



Mr. Y Parking Guest

Uw parkeergarage bekeken door de ogen van uw klanten!

PLAATS	Arnhem
GARAGE(S)	Broerenstraat Centraal Muis Prinsenhof Rozet Velperplein
TERREIN(EN)	Blauwe Golven Trans
DATUM	juli 2017





Inhoudsopgave

Introductie	3
Parkeerfaciliteiten	4
Klantbeleving	5
Resultaat per parkeerfaciliteit	7
Parkeergarages	8
Broerenstraat	
Centraal	13
Muis	22
Prinsenhof	30
Rozet	35
Velperplein	41
Parkeerterreinen	46
Trans	
De Blauwe Golven	50
Samenvattend	53
Resultaten in Beeld Bijlagen	55
Aantekening	70











Mr.Y Parking Guest bezoekt en beoordeelt parkeerfaciliteiten door de ogen van de klant. Onafhankelijk en objectief. Geheel onopvallend worden elementen van de parkeerfaciliteit beoordeeld. Wat zijn de sterke punten en wat zijn de zwakke punten? Met een scorelijst waarop meer dan 300 elementen beoordeeld worden, ontstaat een goed beeld van hoe een klant de parkeerfaciliteit beleeft. Daarnaast vragen wij het uw klant. Hoe wordt uw parkeeraccommodatie beleefd door de werkelijke klant?

Voor de parkeergarages in Arnhem treft u in bijgaande rapportage zowel de registratie als analyse van 6 parkeergarages en 2 parkeerterreinen aan.



De parkeerfaciliteiten die onderdeel uitmaken van dit onderzoek zijn:

	<p>Parkeergarage Broerenstraat Broerenstraat 51, Arnhem</p> <p>380 parkeerplaatsen</p>
	<p>Parkeergarage Centraal Willemstunnel 1, Arnhem</p> <p>1.050 parkeerplaatsen</p>
	<p>Parkeergarage Muis Velperbinnensingel 2, Arnhem</p> <p>700 parkeerplaatsen</p>
	<p>Parkeergarage Prinsenhof Prinsenhof 3, Arnhem</p> <p>228 parkeerplaatsen</p>
	<p>Parkeergarage Rozet Langstraat 10, Arnhem</p> <p>450 parkeerplaatsen</p>
	<p>Parkeergarage Velperplein Velperplein 12, Arnhem</p> <p>160 parkeerplaatsen</p>
	<p>Parkeerterrein De Blauwe Golven Oude Kraan, Arnhem</p> <p>133 parkeerplaatsen</p>
	<p>Parkeerterrein Trans Trans, Arnhem</p> <p>190 parkeerplaatsen</p>



Klantbeleving: *De ene parkeergarage is de andere niet!*

Parkeergarages bestaan in vele verschijningsvormen. Het parkeerproduct varieert van groot tot klein, van ondergronds tot bovengronds en van oud tot nieuw. Ook het aanbod van de diensten, het onderhoud van het gebouw, de services aan de klant en de aandacht die men schenkt aan de uitstraling is zeer verschillend. Maar hoe komt het parkeerproduct en de dienstverlening over op de klant?

Mr.Y Parking Guest beoordeelde uw parkeergarage(s) op meer dan 300 punten. Elementen afkomstig uit richtlijnen als de NEN2443 en CROW publicaties en uit de European Standard Parking Award (ESPA) waardering. Maar ook uit de (voorheen) uitgevoerde ANWB garagetest en de Nationale Parkeertest van Detailhandel Nederland.

Daarnaast is bij iedere parkeergarage gevraagd naar de mening van uw klant. De klant die in uw parkeergarage parkeert. Per garage is het streven geweest ten minste 50 klanten enquêtes mee te nemen in het onderzoek.

Vanuit deze verschillende invalshoeken is de klantbeleving in beeld gebracht op de volgende 10 kernpunten. Bij ieder kernpunt staan enkele highlights omschreven van onderdelen die hierin zijn meegenomen.

● **Algemene beleving**

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

● **Prijs-kwaliteitverhouding**

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

● **Bereikbaarheid en vindbaarheid**

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

● **Comfort**

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



- **Communicatie**

Communicatie omvat een breed scala aan vragen. Hoe is de geleiding van auto's en voetgangers? Zijn er bijvoorbeeld kleuren gebruikt? Hoe was de bereikbaarheid van de parkeerwachter? Was er een intercom en beantwoordde hij deze snel en correct? Een ander onderdeel dat onder het punt communicatie valt, is de beleving van communicatieservices zoals de aanwezigheid van plattegronden, verkeersinfo en info over activiteiten. En last but not least vallen ook de communicatie bij de entree en de herkenbaarheid van de toegangen onder dit punt.

- **Onderhoud**

Dit punt mag natuurlijk niet ontbreken in de beoordeling. Het spreekt voor zich: er is hier gekeken naar onderhoud bij de in- en uitritten, in het voetgangersgebied en op de parkeervloeren. Ook is gekeken of er sprake is van visuele waarneembaar achterstallig onderhoud.

- **Properheid**

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

- **Service**

Onder service wordt het aantal abonnementsvormen en speciale parkeerplaatsen beoordeeld. Maar ook de betaal mogelijkheden bij iedere toegang, het betaalgemak en de beschikbaarheid van muziek en telefoonbereik vallen hieronder. Daarnaast is bekeken of overige services worden aangeboden zoals parapluservices, stadsplattegronden, versnapering-frisdrankautomaten, etc..

- **Toegankelijkheid**

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

- **Veiligheid**

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



Resultaat per parkeerfaciliteit



Op de achterliggende pagina's treft u een omschrijving met bevindingen per parkeerfaciliteit aan. Hierin zijn locatiespecifieke aspecten van de parkeerfaciliteit omschreven, de scores die uit het klantbelevingsonderzoek zijn opgemaakt worden toegelicht en per faciliteit worden opmerkelijke zaken belicht.

De onderzoeksresultaten zijn vervolgens per parkeerfaciliteit opgenomen in de bijlagen.

Achtereenvolgens treft u de resultaten aan van de parkeerfaciliteiten:

- Broerenstraat
- Centraal
- Muis
- Prinsenhot
- Rozet
- Velperplein
- Trans
- De Blauwe Golven

De totale benchmark van de opgenomen parkeerfaciliteiten laat de volgende scores zien (voor een grotere weergave zie ook bijlage I).

	Broeren straat	Centraal	Muis	Prinsenhot	Rozet	Velperplein	Blauwe Golven	Trans
Algemene beleving	6,8	7,8	6,6	4,3	5,7	6,5	6,3	8,7
Prijskwaliteit verhouding	6,0	6,5	4,7	5,5	6,0	5,8	4,0	8,0
Bereikbaarheid / vindbaarheid	6,0	6,2	5,8	3,0	5,8	6,2	3,8	7,3
Comfort	5,6	7,4	6,1	6,1	5,5	6,6	6,8	7,8
Communicatie	6,7	5,3	6,4	3,5	6,0	5,9	3,5	5,4
Onderhoud	7,1	7,1	6,9	7,1	6,4	7,7	6,6	9,9
Properheid	6,0	6,5	7,8	7,0	7,2	7,9	6,9	7,7
Service	6,4	5,9	6,5	4,0	6,0	5,9	3,9	6,2
Toegankelijkheid	6,2	7,1	6,4	5,0	6,6	7,9	7,3	7,8
Veiligheid	7,2	6,2	6,8	5,2	6,2	6,3	5,3	6,5
TOTAAL	6,7	6,5	6,6	5,0	6,2	6,8	5,5	7,6



BROERENSTRAAT

Algemene beleving

Parkeergarage Broerenstraat ligt aan de zuidoostzijde van het centrum van Arnhem. De garage bestaat uit drie ondergronds gelegen parkeerlagen en een parkeerterrein op het dak. De vloeren zijn uitgevoerd als vlakke vloeren.

Primaire bezoekdoelen voor deze parkeerfaciliteit zijn met name de binnenstad, de stadsschouwburg, de rechtbank en de weekmarkt.

De algemene beleving van de parkeergarage is fris. De garage is gedateerd maar functioneel en gerenoveerd in de huisstijl van Q-Park. De parkeergarage is schoon en ziet er zeer netjes uit. De **algemene beleving** wordt gewaardeerd met het cijfer:

Algemene beleving

6,8

Prijs-kwaliteitverhouding

De beleving van de **prijs-kwaliteitverhouding** van parkeergarage Broerenstraat wordt door de klant gewaardeerd als:

Prijs-kwaliteitverhouding

6,0

Bereikbaarheid / vindbaarheid

Beleving auto

De parkeergarage is aangesloten op de centrumring en is eenvoudig te bereiken vanuit de oostkant (Velp en Presikhaaf) en de zuidkant (Arnhem Zuid). Vanuit het noorden (Apeldoorn) of westen (Oosterbeek) zal de centrumring eerst gevolgd moeten worden. Hierbij wordt de klant al verschillende andere parkeerfaciliteiten aangeboden. De parkeergarage is aangesloten op het PRIS waar het beschikbaar aantal parkeerplaatsen wordt aangegeven.

Bij de entree van de parkeergarage dient de klant te kiezen tussen het parkeerterrein of de ondergrondse garage. Een interne verbinding tussen die twee is niet aanwezig.

Bij het verlaten van de parkeergarage komt men snel bij de 'Berenkuil' die een goede en directe toegang biedt naar de richtingen waar men vandaan komt (oost, zuid en noord). Men hoeft niet de gehele centrumring rond te rijden.



Beleving voetganger

De parkeergarage kent twee stijpunten voor voetgangers. De hoofdtoegang voor voetgangers is gelegen aan de zijde van de Koningsstraat. Deze uitgang is vanuit de parkeervloer goed herkenbaar. Het trappenhuis kenmerkt zich door een trap die rond een liftkern (naar de bovengelige kantoren) gaat en voorziet naast een trap ook in een kleine lift die uitkomen op niveau BG. Hier komt men op het parkeerdek of men kan via een korte passage naar het kernwinkelgebied.

Daarnaast is een tweede trappenhuis aanwezig dat op het dek uitkomt. Dit trappenhuis heeft alleen een (stalen) trap en heeft de uitstraling van een noodtrappenhuis. Er is geen lift aanwezig.

Vanaf het parkeerdek kan men via meerdere zijden naar het centrum.

Het hoofdtrappenhuis is zeer beperkt herkenbaar en vindbaar vanuit de winkelstraat. Aan geen van de zijden is duidelijk zichtbaar dat daar de toegang tot de parkeergarage is. De garage is wel opgenomen op de ANWB voetgangersverwijzing in het centrum.



Voetgangersentree Koningsstraat



Voetgangersentree Broerenstraat

De toegang tot de parkeergarage is 24/7 geregeld. Men kan altijd bij het trappenhuis komen.

De parkeergarage heeft slechts één mindervalideplaats en deze is niet aangegeven. De garage heeft geen plaatsen voor elektrische auto's.

De beleving van de **bereikbaarheid / vindbaarheid** van parkeergarage Broerenstraat wordt door de klant gewaardeerd als:

Bereikbaarheid / vindbaarheid

6,0



Comfort

Automobilist

Bij aankomst bij de garage moet de klant een keuze maken voor het parkeren op maaiveld of in de garage. Een onderlinge verbinding tussen deze twee is niet aanwezig.

De entree naar het parkeerterrein is krap maar redelijk goed te berijden. De aanwezige bandensporen op de eilanden laten zien dat men toch wel moeite heeft deze bochten te maken (zowel ingaand als uitgaand).

De hellingbaan naar de garage is krap en stijl. Eenmaal binnen geldt eveneens een keuze tussen verder naar beneden via de hellingbaan of (met een kleine slinger) langs de wand van de hellingbaan. De hellingbanen zelf zijn breed genoeg. De ruimte naast de hellingbanen is zeer krap, zeker als men vanuit de parkeerwegen komt (zie ook de vele strepen langs de wanden).

Door de posities van de kolommen zijn veel parkeervakken lastig in te draaien en worden deze als krap ervaren.

Voetganger

De aanwezige lift is zeer klein (vier personen) en traag!

De beleving van het **comfort** van parkeergarage Broerenstraat wordt door de klant gewaardeerd als:

Comfort

5,6

Communicatie

De parkeergarage is goed te vinden op de gemeentelijke website en op de website van Q-Park. De informatie is actueel. Daarnaast is de garage te vinden op verschillende klanten websites. Bij enkele daarvan is de informatie niet actueel en dat zal invloed hebben op de klantbeleving.

Aan de centrumring is de parkeergarage goed aangegeven. Het PRIS geeft het beschikbaar aantal parkeerplaatsen weer. (NB: tijdens de opname was de toegangsweg naar de parkeergarage opgebroken. De garage werd goed aangegeven met een omleiding. De beoordeling is uitgegaan van de 'normale' situatie). Aankomende bij de parkeergarage is deze goed zichtbaar en herkenbaar door de grote blauwe borden met een 'P' en informatie over vol/vrij.

Bij de entree wordt de klant goed geïnformeerd wat betreft tarieven, openingstijden en reglementen. Ook speciale services en acties zijn keurig aangegeven. De communicatie in de parkeergarage en op het terrein zijn prima verzorgd.

De beleving van de **communicatie** van parkeergarage Broerenstraat wordt door de klant gewaardeerd als:

Communicatie

6,7



Onderhoud

De parkeergarage ziet er zeer verzorgd uit. afgezien van de kleine schades aan wanden en koplampen vallen enkel wat schades op de vloer op. De algemene indruk is dat het structureel onderhoud goed wordt verzorgd.

De beleving van het **onderhoud** van parkeergarage Broerenstraat wordt door de klant gewaardeerd als:

Onderhoud

7,1

Properheid

De parkeergarage, het terrein en de trappenhuizen zien er zeer verzorgd uit. Er is geen graffiti, stickers of zwerfvuil geconstateerd. Op de belangrijke punten in de garage zijn afvalbakken aanwezig. Tijdens de opname was een parkeerwachter door de garage met een knijper bezig vuil te verwijderen.

De beleving van de **properheid** van parkeergarage Broerenstraat wordt door de klant gewaardeerd als:

Properheid

8,0

Service

Ondanks dat de parkeergarage ondergronds is, kan men telefoneren. Radiosignalen ontvangt men niet. De parkeergarage kent slechts één mindervalidenplaats en heeft geen elektrische oplaadpunten. Voor de parkeergarage worden verschillende abonnementsvormen aangeboden via de website van Q-Park. Bij de beheerdersruimte/betaalautomaten biedt men services aan in de vorm van parapluservice, aanwezigheid van een acculader en een defibrillator. Daarnaast hangt er een duidelijke plattegrond van het centrum van Arnhem. De parkeergarage heeft een openbaar toilet waar men (via sleutel van de beheerder) gebruik van kan maken. Het betaalgemak is ruim voldoende. Men kan met zowel cash, biljetten als betaalpassen betalen. De automaten zijn ook van tap&go voorzien.

De beleving van de **service** van parkeergarage Broerenstraat wordt door de klant gewaardeerd als:

Service

6,4



Toegankelijkheid

Zowel de parkeergarage als het bovengelegen parkeerterrein hebben ieder één inrit en één uitrit. Hiermee heeft de parkeergarage voldoende werkingscapaciteit maar zal in piekmomenten wel een rij ontstaan.

De toegankelijkheid voor mindervaliden is slecht in de parkeergarage. Deze kunnen het beste op het parkeerdek parkeren. De aanwezige lift is erg klein voor een rolstoel!

Er is een separate lift die in verbinding staat met de bovengelegen kantoren. Door gebruik van het toegangssysteem van de kantoren kan hiervan gebruik worden gemaakt.

De beleving van de **toegankelijkheid** van parkeergarage Broerenstraat wordt door de klant gewaardeerd als:

Toegankelijkheid

6,2

Veiligheid

Het overzicht op de parkeervloeren is goed en er worden weinig dode hoeken ervaren.

Alleen in het hoofdtrappenhuis zijn dode hoeken aanwezig doordat de trap om de liftkern draait.

Automobilisten zullen met name de keerpunten van de parkeerwegen naar de wanden langs de hellingbaan als onveilig ervaren. Deze zijn erg krap en kans op schade is aanzienlijk.

In de garage is geen zwerfvuil, graffiti en/of glasscherven waargenomen. Door de schades aan de constructies (wanden, kolommen) kan de beleving van de klant wat minder goed zijn wat betreft veiligheid.

Tijdens de opname was personeel aanwezig. De garage is aangesloten op een meldkamer en is voorzien van camera's. De snelheid van het beantwoorden van de intercom bedroeg meer dan 30 seconden!

De beleving van de **veiligheid** van parkeergarage Broerenstraat wordt door de klant gewaardeerd als:

Veiligheid

7,2

De cijfermatige onderbouwing van de resultaten van parkeergarage Broerenstraat treft u aan in **bijlage A**. Bij de Broerenstraat zijn in totaal slechts 6 klanten enquêtes opgenomen. Door de werkzaamheden rond de parkeergarage waren er nagenoeg geen klanten.



CENTRAAL

Algemene beleving

Parkeergarage Centraal ligt aan de noordwestzijde van het centrum van Arnhem. De garage bestaat uit vier ondergronds gelegen parkeerlagen. De vloeren zijn grotendeels uitgevoerd als "hellingbaan parkeren". Een deel van de parkeergarage is uitgevoerd met vlakke vloeren.

Primaire bezoekdoelen voor deze parkeerfaciliteit zijn met name Arnhem CS, de kantoren, de binnenstad (winkelen en uitgaan), de Pathé bioscoop en Luxor.

De algemene beleving van de parkeergarage komt door de grote overspanningen en hoogte in het gebouw als zeer ruim over. De oriëntatie in de parkeergarage is zeer verwarrend! De garage komt op veel punten als slordig en vies over. De **algemene beleving** wordt door de klant toch gewaardeerd als:

Algemene beleving

7,8

Prijs-kwaliteitverhouding

De beleving van de **prijs-kwaliteitverhouding** van parkeergarage Centraal wordt door de klant gewaardeerd als:

Prijs-kwaliteitverhouding

6,5

Bereikbaarheid / vindbaarheid

Beleving auto

De parkeergarage is aangesloten op de centrumring en is goed te bereiken vanuit de oost- en zuidkant (Velp, Presikhaaf en Arnhem Zuid) en goed vanuit de noordkant (Apeldoorn). Vanuit het westen (Oosterbeek) zal de centrumring eerst gevolgd moeten worden. Hierbij wordt de klant al verschillende andere parkeerfaciliteiten aangeboden. De parkeergarage is aangesloten op het PRIS waar het beschikbaar aantal parkeerplaatsen wordt aangegeven.

De hoofdentree van de parkeergarage ligt in de Willemstunnel. Via een korte uitvoegstrook wordt de entree naar de parkeergarage bereikt.

Daarnaast is een tweede entree aanwezig aan de 'achterzijde' van de garage die bereikbaar is vanuit de Utrechtsestraat. De communicatie naar deze entree is zeer summier.



Bewegwijzering naar Centraal



Bij het verlaten van de parkeergarage komt men via de Willemstunnel op de centrumring. Klanten vanuit noord en oost zullen de gehele ring moeten volgen. De klanten uit zuid kunnen via de Nelson Mandelabrug terug of richting Oosterbeek naar het westen.

Beleving voor de voetganger

Stationshal

Vanuit de stationshal kan men rechtstreeks naar de parkeergarage. Vanuit de hal is de toegang zeer slecht aangegeven met de standaard NS P+R aanduiding. Vanuit de parkeergarage kan men met de trap en met de lift in deze toegang komen. Hier geldt wel dat men in het goede deel van de parkeergarage geparkeerd moet staan. Anders kom je hier niet uit.

Voor de parkeergarage is deze trap ontworpen en uitgevoerd als hoofdtrappenhuis. Het overgrote deel van de betaalautomaten staat bij deze toegang geplaatst.

Bij dit stijgpunt is ook de beheerdersloge aanwezig.



Voetgangersentree Stationshal

Centrumzijde

Dit stijgpunt is goed bereikbaar mits men in het goede deel van de parkeergarage geparkeerd staat. Via de 'kern' kan men deze toegang bereiken vanaf de parkeervloer. Aan de zijde van het centrum komt deze toegang uit op het plein, buiten het stationsgebouw. Deze toegang is voorzien van een lift en trap en wordt als zeer krap ervaren.



Voetgangersentree plein



Vanaf het plein is deze toegang zeer summier aangegeven. Het zou ook een 'elektriciteitshuisje' kunnen zijn. Aan de buitenzijde is op geen enkele manier een communicatie aangebracht van de parkeergarage. Slechts twee betaalautomaten moeten de toestroom aan klanten opvangen. Alleen de melding dat er elders meer betaalautomaten aanwezig zijn impliceert dat er meer toegangen zijn.

De afstand tot het centrum is acceptabel. De afstand tot de bioscoop en Luxor is kort.

Busstation

Vanuit het busstation kan men op twee plaatsen de parkeergarage bereiken via de lift of trap. Deze toegangen zijn nagenoeg niet herkenbaar als toegang tot de parkeergarage. Daarbij moet men eerst het busstation betreden. De veiligheid om bij de deur te komen is gering omdat men de busbanen moet oversteken.

Als de bezoeker niet weet dat hier toegangen zijn, zal men deze nooit vinden.

Kantoren

Een van de toegangen verleent toegang tot het plein waar de kantoren zijn gelegen. Deze toegang is slechts op één plaats in de parkeergarage bereikbaar. Via de buitenzijde is deze toegang nagenoeg onvindbaar.



Voetgangersentree kantoren

De toegang tot de parkeergarage is 24/7 geregeld. Men kan altijd bij de trappenhuisen komen.

De beleving van de **bereikbaarheid / vindbaarheid** van parkeergarage Centraal wordt door de klant gewaardeerd als:

Bereikbaarheid / vindbaarheid

6,2



Comfort

Automobilist

Bij aankomst bij de garage via de Willemstunnel komt men door een aangename 'tunnel' bij de twee inritten. Deze staan onder een hoek en worden als krap ervaren. Na de inrit is veel ruimte beschikbaar maar moet men goed opletten waar men naartoe moet rijden.

De parkeewegen zijn zeer ruim alsook de parkeervakken. Door de aanwezige hoogte krijgt de klant een comfortabel gevoel. Het parkeren onder een helling is zodanig flauw dat dit niet als oncomfortabel wordt ervaren. Door de kolomvrije overspanning kan men makkelijk in en uit de parkeervakken parkeren. In bijna de gehele parkeergarage wordt éénrichtingsverkeer gehanteerd.

Het uitrijden voor automobilisten wordt als oncomfortabel (lees onduidelijk) ervaren. De routing naar de uitgangen brengt de klant in verwarring.

Voetganger

Het comfort van de vele liften is prima. De trappen zijn standaard qua afmetingen maar erg glad (zie ook veiligheid). De verbindingstrap in een van de kernen is flauw en loopt zeer onhandig!

De beleving van het **comfort** van parkeergarage Centraal wordt door de klant gewaardeerd als:

Comfort

7,4

Communicatie

Algemeen

De parkeergarage is goed te vinden op de gemeentelijke website en op de website van P1. De informatie is actueel. Daarnaast is de garage te vinden op verschillende klanten websites. Bij enkele daarvan is de informatie niet actueel en zal dat invloed hebben op de klantbeleving.

Voor de automobilist

Aan de centrumring is de parkeergarage goed aangegeven. Het PRIS geeft het beschikbaar aantal parkeerplaatsen weer. Aankomende bij de parkeergarage via de Willemstunnel is deze goed zichtbaar en herkenbaar door het 'P' symbool in combinatie met de naam 'Centraal'.

Bij de entree wordt de klant goed geïnformeerd wat betreft tarieven, openingstijden en reglementen.



Entree via de Willemstunnel



Informatie bij de entree



Vanuit de Utrechtsestraat is de garage alleen aangegeven op (kleine) bebording. Op de weg naar de entree staat een duidelijk symbool op de weg. Deze inrit is dit duidelijk een ondergeschikte toegang van de parkeergarage. De informatie is summier en uitstraling zeer matig.

Voor de voetgangers

De communicatie voor de voetgangers is op veel plaatsen aanwezig. Wanneer men vanuit de garage naar buiten wil, is dit aangegeven door informatieborden naar de verschillende bezoeksdoelen. Opvallend is dat het *station* zeer weinig gecommuniceerd wordt.

Het valt op dat op de borden veel 'plakwerk' zit van stickers die over namen zijn geplakt. Ook de zorgvuldigheid van het onderhoud aan de informatie is onder de maat.



Entree achterzijde



Veel plakwerk



Onderhoud?



Voetpad

Langs de parkeervakken is een duidelijke signalering aangebracht met pictogrammen van voetgangers die leiden naar de uitgangen.

De communicatie buiten de garage is zeer slecht! Geen van de voetgangerstoegangen is duidelijk herkenbaar en aangegeven.

Bij de voetgangerstoegangen is de informatie eveneens beperkt. Zeer kleine bebording wijst op de informatie wat betreft tarieven, openingstijden etc.



Communicatie

In de gehele parkeergarage wordt alleen in het Nederlands gecommuniceerd.

De beleving van de **communicatie** van parkeergarage Centraal wordt door de klant gewaardeerd als:

Communicatie

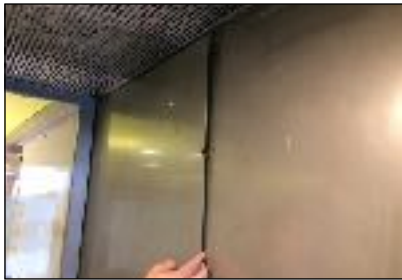
5,3



Onderhoud

De parkeergarage ziet er matig verzorgd uit. Op veel plaatsen zijn slordigheden waar te nemen. Deze manifesteren zich in roestplekken, losse onderdelen, defecte lampen, restanten van bebording, onvolledige bebording, scheve palen, plakwerk, losse kabels, etc.

Onderstaande beelden spreken voor zich.



Los plaatwerk



Roest



Pas op plafond !



Schade op vloer



Defecte lampen, restanten



Wandafwerking



Niet roken



Defecte armaturen



Veilig?



Kapot?



Losse kabels



Beschadigd schilderwerk

De beleving van het **onderhoud** van parkeergarage Centraal wordt door de klant gewaardeerd als:

Onderhoud

6,5



Properheid

De parkeergarage heeft een algehele sluier van viezigheid over zich. Schoonmaakwerkzaamheden staan ogenschijnlijk niet hoog op de prioriteitenlijst om de klant te bedienen.

In de voetgangersgebieden is veel zwerfvuil waargenomen. Ook de vloeren zijn smerig met kauwgom, etensresten etc.

Op de parkeervloeren valt met name de niet schone vloeren en wanden op. Hier zou meer aandacht aan moeten worden geschonken.

Tenslotte zijn op veel plaatsen de ramen vies, zijn stickers aanwezig, dump van vuil, etc.



Zwerfvuil



Smerigheid



Trappen met troep



Smerig



Pishoeken



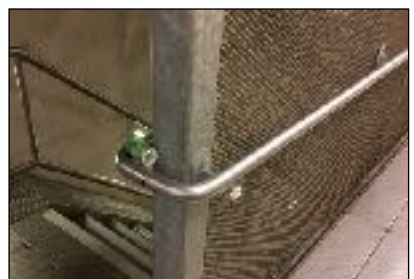
Deels schoon gemaakt...



Dumpplaats



Vuile ramen



Net neergelegd...

De beleving van de **properheid** van parkeergarage Centraal wordt door de klant gewaardeerd als:

Properheid

6,5



Service

Ondanks dat de parkeergarage ondergronds is, kan men telefoneren. Radio signalen ontvangt men niet. Bij de beheerder ruimte is een defibrillator aanwezig. Verdere services zijn niet zichtbaar.

De beleving van de **Service** van parkeergarage Centraal wordt door de klant gewaardeerd als:

Service

5,9

Toegankelijkheid

De parkeergarage heeft voldoende werkingscapaciteit bij de in- en uitritten.

De parkeerplaatsen voor mindervaliden zijn goed gepositioneerd bij de liften. Door de vele liften kan men op verschillende plaatsen in-uit de parkeergarage. Echter ook hier geldt de onduidelijkheid welk trappenhuis waar uitkomt! Een mindervalide die naar de bioscoop wil gaan zou zo maar in het busstation kunnen uitkomen....

De deuren zijn zwaar en onduidelijk qua draairichting. Om de liften te bereiken zal men twee keer een deur moeten openen.

De beleving van de **toegankelijkheid** van de garage wordt door de klant gewaardeerd als:

Toegankelijkheid

7,1

Veiligheid

Het overzicht op de parkeervloeren is goed en er worden weinig dode hoeken ervaren. Ook in de kernen is het overzicht goed. Vanuit de parkeervloeren is echter geen zicht op de kernen. De deuren en liften zijn uitgevoerd met glas.

De trappen zijn uitgevoerd in metaal met profiel. De treden zijn redelijk glad. De klanten worden hierop geattendeerd op de plaatsen waar men de kernen ingaat. Beter zou zijn iets aan de gladheid van de treden te doen dan ervoor te waarschuwen.

In de garage is veel zwerfvuil maar geen graffiti en/of glasscherven waargenomen.

Tijdens de opname was personeel aanwezig. De garage is aangesloten op een meldkamer en is voorzien van camera's. De opnamesnelheid bij de intercom bedroeg slechts 4 seconden!

De beleving van de **veiligheid** van de garage wordt door de klant gewaardeerd als:

Veiligheid

6,2



Bijzonderheden

Buiten de bovenstaande kernpunten zijn in deze parkeergarage enkele bijzonderheden geconstateerd.

In het busstation zijn displays aanwezig met het aanbod van films in de Pathé bioscoop. Hiermee is er een directe relatie tot een van de bezoekdoelen aanwezig. Helaas zie je dit niet in de parkeergarage. Dit zou ook goed zijn voor Luxor, activiteiten in het centrum van Arnhem etc..

Kenmerkend voor veel slordigheden in deze parkeergarage.....



Reclame



Koppeling met bezoekdoel



Tijdelijke bebording?



Scheef

De cijfermatige onderbouwing van de resultaten van parkeergarage Centraal treft u aan in **bijlage B**. Bij Centraal zijn in totaal 45 klanten enquetes opgenomen.



MUSIS

Algemene beleving

Parkeergarage Musis ligt aan de oostzijde van de hoofdwinkelstraat van Arnhem. De garage maakt onderdeel uit van het Musis Kwartier. De garage bestaat uit meerdere, voornamelijk bovengronds gelegen parkeerlagen, waarbij de vloeren zijn uitgevoerd als 'hellingbaan parkeren'.

Primaire bezoekdoelen voor deze parkeerfaciliteit zijn met name de binnenstad, de Stadschouwburg en Musis Sacrum.

De algemene beleving van de parkeergarage is sober. De garage komt over als een gedateerd maar functioneel gebouw. De parkeergarage is schoon en ziet er in de basis netjes uit. De **algemene beleving** wordt gewaardeerd als:

Algemene beleving

6,6

Prijs-kwaliteitverhouding

De beleving van de **prijs-kwaliteitverhouding** van parkeergarage Musis wordt door de klant gewaardeerd als:

Prijs-kwaliteit verhouding

5,6

Bereikbaarheid / vindbaarheid

Beleving auto

De parkeergarage is aangesloten op de centrumring en is eenvoudig te bereiken vanuit de oostkant (Velp) en de zuidkant (Arnhem Zuid). De aansluiting vanuit de noordkant is ook aanwezig maar niet erg duidelijk voor de gebruiker. De parkeergarage is aangesloten op het PRIS waar het beschikbaar aantal parkeerplaatsen wordt aangegeven.

De entree via de parkachtige omgeving is aange-naam, echter de lange tunnel tot de werkelijke toegang oogt krap.

Bij het verlaten van de parkeergarage komt men snel bij de 'Berenkuil' die een goede en directe toegang biedt naar de richtingen waar men vandaan komt (oost, zuid en noord). Men hoeft niet de gehele centrumring rond te rijden.



Entree Parkeergarage Musis



Beleving voetganger

De parkeergarage kent twee stijppunten voor voetgangers. De hoofdtoegang voor voetgangers is gelegen aan de zijde van het Musis Kwartier. Deze uitgang is vanuit de parkeervloer goed herkenbaar en wordt op de bebording aan de gevels duidelijk aangegeven. Het trappenhuis is open en transparant en voorziet naast een prima trap ook in twee liften die uitkomen op niveau +1. Vanuit dat niveau brengen roltrappen de klant in het winkelgebied.

Komende vanuit de hoofdwinkelstraat moet men wel eerst het Musis Kwartier in om de toegang tot de parkeergarage weer terug te vinden. Deze wordt echter wel meegenomen op de ANWB voetgangersverwijzing in het centrum.

Afgezien van een uiting aan de binnenzijde van het pand en een (zeer hoog geplaatst) symbool van de parkeergarage (zie onderstaande foto's, A) is de beleving van herkenbaarheid en vindbaarheid van deze toegang zeer minimaal. Eenmaal vlak bij de toegang zal de bezoeker de roltrappen herkennen die naar de parkeergarage leiden.

Op de roldeur is aangegeven dat men na sluiting van deze zijde van de parkeergarage aan de andere zijde van het gebouw moet zijn. Onduidelijk is of de liften vanuit deze zijde nog bruikbaar zijn. Indien dit niet zo is, dan kan een mindervalide met een rolstoel de garage niet meer betreden!



Herkenbaarheid voetgangerstoegang vanuit het Musis Kwartier



Het tweede trappenhuis wordt als zeer krap ervaren. Deze is aanzienlijk minder goed herkenbaar (vindbaar) vanaf de parkeervloeren en heeft enkel een trap. Vanuit dit snijpunt is dus ook geen rolstoel toegankelijkheid mogelijk. Op de begane grond is het trappenhuis niet direct aangesloten op de ruimte waar de betaalautomaten gepositioneerd zijn en waar de beheerdersruimte is gelegen.

Komende vanaf de buitenzijde (en bijvoorbeeld vanuit Musis Sacrum en de Stadsschouwburg), is de toegang tot de parkeergarage nagenoeg niet herkenbaar. Deze toegang wordt op geen enkele wijze herkenbaar gemaakt. Een naamgeving en de uitstraling als zijnde een voetgangerstoegang tot de parkeergarage ontbreekt geheel (zie onderstaande foto's, B).



Herkenbaarheid voetgangerstoegang vanuit het Musis Sacrum - Stadsschouwburg

De parkeergarage beschikt in totaal over 7 mindervalideplaatsen die verdeeld zijn over de verschillende verdiepingen. Ondanks dat de mindervalidenplaatsen niet specifiek worden aangegeven, zijn deze redelijk goed herkenbaar. Door de structuur van de parkeergarage komt men automatisch langs deze plaatsen. De positie van de plaatsen is goed: dichtbij het snijpunt waar ook de liften zijn.

Daarnaast beschikt de parkeergarage over 4 parkeerplaatsen voor elektrische auto's. Ook deze worden niet aangegeven. In dit geval zou het wel wenselijk zijn vooraf te weten of de parkeergarage beschikt over deze plaatsen en waar deze zich bevinden.

De beleving van de **bereikbaarheid / vindbaarheid** van parkeergarage Musis wordt door de klant gewaardeerd als:

Bereikbaarheid / vindbaarheid	5,8
-------------------------------	------------

Comfort

Automobilist

De parkeergarage kent één toegang vanaf de centrumring. Via de tunnel bereikt men de toegang waar twee inritten zijn gelegen. Deze inritten voegen direct na de inritten samen tot een toegang het gebouw in. Daarna volgt de hellingbaan naar het eerste parkeerniveau waar men direct een keuze moet maken: rechtsaf slaan, of (met een soort slinger) verder naar boven te rijden. De beschikbare ruimte ter plaatse van de draaipunten is zeer krap als twee auto's elkaar moeten passeren. Dit geldt overigens voor alle verdiepingen in de parkeergarage!

Alle parkeervakken zijn haaks gelegen ten opzichte van de parkeerwegen. De vakafmetingen zijn standaard. Doordat in deze parkeergarage 'hellingbaan parkeren' is toegepast wordt de doorstroming sterk beïnvloed door in -en uit parkerende auto's.

Voetganger

De voetgangers die komen vanaf de zijde van Musis Sacrum dienen over de draaipunten te lopen om het snijpunt aan de zijde van het Musis Kwartier te bereiken. Dit is zeer oncomfortabel (en zelfs onveilig) voor de voetgangers.



De parkeergarage voorziet in een groot aantal (6) betaalautomaten. Hiermee is zeer goed ingespeeld op de piekmomenten van de klanten. Vier stuks hiervan staan aan de centrum zijde (zie foto), twee staan bij de uitgang aan de zijde van Musis Sacrum.



Het geluid in de parkeergarage dat voortkomt uit de auto's die over de overgangsvoges tussen het hellingbaan parkeren en het vlakke gedeelte rijden wordt als zeer oncomfortabel ervaren!

Het lichtniveau op de parkeervloeren (men name de lagere etages) is beperkt.

De beleving van het **comfort** van parkeergarage Musis wordt door de klant gewaardeerd als

Comfort

6,1

Communicatie

De parkeergarage is goed te vinden op de gemeentelijke website en op de site van P1. De informatie is actueel. Daarnaast is de garage te vinden op verschillende klanten websites. Bij enkele daarvan is de informatie niet actueel en dat zal invloed hebben op de klantbeleving.

Aan de centrumring is de parkeergarage goed aangegeven. Het PRIS geeft het beschikbaar aantal parkeerplaatsen weer. Op de weg voor de toegang van de parkeergarage is een duidelijk symbool aangegeven op het wegdek. Jammer dat deze zeer beschadigd is.

Bij de entree van de parkeergarage wordt zeer summier informatie gegeven over de geboden die van kracht zijn. Bij de inritten wordt informatie aan de klant beperkt verstrekt. De informatie voor klanten is alleen in het Nederlands beschikbaar.

De geleiding van de automobilisten in de parkeergarage is beperkt. Echter door de structuur van de garage wordt dit niet als negatief ervaren. Geleiding naar de mindervalide plaatsen en plaatsen voor elektrische auto's zou beter kunnen.

Geleiding van de voetgangers naar de stijgpunten is prima verzorgd aan deze zijde van het Musis Kwartier. Ook de etagenummering in het trappenhuis is zeer duidelijk aangegeven. Aan de zijde van Musis Sacrum ontbreekt geleiding en is etagenummering zeer summier.

Een groot gemis in deze garage is de herkenbaarheid en verbintenis met twee belangrijke bezoeksdoelen: Stadsschouwburg en Musis Sacrum! Ondanks de aanwezigheid van een voetgangerstoegang direct tegenover de hoofdtoegang van Musis Sacrum en op beperkte loopafstand van de Stadsschouwburg, ontbreekt iedere wijze van verbintenis.



Noch IN de parkeergarage noch BUITEN de parkeergarage lijkt aandacht te worden geschonken aan deze verbintenis. Door de naam van de parkeergarage MUSIS zou enige verbintenis verwacht worden. De voetgangerstoegang vanuit deze twee bezoekdoelen is in de klantbeleving een 'achterdeurtje'.

De beleving van het aspect **communicatie** van parkeergarage Muis wordt door de klant gewaardeerd als:

Communicatie

6,4

Onderhoud

De parkeergarage ziet er sober maar netjes uit. Het schilderwerk is goed verzorgd. Er zijn geen visueel waarneembare plaatsen waar achterstallig onderhoud noodzakelijk is behalve op de deuren van het trappenhuis aan de zijde van Muis Sacrum. Daarnaast zou het aanpakken van de overgangen van de hellingbanen naar de vlakke gedeelten wenselijk zijn om daarmee ook de geluidsoverlast te beperken. Men schrikt van het lawaai!



De beleving van het **onderhoud** van parkeergarage Muis wordt door de klant gewaardeerd als:

Onderhoud

6,9

Properheid

De parkeergarage wordt over het algemeen goed schoongemaakt. Op verschillende plaatsen zijn afvalbakken aanwezig en op de parkeervloeren en in de trappenhuisen is bijna geen zwerfvuil waargenomen.

Plaatsen waar de beleving van properheid kan worden verbeterd zijn met name de kauwgom op de vloer bij de voetgangerstoegangen en het minder in het zicht plaatsen van de peuken afvalbak bij de deur van de beheerdersruimte.



De beleving van de **properheid** van parkeergarage Musis wordt door de klant gewaardeerd als:

Properheid

7,8

Service

Doordat de parkeergarage bovengronds is, is de bereikbaarheid van telefoon en radio goed. De parkeergarage kent een aantal (4) elektrische oplaadpunten. Voor de parkeergarage worden verschillende abonnementsvormen aangeboden via de website van de beheerder (P1). Bij de voetgangerstoegang aan de zijde van Musis Sacrum staan twee versnaperingsautomaten. Het betaalgemak is ruim voldoende. Men kan met zowel cash, biljetten als betaalpassen betalen. De automaten zijn nog niet van tap&Go voorzien.

De beleving van de **service** van parkeergarage Musis wordt door de klant gewaardeerd als:

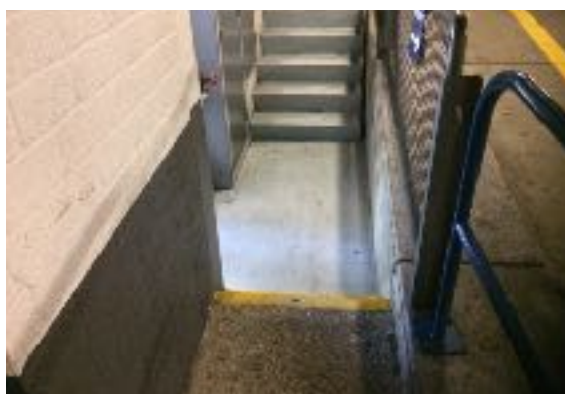
Service

6,5

Toegankelijkheid

Door de aanwezige twee inritten en twee uitritten heeft de parkeergarage voldoende werkingscapaciteit. Echter deze capaciteit is alleen aanwezig bij de toegang. De wegen van en naar de parkeergarage zijn met een enkele baan uitgevoerd.

De toegankelijkheid voor mindervaliden is beperkt. Bij de voetgangerstoegang aan de zijde van het Musis Kwartier zijn weliswaar twee liften aanwezig, maar om in het winkelcentrum te komen moet men op niveau +1 wel 'overstappen' naar een andere lift. De andere voetgangerstoegang heeft helemaal geen lift en kent veel drempels/opstapjes.

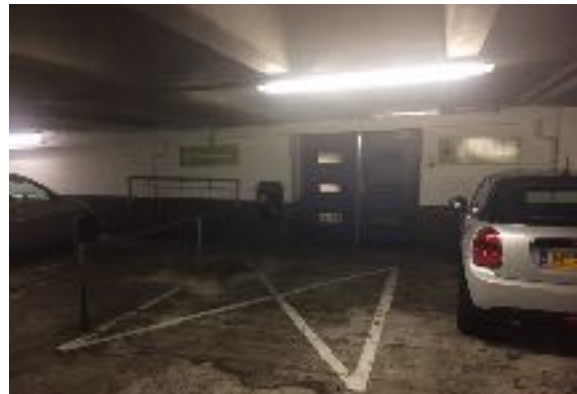




Na sluitingstijd van de parkeergarage (en daarmee de toegang vanuit het centrum) is het twijfelachtig of men met een rolstoel überhaupt nog de garage kan bereiken. De constatering is dat men naar de andere zijde wordt verwezen waar geen lift aanwezig is... De deuren naar de parkeervloeren zijn voor iemand in een rolstoel lastig te openen omdat deze redelijk zwaar zijn.

Vanaf het onderste parkeerniveau is een verbinding aanwezig met de PLUS supermarkt. Deze verbinding moet men echter wel weten want communicatie hierover ontbreekt. De herkenbaarheid wordt aangegeven door een uiting van Plusmarkt aan de gevel. De toegang wordt als zeer donker ervaren.

De beleving van de **toegankelijkheid** van parkeergarage Muis wordt door de klant gewaardeerd als:



Toegankelijkheid

6,4

Veiligheid

Door de kolomvrije overspanning worden weinig dode hoeken op de parkeervloer ervaren. Alleen ter plaatse van het vlakke deel zijn wanden aanwezig waardoor het zicht minder is.

Automobilisten zullen met name de draaipunten als onveilig ervaren. Deze zijn erg krap en kans op schade is aanzienlijk. Daarnaast zijn op enkele plaatsen in de garage lagere punten. Deze worden echter wel goed aangegeven. Voor de voetgangers is de doorsteek via deze draaipunten als onveilig te beschouwen.

In de garage zijn geen grote hoeveelheden zwerfvuil, graffiti en/of glasscherven waargenomen. De schades aan de constructies (wanden, kolommen) zijn eveneens beperkt. Het gevoel van onveiligheid wordt negatief beïnvloed door het geluid van de overgangen op de parkeervloeren zoals eerder beschreven.

Het lichtniveau op de parkeervloeren (men name de lagere etages) is beperkt.

Tijdens de opname was geen personeel aanwezig. De garage is aangesloten op een meldkamer en is voorzien van camera's. De opnamesnelheid bij de intercom bedroeg meer dan 30 seconden!

De beleving van de **veiligheid** van parkeergarage Muis wordt door de klant gewaardeerd als:

Veiligheid

6,8



Bijzonderheden

Buiten de bovenstaande kernpunten zijn in deze parkeergarage enkele bijzonderheden geconstateerd.

Op verschillende plaatsen in de garage zijn loshangende of restanten van bebording geconstateerd. In sommige gevallen vormen deze zelfs een gevaar voor de bezoeker.



(Deels) verwijderde bebording



Loshangend onderdeel

Bijzonder is een auto van parkeerbeheer. Gezien de stoflaag staat deze er al erg lang zonder dat deze gebruikt wordt. Jammer van de plaats die door een bezoeker gebruikt had kunnen worden.



Langparkeerder..



De cijfermatige onderbouwing van de resultaten van parkeergarage Muis treft u aan in **bijlage C**. Bij Muis zijn in totaal 50 klanten enquetes opgenomen.



PRINSENHOF

Algemene beleving

Parkeergarage Prinsenhof ligt aan de zuid-oostzijde van het centrum van Arnhem. De parkeergarage wordt primair gebruikt door de Provincie Gelderland en wordt op koopavond, vrijdagavond, zaterdag en zondag opengesteld voor het publiek voor openbaar gebruik.

Primaire bezoekdoelen voor deze parkeerfaciliteit zijn met name de binnenstad en de weekmarkt.



Uitstraling van het gebouw

De algemene beleving van de parkeergarage is eenvoudig. De garage komt over als een gedateerd maar functioneel gebouw. De parkeergarage is redelijk schoon. De inrit is lastig en smal, de structuur in de parkeergarage is bij binnenkomst onduidelijk. De garage heeft veel hekwerken. De **algemene beleving** wordt gewaardeerd als:

Algemene beleving

4,3

Prijs-kwaliteitverhouding

De beleving van de **prijs-kwaliteitverhouding** van parkeergarage Prinsenhof wordt door de klant gewaardeerd als:

Prijs-kwaliteit verhouding

5,5

Bereikbaarheid / vindbaarheid

Beleving auto

De parkeergarage is aangesloten op de centrumring. Echter vanaf de ring is geen enkele verwijzing aanwezig! De parkeergarage is niet aangesloten op het PRIS systeem.

De parkeergarage is te bereiken vanuit de oostkant (Velp) en de zuidkant (Arnhem Zuid) via de Berenkuil, voor het Paleis van Justitie langs en langs de markt. Ook is de parkeergarage bereikbaar vanuit de richting van de Westervoortsedijk. Men moet het wel weten!



Onherkenbare toegang richting de garage



Vlak bij de toegang tot de garage is een(tijdelijk?) bord geplaatst. Deze is echter pas te zien als je de toegangsstraat hebt gevonden.

Beleving voetganger

De parkeergarage is voor voetgangers alleen te bereiken via de toegang waar ook de auto's naar binnen-buiten rijden.

Dit is zeer onduidelijk en niet aangegeven.



(tijdelijk) bord nabij de toegang

De garage heeft wel twee trappenhuizen maar die komen op niveau +1 en BG weer op de parkeervloer uit in plaats van aan de buitenzijde van de parkeergarage. Hierdoor zijn deze niet te vinden als men terugkomt bij de garage. De deuren in de trappenhuizen zijn voorzien van glas.

De beleving van de **bereikbaarheid / vindbaarheid** van parkeergarage Prinsenhof wordt door de klant gewaardeerd als:

Bereikbaarheid / vindbaarheid

2,0

Comfort

Automobilist

De parkeergarage heeft een smalle toegang vanaf de Prinsenhof. De ruimte voor in -en uitrijden van de garage is smal. Direct na binnenkomst is de hellingbaan naar de bovengelegen lagen. De lagen die lager liggen zijn niet herkenbaar noch aangegeven.

In het midden van de hellingbanen is een drempel aangebracht. Deze is zeer oncomfortabel. Gezien de schades aan de drempel is te zien dat deze de ruimte om te manoeuvreren negatief beïnvloed.

De parkeervakken zijn van voldoende afmeting om deze goed te kunnen in -en uit parkeren. Een deel van de parkeervakken is gelegen aan 'doodlopende' delen.



Drempel op de hellingbaan

Voetganger

De trappenhuizen van de voetganger zijn oncomfortabel qua bereikbaarheid.

De beleving van het **comfort** van parkeergarage Prinsenhof wordt door de klant gewaardeerd als:

Comfort

6,1



Communicatie

De parkeergarage is te vinden op de gemeentelijke website maar niet op de site van P1. De informatie is actueel. Verder is de parkeergarage bijna niet te vinden als openbare parkeerfaciliteit op andere websites.

Aan de centrumring is de parkeergarage NIET aangegeven. Niet met statische bebording noch met het PRIS.

Bij de entree van de parkeergarage wordt zeer summier informatie gegeven. Het is in eerste instantie niet duidelijk dat men hier vooraf moet betalen. Er is geen duidelijke communicatie aanwezig, anders dan de openingstijden. Ook moet men vóór sluitingstijd de auto ophalen!

De geleiding van de automobilisten in de parkeergarage ontbreekt.

Bij de trappenhuizen is een nummer van de verdieping aangebracht. Verdere verwijzing naar de klant ontbreekt.

De beleving van het aspect **communicatie** van parkeergarage Prinsenhof wordt door de klant gewaardeerd als:

Communicatie

3,5

Onderhoud

De parkeergarage ziet er sober maar netjes uit. Het algehele onderhoud ziet er goed uit.

Aandacht zou moeten worden geschonken aan de belijning, en pijlen op de weg. Daarnaast is een raam kapot bij een van de trappenhuizen

De beleving van het **onderhoud** van parkeergarage Prinsenhof wordt door de klant gewaardeerd als:

Onderhoud

7,1

Properheid

De parkeergarage wordt goed schoongemaakt. Er is geen zwerfvuil waarneembaar. Alleen op enkele punten is graffiti en/of zijn stickers aanwezig.

De beleving van de **properheid** van parkeergarage Prinsenhof wordt door de klant gewaardeerd als:

Properheid

7,0



Service

Doordat de parkeergarage bovengronds is, is de bereikbaarheid van telefoon en radio goed. De parkeergarage heeft 2 elektrische oplaadpunten op het terrein. Voor de parkeergarage worden geen abonnementsvormen aangeboden.

Aanvullende services worden niet geboden.

De beleving van de **service** van de garage wordt door de klant gewaardeerd als:

Service	4,0
---------	-----

Toegankelijkheid

De toegankelijkheid van de garage is matig door de smalle in-uitrit van de toegangsweg en door de beperkte ruimte bij de toegang tot het gebouw. Door het systeem van vooraf betalen, zijn geen slagbomen aanwezig wat de toegankelijkheid ten goede komt.

De parkeergarage heeft vier mindervalideplaatsen. Twee daarvan zijn op maaiveld niveau buiten het gebouw aanwezig. Deze zijn goed bereikbaar en toegankelijk. Twee andere zijn gelegen op een van de bovenste parkeerlagen waar een directe verbinding met een kantoor aanwezig is. De verwijzing naar de aanwezigheid en de positie van de mindervalide plaatsen ontbreken. De garage heeft geen lift. Daarmee is de toegankelijkheid voor mindervaliden vanuit deze twee plaatsen zeer slecht!

Uitrijden NA sluitingstijd van de parkeergarage is niet mogelijk!



Informatiebord

De beleving van de **toegankelijkheid** van parkeergarage Prinsenhof wordt door de klant gewaardeerd als:

Toegankelijkheid	5,0
------------------	-----



Veiligheid

Door de kolomvrije overspanning zijn weinig dode hoeken op de parkeervloer. Door de split-level-constructie zijn de zichtlijnen in de parkeergarage beperkt.

Doordat de trappenhuisen niet vanaf de buitenzijde van de parkeergarage bereikbaar zijn, zullen voetgangers op niveau +1 en BG over de rijbaan moeten lopen om de parkeergarage te betreden dan wel te verlaten. Dit is niet optimaal.

In de garage zijn geen grote hoeveelheden van zwerfvuil, graffiti en/of glasscherven waargenomen. De schades aan de constructies (wanden, kolommen) zijn eveneens beperkt. Alleen op de eilanden die op de hellingbanen aanwezig zijn.

In de garage is geen toezicht aanwezig. Alleen bij de inrit is een camera waargenomen. De parkeerapparatuur voorziet niet in een intercom waarmee contact kan worden gezocht met de beheerder.

De beleving van de **veiligheid** van parkeergarage Prinsenhof wordt door de klant gewaardeerd als:

Veiligheid

5,2

Opmerking

Doordat de parkeergarage nagenoeg niet gebruikt wordt, konden er slechts 8 klanten enquêtes opgenomen worden. Hiermee zijn de scores van de Prinsenhof met name gevormd door de waarnemingen op het aangeboden product. Het effect van een slechte waarneming die door de klant nog steeds als positief wordt beoordeeld heeft bij deze garage dus minder invloed gehad op de scores.

De cijfermatige onderbouwing van de resultaten van parkeergarage Prinsenhof treft u aan in **bijlage D**. Bij de Prinsenhof zijn in totaal slechts 8 klanten enquêtes opgenomen. Dit komt omdat er geen klanten zijn.



ROZET

Algemene beleving

Parkeergarage Rozet ligt aan de zuidwestzijde van het centrum van Arnhem. De garage bestaat uit bovengronds gelegen parkeerlagen. De garage is een split-level garage en de vloeren zijn vlak.

Primaire bezoekdoelen voor deze parkeerfaciliteit zijn met name de binnenstad (winkelen en uitgaan) en cultureel centrum Rozet.

De algemene beleving van de parkeergarage is dat deze krap en gedateerd is. Met name de toegang tot de parkeergarage bij het binnenrijden en de bochten bij de hellingbanen zijn krap. De **algemene beleving** wordt gewaardeerd als:

Algemene beleving

5,7

Prijs-kwaliteitverhouding

De beleving van de **prijs-kwaliteitverhouding** van parkeergarage Rozet wordt door de klant gewaardeerd als:

Prijs-kwaliteit verhouding

6,0

Bereikbaarheid / vindbaarheid

Beleving auto

De parkeergarage is aangesloten op de zuidelijke centrumring en is goed te bereiken vanuit de westkant (Oosterbeek) en vanuit zuid via de Nelson Mandelabrug. Vanuit de overige richtingen zal de centrumring eerst gevolgd moeten worden. Hierbij wordt de klant al verschillende andere parkeerfaciliteiten aangeboden. De parkeergarage is aangesloten op het PRIS waar het beschikbaar aantal parkeerplaatsen wordt aangegeven. (NB: tijdens de opname was de parkeergarage alleen bereikbaar via de Trans in verband met werkzaamheden.)

Bij aankomst bij de parkeergarage is de garage als zodanig goed herkenbaar. Echter de naam Rozet is op geen enkele wijze aanwezig!



Herkenbaarheid van de parkeergarage



Beleving voetganger

De parkeergarage kent één trappenhuis voor de voetgangers. Dit trappenhuis is vanaf buiten onherkenbaar. De toegang tot het kantoor van het parkeerbedrijf is beter zichtbaar. Klanten die hier niet bekend zijn zullen deze toegang eerder als de toegang tot de parkeergarage beschouwen. Het trappenhuis is voorzien van een lift en een trap. De toegang is op begane grondniveau zeer smal. Doordat de betaalautomaten in dit smalle gedeelte zijn geplaatst, moeten klanten langs elkaar 'wurmen' om het trappenhuis in en uit te kunnen.

De beleving van de **bereikbaarheid / vindbaarheid** van parkeergarage Rozet wordt door de klant gewaardeerd als:

Bereikbaarheid / vindbaarheid

5,8

Comfort

Automobilist

De toegangswegen naar de parkeergarage zijn goed. De inrit van de parkeergarage is ZEER smal en doordat men in een soort bocht de hellingbaan op moet, die ook nog eens direct na de slagboom begint, staat men iets schuin ten opzichte van de inritterminal. De hellingbanen zijn ook zeer smal. Als de bocht niet ruim wordt aangesneden, is deze moeilijk te nemen. Gezien de hoeveelheid krassen en schades hebben veel klanten hier moeite mee.



Zeer krappe hellingbanen

Het comfort van de parkeervakken is acceptabel.

De rijbaan in relatie tot de breedte van de parkeervakken is voldoende.

Voetganger

Voor de voetgangers ligt er een kleine uitdaging om het trappenhuis te bereiken. Men moet altijd de hellingbanen kruisen! Dit is oncomfortabel maar ook gevaarlijk.

De beleving van het **comfort** van parkeergarage Rozet wordt door de klant gewaardeerd als:

Comfort

5,5



Communicatie

De parkeergarage is te vinden op de gemeentelijke website en op de site van P1. De informatie is actueel. Daarnaast is de garage te vinden op verschillende klanten websites. Bij enkele daarvan is de informatie niet actueel en dat zal invloed hebben op de klantbeleving.

Aan de centrumring is de parkeergarage redelijk aangegeven. Het PRIS geeft het beschikbaar aantal parkeerplaatsen weer. Aankomende bij de parkeergarage is deze goed zichtbaar en herkenbaar door de grote blauwe borden met een 'P'. De informatie met betrekking tot openingstijden, tarieven etc. is beperkt aangegeven.

De verwijzing in de parkeergarage voor automobilisten is summier. Wel is duidelijke etagenummering aangebracht. Ook de figuraties en kleurgebruik op de kolommen helpen de klant wat betreft oriëntatie in de parkeergarage.



Duidelijke etagenummering



Figuraties en kleurgebruik

Opvallend:

Ondanks dat de naam van de parkeergarage enige tijd geleden is aangepast in Rozet, worden nog steeds de kaartjes 'Langstraat' gebruikt.



Parkeerkaartje

De beleving van de **communicatie** van parkeergarage Rozet wordt door de klant gewaardeerd als:

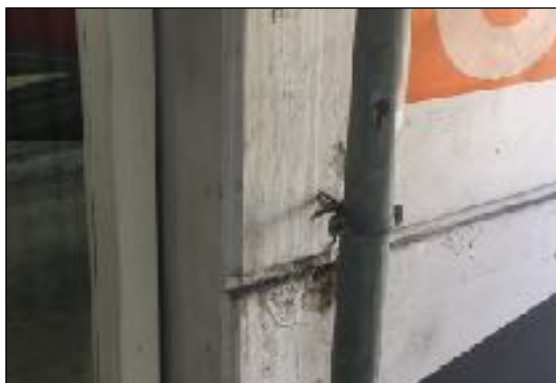
Communicatie

6,0



Onderhoud

Door de geschilderde wanden en kolommen ziet de parkeergarage op de parkeervloeren er netjes uit. Op verschillende plaatsen in de parkeergarage mag wat meer aandacht geschonken worden wat betreft het onderhoud. Zeker op de plaatsen waar klanten zich begeven. Ook zou aandacht moeten worden geschonken aan de pijlen op de weg.



De beleving van het **onderhoud** van parkeergarage Rozet wordt door de klant gewaardeerd als:

Onderhoud

6,4

Properheid

De dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden in de parkeergarage lijken op orde. Er is geen zwerfvuil waarneembaar. Alleen op enkele punten is graffiti en/of zijn stickers aanwezig. De structurele schoonmaak in de garage vraagt om enige aandacht. Zo zijn op verschillende plaatsen de wanden erg vuil. Ook zijn de trappen en op enkele plaatsen de vloeren smerig.



Smerige wanden



Vieze trappen



Vuil op de vloeren



Vuil op de vloeren

Doordat de dagelijkse schoonmaak wel op orde is, komt de garage voor de klant niet direct als vies over. De beleving van de **properheid** van parkeergarage Rozet wordt door de klant gewaardeerd als:

Properheid

7,2

Service

Doordat de parkeergarage bovengronds is, is de bereikbaarheid van telefoon en radio goed. De parkeergarage heeft geen elektrische oplaadpunten.

Aanvullende services worden niet geboden.

De beleving van de **service** van parkeergarage Rozet wordt door de klant gewaardeerd als:

Service

6,0



Toegankelijkheid

De toegankelijkheid van de garage voor auto's is matig door de smalle inrit en de smalle hellingbanen. Voor voetgangers is de toegankelijkheid eveneens beperkt door de smalle toegang op begane grondniveau.

Voor mindervaliden is niet voorzien in parkeerplaatsen.

De beleving van de **toegankelijkheid** van parkeergarage Rozet wordt door de klant gewaardeerd als:

Toegankelijkheid

6,6

Veiligheid

Door de geschilderde wanden en kolommen, in combinatie met het lichtniveau is er goed zicht op de parkeervloeren.

Voor de voetgangers is het wel oppassen bij het lopen van en naar het trappenhuis. Men moet hier altijd oversteken waar de auto's de hellingbanen op en afrijden. Hiervoor zijn geen separate voetgangersstroken aanwezig.

Vanaf een zijde van de splitlevel etages moet de voetganger 'buitenom' naar de lift/trap. Er is geen zicht op deze gang en dat komt enigszins onveilig over. De trappenhuisen zijn wel voorzien van glazen wanden en glas in de deuren. De traptreden zijn niet erg stroef.

De beleving van de **veiligheid** van parkeergarage Rozet wordt door de klant gewaardeerd als:

Veiligheid

6,2

De cijfermatige onderbouwing van de resultaten van parkeergarage Rozet treft u aan in **bijlage E**. Bij Rozet zijn in totaal 52 klanten enquêtes opgenomen.



VELPERPLEIN

Algemene beleving

Parkeergarage Velperplein ligt aan de noordoostzijde van het centrum van Arnhem. De garage bestaat uit twee ondergronds gelegen parkeerlagen. De vloeren zijn uitgevoerd als vlakke vloeren.

Primaire bezoekdoelen voor deze parkeerfaciliteit zijn met name de binnenstad, de Mediamarkt en Musis Sacrum. Naast de garage ligt het voormalige Rembrandt Theater. Dit is momenteel geen bioscoop meer. Daarnaast is in de garage een afgesloten gedeelte beschikbaar voor de bovengelegen woningen.

De algemene beleving van de parkeergarage is fris. De parkeergarage is schoon en ziet er zeer netjes uit. De **algemene beleving** wordt gewaardeerd als:

Algemene beleving

6,5

Prijs-kwaliteitverhouding

De beleving van de **prijs-kwaliteitverhouding** van parkeergarage Velperplein wordt door de klant gewaardeerd als:

Prijs-kwaliteit verhouding

5,8

Bereikbaarheid / vindbaarheid

Beleving auto

De parkeergarage is aangesloten op de centrumring en is eenvoudig te bereiken vanuit de oostkant (Velp en Presikhaaf), de zuidkant (Arnhem Zuid) en het noorden (Apeldoorn). Vanuit het westen (Oosterbeek) zal de centrumring eerst gevolgd moeten worden. Hierbij wordt de klant al verschillende andere parkeerfaciliteiten aangeboden. De parkeergarage is aangesloten op het PRIS waar het beschikbaar aantal parkeerplaatsen wordt aangegeven.

Vanaf de ring is de parkeergarage voorzien van een uitvoegstrook. Direct na de bocht is de inrit van de parkeergarage. Deze heeft een scherpe en smalle toegang.



Lastige hoek om in te rijden



Komende vanuit Apeldoorn kan je de parkeergarage bereiken maar deze is zeer beperkt aangegeven (moet je eigenlijk weten dat het kan). Als je vanuit deze zijde naar de garage rijdt, is de ingang te bereiken maar men moet wel een zeer lastige bocht maken. In het oorspronkelijk ontwerp van de garage lijkt het alsof met deze benadering van de garage geen rekening is gehouden.

Bij het verlaten van de parkeergarage komt men op de Apeldoornseweg uit. Hier geldt een verplichte rechtsaf (richting het noorden). Voor de meeste richtingen waar de klanten vandaan komen, is dit een onlogische en onhandige manier om de stad te verlaten. Je ziet dan ook dat veel mensen hier tegen het verkeer inrijden om de centrumring te bereiken.

Beleving voetganger

De parkeergarage heeft één stijgpunt voor voetgangers. Deze hoofdtoegang voor voetgangers komt uit aan de voorzijde, direct naast de ingang van de Mediamarkt. Vanuit de uitgang is de oriëntatie ook goed richting het begin van de hoofdwinkelstraat en Muis Sacrum.

De toegang voor voetgangers is goed herkenbaar.

De beleving van de **bereikbaarheid / vindbaarheid** van parkeergarage Velperplein wordt door de klant gewaardeerd als:



Voetgangersingang

Bereikbaarheid / vindbaarheid

6,2

Comfort

Automobilist

Het comfort voor de automobilist bij het binnenrijden van de parkeergarage is beperkt. De toegang is smal. In de garage dient men een scherpe bocht rond het stijgpunt te maken om bij de parkeerplaatsen te komen. De ruimte om de parkeervakken in te rijden is prima alsook de breedte van de vakken.

Voetganger

Het trappenhuis is goed verlicht. Er is een lift en trap.

De beleving van het **comfort** van parkeergarage Velperplein wordt door de klant gewaardeerd als:

Comfort

6,6



Communicatie

De parkeergarage is goed te vinden op de gemeentelijke website. De informatie is actueel. Daarnaast is de garage te vinden op verschillende klanten websites. Bij enkele daarvan is de informatie niet actueel en zal dat invloed hebben op de klantbeleving.

Aan de centrumring is de parkeergarage goed aangegeven. Het PRIS geeft het beschikbaar aantal parkeerplaatsen weer. Aan de zijgevel van het gebouw (Van Muijlwijkstraat) heeft de exploitant zelf ook een dynamische verwijzing opgehangen met vol/vrij informatie.

In de parkeergarage is een duidelijke verwijzing opgehangen voor zowel de automobilist als de voetganger (kopie van Q-Park huisstijl). Het stijppunt is eenvoudig te vinden.

Bij de entree wordt de klant beperkt geïnformeerd wat betreft tarieven, openingstijden en reglementen.

De beleving van de **communicatie** van parkeergarage Velperplein wordt door de klant gewaardeerd als:

Communicatie

5,9

Onderhoud

De garage ziet er netjes verzorgd uit en achterstallig onderhoud is niet direct zichtbaar.

De belijning is wel op verschillende plaatsen versleten en zou voor de uitstraling opgehaald moeten worden.



Versleten belijning



Versleten belijning

De beleving van het **onderhoud** van parkeergarage Velperplein wordt door de klant gewaardeerd als:

Onderhoud

7,7



Properheid

De garage ziet er verzorgd uit. Er is geen zwerfvuil, graffiti en/of glas geconstateerd.

Het trappenhuis ziet er erg schoon en licht uit.

De beleving van de **properheid** van parkeergarage Velperplein wordt door de klant gewaardeerd als:



Prettig licht

Properheid

7,9

Service

De service in de garage is basis. Jammer dat er geen speciale oplaadpunten voor elektrische auto's en geen voor parkeerplaatsen voor mindervaliden zijn voorzien.

Eenvoudig maar zeer klantvriendelijk is de stadsplattegrond bij de voetgangerstoegang. Overige services ontbreken. Het is onbekend of men een abonnement kan afnemen in deze garage.

Ondanks dat dit geen gemeentelijke parkeergarage is, gaat de exploitant wel mee in de speciale tariefstelling van € 0,50/per uur na 18:00 uur 's avonds.



Stadsplattegrond

De beleving van de **service** van parkeergarage Velperplein wordt door de klant gewaardeerd als:

Service

5,9



Toegankelijkheid

De toegankelijkheid van de garage voor auto's is matig door de smalle inrit. Voor voetgangers is de toegankelijkheid zeer goed. Het stijgpunt is goed gecentreerd en de ruime trap in combinatie met de aanwezige lift is prima.

Voor mindervaliden is niet zichtbaar voorzien in parkeerplaatsen. De garage beschikt over een prima lift om de mindervaliden te bedienen.

De beleving van de **toegankelijkheid** van parkeergarage Velperplein wordt door de klant gewaardeerd als:

Toegankelijkheid

7,9

Veiligheid

De parkeergarage is goed verlicht. Alleen rond het stijgpunt en de bochten bij de hellingbaan zijn dode hoeken aanwezig. De parkeergarage heeft een loge in het zicht in het voetgangersgebied. Hier is een beheerder zichtbaar aanwezig.

De beleving van de **veiligheid** van parkeergarage Velperplein wordt door de klant gewaardeerd als:

Veiligheid

6,3

De cijfermatige onderbouwing van de resultaten van parkeergarage Velperplein treft u aan in **bijlage F**. Bij Velperplein zijn in totaal 50 klanten enquetes opgenomen.



TRANS

Algemene beleving

Parkeerterrein Trans ligt aan de zuidwestzijde van het centrum van Arnhem, vlak naast parkeergarage Rozet. Het terrein is recent volledig nieuw aangelegd als openbaar parkeerterrein.

Primair bezoekdoel voor deze parkeerfaciliteit is met name de binnenstad (winkelen en uitgaan). Daarnaast is het terrein een prima parkeergelegenheid voor de Rijnkade en ligt cultureel centrum Rozet op loopafstand.



Overzichtelijk

De **algemene beleving** wordt gewaardeerd als:

Algemene beleving

8,7

Prijs-kwaliteitverhouding

De beleving van de **prijs-kwaliteitverhouding** van parkeerterrein Trans wordt door de klant gewaardeerd als:

Prijs-kwaliteit verhouding

8,0

Bereikbaarheid / vindbaarheid

Beleving auto

Het parkeerterrein is eenvoudig te vinden langs de centrumring. Vanuit het westen (Oosterbeek) is het terrein goed te bereiken. Vanuit het oosten (Velp/Presikhaaf) en zuiden is het terrein ook te bereiken, mits men de weg weet (langs de markt en het kerkplein). Vanuit het noorden is dit de minst aantrekkelijk gelegen parkeerlocatie.

Het terrein heeft slechts één toegang. Door de tweerichtingsstructuur van het terrein ontstaat nu en dan een opstopping om het terrein op of af te komen.



Beleving voetganger

Het terrein kent drie plaatsen waar de voetgangers het terrein op-af kunnen. Bij twee hiervan zijn betaalautomaten aanwezig.

De vindbaarheid van de toegangen zijn niet specifiek aangegeven maar logisch gepositioneerd in de hoeken van het terrein.

De beleving van de **bereikbaarheid / vindbaarheid** van parkeerterrein Trans wordt door de klant gewaardeerd als:

Bereikbaarheid / vindbaarheid

7,3

Comfort

Automobilist

Het terrein is ruim van opzet. De parkeerwegen en de vakken zijn goed gedimensioneerd en men kan makkelijk in en uit parkeren.

Voetganger

Alleen de samenkomende parkeerwegen bij de in-uitrit van het terrein zijn wat smal en onoverzichtelijk. Mede doordat hier een betaalautomaat staat waardoor ook veel voetgangers zich in dit gedeelte begeven.

De beleving van het **comfort** van parkeerterrein Trans wordt door de klant gewaardeerd als:

Comfort

7,8

Communicatie

Het parkeerterrein wordt niet vermeld op de gemeentelijke website. Het terrein is ook niet aangesloten op het PRIS.

Bij binnenkomst is geen herkenbaar teken aanwezig dat men hier een openbaar parkeerterrein betreedt.

De communicatie van tarieven, openingstijden etc. zijn alleen zichtbaar in de display van de betaalautomaat. Een klant die informatie zoekt moet dus eerst via de betaalautomaat.

De beleving van de **communicatie** van parkeerterrein Trans wordt door de klant gewaardeerd als:

Communicatie

5,4



Onderhoud

Het terrein is nog maar net aangelegd. Onderhoudsaspecten zijn nog niet waargenomen. Het bijhouden van de groene omheining vergt wel aandacht.

De beleving van het **onderhoud** van parkeerterrein Trans wordt door de klant gewaardeerd als:

Onderhoud

9,9

Properheid

Het terrein ziet er verzorgd uit. Er is slechts een beetje zwerfvuil geconstateerd. Daarnaast was er graffiti op een meterkast direct naast het terrein. Ook dít beïnvloedt de beleving van properheid.

Opvallend is dat op een zeer prominente plaats (zie foto) een cola blikje stond direct bij de betaalautomaat. Bij een ander bezoek, twee dagen later, stond dit er nog steeds...



Blikje



Vuil en graffiti

De beleving van de **properheid** van parkeerterrein Trans wordt door de klant gewaardeerd als:

Properheid

7,7

Service

De service op het parkeerterrein is gelegen in de aanwezigheid van 2 mindervaliden plaatsen en 16 (!) oplaadpunten voor elektrische auto's.

Daarnaast (ook al niet heel erg herkenbaar) de aanwezigheid van een openbaar toilet.



Duidelijk aangegeven plaatsen voor elektrische auto's



Openbaar toilet

De beleving van de **service** van parkeerterrein Trans wordt door de klant gewaardeerd als:

Service

6,2

Toegankelijkheid

De toegankelijkheid van het terrein voor auto's is matig door de smalle in-uitrit. Voor voetgangers is de toegankelijkheid zeer goed. Men kan op veel plaatsen het terrein bereiken. Voor mindervaliden is voorzien in 2 parkeerplaatsen.

De beleving van de **toegankelijkheid** van parkeerterrein Trans wordt door de klant gewaardeerd als:

Toegankelijkheid

7,8

Veiligheid

Er zijn geen onveilige punten geconstateerd. Ook zijn geen zichtbare brandveiligheidsmaatregelen waargenomen.

De beleving van de **veiligheid** van parkeerterrein Trans wordt door de klant gewaardeerd als:

Veiligheid

6,9

De cijfermatige onderbouwing van de resultaten van parkeerterrein Trans treft u aan in **bijlage G**. Bij Trans zijn geen klanten enquetes opgenomen.



DE BLAUWE GOLVEN

Algemene beleving

Parkeerterrein De Blauwe Golven ligt aan de zuidwestzijde van het centrum van Arnhem.

Primair bezoekdoel voor deze parkeerfaciliteit is met name de binnenstad (winkelen en uitgaan).



Overzicht

De **algemene beleving** wordt gewaardeerd als:

Algemene beleving

6,3

Prijs-kwaliteitverhouding

De beleving van de **prijs-kwaliteitverhouding** van parkeerterrein De Blauwe Golven wordt door de klant gewaardeerd als:

Prijs-kwaliteit verhouding

4,0

Bereikbaarheid / vindbaarheid

Beleving auto

Het parkeerterrein is moeilijk te vinden. Ook de toegang tot het parkeerterrein is onherkenbaar en men rijdt er snel aan voorbij.

Beleving voetganger

Voor de voetganger is de vindbaarheid iets beter doordat vanuit het terrein wel een oriëntatie op de binnenstad aanwezig is. Het vinden van de plaatsen waar de betaalautomaten staan is echter een lastige.

De beleving van de **bereikbaarheid / vindbaarheid** van parkeerterrein De Blauwe Golven wordt door de klant gewaardeerd als:

Bereikbaarheid / vindbaarheid

3,8



Comfort

Automobilist

De herkenbaarheid van de structuur van het terrein ontbreekt volledig. Daarnaast zijn veel doodlopende rijstroken aanwezig. De vakken en de parkeerwegen zijn zeer ruim. Tenslotte staat men (door de golven) veelal schuin.

Echter door de geringe bezetting van het terrein kan men overal makkelijk parkeren en rijden en wordt de beperkte structuur niet als zodanig herkend.

Voetgangers

Voetgangers kunnen overal het parkeerterrein op en aflopen.

De beleving van het **comfort** van parkeerterrein De Blauwe Golven wordt door de klant gewaardeerd als:

Comfort

6,8

Communicatie

Het parkeerterrein wordt niet vermeld op de gemeentelijke website. Het terrein is ook niet aangesloten op het PRIS.

Bij binnenkomst is geen herkenbaar teken aanwezig dat men hier een openbaar parkeerterrein betreedt.

De communicatie van tarieven, openingstijden etc. is alleen zichtbaar in de display van de betaalautomaat. Een klant die informatie zoekt moet dus eerst via de betaalautomaat.

De beleving van de **communicatie** van parkeerterrein De Blauwe Golven wordt door de klant gewaardeerd als:

Communicatie

3,5

Onderhoud

Onderhoudsaspecten zijn met name waargenomen ten aanzien van de belijning. Deze is op veel plaatsen bijna niet meer zichtbaar. De rest van het onderhoud is niet noemenswaardig.

De beleving van het **onderhoud** van parkeerterrein De Blauwe Golven wordt door de klant gewaardeerd als:



Kwaliteit van de belijning

Onderhoud

6,6



Properheid

Het terrein ziet rommelig en onverzorgd uit. Op meerdere plaatsen ligt zwerfvuil.

De beleving van de **properheid** van parkeerterrein De Blauwe Golven wordt door de klant gewaardeerd als:

Properheid

5,5

Service

Op het terrein wordt geen service verleend. Het is niet zichtbaar of speciale plaatsen voor mindervaliden aanwezig zijn. Overige services worden niet geboden.

De beleving van de **service** van parkeerterrein De Blauwe Golven wordt door de klant gewaardeerd als:

Service

3,9

Toegankelijkheid

De toegankelijkheid van het terrein voor auto's is matig door de onherkenbare in-uitrit. Voor voetgangers is de toegankelijkheid goed. Men kan op veel plaatsen het terrein bereiken.

De beleving van de **toegankelijkheid** van parkeerterrein De Blauwe Golven wordt door de klant gewaardeerd als:

Toegankelijkheid

7,3

Veiligheid

Er zijn geen onveilige punten geconstateerd. Ook zijn geen zichtbare brandveiligheidsmaatregelen waargenomen.

De beleving van de **veiligheid** van parkeerterrein De Blauwe Golven wordt door de klant gewaardeerd als:

Veiligheid

5,3

De cijfermatige onderbouwing van de resultaten van parkeerterrein De Blauwe Golven treft u aan in **bijlage H**. Bij De Blauwe Golven zijn geen klanten enquêtes opgenomen.



SAMENVATTEND

De parkeergarages in Arnhem hebben een gemiddelde score wat betreft klantbeleving, variërend tussen een 6,1 en 6,7. Opvallend is dat de totstandkoming van deze scores per garage wel sterk verschilt.

Broerenstraat

Zo'n keurig vormgegeven parkeergarage als de Broerenstraat scoort in de belevingen van de klant op veel punten goed. Echter door de wijze van constructie van kolommen en hellingbanen zal deze met name op comfort laag blijven scoren in de klantbeleving.

Arnhem Centraal

Arnhem Centraal heeft het imago en uitstraling van een ruime parkeergarage. Echter door de complexe vorm is de oriëntatie matig en de communicatie blijft achter. Daarnaast zou de beheerder van de garage meer aandacht dienen te besteden aan de properheid van de garage.

Musis

Musis wordt zeer goed schoongehouden. Maar met name de vindbaarheid, herkenning en sobere uitstraling drukken ook de prijs-kwaliteitverhouding in de beleving van de klant. Hierdoor scoort deze garage gering.

Prinsenhof

De Prinsenhof scoort laag. Niet door de vorm en comfort in de garage en de wijze van onderhoud en schoonmaak. Met name door de uitstraling, de bereikbaarheid, vindbaarheid en communicatie schiet deze garage zwaar tekort. Een gemiddelde Arnhemmer zal deze garage niet kennen!

Rozet

Parkeergarage Rozet is afgezien van het beperkte parkeercomfort, een nette garage die met name door lokaal bekende mensen wordt gebruikt. Kwesties als bereikbaarheid en vindbaarheid zijn daardoor ook ondergeschikt. Aan de uitstraling zou de garage wat meer mogen doen.

Velperplein

Velperplein scoort op veel kernpunten net boven het gemiddelde van de overige garages. De service en communicatie zouden echter wel verbeterd moeten worden wil men bij de klant hoger scoren. De prijs-kwaliteitverhouding is dan ook geen 6.

Trans

Parkeerterrein Trans scoort als beste uit de opname. Hier zijn echter geen klanten enquêtes meegenomen maar uit het waargenomen gebruik van het terrein zal dat hoog scoren qua beleving. Het terrein is nieuw, ligt goed in het centrum en is vanuit meerdere zijden bereikbaar. Verbeterpunt zou zijn de communicatie van-naar het terrein en de richting naar de stad. De klant geeft een 8 voor de prijs-kwaliteitverhouding terwijl het tarief hoger is dan in de parkeergarages!



De Blauwe Golven

De Blauwe Golven levert een zeer matige kwaliteit. Het terrein wordt slecht (niet) aangegeven, is vies en communicatie ontbreekt nagenoeg op alle fronten. De prijs-kwaliteit scoort dan ook onvoldoende.

Bereikbaarheid en vindbaarheid

Opvallend is dat bij bijna alle parkeerfaciliteiten beperkt aandacht wordt geschonken aan de bereikbaarheid en vindbaarheid. Zowel voor de automobilist als voor de voetgangers.

Voor de automobilist lijkt het er op dat men volledig stuurt op het PRIS. Echter niet alle faciliteiten zijn aangesloten. Daarnaast in sommige gevallen is waargenomen dat het PRIS niet werkte of dat (door de felle zon) de informatie onleesbaar was.

Algemene indruk

De algemene indruk in Arnhem is dat de voetgangerstoegangen zeer summier zijn aangegeven. Alleen lokaal bekende mensen zullen de toegang tot de parkeerfaciliteiten eenvoudig kunnen vinden. Voor onbekenden in Arnhem is dat een stuk lastiger doordat veel van de voetgangerstoegangen wegvallen in het straatbeeld, verscholen zijn in de gevel van het gebouw en de bebording zeer beperkt is!

De herkenbaarheid en koppeling met de primaire bezoekdoelen vanuit de parkeergarages is zeer matig! Dit is een algemeen beeld voor alle garages in Arnhem.

Slordigheden

Opvallend zijn de vele slordigheden die zijn waargenomen in (met name) de gemeentelijke parkeergarages. Deze slordigheden manifesteren zich in losse onderdelen, kapotte bebording, stickers, zaken die scheef zijn opgehangen, losse onderdelen en niet weggewerkte kabels.

Opvallende zaken

Zowel in de Rozet als in Musis zijn auto's waargenomen die er al erg lang staan. Het geeft een onveilig gevoel voor de bezoeker want ogenschijnlijk wordt geen toezicht gehouden. Daarnaast is het jammer voor de openbare plaats die daarmee bezet wordt!



BROERENSTRAAT

Bijlage A	Broerenstraat
Bijlage B	Centraal
Bijlage C	Musis
Bijlage D	Prinsenhof
Bijlage E	Rozet
Bijlage F	Velperplein
Bijlage G	Trans
Bijlage H	De Blauwe Golven
Bijlage I	Benchmark Arnhem



Totaalscores

Algemene beleving	6,8
Prijs-kwaliteit verhouding	6,0
Bereikbaarheid / vindbaarheid	6,0
Comfort	5,6
Communicatie	6,7
Onderhoud	7,1
Properheid	8,0
Service	6,4
Toegankelijkheid	6,2
Veiligheid	7,2
TOTAAL	6,7



Klanten enquêtes

(Door de slechte bereikbaarheid van de parkeergarage tijdens de opname zijn slechts 6 klanten enquêtes opgenomen)

BROERENSTRAAT

# enquêtes	6	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	geen mening
Comfort	Aantallen	0	0	0	0	1	0	1	2	2	0	0	0
6,67	%	0%	0%	0%	0%	17%	0%	17%	33%	33%	0%	0%	0%
Properheid	Aantallen	0	0	0	0	0	0	0	3	2	1	0	0
7,67	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	50%	33%	17%	0%	0%
Prijs-kwaliteit	Aantallen	0	1	0	1	0	0	0	0	1	2	0	1
6,00	%	0%	17%	0%	17%	0%	0%	0%	0%	17%	33%	0%	17%
Veiligheid	Aantallen	0	0	0	0	0	0	0	2	4	0	0	0
7,67	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	33%	67%	0%	0%	0%
Vindbaarheid	Aantallen	0	0	0	0	1	1	1	0	1	2	0	0
6,83	%	0%	0%	0%	0%	17%	17%	17%	0%	17%	33%	0%	0%
Totalen	30	0	1	0	1	2	1	2	7	10	5	0	1
Percentages		0%	3%	0%	3%	7%	3%	7%	23%	33%	17%	0%	3%

Leeftijdsgroepen			
18-30	31-45	45-60	>60
0	3	3	0
0%	50%	50%	0%

Inwoner v/d plaats
3
50%

man	vrouw
2	4
33%	67%



Totaalscores

Algemene beleving	Centraal
Prijs-kwaliteit verhouding	7,8
Bereikbaarheid / vindbaarheid	6,5
Comfort	6,2
Communicatie	7,4
Onderhoud	5,3
Properheid	6,5
Service	6,5
Toegankelijkheid	5,9
Veiligheid	7,1
TOTAAL	6,2
	6,5



Klanten enquêtes

CENTRAAL

# enquêtes	45	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	geen mening
Comfort	Aantallen	0	0	0	3	1	4	4	8	21	2	2	1
7,25	%	0%	0%	0%	7%	2%	9%	9%	18%	47%	4%	4%	2%
Properheid	Aantallen	0	0	0	0	2	0	1	14	25	3	1	0
7,76	%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	2%	31%	56%	7%	2%	0%
Prijs-kwaliteit	Aantallen	0	0	0	1	2	5	13	17	4	1	0	3
6,52	%	0%	0%	0%	2%	4%	11%	29%	38%	9%	2%	0%	7%
Veiligheid	Aantallen	0	0	0	0	0	1	1	11	24	5	1	3
7,98	%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	2%	24%	53%	11%	2%	7%
Vindbaarheid	Aantallen	0	0	0	0	2	0	0	7	25	10	2	0
8,16	%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	16%	56%	22%	4%	0%
Totalen	230	0	0	0	4	7	10	19	57	99	21	6	7
Percentages		0%	0%	0%	2%	3%	4%	8%	25%	43%	9%	3%	3%

Leeftijdsgroepen			
18-30	31-45	45-60	>60
7	24	14	0
16%	53%	31%	0%

Inwoner v/d plaats
13
29%

man	vrouw
30	15
67%	33%



Totaalscores

Algemene beleving	6,6
Prijs-kwaliteit verhouding	4,7
Bereikbaarheid / vindbaarheid	5,8
Comfort	6,1
Communicatie	6,4
Onderhoud	6,9
Properheid	7,8
Service	6,5
Toegankelijkheid	6,4
Veiligheid	6,8
TOTAAL	6,6



Klanten enquêtes

MUSIS

# enquêtes	50	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	geen mening
Comfort	Aantallen	1	0	1	1	3	6	8	20	7	2	0	1
6,31	%	2%	0%	2%	2%	6%	12%	16%	40%	14%	4%	0%	2%
Properheid	Aantallen	0	0	1	1	1	0	7	18	19	1	0	2
7,04	%	0%	0%	2%	2%	2%	0%	14%	36%	38%	2%	0%	4%
Prijs-kwaliteit	Aantallen	2	0	0	3	5	7	6	16	2	0	0	9
5,56	%	4%	0%	0%	6%	10%	14%	12%	32%	4%	0%	0%	18%
Veiligheid	Aantallen	0	0	2	0	2	6	7	16	14	1	0	2
6,60	%	0%	0%	4%	0%	4%	12%	14%	32%	28%	2%	0%	4%
Vindbaarheid	Aantallen	1	0	0	0	1	2	5	11	24	6	0	0
7,34	%	2%	0%	0%	0%	2%	4%	10%	22%	48%	12%	0%	0%
Totalen	250	4	0	4	5	12	21	33	81	66	10	0	14
Percentages		2%	0%	2%	2%	5%	8%	13%	32%	26%	4%	0%	6%

Leeftijdsgroepen			
18-30	31-45	45-60	>60
10	21	15	4
20%	42%	30%	8%

Inwoner v/d plaats
18
36%

man	vrouw
25	25
50%	50%



Totaalscores

Algemene beleving	Prinsenhof
Prijs-kwaliteit verhouding	4,3
Bereikbaarheid / vindbaarheid	6,5
Comfort	2,0
Communicatie	6,1
Onderhoud	3,5
Properheid	7,1
Service	7,0
Toegankelijkheid	4,0
Veiligheid	5,0
TOTAAL	5,0



Klanten enquêtes

PRINSENHOF

# enquêtes	8	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	geen mening
Comfort	Aantallen	0	0	0	0	0	0	1	5	2	0	0	0
7,13	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	13%	63%	25%	0%	0%	0%
Properheid	Aantallen	0	0	0	0	0	0	1	4	2	1	0	0
7,38	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	13%	50%	25%	13%	0%	0%
Prijs-kwaliteit	Aantallen	0	0	0	0	1	2	3	1	0	0	0	1
5,57	%	0%	0%	0%	0%	13%	25%	38%	13%	0%	0%	0%	13%
Veiligheid	Aantallen	0	0	0	0	0	0	0	3	4	1	0	0
7,75	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	38%	50%	13%	0%	0%
Vindbaarheid	Aantallen	0	0	0	0	0	0	1	6	1	0	0	0
7,00	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	13%	75%	13%	0%	0%	0%
Totalen	40	0	0	0	0	1	2	6	19	9	2	0	1
Percentages		0%	0%	0%	0%	3%	5%	15%	48%	23%	5%	0%	3%

Leeftijdsgroepen			
18-30	31-45	45-60	>60
0	3	5	0
0%	38%	63%	0%

Inwoner v/d plaats
8
100%

man	vrouw
3	5
38%	63%



Totaalscores

Algemene beleving	Rozet
Prijs-kwaliteit verhouding	5,7
Bereikbaarheid / vindbaarheid	6,0
Comfort	5,8
Communicatie	5,5
Onderhoud	6,0
Properheid	6,4
Service	7,2
Toegankelijkheid	4,0
Veiligheid	6,6
TOTAAL	6,2



Klanten enquêtes

ROZET

# enquêtes	52	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	geen mening
Comfort	Aantallen	0	0	0	6	13	18	9	6	0	0	0	0
4,92	%	0%	0%	0%	12%	25%	35%	17%	12%	0%	0%	0%	0%
Properheid	Aantallen	0	0	0	0	1	2	23	18	8	0	0	0
6,58	%	0%	0%	0%	0%	2%	4%	44%	35%	15%	0%	0%	0%
Prijs-kwaliteit	Aantallen	0	0	0	3	1	7	17	8	3	1	0	12
5,98	%	0%	0%	0%	6%	2%	13%	33%	15%	6%	2%	0%	23%
Veiligheid	Aantallen	0	0	0	0	0	0	24	20	3	1	0	4
6,60	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	46%	38%	6%	2%	0%	8%
Vindbaarheid	Aantallen	0	0	1	2	8	14	12	8	4	2	1	0
5,73	%	0%	0%	2%	4%	15%	27%	23%	15%	8%	4%	2%	0%
Totalen	260	0	0	1	11	23	41	85	60	18	4	1	16
Percentages		0%	0%	0%	4%	9%	16%	33%	23%	7%	2%	0%	6%

Leeftijdsgroepen			
18-30	31-45	45-60	>60
1	15	30	6
2%	29%	58%	12%

Inwoner v/d plaats
27
52%

man	vrouw
16	36
31%	69%



Totaalscores

Algemene beleving	6,5
Prijs-kwaliteit verhouding	5,8
Bereikbaarheid / vindbaarheid	6,2
Comfort	6,6
Communicatie	5,9
Onderhoud	7,7
Properheid	7,9
Service	5,9
Toegankelijkheid	7,9
Veiligheid	6,3
TOTAAL	6,8



Klanten enquêtes

VELPERPLEIN

# enquêtes	50	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	geen mening
Comfort	Aantallen	0	0	0	0	0	0	4	22	23	1	1	0
7,62	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	44%	46%	2%	2%	0%
Properheid	Aantallen	0	0	0	0	0	0	2	14	30	4	1	0
7,92	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	28%	60%	8%	2%	0%
Prijs-kwaliteit	Aantallen	2	0	0	2	5	10	16	9	4	2	0	1
5,82	%	4%	0%	0%	4%	10%	20%	32%	18%	8%	4%	0%	2%
Veiligheid	Aantallen	0	0	0	0	0	1	2	16	29	3	0	0
7,76	%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	4%	32%	58%	6%	0%	0%
Vindbaarheid	Aantallen	0	0	0	0	1	3	4	17	13	10	3	0
7,72	%	0%	0%	0%	0%	2%	6%	8%	34%	26%	20%	6%	0%
Totalen	255	2	0	0	2	6	14	28	78	99	20	5	1
Percentages		1%	0%	0%	1%	2%	5%	11%	31%	39%	8%	2%	0%

Leeftijdsgroepen			
18-30	31-45	45-60	>60
6	19	21	4
12%	38%	42%	8%

Inwoner v/d plaats
24
48%

man	vrouw
26	24
52%	48%



Totaalscores

Algemene beleving	8,7
Prijs-kwaliteit verhouding	8,0
Bereikbaarheid / vindbaarheid	7,3
Comfort	7,8
Communicatie	5,4
Onderhoud	9,9
Properheid	7,7
Service	6,2
Toegankelijkheid	7,8
Veiligheid	6,9
TOTAAL	7,6



Totaalscores

Algemene beleving	6,3
Prijs-kwaliteit verhouding	4,0
Bereikbaarheid / vindbaarheid	3,8
Comfort	6,8
Communicatie	3,5
Onderhoud	6,6
Properheid	5,5
Service	3,9
Toegankelijkheid	7,3
Veiligheid	5,3
TOTAAL	5,5



Bijlage I Benchmark Arnhem



	Broeren straat	Centraal	Muis	Prinsen-hof	Rozet	Velper-plein	Blauwe Golven	Trans
Algemene beleving	6,8	7,8	6,6	4,3	5,7	6,5	6,3	8,7
Prijs-kwaliteit verhouding	6,0	6,5	4,7	5,5	6,0	5,8	4,0	8,0
Bereikbaarheid / vindbaarheid	6,0	6,2	5,8	2,0	5,8	6,2	3,8	7,3
Comfort	5,6	7,4	6,1	6,1	5,5	6,6	6,8	7,8
Communicatie	6,7	5,3	6,4	3,5	6,0	5,9	3,5	5,4
Onderhoud	7,1	7,1	6,9	7,1	6,4	7,7	6,6	9,9
Properheid	8,0	6,5	7,8	7,0	7,2	7,9	5,5	7,7
Service	6,4	5,9	6,5	4,0	6,0	5,9	3,9	6,2
Toegankelijkheid	6,2	7,1	6,4	5,0	6,6	7,9	7,3	7,8
Veiligheid	7,2	6,2	6,8	5,2	6,2	6,3	5,3	6,9
TOTAAL	6,7	6,5	6,6	5,0	6,2	6,8	5,5	7,6



Mr. Y Parking Guest

ADRES	Tivolilaan 205 6824 BV Arnhem
TELEFOON	(06) 520 77 935
E-MAIL	info@Mr-Y-ParkingGuest.nl
WEBSITE	www.Mr-Y-ParkingGuest.nl