Gemeente
Amsterdam

Samenwerking en prestaties P1 na 2 contractjaren

MT Parkeren

21 april 2026

5.1, 2, e



Inhoud

- P1 Amsterdam (onderdeel van de grootste parkeerdienstverlener van Nederland)
- Een flink operationeel contract met een forse IT-component
- Grootste uitvoerende partij in de fiscale keten
- 'Integrator' met meerdere onderaannemers
- Wat is er goed gegaan sinds start van het contract?
- Wat hadden we graag beter gezien?
- Thema's waar recentelijk door P1 verbeteringen voor de BOB zijn gerealiseerd

- Bijlage 1: Constateringskans
- Bijlage 2: Prestatie Management Model
- Bijlage 3: Prijsmodel



P1 Amsterdam
(onderdeel van de grootste parkeerdienstverlener van Nederland)

Q-Park is met meer dan 2.000 medewerkers één van de grootste Europese parkeerdienstverleners, aanwezig in meer dan 360 steden in Nederland, Duitsland, België, Groot-Brittannië, Frankrijk, Ierland en Denemarken. Q-Park is een erkend kwaliteitsleider op het gebied van parkeren. Het portfolio omvat meer dan 1 miljoen parkeerplaatsen verdeeld over meer dan 5.300 parkeerfaciliteiten in eigendom, exploitatie, beheer of een combinatie daarvan.

- Q-Park Nederland
- Q-Park Germany
- Q-Park Belgium
- Q-Park UK
- Q-Park France
- Q-Park Ireland
- Q-Park Denmark



Q-Park Nederland

Garageparkeren

- Exploitatie 480 Parkeerlocaties
- Ruim 400 medewerkers
- Hoofdkantoor in **Maastricht**

Dienstverlener Straat en garage

P1 Nederland

- 50+ opdrachtgevers (gemeentes en private partijen)
- Ruim 300 medewerkers
- Hoofdkantoor in **Voorburg**

P1 Amsterdam

- 1 opdrachtgever: Amsterdam
- Bijna 300 medewerkers
- Hoofdkantoor in **Amsterdam**

Een flink operationeel contract met een forse IT-component

Hoofdonderdelen

- Informatievoorzieningen en klantcontact
- Beheer en onderhoud parkeerautomaten
- Vergunningen
- Handhaving
- Bezwaren NHA's en bezwaren vergunningen
- Administratie parkeergelden
- Data tbv parkeerondezoeken

- Mulderhandhaving
- Controle straatverlichting

Contractwaarde

5.1, 1, c

Medewerkers

- Overgenomen van EPS:
- In dienst op 31-12-2025: 291
  - Handhaving: 144
  - Bezwaren: 43
  - Vergunningen: 21
  - Klantcontact en Vergunningen: 21
  - Parkeerautomaten: 16
  - IT & Business information: 15



Grootste uitvoerende partij in de fiscale keten
(naast Dienstverlening, Belastingen en THOR)

	V&OR	Parkeren	P1	SHPV/NPR	TMC	DVL	Belastingen	THOR
Parkeerbeleid & Regelgeving	X	X						
Informeren & communiceren			X			X		
Basisinfrastructuur onderhouden (digitale kaart, garagelijst & NPR)	X	X		X				
Parkeerautomaten			X		X			
Parkeerapps				X				
Vergunningen			X					
Bezoekersregeling			X			X		
Data verzamelen (scanauto)			X					
Handhaven			X					X
Bezwaar & Beroep afhandelen		X	X				X	
Klanten ondersteunen		X	X			X		
Administratie parkeergelden		X	X				X	
Data & Insights		X	X				X	



'Integrator' met meerdere onderaannemers

Onderaannemers	Proces	Systemen
5.1, 1, c 5.1, 1, c	Parkeerautomaten Vergunningen Vergunningen	- EVS (vergunningen) & SSP (bezoekers) Documentmanagementsysteem
5.1, 1, c	Handhaving Handhaving Handhaving	Scantechnologie Handhavingssysteem Klemsysteem
5.1, 1, c	Bezwaar & beroep Bezwaar & beroep Bezwaar & beroep Klantcontact	Digitaal loket (inzien naheffing & bezwaar) Bezwarenapplicatie NHA's Bezwarenapplicatie Vergunningen CRM
5.1, 1, c	Data	Datawarehouse & dashboarding



Wat is er goed gegaan sinds start van het contract?

- Bijna al het personeel is overgegaan van EPS naar P1
- De dienstverlening aan de BOB is op het hoogste niveau ooit
  - Beschikbaarheid parkeerautomaten
  - Openingstijden en afhandeltijden vergunningaanvragen en kentekenwijzigingen (ook in het weekend)
  - Afhandeltijden bezwaren, klachten, emails
  - Bereikbaarheid callcenter
  - Beschikbaarheid scanfoto's in digitaal loket
- Handhaving intensiever dan ooit
  - Opsporen niet-betalers (hogere constateringskans in alle stadsdelen)
  - Opvolgen buitenlandse voertuigen (per post en fysiek)
  - Klemmen
- Sprong in betalingsbereidheid (hoogste niveau ooit)
- Realisatie uitbreidingen (7 fasen +40%)
- Overdracht EVS & SSP naar P1 (na realisatie door Egis in opdracht van gemeente)
- Veel tijd en aandacht voor het verzamelen van inzichten in de klant (klanttevredenheidsonderzoek, klantreizen, klantsessies)
- Contractmodel
  - Betere samenwerking tussen inhoudelijke leads (nieuw samenwerkingsmodel)
  - Juiste prikkels in Prestatie Management Model
  - Betere rapportages



Wat hadden we graag beter gezien?

- Meer kennis & expertise vooraf van omvang en inhoud Amsterdamse opdracht
- Snellere implementatie van deel contractafspraken (te snel afschalen projectorganisatie)
- Geen (onvermijdelijke?) terugval in kwaliteit handhaving in jaar 1
- Meer competenties op het gebied van data
- Meer kwaliteit op tactisch/strategisch niveau (continu verbeteren en innovatie)
- Meer kwaliteiten op het gebied van projecten en managen van changes
- Betere afspraken en aansturing van onderaannemers
- Grotere onafhankelijkheid van ‘Maastricht’ (Q-Park)



Onderwerpen waar recentelijk door P1 verbeteringen voor de BOB zijn gerealiseerd

- **Kwaliteit handhaving (ca 2 miljoen beoordelingen per jaar)**
  - Betere signalering situaties waar eerder iets mis is gegaan
  - Sterke verlaging fouten bij beoordeling scanfoto's
  - Vastleggen bebording te ondersteuning
  - Verhogen kwaliteit Digitale Parkeerplaatsenkaart
- **Bezwarenapp (ca 140.000 bezwaren per jaar**
  - Automatisering standaardbezwaren 'Verkeerd kenteken'
  - Langere mogelijkheid digitaal bezwaar in te dienen (en foto's in te zien)
  - Betere ondersteuning om in één keer een compleet bezwaar in te dienen (eenvoudiger digitaal uploaden aanvullende bewijsstukken)
- **Klemproces (ca 6.000 klemmen per jaar)**
  - Uitbreiding naar 24/7 dienstverlening
  - Klantvriendelijker proces door vooraf betalen met QR-code
  - Vergroten efficiency



Gemeente
Amsterdam

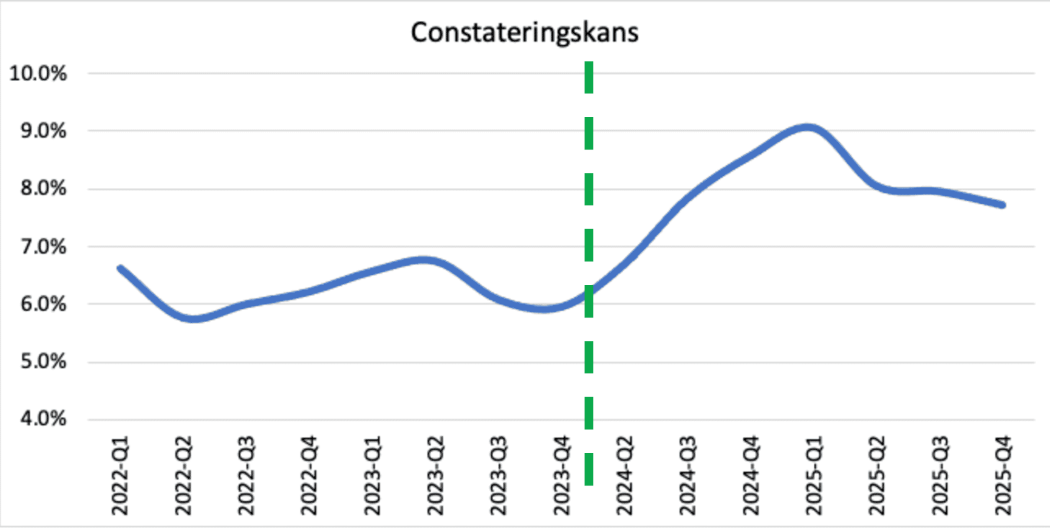
Bijlage 1: Constateringskans

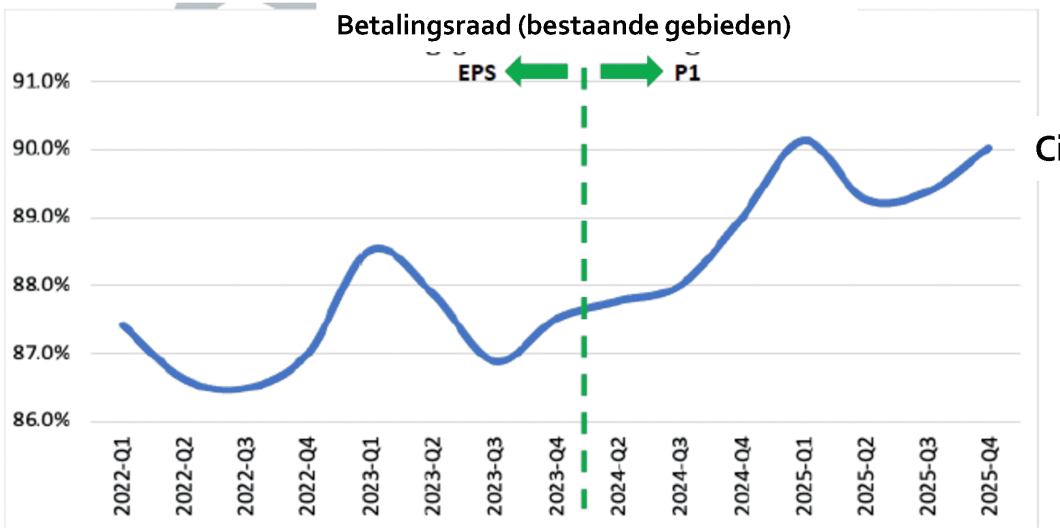
21 april 2026



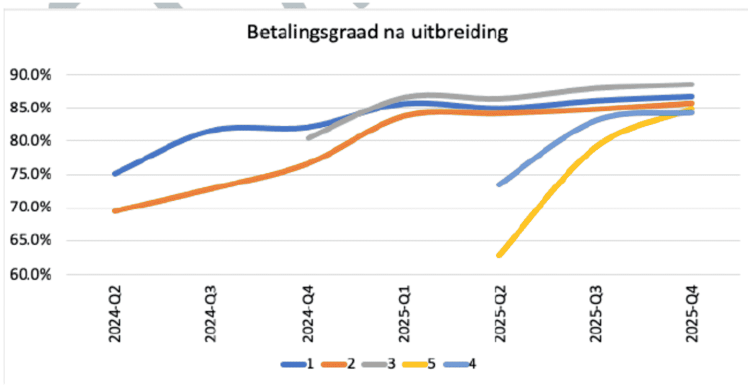
Een stevige variabele vergoeding is verbonden aan de handhaving bovenop 6% 'pakkans per uur'

- De Constateringskans is de kans per uur dat een niet-betaler wordt geconstateerd (en aangeleverd bij Belastingen)
- Dit zorgt voor een forse verhoging van de betalingsbereidheid





Circa +2,5%





Gemeente
Amsterdam

Bijlage 2: Prestatie Management Model

21 april 2026



Overzicht Prestatie Management Model

KPI	Aantal onderdelen	Frequentie vaststellen KPI	Financiële consequenties
KPI 1 Constateringskans	1	kwartaal	bonus/malus
KPI 2 Minimaliseren vermijdbare constateringen	3	kwartaal	geen
KPI 3 Zorgvuldigheid afhandeling bezwaren	6	jaar	geen
KPI 4 Afhandeltijd vergunningaanvragen/-mutaties	3	kwartaal	malus
KPI 5 Rechtmatigheid vergunningen	1	jaar	geen
KPI 6 Beschikbaarheid parkeerautomaten	1	kwartaal	malus
KPI 7 Klantgerichte dienstverlening (verzamel KPI)	8	kwartaal	voorwaardelijke vergoeding per onderdeel
KPI 8 Kwaliteitsmanagement (verzamel KPI)	8	half jaar	voorwaardelijke vergoeding per onderdeel
KPI 9 Bedrijfsvoering (verzamel KPI)	9	jaar	voorwaardelijke vergoeding
KPI 10 Samenwerking (verzamel KPI)	3	jaar	geen

1. KPI 7a: Afhandeltijden bezwaren: 95% binnen vier weken
2. KPI 7b: Afhandeltijden klachten: 99% binnen 5 werkdagen
3. KPI 7c: Afhandeltijden e-mails: 99% binnen 1 werkdag
4. KPI 7d: De telefonische bereikbaarheid: 80% binnen 40 seconden.
5. KPI 7e: Het percentage van de calls die bij het CCA van Dienstverlening binnenkomen die CCA zelfstandig kan afhandelen. Dat wil zeggen zonder (één of meerdere malen) ruggenspraak of doorverbinden met Opdrachtnemer: 75%.
6. KPI 7f: Kwaliteit telefoongesprekken; nader te bepalen
7. KPI 7g: Kwaliteit brieven (waaronder die in het kader van bezwaren); nader te bepalen
8. KPI 7h: Kwaliteit e-mails; nader te bepalen

1. KPI 8a: Een online dashboard met de belangrijkste data en indicatoren (PvE eis 2.14.c, wekelijks)
2. KPI 8b: Rapportage van de maandcijfers (PvE eis 2.14.h, maandelijks)
3. KPI 8c: Kwartaalrapportage (PvE eis 2.14.i, ieder kwartaal)
4. KPI 8d: Halfjaarrapportage optimalisatie handhaving (PvE eis 2.14.j, 1 maal per half jaar)
5. KPI 8e: Halfjaarrapportage optimalisatie vergunningen (PvE eis 2.14.j, 1 maal per half jaar)
6. KPI 8f: Halfjaarrapportage optimalisatie automaten (PvE eis 2.14.j, 1 maal per half jaar)
7. KPI 8g: Rapportage van de interne controles van Opdrachtnemer over de kwaliteit van afhandeling bezwaren in lijn met het normenkader zoals ook gebruikt voor KPI 3(1 maal per half jaar)
8. KPI 8h: Rapportage van de interne controles van Opdrachtnemer over de kwaliteit van rechtmatigheid vergunningen in lijn met het normenkader zoals ook gebruikt voor KPI 5 (1 maal per half jaar)

1. KPI 9a: Rapportage personeel (PvE eis 2.3.1.k, 1 maal per jaar)
2. KPI 9b: Medewerkerstevredenheidsonderzoek (PvE eis 2.3.1.j, 1 maal per 2 jaar)
3. KPI 9c: Een goedkeurende accountantsverklaring over de parkeergeldenadministratie (PvE eis 2.5.d, 1 maal per jaar)
4. KPI 9d: Tijdige afdracht en verantwoording parkeergelden (PvE eis 2.5.y, 12 maal per jaar)
5. KPI 9e: Verklaring ISO 9001 én ISO 14001 (PvE eis 2.2.1.a en PvE eis 2.2.1.c, 1 maal per jaar)
6. KPI 9f: Verklaring ISO 27001 (PvE eis 2.2.1.b, 1 maal per jaar)
7. KPI 9g: Verklaring ISAE 3402 (Type II) (PvE eis 2.13.d, 1 maal per jaar)
8. KPI 9h: Verklaring ISAE 3000 (PvE eis 2.13.e, 1 maal per jaar)
9. KPI 9i: Rapportage procesbeschrijvingen (PvE eis 2.2.4, 1 maal per jaar).



Gemeente
Amsterdam

Bijlage 3: Prijsmodel

21 april 2026



Globale opbouw prijzen

- Vast
  - Algemene kosten
  - Handhaving (wel gekoppeld aan aantal plekken)
  - Vergunningen
  - Parkerautomaten
  - Mulderhandhaving
  - Straatverlichting
- Variabel
  - Vergoeding Constateringskans
  - Per fysieke opvolging
  - Per klem
  - Per vergunning
  - Per parkeerautomaat
  - Per Mulderbeoordeling
- Voorwaardelijke vergoedingen (7,5% van omzet)
  - Verzamel KPI: klantgerichte dienstverlening
  - Verzamel KPI: kwaliteitsmanagement
  - Verzamel KPI: bedrijfsvoering
- Vaste verrekenprijzen
  - Met name opdrachten parkeerautomaten




12345
P
P


P+R