ALLES
START
MET P1

Jaarrapportage P1 (Amsterdam) 2024

Onderdeel van QPARK

Inhoud

Inleiding 3
Het Klant Contact Center (KCC) en de Parkeerdienstverlening 4
Operationalisering van het vergunningenbeleid 6
Bezwaren, Bezwaarschriftencommissie en klachten 8
Bezwaren Nha's 8
Klachten 8
Bezwaren Vergunningen 9
Beheer en onderhoud parkeerautomaten 10
Parkeerhandhaving 12

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 week-, maand-, halfjaar- en kwartaalrapportages, verzorgt P1 ook de jaarrapportage. Deze jaarrapportage bevat de vastlegging van de KPI's en contractuele eisen van de verschillende afdelingen, inclusief een korte toelichting.

Per 1 januari 2024 verzorgt P1 de parkeerdienstverlening voor gemeente Amsterdam. De sturing bij P1 vangt aan vanuit het parkeerdashboard. Het eerste jaar stond in het teken van de basis op orde, de transitie van EPS naar P1 en de uitbreidingen betaald parkeren. 2025 zal in het teken staan om de basis op orde verder te verbeteren.

Het doel is om in 2025 de kwaliteit van de medewerkers te verhogen en beter inzicht te krijgen in de data waardoor we de medewerkers beter kunnen inzetten. Daarnaast willen we het gebruik van 5.1, 1, c uitgebreiden bij de andere afdelingen zoals vergunningen, financiën en bezwaren. We hopen dat hierdoor betere dossiervorming voor de klant plaatsvindt waardoor deze beter geholpen kan worden in de toekomst.

In deze rapportage zullen wij conform de volgorde van de weekrapportage 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 contractuele eisen en prestaties, vastgelegd in KPI 7 zoals hieronder beschreven:

- KPI 7d: De SLA voor het KCC is conform het Programma van Eisen minimaal 80% binnen 40 seconden.
- KPI 7c: Daarnaast hebben we een KPI waarbij de binnengekomen e-mails (minimaal 99%) binnen 1 werkdag moeten worden afgehandeld.
- KPI 7e: De laatste KPI omhelst het % van de calls die bij het CCA binnenkomen en zelfstandig kan afhandelen. Hieronder worden de cijfers van het KCC over 2024 toegelicht.

Het KCC is eind 2024 uitgekomen op een SLA van 76% (zie tabel 1). Na opstartproblemen met betrekking tot de bezetting en hebben we beter inzicht gekregen in de forecast van het aantal calls. Het gevolg is dat we een hogere SLA hebben behaald en dat het percentage wat is beantwoord omhoog is geschoten naar de 90%. Hierdoor hebben we de bereikbaarheid van het KCC naar een hoger niveau getild. De opstartproblemen hadden te maken met de transitie van het nieuwe contract van EPS naar P1, de vele storingen en de uitbreidingen van betaald parkeren. Met name de storingen en problemen tijdens de prolongatie hebben voor enorm veel calls gezorgd, waardoor het KCC niet in control was (zie voorbeelden kwartaalrapportages 2024).

De telefonische bereikbaarheid: 80% binnen 40 seconden

		Answered		Missed		Avg Wait-Time Calls		% Calls		
Activity Period	Calls Received	Total	In SLA	Short (<13s)	Long (>300s)	Answered	Missed	Answered	Missed	% SLA
01/2024	2738	1.948	634	9	316	00:07:25	00:06:29	71,17%	28,83%	23%
02/2024	5018	3.501	958	12	832	00:09:42	00:10:39	69,95%	30,05%	19%
03/2024	5579	3.384	475	11	1.476	00:16:53	00:14:16	61,34%	38,66%	9%
04/2024	7439	3.272	380	22	3.370	00:23:01	00:21:05	45,06%	54,94%	5%
05/2024	5285	3.784	1.043	11	990	00:09:46	00:12:14	71,71%	28,29%	20%
06/2024	4465	3.555	1.534	15	530	00:06:22	00:10:10	79,67%	20,33%	34%
07/2024	4592	4.305	3.295	24	76	00:01:22	00:04:36	93,77%	6,23%	72%
08/2024	5017	4.672	3.535	79	42	00:01:04	00:02:16	93,12%	6,88%	72%
09/2024	5798	5.274	3.479	20	155	00:02:01	00:04:54	90,96%	9,04%	60%
10/2024	6315	5.266	2.698	218	344	00:03:48	00:05:49	83,39%	16,61%	44%
11/2024	4607	4.266	2.893	19	44	00:01:31	00:02:28	92,60%	7,40%	63%
12/2024	3952	3.719	2.985	12	24	00:01:00	00:02:05	94,10%	5,90%	76%
Total	60805	46.946	23.909	452	8.199	00:06:13	00:12:53	77,55%	22,45%	40%

Tabel 1 (Bron: 5.1, 1, c

Door betere inzichten in de forecasting zijn we in staat geweest de werkzaamheden beter te verdelen in de maanden waar er minder calls binnenkwamen (zie tabel 2). Bovenstaande data laat zien dat tijdens de verlengingen van de vergunningen er meer calls binnenkomen bij het KCC. In de overige maanden zie je een daling van het aantal calls. Op deze manier kunnen we steeds beter voorspellen wanneer de calls binnenkomen.

Maand	Ontvangen oproepen	Werkdagen	Gemiddeld per dag	SLA
Januari	2738	22	124	23%
Februari	5018	21	239	19%
Maart	5579	21	266	9%
April	7439	21	354	5%
Mei	5285	21	252	20%
Juni	4465	20	223	34%
Juli	4592	23	200	72%
Augustus	5017	22	228	72%
September	5798	21	276	60%
Oktober	6315	23	275	44%
November	4607	21	219	63%
December	3952	20	198	76%

Tabel 2 (Bron: 5.1, 1, c

Afhandeltijden e-mails: 99% binnen 1 werkdag

We hebben een mooie inhaalslag weten te maken en zijn we in control (zie tabel 3). In Q1 2025 zal het KCC aantonen wat de gemiddelde openstaande tijd is van een case en een percentage van wat is behandeld binnen 1 werkdag. We zitten op dit moment nog niet boven de grens van 99%.

!5.1, 1, c	Binnen	Open
5.1, 1, c	10.000	2.000
Q2	10.943	2.580
Q3	13.994	143
Q4	10.586	14
Totaal	45.523	

Tabel 3 (Bron: !5.1, 1, c

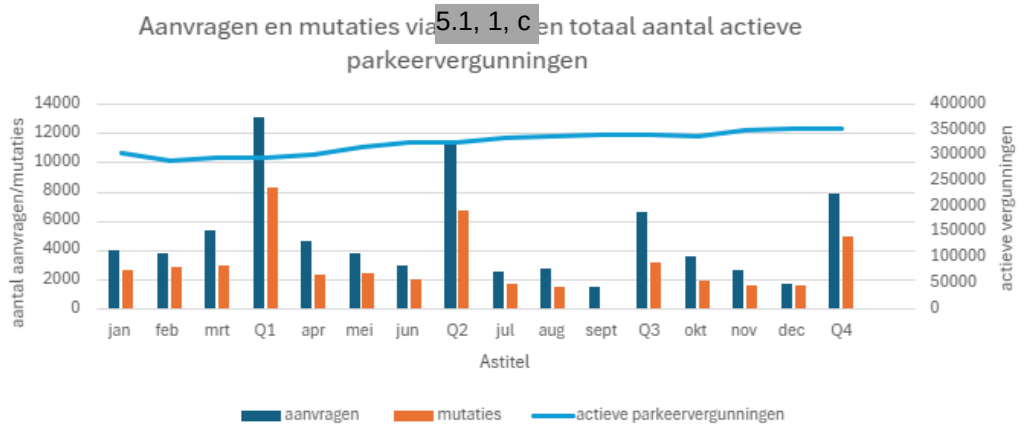
Het % (maximaal 25%) van de calls die bij het CCA binnenkomen en zelfstandig kan afhandelen

Voorlopig houden we de cijfers van DVL aan omdat zij de verantwoordelijkheid hebben om hierover te rapporteren. Over 2024 hebben is het percentage van KPI 7e gemiddeld 10% en behalen wij dus deze KPI.

Operationalisering van het vergunningenbeleid

De contractuele eisen en prestaties, vastgelegd in KPI 4 zoals hieronder beschreven:

- KPI 4a: Geautomatiseerde afhandeling wel mogelijk: het percentage aanvragen en mutaties dat binnen 4 uur (7 dagen per week) wordt afgehandeld;
- KPI 4b: Geautomatiseerde afhandeling niet mogelijk (exclusief kenteken wijziging): het percentage aanvragen en mutaties dat binnen twee werkdagen wordt afgehandeld;
- KPI 4c: Kentekenwijzigingen waarbij geautomatiseerde afhandeling niet mogelijk (exclusief kenteken wijziging): het percentage aanvragen en mutaties dat binnen de termijnen uit het PvE wordt afgehandeld:
    - Aanvragen van maandag tot en met vrijdag voor 16.00 uur op werkdagen dienen dezelfde werkdag te zijn verwerkt;
    - Aanvragen van maandag tot en met vrijdag na 16.00 uur op werkdagen of in het weekend dienen de volgende dag voor 09.00 te worden zijn verwerkt.



Figuur 1 (bron: 5.1, 1, c

Na het tweede kwartaal is het aantal aanvragen en mutaties via 5.1, 1, c afgenomen. Dit komt doordat we het vergunningensysteem is verbeterd en verder is geautomatiseerd. Het aantal actieve vergunningen is met +/- 15% gestegen in 2024. Dit heeft voornamelijk te maken met de uitbreidingen.

De afdeling Vergunningen is gedurende 2024 in control geweest ondanks de transitie en de uitbreidingen van betaald parkeren. Dit is te zien in stabiele prestaties van KPI 4b en 4c (zie tabel 4/5).

Year-Month	**Q1**	**Q2**	**Q3**	**Q4**	**Total 2024**
EVS - OnTime	2840	5787	4144	5597	18368
EVS - Delay	21	178	21	99	319
EVS - Total	**2861**	**5965**	**4165**	**5696**	18687
5.1, 1, c - OnTime	13045	11322	8857	6529	39753
5.1, 1, c **- Total**	**13045**	**11322**	**8857**	**6529**	39753
KPI 4b	**99,87%**	**98,97%**	**99,84%**	**99,19%**	

Tabel 4 (bron EVS)

Year-Month	Q1	Q2	Q3	Q4	Total 2024
EVS - OnTime	3305	3633	4012	5377	16327
EVS - Delay	277	315	397	272	1261
-EVS-downtime impact	0	0	0	-25	-25
EVS - Delay total	277	315	397	247	1236
EVS - Total	**3582**	**3948**	**4409**	**5624**	17563
5.1, 1, c - OnTime	6189	5178	3631	3193	18191
5.1, 1, c **- Total**	**6189**	**5178**	**3631**	**3193**	18191
KPI 4c	**97,17%**	**96,55%**	**95,06%**	**97,20%**	

Tabel 5 (bron EVS)

Bezwaren, Bezwaarschriftencommissie en klachten

Dit hoofdstuk documenteert de belangrijkste KPI's en contractuele prestaties over het jaar 2024 binnen de teams Bezwaren NHA's, Bezwaren Vergunningen (voorheen BSC) en Klachten.

Bezwaren Nha's

Vooral in Q4 zien we een stijging van meer dan 20% in het aantal ontvangen bezwaren, met name veroorzaakt door de intensivering en de uitbreiding van de handhaving.

	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal 2024
Digitaal ontvangen	20.121	22.686	21.827	26.710	**91.344**
Analoog ontvangen	4.860	5.096	5.528	8.333	***23.817***
via Belastingdienst	onbekend	onbekend	1.977	1.985	***3.989***
Ontvangen	24.587	27.804	29.330	37.025	***118.746***
Behandeld	21.974	22.711	29.300	32.847	***106.832***

Tabel 6 (bron 5.1, 1, c

< 16 weken: Een zeer constante prestatie gedurende het jaar met een gemiddelde van 99,81% (afgerond 100%).
< 4 weken: Een daling zichtbaar vanaf Q1 (95,8%) naar Q4 (84,3%).
< 3 weken: Sterke daling in de laatste twee kwartalen, met een gemiddelde afhandeling van 60,4% in Q4. Dit verdient extra aandacht in de procesoptimalisatie.

Binnen het team van Bezwaren waren er issues met de kwaliteit van de medewerkers en de inzichten in data. Er is werk aan de winkel om de kwaliteit van de medewerkers te verhogen en deze beter in te zetten op werkzaamheden aan de hand van de data.

Afhandeltijden bezwaren	Q1	Q2	Q3	Q4	totaal 2024
KPI 7a: Bezwaar afgehandeld < 16 wkn	**99,94%**	**99,72**	**99,7%**	**99,88**	***100%***
KPI 7a: Bezwaar afgehandeld < 4 wkn	**95,8%**	**89,2**	**83,6%**	**84,3**	***88%***
KPI 7a: Bezwaar afgehandeld < 3 wkn	**86,7%**	**84,1**	**64,0%**	**60,4**	***72%***

Tabel 7 (bron dashboard)

Gedurende het hele jaar bleef de instroom van restituties voor parkeergelden stabiel. In Q4 was er echter een lichte daling in het aantal restituties, wat toe te schrijven is aan de afname van storingen in het laatste kwartaal.

	Q1	Q2	Q3	Q4	totaal 2024
Restituties parkeergelden	**1150**	**1260**	**1285**	**1047**	**4742**

Tabel 8 (bron 5.1, 1, c

Klachten

Het totaal aantal klachten daalt elk kwartaal, van 1.143 in Q1 naar 924 in Q4. Deze daling is positief en duidt op een stabilisering van de klachtensituatie gedurende het jaar, met name de verstoringen van systemen. Ondanks deze afname blijft het totaal aantal klachten relatief hoog, vooral in de eerste helft van het jaar.

Klachten	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal 2024
Parkeren - Boetes P1	150	175	207	250	782
Parkeren - Parkeerkosten P1	82	104	78	75	339
Parkeren - Vergunningen P1	911	983	717	599	3210
Totalen	**1143**	**1262**	**1002**	**924**	**4331**

Tabel 9 (bron Smile)

De afhandeltijd van klachten vertoonde een verbetering in Q4. Dit is een positieve ontwikkeling, mede doordat het team is uitgebreid met kwalitatief betere medewerkers.

Ondanks deze verbetering blijft de gemiddelde afhandeltijd voor klachten met 28,47 dagen in 2024 hoog. Dit vraagt om door te pakken in kwaliteit van de medewerkers en waar mogelijk procesoptimalisatie.

Klachten	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal 2024
Afhandeltijd < 5 werkdagen	304	270	273	333	1180
Afhandeltijd < 10 werkdagen	432	311	297	400	1440
gemiddelde afhandeltijd in dagen					28,47

Tabel 10 (bron Smile)

Bezwaren Vergunningen

De uitschieter in Q2 heeft te maken met de uitbreiding betaald parkeren in Nieuw-West. Het is dus van groot belang om hier op tijd op te anticiperen zodat je voorbereid bent op een hogere werkvoorraad en daarmee de kwaliteit van het team kan waarborgen. De voorbereidingen van de implementatie van 5.1, 1, c hebben eind 2024 plaatsgevonden en zal in 2025 verder uitgerold worden met als doel het verkorten van de doorlooptijden.

Bezwaren Vergunningen	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal 2024
Binnen gekomen bezwaarschriften	**298**	**399**	**338**	**340**	**1375**
afgehandelde bezwaren	**26**	**210**	**234**	**341**	**811**
afhandeltijd	**19.81**	**64.11**	**88.98**	**110.17**	**88.86**
Werkvoorraad	272	**461**	**563**	**562**	**562**

Tabel 11 (bron 5.1, 1, c

Beheer en onderhoud parkeerautomaten

De KPI van de afdeling Service & Onderhoud betreft een beschikbaarheid van minimaal 99% van de parkeerautomaten. We hebben alle kwartalen de beschikbaarheid van minimaal 99% behaald, ondanks de aanvullende dienstverlening en overige projecten.

Beschikbaarheid parkeerautomaten

Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
99,20%	99,05%	99,3% (voorlopig)	Niet beschikbaar

Tabel 12 (bron Taxa Meter Centrale)

Het cijfer van Q4 is nog niet bekend, vanwege het feit dat deze achterloopt op de rapportage.
In 2024 zijn er totaal 190 geüpgradede parkeerautomaten bijgeplaatst. Dit is volledig toerekenbaar aan de 3 uitbreidingsprojecten:

- Fase 1: 8 april Nieuw-West 1 (40 automaten)
- Fase 2: 3 juni Nieuw-West 2 (80 automaten)
- Fase 3: 7 okt Zuidoost (70 automaten)

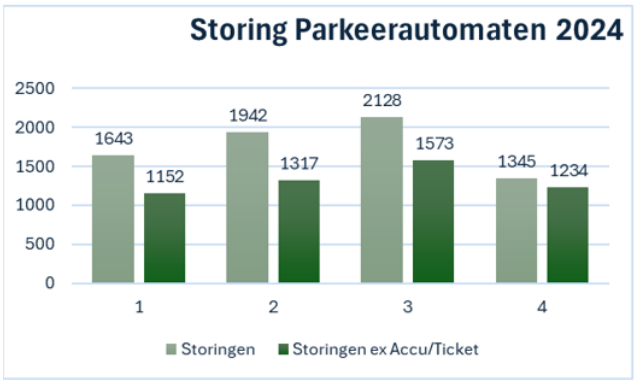
In Q4-2024 zie je een daling van het aantal parkeerautomaten. Deze is volledig toerekenbaar aan het project van de uitdunning in fase 1. Hierdoor zijn er totaal 138 automaten verwijderd.

Aantal Parkeerautomaten 2024				
Status	Q1	Q2	Q3	Q4
Operationeel CWT 2120	2160	2150	2076	2006
Operationeel S5	52	175	242	242
Totaal	2212	2322	2318	2248

Tabel 13 (bron Taxa Meter Centrale)

Na het oplopen van het aantal storingen begin van het jaar, zijn het aantal storingen in het einde van het jaar fors afgenomen. Het oplopen van de storingen had te maken met de uitbreidingen betaald parkeren. De nieuwe parkeerautomaten hebben geleid tot een stijging van de storing ‘’Ticket vast, blokkade opgegeven’’. We hebben een modificatie toegepast om dit issue op te lossen. Daarnaast hebben we in Q4 tijd gehad om proactief afgeschreven onderdelen te vervangen. Op deze manier hebben we een daling van het aantal storingen weten te realiseren.

Het aantal storingen is niet representatief voor het totaal. Dit komt omdat de accuwissels en ticketrollen zijn meegenomen terwijl deze niet als storing moeten worden gedefinieerd, maar als onderhoudwerkzaamheden (zie tabel 14).



Figuur 2 (bron Taxa Meter Centrale)

Storingen Parkeerautomaten	Q1	Q2	Q3	Q4	totaal 2024
Storingen	1643	1942	2128	1345	7058
A01: Accu vervangen	295	348	454	79	1176
A18: Ticketrol leeg en vervangen	196	277	101	32	606
Storingen ex Accu/Ticket	1152	1317	1573	1234	5276

Tabel 14 (bron Taxa Meter Centrale)

Projecten in 2024

Naast de standaard dienstverlening , zijn de onderstaande projecten afgerond:

- Fase 2 uitbreiding betaald parkeren Nieuw-West 2 (oplevering 3 juni 2024)
- Fase 3 uitbreiding Zuidoost (oplevering 7 okt 2024)
- Uitdunning fase 1 van 138 automaten (gestart in okt 2024 oplevering april 2025)
- Indexatie parkeertarieven (voorbereidingen gestart okt 2024 implementie13 jan 2025)
- Upgraden parkeerautomaten (voorbereidingen gestart maart 2024 verwachte oplevering dec 2025)
- Fase 4 uitbreiding betaald parkeren Noord en Reigersbos/Holendrecht (gestart sept 2024 oplevering 7 april 2025)

Parkeerhandhaving

De data voor Q1 ’24 is niet beschikbaar in onze dashboards, waardoor alleen de data voor Q2 t/m Q4 is opgenomen. Het eerste jaar heeft in het teken gestaan van de validatie van KPI 1. In Q1 is er een vrijstelling geweest van de KPI’s vanwege transitie EPS naar P1. Het cijfer van Q1 is dan ook niet bekend. In de tweede helft van het jaar kunnen we eindelijk spreken van een gevalideerde berekening van de constateringskans. We hebben ons daarna op de volgende zaken de focus gelegd:

- Het cijfer met hoge betrouwbaarheid dagelijks te verkrijgen om actief te sturen naar het gewenste niveau inclusief de optimalisatie van More Optimal;
- De kwaliteit te verhogen middels performance dashboard en verbeteringen in de software van de Image Review.

Tenslotte hebben we een intensieve samenwerking met Belastingen om de ketenprocessen goed in te richten en waar kan te verbeteren. De volgende stap is om in samenwerking met Bezwaren door middel van analyses het aantal vermijdbare constateringen en het aantal bezwaren te reduceren.

Een waarde van 6+% is een goede start om naar de gewenste grenswaarde van 8% te streven. Inmiddels rijden we met 22 scanauto’s vanuit 2 locaties met extra mankracht. Dit heeft ervoor gezorgd dat we in de loop van het jaar de constateringskans richting de 8% hebben verhoogd. Het doel is om dit in 2025 door te trekken en structureel het percentage van 8% kunnen behalen.

KPI’s

		Q2	Q3	Q4
KPI 1	Constateringskans	6,53%	7,25%	7,82%
KPI 2a	Vermijdbare constatering	1,02%	1,28%	1,50%

Tabel 15 (bron 5.1, 1, c