



# Minder Hinder

## Onderzoek naar de beleving van hinder bij wegwerkzaamheden

Lieke Bos

Manouk Dreyer

B6650

3 december 2020

André Kamphuis

Marcel Voorn



Rijkswaterstaat  
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

**motivaction**  
insights and strategy

# Inhoudsopgave

Achtergrond	3
Conclusies en aanbevelingen	5
Methode	11
Resultaten	
1. Hinderbeleving	13
2. Maatregelen bij wegwerkzaamheden	23
3. Informatiemiddelen	42
4. Alternatieven bij wegwerkzaamheden	53
Bijlagen	57

# Achtergrond

In opdracht van Rijkswaterstaat, hierna RWS, heeft Motivaction International B.V. een onderzoek uitgevoerd naar de hinderbeleving van weggebruikers bij wegwerkzaamheden. Dit onderzoek moet input leveren voor vernieuwingen en verbeteringen in de Minder Hinder werkwijze van RWS.

Behalve naar de beleving van hinder is vooral gekeken naar de beleving en waardering van maatregelen bij werk aan de weg (omleidingen, versmalde en afgesloten rijstroken, snelheidsverlagingen) en de invloed daarvan op hinderbeleving. Hoe duidelijk en veilig vinden Nederlandse weggebruikers de maatregelen? Ook de waardering van de informatiemiddelen die op de weg worden ingezet (gele borden, tekstkarren, elektronische tekstborden) is een belangrijk deel van het onderzoek. Daarnaast is ingegaan op informatiemiddelen die weggebruikers zelf kunnen raadplegen, zoals radio, websites en verkeersapps. Voor sommige van deze apps levert RWS data over werkzaamheden (als onderdeel van Minder Hinder) en ze beheert er zelf ook één (RWS actueel).

Verder zijn vragen gesteld over de alternatieven voor het nemen van de route die beperkt is door werkzaamheden, zoals een andere route of tijdstip kiezen, thuisblijven of een ander vervoermiddel nemen. Stimulering van dergelijke alternatieven is een onderdeel van de Minder Hinder-aanpak.

Het onderzoek vond plaats tijdens een periode waarin geen files meer voorkwamen. Hoewel weggebruikers nadrukkelijk zijn ondervraagd over hun beleving van wegwerkzaamheden, is het mogelijk dat het ontbreken van files de antwoorden positief gekleurd heeft. In een onderzoek uitgevoerd in september 2019 waren echter geen hogere beoordelingen te zien van het beperken van hinder door Rijkswaterstaat\*.

## Doelstelling

Inzicht krijgen in hoe RWS de Minder Hinder werkwijze kan vernieuwen/verbeteren om zo de hinderbeleving van weggebruikers bij wegwerkzaamheden positief te beïnvloeden en daarmee de reputatie van RWS, én het reisgedrag van weggebruikers aan te (laten) passen voor een betere verkeersdoorstroming bij wegwerkzaamheden.

\*Wegbelevingsmonitor automobilisten, I&O Research i.o.v. platform WoW, December 2019

## Indeling

Het rapport start met de achtergrond bij het onderzoek en de belangrijkste conclusies en aanbevelingen. In hoofdstuk 1 bespreken we vervolgens het algemene beeld van Rijkswaterstaat en de hinderbeleving van automobilisten en vrachtwagenchauffeurs. Hoofdstuk 2 focust zich op de invloed van de maatregelen van Rijkswaterstaat op de hinderbeleving. Hoofdstuk 3 geeft de resultaten weer van de informatiemiddelen die weggebruikers gebruiken. Het laatste hoofdstuk, hoofdstuk 4, behandelt de alternatieven voor de route die niet meer te nemen is door wegwerkzaamheden.

In het rapport worden verschillende subgroepen vergeleken: RWS-regio, type chauffeur (automobilist vs. vrachtwagenchauffeur) en gemiddeld aantal gereden kilometers per jaar (veel-rijders: meer dan 40.000 km/jaar, gemiddeld-rijders: 10.000 – 40.000 km/jaar en weinig-rijders: minder dan 10.000 km/jaar). Significante verschillen van *ten minste vijf procentpunt* worden in groene blokken toegelicht.

Let wel, de percentages die in de tekst worden genoemd komen niet altijd overeen met de getoonde cijfers in de grafieken. Dit heeft te maken met afrondingsverschillen.

## Kwalitatief onderzoek

Na de afronding van het kwantitatieve onderzoek vond er kwalitatief onderzoek plaats om de kwantitatieve resultaten te duiden. In dit kwalitatieve onderzoek zijn 6 focusgroepen gehouden onder automobilisten en 5 interviews met vrachtwagenchauffeurs. De resultaten van dit kwalitatieve onderzoek zijn verweven in dit rapport. De inzichten uit het kwalitatieve onderzoek zijn opgenomen in blauwe blokjes (zie hieronder een voorbeeld) en waar relevant staan deze op een losse sheet.



*Inzichten uit het kwalitatieve onderzoek*

*“Verlevendigd met quotes.”*

## Positief beeld van wegwerkzaamheden en informatie daarover

- Over het algemeen zijn Nederlanders tevreden over de manier waarop RWS hinder bij wegwerkzaamheden probeert te beperken en hierover informeert. Wegwerkzaamheden worden geaccepteerd als noodzakelijk om de kwaliteit van het wegennet te behouden.
- Er wordt vanuit gegaan dat wegwerkzaamheden nodig zijn. 'Spookwerkzaamheden' zijn een uitzondering, als ergens niet gewerkt wordt is de noodzaak niet helder.
- Wanneer weggebruikers verrast worden door werkzaamheden wijt men dat eerder aan zichzelf dan aan RWS (geen informatie gezocht van tevoren). De meeste automobilisten vinden een vertraging tot 15 minuten acceptabel.

## Verwachte hinder is minder hinder, maar niet iedereen informeert zich vóór de rit

Als weggebruikers verrast worden door werkzaamheden en vertraging leidt dat tot stress. Dat heeft een grote invloed op de beleving van hinder. Lang niet iedereen zoekt van tevoren informatie op over de route, vooral *mensen die weinig rijden* (< 10.000 km) niet. Apps worden meer onderweg gebruikt dan vóór de rit.

## Maatregelen bij werkzaamheden goed beoordeeld op duidelijkheid, maar zorgen om veiligheid wegwerkers

- Maatregelen bij wegwerkzaamheden (omleidingen, versmalde en afgesloten rijstroken en tijdelijke snelheidsverlagingen) worden dan ook over het algemeen goed beoordeeld op herkenbaarheid, zichtbaarheid en duidelijkheid.
- Veiligheid voor wegwerkers bij deze maatregelen wordt wat minder goed beoordeeld door weggebruikers, vooral bij met pionen afgesloten rijstroken; een meerderheid acht die niet veilig voor wegwerkers.
- De veiligheid van de wegwerker wordt ook bovenaan gezet als factor die de ervaren verkeershinder vermindert, gevolgd door de eigen veiligheid.

# Conclusies

## **Omleidingen zorgen bij grote groepen voor onrust**

Bij *omleidingen* twijfelt meer dan de helft weleens of men nog op de juiste weg zit. Dat heeft te maken met het ontbreken of niet zien van gele borden bij afslagen. Ook weet men soms niet wanneer de omleidingsroute is afgelopen of hoe men verder moet aan het einde van de route. Toch wordt een alternatieve route het vaakst gekozen als reactie wanneer men van tevoren op de hoogte is van werkzaamheden.

## **Versmallingen leiden voor velen tot onzekerheid**

*Versmalde rijstroken* worden door een meerderheid iets te smal gevonden. Bij het passeren van bredere auto's is men niet zeker of er wel genoeg ruimte is.

## **Geen voorkeur voor snelheidsverlaging naar 70 km/u of 90 km/u**

Ongeveer evenveel weggebruikers hebben een voorkeur voor een *snelheidsverlaging* naar 70 km/u als voor een verlaging naar 90 km/u (meer dan de helft). Sommige weggebruikers opperen een flexibele maximumsnelheid bij werkzaamheden; hoger als het rustiger is en als er niet gewerkt wordt, lager als drukker is en er gewerkt wordt.

## **Meerderheid voor korte maar hevige afsluiting, maar afhankelijk van persoon en situatie**

Twee derde kiest voor een korte, volledige afsluiting boven een langere periode waarin een route nog wel gevolgd kan worden, maar met beperkingen. De meeste weggebruikers zeggen dan ook een alternatieve route te kiezen als ze van tevoren weten dat er wegwerkzaamheden zijn. Echter, omleidingen leiden zoals gezegd voor veel mensen tot ongemak. En sommigen geven aan graag dezelfde route te blijven rijden als dat er een is die ze vaak nemen, ook met beperkingen.

## Informatiemiddelen langs de weg blijven belangrijk, DRIPS favoriet

- Net als de maatregelen worden ook de informatiemiddelen langs de weg (gele borden, tekstkarren en matrixborden) doorgaans positief beoordeeld op zaken als zichtbaarheid, herkenbaarheid, duidelijkheid en tijdigheid. Er zijn wel verschillen.
- Elektronische tekstborden (DRIPS) worden duidelijk beter beoordeeld dan gele borden vanwege de goede zichtbaarheid en de bondige informatie. Op gele borden wordt meer tekst en minder symbolen gebruikt dan op DRIPS en ook tekstkarren, wat de duidelijkheid en zichtbaarheid niet ten goede komt.
- Informatiemiddelen langs de weg hebben de voorkeur van de meeste weggebruikers als informatie over wegwerkzaamheden, meer dan apps, de radio of websites. Bij een omleiding wordt ook vaker op de borden gekeken voor de route dan in een app.

## Meeste weggebruikers zoeken niet specifiek naar informatie over werkzaamheden

- Apps worden vaker gebruikt voor navigatie, flitspalen lokaliseren, filemeldingen en de actuele maximumsnelheid dan voor informatie over wegwerkzaamheden. Maar wegwerkzaamheden worden in apps vaak meegegeven met de routes, waardoor het gebruik voor informatie over wegwerkzaamheden in de praktijk hoger kan zijn.
- Google Maps wordt verreweg het meest gebruikt, op afstand gevolgd door Flitsmeister.
- RWS Actueel wordt het meest bewust gebruikt voor het opzoeken van informatie over werk aan de weg. VanAanarBeter.nl staat ook goed bekend als bron voor zulke informatie.
- Weggebruikers geven aan dat niet alle gewenste informatie wordt aangegeven via apps. Zo worden ze soms verrast door drukte die niet is aangegeven.

# Conclusies

## Informatie over werkzaamheden vóór vertrek biedt kansen voor mobiliteitsmanagement

- Als voor de reis al duidelijk is dat er wegwerkzaamheden zijn, kiest ruim twee derde voor een alternatieve route.
- Meer dan een derde kiest voor vertrekken op een ander tijdstip.
- Een vijfde blijft thuis.
- Meer dan 10% neemt het OV. Ook zegt ruim 10% gewoon dezelfde route te nemen op het zelfde tijdstip.
- Deze cijfers zijn ongeveer hetzelfde voor woon-werkverkeer, bezoek aan familie en vrienden en reizen in de vrije tijd. Alleen bij zakelijke reizen wordt minder vaak gekozen voor OV of thuisblijven, en meer voor vertrek op een ander tijdstip.



# Aanbevelingen

Wij doen de volgende aanbevelingen om de beleefde hinder te verminderen, in volgorde van effect op de hinderbeleving:

1. Zorg bij omleidingen dat de route duidelijk is aangegeven bij iedere afslag, dat duidelijk is waar de route ophoudt en hoe je van daaruit aansluit op de oorspronkelijke route. Omleidingen leiden tot onzekerheid en daarmee een sterkere beleving van hinder. Ze worden relatief minder goed beoordeeld dan andere maatregelen.
2. Versterk de samenwerking met de meest gebruikte apps (Google Maps, Flitsmeister) door (nog) meer bruikbare, realtime informatie over verkeershinder te leveren. De informatie over verkeershinder via apps kan volgens de weggebruiker vollediger, zij wordt soms nog verrast ondanks het gebruik van apps. De weggebruiker verwacht dat alle hinder bekend is en dus gedeeld kan worden. Hoe minder verrassing, hoe minder hinder.
3. Zorg dat weggebruikers zich veiliger voelen bij versmallingen. Kijk hierbij niet alleen naar de feitelijke breedte, maar onderzoek wat voor weggebruikers de perceptie van te weinig ruimte veroorzaakt. De meeste weggebruikers vinden versmalde rijstroken iets te smal, met name bij het passeren. Dat leidt tot de beleving van meer hinder.
4. Onderzoek verder waar zorgen over de veiligheid van wegwerkers bij weggebruikers vandaan komen, vooral bij rijstroken die zijn afgesloten met pionnen. De veiligheid van wegwerkers (zoals ervaren door weggebruikers) is van relatief grote invloed op de ervaren hinder; hoe veiliger de wegwerker volgens de automobilist, hoe minder hinder.

5. Blijf investeren in informatiemiddelen langs de weg. Meer mensen geven de voorkeur aan deze middelen dan aan apps, websites of radio, en niet iedereen gebruikt die apps. Een samenspel van informatie in en buiten de auto is waarschijnlijk optimaal om informatie over te brengen.
  - Geef kortere informatie op gele borden en zorg dat ze aanwezig en zichtbaar zijn bij afslagen. De teksten worden te lang gevonden om in het voorbij gaan op te nemen. Ook worden ze gemakkelijk gemist. Met name bij omleidingen leidt dat tot onzekerheid als er een beslissing genomen moet worden.
  - Blijf DRIPS en tekstkarren inzetten. Met name DRIPS worden zeer gewaardeerd om hun zichtbaarheid en bondige informatie, dit geldt in zekere mate ook voor tekstkarren.
6. Geef zoveel mogelijk uitleg bij maatregelen, ter plekke en in apps; maak duidelijk *waarom* er een afsluiting, versmalling, omleiding of snelheidsverlaging is, ook als er niet gewerkt wordt. Tot welke positieve uitkomst (ook voor de weggebruiker) gaan de werkzaamheden leiden? Doe dit vooral bij werkzaamheden waar niet zichtbaar gewerkt wordt of die niet direct zichtbaar zijn. Hinder wordt gemakkelijker geaccepteerd als er een duidelijke reden voor is. Bovendien komt dit de reputatie van RWS ten goede ( zie ook Rapportage Reputatieonderzoek Rijkswaterstaat, Motivaction, Augustus 2020).
7. Streef naar kort durende, meer beperkende maatregelen maar zorg eerst voor meer 'comfortabele' omleidingsroutes. De meeste weggebruikers geven de voorkeur aan 'kort maar hevig', maar een volledige afsluiting brengt een omleiding met zich mee. En die leidt voor velen tot onzekerheid.
8. Blijf erop inzetten dat weggebruikers zich informeren voordat ze de weg op gaan, met name de groep die niet zo vaak rijdt (< 10.000 km). Daar valt nog veel te winnen. Zet weggebruikers niet alleen aan om zichzelf actief te informeren, maar probeer ze ook de informatie aan te reiken, bijvoorbeeld met notificaties op de smartphone. Onverwachte hinder leidt tot een sterkere beleving van hinder (stress). Bovendien kunnen weggebruikers voor alternatieven kiezen (andere route, ander tijdstip, thuis blijven, andere modaliteit) als ze van tevoren geïnformeerd zijn.

# Methode en opzet – kwantitatief onderzoek

## Onderzoeksdoelgroep

De onderzoeksdoelgroep bestaat uit de volgende typen weggebruikers:

- Automobilisten die in de afgelopen maand op de snelweg hebben gereden.
- Vrachtwagenchauffeurs (inclusief buschauffeurs) die veel gebruik maken van de snelweg.

Om uitspraken te kunnen doen over vrachtwagenchauffeurs als aparte groep, zijn meer deelnemers in die categorie nodig dan we zouden behalen met een representatieve steekproef onder Nederlandse weggebruikers. Daarom zijn er 83 extra vrachtwagenchauffeurs geworven.

Ook zijn er uit de minder dichtbevolkte RWS-regio's extra automobilisten geworven om uitspraken te kunnen doen per regio. Met een voor heel Nederland representatieve steekproef zouden de aantallen in deze regio's te klein zijn om uitspraken over de regio's te kunnen doen. Deelnemers zijn geselecteerd op basis van de provincie waar ze wonen en toegewezen aan een regio op basis van de provincie waarin zij het afgelopen jaar de meeste kilometers aflegden.

**Steekproef:** In totaal hebben 2.046 automobilisten en 105 vrachtwagenchauffeurs die afgelopen maand op de snelweg hebben gereden de vragenlijst ingevuld. Als we uitspraken doen over Nederland representatief, dan is dit exclusief de extra geworven vrachtwagenchauffeurs en extra bestuurders uit bepaalde regio's. Het totaal aantal waar we in dat geval uitspraken over doen is daarom wat lager (n = 1.541).

**Onderzoekperiode:** het onderzoek is uitgevoerd tussen 30 september en 16 oktober 2020.

**Methode:** het onderzoek is uitgevoerd door middel van een online vragenlijst. De vragenlijst bestond uit 35 vragen.

# Methode en opzet – kwalitatief onderzoek

## Groepsdiscussies en single gesprekken

Om inzicht te krijgen in de 'waarom' achter de kwantitatieve resultaten is kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Het kwalitatieve deel omvatte 6 online groepsdiscussies van 1,5 uur met automobilisten en 5 online single gesprekken met vrachtwagenchauffeurs van 45 minuten. De volgende selectiecriteria zijn daarbij in acht genomen:

- **Automobilisten** (n=25)
  - Allen zijn automobilisten
  - De helft woont in de Randstad, de helft buiten de Randstad
  - Een derde rijdt meer dan 40.000 km per jaar, een derde rijdt privé tussen de 10.000-40.000 km per jaar en een derde rijdt privé minder dan 10.000 km per jaar.
  - Spreiding over leeftijd en geslacht.
- **Vrachtwagenchauffeurs** (n=5)
  - Allen zijn vrachtwagenchauffeur en rijden door heel Nederland.
  - Spreiding over chauffeurs die voornamelijk binnen of buiten de Randstad rijden
  - Spreiding over ervaringsjaren (best effort)

Het onderzoek is uitgevoerd op 26, 27 en 28 oktober 2020 via MS Teams. Bij het project betrokken medewerkers van Rijkswaterstaat hebben de interviews online kunnen volgen.





# 1. Hinderbeleving



# Weggebruikers in het algemeen tevreden over werk RWS

- Driekwart van de weggebruikers is in het algemeen (zeer) tevreden over het werk van RWS (76%).
- Slechts 2% geeft aan (zeer) ontevreden te zijn.
- Ongeveer een vijfde (22%) heeft hier geen (duidelijke) mening over.



Chauffeurs in **Midden-Nederland** zijn gemiddeld tevredener over het werk van RWS (81%).

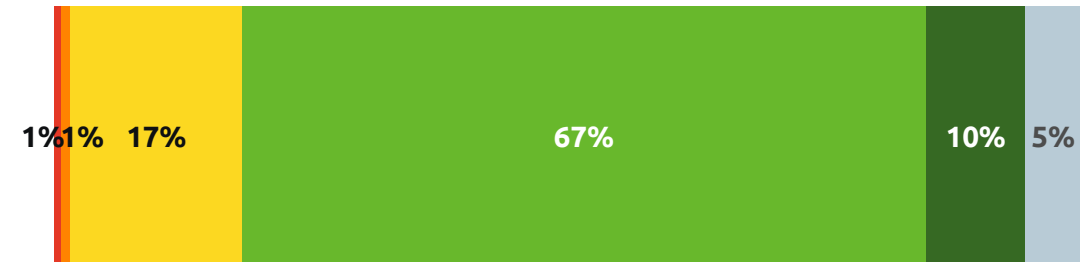


**Vrachtwagenchauffeurs** zijn gemiddeld iets minder tevreden (gemiddeld 3,7 op een schaal van 1-5\*) met het werk van RWS dan **automobilisten** (gemiddeld 3,9).

In het kwalitatieve onderzoek wordt het werk van Rijkswaterstaat vaak spontaan vergeleken met de resultaten van het werk in het buitenland. De Nederlandse snelwegen zijn volgens de deelnemers namelijk kwalitatief heel goed in vergelijking met landen als België en Frankrijk. Dit draagt bij aan een positiever beeld van RWS.

*“Op het moment dat je in België aankomt moet je oppassen voor alle kuilen. In Nederland hebben we het maar goed voor elkaar, hier zijn de wegen heel goed.”*

Hoe tevreden ben je in het algemeen over het werk van Rijkswaterstaat?  
(Basis - allen, n=1.541)



- Zeer ontevreden
- Ontevreden
- Niet tevreden en niet ontevreden
- Tevreden
- Zeer tevreden
- Weet ik niet/geen mening

# RWS vooral verantwoordelijk gezien voor snelwegen

- Het merendeel van de weggebruikers zegt dat RWS verantwoordelijk is voor het aanleggen, beheren en onderhouden van snelwegen (84%), maar ook voor het informeren over verkeershinder of geplande werkzaamheden op snelwegen (69%).
- Circa de helft (53%) denkt dat RWS ook verantwoordelijk is voor het beperken van de verkeershinder. De 'natte' taken van RWS zijn minder bekend.



In **Noord-Nederland** wordt RWS minder vaak als verantwoordelijk gezien het aanleggen, beheren en onderhouden van snelwegen (78%) en voor het informeren over verkeershinder/werkzaamheden (62%).  
In **Midden-** (74%), **Zuid-Nederland** (74%) en **West-Nederland Zuid** (75%) wordt RWS voor dit laatste juist vaker verantwoordelijk gesteld. Daarbij wordt RWS in **Midden-Nederland en West-Nederland Zuid** ook vaker verantwoordelijk gehouden voor het beperken van verkeershinder (respectievelijk 58%, 59%).  
In **Zee en Delta** wordt RWS aanzienlijk minder vaak als verantwoordelijk gezien voor het informeren over verkeershinder (61%) en het beperken hiervan (41%).

Spontaan hebben weggebruikers een globaal beeld van RWS en wat ze doen. De meesten weten dat RWS iets aan de snelweg doet, maar niet precies wat. Het imago vindt men ook niet zo belangrijk. Het gaat weggebruikers uiteindelijk om de output en hier zijn ze over het algemeen tevreden over.

*"Ik weet niet precies wat ze doen, zie wel eens zo'n gele auto. Ik weet wel dat het goed gebeurt. De snelwegen liggen er mooi bij."*

Waar is Rijkswaterstaat volgens jou verantwoordelijk voor?  
(Basis - allen, n=1.541)

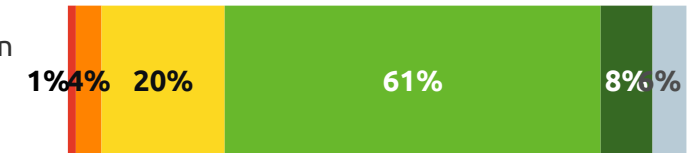


# Zeven op de tien tevreden met informatie over en beperking van werkzaamheden

- Circa zeven op de tien automobilisten zijn tevreden over de manier waarop RWS informeert over geplande werkzaamheden en verkeershinder (70%) en de manier waarop verkeershinder beperkt wordt (69%).
- Een heel kleine groep is ontevreden over deze zaken (respectievelijk 5%, 6%)
- Een kwart (beiden 25%) heeft hier geen (duidelijke) mening over.

In hoeverre ben jij tevreden over de manier waarop Rijkswaterstaat:  
(Basis - allen, n=1.541)

Informeert over geplande wegwerkzaamheden en verkeershinder (als gevolg van wegwerkzaamheden)



De verkeershinder probeert te beperken bij wegwerkzaamheden



- Zeer ontevreden
- Ontevreden
- Niet tevreden, niet ontevreden
- Tevreden
- Zeer tevreden
- Weet niet/geen mening



In **West-Nederland Noord** is men gemiddeld minder tevreden over de manier waarop RWS de verkeershinder probeert te beperken (64% tevreden).

**Vrachtwagenchauffeurs** zijn gemiddeld minder tevreden (gemiddeld 3,6 (op een schaal van 1-5\*)) met de manier waarop RWS informeert over geplande werkzaamheden en verkeershinder dan **automobilisten** (gemiddeld 3,8).

Veel-rijders zijn vaak positief over de informatie over wegwerkzaamheden. Ze vinden de informatie meestal accuraat en up-to-date. Zij zijn ook de groep (met de vrachtwagenchauffeurs) die het belangrijk vindt voorafgaand aan de trip op de hoogte te zijn van wegwerkzaamheden  
*"Voor ik vertrek kijk ik altijd even op de website of Google wat ik kan verwachten. En dat klopt bijna altijd."*

\*Tevredenheid is gemeten op een 5-puntsschaal waarbij 1 = zeer ontevreden en 5 = zeer tevreden.



# Associaties bij wegwerkzaamheden



Uit het kwalitatieve onderzoek blijkt dat weggebruikers gemengde gevoelens hebben bij wegwerkzaamheden. Aan de ene kant is er de ergernis als men geconfronteerd wordt met tijdverlies door wegwerkzaamheden. Of de ergernis die men voelt als men niet ziet dat er aan de weg wordt gewerkt maar diezelfde weg deels is afgesloten (spookwerkzaamheden). Aan de andere kant is er ook oog voor het hogere doel namelijk de in de perceptie kwalitatief goede wegen. Dit laatste besef leidt meestal ook tot een relativering van de irritatie. Tenslotte worden wegwerkzaamheden ook gekoppeld aan gevaar, en dan met name gevaar voor de wegwerkers.

Een aantal associaties:

*"Ik accepteer ze want het is nodig."*

*"Ik erger mij aan spookwerkzaamheden!"*

*"De aanwijzingen kunnen beter."*

*"Irritatie want tijdverlies"*

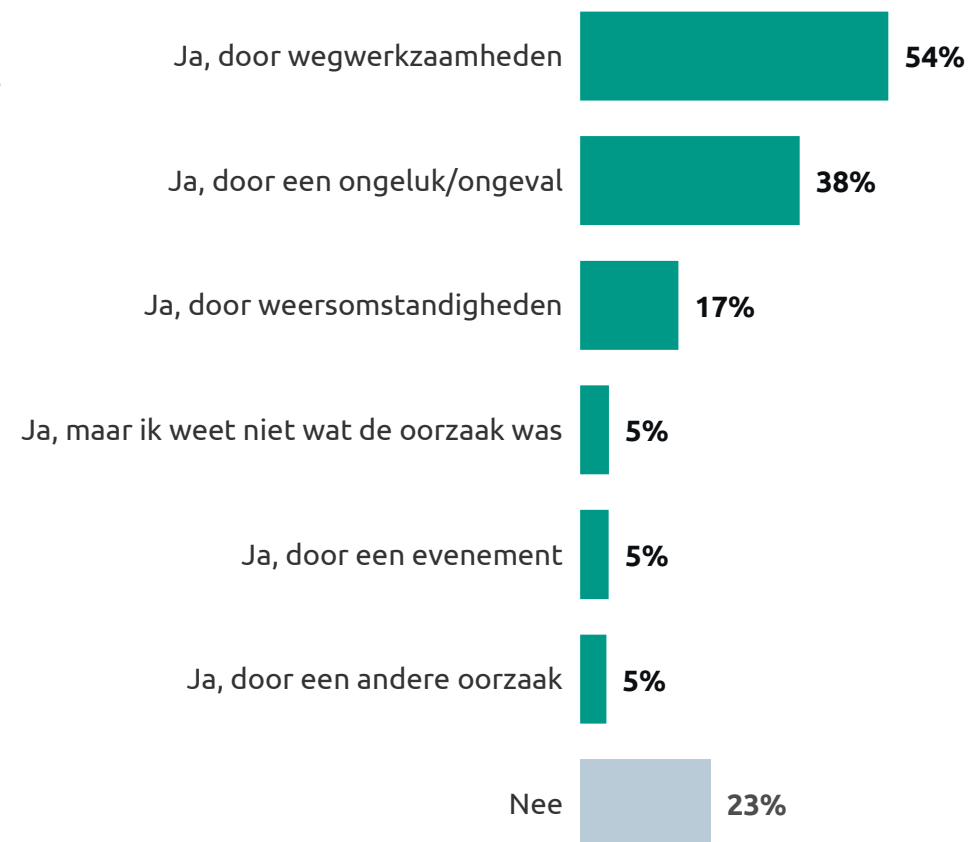
*"Het doel heiligt de middelen."*

*"Het hoort erbij als je mooie wegen wilt hebben.'*

# Meeste hinder door wegwerkzaamheden

- De helft van de weggebruikers (54%) heeft het afgelopen jaar verkeershinder ondervonden door werkzaamheden; ongeveer één op de vier (38%) ondervond hinder door een ongeluk of ongeval.
- In mindere mate hadden weggebruikers last van hinder door slechte weersomstandigheden (17%), evenementen (5%), of door onbekende oorzaken (5%).
- Een kwart van de weggebruikers heeft het afgelopen jaar helemaal geen verkeershinder ondervonden (23%). Dit is met name het geval bij weinig-rijders.

Heb je in het afgelopen jaar verkeershinder ondervonden op de snelweg?  
(Basis - allen, n=1.541)



In **Noord-Nederland** hebben weggebruikers vaker *geen* hinder ondervonden (28%). Er was hier met name minder vaak hinder door een ongeluk (31%) of door weersomstandigheden (10%).

Ook in de regio **Zee en Delta** zijn er meer automobilisten die *geen* verkeershinder hebben ondervonden (29%). Hier was er voornamelijk minder vaak hinder door werkzaamheden (47%).

In **West-Nederland Zuid** is er gemiddeld vaker verkeershinder door werkzaamheden (60%), ongelukken (48%) en weersomstandigheden (25%). In deze regio zijn er minder automobilisten die *geen* hinder hebben ondervonden (18%).



**Vrachtwagenchauffeurs** hebben gemiddeld vaker hinder ondervonden door wegwerkzaamheden (60%), evenementen (11%) of andere oorzaken (9%) dan **automobilisten** (respectievelijk 37%, 4%, 4%). Er zijn meer automobilisten die geen enkele last van verkeershinder hebben gehad (24%) dan vrachtwagenchauffeurs (4%).



**Weinig-rijders** hebben vaker *geen* verkeershinder ondervonden (31%) dan de totale groep weggebruikers (23%). **Gemiddeld-rijders** hadden vaker dan anderen last van hinder door werkzaamheden (59%) en ongelukken (46%). Ook **veel-rijders\*** hadden vaker last van hinder door werkzaamheden (71%) en ongelukken (62%), maar ook van hinder door weersomstandigheden (30%) of evenementen (16%).

\*Vanwege de lage aantallen zijn deze resultaten indicatief.

# Voornamelijk veel-rijders en vrachtwagenchauffeurs ervaren frequent verkeershinder

- Een tiende (13%) van de weggebruikers heeft gemiddeld minstens één keer per week last van verkeershinder als gevolg van werkzaamheden op de snelweg.
- Driekwart (75%) ervaart hooguit één keer in de maand verkeershinder.



In **Zee en Delta** hebben weggebruikers het minst vaak last van verkeershinder. De helft (52%) heeft minder vaak dan één keer per 3 maanden last van verkeershinder.



Vrachtwagenchauffeurs hebben vaker last van verkeershinder als gevolg van werkzaamheden op de snelweg dan automobilisten. Van de **vrachtwagenchauffeurs** ervaart 46% minstens één keer per week verkeershinder. Onder **automobilisten** is dit 12%.



Veel-rijders ervaren gemiddeld ook het vaakst verkeershinder. Van de **veel-rijders\*** heeft 39% minstens één keer per week last van verkeershinder. Voor **gemiddeld-rijders** is dit 18% en voor **weinig-rijders** 7%.

## Gemiddeld gezien, hoe vaak ervaar jij verkeershinder als gevolg van werkzaamheden op de snelweg? (Basis – allen, n=1.541)

(Vrijwel) dagelijks	2%
Meerdere keren per week	5%
Eén keer per week	6%
Meerdere keren per maand	14%
Eén keer per maand	15%
Eén keer per 2-3 maanden	22%
Minder vaak dan één keer per 3 maanden	36%

*\*Vanwege de lage aantallen zijn deze resultaten indicatief.*

# Gemiddelde duur vertraging blijft meestal beperkt

- Zeven op de tien (70%) weggebruikers die het afgelopen jaar vertraging hebben gehad als gevolg van wegwerkzaamheden, hadden gemiddeld maximaal een kwartier vertraging.
  - 79% vindt deze reistijd acceptabel als ze er pas tijdens de reis achter komen.
  - 72% vindt dit ook nog een acceptabele vertraging als ze van te voren geïnformeerd zijn over de vertraging.
  - Als men van te voren is geïnformeerd, accepteert men een iets langere vertraging dan wanneer men er tijdens de reis achter komt.
- 30% had meer dan een kwartier vertraging. Bij 6% liep de gemiddelde extra reistijd op tot langer dan 30 minuten.
  - Een reistijd van langer dan 15 minuten wordt door een kleinere groep geaccepteerd, zowel bij vroegtijdige inlichting (28%) als de ontdekking ervan tijdens de reis (21%).

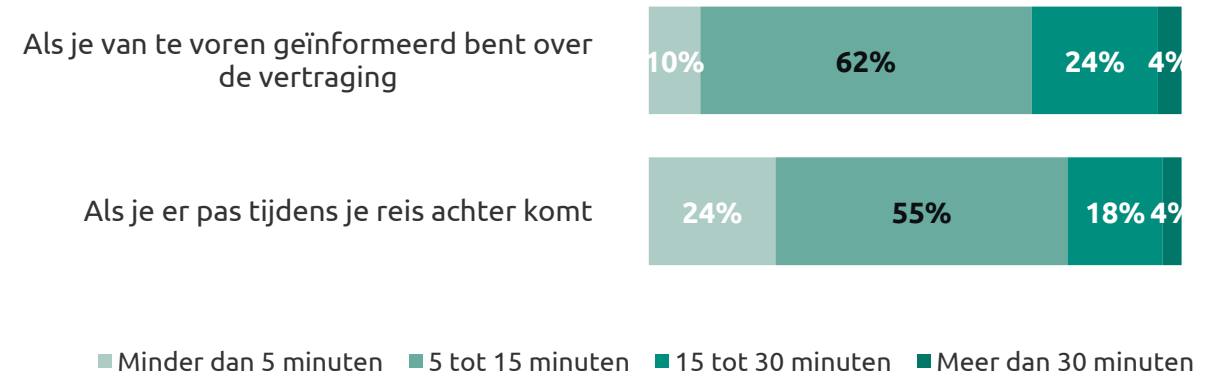


In **Noord-Nederland** was de vertraging vaker van korte duur en in minder dan 5 minuten voorbij (18%). Het kwam in deze regio minder vaak voor dat een vertraging langer dan 30 minuten duurde (1%).  
 In **Zuid-Nederland** en **West-Nederland Noord** was de reistijd vaker tussen de 15 en 30 minuten (beiden 30%).

## Hoeveel extra reistijd/vertraging als gevolg van wegwerkzaamheden heb je gemiddeld ervaren in de afgelopen maanden? (Basis – Heeft in het afgelopen jaar verkeershinder ondervonden door wegwerkzaamheden, n=827)

Minder dan 5 minuten	12%
5 tot 15 minuten	58%
15 tot 30 minuten	24%
Meer dan 30 minuten	6%

## Wat vind jij acceptabel als maximale extra reistijd/vertraging als gevolg van wegwerkzaamheden? (n=1.541)



# Acceptatie werkzaamheden en vertraging



- Het kwalitatieve onderzoek maakt duidelijk dat de hinderbeleving omtrent wegwerkzaamheden voornamelijk wordt beïnvloed als er sprake is van onverwachte wegwerkzaamheden (**verrassing**) en/of (grote) niet-ingecalculerde **vertragingstijd**. De meeste weinig-rijders zoeken geen informatie op voordat ze de weg op gaan (lees hier meer over op blz. 50). Zij komen er tijdens de rit achter dat er wegwerkzaamheden zijn. Dit vinden ze vervelend, omdat ze er niet op gerekend hadden. Daarbij geven ze ook zichzelf de schuld, omdat ze veelal weten dat ze deze informatie hadden kunnen opzoeken zodat ze er wel op voorbereid zouden zijn. De vertragingstijd die gepaard kan gaan met wegwerkzaamheden is daarnaast ook vervelend volgens de deelnemers. Ze hebben deze tijd vaak niet ingecalculerd en vinden het vervelend ergens te laat aan te komen.

*“Ja het gebeurt me vaak genoeg dat ik er gewoon inrijdt. Dan baal ik wel even. Het kost je toch extra tijd die je ook anders kunt besteden. Ik sla mezelf dan ook voor mijn kop, want ik weet dat ik het had kunnen opzoeken, maar ja toch doe ik het nooit van tevoren.”*

- Wegwerkzaamheden waarbij niet zichtbaar gewerkt wordt, zogenaamde **spookwerkzaamheden**, wekken veel irritatie op. Er is onbegrip over bijkomende maatregelen, bijvoorbeeld het verlagen van de maximumsnelheid, omdat de achterliggende reden volgens de deelnemers niet zichtbaar is. Hoewel ze vaak zelf al invullen dat *“het niet voor niets zal zijn”* vindt men het prettig om op de hoogte te worden gebracht over het waarom achter een maatregel.

*“Ik irriteer me wel als ik langzamer moet rijden terwijl ik geen enkele wegwerker zie. Dan is er ook geen gevaar, waarom moet ik dan langzamer rijden?”*

- Op het gebied van communicatie en duidelijkheid hebben de deelnemers geen negatieve beleving. Over het algemeen vinden zij dat wegwerkzaamheden **op tijd en duidelijk** aangekondigd worden.

*“Behalve de extra tijd die het me kost ervaar ik verder geen problemen met wegwerkzaamheden.”*

- Doorgaans **accepteren** weggebruikers de wegwerkzaamheden en de bijbehorende maatregelen. Ze vertrouwen RWS en zien ook het resultaat namelijk de hoge kwaliteit van de Nederlandse snelwegen. Wegwerkzaamheden hebben daarom ook geen (negatieve) invloed op het beeld dat ze van RWS hebben.

*“Je kunt er toch niets meer aan doen. Je accepteert het gewoon. En wil je goede wegen dan zullen er inderdaad ook wegwerkzaamheden moeten zijn.”*

# Verwachting vertraging belangrijke factor in hinderbeleving

Weggebruikers beleven de meeste hinder als ze op hun reis worden geconfronteerd met onverwachte vertragingen door wegwerkzaamheden. In combinatie met de vertragingstijd kan dit gevoelens van stress opleveren bijvoorbeeld als men denkt daardoor te laat te komen op een afspraak. Ze geven vaak aan dat ze de verrassing zelf hadden kunnen voorkomen, ze hadden het immers kunnen opzoeken, maar het wekt wel irritatie op. Verwachte vertragingen leveren minder stress op.



*“Het meest vervelende vind ik eigenlijk dat ik er ineens achter kom. Je houdt er geen rekening mee. Dan denk ik vaak de volgende keer ga ik me voorbereiden. Maar eigenlijk doe ik dat toch nooit.”*





## 2. Maatregelen bij wegwerkzaamheden



# Ruime meerderheid ervaart weleens maatregelen wegens werkzaamheden

- Negen op de tien weggebruikers die wegwerkzaamheden meemaken, komen weleens snelheidsverlagingen (88%) tegen.
- De overige maatregelen (afgesloten rijstroken, versmalde/verschoven rijstroken en omleidingsroutes) komen circa acht op de tien weggebruikers weleens tegen bij werkzaamheden.

## Welk(e) van onderstaande maatregelen kom je weleens tegen bij wegwerkzaamheden?

(Basis – Heeft in het afgelopen jaar verkeershinder ondervonden door wegwerkzaamheden, n=827)

Snelheidsverlaging	88%
Afgesloten rijstroken	82%
Versmalde/verschoven rijstroken	82%
Omleidingsroutes	80%



Weggebruikers in **Noord-Nederland** komen aanzienlijk minder vaak afgesloten rijstroken (71%) tegen. In **Midden-Nederland** (88%), **West-Nederland Zuid** (86%) en **West-Nederland Noord** (90%) worden juist vaker afgesloten rijstroken (88%) gezien, maar minder vaak omleidingsroutes (75%). Ook in **Oost-Nederland** ziet men minder vaak omleidingsroutes (74%).



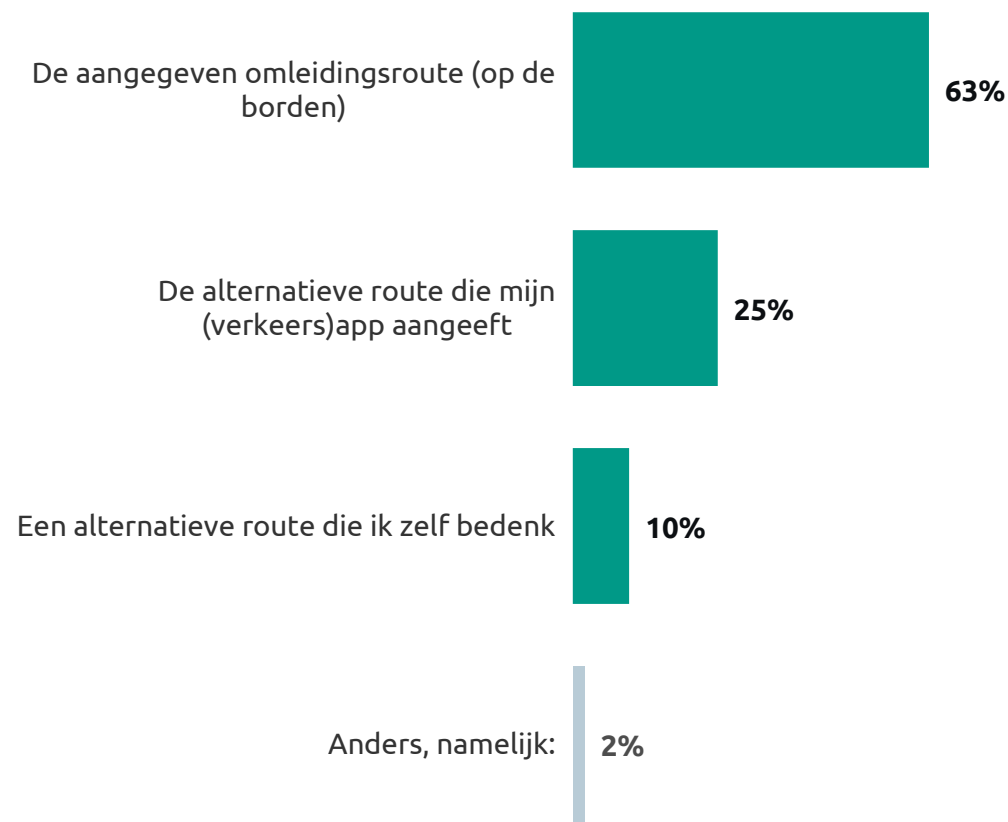
**Automobilisten** (89%) geven vaker aan snelheidsverlagingen tegen te komen bij wegwerkzaamheden dan **vrachtwagenchauffeurs** (80%).




# Meerderheid gebruikt aangegeven omleidingsroute


- Ruim zes op de tien (63%) weggebruikers maakt in geval van een omleiding gebruik van de aangegeven omleidingsroute op de borden.
- Een kwart (25%) volgt de route op zijn verkeersapp.
- Een tiende (10%) bedenkt zelf een alternatieve route.

**Welke route volg je meestal wanneer er een omleiding is?**  
(Basis - Komt weleens omleidingsroutes tegen bij wegwerkzaamheden, n=659)



 Weggebruikers in **Noord-Nederland** gebruiken vaker de aangegeven omleidingsroute op de borden (76%) en minder vaak een alternatieve route aangegeven door de verkeersapp (10%).


 **Vrachtwagenchauffeurs\*** bedenken vaker zelf een alternatieve route (18%) dan automobilisten (9%).


 **Weinig-rijders\*** maken vaker gebruik van de aangegeven omleidingsroute op de borden (71%). **Veel-rijders\*** bedenken vaker zelf een alternatieve route (19%).

*\*Vanwege de lage aantallen zijn deze resultaten indicatief.*

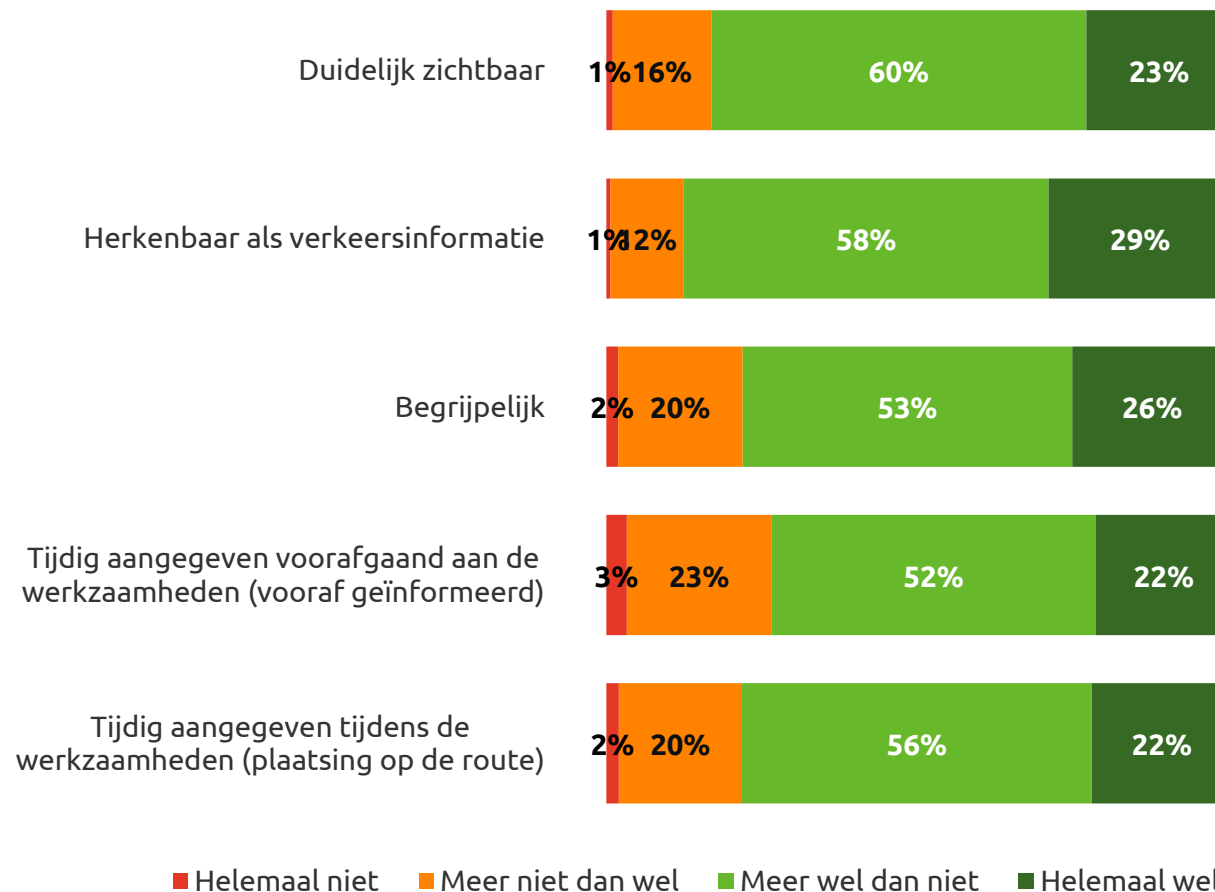
# Omleidingsroutes kunnen duidelijker en tijdiger worden aangegeven

- Omleidingsroutes worden gemiddeld gezien relatief laag gewaardeerd.
- Ongeveer een kwart vindt omleidingen niet begrijpelijk of niet tijdig genoeg geïnformeerd.

 De omleidingsroutes worden in **West-Nederland Noord** (2,9 vs. 3,0 gemiddeld) minder begrijpelijk gevonden en minder tijdig aangegeven tijdens de werkzaamheden (2,9 vs. 3,0 gemiddeld).

 Omleidingsroutes worden door **veel-rijders** begrijpelijker gevonden (3,2 vs. 3,0 gemiddeld).

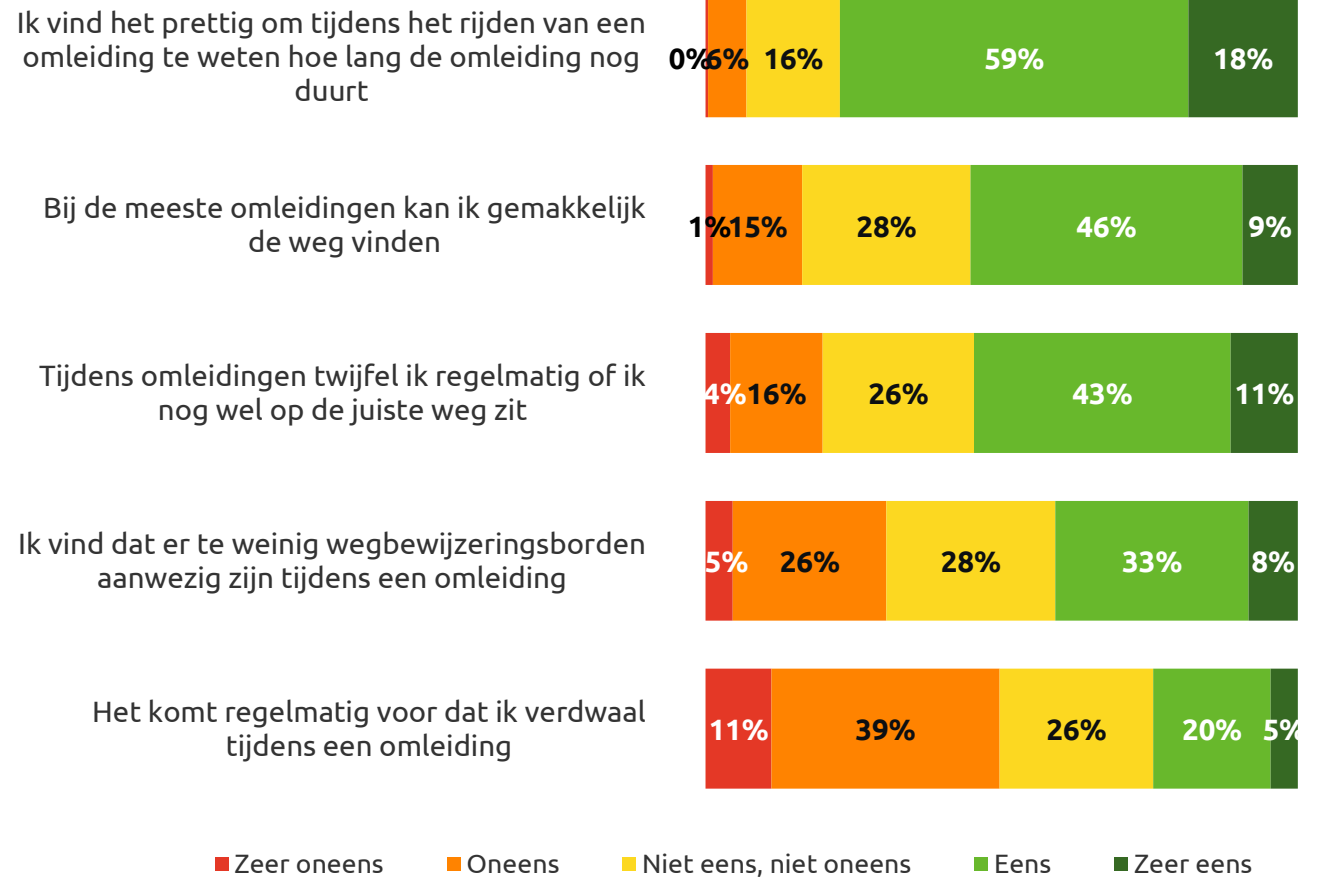
Hoe beoordeel jij de (borden met) omleidingsroutes bij werkzaamheden? (n=659)



# Omleidingsroutes voor velen niet duidelijk genoeg

- 55% kan bij de meeste omleidingen gemakkelijk de weg vinden.
- Ruim de helft (55%) twijfelt tijdens de omleiding wel regelmatig of ze nog op de juiste weg zitten.
- Vier op de tien (41%) geven aan dat er te weinig wegbewijzeringsborden zijn tijdens omleidingen.
- Een kwart (24%) geeft aan regelmatig te verdwalen bij een omleiding.
- Zie de volgende pagina voor de verschillen tussen de subgroepen.

**In hoeverre ben je het eens met onderstaande stellingen?**  
(Basis - Komt weleens een omleiding tegen bij werkzaamheden, n=659)



# Hoe beoordeelt men de omleidingsroutes?



Weggebruikers in **Noord-Nederland** twijfelen tijdens een omleiding gemiddeld minder vaak of zijn nog op de juiste weg zitten (3,2 vs. 3,4 gemiddeld\*). Ook geven zij minder vaak aan te verdwalen tijdens een omleiding (2,5 vs. 2,7 gemiddeld) en vinden zij minder vaak dat er te weinig bewegwijzeringsborden aanwezig zijn (3,0 vs. 3,1 gemiddeld). In **Oost-Nederland** geven weggebruikers vaker aan het prettig te vinden om tijdens het rijden van een omleiding te weten hoe lang deze nog gaat duren (4,1 vs. 3,9 gemiddeld). De omleidingsroutes worden in **West-Nederland Noord** (2,9) minder begrijpelijk gevonden dan gemiddeld (3,0) en minder tijdig aangegeven tijdens de werkzaamheden (2,9 vs. 3,0 gemiddeld).



**Automobilisten** twijfelen bij een omleiding vaker of zij nog wel op de juiste weg zitten dan **vrachtwagenchauffeurs** (3,4 vs. 3,1 gemiddeld). Ook verdwalen zij vaker (3,1 gemiddeld vs. 2,8) en vinden zij vaker dat er te weinig bewegwijzeringsborden aanwezig zijn (3,1 vs. 2,8).



**Weinig-rijders** kunnen bij omleidingen minder makkelijk de weg vinden (3,4 vs. 3,5 gemiddeld) en twijfelen vaker of zij nog wel op de juiste weg zitten (3,5 vs. 3,4 gemiddeld). **Gemiddeld-rijders** kunnen juist makkelijker de weg vinden (3,6 vs. 3,5 gemiddeld) en twijfelen minder vaak of zij nog op de juiste weg zitten (3,3 vs. 3,4 gemiddeld). **Weinig-rijders** verdwalen dan ook vaker tijdens een omleiding (2,8) dan **gemiddeld-rijders** (2,6) en **veel-rijders\*\*** (2,4). **Veel-rijders\*\*** vinden de omleidingsroutes gemiddeld begrijpelijker (3,2 vs. 3,0 gemiddeld).

\*Aspecten zijn gemeten op een 5-puntsschaal waarbij 1 = zeer oneens en 5 = zeer eens. Tijdigheid en begrijpelijkheid zijn gemeten op een 4-puntsschaal waarbij 1 = helemaal niet en 4 = helemaal wel.

\*\*Vanwege de lage aantallen zijn deze resultaten indicatief.

# Omleiding: behoefte aan duidelijkheid bij iedere afslag



Een omleiding kan onder weinig-rijders en gemiddeld-rijders voor onduidelijkheden en een gevoel van onzekerheid zorgen. Voor veel-rijders is het vaak wel duidelijk. Een omleiding kan onduidelijk zijn door de 4 onderstaande redenen.

- Door de verschillende routes die zijn aangegeven met letters. Weggebruikers vinden het lastig te onthouden welke van deze letters ze volgen waardoor ze de weg wel eens kwijt raken.
- Geen duidelijke signalering bij afslagen. Ze willen bij elk keuzemoment/beslismoment zien waar ze heen moeten. Anders gaan ze twijfelen.
- Onduidelijkheid over het einde van de omleiding. Weggebruikers weten niet dat de omleiding is afgelopen. Dit wordt op zo'n moment niet goed aangegeven of ze missen de signalering.
- Onduidelijkheid over het vervolg. De omleiding is afgelopen, maar weggebruikers weten op dat moment niet waar ze precies zijn en hoe ze weer op de juiste weg terecht komen.

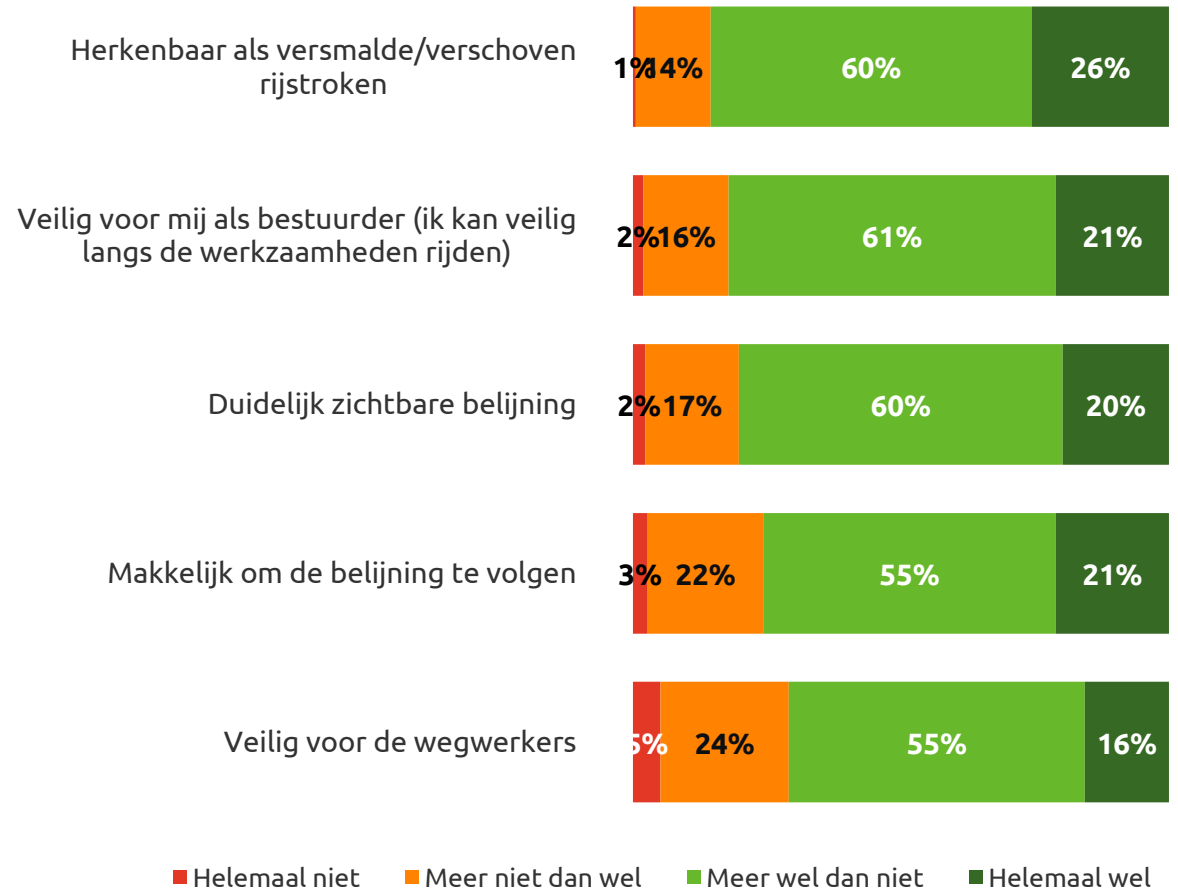
*“Bij omleidingen gaat het niet altijd goed. Ik weet vaak niet meer of ik nu X, Y of Z volg en twijfel vaak of ik wel op de goede weg zit. Je ziet niet overal borden voorbijkomen.”*

*“Het is soms ook wel fijner als ik eerder weet dat een afrit is afgesloten. Dan kan ik nog een afrit eerder nemen die handiger is dan een afrit later waarbij ik veel meer moet omrijden.”*

# Versmalling: Kwart vindt belijning niet makkelijk te volgen

- Versmalde of verschoven rijstroken worden door ruim acht op de tien herkenbaar, veilig voor de bestuurder en duidelijk zichtbaar gevonden ( $\geq 80\%$ ).
- Driekwart (76%) vindt de belijning hiervan makkelijk te volgen; een kwart vindt dat niet (24%).
- Drie op de tien (29%) weggebruikers vinden bovendien de versmalde/verschoven rijstroken niet veilig voor de wegwerkers.
- Er zijn hier geen verschillen in regio, het aantal kilometer per jaar dat men rijdt en het type bestuurder (auto of vrachtwagen).

Hoe beoordeel jij de versmalde/verschoven rijstroken bij wegwerkzaamheden? (n=679)



# Weggebruikers vinden versmalde rijstroken te smal

- Een ruime meerderheid (62%) vindt de versmalde rijstroken bij werkzaamheden te smal.
  - 54% vindt deze iets te smal, 8% vindt ze veel te smal.
- (Bijna) niemand (0%) vindt de rijstroken (veel) te breed.



In **Midden-Nederland** vinden weggebruikers de versmalde rijstraken vaker precies goed (45%) en minder vaak iets te smal (45%).



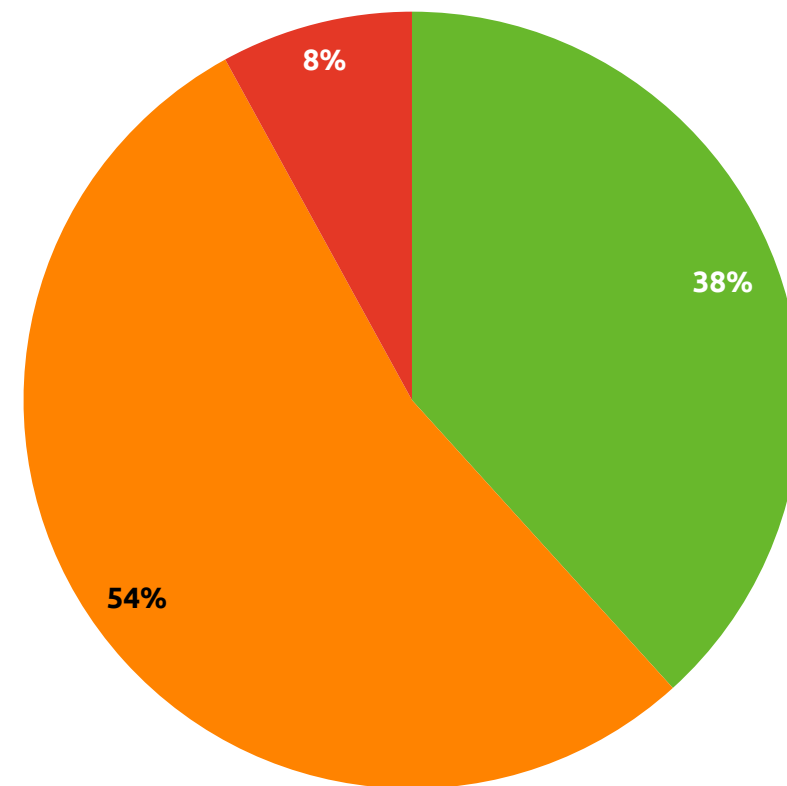
**Automobilisten** vinden de versmalde rijstroken vaker precies goed (37%) dan vrachtwagenchauffeurs (22%). **Vrachtwagenchauffeurs\*\*** (17%) vinden de versmalde rijstroken vaker dan automobilisten (7%) veel te smal.



**Weinig-rijders** vinden de versmalde rijstroken vaker dan gemiddeld iets te smal (64%). **Veel-rijders\*** vinden de rijstroken vaker veel te smal (15%).

## Wat vind je over het algemeen van de breedte van de versmalde rijstroken bij werkzaamheden?

(Basis - Komt weleens versmalde/verschoven rijstroken tegen bij werkzaamheden, n=679)



■ Precies goed ■ Iets te smal ■ Veel te smal

*\*Vanwege de lage aantallen zijn deze resultaten indicatief.*

# Versmalde rijstrook te smal bij passeren



## **Versmalde rijstroken**

Over het algemeen ondervindt men weinig hinder van de versmalde rijstroken. De meeste weggebruikers kunnen er goed mee uit de voeten. Sommigen maken de vergelijking met versmalde rijstroken in het buitenland. In de beleving komen de Nederlandse versmallingen er dan goed uit. Bijvoorbeeld in Duitsland komt men versmalde rijbanen tegen die, vooral waar het gaat om de linkerrijstrook, erg smal aanvoelen.

Maar toch vinden de meeste weggebruikers versmallingen eerder iets te smal dan precies breed genoeg. De versmalde rijstroken worden vooral als te smal gepercipieerd wanneer zich een situatie voordoet waarbij brede auto's of vrachtwagens gepasseerd moeten worden. Vooral weinig-rijders voelen zich daardoor minder veilig. Ze weten niet zeker of ze genoeg ruimte hebben.

Ook vrachtwagenchauffeurs geven aan dat ze de versmalde rijstroken soms te smal vinden. Ze geven aan een groot verantwoordelijkheidsgevoel te hebben en willen geen schade aan hun vrachtwagen toebrengen.

*“Ik heb vaak het gevoel dat het te krap is. Als er dan een dikke auto langs raast houd ik mijn hart soms vast of het allemaal past.”*

## **Belijning versmalde rijstroken**

Het volgen van de tijdelijke, gele belijning gaat over het algemeen goed.

Toch voelt het soms onnatuurlijk, bijvoorbeeld wanneer er een groot stuk over de vluchtstrook gereden moet worden. Weggebruikers, zowel weinig-rijders als vrachtwagenchauffeurs, geven aan dat de verschillende belijningen ook onoverzichtelijk kunnen zijn. Eén lijn maakt het makkelijker en overzichtelijker om te volgen.

*“Ik moet zeggen dat ik die nieuwe rijstroken soms onduidelijk vindt. Je bent geneigd de witte te volgen en als die er nog staan ben ik soms in de war. Het wordt ook een beetje onoverzichtelijk door al die kleuren.”*



# Borden en tekstkarren bij afgesloten rijstroken duidelijk, herkenbaar en begrijpelijk

- De borden en/of tekstkarren bij afgesloten rijstroken bij wegwerkzaamheden vindt bijna iedereen begrijpelijk, herkenbaar als verkeersinformatie en duidelijk zichtbaar ( $\geq 97\%$ ).

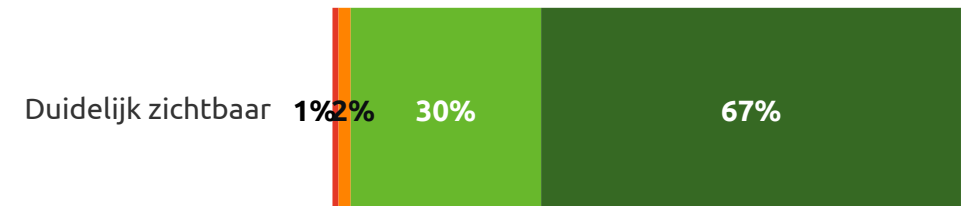
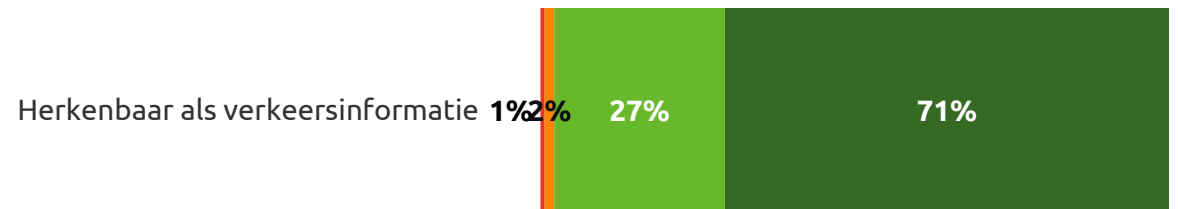
Hoe beoordeel jij de borden en/of tekstkarren bij afgesloten rijstroken bij wegwerkzaamheden? (n=680)



In **West-Nederland Zuid** vinden weggebruikers de borden en tekstkarren vaker dan gemiddeld duidelijk zichtbaar (3,7 vs. 3,6 gemiddeld\*). In **Zee en Delta** vinden weggebruikers deze minder vaak duidelijk zichtbaar (3,5 vs. 3,6).



**Veel-rijders\*\*** vinden de borden en/of tekstkarren vaker duidelijk zichtbaar (3,8 vs. 3,6 gemiddeld).



■ Helemaal niet ■ Meer niet dan wel ■ Meer wel dan niet ■ Helemaal wel

\*Aspecten zijn gemeten op een 4-puntsschaal waarbij 1 = helemaal niet en 4 = helemaal wel.

\*\*Vanwege de lage aantallen zijn deze resultaten indicatief.

# Afgesloten rijstrook met pionnen onveilig voor wegwerkers

- Afgesloten rijstroken met pionnen worden gemiddeld gewaardeerd. Een meerderheid vindt ze herkenbaar, makkelijk om te volgen, veilig voor de bestuurder en duidelijk zichtbaar (ca. 50% meer wel dan niet, ca. 30% helemaal wel).
- Deze rijstroken worden echter in mindere mate als veilig voor wegwerkers beschouwd; 53% vindt deze niet veilig.



In **Midden-Nederland** vinden weggebruikers de pionnen vaker zichtbaar (3,1 vs. 3,0 gemiddeld\*) en herkenbaar als wegafsluiting (3,2 vs. 3,1 gemiddeld). In **Zee en Delta\*\*** vindt men deze minder herkenbaar als wegafsluiting (2,9 vs. 3,1 gemiddeld). Ook vinden bestuurders daar de pionnen minder makkelijk om te volgen (2,9 vs. 3,0 gemiddeld). In **Oost-Nederland** worden pionnen minder vaak veilig gevonden voor de wegwerkers (2,3 vs. 2,5 gemiddeld). In **West-Nederland Noord** worden deze gemiddeld iets veiliger gevonden (2,6).

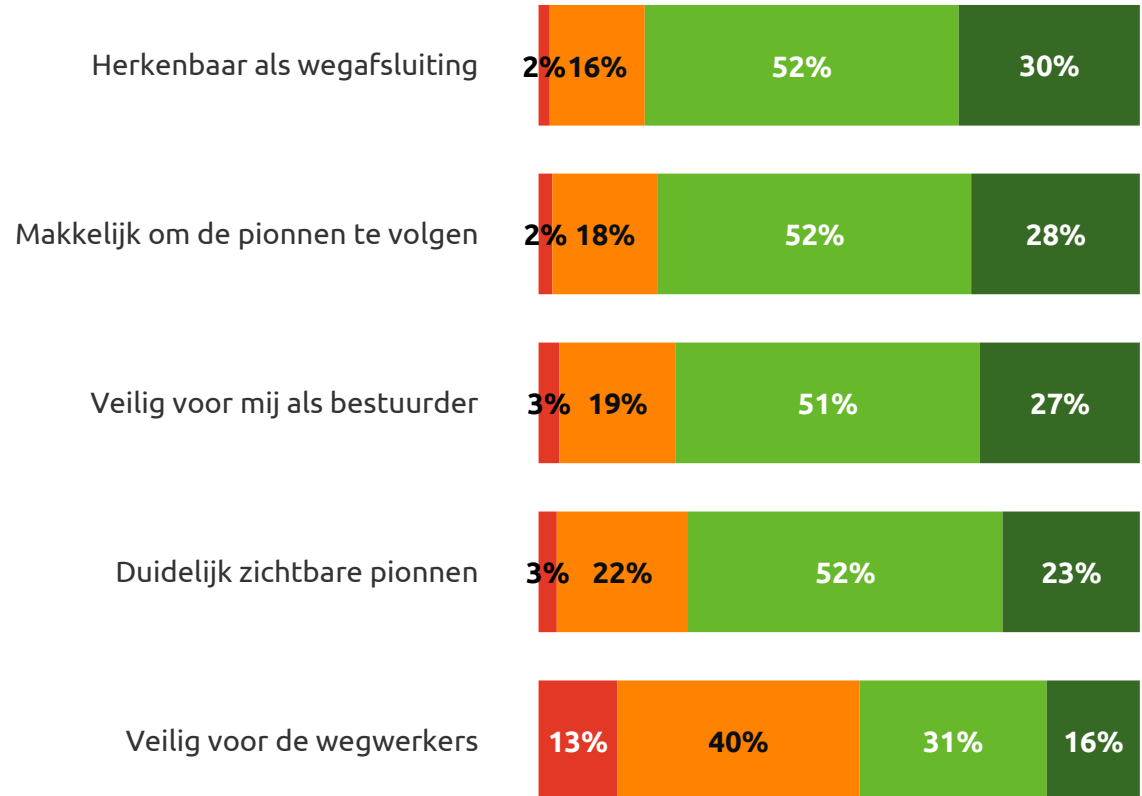


**Vrachtwagenchauffeurs\*\*** vinden de pionnen vaker veilig voor zichzelf als bestuurder (3,2) dan **automobilisten** (3,0).



**Veel-rijders\*\*** vinden de pionnen vaker duidelijk zichtbaar (3,2 vs. 3,0 gemiddeld), herkenbaar als wegafsluiting (3,3 vs. 3,1 gemiddeld) en veilig voor zichzelf als bestuurder (3,3 vs. 3,0). **Weinig-rijders** vinden ze gemiddeld minder veilig voor zichzelf als bestuurder (2,9).

Hoe beoordeel jij afgesloten rijstroken bij wegwerkzaamheden waarbij gebruik is gemaakt van pionnen? (n=680)



■ Helemaal niet ■ Meer niet dan wel ■ Meer wel dan niet ■ Helemaal wel

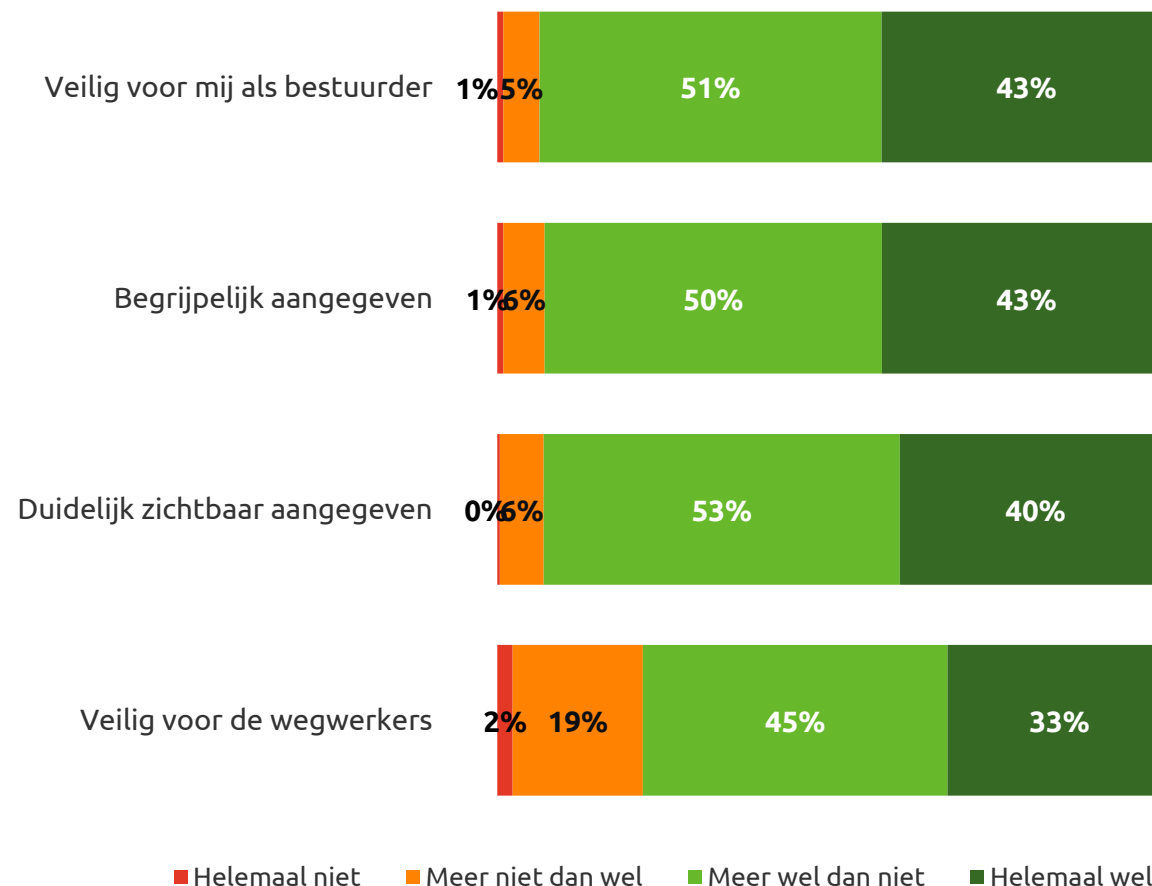
\*Aspecten zijn gemeten op een 4-puntsschaal waarbij 1 = helemaal niet en 4 = helemaal wel.

\*\*Vanwege de lage aantallen zijn deze resultaten indicatief.

# Duidelijkheid snelheidsverlagingen hoog gewaardeerd

- Snelheidsverlagingen worden relatief hoog gewaardeerd. Ruim negen op de tien ( $\geq 93\%$ ) vinden de snelheidsverlagingen veilig voor zichzelf als bestuurder, begrijpelijk aangegeven en duidelijk zichtbaar.
- Ook hier is het aandeel dat de maatregel veilig vindt voor de wegwerkers wat lager (78% vindt het relatief veilig).
- Er zijn hier geen verschillen in regio, het aantal kilometer per jaar dat men rijdt en het type bestuurder (auto of vrachtwagen).

Hoe beoordeel jij de snelheidsverlaging bij wegwerkzaamheden?  
(n=725)




# Geen duidelijke voorkeur voor 70 of 90 km/u

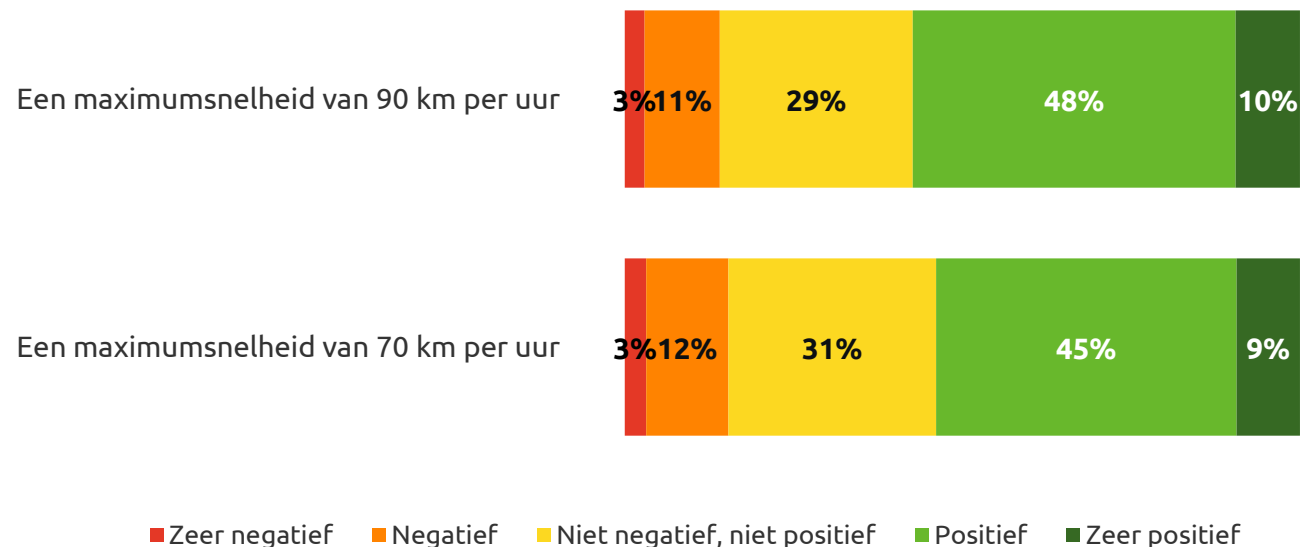
- Weggebruikers hebben geen duidelijke voorkeur voor een snelheidsverlaging naar 90 km/u of 70 km/u.
- Beide snelheidsverlagingen worden door circa de helft positief, en door een tiende zeer positief ervaren.

 In **Noord-Nederland** (3,6) en **Zee en Delta** (3,6) wordt de snelheidsverlaging naar 70 km/u positiever ervaren dan gemiddeld\* (3,5). In **Oost-Nederland** zijn weggebruikers hier minder positief over (3,3).

 **Automobilisten** zijn gemiddeld positiever (3,5) over een snelheidsverlaging naar 90 km/u dan **vrachtwagenchauffeurs** (3,2).

 **Weinig-rijders** (3,5) en **veel-rijders** (3,7) zijn gemiddeld positiever over een snelheidsverlaging naar 70 km/u dan **gemiddeld-rijders** (3,4).

Kun je voor onderstaande snelheidsverlagingen aangeven hoe je dit ervaart? (n=1.541)



\*Aspect is gemeten op een 5-puntsschaal waarbij 1 = zeer negatief en 5 = zeer positief.

# Flexibele snelheid bij wegwerkzaamheden gewenst?



Een aantal weggebruikers geeft aan dat zij met name de overgang van 100 km/u naar 70km/u vaak te abrupt vinden. Ze zijn van mening dat deze plotselinge overgang onveilige situaties in de hand werkt. Een deel van het verkeer staat dan meteen op de rem terwijl een ander deel zijn/haar snelheid nog niet heeft aangepast. Een overgang van 100 km/u, naar 90 km/u naar 70 km/u vindt men veiliger.

Sommige weggebruikers geven ook aan dat ze een flexibele snelheid zouden willen om de doorstroming te bevorderen. Daarbij zou er bij weinig verkeer harder gereden mogen worden dan bij veel verkeer. Hetzelfde zou dan ook kunnen gelden als er meer risico is voor wegwerkers (lagere snelheid) en wanneer er minder risico is voor wegwerkers (hogere snelheid)

De weggebruikers geven aan zich normaal gesproken aan de verlaagde maximumsnelheden te houden. Dit doen ze vooral vanwege de veiligheid. Ze houden zich er niet aan als het in de eigen perceptie niet druk is op de weg, maar ook niet als de andere weggebruikers zich er niet aan houden. Ze ervaren het dan als onveilig om zich wel aan de maximumsnelheid te houden. Ook is de verleiding groot om (iets) harder te gaan rijden als er niet zichtbaar gewerkt wordt. De veiligheid komt dan niet in het geding volgens de weggebruikers.

*“Meestal houd ik me eraan. Maar ik vind het moeilijk gas terug te nemen als niemand om me heen dat doet. Dat levert onveilige situaties op.”*

# Voorkeur voor kortdurende maar hevige hinder

- Weggebruikers hebben vaker een voorkeur voor kortdurende maar hevige hinder (63%), dan voor langdurige maar beperkte hinder (21%).
- 16% heeft geen voorkeur.
- Er zijn hier geen verschillen in regio, het aantal kilometer per jaar dat men rijdt en het type bestuurder (auto of vrachtwagen).



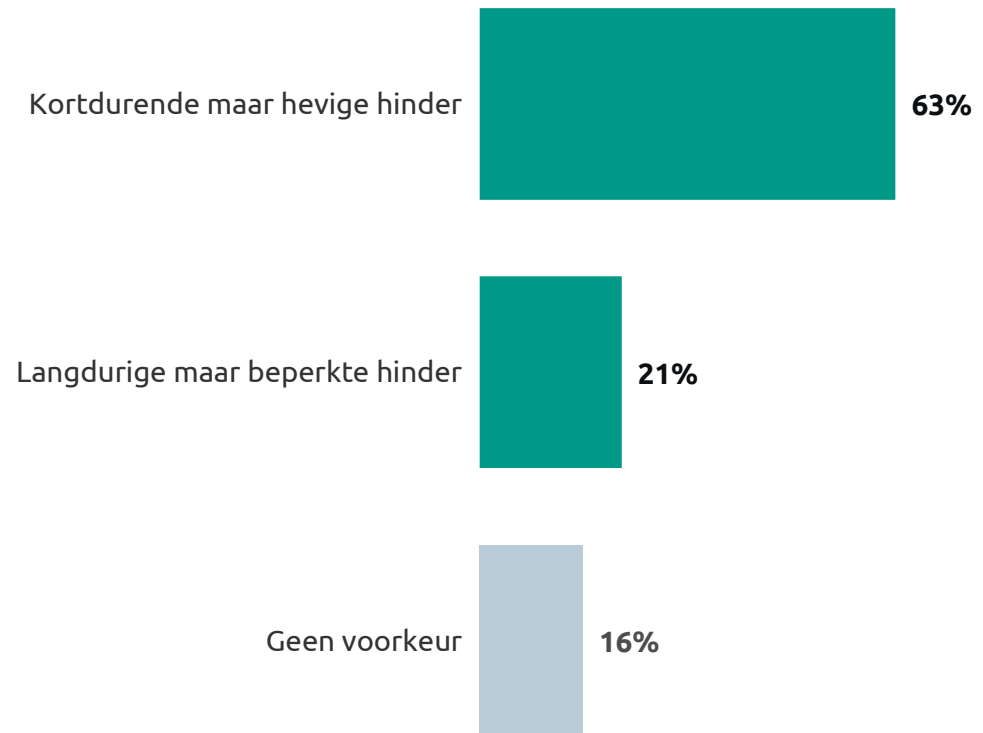
Uit het kwalitatieve onderzoek blijkt dat de voorkeur in de praktijk afhangt van de situatie. Als men vaak dezelfde route rijdt dan rijden ze bij wegwerkzaamheden hetzelfde stuk liever stapvoets dan dat ze moeten omrijden. Weggebruikers zijn 'gewoontedieren' en willen liever niet afwijken van hun routines. Bij onbekende routes, of routes die ze minder vaak rijden, en als ze geen haast hebben vinden ze het prima om via een omleiding te rijden.

Daarnaast speelt ook het type reis zoals woon-werkverkeer, recreatie- of zakelijk verkeer, en het moment (doordeweeks of in het weekend) een rol.

*"Ik vind het prettiger als er een bepaalde doorstroom is. Dat er wel hinder is, maar dat je er nog langs kunt. Dan weet je dat het zo voorbij is en blijf je wel de weg gebruiken waar je altijd op rijdt."*

**Gaat jouw voorkeur dan uit naar een kortdurende maar hevige hinder (bijv. 3 dagen volledige afsluiting), of een langdurige maar beperkte hinder (bijv. 3 maanden minder of versmalde rijstroken)?**

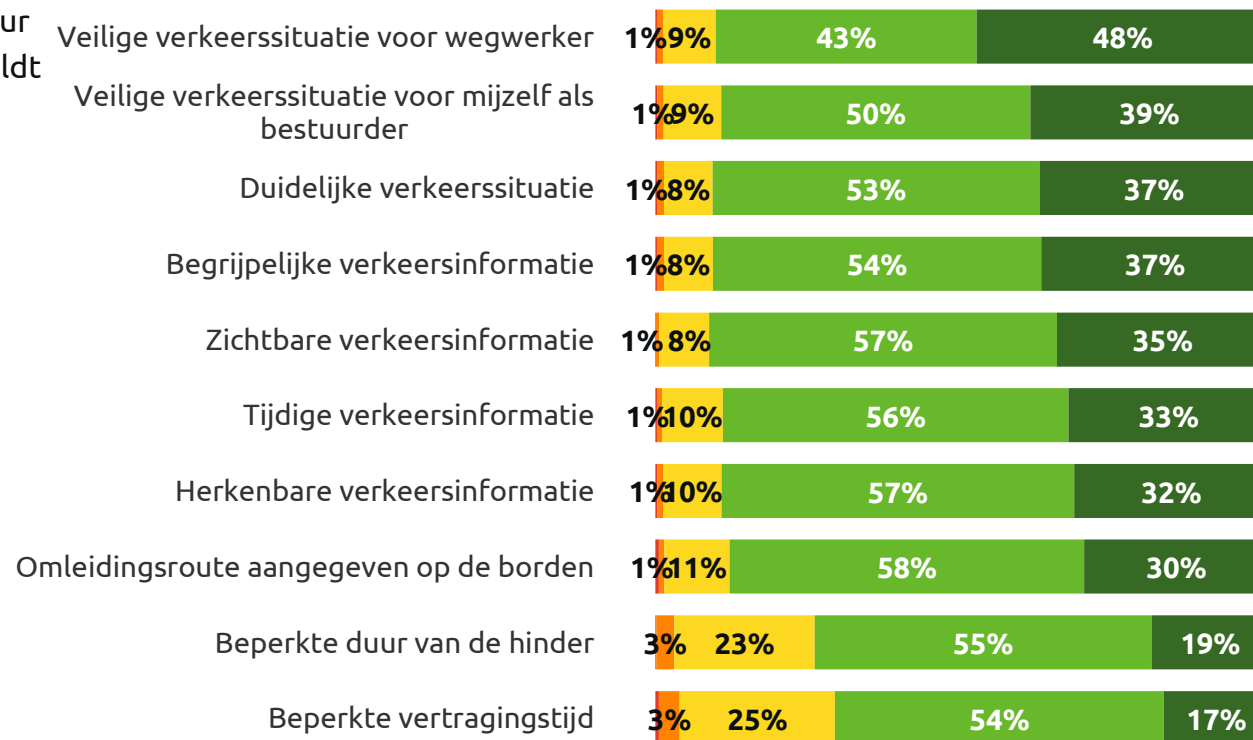
(Basis - allen, n=1.541)



# Veiligheid meest belangrijk om beleefde hinder te verminderen

- Veiligheid voor de wegwerker wordt het vaakst belangrijk gevonden als factor die verkeershinder vermindert. 43% vindt dit belangrijk, 48% heel belangrijk (totaal 90%). Het minst belangrijk vindt men een beperkte duur van de hinder en de beperking van vertragingstijd. Voor alle factoren geldt echter dat ze door een grote groep belangrijk worden gevonden.

In hoeverre zijn onderstaande factoren belangrijk voor jou om minder verkeershinder te ervaren? (n=1.541)



■ Zeer onbelangrijk ■ Onbelangrijk ■ Niet belangrijk, niet onbelangrijk ■ Belangrijk ■ Zeer belangrijk



In **West-Nederland Zuid** wordt zichtbare verkeersinformatie minder belangrijk gevonden dan gemiddeld (4,2 vs. 4,3 gemiddeld\*). In **Zee en Delta** vindt men zichtbare verkeersinformatie (4,4 vs. 4,3 gemiddeld), herkenbare verkeersinformatie (4,3 vs. 4,2 gemiddeld) en aangegeven omleidingsroutes (4,3 vs. 4,2 gemiddeld) vaker belangrijk. Ook veiligheid voor zichzelf als bestuurder (4,4 vs. 4,3 gemiddeld) wordt hier belangrijker gevonden. In **Noord-Nederland** wordt een duidelijke verkeerssituatie minder belangrijk gevonden (4,2 vs. 4,3 gemiddeld). In **Zuid-Nederland** vinden bestuurders de beperkte duur van hinder iets belangrijker (4,0 vs. 3,9 gemiddeld).



**Automobilisten** vinden herkenbare verkeersinformatie belangrijker dan **vrachtwagenchauffeurs** (4,2 vs. 4,1). Ook vinden zij een duidelijke verkeerssituatie belangrijker (4,3 vs. 4,1).



Veiligheidsbevordering voor wegwerker en weggebruiker wordt het vaakst genoemd als criterium waar maatregelen aan moeten voldoen. Daarnaast moet het meteen duidelijk zijn wat er van je wordt verwacht en moet de maatregel tijdig worden aangekondigd.

\*Aspecten zijn gemeten op een 5-puntsschaal waarbij 1 = zeer onbelangrijk en 5 = zeer belangrijk.

# Weggebruikers zien werkzaamheden graag in de avond/nacht uitgevoerd

- Een groot deel van de respondenten weet niet spontaan wat RWS zou kunnen doen om wegwerkzaamheden te beperken (42%), of is eigenlijk al tevreden met de huidige gang van zaken (11%).
- De meest aangedragen oplossingen door bestuurders zijn dat RWS de werkzaamheden in de avond of nacht zou moeten uitvoeren (11%), het op tijd aankondigen van werkzaamheden (7%), goede informatievoorziening (6%) en het bieden van duidelijke omleidingen (6%).

Wat zou Rijkswaterstaat volgens jou kunnen doen om de verkeershinder als gevolg van wegwerkzaamheden te beperken? (Basis – allen, n=1.541)

## Top 5\*

- |  |     |
|--|-----|
| <b>1. Respondent is tevreden:</b>                                  | 11% |
| <b>2. Werkzaamheden in de avond/nacht uitvoeren:</b>               | 11% |
| <b>3. Werkzaamheden op tijd aankondigen:</b>                       | 7%  |
| <b>4. Duidelijke communicatie/Goede informatievoorziening:</b>     | 6%  |
| <b>5. Aangeven van alternatieve routes/duidelijke omleidingen:</b> | 6%  |

**Weet niet/geen antwoord:** 42%

\*Zie voor overige tips het bijgeleverde tabellenbestand.





# Weggebruikers zien werkzaamheden graag in de avond/nacht uitgevoerd



In het kwalitatieve onderzoek geven de weggebruikers aan dat ze zelf zo min mogelijk last willen hebben van wegwerkzaamheden. Daarom is het prettig als er voornamelijk doordeweeks 's nachts aan de weg gewerkt wordt. Dan hebben ze er zelf vaak het minste last van. 's Nachts in het weekend is een minder goede optie omdat men dan juist ook vaker op de weg is.

*“Ja top als ze 's nachts werken. Dan heb je er niet zoveel last van. Toch rijd ik soms 's nachts en dan wordt er gewerkt en dan denk ik wel waarom nu net hier. Ben ik weer een half uur later thuis, terwijl ik gewoon wil slapen.”*



In het kwalitatieve onderzoek hebben de weggebruikers ook een aantal tips gegeven waarmee de hinder kan worden verminderd. Deze sluiten merendeels aan bij de top 5 op de vorige pagina. Daaraan voegen zij de volgende tips toe: leg meer uit over het waarom van de wegwerkzaamheden, verbeter de zichtbaarheid van de gele borden, stem werkzaamheden qua planning beter op elkaar af en tenslotte pas de snelheidslimieten realtime aan aan de situatie

27/9 22:00 - 28/9 5:00  
A9 ri Haarlem dicht   
vanAanarBeter.nl

### 3. Informatiemiddelen



# Informatiemiddelen door ruime meerderheid gezien

- Negen op de tien weggebruikers die wegwerkzaamheden meemaken, komen weleens gele borden (93%) tegen. Acht op de tien zien weleens elektronische tekstborden (78%) of tekstkarren (77%).

## Welk(e) van onderstaande informatiemiddelen kom je weleens tegen bij wegwerkzaamheden?

(Basis – Heeft in het afgelopen jaar verkeershinder ondervonden door wegwerkzaamheden, n=827)

Gele borden	93%
Elektronische tekstborden (boven de weg)	78%
Tekstkarren	77%

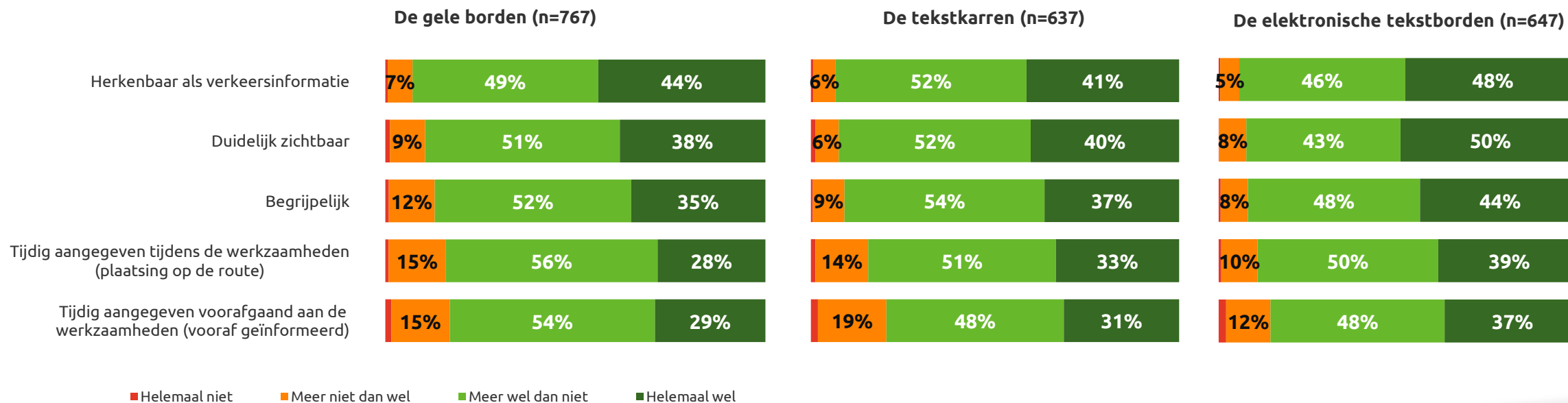


Weggebruikers in **Noord-Nederland** komen aanzienlijk minder vaak elektronische borden (53%) tegen. In **Midden-Nederland** (88%), **West-Nederland Zuid** (86%) en **West-Nederland Noord** (90%) worden elektronische tekstborden juist vaker gezien. In de regio **Zee en Delta** komen weggebruikers minder vaak tekstkarren (68%) en elektronische borden tegen (59%).

# DRIPS meest positief beoordeeld

- Op de verschillende aspecten – herkenbaarheid, duidelijkheid, begrijpelijkheid en tijdigheid voor en tijdens de werkzaamheden – scoren de verschillende informatiemiddelen nagenoeg eenzelfde patroon: circa de helft zegt ‘meer wel dan niet’ en grofweg 30%-40% ‘helemaal wel’.
- Elektronische tekstborden boven de weg (DRIPS) worden beduidend hoger gewaardeerd dan de andere informatiemiddelen.
- Zie de volgende pagina voor de verschillen tussen de subgroepen.

**Hoe beoordeel jij de ... bij werkzaamheden?**  
(Basis – Is onderstaande maatregel weleens tegengekomen)



# Hoe beoordeelt men de ... bij werkzaamheden?



In **West-Nederland Noord** vinden weggebruikers de gele borden minder duidelijk zichtbaar (gemiddeld 3,1 (op een schaal van 1-4\*) dan gemiddeld (3,2), minder herkenbaar als verkeersinformatie (3,2 vs. 3,3 gemiddeld) en minder begrijpelijk (3,0 vs. 3,2). Ook vinden weggebruikers de gele borden bij werkzaamheden voorafgaand (2,9 vs. 3,1 gemiddeld) en tijdens de route (3,0 vs. 3,1 gemiddeld) minder vaak tijdig geïnformeerd.

In **Noord Nederland** vinden weggebruikers de tekstkarren minder vaak tijdig aangegeven voorafgaand aan de werkzaamheden (2,9 vs. 3,1 gemiddeld).



**Automobilisten** vinden gele borden duidelijker zichtbaar (3,3), herkenbaarder als verkeersinformatie (3,4) en begrijpelijker (3,2) dan **vrachtwagenchauffeurs** (respectievelijk 3,1; 3,1; 3,0). Tekstkarren worden daarentegen begrijpelijker gevonden door **vrachtwagenchauffeurs** (3,5 vs. 3,3 gemiddeld). Ook vinden **vrachtwagenchauffeurs** deze tijdiger aangegeven voorafgaand aan de werkzaamheden (3,5 vs. 3,1) en tijdens de werkzaamheden (3,5 vs. 3,2).

Ook vinden **vrachtwagenchauffeurs** elektrische borden vaker tijdig aangegeven voorafgaand aan de werkzaamheden (3,5 vs. 3,2).



**Veel-rijders\*\*** vinden tekstkarren bij werkzaamheden vaker tijdig aangegeven voorafgaand aan de werkzaamheden (3,3 vs. 3,1 gemiddeld). Daarnaast vinden zij elektronische tekstborden duidelijker zichtbaar (3,6 vs. 3,5 gemiddeld), herkenbaarder als verkeersinformatie (3,6 vs. 3,4 gemiddeld), begrijpelijker (3,6 vs. 3,3 gemiddeld) en vaker tijdig aangegeven voorafgaand (3,5 vs. 3,2 gemiddeld) en tijdens de werkzaamheden (3,5 vs. 3,3 gemiddeld).

\*Aspecten zijn gemeten op een 4-puntsschaal waarbij 1 = helemaal niet en 4 = helemaal wel.

\*\*Vanwege de lage aantallen zijn deze resultaten indicatief.

# DRIPS bondiger en meer zichtbaar dan gele borden



## Gele borden

- De gele borden zijn over het algemeen goed zichtbaar. Ze zijn felgekleurd en afwijkend van de standaard verkeersborden waardoor ze de aandacht trekken van de weggebruikers. Wel kunnen voorbijrijdende vrachtwagens de zichtbaarheid ontnemen. Het bord wordt dan vaak niet gezien. Volgens de deelnemers zou het een oplossing zijn om de borden te herhalen of ook te plaatsen aan de linkerkant van de weg.
- Een grote hoeveelheid aan informatie, een grote hoeveelheid tekst, kan negatieve invloed hebben op de leesbaarheid en het begrip. Als er grote hoeveelheden tekst op een geel bord staat kan dit niet altijd volledig gelezen worden in de korte tijd dat ze het bord passeren. Ook geven weinig-rijders aan dat het benoemen van specifieke data op de borden voor verwarring kan zorgen. Ze zijn dan in hun hoofd teveel bezig met de specifieke datum zodat ze de rest van de tekst niet meer (kunnen) lezen.
- Niet optimale gele borden, borden met veel tekst of borden die veel herhaald worden, hebben effect op de verkeersveiligheid. Ze leiden af.
- De gele borden worden op voldoende afstand van de wegwerkzaamheden geplaatst. Vrijwel alle deelnemers vinden dat de informatie op tijd te lezen is.
- Een enkele weggebruiker geeft aan weleens spelfouten of foutieve zinnen gelezen te hebben op de gele borden.
- Een aantal weggebruikers geeft ook aan het verwarrend te vinden als de borden te lang blijven staan nadat de werkzaamheden zijn afgerond. Om verwarring te voorkomen zouden deze meteen weggehaald moeten worden.

*“Soms staat er zoveel tekst op dat ik het niet allemaal kan lezen. Ook als er bijvoorbeeld een datum op staat ben ik vooral daar mee bezig, zo van welke dag is het vandaag? Kom ik op die datum op deze weg? Voordat ik het weet ben ik dat bord dan alweer voorbij.”*

## Elektronische borden boven de weg

- De deelnemers waarderen de elektronische borden (DRIPS) het meest. Dit komt in de perceptie vooral door de goede zichtbaarheid van de borden. De borden zijn hoog boven de weg geplaatst, een vrachtwagen kan het zicht niet ontnemen, en daardoor zijn ze vaak ook al vroeg te lezen. Daarnaast zijn de lichtgevende letters duidelijk.
- De informatie op deze borden is vaak duidelijk. De tekst is kort en bondig of het wordt duidelijk aangegeven met symbolen, zoals een rood kruis. De meeste weggebruikers, met name veel-rijders, ervaren het als prettig dat de elektronische borden ze ook van informatie over vertragingen voorzien. Bijvoorbeeld als er rekening gehouden moet worden met een paar minuten vertraging naar een bepaalde afslag. Enkele weinig-rijders geven aan niet precies te weten wat dat inhoudt: ze willen weten waar de vertraging begint en waar die ophoudt.
- Weggebruikers geven aan dat er naast verkeersinformatie ook andere informatie te lezen is op deze borden, zoals informatie over corona of de Bob. Dit vinden ze niet altijd passend, omdat het bijvoorbeeld niet specifiek opgaat voor de snelweg, en ze vinden dit in bepaalde mate ook afleidend.

*“Tegenwoordig lees je ook veel over corona op die borden. Houd 1,5m afstand. Ja ik snap dat dat belangrijk is, maar aan die informatie heb ik op dat moment niet zoveel. Het leidt me ook af, je gaat het toch lezen, maar ik kijk dan liever naar de weg.”*

# Ook tekstkarren relatief bondig en zichtbaar



## Tekstkarren

- De weggebruikers vinden tekstkarren duidelijk. Ze geven aan dat er vaak aanwijzingen op staan, bijvoorbeeld links houden, en dat die gemakkelijk af te lezen zijn.

*“Vaak staat er een pijl op zo’n kar. Duidelijk. Zo’n kar valt ook wel op.”*

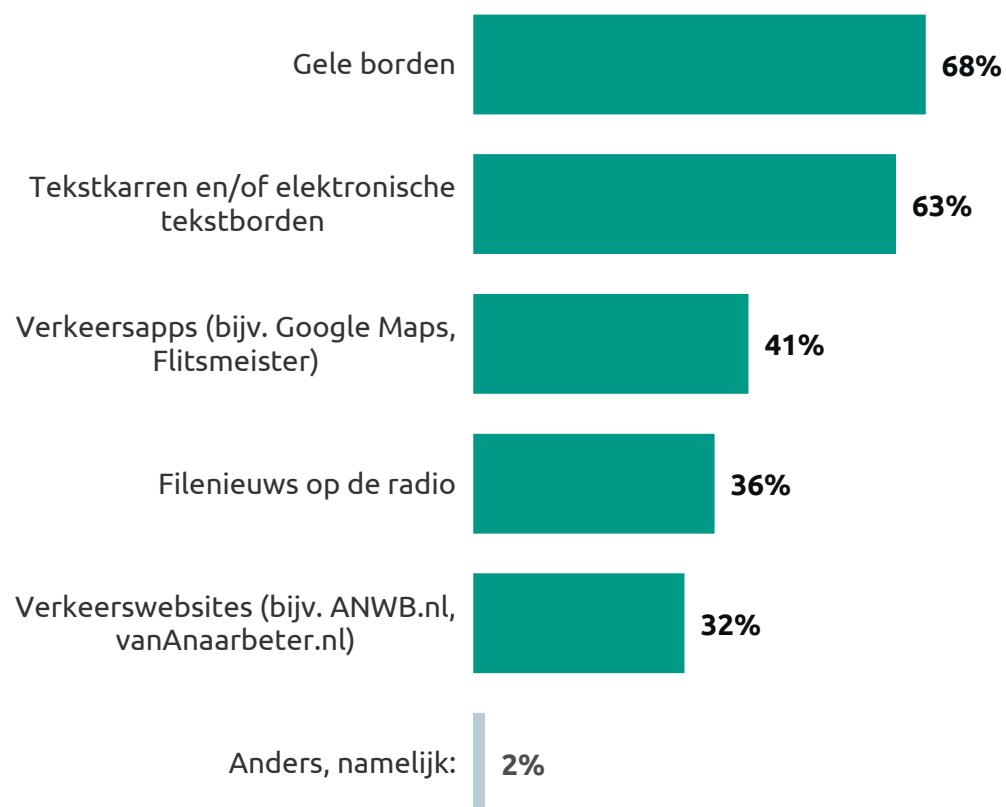
- Enkele vrachtwagenchauffeurs geven aan dat tekstkarren er ook voor kunnen zorgen dat een rijbaan niet voor een langere periode wordt afgesloten, maar dat wordt ingespeeld op de situatie die dan geldt. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer er gemaaid wordt langs de weg. De tekstkar rijdt dan mee met de maaimachine waardoor de hinder kort is. Dit wordt als positief ervaren.

# Voorkeur voor informatie langs de weg boven apps

- Weggebruikers worden het liefst over wegwerkzaamheden geïnformeerd via gele borden (68%) en tekstkarren of elektronische tekstborden (63%).
- Op ruime afstand volgen verkeersapps (41%), filenieuws op de radio (36%) en verkeerswebsites (32%).
- Dat verkeersapps hier lager scoren, komt mogelijk doordat 30% van de bestuurders geen verkeersapps gebruikt.

## Via welk(e) verkeersinformatiemiddel(en) word jij het liefst geïnformeerd over wegwerkzaamheden en de daarmee gepaard gaande verkeershinder?

(Basis - allen, n=1.541)



In **Noord-Nederland** hebben weggebruikers een minder sterke voorkeur voor verkeersapps (32%), filenieuws op de radio (31%) en verkeerswebsites (23%). In **West-Nederland Zuid** is er juist een bovengemiddelde voorkeur voor filenieuws via de radio (42%). In **Zuid-Nederland** heeft men een sterkere voorkeur voor verkeerswebsites (37%) dan gemiddeld. Weggebruikers in **Zee en Delta** hebben een grotere voorkeur voor gele borden (75%), maar een minder grote voorkeur voor verkeersapps (33%). In **Midden-Nederland** is er juist een grotere voorkeur voor verkeersapps (44%).



**Automobilisten** spreken vaker een voorkeur uit voor informatievoorziening via gele borden (70%) dan **vrachtwagenchauffeurs** (59%).





**Veel-rijders** hebben een grotere voorkeur voor informatie via filenieuws op de radio (47%).




# Google Maps veruit meest gebruikte app

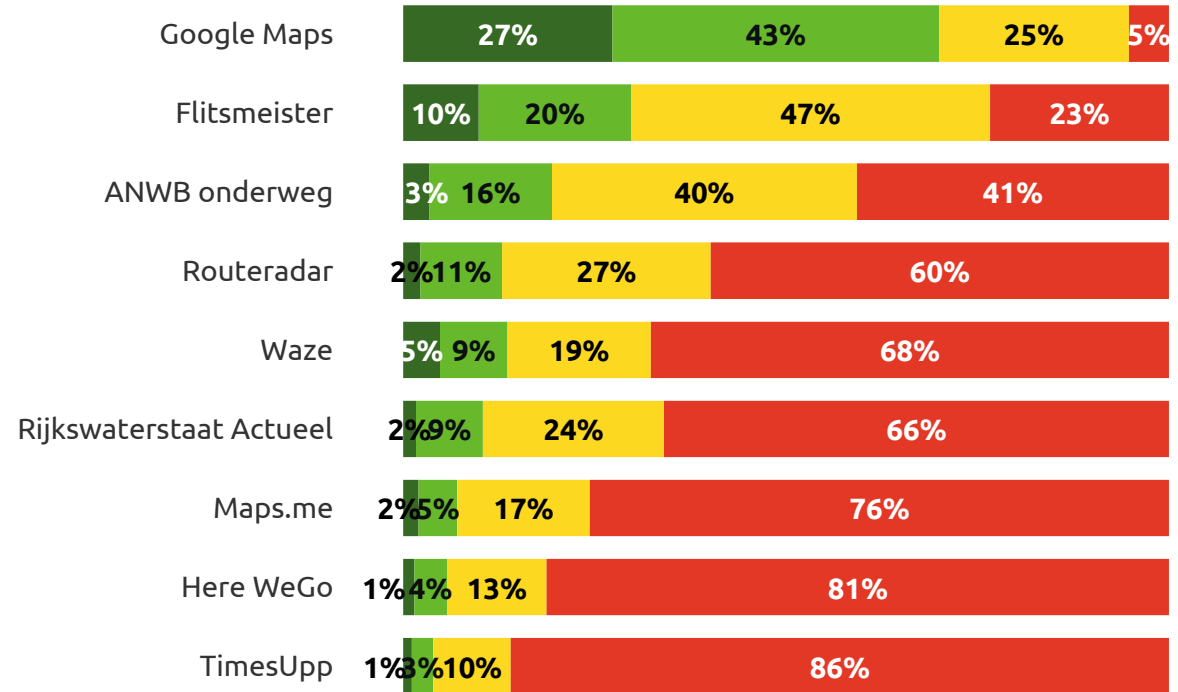
- Google maps wordt veruit het vaakst gebruikt. Zeven op de tien (70%) gebruiken deze app weleens tijdens het rijden.
- Op enige afstand volgen Flitsmeister (30%) en ANWB onderweg (19%).

 In **Midden-Nederland** wordt Google Maps minder vaak gebruikt tijdens het rijden (64%) dan gemiddeld. Men is ook vaker onbekend met Routeradar (67%). In **Noord-Nederland** zijn weggebruikers vaker geheel onbekend met Flitsmeister (33%). In **Zuid-Nederland** zijn meer weggebruikers onbekend met ANWB onderweg (47%).

 **Automobilisten** zijn vaker onbekend met de meeste verkeersapps dan **vrachtwagenchauffeurs**. **Vrachtwagenchauffeurs** maken tijdens het rijden vaker gebruik van Flitsmeister (39% vs. 29%), ANWB onderweg (34% vs. 19%), Here WeGo (12% vs. 5%), Maps.me (15% vs. 7%), Routeradar (22% vs. 12%), Rijkswaterstaat Actueel (21% vs. 10%) en TimesUpp (13% vs. 3%).

 **Weinig-rijders** zijn vaker onbekend met Waze (75%), Flitsmeister (33%) en Here WeGo (86%). **Gemiddeld-rijders** maken vaker dan gemiddeld gebruik van Flitsmeister (36%). Ook **veel-rijders** maken vaker dan gemiddeld gebruik van Flitsmeister (44%). Daarnaast gebruiken zij ook vaker Maps.me (13%) en Rijkswaterstaat Actueel (20%).

In hoeverre ben je bekend met onderstaande apps, en gebruik je deze bij het (auto)rijden? (n=1.541)



■ Ken ik, gebruik ik (vrijwel) altijd bij het rijden    
 ■ Ken ik, gebruik ik af en toe bij het rijden  
■ Ken ik, gebruik ik nooit bij het rijden    
 ■ Ken ik niet

# Weggebruikers meest tevreden met Google Maps

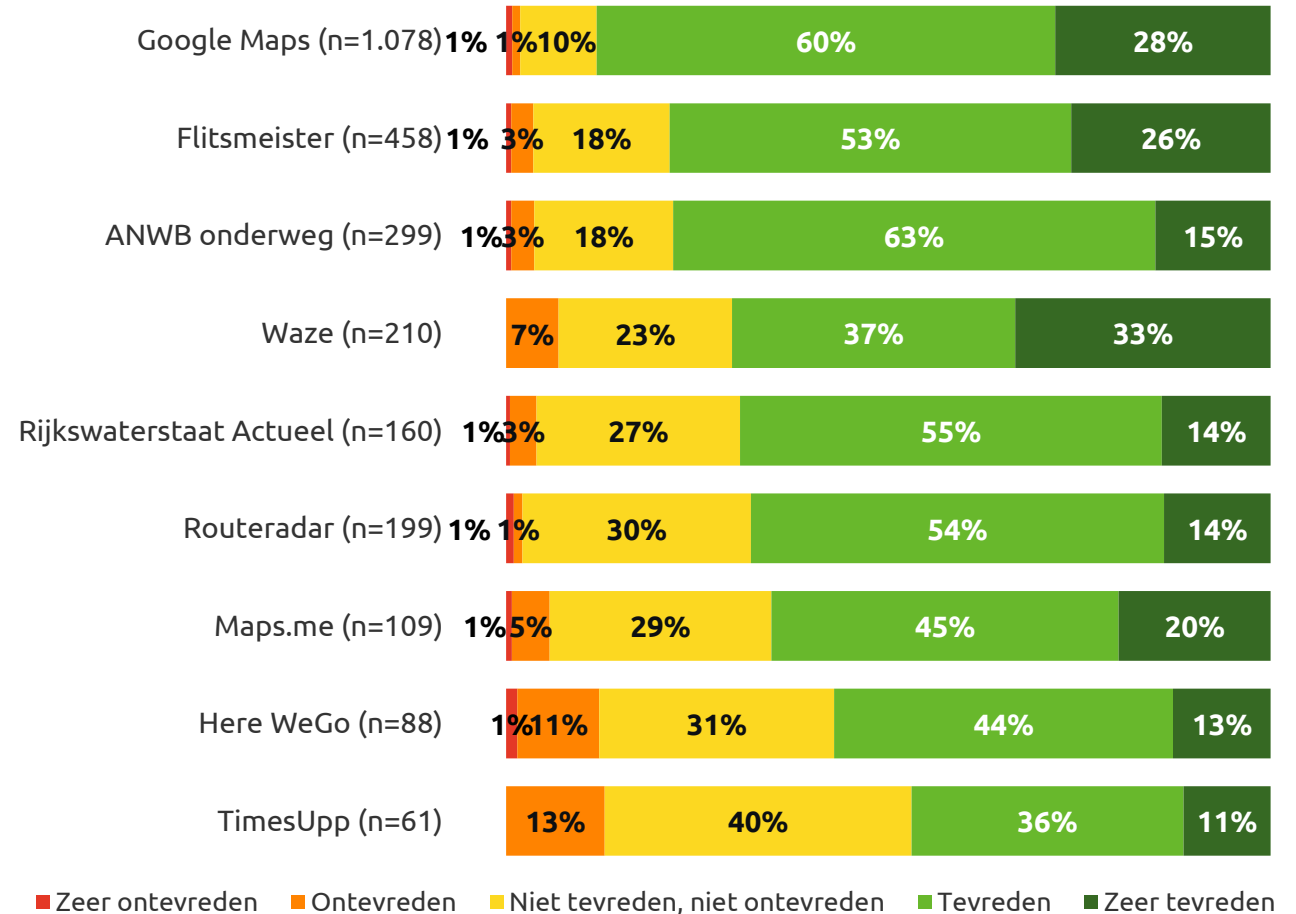
- Naast dat Google Maps veruit het vaakst wordt gebruikt door bestuurders, wordt deze app ook het meest positief beoordeeld. 88% van de gebruikers is (zeer) tevreden met de werking van Google Maps.
- Opvallend is dat gebruikers van Waze relatief vaak *zeer* tevreden zijn met de app (33%).
- Over Rijkswaterstaat Actueel is 72% (zeer) tevreden.
- Over Here WeGo en TimesUp zijn gebruikers relatief het minst tevreden.



Enkele deelnemers in het kwalitatieve onderzoek maken veelvuldig gebruik van de app Waze. Zij zijn hier zeer tevreden over omdat de informatie naar eigen zeggen zeer accuraat is. De app biedt veel realtime informatie en geeft ook wegwerkzaamheden van tevoren aan. Volgens deze gebruikers werkt deze app beter en nauwkeuriger dan Google Maps.

*“Ik gebruik altijd Waze. De informatie is erg up-to-date en weet me altijd te vertellen waar er iets aan de hand is. Bij wegwerkzaamheden geeft hij me een omweg.”*

Kun je per app aangeven in hoeverre je er tevreden over bent?



# Apps voornamelijk gebruikt voor navigatie

- Apps worden voornamelijk gebruikt voor navigatie, maximumsnelheid, flitspalen en filemeldingen.
- Voor het checken van *wegwerkzaamheden* worden Rijkswaterstaat Actueel (47%) en ANWB onderweg (33%) het vaakst geraadpleegd.
- Voor filemeldingen kijken weggebruikers met name naar Waze (42%), Flitsmeister (40%) en ANWB onderweg (38%).

Kun je per app aangeven waarvoor je deze gebruikt?	Waze (n=210)	Google Maps (n=1.078)	Flitsmeister (n=458)	ANWB onderweg (n=299)	Here WeGo (n=88)	Maps.me (n=109)	Routeradar (n=199)	Rijkswaterstaat Actueel (n=160)	TimesUp (n=61)
Maximumsnelheid	37%	20%	41%	9%	9%	11%	7%	7%	3%
Filemeldingen	42%	27%	40%	38%	19%	8%	18%	29%	17%
Flitspalen / (traject) controles	44%	12%	72%	12%	12%	10%	12%	17%	32%
Navigatie / route	74%	94%	22%	40%	59%	61%	53%	23%	30%
Actuele brandstofprijzen	11%	3%	3%	14%	17%	11%	13%	8%	20%
Mobiel parkeren	5%	2%	5%	17%	8%	10%	3%	5%	5%
Snelheidsmeter	19%	8%	20%	7%	13%	7%	5%	7%	8%
Wegwerkzaamheden	26%	21%	15%	33%	5%	9%	19%	47%	9%

# Informatie weinig van tevoren opgezocht



## Informatie opzoeken van tevoren

- De meeste weggebruikers geven aan geen tot weinig informatie op te zoeken voordat ze de weg op gaan. Dit geldt niet voor de meeste veelrijders. De reden dat veelrijders van tevoren informatie opzoeken is omdat ze goed voorbereid willen zijn. Ze willen niet onverwachts tegen wegwerkzaamheden aan rijden en onnodig vertraging oplopen. De veelrijders zoeken vooral informatie op als ze minder bekende routes moeten rijden. Als ze vaste routes hebben doen ze dit minder vaak. Dan weten ze vaak al wat er speelt qua werkzaamheden. Een deel van de vrachtwagenchauffeurs geeft aan dagelijks informatie te krijgen vanuit het bedrijf waarvoor ze werken.
- Als er van tevoren informatie wordt opgezocht maken weggebruikers vooral gebruik van de website van AnaarBeter of kijken ze op de apps die ze vaak gebruiken, zoals Google Maps of hun in-car navigatiesysteem. Ze bekijken dan voornamelijk waar er wegwerkzaamheden en/of opstoppingen zijn en hoe ze deze het beste kunnen vermijden. Vrachtwagenchauffeurs maken daarbij ook gebruik van hun eigen collegiale netwerk: ze overleggen of het de moeite waard is om om te rijden en op welke manier.
- Weggebruikers zijn tevreden over de digitale informatiebronnen die ze gebruiken. De informatie op de website van AnaarBeter is in de perceptie volledig en biedt ook alternatieven. Ook Google Maps en hun eigen in-car navigatiesysteem informeert ze over alternatieve wegen.

*“Voordat ik de weg op ga krijg ik informatie van het logistiekbedrijf. Zo weet ik wat er waar aan de hand is en of het gunstig is om het te omzeilen.”*

## Informatie tijdens de rit

- De meerderheid geeft aan tijdens de rit apps of een navigatiesysteem te gebruiken om op de hoogte te blijven. Ze gebruiken hiervoor apps als Google Maps, Flitsmeister, Waze en hun ingebouwde navigatiesysteem.
- Deze middelen gebruiken ze vaak om logischerwijs de juiste route te vinden, maar ook om op de hoogte te blijven van de huidige situatie op de weg. Op deze manier weten ze waar het drukker is dan normaal, waar de files staan en waar er omleidingen zijn. Ook wordt het gebruikt om flitsers te signaleren. Het biedt ze een bepaalde zekerheid, omdat ze op deze manier kunnen anticiperen op de geldende situatie.
- Over het algemeen zijn ze tevreden over deze apps: het biedt ze de informatie waar ze naar op zoek zijn. Toch zouden de weggebruikers geholpen zijn met meer realtime informatie. Dan is het bijvoorbeeld druk op de weg, terwijl de app dat niet aangeeft. Ook zou een melding over wegwerkzaamheden ze kunnen helpen, omdat ze bijna geen informatie van tevoren opzoeken, maar wel hun app opstarten. Daarnaast zou Rijkswaterstaat frequenter en betere informatie moeten doorgeven aan veelgebruikte apps. Tenslotte is er ook behoefte aan realtime voorspellingen van hinder. Zodat weggebruikers daar eventueel op kunnen anticiperen door een andere route te kiezen.

*“Ik rijd het hele land door. Daarom heb ik altijd mijn navigatie aan om de juiste weg te kunnen volgen. En het is heel handig om te zien waar het druk is. Op het moment dat er file is geeft hij een andere route aan en kan ik er omheen rijden.”*

## 4. Alternatieven bij werkzaamheden



# Automobilisten kiezen bij geplande werkzaamheden voornamelijk voor een alternatieve route

- Weggebruikers kiezen in dezelfde mate voor een alternatief bij wegwerkzaamheden, of het nu gaat om woon-werkverkeer, bezoek aan familie/vrienden of vrijetijdsbesteding
- Voor elk van deze situaties geldt dat een ruime meerderheid van de bestuurders zou kiezen voor een alternatieve route, als zij vooraf op de hoogte zijn van wegwerkzaamheden. Ook overwogen ruim vier op de tien op een ander tijdstip te vertrekken.
- Circa een vijfde overweegt thuis te blijven (werken). Alleen in geval van zakelijk reizen wordt deze optie minder vaak overwogen (15%).
- In geval van zakelijk reizen kiest men vaker voor een alternatieve route en minder vaak voor thuisblijven of een ander vervoermiddel.
- Circa één op de tien geeft aan het eigen reisgedrag niet aan te passen.

**Stel, je weet dat er wegwerkzaamheden zijn gepland voor de route die je moet rijden. Dit betekent dat je beduidend langer over je reis doet en mogelijk in de file komt te staan. Kun je per type reis aangeven wat je in zo'n geval zou doen?**

Kun je per type reis aangeven wat je in zo'n geval zou doen?	Woon-werk verkeer (n=765)	Zakelijk (n=264)	Bezoek aan familie/vrienden (n=1.192)	Vrijetijdsbesteding (n=1.132)
Thuis blijven / thuiswerken	26%	15%	20%	20%
Fiets / e-bike nemen	10%	4%	8%	6%
Scooter / brommer nemen	2%	5%	2%	1%
OV nemen	13%	9%	11%	13%
Met de auto naar een P+R, en dan het OV nemen	3%	5%	3%	5%
Op een ander tijdstip vertrekken	39%	49%	44%	41%
Een andere route nemen	70%	70%	77%	72%
Ik zou alsnog dezelfde route rijden op mijn geplande tijdstip	15%	12%	13%	10%

# Alternatieven bij werkzaamheden per regio



In **West-Nederland Zuid** staan bestuurders in het geval van woon- werkverkeer vaker open voor thuis blijven (34%), de fiets nemen (15%) of het openbaar vervoer (20%). Zij kiezen in dit geval minder vaak voor een andere route (61%). In **Zee en Delta** staat men in het geval van woon- werkverkeer minder open voor het openbaar vervoer (3%).

Bij zakelijke reizen kiezen mensen in **Midden-Nederland** minder vaak voor thuis blijven / thuiswerken (4%) . In **West-Nederland Noord** zou men vaker alsnog op hetzelfde tijdstip de gebruikelijke route nemen (24%). In **West-Nederland Zuid** wordt er vaker voor het OV gekozen (18%).

Voor bezoek aan familie of vrienden wordt in **Zuid-Nederland** vaker een andere route genomen. (77%) In **West-Nederland Noord** wordt hier juist minder vaak voor gekozen (64%) en maakt men eerder gebruik van het OV (17%) of vertrekt alsnog op het gebruikelijke tijdstip met de gebruikelijke route (17%). In **West-Nederland Zuid** kiest men wederom vaker voor thuis blijven (26%). In **Zee en Delta** wordt ook hier minder vaak gekozen voor het OV (5%) en vaker voor een andere route (78%).

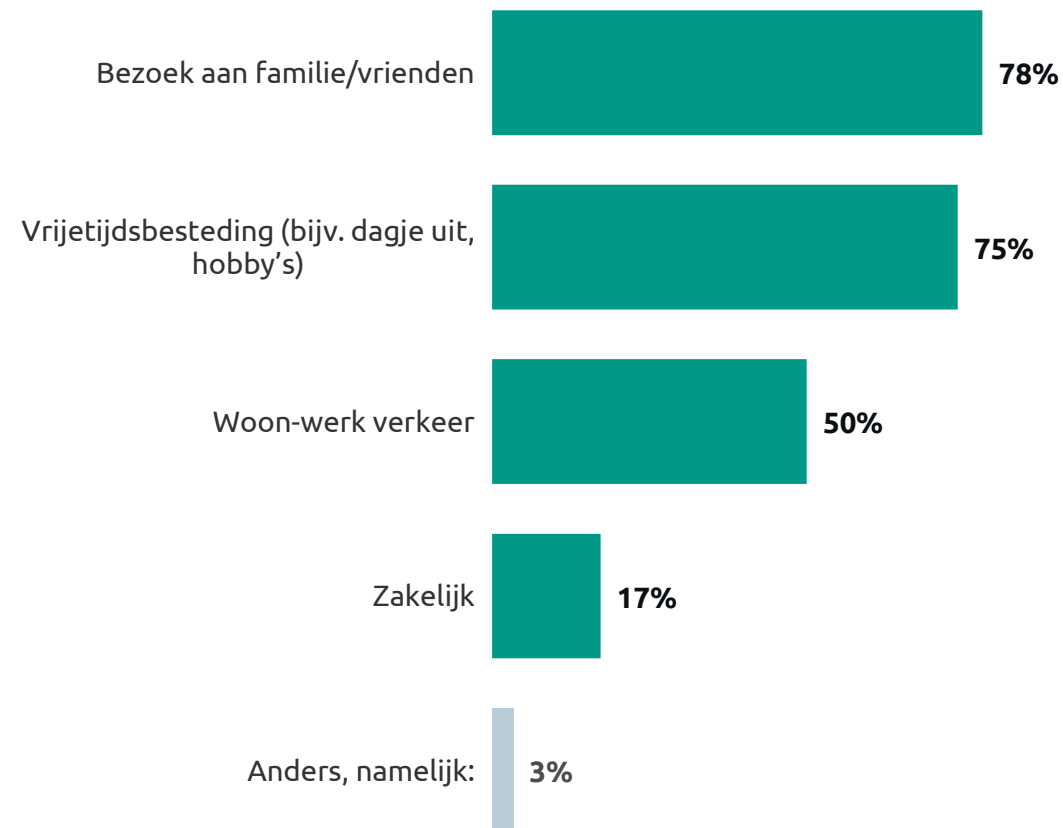
In het geval van vrijetijdsbesteding kiezen weggebruikers in **Noord-Nederland** er minder vaak voor om op een ander tijdstip te vertrekken (29%). In **Zuid-Nederland** doen ze dit juist vaker (45%). Ook kiezen ze hier vaker voor een andere route (77%). **West-Nederland Noord** zou ook hier vaker het OV gebruiken (18%), maar minder vaak een andere route nemen (64%).

# Voertuig voornamelijk gebruikt voor privédoeleinden

- De auto (of motor) wordt voornamelijk gebruikt voor bezoek aan familie of vrienden (78%) en vrijetijdsbesteding (75%).
- De helft (50%) van de bestuurders gebruikt zijn voertuig voor woon-werk verkeer, en 17% gebruikt deze voor zakelijke doeleinden. Dit is mogelijk lager dan normaal, doordat veel mensen momenteel thuiswerken vanwege de huidige coronamaatregelen.

## Voor welke van onderstaande type reizen gebruik jij je voertuig?

(Basis - Is automobilist (incl. motor), n=1.519)



In **Zuid-Nederland** worden voertuigen vaker gebruikt voor woon- werkverkeer (55%). In **West-Nederland Noord** is dit juist minder vaak het geval (41%).



**Weinig-rijders** gebruiken de auto/motor minder vaak zakelijk (11%) en voor woon- werk verkeer (34%). **Gemiddeld-rijders** en **veel-rijders** maken juist vaker gebruik van hun voertuig voor zakelijke reizen (respectievelijk 22%, 58%) en woon- werk verkeer (respectievelijk 62%, 78%). **Veel-rijders** gebruiken de auto/motor daarentegen minder vaak voor bezoek aan familie/vrienden (61%) en voor vrijetijdsbesteding (61%).



A close-up photograph of several thick books stacked on top of each other. The pages are white and densely packed, creating a textured, layered appearance. The books are bound in dark covers, possibly green or black. The lighting is dramatic, with strong highlights on the edges of the pages and deep shadows in the gaps between them. A semi-transparent dark blue banner is overlaid across the middle of the image, containing the text.

# Bijlagen | Onderzoeksinformatie



# Bijlage

## Onderzoekstechnische informatie - kwalitatief

### **Veldwerkperiode**

Het veldwerk is uitgevoerd op 26, 27 en 28 oktober.

### **Methode respondentenselectie**

Door inhouse respondentenselectiebureau M-Select, de community van Motivaction.

### **Incentives**

De respondenten hebben als dank voor deelname aan het onderzoek een incentive ontvangen.

### **Inschakelen externe leveranciers**

Voor de volgende werkzaamheden heeft Motivaction bij dit onderzoek gebruik gemaakt van de diensten van gespecialiseerde bedrijven: MS Teams.

### **Bewaartermijn primaire onderzoeksbestanden**

Digitaal beschikbare primaire onderzoeksbestanden worden tenminste 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard. Beeld- en geluidsopnames op cd en niet digitaal beschikbare schriftelijke primaire bestanden zoals ingevulde vragenlijsten, worden tot 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard.

### **Overige onderzoekstechnische informatie**

Overige onderzoekstechnische informatie en een exemplaar van de bij dit onderzoek gehanteerde vragenlijst is op aanvraag beschikbaar voor de opdrachtgever.

# Bijlage

## Onderzoekstechnische informatie - kwantitatief

### **Veldwerkperiode**

Het veldwerk is uitgevoerd in de periode 30 september 2020 tot en met 16 oktober 2020.

### **Methode respondentenselectie**

Uit het StemPunt-panel van Motivaction en het panel van Panelclix.

### **Incentives**

De respondenten hebben als dank voor deelname aan het onderzoek punten voor het StemPunt spaarprogramma ontvangen.

### **Weging**

De onderzoeksdata zijn gewogen (zie ook bijlage gewogen en ongewogen data), daarbij fungeerde het Mentality-ijkbestand als herwegingskader. Dit ijkbestand is wat betreft sociodemografische gegevens gewogen naar de Gouden Standaard van het CBS.

### **Inschakelen externe leveranciers**

Voor het werven van extra vrachtwagenchauffeurs en de vulling van de RWS-regio's heeft Motivaction bij dit onderzoek gebruik gemaakt van de diensten van Panelclix.

### **Responsverantwoording online onderzoek**

In de veldwerkperiode is aan 11.086 personen een uitnodigingsmail verstuurd. Op de slotdatum van het veldwerk (zie bij Veldwerkperiode) was het gewenste aantal vragenlijsten ingevuld en is de toegang tot de vragenlijst op internet afgesloten.

### **Bewaartermijn primaire onderzoeksbestanden**

Digitaal beschikbare primaire onderzoeksbestanden worden tenminste 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard. Beeld- en geluidsopnames op cd en niet digitaal beschikbare schriftelijke primaire bestanden zoals ingevulde vragenlijsten, worden tot 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard.

### **Overige onderzoekstechnische informatie**

Overige onderzoekstechnische informatie en een exemplaar van de bij dit onderzoek gehanteerde vragenlijst is op aanvraag beschikbaar voor de opdrachtgever.

# Bijlage | Ongewogen en gewogen data

Kenmerken	Ongewogen		Gewogen	
	n	%	n	%
<b>Leeftijd</b>				
18 t/m 24 jaar	162	5,9%	297	10,8%
25 t/m 34 jaar	329	12,0%	442	16,1%
35 t/m 44 jaar	368	13,4%	467	17,0%
45 t/m 54 jaar	532	19,4%	535	19,5%
55 t/m 64 jaar	591	21,6%	453	16,5%
65 t/m 70 jaar	760	27,7%	548	20,0%
<b>Opleidingsniveau</b>				
Hoog (wo/hbo)	768	28,0%	740	27,0%
Middel (havo/vwo/mbo/mavo)	1351	49,3%	1395	50,9%
Laag (ibo/basisschool/geen opleiding)	623	22,7%	607	22,1%
<b>Geslacht</b>				
Mannen	1364	49,7%	1338	48,8%
Vrouwen	1378	50,3%	1404	51,2%

Kenmerken	Ongewogen		Gewogen	
	n	%	n	%
<b>Regio</b>				
3 grote gemeenten	289	10,5%	315	11,5%
West	822	30,0%	812	29,6%
Noord	285	10,4%	274	10,0%
Oost	531	19,4%	563	20,5%
Zuid	692	25,2%	666	24,3%
Randgemeenten	231	3,9%	112	4,1%
<b>Mentality</b>				
Moderne burgerij	621	22,6%	609	22,2%
Opwaarts mobilen	338	12,3%	407	14,8%
Postmaterialisten	312	11,4%	271	9,9%
Nieuwe conservatieven	253	9,2%	244	8,9%
Traditionele burgerij	402	14,7%	352	12,9%
Kosmopolieten	321	11,7%	352	12,8%
Postmoderne hedonisten	297	10,8%	276	10,1%
Gemaksgeoriënteerden	198	7,2%	231	8,4%

## Wij verminderen onze footprint



Motivaction  
is ISO 14001-  
gecertificeerd



Motivaction  
gebruikt  
energiezuinige  
auto's



Motivaction  
gebruikt groene  
stroom



Motivaction  
gebruikt uitsluitend  
papier met een FSC-  
label

# Auteursrecht

Het auteursrecht op dit rapport ligt bij de opdrachtgever. Voor het vermelden van de naam Motivaction in publicaties op basis van deze rapportage - anders dan integrale publicatie - is echter schriftelijke toestemming vereist van Motivaction International B.V.

## Beeldmateriaal

Motivaction heeft datgene gedaan wat redelijkerwijs van ons verwacht kan worden om de rechthebbenden op beeldmateriaal te achterhalen. Mocht u desondanks menen recht te kunnen doen gelden op gebruikt beeldmateriaal, neem dan contact op met Motivaction.

## Pers- en publicatiebeleid

Het vermelden van de naam van Motivaction in persberichten en/of andere publicaties over door Motivaction uitgevoerd onderzoek is gebonden aan een aantal voorwaarden, zoals vastgelegd in ons [Pers- en publicatiebeleid](#).

# Motivaction International B.V.

Marnixkade 109F  
1015ZL Amsterdam

Postbus 15262  
1001MG Amsterdam

020 589 83 83

[info@motivaction.nl](mailto:info@motivaction.nl)

[www.motivaction.nl](http://www.motivaction.nl)



**Weet wat mensen drijft.**

**motivaction**  
insights and strategy