PRAKTISCH E-BOOK + WERKBLAD

De Receptietest

Hoe zelfstandig werkt uw toegang écht?

Een automatische slagboom zegt nog niet hoeveel werk de toegang oplevert. Meet tijdens een normale drukke week waar gasten, bezoekers en voertuigen vastlopen - en hoeveel receptietijd dat kost.

1

Beoordeel het proces

Geef de 12 controlepunten op pagina 2 een score. Kijk naar wat er in de praktijk gebeurt, niet alleen naar wat de software kan.

2

Meet een hele week

Noteer 7 dagen lang iedere toegangsinterventie en de bestede tijd. Gebruik het weeklogboek op pagina 4.

3

Begin bij de grootste oorzaak

Bekijk de score op pagina 3. Kies daarna de drie oorzaken die de meeste onnodige interventies of minuten opleveren.

Een score van 24 is niet het doel.
Nul onnodige interventies is het doel.

ECHT vrij. Gratis te gebruiken en te delen. Zonder e-mailadres achter te laten.

parkingware.nl

01 De 12 controlepunten

Vul per rij 0, 1 of 2 in op basis van de afgelopen week. Gebruik NVT alleen als het proces op uw locatie niet van toepassing is.

Controlepunt	0 punten	1 punt	2 punten	Score
Aankomst hoofdgast	Regelmatig hulp nodig	Soms hulp nodig	Volledig automatisch	
Verkeerd kenteken	Receptie moet aanpassen	Medewerker helpt op afstand	Gast kan het zelf oplossen	
Andere auto dan geboekt	Receptie nodig	Deels zelfservice	Volledig zelfservice	
Tweede auto	Handmatig regelen	Deels geautomatiseerd	Gast regelt zelf	
Vroege aankomst	Medewerker beslist	Regels + soms interventie	Systeem handelt regels af	
Bezoekers van gasten	Via receptie	Alleen registratie automatisch	Registratie + betaling + toegang automatisch	
Betaling parkeren / bezoek	Receptie of kassa	Deels online	Volledig online	
Kenteken niet herkend	Bellen of intercom	Medewerker controleert	Goede automatische terugvaloptie, bv. QR/PIN	
Boeking gewijzigd	Handmatig overnemen	Soms vertraging of interventie	Automatisch gesynchroniseerd	
Aankomst buiten openingstijd	Niet mogelijk of medewerker nodig	Noodoplossing	Zelfstandig aankomen	
Vertrek	Regelmatig interventie	Soms interventie	Automatisch	
Uitzonderingen	"Bel de receptie"	Deels beschreven	Duidelijke zelfservice of terugvaloptie	

Bij meerdere onderdelen telt de minst zelfstandige stap die van toepassing is. Geen betaald bezoekersparkeren? Beoordeel dan alleen registratie en toegang. Markeer een proces dat deze week niet voorkwam als nog te beoordelen; neem het niet stilzwijgend aan als automatisch.

02 Wat zegt uw score?

Behaalde punten	Aantal controlepunten*	Score op 24

Alle 12 controlepunten beoordeeld? Tel de punten op: maximaal 24. Bij NVT: behaalde punten ÷ (2 × aantal beoordeelde controlepunten) × 24. Rond af op een heel getal. Bijvoorbeeld: 16 uit 20 wordt 19 op 24.

* Aantal controlepunten met een score (0, 1 of 2). Bij 0 is geen score mogelijk. Niet waargenomen? De uitkomst is voorlopig; beoordeel het proces later. De onderstaande duiding is indicatief, geen certificering.

0-8

De slagboom is geautomatiseerd, de toegang nog niet.

De receptie is een essentieel onderdeel van het toegangsproces. Receptie-arm werken zal zonder procesaanpassingen lastig zijn.

9-16

De standaardgast kan zelfstandig naar binnen.

De basis staat, maar uitzonderingen veroorzaken nog regelmatig werk. Daar zit waarschijnlijk de grootste volgende automatiseringswinst.

17-21

Receptie-arm is realistisch.

De meeste situaties worden zonder medewerker afgehandeld. Kijk vooral naar de resterende interventies en hoeveel tijd die kosten.

22-24

Bijna zelfstandig.

Ook vrijwel alle veelvoorkomende uitzonderingen zijn afgevangen. De receptie hoeft vooral in te grijpen bij echte uitzonderingen.

De minuten maken het tastbaar

Rekenvoorbeeld: 84 interventies × gemiddeld 4 minuten = 336 minuten, dus 5,6 receptie-uren per week. Zijn 35 interventies voor bezoekers en 22 voor foutieve of gewijzigde kentekens? Dan weet u waar u kunt beginnen.

03 Uw week in beeld

Locatie

Week / datums

Ingevuld door

Aantal aankomsten

Houd 7 dagen bij. Tel iedere interventie eenmaal, bij de belangrijkste oorzaak. Noteer de werkelijk bestede medewerkersminuten; tel bij twee medewerkers de tijd van beiden op.

Toegangsinterventie	Aantal	Minuten
Slagboom handmatig geopend		
Kenteken aangepast		
Boeking opgezocht / gecontroleerd		
Bezoeker handmatig geholpen		
Parkeer- of betalingsvraag opgelost		
Tweede voertuig geregeld		
Vroege / late aankomst opgelost		
Technische storing / terugvaloptie		
Overige toegangsinterventie		
Totaal		

Totaal minuten ÷ 60 = receptie-uren per week

Onze drie grootste oorzaken

Noteer per oorzaak de interventies of minuten, en de eerste verbetering.

01

02

03

Herhaal na een verbetering de meting in een vergelijkbare week. Gebruik het aantal aankomsten als context; minder drukte is niet automatisch een beter proces.