

Kunnen we de techniek wel bijbenen?

De laatste jaren worden we overstelpt met nieuwe technieken die weer nieuwe diensten mogelijk maken. Aan de ene kant maken die ons leven gemakkelijker. Aan de andere kant wordt de verscheidenheid van diensten steeds groter. Om al die diensten te kunnen faciliteren wordt de techniek steeds complexer. Niet alleen aan de achterkant (binnenin) maar ook aan de voorkant.

TEKST **PETER MARTENS**

Houdt de parkeerklant alle nieuwe dienstverlening en techniek nog wel bij? De verscheidenheid van diensten wordt steeds groter en de techniek steeds complexer. Maar voor de gebruiker wordt het er niet altijd makkelijker op. Zaak is de gebruiker in de beginfase goed te begeleiden.

Onlangs werd bij de parkeergarage bij mijn huis de parkeerinstallatie vervangen. Daarbij werden extra betaalopties geïntroduceerd. Zo werd het mogelijk om met de Maestro-kaart of creditcard in te rijden en aan de uitrit af te rekenen, zonder dat je langs de betaalautomaat moet. Bovendien kun je geen parkeerkaartje meer verliezen.

Dat betekent een complexere terminal aan de in- en uitrit. Bij de inrit (links) was er altijd al een optie om een kaartje te trekken of een abonnementskaart in te voeren. De abonneerders hebben bij de nieuwe ingang snel genoeg hun eigen routine gevonden (linksboven naast het beeldscherm), dat is geen probleem. Ook andere klanten moeten het gebruik van de nieuwe toegangs- en betaalmiddelen ontdekken. De nieuwe contactloze betaalkaarten die door de banken zijn uitgegeven vereisen in plaats van de insteeksleuf een voorhoudvakje (die met het bekende contactless-logo en de tekst "Rij hier contactloos in"), terwijl er ook nog insteek-

kaarten in omloop zijn (vooral creditcards). Dus moeten komende jaren beide kaarttypen gefaciliteerd worden.

BETAALFUNCTIE

Aan de uitrit (rechts) moet er naast de lezer voor betaalde parkeerkaartjes voor beide typen betaalkaarten (insteek en contactless) een betaalfunctie komen. Bovendien moet er bij betaling aan de uitrit op verzoek (extra drukknop bij het beeldscherm) een kwitantie geproduceerd kunnen worden.

Deze aanpassing heeft ook consequenties voor de lezers bij de voetgangerstoegangen. De gebruikers die met Maestro- of creditcard zijn binnengereden, moeten zich daar met hetzelfde toegangsmiddel identificeren om de garage binnen te komen. Door de vele opties is de deurlezer bijna net zo complex geworden als een betaalautomaat: lezer voor een parkeerkaartje, lezer voor een traditionele bankkaart, lezer voor een contactloze bankkaart en een vakje voor het abonnement (transponder, druppel of proximity kaart).


VERTWIJFELING

Regelmatig staan bezoekers met twijfel bij deze voetgangersdeur: Is het nu alleen toegang of ook een betaalautomaat? Ik kan mijn parkeerkaartje erin steken én mijn betaal-

kaart. Heb ik nou betaald of niet? Want ik krijg geen bevestiging op het scherm, noch een kwitantie.

Het staat er allemaal wel aangegeven: op het beeldscherm "Open deur met toegangsmiddel parkeergarage" en op het voorhoudvakje "Open de deur contactloos". Maar dat is blijkbaar niet de taal die klanten onmiddellijk tot het gewenste gedrag leidt.

Als bewoner begin ik dan maar een gesprekje: "Heeft u een parkeerkaartje of bent u met een creditcard ingereden? In het eerste geval kunt u met het parkeerkaartje de deur openen en moet u beneden bij de betaalautomaat betalen. In het tweede geval kunt u met de creditcard de deur openen en betaalt u met uw creditcard aan de uitrit. Daar ziet u dan een bevestiging op het schermje en kunt u een kwitantie vragen."

Als je het weet is het handig, maar je moet het wel eerst ontdekken. Helaas staan we hierin als parkeersector niet alleen: hetzelfde gaat op voor ons nieuwe koffie-apparaat of de nieuwe DAB-radio (Digital Audio Broadcasting) met veel meer mogelijkheden dan het oude apparaat. Maar als aanbieder moet je je daarvan wel bewust zijn en de klant in de beginfase goed begeleiden, zodat hij niet afhaakt. 

PETER MARTENS, vicevoorzitter Vexpan

