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%)

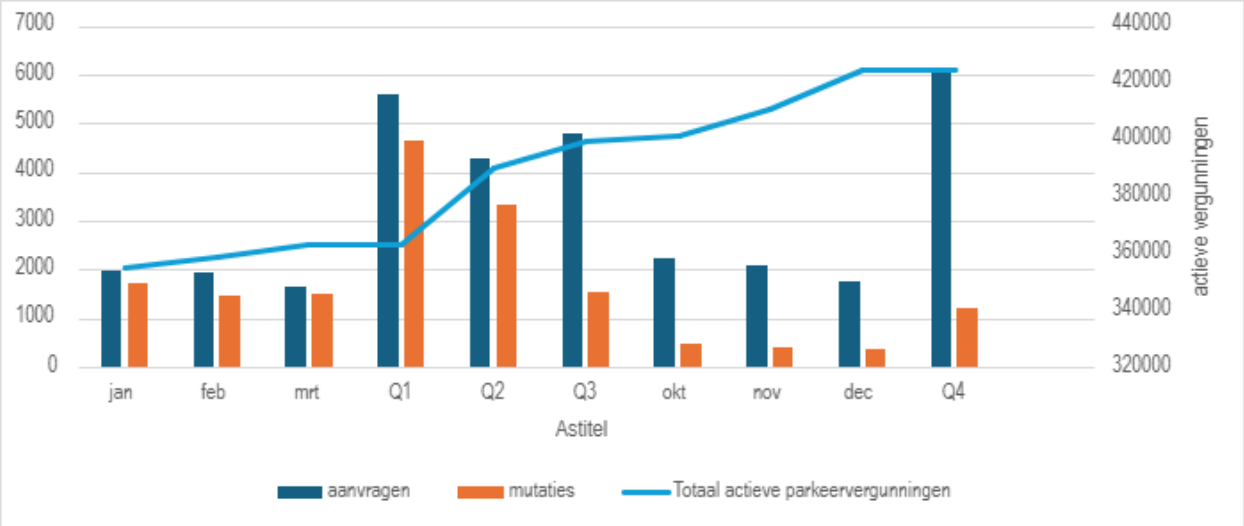
KPI 4a en 4b presteren consistent door het jaar heen in 2025. De lijn van Q4 2024 is in 2025 doorgetrokken. De verbetering heeft te maken met bijsturing, waar liggen de prioriteiten. Over het geheel genomen zijn de resultaten stabiel en betrouwbaar.

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

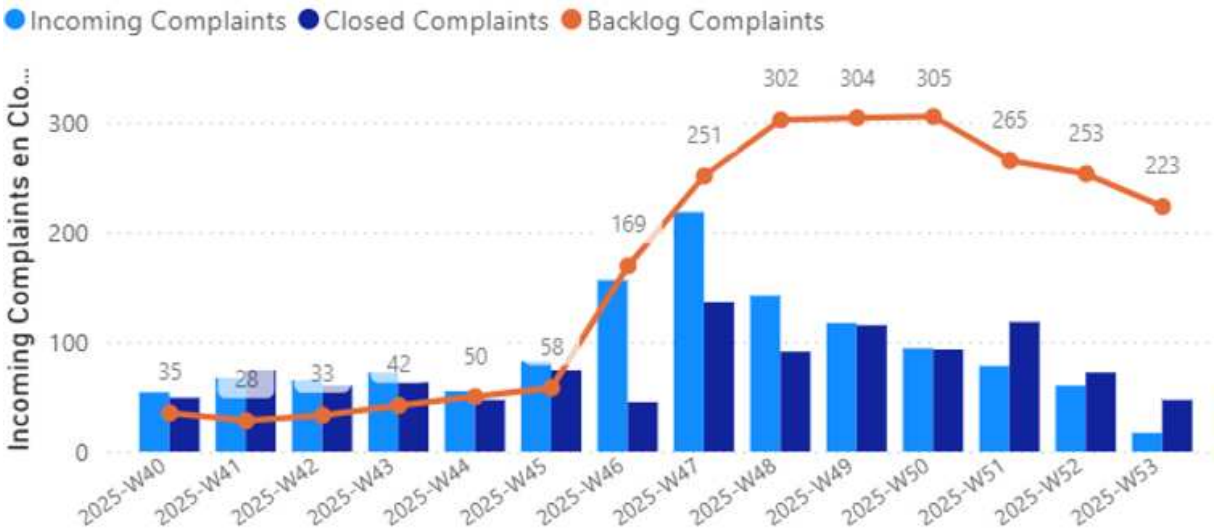
In het laatste kwartaal van 2025 zijn 1.277 klachten ontvangen, wat een forse toename is ten opzichte van de voorgaande kwartalen. Deze toename is voornamelijk te wijten aan de EVS release 1.8 waarbij er functionaliteiten voor de klant zijn veranderd.

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**