



Til: Teknik- og Miljøudvalget

Fra: Ole Bach og Anders Møller

Vedr.: Undersøgelse af parkeringsbrugernes holdninger

10. marts 2006

Journalnr.

Baggrund

Med udgangspunkt i forvaltningens mål om at forbedre dialog og service til borgerne, orienterede forvaltningen den 10/08 2005 det daværende Bygge- og Teknikudvalg om en planlagt undersøgelse af borgernes opfattelse af parkeringssituationen i København, herunder service og ydelser hos Parkering • København og Vej & Park.

Udvalget tog den planlagte undersøgelse til efterretning og resultatet af den foreligger nu i form af en rapport fra Analyseinstituttet tsn-Gallup.

Formålet med P-brugerundersøgelsen er at få klare og målbare tilbagemeldinger, som gør det muligt at gennemføre tiltag, der kan øge tilfredsheden hos kunder og brugere af Parkering • København og med Vej & Parks serviceydelser og faciliteter. Undersøgelsen skal desuden evaluere den eksisterende information og service og klarlægge om kommunikation, service, skiltning mv. kan forbedres i fremtiden.

Opstillet i punkter drejede det sig om følgende temaer:

- Parkering • Københavns image og service
- Skiltning, afstribning m.m. i København

Metode

Analyseinstituttet tsn-Gallup har gennemført brugerundersøgelsen for forvaltningen – og samlet data ved hjælp af et elektronisk spørgeskema, der giver mulighed for at vise forskellige parkeringssituationer, skilte mv.

Analysen bygger på et repræsentativt udsnit (1.017 respondenter) af personer over 18 år, indenfor HUR-området. Både københavnre og pendlere er således repræsenteret i undersøgelsen.

Resultat

Hovedresultaterne fra undersøgelsen kan sammenfattes som følger:

Trafik og Plan

Njalsgade 13
2300 København S

Telefon
33 66 33 66

Telefax
33 66 71 31

Direkte
33 66 33 70

E-mail
nitor@btf.kk.dk

www.vejpark.kk.dk

- Sammenlagt er halvdelen af de adspurgte ”ofte”, ”meget ofte” eller ”ind imellem” i tvivl om, hvorvidt de parkerer lovligt
- En overvægt af respondenter svarer, at de parkerer i København i forbindelse med besøg, underholdning og fritid
- Respondenterne oplever jævnligt en bred vifte af problemer ved at parkere i København, hvor problemer med at finde en ledig parkeringsplads og prisen for parkeringen nævnes mest hyppigt.
- En overvægt af respondenterne hælder til, at parkeringsafgifter er et middel til *både* at sikre trafiksikkerheden og kommunens indtægt
- Respondenter der har været i kontakt med en p-vagt, udtrykker en gennemsnitlig tilfredshed, der ligger over middel, hvad angår p-vagtens evne til at svare på spørgsmål og fremtræde imødekommende.
- Mest hyppige kontakt med både Parkering • København og Vej & Park udgøres af p-afgifterne
- Blandt dem der helt eller til dels forstod baggrunden for afgiften, er der en overvejende tendens til, at de ikke opfatter afgiften som rimelig. Og at det enten er parkeringsreglerne eller administrationen af disse, der er noget galt med.

På baggrund af undersøgelsen har Parkering • København og Vej & Park nøje gennemgået tilbagemeldinger og resultater fra brugerne og samlet de mest markante forbedringsmuligheder i følgende *udfordringer*, og for hver udfordring foreslået *løsninger*:

1. Manglende forståelse af P-afgifter

- *Løsning 1.1:* De særlige regler, der gælder for parkering i København, skal fremhæves og synliggøres
- *Løsning 1.2:* Køreskoler i Københavns Kommune opsøges og vil blive tilbudt indlæg på teoriaftner v. p-vagter

2. Manglende accept af p-afgiftens rimelighed

- *Løsning 2.1:* Brug af Københavns Kommunes plakatsøjler
- *Løsning 2.2:* Kampagner på online-medier og gennem gode historier i dagblade/ugeaviser
- *Løsning 2.3:* P-vagterne i gadebilledet er til rådighed for spørgsmål fra trafikanter

3. Uforståelig skiltning

- *Løsning 3.1:* Skiltningen gøres mere enkel på gadeplan.
- *Løsning 3.2:* To-timers zonen udfases helt i forbindelse med, at parkeringsprojektet implementeres
- *Løsning 3.3:* Månedlige driftsmøder mellem Vej & Park og Parkering • København om optimering af skiltning og afmærkningen

4. Bilisterne er i tvivl om Parkeringsregler

- *Løsning 4.1:* Informationsindsats over for kommende bilister i samarbejde med Københavns køreskoler
 - *Løsning 4.2:* Informationsmateriale (zonekort + regeloversigt) til eksisterende bilister – uddeles af P-vagter og byens autoforhandlere som serviceinformation
 - *Løsning 4.3:* Kampagne i lokalaviser – for eksempel hvor bydelens ”parkeringsfælder” findes
 - *Løsning 4.4:* Plakat m. parkeringsregler til store ”pendlerarbejdspladser”
 - *Løsning 4.5:* Elektronisk P-vejledning som virksomheder, styrelse mv. kan medsende ved mødeindkaldelser til gæster, samarbejdspartnere m.fl.
 - *Løsning 4.6:* Uddeling af gratis p-skiver med information om parkeringsregler
 - *Løsning 4.7:* Parkeringsinformation på Kraks elektroniske kort/rutebeskrivelse
5. Bilisterne oplever, at der er for få parkeringspladser
- *Løsning 5.1:* Der afholdes borgermøder i de kvarterer/bydele, hvor p-anlæg skal placeres
 - *Løsning 5.2:* Der etableres 4.000 parkeringspladser i de indre brokvarterer som led i parkeringsprojektet
 - *Løsning 5.3:* Øgede parkeringsafgifter, som er en del af parkeringsforliget, skal motivere flere pendlere til at bruge kollektiv trafik, for at frigøre plads til beboere
6. Bilisterne synes, at det er for dyrt at parkere
- *Løsning 6.1:* Presseomtale
 - *Løsning 6.2:* Benchmarking
7. Negativ opfattelse af p-afgiftens formål
- *Løsning 7.1:* Imagekampagne hvor p-vagter indgår og budskabet er sikkerhed (små kredit-kort str. info-foldere)
 - *Løsning 7.2:* Information på plakatsøjler
 - *Løsning 7.3:* Indsats på køreskoler
8. Utilfredshed med telefonbetjening
- *Løsning 8.1:* Parkering • København har igangsat optimering af telefonsystem, inkl. mere info. og enklere viderestilling
9. Utilfredshed med klagebehandling
- *Løsning 9.1:* Den skriftlige korrespondance i Parkering • København er blevet gennemgået. Den juridiske skabelon skal pudses til og medarbejderne tildeles redskaber til at formulere sig klart og i forhold til indsigelsen

Forvaltningens igangværende og planlagte initiativer målrettet mod størstedelen af de af disse udfordringer fremgår af skema, der er vedlagt som bilag 1.

Side 4 af 4

Økonomi

Forvaltningen anbefaler, at de nye initiativer igangsættes og at gennemførelse af initiativerne – herunder nye informationsaktiviteter om parkeringsregler - finansieres via driftsbudgetterne i hhv. Vej & Park og Parkering • København.

Forvaltningen forventer desuden, at en del af de allerede finansierede informationsaktiviteter i forbindelse med Parkeringsprojektet, medvirker til en øget forståelse af parkeringsreglerne i byen.

Høring

Politiet er orienteret om undersøgelsen og har ingen bemærkninger.

Bilag

1. Udfordringer for Parkering • København og Vej & Park. Notat om igangsatte og planlagte initiativer
2. Analyseinstituttet tns-Gallup, G@llupforum: Brugerundersøgelse om parkering