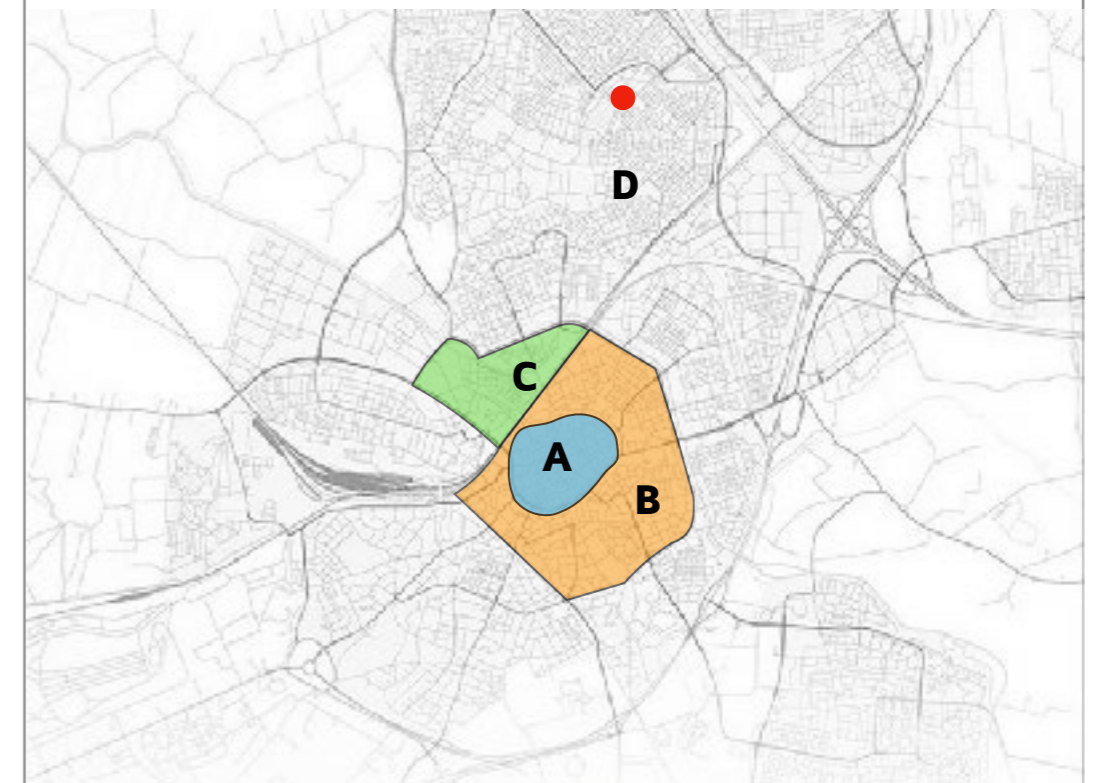
Toegankelijkheid: De parkeergarage is ook toegankelijk voor gehandicapten (4 parkeerplaatsen). Deze zijn op begane grond gepositioneerd nabij de toegang tot het winkelcentrum. Vanuit de parkeervloeren kan men met de trap of met de lift. Echter door de split-level constructie is de lift vanuit een deel van de garage zeer goed bereikbaar, voor het andere deel zal men van de hellingbaan in het trappenhuis gebruik moeten maken.

Veiligheid: Met name de krappe hellingbanen worden als onveilig ervaren voor de automobilist. Daarbij komen deze hellingbanen in de opgaande verkeersstroom bovenaan direct samen op de plaats waar voetgangers uit het stijgpunt komen. Automobiliste en voetganger hebben geen zicht op elkaar door de dichte wanden. Voetgangers nemen regelmatig de hellingbaan om naar de juiste verdieping te lopen. Met en zonder winkelwagens! Tenslotte zijn tijdens de opnames in beide keren hangjongeren waargenomen.

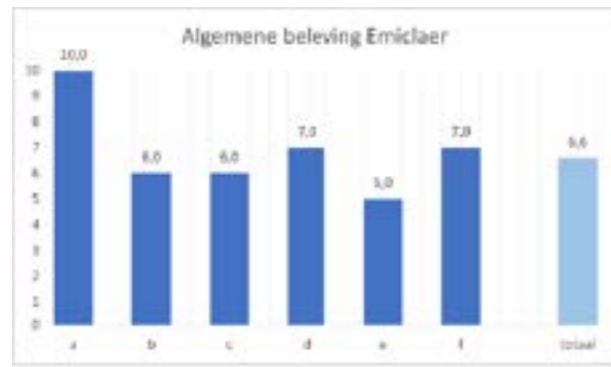
Locatiegegevens

ADRES		CAPACITEIT	
Emiclaerhof 236			
3823 ET		 160	Parkeerplaatsen
BOUWJAAR	1991	 4	Mindervaliden plaatsen
VERSCIJNING	Bovengronds	 0	Oplaadpunten
EIGENAAR	Urban Interest		
BEHEERDER	Onbekend		

Ligging



Algemene beleving

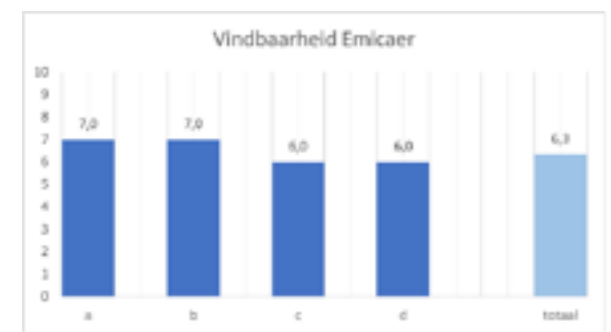


- a. Openingstijden en uitrijd tijden van de parkeergarage ■
- b. Beleving van de faciliteit bij aankomst ■
- c. Eerste indruk van de uitstraling van de parkeergarage ■
- d. Algemene beleving van de oriëntatie in de parkeergarage ■
- e. Algemene beleving parkeergarage Mr.Y ■
- f. Algemene prijs-kwaliteitverhouding Mr.Y ■



De parkeergarage is zeer summier met een weinig kwalitatieve uitstraling. De etages zijn prima buikbaar en de ligging ten opzichte van het winkelcentrum is zeer goed. Het circulatiesysteem in de parkeergarage is erg krap (wat ook zichtbaar is aan de strepen op de muren).

Bereikbaarheid en vindbaarheid

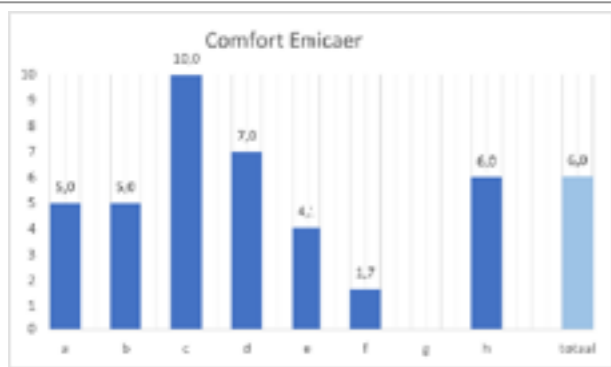


- a. Bereikbaarheid via de toegangswegen ■
- b. Herkenbaarheid van de voetgangerstoegangen ■
- c. Parkeer Route Informatie Systeem (PRIS) ■
- d. Algemene beleving van Mr.Y van de bereikbaarheid en vindbaarheid ■



De aanwezigheid van de parkeergarage is nabij het winkelcentrum zeer duidelijk aangegeven. De toegang vanuit het winkelcentrum naar de parkeergarage is summier. Hier zou een meer aantrekkelijke uitstraling een kans zijn.

Comfort

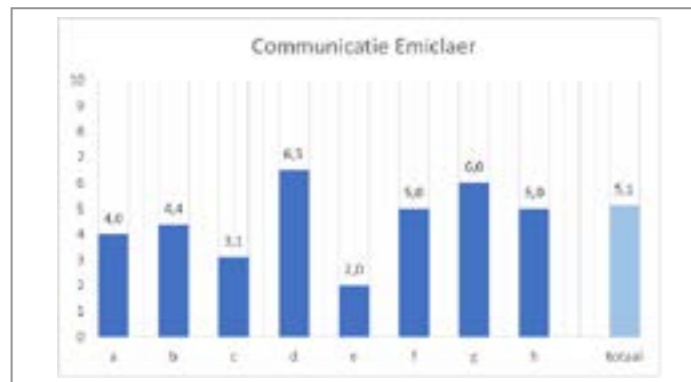


- a. Aanwezige doorrijhoogte ■
- b. Comfort van de in- en uitrit ■
- c. Aantal in- en uitritten ■
- d. Comfort op de parkeervloer ■
- e. Comfort van de hellingbanen ■
- f. Comfort voor de voetgangers ■
- g. Comfort van het betaalgemak ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van het comfort ■

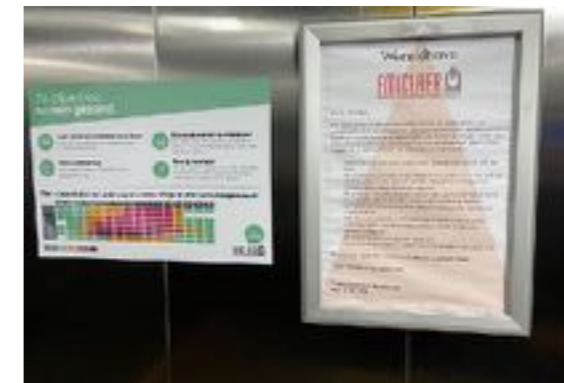


De hellingbanen zijn ZEER krap. Dit beïnvloedt de klantbeleving nadelig. Het comfort op de parkeervloeren is degelijk en goed bruikbaar. De hellingbanen in het trappenhuis bieden de mogelijkheid om ook met een winkelwagen naar de verschillende vloeren te komen. De trappenhuisen zijn tochtig door de open structuur en komen onveilig over doordat de wanden dicht zijn en zo geen zicht is op aanwezigheid van andere personen of aankomende auto's.

Communicatie

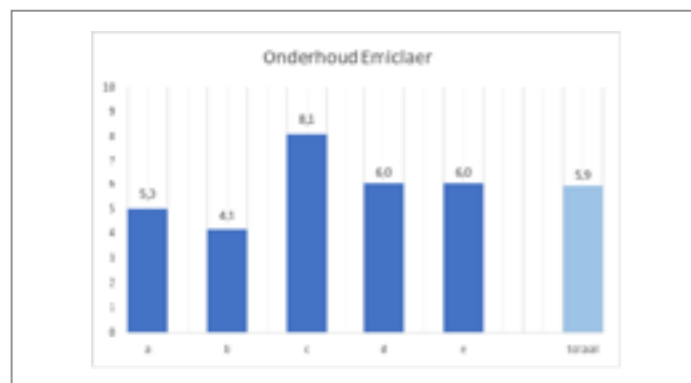


- a. Informatie over de parkeergarage ■
- b. Communicatie bij de entree van de parkeergarage ■
- c. Geleiding en bewegwijzering van auto en voetgangers ■
- d. Communicatie naar en in de voetgangersgebieden ■
- e. Communicatie en informatie voor de klant ■
- f. Bereikbaarheid van de beheerder ■
- g. Algemene beleving van Mr.Y van de bewegwijzering in de parkeergarage ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van de communicatie ■



Behouders de grote In en UIT bij de toegang tot de parkeergarage is de communicatie in de parkeergarage niet aanwezig. Vroeger hebben vaknummers op de vloer gestaan die blijkbaar ook nog eens overgedaan zijn. Momenteel hebben deze een slordige uitstraling en geen enkele functie meer. Bij binnenkomst in de garage vanuit het winkelcentrum wordt geenszins gecommuniceerd met de klant. Alleen in de lift hangt een beperkte informatie en momenteel een actuele melding in verband met COVID 19.

Onderhoud

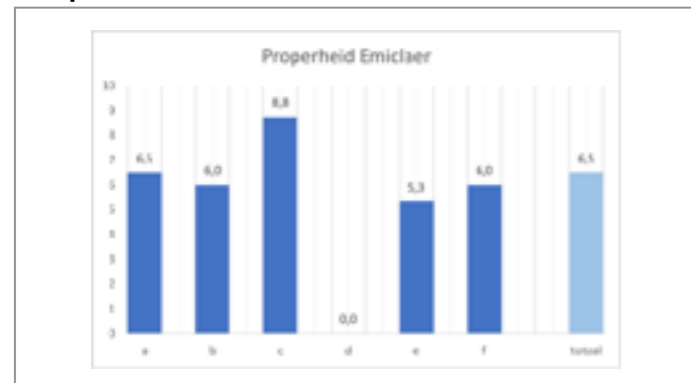


- a. Onderhoud bij de in- en uitritten ■
- b. Onderhoud in het voetgangersgebied ■
- c. Onderhoud op de parkeervloeren ■
- d. Waarneembaar achterstallig onderhoud ■
- e. Algemene beleving van Mr.Y van het onderhoud ■



Qua onderhoud is niet veel op te merken. Behoudens kleine schades in het trappenhuis en enkele lampen die defect zijn en wat betonschade op het bovenste dek zijn het kleinigheden die ook nog seizoensgebonden zijn (zoals mosvorming op de overkapping).

Properheid



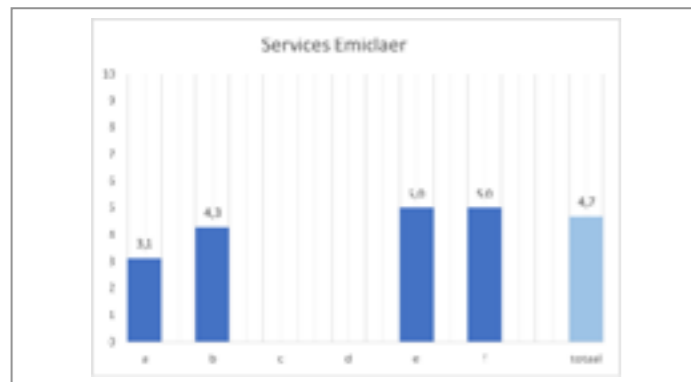
- a. Aanwezigheid van zwerfvuil, graffiti, glas en stankoverlast ■
- b. Afval- en peukenbakken ■
- c. Vervuiling op de parkeervloer ■
- d. Vervuiling in de lift* ■
- e. Vervuiling in het voetgangersgebied ■
- f. Algemene beleving van Mr.Y van de properheid ■



De parkeergarage is gedateerd maar niet vuil. De vloer heeft in de loop der tijd vuiligheid gekregen door olie en bandensporen en met name de oude parkeervaknummers zien er slordig en onverzorgd uit. Verder hier en daar wat zwerfvuil en op het bovenste dek zijn sporen zichtbaar van hangjongeren in de vorm van energiedrankjes en peuken.

* De lift was buiten werking tijdens de opname

Service

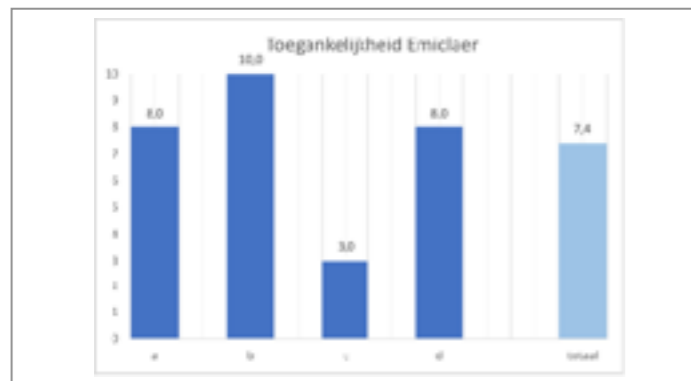


- a. Gemak voor de klant (muziek, telefoon, winkelwagens, afvalbakken, etc.) ■
- b. Abonnementsvormen en speciale parkeerplaatsen ■
- c. Betaalgemak door geboden mogelijkheden ■
- d. Betaalmogelijkheden bij iedere toegang ■
- e. Overige aangeboden services ■
- f. Algemene beleving van services ■



In parkeergarage Emiclaer worden geen bijzondere services geboden. Naast de uitrit is een grote opstelplaats voor winkelwagens van de naastgelegen Albert Heijn. De positie en de veiligheid hiervan laat te wensen over. Onder de hellingbaan op de begane grond is de ruimte waar geen auto geparkeerd kan worden, toegewezen aan motoren.

Toegankelijkheid

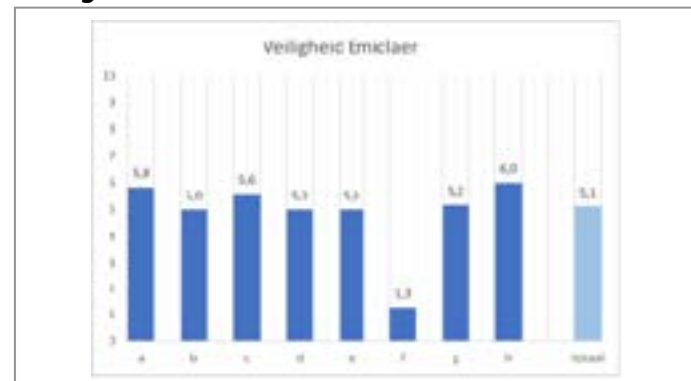


- a. Toegankelijkheid voor gehandicapten ■
- b. Aantal in- en uitritten voor auto's ■
- c. Soort, comfort en snelheid verticaal transport ■
- d. Verbindingen met primaire bezoekdoelen ■



Voor gehandicapten zijn vier parkeerplaatsen aanwezig op begane grond nabij de toegang naar het winkelcentrum. De parkeerplaatsen zijn duidelijk aangegeven. Voor verticaal transport is een lift aanwezig.

Veiligheid



- a. Beleving van zwerfvuil, graffiti, glas, stank- en geluidsoverlast ■
- b. Onveilig gevoel door dode hoeken, dichte deuren, etc. ■
- c. Beleving van rijcomfort (kolomvrij, aanwezige obstakels) en aanwezige schades ■
- d. Aanwezigheid van personeel ■
- e. Beleving van het verlichtingsniveau ■
- f. Sociale veiligheid camera's, intercom, mobiel bereik ■
- g. Veiligheid voor voetgangers (zebra's, stroefheid van trappen, daglicht, noodplannen) ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van de veiligheid ■



De trappenhuizen zijn gelegen achter een dichte muur. Voetgangers zijn slecht zichtbaar vanaf de opgaande hellingbanen. Ook maken voetgangers veel gebruik van de hellingbanen wat gevaarlijke situaties kan opleveren.

Naast de opname van de klantbeleving door Mr.Y ParkingGuest, is ook de beleving van de consument gevraagd via het AmersfoortPanel. Mr.Y ParkingGuest. Onderstaand zijn de scores opgenomen alsmede de aandachtspunten die uit enquêtes naar voren zijn gekomen.

Van deze parkeergarage zijn geen abonneementhouders uitgenodigd om deel te nemen aan de abonneementhouders-enquete. Er heeft geen interview plaatsgevonden met de exploitant/beheerder van deze parkeergarage.

Amersfoort Panel (6.000 panelleden)

Aantal deelnemers	2818
Deelnemers die parkeren	1833
Respondenten Emiclaer	99
Percentage	5%
Bereikbaarheid en vindbaarheid	7,3
Comfort	6,7
Prijs-kwaliteit	9,3
Properheid	7,0
Veiligheid	6,7

Abonneementhouders

Aangeschreven aantal	0
Respondenten	0
Percentage	0%
Bereikbaarheid en vindbaarheid	-
Comfort	-
Prijs-kwaliteit	-
Properheid	-
Veiligheid	-

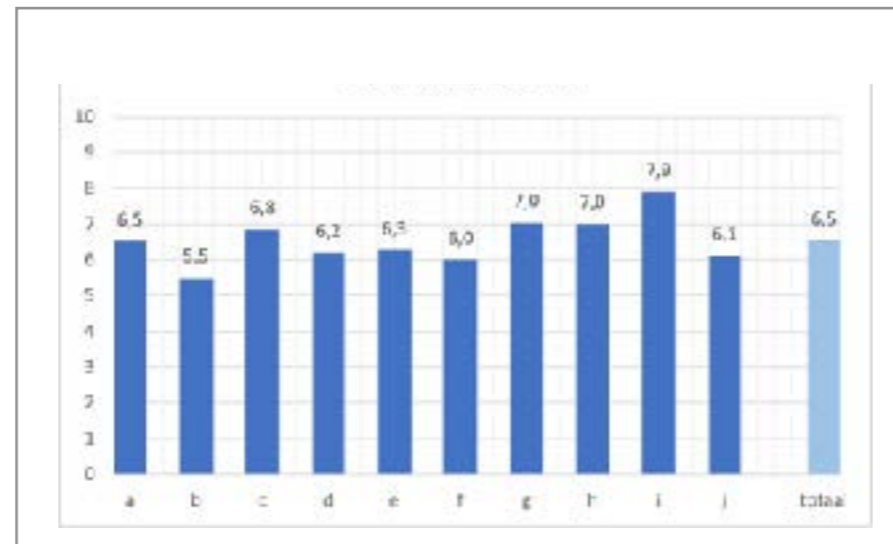
Aandachtspunten vanuit het AmersfoortPanel

- Krappe afdalingen.
- Veel hangjongeren in de garage.
- Onveilig gevoel.
- Betere verlichting.
- De bochten om naar boven/beneden te rijden zijn krap.
- Smalle vakken.
- Sta liever buiten.
- Weinig kwaliteit.
- Vaker winkelwagentjes laten verwijderen door supermarkten.
- Slechte lift, vaak buiten gebruik.

Aandachtspunten vanuit de abonneementhouders

Geen enquêtes ontvangen van deze parkeergarage.

Onderzoeksresultaten	Mr.Y	Amersfoort Panel	Abonnement Houders	Beheerder
a) Algemene beleving	6,5			
b) Bereikbaarheid en vindbaarheid	5,5	7,0	6,0	
c) Comfort	6,8	6,6	5,0	
d) Communicatie	6,2			
e) Onderhoud	6,3			
f) Prijs-kwaliteit	6,0	6,1	5,0	
g) Properheid	7,0	7,4	7,0	
h) Service	7,0			
i) Toegankelijkheid	7,9			
j) Veiligheid	6,1	7,1	5,0	
Totaalscore	6,5	6,8	5,6	7,0



Klantbeleving

Parkeergarage Flintplein is een basic parkeergarage die voornamelijk gericht is op theaterbezoek. Voornamelijk de bereikbaarheid om er te komen is lastig, hoewel de ligging ten opzichte van het bezoekdoel theater heel erg goed is.

Algemene beleving: De parkeergarage is 24/7 geopend en daarmee voor alle doelgroepen. Eenmaal bij de parkeergarage is er een rustige entree, zonder kruisend of druk verkeer. De routing in de parkeergarage is duidelijk en de parkeergarage oogt netjes.

Bereikbaarheid en vindbaarheid: Parkeergarage Flintplein wordt met statische borden aangegeven. Doordat de ligging buiten de reguliere parkeerrouting van alle centrumlocaties ligt, kom je hier alleen als je bewust naar Flintplein toe wil rijden. Ook als blijkt dat de parkeergarage vol is, is het lastig om weer bij een andere parkeergarage uit te komen. De vindbaarheid als voetganger is prima voor de bezoekers van het theater, maar de verwijzing van elders terug naar de parkeergarage is minder goed aangegeven.

Comfort: De entree van de parkeergarage is vrij krap. Dit komt voornamelijk door de kleine verlaging bij de entree. Er zijn 2 inritten naast elkaar. Qua aantal in- en uitritten is de capaciteit van de parkeergarage ruim voldoende. Alle parkeervloeren zijn kolomvrij uitgevoerd, maar daar staat tegenover dat er overal tweerichtingsverkeer is. Voor de voetganger laat het comfort te wensen over: voetpaden en zebra's ontbreken en er zijn geen automatische toegangsdeuren.

Communicatie: De hoognodige gegevens zijn aanwezig (plattegrond en informatiebord). Op een locatie die zo gelieerd is aan de functie theater wordt meer informatie over het bezoekdoel verwacht. Communicatie over routing en waar de voetgangersentrees zijn ontbreekt ook.

Onderhoud: Met name bij de lift en in het trappenhuis is sprake van plasvorming, waardoor het gebruik van de lift ontmoedigd wordt. Op de parkeervloer zijn schades aanwezig aan de vloer, installaties en aan trottoirbanden.




Properheid: De parkeergarage is grotendeels proper, met een beetje graffiti en klein zwerfvuil. De lift is helemaal schoon en de prullenbakken zijn leeg..

Service: Het aantal services voor de klant zijn goed. Zo is er een AED, zijn er voldoende oplaadpunten, is er een plattegrond, de radio en mobiele telefoon heeft bereik en er zijn meerdere mogelijke abonnementsvormen.

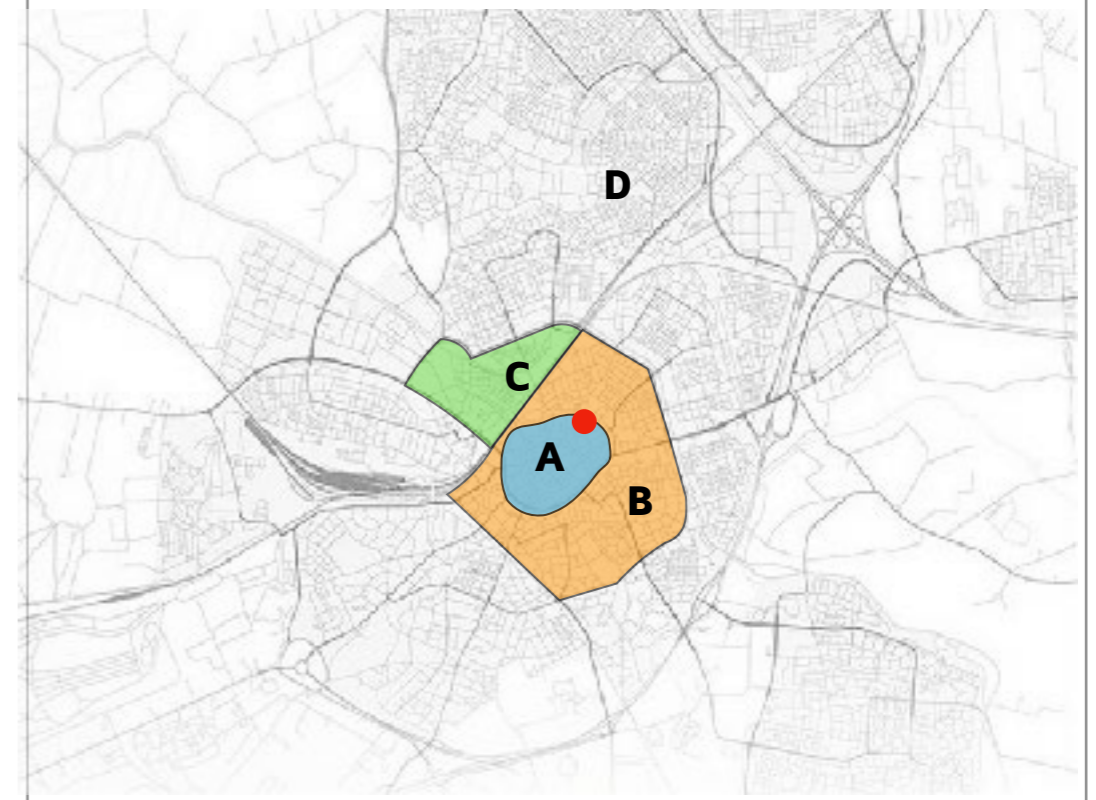
Toegankelijkheid: De toegankelijkheid voor gehandicapten kan beter. Het aantal mindervaliden plaatsen is beperkt en de toegangsdeuren gaan niet automatisch open. De ligging ten opzichte van het theater is prima. Het aantal in- en uitritten en het aantal stijgpunten is ruim voldoende.

Veiligheid: Op de parkeervloer of in het trappenhuis is geen vluchtplan aanwezig. Op het moment van opname was er geen parkeerwachter aanwezig. De parkeergarage heeft de nodige dode en onoverzichtelijke hoeken.

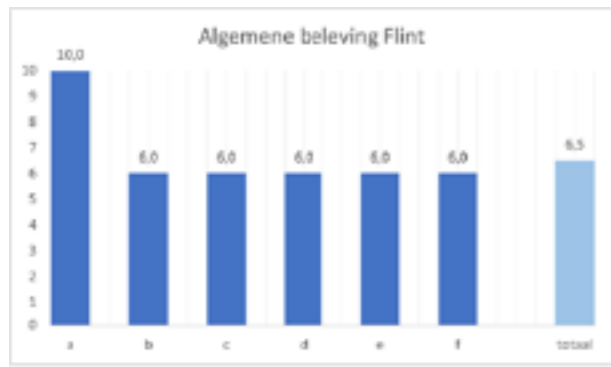
Locatiegegevens

ADRES	Walikerstraat 14	CAPACITEIT	
	3811 WT		 347 Parkeerplaatsen
BOUWJAAR	1993	 2 Mindervaliden plaatsen	
VERSCIJNING	Bovengronds	 4 Oplaadpunten	
EIGENAAR	Gemeente Amersfoort		
BEHEERDER	CPS		

Ligging



Algemene beleving

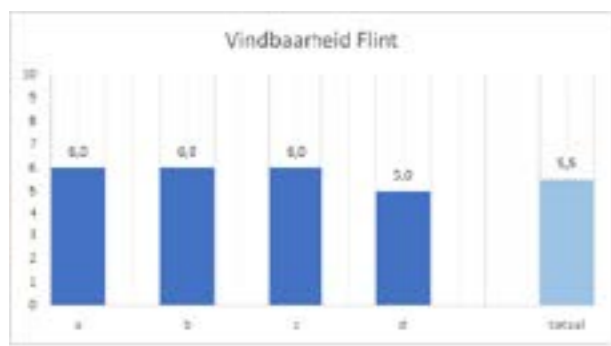


- a. Openingstijden en uitrijd tijden van de parkeergarage ■
- b. Beleving van de faciliteit bij aankomst ■
- c. Eerste indruk van de uitstraling van de parkeergarage ■
- d. Algemene beleving van de oriëntatie in de parkeergarage ■
- e. Algemene beleving parkeergarage Mr.Y ■
- f. Algemene prijs-kwaliteitverhouding Mr.Y ■



De parkeergarage is 24/7 geopend voor in- en uitrijden. Door de ligging van de parkeergarage ten opzichte van de centrum en de ring is de routing naar de parkeergarage toe lastig en voelt als kruipdoor-sluipdoor. Eenmaal bij de parkeergarage is de parkeergarage eenvoudig uitgevoerd, maar met een karakteristiek bakstenen trappenhuis.

Bereikbaarheid en vindbaarheid

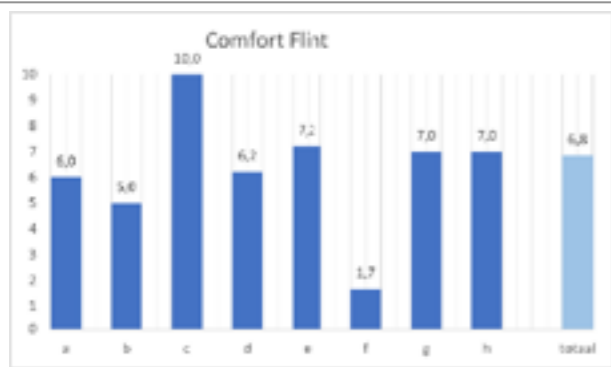


- a. Bereikbaarheid via de toegangswegen ■
- b. Herkenbaarheid van de voetgangerstoegangen ■
- c. Parkeer Route Informatie Systeem (PRIS) ■
- d. Algemene beleving van Mr.Y van de bereikbaarheid en vindbaarheid ■



De bereikbaarheid met de auto is door de ligging lastig. Als voetganger is de ligging heel goed vanaf het theater, maar aan de achterzijde van de parkeergarage is de vindbaarheid minder goed met een dichte deur en geen goede aanduiding dat het de entree van een parkeergarage is.

Comfort

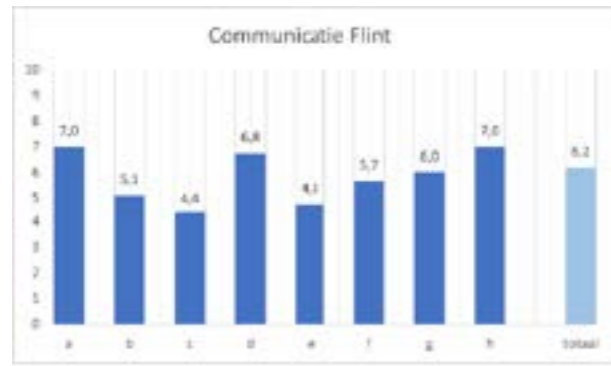


- a. Aanwezige doorrijhoogte ■
- b. Comfort van de in- en uitrit ■
- c. Aantal in- en uitritten ■
- d. Comfort op de parkeervloer ■
- e. Comfort van de hellingbanen ■
- f. Comfort voor de voetgangers ■
- g. Comfort van het betaalgemak ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van het comfort ■



Het comfort van de parkeergarage Flintplein heeft verschillende kanten: voor de voetgangers ontbreken er looppaden en staan er bij regenachtig weer (hetgeen tijdens de opname het geval was) flinke plassen water vlak voor de lift. Voor de auto's wordt de aanwezigheid van twee in- en uitritten als comfortabel ervaren.

Communicatie

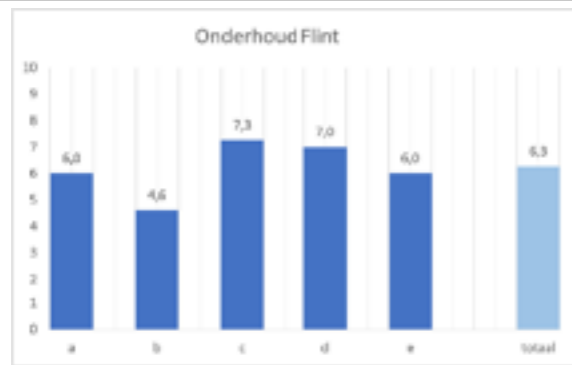


- a. Informatie over de parkeergarage ■
- b. Communicatie bij de entree van de parkeergarage ■
- c. Geleiding en bewegwijzering van auto en voetgangers ■
- d. Communicatie naar en in de voetgangersgebieden ■
- e. Communicatie en informatie voor de klant ■
- f. Bereikbaarheid van de beheerder ■
- g. Algemene beleving van Mr.Y van de bewegwijzering in de parkeergarage ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van de communicatie ■



Informatie bij de ingang van de parkeergarage is aanwezig, maar wel pas zichtbaar op het moment dat dat men voor de speedgate staat en niet meer kan omkeren. Bewegwijzering en verwijzing naar bezoekdoelen laat te wensen over.

Onderhoud

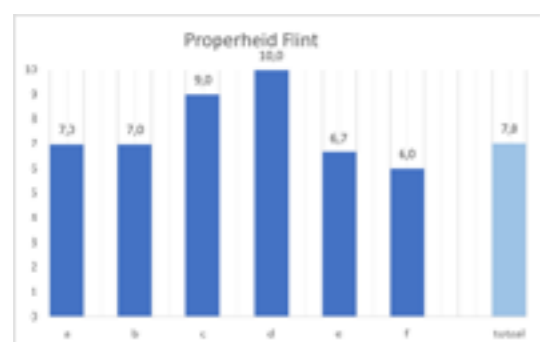


- a. Onderhoud bij de in- en uitritten ■
- b. Onderhoud in het voetgangersgebied ■
- c. Onderhoud op de parkeervloeren ■
- d. Waarneembaar achterstallig onderhoud ■
- e. Algemene beleving van Mr.Y van het onderhoud ■



Overall is het onderhoud redelijk goed. Wel zijn er beschadigingen aan trottoirbanden en aan het ventilatiesysteem.

Properheid

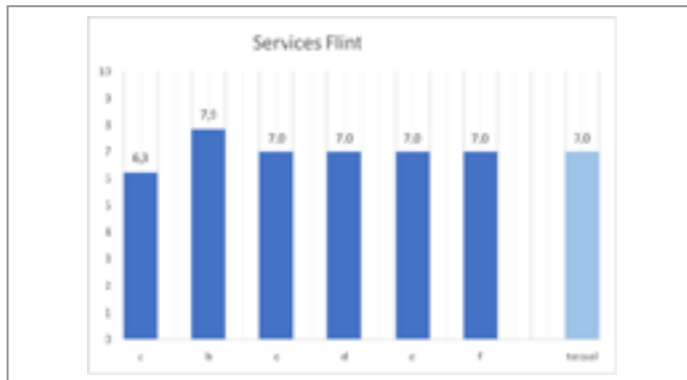


- a. Aanwezigheid van zwerfvuil, graffiti, glas en stankoverlast ■
- b. Afval- en peukenbakken ■
- c. Vervuiling op de parkeervloer ■
- d. Vervuiling in de lift ■
- e. Vervuiling in het voetgangersgebied ■
- f. Algemene beleving van Mr.Y van de properheid ■



De parkeergarage is goed schoongemaakt. Zo zijn de prullenbakken nagenoeg leeg en is de lift schoon. Wel is er in het trappenhuis graffiti aanwezig.

Service

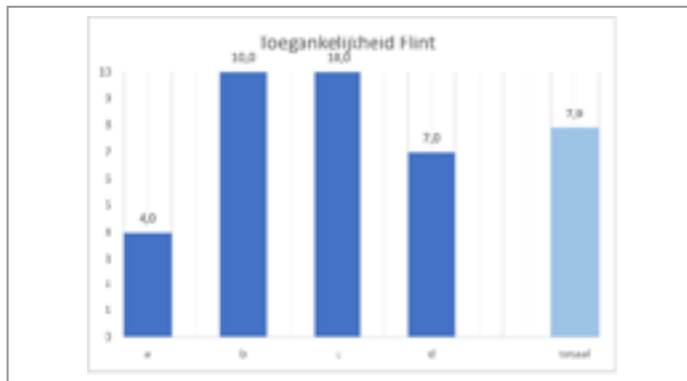


- a. Gemak voor de klant (muziek, telefoon, winkelwagens, afvalbakken, etc.) ■
- b. Abonnementsvormen en speciale parkeerplaatsen ■
- c. Betaalgemak door geboden mogelijkheden ■
- d. Betaalmogelijkheden bij iedere toegang ■
- e. Overige aangeboden services ■
- f. Algemene beleving van services ■



Het aantal services is prima. Zeker ook vanwege het feit dat het primaire bezoekdoel het theater is. Er is een defibrillator aanwezig die ook bereikbaar is voor mensen die niet geparkeerd staan in de parkeergarage. Ook zijn vier oplaadplaatsen aanwezig.

Toegankelijkheid

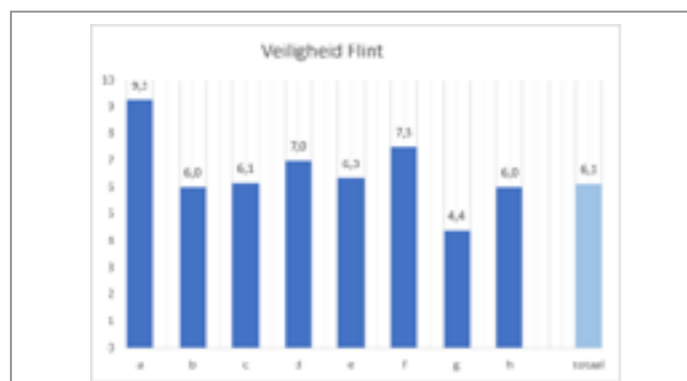


- a. Toegankelijkheid voor gehandicapten ■
- b. Aantal in- en uitritten voor auto's ■
- c. Soort, comfort en snelheid verticaal transport ■
- d. Verbindingen met primaire bezoekdoelen ■

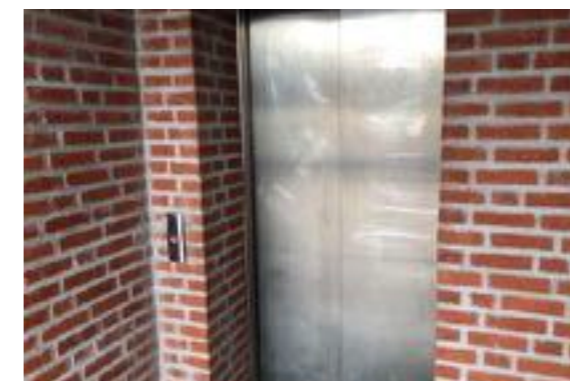


Voor gehandicapten is de parkeergarage niet optimaal. Op de foto is een gehandicaptenparkeerplaats te zien die grenst aan een muur, hetgeen niet als comfortabel wordt gezien. De opstapjes bij de trappenhuizen belemmeren de toegankelijkheid.

Veiligheid



- a. Beleving van zwerfvuil, graffiti, glas, stank- en geluidsoverlast ■
- b. Onveilig gevoel door dode hoeken, dichte deuren, etc. ■
- c. Beleving van rijcomfort (kolomvrij, aanwezige obstakels) en aanwezige schades ■
- d. Aanwezigheid van personeel ■
- e. Beleving van het verlichtingsniveau ■
- f. Sociale veiligheid camera's, intercom, mobiel bereik ■
- g. Veiligheid voor voetgangers (zebra's, stroefheid van trappen, daglicht, noodplannen) ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van de veiligheid ■



De parkeergarage is goed afgesloten door speedgates en voetgangersdeuren die alleen met een kaartlezer te openen zijn. Jammer is wel dat de deur aan de achterzijde en de liftdeur niet transparant zijn.

Naast de opname van de klantbeleving door Mr.Y ParkingGuest, is ook de beleving van de consument gevraagd via het AmersfoortPanel. Tevens heeft de beheerder medewerking verleend om de abonneementhouders uit te nodigen deel te nemen aan de abonneementhouders-enquete van Mr.Y ParkingGuest. Onderstaand zijn de scores opgenomen alsmede de aandachtspunten die uit enquêtes naar voren zijn gekomen. Tenslotte is het verslag van het interview met de beheerder van de parkeergarage onderstaand weergegeven.

Amersfoort Panel (6.000 panelleden)

Aantal deelnemers	2818
Deelnemers die parkeren	1833
Respondenten Flintplein	87
Percentage	5%
Bereikbaarheid en vindbaarheid	7,0
Comfort	6,6
Prijs-kwaliteit	6,1
Properheid	7,4
Veiligheid	7,1

Abonneementhouders

Aangeschreven aantal	Onbekend
Respondenten	11
Percentage	
Bereikbaarheid en vindbaarheid	6,0
Comfort	5,0
Prijs-kwaliteit	5,0
Properheid	7,0
Veiligheid	5,0

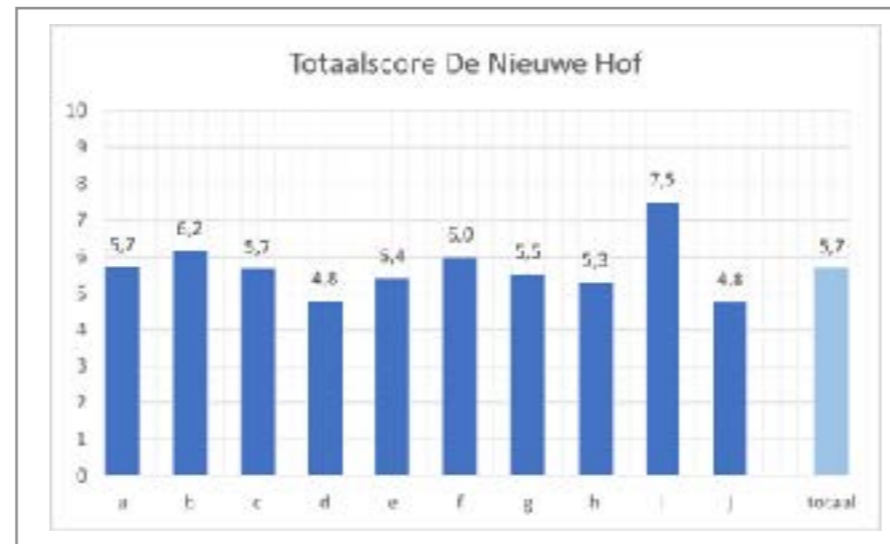
Aandachtspunten vanuit het AmersfoortPanel

- Parkeer plekken zijn er erg smal, waardoor veel bezoekers vaak 2 plekken in moeten nemen.
- Aanrijroute direct na de brug is erg onduidelijk, in- en uitgang liggen verscholen achter Flint en voelt daardoor onveilig.
- De inrit is erg steil en krap.
- Opgangen tussen verdiepingen erg onoverzichtelijk.
- Prijsstelling.
- Kentekenherkenning werkt vaak niet.
- Sociale veiligheid.
- Zoeken naar de juiste uitgang voor voetgangers.

Aandachtspunten vanuit de abonneementhouders

- Parkeer plekken zijn er erg smal, waardoor veel bezoekers vaak 2 plekken in moeten nemen.
- Het vinden van de juiste uitgang is voor mensen die er niet vaak komen lastig.
- Te weinig oplaadpunten.
- Bij het uitrijden heb je geen goed zicht op verkeer (vooral fietser) die van rechts komen

Onderzoeksresultaten	Mr.Y	Amersfoort Panel	Abonnement Houders	Beheerder
a) Algemene beleving	5,7			
b) Bereikbaarheid en vindbaarheid	6,2	7,0	-	
c) Comfort	5,7	7,2	-	
d) Communicatie	4,8			
e) Onderhoud	5,4			
f) Prijs-kwaliteit	6,0	9,2	-	
g) Properheid	5,5	6,7	-	
h) Service	5,3			
i) Toegankelijkheid	7,5			
j) Veiligheid	4,8	7,0	-	
Totaalscore	5,7	7,4	-	



Klantbeleving

Algemene beleving: De parkeergarage komt over als een oude (ondanks dat deze in 2001 is gerealiseerd), donkere en krappe parkeergarage waar geen aandacht aan wordt geschonken en zeker niet wordt ingezet als een kwalitatieve parkeergarage ten behoeve van het winkelcentrum.

Bereikbaarheid en vindbaarheid: De parkeergarage is niet goed aangegeven en moeilijk herenbaar in de gevel van de bebouwing. Alleen voor vaste klanten zal dit geen probleem zijn. De route naar de parkeergarage wordt nagenoeg niet aangegeven.

Comfort: De inrit van de parkeergarage wordt als zeer krap ervaren. Alleen met langzaam rijden kan je voorkomen dat de spiegels niet de staanders van de rolhekken raken. Niet aantrekkelijk en comfortabel. De vakken en rijbanen zijn op zich prima. De bocht naar de uitgang van de parkeergarage is ook zeer krap. De uitritterminal is eigenlijk te laag voor een iets hogere auto. Men kan dan met moeite het parkeerkaartje aanbieden. De liftcapaciteit is groot en kan met meerdere winkelwagens gelijktijdig worden gebruikt. De lift is wel erg traag!

Communicatie: Bij aankomst is de garage niet goed te vinden. Bij de entree staan wel borden waarvan het bord dat de eerste twee uur gratis zijn duidelijkheid geeft. Dat is goed gedaan. Verdere informatie in de parkeergarage is niet aanwezig. Ook de aanwezigheid van de winkels boven de garage is niet zichtbaar in de garage behalve de winkelwagentjes van de Jumbo.

Onderhoud: De belijning verdient wel een opknapbeurt. Hier is veel slijtage aanwezig. Dat geldt ook voor de verkeerseilanden van de uitrit. Doordat deze krap zijn die je veel bandensporen en schade aan de verf. Verder zijn op veel plaatsen de 'biggenruggen' los.




Properheid: De vloer van de garage vraagt om aandacht. Met name rond obstakels (de biggenruggen) en bij kolomeen is de garage niet schoon. De hoeveelheid zwerfafval is beperkt. Ook achterblijfsels van hangjongeren zijn het en der te bespeuren..

Service: In parkeergarage worden geen bijzondere services geboden. Centraal gelegen bij de trap en de lift is een opstelplaats voor winkelwagens voor de in het winkelcentrum gelegen Jumbo. Verdere services zijn niet aanwezig.

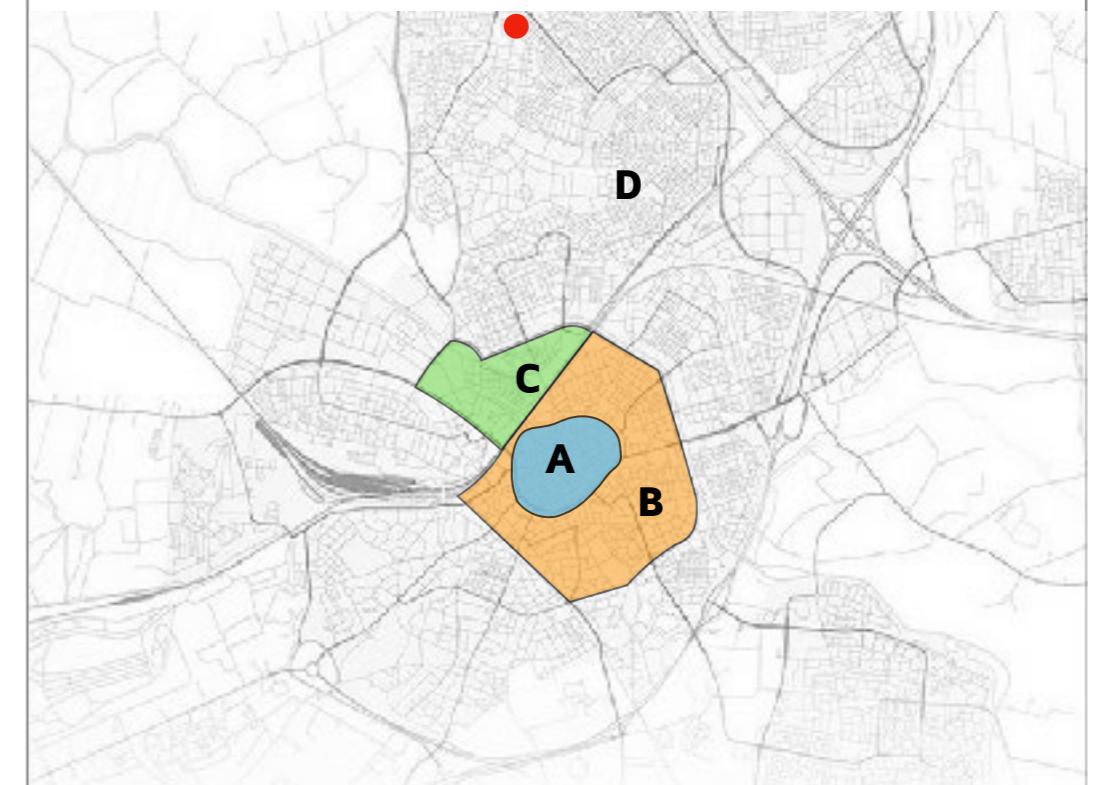
Toegankelijkheid: De parkeergarage is ook toegankelijk voor gehandicapten (2 parkeerplaatsen). Deze zijn direct bij de lift gesitueerd. Als voetganger kan men met de trap eenvoudig naar buiten en komt men middel op het winkelplein uit.

Veiligheid: Met name de krappe toegang worden als onveilig ervaren voor de automobilist. In de parkeergarage is wel een beheerdersruimte aanwezig maar deze is niet bemand. Doordat in de parkeergarage geen toezicht is zijn hangjongeren aanwezig en wordt de parkeergarage gebruikt als speelplaats.

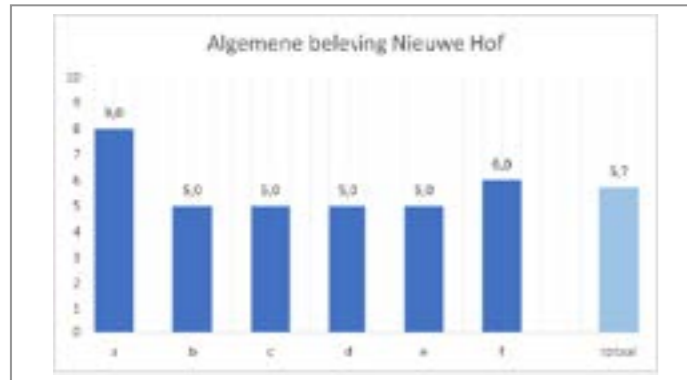
Locatiegegevens

ADRES		CAPACITEIT	
Regenboog 85			
3824 ED		 134	Parkeerplaatsen
BOUWJAAR	2001	 4	Mindervaliden plaatsen
VERSCIJNING	Ondergronds	 0	Oplaadpunten
EIGENAAR	SynVest		
BEHEERDER	Arrivee		

Ligging



Algemene beleving

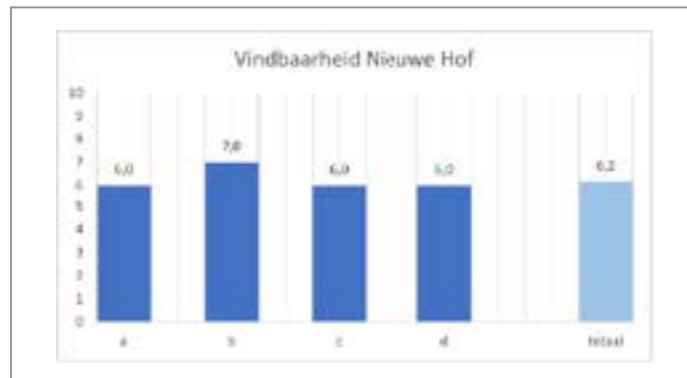


- a. Openingstijden en uitrijd tijden van de parkeergarage ■
- b. Beleving van de faciliteit bij aankomst ■
- c. Eerste indruk van de uitstraling van de parkeergarage ■
- d. Algemene beleving van de oriëntatie in de parkeergarage ■
- e. Algemene beleving parkeergarage Mr.Y ■
- f. Algemene prijs-kwaliteitverhouding Mr.Y ■



De parkeergarage is krap bij binnenkomst maar verder goed te gebruiken. De algemene indruk is niet prettig. Er hangt een algehele sfeer van onverschilligheid in de kwaliteit en service voor de klant. Geen communicatie, veel losse delen, hangjongeren, beperkte verlichting, etc. De klant beleeft geen enkel gevoel van kwaliteit en aansluiting met het primaire doel waarvoor men hier komt.

Bereikbaarheid en vindbaarheid

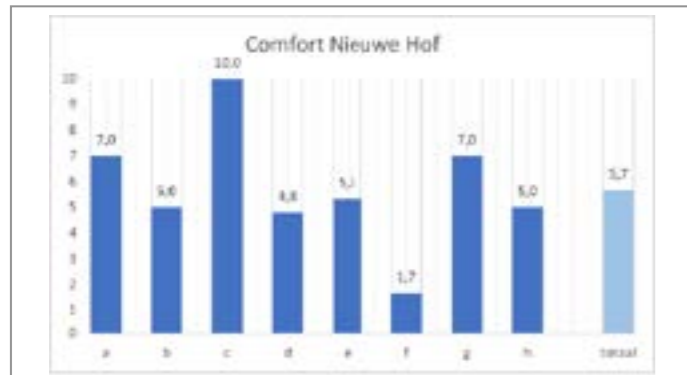


- a. Bereikbaarheid via de toegangswegen ■
- b. Herkenbaarheid van de voetgangerstoegangen ■
- c. Parkeer Route Informatie Systeem (PRIS) ■
- d. Algemene beleving van Mr.Y van de bereikbaarheid en vindbaarheid ■



De parkeergarage wordt niet aangegeven op het verkeerscircuit. Als men hier niet bekend is kan je de entree van de parkeergarage eenvoudig voorbij rijden. De trap, centraal in het plein is prima. Hier zou echter wel meer herkenbaarheid aan mogen gegeven dat dit de toegang tot de parkeergarage betreft!

Comfort

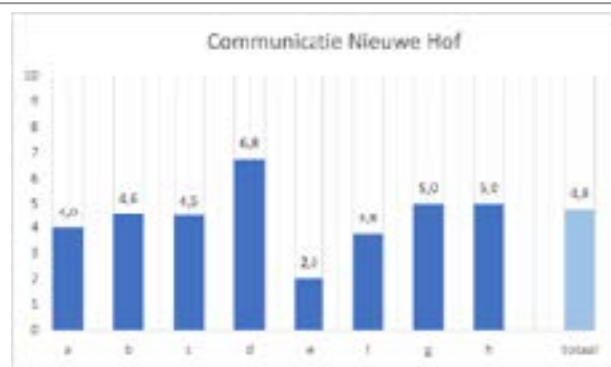


- a. Aanwezige doorrijhoogte ■
- b. Comfort van de in- en uitrit ■
- c. Aantal in- en uitritten ■
- d. Comfort op de parkeervloer ■
- e. Comfort van de hellingbanen ■
- f. Comfort voor de voetgangers ■
- g. Comfort van het betaalgemak ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van het comfort ■



De ingang is zeer krap! Ook de uitgang van de garage is krap en de uitritterminal is te laag om op fatsoenlijke manier een parkeerkaartje aan te bieden. Met de trap en de liftcapaciteit is niets mis. De lift is ook groot genoeg om met meerdere winkelwagentjes gelijktijdig te gebruiken.

Communicatie

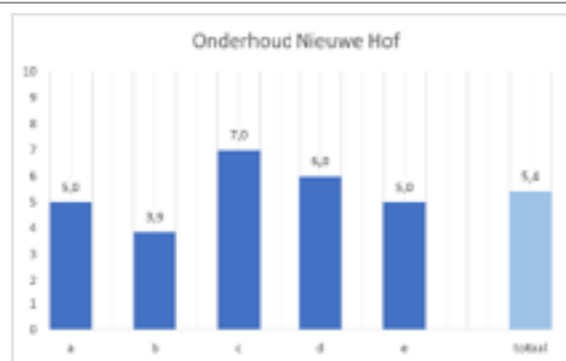


- a. Informatie over de parkeergarage ■
- b. Communicatie bij de entree van de parkeergarage ■
- c. Geleiding en bewegwijzering van auto en voetgangers ■
- d. Communicatie naar en in de voetgangersgebieden ■
- e. Communicatie en informatie voor de klant ■
- f. Bereikbaarheid van de beheerder ■
- g. Algemene beleving van Mr.Y van de bewegwijzering in de parkeergarage ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van de communicatie ■



Alleen bij de hoofdentree staat een groot bord. Het beste bord is echter de duidelijkheid dat er eerste twee uur gratis zijn. Dát is informatie die belangrijk is voor de klant.

Onderhoud

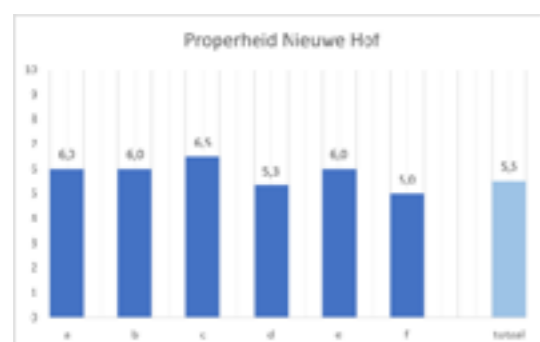


- a. Onderhoud bij de in- en uitritten ■
- b. Onderhoud in het voetgangersgebied ■
- c. Onderhoud op de parkeervloeren ■
- d. Waarneembaar achterstallig onderhoud ■
- e. Algemene beleving van Mr.Y van het onderhoud ■



Op verschillende plaatsen zijn schades waargenomen. Met name aan renden, kolommen en loszittende 'biggenruggen'. Ook de slijtage aan belijning en pijlen valt op. De losse onderdelen bij de voetgangersgebied zouden met name aangepakt moeten worden daar dit direct de klantbeleving beïnvloed.

Properheid

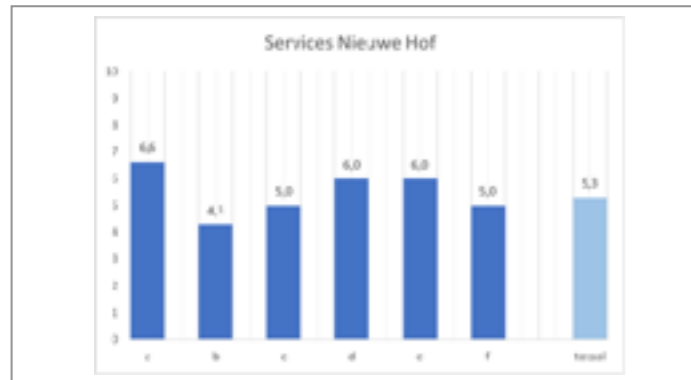


- a. Aanwezigheid van zwerfvuil, graffiti, glas en stankoverlast ■
- b. Afval- en peukenbakken ■
- c. Vervuiling op de parkeervloer ■
- d. Vervuiling in de lift ■
- e. Vervuiling in het voetgangersgebied ■
- f. Algemene beleving van Mr.Y van de properheid ■



Daar waar niet machinaal te reinigen is, laat de properheid op de vloer te wensen over. Met name bij kolommen en obstakels is veel vuil op de vloer aanwezig. De behuizingen van de brandblussers (die er niet meer zijn....) lenen zich prima als plaats voor het achterlaten van zwerfvuil. Dit is op meerdere plaatsen gezien in de garage.

Service

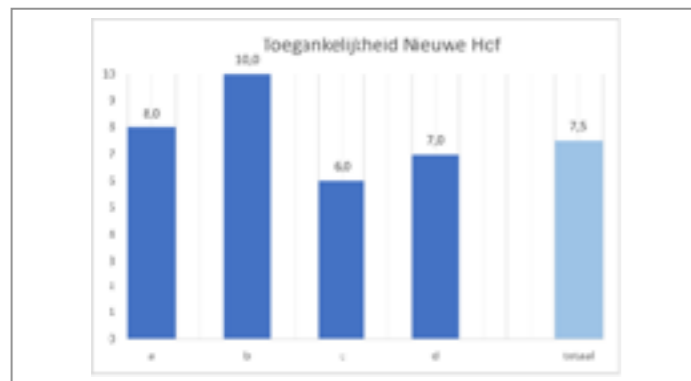


- a. Gemak voor de klant (muziek, telefoon, winkelwagens, afvalbakken, etc.) ■
- b. Abonnementsvormen en speciale parkeerplaatsen ■
- c. Betaalgemak door geboden mogelijkheden ■
- d. Betaalmogelijkheden bij iedere toegang ■
- e. Overige aangeboden services ■
- f. Algemene beleving van services ■



Behalve opstelplaatsen voor winkelwagens wordt in de garage geen service geboden. De aanwezige beheerdersruimte is niet in gebruik.

Toegankelijkheid

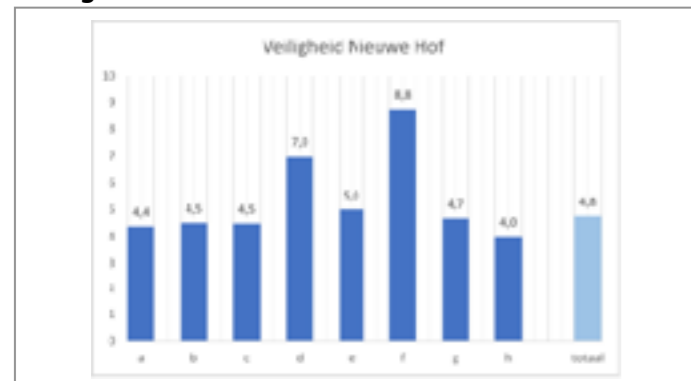


- a. Toegankelijkheid voor gehandicapten ■
- b. Aantal in- en uitritten voor auto's ■
- c. Soort, comfort en snelheid verticaal transport ■
- d. Verbindingen met primaire bezoekdoelen ■

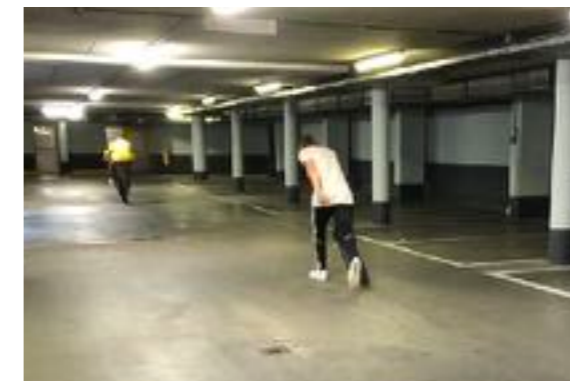


Voor gehandicapten zijn twee parkeerplaatsen aanwezig direct bij de liften. De liftcapaciteit is groot echter de liften zijn wel erg traag. Om bij het bewonerscompartiment te komen rijdt de bewoner door het openbaar gedeelte heen.

Veiligheid



- a. Beleving van zwerfvuil, graffiti, glas, stank- en geluidsoverlast ■
- b. Onveilig gevoel door dode hoeken, dichte deuren, etc. ■
- c. Beleving van rijcomfort (kolomvrij, aanwezige obstakels) en aanwezige schades ■
- d. Aanwezigheid van personeel ■
- e. Beleving van het verlichtingsniveau ■
- f. Sociale veiligheid camera's, intercom, mobiel bereik ■
- g. Veiligheid voor voetgangers (zebra's, stroefheid van trappen, daglicht, noodplannen) ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van de veiligheid ■



Het overzicht in de parkeergarage is grotendeels goed. Alleen het deel achter de liften is beperkt. De parkeergarage heeft een beheerdersruimte maar er is geen personeel aanwezig. De 'biggenruggen' liggen op veel plaatsen los wat niet veilig is voor de auto maar ook als struikelblok voor de voetgangers geldt. In de parkeergarage zijn ook hangjongeren waargenomen. Verschillende behuizingen waar brandblussers hebben gehangen, zijn leeg en niet meer afgesloten. Onduidelijk is of deze aanwezig horen te zijn of dat dit een restant is van een oude situatie.

Naast de opname van de klantbeleving door Mr.Y ParkingGuest, is ook de beleving van de consument gevraagd via het AmersfoortPanel. Mr.Y ParkingGuest. Onderstaand zijn de scores opgenomen alsmede de aandachtspunten die uit enquêtes naar voren zijn gekomen.

Van deze parkeergarage zijn geen abonneementhouders uitgenodigd om deel te nemen aan de abonneementhouders-enquete. Er heeft geen interview plaatsgevonden met de exploitant/beheerder van deze parkeergarage.

Amersfoort Panel (6.000 panelleden)

Aantal deelnemers	2818
Deelnemers die parkeren	1833
Respondenten De Nieuwe Hof	45
Percentage	2%
<hr/>	
Bereikbaarheid en vindbaarheid	7,0
Comfort	7,2
Prijs-kwaliteit	9,2
Properheid	6,7
Veiligheid	7,0

Abonneementhouders

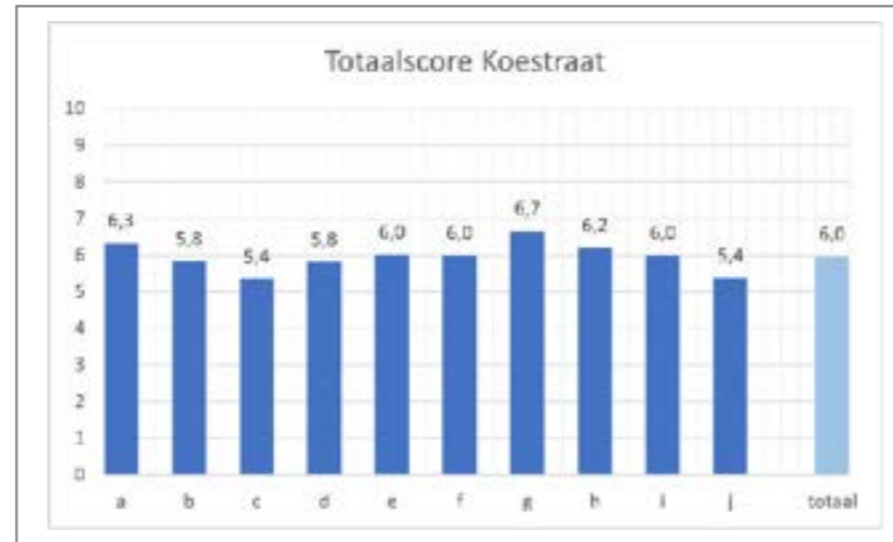
Aangeschreven aantal	0
Respondenten	0
Percentage	0%
<hr/>	
Bereikbaarheid en vindbaarheid	-
Comfort	-
Prijs-kwaliteit	-
Properheid	-
Veiligheid	-

- Aandachtspunten vanuit het AmersfoortPanel**
- Veel hangjongeren in de garage.
 - Onveilig gevoel.
 - Onoverzichtelijk.
 - Slechte verlichting.
 - Veel schade.
 - Krappe inrit.
 - Sta liever buiten.
 - Weinig kwaliteit.
 - Het lijkt of er altijd lekkage is.
 - Sombor en onverzorgd.

Aandachtspunten vanuit de abonneementhouders

Geen enquetes ontvangen van deze parkeergarage.

Onderzoeksresultaten	Mr.Y	Amersfoort Panel	Abonnement Houders	Beheerder
a) Algemene beleving	6,3			
b) Bereikbaarheid en vindbaarheid	5,8	7,6	7,0	
c) Comfort	5,4	6,9	6,0	
d) Communicatie	5,8			
e) Onderhoud	6,0			
f) Prijs-kwaliteit	6,0	6,0	5,0	
g) Properheid	6,7	7,3	7,0	
h) Service	6,2			
i) Toegankelijkheid	6,0			
j) Veiligheid	5,4	7,1	6,0	
Totaalscore	6,0	7,0	6,2	8,0



Klantbeleving

Algemene beleving: Parkeergarage Koestraat is verouderd. De ligging in het centrum is goed en de parkeergarage geniet een grote bekendheid. Van binnen is het overzicht op de parkeervloeren beperkt. De vakafmetingen zijn niet meer van deze tijd. De algehele uitstraling is zeer beperkt en geeft geen optimale prijs-kwaliteit verhouding.

Bereikbaarheid en vindbaarheid: De garage is goed aangesloten op de stadsring. Vlagbij de parkeergarage wordt deze al ruim voor de toegang aangegeven. Nadeel op drukke dagen is de rijvorming om in te rijden. Deze staat soms bijna tot aan de stadsring. Als men eenmaal in de rij staat op een druk moment is de mogelijkheid tot keren zeer beperkt. De vindbaarheid van de voetgangerstoegangen is slecht. Deze zijn zeer verscholen en niet herkenbaar aangegeven.

Comfort: Omdat de parkeergarage is gedateerd passen de huidige parkeervakken niet goed meet bij de hedendaagse maat van de auto's. De kanten zijn krap, wat zich ook laat zien aan de grote hoeveelheid schade op de kolommen. De entree van de parkeergarage is krap.

Communicatie: De parkeergarage is goed aangegeven aan de voorzijde van de parkeergarage. Bij binnenkomst worden de tarieven, openingstijden en andere voor de klant van belang zijnde informatie goed aangegeven. In de garage is de communicatie summer. Ook bij de betaalautomaten verdient dit aandacht. De verwijzing naar de elektrisch oplaadpunten en de mindervaliden plaatsen alsmede naar het aanwezige toilet verdient aandacht.

Onderhoud: Achterstallig onderhoud eis aanwezig in de gehele garage. Met name in de trappenhuizen en de liften valt dit erg op voor de klant en beïnvloed dit de klantbeleving negatief.




Properheid: In de parkeergarage zijn afvalbakken voorzien in het trappenhuizen. Op de parkeervloer is de vervuiling van de parkeervloer opvallend. Met name op de plaatsen waar niet machinaal kan worden schoongemaakt. De properheid met name in de lift en de trappenhuizen valt negatief op.

Service: De parkeergarage heeft als een van de weinigen in Amersfoort kentekenherkenning. Dit wordt echter niet duidelijk gecommuniceerd. Ook heeft de parkeergarage 4 oplaadpunten voor elektrische auto's. Helaas werken niet alle opladers. Bij de hoofdtoegang voor voetgangers wordt aangegeven dat een toilet aanwezig is. De zichtbaarheid daarvan kan beter. Verder worden geen aanvullende services in de parkeergarage aangeboden.

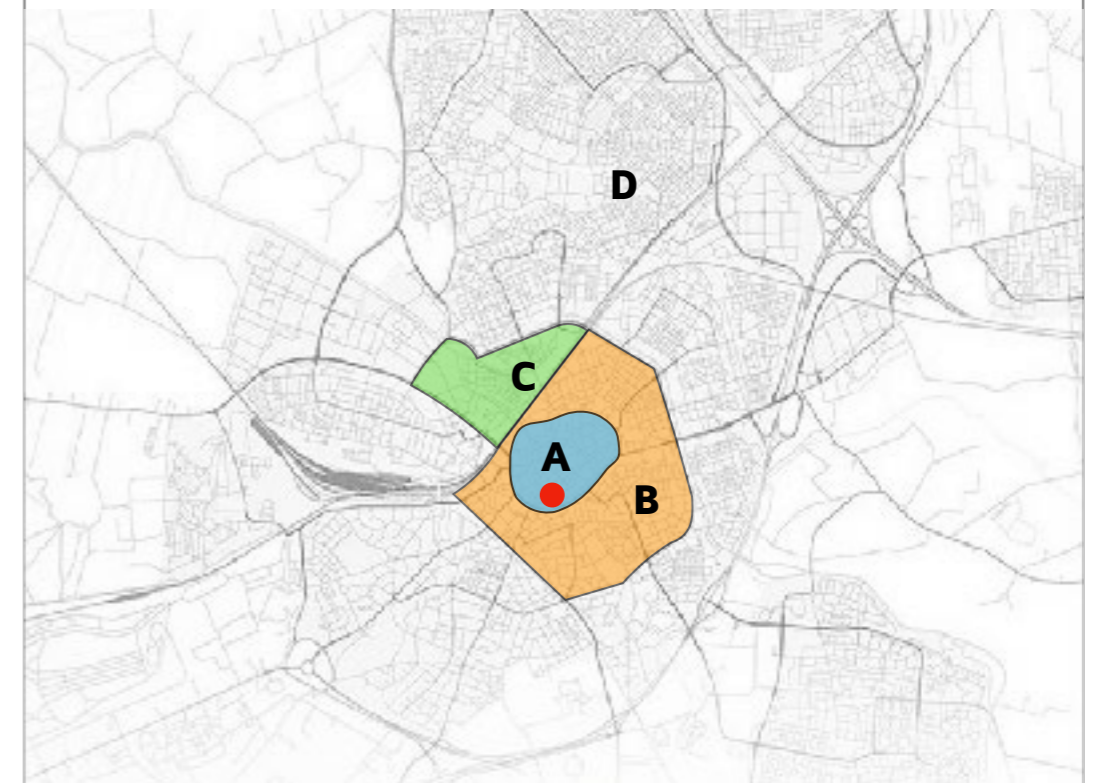
Toegankelijkheid: De parkeergarage is ook toegankelijk voor gehandicapten (4 parkeerplaatsen). De stijpunten zijn goed voorzien van glas.

Veiligheid: De stijpunten zijn goed voorzien van glas. Na een bepaalde tijd wordt de parkeergarage afgesloten met de speedgate. De deuren bij de voetgangerstoegangen zijn voorzien van een deurlezer.

Locatiegegevens

ADRES		CAPACITEIT	
Grote Haag 2			
3811 HJ		 406	Parkeerplaatsen
BOUWJAAR	1989	 2	Mindervaliden plaatsen
VERSCIJNING	Ondergronds	 4	Oplaadpunten
EIGENAAR	Parkeren Amersfoort BV		
BEHEERDER	CPS		

Ligging



Algemene beleving

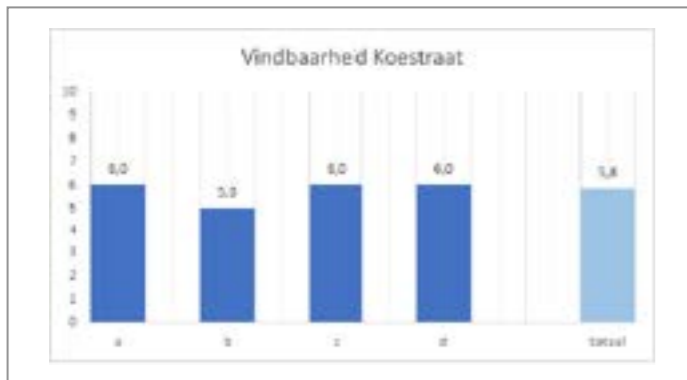


- a. Openingstijden en uitrijd tijden van de parkeergarage ■
- b. Beleving van de faciliteit bij aankomst ■
- c. Eerste indruk van de uitstraling van de parkeergarage ■
- d. Algemene beleving van de oriëntatie in de parkeergarage ■
- e. Algemene beleving parkeergarage Mr.Y ■
- f. Algemene prijs-kwaliteitverhouding Mr.Y ■



Koestraat is duidelijk een oudere gedateerde parkeergarage. De garage licht verscholen. Op drukke tijden ontstaat snel een lange rij voor de entree. De parkeervloeren komen donker over. De parkeer vakdimensies zijn klein. Met name de slordigheid en het onderhoud in de trappenhuizen laat te wensen over. Een opknapbeurt zou geen luxe zijn. De ligging is zeer goed.

Bereikbaarheid en vindbaarheid

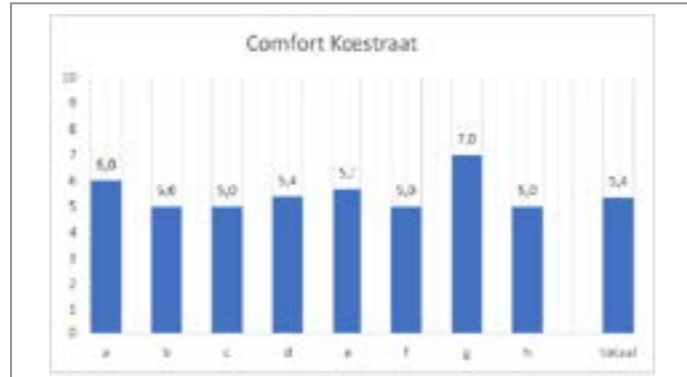


- a. Bereikbaarheid via de toegangswegen ■
- b. Herkenbaarheid van de voetgangerstoegangen ■
- c. Parkeer Route Informatie Systeem (PRIS) ■
- d. Algemene beleving van Mr.Y van de bereikbaarheid en vindbaarheid ■



De parkeergarage wordt op de ring met de standaard statische verwijzing aangegeven. Ruim voor de parkeergarage staat al duidelijk een uiting van parkeergarage Koestraat. Nadeel van deze aansluiting is dat als men eenmaal in de rij staat met moeilijk kan keren als het erg druk is. De vindbaarheid van de voetgangerstoegangen is slecht. Deze liggen zeer verscholen.

Comfort

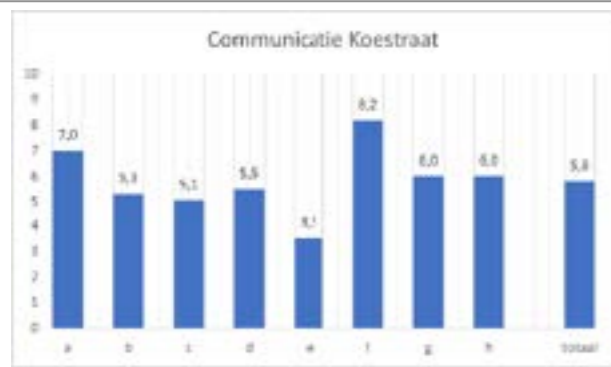


- a. Aanwezige doorrijhoogte ■
- b. Comfort van de in- en uitrit ■
- c. Aantal in- en uitritten ■
- d. Comfort op de parkeervloer ■
- e. Comfort van de hellingbanen ■
- f. Comfort voor de voetgangers ■
- g. Comfort van het betaalgemak ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van het comfort ■



De indeling van de parkeergarage is gedateerd voor de huidige maatvoering van auto's. De parkeervakken zijn klein en de hellingbaan is smal bij tweerichtingsverkeer. De entree is eveneens smal.

Communicatie

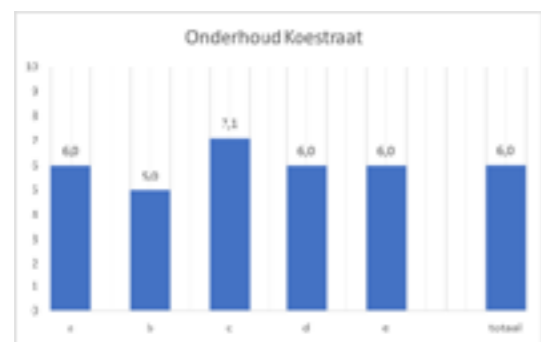


- a. Informatie over de parkeergarage ■
- b. Communicatie bij de entree van de parkeergarage ■
- c. Geleiding en bewegwijzering van auto en voetgangers ■
- d. Communicatie naar en in de voetgangersgebieden ■
- e. Communicatie en informatie voor de klant ■
- f. Bereikbaarheid van de beheerder ■
- g. Algemene beleving van Mr.Y van de bewegwijzering in de parkeergarage ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van de communicatie ■

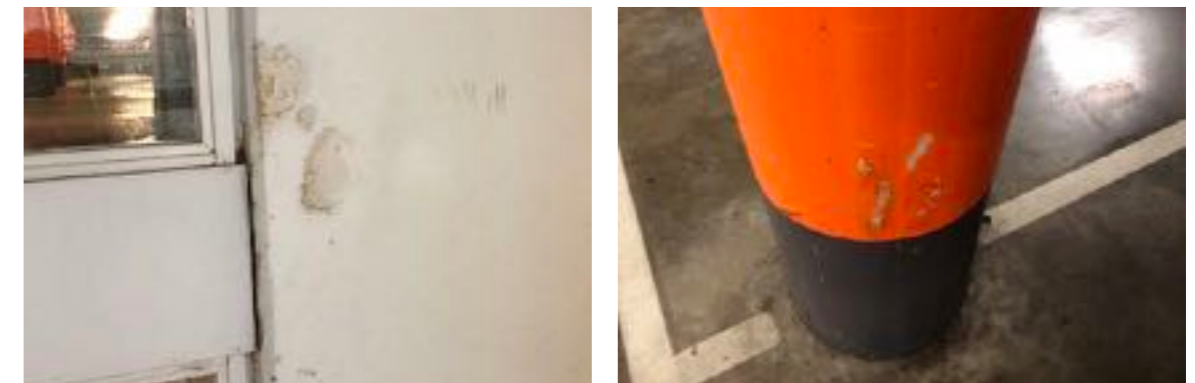


De toegang van de parkeergarage is voor automobilisten goed aangegeven. Ook het informatiepanel bij de inrit is duidelijk. In de parkeergarage is de bewegwijzering summier. De verouderde lichtbakken bij de trappenhuizen zijn wel duidelijk. Communicatie bij de betaalautomaten kan beter. Een sticker dat alleen 'cash only' van toepassing is zo laag plakken voegt niet veel toe.

Onderhoud

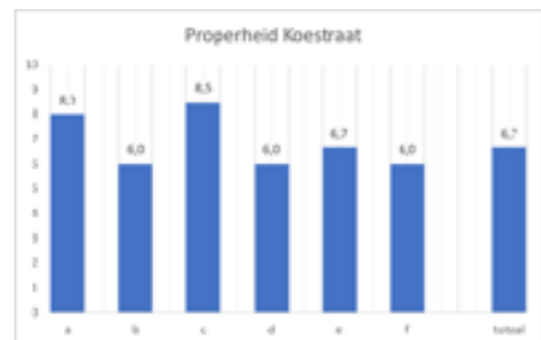


- a. Onderhoud bij de in- en uitritten ■
- b. Onderhoud in het voetgangersgebied ■
- c. Onderhoud op de parkeervloeren ■
- d. Waarneembaar achterstallig onderhoud ■
- e. Algemene beleving van Mr.Y van het onderhoud ■



De parkeergarage is gedateerd. Dat is op veel plaatsen te zien. Met name het achterstallig onderhoud in het trappenhuis en in de lift valt op en werkt negatief in de klantbeleving omdat de klant 'er met de neus bovenop staat'. Op veel plaatsen is schade aan de kolommen waarneembaar.

Properheid

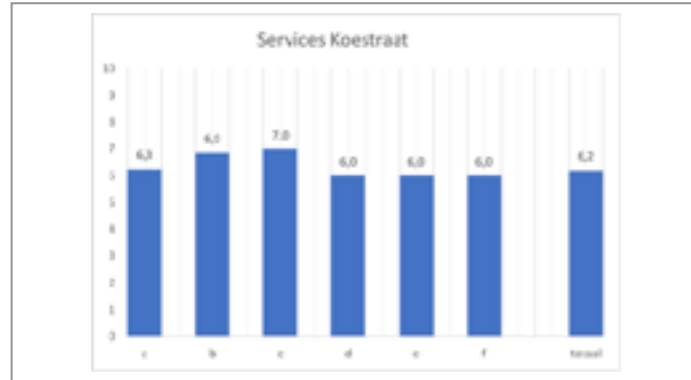


- a. Aanwezigheid van zwerfvuil, graffiti, glas en stankoverlast ■
- b. Afval- en peukenbakken ■
- c. Vervuiling op de parkeervloer ■
- d. Vervuiling in de lift ■
- e. Vervuiling in het voetgangersgebied ■
- f. Algemene beleving van Mr.Y van de properheid ■



In de parkeergarage komt op meerdere plaatsen zwerfvuil voor. Ook in de lift. Bij de voetgangsuitgang aan de achterzijde verzameld zich veel vuil. Doordat deze toegang aan de achterzijde ligt en uit het zicht is onttrokken, zal in de hoek veelvuldig geurineert worden. De RVS hoekvulling is hier een goede en doeltreffende oplossing!

Service

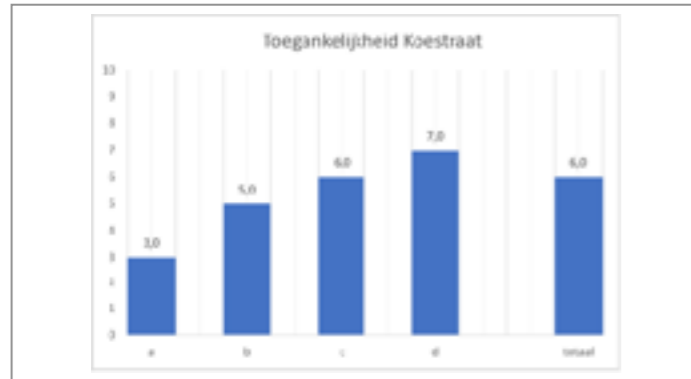


- a. Gemak voor de klant (muziek, telefoon, winkelwagens, afvalbakken, etc.) ■
- b. Abonnementvormen en speciale parkeerplaatsen ■
- c. Betaalgemak door geboden mogelijkheden ■
- d. Betaalmogelijkheden bij iedere toegang ■
- e. Overige aangeboden services ■
- f. Algemene beleving van services ■



In de parkeergarage zijn vier laadpalen voor elektrische auto's aanwezig. Deze worden echter niet duidelijk aangegeven en werken niet allemaal. Bij de voetgangersentree staat aangegeven dat er een WC aanwezig is. Ook deze is niet duidelijk herkenbaar en vindbaar. Het parkeersysteem is voorzien in kentekenherkenning. Als een van de weinige parkeergarages in Amersfoort. Deze service zou voor de klantbeleving duidelijker zichtbaar kunnen zijn zodat dit ook bijdraagt aan de klantbeleving.

Toegankelijkheid

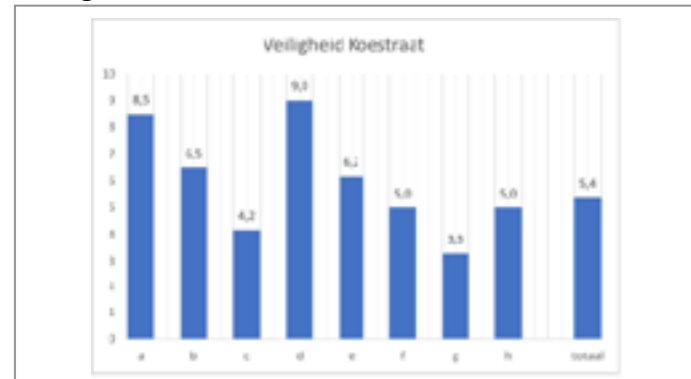


- a. Toegankelijkheid voor gehandicapten ■
- b. Aantal in- en uitritten voor auto's ■
- c. Soort, comfort en snelheid verticaal transport ■
- d. Verbindingen met primaire bezoeksdoelen ■



De parkeergarage is goed toegankelijk. Ook voor gehandicapten. De trappenhuizen zijn transparant en hebben een verlaging om een goede aansluiting met de parkeervloer te verkrijgen. De inrit voor auto's heeft een beperkte verwerkingssnelheid waardoor op drukke momenten een lange rij kan ontstaan.

Veiligheid



- a. Beleving van zwerfvuil, graffiti, glas, stank- en geluidsoverlast ■
- b. Onveilig gevoel door dode hoeken, dichte deuren, etc. ■
- c. Beleving van rijcomfort (kolomvrij, aanwezige obstakels) en aanwezige schades ■
- d. Aanwezigheid van personeel ■
- e. Beleving van het verlichtingsniveau ■
- f. Sociale veiligheid camera's, intercom, mobiel bereik ■
- g. Veiligheid voor voetgangers (zebra's, stroefheid van trappen, daglicht, noodplannen) ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van de veiligheid ■



De parkeergarage heeft een loge en tijdens de opname was personeel aanwezig. Ook is camera toezicht in de garage aanwezig. Op een deel van de parkeergarage zijn parkeervakken met beperkte hoogte. Na een bepaalde tijd wordt de parkeergarage afgesloten met speedgates. De toegang tot de voetgangersdeuren kan enkel door middel van een deurlezer.

Naast de opname van de klantbeleving door Mr.Y ParkingGuest, is ook de beleving van de consument gevraagd via het AmersfoortPanel. Tevens heeft de beheerder medewerking verleend om de abonneementhouders uit te nodigen deel te nemen aan de abonneementhouders-enquete van Mr.Y ParkingGuest. Onderstaand zijn de scores opgenomen alsmede de aandachtspunten die uit enquêtes naar voren zijn gekomen. Tenslotte is het verslag van het interview met de beheerder van de parkeergarage onderstaand weergegeven.

Amersfoort Panel (6.000 panelleden)

Aantal deelnemers	2818
Deelnemers die parkeren	1833
Respondenten Koestraat	302
Percentage	16%
Bereikbaarheid en vindbaarheid	7,6
Comfort	6,9
Prijs-kwaliteit	6,0
Properheid	7,3
Veiligheid	7,1

Abonneementhouders

Aangeschreven aantal	Onbekend
Respondenten	34
Percentage	
Bereikbaarheid en vindbaarheid	7,0
Comfort	6,0
Prijs-kwaliteit	5,0
Properheid	7,0
Veiligheid	6,0

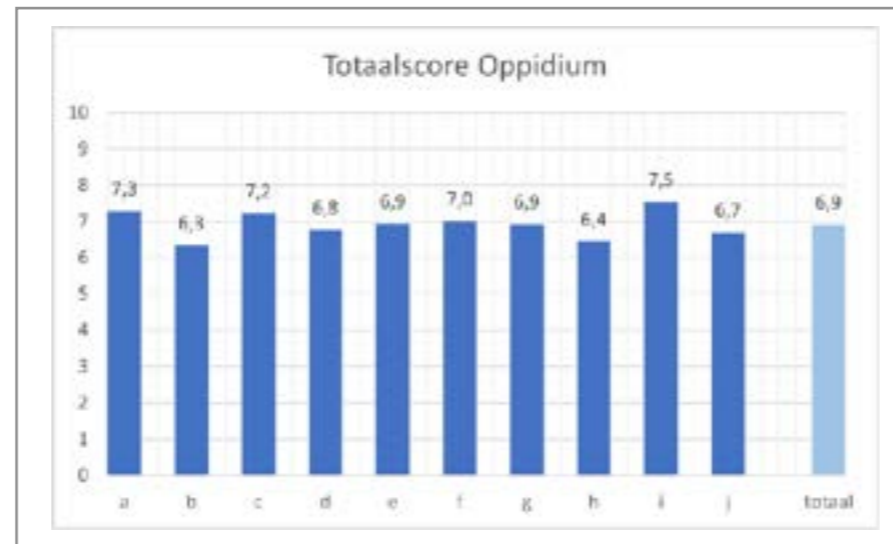
Aandachtspunten vanuit het AmersfoortPanel

- Onderhoud en schoonmaak kan beter, met name in de trappenhuizen.
- Beter verlichting
- Parkeervakken zijn smal.
- Hoog tarief.
- Uitrit is onveilig.
- Beter toezicht in de parkeergarage.
- Garage ligt verscholen.

Aandachtspunten vanuit de abonneementhouders

- Meer toezicht zowel mensen als camera's.
- Elektrisch oplaadpunten werken vaak niet.
- Lange wachtrijen in het weekend om in de parkeergarage te komen.
- Te kleine parkeervakken.

Onderzoeksresultaten	Mr.Y	Amersfoort Panel	Abonnement Houders	Beheerder
a) Algemene beleving	7,3			
b) Bereikbaarheid en vindbaarheid	6,3	7,4		
c) Comfort	7,2	7,8		
d) Communicatie	6,8			
e) Onderhoud	6,9			
f) Prijs-kwaliteit	7,0	7,2		
g) Properheid	6,9	7,5		
h) Service	6,4			
i) Toegankelijkheid	7,5			
j) Veiligheid	6,7	7,3		
Totaalscore	6,9	7,4	-	-



Klantbeleving

Algemene beleving: Parkeergarage Oppidium ligt enigszins verscholen. Dit is de tweede openbare parkeergarage in het gebied rond het Eemplein. De garage dient primair voor de in het gebouw gelegen functies zoals Aldi, Dirk Vande Broek, Mercure Hotel, BurgerKing en Basic Fit. De parkeergarage is 24/7 open voor in -en uitrijden.

Bereikbaarheid en vindbaarheid: De garage is redelijk goed aangesloten op de stadsring en opgenomen op de statische verwijzing in de stad. Voor het bereiken van de garage dient de klant goed op te letten op de rotonde. De aanwezige informatie is veel waaronder een enkele kleine verwijzing naar de parkeergarage. Ook de aanwezigheid van het fietspad maakt het onoverzichtelijk. eenmaal de afslag genomen is de ingang van de parkeergarage goed te vinden. De uitgang van de parkeergarage komt uit aan de zijde van de Groningerstraat vlak voor de rotonde. Ook hier is het druk met fietsers en komt men weer op de rotonde. De voetgangerstoegangen zijn zowel vanuit de parkeergarage als vanuit buiten goed herkenbaar. Door de glazen gevels tussen parkeergarage en winkels is de oriëntatie en relatie tussen parkeergarage en winkels zeer goed!

Comfort: De parkeergarage heeft twee inritten maar slechts de rechter daarvan is herkenbaar voor de klant. In de beleving is slechts één inrit aanwezig (behalve als je de locatie kent). Deze inrit is redelijk smal. De parkeervloeren hebben een goede indeling, zijn overzichtelijk en hebben overal éénrichtingsverkeer met schuine parkeervakken. De verdiepingen sluiten rechtstreeks aan op de tapis roulant centraal in het winkelcomplex.

Communicatie: De parkeergarage is goed aangegeven aan de voorzijde van de parkeergarage. Bij binnenkomst worden de tarieven, openingstijden en andere voor de klant van belang zijnde informatie goed aangegeven. Daarnaast valt positief op dat op de inritterminal een duidelijk overzicht is weergegeven met verdiepingen waarop de functies gelegen zijn. Ook bij de betaalpunten is de communicatie helder. Daarnaast is de informatie op de website van Interparking uitgebreid en accuraat. De website van Oppidium heeft ook accurate informatie over het parkeren en verwijst door naar de website van Interparking.

Onderhoud: De parkeergarage is (op enkele kleine dingen na) goed onderhouden. Aandacht dient geschonken te worden aan de versleten belijning, pijlen en zebrapaden.




Properheid: De parkeergarage en de voetgangerstoegangen zijn schoon. Ook is weinig zwerfvuil waargenomen. Op de parkeervloer is de vervuiling van de parkeervloer opvallend. In de parkeergarage is een schoonmaakmachine aanwezig voor de vloer.

Service: In de parkeergarage is een beheerdersruimte aanwezig en tijdens de opname ook personeel. Voor de twee supermarkten is voorzien in opstelruimte voor winkelwagens. Oplaadpunten voor elektrische auto's zijn niet aanwezig, een defibrillator is wel aanwezig.

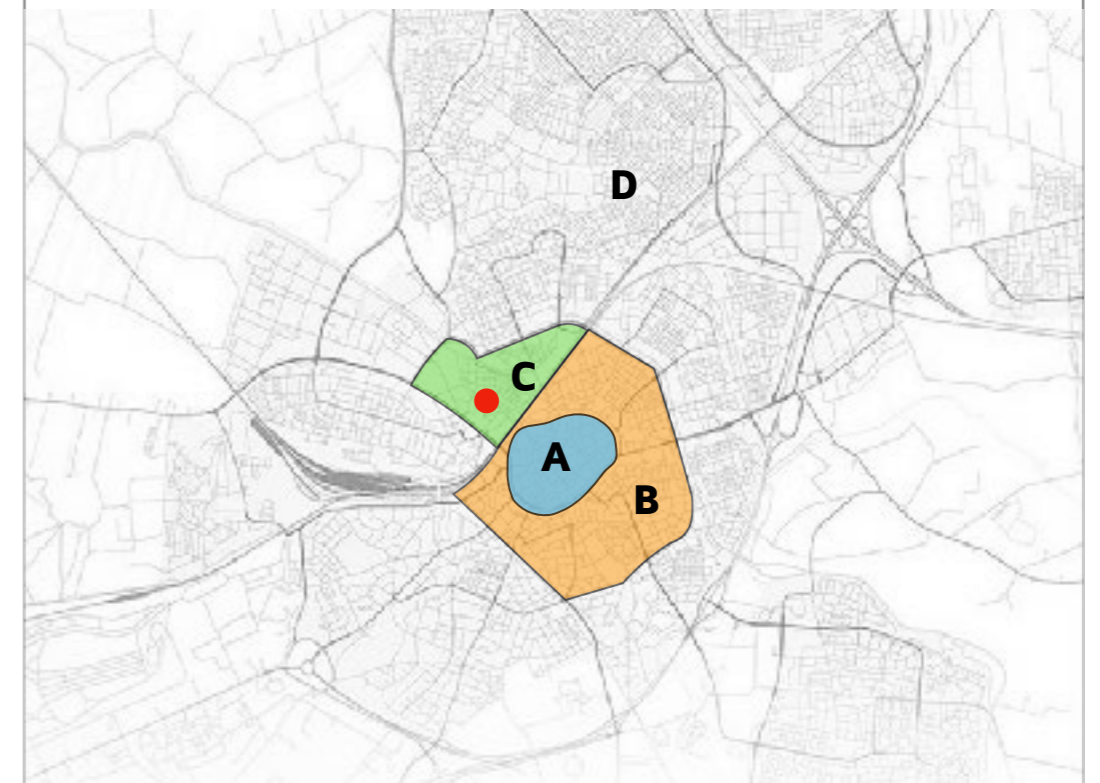
Toegankelijkheid: De parkeergarage is ook toegankelijk voor gehandicapten (4 parkeerplaatsen). Door de glazen gevels tussen parkeergarage en winkels is de oriëntatie en relatie tussen parkeergarage en winkels zeer goed! In de centrale ruimte van Oppidium kan de klant gebruik maken van de liften, trap en tapis roulant.

Veiligheid: De beheersruimte is goed herkenbaar en personeel is aanwezig. De stijpunten zijn goed voorzien van glas. Na een bepaalde tijd wordt de parkeergarage afgesloten met de speedgate. De deuren bij de voetgangerstoegangen zijn voorzien van deurlezers. De garage heeft een defibrillator.

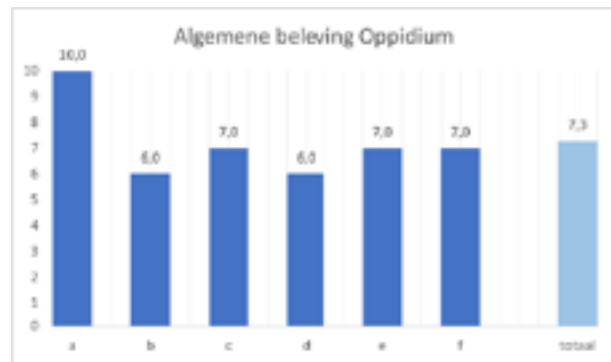
Locatiegegevens

ADRES		CAPACITEIT	
ADRES	Groningerstraat 46		
	3812 EE	 600	Parkeerplaatsen
BOUWJAAR	2014	 4	Mindervaliden plaatsen
VERSCHIJNING	Bovengronds	 0	Oplaadpunten
EIGENAAR	Vahstal		
BEHEERDER	Interparking Nederland		

Ligging



Algemene beleving

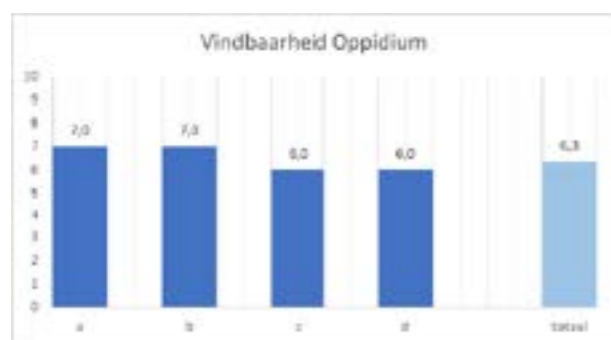


- a. Openingstijden en uitrijd tijden van de parkeergarage ■
- b. Beleving van de faciliteit bij aankomst ■
- c. Eerste indruk van de uitstraling van de parkeergarage ■
- d. Algemene beleving van de oriëntatie in de parkeergarage ■
- e. Algemene beleving parkeergarage Mr.Y ■
- f. Algemene prijs-kwaliteitverhouding Mr.Y ■



De parkeergarage is 24/7 open voor zowel in- als uitrijden. Jammer dat bij aankomst slechts één inrit herkenbaar is. Pas in de parkeergarage werd duidelijk dat nog een inrit aanwezig is via de zijkant van het gebouw. De parkeervloeren zijn overzichtelijk en de oriëntatie met het winkelcentrum is zeer goed. De vloeren zijn kolomvrij, in de parkeergarage is overall éénrichtingsverkeer en parkeren is onder een hoek.

Bereikbaarheid en vindbaarheid

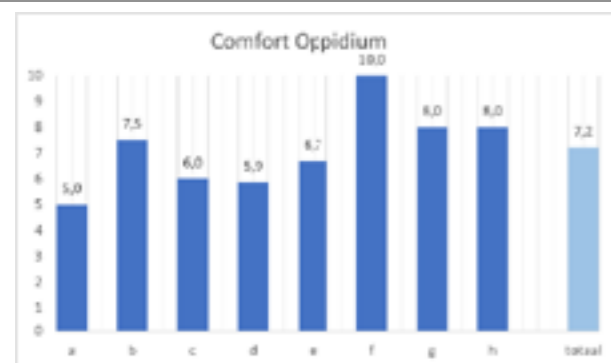


- a. Bereikbaarheid via de toegangswegen ■
- b. Herkenbaarheid van de voetgangerstoegangen ■
- c. Parkeer Route Informatie Systeem (PRIS) ■
- d. Algemene beleving van Mr.Y van de bereikbaarheid en vindbaarheid ■



De parkeergarage is aangesloten op de statische verwijzing in de stad. Met name op de rotonde van het Eemplein moet men opletten op de borden en de aanwezige fietsers. Eenmaal de afslag genomen is de parkeergarage goed bereikbaar. De uitrit van de parkeergarage komt aan de zijde van de Groningerstaat uit en ligt kort op de rotonde. De voetgangerstoegang in het winkelcentrum is perfect, de voetgangers aan de buitenzijde is goed herkenbaar.

Comfort

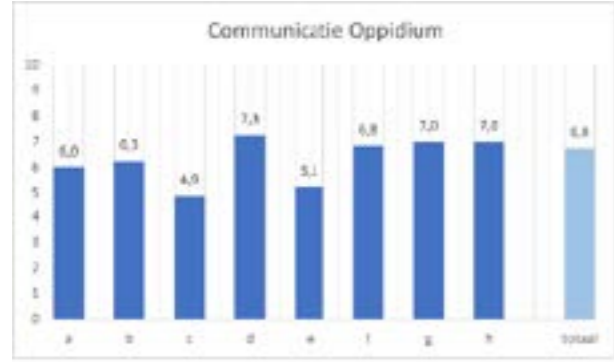


- a. Aanwezige doorrijhoogte ■
- b. Comfort van de in- en uitrit ■
- c. Aantal in- en uitritten ■
- d. Comfort op de parkeervloer ■
- e. Comfort van de hellingbanen ■
- f. Comfort voor de voetgangers ■
- g. Comfort van het betaalgemak ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van het comfort ■



De rechter inrit is zeer krap. De parkeergarage heeft een éénrichtingscircuit en de parkeervakken zijn onder een hoek geplaatst waardoor de klant makkelijk kan in -en uitrijden. De parkeervloeren zijn kolomvrij. De voetgangers lopen vanuit de parkeervloer zo het winkelcentrum in.

Communicatie

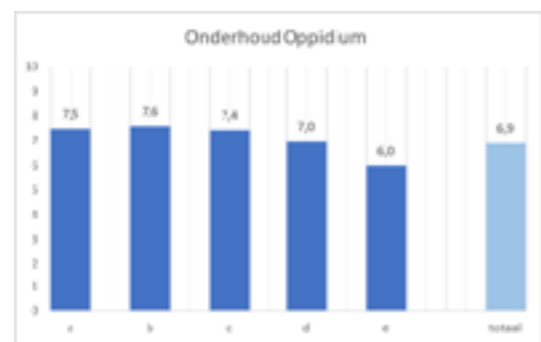


- a. Informatie over de parkeergarage ■
- b. Communicatie bij de entree van de parkeergarage ■
- c. Geleiding en bewegwijzering van auto en voetgangers ■
- d. Communicatie naar en in de voetgangersgebieden ■
- e. Communicatie en informatie voor de klant ■
- f. Bereikbaarheid van de beheerder ■
- g. Algemene beleving van Mr.Y van de bewegwijzering in de parkeergarage ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van de communicatie ■



Bij de entree van de parkeergarage en bij de betaalautomaten wordt duidelijke informatie voor de klant geboden. Door de glazen gevel tussen winkelcentrum en parkeergarage is op iedere vloer zeer herkenbaar waarvoor de klant hier komt. De verwijzing voor auto's op de parkeervloeren is summier.

Onderhoud

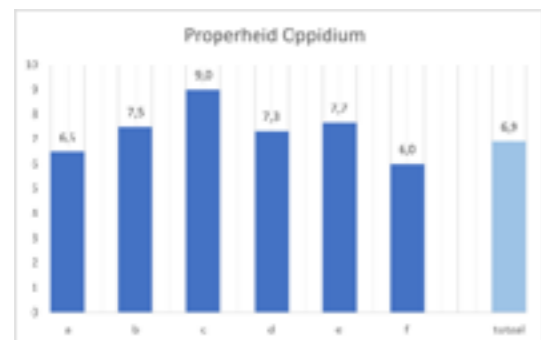


- a. Onderhoud bij de in- en uitritten ■
- b. Onderhoud in het voetgangersgebied ■
- c. Onderhoud op de parkeervloeren ■
- d. Waarneembaar achterstallig onderhoud ■
- e. Algemene beleving van Mr.Y van het onderhoud ■



Behouders enkele kleine puntjes van beschadiging, valt met name de slijtage van de belijning, pijlen en zebra-paden op. Positief valt op dat het schilderwerk goed verzorgd is.

Properheid

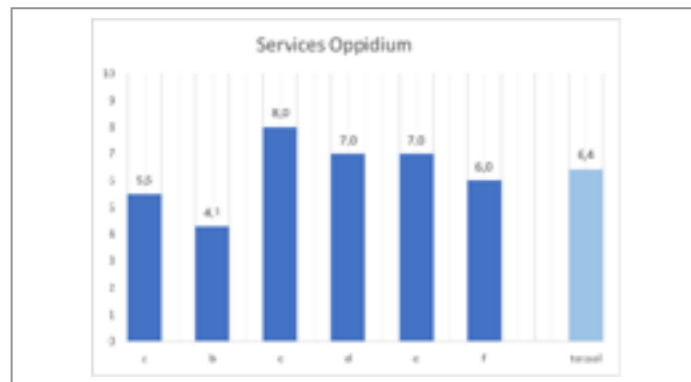


- a. Aanwezigheid van zwerfvuil, graffiti, glas en stankoverlast ■
- b. Afval- en peukenbakken ■
- c. Vervuiling op de parkeervloer ■
- d. Vervuiling in de lift ■
- e. Vervuiling in het voetgangersgebied ■
- f. Algemene beleving van Mr.Y van de properheid ■



De vloer zou wel wat schoner mogen zijn! Door de kleur en de slijtage aan de belijning wordt de vuile indruk versterkt. Zwerfvuil is niet waargenomen behoudens peuken. De stijpunten zijn zeer schoon.

Service

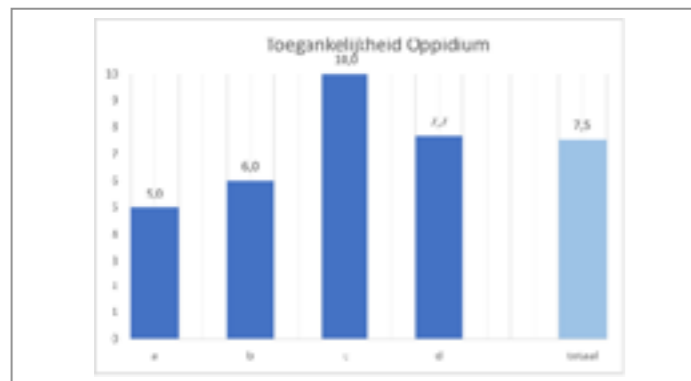


- a. Gemak voor de klant (muziek, telefoon, winkelwagens, afvalbakken, etc.) ■
- b. Abonnementsvormen en speciale parkeerplaatsen ■
- c. Betaalgemak door geboden mogelijkheden ■
- d. Betaalmogelijkheden bij iedere toegang ■
- e. Overige aangeboden services ■
- f. Algemene beleving van services ■



De parkeergarage heeft een goed herkenbare beheerdersruimte en tijdens de opname was personeel aanwezig. Voor mindervaliden zijn vier parkeerplaatsen beschikbaar. In de parkeergarage zijn winkelwagens opstelplaatsen voor de supermarkten. De betaalautomaten zijn goed zichtbaar op de grens van het winkelcentrum en de parkeergarage. De capaciteit is voldoende. Men kan alleen met betaaldpassen betalen. Met de winkeliers is een regeling getroffen waarmee zij vergoedingstempels kunnen geven aan klanten waarmee tegen gereduceerd tarief kan worden geparkeerd. De parkeergarage heeft geen oplaadpunten voor elektrische auto's.

Toegankelijkheid

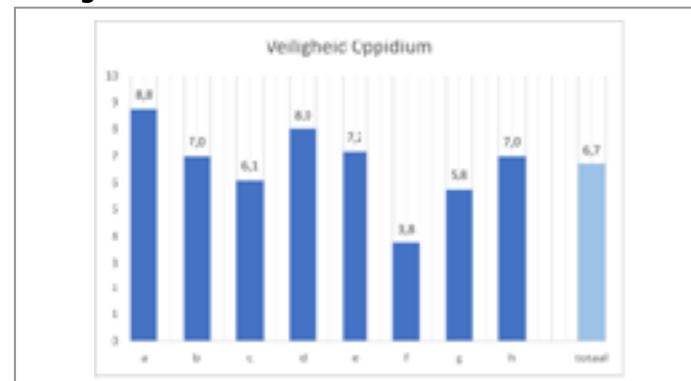


- a. Toegankelijkheid voor gehandicapten ■
- b. Aantal in- en uitritten voor auto's ■
- c. Soort, comfort en snelheid verticaal transport ■
- d. Verbindingen met primaire bezoeksdoelen ■

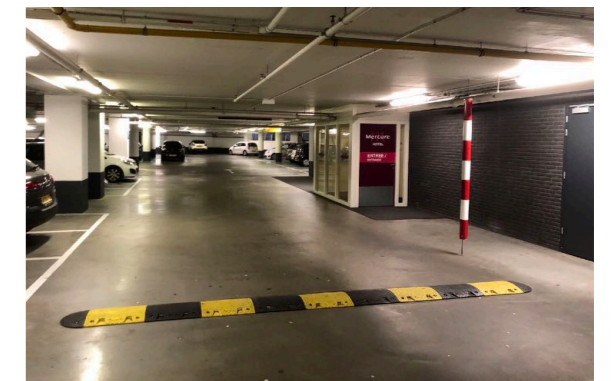
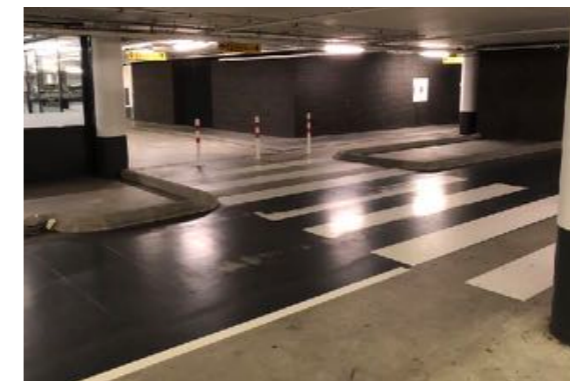


Verbeterpunt zou zijn om de tweede aanwezige inrit duidelijke herkenbaar te maken. Opvallend goed is de directe verbinding tussen parkeergarage en functies. Het verticaal transport wordt aangeboden met de centraal gelegen tapis roulants maar ook met een lift en trap. Vanuit de onderste parkeerlaag van de parkeergarage kan men rechtstreeks naar het Mecurehotel.

Veiligheid



- a. Beleving van zwerfvuil, graffiti, glas, stank- en geluidsoverlast ■
- b. Onveilig gevoel door dode hoeken, dichte deuren, etc. ■
- c. Beleving van rijcomfort (kolomvrij, aanwezige obstakels) en aanwezige schades ■
- d. Aanwezigheid van personeel ■
- e. Beleving van het verlichtingsniveau ■
- f. Sociale veiligheid camera's, intercom, mobiel bereik ■
- g. Veiligheid voor voetgangers (zebra's, stroefheid van trappen, daglicht, noodplannen) ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van de veiligheid ■



Vanaf de parkeervloeren zijn duidelijke zebra's aanwezig voor voetgangers die rechtstreeks aansluit op de centrale ruimte van het winkelcentrum. Om de snelheid te beperken bij de toegang van het hotel is een drempel aangebracht in combinatie met een attentiepyloon. In de parkeergarage is een defibrillator aanwezig. Tijdens de opname was personeel aanwezig.

Naast de opname van de klantbeleving door Mr.Y ParkingGuest, is ook de beleving van de consument gevraagd via het AmersfoortPanel. De beheerder heeft (namens de eigenaar) geen medewerking verleend om de abonneementhouders uit te nodigen deel te nemen aan de abonneementhouders-enquete van Mr.Y ParkingGuest. Onderstaand zijn de scores opgenomen alsmede de aandachtspunten die uit enquêtes naar voren zijn gekomen. De beheerder heeft ook geen medewerking verleend aan het afnemen van een interview.

Amersfoort Panel (6.000 panelleden)

Aantal deelnemers	2818
Deelnemers die parkeren	1833
Respondenten Oppidium	69
Percentage	4%
Bereikbaarheid en vindbaarheid	7,4
Comfort	7,8
Prijs-kwaliteit	7,2
Properheid	7,5
Veiligheid	7,3

Abonneementhouders

Hieraan is geen medewerking verleend door de exploitant/beheerder.

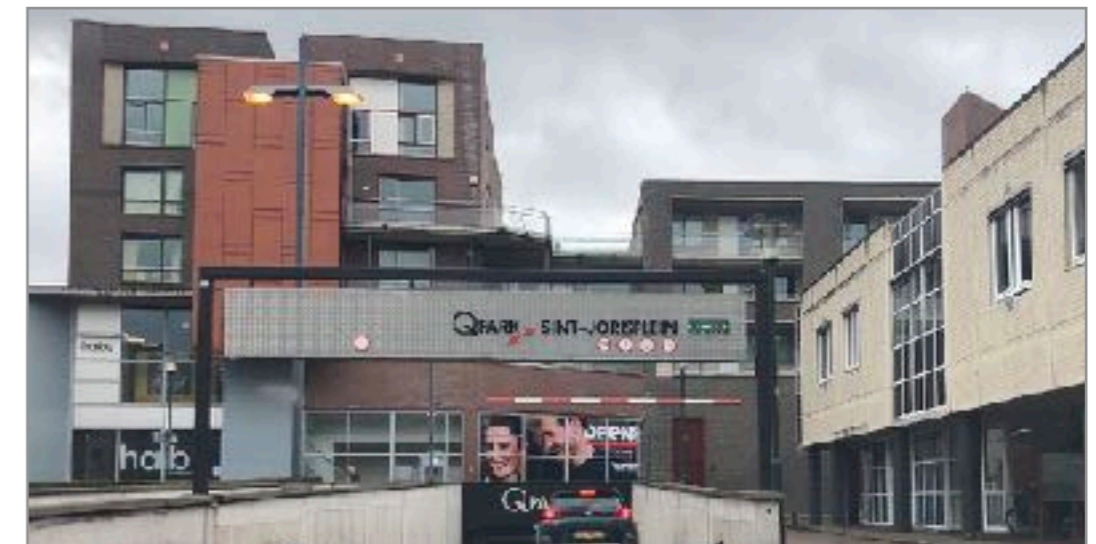
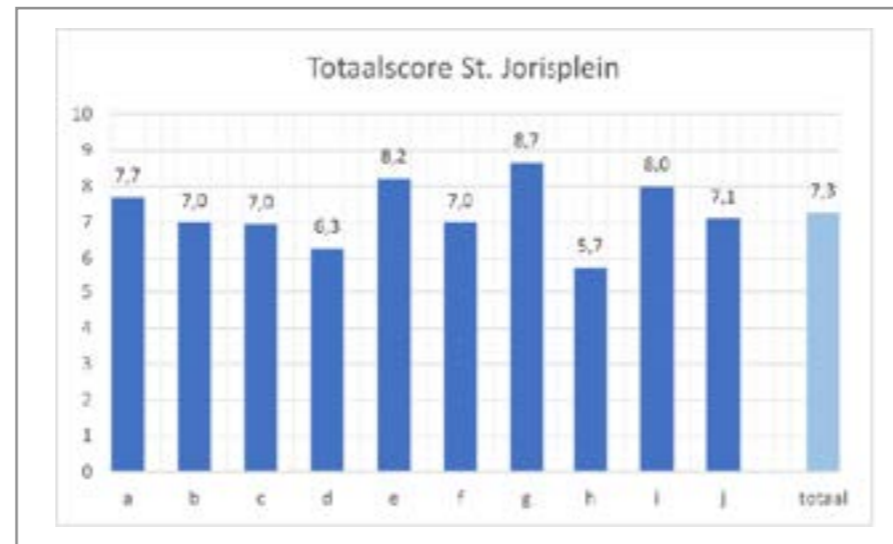
Aandachtspunten vanuit het Amersfoort Panel

- Vaak hangjongeren aanwezig (blowen).
- Scooters in de parkeergarage
- Het uitrijden is onoverzichtelijk en smal.
- Weinig opstelruimte na de uitrit van de garage.
- Bij het uitrijden moet je goed opletten voor de fietsers.
- Geen aanwezigheid van personeel.
- Krappe bochten tussen de dekken.
- Veel drukte op en naar/van de rotonde op het Eemplein.
Zowel om bij de garage te komen als er vandaan.

Aandachtspunten vanuit de abonneementhouders

Niet van toepassing.

Onderzoeksresultaten	Mr.Y	Amersfoort Panel	Abonnement Houders	Beheerder
a) Algemene beleving	7,7			
b) Bereikbaarheid en vindbaarheid	7,0	7,6		
c) Comfort	7,0	7,7		
d) Communicatie	6,3			
e) Onderhoud	8,2			
f) Prijs-kwaliteit	7,0	6,6		
g) Properheid	8,7	8,0		
h) Service	5,7			
i) Toegankelijkheid	8,0			
j) Veiligheid	7,1	7,8		
Totaalscore	7,3	7,5		7,0



Klantbeleving

De parkeergarage St. Jorisplein is relatief gezien nog jong (bouwjaar 2020). Dit is terug te zien in het ontwerp, met eenrichtingverkeer voldoende ruime parkeervakken. Ook is het voetgangersgebied ruim gedimensioneerd met een tapis roulant. De parkeergarage heeft een goede ligging, direct onder het winkelcentrum en is goed bereikbaar vanaf de openbare weg. Het aantal services is wel ietwat beperkt. Het gevoel van veiligheid is goed en de parkeergarage is goed onderhouden.

Algemene beleving: De openingstijden in de parkeergarage zijn maximaal door de 24/7 openstelling. De ligging van de parkeergarage is heel goed, net zoals de bereikbaarheid. Eenmaal in de parkeergarage is het niet eenvoudig om je goed te oriënteren. De routing op de parkeervloer is wel duidelijk aangegeven maar de helling naar -2 is niet goed vindbaar.

Bereikbaarheid en vindbaarheid: Zowel met de auto als te voet is de parkeergarage goed aangegeven en vindbaar.

Comfort: Bij de in- en uitrit komen veel verkeersstromen samen die elkaar kruisen (voetgangers, fietsen, goederen, in- en uitrijders). Parkeerders moeten hier goed opletten. Voor de voetgangers zijn er op de parkeervloer geen aparte loopstroken of zebra's en er zijn opstapjes naar het voetgangersgebied. Wel is er een tapis roulant en zijn er voldoende betaalmogelijkheden.

Communicatie: De informatievoorziening kan beter. Zo is er geen plattegrond van de omgeving aanwezig en wordt er niet verwezen naar mogelijke bezoekdoelen. Onder andere doordat je als voetganger op een ander plek de parkeergarage uitkomt dan waar de entree voor de auto is, is de oriëntatie lastig.

Onderhoud: De parkeergarage is goed onderhouden. Slechts een klein aantal zichtbare locaties waar sprake is van achterstallig onderhoud zijn waarneembaar.




Properheid: Ook op properheid scoort de parkeergarage goed. Prullenbakken zijn leeg en er is weinig zwerfvuil, geen stank of graffiti aanwezig.

Service: Op de parkeervloeren zijn geen afvalbakken. Deze zijn aanwezig in het voetgangersgebied. Ook is er geen bereik met de mobiele telefoon en de autoradio op de parkeervloer. Het aantal betaalautomaten is voldoende, maar er kan niet met cashgeld betaald worden.

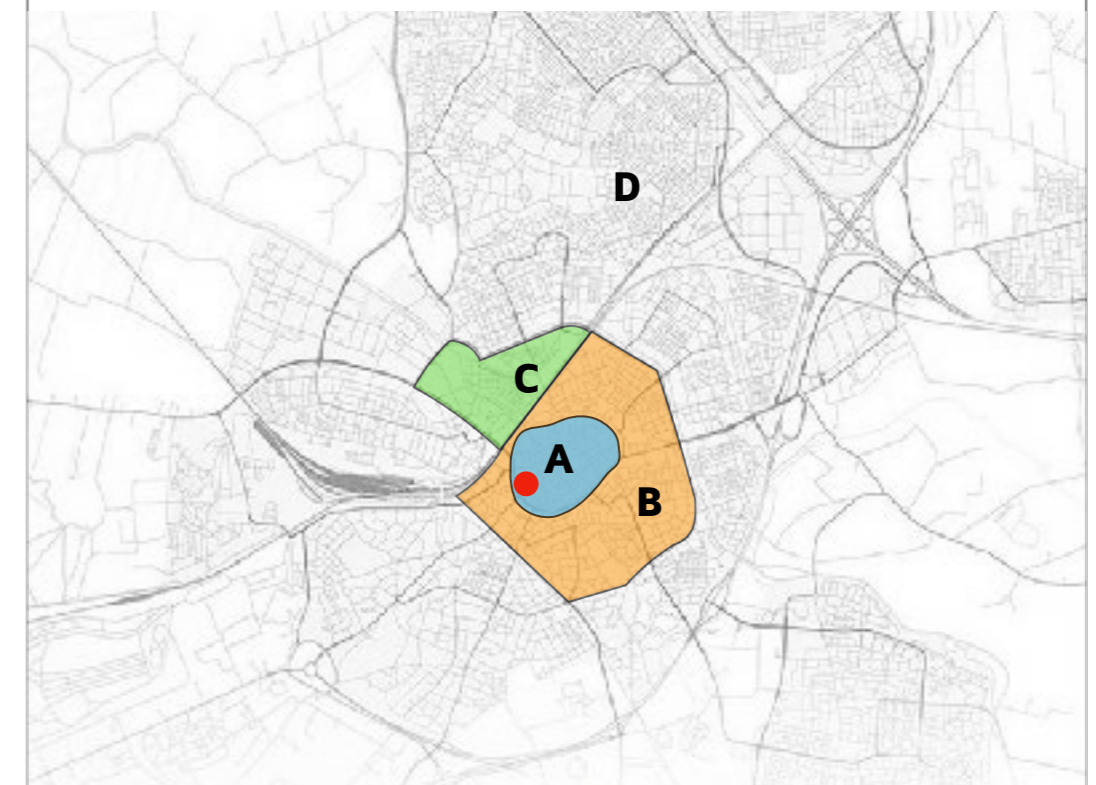
Toegankelijkheid: Voor gehandicapten is de parkeergarage goed bereikbaar en voorzien van hellingbaantjes, lift en voldoende gehandicapte parkeerplaatsen. Het aantal in- en uitritten en stijpunten is ruim voldoende tot goed.

Veiligheid: Het algemene beeld van de veiligheid is voldoende, hoewel er ook een aantal verbeterpunten zijn. Door de mindere oriëntatie in de parkeergarage zijn er ook een aantal dode hoeken en muurtjes waar iemand achter kan staan. De lift is niet transparant, waardoor je niet ziet of er iemand in staat.

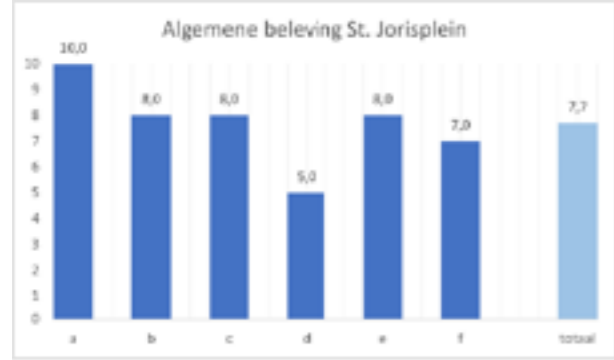
Locatiegegevens

ADRES	St. Jorisplein 34	CAPACITEIT	
	3811 DC	 444	Parkeerplaatsen
BOUWJAAR	2000	 6	Mindervaliden plaatsen
VERSCIJNING	Ondergronds	 4	Oplaadpunten
EIGENAAR	Onbekend		
BEHEERDER	Q-Park Nederland		

Ligging



Algemene beleving

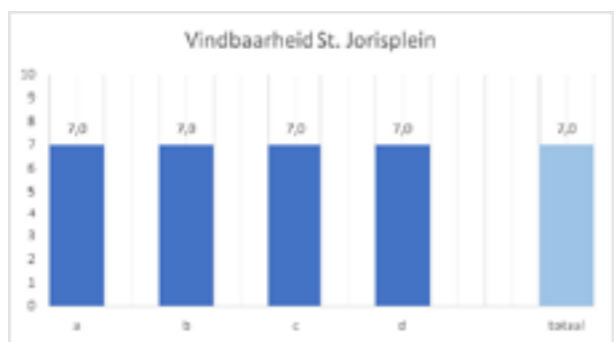


- a. Openingstijden en uitrijd tijden van de parkeergarage ■
- b. Beleving van de faciliteit bij aankomst ■
- c. Eerste indruk van de uitstraling van de parkeergarage ■
- d. Algemene beleving van de oriëntatie in de parkeergarage ■
- e. Algemene beleving parkeergarage Mr.Y ■
- f. Algemene prijs-kwaliteitverhouding Mr.Y ■



Bij de entree van de parkeergarage is het even opletten op kruisend verkeer met voetgangers, fietsers en expeditie verkeer. Eenmaal in de parkeergarage oogt de parkeergarage fris. Wandschilderingen en een ruim voetgangersgebied zorgen voor een prettig gevoel.

Bereikbaarheid en vindbaarheid

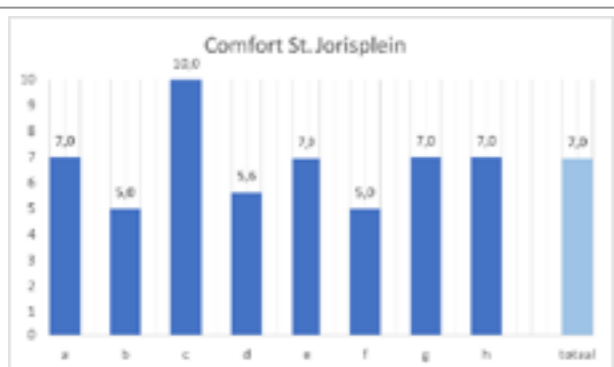


- a. Bereikbaarheid via de toegangswegen ■
- b. Herkenbaarheid van de voetgangerstoegangen ■
- c. Parkeer Route Informatie Systeem (PRIS) ■
- d. Algemene beleving van Mr.Y van de bereikbaarheid en vindbaarheid ■

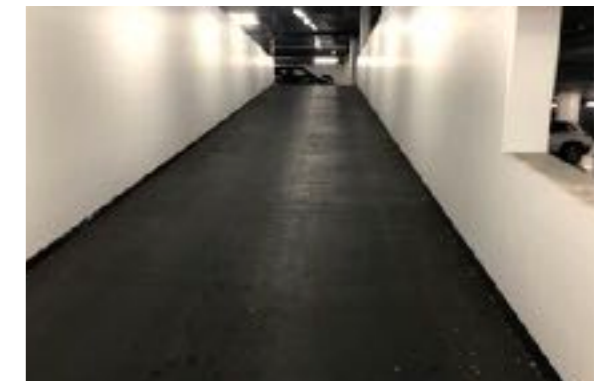


De parkeergarage is goed aangegeven, zowel in de parkeerroute als ook de vindbaarheid als voetganger.

Comfort

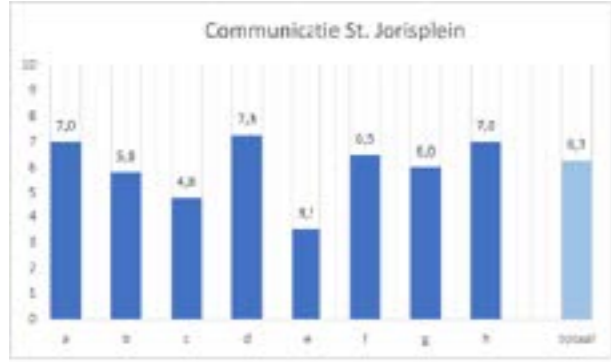


- a. Aanwezige doorrijhoogte ■
- b. Comfort van de in- en uitrit ■
- c. Aantal in- en uitritten ■
- d. Comfort op de parkeervloer ■
- e. Comfort van de hellingbanen ■
- f. Comfort voor de voetgangers ■
- g. Comfort van het betaalgemak ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van het comfort ■

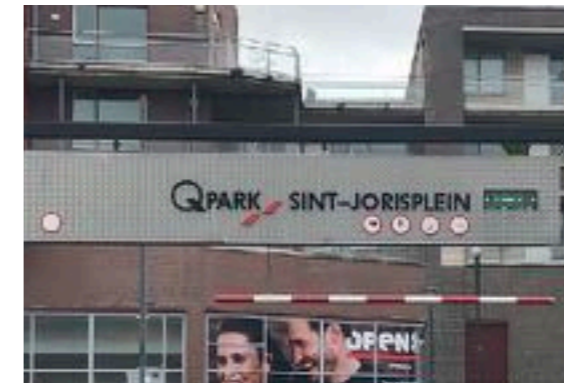


Voor het comfort zijn er verschillende ervaringen: het voetgangersgebied is ruim opgezet en is een tapis roulant aanwezig. Maar er is geen kolomvrij parkeren en de hellingbaan van -1 naar -2 is ogt smal en in zonder aanrijdbeveiliging uitgevoerd.

Communicatie

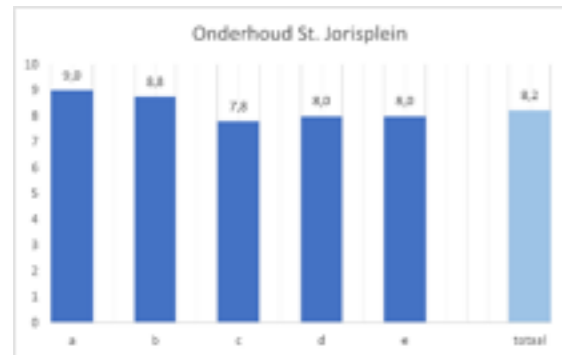


- a. Informatie over de parkeergarage ■
- b. Communicatie bij de entree van de parkeergarage ■
- c. Geleiding en bewegwijzering van auto en voetgangers ■
- d. Communicatie naar en in de voetgangersgebieden ■
- e. Communicatie en informatie voor de klant ■
- f. Bereikbaarheid van de beheerder ■
- g. Algemene beleving van Mr.Y van de bewegwijzering in de parkeergarage ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van de communicatie ■



In de parkeergarage ontbreekt een verwijzing naar de (belangrijkste) bezoeksdoelen in de omgeving. Er is geen verwijzing naar minder valide parkeerplaatsen. Ook is geen stadsplattegrond aanwezig.

Onderhoud

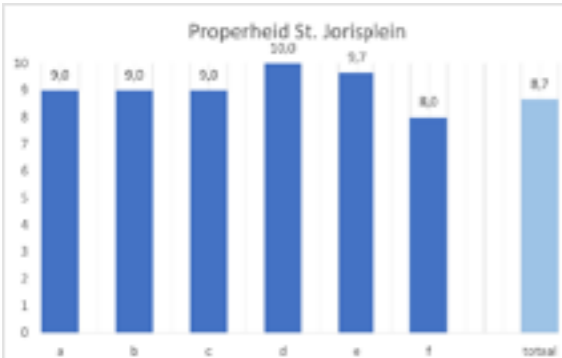


- a. Onderhoud bij de in- en uitritten ■
- b. Onderhoud in het voetgangersgebied ■
- c. Onderhoud op de parkeervloeren ■
- d. Waarneembaar achterstallig onderhoud ■
- e. Algemene beleving van Mr.Y van het onderhoud ■



De parkeergarage is goed onderhouden, met een aantal achterstallige onderdelen, zoals slijtage op de vloer en enkele lekkage plekken aan het plafond.

Properheid



- a. Aanwezigheid van zwerfvuil, graffiti, glas en stankoverlast ■
- b. Afval- en peukenbakken ■
- c. Vervuiling op de parkeervloer ■
- d. Vervuiling in de lift ■
- e. Vervuiling in het voetgangersgebied ■
- f. Algemene beleving van Mr.Y van de properheid ■



De parkeergarage is gewoon goed schoongemaakt. Zowel op de parkeervloer als in het voetgangersgebied en de lift.

Service

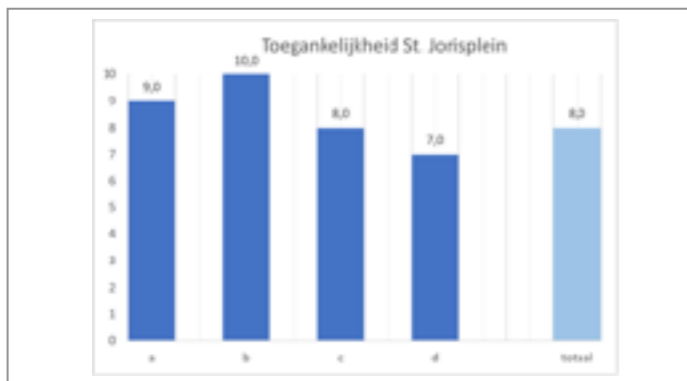


- a. Gemak voor de klant (muziek, telefoon, winkelwagens, afvalbakken, etc.) ■
- b. Abonnementsvormen en speciale parkeerplaatsen ■
- c. Betaalgemak door geboden mogelijkheden ■
- d. Betaalmogelijkheden bij iedere toegang ■
- e. Overige aangeboden services ■
- f. Algemene beleving van services ■



In de parkeergarage zijn toiletten aanwezig. Een parkeerwachter is zichtbaar aanwezig. Verder worden er verschillende abonnementsvormen beschikbaar.

Toegankelijkheid

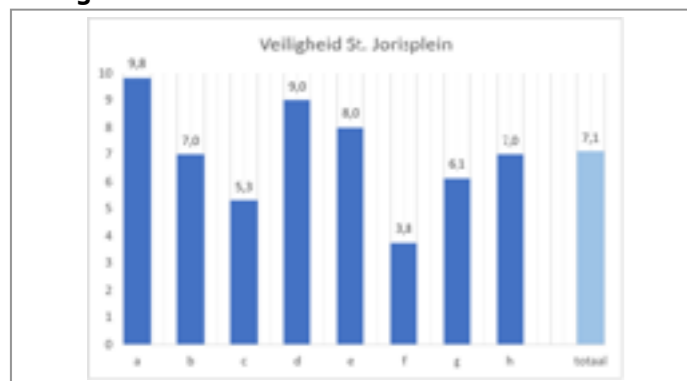


- a. Toegankelijkheid voor gehandicapten ■
- b. Aantal in- en uitritten voor auto's ■
- c. Soort, comfort en snelheid verticaal transport ■
- d. Verbindingen met primaire bezoekdoelen ■

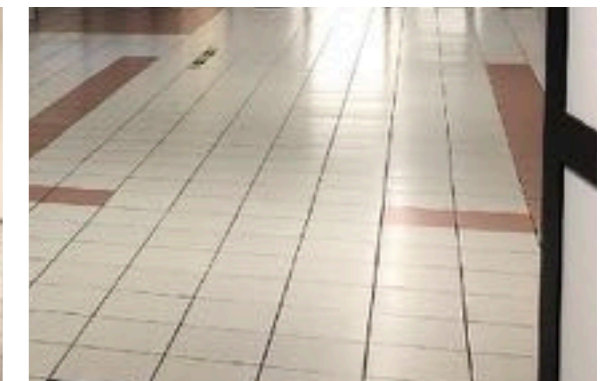


Door de aanwezigheid van de tapis roulant en een lift is de parkeergarage goed toegankelijk. Jammer wel dat vanaf de parkeervloer opstapjes zijn naar het voetgangersgebied.

Veiligheid



- a. Beleving van zwerfvuil, graffiti, glas, stank- en geluidsoverlast ■
- b. Onveilig gevoel door dode hoeken, dichte deuren, etc. ■
- c. Beleving van rijcomfort (kolomvrij, aanwezige obstakels) en aanwezige schades ■
- d. Aanwezigheid van personeel ■
- e. Beleving van het verlichtingsniveau ■
- f. Sociale veiligheid camera's, intercom, mobiel bereik ■
- g. Veiligheid voor voetgangers (zebra's, stroefheid van trappen, daglicht, noodplannen) ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van de veiligheid ■



In het trappenhuis zijn verlaagde obstakels aanwezig. In de parkeergarage is geen bereik met mobiele telefoon

Naast de opname van de klantbeleving door Mr.Y ParkingGuest, is ook de beleving van de consument gevraagd via het AmersfoortPanel. Onderstaand zijn de scores opgenomen alsmede de aandachtspunten die uit enquêtes naar voren zijn gekomen. De beheerder heeft geen medewerking verleend om de abonneementhouders uit te nodigen deel te nemen aan de abonneementhouders-enquete van Mr.Y ParkingGuest. Tenslotte is het verslag van het interview met de beheerder van de parkeergarage onderstaand weergegeven.

Amersfoort Panel (6.000 panelleden)

Aantal deelnemers	2818
Deelnemers die parkeren	1833
Respondenten St. St. Jorisplein	301
Percentage	16%
Bereikbaarheid en vindbaarheid	7,6
Comfort	7,7
Prijs-kwaliteit	6,6
Properheid	8,0
Veiligheid	7,8

Abonneementhouders

Hieraan is geen medewerking verleend door de exploitant/beheerder.

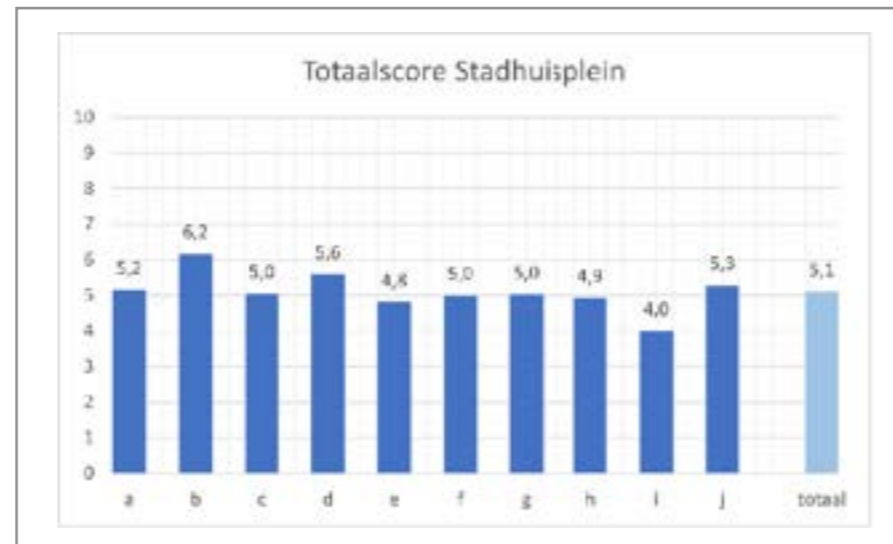
Aandachtspunten vanuit het AmersfoortPanel

- Als de parkeergarage vol is weet je dat niet op de ring.
- Duur
- Geen personeel aanwezig
- Conflict met fietsers en voetgangers bij de ingang.
- Auto inbraken.
- Breder vakken gewenst.
- Aantal vrije parkeerplaatsen zou fijn zijn.
- Aanrijroute vanaf de ring is kort.
- Bij nat weer is de vloer in de garage en op de tegels glad.

Aandachtspunten vanuit de abonneementhouders

Niet van toepassing.

Onderzoeksresultaten	Mr.Y	Amersfoort Panel	Abonnement Houders	Beheerder
a) Algemene beleving	5,2			
b) Bereikbaarheid en vindbaarheid	6,2	7,6	6,7	
c) Comfort	5,0	6,6	6,0	
d) Communicatie	5,6			
e) Onderhoud	4,8			
f) Prijs-kwaliteit	5,0	5,8	6,0	
g) Properheid	5,0	7,3	6,0	
h) Service	4,9			
i) Toegankelijkheid	4,0			
j) Veiligheid	5,3	6,8	6,0	
Totaalscore	5,1	6,8	6,1	7,0



Klantbeleving

Parkeergarage Stadhuisplein scoort overall niet goed. De parkeergarage wordt als krap ervaren, heeft achterstallig onderhoud, weinig services en is niet goed toegankelijk. Door de ligging van de parkeergarage onder het stadhuis wordt de parkeergarage toch goed gebruikt. De properheid in de parkeergarage is uiteraard een momentopname, waardoor de score van het AmersfoortPanel en de bevinding tijdens de opname van Mr.Y kunnen afwijken. Ook kan dit verschil verklaart worden doordat er bij de opname van Mr.Y ter plekke een cijfer gegeven wordt en bij het AmersfoortPanel wordt een beroep gedaan op de beleving die is blijven hangen van een eerder bezoek.

Algemene beleving: De openingstijden van de parkeergarage sluiten perfect aan bij de potentiële bezoektijden van de bezoekdoelen. Met name de algemene beleving, de eerste indruk bij het binnenrijden en de oriëntatie scores onvoldoende in de parkeergarage. Door het gebrek aan kwaliteit, maar toch een binnenstedelijk parkeertarief wordt ook de prijs-kwaliteit verhouding als onvoldoende gewaardeerd.

Bereikbaarheid en vindbaarheid: De parkeergarage is goed bereikbaar via de stadsring en goed aangegeven via bewegwijzering met het PRIS. De herkenbaarheid voor voetgangers is echter niet duidelijk. De voetgangersentree heeft geen herkenbare elementen die duiden op een entree voor een parkeergarage.

Comfort: De parkeergarage heeft geen lift en is niet toegankelijk voor gehandicapten. De hoogte van de parkeergarage is minimaal met 1,80 meter. Dit levert ook een "eng" gevoel op. Een van de hellingbanen in de parkeergarage is met een bocht uitgevoerd en er zijn veel dode hoeken op de parkeervloer.

Communicatie: De hoeveelheid informatie aan parkeerders in de trappenhuizen is goed. De communicatie bij de auto entree is wel summier.

Onderhoud: De parkeergarage kent veel achterstallig onderhoud en op de muren in de parkeergarage zit veel graffiti.

Properheid: In de parkeergarage is veel vervuiling waarneembaar die ook zichtbaar langere tijd aanwezig is. Er is geen lift, waardoor daar geen cijfer voor is aangegeven. De afvalbakken zijn niet vol.

Service: Het aantal services is zeer beperkt. Wel een plattgrond aanwezig. De mobiele telefoon en de autoradio hebben geen bereik in de parkeergarage.

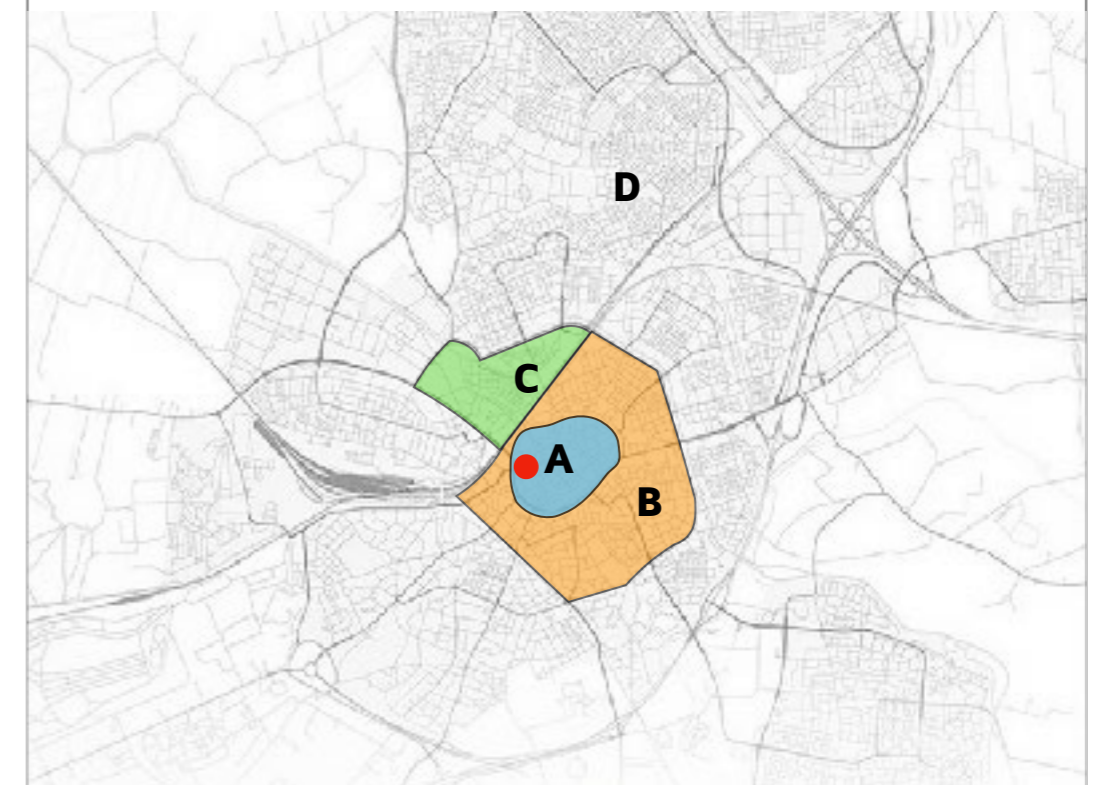
Toegankelijkheid: De parkeergarage is niet toegankelijk voor gehandicapten. Ook scoort de parkeergarage slecht op verticaal transport, doordat er geen lift en men alleen via een trap de parkeergarage kan verlaten. Zeker voor een parkeergarage met als primair bezoekdoel het gemeentehuis.

Veiligheid: Veel schades waarneembaar op de parkeervloer, en dode hoeken aanwezig, geen zebra's of duidelijke looproutes. Op het moment van opname was een parkeerwachter aanwezig. Bij het trappenhuis is een AED aanwezig.

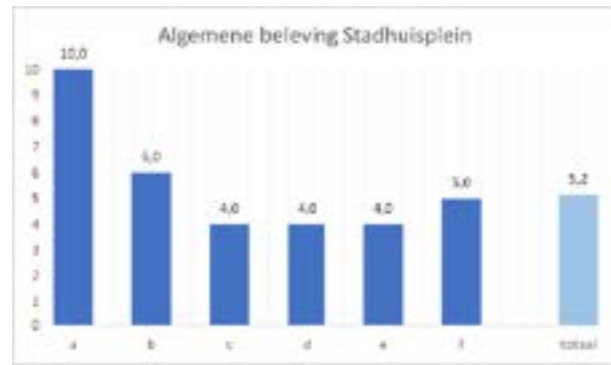
Locatiegegevens

ADRES		CAPACITEIT	
Stadhuisplein 10		177	Parkeerplaatsen
3811 LM		0	Mindervaliden plaatsen
BOUWJAAR	1989	2	Oplaadpunten
VERSCIJNING	Ondergronds		
EIGENAAR	ABP		
BEHEERDER	CPS		

Ligging



Algemene beleving

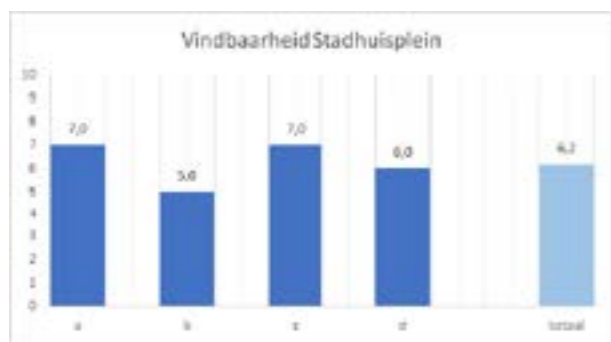


- a. Openingstijden en uitrijd tijden van de parkeergarage ■
- b. Beleving van de faciliteit bij aankomst ■
- c. Eerste indruk van de uitstraling van de parkeergarage ■
- d. Algemene beleving van de oriëntatie in de parkeergarage ■
- e. Algemene beleving parkeergarage Mr.Y ■
- f. Algemene prijs-kwaliteitverhouding Mr.Y ■



De Stadhuisplein parkeergarage heeft geen vriendelijke uitstraling. Bij de inrit wordt al aangegeven dat er geen lift aanwezig is. De inrit is krap en ook op de parkeervloer is de parkeergarage krap, vuil en met veel beschadigingen.

Bereikbaarheid en vindbaarheid

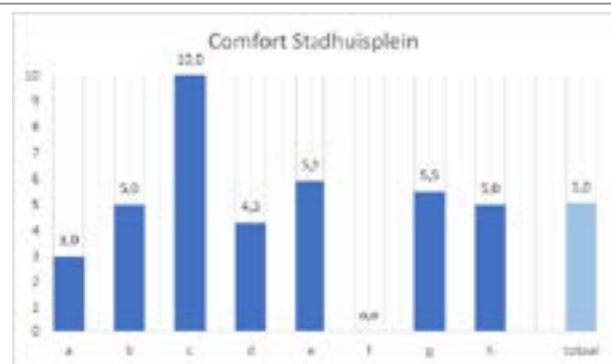


- a. Bereikbaarheid via de toegangswegen ■
- b. Herkenbaarheid van de voetgangerstoegangen ■
- c. Parkeer Route Informatie Systeem (PRIS) ■
- d. Algemene beleving van Mr.Y van de bereikbaarheid en vindbaarheid ■



Door de ligging (onder het stadskantoor en nagenoeg aan de stadsring) is de parkeergarage goed bereikbaar met de auto. De vindbaarheid van de parkeergarage als voetganger is minder goed. Het entreehuisje heeft geen aanduiding van parkeergarage-entree.

Comfort

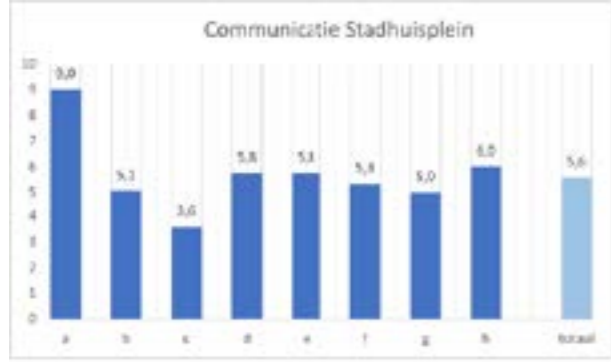


- a. Aanwezige doorrijhoogte ■
- b. Comfort van de in- en uitrit ■
- c. Aantal in- en uitritten ■
- d. Comfort op de parkeervloer ■
- e. Comfort van de hellingbanen ■
- f. Comfort voor de voetgangers ■
- g. Comfort van het betaalgemak ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van het comfort ■



De hoogte in de parkeergarage is slechts 1,80 meter. Dat is niet voor alle voertuigen toegankelijk en geeft een benauwend gevoel op de parkeervloer. In de parkeergarage is een hellingbaan in een bocht hetgeen ook niet prettig voelt.

Communicatie



- a. Informatie over de parkeergarage ■
- b. Communicatie bij de entree van de parkeergarage ■
- c. Geleiding en bewegwijzering van auto en voetgangers ■
- d. Communicatie naar en in de voetgangersgebieden ■
- e. Communicatie en informatie voor de klant ■
- f. Bereikbaarheid van de beheerder ■
- g. Algemene beleving van Mr.Y van de Bewegwijzering in de parkeergarage ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van de communicatie ■



De parkeerder wordt niet goed verwezen naar de bezoeksdoelen. Met een blaadje wordt aangegeven dat de oplaadpunten defect zijn.

Onderhoud

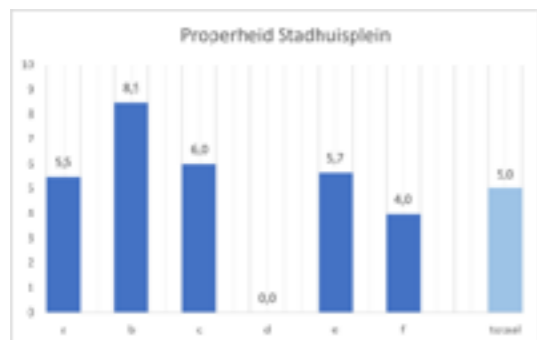


- a. Onderhoud bij de in- en uitritten ■
- b. Onderhoud in het voetgangersgebied ■
- c. Onderhoud op de parkeervloeren ■
- d. Waarneembaar achterstallig onderhoud ■
- e. Algemene beleving van Mr.Y van het onderhoud ■



Niet alleen werken de oplaadpunten niet, maar ook is het bordje bij de oplaadpunten krom gereden. Daarnaast zijn er vele beschadigingen aan vloeren, wanden, plafonds en is er ook veel graffiti aanwezig.

Properheid



- a. Aanwezigheid van zwerfvuil, graffiti, glas en stankoverlast ■
- b. Afval- en peukenbakken ■
- c. Vervuiling op de parkeervloer ■
- d. Vervuiling in de lift ■
- e. Vervuiling in het voetgangersgebied ■
- f. Algemene beleving van Mr.Y van de properheid ■



In deze parkeergarage zijn vele voorbeelden van vervuiling. Van grote, provocerende graffiti teksten tot zwerfvuil en van olievlekken tot spinnenrag. Niet echt een visitekaartje voor de parkeergarage bij het stadhuis.

Service

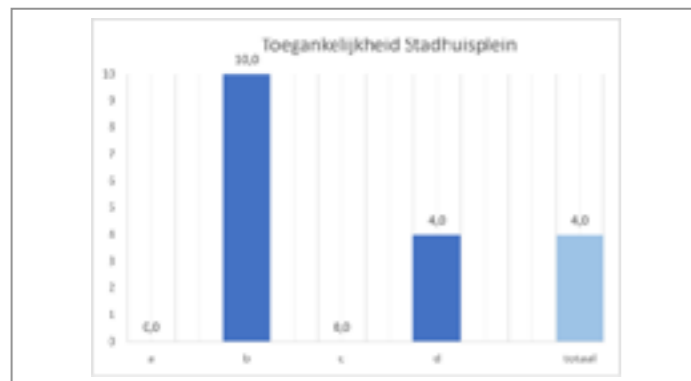


- a. Gemak voor de klant (muziek, telefoon, winkelwagens, afvalbakken, etc.) ■
- b. Abonnementvormen en speciale parkeerplaatsen ■
- c. Betaalgemak door geboden mogelijkheden ■
- d. Betaalmogelijkheden bij iedere toegang ■
- e. Overige aangeboden services ■
- f. Algemene beleving van services ■



Buiten de parkeergarage hangt een defibrillator. In de parkeergarage zijn oplaadpunten aanwezig, maar deze werken ogenschijnlijk al geruime tijd niet.

Toegankelijkheid

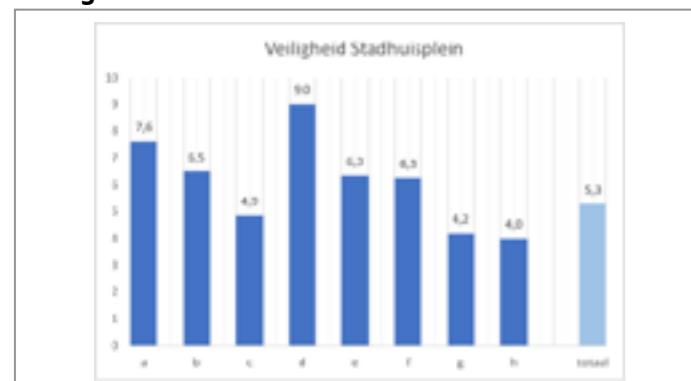


- a. Toegankelijkheid voor gehandicapten ■
- b. Aantal in- en uitritten voor auto's ■
- c. Soort, comfort en snelheid verticaal transport ■
- d. Verbindingen met primaire bezoekdoelen ■



De parkeergarage is geheel niet toegankelijk voor gehandicapten. Hetgeen niet begrijpelijk is voor een parkeergarage bij een stads kantoor. Door de beperkte omvang van de parkeergarage wordt het aantal in- en uitritten per parkeerplaats nog wel als positief gerekend.

Veiligheid



- a. Beleving van zwerfvuil, graffiti, glas, stank- en geluidsoverlast ■
- b. Onveilig gevoel door dode hoeken, dichte deuren, etc. ■
- c. Beleving van rijcomfort (kolomvrij, aanwezige obstakels) en aanwezige schades ■
- d. Aanwezigheid van personeel ■
- e. Beleving van het verlichtingsniveau ■
- f. Sociale veiligheid camera's, intercom, mobiel bereik ■
- g. Veiligheid voor voetgangers (zebra's, stroefheid van trappen, daglicht, noodplannen) ■
- h. Algemene beleving van Mr.Y van de veiligheid ■



Op het moment van de opname was er een parkeerwachter aanwezig. Hetgeen een veiliger gevoel geeft, deze was er helaas maar kortstondig.

Naast de opname van de klantbeleving door Mr.Y ParkingGuest, is ook de beleving van de consument gevraagd via het AmersfoortPanel. Tevens heeft de beheerder medewerking verleend om de abonneementhouders uit te nodigen deel te nemen aan de abonneementhouders-enquete van Mr.Y ParkingGuest. Onderstaand zijn de scores opgenomen alsmede de aandachtspunten die uit enquêtes naar voren zijn gekomen. Tenslotte is het verslag van het interview met de beheerder van de parkeergarage onderstaand weergegeven.

Amersfoort Panel (6.000 panelleden)

Aantal deelnemers	2818
Deelnemers die parkeren	1833
Respondenten Stadhuisplein	121
Percentage	7%
Bereikbaarheid en vindbaarheid	7,6
Comfort	6,6
Prijs-kwaliteit	5,8
Properheid	7,3
Veiligheid	6,8

Abonneementhouders

Aangeschreven aantal	Onbekend
Respondenten	12
Percentage	
Bereikbaarheid en vindbaarheid	6,7
Comfort	6,0
Prijs-kwaliteit	6,0
Properheid	6,0
Veiligheid	6,0

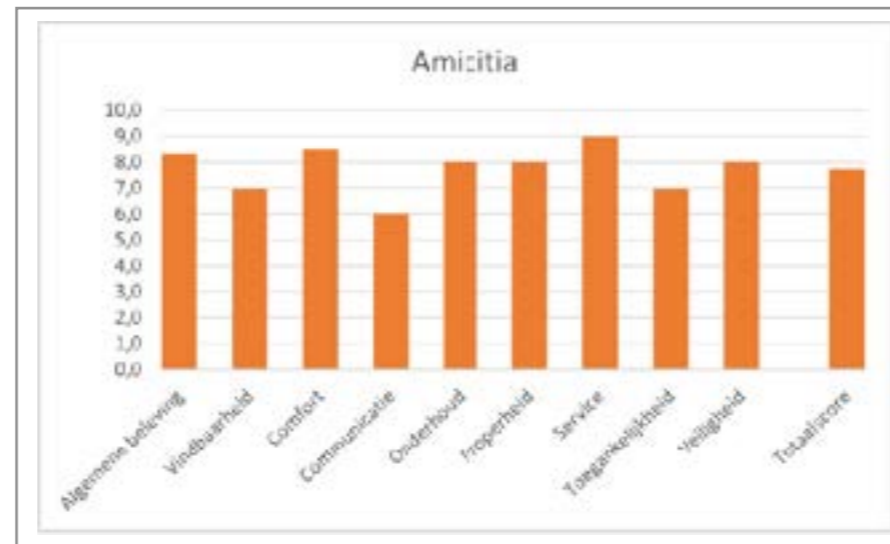
Aandachtspunten vanuit het AmersfoortPanel

- Parkeervakken zijn erg smal.
- Hellingbaan is erg krap.
- Veel kolommen.
- Duur.

Aandachtspunten vanuit de abonneementhouders

- Parkeerplaatsen zijn erg smal.
- Opknappen.
- Geen lift aanwezig.
- Schoonmaken.

Onderzoeksresultaten	Mr.Y	Amersfoort panel	Abonnement Houders	Beheerder
a) Algemene beleving	8,3	—		
b) Bereikbaarheid en vindbaarheid	7,0	7,6		
c) Comfort	8,5	7,9		
d) Communicatie	6,0	—		
e) Onderhoud	8,0	—		
f) Prijs-kwaliteit	—	—		
g) Properheid	8,0	8,1		
h) Service	7,0	8,2		
i) Toegankelijkheid	7,0	—		
j) Veiligheid	8,0	7,7		
Totaalscore	7,8	7,9	—	—



Klantbeleving

De fietsenstalling Amicitia ligt aan de centrumring en is goed bereikbaar. De entree is op maaiveld en er is meteen persoonlijk ontvangst.

Algemene beleving: De fietsenstalling Amicitia ligt aan de centrumring en is goed bereikbaar. De entree is op maaiveld en er is meteen persoonlijk ontvangst.

Bereikbaarheid en vindbaarheid: De bereikbaarheid is goed door de ligging aan de stadsring. Op de glazen gevel aan de voorzijde staat aangegeven dat het een fietsenstalling is. Aan alle kanten is de stalling niet goed herkenbaar als fietsenstalling. Iemand die niet bekend is zal de fietsenstalling niet direct herkennen in het voorbij gaan.

Comfort: De fietsenrekken op begane grond zijn goed toegankelijk. De verhoogde fietsenrekken zijn niet goed voor iedereen te gebruiken. Gelukkig is er heel vriendelijk personeel die iedereen helpt die het nodig heeft. Op grondniveau zijn er diverse oplaadplaatsen en plekken voor grotere fietsen..

Communicatie: De communicatie over de aanwezigheid van de fietsenstalling kan beter en ook de melding dat het gratis is. Dat wordt pas duidelijk als je binnen bent. Onbekenden worden niet getriggerd door de huidige communicatie.

Onderhoud: De fietsenstalling is heel goed onderhouden en duidelijk recentelijk nog opgeknapt.

Properheid: Schoonmaak wordt goed bijgehouden. Geen opmerkingen hierover.

Service: De beheerder helpt mensen met het oppompen van de banden. Ook is er een (betaald) toilet aanwezig. Elektrische fietsen kunnen gratis opgeladen worden.

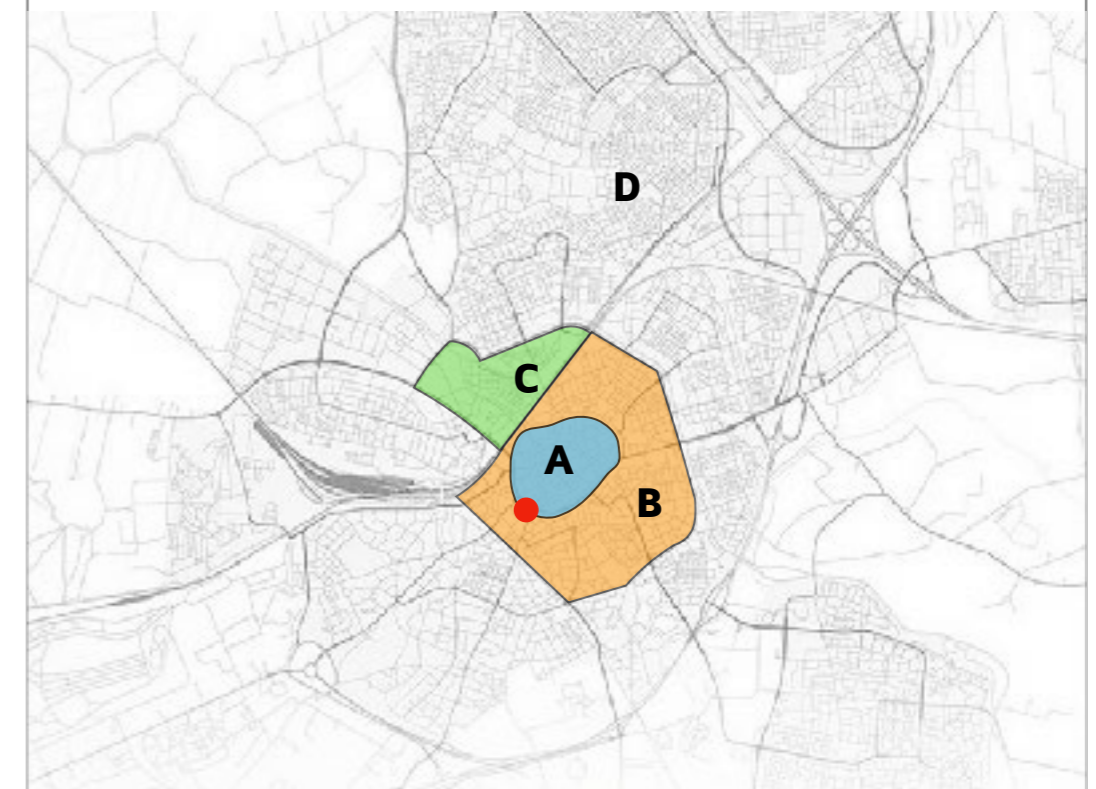
Toegankelijkheid: De fietsenstalling is goed toegankelijk door de entree op maaiveld.

Veiligheid: Door de aanwezigheid van de beheerder voelt men zich zeker veilig en kan men met een gerust hart ook duurdere fietsen achterlaten. Door de hogere fietsenrekken bestaat wel het gevaar dat men het hoofd stoot. Er hangt een papieren blaadje op om hiervoor te waarschuwen.

Locatiegegevens

ADRES	Utrechtsestraat	CAPACITEIT	
	3811 LB	110	Parkeerplaatsen
BOUWJAAR	2016	8	Oplaadpunten
VERSCIJNING	Bovengronds		
EIGENAAR	Zegwaard beheer		
BEHEERDER	Stichting FACA (Na de veldwerk periode is het beheer in handen van CPS gekomen)		

Ligging



Algemene beleving



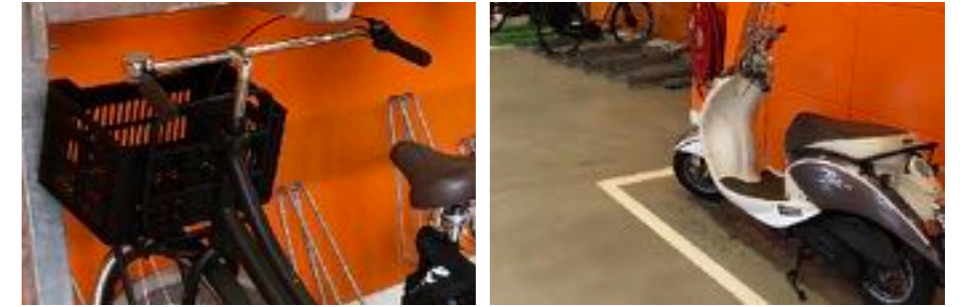
De frisse uitstraling van de fietsenstalling is goed toegankelijk en ruim opgezet. Zowel voor gewone fietsen, elektrische fietsen als ook fietsen met een groter formaat.

Bereikbaarheid en vindbaarheid



De fietsenstalling ligt aan de stadsring en direct aan het voetgangersgebied. Qua locatie heel goed. Voor de vindbaarheid van mensen die niet bekend zijn kan er nog wat verbeteren.

Comfort



De fietsenstalling is niet alleen voor de gewone fiets geschikt, maar ook voor scooters, elektrische fietsen en fietsen met afwijkende formaten.

Communicatie



Duidelijke aanduiding boven de entree, maar wel enigszins verscholen.

Onderhoud



Zeer goed onderhouden. Zowel de vloeren als het schilderwerk op de wanden.

Properheid



Zeer schoon!

Service



Acht oplaadpunten voor elektrische fietsen aanwezig.

Toegankelijkheid



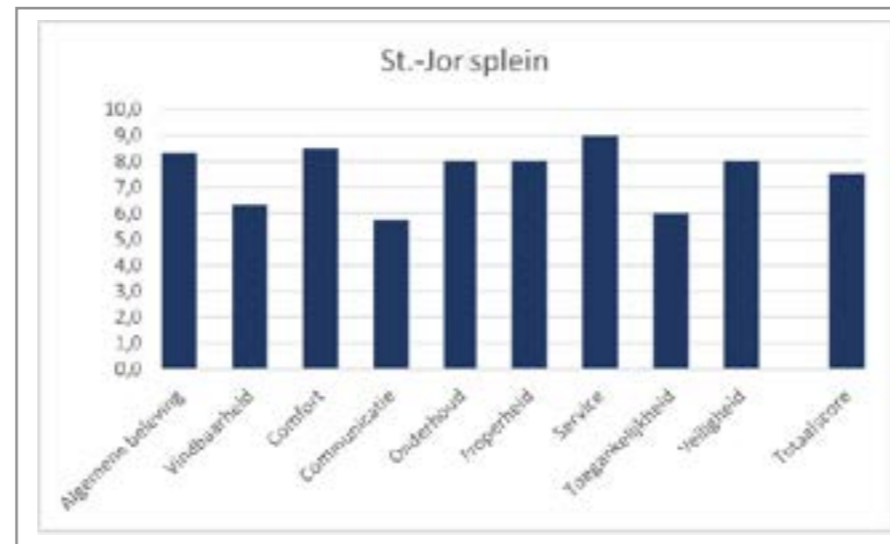
Vanaf het openbaar gebied kan men eenvoudig via de trap met fietsgoot de fietsenstalling bereiken.

Veiligheid



Jammer dat een waarschuwing voor het stoten van het hoofd met een printje wordt aangegeven.

Onderzoeksresultaten	Mr.Y	Amersfoort Panel	Abonnement Houders	Beheerder
a) Algemene beleving	8,3	—		
b) Bereikbaarheid en vindbaarheid	6,3	7,9		
c) Comfort	8,5	7,4		
d) Communicatie	5,8	—		
e) Onderhoud	8,0	—		
f) Prijs-kwaliteit	—	—		
g) Properheid	8,0	7,9		
h) Service	9,0	8,2		
i) Toegankelijkheid	6,0	—		
j) Veiligheid	8,0	7,9		
Totaalscore	7,5	7,9	—	—



Klantbeleving

De fietsenstalling St. Jorisplein ligt naast de inrit van de parkeergarage en tussen de fietsenstalling die op het St. Jorisplein op maaiveld ligt. Gevoelsmatig is de fietsenstalling op maaiveld gratis en "zal de ondergrondse fietsenstalling wel betaald zijn". Dit is niet het geval, maar deze indruk wordt wel gewekt. De helling naar de kelder is met een handige automatische fiets-loopband uitgevoerd. Hierdoor is het eenvoudig om de fiets naar en van -1 te krijgen. De stalling zelf is heel ruim en met vriendelijk personeel. Het merendeel van de plaatsen is op grondniveau en goed bereikbaar. Indien nodig kunnen kleine reparaties gedaan worden zoals het plakken van een band (dit behoren mensen dan wel zelf te doen).

Algemene beleving: De stalling is redelijk schoon. Het oogt een beetje rommelig door de reparatiespullen die er liggen. Maar dit is niet storend.

Bereikbaarheid en vindbaarheid: De fietsenstalling ligt nabij het stadskantoor, naast de parkeergarage St. Jorisplein en aan het voetgangersgebied. Bij de inrit is het uitkijken voor de auto's van de parkeergarages St. Jorisplein en Stadhuis. Door de aanwezigheid van de fietsenstalling op maaiveld valt de ondergrondse fietsenstalling niet direct op. Er wordt regelmatig een extra bord buiten gezet om fietsers te attenderen op het gratis stallen in de kelder.

Comfort: De meeste rekken staan op grondniveau. Er zijn oplaadpunten aanwezig voor de elektrische fietsen. De beheerder is behulpzaam indien noodzakelijk. De lopende-fietsband bij de entree maakt het comfortabel om met de fiets de hellingbaan op en af te gaan.

Communicatie: De communicatie over de aanwezigheid van de fietsenstalling kan beter, hoewel hier de nodige aanduidingen zijn. Maar het wordt ondergesneeuwd door de vele fietsen op maaiveld.

Onderhoud: De fietsenstalling is heel goed onderhouden.

Properheid: Schoonmaak wordt goed bijgehouden. Geen opmerkingen hierover

Service: De beheerder helpt mensen met het oppompen van de banden en er zijn faciliteiten om kleine reparaties (zelf) uit te voeren. Ook is er een (betaald) toilet aanwezig. Elektrische fietsen kunnen gratis opgeladen worden en er zijn kluisjes aanwezig..

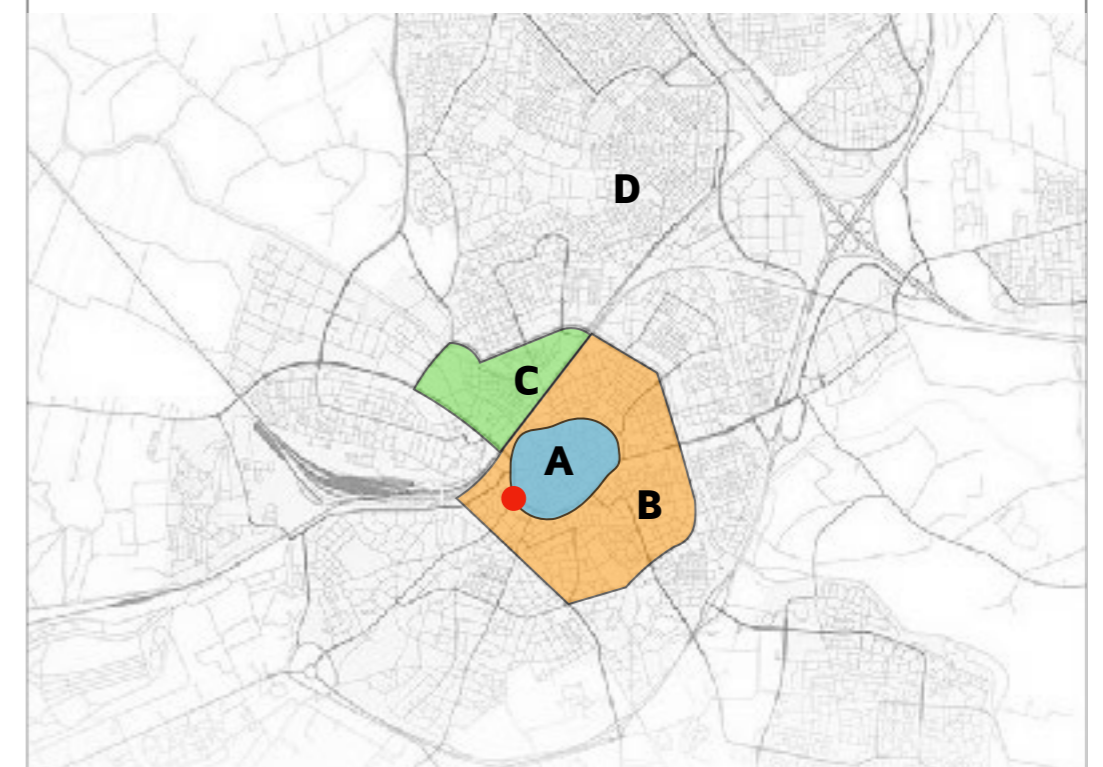
Toegankelijkheid: De fietsenstalling ligt op -1 niveau, waardoor men met een trap naar beneden moet. De lopende-fietsband bij de entree maakt het comfortabel om met de fiets de hellingbaan op en af te gaan. Aan het groot aantal fietsen op maaiveld is de conclusie te trekken dat veel mensen toch liever op maaiveld staat dan onder toezicht oog in een kelder.

Veiligheid: Door de aanwezigheid van de beheerder voelt men zich zeker veilig en kan men met een gerust hart ook duurdere fietsen achterlaten.

Locatiegegevens

ADRES	Hellestraat	CAPACITEIT
3811 LK	350 Fietsenplaatsen	
BOUWJAAR	2000	6 Oplaadpunten
VERSCIJNING	Ondergronds	
EIGENAAR	VVE Jorisplein	
BEHEERDER	Stichting FACA (Na de veldwerk periode is het beheer in handen van CPS gekomen)	

Ligging

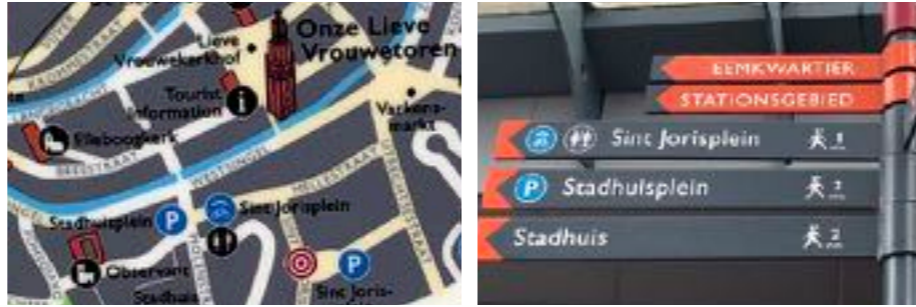


Algemene beleving



Ruim opgezette fietsenstalling met veel plek voor scooters en fietsen met een afwijkend formaat.

Bereikbaarheid en vindbaarheid



De fietsenstalling ligt naast de inrit van de parkeergarage en tussen de fietsenstalling die op het St. Jorisplein op maaiveld ligt. Qua locatie goed. Voetgangersbordjes in de stad verwijzen ook naar de fietsenstalling.

Comfort



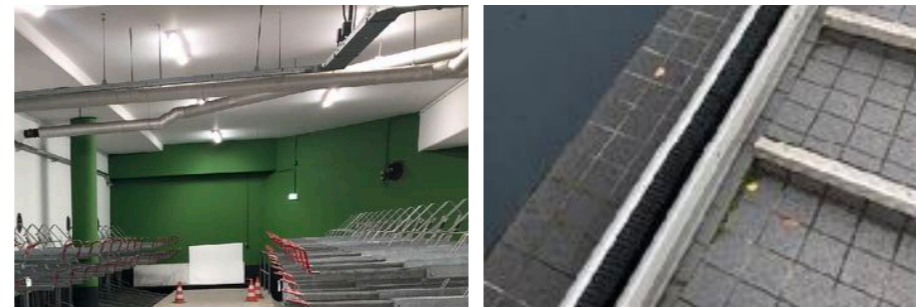
De fietsenstalling is niet alleen voor de gewone fiets geschikt, maar ook voor scooters, elektrische fietsen en fietsen met afwijkende formaten. De hellingbaan is voorzien van een automatische fiets-loopband.

Communicatie



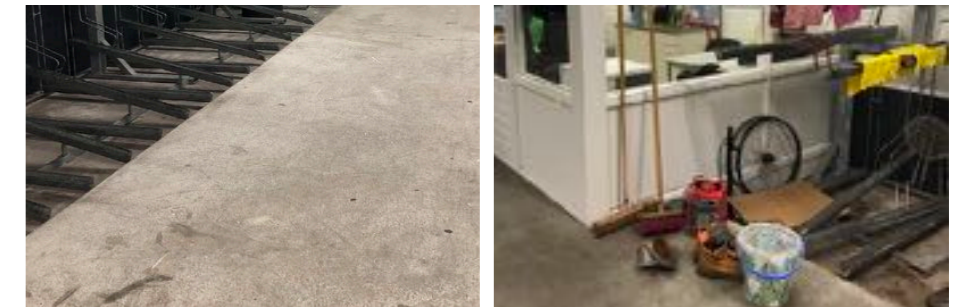
Blijkbaar zijn er recent openingstijden gewijzigd. Dit is provisorisch aangepast. Op maaiveld worden goede pogingen gedaan om de fietsenstalling aan te duiden, maar dit valt nauwelijks op door de vele fietsen op maaiveld.

Onderhoud



De fietsenstalling is goed onderhouden.

Properheid



De fietsenstalling is schoon, maar oogt een beetje rommelig.

Service



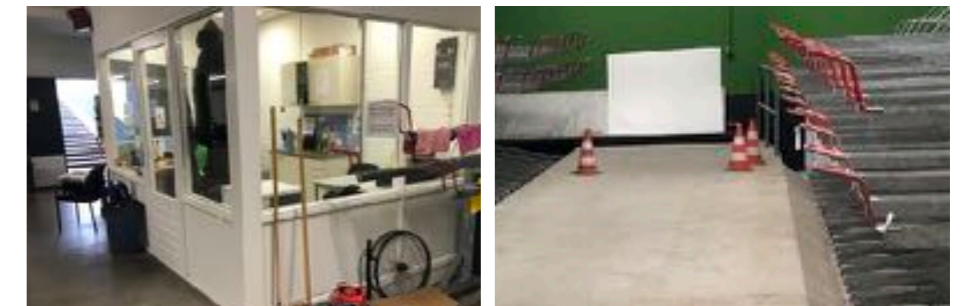
Naast een betaald toilet zijn er ook kluisjes aanwezig. De elektrische fietsen kunnen gratis opgeladen worden.

Toegankelijkheid



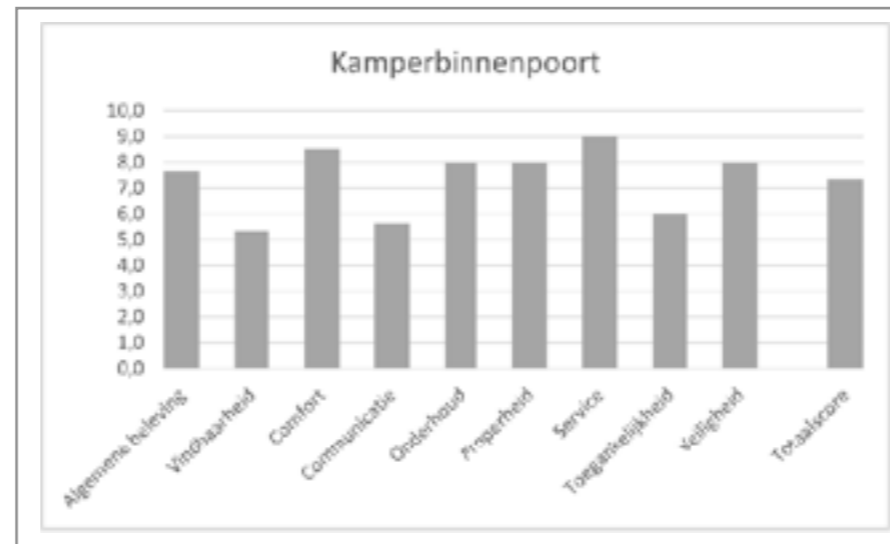
Hoewel ondergronds en de fietsenstalling redelijk goed bereikbaar door de fiets-loopband.

Veiligheid



De aanwezigheid van personeel geeft een veilig gevoel.

Onderzoeksresultaten	Mr.Y	Amersfoort Panel	Abonnement Houders	Beheerder
a) Algemene beleving	7,7	—		
b) Bereikbaarheid en vindbaarheid	5,3	7,5		
c) Comfort	8,5	7,6		
d) Communicatie	5,6	—		
e) Onderhoud	8,0	—		
f) Prijs-kwaliteit	—	—		
g) Properheid	8,0	8,0		
h) Service	9,0	8,0		
i) Toegankelijkheid	6,0	—		
j) Veiligheid	7,3	7,9		
Totaalscore	7,3	7,8	—	—



Klantbeleving

De fietsenstalling Kamperbinnenpoort is heel lastig vindbaar. Vooral ook omdat de ingang niet aan de Kamperbinnenpoort is gelegen maar aan de Muurhuizen. De entree ligt verscholen en een onbekende fietser zal de stalling moeilijk vinden. Eenmaal in de stalling is sprake van een ruim opgezette fietsenstalling met veel plaatsen. Niet alleen voor gewone fietsen, maar ook voldoende ruimte voor fietsen van afwijkend formaat. Er is vriendelijk personeel aanwezig die een oogje in het zeil houdt. Ook zijn voldoende toiletten aanwezig. De prominent aanwezige kluisjes blijken niet voor bezoekers maar voor personeel te zijn.

Algemene beleving: De stalling is redelijk schoon. Doordat veel dubbele rekken aanwezig zijn is de stalling minder overzichtelijk. Zeker als veel fietsen gestald zijn.

Bereikbaarheid en vindbaarheid: De fietsenstalling ligt in het voetgangersgebied, maar de verwijzing ernaar is niet goed.

Comfort: Veel rekken zijn dubbel uitgevoerd. De bovenste rekken zijn niet voor iedereen geschikt. Indien nodig kan personeel wel helpen. Voor de elektrische fietsen zijn oplaadpunten aanwezig. De beheerder is behulpzaam indien noodzakelijk. De lopende-fietsband bij de entree maakt het comfortabel om met de fiets de hellingbaan op en af te gaan.

Communicatie: De communicatie over de aanwezigheid van de fietsenstalling moet echt beter. Er staan wel aanduidingen op de deuren, maar dit is net om het hoekje van de Kamperbinnenpoort.

Onderhoud: De fietsenstalling is heel goed onderhouden.



Properheid: Schoonmaak wordt goed bijgehouden. Geen opmerkingen hierover.

Service: De mogelijkheid om de banden op te pompen is aanwezig. Ook is er een (betaald) toilet aanwezig. Elektrische fietsen kunnen gratis opgeladen worden.

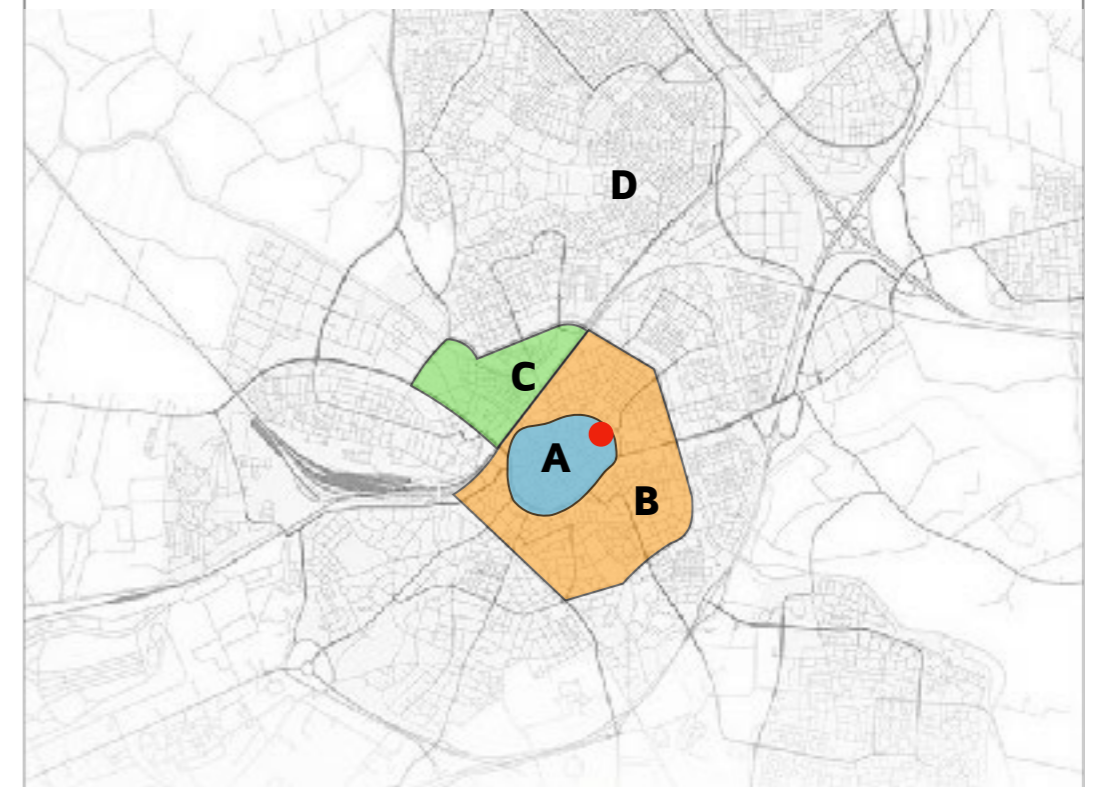
Toegankelijkheid: De fietsenstalling ligt op -1 niveau, waardoor men met een trap naar beneden moet. De lopende-fietsband bij de entree maakt het comfortabel om met de fiets de hellingbaan op en af te gaan.

Veiligheid: Door de aanwezigheid van de beheerder voelt men zich zeker veilig en kan men met een gerust hart ook duurdere fietsen achterlaten.

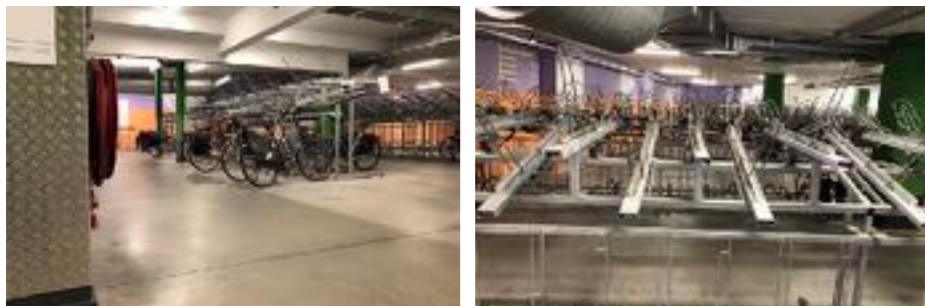
Locatiegegevens

ADRES	Muurhuizen	CAPACITEIT	
	3811 EC	 465	Fietsenplaatsen
BOUWJAAR	Onbekend	 4	Oplaadpunten
VERSCIJNING	Ondergronds		
EIGENAAR	Metropop BV		
BEHEERDER	Stichting FACA (Na de veldwerk periode is het beheer in handen van CPS gekomen)		

Ligging

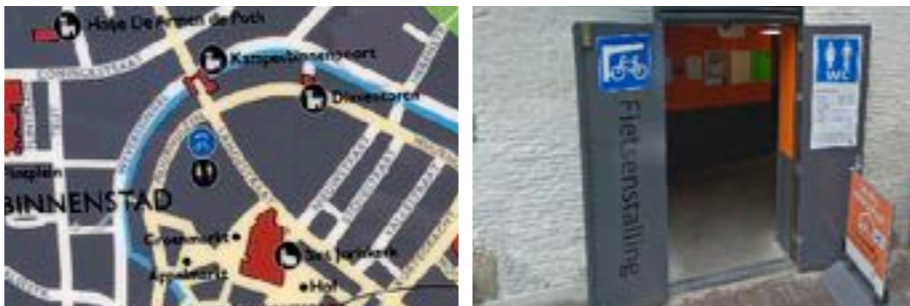


Algemene beleving



Grote fietsenstalling met veel plek voor scooters en fietsen met een afwijkend formaat. Door de vele hoge fietsenrekken is het overzicht minder goed.

Bereikbaarheid en vindbaarheid



De ligging in het voetgangersgebied is goed, maar de vindbaarheid is niet goed.

Comfort



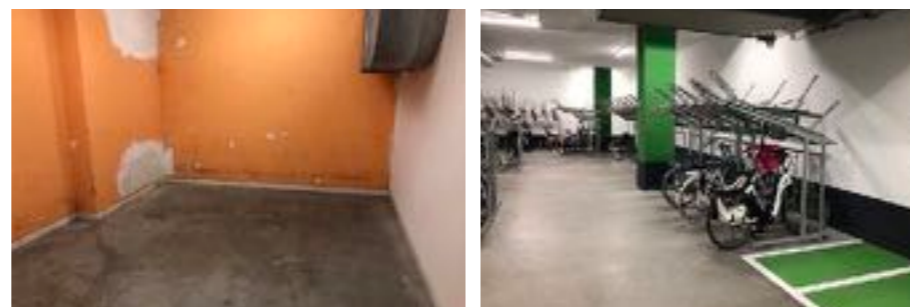
De fietsenstalling is niet alleen voor de gewone fiets geschikt, maar ook voor scooters, elektrische fietsen en fietsen met afwijkende formaten. De hellingbaan is voorzien van een automatische fiets-loopband.

Communicatie



Een bord aan de straatzijde helpt slechts een klein beetje in de communicatie om de stalling te vinden.

Onderhoud



De fietsenstalling is goed onderhouden. Een aparte ruimte voor afwijkende formaten fiets zou nog wel een dikke verf kunnen gebruiken.

Properheid



De fietsenstalling is schoon.

Service



Er zijn betaalde toiletten aanwezig. De elektrische fietsen kunnen gratis opgeladen worden. De aanwezige kluisjes blijken alleen voor personeel te zijn.

Toegankelijkheid



Hoewel ondergronds en de fietsenstalling redelijk goed bereikbaar door de fiets-loopband.

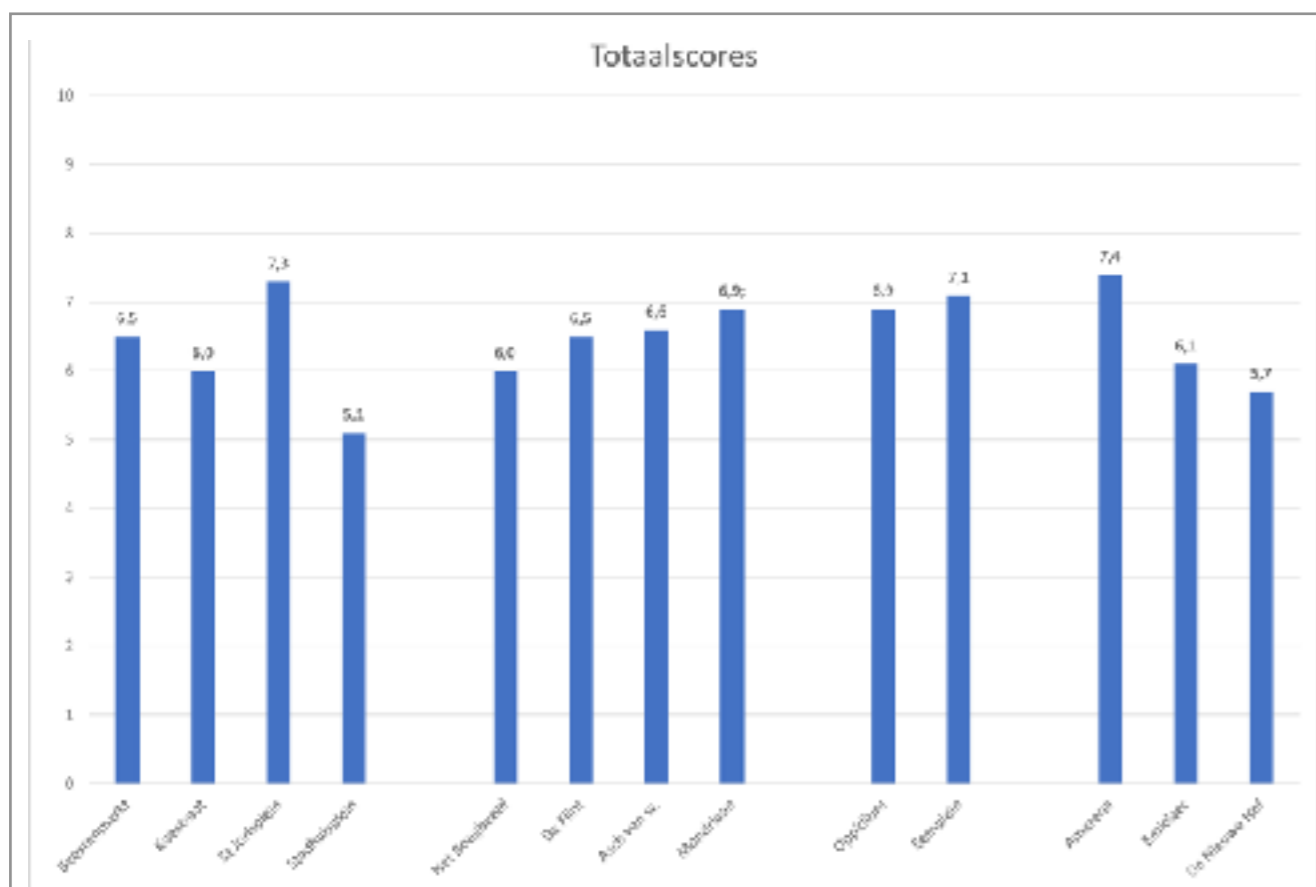
Veiligheid



De aanwezigheid van afzetlinten roept de vraag op wat er aan de hand is. Aan de vele hoge rekken kan men z'n hoofd stoten. Dit wordt met een enkel papieren blaadje aangegeven.

Klantbeleving	Centrum 1					Centrum 2					Schil Centrum			Rest bebouwde kom			
	Beesten markt	Koestraat	St Joris plein	Stadhuis plein	Gemiddeld	Het Boegbeeld	Flintplein	Asch van Wijck	Centrum Mondriaan	Gemiddeld	Oppidium	Eemplein	Gemiddeld	Amerena	Emiclaer	De Nieuwe Hof	Gemiddeld
Algemene beleving	6,9	6,3	7,7	5,2	6,5	5,9	6,5	6,6	7,1	6,5	7,3	7,3	7,1	7,1	6,6	5,7	6,5
Bereikbaarheid en vindbaarheid	6,8	5,8	7,0	6,2	6,5	5,0	5,5	6,5	6,5	5,9	6,3	6,3	6,3	6,8	6,3	6,2	6,4
Comfort	6,1	5,4	7,0	5,0	5,9	6,9	6,8	5,7	6,5	6,5	7,2	7,2	7,2	7,5	6,0	5,7	6,4
Communicatie	5,8	5,8	6,3	5,6	5,9	5,1	6,2	6,0	6,6	6,0	6,8	6,8	6,9	5,9	5,1	4,8	5,3
Onderhoud	7,5	6,0	8,2	4,8	6,6	6,3	6,3	7,1	7,9	6,9	6,9	6,9	7,4	8,4	5,9	5,4	6,6
Prijs-kwaliteit	6,0	6,0	7,0	5,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	6,0	6,7
Properheid	7,5	6,7	8,7	5,0	7,0	6,0	7,0	7,3	7,8	7,0	6,9	6,9	7,5	8,7	6,5	5,5	6,9
Service	6,4	6,2	5,7	4,9	5,8	5,3	7,0	6,1	6,9	6,3	6,4	6,4	6,7	6,5	4,7	5,3	5,5
Toegankelijkheid	6,2	6,0	8,0	4,0	6,1	8,4	7,9	8,5	6,9	7,9	7,5	7,5	7,5	8,5	7,4	7,5	7,8
Veiligheid	5,9	5,4	7,1	5,3	5,9	5,5	6,1	5,9	6,7	6,1	6,7	6,7	6,7	7,4	5,1	4,8	5,8
Totaalscore	6,5	6,0	7,3	5,1	6,2	6,0	6,5	6,6	6,9	6,5	6,9	7,1	7,0	7,4	6,1	5,7	6,4

> 7,0 De praktijk komt goed overeen met de norm.
6,0 - 7,0 De praktijk komt voldoende overeen met de norm.
< 6,0 De praktijk komt onvoldoende overeen met de norm.



Klantbeleving

Centrum 1

Van de centrumgarages scoort St. Jorisplein het beste qua klantbeleving. Dit is ook de jongste parkeergarage in het centrum (2001). Stadhuisplein is veruit de minste parkeergarage. Deze parkeergarage scoort op vele punten het slechts van alle parkeergarages in Amersfoort.

Centrum 2

Rond het centrum zijn de parkeergarages netjes verzorgd en qua klantbeleving sluiten deze goed aan bij de primaire bezoekdoelen. Alleen parkeergarage Boegbeeld is slecht vindbaar.

Schil centrum

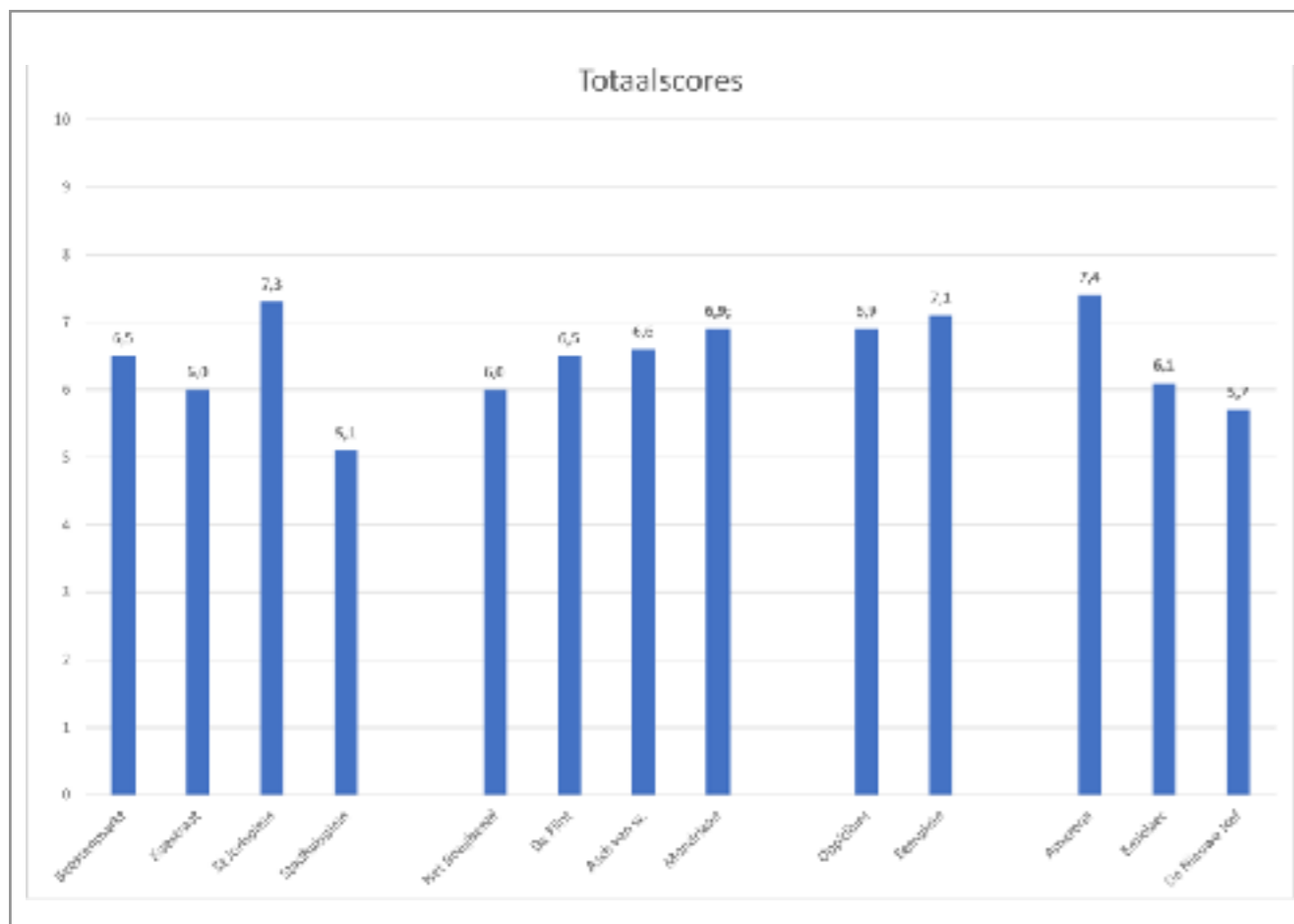
Rond het Eemplein waar een nieuw centrumdeel van Amersfoort is ontstaan, zijn twee openbare parkeergarages gelegen. Beiden sluiten goed aan bij het bovengelegen winkelcentrum en zijn aanzienlijk moderner dan de garages in het centrum. De toegankelijkheid van de garages is via de rotonde op het Eemplein niet optimaal.

Rest bebouwde kom

Ver buiten het centrum zijn drie parkeergarages meegenomen in de scope. Hiervan is onmiskenbaar de parkeergarage van Amerena de beste. Ook is dit de nieuwste openbare parkeergarage waarin de hedendaagse wensen qua parkeren aanwezig zijn. De parkeergarages bij de winkelcentra Emiclaer en Het nieuwe hof zijn gratis parkeren. Dat is zeer goed te zien in de klantbeleving. In beide parkeergarages is de aandacht voor het parkeeraanbod onder de maat.

Klantbeleving	Parkeerservice						Q-Park / P1					Apcoa	Interparking	Overigen		
	Amerena	Het Boegbeeld	Koestraat	Flintplein	Stadhuisplein	Gemiddeld	Asch van Wijck	Beestenmarkt	Centrum Mondriaan	St. Jorisplein	Gemiddeld	Eemplein	Oppidium	Emiclaer	De Nieuwe Hof	Gemiddeld
Algemene beleving	7,1	5,9	6,3	6,5	5,2	6,2	6,6	6,9	7,1	7,7	7,1	7,3	7,3	6,6	5,7	6,2
Bereikbaarheid en vindbaarheid	6,8	5,0	5,8	5,5	6,2	5,9	6,5	6,8	6,5	7,0	6,7	6,3	6,3	6,3	6,2	6,3
Comfort	7,5	6,9	5,4	6,8	5,0	6,3	5,7	6,1	6,5	7,0	6,3	7,2	7,2	6,0	5,7	5,9
Communicatie	5,9	5,1	5,8	6,2	5,6	5,7	6,0	5,8	6,6	6,3	6,2	6,8	6,8	5,1	4,8	5,0
Onderhoud	8,4	6,3	6,0	6,3	4,8	6,4	7,1	7,5	7,9	8,2	7,7	6,9	6,9	5,9	5,4	5,7
Prijs-kwaliteit	7,0	6,0	6,0	6,0	5,0	6,0	6,0	6,0	6,0	7,0	6,3	7,0	7,0	7,0	6,0	6,5
Properheid	8,7	6,0	6,7	7,0	5,0	6,7	7,3	7,5	7,8	8,7	7,8	6,9	6,9	6,5	5,5	6,0
Service	6,5	5,3	6,2	7,0	4,9	6,0	6,1	6,4	6,9	5,7	6,3	6,4	6,4	4,7	5,3	5,0
Toegankelijkheid	8,5	8,4	6,0	7,9	4,0	7,0	8,5	6,2	6,9	8,0	7,4	7,5	7,5	7,4	7,5	7,5
Veiligheid	7,4	5,5	5,4	6,1	5,3	5,9	5,9	5,9	6,7	7,1	6,4	6,7	6,7	5,1	4,8	5,0
Totaalscore	7,4	6,0	6,0	6,5	5,1	6,2	6,6	6,5	6,9	7,3	6,8	7,1	6,9	6,1	5,7	5,9

> 7,0 De praktijk komt goed overeen met de norm.
 6,0 - 7,0 De praktijk komt voldoende overeen met de norm.
 < 6,0 De praktijk komt onvoldoende overeen met de norm.



Klantbeleving

CPS

CPS verzorgt vijf parkeergarages in de stad Amersfoort. Hiervan zijn de Koestraat en Stadhuisplein in het centrum gelegen. Met een gemiddelde score van een 5,1 scoort deze laatste het slechts van alle parkeergarages. Iets buiten het centrum exploiteert CPS garage Het Boegbeeld* bij het winkelcentrum Neptunesplein en de parkeergarage behorende bij De Flint. Beiden scoren voldoende maar hebben geen functie voor de binnenstad. Parkeergarage Amerena scoort erg goed en is een moderne garage. Deze heeft echter geen functie voor de binnenstad.

(* Na de veldwerk periode is het beheer in handen van Arrivéé gekomen)

Q-Park / P1

Met twee parkeergarages in het centrum en twee parkeergarages direct aan de rand van het centrum verzorgt Q-Park/P1 het grootste deel van de binnenstadgarages. De garages scoren allen een goede voldoende. St. Jorisplein is de beste parkeergarage van de binnenstad en scoort goed in de klantbeleving.

Apcoa Parking

Apcoa verzorgt parkeergarage Eemplein. Een moderne, ruime parkeergarage die goed wordt gewaardeerd in klantbeleving. De parkeergarage ligt op minder dan 10 minuten loopafstand van het centrum en zou hiervoor ook ingezet kunnen worden.

Interparking

Interparking verzorgt parkeergarage Oppidium. Deze parkeergarage sluit zeer goed aan bij de in Oppidium gelegen functies. Deze garage scoort een ruime voldoende en zou qua ligging mogelijk ook een rol voor de binnenstad kunnen spelen.

Overigen

Van deze parkeergarage is het niet bekend wie het beheer verzorgt. De parkeergarages zijn alleen bestemd en functioneel voor het winkelcentrum waartoe deze behoren. De kwaliteit is zeer matig en de garages hebben geenszins een relatie tot de binnenstad.