

WACHT U VOOR DE GIESSENBRUG?



VOORWOORD

Het openen van bruggen heeft consequenties voor zowel de weggebruiker als de vaarweggebruiker. Dit is een erkend probleem. Maar wat is de beleving van de weggebruiker en de vaarweggebruiker? Hoe erg ervaren zij dit probleem? En in hoeverre is de beleving van deze gebruikers rond het bedieningsregime van bruggen te beïnvloeden?

Deze vragen staan centraal in deze innovatiepilot. Een innovatiepilot is een klein kwalitatief onderzoek dat tot doel heeft om op innovatieve wijze in contact te komen met de gebruiker van Rijkswaterstaat. Rijkswaterstaat heeft zich immers tot doel gesteld om in 2008 de meest publieksgerichte Rijksoverheidsorganisatie te zijn. Hiertoe zal zij zich meer moeten richten op de wensen en behoeften van haar gebruikers.

Dit onderzoek is in samenwerking met medewerkers van de Directie Zuid Holland (DZH), het hoofdkantoor (HKW), de Adviesdienst Verkeer en Vervoer (AVV) en TNS NIPO Consult uitgevoerd. De bevindingen zijn vastgelegd in een PowerPoint presentatie (in plaats van een tekstrapport) zodat u snel kennis kunnen nemen van de resultaten.

December 2004



WACHT U VOOR DE GIESSENBRUG?

Kwalitatief onderzoek onder weggebruikers en vaarweggebruikers

INNOVATIEPILOT BRUG OPEN-REGIMES (AVV)

December 2004

AGENDA

1. Inleiding
2. Methode
3. Publiekswaardemodel (PWW)
4. Beleving
5. Knelpunten en oplossingen
6. Conclusies en aanbevelingen

1. INLEIDING

DOEL INNOVATIEPILOT

- Het toepassen van een innovatieve gespreksmethode (met als doel om het begrip bij automobilisten te vergroten).
- De bruikbaarheid toetsen van het Publiekswaardemodel (PWM).
- Inzicht verkrijgen in de beleving van automobilisten en schippers rond het bedieningsregime van bruggen.

WERKWIJZE INNOVATIEPILOT

- Groepsdiscussie van twee uur aan boord van een schip.
- Confrontatie tussen 5 automobilisten en 5 schippers (3 beroepsvaart en 2 recreatievaart) die ervaring hebben met de Giessenbrug A20.



2. METHODE

UITLEG METHODE – ROLWISSELING

Rolwisseling is een methode die gebruikt kan worden om het begrip tussen (groepen) mensen met conflicterende belangen te vergroten. Aan deelnemers wordt gevraagd om de rol van de ander over te nemen met als doel om inzicht te verkrijgen in de beleving van de ander en samen oplossingsrichtingen en ideeën te genereren voor de bestaande conflictsituatie.

UITLEG METHODE – ROLWISSELING

In dit onderzoek is aan automobilisten en schippers gevraagd zich te verplaatsen in het standpunt van de ander bij:

- Het zoeken naar **oplossingen**. De automobilisten moesten naar oplossingen zoeken voor de schippers en vice versa.
- Het verdedigen van **stellingen**. Schippers en automobilisten werden nu tegen over elkaar gezet om te discussiëren over de volgende stellingen die betrekking hebben op het bedieningsregime van bruggen (Lager Huis discussie):

UITLEG METHODE – DE STELLINGEN

- ‘Er zijn meer automobilisten dan schippers, dus daarom moeten de automobilisten voorrang krijgen.’
- ‘Een schipper is zeker aan het werk, een automobilist kan om allerlei redenen in zijn auto zitten, daarom is het belangrijker dat de schippers kunnen doorvaren.’
- Een automobilist heeft meer mogelijkheden om alternatieve routes te kiezen dan een schipper, dus moet er meer rekening worden gehouden met schippers.’

TOETSEN VAN DE METHODE

Met behulp van een voor- en nameting is nagegaan of de methode Rolwisseling heeft bijgedragen aan meer wederzijds begrip. Aan het begin en aan het einde van de groepsdiscussie is aan automobilisten en schippers de volgende vraag gesteld:

“Geef op een schaal van 1-10 (1= ontzettend erg; 10 = helemaal niet erg) aan hoe erg je het vindt om voor de Giessenbrug A20 te moeten wachten?”

3. PUBLIEKSWAARDEMODEL (PWM)

UITLEG PUBLIEKSWAARDEMODEL

- Het PWM helpt de klanttevredenheid in kaart te brengen.
- Centrale begrip in het PWM is klantwaarde: de som van alle functionele en emotionele 'voordelen' die een klant van een aanbieder ontvangt, afgezet tegen de 'kosten' die hij of zij daarvoor moet opbrengen.
- In deze presentatie wordt het model voor schippers en automobilisten apart uitgewerkt.

HET PUBLIEKSWAARDEMODEL

Resultaat +

Wat krijg ik?

Producten, Diensten,
Steunvoorzieningen,
Infrastructuur

Afhandeling +

Hoe krijg ik het?

Leveringsprocessen,
Interacties, Interfaces

Emotie

Wat voel ik erbij?

Imago, Reputatie,
Experiences

Prijs

Hoeveel kost het?

Prijsstelling,
Prijsfluctuatie,
Prijsdifferentiatie

+

Moeite

Wat moet ik ervoor doen?

Tijd, Energie, Sores,
Onveiligheid

4. BELEVING

CONCRETE ERVARING GIESSENBRUG A20

Schippers

- vaak 4 keer per week
- wachten onontkoombaar
- wachttijd vaak 120 minuten voor schip
- verschil werk / recreatie van invloed op beleving

Automobilisten

- tussen 2 en 20 keer per week
- wachten en doorrijden 50/50
- wachttijd varieert tussen 5 en 10 minuten
- verschillen tussen beroepsverkeer, werkenden en niet-werkenden van invloed op beleving

BELEVING GIESSENBRUG A20

Schippers

- emoties: frustratie, onrechtvaardigheid, boosheid
- doet wachttijd korter lijken: werken, eten, slapen
- doet wachttijd langer lijken: stress laadplaats halen

Automobilisten

- emoties: stress, irritatie, berusting
- doet wachttijd korter lijken: radio luisteren, sigaretje roken
- doet wachttijd langer lijken: haast, ontstaan van lange files

BELEVING GIESSENBRUG A20 - SCHIPPERS

- “Wachten voor een brug kost tijd en nachtrust. Het betekent inkomstenderving” (moeite & prijs)
- “Dat je net weer te laat was om de brug voor de spitsuursluiting te halen” (moeite)
- “Die brug ligt er niet voor ons en toch moeten we wachten” (emotie & moeite)
- “Er is geen enkele automobilist die met zijn werk moet stoppen omdat er een spitsuursluiting is. Waarom kan die brug niet gewoon open als zij in de file staan?” (emotie)
- “Wij merken het meteen of het een brugwachter is die voor de auto is of die voor het schip is.” (afhandeling)

BELEVING GIESSENBRUG A20 - AUTOMOBILISTEN

- “Soms gaan de knipperlichten eerst ver van te voren aan, voordat er een schip aankomt. En de brug gaat ook helemaal omhoog, terwijl het schip al weg is.” (afhandeling)
- “Mocht je vooraan staan dan zie je een enkel pleziervaartuig voorbij komen. Sta je achteraan dan kan je alleen gissen waarvoor je staat te wachten.” (afhandeling)
- “Het is een slecht punt voor een brug. Er zijn daar al zoveel files. Kan er geen andere brug komen?!” (resultaat & emotie)
- “Betekent voor mij te kort tijd om je werk te doen. Het is vervelend omdat het op een verkeerd moment komt. Je kunt bijna geen afspraken meer maken” (moeite & emotie)
- “Ik denk aan mijn werkplanning. Of ik het wel zou halen, alle adressen die ik af moet gaan.” (moeite)



PWM GIESSENBRUG A20 - SCHIPPERS

Resultaat

+

Afhandeling

+

Emotie

Wat krijg ik?

doorstroming

komt in het geding

Hoe krijg ik het?

info bedieningstijden,

contact met brugwachter

Wat voel ik erbij?

frustratie, stress,

onrechtvaardigheid

Prijs

+

Moeite

Hoeveel kost het?

inkomstenderving & in

ergste geval faillissement

Wat moet ik ervoor doen?

heel lang wachten

PWM GIESSENBRUG A20 - AUTOMOBILISTEN

Resultaat

+

Wat krijg ik?

doorstroming
komt in het geding

Afhandeling

+

Hoe krijg ik het?

geen informatie over
bedieningstijden &
geen contact met
brugwachter

Emotie

Wat voel ik erbij?

stress, irritatie,
gelatenheid

Prijs

+

Hoeveel kost het?

persoonlijke tijd (en
mogelijk geld werkgever)

Moeite

Wat moet ik ervoor doen?

(even) wachten

5. KNELPUNTEN & OPLOSSINGEN

KNELPUNTEN GIESSENBRUG A20

Schippers

- veel tijdsverlies (moeite)
- niet halen van laad-, los- en rustplaatsen (prijs)
- gedwongen overtreden van vaar- en rusttijdenwet (prijs)
- onbegrip van automobilisten (emotie)
- bediening door niet ervaren brugwachters (afhandeling)

Automobilisten

- tijdsverlies (moeite)
- geen informatie over openingstijden (afhandeling)
- geen inzicht in het waarom van het bedieningsregime (geen kennis scheepvaart en bruggen) (afhandeling)

KNELPUNTEN GIESSENBRUG A20

Resultaat + Afhandeling + Emotie

= schippers

Prijs + Moeite

Resultaat + Afhandeling + Emotie

= automobilisten

Prijs + Moeite

KNELPUNTEN GIESSENBRUG A20

De emoties lopen hoger op bij schippers omdat de economische en persoonlijke nadelen groter zijn dan voor automobilisten. Schippers ervaren dan ook op vier dimensies van het PWM knelpunten (prijs, moeite, emotie en afhandeling) en automobilisten op twee dimensies (afhandeling en moeite).



OPLOSSINGEN GIESSENBRUG A20

Enkele kanttekeningen vooraf:

- Respondenten zien RWS niet als enige probleemeigenaar, bij het zoeken van oplossingen wordt ook gedacht aan andere partijen als provincie, OV bedrijven. Afstemming tussen alle betrokken partijen is volgens respondenten van groot belang.
- Alle genoemde oplossingen zijn ingedeeld met behulp van het publiekswaardemodel (PWM).
- Alle genoemde oplossingen staan weergegeven. Er is dus geen selectie gemaakt naar haalbaarheid of wenselijkheid van de oplossingen.

OPLOSSINGEN GIESSENBRUG A20 - RESULTAAT

- aanleggen van een tunnel of aquaduct
- verhogen van de brug (nu 40 centimeter te laag)
- met een een lichtbak die aftelt de resterende wachttijd actueel communiceren aan automobilisten zodat zij weten hoe lang zij nog moeten wachten (en in de tussentijd andere dingen kunnen doen)
- aanpassen techniek of veiligheidsmarges zodat bruggen korter open kunnen

OPLOSSINGEN GIESSENBRUG A20 - AFHANDELING

- andere indeling spertijd
- brug vaker korter opendoen
- brug tijdig openen (om onnodige vertraging door afremmen te vermijden)
- bomen sneller sluiten nadat knipperlichten aan zijn (doorrijdende automobilisten vergroten de vertraging)
- groene golf creëren waardoor schippers kunnen doorvaren (vergelijkbare met een groene golf van stoplichten op de weg)
- bruggen in de spits niet openen voor pleziervaart

OPLOSSINGEN GIESSENBRUG A20 - AFHANDELING

AUTOMOBILISTEN

- Voorlichten aan automobilisten over:
 - openingstijden van de brug
 - waarom de brug op een bepaalde wijze wordt geopend
 - wat de automobilist wel en niet moet doen voor een brug
 - de belangen en de problemen van de schippers duidelijk maken (schippers moeten meer naar buiten treden met hun verhaal)
 - alternatieve routes bij knelpunten
 - het economische belang van de binnenvaart voor de NL economie

SCHIPPERS

- alleen vakkundige brugwachters aanstellen met kennis van scheepvaartzaken (stromingen e.d.)

6. CONCLUSIES & AANBEVELINGEN

CONCLUSIES – METHODE

BEVINDINGEN VOORMETING

- voor **beroepsschippers** is wachttijd een crime. Op de schaal van 1(heel erg) tot 10 (niet erg) geven zij een 1.
- waardering wachttijd voor **automobilisten** is heel verschillend. Op de schaal van 1 (heel erg) tot 10 (niet erg) varieerden de scores van heel erg (2) tot niet zo erg (6).

CONCLUSIES – METHODE

BEVINDINGEN NAMETING

- voor **beroepsschippers** blijft de wachttijd een crime. Op de schaal van 1(heel erg) tot 10 (niet erg) geven zij in de nameting nog steeds een 1.
- waardering wachttijd voor **automobilisten** is minder erg geworden. Op de schaal van 1 (heel erg) tot 10 (niet erg) varieerden de scores in de nameting van beetje erg (5) tot niet erg (7,5).

CONCLUSIES – METHODE

De voor- en nameting toont op kleine schaal aan dat het uitwisselen van standpunten door rolwisseling het begrip tussen schippers en automobilisten vergroot.

Deze uitspraak werd na de groepsdiscussie gemaakt door een automobilist:

“Ik wist niet dat het probleem zo erg was bij de schippers. Daar moet echt wat aan gedaan worden. Er kunnen misschien zelfs bruggen weggehaald worden”.
(automobilist).

CONCLUSIES – METHODE

Automobilisten en schippers gaven aan dat ze het heel nuttig en leuk vonden om op deze wijze met elkaar te discussiëren over het bedieningsregime van bruggen. En met name de schippers, die konden eindelijk aan de automobilisten vertellen hoe zij het bedieningsregime van bruggen ‘dag in dag uit’ beleven.

CONCLUSIES – PUBLIEKSWAARDEMODEL

- Het PWM is voldoende bruikbaar voor het in kaart te brengen van de functionele en emotionele voor- en nadelen van gebruikers.
- Het PWM veronderstelt een contact met de dienstverlener en die interactie ontbreekt bij de automobilisten. Automobilisten krijgen vooralsnog geen informatie over het bedieningsregime van bruggen (afhandeling). Emoties als irritatie verminderen en het begrip wordt groter bij automobilisten naarmate ze meer kennis hebben van het bedieningsregime en zich bewuster zijn van wat er speelt bij de schippers.

CONCLUSIES – PUBLIEKSWAARDEMODEL

- Bij het zoeken naar oplossingen voor het bedieningsregime van bruggen spelen voor schippers de volgende twee dimensies van het PWM een rol: ‘afhandeling’ en ‘resultaat’. Om de emoties van frustratie bij schippers te verminderen moet het openingsregime in spertijd worden aangepast (resultaat) en de bediening van bruggen (afhandeling).

CONCLUSIES - BELEVING

- Emotie is bij schippers veel groter dan bij automobilisten omdat de negatieve consequenties groter zijn bij schippers.
- Onbegrip automobilisten voor groot deel te wijten aan onwetendheid over de scheepvaart en brugbediening.
- Volgens zowel de schippers als de automobilisten mag de bediening van de brug voor beroepsvaart verschillen van de pleziervaart.



AANBEVELINGEN

- RWS kan deze presentatie gebruiken om collega's een beeld te geven van de beleving van automobilisten en schippers rond het bedieningsregime van bruggen.
- RWS kan automobilisten beter informeren over het bedieningsregime van bruggen en de scheepvaart om zo het begrip onder automobilisten te vergroten.

AANBEVELINGEN

- RWS kan onderzoeken of de verkregen bevindingen representatief zijn voor automobilisten en schippers.
- RWS kan de bevindingen van dit onderzoek communiceren aan belangenorganisaties van automobilisten en schippers.
- RWS kan de methode rolwisseling vaker gebruiken in andere situaties met conflicterende gebruikersbelangen.

ZIJN ER NOG VRAGEN..?

CONTACT

Informatie:

Elisabet Molenaar (e.molenaar@avv.rws.minvenw.nl) en Natascha Dofferhoff (n.j.p.dofferhoff@avv.rws.minvenw.nl)

Uitgevoerd door:

Chantal Samson, Lea mazor en Sibolt Mulder (TNS NIPO Consult)

In opdracht van:

Rijkswaterstaat Steunpunt Gebruikersoriëntatie en publieksgericht werken
(gebruikersorientatie@avv.rws.minvenw.nl).

