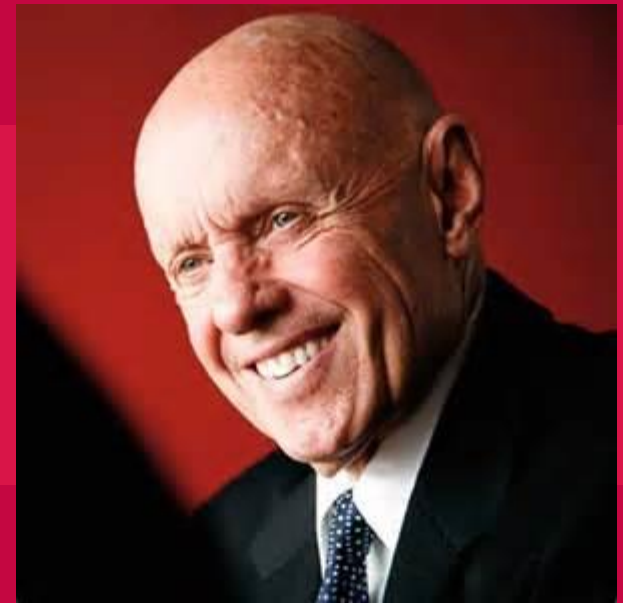


Pilot betaald parkeren 2012 in de fietsenstallingen van Breda

Geïnspireerd door Franklin Covey



Aanleiding.

- Waarom moet deze gemeentelijke dienstverlening gratis zijn.
- Wij willen het publiek laten bepalen wat zij voor de dienst die zij afnemen over hebben, vanuit het beginsel dat het geld kost.
- Het is een positief signaal waarbij wij een beroep doen op de redelijkheid van onze gebruikers.



Voorwaarden.

- Werken met de huidig aanwezige mensen en middelen.
- Achteraf betalen, voor het vertrouwen en waardering van de diensten.
- Beroep doen op mensgerichtheid en dienstverlening beheerder, i.p.v. kassa en kaartjesstation.
- Invoeren abonnementen.
- Opbrengsten (-max.30%)
- Kwaliteit van de fietsenstallingen moet omhoog.

Wat ging er mis.

- Boodschap was niet duidelijk.
- Communicatie vooraf was te beperkt.
- Communiceren met een rij wachtende is niet prettig werken waardoor het verhaal niet compleet werd uitgelegd.
- Ging doel voorbij, men betaalde niet voor wat men het waard vond.
- Klant ervaarde het als vervelend. Wist niet waar hij nu eigenlijk aan toen was.
- Betalen via automaat leverde problemen op. Men was gewend om het geld contant in de hand te geven.
- Communicatieve vaardigheden van beheerders liet te wensen over.
- Er werd al na een half jaar geëvalueerd, dit is te kort.

Verbeter punten.

- Er wordt nu gewerkt met abonnementen en strippenkaarten.
- Er zijn PIN automaten.
- Er zijn nu veel meer servicevoorzieningen zoals;
 - Opbergkluisjes
 - Gebruik van Toilet
 - Oplaadpunten voor E- bikes
 - Goede informatie voorzieningen.
 - Verhuur van Buggy, rollator, fiets en bakfiets.
- Er moet een nog betere herkenbaarheid komen van de fietsenstallingen.

Hoe nu verder.

- In de toekomst wordt het beheerd stallen van fietsen/bromfietsen weer gratis.
- Voor de extra dienstverlening moet nog steeds betaald worden. Overnachtingen van fiets en bromfiets, en verhuur van voorzieningen.
- Verwijzing in de openbare ruimten naar de fietsenstallingen toe, wordt verbeterd.