

# VELKOMMEN TIL Q-PARK

Information til nye pladsejere



Quality in parking

# VELKOMMEN TIL Q-PARK

## I Indhold

I Velkommen til Q-Park	2
I Lokal ledelse	3
I Partnerservice	4
I Q-Park Servicecenter	5
I Afgiftsservice	6
I Effektiv parkeringskontrol	8
I e-park	11
I Mere om Q-Park	13
I Q-Parks DNA	14
I P-Huse	16
I Book din parkering	18



## I Velkommen til Q-Park

Vi i Q-Park byder velkommen og takker for tilliden til, at vi fremover skal stå for parkeringskontrollen på dit parkeringsareal.

Vi vil bestrebe os på at gøre dette så du og brugerne af parkeringsarealet bliver tilfredse, og at vi således lever op til vores motto "Quality in Parking". Vi er opmærksomme på, at vi skal gøre os umage, både hvad angår selve kontrollen, men især den support som vi yder dig som Pladsejer og administrator. Det vil vi gerne holdes op på.

I Q-Park er vi alle sammen klar til at betjene dig og brugerne af dit parkeringsareal og vi håber, at vi med denne brochure kan give et overblik herover. Vi vil derfor gerne præsentere de teams, som sidder klar til at besvare spørgsmål og hjælpe med den daglige drift. Det gælder bl.a. følgende funktioner:

### Ledelsesteamet

Er overordnet ansvarligt for aftalen med dig.

### Partnerservice

Er din daglige kontakt med alt det praktiske.

### Q-Park Servicecenter

Sidder klar 24/7 til både at servicere dine parkanter og brugere, men også kan sende en P-vagt ud, hvis der akut er brug herfor.

### Afgiftsservice

Behandler indsigelser, hvis vi har udstedt en kontrolafgift, som parkanten er uenig i.

Vi vil også præsentere en række af de services, som vi tilbyder, herunder vores digitale parkeringsløsninger i e-park. Vi giver også information om selve parkeringskontrollen. Endelig finder du en kort præsentation af Q-Park på de sidste sider.

Vi håber, du finder informationerne i denne brochure nyttige, og vi i Q-Park ser frem til at betjene dig og dine parkanter og brugere.

## 6 regioner

Parkeringskontrollen i Q-Park ledes af Divisionschef Lars Holm. Landet er opdelt i 6 regioner for at sikre en lokal forankring. Regionerne ledes af en Regionschef, som også vil være din primære kontakt, og som kender dine pladser og lokalsamfundet.

## Kontakt din Regionschef

Det er Regionschefen, som leder teamet af P-vagter og sørger for, at din plads bliver besøgt. Du kan altid kontakte din Regionschef, hvis du har spørgsmål til aftalen eller kontrollen, f.eks. hvis du har brug for midlertidigt at indstille kontrollen eller sikre, at vi kommer på særlige tidspunkter.

Vil du indstille kontrollen eller har du brug for besøg på særlige tidspunkter, så kontakt Regionschefen i dit område.

**Region Syd**  
I **Jesper Rosenkvist**  
T. 3016 8115  
E. jesper.rosenkvist@q-park.dk



**Region Nord**  
I **Rune Mathiassen**  
T. 3016 8186  
E. rune.mathiassen@q-park.dk

**Region Midt**  
I **Ulrik Bønnelykke**  
T. 3016 8193  
E. ulrik.boennelykke@q-park.dk

**Region Nordsjælland**  
I **Malene Nielsen**  
T. 3016 8174  
E. malene.nielsen@q-park.dk

**Region København**  
I **Milo Trier**  
T. 3016 8165  
E. milo.trier@q-park.dk

**Region Sjælland**  
I **Mikael Beck**  
T. 3016 8178  
E. mikael.beck@q-park.dk



# PARTNERSERVICE

Har du brug for gæstetilladelser eller hjælp til oprettelse af digitale tilladelser, så kontakt Partnerservice

I Q-Park Partnerservice sidder et hold af dedikerede medarbejdere klar til at hjælpe, som alle er eksperter i administration af P-pladser. De står for at implementere kontrakten og hjælper med opsætning af digitale tilladelser. De sørger også for udstedelse af fysiske P-tilladelser, hvis dette indgår i aftalen.

## I Betalingsparkering

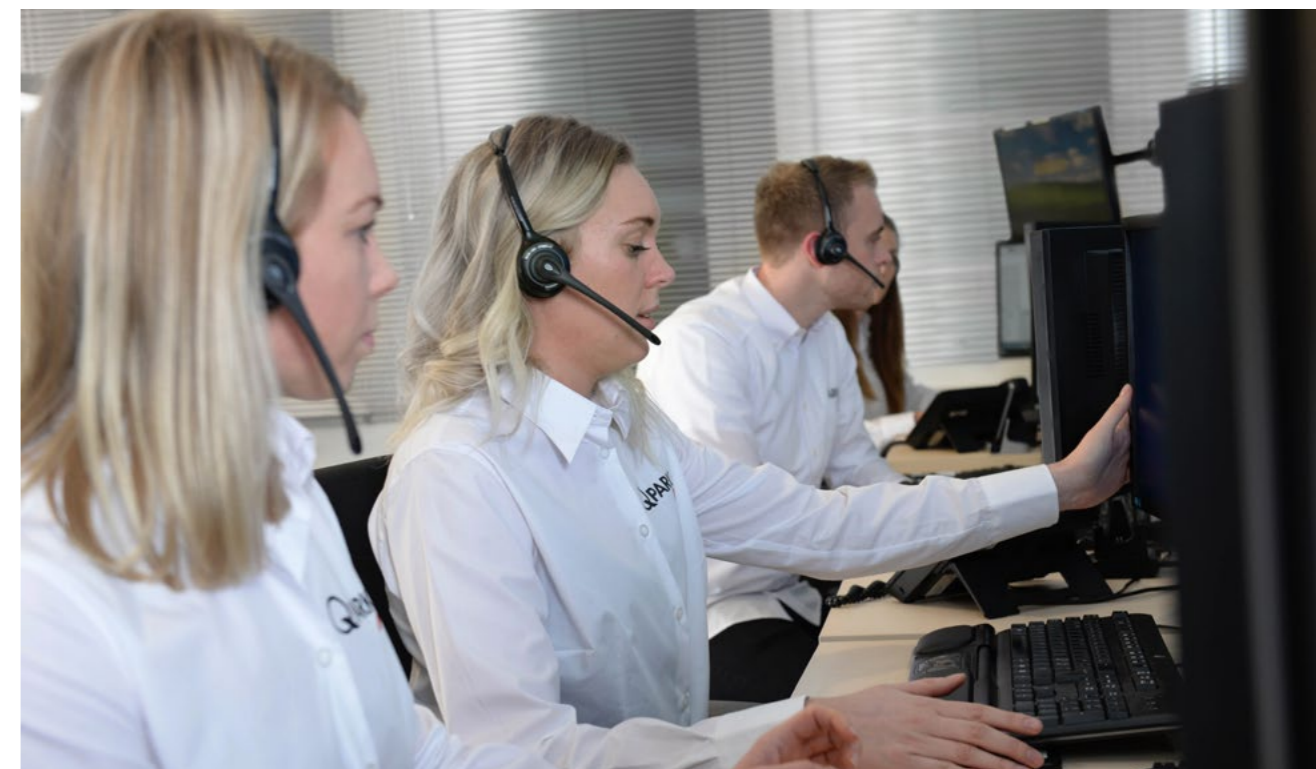
Er der betalingsparkering på området, sørger Partnerservice for at oprette pladsen i de relevante betalingsapps vi tilbyder, såsom Q-Park App og EasyPark. De står også for opsætningen af e-park i selvbetjeningstablets til gæsteparkering.

Er der brug for hjælp til opsætningen af faste tilladelser, gæstetilladelser eller tablet til e-park, er Partnerservice klar. De kan også hjælpe med brugen af e-park fx ved at vejlede beboere, medarbejdere og andre brugere.



**Partnerservice kan kontaktes alle hverdage mellem 9-15**

Ring på telefon 7025 7212 eller send en e-mail på [partner@q-park.dk](mailto:partner@q-park.dk)





# Q-PARK SERVICECENTER

Akut brug for en P-Vagt?  
Kontakt vores døgnåbne Servicecenter

Hvis brugerne af parkeringspladserne har spørgsmål eller har brug for hjælp i forbindelse med en parkering, er Q-Parks Servicecenter altid klar.

## I Trænede medarbejdere

Q-Park Servicecenter trænede medarbejdere sidder klar på telefonerne døgnet rundt alle årets dage. De har indgående kendskab til alle P-anlæg, som Q-Park administrerer, og kender reglerne på dem. De kan svare på alle spørgsmål og løse langt de fleste problemstillinger med det samme.

Q-Park Servicecenter kontaktinformation fremgår selvfølgelig tydeligt af alle skilte og eventuelle betalingsautomater på din plads.

Q-Park Servicecenter kan også kontaktes, hvis der er akut brug for en P-vagt på en plads.



**Har du brug for at kontakte  
Q-Park Servicecenter?**

Ring på telefon 7025 7213 eller  
send en e-mail på [sc@q-park.dk](mailto:sc@q-park.dk)



# AFGIFTSSERVICE

## I Professionelle sagsbehandlere

Det er ikke altid, at en bilist er enig i, at den afgift som Q-Park har måtte udstede, er udstedt korrekt. I Q-Park Afgiftsservice afdeling sidder et team af professionelle sagsbehandlere klar til at besvare alle indsigelser vedrørende kontrolafgifter. Sagsbehandlingen tager udgangspunkt i den aftale, der er indgået, og de skilte regler for parkering på området. Det er sagsbehandlernes opgave at kontrollere, at afgifterne er udstedt i overensstemmelse med de skilte regler.

## I Kvalitet på vegne af parkanterne

Skulle det vise sig, at en afgift er udstedt i strid med regelsættet, bliver den naturligvis annulleret. Afgiftsservice følger derefter op med P-vagten eller iværksætter eventuelle ændringer i skiltningen. Afgiftsservice står således vagt omkring kvaliteten på vegne af parkanterne.

## I Telefonen er åben alle hverdage

Som en naturlig del af vores DNA, kan man naturligvis ringe til Afgiftsservice, hvis man har spørgsmål til en udstedt kontrolafgift. Ofte kan man have brug for en mere uddybende forklaring på, hvorfor man har fået en afgift, ligesom man kan have spørgsmål af mere generel karakter. Uanset formålet, sidder vores team i afdelingen klar ved telefonen alle hverdage fra 9-14.

Telefonen hos Afgiftsservice  
er åben alle hverdage

Ring på telefon 7025 7212



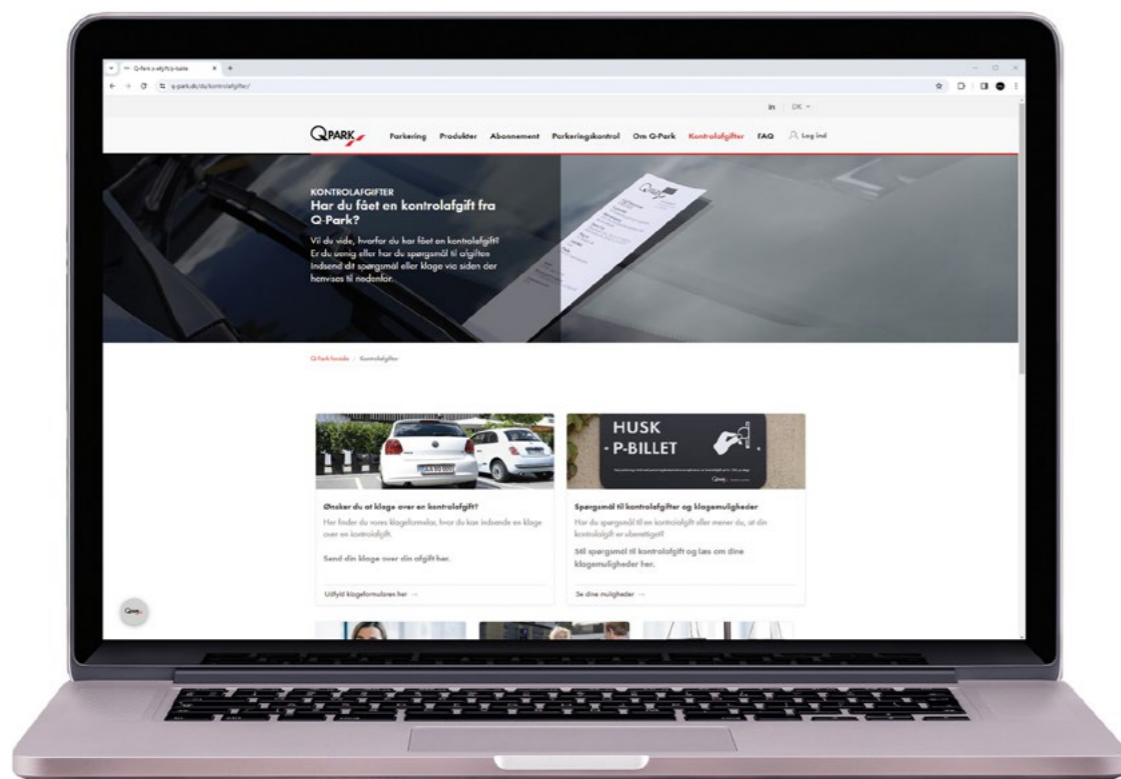
## I Skriftlige indsigelser

Nogle gange er et opkald til afdelingen tilstrækkeligt for at forstå, hvorfor afgiften er udstedt. Ofte kan vores sagsbehandlere opklare misforståelser ved første opkald. Hvis det ikke er muligt, kan parkanten indsende en skriftlig indsigelse via en klageformular på vores hjemmeside, hvorefter en sagsbehandler vil undersøge sagen nøje.

## I Klagemuligheder

Hvis man har gjort indsigelse over en afgift og ikke fået medhold i sin klage, så har man dels mulighed for at lave en ny indsigelse og lade en anden sagsbehandler se på sagen. Man kan også indbringe afgørelsen for Parkeringsklagenævnet.

Parkeringsklagenævnet giver bilister, som har modtaget en kontrolafgift, en mulighed for at få sin sag prøvet, uden at gå til domstolene. Det kræver dog, at bilisten i første omgang har klaget til parkeringselskabet og fået sin afgift fastholdt.





# EFFEKTIV PARKERINGSKONTROL

Q-Park udfører parkeringskontrol i flere end 4.800 parkeringsanlæg i Danmark efter de regler, som er aftalt, og som fremgår af kontrakten. Kontrollen udføres af uddannede og uniformerede P-vagter, efter klare retningslinjer og på et fundament af ordentlighed og ordnede forhold.

## I Ordnete forhold

For at kontrollen med området kan være effektiv, er det vigtigt, at der er ordnede forhold. Det angår både indretning og skiltning af pladsen, men også for de medarbejdere som skal udføre kontrollen.

## I Skiltning

Alle pladser bliver som minimum skiltet i overensstemmelse med Skilteloven, men vi bestræber os ofte på at gøre det bedre. Vi er meget omhyggelige med, at skiltningen skal være i orden, så parkanter let kan orientere sig om, hvordan parkering skal foregå på området. En god skiltning er en afgørende og vigtig forudsætning for at forhindre misbrug af et parkeringsareal.

## I Vores jurister

Vores jurister er derfor altid involveret i etablering af en plads, så det sikres, at skiltningen er både informativ og vejledende. Den skal også være det retsgrundlag, som sikrer, at vi kan håndhæve reglerne på pladserne. Q-Park deltog i øvrigt aktivt i udarbejdelsen af skiltebekendtgørelsen og var med i arbejdsgruppen under justitsministeriet.





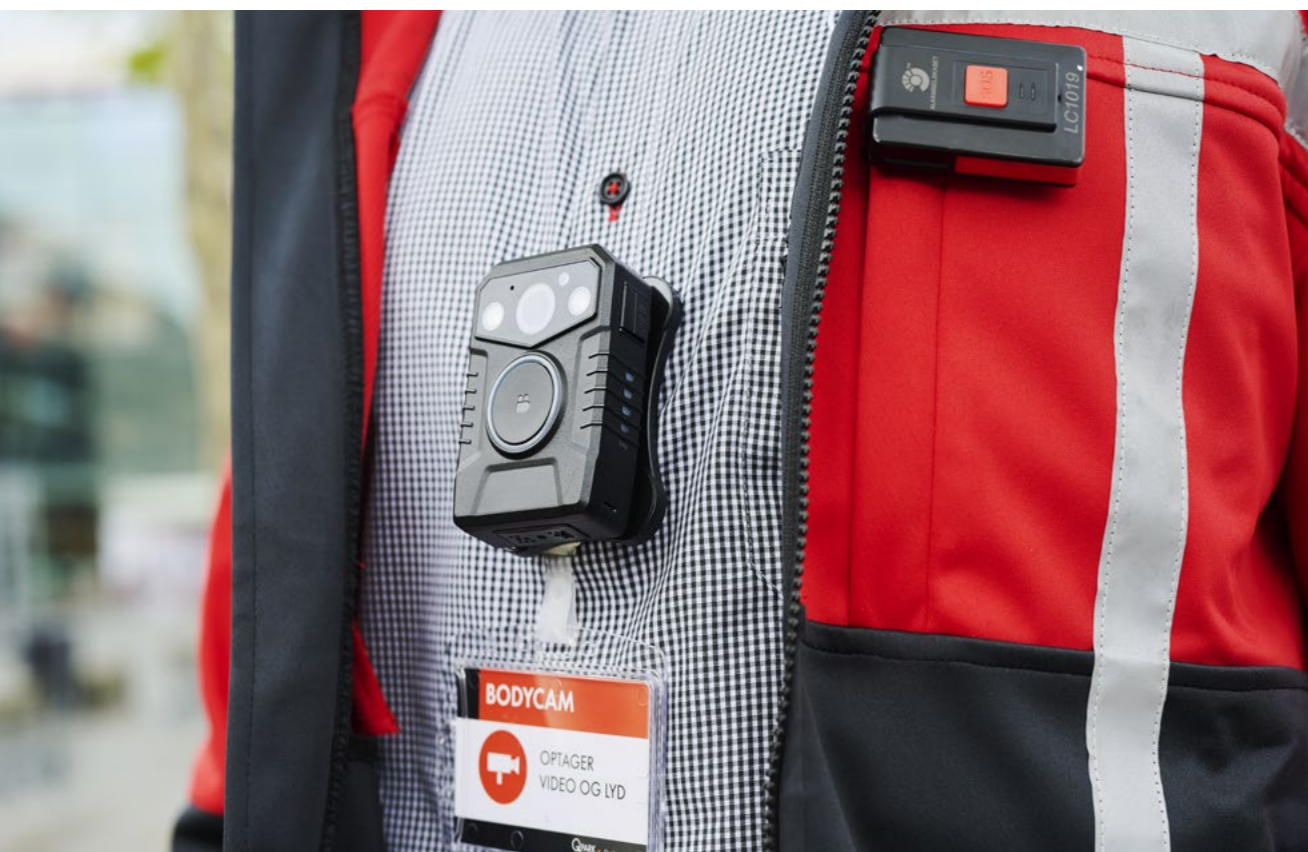
# EFFEKTIV PARKERINGSKONTROL

## I Uddannede vagter

Alle P-vagter i Q-Park gennemgår et kursus på vores eget akademi. Det består af både kurser i konflikthåndtering og et omfattende e-learning kursus i vores egen P-manual med efterfølgende grundig sidemandsoplæring og eksamen. De udfører kontrollen i synligt mærkede biler og iført Q-Park uniform. De er ligeledes udstyret med både bodycams og overfaldsalarmer for deres sikkerhed, men også til gavn for parkanter, hvis der skulle opstå en tvist.

## I Overenskomst

Alle P-vagter hos Q-Park er ansat direkte af Q-Park. De er ansat på vilkår, som er aftalt mellem Vagt- og sikkerhedsfunktionærernes Lands sammenslutning i overenskomst for parkeringsvagter. Det betyder, at vores P-vagter får en overenskomstmæssig fast timeløn og øvrige aftalte vilkår. Vores P-vagter får således ingen form for incitamentsafsløning. P-vagtens hovedopgave er ved besøg på pladserne at vejlede bilister og at udstede kontrolafgifter, hvis en bil er parkeret i strid med de skilte regler. Det er vores håb, at en kontrolafgift kan være et bidrag til at skabe rutinerede parkanter, der gør det til en fast regel altid at orientere sig om regler og vilkår, når de parkerer.



## I Brancheforeningen

Q-Park er også medlem af DPPB (Danske Private Parkeringselskabers Brancheforening) som bl.a. arbejder for fælles retningslinjer for, hvordan man udfører en god kontrol af et parkeringsareal. Q-Park følger således det fælles branchekodeks vedtaget af DPPB.

## I Parkeringsklagenævnet

Q-Park er naturligvis også tilsluttet Parkeringsklagenævnet, som ved lov er oprettet af DPPB. Tilslutning til nævnet er i øvrigt en forudsætning for alle private parkeringsselskaber, for lovligt at kunne udstede kontrolafgifter. Q-Park var en aktiv fortaler for og initiativtager til oprettelse af nævnet.

Parkeringsklagenævnet giver bilister, som har modtaget en kontrolafgift, en mulighed for at få sin sag prøvet uden at skulle gå til domstolene. Det kræver blot, at bilisten i første omgang har klaget til parkeringsselskabet og har fået sin afgift fastholdt. Vi respekterer nævnets afgørelser og ser stor værdi i nævnets arbejde med at sikre ordentlige vilkår for parkanter.



## I GDPR

Q-Park er meget optaget af datasikkerhed, databeskyttelse og dataetik, hvilket er en integreret del af Q-Parks kultur og processer. Dette indebærer bl.a., at data behandles sikkert og forsvarligt. Vi indarbejder Privacy by Design, når vi udvikler IT-systemer og processer, så vi sikrer et passende niveau af datasikkerhed og lever op til databeskyttelsesreglerne. Fokus på datasikkerhed er også et grundelement i den måde hvorpå, vi udfører vores parkeringskontrol herunder behandling af de fotos, som vi tager som dokumentation af en overtrædelse.



General Data  
Protection Regulation



# e-park



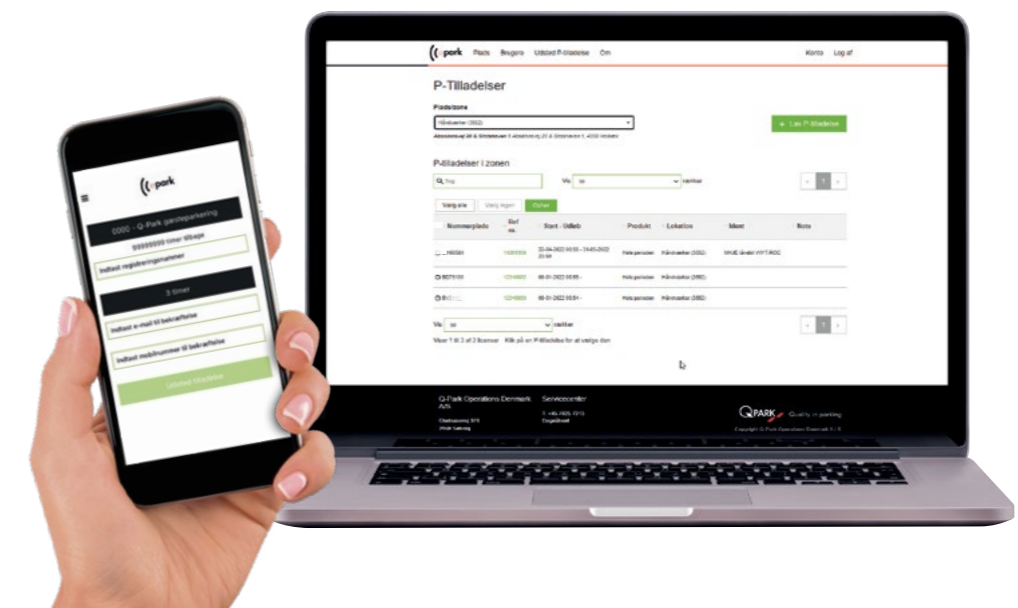
## I Digital parkeringsløsning

e-park er Q-Parks digitale løsning til parkeringstilladelser. Q-Park var blandt de allerførste i Danmark med digitale parkeringsløsninger. Ved udviklingen har der været fokus på brugervenlighed for både dig som Pladsejer, men også for parkanterne, så det bliver let og enkelt at parkere. Med e-park slipper I for fysiske tilladelser og kan både administrere beboer- og erhvervsparkering på en simpel måde. Vi tilbyder også selvbetjeningstablets som er særligt velegnede for virksomheder.

## I Beboerparkering

Med e-park kan beboerne selv administrere deres parkering med vores brugervenlige app. Beboerne kan nemt og hurtigt få adgang til en fast tilladelse, der giver ubegrænset parkering i deres ejendom. De kan redigere nummerplader, når de får en ny bil eller har en lånebil, og kan udstede gæstetilladelser til deres besøgende.

Derudover har vi udviklet en e-park hjemmeside, som bruges af dig som ejendomsadministrator, til administration af tilladelserne til beboerne. Her kan du med få klik tildele, ændre og slette tilladelser. Q-Park tilbyder også kontrol af tilladelser til beboerne via opslag i DMR (Dansk Motor Register), så man undgår misbrug af en tilladelse. Det er en service, som gør det meget enkelt at administrere licenser til beboerne. Kontakt Partnerservice eller din Regionschef for at høre mere.



## I Erhvervsparkering

e-park kan også bruges til medarbejdere og gæster på en arbejdsplads. Medarbejderne kan nemt administrere deres faste tilladelser og nummerplader gennem e-park app og hjemmesiden.

Administratoren har fuld kontrol over tilladelser, herunder tildeling, udstedelse og fjernelse af tilladelser. Receptionen kan også let udstede midlertidige gæstetilladelser og sikre, at virksomhedens gæster har en problemfri parkeringsoplevelse. I kan også vælge selvbetjeningsløsningen til gæster, så de selv sørger for en gæstetilladelse. Gæstetilladelser kan udstedes i mange forskellige versioner efter aftale.

Uanset i hvilken sammenhæng man anvender e-park, så sikrer en kontrol af det indtastede registreringsnummer, at man reducerer muligheden for fejl. Q-Park var først med denne funktion, som sikrer, at man undgår en kontrolafgift for en slåfejl. Kontrollen viser bilmærke og farve på bilen og hjælper dermed parkanten med at foretage en korrekt registrering.





MERE OM Q-PARK

I Danmark har Q-Park siden 2005 tilbudt kvalitetsparkering i P-huse og åbne parkeringsanlæg, samt tilbudt kvalitets parkeringskontrol på private parkeringsområder.

Q-Park er den del af en af Europas førende operatører af parkeringsinfrastruktur med hovedsæde i Maastricht, hvor selskabet blev grundlagt i 1998. Vi har således lige kunnet fejre vores 25 års jubilæum.

### **| Flere end 700.000 parkeringsbåse**

Vi opererer i syv vesteuropæiske lande, hvor vi driver flere end 700.000 parkeringsbåse fordelt på flere tusinde parkeringsfaciliteter, og er kendt for kvalitet og høj kundeservice.

### **| Q-Parks in-house designafdeling**

Q-Park er både i Danmark og i andre lande førende inden for teknologiudvikling i parkeringsbranchen. Vi har vores egen in-house designafdeling, som arbejder med optimering og indretning af P-huse og parkeringsanlæg til gavn for bilister og pladsejere.





## Q-PARKS DNA

### I Livability i byerne

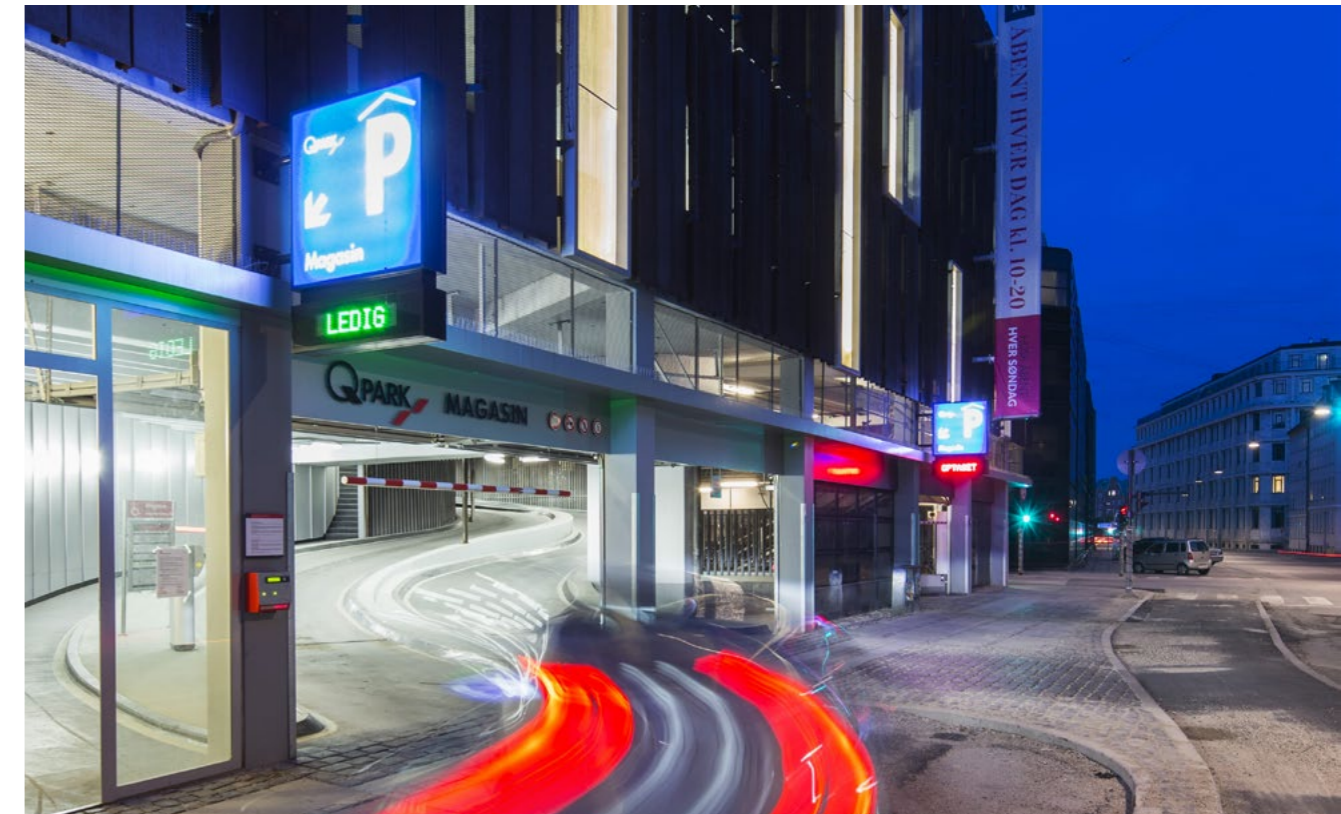
Q-Parks formål er at forbedre livability i byerne og forbinde lokalsamfund ved at levere bæredygtige mobilitetsløsninger og ukomplicerede parkeringstjenester. Det er vores mål at være den foretrukne bæredygtige parkeringspartner i 2030.

### I Fire kerneværdier

Q-Park har defineret fire kerneværdier, som danner grundlag for vores arbejde mod vores målsætninger:

Kundefokus  
Kvalitet  
Samarbejde  
Resultatorientering

Disse fire kerneværdier danner grundlag for den måde hvorpå, vi i Q-Park tilgår problemstillinger og opgaver. Det overordnede fokus er kunder og kvalitet i alt det, vi gør og gennem samarbejde skaber vi resultater for både vores kunder og pladsejere.



## I Den inderste kerne

Vores værdier er baseret på den inderste kerne i vores virksomheds DNA:

- I At vi insisterer på, at vi tilbyder vigtige og nødvendige infrastrukturenter services.
- I At vi er stolte af vores arbejde, og vi har fokus på etik og ordentlighed i alt, vi gør.

## I Vi deler viden

Det betyder f.eks., at vi gerne deler vores viden om parkering både med private aktører og med myndigheder og kommuner. Vi er også tilgængelige, hvilket kommer til udtryk ved, at vi gerne udtaler os til pressen, og at vi altid sidder klar ved telefonen for at svare på spørgsmål fra både kunder og offentligheden.





## P-HUSE

### | Centralt placerede parkeringsanlæg

I de større byer tilbyder vi parkering i centralt placerede parkeringsanlæg som en vigtig del af byernes trafikmiljø. Adgangen til gode parkeringsmuligheder i byerne er med til at fjerne bilerne fra gaderne og mindske søgetrafikken og dermed skabe bedre muligheder for mennesker og byliv.

### | Forskellige ærinder i byen

P-husene servicerer en række målgrupper med forskellige ærinder i byen. Nogle arbejder i nærheden af anlæggene og har brug for at parkere i det samme anlæg på alle hverdage. Andre bor i lokalområdet og har brug for parkering i aften- og nattetimerne og i weekenderne. En endnu større gruppe består af bilister, som besøger byen på mere eller mindre regelmæssig basis for at arbejde eller bruge byens mange tilbud som shopping, kulturinstitutioner, caféer og restauranter.

### | Rar og tryk oplevelse

Vores mål er at gøre det til en rar og tryk oplevelse at parkere hos Q-Park, hvilket også er en af årsagerne til, at de fleste anlæg er bemandede. Vores uniformerede personale assisterer parkanterne og sørger for, at anlæggene er rene og oplyste.







# BOOK DIN PARKERING

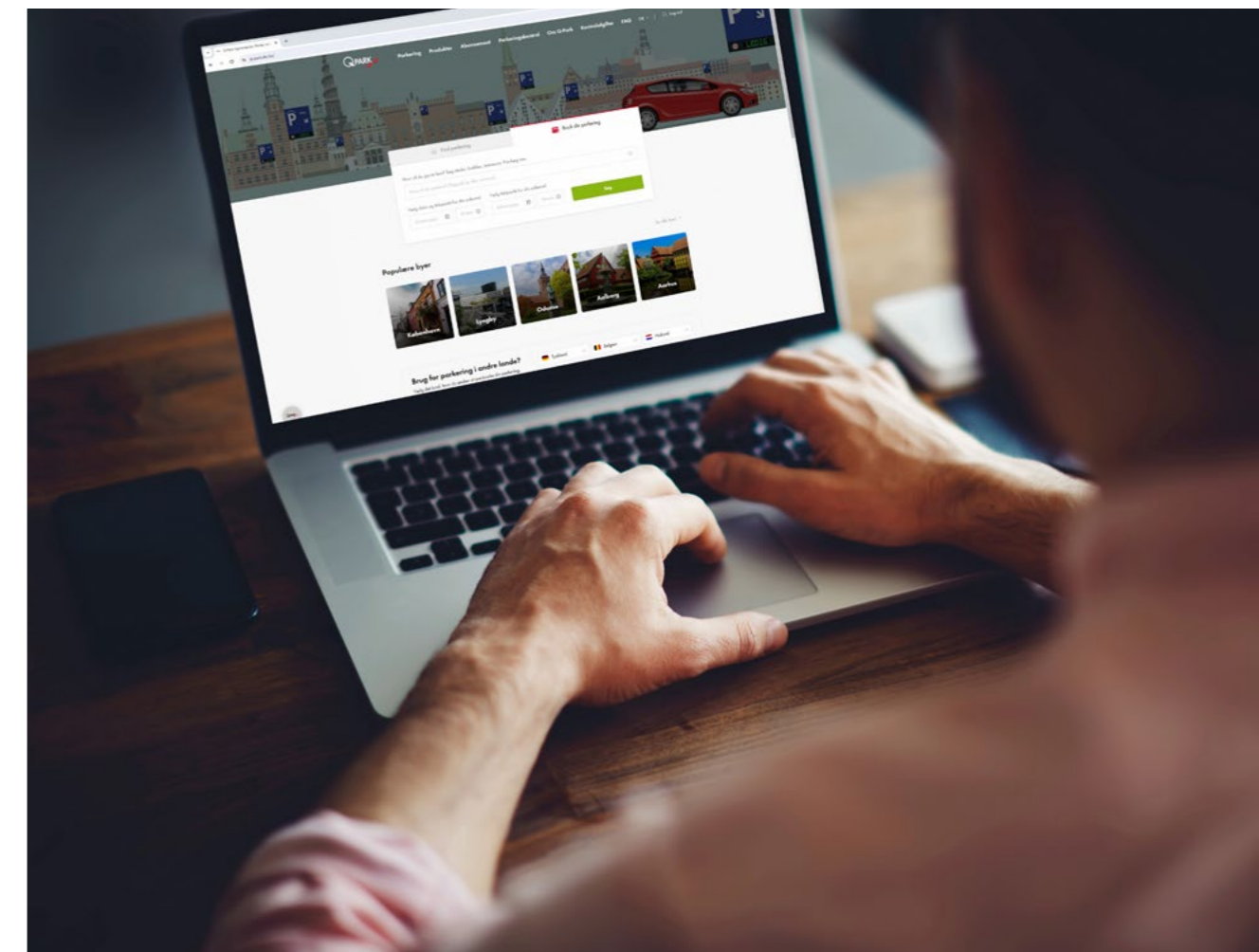
## | "Parking as a Smart Service" (PaSS)

Q-Park har både i Danmark og i de øvrige lande, hvor Q-Park er repræsenteret, været banebrydende med digitale løsninger. Vi har således udviklet vores PaSS system, der er installeret i de fleste anlæg, og som med kameragenkendelse sikrer en smidig og bekvem parkeringsoplevelse.

## | Book din plads

Det gør det også muligt at booke en plads i vores P-huse, så man er sikker på en plads, ligesom man let kan parkere med brug af vores Q-Park App eller EasyPark.

Vi tilbyder også mange forskellige produkter inklusiv gæsteløsninger til virksomheder og abonnementsordninger tilpasset virksomhedernes behov. Samarbejde med mange partnere gør det til en let parkering.





**QPARK**

Quality in parking