# Jaarrapportage P1 (Amsterdam) 2025

# Inhoud


Inleiding ..... 3
Het Klant Contact Center (KCC) en de Parkeerdienstverlening ..... 4
Operationalisering van het vergunningenbeleid ..... 5
Bezwaren NHA's ..... 6
Klachten ..... 8
Bezwaarschriftencommissie Parkeervergunningen ..... 9
Beheer en onderhoud parkeerautomaten ..... 10
Parkeerhandhaving ..... 13

# Inleiding

P1 levert met regelmaat de gewenste sturingsinformatie in de vorm van advisering, dashboards en rapportages. Hiermee wordt een actieve bijdrage geleverd in de analyse ten behoeve van de ketenoptimalisatie.

Naast de weekrapportages en de maandrapportages, verzorgt P1 ook de kwartaalrapportage. De maandrapportage is “lean” en geeft een cijfermatige samenvatting van het parkeerdashboard van de afgelopen maand weer. De kwartaalrapportage geeft puntsgewijs een meer kwalitatieve duiding van de data, trends en bijzonderheden. Hierbij wordt minimaal aandacht besteedt aan opvallende verschillen met de voorgaande maanden en vergelijkbare periodes in de voorgaande twee jaar. De halfjaarrapportage zal een toelichting geven op de besproken verbetermaatregelen.

Per 1 januari 2024 verzorgt P1 de parkeerdienstverlening voor gemeente Amsterdam. De sturing bij P1 vangt aan vanuit het parkeerdashboard. De eerste jaar is er aandacht besteed aan het integreren en valideren van alle data in een datalake om het parkeerdashboard te voeden. De focus heeft hierbij gelegen op de validatie van de handhavingsdata gericht op KPI1. Op het moment van de kwartaalrapportage Q1 2024 is nog niet alle data overgebracht naar het datalake. Dit heeft het vergelijken met het verleden van de afgelopen twee jaar bemoeilijkt.

In deze rapportage zullen wij ingaan op:

- Het Klant Contact Center (KCC) en de Parkeerdienstverlening;
- Operationalisering van het vergunningenbeleid;
- Bezwaren, Bezwaarschriftencommissie en klachten;
- Beheer en onderhoud parkeerautomaten;
- Parkeerhandhaving.

# Het Klant Contact Center (KCC) en de Parkeerdienstverlening

De SLA voor het KCC is conform het Programma van Eisen minimaal 80% binnen 40 seconden. Daarnaast hebben we een KPI waarbij de binnengekomen e-mails (minimaal 99%) binnen 1 werkdag moeten worden afgehandeld. Tenslotte moet wij het CCA in staat stellen om minimaal 75% van de gesprekken zelfstandig af te handelen.

In 2025 heeft het KCC een gemiddelde bereikbaarheid van 84%. Dit is een enorme verbetering vergeleken met de gemiddelde bereikbaarheid van 42% in 2024. Dit heeft te maken met de basis op orde die is bereikt in 2025. Daarnaast hebben we de samenwerking met het CCA verbeterd, waardoor het CCA in staat is om meer calls zelfstandig af te handelen. Tot slot is EVS stabieler en zijn er minder storingen geweest.

**KPI 7d: Bereikbaarheid**

| | | Answered | | Missed | | Avg Wait-Time Calls | | % Calls | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Activity Period | Calls Received | Total | In SLA | Short (<13s) | Long (>300s) | Answered | Missed | Answered | Missed | % SLA |
| Q1 2024 | 13.335 | 8.833 | 2.067 | 32 | 2.624 | 00:11:20 | 00:10:28 | 67,49% | 32,51% | 17% |
| Q2 2024 | 17.189 | 10.611 | 2.957 | 48 | 4.890 | 00:13:03 | 00:14:30 | 65,48% | 34,52 | 20% |
| Q3 2024 | 15.407 | 14.251 | 10.309 | 123 | 273 | 00:01:29 | 00:03:55 | 92,62% | 7,38% | 68% |
| Q4 2024 | 14.874 | 13.251 | 8.576 | 249 | 412 | 00:02:13 | 00:03:27 | 90,03% | 9,97% | 61% |
| Q1 2025 | 13.586 | 12.464 | 9.091 | 91 | 202 | 00:01:13 | 00:02:36 | 91,84% | 7,34% | 68% |
| Q2 2025 | 12.755 | 12.230 | 11.105 | 178 | 17 | 00:00:28 | 00:01:03 | 95,88% | 4,12% | 88% |
| Q3 2025 | 11.492 | 11.142 | 10.654 | 107 | 15 | 00:00:20 | 00:01:20 | 96,95% | 3,05% | 94% |
| Q4 2025 | 13.078 | 12.500 | 11.243 | 109 | 5 | 00:00:27 | 00:00:52 | 95,58% | 4,42% | 87% |

Bron: 5.1, 1, c (2024/2025)

Het aantal calls bij het KCC is gedaald van 60.805 (2024) naar 50.911 (2025) calls per jaar, ondanks de uitbreidingen van betaald parkeren. Het aantal calls bij het CCA in 2025 (178.180 calls) is met ruim 15% gestegen ten opzichte van 2024 (154.704). Dit heeft te maken met de uitbreidingen en releases van EVS. P1 wilt samen met Dienstverlening aan de slag om het aantal calls bij het CCA te beperken in 2026.

**KPI 7c: Afhandeltijden e-mails**

In 2025 heeft het KCC naast de bereikbaarheid ook de afhandeltijden van de e-mails onder controle. Hieronder is te zien dat we in 2025 gemiddeld 99% van de e-mails binnen 1 werkdag hebben beantwoord. Dit is het resultaat van een betere bezetting, forecasting en de basis orde bij het KCC. We hebben alleen de data van de KPI in 2025 en kunnen dus geen vergelijking maken met 2024.

| | **Binnen 1 werkdag** | | **Langer dan 1 werkdag** | |
|---|---|---|---|---|
| **Kwartaal** | **#** | **% kpi7c** | **#** | **%** |
| Q1 2025 | 819 | 99% | 9 | 1% |
| Q2 2025 | 682 | 99% | 4 | 1% |
| Q3 2025 | 903 | 100% | 0 | 0% |
| Q4 2025 | 1469 | 99% | 16 | 1% |

Bron: 5.1, 1, c

**KPI 7e: Het % van de calls die bij het CCA binnenkomen en zelfstandig kan afhandelen**

De cijfers van het CCA zijn niet 100% betrouwbaar. P1 ontvangt elke maand rapportages van het CCA over het aantal calls dat zij ontvangen en tevens doorverbinden/ruggespraak houden met het KCC. CCA rapporteert een doorverbinden/ruggespraak van maximaal 10%, terwijl P1 een percentage berekent van ongeveer 25 tot 30%. Voorlopig houden we de cijfers van DVL aan omdat zij de verantwoordelijkheid hebben om hierover te rapporteren.

## Operationalisering van het vergunningenbeleid

De afdeling Vergunningen is verantwoordelijk voor optimale dienstverlening richting de klant zodat aanvragen en mutaties zo snel mogelijk worden afgehandeld. De voortgang van deze dienstverlening is vastgelegd in KPI 4.

- KPI 4a Geautomatiseerde afhandeling wel mogelijk (norm 97%)
- KPI 4b Geautomatiseerde afhandeling niet mogelijk (norm excl kenteken wijziging 87% )
- KPI 4c Kentekenwijzigingen waarbij geautomatiseerde afhandeling niet mogelijk (norm 98%)

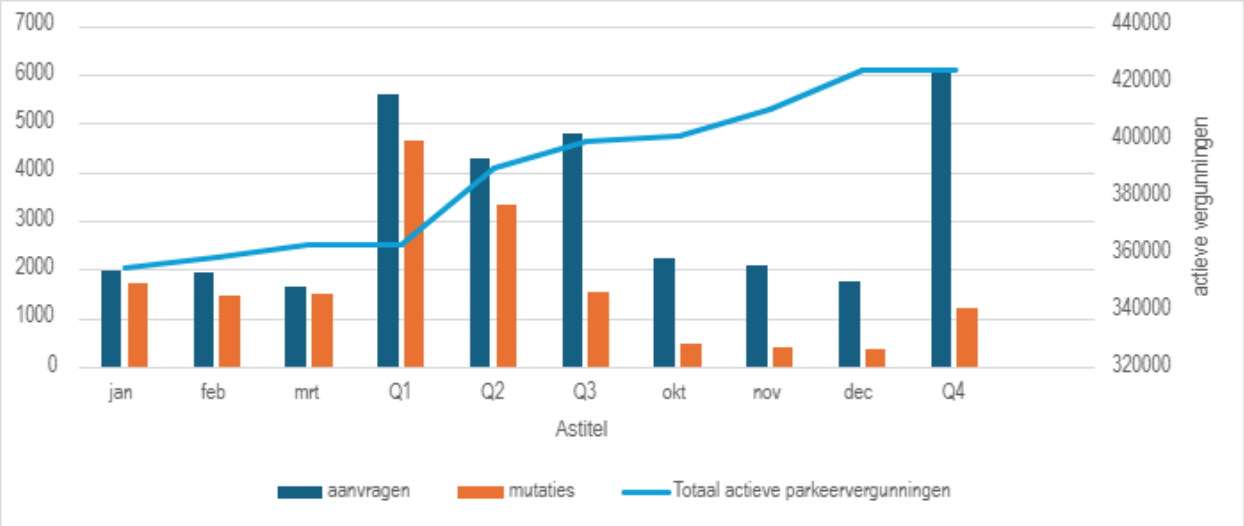
KPI 4a en 4b presteren consistent door het jaar heen in 2025. De lijn van Q4 2024 is in 2025 doorgetrokken. De verbetering heeft te maken met bijsturing, waar liggen de prioriteiten. Over het geheel genomen zijn de resultaten stabiel en betrouwbaar.

**KPI 4a, 4b en 4c**

| **Year-Month** | Q1 | Q2 | Q3 | okt | nov | dec | **Q4** | Gemiddelde 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **KPI 4a** | - | - | - | - | - | - | **-** | - |
| **KPI 4b** | 99,8% | 98,97% | 99,84% | 99,44% | 99,39% | 98,43% | **99,34%** | 99,49% |
| **KPI 4c** | 97,17% | 96,55% | 95,06% | 94,26% | 97,89% | 99,65% | **97,20%** | 96,75% |

| **Year-Month** | Q1 | Q2 | Q3 | okt | nov | dec | **Q4** | Gemiddelde 2025 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **KPI 4a** | 98,05% | 97,92% | 97,70% | 97,72% | 97,67% | 97,39% | **97,59%** | 97,82% |
| **KPI 4b** | 99,24% | 99,42% | 99,66% | 99,00% | 99,50% | 99,60% | **99,34%** | 99,40% |
| **KPI 4c** | 99,40% | 99,11% | 98,86% | 99,01% | 99,68% | 97,58% | **98,71%** | 99,02% |

Het aantal actieve vergunningen in Q4 2025 is 425.043. Dit is een stijging van ruim 20% in vergelijking met het aantal actieve vergunningen in 2024 (353.234). Dit heeft te maken met de uitbreidingen van betaald parkeren.



## Bezwaren NHA's

In 2025 is de signalerende rol van het team verder toegenomen. Dit draagt bij aan het feit dat knelpunten voor burgers sneller en effectiever worden opgelost. Kwalitatief is een belangrijke stap gezet door bezwaren voortaan vanuit twee invalshoeken te benaderen: niet alleen door het bezwaar zelf af te handelen, maar ook door de onderliggende oorzaken te analyseren. Door hier actief op te sturen kunnen structurele problemen worden opgelost en wordt de dienstverlening aan de burger duurzaam verbeterd. Naar aanleiding hiervan heeft handhaving diverse verbeteringen doorgevoerd, waaronder het verder terugdringen van onterechte NHA's op belanghebbende plekken en het toevoegen van de mogelijkheid om privé parkeerplaatsen in te tekenen op de digitale kaart.

**KPI 7a – Afhandeltermijn**

De percentage in onderstaande tabel laten stijgende lijn die zichtbaar is in Q4 ten opzichte van Q3. Dit is het directe gevolg van de uitbreiding van het team. Het extra personeel zorgt voor een snellere afhandeling en een betere spreiding van de werklast, wat leidt tot een betere dienstverlening.

| Jaar | 2024 | | | | | 2025 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Kwartaal | **Q1** | **Q2** | **Q3** | **Q4** | **Totaal** | **Q1** | **Q2** | **Q3** | **Q4** | **Totaal** |
| Bezwaar afgehandeld < 3 wkn | 89,21% | 84,40% | 65,48% | 61,71% | **73,04%** | 84,20% | 90,95% | 39,97% | 75,04% | **72,95%** |
| Bezwaar afgehandeld < 4 wkn | 97,00% | 89,85% | 84,73% | 84,99% | **88,73%** | 91,52% | 99,34% | 91,68% | 96,21% | **94,59%** |
| Bezwaar afgehandeld < 16 wkn | 99,98% | 99,85% | 99,77% | 99,89% | **99,87%** | 99,93% | 99,79% | 99,91% | 99,92% | **99,91%** |

Bron: dashboard Power Bi

In het afgelopen jaar heeft de afdeling Bezwaren te maken gehad met een aanzienlijk personeelsverloop. Het team heeft zich daarom gericht op het aannemen van nieuw personeel, ter ondersteuning van de uitbreiding van betaald parkeren en het verder verbeteren van de kwaliteit. Daarnaast is er meer structuur aangebracht, waardoor toekomstig verloop beter kan worden opgevangen.

**Binnengekomen en afgehandelde bezwaren**

In onderstaande tabel is het aantal binnengekomen en afgehandelde bezwaren weergegeven.

| Jaar | 2024 | | | | | 2025 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Kwartaal | **Q1** | **Q2** | **Q3** | **Q4** | **Totaal** | **Q1** | **Q2** | **Q3** | **Q4** | **Totaal** |
| Schriftelijk bezwaar | 4810 | 5087 | 5483 | 8359 | **23739** | 7304 | 6056 | 6647 | 6342 | **26349** |
| Belastingen Adam | 1 | 28 | 1974 | 2036 | **4039** | 2155 | 2484 | 3055 | 2104 | **9798** |
| Digitaal bezwaar | 19508 | 22574 | 21797 | 26688 | **90567** | 26361 | 26908 | 26657 | 26649 | **106575** |
| **Totaal binnen** | **24319** | **27689** | **29254** | **37083** | **118345** | **35820** | **35448** | **36359** | **35095** | **142722** |
| **Afgehandeld** | 21755 | 22572 | 29235 | 34539 | **108101** | 38432 | 33486 | 34964 | 38183 | **145065** |

Bron: dashboard Power Bi

Door diverse uitbreidingen in 2024 (fase 1,2,3) en 2025 (fase 4,5,6) is er in de afgelopen jaren een toename te zien van de totaal aantal binnengekomen bezwaren van 20,6%.

**Top 5 afgehandeld**

| Jaar | 2024 | | | | | 2025 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Kwartaal | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Totaal | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Totaal |
| Bel parkeren (inclusief 2.8.1) | 6110 | 5969 | 7220 | 9727 | **29026** | 12006 | 10673 | 9639 | 10908 | **43226** |
| 2.8.1 verkeerd kenteken (automatisch proces) | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 911 | 2548 | 2822 | **6281** |
| Vergunning Bedrijven/bewoners | 3847 | 4909 | 5009 | 8033 | **21798** | 6039 | 5292 | 4748 | 6989 | **23068** |
| Vergunning bezoekers/Kraskaarten | 2109 | 1950 | 2832 | 2378 | **9269** | 3566 | 2673 | 3231 | 3953 | **13423** |
| Automaat betaling | 1916 | 2141 | 2711 | 2446 | **9214** | 2279 | 2562 | 2794 | 2590 | **10225** |
| Laden en lossen | 1919 | 1614 | 2434 | 2102 | **8069** | 2218 | 2012 | 2669 | 2606 | **9505** |

In 2025 is het deels automatische proces voor het afhandelen van bezwaren met een verkeerd kenteken van start gegaan. Deze bezwaren zijn in bovenstaande tabel meegenomen om inzichtelijk te maken hoeveel dossiers (deels) automatisch worden afgehandeld.

**Besluit op bezwaar**

| Jaar | 2024 | | | | | 2025 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Kwartaal | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Gem. | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Gem. |
| Gegrond | 60,32% | 62,97% | 59,53% | 68,24% | **62,77%** | 63,39% | 64,46% | 59,85% | 61,14% | **62,21%** |
| Waarvan Jurisprudentie, Parkeren, ombudsman, coulance regelingen | 46,74% | 48,38% | 45,99% | 49,34% | **47,61%** | 48,07% | 52,32% | 50,85% | 52,38% | **50,90%** |
| Ongegrond | 39,58% | 36,93% | 40,30% | 31,11% | **36,98%** | 35,90% | 34,84% | 39,28% | 37,75% | **36,49%** |
| Niet ontvankelijk | 0,10% | 0,10% | 0,16% | 0,64% | **0,25%** | 0,70% | 0,70% | 0,87% | 1,11% | **0,85%** |

Bron dashboard Power Bi

Uit de bovenstaande cijfers blijkt dat de kwaliteit van P1 en gemeente Amsterdam met 3,85% is toegenomen. Deze verbetering is vastgesteld door het verschil te berekenen tussen het percentage gegronde bezwaren en het percentage zaken met betrekking tot jurisprudentie, parkeren, de ombudsman en coulanceregelingen, vergeleken tussen 2024 en 2025.

| Kwartaal | 2024 | | | | | 2025 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| toewijzingscriterium | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Totaal | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Totaal |
| 1.30 Ongegrond- Restitutie | 682 | 602 | 603 | 598 | **2485** | 403 | 513 | 362 | 260 | **1538** |
| 16.1 Restitutie parkeergeld, dubbel parkeerrecht voor het zelfde voertuig in NPR | 184 | 227 | 276 | 141 | **828** | 145 | 215 | 217 | 109 | **686** |
| 16.2 Restitutie parkeergeld 2x betaald verkeerd kenteken | 30 | 29 | 34 | 20 | **113** | 14 | 28 | 33 | 8 | **83** |
| 16.3 Restitutie parkeergeld, zon & feestdagen | 33 | 19 | 4 | 2 | **58** | 14 | 9 | 4 | | **27** |
| 16.4 Restitutie- Teveel betaald parkeergeld | 217 | 383 | 553 | 348 | **1501** | 209 | 341 | 200 | 1482 | **2232** |
| **Total** | **1146** | **1260** | **1470** | **1109** | **4985** | **785** | **1106** | **816** | **1859** | **4566** |

Bron Power Bi, 5.1, 1, c

# Klachten

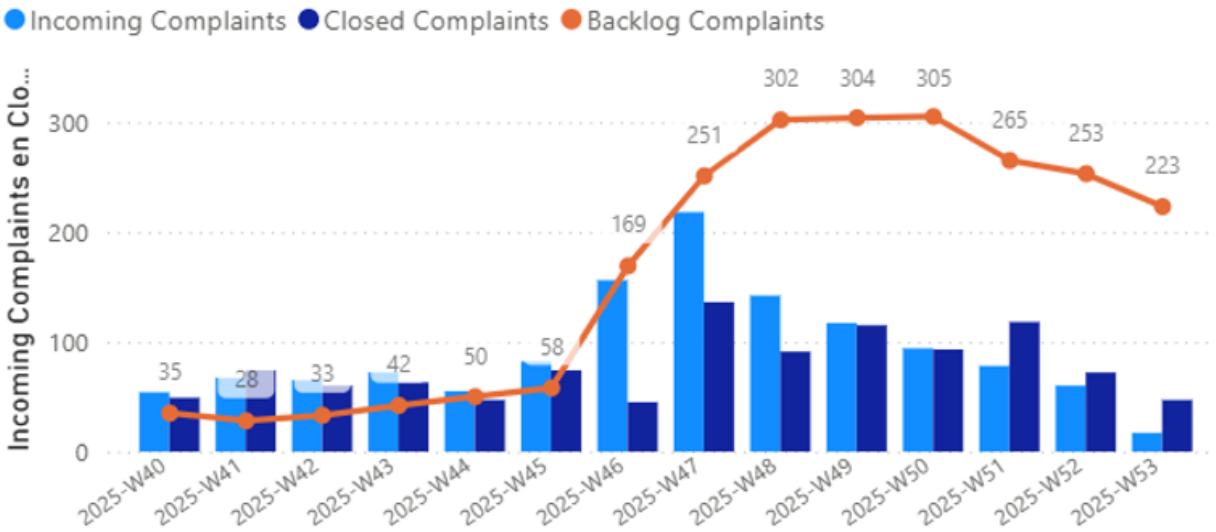
In het laatste kwartaal van 2025 zijn 1.277 klachten ontvangen, wat een forse toename is ten opzichte van de voorgaande kwartalen. Deze toename is voornamelijk te wijten aan de EVS release 1.8 waarbij er functionaliteiten voor de klant zijn veranderd.

**KPI 7b – Afhandeltijden klachten**
Over 2025 hebben we gemiddeld een score van 88% behaald. In 2024 was dit gemiddeld 27,8%. Een flinke verbetering doordat de basis op orde is bij de afdeling Klachten.

| | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | 2025 |
|---|---|---|---|---|---|
| KPI 7b klachten < 5 w/d | 67% | 86,5% | 93,5% | 100% | 88% |

*Door correcties en verbeteringen in de registratie bij Amsterdam en P1 zien we een licht verschil in eerder gerapporteerde cijfers.

Onderstaand overzicht laat de wekelijkse trend van klachten in het afgelopen kwartaal zien.




Het aantal ontvangen klachten liet dit jaar een wisselende trend zien, met een daling in Q2, een lichte stijging in Q3 en een fors hogere piek in Q4. Uit de cijfers blijkt dat klachten sterk samenhangen met storingen, wijzigingen in processen en onduidelijkheden voor de BOB, evenals de impact van specifieke gebeurtenissen in de stad. Het aantal klachten in 2025 (3.789) is gedaald ten opzichte van het aantal klachten in 2024 (4.331). Dit is het resultaat van een betere dienstverlening door de hele keten.

| | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | 2025 |
|---|---|---|---|---|---|
| Ontvangen klachten | 896 | 789 | 823 | 1.277 | 3.789 |
| delta # | -26 | -107 | +34 | +454 | |
| delta % | -2,8% | -11,9% | +4,3% | +55% | |

## Bezwaarschriftencommissie Parkeervergunningen

In 2025 zijn er 1.574 bezwaarschriften binnengekomen, ten opzichte van 1.375 bezwaarschriften in 2024. Het kwartaal en het jaar werden afgesloten met een totale werkvoorraad van 511 dossiers, waarvan 179 bij P1 en 332 bij Amsterdam. De werkvoorraad zullen we splitsen in P1 en Amsterdam. De werkvoorraad bij Amsterdam stijgt wekelijks waardoor de totale werkvoorraad niet daalt. Zie hieronder vanaf week 40 weergegeven.

| **Bezwaren Vergunningen** | **Q1** | **Q2** | **Q3** | **Q4** | **2024** |
|---|---|---|---|---|---|
| Binnengekomen bezwaarschriften | 298 | 399 | 338 | 340 | 1375 |
| Afgehandelde bezwaren | 26 | 210 | 234 | 341 | 811 |
| Afhandeltijd | 20 | 64 | 89 | 110 | 89 |
| Werkvoorraad | 272 | 461 | 563 | 562 | 562 |
| **Bezwaren Vergunningen** | **Q1** | **Q2** | **Q3** | **Q4** | **2025** |
| Binnengekomen bezwaarschriften | 373 | 439 | 319 | 443 | 1574 |
| Afgehandelde bezwaren | 251 | 576 | 469 | 457 | 1753 |
| Afhandeltijd | 83 | 101 | 136 | 157 | 127 |
| Werkvoorraad totaal | 679 | 575 | 506 | 511 | 511 |

| **2025** | okt | nov | dec | **Q4** |
|---|---|---|---|---|
| Werkvoorraad P1 | 312 | 214 | 168 | 231 |
| Werkvoorraad Amsterdam | 230 | 261 | 321 | 270 |

Hoewel we begrip hebben voor de situatie bij Amsterdam, hebben we onze zorgen geuit over de werkvoorraad, met name het aantal dossiers buiten de wettelijke termijn (gemiddeld 266) en de toenemende druk vanuit bezwaarden, zoals ingebrekestellingen en klantcontact. Amsterdam geeft aan dat het team wordt versterkt, zowel tijdelijk als structureel. Tegelijkertijd blijft het van belang om een realistisch beeld te krijgen van de verwachte afbouw van de achterstanden. Hiervoor is verdere concretisering nodig vanuit Amsterdam van de planning in relatie tot werkvoorraad, instroom, inzetbare capaciteit en verwachte productiviteit.

# Beheer en onderhoud parkeerautomaten

De Afdeling Service & Onderhoud (S&O) verzorgt het beheer en onderhoud van de parkeerautomaten voor de gemeente Amsterdam. Daarnaast is S&O bezig met uitbreiding betaald parkeren verdeeld over 7 fases en verschillende (kleine) projecten. De focus in 2025 lag met name op:

- Indexatie en proces inrichten voor de volgende indexatie.
- Het ombouwen van de parkeerautomaten CWT 2120 naar S5.
- Structuur aanbrengen in de Infra opdracht en deze goed afronden.
- Uitbreidingsgebieden en uitdunning.
- Voorbereiden nieuw Asset, Werkopdrachten en voorraadsysteem.

De afdeling is continue bezig met het optimaliseren van de kwaliteit en kennis van de medewerkers. Door structuur in werkzaamheden aan te brengen en het updaten van werkinstructies zijn medewerkers in staat om te analyseren en preventief te zoeken naar ''bijna'' storingen. Dit zie je terug in KPI 6 die ruimschoots wordt gehaald.

**KPI 6 beschikbaarheid parkeerautomaten**

De KPI beschikbaarheid van de parkeerautomaten wordt gemeten op 2 verschillende systemen:

1. P1 doet dit via Backoffice systemen FWO & Reylon,
    - Frequentie van meten is dagelijks realtime
2. Directie Parkeren doet eigen metingen met onderzoeksbureau Datacount,
    - Frequentie van meten 1 x per 3 maanden.

| KPI 6 | Q4 2025 | Q1 2025 | Q2 2025 | Q3 2025 | Q4 2025 |
|---|---|---|---|---|---|
| FWO & Relyon | 99,94% | 99,94% | 99,90% | 99,83% | 99,89% |
| Datacount | 99,30% | 99,20% | 99,20% | 99,74% | 99,78%* |

*nog in concept

**Parkeerautomaten / Asset**

| jan-24 | feb-24 | mrt-24 | apr-24 | mei-24 | jun-24 | jul-24 | aug-24 | sep-24 | okt-24 | nov-24 | dec-24 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2.217 | 2.215 | 2.215 | 2.211 | 2.252 | 2.245 | 2.323 | 2.323 | 2.321 | 2.317 | 2.353 | 2.248 |
| jan-25 | feb-25 | mrt-25 | apr-25 | mei-25 | jun-25 | jul-25 | aug-25 | sep-25 | okt-25 | nov-25 | dec-25 |
| 2.248 | 2.245 | 2.191 | 2.304 | 2.302 | 2.357 | 2.341 | 2.340 | 2.326 | 2.290 | 2.241 | 2.324 |

* De schommelingen in aantallen komen door de uitbreidingsgebieden en de uitdunning van de parkeerautomaten.

**Storingen per maand**

Het aantal storingen en meldingen van 2025 is lager dan het gemiddelde van 2024. Het grootste aantal verstoringen worden veroorzaakt door:

- automaten die geen 230V hebben;
- printer problemen.

**Automaten zonder 230V**

De uitbreidingsgebieden zorgde voor een enorme verhoging van het aantal automaten zonder 230V. Probleem wordt bij de bron aangepakt. De parkeerautomaat moet worden voorzien van 230V.

**Printer problemen**

- De CWT 2120 print soms blanco of halve tickets maar dit is in december 2025 opgelost want toen zijn de laatste CWT 2120 omgebouwd naar CWT S5.
- De S5 automaten hebben onverwacht een Printer fout in module. Gevolg is dat ze dan niet altijd bruikbaar zijn. P1, Taxameter Centrale, Flowbird zijn de verschillende problemen aan het

onderzoeken. Meerdere keren per weekdag wordt er preventief gezocht naar deze meldingen. Komt het probleem voor dan acteren wij snel en wordt de monteur met een Prio 1 ingepland.

**Aantal storingen per maand**

| Storingen parkeerautomaten | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Totaal |
|---|---|---|---|---|---|
| 2024 | 1.643 | 1.942 | 2.128 | 1.345 | 7.058 |
| 2025 | 1.262 | 1.834 | 1.734 | 1.613 | 6.443 |

- Gemiddeld aantal storingen per maand 2024: 649 storingen.
- Gemiddeld aantal storingen per maand 2025: 536 storingen.

Het aantal storingen is gedaald. Dit komt onder andere door de vervanging van de oude CWT 2120 met de nieuwe S5 automaten. Daarnaast wordt alles beter gelogd en dit gaf weer een toename aan aantoonbare storingen.

**Preventief zoeken naar (bijna) storingen**
Elke dag wordt er gezocht naar storingen of ander gedrag van een automaat. Ook automaten waarbij er weinig wordt betaald worden meegenomen in de onderzoeken. Er moet dan wel een testbetaling worden gemaakt om te kunnen zien dat de keten wel werkt. Resultaat is dan dat de monteur de melding afmeld met een C01 (geen probleem gevonden, automaat functioneert).

**Response en downtime**
De gemiddelde response en downtime is laag. Er wordt gestuurd op kwaliteit en de responce van de meldingen en storingen. Met als gevolg een mooi resultaat waarbij de beschikbaarheid ruim boven de 99% is.

**Vandalisme:**
Er is incidenteel vandalisme en extreem geweld geweest bij 8 parkeerautomaten door vuurwerk tijdens de jaarwisseling 2024 - 2025. Hieronder 2 voorbeelden van schade door vuurwerk.





Bron P1 Amsterdam

**Storingen externe partners**

**Storing Odido netwerk: er was een probleem in het 2G/4G datadienst Odido netwerk**
- Startdatum en -tijd van het incident: 17 juni 2025, 09:00
- Einddatum en -tijd van het incident: 17 juni 2025, 19:00

- Startdatum en -tijd van het incident: 25 juni 2025, 09:00
- Einddatum en -tijd van het incident: 25 juni 2025, 19:00

- Startdatum en -tijd van het incident: 24 juli 2025, 17:15
- Einddatum en -tijd van het incident: 24 juli 2025, 19:00

- Startdatum en -tijd van het incident: 1 augustus 2025, 02:35
- Einddatum en -tijd van het incident: 1 augustus 2025, 09:45

- Startdatum en -tijd van het incident: 16 oktober 2025, 11:30
- Einddatum en -tijd van het incident: 16 oktober 2025, 15:00

- Startdatum en -tijd van het incident: 3 december 2025, 08:00
- Einddatum en -tijd van het incident: 3 december 2025, 13:00

**Storing CCV: er was een probleem met een Equens certificaat**
- Startdatum en -tijd van het incident: 1 december 2025, 00:00
- Einddatum en -tijd van het incident: 2 december 2025, 10:00

**Storing Vodafone netwerk: er was een probleem in het 2G/4G datadienst Vodafone netwerk**
- Startdatum en -tijd van het incident: 7 juli 2025, 15:00
- Einddatum en -tijd van het incident: 7 juli 2025, 17:45

**Storing SHPV netwerk: er was een probleem met het SHPV netwerk**
- Startdatum en -tijd van het incident: 23 september 2025, 08:00
- Einddatum en -tijd van het incident: 23 september 2025, 10:00

- Startdatum en -tijd van het incident: 30 september 2025, 14:00
- Einddatum en -tijd van het incident: 30 september 2025, 18:00

**Storing Flowbird netwerk: er was een probleem de web office**
- Startdatum en -tijd van het incident: 5 juni 2025, 10:30
- Einddatum en -tijd van het incident: 5 juni 2025, 14:30

**Storing aan de parkeerautomaten met als gevolg een instabiel park**
- Startdatum en -tijd van het incident: 8 september 2025, 02:00
- Einddatum en -tijd van het incident: 19 september 2025, 19:00

Gevolg was dat er printer en netwerk verstoringen waren bij verschillende parkeerautomaten. Storing is nog niet gevonden maar onderzoeken met CCV, Flowbird, TMC en P1 lopen nog.

## Parkeerhandhaving

Het reguleren van het parkeergedrag van de Bewoner, Ondernemer en Bezoeker (BOB) voor de gemeente Amsterdam. Het uitvoeren van de fiscale parkeercontrole voor de Gemeente (opsporen, constateren en rapporteren) op het betalen van Parkeerbelasting. Er zijn twee KPI's die aangeven of de werkzaamheden op de afdeling correct worden uitgevoerd.

KPI 1 Constateringskans: Het optimaliseren van de nakoming van de parkeerbelastingplicht door rechtvaardige en rechtmatige fiscale handhaving.

KPI 2 Minimaliseren vermijdbare constateringen: De uitvoering van de handhaving en het opleggen van de naheffingsaanslagen dient betrouwbaar, zorgvuldig, rechtmatig, maar ook rechtvaardig en proportioneel te zijn. Met als norm percentage vermijdbare constateringen <2,5%

De finale validatie van de dataset KPI 1 constateringskans wordt voor Q3 en Q4 nog uitgevoerd. Daarnaast is nog niet alle data compleet om KPI 2a te berekenen. Deze wordt later gerapporteerd.

| | 2024 | | | | 2025 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **KPI 1: Constateringskans** | **Q1** | **Q2** | **Q3** | **Q4** | **Q1** | **Q2** | **Q3** | **Q4** |
| KPI 1 | | 6,33% | 7,07% | 8,16% | 8,76% | 7,86% | 7,77% | |

| | 2024 | | | | 2025 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **KPI 2: vermijdb. constat.** | **Q1** | **Q2** | **Q3** | **Q4** | **Q1** | **Q2** | **Q3** | **Q4** |
| KPI 2a vermijdbare const. | | 1,02% | 1,19% | 1,38% | 1,86% | 1,11% | 0,89% | |

**Fiscale handhaving**

Het aantal gecontroleerde voertuigen en de aantal constateringen zijn dit kwartaal gestegen ten opzichte van vorig kwartaal. Deze stijging heeft te maken met uitbreiding fase 6, waarbij er ongeveer 15.000 parkeerplekken bij zijn gekomen. De uitbreiding is vanuit de handhaving goed verlopen. In verband met het verloop van medewerkers zijn we ook in dit kwartaal doorgegaan met het werven van nieuw personeel. Het trainen en coachen van de medewerkers gaat ook nog steeds door voor een effectievere uitvoering.

**Mulder**

Het aantal mulder afhandelingen is in dit kwartaal gedaald, met name in december. Dit heeft te maken met de personele beschikbaarheid. De aanvraag voor beëdiging van twee nieuwe BOA's zijn gedaan, nadat de beëdiging is gedaan zullen het aantal afhandelingen stijgen.

**Wielklem**

Onze leverancier heeft de ontwikkeling afgerond van fase 3 t/m 5 van het klemmanagement systeem. De planning is dat de ontwikkeling in Q1 2026 wordt uitgerold nadat alle testen en voorbereidingen zijn uitgevoerd. Door de reeds uitgevoerde organisatorische wijziging op de Image Review Wielklem in vorig kwartaal blijven het aantal wielklemmen in de loop van dit kwartaal op het niveau van eind vorig kwartaal.

## Fiscale handhaving

| | | Fiscale Handhaving | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Gecontroleerde parkeerplekken | Gecontroleerde voertuigen | Constateringen |
| **2024** | Totaal Q1 | 158.154 | 10.273.571 | 154.610 |
| | Totaal Q2 | 181.784 | 10.991.734 | 179.370 |
| | Totaal Q3 | 181.465 | 13.306.571 | 197.883 |
| | Totaal Q4 | 192.767 | 16.257.649 | 239.056 |
| **2025** | Totaal Q1 | 191.022 | 16.360.574 | 209.745 |
| | Totaal Q2 | 215.661 | 15.455.859 | 225.525 |
| | Totaal Q3 | 206.706 | 15.284.008 | 221.016 |
| | Oktober | 203.401 | 5.524.628 | 71.390 |
| | November | 215.796 | 5.368.651 | 80.181 |
| | December | 216.634 | 5.449.551 | 75.576 |
| | Totaal Q4 | 216.634 | 16.342.830 | 227.147 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Totaal 2024** | **192.767** | **50.829.525** | **770.919** |
| **Totaal 2025** | **216.634** | **63.443.271** | **883.433** |

| | | Constateringen | | |
|---|---|---|---|---|
| | | NL | Verdragslanden | Niet verdragslanden |
| **2024** | Totaal Q1 | 132.291 | 20.581 | 1.738 |
| | Totaal Q2 | 154.606 | 23.707 | 1.057 |
| | Totaal Q3 | 166.187 | 28.080 | 3.616 |
| | Totaal Q4 | 207.695 | 27.664 | 3.697 |
| **2025** | Totaal Q1 | 181.243 | 24.084 | 4.418 |
| | Totaal Q2 | 191.849 | 29.244 | 4.432 |
| | Totaal Q3 | 186.208 | 29.813 | 4.995 |
| | Oktober | 61.413 | 8.687 | 1.290 |
| | November | 71.507 | 7.255 | 1.419 |
| | December | 65.557 | 8.789 | 1.230 |
| | Totaal Q4 | 198.477 | 24.731 | 3.939 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Totaal 2024** | **660.779** | **100.032** | **10.108** |
| **Totaal 2025** | **757.777** | **107.872** | **17.784** |

| | | Beoordelingen | |
|---|---|---|---|
| | | IR afgehandeld | On Street afgehandeld (NV) |
| **2024** | Totaal Q1 | 399.836 | 8.007 |
| | Totaal Q2 | 494.289 | 14.947 |
| | Totaal Q3 | 559.520 | 18.276 |
| | Totaal Q4 | 655.861 | 28.750 |
| **2025** | Totaal Q1 | 451.892 | 5.458 |
| | Totaal Q2 | 507.811 | 6.961 |
| | Totaal Q3 | 473.584 | 4.321 |
| | Oktober | 164.479 | 2.314 |
| | November | 168.281 | 2.416 |
| | December | 159.690 | 2.018 |
| | Totaal Q4 | 492.450 | 6.748 |

| | | |
|---|---|---|
| **Totaal 2024** | **2.109.506** | **69.980** |
| **Totaal 2025** | **1.925.737** | **23.488** |

## Mulder handhaving

| | | Mulder Handhaving | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Mulder scans | IR afgehandeld | AvB (R315b) | Automat. Afhandeling | % scan vs Mulder |
| **2024** | Totaal Q1 | 201.810 | 97.361 | 2.337 | 42.699 | 21% |
| | Totaal Q2 | 505.164 | 142.766 | 1.904 | 50.311 | 10% |
| | Totaal Q3 | 582.193 | 156.552 | 971 | 64.788 | 11% |
| | Totaal Q4 | 664.212 | 144.876 | 1.790 | 82.499 | 12% |
| **2025** | Totaal Q1 | 487.564 | 83.316 | 1.017 | 75.802 | 16% |
| | Totaal Q2 | 508.695 | 127.740 | 1.523 | 84.630 | 17% |
| | Totaal Q3 | 506.593 | 120.714 | 2.179 | 88.054 | 17% |
| | Oktober | 150.722 | 41.410 | 677 | 32.137 | 21% |
| | November | 147.347 | 36.246 | 508 | 30.605 | 21% |
| | December | 149.607 | 26.287 | 182 | 31.681 | 21% |
| | Totaal Q4 | 447.676 | 103.943 | 1.367 | 94.423 | 21% |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Totaal 2024** | **1.953.379** | **541.555** | **7.002** | **240.297** | **12%** |
| **Totaal 2025** | **1.950.528** | **435.713** | **6.086** | **342.909** | **18%** |

## Wielklem en wegsleep

| | | Wielklem & Sleep | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Wielklem 50 % | Wielklem 100 % | Wegsleep verzoeken |
| **2024** | Totaal Q1 | 55 | 603 | 93 |
| | Totaal Q2 | 57 | 695 | 119 |
| | Totaal Q3 | 46 | 674 | 116 |
| | Totaal Q4 | 48 | 703 | 138 |
| **2025** | Totaal Q1 | 70 | 878 | 170 |
| | Totaal Q2 | 65 | 848 | 165 |
| | Totaal Q3 | 103 | 1185 | 257 |
| | Oktober | 40 | 511 | 90 |
| | November | 36 | 493 | 70 |
| | December | 43 | 487 | 84 |
| | Totaal Q4 | 119 | 1491 | 244 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Totaal 2024** | **206** | **2.675** | **466** |
| **Totaal 2025** | **357** | **4.402** | **836** |