

Parkeergarages en fietsenstallingen Amersfoort

Rekenkameronderzoek

Rekenkamer Amersfoort

december 2021



Colofon

Uitgavedatum: 6 december 2021



Rekenkamer Amersfoort
Stadhuisplein 5
3811 LM Amersfoort
033 469 43 12

rekenkamer@amersfoort.nl
www.amersfoort.nl/rekenkamer



Mr. Y Parking Guest

Mr. Y Parking Guest
Tivolilaan 205
6824 BV Arnhem
06 29505010

info@mr-y-parkingguest.nl
www.mr-y-parkingguest.nl

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Inleiding	5
1.1 Inleiding	5
1.2 Achtergrond	5
1.3 Doel en vraagstelling	6
1.4 Beoordelingskader	6
1.5 Onderzoeksopzet	7
1.6 Scope en afgrenzing	7
1.7 Dit rapport	8
Hoofdstuk 2 Parkeergarages en fietsenstallingen - beleid en praktijk	9
2.1 Het gemeentelijk beleid	9
2.2 Monitoring uitvoering gemeentelijk beleid	11
Hoofdstuk 3 De kwaliteit van parkeer- en stallingsvoorzieningen	13
3.1 De parkeergarages	13
3.2 De fietsenstallingen	30
Hoofdstuk 4 Autoluwe binnenstad	35
Hoofdstuk 5 Conclusies	39
5.1 De parkeergarages	39
5.2 De fietsenstallingen	41
5.3 Autoluwe binnenstad	43
Hoofdstuk 6 Aanbevelingen	45
Bijlage 1 Deelvragen	47
Bijlage 2 Onderzoeksopzet en verantwoording	48
Bijlage 3 De ervaringen van inwoners	56
Bijlage 4 Parkeer- en stallingsvoorzieningen	60
Bijlage 5 Autoluwe binnenstad	61
Bijlage 6 Overzicht gebruikte documenten	62
Bijlage 7 Geïnterviewde personen	63

HOOFDSTUK 1 INLEIDING

1.1 Inleiding

In het verleden werd ruim baan gemaakt voor automobilititeit, ook in de stadscentra met hun vele functies. In dat kader werden ook openbare parkeergarages gebouwd in of aan de rand van de stadscentra en bij winkel-, sport-, recreatie- en cultuurcentra. Ook in Amersfoort zien we dat terug. In Amersfoort zijn dertien openbaar toegankelijke parkeergarages, met een totaal capaciteit van 4.571 parkeerplaatsen, waarvan het grootste deel, negen garages met in totaal 3.974 parkeerplaatsen, in het centrum¹. Naast deze voorzieningen zijn er in het centrum parkeervoorzieningen in de vorm van betaald parkeren op straat en parkeerterreinen (voor bezoekers) en vergunningparkeren (vooral voor bewoners). In totaal gaat het hier om 459 plaatsen met betaald parkeren. Buiten het centrum zijn er vier parkeergarages, bij drie winkelcentra en de Amerena. Dat zijn garages waar gratis of tegen een laag tarief geparkeerd kan worden. Ook heeft het centrum van Amersfoort momenteel een viertal gratis, openbare, bewaakte fietsenstallingen, met ruimte voor 1.025 fietsen.

1.2 Achtergrond

Parkeren is een onderwerp dat de gemoederen bezighoudt, met name in binnensteden waar de ruimte voor parkeren beperkt is en bewoners en bezoekers die voor winkelen, recreatie, cultuur en werk de stad bezoeken, elkaar beconcurreren om de ruimte. Net als andere steden heeft Amersfoort daarom parkeerfaciliteiten, waaronder garages, en een parkeerbeleid voor vrij parkeren, betaald parkeren en vergunningparkeren om het gebruik van deze ruimte te reguleren. In het segment betaald parkeren spelen de garages een centrale rol. De gemeente Amersfoort heeft daarin een direct belang als eigenaar van Parkeren Amersfoort BV², welke vier parkeergarages exploiteert, en als lid van de Coöperatie ParkeerService (CPS) waarbij ook veertien andere gemeenten zijn aangesloten. CPS is voortgekomen uit ParkeerService Amersfoort NV, de voorloper van Parkeren Amersfoort BV. CPS verzorgt het beheer van de gemeentelijke garages en voert daarnaast ook het gemeentelijke parkeerbeleid uit, waaronder het verstrekken van parkeervergunningen, het onderhouden van parkeerautomaten en fietsenstallingen en het geven van informatie over parkeerge relateerde onderwerpen. CPS voert voor het geheel van de deelnemende gemeenten daarnaast ook de klachtenafhandeling en klanttevredenheidonderzoeken met betrekking tot de parkeergarages uit.

¹ Er zijn meer parkeergarages in Amersfoort, ook in het centrum, maar deze zijn niet openbaar toegankelijk omdat ze bestemd zijn voor abonneementhouders en/of eigen werknemers en bezoekers/ klanten van instellingen en bedrijven.

² Parkeren Amersfoort BV is in 2014 ontstaan uit de fusie van ParkeerService Amersfoort NV en Parkeergarage Koestraat BV. Parkeren Amersfoort BV is een parkeereexploitatiebedrijf dat voor 100% eigendom is van de gemeente Amersfoort. Parkeren Amersfoort BV is de risicodragende exploitant van de parkeergarages Koestraat, Flintplein, Stadhuisplein en Amerena. Daarnaast is Parkeren Amersfoort BV eigenaar van de parkeergarage Koestraat en huurt het de parkeergarages Flintplein, Stadhuisplein en Amerena van de gemeente. Het dagelijks parkeerbeheer van de garages is inbesteed aan (CPS) via een uitvoeringsopdracht.

Voor de rekenkamer waren de plannen over het autoluwe maken van de binnenstad de aanleiding om de parkeergarages en fietsenstallingen eens nader onder de loep te nemen. In het bijzonder ging het de rekenkamer om de aspecten die van invloed zijn op het gebruik van de parkeergarages en de fietsenstallingen in het invloedgebied van de autoluwe zone.

1.3 Doel en vraagstelling

Het doel van het onderzoek is te komen tot aanbevelingen voor verbetering van het geheel van parkeren en stallen, die mede dienstbaar zijn aan de plannen voor een autoluwe binnenstad.

De centrale onderzoeksvraag van het rekenkameronderzoek luidt:

Op welke aspecten kan (het beleid voor) het parkeren en stallen in de Amersfoortse openbaar toegankelijke parkeergarages en openbare bewaakte fietsenstallingen worden verbeterd en in hoeverre zijn de parkeergarages en fietsenstallingen toegerust voor een autoluwe binnenstad?

Om de centrale onderzoeksvraag te beantwoorden zijn deelvragen geformuleerd. Deze zijn te vinden in bijlage 1.

1.4 Onderzoeksopzet

Om de centrale onderzoeksvraag en de deelvragen te beantwoorden, zijn verschillende onderzoeksmethoden ingezet, waaronder documentstudie, objectanalyse, enquêtes en interviews. Aan het begin van het onderzoek zijn diverse relevante documenten geraadpleegd om het parkeerbeleid van de gemeente en het beleid voor de autoluwe binnenstad in kaart te brengen. Daarna zijn met behulp van de opnametool van Mr. Y Parking Guest alle binnen het onderzoek vallende parkeergarages doorgelicht. Hiermee kunnen deze locaties op eenduidige wijze met elkaar worden vergeleken. Ook voor de fietsenstallingen is deze opnametool gebruikt.

Daarnaast zijn enquêtes over klanttevredenheid uitgezet via het AmersfoortPanel en onder abonneementhouders van de parkeergarages en zijn suggesties voor verbeteringen opgehaald. Zie daarvoor bijlage 3.

Als laatste zijn interviews gehouden met diverse stakeholders. Er heeft onder andere een interview plaatsgevonden met Ondernemersvereniging Binnenstad Amersfoort (OBA). Deze vereniging vertegenwoordigt de ondernemers in de binnenstad, waar het merendeel van de garages is gevestigd en waar bovendien de (mogelijke) effecten van de autoluwe stad het grootst zijn. Omdat toegankelijkheid van parkeergarages en fietsenstallingen een belangrijk thema is, is ook gesproken met Onbeperkt Amersfoort die de belangen behartigt van Amersfoorters met een beperking.

De interviews zijn in verband met Covid-19 digitaal afgenomen, nadat alle opnames uitgevoerd waren. Zo kon de interviewaanpak beter worden afgestemd op de bevindingen uit de kwalitatieve opnames. De resultaten van de enquêtes en interviews zijn - voor zover relevant - ook vermeld bij de kwaliteitsbeoordeling per locatie in bijlage 4.

Voor meer informatie over de onderzoeksmethoden wordt verwezen naar bijlage 2 met de onderzoeksopzet en verantwoording.

Invloed Covid-19

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode december 2019 – november 2020. In maart 2020 werd Nederland getroffen door het coronavirus en ging Nederland in een lockdown. De rekenkamer en het

onderzoeksbureau hebben regelmatig contact gehad over de (verdere) uitvoering van het onderzoek. Om ervoor te zorgen dat het onderzoek betrouwbare resultaten oplevert, zijn extra waarborgen getroffen. Alle kwalitatieve opnames van de parkeergarages en fietsenstallingen zijn uitgevoerd tussen de twee lockdowns in, waardoor de resultaten van deze fase als maatgevend kunnen worden beschouwd.

De voorgenomen consumentenpolls konden niet doorgaan vanwege de gevolgen van het coronavirus. De resultaten van deze polls zouden te gekleurd zijn door de ontstane situatie. In plaats daarvan is een enquête uitgezet onder de deelnemers van het AmersfoortPanel. De resultaten hiervan zijn ook in de rapportages per locatie opgenomen. De opnames door Mr. Y Parking Guest hebben wel kunnen plaatsvinden omdat bij de opnames geen contact met consumenten noodzakelijk is.

1.5 Beoordelingskader

In tegenstelling tot andere onderzoeken van de rekenkamer is dit rekenkameronderzoek relatief weinig op het gemeentelijke beleid en de effecten daarvan gericht. In dit onderzoek staat de kwaliteit van parkeervoorzieningen in garages en fietsenstallingen centraal op basis van een deskundigenoordeel en de bevindingen van klanten. Er vindt in dit onderzoek dan ook geen toetsing van beleid aan een vooraf vastgesteld normenkader plaats. Wel wordt het vigerende beleid voor zover relevant voor de beantwoording van de onderzoeksvragen in kaart gebracht. In het onderzoek wordt de kwaliteit van de onderzochte parkeergarages en fietsenstallingen beoordeeld op basis van een tool die gebouwd is op landelijke en internationale normen ten aanzien van de fysieke inrichting van de garages en stallingen en wensen/eisen van gebruikers. Daarbij gaat het om aspecten als veiligheid, toegankelijkheid, communicatie, dienstverlening, onderhoud, properheid, comfort, bereikbaarheid en vindbaarheid en algemene beleving. Voor meer informatie over dit beoordelingskader, zie bijlage 2.

In dit rapport wordt voor elke afzonderlijke, onderzochte garage en stalling een eindoordeel gegeven over de overall kwaliteit op grond van de uitkomsten van de doorlichting met de tool. Er worden drie kwaliteitsniveaus onderscheiden:

De praktijk komt goed overeen met de norm.	
De praktijk komt voldoende overeen met de norm.	
De praktijk komt onvoldoende overeen met de norm.	

1.6 Scope en afgrenzing

Het rekenkameronderzoek richt zich op het beleid van de gemeente ten aanzien van parkeren en de bevordering van de fietsmobiliteit, voor zover dat raakvlakken heeft met de parkeergarages en fietsenstallingen. Daarnaast zijn dertien openbaar toegankelijke parkeergarages en drie openbare bewaakte fietsenstallingen in Amersfoort - ongeacht eigendom, beheer en exploitatie - onderworpen aan een kwaliteitstoets. Het betreft garages en stallingen die op 1 december 2019 in gebruik waren en die dat ook nog een geruime tijd (minimaal tot 2025) zullen zijn.

Het rekenkameronderzoek richt zich niet op garages en stallingen die uitsluitend bedoeld zijn voor abonenthouders of gelegen zijn bij specifieke bedrijven of instellingen en bedoeld zijn voor de eigen werknemers, bezoekers en klanten van dat bedrijf of die instelling, zoals de garage van Meander MC, Prénatal flagshipstore of IKEA. De uitzondering hierop is de Amerena-garage, omdat deze ook door Parkeren Amersfoort BV/CPS wordt geëxploiteerd en beheerd. Het onderzoek richt zich ook niet op de drie P+R locaties bij de stations. Ook de fietsenstalling voor gemeentepersoneel

onder het stadhuis en de NS-stalling bij Amersfoort CS zijn om die reden niet meegenomen. De fietsenstalling bij het Eemplein viel buiten de scope van het onderzoek omdat deze pas geopend is na de start van het onderzoek.

Tabel 1 Openbare parkeergarages en bewaakte fietsenstallingen in het onderzoek

parkeergarage	eigenaar	beheerder	bouwjaar	aantal parkeerplekken	betaald/gratis
Koestraat	Parkeren Amersfoort BV	CPS	1989	406	betaald
Stadhuisplein	ABP eigenaar, gemeente huurt en onderverhuurt aan Parkeren Amersfoort BV	CPS	1989	177	betaald
Flintplein	gemeente	CPS	1993	347	betaald
Amerena	gemeente	CPS	2018	218	betaald
Eemplein	particulier	Apcoa Parking	2012	625	betaald
Oppidium	particulier	Interparking	2014	600	betaald
Asch van Wijck	particulier	Q-Park/P1	1979	440	betaald
Beestenmarkt	particulier	Q-Park/P1	1987	360	betaald
St. Jorisplein	particulier	Q-Park/P1	2000	444	betaald
Centrum Mondriaan	particulier	Q-Park/P1	2002	575	betaald
Emiclaer	particulier	onbekend	1991	160	gratis
Het Boegbeeld	particulier	Arrivée	1993	85	betaald*
De Nieuwe Hof	particulier	Arrivée	2001	134	betaald*
fietsenstalling	eigenaar	beheerder	bouwjaar	aantal parkeerplekken	betaald/gratis
St. Jorisplein	VVE Jorisplein, gemeente huurt	CPS	2000	350	gratis
Kamberbinnenpoort	Metropop BV, gemeente huurt	CPS	onbekend	465	gratis
Amicitia	Zegwaard beheer, gemeente huurt	CPS	2016	110	gratis

* De eerste twee uur zijn gratis.

Bijzonder in dit onderzoek is dat het een onderwerp betreft waarin er naast de gemeente met haar directe belang in een viertal parkeergarages en CPS ook particuliere partijen als eigenaar, exploitant of beheerder betrokken zijn. De rekenkamer heeft ervoor gekozen breder te kijken dan alleen de gemeentelijke garages.

1.7 Dit rapport

In hoofdstuk 2 van dit rapport komen het beleid en de uitvoering daarvan aan de orde. In hoofdstuk 3 staan de parkeer- en stallingvoorzieningen en de ervaringen van gebruikers centraal. Hoofdstuk 4 gaat over de autoluwe binnenstad. De conclusies staan in hoofdstuk 5 en in hoofdstuk 6 staan de aanbevelingen centraal.

HOOFDSTUK 2 PARKEERGARAGES EN FIETSENSTALLINGEN - BELEID EN PRAKTIJK

Zoals in hoofdstuk 1 beschreven vindt er in dit onderzoek geen toetsing van beleid aan een vooraf vastgesteld normenkader plaats. Wel wordt het vigerende beleid voor zover relevant voor de beantwoording van de onderzoeksvragen in kaart gebracht. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het beleid rondom parkeren en stallen worden deelvragen 1 tot en met 3 beantwoord.

2.1 Het gemeentelijk beleid

Deelvraag 1

Wat is het huidige beleid van Amersfoort met betrekking tot parkeren en stallen in openbaar toegankelijke parkeergarages en openbare bewaakte fietsenstallingen in Amersfoort?

Parkeergarages

Het ook nu nog geldende parkeerbeleidsplan ‘Kiezen of delen?’³ dateert alweer uit 2005 en is het leidende beleidsdocument met betrekking tot parkeren. Het plan dat over de periode 2005 tot 2015 gaat, moet bijdragen aan een bereikbare, veilige en economisch vitale stad met een positief imago, waar het goed verblijven is. Hoewel 2015 ruimschoots voorbij is, staat deze ambitie vandaag de dag nog steeds overeind. Wel worden de voor de uitvoering benodigde beleidsdocumenten actueel gehouden. Zo wordt de Parkeerverordening jaarlijks opnieuw vastgesteld. Ook het Besluit Betaald Parkeren en het Besluit Uitgifte Parkeervergunning worden jaarlijks herzien. Daarnaast zijn in 2009, 2014, 2019 en 2020 de Parkeernormen⁴ opnieuw vastgesteld.

Aanleiding voor dit parkeerbeleidsplan ‘Kiezen of Delen?’ was destijds enerzijds de Kadernotitie Vervolg Vergunningparkeren die in 2004 door de raad is vastgesteld. In deze Kadernotitie wordt gepleit voor het zo efficiënt mogelijk omgaan met de parkeerruimte in Amersfoort en het bieden van oplossingen voor specifieke parkeerproblemen. De andere aanleiding voor het parkeerbeleidsplan was het Verkeer- en Vervoersplan (VVP) uit 2004. Het VVP beschrijft de doelstellingen op het gebied van bereikbaarheid, leefbaarheid en veiligheid. Het parkeerbeleid speelt een rol in het leveren van een bijdrage aan het realiseren van deze doelen.

Het parkeerbeleidsplan heeft de ambitie strategische keuzes te maken (tot 2015), zodat de uitvoeringsrichting van het parkeerbeleid duidelijk is voor belanghebbenden, gebruikers, bestuurders en ambtenaren. Er zijn geen strategische keuzes geformuleerd voor betaald parkeren in openbaar toegankelijke parkeergarages. Het beleidsplan bevat wel een doelstelling over de veiligheid en veiligheidsbeleving van parkeergarages. Daarnaast gaat het beleidsplan in op parkeergarages voor vergunninghouders. Zo wordt beschreven dat parkeervrij maken van de historische binnenstad alleen mogelijk is door het bijbouwen van parkeergarages voor vergunninghouders op herontwikkelingslocaties en/of het bouwen van mechanische parkeergarages.

³ Gemeente Amersfoort, Parkeerbeleidsplan Amersfoort, Kiezen of delen?, april 2005.

⁴ Een parkeernorm is een getal, waarmee bij nieuwe functies berekend wordt hoeveel parkeerplaatsen er nodig zijn.

Het beleidskader uit het parkeerbeleidsplan is door de gemeenteraad vastgesteld en wordt gehanteerd bij de uitwerking van het parkeerbeleid. Het college van B&W is verantwoordelijk voor het parkeerbeleid en de regie op de uitvoering. Amersfoort Parkeren BV exploiteert de gemeentelijke garages en Coöperatie ParkeerService⁵ verzorgt het beheer van de gemeentelijke parkeergarages, het straatparkeren en voert het vergunningenbeleid uit.

Dat er na 2005 geen specifiek parkeerbeleidsplan meer verschenen is, betekent niet dat er geen recent beleid meer is op het gebied van parkeren. De laatste jaren is parkeerbeleid vaker onderdeel geworden van andere beleidsplannen en draagt het bij aan de realisatie van doelen op het gebied van leefbaarheid en bereikbaarheid. Zo staat in het Verkeer- en vervoerplan 2030⁶ dat de ambities uit het parkeerbeleidsplan uit 2005 onveranderd zijn. Ook in de Visie Stadshart⁷ vormt bereikbaarheid en parkeren een belangrijk thema. In deze visie staat dat niet alle parkeergarages optimaal benut worden. Het makkelijker maken van routes van parkeergarages naar de binnenstad en het verbeteren van de bewegwijzering spelen hier een belangrijke rol in.

Sinds 4 januari 2020 is de binnenstad autoluw. Het beleid achter deze maatregel wordt beschreven in hoofdstuk 4.

Fietsenstallingen

Het fietsplan Amersfoort Fietst⁸ dateert van 2016 en is een nadere uitwerking van het Verkeer- en vervoerplan uit 2013. Het plan gaat uit van een sleutelrol voor de fiets om de toekomstige mobiliteitsgroei op te kunnen vangen. Om de fiets als aantrekkelijk alternatief voor andere vervoersmiddelen te gaan zien, zullen naast een goed fietsnetwerk ook de voorzieningen, zoals het fietsparkeren, op orde moeten zijn. Dit betekent voldoende plekken, goede vindbaarheid en toegankelijkheid van fietsstallingen en geschikt zijn voor verschillende soorten fietsen en gebruikers.

De huidige fietsenstallingen zijn gratis en in of aan de rand van de binnenstad gesitueerd. De fietsenstallingen zijn eigendom van private partijen, worden verhuurd aan de gemeente en beheerd door CPS. De gemeente heeft in de Uitvoeringsovereenkomst met CPS afgesproken om de Stichting Fiets Afhandeling Centrale Amersfoort (FACA) in te huren voor het bemensen van de stallingen. Deze stichting, een particulier initiatief, streeft ernaar om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt de mogelijkheid te bieden een traject te doorlopen dat hen weer perspectief biedt. Personeel en vrijwilligers van deze stichting houden toezicht op de gestalde fietsen.

⁵ Coöperatie ParkeerService (CPS) is ontstaan uit ParkeerService NV, het parkeerbedrijf van de gemeente Amersfoort en is in 2010 verzelfstandigd. Sinds de verzelfstandiging hebben nog veertien andere gemeenten zich aangesloten bij ParkeerService. CPS voert het parkeerbeleid van de gemeente uit en regelt onder meer de vergunningverlening, het beheer van ticket- en betaalautomaten en beheert daarnaast de parkeergarages Flintplein, Koestraat, Stadhuisplein en Amerena.

⁶ Gemeente Amersfoort, Verkeer- en vervoerplan Amersfoort, Visie op verkeer en vervoer tot 2030, september 2013.

⁷ Gemeente Amersfoort, Visie Stadshart, mei 2017.

⁸ Gemeente Amersfoort, Fietsplan gemeente Amersfoort, Amersfoort Fietst, maart 2016.

2.2 Monitoring uitvoering gemeentelijk beleid

Deelvraag 2

Hoe meten de gemeente en derden de klanttevredenheid?

Het meten van klanttevredenheid kan worden gedaan door de aanbieders van het parkeren (exploitant/beheerder). Hierin zijn actieve en reactieve metingen te onderscheiden. Bij actieve metingen worden door de exploitant/beheerder zelf meestal periodiek onderzoeken gedaan om de klantbeleving te meten. Bij reactieve metingen gaat het in de regel alleen om metingen van de ontevredenheid. Tevreden klanten uiten zich zelden. Ontevreden klanten uiten zich met name bij het aanwezige personeel of door het indienen van een klacht. Deze klachten worden door de exploitant/beheerder geregistreerd en afgehandeld.

Om inzicht te krijgen in zowel de actieve als reactieve metingen zijn interviews afgenomen bij de verschillende exploitanten en beheerders. De beheerders van de garages Oppidium, Het Boegbeeld en Asch van Wijck hebben hieraan niet meegewerkt.

Particuliere beheerders

Apcoa laat twee keer per jaar een statische opname uitvoeren door een externe partij. Hierbij wordt alleen visueel gekeken naar de staat van de parkeergarage. Naar aanleiding van de opname volgt een lijst van verbeterpunten en aanbevelingen die naar de eigenaar wordt gestuurd. Onder kortparkeerders en/of abonenthouders worden geen klanttevredenheidsonderzoeken gehouden. Dit is een keuze vanuit de eigenaar waarop Apcoa als beheerder geen invloed heeft.

Q-Park monitort klanttevredenheid op garageniveau. Zij schakelen een derde partij in om dit te meten en/of maken gebruik van opnames van eigen personeel en klachten op locatieniveau.

Coöperatie ParkeerService(CPS)

CPS geeft aan dat zij één keer per twee jaar een aantal onderzoeken uitvoeren om de klanttevredenheid te meten. CPS heeft daarbij twee klantenkringen: de coöperatieleden en de parkeerders. In het Leden Tevredenheid Onderzoek (LTO), worden de leden (de aangesloten gemeenten) bevraagd hoe tevreden zij zijn over de uitvoering van de parkeertaken door CPS. Daarnaast is er een Klant Tevredenheid Onderzoek (KTO), waarbij de kwaliteit van alle diensten anoniem wordt gemeten onder de parkeerders en/of gebruikers van de diensten. Dit onderzoek geeft een totaalbeeld voor alle leden (gemeenten waar CPS het beheer uitvoert) en niet specifiek van een parkeerfaciliteit of van een stad.

Gemeente Amersfoort

De gemeente Amersfoort meet niet specifiek de klanttevredenheid voor parkeergarages en fietsenstallingen.

Deelvraag 3

Hoe wordt lering getrokken uit klachten en claims en waarin wordt dat zichtbaar?

Particuliere beheerders

Apcoa geeft aan dat klachten worden gemeld via telefoon of email. De klachten worden geregistreerd, gemonitord en afgehandeld via de zogenaamde KAR-procedure (Kwaliteit Afwijking Rapportage).

Apcoa ontvangt ongeveer twee tot drie klachten per maand voor parkeergarage Eemplein, waarbij de meest in het oog springende klacht het tekort aan oplaadpunten is. Maar doordat de eigenaar hier niet in wil investeren, blijft deze klacht terugkomen bij de beheerder (Apcoa). In het onderzoek is niet naar voren gekomen welke redenen de eigenaar heeft om hieraan geen gehoor te geven.

Q-Park maakt gebruik van een standaard klachtenprocedure. Gemelde klachten worden gelogd waarbij de afhandeling van de klacht afhangt van de aard van de klacht. Zo wordt een technische klacht doorgegeven aan de eigen technische dienst die de klacht zo snel mogelijk oplost. Een klacht over prijsstelling wordt bijvoorbeeld ter kennisgeving aangenomen. Voor Amersfoort zijn er geen specifieke klachten bekend.

Coöperatie ParkeerService(CPS)

CPS registreert alle klachten centraal. Via chat, mail en telefoon kunnen klachten centraal worden gemeld, waarbij geen onderscheid wordt gemaakt tussen aangesloten gemeenten of betreffende garage. Telefonisch gemelde klachten worden zo mogelijk direct opgelost. Wanneer dit niet lukt, dan worden deze doorgezet naar de backoffice. Wanneer er kenmerkende klachten voor een bepaald lid zijn, dan wordt dit rechtstreeks opgenomen met het betreffende lid, om herhaling zoveel mogelijk te voorkomen. Doordat CPS geen specificatie per gemeente noch per garage aangeeft, zijn geen specifieke klachten bekend in relatie tot de CPS-garages in Amersfoort.

Gemeente Amersfoort

De gemeente Amersfoort ontvangt zelf vrijwel uitsluitend klachten inzake het parkeerbeleid. Over de uitvoering van het parkeerbeleid kwamen met name ten tijde van de overgang naar een nieuw parkeervergunningensysteem begin 2020 veel klachten, en soms ook over de toekenning van gehandicaptenparkeerplaatsen en/of gehandicaptenparkeerkaarten. Klachten en claims over de uitvoering worden door CPS afgehandeld. Wel komt het incidenteel voor dat een klacht niet naar tevredenheid van een klager is afgehandeld en dat deze wordt opgeschaald naar de gemeente. Er vindt geen monitoring van dit soort meldingen plaats. Uit het afgenomen interview met de gemeente blijkt dat bij de gemeente geen specifieke klachten over de parkeergarages zijn binnengekomen. De gemeente Amersfoort heeft hierin blijkbaar geen directe rol. Hiermee zal de lering uit klachten getrokken moeten worden binnen de verantwoordelijke rol van CPS.

HOOFDSTUK 3 DE KWALITEIT VAN DE PARKEER- EN STALLINGVOORZIENINGEN

In dit hoofdstuk komen de kwaliteit van de parkeer- en stallingvoorzieningen en de ervaringen van gebruikers aan de orde. Dit gebeurt aan de hand van de onderzoeksvragen 4 tot en met 11 in bijlage 1. De kwaliteit van de onderzochte parkeergarages en fietsenstallingen is beoordeeld op basis van een tool die gebouwd is op landelijke en internationale normen ten aanzien van de fysieke inrichting van de garages en stallingen en wensen/eisen van gebruikers. Daarbij gaat het om een tiental kernpunten: veiligheid, toegankelijkheid, communicatie, dienstverlening, onderhoud, properheid, comfort, bereikbaarheid en vindbaarheid en algemene beleving. Voor meer informatie over dit beoordelingskader, zie bijlage 2.

In dit hoofdstuk wordt voor elke afzonderlijke, onderzochte garage en stalling een korte samenvatting gegeven van de uitkomsten van de schouw die met behulp van de tool heeft plaatsgevonden op bovengenoemde kernpunten en wordt per garage en stalling een eindoordeel gegeven over de overall kwaliteit. Er zijn drie kwaliteitsniveaus onderscheiden:

De praktijk komt goed overeen met de norm (score > 7)	
De praktijk komt voldoende overeen met de norm (score 6-7)	
De praktijk komt onvoldoende overeen met de norm (score < 6)	

Daarnaast wordt een beeld gegeven van de klanttevredenheid en klachten over de garages en stallingen en suggesties voor verbeteringen op basis van de enquêtes onder abonneementhouders, leden van het AmersfoortPanel, interviews met stakeholders en beschikbare rapportages over klanttevredenheid en klachten.

3.1 De parkeergarages

3.1.1 Kwaliteitsbeoordeling van de garages op basis van doorlichting met de tool

Deelvraag 4a

Hoe scoren de parkeergarages op diverse kwaliteitselementen die gebruikt zijn voor dit rekenkameronderzoek? Wat valt daarbij op?

Alle garages zijn beoordeeld op dezelfde elementen, waardoor ze goed met elkaar vergeleken kunnen worden. Onderstaand zijn per garage de bevindingen per kernpunt kort beschreven. Voor een meer gedetailleerd overzicht per garage wordt verwezen naar de bijlagen 4.1 tot en met 4.13

De garages zijn in twee groepen ondergebracht: de garages in particulier eigendom en beheer en de garages geëxploiteerd door Parkeren Amersfoort BV, welke beheerd worden door CPS. De garages worden hieronder binnen de twee groepen gerangschikt naar oplopend bouwjaar.

De particuliere garages

Parkeergarage Asch van Wijck, bouwjaar 1979

De parkeergarage Asch van Wijck is een vrij basic en functionele parkeergarage. Het is de oudste openbare parkeergarage in Amersfoort. 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 het centrum 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 in verband met het kruisen van een druk fietspad. Door de uitstraling van de parkeergarage en de uitstraling van de omgeving lijkt het erop dat de parkeergarage vooral bestemd is voor de medewerkers van kantoren in de omgeving.

Comfort: Voor de voetgangers zijn er (behalve op de verdieping met de gehandicaptenparkeerplaatsen) geen automatische deuren naar de trappenhuisen. 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: Op 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.

Voor een overzicht van deze parkeergarage zie bijlage 4.2

Resultaat	Beoordeling
De praktijk komt voldoende overeen met de norm.	6,6

Parkeergarage Beestenmarkt, bouwjaar 1987

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. 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 verwijsstelsel. 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 drie 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 (vier parkeerplaatsen). Nabij het trappenhuis zijn twee gehandicaptenparkeerplaatsen aanwezig. De parkeergarage heeft geen lift. Gehandicapten dienen de flauwe rolstoelhellingbaan te gebruiken.

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

Voor een overzicht van deze parkeergarage zie bijlage 4.3

Resultaat	Beoordeling
De praktijk komt voldoende overeen met de norm.	6,5

Parkeergarage Emicclair, bouwjaar 1991

Algemene beleving: De parkeergarage Emicclair 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 aanwijzing 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 etagennummers 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.

Service: In parkeergarage Emicclair worden geen bijzondere services geboden. Naast de uitrit is een grote opstelplaats voor winkelwagens van de nabijgelegen 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: de service wordt geboden maar de uitvoering is allerm minst goed te noemen.

Toegankelijkheid: De parkeergarage is ook toegankelijk voor gehandicapten (vier 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. Automobilisten en voetgangers hebben geen zicht op elkaar door de dichte wanden. Voetgangers (soms met winkelwagens) nemen regelmatig de hellingbaan om naar de juiste verdieping te lopen. Tenslotte zijn tijdens beide opnames hangjongeren waargenomen.

Voor een overzicht van deze parkeergarage zie bijlage 4.7

Resultaat	Beoordeling
De praktijk komt voldoende overeen met de norm.	6,1

Parkeergarage Het Boegbeeld, bouwjaar 1993

Algemene beleving: 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. De parkeergarage oogt alsof er weinig aandacht aan besteed wordt. Bij aankomst valt meteen op dat de inrijterminal aangereden 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 met kleine statische borden aangegeven. Het oogt vrij hectisch rondom het winkelcentrum met verkeer, aangezien mensen in auto's 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 aangereden inrijterminal dat er een eiland en aanrijbeveiliging 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 uitrijdsituatie 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 bezoeksdoelen ontbreekt.

Onderhoud: In de parkeergarage zijn lekkages aan het plafond zichtbaar. De apparatuur van zowel de inrit als uitrit zijn aangereden en wordt met plakband bij elkaar gehouden. Op de parkeervloer zijn er beschadigingen en plasvormingen 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 toegankelijkheid wordt onder andere gekeken naar het aantal entrees voor auto en voetgangers. Doordat de parkeergarage relatief klein is, is 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.

Voor een overzicht van deze parkeergarage zie bijlage 4.4

Resultaat	Beoordeling
De praktijk komt voldoende overeen met de norm.	6,0

Parkeergarage St. Jorisplein, bouwjaar 2000

Algemene beleving: De parkeergarage St. Jorisplein is relatief gezien nog jong. Dit is terug te zien in het ontwerp, met eenrichtingverkeer en 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. De openingstijden in de parkeergarage zijn maximaal door de 24/7 openstelling. 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 contant geld betaald worden.

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

Voor een overzicht van deze parkeergarage zie bijlage 4.12

Resultaat	Beoordeling
De praktijk komt goed overeen met de norm.	7,3

Parkeergarage De Nieuwe Hof, bouwjaar 2001

Algemene beleving: De parkeergarage komt, ondanks het bouwjaar, over als een oude, donkere en krappe parkeergarage waar geen aandacht aan wordt geschonken en zeker niet wordt ingezet als een kwalitatief goede parkeergarage ten behoeve van het winkelcentrum.

Bereikbaarheid en vindbaarheid: De parkeergarage is niet goed aangegeven en moeilijk herkenbaar 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 en is niet aantrekkelijk en comfortabel. Alleen met langzaam rijden kan voorkomen worden dat de spiegels niet de standers van de rolhekken raken. De vakken en rijbanen zijn 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 borden waarop duidelijk staat dat de eerste twee uur gratis zijn. 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 aanwezigheid van 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, is er veel bandensporen en schade aan de verf zichtbaar. 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 kolommen is de garage niet schoon. De hoeveelheid zwerfafval is beperkt.

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 (twee 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 ook als speelplaats gebruikt.

Voor een overzicht van deze parkeergarage zie bijlage 4.9

Resultaat	Beoordeling
De praktijk komt onvoldoende overeen met de norm.	5,7

Parkeergarage Centrum Mondriaan, bouwjaar 2002

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 ook 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 versnaperingmachine en is een defibrillator 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, want her en der staan verdwaalde wagentjes in de parkeergarage.

Toegankelijkheid: De parkeergarage is ook toegankelijk voor gehandicapten (vier parkeerplaatsen). De stijpunten 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 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.

Voor een overzicht van deze parkeergarage zie bijlage 4.5

Resultaat	Beoordeling
De praktijk komt voldoende overeen met de norm.	6,9

Parkeergarage Eemplein, bouwjaar 2012

Algemene beleving: Het Eemplein heeft een goede en moderne parkeergarage. De routing in de parkeergarage is helder en overall is eenrichtingverkeer. 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 stijtpunt met de tapis roulants, de betaalmogelijkheden en de beheerder in zicht zijn. Hiermee is sprake van een goede oriëntatie.

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 voor het verkeer en het is oppassen met de kruisende 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 roulant 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 bezoekerdoelen in relatie staan met de parkeergarage, zowel door uitingen op de gevel maar ook met de bewegwijzering in de parkeergarage. De intercomoproep werd binnen dertien 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 roulant is goed vindbaar en zichtbaar. 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 overigens wel lastig te vinden zijn. In het trappenhuis is een defibrillator aanwezig.

Toegankelijkheid: De parkeergarage is ook toegankelijk voor gehandicapten (vier 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 en zijn 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?

Voor een overzicht van deze parkeergarage zie bijlage 4.6

Resultaat	Beoordeling
De praktijk komt goed overeen met de norm.	7,1

Parkeergarage Oppidium, bouwjaar 2014

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 supermarkten, 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 zaken 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 waar tijdens de opname ook personeel aanwezig was. 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 (vier 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 beheerruimte 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.

Voor een overzicht van deze parkeergarage zie bijlage 4.11

Resultaat	Beoordeling
De praktijk komt voldoende overeen met de norm.	6,9

De garages van de gemeente

Parkeergarage Koestraat, bouwjaar 1989

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. Vlak bij 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 meer bij de hedendaagse maat van de auto's. De vakken 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 aan de voorzijde goed aangegeven. Bij binnenkomst worden de tarieven, openingstijden en andere voor de klant van belang zijnde informatie goed aangegeven. In de garage is de communicatie summier. De verwijzing naar de elektrisch oplaadpunten en de gehandicaptenparkeerplaatsen alsmede naar het aanwezige toilet verdient aandacht.

Onderhoud: Achterstallig onderhoud is aanwezig in de gehele garage. Met name in de trappenhuizen en de liften valt dit erg op voor de klant en beïnvloedt 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 vier 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 (vier parkeerplaatsen). De stijpunten zijn goed voorzien van glas.

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

Voor een overzicht van deze parkeergarage zie bijlage 4.10

Resultaat	Beoordeling
De praktijk komt voldoende overeen met de norm.	6,0

Parkeergarage Stadhuisplein, bouwjaar 1989

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

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 scoren onvoldoende in de parkeergarage. Ondanks het gebrek aan kwaliteit, wordt er toch een binnenstedelijk parkeertarief gehanteerd, waardoor ook de prijs-kwaliteit verhouding als onvoldoende wordt gewaardeerd.

Bereikbaarheid en vindbaarheid: De parkeergarage is goed bereikbaar via de stadsring en goed aangegeven via bewegwijzering. 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 gehandicapten⁹. De doorrijhoogte van de parkeergarage is minimaal met 1,80 meter. Dit levert ook een benauwd 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 trappenhuisen is goed. De communicatie bij de auto entree is 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. De afvalbakken zijn niet vol.

Service: Het aantal services is zeer beperkt. Er is wel een plattegrond 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, omdat er geen lift is en men alleen via een trap de parkeergarage kan verlaten. Zeker van een parkeergarage met als primair bezoekdoel het gemeentehuis mag men meer verwachten.

⁹ De raad heeft op 21 september 2021 besloten dat er een investeringskrediet beschikbaar wordt gesteld voor de bouw van een lift in de parkeergarage Stadhuisplein om de toegankelijkheid te verbeteren.

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 defibrillator aanwezig.

Voor een overzicht van deze parkeergarage zie bijlage 4.13

Resultaat	Beoordeling
De praktijk komt onvoldoende overeen met de norm.	5,1

Parkeergarage Flintplein. Bouwjaar 1993

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

Algemene beleving: De parkeergarage is 24/7 geopend. 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 de Flint toe wil rijden. 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 twee 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 de locatie van voetgangersentrees 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 defibrillator, zijn er voldoende oplaadpunten, is er een plattegrond, is er bereik voor radio en mobiele telefoon en er zijn meerdere mogelijke abonnementsvormen.

Toegankelijkheid: De toegankelijkheid voor gehandicapten kan beter. Het aantal gehandicaptenparkeerplaatsen 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.

Voor een overzicht van deze parkeergarage zie bijlage 4.8

Resultaat	Beoordeling
De praktijk komt voldoende overeen met de norm.	6,5

Parkeergarage Amerena, bouwjaar 2018

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.

Algemene beleving: De openingstijden van de parkeergarage sluiten perfect aan bij de bezoektijden van de bezoekdoelen. De parkeergarage is overzichtelijk, functioneel en aangenaam.

Bereikbaarheid en vindbaarheid: De parkeergarage is goed bereikbaar vanaf de snelweg en goed aangegeven via bewegwijzering. Uiteraard helpt het 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 trappenhuizen en bij de betaalautomaten. De intercomoproep werd binnen vijf 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 geeft een schone indruk.

Service: De parkeergarage heeft buiten twee laadpunten voor elektrische auto's.

Toegankelijkheid: De parkeergarage is ook toegankelijk voor gehandicapten. Nabij het trappenhuis zijn twee gehandicaptenparkeerplaatsen 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 beheerdersruimte of personeel aanwezig. De sociale veiligheid in het trappenhuis is goed. Met name de glazen deuren en zijanten in de lift zijn zeer goed.

Voor een overzicht van deze parkeergarage zie bijlage 4.1

Resultaat	Beoordeling
De praktijk komt goed overeen met de norm.	7,4

3.1.2 De ervaring en opinies van gebruikers en andere belanghebbenden

Deelvraag 5a
Hoe ervaren de diverse gebruikers de garages?

Deelvraag 6a
Wat valt er te verbeteren volgens de gebruikers?

Uitgangspunt van het onderzoek was om bij alle locaties consumentenpolls af te nemen. Door Covid-19 was dit onmogelijk. Om toch inzicht te krijgen in de klantbeleving van de gebruikers van de garages, is ervoor gekozen om twee andere instrumenten in te zetten, namelijk een abonnementhoudersenquête en een enquête onder leden van het AmersfoortPanel. In bijlage 3 is meer informatie opgenomen over de uitgezette vragenlijst en de respons op de vragenlijsten. Ook zijn gesprekken gevoerd met Onbeperkt Amersfoort en de Ondernemersvereniging Binnenstad Amersfoort (OBA) om hun opvattingen over de parkeervoorzieningen te horen.

Enquête onder abonneementhouders

Aan de exploitanten/beheerders van de openbare parkeergarages waar abonnementen worden aangeboden, is medewerking gevraagd om abonneementhouders te laten deelnemen aan een enquête over klantbeleving. Hieraan is medewerking verleend door CPS (Amerena, Flintplein, Koestraat en Stadhuisplein), door Apcoa Parking (Eemplein) en door Q-Park/P1 (Asch van Wijck). Voor de parkeergarage Emiclaer is geen uitvraag gedaan, omdat hier geen sprake is van betaald parkeren. De beheerders van de overige garages hebben geen medewerking verleend.

In totaal zijn 68 ingevulde enquêtes, verdeeld over zeven garages, ontvangen. Hiervan heeft de helft betrekking op garage Koestraat. Alleen over deze garage zou een redelijk betrouwbaar beeld gevormd kunnen worden van het oordeel van de abonneementhouders. In deze rapportage is daarom volstaan met een overzicht van ervaringen van gebruikers en de algemene verbeterpunten die door abonneementhouders naar voren zijn gebracht. De verbeterpunten per parkeerfaciliteit zijn wel opgenomen in bijlage 4.1 tot en met 4.13.

De kritische kanttekeningen en verbeterpunten die abonneementhouders noemen hebben vooral betrekking op:

- het comfort van de parkeergarages kan beter wat betreft vak afmetingen en in- en uitritten;
- het kruisend verkeer met fietsers/voetgangers bij de in- en uitgangen;
- te weinig oplaadpunten voor elektrische auto's;
- het verlichtingsniveau;
- de prijs-kwaliteitsverhouding;
- het ontbreken van de toepassing van kentekenherkenning;
- de veiligheid en het veiligheidsgevoel;
- het verbeteren van de schoonmaak.

De garages die er onder abonneementhouders relatief positief uitspringen zijn Eemplein, Koestraat en Stadhuisplein. Ondermaats scoort de garage Asch van Wijck. Garage Flintplein scoort middelmatig.

AmersfoortPanel

Van het AmersfoortPanel hebben 2.818 panelleden de digitale vragenlijst ingevuld. De resultaten van die enquête worden beschreven in bijlage 3 en zijn daarnaast per parkeergarage opgenomen in de bijlagen 4.1 t/m 4.13.

De meeste kritische kanttekeningen en/of verbeterpunten die de leden van het AmersfoortPanel over de parkeergarages hebben aangegeven zijn:

- het ontbreken van informatie over beschikbare parkeerplaatsen langs de parkeerroute;
- de vindbaarheid van de voetgangerstoegangen;
- het comfort in de parkeergarages, wat betreft vak afmetingen en in- en uitritten;
- het verbeteren van de schoonmaak;
- het vergroten van de (sociale) veiligheid, in meerdere garages zijn hangjongeren aanwezig en ontbreekt het personele toezicht;
- de veiligheid bij de in- en uitritten is beperkt door kruisende fietsers en voetgangers;
- het parkeren in Amersfoort wordt als duur ervaren.

Ondanks de kritische kanttekeningen zijn Amersfoorters overwegend positief over de openbare parkeergarages. Op grond van de enquête onder de leden van het AmersfoortPanel worden alle garages, ook die bij het stadhuis, positief beoordeeld, ook al zijn er wel verschillen in waardering van de garages. Die verschillen komen behoorlijk overeen met de uitkomsten van de schouw met behulp van de opnametool van Mr. Y Parking Guest.

Uit de reacties van abonneementhouders en de leden van het AmersfoortPanel komen duidelijke verschillen naar voren die logisch samenhangen met het verschil in de frequentie en doelen van het gebruik van de parkeergarages. Zo is de behoefte aan meer oplaadpunten voor elektrische voertuigen en kentekenherkenning meer voor de hand liggend bij gebruikers die langdurig en frequent van een bepaalde garage gebruik maken dan bij incidentele kortparkeerders. En zo hebben incidentele parkeerders een groter belang bij heldere informatie over beschikbare parkeerplaatsen en waar de voetgangerstoegangen zich bevinden.

Gemeenschappelijk hebben de abonneementhouders en leden van het AmersfoortPanel hun zorgen over de veiligheid bij de in- en uitritten, staat van schoonmaak en de prijs-kwaliteit verhouding van het parkeeraanbod.

Onbeperkt Amersfoort en Ondernemersvereniging Binnenstad Amersfoort (OBA)

De stichting Onbeperkt Amersfoort¹⁰ vindt dat de toegankelijkheid van faciliteiten vaak te wensen overlaat. De organisatie ziet graag dat de parkeerplekken voor gehandicapten en brommobielen dicht bij de uitgang van de parkeergarages en stallingen gelegen zijn. Ook zou de communicatie ten behoeve van gehandicapten duidelijker kunnen, bijvoorbeeld ten aanzien van de ligging van de gehandicaptenparkeerplaatsen en het gebruik van de gehandicaptenparkeerkaart in de parkeergarages. De communicatie met de gemeente verloopt goed. Contact met de aanbieders van parkeergarages is er echter niet.

De OBA is van mening dat de parkeergarages gedegen en redelijk op niveau zijn maar niet bijzonder wat betreft de kwaliteit. Er is ook weinig tot geen overleg en afstemming met de eigenaren/beheerders van de parkeergarages, net zomin als dat er is met de beheerder van de fietsenstallingen. En het ontbreekt in de ogen van de OBA aan een algemene visie over de inzet van het parkeer- en stallingaanbod ten behoeve van de (autoluwe) binnenstad.

3.1.3 Klanttevredenheid, klachten en claims

In deze paragraaf wordt nader ingegaan op de klanttevredenheid, klachten en claims op grond van documenten van en gesprekken met direct betrokkenen bij de gemeente en de beheerders van de garages.

Deelvraag 7a

Wat zijn de uitkomsten van de klanttevredenheidsmetingen (2015-2019) die de gemeente of derden hebben gedaan voor wat betreft de garages?

Deelvraag 8a

Hoeveel klachten en claims zijn er bij de gemeente of derden ingediend over de parkeergarages (2015-2019)?

¹⁰ Stichting Onbeperkt Amersfoort behartigt de belangen van Amersfoorters met een beperking en/of een chronische ziekte.

Deelvraag 9a

Hoe zijn de ingediende klachten en claims in aantallen verdeeld over de garages? Waar hadden deze klachten en claims betrekking op?

Klanttevredenheid

Exploitanten/beheerders verrichten zelf regelmatig klanttevredenheidsmetingen bij 'hun' locaties in Amersfoort. Deze metingen zijn echter sterk gericht op de kwaliteit van de parkeerfaciliteit en niet op de beleving en ervaring van de consument. Daarbij worden deze inzichten alleen voor eigen doeleinden gebruikt en worden deze niet gedeeld met bijvoorbeeld de gemeente. De rekenkamer heeft geen toegang gehad tot de klanttevredenheidsmetingen van de particuliere garagebeheerders. Uit de gesprekken met de beheerders van de particuliere parkeergarages blijkt dat zij de kwaliteit van de parkeergarages en de services van hun eigen parkeergarages als (net) voldoende beoordelen. Daarmee sluiten de parkeergarages in hun ogen aan bij de wensen van de klanten.

CPS heeft eenmalig in 2016 de tevredenheid over het parkeren gemeten bij gebruikers van straatparkeren, parkeergarages en parkeerterreinen, het klantcontactcentrum en websites van de aangesloten gemeenten. Dit is integraal onderzocht voor alle aangesloten gemeenten, waarbij parkeerders van CPS-parkeergarages in Amersfoort (samen met Lelystad) in zijn algemeenheid het minst tevreden zijn. Ze scoren een 7,1, maar dit cijfer is nog steeds ruim voldoende. De onderdelen die het minst positief beoordeeld worden (het laagste cijfer was een 6,0) zijn het gebrek aan ruimte van een parkeerplek en het gebrek aan gemak bij in- en uitrijden. Deze zaken zijn haast niet positief te veranderen, aangezien dit met name voortkomt uit beperkingen in de fysieke ruimte van een parkeergelegenheid. Deze resultaten zijn in lijn met de uitkomsten van de enquête onder abonneementhouders en leden van het AmersfoortPanel.

Klachten en claims

Het totaalbeeld van de binnengekomen klachten over de parkeerfaciliteiten en het parkeren is zeer onvolledig. Dit komt enerzijds door de beperkte medewerking van de beheerders van de parkeergarages, anderzijds omdat de wel beschikbare gegevens niet specifiek zijn.

Gemeente Amersfoort en CPS

De gemeente Amersfoort heeft geen cijfers beschikbaar over klachten en claims, aangezien er vrijwel uitsluitend klachten over het parkeerbeleid bij de gemeente worden gemeld. Over de uitvoering van het parkeerbeleid kwamen met name ten tijde van de overgang naar een nieuw parkeervergunningensysteem begin 2020 veel klachten, en soms ook over de toekenning van gehandicaptenparkeerplaatsen en/of gehandicaptenparkeerkaarten. Klachten en claims over de parkeergarages worden door CPS afgehandeld.

Bij de gemeente is er wel een redelijk beeld van de kwaliteit van de eigen garages die door CPS worden beheerd. Erkend wordt dat met name de oude Stadhuisplein garage slecht verlicht en klein is, slecht passende vakken en een laag plafond heeft. De Amerena garage daarentegen wordt als goed en prettig gezien. Ook wat betreft de bezettingscijfers en het gebruik van de parkeergarages heeft de gemeente alleen beperkte informatie over de eigen garages. Van de kwaliteit van de overige, particuliere parkeergarages is geen goed beeld en dat geldt ook voor de bezettingsgraden. Met de parkeerroute verwijzing probeert de gemeente de mensen te leiden, maar dat werkte onvoldoende, mede door het ontbreken van informatie over beschikbaarheid van parkeerplaatsen. Overigens liet een onderzoek uit 2014 naar de effectiviteit van het ParkeerRouteInformatieSysteem (PRIS) zien, dat parkeerders zich niet of nauwelijks lieten beïnvloeden door de dynamische informatie met het aantal vrije parkeerplaatsen. Vanwege het feit dat de instandhouding daarvan met hoge kosten gepaard ging en dat exploitanten niet meer bereid waren daaraan bij te dragen (mede

vanwege apps die deze functie zouden gaan overnemen), is destijds besloten de dynamische informatie te stoppen en slechts statische verwijzingen te vermelden.

CPS verzamelt alle klachten (van meerdere steden en garages dus) in één klachtenbox. Technische klachten worden direct doorgestuurd naar de desbetreffende garage om zo snel mogelijk af te handelen. De overige klachten worden centraal beheerd. Als een trend is waar te nemen neemt parkeerservice contact op met de desbetreffende stad. Men rapporteert niet maandelijks op stadsniveau noch op garageniveau. In Amersfoort weet men eigenlijk weinig van de klachten over het parkeren in de stad of de verschillende CPS-garages.

Particuliere beheerders

Apcoa, beheerder van garage Eemplein hanteert een Kwaliteit Afwijking Rapportage en heeft aangegeven dat zij zo'n twee á drie klachten per maand ontvangen. Hiervan hebben de meeste klachten betrekking op het beperkte aantal oplaadpunten voor elektrische voertuigen in de parkeergarage. Deze klacht herhaalt zich vaak omdat de eigenaar geen acties hierin onderneemt.

Q-Park heeft een standaard klachtenprocedure waar de klachten allemaal worden gelogd. Klachten over schades (deuren, ramen, auto's, etc.) worden direct doorgezet naar de technische dienst en verholpen. Klanten over beleid, tarieven etc. worden voor kennisgeving aangenomen.

Q-Park geeft aan dat er in de jaren 2019, 2020 en de eerste twee maanden van 2021 in totaal 47 klachten zijn geregistreerd.

- Beestenmarkt: 15 (meest voorkomend: geluidsoverlast van de ventilatie en inbraak);
- Centrum Mondriaan: 25 (meest voorkomend: geluidsoverlast ventilatie);
- St. Jorisplein: 7 (meest voorkomend: gladheid en inbraak).

3.1.4 Wat valt er te leren uit een vergelijking van de garages?

Ter afsluiting van dit deel over de kwaliteit van de parkeergarages wordt nog kort ingezoomd op de verschillen en overeenkomsten tussen de garages. Dit gebeurt aan de hand van een tweetal vragen.

Deelvraag 10a

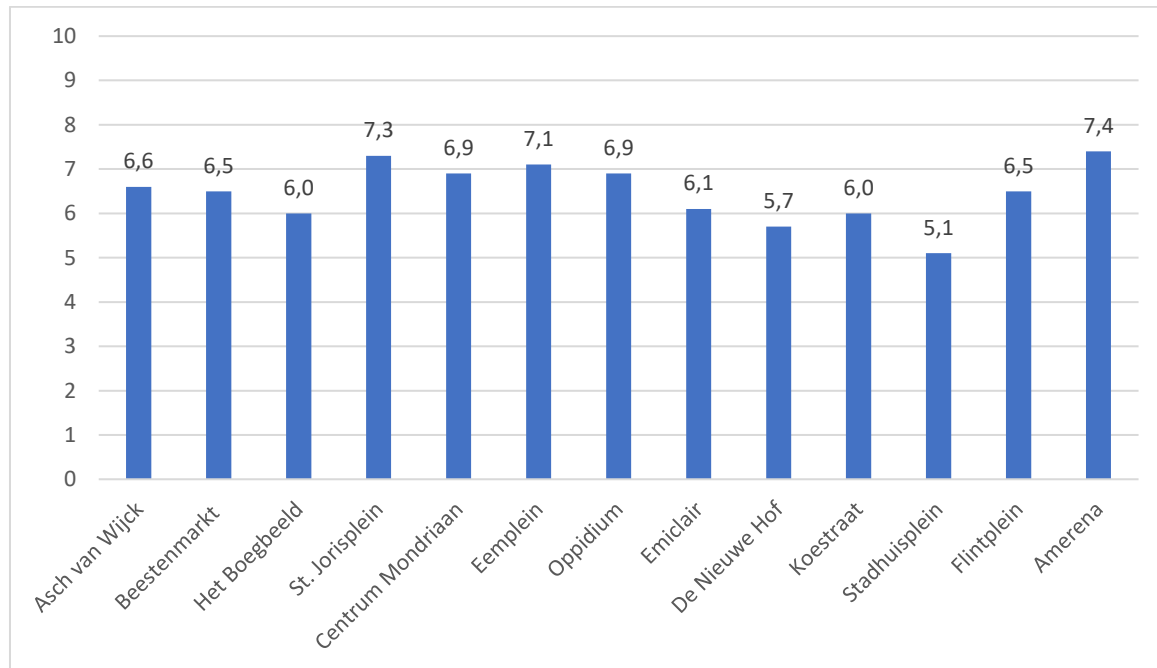
Wat valt er op de onderzochte punten te leren van een vergelijking tussen de garages onderling?

Deelvraag 11a

Is er ook sprake van verschillen tussen garages als ze gegroepeerd worden naar exploitant en/of beheerder (op basis van de tweedeling wel of niet gelieerd aan de gemeente)?

Het eerste dat opvalt is dat de kwaliteit van de parkeergarages gemiddeld genomen op een voldoende niveau ligt. Drie garages scoren duidelijk bovengemiddeld goed (overall score boven 7,0) twee garages scoren ruim onder het gemiddelde met een onvoldoende kwaliteit (overall score beneden de 6,0). Maar de doorsneekwaliteit van de garages in Amersfoort is een matige voldoende. Zie voor de individuele scores van de garages onderstaande figuur.

Figuur 1 Kwaliteitscores parkeergarages in Amersfoort



Bron: Mr. Y Parking Guest

Een tweede punt dat opvalt is dat de kwaliteit van de garages sterk afhangt van de leeftijd van de garages. Vrijwel alle garages die na 2000 zijn gebouwd scoren bovengemiddeld, met een score van 6,9 of meer. Uitzondering is hier de garage De Nieuwe Hof in Nieuwland, die een onvoldoende scoort. Dat is niet verwonderlijk omdat de eisen die aan garages en het parkeren worden gesteld evolueren in de tijd en de infrastructuur van de nieuwe garages daarop wordt aangepast. Oudere garages zijn dan al gauw kwalitatief wat onder de maat, omdat de infrastructuur niet eenvoudig kan worden aangepast. Zo is de toegankelijkheid van de Stadhuisgarage voor minder-validen slecht, wat niet te herstellen is zonder ingrijpende investeringen. Het verschil in leeftijd van de garages is ook een van de redenen waarom de gemiddelde kwaliteit van de garages in het stadshart, waar drie oudere garages liggen, wat lager is dan in de directe ring er omheen en bij het Eemplein.

Een derde opvallende punt is dat de garages met een beperkte functie (service voor winkelend publiek buiten het stadscentrum) waar gratis of relatief goedkoop geparkeerd kan worden (Het Boegbeeld, Emiclaer en De Nieuwe Hof) ruim benedengemiddeld scoren. Dit hangt mede samen met het lage niveau van services, communicatie en veiligheid in die garages. Ook de Amerena garage heeft een beperkte functionaliteit en is goedkoop. Maar deze laatste garage is nieuw en modern (2018) en verbonden aan een (topsport-)locatie waarmee Amersfoort zich graag afficheert.

En is er dan een verschil tussen de door CPS beheerde garages en de particulier beheerde garages? Die vraag is niet zo eenvoudig te beantwoorden. CPS beheert de slechtst scorende (Stadhuisplein) en de beste scorende garage (Amerena) uit het onderzoek. Gemiddeld genomen scoren de CPS garages echter benedengemiddeld. Een verklaring daarvoor ligt in de bouwjaren van de garages. Drie van de vier CPS garages zijn inmiddels al rond de dertig jaar oud en dat laat zijn sporen na in ontwerp, staat van onderhoud en dergelijke.

Toch lijkt de wat benedengemiddelde score voor de CPS-garages ook voor een deel te kunnen liggen in de kwaliteit van het beheer. Q-Park, met vier garages in het centrum van Amersfoort sterk aanwezig, heeft met de garages Asch van Wijck en Beestenmarkt de twee oudste garages in

Amersfoort in beheer, maar beide scores op de meeste kwaliteitskernpunten aanmerkelijk beter dan de gemeentelijke garages Stadhuisplein en Koestraat.

Voor meer informatie over de kwaliteit van de garages per kernpunt zie de bijlagen 4.17 en 4.18.

3.2 De fietsenstallingen

3.2.1 Kwaliteitsbeoordeling van de stallingen op basis van de doorlichting met de tool

Deelvraag 4b

Hoe scoren de fietsenstallingen op diverse kwaliteitselementen die gebruikt zijn voor dit rekenkameronderzoek? Wat valt daarbij op?

Alle fietsenstallingen zijn beoordeeld op dezelfde elementen die ook gebruikt zijn bij de parkeergarages. Onderstaand zijn per fietsenstalling de bevindingen beschreven. Voor een overzicht per fietsenstalling zie bijlage 4.14 tot en met 4.16.

Fietsenstalling Kamperbinnenpoort, bouwjaar onbekend

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 er is ook voldoende ruimte voor fietsen van afwijkend formaat. Er is vriendelijk personeel aanwezig dat 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 er 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 nodig. 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.

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.

Voor een overzicht van deze fietsenstalling zie bijlage 4.16

Resultaat	Beoordeling
De praktijk komt goed overeen met de norm.	7,3

Fietsenstalling St. Jorisplein, bouwjaar 2000

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 nodig. 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, worden deze ondergesneeuwd door de vele fietsen op het maaiveld.

Onderhoud: De fietsenstalling is goed onderhouden.

Properheid: Schoonmaak wordt goed bijgehouden.

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 toeziend 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.

Voor een overzicht van deze fietsenstalling zie bijlage 4.15

Resultaat	Beoordeling
De praktijk komt goed overeen met de norm.	7,5

Fietsenstalling Amicitia , bouwjaar 2016

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 vriendelijk personeel dat 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 en dat er gratis gestald kan worden, kan beter. Dat het gratis is, 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.

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 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.

Voor een overzicht van deze fietsenstalling zie bijlage 4.14

Resultaat	Beoordeling
De praktijk komt goed overeen met de norm.	7,8

3.2.2 De ervaring en opinies van gebruikers en andere belanghebbenden

Deelvraag 5b

Hoe ervaren de diverse gebruikers de fietsenstallingen?

Deelvraag 6b

Wat valt er te verbeteren volgens de gebruikers?

De drie bewaakte fietsenstallingen in het centrum van Amersfoort zijn alle gratis, er zijn dan ook geen abonnementhouders. Uit de enquête onder leden van het AmersfoortPanel komen diverse kritische kanttekeningen en verbeterpunten naar voren.

De algemene verbeterpunten en opmerkingen vanuit het AmersfoortPanel over de fietsenstallingen zijn:

- de fietsenstallingen zijn moeilijk vindbaar en herkenbaar;
- de toegankelijkheid met alleen een trap is niet optimaal: de toegangen zijn steil;
- veel fietsen staan op straat rond de fietsenstallingen waardoor de toegang beperkt wordt en de neiging de fiets ook maar daar te plaatsen groot is;
- 'bovenrekken' zijn onhandig en kunnen tot ongevallen of ongemak (hoofdstoten) leiden;
- beperkte openingstijden, vooral 's avonds;
- lastig toegankelijk voor fietsen met afwijkende maten en elektrische fietsen.

Niettemin hebben de leden van het AmersfoortPanel een overwegend positief oordeel over de drie fietsenstallingen. Alle drie de stallingen worden positief beoordeeld.

De kritiekpunten op de vindbaarheid en het matige gebruik van de fietsenstallingen worden gedeeld door de OBA. Het effect daarvan is dat nog steeds erg veel fietsen op straat gestald worden wat de

uitstraling van de binnenstad nadelig beïnvloedt. Ook vindt de OBA dat de infrastructuur naar de fietsenstallingen moet worden verbeterd.

3.2.3 Klanttevredenheid, klachten en claims

Deelvraag 7b

Wat zijn de uitkomsten van de klanttevredenheidsmetingen (2015-2019) die de gemeente of derden hebben gedaan voor wat betreft de fietsenstallingen?

Deelvraag 8b

Hoeveel klachten en claims zijn er bij de gemeente of derden ingediend over de fietsenstallingen?

Deelvraag 9b

Hoe zijn de ingediende klachten en claims in aantallen verdeeld over de fietsenstallingen? Waar hadden deze klachten en claims betrekking op?

Vanuit de fietsenstallingen zijn geen gegevens beschikbaar over klanttevredenheid, klachten en claims.

3.2.4 Wat valt er te leren uit een vergelijking van de fietsenstallingen?

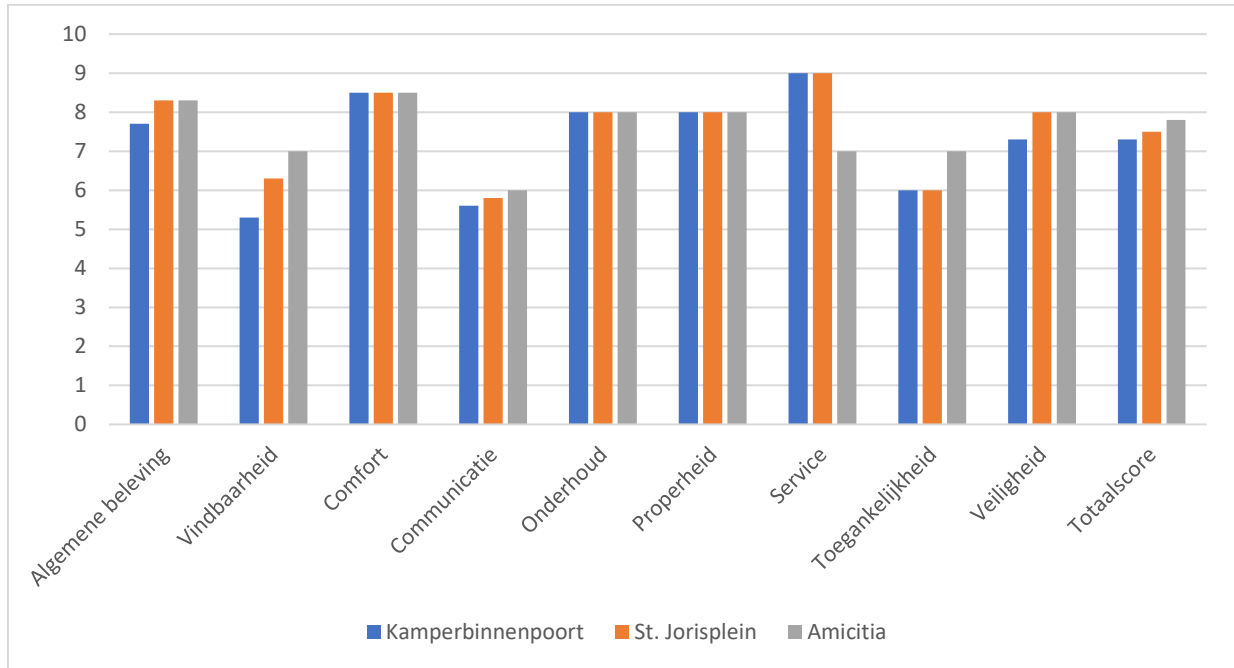
Deelvraag 10b

Wat valt er op de onderzochte punten te leren van een vergelijking tussen de fietsenstallingen onderling?

De fietsenstallingen worden alle beheerd door CPS en bemenst door Stichting FACA. Alle fietsenstallingen zijn gratis en de kwaliteit onderling is vergelijkbaar. De klanten beoordelen deze over het algemeen als ruim voldoende.

De bewegwijzering naar de fietsenstallingen is in de zomer van 2020 aanzienlijk verbeterd door pictogrammen op de fietspaden en de bebording in het voetgangersgebied. In de fietsenstallingen zou de communicatie bij alle drie kunnen worden verbeterd. Daarnaast zou het aanpakken van kleine herstelwerkzaamheden (bijvoorbeeld schilderwerk) de klantbeleving ook positief kunnen beïnvloeden.

Figuur 2 Waardering bewaakte fietsenstallingen in Amersfoort



Bron: Mr. Y Parking Guest

HOOFDSTUK 4 AUTOLUWE BINNENSTAD

In dit hoofdstuk staat de autoluwe binnenstad centraal en worden de deelvragen 12 tot en met 16 beantwoord. Bij de start van het onderzoek was het beleid omtrent de autoluwe binnenstad nog niet ingevoerd. Vanwege de vertraging die het onderzoek heeft opgelopen als gevolg van Covid-19, kende het onderzoek een langere doorlooptijd dan verwacht. In de tussentijd is de binnenstad inmiddels autoluw gemaakt.

Deelvraag 12

Wat zijn de plannen voor een autoluwe binnenstad?

Aanleiding voor de autoluwe binnenstad was het coalitieakkoord 2018-2022 'Samen aan de slag'. Hierin is afgesproken om de binnenstad autoluw te maken en meer ruimte te geven aan voetgangers, fietsers en groen. Doel is om de binnenstad van Amersfoort leefbaar, levendig, aantrekkelijk en veilig te maken en houden voor bewoners, ondernemers en winkelend publiek.

In december 2019 heeft de gemeenteraad het besluit genomen om de binnenstad autoluw te maken. Om dit te bereiken zijn er verschillende maatregelen genomen:

- Alleen bewoners, bedrijven in het autoluwe deel van de binnenstad, leveranciers en klanten die in het gebied moeten zijn (bestemmingsverkeer), bedrijven en bewoners in de ring om het autoluwe deel, bedrijven die regelmatig in het gebied moeten zijn en inwoners met een geldige GehandicaptenParkeerKaart komen voor een ontheffing voor het binnenrijden van het autoluwe gebied in aanmerking;
- Op straat is alleen vergunningparkeren toegestaan;
- 71 betaald parkeerplaatsen in het autoluwe gebied zijn opgeheven en beschikbaar gesteld aan vergunninghouders;
- Bezoekers van inwoners in de autoluwe binnenstad kunnen aan de rand van deze zone in de parkeergarages Koestraat, Stadhuisplein en Flintplein parkeren met een digitale bezoekersregeling waarbij een gereduceerd tarief geldt;
- De toegangswegen naar de binnenstad zijn aangepast.
- Er zijn twee toegangscamera's in het autoluwe gebied geplaatst.

Op 4 januari 2021 is de autoluwe binnenstad ingevoerd. In bijlage 5 staat een kaart met de afbakening van het gebied en bijbehorende parkeer- en toegangsregels.

Deelvraag 13

Wat zijn op basis van de plannen voor een autoluwe binnenstad de effecten/gevolgen voor de openbare parkeergarages en fietsenstallingen?

Parkeergarages

In de uitwerking van de autoluwe binnenstad is een regeling opgenomen voor betaald parkeren in garages. Het bezoek van een bewoner in het autoluwe deel van de binnenstad parkeert op eigen

terrein of in een parkeergarage tegen een laag tarief via de digitale bezoekersregeling. Dat kan dan in de gemeentelijke centrumgarages. Dit parkeren moet apart aangemeld worden bij ParkStart¹¹.

Voor de parkeergarages Stadhuisplein, Koestraat of Flintplein is een groei te verwachten van het aantal parkeerders dat tegen een gereduceerd tarief kan parkeren. De parkeergarages Beestenmarkt en St. Jorisplein (beide van Q-Park) liggen op vergelijkbare afstand ten opzichte van het autoluwe deel van de binnenstad. Uit het interview met Q-Park blijkt dat de gemeente Q-Park niet heeft gevraagd om een rol te spelen bij het opvangen van bezoekers van het autoluwe deel, om zo de mogelijkheden te vergroten om aan de potentiële parkeerbehoefte te kunnen voldoen.

Door het invoeren van de autoluwe binnenstad zijn 71 betaalde straatparkeerplaatsen opgeheven in dit deel van het centrum. Hierdoor ontstaat een verschuiving van de parkeerdruk naar het gebied rondom het autoluwe deel van het centrum. Voor nieuwbouwprojecten (of herbouw) in het centrumgebied stelt de Beleidsregel Toepassing Parkeernormen 2019¹² dat “de vigerende parkeereis opgelost wordt in bestaande of nieuw te realiseren parkeervoorzieningen aan de rand van de binnenstad”. Hierdoor ontstaat een risico dat in de toekomst een (te) hoge parkeerdruk op de parkeergarages aan de rand van de binnenstad zal ontstaan.

Overigens staat in de Beleidsregel Toepassing Parkeernormen ook dat van deze parkeereis afgeweken kan worden door de woning in de Omgevingsvergunning aan te merken als ‘woning/ruimte zonder parkeerplaats’ waarbij het recht op een parkeervergunning vervalt. Volgens de gemeente wordt hiervan veelvuldig gebruik gemaakt.

In de Beleidsregel gehandicaptenparkeerplaats op kenteken 2014¹³ staat vermeld dat als mensen in aanmerking komen voor een eigen gehandicaptenparkeerplaats, gebruik gemaakt wordt van een reeds bestaande parkeerplaats, parkeerstrook of een plaats op de rijbaan. Aandachtspunt is dat bij de autoluwe binnenstad minder parkeerplaatsen aanwezig zijn en het mogelijk onwenselijk is om een gehandicaptenparkeerplaats op de rijbaan aan te leggen. Het is onduidelijk hoe de gemeente een aanvraag in het autoluwe gebied zal beoordelen. De gemeente erkent dat dit een lastige kwestie is die vraagt om maatwerk. Het recht op een eigen parkeerplaats ingegeven vanuit een fysieke beperking staat op gespannen voet met een autoluwe binnenstad.

Fietsenstallingen

Voor de fietsenstallingen zijn er geen negatieve effecten te verwachten door de autoluwe binnenstad. Mensen die hier hun fiets stallen zijn voornamelijk bezoekers en werknemers van de binnenstad. Deze fietsenstallingen blijven bereikbaar. Er is wel een klein positief effect te verwachten op het gebruik van de stallingen, doordat er iets meer mensen met de fiets naar de binnenstad komen.

Deelvraag 14

In hoeverre zijn de huidige voorzieningen ondersteunend voor de plannen voor een autoluwe binnenstad?

¹¹ ParkStart is een online vergunningsstelsel waarin bewoners en bedrijven hun vergunning, ontheffing of bezoekersregeling kunnen gebruiken.

¹² Gemeente Amersfoort, Beleidsregel Toepassing parkeernormen 2020, 21 februari 2020.

¹³ Gemeente Amersfoort, Beleidsregel gehandicaptenparkeerplaats op kenteken 2014, 20 februari 2014.

Een aantal parkeergarages rondom het centrum kunnen goede ondersteuning bieden voor de autoluwe binnenstad. In de praktijk zijn alleen de drie parkeergarages die door de gemeente zelf worden geëxploiteerd hiervoor bestemd: Stadhuisplein, Koestraat en Flintplein. In deze parkeergarages is een kortingstarief voor de bezoekers van de woningen in het autoluwe gebied. Dit is voor de gemeente het eenvoudigst te organiseren, maar het zijn niet de beste locaties om de uitgangspunten te ondersteunen. Zo is parkeergarage Flintplein niet goed bereikbaar vanaf de Stadsring en de Stadhuispleingarage is slecht toegankelijk. Wellicht is het mogelijk om ook de parkeergarages Beestenmarkt, Centrum Mondriaan, St. Jorisplein, Eemplein en Oppidium voor de bewoners en bezoekers van het centrum in te zetten. Hier zouden dan de private exploitanten bij betrokken moeten worden.

De fietsenstallingen vervullen geen rol bij de plannen voor de autoluwe binnenstad, maar dragen wel wat bij aan een lagere parkeerdruk.

Deelvraag 15

Wat zijn de uitdagingen voor de huidige voorzieningen om klaar te zijn voor de autoluwe toekomst van de Amersfoortse binnenstad?

Deze deelvraag is gedurende de looptijd van het onderzoek enigszins ingehaald door de tijd omdat de autoluwe binnenstad inmiddels is ingevoerd. In de basis zijn alle parkeervoorzieningen en fietsenstallingen operationeel en die kunnen eventuele extra bezoekers gewoon ontvangen. Wel zijn er elementen die gedurende het proces van invoering beter hadden gekund en nog steeds beter kunnen. Dit betreft onder meer de communicatie met (potentieel) belanghebbenden.

Deelvraag 16

Hoe zijn stakeholders betrokken bij de ontwikkeling van de autoluwe binnenstad en hoe beoordelen zij de samenwerking met de gemeente in dit kader?

Ook bij de autoluwe binnenstad zijn diverse stakeholders te onderkennen. Naast de gemeente met zijn parkeergarages betreft dit onder meer de bewoners van de binnenstad, de particuliere eigenaren/beheerders, de bedrijven in de binnenstad en mensen met een (motorische) beperking. Bij de planmaking en uitvoering van de autoluwe binnenstad zijn informatiebijeenkomsten met bewoners en ondernemers in de binnenstad (OBA) gehouden, maar niet met andere belanghebbenden. Dit althans is het beeld dat naar voren komt in de gesprekken met particuliere beheerders van garages en Onbeperkt Amersfoort. Ook voor het faciliteren van bezoekers voor bewoners en winkeliers in de autoluwe binnenstad zijn geen contacten geweest met de exploitanten/beheerders.

Zo geven de private parkeerexploitanten aan niet betrokken of geïnformeerd te zijn bij de ontwikkeling en uitvoering van de plannen. Zij geven zelf aan dat ze nu en ook vóór de coronaperiode voldoende restcapaciteit in hun parkeergarages hebben en graag ook bezoekers en abonneementhouders uit het autoluwe gebied zouden willen opvangen. En zo geeft Onbeperkt Amersfoort aan dat er voor gehandicapten geen concrete regeling is opgenomen voor taxivervoer in het beleid voor de autoluwe binnenstad. Vanuit de gemeente is opgemerkt dat inmiddels is toegestaan dat taxi's de binnenstad in rijden om mensen op hun woonadres op te halen of hen daar naartoe te brengen.

HOOFDSTUK 5 CONCLUSIES

De centrale onderzoeksvraag van dit rekenkameronderzoek was:

Op welke aspecten kan (het beleid voor) het parkeren en stallen in de Amersfoortse openbaar toegankelijke parkeergarages en openbare bewaakte fietsenstallingen worden verbeterd en in hoeverre zijn de parkeergarages en fietsenstallingen toegerust voor een autoluwe binnenstad?

5.1 De parkeergarages

Gemeente heeft aanmerkelijk belang en betrokkenheid bij parkeergarages in de stad

In en rond het centrum van Amersfoort zijn negen openbare parkeergarages beschikbaar met een totale capaciteit van 3.974 parkeerplaatsen. Het eigendom en het beheer van de parkeergarages is in verschillende handen. De gemeente Amersfoort heeft door eigendom, huur en verhuur van garages, het eigendom van de Amersfoort Parkeren BV en als lid van Coöperatie ParkeerService (CPS) een directe betrokkenheid en belang bij een viertal garages in de stad, waarvan er drie in het stadscentrum gelegen zijn. Deze drie centrumgarages hebben 930 parkeerplaatsen en hebben daarmee een aandeel van 23,4% van de beschikbare parkeerplaatsen in de centrumgarages. De vier 'gemeentelijke' garages worden geëxploiteerd door Amersfoort Parkeren BV, het beheer van de garages is uitbesteed aan CPS.

Tabel 1 Beschikbare parkeerplaatsen in centrumgarages naar beheerder en garage plus aandeel in de markt

beheerder	garage	aantal parkeerplaatsen	aandeel in procenten
CPS	Flintplein	347	8,7
	Koestraat	406	10,2
	Stadhuisplein	177	4,5
Apcoa	Eemplein	625	15,6
Interparking	Oppidium	600	15,1
Q-Park/P1	Asch van Wijck	440	11,1
	Beestenmarkt	360	9,1
	Centrum Mondriaan	575	14,5
	St. Jorisplein	444	11,2
totaal		3.974	100

De gemeente is niet de grootste aanbieder van parkeerplaatsen in de centrumgarages. Dat is Q-Park met 1.819 parkeerplaatsen, 45,9 % van de plaatsen in de centrumgarages.

In de markt voor betaald parkeren in garages opereren private partijen en de overheid in een concurrentieverhouding met elkaar en dat vraagt bij de handelingen van de gemeente in relatie tot het garageparkeren tot een zorgvuldige toetsing aan de bepalingen in de Wet Markt en Overheid.

Beleid ten aanzien van parkeren gedateerd, maar toch nog actueel

De gemeente Amersfoort heeft geen beleid expliciet gericht op het (betaald) parkeren in parkeergarages. Het parkeerbeleidsplan Kiezen of delen? dat alle vormen van parkeren beslaat, is verouderd (2005-2015), maar is wat betreft de ambities nog steeds van toepassing. Het wordt niet meer periodiek geactualiseerd. Wat belangrijk is voor de uitvoering wordt wel actueel gehouden. Zo zijn de parkeernormen in 2009 vastgesteld en in 2014 en 2019 opnieuw. De parkeerverordeningen worden ieder jaar opnieuw vastgesteld door de raad. In het parkeerbeleidsplan zijn geen specificaties opgenomen met betrekking tot de kwaliteit van de parkeervoorzieningen.

Het beleid met betrekking tot parkeren, inclusief het parkeren in garages, is de laatste jaren onderdeel geworden van beleid met hogere doelen, zoals leefbaarheid (minder uitstoot, minder auto's op straat, overlast tegengaan, autoluwe binnenstad) bereikbaarheid en toegankelijkheid.

De beoordeling van de kwaliteit van het parkeren in garages

Uit de schouw van de garages door deskundigen en de beoordelingen door vaste klanten, deelnemers van het AmersfoortPanel, beheerders en andere stakeholders, blijkt dat de parkeergarages in Amersfoort over het geheel genomen een voldoende kwaliteit hebben. Het deskundigenoordeel is daarbij strenger dan dat van de deelnemers van het AmersfoortPanel, die bij alle garages een positiever oordeel hebben. Vaste klanten hebben soms een positiever, soms een negatiever beeld van hun garage dan de deskundigen. Dat neemt niet weg dat er toch wel aanmerkelijke verschillen zijn tussen de garages en dat de meeste garages op diverse elementen duidelijke verbeterpunten hebben. Twee 'gemeentelijke' garages bepalen de breedte van het kwaliteitsspectrum: garage Stadhuisplein scoort in het deskundigenoordeel op de meeste kwaliteitselementen een duidelijke onvoldoende en komt als slechtste garage uit het onderzoek met een overall score van 5,1. Garage Amerena scoort het best in het deskundigenoordeel met een overall score van 7,4.

Verschillen in de kwaliteit tussen de garages lijken nauw samen te hangen met de leeftijd van de garages. Vrijwel alle garages die na 2000 zijn gebouwd, scoren bovengemiddeld. Dat is niet verwonderlijk omdat de eisen die aan garages en het parkeren worden gesteld, evolueren in de tijd. De infrastructuur van en voorzieningen in de nieuwe garages worden daarop aangepast. Oudere garages zijn dan al gauw kwalitatief wat onder de maat, omdat de infrastructuur niet eenvoudig of alleen tegen aanzienlijke kosten kan worden aangepast. Maar leeftijd/infrastructuur is niet de enige factor die de kwaliteit bepaalt. Ook het geheel van beheer en voorzieningen dragen daaraan bij. Zo zijn bij twee garages (Asch van Wijck en Flintplein) zowel op de parkeervloer als in het trappenhuis geen vluchtplannen aangetroffen.

De drie 'gemeentelijke' garages in het stadshart zijn alle wat ouder, wat mede verklaart dat de gemiddelde kwaliteit van het parkeerproduct in deze garages wat achterblijft bij die van de private tegenhangers in het stadscentrum. Een deel van deze particuliere garages is evenwel ouder dan de 'gemeentelijke' garages, maar heeft niettemin een hogere kwaliteitsscore. Verschillen in onderhoud, beschikbare voorzieningen en services spelen hier een rol.

Een ander opvallend punt is dat de garages met een beperkte functie (service voor winkelend publiek buiten het stadscentrum) waar gratis of relatief goedkoop geparkeerd kan worden (Het Boegbeeld, Emiclaer en De Nieuwe Hof) ruim benedengemiddeld scoren. Dit hangt mede samen met het lage ervaren niveau van services, communicatie en veiligheid in die garages.

Aandachtspunten voor verbetering die uit de schouw, raadpleging van abonneerders, AmersfoortPanel en de andere stakeholders komen, betreffen onder meer de communicatie,

vindbaarheid, comfort, services, properheid en sociale veiligheid. Voor iedere afzonderlijke garage zijn deze aandachtspunten in kaart gebracht (zie daarvoor hoofdstuk 3 en bijlage 4). Onderstaand overzicht betreft aandachtspunten die voor meerdere garages in het onderzoek van toepassing zijn. Het gaat onder meer om:

- het ontbreken van informatie over beschikbare parkeerplaatsen langs de parkeerroute;
- de vindbaarheid van de voetgangerstoegangen en bewegwijzering voor voetgangers in de binnenstad;
- het comfort van de parkeergarages betreffende vakafmetingen en in- en uitritten;
- aantal oplaadpunten voor elektrische auto's;
- het ontbreken van de toepassing van kentekenherkenning;
- voorzieningen voor gehandicapten en anderen die in hun mobiliteit beperkt zijn, zoals aantal plaatsen, ligging daarvan en voorzieningen voor verticaal transport
- het lage verlichtingsniveau;
- de (sociale) veiligheid: in meerdere garages zijn hangjongeren aanwezig en/of ontbreekt het personele toezicht;
- het kruisend verkeer met fietsers/voetgangers bij de in- en uitgangen leidt tot onveilige situaties;
- het verbeteren van de schoonmaak en onderhoud;
- het parkeren in Amersfoort wordt als duur ervaren.

Weinig actueel inzicht in de kwaliteit van het betaald parkeren in garages

Door periodieke, onafhankelijke schouwen van de garages, klanttevredenheidsonderzoeken, klachtenmeldingen en registraties daarvan, kan een beeld verkregen worden van de kwaliteit van het parkeerproduct in de garages. Dit kan leiden tot actie voor verbetering. Een deel van de particuliere beheerders doet dat ook. Bij de 'gemeentelijke' garages in beheer bij CPS vinden dat soort onderzoeken op het niveau van de individuele garages noch op het niveau van de stad plaats. Dat neemt niet weg dat de gemeente natuurlijk wel een beeld van de kwaliteit van de eigen garages heeft. Het ontbreekt de gemeente echter aan actueel inzicht in de (ervaren) kwaliteit van het parkeren in haar garages, laat staan in dat van de andere, private garages. De raad wordt daarover dan ook niet geïnformeerd.

Geen communicatie en samenwerking tussen gemeente en private partijen

De betaald-parkeren-markt in garages is echt een markt, met concurrerende aanbieders, zeker in het stadshart. Er is geen communicatie en samenwerking tussen de gemeente en de private partijen op dit terrein. Niet op het terrein van beleidsontwikkeling en de uitvoering van beleid en ook niet op het terrein van het delen van informatie. Er wordt geen informatie gedeeld over bezettingsgraden, klachten en incidenten, de kwaliteit van de garages en de klanttevredenheid of plannen rond een autoluwe binnenstad.

Ook de communicatie en overleg met andere stakeholders over het (gemeentelijk) parkeeraanbod is beperkt. Zo mist de Ondernemersvereniging Binnenstad Amersfoort (OBA) een overall visie en overleg over het betaald parkeren met alle aanbieders en stakeholders.

5.2 De fietsenstallingen

De gemeentelijke rol bij de fietsenstallingen

De gemeente heeft geen van de fietsenstallingen zelf in eigendom. Deze zijn alle in handen van particuliere partijen. Wel treedt de gemeente op als huurder en verhuurder van deze stallingen. Het beheer van de stallingen is op basis van een uitvoeringsovereenkomst in handen van Coöperatie

ParkeerService gelegd. In deze overeenkomst is tevens bepaald dat het toezicht in de stallingen wordt verzorgd door vrijwilligers en werknemers van de stichting Fiets Afhandeling Centrale Amersfoort (FACA), een particulier initiatief in Amersfoort gericht op re-integratie van kansarmen op de arbeidsmarkt.

Gemeentelijk beleid ten aanzien van de fietsenstallingen

De gemeente heeft dus een actieve rol bij het aanbieden van gratis bewaakte stallingsmogelijkheden voor fietsen en zij draagt daar via de huur van de panden en de opdrachtverlening aan CPS ook financieel aan bij. Deze rol past in het Amersfoortse beleid dat er op gericht is om de fiets als vervoermiddel meer te stimuleren en faciliteren. In het fietsplan Amersfoort Fietst uit 2016 wordt die stimulans overigens voornamelijk ingevuld door de fietsverbindingen richting de binnenstad te realiseren en te upgraden. Maar ook wordt onderkend dat het fietsparkeren op orde moet zijn. Dit betekent voldoende plekken, goede vindbaarheid en toegankelijkheid van fietsstallingen die geschikt zijn voor verschillende soorten fietsen en gebruikers.

Op de belangrijkste aanrijdroutes voor de fiets naar de binnenstad is inmiddels bewegwijzering naar de fietsenstallingen aangebracht. In het fietsplan Amersfoort Fietst zijn geen nadere specificaties opgenomen met betrekking tot de kwaliteit, openingstijden, etc. van de fietsenstallingen.

De beoordeling van de kwaliteit van het stallen van fietsen

Uit de schouw van de fietsenstallingen door deskundigen en de beoordelingen door deelnemers van het AmersfoortPanel blijkt dat de stallingen over het geheel genomen een ruim voldoende tot goede (ervaren) kwaliteit hebben. Net als bij de garages, waarden de deelnemers aan het AmersfoortPanel de kwaliteit van het fietsparkeren bij alle stallingen positiever dan de deskundigen. De kwaliteitsscores van de afzonderlijke stallingen zijn redelijk vergelijkbaar. Verbeterpunten liggen met name op het terrein van vindbaarheid, hoewel daar al veel aan verbeterd is, communicatie en toegankelijkheid.

Specifieke verbeterpunten die vanuit het AmersfoortPanel over de fietsenstallingen naar voren zijn gebracht betreffen:

- de vindbaarheid en herkenbaarheid van de fietsenstallingen;
- de toegankelijkheid met alleen een trap is niet optimaal en de hellingen te steil, wat een negatieve invloed heeft op de toegankelijkheid voor fietsen met afwijkende maten en elektrische fietsen;
- veel fietsen staan op straat rond de fietsenstallingen waardoor de toegang beperkt wordt en de neiging de fiets ook maar daar te plaatsen groot is;
- 'bovenrekken' zijn onhandig en kunnen tot ongevallen of ongemak (hoofdstoten) leiden;
- beperkte openingstijden, vooral 's avonds: de fietsenstallingen in het stadscentrum zijn alleen afgestemd op de openingstijden van de winkels, niet van horeca of andere avondbestemmingen.

De kritiekpunten op de vindbaarheid en het matige gebruik van de fietsenstallingen worden gedeeld door de OBA. Het effect daarvan is dat nog steeds erg veel fietsen op straat gestald worden wat de uitstraling van de binnenstad nadelig beïnvloedt. Ook vindt de OBA dat de infrastructuur naar de fietsenstallingen moet worden verbeterd.

5.3 Autoluwe binnenstad

De autoluwe binnenstad in relatie tot parkeren in het kort

In december 2019 heeft de gemeenteraad het besluit genomen om de binnenstad autoluw te maken. In het voorjaar van 2021 is dat gerealiseerd. Om dit te bereiken zijn de volgende maatregelen met een relatie naar parkeren in het autoluwe gebied genomen:

- Alleen bewoners, bedrijven in het autoluwe deel van de binnenstad, leveranciers en klanten die in het gebied moeten zijn (bestemmingsverkeer), bedrijven en bewoners in de ring om het autoluwe deel, bedrijven die regelmatig in het gebied moeten zijn en inwoners met een geldige GehandicaptenParkeerKaart komen voor een ontheffing voor het binnenrijden van het autoluwe gebied in aanmerking;
- Op straat is alleen vergunningparkeren toegestaan;
- 71 betaald parkeerplaatsen in het autoluwe gebied zijn opgeheven en beschikbaar gesteld aan vergunninghouders;
- Bezoekers van inwoners in de autoluwe binnenstad kunnen aan de rand van deze zone in de parkeergarages Koestraat, Stadhuisplein en Flintplein parkeren met een digitale bezoekersregeling waarbij een gereduceerd tarief geldt;
- De toegangswegen naar de binnenstad zijn aangepast.
- Er zijn twee toegangscamera's in het autoluwe gebied geplaatst.

De rol van garages en stallingen in het beleidsplan voor de autoluwe binnenstad

In het beleidsplan Autoluwe Binnenstad is niet expliciet voorzien in een ondersteunende rol voor de parkeergarages en de fietsenstallingen bij het autoluw maken van de binnenstad. In de uitwerking van de autoluwe binnenstad is niettemin een regeling opgenomen voor betaald parkeren in garages. Het bezoek van een bewoner in het autoluwe deel van de binnenstad parkeert op eigen terrein of in een parkeergarage tegen een laag tarief via de digitale bezoekersregeling. Dat kan dan in de gemeentelijke centrumgarages.

Verwacht mag worden dat door het beperken van de toegang tot de autoluwe binnenstad, het omzetten van straatparkeren naar vergunningparkeren, het verminderen van het aantal betaald-parkeerplekken en de bezoekersregeling de parkeerdruk in met name de gemeentelijke garages en in de gebieden om het autoluwe deel van de binnenstad zal toenemen. Onduidelijk is of de gemeentelijke parkeergarages daartoe wel voldoende capaciteit hebben, daar een deel van de plaatsen in die garages al worden ingenomen door abbonementhouders.

Met de keus voor de bezoekersregeling in de gemeentelijke centrumgarages is bovendien gekozen voor garages die in kwalitatief opzicht relatief onder de maat zijn.

Bezoekersregeling alleen in gemeentelijke garages

Bezoekers van inwoners van het autoluwe deel van de binnenstad wordt geadviseerd om te parkeren in een van de gemeentelijke parkeergarages met gebruik van de aparte bezoekersregeling. Dezelfde dienstverlening wordt in de andere openbaar toegankelijke parkeergarages niet geboden. Hierover is ook geen overleg geweest met de private aanbieders. De parkeergarages Beestenmarkt en St. Jorisplein (beide van Q-Park) liggen op vergelijkbare afstand ten opzichte van het autoluwe deel van de binnenstad.

In dit onderzoek is de rechtmatigheid van het beleid over de autoluwe binnenstad niet onderzocht. Toch roept het feit dat de gemeente haar eigen parkeergarages gebruikt om het autoluwbeleid te faciliteren, de vraag op of dit rechtmatig is volgens de Wet Markt en Overheid. Deze wet stelt dat bij het exploiteren van openbare parkeergarages door de overheid, deze overheid moet acteren als

ware zij een private exploitant. Het parkeertarief dat gehanteerd wordt moet minimaal kostendekkend zijn. Het is niet toegestaan om reducties te geven aan parkeerders om hiermee het beleid uit te voeren. Dit is een potentieel risico voor de gemeente.

Overleg met stakeholders

In het voortraject heeft de gemeente zoals hierboven gesteld geen overleg gehad met de private exploitanten/beheerders van centrumgarages over de plannen en eventuele bijdrage daarin van de garages. Wel zijn de bewoners en ondernemers in de binnenstad over de plannen geïnformeerd. De mogelijke gevolgen van de autoluwe binnenstad voor mensen met een bewegingsbeperking zijn in het voortraject niet met stakeholders besproken, waardoor bij Onbeperkt Amersfoort langere tijd onduidelijkheden over de gevolgen voor hun achterban zijn gebleven.

HOOFDSTUK 6 AANBEVELINGEN

Na beantwoording van de centrale vraag van het onderzoek, ziet de rekenkamer op enkele onderdelen aanleiding om een aanbeveling te doen.

Kwaliteitsimpuls gemeentelijke garages

De drie gemeentelijke centrumgarages scoren benedengemiddeld wat betreft de (ervaren) kwaliteit van het parkeren. Het onderzoek laat op diverse elementen tekortkomingen in de gemeentelijke garages zien.

Aanbeveling: Overweeg een gericht investeringsprogramma om de kwaliteit van de gemeentelijke garages te vergroten en informeer de raad over de resultaten daarvan. Betrek daarbij ook de nog resterende levensduur van de garages en verwachtingen over de functie van de garages bij voorzienbare ontwikkelingen met betrekking tot automobilititeit in de binnenstad.

Overleg met private exploitanten en stakeholders

Parkeervoorzieningen zijn in de regel het eerste en het laatste beeld van een bezoeker aan de stad. Daarmee zijn parkeergarages vaak het visitekaartje van de stad. Hoewel de gemeente geen directe invloed heeft op de uitstraling en de wijze van beheer en exploitatie van de private parkeergarages, is het wel aan te bevelen dat de gemeente zicht houdt op de kwaliteit van parkeren. Dit kan bijvoorbeeld door het gezamenlijk ondertekenen van een convenant waarin de exploitanten zich committeren aan de verbetering van verschillende aspecten van de parkeergarages. Hierin kunnen ook afspraken gemaakt worden over het meten van klanttevredenheid, het monitoren van het aantal klachten, het borgen van de (sociale) veiligheid en de invoering van een dynamisch parkeerroute informatiesysteem waarmee de actuele bezetting van de garages in beeld kan worden gebracht om parkeerstromen beter te geleiden.

Aanbeveling: Neem als gemeente het initiatief om het totale kwaliteitsbeeld van parkeren te verbeteren samen met de exploitanten, beheerders en stakeholders. Stem met de private parkeerexploitanten af hoe de klanttevredenheid van parkeerders in Amersfoort periodiek en integraal kan worden gemeten, waarbij samen wordt gekeken naar mogelijkheden om de algemene parkeersituatie te verbeteren en informeer de raad hierover.

Vergroot het gebruik van fietsenstallingen

Uit het onderzoek blijkt dat de fietsenstallingen over het geheel genomen een ruim voldoende tot goede (ervaren) kwaliteit hebben. Verbeterpunten liggen met name op het terrein van vindbaarheid, communicatie en toegankelijkheid. Het effect daarvan is dat nog steeds erg veel fietsen op straat gestald worden wat de uitstraling van de binnenstad nadelig beïnvloedt.

Aanbeveling: Maak een integraal plan van aanpak voor het vergroten van het gebruik van de fietsenstallingen. Geef in dit plan aandacht aan het verbeteren van de bereikbaarheid en vindbaarheid van de fietsenstallingen, het bieden van meer gebruikersgemak voor fietsen met afzonderlijke afmetingen, en het verruimen van de openingstijden van de fietsenstallingen met name in de avonden zodat deze niet alleen aansluiten op de winkeltijden, maar ook op andere functies van de binnenstad. En monitor periodiek het gebruik van de huidige fietsenstallingen, zodat indien nodig capaciteit of aantal locaties tijdig uitgebreid kan worden.

Gemeente concurreert met private partijen

In de markt voor betaald parkeren in garages opereren private partijen en de gemeente Amersfoort in een concurrentieverhouding met elkaar. De gemeente gebruikt haar eigen parkeergarages om het autoluwbeleid te faciliteren. Dit roept de vraag op of dit rechtmatig is volgens de Wet Markt en Overheid. Deze wet stelt dat bij het exploiteren van openbare parkeergarages door de overheid, deze overheid moet acteren als ware zij een private exploitant. Het parkeertarief dat gehanteerd wordt, moet minimaal kostendekkend zijn. Het is niet toegestaan om reducties te geven aan parkeerders om hiermee het beleid uit te voeren.

Aanbeveling: Zorg voor een zorgvuldige toetsing aan de bepalingen in de Wet Markt en Overheid van de handelingen van de gemeente in relatie tot het garageparkeren, en specifiek in relatie tot de rol van de gemeentelijke parkeergarages in het beleid van de autoluwe binnenstad.

Monitor de effecten van de autoluwe binnenstad

Verwacht mag worden dat door het beperken van de toegang tot de autoluwe binnenstad, het omzetten van straatparkeren naar vergunningparkeren, het verminderen van het aantal betaald-parkeerplekken en de bezoekersregeling de parkeerdruk in met name de gemeentelijke garages en in de gebieden om het autoluwe deel van de binnenstad zal toenemen. Onduidelijk is of de gemeentelijke parkeergarages daartoe wel voldoende capaciteit hebben, daar een deel van de plaatsen in die garages al worden ingenomen door abbonementhouders.

Aanbeveling: Meet het effect van de autoluwe binnenstad op de parkeerdruk van de straatparkeerplaatsen en parkeergarages in en rond het centrum. Informeer de raad periodiek over het effect van de autoluwe binnenstad en de bezetting van de parkeervoorzieningen in en rond het centrum, de bereikbaarheid en klanttevredenheid over het auto- en fietsparkeren.

BIJLAGE 1 DEELVRAGEN

Beleid en aanpak

1. Wat is het huidige beleid van Amersfoort met betrekking tot parkeren en stallen in openbaar toegankelijke parkeergarages en openbare bewaakte fietsenstallingen in Amersfoort?
2. Hoe meten de gemeente en derden de klanttevredenheid?
3. Hoe wordt lering getrokken uit klachten en claims en waarin wordt dat zichtbaar?

De kwaliteit van de voorzieningen

4. Hoe scoren de garages en stallingen op diverse kwaliteitselementen die gebruikt zijn voor dit rekenkameronderzoek? Wat valt daarbij op?
5. Hoe ervaren de diverse gebruikers deze garages en stallingen?
6. Wat valt er te verbeteren volgens de gebruikers?
7. Wat zijn de uitkomsten van de klanttevredenheidsmetingen (2015-2019) die de gemeente of derden hebben gedaan voor wat betreft de garages en stallingen?
8. Hoeveel klachten en claims zijn er bij de gemeente of derden ingediend rond parkeergarages en fietsenstallingen (2015-2019)?
9. Hoe zijn de ingediende klachten en claims in aantallen verdeeld over de geselecteerde garages en stallingen? Waar hadden deze klachten en claims betrekking op?
10. Wat valt er op de onderzochte punten te leren van een vergelijking tussen de garages onderling en de fietsenstallingen onderling?
11. Is er ook sprake van verschillen tussen garages en stallingen als ze gegroepeerd worden naar exploitant en/of beheerder (op basis van de tweedeling wel of niet gelieerd aan de gemeente)?

Autoluwe binnenstad

12. Wat zijn de plannen voor een autoluwe binnenstad?
13. Wat zijn op basis van de plannen voor een autoluwe binnenstad de effecten/gevolgen voor de openbare parkeergarages en fietsenstallingen?
14. In hoeverre zijn de huidige voorzieningen ondersteunend voor de plannen voor een autoluwe binnenstad?
15. Wat zijn de uitdagingen voor de huidige voorzieningen om klaar te zijn voor de autoluwe toekomst van de Amersfoortse binnenstad?
16. Hoe zijn stakeholders betrokken bij de ontwikkeling van de autoluwe binnenstad en hoe beoordelen zij de samenwerking met de gemeente in dit kader?

BIJLAGE 2 ONDERZOEKSOPZET EN VERANTWOORDING

Het rekenkameronderzoek kende diverse fasen die hierna uiteengezet worden.

Fase 1: Aankondiging

Het onderzoek is gestart met een aankondigingsgesprek bij de portefeuillehouder en de ambtelijke contactpersoon voor dit onderzoek. Ook zijn in deze fase de bij de gemeente beschikbare relevante stukken opgevraagd.

Fase 2: Deskresearch

In de deskresearch zijn diverse documenten bestudeerd om het beleid en de visie van de gemeente Amersfoort in kaart te brengen. Ook is bekeken hoe de gemeente en derden de voorzieningen beheren en exploiteren, hoe ze de klanttevredenheid meten etc.

Fase 3: Schouw van geselecteerde parkeergarages en fietsenstallingen met de tool van Mr. Y Parking Guest

De parkeergarages en fietsenstallingen die onder de scope van het onderzoek vallen, zijn eenmalig onderworpen aan een schouw. Dit is gebeurd met de tool van Mr. Y Parking Guest. Bij deze schouw is de kwaliteit van de voorzieningen in kaart gebracht op basis van een tiental kernpunten. Daarbij is er ook gekeken door de ogen van de klant. Deze klant kan voor verschillende locaties verschillende verwachtingen hebben. Zo hecht een bezoeker van een theater meer waarde aan de sfeer in een parkeervoorziening als start en eindpunt van het theaterbezoek, dan een bewoner die de parkeervoorziening vooral functioneel ziet en waar de auto met name goedkoop en veilig moet staan. Verschillende gebruikersgroepen kijken anders aan tegen openingstijden, tarieven, aanwezige services en toegankelijkheid.

De in de schouw bekeken kernpunten zijn:

Algemene beleving

Bij de algemene beleving is met name gekeken naar de uitstraling van de parkeergarage als geheel en op de parkeervloeren, het groen, het schilderwerk en het voetgangersgebied. Ook de openingstijden van de parkeerfaciliteit zijn in dit punt meegenomen.

Bereikbaarheid en vindbaarheid

Bij de bereikbaarheid en vindbaarheid van een parkeerfaciliteit gaat het om de bereikbaarheid via de toegangswegen en of de parkeerfaciliteit onderdeel is van een ParkeerRoute InformatieSysteem (PRIS). Verder zijn in de beoordeling de herkenbaarheid en vindbaarheid van de voetgangerstoegangen meegenomen. Kortom, hoe makkelijk bereikt en vindt de klant de parkeerfaciliteit, zowel per auto (heen) als te voet (terug).

Comfort

Dit betreft het comfort van de in- en uitritten, de hellingbanen en de parkeervloer. Hierbij gaat het onder andere om het gemak om in en uit de parkeervakken te komen, het aantal in- en uitritten, de keermogelijkheid, eenrichtingsverkeer, kolomvrije parkeervakken en de helling tussen de vloeren. Maar ook het comfort voor de voetgangers, zoals automatische deuren en voetgangerspaden, is bij dit punt van belang. Als laatste is gekeken naar de betaalmogelijkheden bij iedere toegang en het aantal betaalautomaten ten opzichte van de capaciteit van de parkeerfaciliteit.

Communicatie

Communicatie omvat een breed scala aan vragen. Hoe is de geleiding van auto's en voetgangers? Zijn er bijvoorbeeld kleuren gebruikt? Hoe is de bereikbaarheid van de parkeerwachter? Is er een

intercom en volgde snel en correct een reactie? Een ander onderdeel dat onder communicatie valt, is de beleving van communicatieservices zoals de aanwezigheid van plattegronden, verkeersinfo en informatie over activiteiten. Tot slot vallen ook de communicatie bij de entree en de herkenbaarheid van de toegangen onder dit punt.

Onderhoud

Onder het punt onderhoud wordt gekeken naar onderhoud bij de in- en uitritten, in het voetgangersgebied en op de parkeervloeren. Ook is gekeken of er sprake is van visueel waarneembaar achterstallig onderhoud.

Prijs-kwaliteitverhouding

Wat vindt de klant van de prijs-kwaliteitverhouding. Krijgt men waar voor het geld?

Properheid

De klant krijgt een goede indruk van de parkeerfaciliteit als die er netjes uitziet. Daarom is de aanwezigheid van zwerfvuil, graffiti, glas en stankoverlast op diverse plekken in de parkeerfaciliteit onderzocht. Ook is gekeken naar het aantal afval- en peukenbakken en hoe vol die zijn.

Service

Onder service wordt het aantal abonnementsvormen en speciale parkeerplaatsen, bijvoorbeeld voor gehandicapten, beoordeeld. Maar ook de betaalmogelijkheden bij iedere toegang, het betaalgemak en de aanwezigheid of telefonische bereikbaarheid van de beheerder vallen hieronder. Daarnaast is bekeken of overige services worden aangeboden zoals oplaadpunten voor elektrische auto's en fietsen, parapluservices, stadsplattegronden, versnapering-frisdrankautomaten, etc.

Toegankelijkheid

Hier draait het om de toegankelijkheid voor gehandicapten, het aantal in- en uitritten voor auto's en voetgangers en de mogelijkheden, comfort en snelheid van het verticaal transport. Verder is de verbinding met primaire bezoekdoelen onderzocht.

Veiligheid

Veiligheid is een van de belangrijkste aspecten voor een klant. Enkele voorbeelden van vragen: hoe is de beleving van het verlichtingsniveau? Krijgt de klant een onveilig gevoel door dode hoeken, dichte deuren, etc.? Is er een vluchtplan en is er een noodbebording? Is er personeel aanwezig? En hoe zit het met het comfortgevoel rondom obstakels en eenrichtingsverkeer?

Voor alle parkeergarages en fietsenstallingen in het onderzoek zijn verder - voor zover informatie hierover beschikbaar was - de volgende kenmerken in kaart gebracht:

- Wie is de eigenaar?
- Wie is verantwoordelijk voor en/of uitvoerder van het beheer en exploitatie?
- Is de digitale informatie van de gemeente over de voorzieningen volledig, zichtbaar, actueel en effectief?
- Is de fysieke bewegwijzering naar de garages en stallingen volledig, zichtbaar, actueel en effectief? Dit geldt zowel voor de automobilist en de fietser als voor de voetganger die zijn auto of fiets weer uit de garage of stalling wil halen.
- Werken de bezettingsmeldingen VOL/VRIJ juist?
- Wat zijn de bezettingsgraden (2015-2019)?
- Hoe wordt de brandveiligheid in en rondom de voorziening geborgd en bewaakt?
- Hoe is de sociale veiligheid in en rondom de voorziening geborgd?

Door het gebruik van de tool heeft er een onafhankelijke, eenduidige wijze beoordeling plaatsgevonden van de kwaliteit van de garages en stallingen in Amersfoort en kon ook een onderlinge vergelijking van de kwaliteit plaatsvinden.

De beoordeling van de kwaliteit van de garages en stallingen is gebaseerd op de tool van Mr. Y Parking Guest. De tool is gebouwd op objectieve normen op basis van NEN2443 (Parkeren en stallen van personenauto's op terreinen en in garages), publicaties van CROW (het kennisinstituut voor infrastructuur, openbare ruimte, verkeer en vervoer en werk en veiligheid) en de normen die ten grondslag liggen aan de European Standard Parking Award (ESPA)¹⁴. NEN 2443 geeft functionele eisen, prestatie-eisen en aanbevelingen voor het ontwerpen van parkeervoorzieningen. Hierbij wordt rekening gehouden met de minimale afmetingen zodat auto's zich in de voorzieningen kunnen bewegen en met voorzieningen voor voetgangers om in-uit de parkeervoorziening te komen. Bij de ESPA toetsing wordt gebruik gemaakt van een uitvoerige checklist, waarbij onder meer onderdelen als verlichting, gebruiksgemak, veiligheid, comfort en betaalsystemen aan de orde komen. Tenslotte zijn in de tool van Mr. Y Parking Guest ook elementen opgenomen die raken aan een meer subjectieve klantbeleving, ontleend aan de ANWB-garagetest en de Nationale Parkeertest van Detailhandel Nederland. Dat betreft onder meer de parkeertarieven en betaalmiddelen, de bereikbaarheid van de parkeergarages, routing in de steden en aangeven van beschikbaarheid van parkeerplaatsen (vol/vrij of het aantal vrije plaatsen), veiligheid (verlichting, aanwezigheid personeel en cameratoezicht) en services (schoonmaak, aangeven van winkel(centrum), invalidenplaatsen en beschermpanelen).

Fase 4: Klanttevredenheid: enquêtes onder gebruikers, klanttevredenheidsmetingen, klachten en claims

In aanvulling op de schouw is door middel van een enquête ook de beleving en mening van de garagegebruikers gepeild. Dit betreffen zowel abonneementhouders als losse bezoekers. Het plan was om de consumentenpolls in twee delen af te nemen, in het winter- en zomerseizoen. De seizoenen hebben namelijk grote invloed op het gebruik van de faciliteiten. Fietsenstallingen worden in de winterperiode minder gebruikt dan in het voorjaar. Mensen kiezen bij slecht weer minder vaak voor de fiets. In parkeergarages geldt dat net zo. Bij regenachtig weer wordt de beleving zeer beïnvloed indien er bijvoorbeeld veel plassen in de parkeergarage liggen. Ook wordt de vindbaarheid van de parkeervoorziening bij donker en druilerig weer negatief beïnvloed. Deze aanpak met polls is door de uitbraak van de Corona-pandemie vervangen door een enquête onder de deelnemers van het AmersfoortPanel en een enquête onder abonneementhouders.

De enquête voor de inwoners van Amersfoort is uitgezet onder de leden van het AmersfoortPanel. Dit panel bestaat uit circa 6.000 Amersfoorters van 15 jaar en ouder die in het verleden hebben aangegeven bereid te zijn om enkele keren per jaar deel te nemen aan een online onderzoek. Voor dit onderzoek zijn alleen panelleden van 18 jaar en ouder benaderd. 2.818 inwoners hebben de enquête ingevuld.

De enquête die onder abonneementhouders van vijf verschillende parkeergarages gehouden is, heeft 68 ingevulde vragenlijsten opgeleverd. Het aantal ontvangen enquêtes per garage is laag (Asch van Wijck (4 van onbekend), Flintplein (11 van onbekend), Eemplein (3 van 140) en Stadhuisplein (12 van onbekend). Alleen over Koestraat (34 van onbekend) kan een redelijk beeld gevormd worden.

¹⁴ De ESPA is een onderscheiding die namens de European Parking Association (EPA) wordt verstrekt om de kwaliteit en het imago van parkeervoorzieningen te verhogen.

In fase 4 van het onderzoek is ook kennisgenomen van uitkomsten van klanttevredenheidsmetingen (2015-2019) die beschikbaar zijn bij de gemeente en bij derden. Daarnaast heeft er een analyse plaatsgevonden van klachten en claims die zijn ingediend. De klachten en claims die in de periode 2015-2019 bij de gemeente zijn ingediend rond parkeergarages en fietsenstallingen zijn kwantitatief en kwalitatief in kaart gebracht. Daarbij is ook geanalyseerd hoe ze over de diverse garages en stallingen verdeeld zijn en waar ze betrekking op hadden.

Fase 5: Interviews

Tot slot is de informatie uit de deskresearch en de informatie uit de schouw van de garages en stallingen verder aangevuld door informatie uit interviews met direct betrokkenen en stakeholders. Er zijn interviews gehouden met de portefeuillehouder, ambtenaren betrokken bij het parkeerbeleid, parkeerhandhaving en parkeeruitvoering, Coöperatie ParkeerService (CPS), winkeliersverenigingen, commerciële exploitanten en vertegenwoordigers van gehandicapten.

Fase 6: Analyse en rapportage

In deze fase zijn de uitkomsten van het onderzoeken geanalyseerd om te komen tot de beantwoording van de deelvragen en onderzoeksvraag. De resultaten van het onderzoek zijn beschreven in een concept hoofdrapport (met bijlagen). Deze is door de rekenkamer voor technisch wederhoor bij de betrokkenen neergelegd. Vervolgens zijn, na eventuele aanpassingen uit het technisch wederhoor, de conclusies en aanbevelingen toegevoegd aan het rapport.

ADDENDUM BIJ BIJLAGE 2 GETOETSTE ELEMENTEN MR. Y PARKING GUEST TOOL

Elementen die worden meegenomen en gewogen

Onderstaande elementen zijn door Mr.Y Parking Guest meegenomen bij de waardering van de klantbeleving. De elementen zijn onderverdeeld in 3 wegingsfactoren.

Wegingsfactor 1 - weegt sterk mee bij de klantbeleving

Wegingsfactor 2 - weegt redelijk mee bij de klantbeleving

Wegingsfactor 3 - weegt in mindere mate mee bij de klantbeleving

Wegingsfactor	1	2	3
Algemene beleving			
Naamsbekendheid			✓
Aansluiting op het wegennet	✓		
Openingstijden	✓		
Uitrijd tijden		✓	
Beleving van de faciliteit bij aankomst	✓		
Totale uitstraling bij entree, op de parkeervloeren, in de trappenhuizen		✓	
Ligging ten opzichte van de primaire bezoeksdoelen	✓		
Service beleving		✓	
Bereikbaarheid en vindbaarheid			
Aansluiting op het wegennet		✓	
Parkeer route naar de parkeerfaciliteit	✓		
Bereikbaarheid van de toegangswegen	✓		
Herkenning van de parkeerfaciliteit als automobilist	✓		
Herkenning van de parkeerfaciliteit als voetganger	✓		
Ondersteuning van de herkenbaarheid (borden, symbolen, naamgeving, etc.)		✓	
Verwijzing in de directe omgeving		✓	
Comfort			
<i>In -en uit</i>			
Opstelruimte bij de inrit		✓	
Doorrijhoogte	✓		
Aantal in- en uitritten		✓	
Keermogelijkheid voor de inrit			✓
Verkeerseilanden			✓
<i>Betaalmogelijkheden</i>			
Aantal betaalautomaten	✓		
Positie van de betaalautomaten	✓		
Aanwezigheid bij alle toegangen	✓		
Betaalmiddelen		✓	
<i>Voetgangers</i>			
Aantal trappenhuizen		✓	
Liften en trappen		✓	
Tapis Roulants en roltrappen			✓
Aparte voetgangerspaden			✓
Zebra's		✓	
Automatische deuren		✓	
Directe verbinding met bezoeksdoelen	✓		

<i>Parkeervloer</i>		
Uitvoering (vlak, helling)		✓
Eenrichtingverkeer	✓	
Kolomvrije overspanning	✓	
Parkeren onder een hoek, haaks, langsparkeren		✓
Verkeerseilanden		✓
Aanduiding parkeervakken		✓
Aanwezigheid van dode hoeken		✓
Oriëntatie op de parkeervloer	✓	
Verkeersdrempels		✓
Parkeergemak (vakken en rijbanen)	✓	
<i>Hellingbanen</i>		
Inpandig / uitpandig		✓
Eenrichtingverkeer op de hellingbaan		✓
Uitvoering (recht, bocht, spiraal)		✓
Toegepast materiaal (beton, asfalt, roosters)		✓
Communicatie		
<i>Algemeen</i>		
Telefoonnummer, (gemeentelijke)websites, Award (ESPA), Parkeer app		✓
<i>Beheerder</i>		
Aanwezigheid		✓
Herkenbaarheid		✓
Bereikbaarheid		✓
Intercom mogelijkheid		✓
Snelheid van beantwoorden		✓
Beleefdheid		✓
<i>Communicatie services</i>		
Stadsplattegronden		✓
Plattegrond van de locatie		✓
Actuele verkeersinformatie		✓
Informatie evenementen / acties		✓
<i>Markering en reclame</i>		
Rijstrook markering		✓
Vakmarkering	✓	
Reclame in de parkeerfaciliteit		✓
Pijlen en Pictogrammen	✓	
Herkenbaarheid van toegangen en bezoekdoelen	✓	
<i>In -en uit</i>		
Parkeer Route van/naar de parkeerfaciliteit	✓	
Herkenning van de parkeerfaciliteit als automobilist		✓
Herkenning van de parkeerfaciliteit als voetganger	✓	
Ondersteuning van de herkenbaarheid (borden, symbolen, naamgeving, etc.)		✓
Informatie over openingstijden, tarieven, reglementen, acties, kaarten	✓	
<i>Geleiding auto's en voetgangers</i>		
Verwijzing voor automobilisten	✓	
Verwijzing voor voetgangers	✓	
Oriëntatie (kleuren, pictogrammen, symbolen)	✓	
Etagetelling		✓
Parkeer Geleide Systeem		✓
Aanduiding primaire bezoekdoelen	✓	
Vaknummering		✓
Etagenummering	✓	
Geleiding naar mindervalideplaatsen		✓
Geleiding naar oplaadpunten elektrische auto's		✓
Verwijzingen in de directe omgeving		✓

Onderhoud			
Zichtbare schades	✓		
Schilderwerk		✓	
Roestvorming		✓	
Lekkages / Plasmvorming		✓	
Betonrot			✓
Parkeervloer (slijtage)		✓	
Properheid			
Zwerfvuil	✓		
Graffiti	✓		
Glasscherven	✓		
Stank	✓		
Geluid		✓	
Wanden, trappen, liften, parkeerapparatuur, deuren, vloeren, etc.		✓	
Afvalbakken		✓	
Peukenbakken			✓
Anti-pishoecken			✓
Service			
<i>Algemeen</i>			
Betaalgemak (munten, biljetten, PIN, Creditcard, loyaltykaarten, mobiel betalen, tap&go, dip&go, overige kaarten, etc.)	✓		
Aanbod abonnementen		✓	
<i>Speciale parkeerplaatsen</i>			
Elektrische oplaadpunten		✓	
Motorenplaatsen			✓
Vrouwenplaatsen			✓
Familieplaatsen			✓
Fietsenstalling			✓
<i>Bereikbaarheid</i>			
Muziek hoorbaar			✓
Bereikbaarheid mobiele telefoon	✓		
Radiobereik			✓
<i>Aanbod overige services</i>			
Stadsplattegrond	✓		
Evenementen / acties		✓	
paraplu, alcoholtester, kinderwagen, leen-huurfiets, koffieauto maat, krant, schoenenpoets, autowasmogelijkheid, geurdispensor, deel-/huurauto's, winkelwagelopstelplaatsen			✓
acculader, versnaperingautomaat, frisdrankautomaat, kluisjes, openbare toiletten		✓	
Natransport (fietsen, etc.)			✓
Toegankelijkheid			
Aantal plaatsen voor mindervaliden		✓	
Positie van mindervalidenplaatsen	✓		
Rolstoeltoegankelijkheid	✓		
Aantal in -en uitritten		✓	
Aantal voetgangerstoegangen	✓		
Capaciteit van de liften		✓	
Automatische deuren			✓
Vertikal transport		✓	
Draairichting van de deuren		✓	
Weerstand van deuren		✓	
Drempels, opstapjes, trappetjes		✓	
Directe verbinding met primaire bezoekdoelen	✓		

Veiligheid

Afsluitbaarheid van de parkeerfaciliteit (auto's en voetgangers)		✓	
Zichtbare schades		✓	
Zichtbaar vuil, graffiti, glasscherven	✓		
Dode hoeken		✓	
Geluidsoverlast		✓	
Hangjongeren, zwervers		✓	
Fietsen in de parkeerfaciliteit			✓
Stroefheid op de hellingbanen		✓	
Stroefheid op de trappen	✓		
Daglichttoetreding in trappenhuizen		✓	
Glazen deuren en wanden	✓		
Separate voetgangerspaden			✓
Zebrapaden		✓	
Snelheidsremmende voorzieningen			✓
Zichtspiegels			✓
Aanwezigheid defibrillator			✓
Noodbebording			✓
Vluchtroutes			✓
Aanwezigheid personeel	✓		
Personeel EHBO gecertificeerd			✓
Verlichtingsniveau	✓		
Afwerking van verkeerseilanden, randen, etc.		✓	
5 meter rechtstand bij de uitrit			✓
Zichtbare brandveiligheidsmaatregelen			✓
Onveilige punten (uitstekende onderdelen, lage delen, etc.)		✓	
Enrichtingsverkeer	✓		
Kolomvrij parkeren	✓		
Kolombeschermers			✓
Dekking mobiel netwerk	✓		
Camera's		✓	
Intercoms	✓		
Paniekknoppen			✓

BIJLAGE 3 DE ERVARINGEN VAN INWONERS

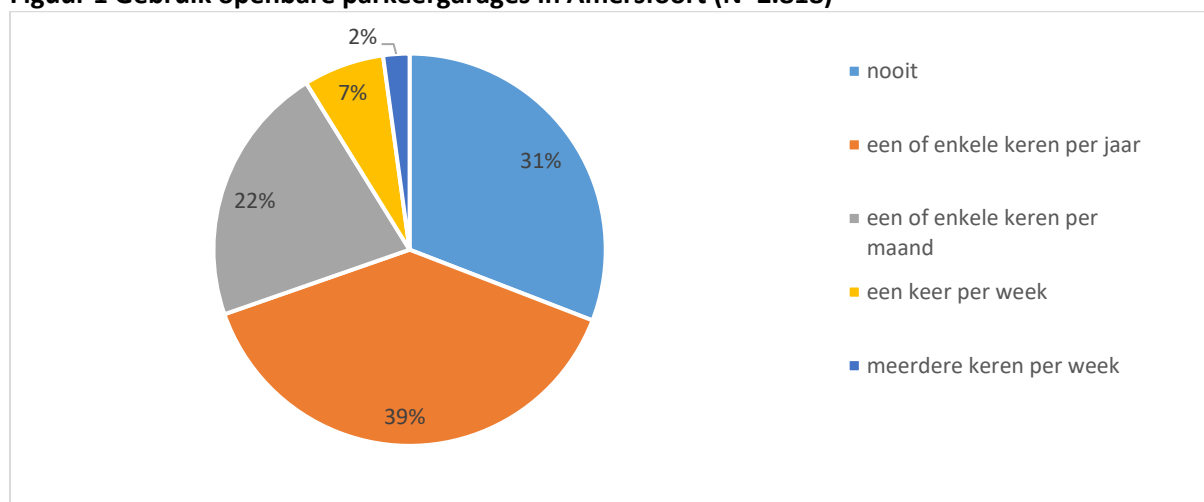
Om een beeld te krijgen van de ervaringen van inwoners van de gemeente Amersfoort over parkeergarages en fietsenstallingen, is een enquête uitgezet onder leden van het AmersfoortPanel. Van hen hebben 2.818 panelleden de vragenlijst ingevuld. In deze bijlage zijn de resultaten van deze enquête beschreven.

3.1 Gebruik en ervaringen parkeergarages

Gebruik parkeergarages

Bijna vier op de tien panelleden maken een of enkele keren per jaar gebruik van een openbare parkeergarage in Amersfoort. Zo'n twee op de tien doen dit één of enkele keren per maand. De groep die enkele keren per week (7%) of vaker dan één keer per week (2%) parkeert in een parkeergarage is in de minderheid. Van de panelleden maakt 31% nooit gebruik van een openbare parkeergarage in Amersfoort. De meerderheid daarvan (57%) geeft als reden dat zij zelden of nooit met de auto naar het (winkel)centrum gaan. Daarnaast geeft ruim een kwart (26%) aan geen auto te hebben of zelden gebruik te maken van de auto.

Figuur 1 Gebruik openbare parkeergarages in Amersfoort (N=2.818)



Bron: AmersfoortPanel

Ruim een kwart van de panelleden heeft de auto de laatste keer dat zij een parkeergarage bezochten, geparkeerd in parkeergarage Eemplein. Koestraat en St. Jorisplein zijn de laatste keer door 16% bezocht en Beestenmarkt door 12%. De andere parkeergarages worden door minder dan 8% van de panelleden genoemd als parkeergarage die zij als laatst bezocht hebben.

Tabel 1 In welke parkeergarage voor het laatst geparkeerd (N=1.833)

parkeergarage	absoluut	%
Eemplein	503	27
Koestraat	302	16
St. Jorisplein	301	16
Beestenmarkt	211	12
Stadhuisplein	121	7
Emiclaer	99	5
Flintplein	87	5
Oppidium	69	4
De Nieuwe Hof	45	2
Centrum Mondriaan	44	2
Amerena	29	2
Asch van Wijck	15	1
Het Boegbeeld	7	0

Bron: AmersfoortPanel

Beoordeling parkeergarages

Aan de panelleden is gevraagd om de parkeergarage die zij als laatst bezocht hebben te beoordelen. Zij hebben voor verschillende aspecten een rapportcijfer gegeven:

- Rapportcijfer parkeercomfort (het gemak waarmee geparkeerd kan worden en de breedte van de parkeervakken en rijbanen).
- Rapportcijfer netheid en uiterlijk van de parkeergarage (zwerfval of graffiti).
- Rapport veiligheid van de parkeergarages (veiligheidsgevoel met het oog op verlichting, aanwezigheid van camera's of parkeerwachters).
- Rapportcijfer bereikbaarheid en vindbaarheid van de parkeergarage (verwijsborden en herkenbare entrees).
- Rapportcijfer prijs-kwaliteit van de parkeergarage (verhouding kosten en geleverde dienst).

Amerena wordt van alle parkeergarages het best gewaardeerd: op alle punten scoort Amerena bovengemiddeld. Ook St. Jorisplein en Eemplein krijgen op vrijwel alle aspecten een bovengemiddeld rapportcijfer. Oppidium en Centrum Mondriaan scoren op de verschillende aspecten gemiddeld. De overige garages scoren onder het gemiddelde, waarbij Flintplein en Stadhuisplein het minst gewaardeerd worden. Parkeergarage Het Boegbeeld laat het meest diffuse beeld zien, hoogstwaarschijnlijk veroorzaakt door het kleine aantal panelleden dat deze parkeergarage beoordeeld heeft.

Tabel 2 Rapportcijfer voor verschillende aspecten van parkeergarages

parkeergarage	parkeercomfort (N=1.812)	netheid (N=1.790)	veiligheid (N=1.727)	bereikbaarheid en vindbaarheid (N=1.788)	prijs-kwaliteit verhouding* (N=1.685)
Amerena	8,8	8,6	8,5	8,2	9,2
Asch van Wijck	6,9	7,0	6,9	7,3	7,1
Beestenmarkt	7,4	7,5	7,1	7,7	6,0
Het Boegbeeld	6,9	7,7	8,5	5,4	7,5
Centrum Mondriaan	7,5	7,7	7,5	7,6	6,0
Eemplein	7,7	8,0	7,8	7,6	6,6
Emiclaer	6,7	7,0	6,7	7,3	9,3
Flintplein	6,9	7,4	7,1	7,0	6,1
Koestraat	6,9	7,3	7,1	7,6	6,0
De Nieuwe Hof	7,2	6,7	7,0	7,0	9,2
Oppidium	7,8	7,5	7,3	7,4	7,2
St. Jorisplein	7,6	7,9	7,6	7,7	6,0
Stadhuisplein	6,6	7,2	6,8	7,6	5,8
gemiddelde	7,4	7,6	7,4	7,6	6,5

* De hoge rapportcijfers voor prijs-kwaliteit verhouding bij Emiclaer en De Nieuwe Hof worden veroorzaakt doordat deze parkeergarages de eerste twee uur gratis zijn.

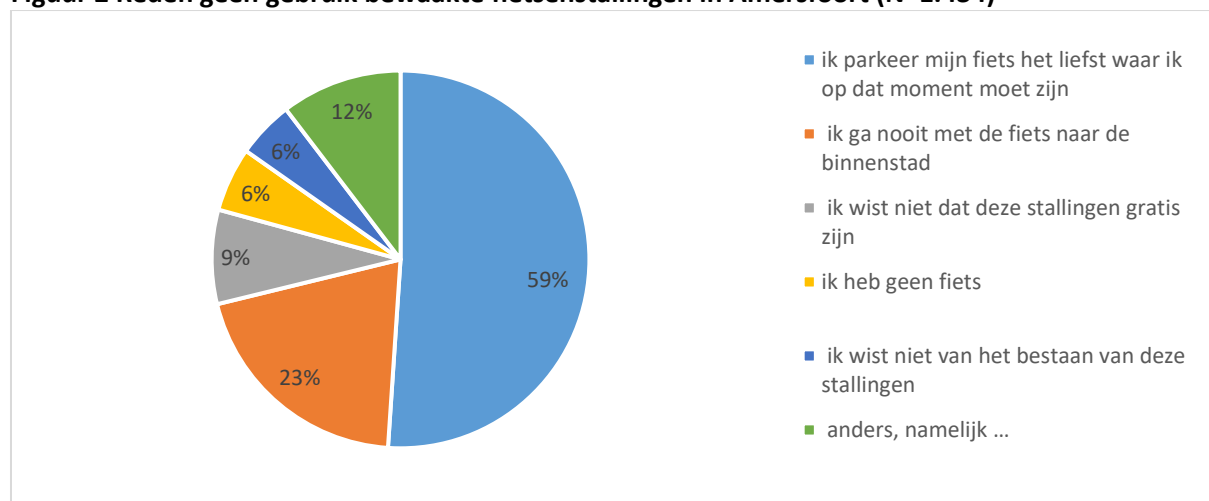
Bron: AmersfoortPanel

3.2 Gebruik en ervaringen fietsenstallingen

Gebruik fietsenstallingen

De helft van de panelleden maakt wel eens gebruik van een bewaakte fietsenstalling in het centrum. Van degene die geen gebruik maken van deze stallingen zegt 59% dat zij dit niet doen omdat ze liever hun fiets parkeren waar ze op dat moment moeten zijn. Daarnaast zegt bijna een kwart nooit met de fiets naar de binnenstad te gaan. Andere redenen om geen gebruik te maken van de bewaakte fietsenstallingen zijn omdat onbekend was dat deze gratis zijn (9%) of omdat de aanwezigheid van de stallingen niet bekend was (6%).

Figuur 2 Reden geen gebruik bewaakte fietsenstallingen in Amersfoort (N=1.434)



Bron: AmersfoortPanel

Ruim de helft van de panelleden heeft in fietsenstalling Kamperbinnenpoort voor het laatst zijn fiets gestald. Drie op de tien panelleden heeft St. Jorisplein als laatste bezocht en 13% Amicitia. Fietsenstalling Eemplein is het minst vaak genoemd.

Tabel 3 In welke bewaakte fietsenstalling voor het laatst gestald (N=1.269)

fietsenstalling	absoluut	%
Kamperbinnenpoort	725	56%
St. Jorisplein	374	29%
Amicitia	161	12%
Eemplein	32	2%

Bron: AmersfoortPanel

Beoordeling fietsenstallingen

Net als bij de parkeergarages is aan de panelleden gevraagd om de door hen als laatst bezochte fietsenstalling te beoordelen. Zij hebben voor verschillende aspecten een rapportcijfer gegeven:

- Rapportcijfer vriendelijkheid en service van de medewerker van de fietsenstalling
- Rapportcijfer parkeercomfort (het gemak waarmee je de fiets in de stalling krijgt)
- Rapportcijfer properheid en netheid (de mate waarin de fietsenstalling is schoongemaakt, zwerfafval en graffiti).
- Rapportcijfer veiligheid (gevoel van veiligheid in relatie tot bijvoorbeeld verlichting en de aanwezigheid van camera's of toezichthouders).
- Rapportcijfer vindbaarheid (verwijsborden en herkenbaarheid van de entree).

Over het algemeen zijn de panelleden tevreden over de Amersfoortse bewaakte fietsenstallingen. De stallingen scoren op alle punten ruim voldoende en er zijn geen grote verschillen tussen de stallingen te noemen. Het enige punt waarop we klein verschil waarneembaar is, is op het aspect bereikbaarheid en vindbaarheid. Hierbij scoort St. Jorisplein het best(7,9) en Eemplein iets minder (7,2).

Tabel 4 Rapportcijfer voor verschillende aspecten van fietsenstallingen

fietsenstalling	vriendelijkheid en service (N=1.255)		parkeercomfort (N=1.255)	netheid (N=1.245)	veiligheid (N=1.268)	bereikbaarheid en vindbaarheid (N=1.236)
St. Jorisplein	8,2		7,8	7,9	7,9	7,9
Amicitia	8,2		7,9	8,1	7,7	7,6
Kamperbinnenpoort	8,1		7,6	8,0	7,9	7,5
Eemlaan	8,3		7,8	8,3	7,9	7,2
gemiddelde	8,1		7,7	8,0	7,9	7,6

Bron: AmersfoortPanel

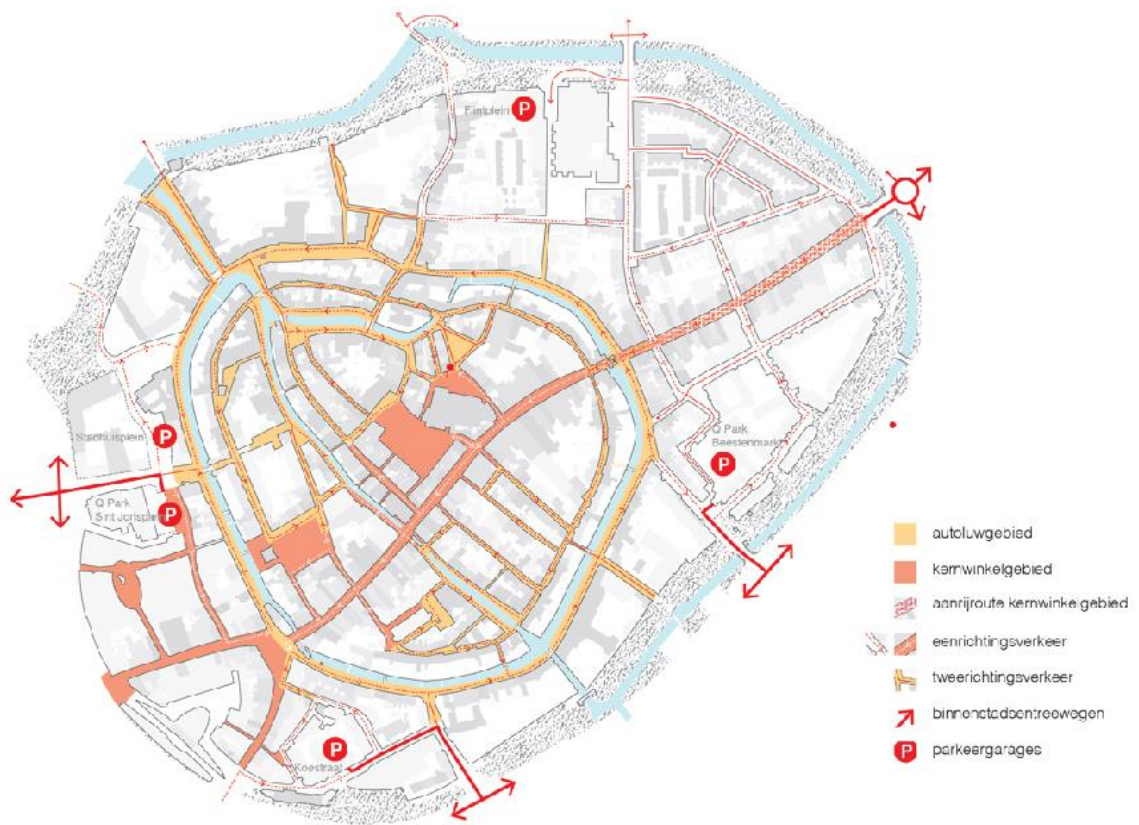
BIJLAGE 4 PARKEER- EN STALLINGSVOORZIENINGEN

In deze bijlage staan per garage en stalling de resultaten van de opname met de onderzoekstool van Mr. Y Parking Guest, en de ervaringen van gebruikers. Zij vormen de basis voor de onderzoeksbevindingen zoals gerapporteerd in hoofdstuk 3.

In verband met de bestandsgrootte vormt bijlage 4 een apart document.

BIJLAGE 5 AUTOLUWE BINNENSTAD

Onderstaande kaart geeft de autoluwe binnenstad weer.



BIJLAGE 6 OVERZICHT GEBRUIKTE DOCUMENTEN

Landelijke bronnen

- NEN2443-2013 Parkeren en stallen van personenauto's op terreinen en garages

Bronnen gemeente Amersfoort

- Samenvatting Parkeerbeleidsplan Amersfoort 2005
- Parkeervergunningengebieden 2020
- Parkeerveroordeling 2020
- Parkeerbeleidsplan Kiezen of Delen 2005
- Fiscalisering Vergunningengebieden
- Beleidsregel toepassing parkeernormen 2019
- Beleidsregel toepassing parkeernormen 2020
- Verkeers- en vervoersplan 2030: visie op verkeer en vervoer tot 2030, september 2013
- Visie Stadshart, mei 2017
- Raadsvoorstel -en besluit De Amersfoortse binnenstad autoluw
- Bijlage 1 bij raadsvoorstel -en besluit De Amersfoortse binnenstad autoluw, Autoluw gebied
- Bijlage 2 bij raadsvoorstel -en besluit De Amersfoortse binnenstad autoluw, Regimes tabel
- Bijlage 4A bij raadsvoorstel -en besluit De Amersfoortse binnenstad autoluw, Gebied ontheffinghouders
- Bijlage 4B bij raadsvoorstel -en besluit De Amersfoortse binnenstad autoluw, Kaart Regimes
- Bijlage 5 bij raadsvoorstel -en besluit De Amersfoortse binnenstad autoluw, Parkeerplaatsen
- Beleidsregel gehandicaptenparkeerplaats op kenteken 2011
- Beleidsregel gehandicaptenparkeerplaats op kenteken 2014
- Fietsparkeer-kencijfers 2020
- Fietsplan Amersfoort Fietst maart 2016

Regionale bronnen, websites en nieuwsberichten

- www.q-park.nl
- www.apcoa.nl
- www.parkeerservice.nl
- www.interparking.nl
- www.amersfoort.nl
- www.p1.nl
- <https://amersfoort.parkeerservice.nl/autoluwe-binnenstad/autoluwe-binnenstad/>

Onderzoeken

- - Klanttevredenheidsonderzoeken ParkeerService 2016

BIJLAGE 7 GEÏNTERVIEWDE PERSONEN

- Q-Park, Directeur business development
- Apcoa Parking, Director operations
- Coöperatie ParkeerService, Manager operations
- Ondernemersvereniging Binnenstad Amersfoort, Centrummanager
- Onbeperkt Amersfoort, Adviseur toegankelijkheid
- Gemeente Amersfoort, Senior adviseur verkeer en vervoer
- Gemeente Amersfoort, Wethouder