



Gemeente Amsterdam  
Dienst Onderzoek en Statistiek

## Klanttevredenheidsonderzoek Cition

Projectnummer: 10161

In opdracht van: Cition Parkeermanagement

Emmie van Oirschot MSc  
dr. Willem Bosveld

Oudezijds Voorburgwal 300  
1012 GL Amsterdam  
Telefoon 020 251 0402  
e.oirschot@os.amsterdam.nl

Postbus 658  
1000 AR Amsterdam  
Fax 020 251 0444  
www.os.amsterdam.nl

Amsterdam, augustus 2010

Gemeente Amsterdam  
Dienst Onderzoek en Statistiek

Klanttevredenheidsonderzoek Cition

# Inhoud

<b>Samenvatting en conclusies</b>	<b>5</b>
<b>Inleiding</b>	<b>9</b>
<b>Vergunninghouders en personen op de wachtlijst</b>	<b>11</b>
1.1 Als ik denk aan Cition...	11
1.2 Contact met Cition	12
1.3 Beoordeling van dienstverlening	14
1.4 Beoordeling van medewerkers	14
1.5 Informatie	15
1.6 Betaling van de vergunning	16
1.7 Algemeen oordeel Cition	16
1.8 Als ik de directeur van Cition was...	17
<b>2 Bezoekers van de servicepunten</b>	<b>19</b>
2.1 Reden van bezoek	19
2.2 Beoordeling van dienstverlening	20
2.3 Beoordeling van medewerkers	21
2.4 Informatie	22
2.5 Beoordeling van het servicepunt	23
2.6 Als ik de directeur van Cition was...	24
<b>3 Panelleden</b>	<b>27</b>
3.1 Contact met Cition	27
3.2 Beoordeling van dienstverlening	28
3.3 Beoordeling van medewerkers	29
3.4 Algemeen oordeel Cition en andere organisaties	29
3.5 Opmerkingen en suggesties	30
<b>4 Vergelijking en gemiddeld oordeel</b>	<b>33</b>
4.1 Beoordeling van dienstverlening	33
4.2 Beoordeling van medewerkers	33
4.3 Algemeen oordeel	34
<b>Bijlage 1 Open antwoorden</b>	<b>35</b>
Vergunninghouders en personen op de wachtlijst	35
Bezoekers van de servicepunten	50
Panelleden: vergunninghouders Cition	54
<b>Bijlage 2 Vragen vergunninghouders</b>	<b>59</b>
<b>Bijlage 3 Vragen personen op de wachtlijst</b>	<b>61</b>

<b>Bijlage 4 Vragen servicepunten</b>	<b>63</b>
<b>Bijlage 5 Vragen panelleden</b>	<b>65</b>

## Samenvatting en conclusies

Sinds 1 januari 2010 wordt het grootste deel van de handhaving op het betaald parkeren in Amsterdam uitgevoerd door Cition Parkeermanagement. Cition is benieuwd naar de manier waarop klanten de dienstverlening beoordelen en welke wensen en behoeften zij hebben. Dit rapport beschrijft de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek dat O+S heeft uitgevoerd. Omdat Cition (in naam) pas kort bestaat, kan dit onderzoek gezien worden als een nulmeting.

Het onderzoek is uitgevoerd onder drie groepen parkeerders: vergunninghouders, personen die op de wachtlijst voor een vergunning staan en bezoekers van de drie servicepunten van Cition. Ook is een groep vergunninghouders ondervraagd die klant is bij PCH, de andere parkeerbeheerder in Amsterdam. Personen op de wachtlijst zijn telefonisch ondervraagd, bezoekers van de servicepunten konden ter plekke meedoen en vergunninghouders zijn zowel telefonisch als via het online panel benaderd. In totaal zijn 868 klanten van Cition ondervraagd: 201 personen op de wachtlijst, 515 vergunninghouders en 152 bezoekers van de servicepunten. Van hen is 16% ondernemer. Er bestaan geen verschillen tussen de beoordeling van ondernemers en de beoordeling van particulieren.

### **Vergunninghouders en personen op de wachtlijst**

Van de vergunninghouders zegt 15% de naam Cition niet te kennen en heeft 20% geen associatie bij de naam. Bij personen op de wachtlijst is dat respectievelijk 18% en 12%. Ondanks de recente naamsverandering, weten de overige klanten wel wat Cition is. De mensen die een associatie bij de naam Cition hebben, noemen bijna allemaal iets dat te maken heeft met parkeren of noemen expliciet dat Cition de nieuwe partij is die zich bezighoudt met het parkeerbeheer. Onder vergunninghouders zijn er ook veel (zeer) negatieve associaties. Personen op de wachtlijst associëren Cition vaak met de lange wachttijd.

Bijna de helft (49%) van de vergunninghouders en personen op de wachtlijst heeft nooit contact met Cition. Mensen op de wachtlijst hebben iets vaker contact dan vergunninghouders. Vergunninghouders hebben voornamelijk (61%) contact bij servicepunten. Personen op de wachtlijst hebben op meer verschillende manieren contact: 34% doet dat voornamelijk telefonisch, 22% bij een servicepunt en 17% per brief.

Bijna vier op de tien (38%) personen op de wachtlijst zeggen nooit geïnformeerd te worden over hun positie op de wachtlijst. Een ander deel (31%) krijgt die informatie per brief en de rest informeert zichzelf. Daarbij zijn het Digitaal Loket en bellen met Cition de meest gebruikte methoden. De overgrote meerderheid (89%) wil (wel) geïnformeerd worden. De meningen zijn sterk verdeeld over de frequentie waarmee dat zou moeten gebeuren.

Vergunninghouders hebben enkele diensten van Cition beoordeeld. Zij geven een 6,8 als gemiddeld rapportcijfer. De uitgifte van parkeervergunningen krijgt het hoogste cijfer (7,0). De klachtafhandeling wordt als onvoldoende beoordeeld (4,7), maar daar hebben relatief weinig mensen mee te maken gehad. De betaling verloopt bij 89% van de vergunninghouders zonder problemen. Dat 8% van hen soms en 2% vaak problemen ondervindt, heeft diverse oorzaken.

Informatie krijgen over verschillende zaken blijkt voor personen op de wachtlijst moeilijker te zijn dan voor vergunninghouders. Vergunninghouders hebben het meeste moeite met het vinden van informatie over het doorgeven van wijzigingen. Mensen op de wachtlijst hebben vooral moeite met het vinden van informatie over de wachttijd voor de vergunning: 29% vindt dat moeilijk en 17% vindt dat heel moeilijk.

Als zij het voor het zeggen zouden hebben, zouden personen op de wachtlijst als eerste de informatievoorziening over de wachttijd verbeteren. Ook het aanpakken van de wachttijden door de aanleg van meer parkeerplaatsen of het controleren op fraude zijn veel genoemde speerpunten. Vergunninghouders zouden vooral de vriendelijkheid en deskundigheid van het personeel –zowel achter de balies als op straat– willen verbeteren. Ook het online kunnen regelen van zaken wordt veel genoemd, net als lagere tarieven en het parkeerbeleid voor bezoekers.

#### **Bezoekers van de servicepunten**

Ruim een derde (34%) van de bezoekers komt voor het doorgeven van een ander kenteken en 30% komt voor het aanvragen van een parkeervergunning. Een ruime meerderheid van de bezoekers zegt dat het bezoek is geslaagd. Van de bezoekers die een kentekenwijziging kwamen doorgeven, zegt 94% dat dit gelukt is. Voor bezoekers die een vergunning kwamen aanvragen is dat 81%. Er zijn diverse oorzaken voor het niet slagen van een bezoek. Een voorbeeld is een incorrecte inschrijving bij de gemeente.

De bezoekers beoordelen verschillende dienstverleningsaspecten gemiddeld met een 7,5. De snelheid van handelen en de service krijgen daarbij de hoogste cijfers (respectievelijk 7,9 en 7,7). Bezoekers van het Burgerweeshuispad en de De Clercqstraat geven gemiddeld een hoger rapportcijfer (7,8) dan bezoekers van de Daniël Goedkoopstraat (6,8).

Het rapportcijfer voor de medewerkers is hoger dan het cijfer voor de dienstverleningsaspecten. Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,8. Vriendelijkheid, betrouwbaarheid, deskundigheid en professionaliteit krijgen elk een rapportcijfer tussen de 7,8 en 8,0. De bezoekers van de Daniël Goedkoopstraat zijn ook hier het minst tevreden. Zij beoordelen de medewerkers met gemiddeld een 7,1 tegen een 8,2 aan het Burgerweeshuispad en een 8,1 in de De Clercqstraat.

Een ruime meerderheid van de bezoekers (87%) vindt de informatie die zij bij het servicepunt kreeg (zeer) duidelijk. De meeste bezoekers (80%) informeren zichzelf voorafgaand aan het bezoek. De meest gebruikte methode daarvoor is de website van Cition.

De bezoekers geven de openingstijden van de servicepunten een 7,4. De wachttijd krijgt gemiddeld een 7,6, inrichting en sfeer scoren een 6,5 en de aanwezige informatie krijgt

een 6,8. De bezoekers van de Daniël Goedkoopstraat zijn gemiddeld het minst tevreden over deze aspecten (6,4) en die van het Burgerweeshuispad geven het hoogste cijfer (7,8).

Het algemene oordeel over de drie servicepunten is een 7,4. De Daniël Goedkoopstraat scoort gemiddeld het laagst (6,6) en de andere twee servicepunten krijgen elke een 7,7. Bezoekers van de Daniël Goedkoopstraat zouden de wachttijd en de sfeer in het servicepunt als eerste verbeteren. Ook komt het personeel op veel bezoekers onvriendelijk en ongeïnteresseerd over. Bezoekers van het servicepunt aan het Burgerweeshuispad zouden als eerste duidelijker maken waar de ingang van het servicepunt is. Ook willen zij graag ruimere openingstijden en zouden ze graag meer zaken via internet willen regelen. De bezoekers van de De Clercqstraat hebben zeer diverse suggesties voor verbeteringen gedaan.

### **Panelleden**

De meerderheid van de vergunninghouders (69%) die online zijn ondervraagd, heeft minder dan eens per jaar contact<sup>1</sup>. De parkeerders die wel contact hebben, hebben dat voornamelijk via een servicepunt (43%). Klanten van PCH verschillen hierin niet van Citionklanten.

De panelleden beoordelen diverse dienstverleningsaspecten van Cition gemiddeld met een 6,0. De snelheid van handelen krijgt het hoogste rapportcijfer (6,2) en de bereikbaarheid per e-mail wordt als onvoldoende beoordeeld (5,3). Klanten van PCH geven de dienstverlening van hun parkeerbeheerder een 7,0.

De medewerkers van Cition krijgen gemiddeld een 6,2. De rapportcijfers variëren van een 5,8 voor professionaliteit tot een 6,4 voor vriendelijkheid. Klanten van PCH oordelen niet anders.

Het algemene oordeel over alle contact in de afgelopen zes maanden is een 6,0. Klanten van PCH geven gemiddeld een 6,5, maar dit rapportcijfer is gebaseerd op de mening van slechts 25 vergunninghouders die het afgelopen half jaar contact hebben gehad. De beoordeling van Cition lijkt het meest op de beoordeling van het (eigen) stadsdeel. Bijna de helft van de klanten (48%) vindt de dienstverlening van het stadsdeel net zo goed of slecht als de dienstverlening van Cition. De overige organisaties (zoals de aanbieder van mobiele telefonie en de landelijke Belastingdienst) worden vaak als beter dan of net zo goed als Cition beoordeeld. Slechts een klein deel van de klanten vindt andere organisaties slechter dan Cition.

### **Conclusies**

Het algemene oordeel van vergunninghouders en personen op de wachtlijst is een 6,0. Bezoekers van de servicepunten zijn meer tevreden over de dienstverlening van Cition. Zij geven gemiddeld een 7,4. Het totaaloordeel komt daarmee op en 6,7.

Dit onderzoek biedt duidelijke aanknopingspunten om de tevredenheid van parkeerders te verbeteren. Twee aspecten van de dienstverlening die aandacht behoeven, zijn de telefonische bereikbaarheid en de bereikbaarheid per e-mail. De medewerkers krijgen

---

<sup>1</sup> De panelleden hadden niet de mogelijkheid te antwoorden met 'nooit'.

gemiddeld een hoger rapportcijfer (6,8) dan de dienstverleningsaspecten (6,6). De vergunninghouders hebben een lager rapportcijfer gegeven dan de andere klanten (6,3 tegen 6,8 gemiddeld). Zij hebben vooral opmerkingen gemaakt over onvriendelijk en ongeïnteresseerd personeel, zowel op de servicepunten als op straat.

Bezoekers van het servicepunt aan de Daniël Goedkoopstraat vinden dat de sfeer en de wachttijden nog te verbeteren zijn. Zij vinden dat er te weinig personeel is en dat de medewerkers ongeïnteresseerd overkomen. Een concreet verbeterpunt voor het Burgerweeshuispad is de bewegwijzering naar de ingang van het servicepunt. Bezoekers zouden een avondopstelling daar ook op prijs stellen.

Personen op de wachtlijst vinden dat de informatievoorziening over de wachttijd te wensen over laat. Ze vinden die informatie moeilijk te vinden. Een deel van de mensen op de wachtlijst informeert zichzelf, bijvoorbeeld via het Digitaal Loket of door te bellen met Cition. De overgrote meerderheid wil door Cition geïnformeerd worden. Over de frequentie waarmee dat moet gebeuren, zijn de meningen verdeeld. Een suggestie hier is de frequentie te laten afhangen van de positie op de wachtlijst: hoe korter de wachttijd, hoe vaker de klant geïnformeerd wil worden.

Een laatste verbeterpunt is de online dienstverlening. Met name vergunninghouders zouden meer zaken via internet willen regelen, zoals het doorgeven van wijzigingen, zodat zij niet meer naar een servicepunt hoeven te gaan. Verder valt op dat een deel van de personen op de wachtlijst niet weet dat informatie over de wachttijd online te vinden is.



## Inleiding

Sinds 1 januari 2010 wordt het grootste deel van de handhaving op het betaald parkeren in Amsterdam uitgevoerd door Cition Parkeermanagement. Cition is ontstaan uit de Dienst Stadstoezicht en is benieuwd hoe parkeerders de dienstverlening beoordelen en welke wensen en behoeften zij hebben. In het kader daarvan heeft Cition aan O+S, de Dienst Onderzoek en Statistiek van de gemeente Amsterdam, gevraagd een onderzoek uit te voeren onder de klanten. Een deel van de klanten heeft weinig contact met Cition, wat het voor hen moeilijk maakt een oordeel te geven over de korte periode dat Cition (in naam) bestaat. Dit onderzoek moet dus gezien worden als een nulmeting die als startpunt dient om toekomstige ontwikkelingen in beeld te brengen.

Bij het onderzoek is gebruik gemaakt van drie methoden om verschillende groepen parkeerders te ondervragen. Vergunninghouders en personen die daarvoor op een wachtlijst staan, zijn telefonisch ondervraagd. In totaal hebben 200 vergunninghouders en 201 personen op de wachtlijst hun mening gegeven.

Het tweede deel van het onderzoek is uitgevoerd op de servicepunten van Cition. Verspreid over de stad heeft Cition drie servicepunten waar parkeerders terecht kunnen voor allerlei diensten. Het betreft zowel vergunninghouders en personen op de wachtlijst als bezoekers van de stad (eenmalige klanten). In totaal zijn 152 vragenlijsten afgenomen onder bezoekers van de servicepunten: 50 op de Daniël Goedkoopstraat, 53 bij Tripolis aan het Burgerweeshuispad en 49 in de De Clercqstraat.

Het derde en laatste deel van het onderzoek is online uitgevoerd onder leden van het O+S-panel. Het gaat daarbij alleen om personen met een parkeervergunning. Dit zijn niet alleen klanten van Cition, maar ook van PCH, de parkeerbeheerder in de (voormalige) stadsdeel De Baarsjes en Bos en Lommer. Dit deel van het onderzoek fungeert daarmee als vergelijkingsonderzoek (*benchmark*).

De dataverzameling is uitgevoerd in de eerste en tweede week van juli. In totaal hebben 386 personen meegedaan aan het online onderzoek, waarvan er 315 een parkeervergunning hebben in het gebied van Cition en 71 in het gebied van PCH.

Dertien procent van alle ondervraagden is ondernemer. Dat komt overeen met het aandeel ondernemers in het klantenbestand van Cition. Uit een vergelijking tussen de mening van ondernemers en particulieren blijkt dat zij de dienstverlening van Cition niet verschillend beoordelen.

### **Opbouw rapport**

De eerste drie hoofdstukken van dit rapport bevatten voor elk van de drie onderdelen van het onderzoek afzonderlijk de resultaten. Hoofdstuk 4 bevat een vergelijking tussen de drie delen en de beoordelingen die verschillende groepen klanten geven.

De eerste bijlage bevat alle open antwoorden. In bijlage 2 tot en met 5 zijn de gebruikte vragenlijsten te vinden.



# Vergunninghouders en personen op de wachtlijst

In dit eerste hoofdstuk worden de resultaten van het telefonische onderzoek beschreven. Het gaat om personen die een vergunning hebben in het gebied van Cition en om personen die op de wachtlijst voor een vergunning staan. De vragenlijsten voor deze twee groepen verschillen een beetje van elkaar (zie bijlage 2 en 3). In de beschrijving van de resultaten wordt steeds duidelijk gemaakt of het vergunninghouders, mensen op de wachtlijst of beide betreft.

## 1.1 Als ik denk aan Cition...

De eerste vraag voor beide groepen was: "Wat is het eerste dat in u opkomt als u denkt aan Cition?".

Van de vergunninghouders weet 15% niet wie of wat Cition is. Twintig procent heeft geen associatie bij Cition. Ruim zes op de tien (62%) personen hebben wel een of meerdere antwoorden gegeven (zie tabel 1.1). Zij weten bijna allemaal dat Cition iets te maken heeft met parkeren. Bijna een kwart (23%) van de vergunninghouders weet dat Cition de nieuwe naam is of de nieuwe partij is die zich met parkeerbeheer bezig houdt. Twintig procent heeft een algemene associatie met parkeren of parkeerbeheer, 12% denkt aan boetes en betalingen, 11% noemt de controleurs op straat en 10% noemt specifiek de parkeervergunning. Onder de categorie 'negatief' (17%) vallen gematigd negatieve uitspraken ("Duf en suf", "Gedoe", "Irritatie"), maar ook zeer negatieve opmerkingen ("Aso's", "Kokhalzen", "Oplichters, tuig, criminelen."). Er zijn ook enkele positieve uitspraken gedaan ("Prima, niets verkeerd", "Ze doen hun best").

**Tabel 1.1 Wat is het eerste dat in u opkomt als u denkt aan Cition? (vergunninghouders)**

	aantal	%
nieuwe naam, overname parkeerbeheer	28	23
parkeren, parkeerbeheer	24	20
negatief	21	17
betalen, duur, boetes	15	12
controleurs, aanwezig op straat	13	11
parkeervergunning	12	10
positief	7	6
anders	10	8
<b>totaal</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

Van de mensen op de wachtlijst kent 18% Cition niet en bij 12% komt niets op bij de naam Cition. Tweederde (66%) heeft wel een of meerdere associaties, die bijna allemaal met

parkeerbeheer te maken hebben (zie tabel 1.2). Ruim een kwart (26%) van de personen op de wachtlijst weet dat Cition tegenwoordig het parkeerbeheer regelt en een bijna even groot deel (25%) associeert Cition met parkeren of parkeerbeheer in het algemeen. Tien procent noemt het wachten op een vergunning, een even grote groep noemt boetes en betalen en 9% noemt speciaal de parkeervergunning. Het aandeel personen dat een (zeer) negatieve associatie heeft, is veel kleiner dan onder vergunninghouders.

Alle antwoorden zijn te vinden in bijlage 1.

**Tabel 1.2 Wat is het eerste dat in u opkomt als u denkt aan Cition? (personen op de wachtlijst)**

	aantal	%
nieuwe naam, overname parkeerbeheer	36	26
parkeren, parkeerbeheer	35	25
wachten op vergunning	14	10
betalen, duur, boetes	14	10
parkeervergunning	12	9
controleurs, aanwezig op straat	8	6
negatief	8	6
anders	14	10
<b>totaal</b>	<b>141</b>	<b>100</b>

## 1.2 Contact met Cition

Aan zowel de vergunninghouders als aan de personen op de wachtlijst is gevraagd hoe vaak zij gemiddeld contact hebben met Cition en op welke manier dat contact doorgaans plaatsvindt. Tabel 1.3 laat zien dat de meeste ondervraagden nooit contact hebben met Cition. Mensen op de wachtlijst hebben iets vaker contact dan vergunninghouders.

**Tabel 1.3 Frequentie van contact met Cition (procenten)**

	personen op de wachtlijst	vergunninghouders
nooit	45	53
minder dan eens per jaar	20	18
eens per jaar	13	11
een paar keer per jaar	16	13
een paar keer per maand	3	4
wekelijks	1	1
weet niet, geen antwoord	2	0
<b>totaal</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

De meerderheid van de vergunninghouders die wel eens contact hebben met Cition, heeft dat bij een servicepunt (61%, zie tabel 1.4) en 22% heeft telefonisch contact. Telefonisch

contact wordt door personen op de wachtlijst het meest gebruikt (34%), gevolgd door contact bij een servicepunt (22%) en contact per brief (17%).

**Tabel 1.4 Op welke manier heeft u doorgaans contact met Cition? (procenten)**

	personen op de wachtlijst		vergunninghouders	
	aantal	%	aantal	%
bij een servicepunt	24	22	57	61
telefonisch	37	34	21	22
per brief	19	17	5	5
per e-mail	4	4	2	2
anders	2	2	6	6
weet niet, geen antwoord	24	22	3	3
<b>totaal</b>	<b>110</b>	<b>100</b>	<b>94</b>	<b>100</b>

Aan personen op de wachtlijst is ook gevraagd hoe zij informatie krijgen over de wachttijd voor hun vergunning en hoe vaak ze geïnformeerd zouden willen worden. Bijna vier op de tien (38%) mensen op de wachtlijst zeggen nooit geïnformeerd te worden over de wachttijd. Bijna een derde (31%) wordt per brief geïnformeerd, 12% zoekt het zelf op via het Digitaal Loket en 11% belt met Cition.

**Tabel 1.5 Hoe krijgt u informatie over de wachttijd voor uw vergunning? (meerdere antwoorden mogelijk)**

	aantal	%
ik word niet geïnformeerd	76	38
per brief	62	31
ik zoek het op via het Digitaal Loket	25	12
ik bel met Cition	22	11
via de website cition.nl	13	7
via de website amsterdam.nl	13	7
bij een servicepunt	4	2
anders	1	0
weet ik niet, geen antwoord	3	2
<b>totaal</b>	<b>219</b>	<b>100</b>

Drie procent van de personen op de wachtlijst hoeft niet geïnformeerd te worden over de wachttijd voor een vergunning. Zeven procent informeert zichzelf; hetzij via het Digitaal Loket (5%), hetzij door te bellen met Cition (2%). De meerderheid van de personen (89%) wil door Cition geïnformeerd worden. Voor 17% is één keer per jaar voldoende, 28% wil elk half jaar geïnformeerd worden, 32% zegt elk kwartaal en 11% wil elke maand de wachttijd weten.

### 1.3 Beoordeling van dienstverlening

Vergunninghouders en personen op de wachtlijst hebben verschillende dienstverleningsaspecten van Cition beoordeeld (zie tabel 1.6). Personen op de wachtlijst geven de dienstverlening van Cition gemiddeld een 6,1 en de vergunninghouders geven een 6,4. Dat is niet significant verschillend. Wel verschillend is de beoordeling van de snelheid van handelen: mensen op de wachtlijst zijn daar minder tevreden over dan vergunninghouders (respectievelijk een 5,8 en een 6,5). Ook zijn vergunninghouders meer te spreken over de service dan mensen op de wachtlijst (respectievelijk een 5,6 en een 6,3).

De rapportcijfers voor de bereikbaarheid per e-mail zijn minder betrouwbaar omdat ze gebaseerd zijn op de mening van weinig klanten. Het gemiddelde rapportcijfer dat alle klanten samen voor de bereikbaarheid per e-mail geven, is een 6,2.

**Tabel 1.6 Beoordeling dienstverleningsaspecten Cition**

	personen op de wachtlijst	vergunninghouders
snelheid van handelen	5,8	6,5
service/dienstverlening	5,6	6,3
bereikbaarheid per telefoon	6,6	6,1
bereikbaarheid per e-mail	6,1	6,3
bereikbaarheid servicepunt	7,0	6,4
totaal	6,1	6,4

Aan vergunninghouders is ook gevraagd enkele diensten van Cition te beoordelen. Het gemiddelde rapportcijfer is een 6,8 (zie tabel 1.7). De vergunninghouders die een klacht hebben gehad, beoordelen de afhandeling daarvan als onvoldoende (rapportcijfer 4,7). Voor de uitgifte van parkeervergunningen krijgt Cition het hoogste cijfer: een 7,0.

**Tabel 1.7 Beoordeling diensten Cition door vergunninghouders**

	aantal	rapportcijfer
uitgifte van parkeervergunningen	139	7,0
klachtafhandeling	44	4,7
doorgeven van een verhuizing	55	6,4
doorgeven van een ander kenteken	87	6,9
totaal	175	6,8

### 1.4 Beoordeling van medewerkers

Klanten van Cition geven de medewerkers een 6,6. Personen op de wachtlijst en vergunninghouders verschillen niet (significant) in hun oordeel. De parkeerders zijn het meest tevreden over de vriendelijkheid van de medewerkers (gemiddeld een 6,8), maar ook hun betrouwbaarheid, deskundigheid en professionaliteit krijgen een voldoende.

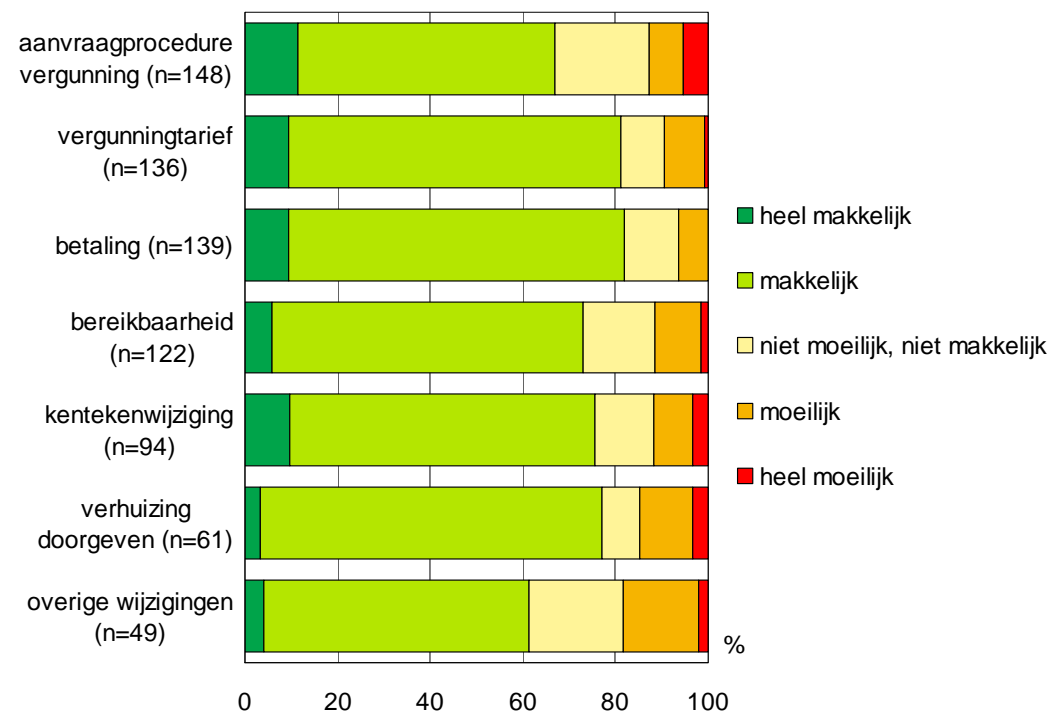
**Tabel 1.8 Beoordeling medewerkers Cition**

	personen op de wachtlijst	vergunninghouders
vriendelijkheid	6,9	6,7
betrouwbaarheid	6,5	6,3
deskundigheid	6,4	6,3
professionaliteit	6,2	6,2
<b>totaal</b>	<b>6,7</b>	<b>6,5</b>

## 1.5 Informatie

Aan zowel de mensen op de wachtlijst als aan de vergunninghouders is gevraagd hoe makkelijk of moeilijk het voor hen is om aan informatie te komen over een aantal zaken. Figuur 1.9 toont de resultaten voor vergunninghouders. Voor alle soorten informatie geldt dat ze voor de meerderheid van de vergunninghouders (heel) makkelijk te vinden zijn. Informatie over de betaling en het vergunningtarief zijn het makkelijkst te vinden (respectievelijk 82% en 81% vindt dat (heel) makkelijk).

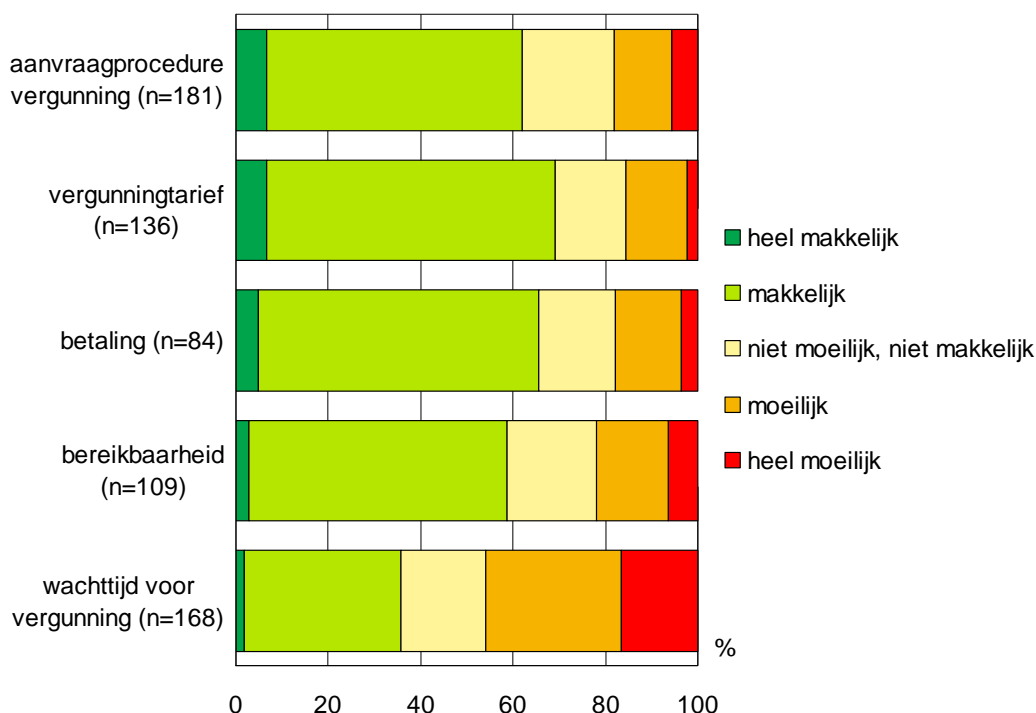
**Figuur 1.9 Hoe makkelijk of moeilijk is het voor u om informatie te vinden over de volgende zaken? (vergunninghouders)**



Niet alle vergunninghouders hebben ervaring met het doorgeven van wijzigingen. Wel wordt duidelijk dat informatie over het doorgeven van een verhuizing of een ander kenteken makkelijker te vinden is dan informatie over overige wijzigingen.

Figuur 1.10 betreft personen op de wachtlijst. Ook zij vinden informatie over het vergunningtarief en de betaling het makkelijkst te vinden (respectievelijk 69% en 66% vindt dat (heel) makkelijk). Informatie over de wachttijd voor de vergunning blijkt het moeilijkst te vinden: 29% vindt dat moeilijk en 17% vindt dat heel moeilijk. Informatie over de aanvraagprocedure voor een vergunning is voor beide groepen net zo gemakkelijk te vinden. Voor de overige soorten informatie geldt dat die voor personen op de wachtlijst moeilijker te vinden zijn dan voor vergunninghouders.

**Figuur 1.10 Hoe makkelijk of moeilijk is het voor u om informatie te vinden over de volgende zaken? (personen op de wachtlijst)**



## 1.6 Betaling van de vergunning

Een extra vraag voor de vergunninghouders was of zij wel eens problemen hebben ondervonden bij het betalen van hun vergunning. Een ruime meerderheid van de vergunninghouders (89%) heeft nooit problemen met de betaling. Twee procent heeft vaak problemen en acht procent heeft soms problemen. De problemen zijn divers. Zo werd de betaling in enkele gevallen niet automatisch afgeschreven, bestond er onduidelijkheid of betaald was of niet, of had de klant de acceptgiro gemist vanwege een vakantie. Bijlage 1 bevat alle antwoorden.

## 1.7 Algemeen oordeel Cition

Aan alle vergunninghouders en mensen op de wachtlijst is gevraagd een algemeen oordeel te geven over de contacten met Cition in de afgelopen 6 maanden. Een groot deel van de parkeerders (49%) heeft nooit contact met Cition (zie paragraaf 1.2). Van de



overige klanten heeft 39% het afgelopen half jaar geen contact gehad (20% van alle respondenten) en 61% heeft wel een algemeen oordeel gegeven (31% van alle respondenten).

Het gemiddelde rapportcijfer is een 6,0. Daarbij bestaat geen verschil tussen personen op de wachtlijst en vergunninghouders.

## 1.8 Als ik de directeur van Cition was...

De laatste vraag van de telefonische enquête was: "Als u de directeur van Cition zou zijn, wat zou u dan als eerste verbeteren?" Dat heeft 324 suggesties en opmerkingen opgeleverd.

Mensen op de wachtlijst zouden als eerste de informatievoorziening over de wachttijd verbeteren. Dit is de meest genoemde suggestie. Verder zouden veel klanten de wachttijden aan willen pakken. Dit kan volgens hen door de aanleg van meer parkeerplaatsen en parkeergarages in het bijzonder. Ook zijn er veel klanten die suggereren dat het opschonen van de administratie en het controleren op fraude met vergunningen zou kunnen leiden tot een kortere wachttijd. Enkele van de overige suggesties zijn:

- Bedrijven voorrang geven, in verband met economie.
- Buitendienst op elektrisch aangedreven vehikels of, liever nog, fietsen.
- Dat je overal met creditcard kan betalen of met PIN. En natuurlijk de wachtlijst.
- Een systeem invoeren om ervoor te zorgen dat bewoners hun auto dichterbij huis kwijt kunnen.
- Meer helderheid over welke documenten meegenomen moeten worden en de formulieren ook op internet zetten zodat ze thuis kunnen worden ingevuld (PFD-format).
- Zorgen dat er bedrijfsvergunning zijn die van 9 tot 5 lopen en bewoners vergunningen van 5 tot 00.00.

De vergunninghouders hebben andere prioriteiten. Zij zouden vooral de vriendelijkheid en deskundigheid van het personeel willen verbeteren, zowel van het personeel achter de balies als de controleurs op straat. Ook zouden ze lagere tarieven en meer parkeerplekken willen. De parkeerautomaten met draaiknop zijn ook een doorn in het oog van veel vergunninghouders. Verder wordt de regeling voor bezoekers veel genoemd als verbeterpunt, net als de onduidelijkheid over waar wel en niet geparkeerd mag worden met een bepaalde vergunning. Vergunninghouders zouden het op prijs stellen meer zaken via internet te kunnen regelen, zoals het doorgeven van wijzigingen. Een greep uit de overige opmerkingen:

- Acceptgiro's niet in de vakantieperiode versturen.
- De naam veranderen in Parkeerservice of zo iets.
- Het moet makkelijker zijn om even een andere auto tussendoor te hebben, als je auto bijvoorbeeld in de garage is. Nu moet je helemaal naar het kantoor om dat soort dingen te regelen.
- Iets soepeler zijn als je een paar minuten over tijd bent i.v.m. parkeren.

En tot slot:

- Ik zou de directeur niet willen zijn.

## 2 Bezoekers van de servicepunten

Cition heeft servicepunten op drie plekken in de stad: de Daniël Goedkoopstraat, het Burgerweeshuispad en de De Clercqstraat. Bij deze servicepunten kan men terecht voor diensten als het aanvragen of betalen van een parkeervergunning, het doorgeven van wijzigingen of het aanschaffen van dag-, week- en maandkaarten. Bij de Daniël Goedkoopstraat kunnen ook weggesleepte auto's afgehaald worden. Bezoekers die daarvoor kwamen, maken geen onderdeel uit van dit onderzoek.

In totaal zijn 152 vragenlijsten afgenomen onder bezoekers van de servicepunten: 50 op de Daniël Goedkoopstraat, 53 bij Tripolis aan het Burgerweeshuispad en 49 in de De Clercqstraat. Bijna driekwart (73%) van de bezoekers is vergunninghouder en 6% staat op de wachtlijst voor een vergunning. Van alle bezoekers is 22% ondernemer.

### 2.1 Reden van bezoek

De meest genoemde redenen van het bezoek aan een servicepunt zijn het doorgeven van een ander kenteken (34%) en het aanvragen van een parkeervergunning (30%, zie tabel 2.1). Alle andere diensten die worden aangeboden bij de servicepunten zijn slechts door een klein aantal bezoekers genoemd. Er zijn geen verschillen tussen de drie servicepunten.

**Tabel 2.1 Wat is de reden van uw bezoek aan het servicepunt van Cition? (meerdere antwoorden mogelijk)**

	aantal	%
doorgeven van een ander kenteken	51	34
aanvraag parkeervergunning	45	30
vergunning omzetten	10	7
doorgeven van een verhuizing	9	6
het betalen van een boete (wielklem)	7	5
klacht indienen over een bekeuring	6	4
betaling parkeervergunning	5	3
vergunning stopzetten	5	3
aanschaf van een dag-, week-, of maandkaart	4	3
anders	13	9
<b>totaal</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

Bij 85% van de bezoekers is het bezoek geslaagd. Van de bezoekers die een kentekenwijziging kwamen doorgeven, zegt 94% dat dit gelukt is. Voor bezoekers die een vergunning kwamen aanvragen is dat 81%.

Voor 15% van de bezoekers was het bezoek niet succesvol. De redenen hiervoor zijn divers. Enkele personen waren nog niet correct ingeschreven bij de gemeente en konden daarom geen vergunning aanvragen of verhuizing doorgeven. Anderen waren bij het servicepunt van Cition niet aan het juiste adres. Een overzicht van de genoemde redenen is te vinden in bijlage 1.

De afspraken die bezoekers hebben gemaakt over het oplossen van hun probleem zijn onder andere dat zij nog eens langs moeten komen (voor het aanvragen van een parkeervergunning of doorgeven van een verhuizing) of dat zij documentatie moeten sturen (voor het aanvragen van een vergunning).

## 2.2 Beoordeling van dienstverlening

Bezoekers van de servicepunten geven de dienstverlening van Cition gemiddeld een 7,5 (zie tabel 2.2). De snelheid van handelen en de service krijgen de hoogste cijfers (respectievelijk 7,9 en 7,7). Over de bereikbaarheid per e-mail hebben slechts tien bezoekers een oordeel kunnen geven.

**Tabel 2.2 Beoordeling dienstverleningsaspecten Cition**

	aantal	rapportcijfer
snellheid van handelen	151	7,9
service/dienstverlening	150	7,7
bereikbaarheid per telefoon	53	6,6
bereikbaarheid per e-mail	10	5,9
bereikbaarheid servicepunt	148	7,1
<b>totaal</b>	<b>152</b>	<b>7,5</b>

In tabel 2.3 zijn de rapportcijfers voor de dienstverleningsaspecten per servicepunt weergegeven. De rapportcijfers voor de bereikbaarheid per e-mail zijn niet betrouwbaar, omdat er te weinig bezoekers een oordeel over hebben gegeven.

Alle servicepunten krijgen een voldoende. Ten opzichte van de andere twee servicepunten zijn de bezoekers van de Daniël Goedkoopstraat minder tevreden over de dienstverlening van Cition. Het hoogste rapportcijfer daar is een 7,2 voor de bereikbaarheid van het servicepunt. De servicepunten scoren verschillend op het onderdeel telefonische bereikbaarheid, terwijl die voor elke locatie technisch hetzelfde is. De rapportcijfers voor de Daniël Goedkoopstraat en het Burgerweeshuispad passen bij de overige cijfers op die locaties. Bezoekers van de De Clercqstraat lijken minder tevreden over de telefonische bereikbaarheid dan over de andere dienstverleningsaspecten. Dit verschil berust op toeval: de negatieve beoordeling van een paar bezoekers heeft veel invloed op het rapportcijfer, omdat het aantal respondenten op dit onderdeel relatief laag is.

**Tabel 2.3 Beoordeling dienstverleningsaspecten Cition naar servicepunt**

	Daniël Goedkoopstraat	Burger- weeshuispad	De Clercqstraat
snellheid van handelen	6,9	8,4	8,4
service/dienstverlening	6,6	8,4	8,2
bereikbaarheid per telefoon	6,0	7,5	6,2
<i>bereikbaarheid per e-mail</i>	<i>4,0</i>	<i>8,0</i>	<i>6,2</i>
bereikbaarheid servicepunt	7,2	6,9	7,3
<b>totaal</b>	<b>6,8</b>	<b>7,8</b>	<b>7,8</b>

## 2.3 Beoordeling van medewerkers

Bezoekers van de servicepunten zijn tevreden over de medewerkers van Cition. Het gemiddelde rapportcijfer dat de medewerkers krijgen, is een 7,8 (zie tabel 2.4). Voor zowel vriendelijkheid, betrouwbaarheid, deskundigheid als professionaliteit krijgen de medewerkers een ruime voldoende.

**Tabel 2.4 Beoordeling medewerkers Cition**

	aantal	rapportcijfer
vriendelijkheid	151	8,0
betrouwbaarheid	102	7,8
deskundigheid	130	7,9
professionaliteit	142	7,8
<b>totaal</b>	<b>152</b>	<b>7,8</b>

Tabel 2.5 toont dat de bezoekers van het servicepunt aan de Daniël Goedkoopstraat de medewerkers een lager rapportcijfer geven dan de bezoekers van de andere twee servicepunten.

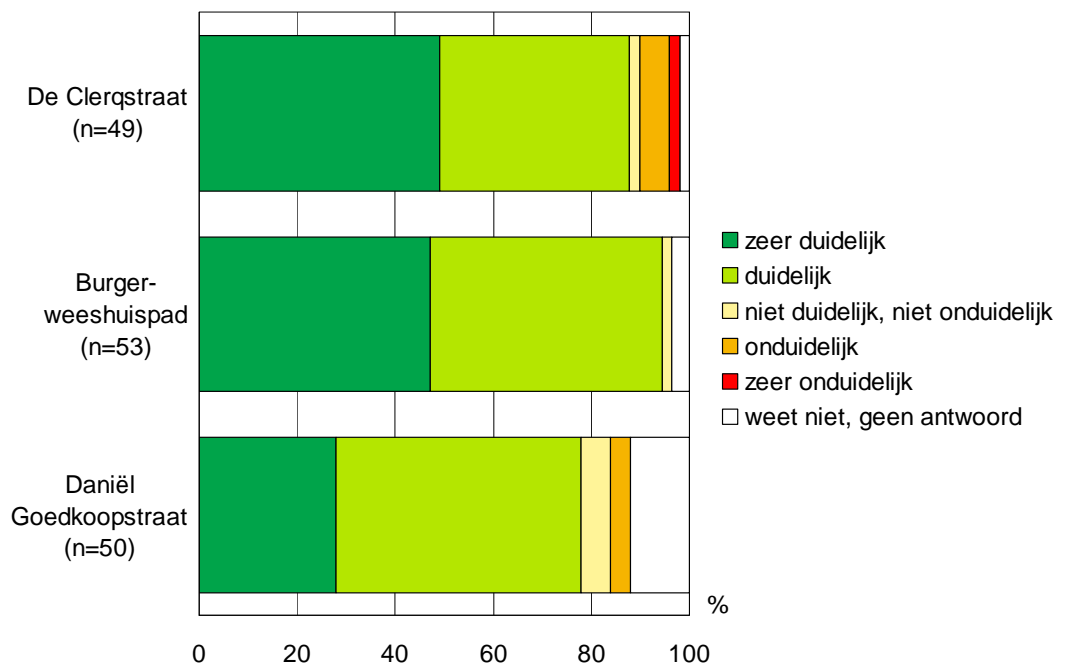
**Tabel 2.5 Beoordeling medewerkers Cition naar servicepunt**

	Daniël Goedkoopstraat	Burger- weeshuispad	De Clercqstraat
vriendelijkheid	7,1	8,3	8,4
betrouwbaarheid	7,1	8,2	7,8
deskundigheid	7,4	8,1	8,0
professionaliteit	7,1	8,1	8,0
<b>totaal</b>	<b>7,1</b>	<b>8,2</b>	<b>8,1</b>

## 2.4 Informatie

De meerderheid van de bezoekers (87%) vindt de informatie die zij kregen bij het servicepunt (zeer) duidelijk. Figuur 2.6 laat zien dat de verschillen tussen de drie servicepunten klein zijn. Opvallend is dat geen enkele bezoeker van het servicepunt aan het Burgerweeshuispad de informatie onduidelijk vond. Bezoekers van de Daniël Goedkoopstraat hebben vaker geen antwoord gegeven op de vraag dan bezoekers van de andere servicepunten.

**Figuur 2.6** Hoe duidelijk of onduidelijk was de informatie die u bij dit servicepunt hebt gekregen?



Twintig procent van de bezoekers heeft van tevoren geen informatie ingewonnen over hetgeen men kwam doen (zie tabel 2.7). Van de bezoekers die dat wel hebben gedaan, deed bijna de helft (48%) dat via de website van Cition. Twintig procent heeft telefonisch informatie ingewonnen, 16% bezocht de website van de Gemeente Amsterdam en 15% was vanwege een eerder contact of bezoek al op de hoogte.

**Tabel 2.7 Hoe heeft u van tevoren informatie ingewonnen over wat u hier vandaag kwam doen?  
(meerdere antwoorden mogelijk)**

	aantal	%
via de website cition.nl	58	48
telefonisch	24	20
via de website amsterdam.nl	19	16
eerder contact / bezoek aan een servicepunt	18	15
uit een brief	7	6
gelezen op de bon / bekeuring	7	6
uit een folder	4	3
per e-mail	1	1
anders	12	10
<b>totaal</b>	<b>122</b>	<b>100</b>

## 2.5 Beoordeling van het servicepunt

Het gemiddelde rapportcijfer voor enkele eigenschappen van de servicepunten is een 7,2 (zie tabel 2.8). De wachttijd voordat men geholpen wordt, wordt gemiddeld als beste beoordeeld (7,6) en de inrichting en sfeer krijgen het laagste rapportcijfer (6,5).

**Tabel 2.8 Beoordeling van aspecten van het servicepunt**

	aantal	rapportcijfer
openingstijden	106	7,4
wachttijd voordat u geholpen wordt	152	7,6
inrichting en sfeer	145	6,5
aanwezige informatie (folders, posters, tv-schermen)	95	6,8
<b>totaal</b>	<b>152</b>	<b>7,2</b>

De bezoekers van de Daniël Goedkoopstraat zijn gemiddeld minder tevreden dan de bezoekers van de andere servicepunten, net als het geval is voor de dienstverlening en de medewerkers. Over de openingstijden zijn bezoekers van de Daniël Goedkoopstraat het meest tevreden. Het servicepunt aan het Burgerweeshuispad scoort daar het laagst. Voor de overige eigenschappen krijgt het servicepunt aan het Burgerweeshuispad juist het hoogste cijfer en de Daniël Goedkoopstraat het laagste cijfer.

**Tabel 2.9 Beoordeling van aspecten van het servicepunt naar servicepunt**

	Daniël Goedkoopstraat	Burger- weeshuispad	De Clercqstraat
openingstijden	7,9	6,8	7,3
wachttijd voordat u geholpen wordt	6,2	8,6	8,1
inrichting en sfeer	5,5	7,8	6,4
aanwezige informatie (folders, posters, tv-schermen)	5,9	7,7	7,1
<b>totaal</b>	<b>6,4</b>	<b>7,8</b>	<b>7,2</b>

Naast beoordelingen over verschillende aspecten van de servicepunten is ook gevraagd naar een algemeen oordeel. Alle servicepunten krijgen een voldoende. Wederom is de beoordeling van het servicepunt in de Daniël Goedkoopstraat het minst positief (rapportcijfer 6,6). De servicepunten aan het Burgerweeshuispad en de De Clercqstraat scoren beide een 7,7. Het gemiddelde rapportcijfer voor de servicepunten is een 7,4.

## 2.6 Als ik de directeur van Cition was...

De laatste vraag die aan de bezoekers van de servicepunten is gesteld, luidt: "Als u de directeur van Cition zou zijn, wat zou u dan als eerste verbeteren?" Driekwart van de bezoekers (75%) heeft antwoord gegeven op die vraag.

De bezoekers van de Daniël Goedkoopstraat hebben vooral aanmerkingen op de wachttijd en de sfeer in het servicepunt. Men vindt dat er te weinig personeel is en dat het aanwezige personeel soms ongeïnteresseerd overkomt. Een aantal bezoekers vindt de informatie die Cition verstrekt onduidelijk. Dat gaat zowel over het servicepunt als over de website. Enkele concrete suggesties zijn onder andere:

- Nummertjestrekker beter in zicht.
- Spijtoptantenregeling via PC inzichtelijk maken voor baliemedewerkers.
- Toilet in de wachtruimte en meer informatiefolders.

De bezoekers van het Burgerweeshuispad hebben soms moeite het servicepunt van Cition te vinden. Ze stellen betere bewegwijzering voor rondom het gebouw. Ook zou men ruimere openingstijden willen. Een suggestie daarbij is "Eén keer per week in de avond open, dus tot 21.00 uur." Verder willen sommige bezoekers graag meer via internet kunnen regelen. Er is ook een aantal bezoekers dat niets zou veranderen ("Niets gezien of gevoeld om te verbeteren.", "Vooral zo laten."). Een greep uit de overige opmerkingen:

- De kennis bij de telefooncentrale.
- Goed buiten aangeven waar Cition zit. Meer fietsenrekken.
- Ik zou een koffieapparaat bij het servicepunt plaatsen.

De suggesties die de bezoekers van de De Clercqstraat hebben gedaan, zijn zeer divers. Zo zijn er enkele opmerkingen gemaakt over de openingstijden van het servicepunt, het personeel van Cition op straat en de parkeermogelijkheden. Enkele bezoekers zouden



meer servicepunten openen. Anderen zeggen dat zij niets zouden veranderen. Een aantal voorbeelden:

- De handhavers op straat de mogelijkheid geven boetes in te trekken.
- Mogelijkheid om via internet kenteken om te zetten.
- Een nummertrekapparaat maken.



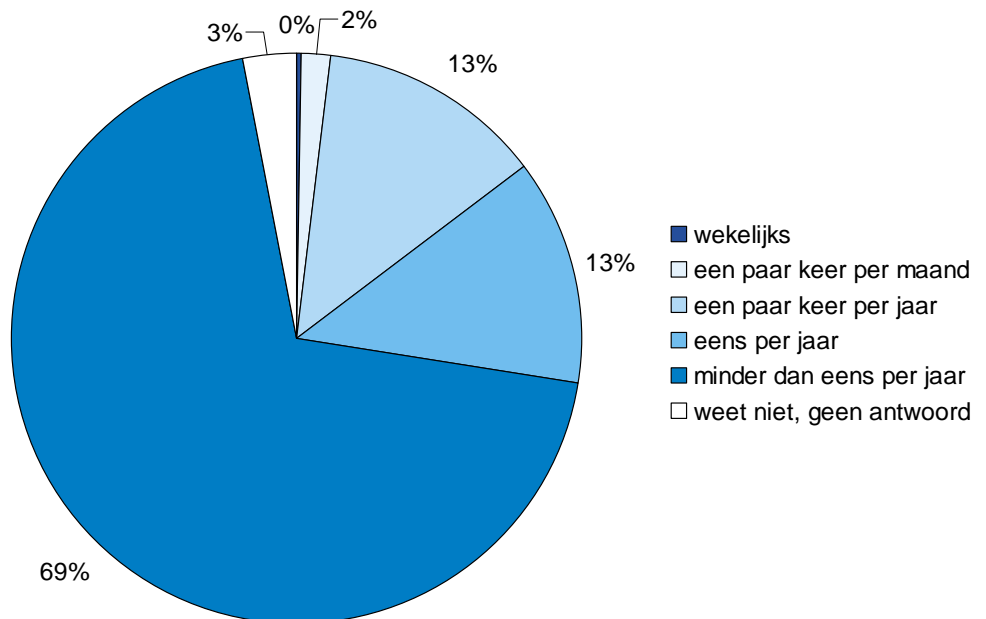
## 3 Panelleden

In totaal hebben 386 personen meegedaan aan het online onderzoek, waarvan er 315 een parkeervergunning hebben in het gebied van Cition en 71 in het gebied van PCH. Opvallend is dat 13% van de ondervraagden niet weet wie de eigen parkeerbeheerder is. Voor deze mensen is op basis van hun postcode vastgesteld in welk vergunninggebied ze wonen.

### 3.1 Contact met Cition

De meerderheid van de vergunninghouders van Cition (69%) heeft minder dan eens per jaar contact met de parkeerbeheerder (zie figuur 3.1). Ongeveer een op de acht mensen (13%) heeft eens per jaar contact en een even grote groep heeft een paar keer per jaar contact. Er zijn geen verschillen tussen klanten van Cition en klanten van PCH.

Figuur 3.1 Frequentie van contact met Cition



Er is ook gevraagd naar de manier waarop de vergunninghouders meestal contact hebben met Cition. Uit de antwoorden blijkt dat een deel van de mensen die hebben aangegeven minder dan eens per jaar contact te hebben met Cition, helemaal nooit contact heeft of alleen wanneer er een factuur komt of de betaling automatisch wordt geïncasseerd (zie tabel 3.2).

Het contact met Cition verloopt het meest via een servicepunt (43%). Een op de tien parkeerders heeft meestal telefonisch contact. Klanten van PCH verschillen hierin niet van klanten van Cition.

**Tabel 3.2 Op welke manier heeft u doorgaans contact met Cition?**

	aantal	%
bij een servicepunt	135	43
telefonisch	32	10
per brief	27	9
per e-mail	15	5
op straat	12	4
alleen bij betaling/incasso	8	3
anders	8	3
nooit	24	8
weet niet, geen antwoord	54	17
<b>totaal</b>	<b>315</b>	<b>100</b>

### 3.2 Beoordeling van dienstverlening

Omdat een groot deel van de vergunninghouders zelden of nooit contact heeft met de parkeerbeheerder, is het voor veel van hen moeilijk de dienstverlening te beoordelen. Daarom is in tabel 3.3 hieronder per dienstverleningsaspect aangegeven hoeveel respondenten er een rapportcijfer bij hebben gegeven. Cition krijgt voor alle dienstverleningsaspecten een voldoende, behalve voor de bereikbaarheid per e-mail (5,3). De snelheid van handelen krijgt een 6,2 en wordt daarmee als beste beoordeeld. Het gemiddelde rapportcijfer voor alle dienstverleningsaspecten van Cition is een 6,0. De beoordeling die klanten van PCH geven, is op alle aspecten positiever. Het gemiddelde rapportcijfer van PCH is een 7,0. Dat klanten van PCH positiever zijn, kan te maken hebben met de omvang van de organisatie: PCH opereert slechts in twee stadsdelen, wat hen wellicht de mogelijkheid biedt sneller te handelen en meer individuele service te verlenen.

**Tabel 3.3 Beoordeling dienstverleningsaspecten PCH en Cition**

	PCH		Cition	
	aantal	rapportcijfer	aantal	rapportcijfer
snelheid van handelen	36	7,1	121	6,2
service/dienstverlening	41	6,9	145	6,0
bereikbaarheid per telefoon	13	6,2	57	5,5
bereikbaarheid per e-mail	6	6,5	24	5,3
bereikbaarheid servicepunt	40	7,1	134	5,9
<b>totaal</b>	<b>47</b>	<b>7,0</b>	<b>175</b>	<b>6,0</b>

### 3.3 Beoordeling van medewerkers

Het gemiddelde rapportcijfer dat vergunninghouders geven aan de medewerkers van Cition is een 6,2. Van alle aspecten waarop ze zijn beoordeeld, krijgen de medewerkers het laagste cijfer voor professionaliteit (5,8) en het hoogste cijfer voor vriendelijkheid (6,4). Het gemiddelde rapportcijfer dat de medewerkers van PCH krijgen, is een 6,5. Dit is niet significant verschillend van het gemiddelde voor de medewerkers van Cition. Ook de verschillen in rapportcijfers voor de diverse dienstverleningsaspecten zijn niet significant.

**Tabel 3.4 Beoordeling medewerkers PCH en Cition**

	PCH		Cition	
	aantal	rapportcijfer	aantal	rapportcijfer
vriendelijkheid	39	6,5	155	6,4
betrouwbaarheid	29	6,8	109	6,3
deskundigheid	31	6,5	119	5,9
professionaliteit	34	6,5	127	5,8
<b>totaal</b>	<b>41</b>	<b>6,5</b>	<b>166</b>	<b>6,2</b>

### 3.4 Algemeen oordeel Cition en andere organisaties

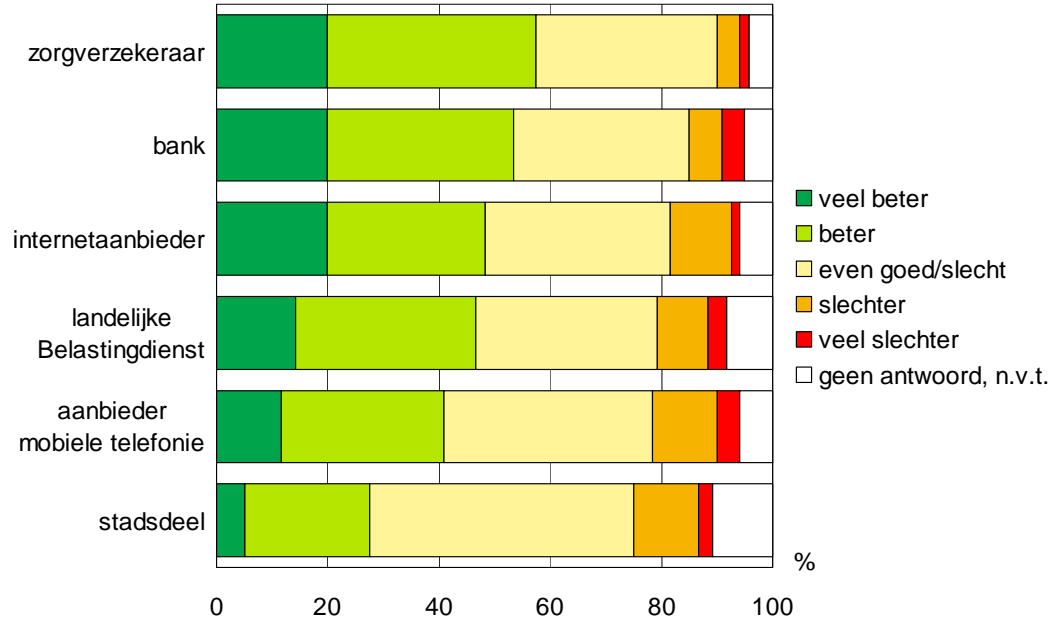
Naast een rapportcijfer voor specifieke onderdelen van de dienstverlening en het optreden van de medewerkers is ook de volgende vraag voorgelegd: "Als u denkt aan alle contacten die u in de afgelopen 6 maanden met uw parkeerbeheerder heeft gehad, wat is dan uw algemene oordeel over uw parkeerbeheerder?". Voor Cition hebben 120 personen (38%) een rapportcijfer gegeven. De rest heeft in het afgelopen half jaar geen contact gehad.

Het gemiddelde rapportcijfer voor Cition is een 6,0. Klanten van PCH geven gemiddeld een 6,5, maar dit rapportcijfer is gebaseerd op de mening van slechts 25 vergunninghouders. Daarmee is niet aan te tonen of dit verschil daadwerkelijk bestaat of per toeval gevonden is.

Aan dezelfde groep vergunninghouders is ook gevraagd de dienstverlening van Cition te vergelijken met de dienstverlening van andere organisaties. In figuur 3.5 is te zien dat de beoordeling van Cition het meest lijkt op de beoordeling van het (eigen) stadsdeel. Bijna de helft van de parkeerders (48%) vindt de dienstverlening van het stadsdeel net zo goed of slecht als de dienstverlening van Cition. De aanbieder van mobiele telefonie wordt het vaakst als (veel) slechter dan Cition beoordeeld, namelijk door 16% van de vergunninghouders. De zorgverzekeraar scoort verhoudingsgewijs het best; 58% van de klanten vindt de dienstverlening van de zorgverzekeraar (veel) beter dan die van Cition en slechts 6% vindt die juist (veel) minder goed.

Over het algemeen geldt dat Cition als net zo goed of slechter dan andere organisatie wordt beoordeeld. Slechts een klein deel van de klanten vindt de andere organisaties slechter dan Cition.

**Figuur 3.5** Beoordeelt u de dienstverlening van de volgende organisaties als beter of slechter dan Cition?



### 3.5 Opmerkingen en suggesties

Een kwart van de klanten van Cition heeft aan het einde van de vragenlijst nog een opmerking gemaakt of suggestie gedaan. Al deze opmerkingen zijn te vinden in bijlage 1. Een deel van de parkeerders geeft aan dat zij weinig tot geen contact hebben met Cition, dus dat ze het lastig vinden om hun oordeel te geven. Sommige vergunninghouders geven specifiek aan dat de betaling automatisch verloopt en dat ze er verder geen omkijken naar hebben (bijv. "Kan die Cition helemaal niet beoordelen. Alles verloopt bij mij automatisch!").

Personen die ontevreden zijn, zijn dat om diverse redenen. Zo ervaren parkeerders het als een administratieve rompslomp om bijvoorbeeld een leenauto van de garage geregistreerd te krijgen of een fout in de betaling te herstellen.

- Ik ben een keer beboet terwijl ik in de "eigen zone" geparkeerd stond. Het kostte mij zeer veel moeite om de fout te doen herstellen.
- De manier waarop je een leenauto van een garage moet overschrijven. Het is een heel gedoe voor iets waar je zelf ook niet veel aan kan doen.

Een andere reden voor ontevredenheid vormen de nieuwe parkeerautomaten, die in de ogen van sommige parkeerders zeer moeilijk te bedienen zijn. Ook controleurs van Stadstoezicht zijn een reden van ontevredenheid.

- Vooral het contact met controleurs is slecht. Dat maakt ook een slecht beeld met de organisatie. Het lijkt soms wel of ze een winstaandeel uit de bonnen krijgen
- Er is een absolute wanprestatie geleverd met de nieuwe automaten. Niemand begrijpt ze, ze zijn steeds kapot en op zonnige dagen onleesbaar. Zo'n ding moet snel werken, onmiddellijk begrijpelijk zijn en het altijd doen, drie simpele voorwaarden waar ze niet aan voldoen. Onprofessioneel en heel veel mensen razend makend.





## 4 Vergelijking en gemiddeld oordeel

In dit hoofdstuk worden de rapportcijfers die de verschillende groepen klanten hebben gegeven met elkaar vergeleken. Vergunninghouders kunnen zowel telefonisch als online ondervraagd zijn. In dit hoofdstuk zijn die twee groepen vergunninghouders samengevoegd. Onder bezoekers van de servicepunten zijn ook vergunninghouders, maar hun beoordelingen betreffen eerder het servicepunt dan Cition in het algemeen. Hun mening wordt dus apart gerapporteerd.

In totaal zijn 868 klanten van Cition ondervraagd: 201 personen op de wachtlijst, 515 vergunninghouders en 152 bezoekers van de servicepunten. Van hen is 16% ondernemer. Er bestaan geen verschillen tussen de beoordeling van ondernemers en de beoordeling van particulieren.

### 4.1 Beoordeling van dienstverlening

Klanten geven de dienstverlening van Cition gemiddeld een 6,6 (zie tabel 4.1). Van de dienstverleningsaspecten krijgt de bereikbaarheid per e-mail het laagste cijfer (een 5,8) en de snelheid van handelen het hoogste (6,8).

Bezoekers van de servicepunten zijn het meest tevreden. Zij geven de dienstverlening gemiddeld een 7,5. Vergunninghouders geven een 6,2 en personen op de wachtlijst een 6,1.

Tabel 4.1 Beoordeling dienstverleningsaspecten Cition

	personen op de wachtlijst	vergunninghouders	bezoekers servicepunt	totaal
snelheid van handelen	5,8	6,3	7,9	6,8
service/dienstverlening	5,6	6,1	7,7	6,6
bereikbaarheid per telefoon	6,6	5,8	6,6	6,2
bereikbaarheid per e-mail	6,1	5,6	5,9	5,8
bereikbaarheid servicepunt	7,0	6,1	7,1	6,6
totaal	6,1	6,2	7,5	6,6

### 4.2 Beoordeling van medewerkers

Ook voor de medewerkers geven de bezoekers van de servicepunten het hoogste rapportcijfer, namelijk een 7,8. Personen op de wachtlijst geven een 6,7 en vergunninghouders zijn het minst tevreden over de medewerkers van Cition. Zij geven gemiddeld een 6,3.

Het gemiddelde rapportcijfer voor de medewerkers van Cition is een 6,8. Klanten zijn het meest tevreden over hun vriendelijkheid (7,1).

**Tabel 4.2 Beoordeling medewerkers Cition**

	personen op de wachtlijst	vergunning- houders	bezoekers servicepunt	totaal
vriendelijkheid	6,9	6,5	8,0	7,1
betrouwbaarheid	6,5	6,3	7,8	6,8
deskundigheid	6,4	6,1	7,9	6,7
professionaliteit	6,2	5,9	7,8	6,6
totaal	6,7	6,3	7,8	6,8

### 4.3 Algemeen oordeel

Aan de bezoekers van de servicepunten is gevraagd een algemeen oordeel over de servicepunten te geven. Dit gemiddelde cijfer is een 7,4. Aan de andere deelnemers is gevraagd een algemeen oordeel over alle contacten met Cition te geven. Personen op de wachtlijst gaven een 6,1 en vergunninghouders beoordeelden Cition met een 6,0. Het gemiddelde rapportcijfer voor alle groepen klanten is een 6,7.

Van de dienstverleningsaspecten zijn de service en de bereikbaarheid van de servicepunten het meest bepalend voor het uiteindelijke oordeel. De vriendelijkheid, betrouwbaarheid en professionaliteit van de medewerkers wegen gemiddeld zwaarder bij het bepalen van het eindoordeel dan de deskundigheid van de medewerkers.

Voor de bezoekers van de servicepunten zijn de vriendelijkheid van de medewerkers en de wachttijd het meest bepalend voor het eindoordeel. Voor vergunninghouders zijn dat de professionaliteit van de medewerkers en het doorgeven van een kentekenwijziging. Bij mensen op de wachtlijst wordt het eindoordeel door alle aspecten in gelijke mate bepaald.

Opvallend is dat het algemene rapportcijfer lager is dan de rapportcijfers voor de dienstverlening en de medewerkers. Een verklaring hiervoor is het stereotiepe beeld dat veel Amsterdammers hebben van parkeren. Dat is terug te zien in de antwoorden op de vraag: "Wat is het eerste dat in u opkomt als u denkt aan Cition?" (zie paragraaf 1.1). Wanneer klanten specifieke zaken moeten beoordelen, zoals de snelheid van handelen of de vriendelijkheid van de medewerkers, dan zijn de rapportcijfers hoger.

# Bijlage 1 Open antwoorden

## Vergunninghouders en personen op de wachtlijst

### Wat is het eerste dat in u opkomt als u denkt aan Cition?

#### *Vergunninghouders*

- Aardig geregeld.
- Afpersers, misdaad. Het zijn criminelen. We hebben drie volslagen onterechte bekeuringen gekregen.
- Aso's!
- Bedrijf dat iets overgenomen heeft over parkeren.
- Belachelijk.
- Beleidsuitvoerders.
- Betalen voor parkeren.
- Beter dan de vorige club maar wel duur.
- Boetes. (2x)
- Controle is overgegaan in particuliere handel.
- Daar betaal ik mijn parkeervergunning aan.
- Dan denk ik; dat is weer eens wat anders.
- Dat het een soort parkeerbeheer is.
- Dat ik een bonnetje in mijn auto moet gooien.
- Dat ik er een parkeervergunning bij heb. En dat ik ze wel eens rond zie sjouwen.
- Dat is de nieuwe naam van parkeerbeheer volgens mij. Dit is onlangs veranderd.
- Dat is de nieuwe naam voor parkeerbeheer.
- Dat is de nieuwe parkeerbeheerder die het over heeft genomen van stadstoezicht.
- Dat is de opvolger van Parkeerbeheer.
- Dat is de parkeerbeheerder in Amsterdam.
- Dat is degene die nu parkeerbeheer doet.
- Dat is het merk van betaalautomaten.
- Dat is nu parkeerbeheer
- Dat schoonmaakmiddel ken ik niet.
- Dat ze het hebben overgenomen.
- Dat ze slecht bezig zijn.
- Dat zijn de jongens op straat.
- Dat zijn die jongens op die brommertjes die parkeerbetalen controleren. Voor de rest geloof ik ook dat ze parkeervergunningen uitdelen.
- De auto die de straat in komt rijden om de auto's te controleren.
- De nieuwe naam van Parkeerbeheer.
- Deelorganisatie van de parkeervergunningen.
- Denk aan een frisdrank.
- Die is nog niet bekend. Dat zijn lastige mensen.
- Die verzorgen de parkeervergunningen.
- Diegenen die de bekeuringen uitdelen.

- Duf en suf
- Een nieuwe parkeerbeheer.
- Een parkeermeter.
- Een vreemde naam.
- Gasten van parkeervergunning.
- Gedoe.
- Goed
- Het goed is.
- Het is nog niet helemaal duidelijk.
- Het is waardeloos.
- Ieder jaar dunder.
- Iets met de stad, Amsterdam, zal wel een gemeentelijke instelling zijn.
- Ik dacht dat het met parkeerbeheer te maken heeft.
- Ik heb er niet zo'n goede ervaring mee.
- Ik heb uit de krant opgepikt dat Cition geprivatiseerd zou worden. Ik weet dat het voorheen dienst stadstoezicht was.
- Ik zie ze vaak.
- In orde.
- Ingewikkelde naam.
- Irritatie.
- Klote
- Kokhalzen
- Kreeg een parkeerboete terwijl dat niet nodig was omdat ik een vergunning heb.
- Laatst boetes niet betaald.
- Laatst naamsverandering.
- Logo
- Mensen in uniform
- Naamsverandering.
- Nare slechte dienstverlening.
- Negatief
- Negatieve ervaringen.
- Net nieuw en een ander vervangen.
- Nietszeggende naam.
- Nieuw.
- Nieuwe naam van parkeerbeheer. (3x)
- Nieuwe parkeerbeheer. (2x)
- Nieuwe parkeerbeheerders. Veel fanatieker en meedogenlozer.
- Nieuwe parkeervergunningen.
- Nieuwe parkeerwachter.
- Nieuwe partij.
- Of mijn betaling wel rond is.
- Onredelijk.
- Oplichters, tuig, criminelen.
- Parkeervergunningen.
- Parkeerbeheer regelen.
- Parkeerbeheer. (10x)
- Parkeerbeleid.
- Parkeerboetes.

- Parkeergarages.
- Parkeervergunning (3x)
- Parkeerwacht.
- Parkeerwacht / parkeermaffia.
- Parkeewachters. (2x)
- Parkeren, betalen.
- Parkeren. (6x)
- Prima, niets verkeerd.
- Scootertjes met controleurs.
- Tuig.
- Veel te veel parkeergeld.
- Verzelfstandiging van Stadstoezicht.
- Vrij onbekend.
- Waar ik mijn parkeervergunning heb.
- Weer een belachelijke naam voor een dienst die we al heel lang kennen.
- Witte autootjes, parkeerbeheer.
- Ze doen hun best.
- Ze hebben het bedrijf overgenomen.
- Ze voeren de controles uit.
- Zo heet de dienst tegenwoordig.

*Personen op de wachtlijst*

- Auto's controle of ze betaald hebben.
- Bedrijf dat parkeervergunningen voorziet.
- Bedrijf die parkeervergunningen afgeven.
- Bekeuring
- Bekeuringen. (2x)
- Commercieel bedrijf. Uitbesteding.
- Controle parkeergeld
- Dat dat de nieuwe parkeerdienst is.
- Dat het de nieuwe bedrijf is dat vergunningen regelt.
- Dat het de partij is die de gemeente heeft ingehuurd voor de controle van parkeerbeheer.
- Dat ik al zes jaar wacht.
- Dat ik hoop dat ik m'n parkeervergunning snel krijg.
- Dat ik moet betalen.
- Dat is de nieuwe naam voor parkeerbeheer.
- Dat is de nieuwe parkeerbeheer.
- Dat is parkeerbeheer.
- Dat ze nieuw zijn.
- De club die belast is met vergunningverlening.
- De nieuwe organisatie.
- De nieuwe parkeerbeheerder.
- De nieuwe parkeerbeheerder.
- De nieuwe parkeerdienst van de stad.
- De parkeerbeheer. (2x)
- De parkeerbeheerder.
- De parkeewachters.

- De wachtlijst van de parkeervergunning en het parkeerbeheer in de straat.
- De wachttijd die heel lang duurt.
- Degene die het parkeren organiseert in Amsterdam.
- Die eikels van die parkeerboetes.
- Druk. Lang wachten.
- Duur.
- Een bedrijf.
- Een brief
- Een naam voor een instantie die controleert of mensen kaartjes hebben gekocht voor hun auto, parkeerbeheer.
- Een parkeergarage.
- Hebben het overgenomen van parkeerbeheer Amsterdam.
- Het viel mij mee.
- Het nieuwe bedrijf dat tegenwoordig het parkeerbeheer doet.
- Iets technisch.
- Ik weet het eigenlijk niet. Ik heb een brief van hun gehad.
- In de plaats gekomen van de stadswacht.
- Jos Hogendijk.
- Lange vergunningstijd.
- Lange wachttijden voor vergunningen.
- Lange wachtlijst. (2x)
- Lange wachtlijsten.
- Lange wachtrijen bij het afhalen van de parkeervergunning
- Log en traag.
- Mannetjes op scooters.
- Melkertbanen.
- Niet zo positief.
- Niet zo veel.
- Nieuw bedrijf parkeerbeheer.
- Nieuwe bedrijf.
- Nieuwe dienstverlener ipv parkeerbeheer.
- Nieuwe dikke stroop.
- Nieuwe naam voor parkeerbeheer.
- Nieuwe onderneming.
- Nieuwe parkeerbeheer. (4x)
- Nieuwe parkeerdienst.
- Nieuwe parkeerwacht.
- Nieuwe uitvoerders van parkeervergunningen.
- Niks.
- Nou de wachtlijst voor de vergunning.
- Opvolger van bedrijf dat parkeerbeheer deed.
- Opvolger van Stadstoezicht.
- Organisatie die nu het parkeren controleert.
- Overgenomen van de gemeenten.
- Overgenomen van parkeerbeheer en tot nu toe geen verschil gemerkt.
- Overname.
- Parkeer vergunningen regelt. Ik denk aan de gemeente en dat het lang duurt.
- Parkeerbedrijf in Amsterdam.

- Parkeerbeheer
- Parkeerbeheer beheren voor de stad Amsterdam.
- Parkeerbeheer.
- Parkeerbeheer. (11x)
- Parkeerbeheer..
- Parkeerbeheer/wacht
- Parkeerbeheerders.
- Parkeerbeheerjongens.
- Parkeerbekeuring.
- Parkeerboetes. (2x)
- Parkeerbonnen uitschrijven.
- Parkeerkaart kopen.
- Parkeermanagement en regels.
- Parkeerplekken en wachtlijsten.
- Parkeertarieven.
- Parkeervergunning en bonnen.
- Parkeervergunning.
- Parkeervergunning. (2x)
- Parkeervergunningen
- Parkeervergunningen. (2x)
- Parkeerwachters.
- Parkeren in Amsterdam.
- Parkeren is vrij duur, ze lopen ook veel rond.
- Parkeren. (2x)
- Slechte organisatie.
- Stadstoezicht.
- Tot nu toe geen resultaat
- Uitvoerders parkeerbeheer
- Uitvoering van het parkeerbeheer in Amsterdam.
- Vaak controles op straat.
- Vreselijk.
- Waar blijft mijn parkeervergunning?
- Waarom moet dat geprivatiseerd worden?
- Wachtlijst parkeervergunning.
- Wat is dat?
- Wat was dat ook al weer.
- Weer een bedrijf dat het over moet nemen. Moet allemaal maar weer geld kosten.
- Weinig. (2X)
- Ze hebben nog niet heel lang de parkeerbeheer in beheer.
- Zij zijn het nieuwe parkeerbeheer bedrijf.

**Welk probleem had u de laatste keer bij het betalen van uw vergunning?**

- Acceptgiro komt in de vakantieperiode en is tijdgebonden, maar ik ga op vakantie voor lange tijd. En dan ben ik dus te laat.
- Bericht van niet-betalen, maar ik had wel betaald.
- Betaling was zoek geraakt.
- Boete onterecht
- Geen afschrijving

- Het ging niet automatisch (bank veranderd)
- Het overzetten van het kenteken.
- Iemand anders had voor mij betaald en daarvan kon Cition het bewijs niet vinden, terwijl ik alles netjes doorgegeven had.
- Mijn betaling gaat per acceptgiro, waardoor ik deze wel eens misliep. Vervolgens heb ik vijf bekeuringen. Niet eerst een waarschuwing of iets dergelijks.
- Miscommunicatie
- Niet geïncasseerd en de vergunning geannuleerd.
- Onduidelijkheid of het betaald was of niet.
- Te laat afgeschreven.
- Twee keer een acceptgiro gestuurd
- Werd niet afgeschreven.
- Ze wilden mijn vergunning afpakken toen ik in het buitenland zat.

### **Als u de directeur zou zijn van Cition, wat zou u dan als eerste verbeteren?**

#### *Personen op de wachtlijst*

- 1x per jaar informeren over de wachttijd.
- Aantal parkeerplaatsen.
- Aantal parkeerplekken.
- Aantal wanbetalers verminderen. Auto's staan bij mij voor de deur met veel bonnen en worden niet weggesleept.
- Achtergrond van het beleid waardoor vergunningen zo lang op zich laten wachten.
- Alle gegevens updaten van wie waar woont, en dat koppelen aan RWS om te kijken of ze nog wel een auto hebben.
- Alle klanten op de hoogte stellen over de duur van de wachtlijst en de parkeertarieven verlagen.
- Bedrijven voorrang geven, in verband met economie.
- Bereikbaarheid en een eerlijk en open transparant toewijzingssysteem.
- Betere informatie.
- Bij een parkeerautomaat meer informatie geven voor de bewoners over parkeervergunningen.
- Buitendienst op elektrisch aangedreven voertuigen of, liever nog, fietsen.
- Communicatie met de eigenaren en aanvragers van de parkeervergunningen.
- Communicatie met mensen die op de wachtlijst staan.
- Communicatie naar vergunningaanvragers. Ook korting krijgen bij parkeergarages in de stad.
- Communicatie richting de mensen waarover het gaat.
- Dagkaart van 7.00 tot 21.00 maken, want nu moeten er twee kaarten worden gekocht voor dezelfde dag. Parkeerplicht moet zich netjes aan de verkeersregels houden (op scooter).
- Dat de mensen in de binnenstad in elk geval voor de avonden een parkeervergunning kunnen krijgen, 's avonds is alles leeg.
- Dat de vergunningen sneller afgegeven kunnen worden aan bewoners. Het is vreemd dat parkeerbeheer is uitbesteed, het moet gewoon een gemeentelijke dienst blijven.
- Dat er een periodieke update is over welke plek je staat op de lijst.
- Dat je geen dagkaart voor de volgende dag kan kopen, ook niet nu je gewoon je kenteken kan invoeren. Dat je vooraf dagkaarten kan kopen aan een automaat.



- Dat je overal met creditcard kan betalen of met PIN. En natuurlijk de wachtlijst.
- Dat men gewoon de informatie over de wachttijd ontvangt.
- Dat mensen die er al heel lang wonen gewoon een parkeervergunning krijgen.
- De aanvragers een schatting of idee geven over wanneer zij hun vergunning krijgen en mensen informatie geven over hoeveelste ze op de lijst staat.
- De communicatie en de wachttijden voor het krijgen van een parkeervergunning.
- De communicatie naar de aanvragers toe, wat vaker laten weten hoe het er voor staat.
- De communicatie.
- De helderheid van informatie over de wachttijden etc.
- De informatievoorziening op de website.
- De inzichtelijkheid. Alles moet op internet op te zoeken dus ook overloopvergunning en niet de gewone vergunning. Ook op straat kijk ik met open mond naar het handelen van medewerkers van Cition.
- De klanten wat meer op de hoogte stellen van hun wachttijd bij de aanvraag van een parkeervergunning. Strenger in de gaten houden, veel mensen verhuren hun vergunning door!
- De mensen die aan de beurt zijn gewoon een brief sturen dan kunnen ze het op komen halen.
- De mensen in het Centrum krijgen niet meteen een vergunning; mensen in andere stadsdelen wel. Dat is niet eerlijk.
- De parkeerautomaten op straat moeten makkelijker te bedienen zijn.
- De parkeerautomaten zijn zeer onvriendelijk voor mensen met artrose in de winter. Je moet een visa kaart of chipkaart en geen munten.
- De prijzen van het parkeren verlagen.
- De procedure voor de vergunningverlening zelf verbeteren, die is nu oneerlijk. Ik had altijd een parkeergarage, maar ben nu verhuisd. Ik heb nu een langere wachtperiode omdat ik eerder een parkeergarage heb gehad op een ander adres.
- De professionaliteit; Ik heb bij de aanvraag van mijn vergunning een hele discussie gehad of ik wel of niet stond ingeschreven in de basisadministratie. Bij Centrum zeiden ze van wel, bij Cition niet. De database lijkt niet actueel.
- De tarieven verlagen en veel meer parkeerplekken maken.
- De terugkoppeling naar de mensen toe.
- De toegankelijkheid en de kenbaarheid van de wachttijden voor de parkeervergunningen. De informatiestroom dus eigenlijk.
- De toegankelijkheid van informatie. Op de website is heel moeilijk informatie te vinden over de overloopvergunning. Daarnaast gaat heel veel per brief, ik heb liever een e-mail; gaat sneller en is goedkoper. Ook is er wel eens niet gereageerd op mijn e-mail.
- De vriendelijkheid van degenen die parkeerboetes uitdelen. Proberen ervoor te zorgen dat het minder lang duurt met een parkeervergunning.
- De wachttijd in het Centrum.
- De wachtlijsten voor bewoners korter proberen te maken.
- De wachttijd. (4x)
- De wachttijden en de bedragen voor de losse parkeerkaartjes.
- De wachttijden in het centrum.
- De wachttijden omlaag.
- De wachttijden.
- Die wachttijd versnellen.

- Digitale parkeermeters zijn ondingen, ze zijn traag en het touchscherm werkt na een tijd niet meer. Parkeewachters mogen wat vriendelijker zijn als het om algemene vragen gaat die niks met een bon te maken hebben. Aparte parkeergebieden van centrum opheffen.
- Duidelijker online je status inzien.
- Duidelijker zijn en parkeerplekken geven.
- Duidelijkheid parkeerbeleid en tarieven. Meer transparantie.
- Een actieve service opzetten om mensen op de hoogte te houden van hun wachttijd.
- Een iets makkelijker vergunningsproces.
- één keer per jaar een brief met de wachttijd en status van de aanvraag voor de parkeervergunning.
- Een parkeervergunning geven aan mij.
- Een systeem invoeren om ervoor te zorgen dat bewoners hun auto dichterbij huis kwijt kunnen.
- Een wat consequenter beleid, wat betreft de controle. Mensen die juist hun best doen om heel kort in te laden worden aangesproken, en mensen die misbruik maken juist niet aangesproken.
- Goede fietsenrekken.
- Heel veel parkeergarages bouwen.
- Hele tent verkopen. De vakbekwaamheid medewerkers goed onder de loep nemen.
- Het imago, de naam is niet handig gekozen en het komt wat bureaucratisch over.
- Het imago.
- Het is belachelijk dat je per huishouden zo lang moet staan op de wachtlijst voor een vergunning. Wij betalen als burgers erg veel dus moet er rekening met voldoende parkeerplekken worden gehouden.
- Het makkelijker maken om te checken en de juiste informatie uitdelen over de wachttijd.
- Het parkeerbeleid eerlijker verdelen over de stad.
- Het systeem van de parkeermeters is onduidelijk.
- Iets coulanter optreden bij parkeerboetes. Bewoners van eigen straat mogen wat coulanter behandeld worden.
- Iets hoger opgeleid/beter personeel. Meer snelheid van handelen, inzicht, verstand, deskundigheid, kennis en begrip.
- Iets meer informatie over de wachtlijsten verstrekken.
- Ik denk dat het goed is zoals het is.
- Ik vind dat elke bewoner een vergunning moet krijgen binnen redelijke tijd.
- Ik wist niet dat ze bestonden; dus misschien betere communicatie.
- Ik zou als eerste net buiten de Centrum Ring een aantal parkeergarages ontwikkelen het idee er achter is dat je dan geen betaald parkeren meer in het Centrum hoeft te betalen.
- Ik zou bewoners meer mogelijkheden geven en mensen die parkeervergunningen hebben maar niet in de regio wonen minder voorrang geven. En bewoners die langdurig moeten wachten op een parkeervergunning betere regelingen geven.
- Ik zou zorgen dat mensen die in Amsterdam wonen een parkeervergunning krijgen.
- Ik zou degenen die op de wachtlijst staan ongeveer eens in de 2 maanden per email een update geven van hun status. Het systeem dat ze nu hebben werkt namelijk niet goed, via het digitale loket kan je je stand op de wachtlijst maar eenmalig opvragen.

- Ik zou de regels ten aanzien van het aanvragen van een vergunning veranderen. Ik zou ook op een wachtlijst geplaatst willen worden als ik nog geen auto heb. Ik kan nu namelijk geen auto hebben omdat parkeerkaartjes te duur zijn.
- Ik zou de vriendelijkheid van de parkeerhandhavers op straat verbeteren.
- Ik zou de wachtlijst opschonen; kijken of alle adressen e.d. nog kloppen.
- Ik zou een diepgaand onderzoek instellen naar hoe burgers omgaan met vergunningen, er wordt nl. veel mee gefraudeerd. ik zou onderzoeken of het strafbaar is. Ik zou willen weten hoe veel langer de wachttijd wordt door de fraudegevoeligheid van het systeem.
- Ik zou een hele hoop ondergrondse parkeergarages bouwen.
- Ik zou een snellere afhandeling over de informatie van parkeervergunningen willen.
- Ik zou eens gaan controleren of alles wel okee is met de nu uitstaande vergunningen. Er schijnt illegale handel in plaats te vinden.
- Ik zou fraude met parkeervergunningen streng aanpakken, want er wordt nu veel doorverkocht. Elektrische en hybride auto's voorrang geven voor parkeervergunning.
- Ik zou het makkelijker maken om een parkeervergunning aan te vragen een voor een parkeerplek in de hele stad.
- Ik zou het makkelijker maken om informatie over de wachttijd van een parkeervergunningaanvraag te verkrijgen.
- Ik zou het toegankelijker maken en duidelijk maken hoe je de informatie kunt vinden en waar.
- Ik zou iedereen een parkeerplaats geven. Die dus gewoon in het centrum woont.
- Ik zou iets doen aan de servicegerichtheid. Meedenken met vergunningaanvragers.
- Ik zou in het systeem invoeren dat mensen zonder tussenkomst van een telefoniste kunnen opvragen op welke plek zij staan.
- Ik zou meer naamsbekendheid geven. Ik zie wel de auto's maar meer niet.
- Ik zou mijn zakken vullen. Het zijn allemaal graaiers.
- Ik zou proberen in de eerste brief die klanten krijgen van Cition dat daar alle informatie instaat die ze voor de rest van de contacten nodig hebben. Dus bv over t webadres, email, telefoon. En dat je de mogelijkheid krijgt om of zelf via internet de plek te checken.
- In eerste instantie, mensen die in de straat wonen moeten sowieso een parkeervergunning krijgen.
- In ieder geval de klanten op de hoogte stellen over de parkeervergunning en niet ervan uitgaan dat burgers zelf het probleem oplossen.
- Informatie over de wachttijd.
- Informatievoorziening over de wachttijden. Met DigiD-code kan ik zelf niet zien dat ik een vergunning heb aangevraagd.
- Informatievoorziening.
- Inkorten van de wachttijden.
- Interactief kanaal waar je als bewoner precies kan zien hoeveel plaatsen er zijn en waar en hoeveel en waar je staat op de wachtlijst. Ook een mogelijkheid om als bewoner suggesties te geven. En vooral transparantie vanuit het bedrijf is belangrijk.
- Klanten op de hoogte houden van de wachttijd en aangeven wat de schatting is van de wachttijd in plaats van te communiceren via een nummer.
- Klantvriendelijker worden, wat menselijker houden. Niet op de strepen staan en meteen een bon geven als de situatie daar om vraagt.
- Klantvriendelijkheid van de medewerkers servicepunt.

- Kortere wachttijd.
- Lagere tarieven.
- Makkelijker op te zoeken de actuele stand van zaken wachtlijst.
- Meer duidelijkheid over de verloop van het vergunningsproces.
- Meer duidelijkheid over de wachtlijst naar de klant toe.
- Meer helderheid over welke documenten meegenomen moeten worden en de formulieren ook op internet zetten zodat ze thuis kunnen worden ingevuld (PFD-format).
- Meer informatie over bijvoorbeeld het overloopgebied. En ook meer informatie over de wachttijd, dus vooral veel transparantie. Het duurt heel lang. Voorrang naarmate mensen ouder worden, vanaf 60.
- Meer informatie.
- Meer interactiviteit.
- Meer inzicht in de wachttijden.
- Meer kantoren, sneller vergunningen verlenen.
- Meer parkeerplekken.
- Meer parkeerplekken en verlagen parkeertarief. En ook de prijs van de parkeerboete verlagen.
- Meer parkeerplekken zonder dat er mooie stukjes van Amsterdam verloren gaan (bijv. parkeergarages).
- Meer parkeerplekken.
- Meer parkeervergunningen.
- Meer plaats creëren door grote parkeergarages op een centrale plaats. En mensen die er wonen voor een redelijke prijs laten parkeren.
- Mensen beter informeren over de wachttijd van de vergunningaanvraag. Meer informatie naar toeristen toe dat er 24 uur per dag betaald parkeren is. Zij krijgen nu altijd boetes.
- Naam wijzigen. En duidelijkere wachtlijst met betrekking tot de overloopvergunning.
- Niet de toeristen de hele tijd smerige boetes geven. De mensen die echt een vergunning nodig hebben er sneller een geven.
- Niets.
- Niks bijzonders.
- Nog geen klachten, dus prima.
- Proberen de werknemers en het systeem laten leren goed in te voelen naar de klanten en de bewoners.
- Proberen meer gemotiveerde medewerkers aan te nemen voor de buitendienst.
- Proberen om meer parkeerplekken te creëren. Mogelijkheid onderling met burens.
- Procedure voor de vergunningsaanvraag verbeteren.
- Representatief personeel in dienst nemen.
- Servicegericht blijven. In de dienstverlening kan het beter. Service staat boven alles, met name met dit soort zaken.
- Slimmer roosteren in parkeerplekken waardoor ik sneller aan de beurt ben. Een team om fraude met parkeervergunningen aan te pakken.
- Sneller parkeervergunning voor de ondernemers.
- Soepeler parkeerbeleid. Meer letten op plaatselijke omstandigheden.
- Tarieven omlaag, beter te bedienen parkeermeter bij het Westerpark.
- Tarieven. Nog geen idee van Cition, dus moeilijk om vragen te beantwoorden!

- Transparantie. We weten nu niet waar we aan toe zijn. Je verliest de belangstelling door deze lange wachttijd en er is zoveel fraude dat je nooit aan de beurt zal komen. Toen ik mijn huis kocht bleken er al zes vergunningen op dat huis gevestigd te zijn.
- Verkorten van de wachttijden.
- Vooruit verdedigen, mensen informeren, mobiliteit onder parkeervergunningen promoten. (Dit betekent dat parkeervergunningen bij de wijk blijven horen, als mensen verhuizen moeten ze hun parkeervergunningen wel achterlaten.)
- Vriendelijkheid.
- Wachttijst z.s.m. verkorten.
- Wachttijsten korter maken.
- Wachttijden, snelheid van informatie.
- Wachttijden!!!
- Wachttijden. (4x)
- Wat ik raar vindt is dat het gedeelte waar ik een vergunning voor aanvraag is erg groot en er zijn in dat gebied hele stukken waar veel parkeerplaatsen vrij zijn. Ik zou het fijn vinden om voor een kleiner gebied sneller in aanmerking te komen.
- Wat meer informatie over de parkeervergunningen. Wat frequenter.
- Wat meer naamsbekendheid.
- Wat toegankelijker zijn voor de vaste bewoners, want daar verdient de gemeente toch ook veel geld aan. Ik zou daar wat meer respect voor hebben.
- Weet ik niet.
- Weten wanneer de vergunning komt.
- Zo efficiënt mogelijke doorstroom van vergunningen. Goed opschonen van de bestanden.
- Zorgen dat er bedrijfsvergunning zijn die van 9 tot 5 lopen en bewoners vergunningen van 5 tot 00.00.
- Zorgen dat mensen sneller hun vergunning krijgen.

#### *Vergunninghouders*

- Acceptgiro's niet in de vakantieperiode versturen.
- Achteraf betalen i.p.v. vooraf (parkeermeter).
- Alle blaaskaken ontslaan en leuke mensen aannemen, brieven sturen als het echt nodig is.
- Alle ondergrondse afvalcontainers weg en daar parkeerplaatsen maken. En politie verbieden op particuliere parkeerplaatsen te parkeren.
- Als de automaten stuk zijn en je spreekt iemand van Cition op de scooter er op aan dan zeggen ze dat het niet hun probleem is. Dat noem ik geen dienstverlening, nu moet ik soms drie blokken lopen om te kunnen betalen.
- Andere naam.
- Arbeidsvoorwaarden voor medewerkers.
- Auto ook ergens anders parkeren dan op de aangegeven plek.
- Automaten in mijn straat waar je via sms mee kan betalen.
- Bekendheid.
- Betaling beter op elkaar afstemmen.
- Betere bereikbaarheid.
- Betere informatievoorziening over Cition zelf.
- Betere maatregelen.
- Commercie op de achtergrond.

- Communicatie, tussen mensen op straat en mensen aan de balie. Vriendelijker naar de klanten.
- Dan zou ik er op toezien dat de parkeertarieven omlaag gingen. En het dubbeltjestarief moet bij meerdere gebieden ingevoerd.
- Dan zou ik zorgen dat er mensen zitten die behulpzaam zijn en die je te woord staan. Die kunnen uitleggen wat precies de bedoeling is en wat je moet meenemen. En de informatie op de site moet verbeteren.
- Dat de bezoekerskaart weer terugkomt.
- Dat de parkeerautomaten waarbij je het kenteken in moet voeren veranderd worden. Voor ouderen bijvoorbeeld zou het beter zijn om gewoon geld in automaat te gooien, geen kenteken in te voeren, en niet een kenteken in te voeren. Degene die dat bedacht heeft...
- Dat het goedkoper wordt.
- Dat iedereen moet betalen door de hele stad, zo is het niet eerlijk.
- Dat ik met een sms'je of via de bankrekening. Dus dat ik niet met de pin hoeft te betalen als ik binnen zit ergens. Ik wil niet weer helemaal naar de automaat lopen als ik ergens zit.
- De afhandeling van klanten bij de balie op Amstel II. Gaat veel te traag en veel te bureaucratisch.
- De bediening van de meters.
- De bewoners zouden meer mogelijkheden moeten krijgen om te kunnen parkeren. Bezoekers kunnen overal parkeren, vergunninghouders niet. Dit is krom geregeld.
- De controleurs maken een tamelijk lamelndige indruk, dat is geen prettig gezicht.
- De flexibiliteit van de medewerkers, meer menselijkheid.
- De gewone klanten gescheiden houden van de boze klanten.
- De grenzen van de parkeervergunningzones, dat moet beter aangegeven worden.
- De jongens op straat motiveren (ze komen agressief over).
- De medewerkers zijn zeer ongeïnteresseerd in de klanten. Het is vervelend dat aan iedere medewerker weer alles opnieuw moet worden uitgelegd. Dit moet verbeteren.
- De mensen die de kentekens controleren. Ander beleid op toepassen.
- De mentaliteit van de controleurs.
- De mogelijk om verschillende zaken via internet te regelen (website).
- De naam veranderen in Parkeerservice of zo iets.
- De parkeerbeschikbaarheid, het aantal plekken is niet afgestemd met de bewoners. Waardoor het druk is op een bepaald punt.
- De parkeerplaatsen aan 1 kant hebben en niet beide kanten.
- De prijzen van de parkeertarieven, naar beneden bijstellen. Ik vind dat echt verschrikkelijk wat je moet betalen.
- De procedure van het in beroep gaan. Als een ambtenaar kan zien dat ik de schuldige niet ben moet hij alsnog mij een boete geven. Dat slaat nergens op.
- De stugheid van de mensen achter de balie. Ze komen niet heel vriendelijk over.
- De tarieven verlagen, dat vind ik wel. Niet alleen voor de parkeervergunningen, maar ook voor de parkeerautomaten op straat.
- De uitstraling van het personeel.
- De uitstraling van het servicepunt.
- De wachttijden te verkleinen.
- De wachttijden voor zover dat mogelijk is.

- De zaak weer onderbrengen bij de deelraad waar het hoort. Want het is een ambtelijke, politieke affaire en dit soort particuliere dienstverlening is onzin. Ik zou een kantoor hier in de buurt die permanent open is, 24 uur per dag/7 dagen per week/365 dagen per jaar.
- Door middel van digiD. Sluit je daar op aan en dan kunnen alle wijzigingen online worden geregeld.
- Duidelijkheid van waar je wel en niet mag parkeren.
- Er zijn een aantal plekken waar een kruis staat, maar geen bordje, en het is heel onduidelijk of dit een parkeerplek is of niet. Ook zijn er plekken met een bordje die niet in gebruik lijken te zijn, hier moet beter op gelet worden.
- Flexibeler maken van parkeervergunningen.
- Geen flauw idee.
- Geen parkeervergunning.
- Goeie stoel, lekkere sigaar, goeie tv. Laat maar gaan...
- Gratis parkeren overal in Amsterdam.
- Heel goed kijken naar een stukje beleidsfeedback en dan terugkoppelen aan beleid.
- Hele parkeerbeleid.
- Het imago moet verbeterd worden.
- Het moet blijven hoe het was. Wat is er mis met parkeerbeheer van Amsterdam?
- Het moet makkelijker zijn om even een andere auto tussendoor te hebben, als je auto bijvoorbeeld in de garage is. Nu moet je helemaal naar het kantoor om dat soort dingen te regelen.
- Het personeel moet beter opgeleid worden, ze weten te weinig. En ze moeten flexibeler in hun handelingen kunnen zijn, ze sturen je naar huis voor niets. De regeltjes zijn te strikt. Ik had dit aan de hand vanwege een hernieuwde inschrijving bij de Kamer van Koophandel.
- Het tarief voor de gasten van bewoners lager. Gebied waar je mag parkeren mag groter. Er zijn allerlei afwijkingen binnen een parkeergebied en de voorwaarden kunnen dan onduidelijk zijn.
- Het zou makkelijk zijn als ik mijn kentekenbewijs als ik dat moet overschrijven in een stadsdeelkantoor kan door i.p.v. Het hoofdkantoor in het Centrum.
- Houding naar de mensen toe, meer aandacht aan besteden.
- Iets groter parkeergebied.
- Iets soepeler zijn als je een paar minuten over tijd bent i.v.m. parkeren.
- Ik ben niet zo heel goed op de hoogte en heb het ook niet zo goed gevolgd. Maar ik zou het wegslepen van buitenlandse auto's een vriendelijke procedure van maken, dat ze eerst een waarschuwing hebben gekregen. Ik vind dat altijd een vervelend gezicht.
- Ik kreeg een bericht dat ik moest betalen voor het komende half jaar. Dat bericht kwam te laat want het moest op de dag dat ik het bericht kreeg nog betaald worden. Dat zou ik verbeteren.
- Ik moest meerdere dagen terugkomen bij mijn aanvraag voor de parkeervergunning. Dat had niet gehoeven, dat zou ik aanpakken. Efficiënter.
- Ik vind dat de aanvraagprocedure voor een parkeervergunning versoepeld moet worden. Ik zou dat proberen dit alles beter te stroomlijnen. Maar ik snap dat het misschien nodig is om fraude te voorkomen.
- Ik weet niet of Cition erover gaat. De parkeerpalen die ze nu hebben waar je handmatig je kenteken in moet vullen dat is een ramp. Je moet met een draaiknop je

kenteken invullen, het duurt heel lang om je cijfers en letters op te zoeken. Vooral oudere mensen hebben moeite.

- Ik zou als eerste door heel Amsterdam het makkelijker maken voor mensen om te betalen.
- Ik zou de bereidwilligheid van het personeel veranderen om mensen te helpen. Klantvriendelijkheid en de professionaliteit zou ik verbeteren.
- Ik zou de deskundigheid van mensen aan de telefoon verbeteren.
- Ik zou de directeur niet willen zijn.
- Ik zou de naam verbeteren, noem het Parkeerbeheer Amsterdam.
- Ik zou de parkeerautomaten verbeteren, intikken van kenteken is erg ingewikkeld. Er gaat veel fout bij de automaten en in de tussentijd heb je een bekeuring.
- Ik zou de parkeervergunningen goedkoper maken.
- Ik zou de particuliere status opheffen en terugbrengen naar de gemeente, omdat daar de verantwoordelijk ligt.
- Ik zou de procedures makkelijker maken.
- Ik zou de tarieven veranderen. Naar beneden. En ik zou meer parkeerplaatsen creëren.
- Ik zou eerst iets voor de bewoners verbeteren. Iets wat 24uur door gaat, dat wij ook in de straat een plek hebben. Het is echt niet leuk om midden in de nacht rond moet rijden voor een plekje.
- Ik zou het bedrijf een meer dynamische uitstraling geven, de mensen die de nummerborden controleren moeten vrolijkere pakken aan, ook het kantoor het ziet er armoedig uit. Ik zou de vergunningtarieven aanpassen aan het soort auto:mensen met dure vervuilende auto geen vergunning.
- Ik zou het mogelijk maken om bij alle parkeerautomaten met chip te betalen.
- Ik zou het parkeerbeleid in Amsterdam aanpassen, dat alleen bewoners van een bepaalde wijk waar zij wonen in die wijk mogen parkeren en geen mensen van buiten af.
- Ik zou het tarief verlagen.
- Ik zou het tempo waarmee achter de balie gewerkt wordt verbeteren.
- Ik zou iets doen aan m'n naamsbekendheid, mezelf duidelijker profileren en beter neerzetten.
- Ik zou klachtenbehandeling willen verbeteren. Ik heb 9 maanden door een ongeluk geen auto gehad. De vergunning en betaling liep door. Ik wilde hem later overzetten op een nieuwe auto. Dit ging goed. Maar ik wilde voor de betaling gecompenseerd worden.
- Ik zou niet graag directeur van Cition willen zijn.
- Ik zou voor de mensen met een vergunning een gastenparkeerkaart instellen. Ik vind het ongelooflijk dat dat nog niet bestaat. Het moet een goedkoper tarief worden dan de 4 euro die nu betaald wordt door gasten.
- Ik zou willen zorgen dat het makkelijk te vinden is waar parkeervergunningen geldig zijn. Ik zou het op de website zetten.
- Ik zou zorgen dat er bezoekerspassen kwamen voor de vergunninghouders.
- Ik zou zoveel mogelijk wat op internet zou kunnen het internet op gaan. Zodat mensen niet naar het kantoortje hoeven te komen. Alle transacties via internet, alles wat je nodig hebt als een verhuizing of kentekenwijziging per internet. En zo nodig ook betalen via internet.
- Instructie op de palen.



- Invalidenplaatsen staan vaak leeg.
- Klanten serieus nemen als je een klacht hebben over een boete.
- Klantvriendelijk personeel aan de balie, daar waar je je klanten tegen komt. Met name super deskundig personeel met een luisterend oor, die iets kunnen en die iets voor je kunnen doen.
- Klantvriendelijkheid van de parkeerwachters.
- Klantvriendelijkheid van medewerkers achter de balie moet beter worden!
- Klantvriendelijkheid, logisch nadenken. Ik zou zelf ontslag nemen en heel hard schamen.
- Lagere parkeertarieven.
- Lagere parkeertarieven. Veel te weinig plek in IJburg, het is bijna niet meer te doen. En ondertussen treden ze heel streng op en bekeuren veel.
- Makkelijker parkeervergunningen, minder lang wachten, en goedkoper.
- Makkelijker te laten overschrijven van wijzigingen.
- Meer mensen op de telefoon zetten!
- Meer opschoningsacties.
- Meer parkeergelegenheid .
- Meer parkeergelegenheid, selectief afgeven van vergunningen, voor beroepsurgentie.
- Meer parkeerplaatsen. (2x)
- Meer parkeerplaatsen. En zo niet een variabel tarief. Kwaliteitseisen.
- Meer parkeerplekken in Amsterdam.
- Meer tolerantie.
- Mensen op straat meer opleiden, met name in sociale vaardigheden en gesprekstechnieken.
- Mensen zijn vriendelijk maar systeem bevalt niet.
- Minder papieren. Ik vond het vervelend dat ik er naar toe moest voor een vergunning ik doe het liever per giro.
- Minder personeel op straat! Parkeerbelasting afschaffen.
- Misschien de prijzen verlagen.
- Naamsbekendheid.
- Niets.
- Nieuw adres > meteen vergunning.
- Nooit zo'n belachelijke naam kiezen.
- Onmiddellijk iedereen ontslaan en het systeem opheffen. Het systeem is zeer klantvriendelijk.
- Onterecht dat mensen die op bezoek komen zoveel geld betalen. Per jaar een aantal vrijkaarten voor bezoek of iets dergelijks.
- Onterechte boetes moeten makkelijker opgelost worden.
- Op het internet kenteken wijzigen. Ook bij bijvoorbeeld huurauto's en leenauto's. Online wijzigingen doorvoeren. Daarmee kunnen kosten bespaard worden.
- Op zich ben ik best wel tevreden, er is niet echt iets dat ik zou willen veranderen.
- Openingstijden van servicepunten.
- Overall in Amsterdam een beperkte vergunning kunnen krijgen.
- Parkeertarief is verschrikkelijk duur. Bezoekers kunnen nergens parkeren. Wij willen niet dat het elk jaar duurder wordt en dat het verbetert.
- Parkeertarief verlagen.
- Parkeertarieven omlaag.
- Parkeerautomaten

- Parkeerautomaten moeten het doen.
- Parkeerbeheerders moeten wat soepeler omgaan met de boetes.
- Parkeerkaarten: 4 keer per kwartaal 3 uur lang gratis parkeren.
- Parkeermeters moeten simpeler worden, kenteken invoeren is te moeilijk vooral voor ouderen.
- Parkeerplaatsen opofferen.
- Parkeervergunning verlengen voor mensen die binnen een zone wonen, maar die hem niet staan ingeschreven (tijdelijk bijvoorbeeld).
- Parkeerwachters die bekeuringen uitdelen beter opleiden.
- Publieksvriendelijkheid.
- Software van de controleapparatuur.
- Soms zijn ze een beetje te streng of strikt (de parkeercontroleurs). Ze moeten iets meer rekening houden met de mensen.
- Spankelijker.
- Tarief lager.
- Tarieven moeten omlaag.
- Tarieven verlagen.
- Tarieven omlaag. En makkelijker aan een vergunning komen.
- Voor de bezoekers een parkeerkaartje.
- Vriendjespolitiek bij personeel aanpakken, multiculturele personeel. Strijden voor een kwalitatief parkeerbeleid.
- Wachtijd voor wijken waar geen wachtijd is.
- Wachtijden bij de balie en informatie over de wachtijden (informatie over wanneer het wel/niet druk is). Je moet A al betalen om bij een servicepunt langs te gaan en B is er vaak geen plek. Dus dat is raar voor een dienstverleningsinstantie. Wachtijden proberen te verkorten.
- Wat soepeler omgaan met parkeerboetes.
- Ze hebben het kantoor uit Oost weggehaald, waarom hebben ze dat gedaan? Ik zou weer een kantoor in Oost plaatsen zodat ik daar langs kan gaan, dat is dichterbij.
- Ze moeten je serieus nemen, en geen valse informatie verstrekken.
- Zoveel mogelijk handhaven.

## **Bezoekers van de servicepunten**

### **Wat is de reden van uw bezoek aan dit servicepunt?**

- Bedrijfsvergunning inkijken.
- Digitale invalidenparkeerkaart aanvragen.
- Ik had een vraag over de status van mijn parkeervergunning.
- Ik had een vraag over een wachtlijst/parkeervergunning.
- Informatie inwinnen over een parkeervergunning.
- Informatie inwinnen.
- Invalide parkeerkaart elektronisch maken.
- Invalidenkaart ophalen.
- Kraskaart.
- Parkeervergunning ophalen.
- Spijtoptantenregeling verzilveren.
- Vergunning opgehaald.
- Voor invalide buurtbewoner.

**Waarom is dit niet gelukt? (reden van komst)**

- Een oude huurder had nog een parkeervergunning (aanvraag vergunning)
- Geen twee vergunningen op één adres meer (verhuizing doorgeven)
- Het moet schriftelijk (anders)
- Het moet schriftelijk. En ik heb verkeerd informatie gehad, 7 maanden terug. (anders)
- Ik ben ingeschreven, maar dat kan later pas gezien worden (aanvraag vergunning)
- Ik had de brief niet gekregen. (aanschaf dag-, week-, of maandkaart)
- Ik moet eerst betalen en dan een brief schrijven (anders).
- Ik moet niet bij Cition zijn, maar bij PCH. (anders).
- Ik moet nog wat invullen. (verhuizing doorgeven)
- Ik moet op de wachtlijst. (aanvraag vergunning)
- Ik sta nog niet ingeschreven. (verhuizing doorgeven)
- Mantelzorg is iets anders dan gebruikelijk. (aanvraag vergunning)
- Mijn adres was nog niet gewijzigd. (verhuizing doorgeven)
- Miscommunicatie. (ander kenteken doorgeven)
- Nieuwe adres niet bekend bij Cition. Het invoeren van een nieuw adres kan alleen door één persoon die drie dagen afwezig is. (verhuizing doorgeven)
- Onduidelijkheid in de situatie. (aanvraag vergunning)
- Server ligt eruit. (aanvraag vergunning)
- Storing met GBA. (aanvraag vergunning)
- Storing. (anders)
- Wachten op uitreiking. (ander kenteken doorgeven)

**Welke afspraken heeft u hierover gemaakt? (reden van komst)**

- Geen, ik moet betalen. (aanschaf dag-, week-, of maandkaart)
- Ik moet aanvraag schriftelijk doen. (anders)
- Ik moet een bedrag overmaken. (anders)
- Ik moet hier even wachten. (ander kenteken doorgeven)
- Ik moet iets opsturen. (aanvraag vergunning)
- Ik moet iets uitzoeken en opsturen. (aanvraag vergunning)
- Ik moet wachten. (aanvraag vergunning)
- Nog niet. (ander kenteken doorgeven)

**Hoe heeft u van tevoren informatie ingewonnen over wat u hier vandaag kwam doen?**

- Baas had geïnformeerd.
- Bij het schadepunt.
- Bij stadsdeel geweest.
- Heeft mijn zoon gedaan.
- Ik ben zelf parkeerwacht.
- Info ter plaatse.
- Internet.
- Van een buurman gehoord.
- Via de TomTom.
- Via het oude kantoor.
- Via werkgever.
- Website stadsdeel.

### **Als u de directeur zou zijn van Cition, wat zou u dan als eerste verbeteren?**

#### *Daniël Goedkoopstraat*

- Betere uitleg en informatie. Personeel niet deskundig.
- Bezetting van de loketten, mensen gaan met pauze en dan is het loket onderbezet.
- Capaciteit.
- Duidelijkheid bij de balie.
- Glimlach.
- Iets aantrekkelijker maken voor bezoekers.
- Ik zou meer via internet en stadsdeelkantoor willen regelen.
- Informatie op website is onduidelijk over welk kenteken meegenomen moeten worden (eigen of leenauto).
- Informatiebalie waar mensen meteen een vraag kunnen stellen of formulieren kunnen krijgen.
- Klantafhandeling verbeteren door bijvoorbeeld meer automatisering. Heel vreemd dat er voor Amsterdam één persoon een adres kan invoeren dat nog niet in het systeem zit. Slechte informatie van baliepersoneel wanneer deze persoon wel te bereiken is.
- Leukere sfeer en meer baliemedewerkers.
- Licht niet centraal genoeg.
- Meer balies, toiletten en een beetje afleiding.
- Meer balies.
- Meer loketten.
- Meer personeel achter de balie. Vrij parkeren bij Goedkoopstraat.
- Meer sfeer en aardiger personeel.
- Meer via internet regelen. Inzicht in wie er al een vergunning heeft op een bepaald adres. Dat je jouw eigen status kan bekijken.
- Minder regels.
- Nummertjestrekker beter in zicht.
- Onduidelijkheden over stopzetten van vergunning en meer servicepunten.
- Ongeïnteresseerde medewerkers, erger dan de Sovjet-Unie.
- Op zaterdag open.
- Openingstijden van de servicepunten komt niet overeen met de beschikbaarheid van persoonsgegevens. Je kunt dus nu voor niets komen.
- Servicepunten langer open, in ieder geval de De Clercqstraat.
- Snelheid en openingstijden.
- Sneller.
- Spijtoptantenregeling via PC inzichtelijk maken voor baliemedewerkers.
- Toen ik aan het wachten was, schreeuwde een medewerker behoorlijk tegen een cliënt. Dat vind ik niet correct. Je moet professioneel blijven, hoe dan ook.
- Toilet in de wachtruimte en meer informatiefolders.
- TV met nieuws en zonwering.
- Veel onduidelijkheid over vergunningen.
- Vergunningen goedkoper.
- Wachtijden verkorten.
- Wachtijden.
- Zorgen dat mensen voordat zij hier geen komen goed geïnformeerd zijn.
- Zuid ook langer open.

#### *Burgerweeshuispad*

- Aan de bereikbaarheid van deze vestiging.
- Aangeven waar de ingang is, verwarrend.
- Bereikbaarheid.
- Betaald parkeren niet invoeren in Slotervaart.
- Bewegwijzering.
- Dat weet ik niet.
- De controleurs zijn subjectief, ze kijken niet goed naar de kaartjes. Dat kan beter.
- De inrichting van het gebouw.
- De kennis bij de telefooncentrale.
- De medewerkers zijn verschillend. De ene keer zijn ze behulpzaam en de andere keer heel onbehelpzaam.
- De openingstijden.
- De parkeertarieven omlaag.
- De website.
- Dichter in de omgeving, het is namelijk moeilijk te vinden.
- Eén keer per week in de avond open, dus tot 21.00 uur.
- Geen idee.
- Goed buiten aangeven waar Cition zit. Meer fietsenrekken.
- Het parkeerbeleid ten opzichte van kleine ondernemers in Amsterdam veranderen.
- Het personeel.
- Iets langer open blijven.
- Ik weet het niet.
- Ik zou borden plaatsen om aan te geven waar Cition is, het staat nu helemaal niet apart aangegeven.
- Ik zou een koffieapparaat bij het servicepunt plaatsen.
- Ik zou frequenter willen worden geïnformeerd over mijn positie op de wachtlijst.
- Ik zou niets veranderen.
- Je moet alles online kunnen regelen.
- Langer open zijn en meer mogelijkheden via internet aanbieden.
- Langer open.
- Meer bekendheid geven aan verhuizingen en veranderingen.
- Niet echt iets.
- Niets gezien of gevoeld om te verbeteren.
- Onderlinge communicatie tussen servicepunten moet beter.
- Openingstijden verruimen. Afspraken met stadsdeel beter nakomen.
- Parkeerboetes afschaffen.
- Veel meer duidelijkheid in de gemeente.
- Vooral zo laten.
- Wachtlijsten korter.
- Wijzigingen ook mogelijk maken via digitaal loket.
- Zorgen dat er duidelijke informatie is over waar je wel en niet mag parkeren.

#### *De Clercqstraat*

- Betere regels + betere kennis over acties. Geef meer vergunningen af!
- Dat het personeel van Cition, meer salaris krijgt.
- Dat mensen niet twee keer naar een servicepunt hoeven te komen.

- De bereikbaarheid qua parkeergelegenheden.
- De bereikbaarheid van de locatie op Zuid.
- De handhavers op straat de mogelijkheid geven boetes in te trekken.
- De openingstijden en het simpeler maken een ander persoon te machtigen.
- De wachttijden voor een aanvraag.
- De website en te weinig servicepunten.
- Duidelijker informatie over nieuwe vergunninggebieden.
- Een locatie in Nieuw West openen.
- Een nummertrek apparaat maken. In het verleden heb ik slechte ervaring met telefonische medewerkers.
- Geen flauw idee.
- Geen idee.
- Geen mening. (2x)
- Het personeel dat de bonnen schrijft moet beter zijn of in ieder geval meer informatie kunnen geven.
- Hetzelfde blijven.
- Ik weet het niet, misschien een waterkoeler.
- Ik zou de openingstijden verruimen.
- Ik zou de parkeerkosten afschaffen.
- Ik zou een extra filiaal openen.
- Ik zou een parkeerplaats voor dit servicepunt maken en de telefonische informatie uitgebreider maken.
- Ik zou meer servicepunten realiseren.
- Menselijker en vriendelijker.
- Mogelijkheid om via internet kenteken om te zetten.
- Niet verhuizen graag.
- Niks eigenlijk.
- Niks. (3x)
- Online dienstverlening.
- Openingstijden. (2x)
- Service dat Cition biedt op straat.
- Uitstraling van het kantoor.
- Vriendelijker en menselijker parkeerwachters.
- Ze zijn vrij snel met bekeuren, dat zou ik veranderen.

### **Panelleden: vergunninghouders Cition**

**Indien u nog opmerking of suggesties heeft naar aanleiding van dit onderzoek, dan kunt u die hieronder kwijt.**

- Afgelopen half jaar gaven medewerkers aan de telefoon tot 2x toe andere informatie dan aan het loket. Hierdoor 2x op en neer naar servicepunt. Jammer.
- Als er bij Cition een fout werd gemaakt, krijgt de klant altijd de schuld. Zij raken papieren kwijt en de klant blijft betalen
- Als het servicepunt in de Bilderdijkstraat blijft, hebben we voorlopig niets te klagen.
- Als ik van auto verander, door onderhoud of een grote beurt, moet ik met een hele stapel papier naar het servicepunt. Het servicepunt weigert categorisch wel een

papier zodat ik later terug moet komen, afhankelijk van de medewerker. Zoiets moet veel makkelijker of online kunnen.

- Ben reuze benieuwd wat u met deze informatie gaat doen.
- Ben weinig behulpzaam want al tijden geen contact behalve de rekeningen.
- Beter onderzoek maken. Dit onderzoek was heel slecht.
- Betere bekendheid met Cition? Ik wil ook graag duidelijker de tarieven en indelingen weten ter plaatse. Ik heb thuis wel een kaartje maar graag per betaalpunt een helder verhaal, betaalautomaten zijn rampzalig!
- Cition is in mijn stadsdeel pas begonnen, voorheen was het PCH.
- Cition? Waarom niet gewoon parkeerbeheer.
- De controle in bijv Palmgracht lijkt sinds de overgang naar Cition minder te zijn geworden.
- De een (een zware onvoldoende) heb ik gegeven aan een parkeerbeheerder die (verdekt) op de hoek van de Limburg van Stirumstraat stond te wachten op mensen die even hun auto neerzetten en snel een boodschapje doen (zonder te betalen). Ik vind dit getuigen van een zo weerzinwekkend lage mentaliteit. Gadverdamme. Niet goed het vak bijgeleerd dus.
- De grootste ergernis en de reden van het meeste contact met parkeerbeheer zijn die belachelijke parkeermeters met draaiknop, waar de bediening soms langer neemt dan de benodigde parkeertijd en die vaak stuk zijn maar dat pas melden aan het eind van het invultraject. Met de mysterieuze zin "minimum bedrag niet bereikt"!!
- De manier waarop je een leenauto van een garage moet overschrijven. Het is een heel gedoe voor iets waar je zelf ook niet veel aan kan doen.
- De nieuwe parkeerautomaten zijn een crime voor bezoekers. Met name oudere bezoekers. Schande dat dit nog bestaat in deze stad.
- De openingstijden zijn voor werkende mensen niet handig. Als je 10 minuten voor sluitingstijd naar binnen wil krijg je een grote mond
- De reden dat ik slecht over de parkeerbeheerder denk is omdat ik al een aantal keren een boze email heb gestuurd over defecte parkeerautomaten, maar niet eens een reactie heb gekregen.
- Deskundigheid van personeel parkeerbeheer is zo abominabel dat men op alle gevraagde punten extreem slecht scoort. Men heeft geen idee van regels en verkeersgevaar.
- Deze dienst is hopeloos.
- Deze nieuwe organisatie bestaat nog niet zolang; heb daarom nog geen enkele ervaring.
- Drie jaar geleden heb ik op het Beukenplein mijn parkeervergunning ontvangen. Daar ben ik uitstekend behandeld en zeer snel. Daarna heb ik alleen nog de rekeningen betaald. Nooit problemen gehad. Waarom heet het nu ineens anders? Was Stadstoezicht niet OK?
- Een servicepunt met wat meer parkeerplaatsen zou klantvriendelijk zijn, ze hebben uiteindelijk een auto.
- Elk half jaar wordt het geld voor de vergunning afgeschreven, ik krijg nooit een onterechte bekeuring en de controlemannen op hun bromfietsen zien er keurig uit. Er was bij mij geen enkele behoefte en geen noodzaak (bv andere auto of verhuizing) aan contact. Voor zover mijn ervaringen reiken; prima uitvoering van het parkeerbeleid dus.

- Enige minpuntje zijn de enorm lange wachtrijen bij het servicepunt. Ik moet enkel erheen om eens in de paar jaar de vergunning naar een andere leaseauto over te schrijven. Bij PCH (we woonden eerst in de Baarsjes) heb ik nooit met wachtrijen te maken gehad en ook bij Beukenplein ging het veel vlugger. Verder geen opmerkingen.
- Er is een absolute wanprestatie geleverd met de nieuwe automaten. Niemand begrijpt ze, ze zijn steeds kapot en op zonnige dagen onleesbaar. Zo'n ding moet snel werken, onmiddellijk begrijpelijk zijn en het altijd doen, drie simpele voorwaarden waar ze niet aan voldoen. Onprofessioneel en heel veel mensen razend makend. Vandaar de 1, deze parkeerbeheerder begrijpt de essentie van zijn vak niet en heeft de techniek op no.1 gezet. Ook al heb ik een parkeervergunning.
- Geen contact gehad met Cition, dus vooralsnog geen mening.
- Gewoon afschaffen en aan een niet commerciële instelling laten regelen zoals de gemeente zelf, dito als paspoorten/vergunningen e.d.
- Heb niet of nauwelijks contact met parkeerbeheer omdat de vergunning automatisch doorloopt.
- Heb wel eens gebeld over een rekening meer niet
- Het contact verloopt volautomatisch. Geen omkijken naar.
- Het enige contact is de afschrijving voor de kosten van de parkeervergunning.
- Het enige dat ik gekregen heb is een brief dat stadstoezicht is overgenomen door ... En dat de tarieven ongewijzigd zijn
- Het is een crime om een parkeervergunning tijdelijk over te zetten op een leenauto.
- Het is een tijdje terug dat ik contact heb gehad met Stadstoezicht. Ze hadden destijds een (tik)fout gemaakt met het verhuizen van mijn parkeervergunning. Nogal dom, en kostte veel extra tijd. Het servicepunt bij mij in de buurt is gesloten, moet nu verder weg. Los van Stadstoezicht/Cition: ik vind de boetes nog steeds disproportioneel in vergelijking met andere overtredingen / misdrijven.
- Het is jammer dat ook deze dienst (Cition) met die smerige en vervuilende scooters is uitgerust
- Het is mij volstrekt duister waarom ik contact zou moeten hebben met mijn parkeerbeheerder. Ik heb mijn vergunning - wat zou ik nog meer van ze willen???
- Ik ben een keer beboet terwijl ik in de "eigen zone" geparkeerd stond. Het kostte mij zeer veel moeite om de fout te doen herstellen.
- Ik ben er een keer geweest, anderhalf jaar geleden, toen ik mijn parkeervergunning kreeg. Kan uw vragen dus niet beantwoorden, want ik ga niet scoren op basis van een ervaring van een half uur met 1 medewerker van 20 maanden geleden.
- Ik ben uitgegaan van communicatie vanuit mijn kant. Bv omzetten kenteken op vergunning. Niet de eenzijdige communicatie per brief vanuit de parkeerbeheerder.
- Ik betaal mijn parkeervergunning automatisch en heb voor de rest geloof ik nooit contact met Parkeerbeheer behalve als ik elders een boete krijg.
- Ik heb al diverse keren aangeven dat mijn buurman (een pizzeria) scooters parkeert op een parkeerplek. Dit is bij wet zelfs verboden (scooters mogen niet op een (betaalde) parkeerplek staan). Ik heb diverse malen een parkeerbeheer hierover aangesproken, maar er wordt nooit actie ondernomen. Er wordt mij verteld dat ze geen scooter kunnen bekeuren en daarmee is de kous af. Ik mag vervolgens een half uur rondjes rijden om met mijn duurbetaalde parkeervergunning een plek te vinden. De omgekeerde wereld vindt u ook niet?!
- Ik heb de laatste 5 jaar gemiddeld circa 1000 km per jaar gereden.



- Ik heb een parkeervergunning in Zeeburg, het bedrag wordt automatisch afgeschreven elke 6 maanden. Ik ben naar het servicepunt geweest om de parkeervergunning om te laten zetten op een ander kenteknummer. Dat ging snel en makkelijk.
- Ik heb eigenlijk alleen maar met ze te maken wanneer ik verhuis, verder gaat alles automatisch...
- Ik heb verder geen idee hoe de dienstverlening is, betaal braaf mijn parkeervergunning. Zou wel graag willen dat ik een familie/vriendenkaart zou kunnen krijgen, die moeten nu wel heel veel betalen voor een bezoek aan mij; is asociaal; in andere steden is dit vaker wel mogelijk
- Ik kreeg een invalidenparkeerkaart via het stadsdeel. Waarom hebben die mij niet gezegd dat een Amsterdammer ook een digitale parkeerkaart moet hebben? Slecht beleid!!
- Ik vind de vragen van dit onderzoek beperkt. Ik heb nooit contact met hen omdat er nooit iets aan de hand is, dus tevreden.
- Ik vindt het te triest voor woorden dat een organisatie als Cition zo slecht werkt en dat men bij klachten zo slecht uit de voeten komt.
- Ik zou graag willen dat er iets meer aandacht besteed zou worden aan het scannen van kentekens en de gevolgen die dat als gevolg van het afschaffen van het parkeerkaartje kan hebben voor mensen die alleen hun oma, buurman of vriend ophalen bij het ziekenhuis en thuis afzetten. Krijgen die straks gelijk (volautomatisch) een bon thuisgestuurd?
- Ik zou niet weten waarom ik met de parkeerbeheerder contact moet hebben. Ik ben geregistreerd middels mijn kenteken en per half jaar wordt het bedrag van mijn rekening afgeboekt (en ik krijg n brief 1-2 keer per jaar). That's it -and it's good this way.
- Ik zou niet weten wat ik ze zou moeten vragen
- Ik zou volgende keer beginnen met de vraag: "Heeft u sinds u een parkeervergunning heeft gekregen wel eens contact gehad met uw parkeerbeheerder?" Ik betaal mijn vergunning via een machtiging en heb nooit contact met Cition.
- Info en afhandeling mbt Van Beuningenplein tot nu toe goed
- Jammer dat de parkeerdruk en het beleid niet in deze enquête aan bod zijn gekomen. Deze laat namelijk wel erg te wensen over!! Wel een parkeervergunning hebben en nog steeds slecht kunnen parkeren!
- Juist voor de duidelijkheid: laatste brief die ik ontvangen heb (natuurlijk om het jaarlijkse verhoging van de tarieven aan te kondigen), was niet van een van aan het begin genoemde beheerders, maar droeg nog het logo van Parkeerbeheer, zoals ik al jaren gewend ben. Dus misschien scoren ze ook daarin nog onder de maat?
- Kan die Cition helemaal niet beoordelen. Alles verloopt bij mij automatisch!
- Let op integriteit van medewerkers. Een vriendin van mij hoefde niet naar huis om een of andere verklaring te laten zien toen ze hem Euro 20,- gaf. (ik heb mijn vriendin natuurlijk ook streng toegesproken ;-))
- Meestal word ik nagefloten of geroepen door parkeerbeheerders. Ik vind dit buitengewoon onprofessioneel en niet acceptabel. Vooral omdat het gaat om een functie bij de gemeente!
- Merkwaardig onderzoek. Gemeente zou eens onderzoek moeten laten doen naar tevredenheid met het beleid rondom parkeren in Amsterdam.

- Mijn bezoek betrof de oude locatie Karel du Jardinstraat. Dat is opgeheven, blijkt me nu. Nieuwe locatie is te ver weg.
- Mijn contact was ca. 9 maanden geleden--pas aan het eind van de vraagstelling blijkt dat dit onderzoek de laatste 6 maanden beslaat---eerder aangeven!!!!
- Mijn ervaringen berusten vooral op de periode toen het nog Stadstoezicht was. Na een fout van hun kant had ik tweemaal betaald. Het heeft toen meer dan een halfjaar geduurd eer ik mijn geld terug had. Verrekenen met nieuw te betalen bedragen was onmogelijk. Er werd direct gedreigd mijn parkeervergunning in te trekken.
- Onderzoek een beetje zinloos. Als het alleen om parkeervergunning in eigen parkeergebied gaat. Ik had verwacht vragen over gehele Parkeerbeleid in Amsterdam.
- Parkeerautomaten in Watergraafsmeer (Don Boscobuurt) zijn vaak stuk.
- Parkeerbeheerders zijn vaak laaggeschoold, zijn niet op de hoogte van wet- en regelgeving. Bekeuren niet consequent en als men daar op aangesproken wordt stopt men gewoon geheel met bekeuren. Mensen zijn niet capabel.
- Parkeervergunning loopt via betaling 2x per jaar acceptgiro. Dit bevalt erg goed.
- Raar onderzoek. Ik heb niets te maken met Cition, krijg alleen factuur.
- Service in de zin van hoeveelheid parkeerautomaten, uitleg over de bediening kwam niet aan de orde, erg jammer! Vind ik niet goed
- Sinds er geen klemmen meer gegeven worden is er minder irritatie dan voorheen, dat ervaar ik wel. Ze controleren wat "onzichtbaarder", daardoor meer gericht op het werk dan op communicatie.
- Sinds oktober 2008 heb ik de spijtoptantregeling gebruikt. Ik krijg korting op het OV. Tot oktober 2011 mag ik m'n parkeervergunning activeren.
- Sterke twijfel over functionaliteit van toekenning van invalidenparkeerplaatsen. Hier bestaan wonderlijke ervaringsfeiten.
- Trage 'ambtelijke' molen; niets verbeterd dan daarvoor, wellicht slechter. Flexibel als een loden deur.
- Van Cition onterecht aanmaning gehad hoewel vergunning al ruim op tijd betaald was: Cition zou in plaats daarvan actiever automatische incasso moeten aanbieden aan haar klanten i.p.v. onnodig aanmanen!
- Vooral het contact met controleurs is slecht. Dat maakt ook een slecht beeld met de organisatie. Het lijkt soms wel of ze een winstaandeel uit de bonnen krijgen.
- Waarom is een vergunning voor een bedrijf duurder dan voor een particulier?
- Wat zou dit onderzoek überhaupt???? Het gaat om parkeervergunning, die heb ik 8 jaar terug gekregen en 4 jaar geleden heb ik het laten omzetten van oude auto --> nieuwe auto.
- Wil/moet weten hoe al die parkeergelden worden besteed!!!
- Ze hebben ons heel goed geholpen maar het duurde nog al even omdat er zoveel verschillende mensen 'over gaan'. Wij zijn heel blij met de mogelijkheid die we hebben om onze auto te kunnen parkeren, bij ons huis of in de parkeergarage
- Zoals gezegd, ik zie ze nooit. Waar ik woon, Slotervaart, is sinds kort betaald parkeren. Ik vraag me weleens af of er wel genoeg gecontroleerd wordt. Zoals gezegd, ik zie nooit controleurs. De bewoners van mijn hof zijn er blij mee, maar meer zichtbare controle is echt nodig.
- Zou handig zijn als het overzetten van een vergunning naar een andere auto gewoon online zou kunnen, daar is vast ook een fraudebestendige manier voor te vinden.

## Bijlage 2 Vragen vergunninghouders

### Vragenlijst voor vergunninghouders

**Goedemiddag/-avond, u spreekt met ... van de Dienst Onderzoek en Statistiek van de gemeente Amsterdam. Wij zijn bezig met een onderzoek naar parkeren in Amsterdam. Volgens mijn informatie heeft iemand in uw huishouden een parkeervergunning. Zou ik diegene een paar vragen mogen stellen? Het duurt ongeveer 5 minuten.**

**V1 Wat is het eerste dat in u opkomt als u denkt aan Cition?**

- 1 niets  
 2 ken ik niet

**Txt Cition komt voort uit de Dienst Stadstoezicht. Sinds 1 januari is Cition verantwoordelijk voor de parkeerhandhaving in het grootste deel van Amsterdam. Daarbij hoort ook de uitgifte van parkeervergunningen.**

**V2 Kunt u de volgende diensten van Cition beoordelen? U kunt een rapportcijfer geven (1=zeer slecht, 10=uitmuntend).**

verlenen parkeervergunning	_____
klachtafhandeling	_____
verwerken van wijzigingen: verhuizing	_____
verwerken van wijzigingen: ander kenteken	_____

**V3 Kunt u de volgende dienstverleningsaspecten van Cition beoordelen? U kunt een rapportcijfer geven (1=zeer slecht, 10=uitmuntend).**

snelheid van handelen	_____
service/dienstverlening	_____
bereikbaarheid per telefoon	_____
bereikbaarheid per e-mail	_____
bereikbaarheid servicepunt	_____

**V4 Wat vindt u van de medewerkers van Cition als het gaat om...? U kunt een rapportcijfer geven (1=zeer slecht, 10=uitmuntend).**

vriendelijkheid	_____
betrouwbaarheid	_____
deskundigheid	_____
professionaliteit	_____

**V5 Hoe makkelijk of moeilijk is het voor u om aan informatie te komen over de volgende zaken? Is dat heel moeilijk; moeilijk; niet moeilijk maar ook niet gemakkelijk; gemakkelijk of heel gemakkelijk?**

	heel moeilijk				heel gemakkelijk	geen antwoord /n.v.t.
vergunningtarief	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
betaling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bereikbaarheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kentekenwijziging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
verhuizing doorgeven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
overige wijzigingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**V6 Heeft u wel eens problemen ondervonden bij het betalen van uw vergunning?**

- 1 ja, vaak
- 2 ja, soms
- 3 nee, zelden of nooit ? naar v8
- 9 weet niet, n.v.t. ? naar v8

**V7 Welk probleem had u de laatste keer bij het betalen van uw vergunning?**

- 1 verkeerde bedrag afgeschreven
- 2 te vroeg afgeschreven
- 3 geen acceptgiro ontvangen
- 4 anders, nl.
- 9 weet niet, geen antwoord

**V8 Hoe vaak heeft u gemiddeld contact met Cition?**

- 1 wekelijks
- 2 een paar keer per maand
- 3 een paar keer per jaar
- 4 eens per jaar
- 5 minder dan eens per jaar
- 6 weet niet, geen antwoord

**V9 Op welke manier heeft u doorgaans contact met Cition?**

- 1 telefonisch
- 2 per brief
- 3 per e-mail
- 4 bij een servicepunt
- 5 anders, nl.
- 6 weet niet, geen antwoord

**V10 Als u denkt aan alle contacten die u in de afgelopen 6 maanden met Cition heeft gehad, wat is dan uw algemene oordeel over Cition? U kunt een rapportcijfer geven (1=zeer slecht, 10=uitmuntend).**

□ □ □

- 9 geen contact gehad, niet van toepassing

**V11 Als u de directeur zou zijn van Cition, wat zou u dan als eerste verbeteren?**

## Bijlage 3 Vragen personen op de wachtlijst

Vragenlijst voor mensen op de wachtlijst

**Goedemiddag/-avond, u spreekt met ... van de Dienst Onderzoek en Statistiek van de gemeente Amsterdam. Wij zijn bezig met een onderzoek naar parkeren in Amsterdam. Volgens mijn informatie staat iemand in uw huishouden op de wachtlijst voor een parkeervergunning. Zou ik diegene een paar vragen mogen stellen? Het duurt ongeveer 5 minuten.**

**V1** Wat is het eerste dat in u opkomt als u denkt aan Cition?

---

- 1 niets  
 2 ken ik niet

**Txt** **Cition komt voort uit de Dienst Stadstoezicht. Sinds 1 januari is Cition verantwoordelijk voor de parkeerhandhaving in het grootste deel van Amsterdam. Daarbij hoort ook de uitgifte van parkeervergunningen.**

**V2** **Hoe krijgt u informatie over de wachttijd voor uw parkeervergunning?**

- 1 per brief  
 2 via de website: Cition.nl  
 3 via de website: Amsterdam.nl  
 4 ik zoek het op via het Digitaal Loket  
 5 ik bel met Cition  
 6 ik word niet geïnformeerd  
 7 anders, nl.  
 9 weet ik niet

**V3** **Hoe vaak zou u geïnformeerd willen worden over de wachttijd voor uw parkeervergunning?**

- 1 elk jaar  
 2 elk half jaar  
 3 elk kwartaal  
 4 elke maand  
 5 ik zoek het zelf op via het Digitaal Loket  
 6 ik bel zelf met Cition  
 7 ik hoef niet geïnformeerd te worden  
 9 weet ik niet

**V4** **Kunt u de volgende dienstverleningsaspecten van Cition beoordelen? U kunt een rapportcijfer geven (1=zeer slecht, 10=uitmuntend).**

snelheid van handelen

\_\_\_\_

service/dienstverlening

\_\_\_\_

bereikbaarheid per telefoon

\_\_\_\_

bereikbaarheid per e-mail

\_\_\_\_

bereikbaarheid servicepunt

\_\_\_\_

**V5 Wat vindt u van de medewerkers van Cition als het gaat om...? U kunt een rapportcijfer geven (1=zeer slecht, 10=uitmuntend).**

vriendelijkheid	□ □ □
betrouwbaarheid	□ □ □
deskundigheid	□ □ □
professionaliteit	□ □ □

**V6 Hoe makkelijk of moeilijk is het voor u om aan informatie te komen over de volgende zaken? Is dat heel moeilijk; moeilijk; niet moeilijk maar ook niet gemakkelijk; gemakkelijk of heel gemakkelijk?**

	heel moeilijk				heel gemakkelijk	geen antwoord/nvt
aanvraagprocedure vergunning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wachttijd voor vergunning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vergunningtarief	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
betaling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bereikbaarheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
doorgeven van wijzigingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**V7 Hoe vaak heeft u gemiddeld contact met Cition?**

- 1 wekelijks
- 2 een paar keer per maand
- 3 een paar keer per jaar
- 4 eens per jaar
- 5 minder dan eens per jaar
- 6 weet niet, geen antwoord

**V8 Op welke manier heeft u doorgaans contact met Cition?**

- 1 telefonisch
- 2 per brief
- 3 per e-mail
- 4 bij een servicepunt
- 5 anders, nl.
- 6 weet niet, geen antwoord

**V9 Als u denkt aan alle contacten die u in de afgelopen 6 maanden met Cition heeft gehad, wat is dan uw algemene oordeel over Cition? U kunt een rapportcijfer geven (1=zeer slecht, 10=uitmuntend).**

□ □ □

- 9 geen contact gehad, niet van toepassing

**V10 Als u de directeur zou zijn van Cition, wat zou u dan als eerste verbeteren?**

## Bijlage 4 Vragen servicepunten

### Vragenlijst Cition

**0 ENQ: noteer servicepunt**

- 1 Daniël Goedkoopstraat  3 De Clerqstraat  
 2 Tripolis / Burgerweeshuispad

**0b ENQ: noteer dag**

- 1 maandag  5 vrijdag  
 2 dinsdag  6 zaterdag  
 3 woensdag  7 zondag  
 4 donderdag

**0c Noteer datum.** Noteer als volgt: 'DD-MM-JJJ'

\_\_\_\_ \_ . \_\_\_\_ \_ . \_\_\_\_ \_

**0d Noteer tijdstip.** Noteer als volgt: 'UU-MM'

\_\_\_\_ \_ uur \_\_\_\_ \_ min

Goedemorgen/ -middag, mag ik u iets vragen? Ik ben ... van O+S, de Dienst Onderzoek en Statistiek van de gemeente Amsterdam. Wij doen een onderzoek onder bezoekers van dit servicepunt over de dienstverlening van Cition. Zou u daar een aantal vragen over willen beantwoorden? Het duurt maximaal 5 minuten.

**1 Wat is de reden van uw bezoek aan het servicepunt van Cition?**

- 1 aanvraag parkeervergunning  
 2 betaling parkeervergunning  
 3 doorgeven van een verhuizing  
 4 doorgeven van een ander kenteken  
 5 aanschaf van een dag-, week- of maandkaart  
 6 het betalen van een boete (wielklem)  
 7 auto is weggesleept (antwoord alleen mogelijk in D. Goedkoopstraat) → einde vragenlijst  
 8 anders, nl. \_\_\_\_\_

**2a Is dat gelukt?**

- 1 ja → ga naar vraag 4  
 2 nee

**2b Waarom is dat niet gelukt?**

- 1 ik had niet de goede papieren/documenten bij me  
 2 een medewerkers van Cition heeft een fout gemaakt  
 3 anders, nl. \_\_\_\_\_  
 4 weet niet

**3 Welke afspraken heeft u hierover gemaakt?**

- 1 u wordt teruggebeld  
 2 u krijgt een brief  
 3 u moet nog eens langskomen  
 4 u moet zelf bellen  
 5 u moet ergens anders heen  
 6 anders, nl. \_\_\_\_\_

**4 Kunt u de volgende dienstverleningsaspecten van Cition beoordelen? U kunt een rapportcijfer geven (1=zeer slecht, 10=uitmuntend).**

	rapportcijfer	weet niet, nvt
snelheid van handelen	____ _	<input type="checkbox"/>
service/dienstverlening	____ _	<input type="checkbox"/>
bereikbaarheid per telefoon	____ _	<input type="checkbox"/>
bereikbaarheid per e-mail	____ _	<input type="checkbox"/>
bereikbaarheid servicepunt	____ _	<input type="checkbox"/>

Klanttevredenheidsonderzoek Cition

5 Wat vindt u van de medewerkers van Cition als het gaat om...? U kunt een rapportcijfer geven (1=zeer slecht,10=uitmuntend).		
	rapportcijfer	weet niet, nvt
vriendelijkheid	_____	<input type="checkbox"/>
betrouwbaarheid	_____	<input type="checkbox"/>
deskundigheid	_____	<input type="checkbox"/>
professionaliteit	_____	<input type="checkbox"/>

6 Hoe duidelijk of onduidelijk was de informatie die u bij dit servicepunt hebt gekregen?

- |                            |                                  |                            |                  |
|----------------------------|----------------------------------|----------------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | zeer duidelijk                   | <input type="checkbox"/> 4 | onduidelijk      |
| <input type="checkbox"/> 2 | duidelijk                        | <input type="checkbox"/> 5 | zeer onduidelijk |
| <input type="checkbox"/> 3 | niet duidelijk, niet onduidelijk | <input type="checkbox"/> 6 | weet niet        |

7 Hoe heeft u van tevoren informatie ingewonnen over wat u hier vandaag kwam doen? U kunt meerdere antwoorden geven.

- 1 ik heb vooraf geen informatie gezocht
- 2 via de website: Cition.nl
- 3 via de website: Amsterdam.nl
- 4 telefonisch
- 5 per e-mail
- 6 uit een folder
- 7 uit een brief
- 8 anders, nl. \_\_\_\_\_

8 Hoe beoordeelt u de volgende aspecten van dit servicepunt? U kunt een rapportcijfer geven (1=zeer slecht, 10=uitmuntend).		
	rapportcijfer	weet niet, nvt
openingstijden	_____	<input type="checkbox"/>
wachttijd voordat u geholpen werd	_____	<input type="checkbox"/>
inrichting en sfeer	_____	<input type="checkbox"/>
aanwezige informatie (folders, posters, tv-schermen)	_____	<input type="checkbox"/>

9 Wat is uw algemene oordeel over dit servicepunt? U kunt een rapportcijfer geven (1=zeer slecht, 10=uitmuntend).

\_\_\_\_\_

10a Bent u...?

- 1 bezoeker
- 2 vergunninghouder
- 3 sta op de wachtlijst
- 4 anders, nl. \_\_\_\_\_
- 5 geen antwoord

10b Bent u een ondernemer?

- 1 ja
- 2 nee (particulier)

11 Als u de directeur zou zijn van Cition, wat zou u dan als eerste verbeteren?

Einde vragenlijst. Hartelijk dank voor uw medewerking.



## Bijlage 5 Vragen panelleden

### Vragenlijst voor panelleden

**De Dienst Onderzoek en Statistiek van de gemeente Amsterdam doet onderzoek naar parkeren in Amsterdam.**

**V1 U heeft een parkeervergunning. In Amsterdam zijn enkele organisaties die vergunningen uitgeven en de betaling daarvan regelen. Welke organisatie is uw parkeerbeheerder?**

- 1 Cition (voorheen Stadstoezicht)  
 2 PCH  
 9 weet niet, geen antwoord

**V2 Kunt u de volgende dienstverleningsaspecten van uw parkeerbeheerder beoordelen? U kunt een rapportcijfer geven (1=zeer slecht, 10=uitmuntend).**

snelheid van handelen

service/dienstverlening

bereikbaarheid per telefoon

bereikbaarheid per e-mail

bereikbaarheid servicepunt

**V3 Wat vindt u van de medewerkers van uw parkeerbeheerder als het gaat om...? U kunt een rapportcijfer geven (1=zeer slecht, 10=uitmuntend).**

vriendelijkheid

betrouwbaarheid

deskundigheid

professionaliteit

**V4 Hoe vaak heeft u gemiddeld contact met uw parkeerbeheerder?**

- 1 wekelijks  
 2 een paar keer per maand  
 3 een paar keer per jaar  
 4 eens per jaar  
 5 minder dan eens per jaar  
 6 nooit  
 9 weet niet, geen antwoord

**V5 Op welke manier heeft u doorgaans contact met uw parkeerbeheerder?**

- 1 telefonisch  
 2 per brief  
 3 per e-mail  
 4 bij een servicepunt  
 5 anders, nl.  
 9 weet niet, geen antwoord

**V6 Als u denkt aan alle contacten die u in de afgelopen 6 maanden met uw parkeerbeheerder heeft gehad, wat is dan uw algemene oordeel over uw parkeerbeheerder? U kunt een rapportcijfer geven (1=zeer slecht, 10=uitmuntend).**

9 geen contact gehad, niet van toepassing

**V7 U heeft net uw algemene oordeel over uw parkeerbeheerder gegeven.**

**Als u nu denkt aan de dienstverlening van de volgende organisaties, beoordeelt u die dan als beter of slechter dan uw parkeerbeheerder?**

[random]	veel beter	beter	even goed/sle cht	slechter	veel slechter	geen ant- woord / nvt
uw stadsdeel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de landelijke Belastingdienst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
uw internetaanbieder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
uw bank	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
uw mobiele telefoonaanbieder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
uw zorgverzekeraar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>