

**Productonderzoek naar de  
vernieuwde versie van ParkAlert**

Feb 2021 – Maart 2021

# Rapportage



## INHOUDSOPGAVE

---

<b>Samenvatting</b>	<b>3</b>
<b>Overzicht resultaten per vraag</b>	<b>4</b>
<b>1. Ervaring installatie ParkAlert</b>	<b>4</b>
<b>2. Frequentie gebruik</b>	<b>5</b>
<b>3. Uitsluit locaties</b>	<b>5</b>
<b>4. Waardering ParkAlert</b>	<b>6</b>
<b>5. NPS score</b>	<b>7</b>
<b>6. Overige feedback</b>	<b>9</b>
<b>Aanvullende reactie van ParkAlert op resultaten onderzoek</b>	<b>10</b>



## SAMENVATTING

---

Target Questions B.V. heeft in opdracht van ParkAlert B.V. een product onderzoek uitgevoerd voor het product de ParkAlert app met bijbehorende Button om doorgelopen parkeeracties en -boetes te voorkomen.

Het uitgangspunt bij dit onderzoek is het gebruik van de ParkAlert App en bijbehorende Button te testen in combinatie met Parkeer apps, zoals YellowBrick en ParkMobile. De 24 deelnemers dienden het product zelf te installeren en meerdere malen gedurende de testperiode te gebruiken in combinatie met betaald parkeren via een Parkeer app. Zij waren niet eerder met het product in aanraking gekomen, zodat er zo objectief mogelijke resultaten gegenereerd konden worden.

De testperiode is gestart in februari en liep tot half maart 2021. Een periode waar het gebruik van Parkeer apps minder groot was, wegens de COVID-19 situatie en bijbehorende maatregelen vanuit het RIVM. Denk hierbij aan grotendeels gesloten winkels en horeca, thuiswerken en zo min mogelijk bezoek bij anderen. De deelnemers hebben daardoor in het algemeen dan ook minder vaak gebruik kunnen maken van de Parkeer apps, en dus ParkAlert, dan in een 'normale' situatie. De testperiode is hierdoor uitgebreid van drie naar zes weken, om te zorgen dat iedere deelnemer het product meerdere malen kon gebruiken.

De vragenlijst bestond uit 6 gesloten vragen, waarbij er gevraagd werd naar gebruik en waardering van verschillende aspecten en argumentatie. De resultaten worden per vraag weergegeven door middel van grafieken en begeleidende tekst.

### OPVALLENDE RESULTATEN SAMENGEVAT:

---

- De gebruikers waarden ParkAlert met een 4,5 uit de totaal 5 sterren.
- De gebruikers geven een NPS score van 52. Dit houdt in dat de deelnemers over het algemeen ParkAlert zouden aanbevelen, maar (nog) niet op de meest actieve manier.
- Het installeren van de ParkAlert app en bijbehorende button wordt gewaardeerd met een 4,5 uit de totaal 5 sterren.
- 83% van de deelnemers was op de hoogte van de functie 'uitsluitlocaties'. 50% heeft deze optie gebruikt, waarbij het voldeed aan de verwachting.



## OVERZICHT RESULTATEN PER VRAAG

---

### 1. HOE HEEFT U HET INSTALLEREN VAN DE PARKALERT APP EN BIJBEHORENDE BUTTON ERVAREN? N=24

---



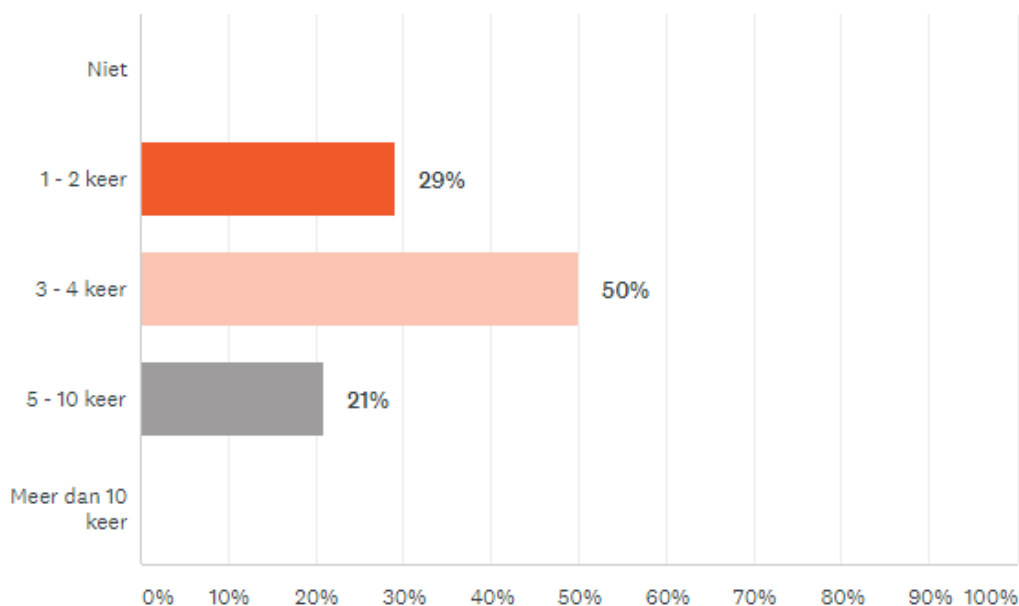
Het installeren van de ParkAlert app en bijbehorende Button wordt gewaardeerd met een 4,5. In totaal konden er 5 punten gegeven worden, waardoor de gemiddelde waardering hoog uitvalt. De hoge waardering, komt voornamelijk door de makkelijke en snelle manier van installeren. Hierbij waren de instructies over het algemeen duidelijk en overzichtelijk.

De deelnemers hebben de mogelijkheid gekregen extra onderbouwing voor hun cijfer te geven. 13 deelnemers hebben hier gebruik van gemaakt. De onderbouwing wordt beschreven met bijbehorend cijfer:

- ⦿ 5 - Ging vlekkeloos.
- ⦿ 5 - Zeer intuïtief en echt heel erg gemakkelijk.
- ⦿ 2 - De button gaf, na de button 2 seconden ingedrukt te hebben, geen melding. Dit gebeurde pas na de 5e keer indrukken (2 seconden).
- ⦿ 5 - Makkelijk te vinden in de App store.
- ⦿ 4 - Het installeren ging gemakkelijk door middel van de instructies in de app.
- ⦿ 3 - Het lezen van de offline informatie was minder simpel dan op de app.
- ⦿ 5 - Simpel en snel gebeurd.
- ⦿ 4 - Installatie app eenvoudig; specifieke instellingen vergt meer aandacht.
- ⦿ 5 - Plug and play.
- ⦿ 5 - Duidelijke instructies.
- ⦿ 5 - Duidelijk en overzichtelijk.
- ⦿ 4 - Met een beetje hulp van mijn man.
- ⦿ 5 - Een puntje ging mis: De bovenkant van de button liet los. Zat niet goed geklikt op de onderkant. Zelf even gefixt.

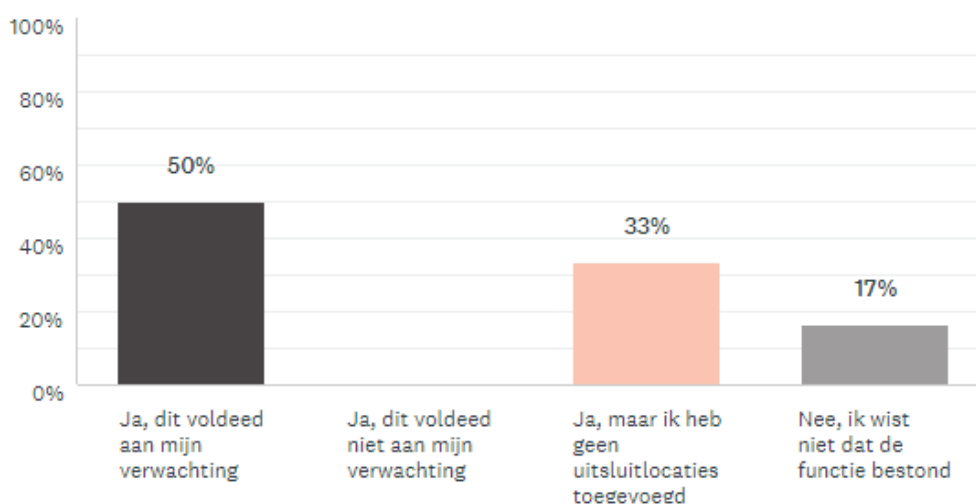


## 2. HOE VAAK HEEFT U PARKALERT GEBRUIKT TIJDENS DE AFGELOPEN WEKEN? N=24



De deelnemers was gevraagd ParkAlert minimaal driemaal te gebruiken. Zo kunnen zij een beter beeld verkrijgen van de werking van het product. Bij 29% is dit niet gelukt, mede door de maatregelen wegens COVID-19. De overige 71% is het wel gelukt om minimaal driemaal ParkAlert te gebruiken.

## 3. WIST U DAT U LOCATIES KUNT UITSLUITEN? VOLDEED DEZE FUNCTIE AAN UW VERWACHTINGEN? N=24



83% van de deelnemers was op de hoogte van de functie 'locaties uitsluiten' om te zorgen dat zij geen meldingen ontvangen wanneer zij bijvoorbeeld in een vergunning zone parkeren. 50% van de deelnemers heeft hier gebruik van gemaakt, waarbij het voldeed aan de verwachting.



Er zijn twee deelnemers die aangeven dat hij of zij liever een gehele zone uit zou willen sluiten, in plaats van een straat, zoals momenteel het geval is.

#### 4. HOE TEVREDEN BENT U IN HET ALGEMEEN OVER UW PARKALERT? N=24



Er is een gemiddelde van 4,5 als waardering voor ParkAlert in het algemeen. Dit is bijna de volledige 5 qua score. Er kan worden gezegd dat de deelnemers zeer tevreden zijn over ParkAlert. Deze hoge waardering komt voornamelijk door de eenvoudige en effectieve werking van het product. Het werkt zoals aangegeven.

De deelnemers met de minste waardering (N=2, cijfer 3) zijn deelnemers die ParkAlert 1 – 2 keer gebruikt hebben gedurende de testperiode. De argumentatie voor hun cijfer is voor de één dat het niet een tool voor hem/haar is en de ander geeft aan niet graag de bluetooth zomaar aan te willen hebben staan. Het is mogelijk dat zij door de minimale ervaring met het product, geen optimaal beeld hebben verkregen van de werking, hoewel het Bluetooth argument lastig op te lossen is.

De deelnemers hebben de mogelijkheid gekregen extra onderbouwing voor hun cijfer te geven. 15 deelnemers hebben hier gebruik van gemaakt. De onderbouwing wordt beschreven met bijbehorend cijfer:

- ⦿ 4 - Gemakkelijk in gebruik en het doet wat het moet doen!
- ⦿ 5 - Het doet wat het zegt: besparen van parkeergeld.
- ⦿ 4 - Ik heb ParkAlert te weinig gebruikt om er heldere mening over te hebben als ervaringsdeskundige.
- ⦿ 4 - Werkt makkelijk!
- ⦿ 5 - Makkelijk en heel effectief.
- ⦿ 3 - Het is niet echt een ' tool ' voor mij geloof ik. Hij piepte ook op momenten dat ik niet aan het parkeren was. Of parkline niet ingesteld had en al weer weg reed. Waarschijnlijk mijn onhandigheid met een systeem.

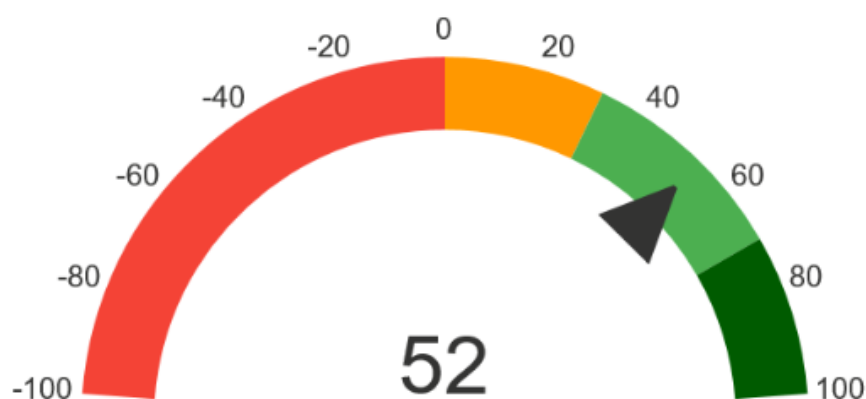


- 3 - Ik heb niet graag mijn Bluetooth zomaar aan staan en vergeet deze vaak aan te zetten als ik in de auto stap. Hierdoor gebruik ik de button weinig.
- 4 - Waarschuwde goed.
- 5 - Word netjes gewaarschuwd voor zowel betalen als stoppen met betalen.
- 4 - Prima app en mooie knop.
- 5 - Normaal vergat ik het altijd.
- 5 - Werkt zeer eenvoudig.
- 5 - Werkt goed, kan niet missen.
- 5 - Simpel in gebruik, kind kan de was doen.
- 4 - Ondanks het systeem komt het nog steeds voor dat ik het vergeet.

---

**5. IN HOEVERRE ZOU U OP EEN SCHAAL VAN 1 TOT 10 PARKALERT AANBEVELEN AAN FAMILIE EN VRIENDEN AAN DE HAND VAN EEN CIJFER? N=24**

---



Er is een net promoter score (NPS) toegevoegd om de klanttevredenheid te meten. Door middel van de NPS score kan er gekeken worden in hoeverre de deelnemers ParkAlert zouden aanbevelen aan hun familie en vrienden aan de hand van een cijfer. De NPS score die hier aan vast hangt is 52. Dit houdt in dat de deelnemers over het algemeen ParkAlert zouden aanbevelen, maar (nog) niet op de meest actieve manier. Hierbij is de NPS-EU norm gehanteerd, gezien het onderzoek in Europa is uitgevoerd.

De deelnemers hebben de mogelijkheid gekregen extra onderbouwing voor hun cijfer te geven. 15 deelnemers hebben hier gebruik van gemaakt. De onderbouwing wordt beschreven met bijbehorend cijfer:



- ⦿ 9 - Goed apparaatje wat je geld bespaart!
- ⦿ 10 - Het bespaart, ook als je in eerste instantie denkt dat je zelf de parkeermeter wel uit zal zetten. En het dan alsnog vergeet.
- ⦿ 7 - Voor mij is het een erg handig apparaat, omdat ik vaak vergeet de parkeeractie stop te zetten. Ik kan me voorstellen dat er veel mensen zijn die hier geen behoefte aan hebben, maar voor hen die dat wel hebben, is dit een goede uitkomst!
- ⦿ 7 - Denk wel dat ik dat zou doen als het ter sprake komt.
- ⦿ 7 - Handig om te hebben.
- ⦿ 9 - Voegt echt iets toe.
- ⦿ 7 - Voor anderen kan het prima werken.
- ⦿ 8 - Product is top, maar die Bluetooth connectie vind ik zelf onhandig.
- ⦿ 8 - Ik raad niet zo snel iets aan.
- ⦿ 10 - Zeer praktisch en kosten besparend.
- ⦿ 10 - Zeer handig om het nooit meer te vergeten.
- ⦿ 9 - Kleine investering om kosten te voorkomen.
- ⦿ 8 - Handige tip die je iedereen kunt geven.
- ⦿ 9 - Voegt echt iets toe, dus zeker te adviseren.
- ⦿ 8 - Is een uitstekend concept.





---

## 6. HEEFT U NOG SUGGESTIES OF OVERIGE FEEDBACK OM HET GEBRUIKERSGEMAK VAN PARKALERT TE VERHOGEN?

---

- ⦿ Uitsluiting nog iets ruimer maken via een straal van zeg 100- 200 meter.
- ⦿ Topproduct!
- ⦿ Het zou handig zijn als de button mijn ParkMobile transactie ook zou kunnen stoppen.
- ⦿ Handig als je vaak vergeet ParkMobile aan te zetten. Ik zou het fijner vinden als je sneller een melding krijgt ipv wanneer je al een heel stuk bij je auto vandaan bent. Eenmaal terug in de auto piept het apparaat gelijk, dus dat is goed.
- ⦿ De vraag is of de app altijd aan moet staan. In het kader van privacy wil ik niet dat Parkalert op ieder moment weet waar ik ben.
- ⦿ Ik kreeg pas een melding van de button 5 minuten nadat ik weg reed van de parkeerplek.
- ⦿ De bovenkant van de button viel eraf maar gelukkig niks kapot of iets dergelijks. Ik kon het makkelijk weer maken.
- ⦿ Ja! Bij het toevoegen van uitsluitlocaties zou ik het liefst willen werken per parkeerzone. Als dat niet mogelijk is, lijkt het mij handig om te werken met een cirkel van x meter in plaats van een nauwkeurige locatie, zoals een straat.
- ⦿ Ik krijg nu continu een melding die niet weg te klikken is met; automatisch verbinden met ParkAlert. Als deze melding er niet is het echt top!
- ⦿ Misschien een extra vriendelijke toevoeging in de boodschap/alert. Of een knipoog in de boodschap.
- ⦿ Ga zo door.
- ⦿ Iets harder geluid zou mogen.
- ⦿ Dezelfde button zou door meerdere telefoons moeten kunnen worden gebruikt.
- ⦿ Werkt simpel en prima.



## AANVULLENDE REACTIE VAN PARKALERT OP RESULTATEN ONDERZOEK

---

Graag bedanken we de deelnemers voor hun medewerking aan dit onderzoek. ParkAlert werkt continu aan het optimaliseren van haar producten. We zijn dan ook blij met de suggesties die vanuit dit marktonderzoek naar voren zijn gekomen.

### BELANGRIJKE PUNTEN OM EVEN BIJ STIL TE STAAN ZIJN:

---

#### **Privacy**

Bluetooth moet altijd aan staan, zodat ParkAlert vast kan stellen of gebruikers zich in betaald parkeergebied bevinden op het moment van parkeren. Dit leidt ertoe dat ParkAlert slechts bij het in- en uitstappen van de auto (*het moment dat verbinding met de Button wordt gemaakt of verbroken*) weet waar een voertuig geparkeerd staat, maar niet waar de eigenaar zich bevindt zodra deze uitgestapt is, of het voertuig weer aan het rijden is.

De beperkte data die in dit kader gegenereerd worden door ParkAlert, worden verder op geen enkele wijze voor andere doeleinden gebruikt dan hierboven beschreven. Voor meer informatie hierover verwijzen we naar het Privacy statement van ParkAlert.

#### **Uitsluitlocaties**

Een ander punt dat een aantal keren in het onderzoek naar voren is gekomen, is de bestaande mogelijkheid om locaties uit te sluiten van ParkAlert-waarschuwingen. Te denken valt hierbij aan plekken die gereserveerd zijn voor vergunninghouders. De straal voor deze uitsluitgebieden zal door ParkAlert nog wat worden vergroot. Tevens zal onderzocht worden of volledige parkeerzones kunnen worden uitgesloten. Verder hebben we de uitleg van deze functie een prominentere plek gegeven in het installatieproces van de app.

#### **Overige functies**

Ook kwam de vraag naar voren of het mogelijk is om een ParkAlert Button te gebruiken in combinatie met meerdere telefoons, en het antwoord hierop is: ja. Dezelfde button kan gekoppeld worden aan een onbeperkt aantal telefoons, zodat ook mensen die een auto delen de voordelen van ParkAlert kunnen ervaren.

Via de ParkAlert app en onze website zullen we gebruikers op de hoogte houden over verdere ontwikkelingen en nieuwe functionaliteiten.

Nieuwpoortkade 30 1055 RX Amsterdam  
T +31 (0)88 42 00 810 info@targetquestions.nl



TARGET QUESTIONS • HELDERE INZICHTEN