



Ervaringen met kortparkeren

Inleiding.

Op verzoek van Stadsbeheer hebben onderzoekers van OBI twee deelonderzoeken uitgevoerd over ervaringen met kortparkeren in de zeventien openbare gemeentelijke parkeergarages, één onderzoek via het Digitaal Stadspanel van OBI en één ter plekke in vijf van de zeventien parkeergarages. Beide deelonderzoeken vallen onder een groter onderzoek waarmee Stadsbeheer inzicht wil krijgen in de klantervaring met het product Garageparkeren. Stadsbeheer wil dit inzicht gebruiken om de dienstverlening te verbeteren. Inzicht in klantervaring is ook gewenst als input voor een nieuw marketingplan voor de gemeentelijke parkeergarages.

Hieronder worden de resultaten van beide deelonderzoeken samen gepresenteerd. Op de laatste pagina van deze feitenkaart is de uitvoering en respons van beide deelonderzoeken beschreven.

De resultaten.

Parkeergarages worden gebruikt als men hier aanleiding toe heeft. Voorkeur voor op straat parkeren is slechts voor een kleine minderheid reden om af te zien van parkeergarages.

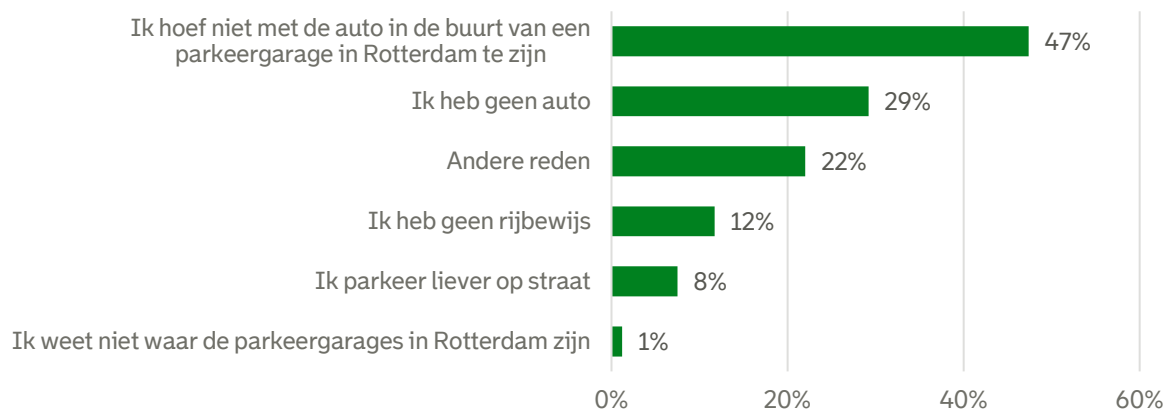
Bijna zes op de tien panelleden hebben in de afgelopen drie maanden geen gebruik gemaakt van

een parkeergarage in Rotterdam. (Dit gaat om parkeergarages in het algemeen, niet alleen om de garages van de gemeente). De meest genoemde reden om dit niet te doen, is dat er geen aanleiding toe was: men hoefde niet in de buurt van een parkeergarage te zijn (zie figuur 1). Daarnaast zijn er veel panelleden die geen gebruik hebben gemaakt van een parkeergarage omdat zij geen auto of geen rijbewijs hebben. Ongeveer een op de tien heeft geen gebruik gemaakt van een parkeergarage vanwege een voorkeur voor parkeren op straat. Andere, in eigen bewoordingen genoemde redenen zijn vooral het gemak van op straat parkeren, de tijd die het kost om in een garage te parkeren, een negatieve emotie met betrekking tot parkeren in een garage, de afstand van de garage tot de woning óf de bestemming, de afmeting van een garage of het hebben van een (gehandicapten)parkeervergunning. Deze redenen worden allemaal ongeveer even vaak genoemd.

Jongvolwassenen tot 35 jaar geven vaker als reden dat ze liever op straat parkeren (17%) dan oudere respondenten.



Figuur 1. *Redenen waarom men niet in een parkeergarage in Rotterdam geparkeerd heeft (gevraagd aan de Stadspanellleden die in de afgelopen drie maanden niet in een parkeergarage in Rotterdam geparkeerd hebben; meer antwoorden mogelijk).*



Locatie en afstand tot de bestemming zijn doorslaggevend bij de keuze voor een parkeergarage. Daarna volgen het financiële voordeel ten opzichte van parkeren op straat en eerdere ervaringen.

Ruim vier op de tien panelleden hebben in de afgelopen drie maanden een auto geparkeerd in een openbare gemeentelijke parkeergarage in Rotterdam. Deze panelleden is gevraagd waar zij in die periode het vaakst geparkeerd hebben. De meest genoemde garages zijn Schouwburgplein I en II, Museumpark en de Meent.

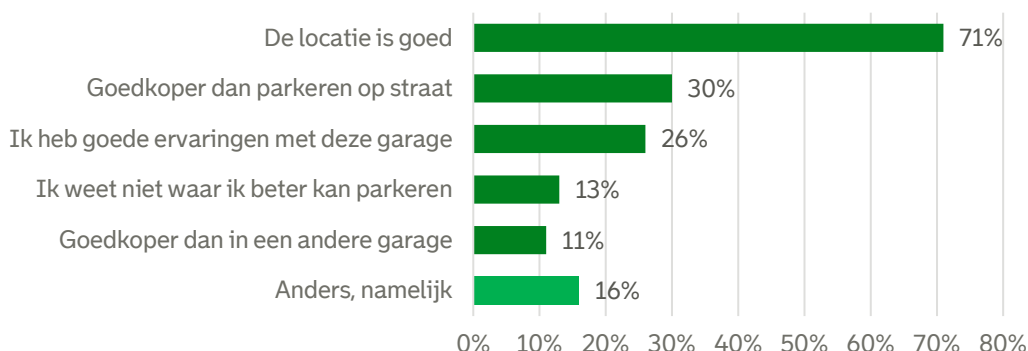
Wanneer men een aanleiding heeft om ergens in de stad te parkeren, dan kiest men een garage vooral uit op basis van de afstand tot de bestemming. Of dit een gemeentelijke of commerciële garage is, doet er voor klanten zelden toe. Verschillende respondenten geven aan dat zij het verschil ook niet weten.

Voor een derde van de panelleden die in een gemeentelijke garage parkeren, speelt mee dat het

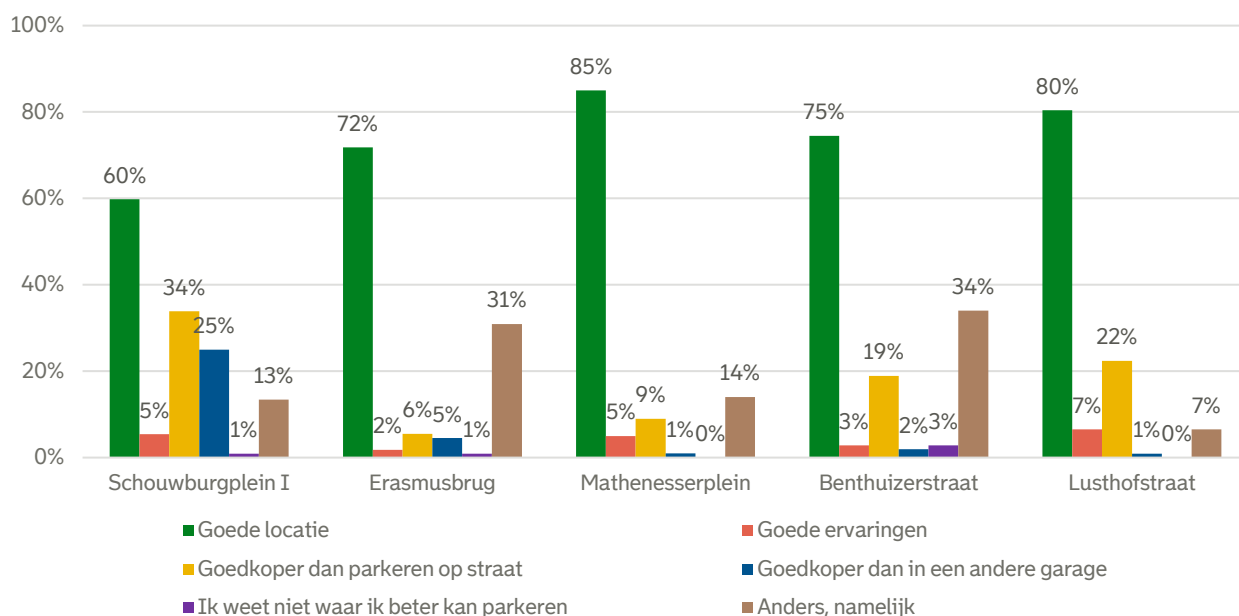
parkeren in de garage goedkoper is dan op straat. Ook eerdere goede ervaringen zijn een reden om de garage weer te gebruiken (zie figuur 2). In eigen bewoordingen noemt men daarnaast ook andere reden zoals het combineren van de garage met het openbaar vervoer of het hebben van een (gehandicapten)parkeervergunning.

Aan de respondenten in de garages is ook gevraagd naar de reden voor het gebruik van de garage. En ook zij geven voornamelijk de locatie als reden op (zie figuur 3). Bij Schouwburgplein I wordt daarnaast vaker dan bij andere garages aangegeven dat parkeren hier goedkoper is dan parkeren op straat of in een andere garage. Zowel bij de garage onder de Erasmusbrug als bij de Benthuiserstraat geeft een derde het antwoord 'anders'. Bij beide garages komen de eigen geformuleerde antwoorden er voor het overgrote deel op neer dat de garage in de buurt van de bestemming ligt. Daarnaast geeft bij de Benthuiserstraat een kleiner deel op dat de garage in de buurt van de woning ligt. Dit wordt bij de Erasmusbrug niet genoemd.

Figuur 2. Redenen waarom men een bepaalde gemeentelijke garage gebruikt heeft (gevraagd aan de Stads-panelleden die in de afgelopen drie maanden een gemeentelijke garage gebruikt hebben; meer antwoorden mogelijk).



Figuur 3. Reden waarom men een bepaalde gemeentelijke garage gebruikt heeft (gevraagd aan klanten in de betreffende parkeergarages; meer antwoorden mogelijk).



De frequentie van het gebruik van een parkeergarage is hoger onder abonneementhouders dan onder niet-abonneementhouders.

Aan de leden van het stadspanel is gevraagd of zij een abonnement hebben voor de parkeergarage. Vijf procent van hen die in de afgelopen drie maanden in een gemeentelijke garage parkeerden, heeft een abonnement voor deze garage, de overige 95 procent niet. Van de abonneementhouders geven zeven op de tien aan meer dan vijf keer in de afgelopen drie maanden in de betreffende garage geparkeerd te hebben. Onder de niet-abonneementhouders is dit één op de tien.

Aan de geënuquêteerden in de parkeergarages is niet gevraagd of zij een abonnement hebben. (Omdat de klanten bij de kaartautomaat zijn geënuquêteerd, kan worden aangenomen dat niemand of bijna niemand een abonnement heeft.) Wel is gevraagd hoe vaak zij in de afgelopen drie maanden in deze garage parkeerden. De helft heeft vijf keer of vaker in deze parkeergarage geparkeerd, een derde maakt voor de eerste keer in deze periode gebruik van deze garage.

Kennis over de gemeentelijke garages zit bij veel Rotterdammers 'in het dna'. Een ander deel is bekend met de garages via borden of wegwijzers op straat.

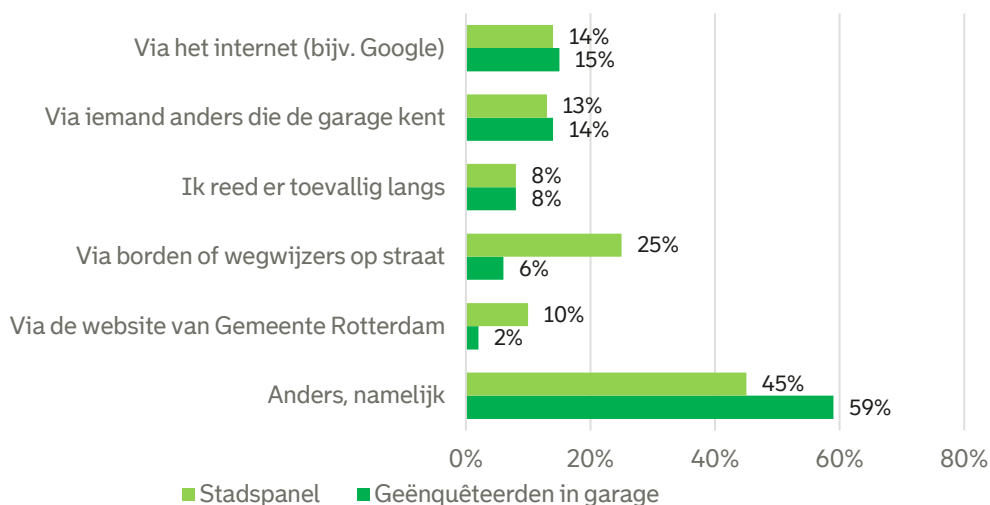


Zowel de panelleden als de geënquêteerden in de garages geven vaak aan dat ze de garage op een 'andere' manier kennen dan de genoemde antwoordopties in de enquête. De eigen bewoordingen komen er voor het overgrote deel op neer dat men de garage al heel lang kent; de respondenten wonen, of woonden in de buurt; ze gebruiken de garage al heel lang, of geven aan dat de garage algemeen bekend is:

"Ik ben Rotterdamse, dan weet je dat soort zaken",
"Die ken ik al zoóóóó lang".

Opvallend is dat de leden van het Stadspanel vaker dan de respondenten in de parkeergarages aangeven dat zij de garage kennen via borden en wegwijzers. Hier hebben we geen verklaring voor.

Figuur 4. *Hoe respondenten wisten van het bestaan van de gemeentelijke parkeergarage die ze gebruikt hebben (meer antwoorden mogelijk).*



Verreweg de meeste gebruikers van de gemeentelijke parkeergarages zijn tevreden.

Aan de panelleden die in de drie maanden voor de enquête een auto hebben geparkeerd in een gemeentelijke parkeergarage, zijn tien stellingen voorgelegd over hun ervaringen met de garage waar zij in die periode het vaakst geparkeerd hebben (zie figuur 5). De respondenten antwoorden overwegend positief op alle stellingen. Het meest positief beoordelen ze de hoeveelheid parkeerplaatsen in de garage, het onderhoud van de garage en het schoonhouden ervan. De meeste negatieve meningen worden gegeven over het rijgemak in de garage en de bewegwijzering, maar ook hier is het aandeel negatieve beoordelingen klein in vergelijking met de positieve meerderheid. Over de stelling of de garage goed te vinden is op internet heeft iets meer dan de helft van de respondenten geen mening, vermoedelijk omdat men niet op internet naar de garage gezocht heeft.

Ook de klanten die in de garage zijn geënquêteerd, kregen de tien stellingen voorgelegd. Figuur 6 geeft per stelling het percentage weer dat het (zeer) eens was met de stelling. Net als de leden van het Stadspanel oordeelt het merendeel van de respondenten in de parkeergarages (zeer) positief over de garages. Naast deze algemene bevindingen zijn er een paar opvallende uitkomsten:

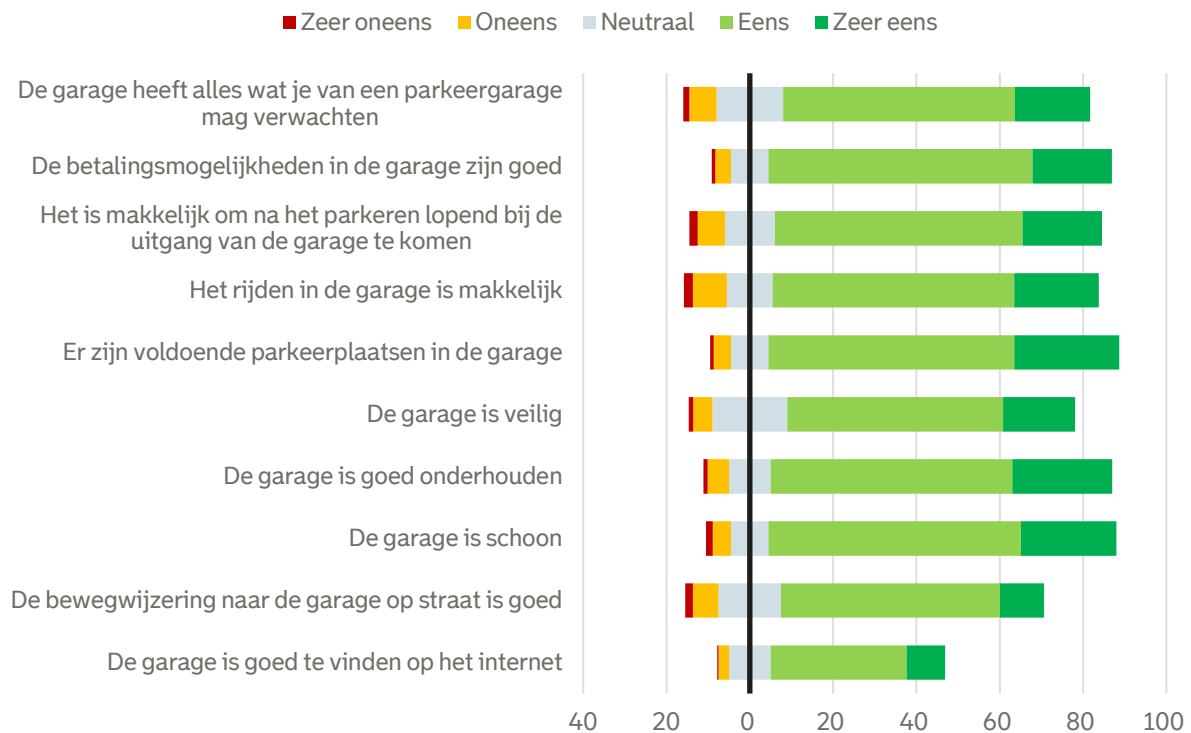
- De Benthuiserstraat scoort iets lager op veiligheid, onderhoud en schoon. De gevoelens van onveiligheid worden hier voor het grootste deel veroorzaakt door de aanwezigheid van rondhangende onpure types. Degenen die aangeven de garage niet schoon te vinden, geven als verklaring vooral dat er een vieze geur hangt.
- Over de bewegwijzering naar de garage is men iets minder tevreden bij de Lusthof-



straat, Benthuiserstraat en Mathenesserplein.

- Over de vindbaarheid via internet van de Erasmusbrug is men meer tevreden dan over de andere garages.

Figuur 5. *Het oordeel van de leden van het Stadspanel over de gemeentelijke parkeergarage waar zij in de afgelopen drie maanden het vaakst geparkeerd hebben (niet gevraagd aan panelleden die geen garage hebben gebruikt in die periode)*.*



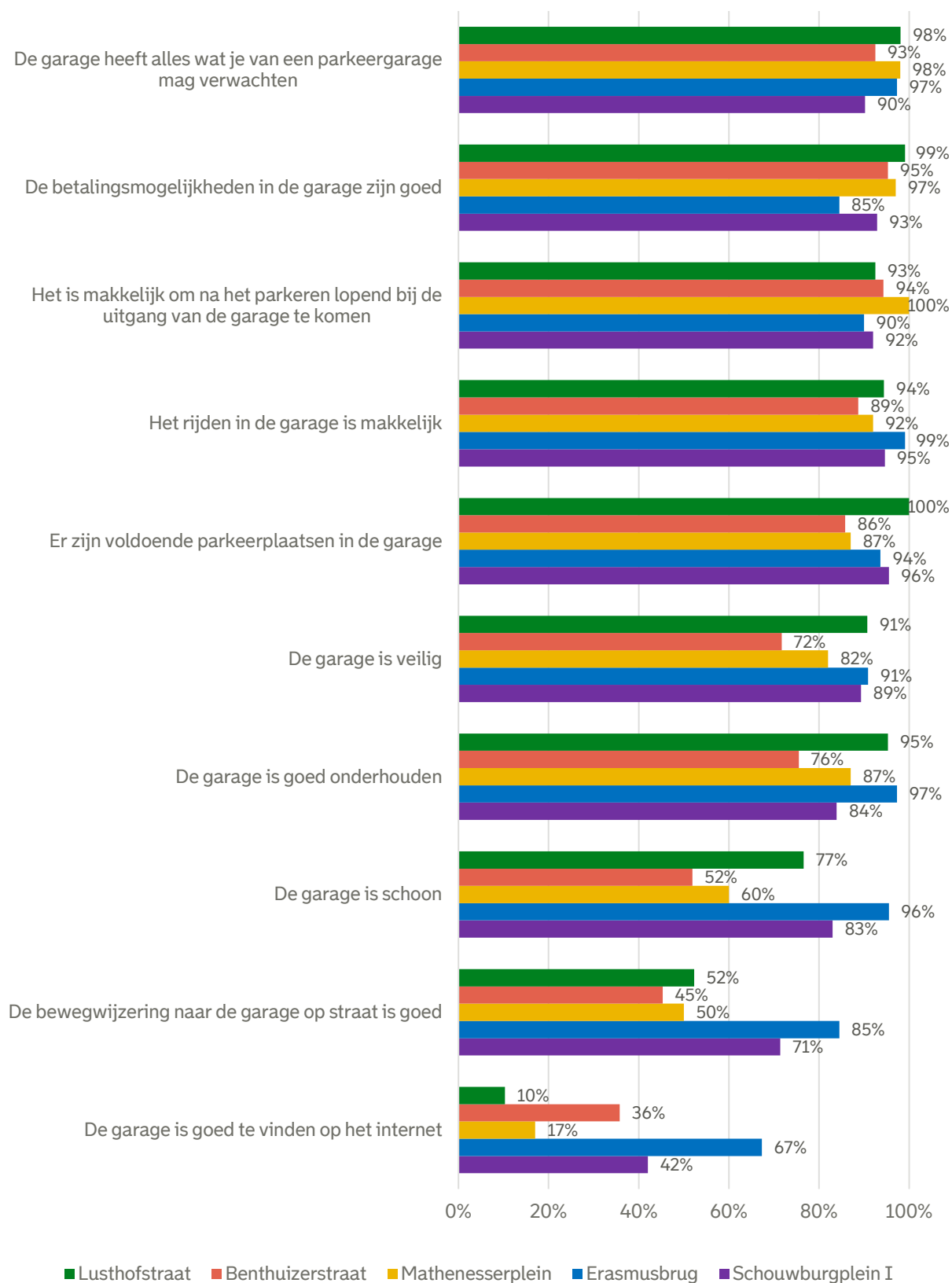
*'Geen mening' is niet weergegeven in de grafiek. Daardoor zijn sommige staven in de grafiek korter zijn dan andere.

De verklaringen voor ontevredenheid zijn divers.

Aan de minder tevreden respondenten is gevraagd naar de reden hiervoor. Mensen die niet tevreden zijn over hoe schoon de garage is, wijzen daarbij vooral op het trappenhuis, de geur en de hal met de betaalautomaat. Ten aanzien van het onderhoud wordt vooral gewezen op een lekkage.

Onveilige gevoelens komen vooral voort uit de aanwezigheid van onguire types en de afwezigheid van (bewakings)personeel. De smalle afmeting van de rijbanen is de meest genoemde verklaring van ontevredenheid met het rijgemak in de garage. Daarnaast zijn de bewegwijzering naar de uitgang en de hoeveelheid betaalautomaten een relatief veelgenoemde reden tot ontevredenheid.

Figuur 6. *Het oordeel van de in de garages geënkquêteerden over de betreffende parkeergarage (% zeer eens en eens)*.*



*'Geen mening' is niet weergegeven in de grafiek. Daardoor zijn sommige staven in de grafiek korter zijn dan andere.

Verbeterpunten ziet men vooral in het bevorderen van het rijgemak in de garage, het schoonhouden van de garage, het toegangs-systeem, het aangeven van de beschikbare parkeerplaatsen en de parkeerkosten.

Hoewel het merendeel van de respondenten positief oordeelt over de gemeentelijke parkeergarages, ziet men ook verbeterpunten. Om het gemakkelijker te maken in de garage te rijden, geven respondenten aanwijzingen zoals

‘krappe bocht bij inrijden’, of ‘belijning op de grond’.

Het schoonhouden van de garage is een tweede veelgenoemd onderwerp van verbetering. Vaak gaat het over het schoonhouden van de ruimtes waar voetgangers langs komen, zoals de entree of trappenhuizen.

Voor de manier waarop men toegang krijgt tot de garage worden ook suggesties gedaan. Daarbij is er veel variatie in de opmerkingen, zoals

‘Als de ingangskaarten op zijn kun je er niet in, ook al is er voldoende plek vrij, en hulp duurt dan erg lang!’ of ‘Als Feyenoord speelt dat we toch een plek hebben in de garage. Gisteren werd er weer gezegd er is alleen plek voor supporters. Een mevrouw die bij de slagboom stond zei tegen de anderen dit is een bewoner en heeft een abonnement zij mogen erin.’ Of ‘Automatisch inrijden via een app zoals van Q-Park’.

Een opvallend verschil tussen de panelleden en de geënuquëerden in de garages is dat de panelleden relatief vaak als verbeterpunt noemen: het aangeven van de hoeveelheid vrije plekken en waar die zich bevinden. Dit zou bijvoorbeeld kunnen worden aangegeven met ledlampen boven de rijbaan in de garage. Dit wordt geen enkele keer door de in de garage geënuquëerden genoemd.

Wanneer men in eigen bewoordingen aangeeft dat de kosten een punt van verbetering zijn, wordt dit niet verder toegelicht. Daardoor is bijvoorbeeld niet bekend of men het parkeren te duur vindt ten opzichte van niet-gemeentelijke garages, of ten opzichte van parkeren op straat.

De minder vaak genoemde verbeterpunten betreffen de veiligheid, de aanwezigheid van personeel, de bewegwijzering, de aanwezigheid van lift of wc, ongewenste personen, oplaadpunten, bereikbaarheid, betaalautomaten en onderhoud.

Tabel 1. Top 3 Verbeterpunten per garage (volgens geënuquëerden in garage).

Erasmusbrug	Betere looproutes, wandelpaden
	De bocht bij het uitrijden is te smal
	Werking van de betaalautomaat
Mathenesserplein	Meer en/of beter schoonmaken
	Meer toezicht, veiligheid
	De inrit is te smal
Benthuizerstraat	Meer en/of beter schoonmaken
	Aanwezigheid van hulp en beveiliging
	Aanwezigheid van ongenode gasten
Lusthofstraat	Gladde vloeren, (rol)trap
	Meer en/of beter schoonmaken
	Hangjongeren, spelende kinderen
Schouwburgplein I	Toiletten
	Onderhoud, vooral van deuren (onbekend welke deuren)
	Meer en/of beter schoonmaken

Twee derde van de Schouwburgplein I gebruikers geeft aan dat het sluiten van de ingang bij het Schouwburgplein invloed zal hebben op hun gebruik. Het is echter niet duidelijk wat de gevolgen hiervan zullen zijn.

Aan de klanten van de parkeergarage Schouwburgplein is verteld dat de gemeente overweegt de ingang bij het Schouwburgplein te sluiten. Vervolgens is gevraagd of dit invloed zou hebben op het gebruik van de garage. Twee op de drie geven aan dat deze beslissing van invloed zal zijn op hun gebruik van deze garage. Slechts twaalf mensen geven in eigen woorden aan wat de gevolgen hiervan zouden zijn: “omrijden”; “lastig”; “verder lopen”; “andere garage”. Dit aantal is te weinig om conclusies aan te verbinden over de gevolgen van de sluiting.



Bijna alle respondenten die een gemeentelijke parkeergarage hebben gebruikt zouden de garage weer opnieuw gebruiken en ook aanbevelen aan anderen. Dit geldt zowel voor de

respondenten van het Stadspanel als de respondenten die ter plekke in een garage zijn geënquêteerd.

Het Stadspanel – uitvoering van het onderzoek en respons.

In maart 2023 kregen ruim 4.000 Rotterdammers die lid zijn van het Digitaal Stadspanel Rotterdam de uitnodiging om een korte vragenlijst in te vullen over hun ervaringen met parkeren in de zeventien openbare gemeentelijke parkeergarages. Iets meer dan 2.500 panelleden deden dit, wat leidt tot een totaal responspercentage van 61%.

In de uitnodiging zijn panelleden verzocht de vragenlijst in te vullen ook als zij geen gebruik maken van de gemeentelijke parkeergarages. Panelleden die in de drie maanden voor de enquête geen gebruik hebben gemaakt van een gemeentelijke parkeergarage hoefden slechts enkele vragen in te vullen. De overige vragen zijn alleen voorgelegd aan de panelleden die wel in de drie maanden voor de enquête een gemeentelijke parkeergarage hebben gebruikt.

De panelleden zijn gemiddeld ouder en hoger opgeleid dan de Rotterdamse bevolking in het algemeen. Dit geldt ook voor de panelleden die de vragenlijst hebben ingevuld. Acht op de tien respondenten zijn 45 jaar of ouder. Onder de respondenten zijn diegenen met een afgeronde hbo- of wo-opleiding oververtegenwoordigd (60%). Opvallend is dat de vragenlijst door meer mannen dan vrouwen is ingevuld (57% tegenover 43%). Het huishouden van de respondenten bestaat voor ongeveer de helft uit twee volwassenen zonder thuiswonende kinderen (46%).

Enquête onder kortparkeerders – uitvoering van het onderzoek en respons.

In maart en april 2023 hebben enquêteurs in vijf openbare gemeentelijke parkeergarages bij klanten een vragenlijst afgenomen. Deze was voor het grootste deel dezelfde als die voor het Stadspanel. Er zijn geen achtergrondkenmerken van deze klanten geregistreerd.

In totaal zijn er 535 vragenlijsten afgenomen:

<i>Schouwburgplein I</i>	<i>112 vragenlijsten</i>
<i>Erasmusbrug</i>	<i>110 vragenlijsten</i>
<i>Mathenesserplein</i>	<i>100 vragenlijsten</i>
<i>Benthuizerstraat</i>	<i>106 vragenlijsten</i>
<i>Lusthofstraat</i>	<i>107 vragenlijsten.</i>

Auteur

Martijn Epskamp, Netty van Veelen, Onderzoek en Business Intelligence Gemeente Rotterdam

Meer informatie

Deze feitenkaart is te vinden op [Onderzoek010.nl](https://onderzoek010.nl).

Vragen over deze feitenkaart mailt u naar Nfa.vanveelen@rotterdam.nl.

Datum

9-5-2023



**Gemeente
Rotterdam**