



Rijkswaterstaat  
Ministerie van Infrastructuur en Milieu

# Gebruikerstevredenheidsonderzoek vrachtwagenchauffeurs

Rapport september 2011

Water. Wegen. Werken. Rijkswaterstaat.



# **Gebruikerstevredenheidsonderzoek vrachtwagenchauffeurs**

Rapport september 2011

Datum	November 2011
Status	Definitief

# **Gebruikerstevredenheidsonderzoek vrachtwagenchauffeurs**

Rapport september 2011

Datum	November 2011
Status	Definitief

## Colofon

Uitgegeven door	Rijkswaterstaat – Dienst Verkeer en Scheepvaart
Informatie	Ellemieke van Lamoen
Telefoon	088-7982415
Uitgevoerd door	GfK 4 Government
Opmaak	Rijkswaterstaat – Dienst Verkeer en Scheepvaart
Datum	November 2011
Status	Definitief
Versienummer	1

## Inhoud

	Management samenvatting - 6
	Management summary - 11
<b>1</b>	<b>Inleiding - 16</b>
1.1	Achtergrond - 16
1.2	Onderzoeksvragen - 17
1.3	Leeswijzer - 18
<b>2</b>	<b>KPI's 2011 – 19</b>
2.1	Inleiding - 19
2.2	Publieksgerichtheid - 19
2.3	Betrouwbare reistijd - 21
2.4	Tevredenheid RWS - 22
<b>3</b>	<b>Kwaliteit wegdek - 24</b>
3.1	Inleiding - 24
3.2	Wegdek - 24
<b>4</b>	<b>Veiligheid wegennet - 26</b>
4.1	Inleiding - 26
4.2	Verkeersveiligheid auto(snel)wegen - 26
4.3	Wegmarkering en verlichting - 27
4.4	Ruimte bij pech en veiligheid passerend verkeer - 29
4.5	Breedte rijstroken - 30
<b>5</b>	<b>Doorstroming - 32</b>
5.1	Inleiding - 32
5.2	Doorstroommaatregelen - 32
5.3	Matrixborden - 33
5.4	Snelheid beschikbaarheid weg na incident - 34
<b>6</b>	<b>Werkzaamheden - 36</b>
6.1	Inleiding - 36
6.2	Beperking hinder door werkzaamheden - 36
6.3	Informatie over werkzaamheden, omleidingsroutes en tijdstip - 37
6.4	Afstemmen werkzaamheden - 39
<b>7</b>	<b>Verkeersinformatie - 41</b>
7.1	Inleiding - 41
7.2	Informatie voorafgaand aan de rit - 41
7.3	Informatie tijdens de rit - 41
7.4	Borden boven en langs de weg - 42
7.5	Betrouwbaarheid inschatten reistijden - 45
7.6	Informatie omtrent files - 45
<b>8</b>	<b>Dagelijks onderhoud - 49</b>
8.1	Inleiding - 49
8.2	Verzorgingsplaatsen - 49
8.3	Weg en omgeving - 52

<b>9</b>	<b>Communicatie en Publieksgerichtheid - 54</b>
9.1	Inleiding - 54
9.2	Bekendheid met Rijkswaterstaat - 54
9.3	Oordeel over Rijkswaterstaat - 55
<b>10</b>	<b>Gedrag medeweggebruikers - 57</b>
<b>11</b>	<b>Belang versus tevredenheid - 58</b>
<b>12</b>	<b>Wensen - 63</b>
<b>Bijlage A</b>	<b>Het Publiekswaardemodel - 66</b>
<b>Bijlage B</b>	<b>Algemene kenmerken respondenten - 67</b>
<b>Bijlage C</b>	<b>Onderzoeksverantwoording - 70</b>
<b>Bijlage D</b>	<b>Vragenlijst 2011 - 73</b>

## Management samenvatting

Om inzicht te krijgen in de tevredenheid van vrachtwagenchauffeurs over het hoofdwegennet, is in september 2011 het gebruikerstevredenheidsonderzoek (GTO) voor de zevende maal uitgevoerd. De doelpopulatie van het onderzoek zijn Nederlandse vrachtwagenchauffeurs. Op zestien locaties langs snelwegen in Nederland zijn door enquêteurs schriftelijke vragenlijsten verspreid. In totaal zijn 1.014 vragenlijsten door chauffeurs ingevuld en tijdig geretourneerd.

### KPI's

In de onderstaande tabel is de ontwikkeling weergegeven van de KPI's publieksgerichtheid en betrouwbare reistijd en tevens de tevredenheid over Rijkswaterstaat als beheerder van de auto(snel)wegen.

			2008	2009	2010	2011
Publieksgerichtheid	Ondernemingsplan	% (zeer) mee eens	59	64	63	61
	Agenda 2012	Rapportcijfer	-	-	6.9	6.9
Betrouwbare reistijd	Ondernemingsplan	% (zeer) tevreden	53	60	56	67
Tevredenheid	Ondernemingsplan	% (zeer) tevreden	78	79	77	80
	Agenda 2012	Rapportcijfer	6.9	7.1	7.0	7.0

*Cursief wijkt af van vorige meting (kleur geeft richting aan)*

Vanaf 2007 was een stijgende trend te zien in het aandeel vrachtwagenchauffeurs dat Rijkswaterstaat publieksgericht vindt. Vorig jaar kwam een einde aan de stijging. Dit jaar zien we opnieuw een lichte daling. Het percentage (zeer) mee eens is niet significant lager ten opzichte van vorig jaar, maar wel ten opzichte van 2009. Deze trend laat dus geen positieve ontwikkeling zien. Het rapportcijfer voor de publieksgerichtheid is stabiel gebleven met een 6.9.

Het aandeel vrachtwagenchauffeurs dat (zeer) tevreden is over de betrouwbaarheid van de reistijd was vorig jaar significant gedaald. Dit jaar is het aandeel (zeer) tevreden juist significant gestegen. De tevredenheid is niet alleen hoger dan vorig jaar maar ook hoger dan 2 jaar geleden.

Sinds 2008 is het aandeel vrachtwagenchauffeurs dat (zeer) tevreden is over Rijkswaterstaat redelijk stabiel geweest. Deze meting is de tevredenheid echter significant gestegen. Het rapportcijfer blijft op de 7.0 steken.

*Top 5 hoogste tevredenheid*

De verschillende deelaspecten van tevredenheid die in het onderzoek zijn opgenomen, kunnen als volgt worden gerangschikt tot een top 5 van aspecten met de hoogste tevredenheid. Ten opzichte van de resultaten in de vorige meting zijn er geen nieuwe aspecten in de top 5 bijgekomen. 'Breedte rijstroken' en 'DRIP's' zijn wel van plek gewisseld.

<b>Nr.</b>	<b>Top 5 hoogste tevredenheid</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
1.	Leesbaarheid blauwe verkeersborden	95% (zeer) tevreden	98%
2.	Informatie op tekstkarren	88% (zeer) tevreden	91%
3.	DRIP's	86% (zeer) tevreden	82%
4.	Breedte rijstroken	86% (zeer) tevreden	84%
5.	Informatie over wegwerkzaamheden	84% (zeer) tevreden	82%

*Top 5 laagste tevredenheid*

Er is tevens een top 5 van aspecten met de laagste tevredenheid opgemaakt. Vrachtwagenchauffeurs zijn nog steeds minder dan gemiddeld (zeer) tevreden over de veiligheid van verzorgingsplaatsen 's nachts, maar dit percentage is, evenals vorig jaar, opnieuw gestegen. Vorig jaar stonden de drie aspecten met betrekking tot file-informatie op de derde plek. Deze zijn echter uit de Top 5. 'Snelheid beschikbaarheid weg na incident' is van de vierde plek naar de tweede plek verhuisd. Het schoon zijn van de parkeerplaatsen is een nieuwkomer op de derde plaats. De afstemming van werkzaamheden met provinciale / gemeentelijke wegen is gestegen qua percentage, maar dit aspect is wel naar de 4<sup>de</sup> plek gegaan. Maatregelen doorstroming is nieuw op plek 5.

<b>Nr.</b>	<b>Top 5 laagste tevredenheid</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
1.	Veiligheid parkeerplaatsen 's nachts	29% (zeer) tevreden	24%
2.	Snelheid beschikbaarheid weg na incident	41% (zeer) tevreden	42%
3.	Schoon zijn parkeerplaatsen	50% (zeer) tevreden	47%
4.	Afstemming werkzaamheden wegen provincie/ gemeente	54% (zeer) tevreden	44%
5.	Maatregelen doorstroming	59% (zeer) tevreden	46%

*Wegwerkzaamheden*

Rijkswaterstaat heeft de afgelopen jaren veel energie gestoken in het onderhoud van de wegen, zowel op de weg als in de communicatie richting de weggebruikers. Het volgende overzicht laat zien in hoeverre de verschillende tevredenheidsaspecten die samenhangen met werk in uitvoering dit najaar scores ten opzichte van vorig najaar.



<b>Wegwerkzaamheden</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>Mutatie</b>
Beschikbaarheid informatie over omleidingsroutes bij wegwerkzaamheden	65% (zeer) tevreden	54%	+ 11%
Moment/tijdstip waarop werkzaamheden plaatsvinden	74% (zeer) tevreden	65%	+ 9%
Beperking hinder door wegwerkzaamheden	68% (zeer) tevreden	57%	+ 11%
Informatie over werk in uitvoering	84% (zeer) tevreden	82%	+ 2%

Vorig jaar was de tevredenheid bij drie van de vier aspecten die samenhangen met wegwerkzaamheden significant gedaald. Nu is in het overzicht echter te zien dat deze zelfde aspecten nu significant gestegen zijn. Bij 'moment/tijdstip waarop werkzaamheden plaatsvinden' en 'beperking hinder door wegwerkzaamheden' is de tevredenheid zelfs significant hoger dan in 2009. De andere 2 aspecten zitten op hetzelfde niveau als in 2009.

### Conclusies

De publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat is vergeleken met vorig jaar redelijk stabiel gebleven. 61% van de respondenten geeft aan Rijkswaterstaat publieksgericht te vinden en zij geven als rapportcijfer een 6.9. In het percentage is helaas wel een dalende trend te zien; het percentage is de afgelopen 2 metingen gedaald en deze daling is significant ten opzichte van 2009.

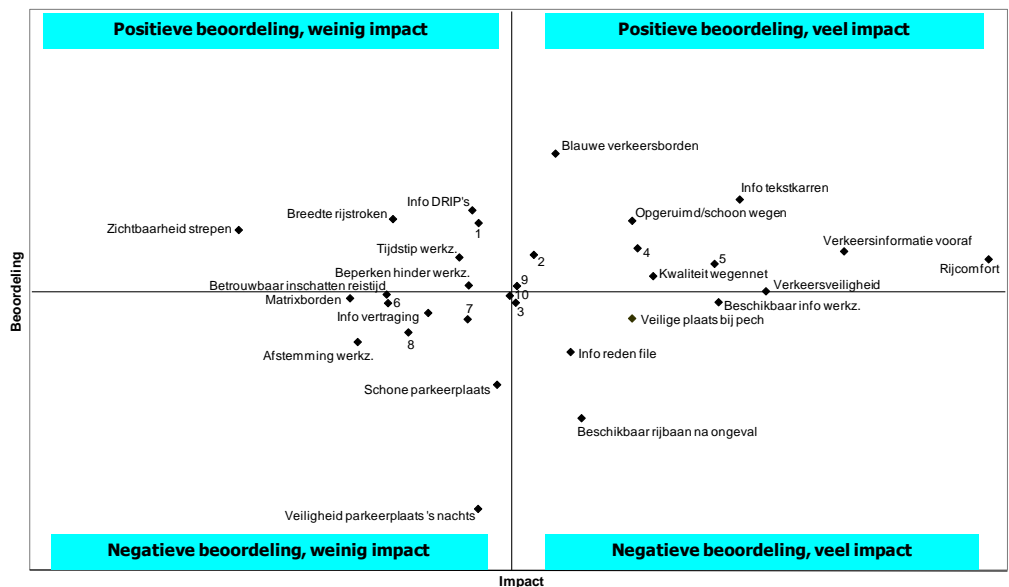
De andere 2 KPI's laten wel positieve cijfers zien. Betrouwbare reistijd is gestegen van 56% naar 67% (zeer) tevreden en de algemene tevredenheid met Rijkswaterstaat is gestegen van 77% naar 80%. Het rapportcijfer is stabiel gebleven, een 7.0.

Over het algemeen is te zien dat de tevredenheid deze meting bij veel aspecten is gestegen. De aspecten die het sterkst zijn gestegen zijn hieronder in een overzicht weergegeven. Het betreft voornamelijk aspecten met betrekking tot doorstroming. Deze kwamen in de vorige meting nog naar voren als aandachtspunten omdat er niet zo hoog op gescoord werd terwijl ze wel als erg belangrijk worden gezien door de vrachtwagenchauffeurs.

<b>Nr.</b>	<b>Sterkste stijgers</b>	<b>Sep 2011</b>	<b>Sep 2010</b>	<b>Mutatie</b>
1.	Indien file, info over omleidingroutes	70% (zeer) tevreden	36%	+34%
	Indien file, info over vertraging	64% (zeer) tevreden	40%	+24%
	Indien file, info over reden file	57% (zeer) tevreden	37%	+20%
2.	Maatregelen doorstroming	59% (zeer) tevreden	46%	+13%
3.	Beperking hinder werkzaamheden	68% (zeer) tevreden	57%	+11%
4.	Info omleidingroutes bij werkzaamheden	65% (zeer) tevreden	54%	+11%
5.	Betrouwbaarheid inschatten reistijden	67% (zeer) tevreden	56%	+11%

De afgelopen periode zijn een aantal grote projecten door Rijkswaterstaat opgeleverd, bijvoorbeeld de vernieuwingen bij de randweg Eindhoven en de rondweg Den Bosch en de wegverbreding bij Utrecht. De afronding van deze projecten lijkt een positief effect te hebben op de tevredenheid over de aspecten met betrekking tot werkzaamheden. De weggebruikers zijn de afgelopen periode het beperken van de hinder door werkzaamheden positiever gaan waarderen. Het effect van de opgeleverde projecten is ook te zien bij de stijging van de aspecten met betrekking tot de doorstroming die zojuist in het overzicht met de sterkste stijgers naar voren kwamen. Tevens zullen de verbeteringen van de projecten ook hun invloed hebben gehad op de algemene tevredenheid.

Een en ander komt ook tot uiting in de prioriteitenmatrix (zie hieronder). In de matrix wordt de impact van de verschillende deelaspecten afgezet tegen de gemiddelde tevredenheidsscores. De assen markeren de medianen (de middelste waarde) van beide grootheden, waardoor vier kwadranten ontstaan.



**Legenda genummerde aspecten**

1. Info langs weg over werkzaamheden
2. Veiligheid afzetting werkzaamheden
3. Verkeersinfo tijdens rit
4. Verlichting
5. Schone weg/omgeving
6. Info omleidingroutes
7. Maatregelen doorrijden
8. Voorzieningen parkeerplaats
9. Staat wegdek veiligheid
10. Veiligheid parkeerplaats overdag

In het kwadrant rechtsonder vinden we de aspecten met de hoogste prioriteit. Deze aspecten hebben een relatief grote invloed op de tevredenheid over Rijkswaterstaat, én krijgen een lage beoordeling. Tijdens deze meting bevat dit kwadrant de volgende aspecten:

- Veiligheid parkeerplaats overdag
- Verkeersinfo tijdens de rit
- Beschikbaarheid info werkzaamheden
- Veilige plaats bij pech
- Info reden file
- Beschikbaarheid rijbaan na ongeval
- Verkeersveiligheid

Parkeerplaatsen verdienen extra aandacht. Hoewel 'slechts' 1 aspect in het kwadrant rechtsonder staat, is de grootste daler van alle aspecten het aspect over de veiligheid op parkeerplaatsen overdag. Daarnaast zit het aspect 'schoon zijn van de parkeerplaatsen' in de top 5 met de laagste tevredenheid, evenals de veiligheid van parkeerplaatsen 's nachts. Beide aspecten zijn net buiten het kwadrant rechtsonder in de matrix gevallen. Tevens is in het hoofdstuk over wensen te zien dat 'meer/betere parkeerplaatsen' als belangrijkste verbeterpunt genoemd wordt door de vrachtwagenchauffeurs. Kortom, deze resultaten laten zien dat er op het gebied van de verzorgingsplaatsen langs de auto(snel)wegen volgens de chauffeurs nog flink wat verbeterd kan worden.

Over het algemeen kunnen we dus concluderen dat wat betreft de doorstroming Rijkswaterstaat flink vooruitgang heeft geboekt het afgelopen jaar. Bij de parkeerplaatsen kan nog behoorlijk wat verbeterd worden en hier valt dus nog winst te behalen.

## Management summary

To get more insight into the satisfaction of Dutch lorry drivers, a survey was conducted for the 7<sup>th</sup> time in September 2011. Domain of study were lorry drivers. Interviewers were distributing questionnaires at nineteen locations alongside highways in the Netherlands. 1,014 questionnaires were completed and returned in time.

### Key Performance Indicators

The table below provides an overview of the KPI-scores (Key Performance Indicators) public orientation, reliability of estimated journey time and overall satisfaction of Rijkswaterstaat (*English: Directorate-General for Public Works and Water Management*).

			2008	2009	2010	2011
Public orientation	Business plan	% (strongly) agree	59	64	63	61
	Agenda 2012	Report mark	-	-	6.9	6.9
Reliability of estimated journey time	Business plan	% (very) satisfied	53	60	56	67
	Agenda 2012	Report mark	-	-	*	*
Overall satisfaction	Business plan	% (very) satisfied	78	79	77	80
	Agenda 2012	Report mark	6.9	7.1	7.0	7.0

*Italic in case of significant difference compared to 2009 (green=positive, red=negative change)*

\* Score is not available for 2010 and 2011.

As of 2007, the proportion of lorry drivers perceiving Rijkswaterstaat as a public oriented organization has been showing an upward trend several years in a row. This positive trend came to an end last year. A slight decline can be again determined this year. Compared to last year the percentage (strongly) agree is not significantly lower, however compared to 2009 it is. Clearly the decline cannot provide a positive signal. However, the report mark of a 6.9 on public orientation remained stable.

The share of truck drivers, very satisfied about the reliability of the estimated journey time, significantly decreased last year. Unlike last year, the proportion of (very) satisfied lorry drivers has significantly increased this year. The percentage not only increased significantly compared with last year but also compared to 2009.

The share of lorry drivers (very) satisfied with Rijkswaterstaat had been fairly stable since 2008. This year, however, the overall satisfaction significantly increased. The report mark remains on the same level as in 2010.

*Top 5 highest levels of satisfaction*

The different aspects of satisfaction assessed in the survey can be ranked in a Top 5 of "highest satisfaction". Equal to the results of last year no new aspects entered the Top 5. Nonetheless "Width of lanes" and "Information on DRIP's" swapped places.

<b>Nr.</b>	<b>Top 5 highest satisfaction</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
1.	Readability blue signs	95% (very) satisfied	98%
2.	Information on text trailers	88% (very) satisfied	91%
3.	Information on DRIP's	86% (very) satisfied	82%
4.	Width of lanes	86% (very) satisfied	84%
5.	Information on road works	84% (very) satisfied	82%

*Top 5 lowest levels of satisfaction*

There's also a Top 5 of aspects with "lowest satisfaction". Lorry drivers are still less satisfied with the safety of parking areas at night. However, the percentage (very) satisfied has risen again just like last year.

Three aspects related to traffic information were third on the list last year. In 2011 this aspect cannot be found in the top 5 anymore. 'Availability lanes after accidents' moved from fourth to second place. 'Cleanliness/tidiness parking areas' is a newcomer in third place. Despite an increase in the percentage (very) satisfied, 'matching road works with roads in provinces and villages' moved up one position to the fourth place. 'Traffic flow measures' is a newcomer in fifth place.

<b>Nr.</b>	<b>Top 5 lowest satisfaction</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
1.	Safety of parking areas at night	29% (very) satisfied	24%
2.	Availability lanes after accidents	41% (very) satisfied	42%
3.	Cleanliness/tidiness parking areas	50% (very) satisfied	47%
4.	Matching road works with roads in provinces and villages	54% (very) satisfied	44%
5.	Traffic flow measures	59% (very) satisfied	46%

*Road works*

Bearing in mind the energy Rijkswaterstaat has invested in the maintenance of the roads, both on the road as well as in the communication to drivers. The following overview shows how far the different aspects of satisfaction score in conjunction with work in progress in 2011 in relation to that of 2010.

<b>Road works</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>Difference</b>
Availability of information on traffic diversions in case of road works	65% (very) satisfied	54%	+ 11%
Moment/time on which road works are conducted	74% (very) satisfied	65%	+ 9%
Minimizing delays due to road works	68% (very) satisfied	57%	+ 11%
Information on road works	84% (very) satisfied	82%	+ 2%

Figures in 2010 revealed that three out of the four aspects related to road works has decreased, comparing to 2009. Now the summary shows that these same elements increased significantly. 'Moment/time on which road works are conducted' and 'minimizing delays due to road works' even demonstrate a significant increase compared to 2009. The other 2 aspects are on the same level as in 2009.

### Conclusions

The public orientation of Rijkswaterstaat compared to last year remained relatively stable. 61% of the truck drivers indicated Rijkswaterstaat as public oriented and they give an overall rating of a 6.9. Unfortunately, as of 2009 the percentage (very) satisfied has showed a significantly negative trend.

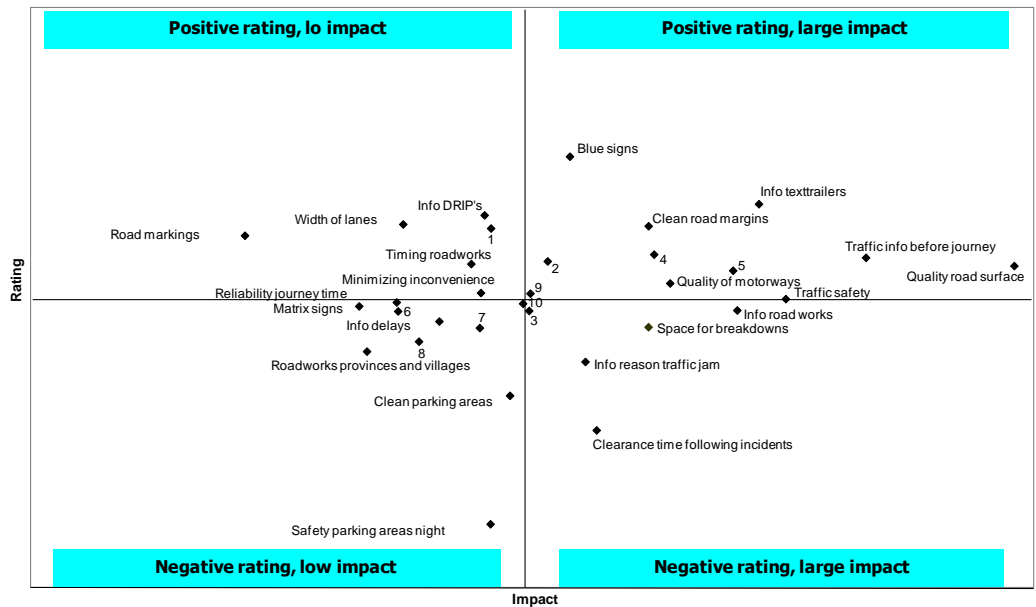
The other KPI's display positive figures. 'Reliability of estimated journey time' reports an increase from 56% to 67% (very) satisfied and the 'Overall satisfaction' of Rijkswaterstaat improves from 77% to 80%. The overall rating of 7.0 remained stable.

In general, the satisfaction increased in many aspects this year. The aspects that improved most, are shown in the overview below. These are mainly issues related to traffic flow. These issues were stated as very important in last year's study. On the one hand scores on the aspects were low, while on the other hand truck drivers rated these aspects as very important.

Nr	Highest positive differences	Sep 2011	Sep 2010	Difference
1.	Information in case of traffic diversion	70% (very) satisfied	36%	+34%
	Information in case of delay	64% (very) satisfied	40%	+24%
	Information in case of traffic jam	57% (very) satisfied	37%	+20%
2.	Traffic flow measures	59% (very) satisfied	46%	+13%
3.	Minimizing inconvenience	68% (very) satisfied	57%	+11%
4.	Information in case of traffic diversion due to road works	65% (very) satisfied	54%	+11%
5.	Reliability of estimated journey time	67% (very) satisfied	56%	+11%

During previous months some major projects are completed by Rijkswaterstaat. For example, the adjustments to the Eindhoven ring road and the bypass road widening in the Den Bosch and Utrecht areas. The completion of these projects seems to have a very positive effect on satisfaction with aspects related to road works. The road users especially appreciate the efforts of Rijkswaterstaat reducing the inconvenience caused by road works. The positive impact of the completed projects can also be seen in the overview shown above. Aspects related to the traffic flow emerged in the top 5 highest positive differences. At the same time, the improvements being made also have a positive effect on the overall satisfaction.

All these changes also come together in the changes in the priority chart (see below). This chart combines the satisfaction on an aspect with the impact this aspect has on the overall satisfaction. The chart will be very helpful to select those aspects one should start improving.



**Legend numbered aspects**

1. Info road works along road
2. Safety road works
3. Traffic info during journey
4. Lighting
5. Clean roads and surroundings
6. Info traffic diversion
7. Traffic flow measures
8. Facilities parking areas
9. State of road surface
10. Safety parking areas day

At the bottom of the quadrant on the right side you can see aspects with the highest priority. These aspects have a relatively big influence on the overall satisfaction with Rijkswaterstaat, and have a low appraisal. In September 2011 this quadrant concerned the following aspects:

- Safety parking areas day
- Traffic info during journey
- Info road Works
- Space for breakdowns
- Info reason traffic jam
- Clearance time following incidents
- Traffic safety

Parking areas deserve extra attention. Although 'only' one aspect is situated in the right lower quadrant, the safety of parking areas during the day shows the largest decline of all aspects. Besides this aspect in the lower quadrant, the 'cleanness/tidiness of the parking areas' can be found in top five lowest satisfaction, as well as 'Safety of parking areas at night'. Both aspects are just outside the right lower quadrant in the matrix. In addition, the chapter "Wishes" indicates 'more/better parking areas' as the main improvement according to truck drivers. In short, these results show that in parking areas along the highway a lot can be improved according to the lorry drivers.

In the end we can conclude that, with regard to the traffic flow, Rijkswaterstaat has made great progress over the past years. With respect to the parking areas still major improvements can be made and there is still a lot of work to do.



# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond

Rijkswaterstaat gebruikt publieksfeedback die uit de Gebruikerstevredenheidsonderzoeken komen als basis voor zijn werk. Rijkswaterstaat denkt en handelt vanuit de behoeften en belangen van de gebruiker. Hiertoe moet Rijkswaterstaat de wensen van de gebruiker kennen en hier passend op reageren. In de zogenaamde publieksanalyseteams wordt deze publieksfeedback geanalyseerd en verwerkt tot input voor publieksgerichte acties en voor het managementcontract.

Eén van de speerpunten van Rijkswaterstaat is dat gebruikers van alle drie de netwerken (Hoofdwegennet, Hoofdvaarwegennet en Hoofdwatersysteem) een rapportcijfer van minimaal een 7,5 voor publieksgerichtheid geven, alsmede een 7,5 voor 'betrouwbare reistijd' op de weg (en de vaarweg). Dit is door het Bestuur van Rijkswaterstaat als doelstelling voor 2012 benoemd.

Om het werk en de resultaten van de eigen organisatie vanuit het perspectief vanuit de gebruiker te bekijken, hanteert Rijkswaterstaat verschillende modellen:

- De publiekscirkel; Wie is het publiek waar Rijkswaterstaat zich op richt?
- Het publiekswaarde model; Hoe beoordeelt het publiek Rijkswaterstaat?
- Het publiekshuis; Wat is de werkwijze van Rijkswaterstaat?

### Publiekscirkel

Het publiek van Rijkswaterstaat bestaat in de eerste plaats uit de gebruikers van de drie netwerken, bijvoorbeeld automobilisten, vrachtwagenchauffeurs, binnenvaartschippers en recreatievaarders. Daarnaast zijn er vier groepen die belang hebben bij het werk van Rijkswaterstaat:

- Omwonenden van de (vaar)wegen en watersystemen;
- Marktpartijen, door wie Rijkswaterstaat als dat kan zijn werk laat uitvoeren onder het motto 'de markt tenzij';
- Andere overheden en netwerkbeheerders;
- Belangengroepen, zoals natuur en milieu of ANWB.

### **Publiekswaardemodel**

Publiekswaarde is de uitkomst van de publiekswaarde vergelijking. In deze vergelijking zijn vijf verschillende dimensies ondergebracht, waarvan er drie vanuit de gebruikers gezien tot de 'voordelen' ('baten') gerekend kunnen worden (Resultaat, Afhandeling en Emotie), terwijl twee dimensies betrekking hebben op 'kosten' (Prijs en Moeite). Het publiekswaardemodel wordt weergegeven in bijlage A.

### **Publiekshuis**

Het publiekshuis beschrijft hoe Rijkswaterstaat publieksgericht netwerkmanagement aanpakt.

Kamer 1: 'Rijkswaterstaat denkt vanuit de gebruiker'

Kamer 2: 'Rijkswaterstaat doet beloften over te leveren producten en diensten'

Kamer 3: 'Rijkswaterstaat werkt samen met belanghebbenden'

Kamer 4: 'Rijkswaterstaat is eenduidig in houding en gedrag'

Kamer 5: 'Rijkswaterstaat communiceert: laat het zien'

De gebruikers van auto(snel)wegen worden in dit onderzoek naar de tevredenheid over het hoofdwegennet verdeeld in twee groepen, te weten vrachtwagenchauffeurs en automobilisten. Dit rapport beschrijft het onderzoek onder de vrachtwagenchauffeurs.

## **1.2 Onderzoeksvragen**

De onderzoeksvragen zijn als volgt geformuleerd:

- In welke mate zijn vrachtwagenchauffeurs **tevreden** over de doorstroming binnen het netwerk, de informatievoorziening vooraf en tijdens de rit, het rijplezier, de verzorgingsplaatsen langs de weg, het veilig gebruik kunnen maken van de auto(snel)weg en de hinder van wegwerkzaamheden?
- Welk **belang** hechten vrachtwagenchauffeurs aan de doorstroming binnen het netwerk, de informatievoorziening vooraf en tijdens de rit, het rijplezier, de verzorgingsplaatsen langs de weg, het veilig gebruik kunnen maken van de auto(snel)weg en de hinder van wegwerkzaamheden?
- Welke **wensen** hebben vrachtwagenchauffeurs ten aanzien van het hoofdwegennet?

Een gedetailleerde beschrijving van de aanpak van het onderzoek is opgenomen in de bijlagen.

### 1.3 Leeswijzer

#### *Opbouw van het rapport*

Hoofdstuk 2 gaat in op de KPI-scores. De hoofdstukken 3 tot en met 9 gaan in op de 7 hoofdfactoren die in het onderzoek worden onderscheiden, te weten:

- Kwaliteit wegdek;
- Veiligheid wegnen;
- Doorstroming;
- Werkzaamheden;
- Verkeersinformatie;
- Dagelijks onderhoud;
- Communicatie en Publieksgerichtheid.

Hoofdstuk 10 gaat in op hoe de vrachtwagenchauffeurs denken over het gedrag van medeweggebruikers. In hoofdstuk 11 wordt de tevredenheid op de aspecten afgezet tegen het belang ervan. Hoofdstuk 12 geeft tot slot een beeld van de spontaan door respondenten naar voren gebrachte wensen.

#### *Percentages en significanties*

Percentages in de tekst kunnen als gevolg van afrondingsverschillen afwijken van de percentages in de grafieken. Wanneer het percentage zeer tevreden bijvoorbeeld 5.37% is en het percentage tevreden is 73.24%, worden deze percentages in de grafieken naar beneden afgerond (respectievelijk naar 5% en 73%). In de tekst wordt echter gesproken over het percentage (zeer) tevreden van 79%. Dit is een optelling van de niet-afgeronde percentages. Op basis van de optelling van de percentages in de grafiek (5% + 73%) zou men echter een percentage van 78% verwachten.

In de tekst worden alleen significante verschillen tussen deze meting en vorige metingen beschreven. Daarnaast worden de significante verschillen tussen specifieke groepen weggebruikers vermeld. Dit is alleen gedaan voor de aspecten uit de top 5 hoogste en laagste tevredenheid en voor de KPI's.

Significant betekent in dit geval dat met 95% zekerheid gesteld kan worden dat het in de steekproef waargenomen verschil overeenkomt met een daadwerkelijk verschil tussen de gehele populatie van vrachtwagenchauffeurs binnen een specifieke groep en de gehele populatie van vrachtwagenchauffeurs in Nederland.

#### *Tot slot*

De bijlage bevat het Publiekswaardemodel, een overzicht van algemene kenmerken van respondenten, de onderzoeksverantwoording en de vragenlijst.

## 2 KPI's 2011

### 2.1 Inleiding

Publieksgerichtheid en betrouwbaarheid waarmee de reistijd kan worden ingeschat zijn de Kern Prestatie Indicatoren (KPI's) in de Agenda 2012. Daarnaast speelt de gebruikerstevredenheid over Rijkswaterstaat als beheerder van de auto(snel)wegen een belangrijke rol. In de onderstaande tabel is de ontwikkeling van deze KPI's door de tijd heen weergegeven.

#### 1 | Ontwikkeling KPI's

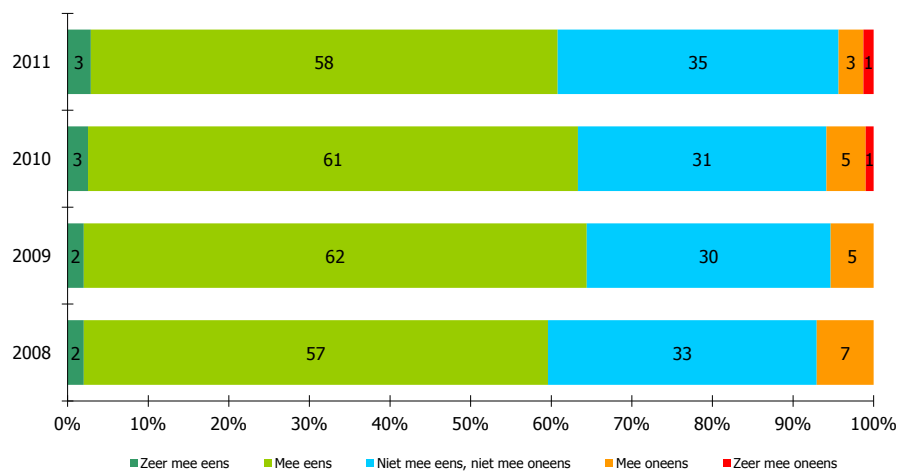
			2008	2009	2010	2011
Publieksgerichtheid	Ondernemingsplan	% (zeer) mee eens	59	64	63	61
	Agenda 2012	Rapportcijfer	-	-	6.9	6.9
Betrouwbare reistijd	Ondernemingsplan	% (zeer) tevreden	53	60	56	67
	Agenda 2012	Rapportcijfer	6.9	7.1	7.0	7.0

*Cursief wijkt af van vorige meting (kleur geeft richting aan)*

### 2.2 Publieksgerichtheid

61% van de chauffeurs is het (zeer) eens met de stelling dat Rijkswaterstaat publieksgericht is (figuur 2). 4% is het hier (zeer) mee oneens.

#### 2 | Publieksgerichtheid



Basis: N=870

Vanaf 2007 was een stijgende trend te zien in het aandeel vrachtwagenchauffeurs dat Rijkswaterstaat publieksgericht vindt. Vorig jaar kwam een einde aan de

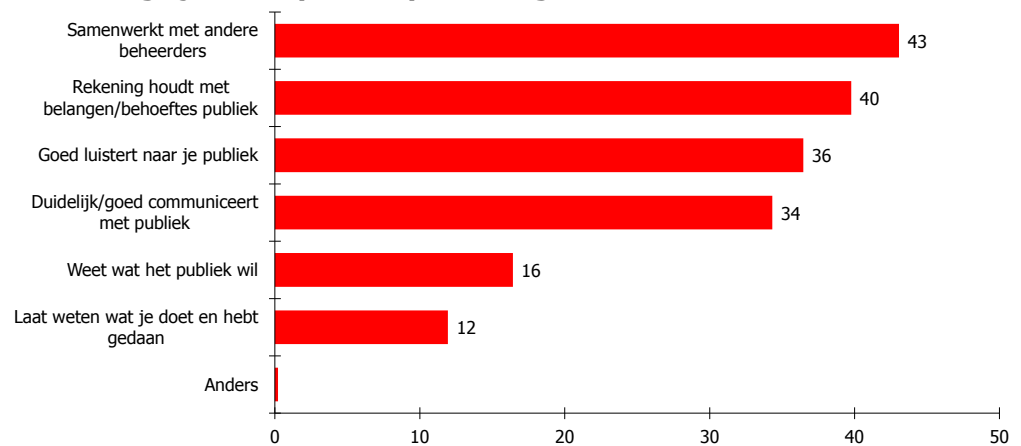
stijging. Dit jaar zien we opnieuw een daling. Het percentage (zeer) mee eens is niet significant lager ten opzichte van vorig jaar, maar wel ten opzichte van 2009. De 4% (zeer) mee oneens is daarentegen significant lager dan vorig jaar.

Het gemiddelde rapportcijfer voor de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat is met een 6.9 exact gelijk gebleven aan de vorige meting

Chauffeurs die hoofdzakelijk regionaal rijden voor hun werk vinden Rijkswaterstaat minder vaak publieksgericht dan gemiddeld (44% (zeer) mee eens). Wanneer men helemaal niet bekend is met Rijkswaterstaat is te zien dat het aandeel dat het (zeer) oneens is met stelling groter is dan gemiddeld (23%).

Aan de vrachtwagenchauffeurs werden een zestal aspecten voorgelegd die te maken hebben met de publieksgerichtheid. Gevraagd werd de twee belangrijkste aspecten te benoemen. Samenwerken met andere beheerders wordt met 43% het vaakst genoemd (figuur 3). Rekening houden met de belangen en behoeftes van je publiek staat met 40% op de tweede plek. 36% vindt het van belang dat Rijkswaterstaat goed luistert naar haar publiek.

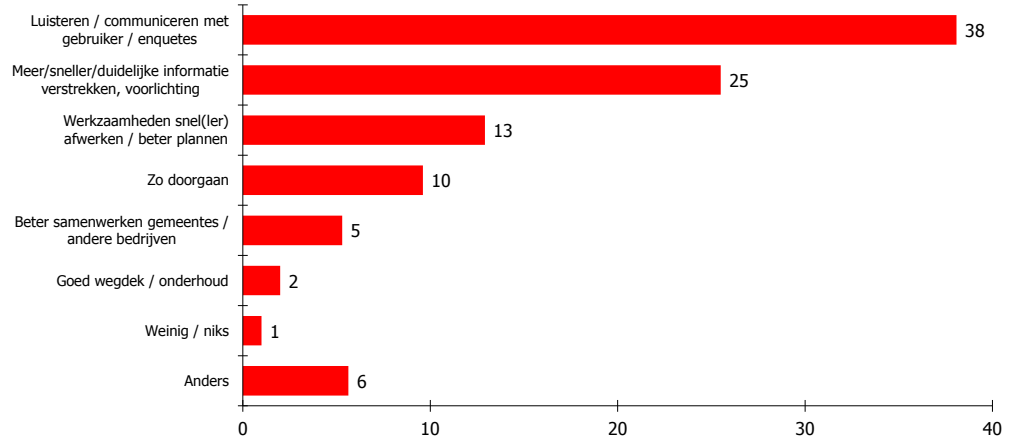
### 3 | Belangrijkste aspecten publieksgerichtheid



Basis: N=938, 2 antwoorden mogelijk

Gevraagd naar wat Rijkswaterstaat zou moeten doen om voor de publieksgerichtheid een betere score te behalen, geeft 38% aan dat Rijkswaterstaat beter moet luisteren naar/communiceren met de gebruiker (figuur 4). Een kwart (25%) geeft aan dat de informatieverstrekking moet worden verbeterd. 13% zegt dat werkzaamheden sneller afgewerkt moeten worden / dat de werkzaamheden beter gepland moeten worden.

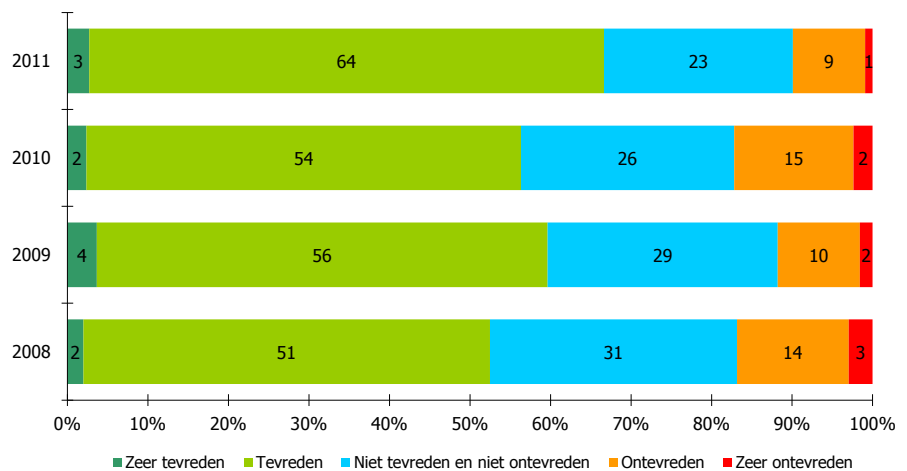
#### 4 | Verbeterpunten publieksgerichtheid



Basis: N=302

#### 2.3 Betrouwbare reistijd

#### 5 | Tevredenheid betrouwbare reistijd



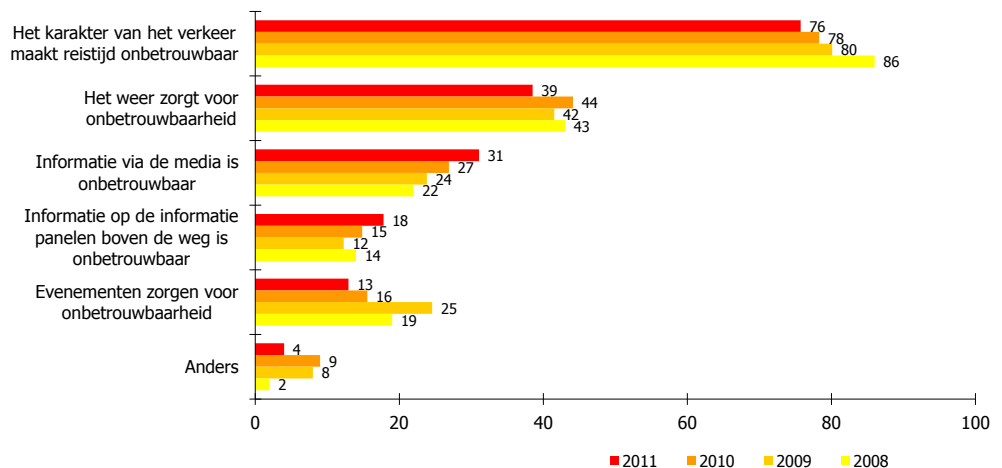
Basis: N=959

In figuur 5 is te zien dat 67% van de vrachtwagenchauffeurs (zeer) tevreden is over de betrouwbaarheid waarmee men de reistijd kan inschatten, hetgeen een significante stijging is ten opzichte van de 56% vorig jaar. Daarnaast zijn er minder respondenten (zeer) ontevreden ten opzichte van de vorige meting (10% versus 17%).

Het rapportcijfer voor de betrouwbaarheid van de reistijd is door een fout in de meting niet beschikbaar. Dit geldt ook met terugwerkende kracht voor de meting in 2010.

Vrachtwagenchauffeurs die containers vervoeren zijn minder vaak (zeer) tevreden dan gemiddeld (59%). Ditzelfde geldt voor vrachtwagenchauffeurs die gevaarlijke stoffen vervoeren (60% (zeer) tevreden). Chauffeurs die hoofdzakelijk landelijk rijden zijn juist vaker (zeer) tevreden (72%) en daarnaast ook minder vaak (zeer) ontevreden (7%).

## 6 | Redenen ontevredenheid betrouwbare reistijd



Basis: N=309

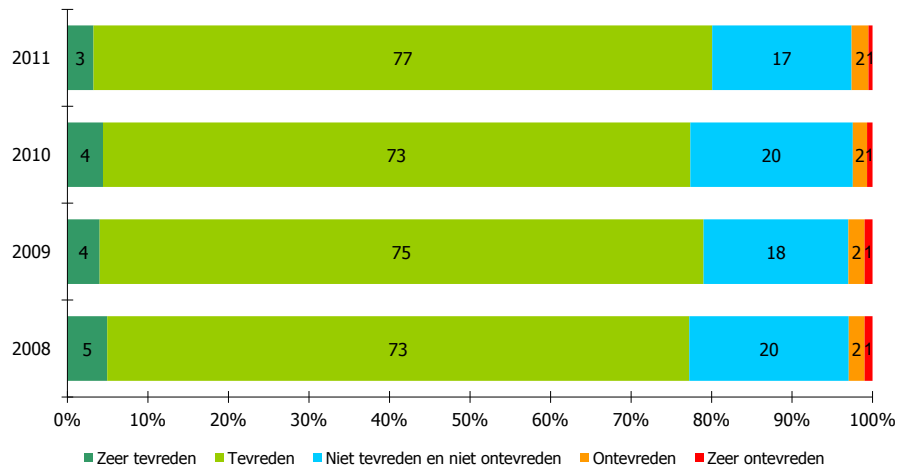
Driekwart (76%) van de respondenten die ontevreden of niet volledig tevreden zijn over de betrouwbaarheid waarmee ze de reistijd kunnen inschatten, geven aan dat dit voortkomt uit het karakter van het verkeer (figuur 6). Het weer zorgt volgens 39% van de vrachtwagenchauffeurs ervoor dat de reistijd onbetrouwbaar is. 'Informatie via de media is onbetrouwbaar' wordt door 31% genoemd en 'Informatie op de informatiepanelen boven de weg is onbetrouwbaar' wordt door 18% genoemd. Deze laatste twee redenen zijn gedurende de laatste metingen steeds vaker genoemd.

### 2.4 Tevredenheid RWS

Op de vraag naar de mate van tevredenheid met Rijkswaterstaat als beheerder van de auto(snel)wegen in Nederland, geeft 80% aan (zeer) tevreden te zijn (figuur 7). Dit is een significante stijging ten opzichte van de 77% van vorig jaar. 17% van de vrachtwagenchauffeurs is neutraal in haar oordeel en het aandeel dat (zeer) ontevreden is, is 3%.

Het rapportcijfer dat men dit jaar gemiddeld aan Rijkswaterstaat geeft, is een 7.0. Dit is exact hetzelfde als vorig jaar.

## 7 | Tevredenheid Rijkswaterstaat



Basis: N=959

De tevredenheid over Rijkswaterstaat hangt samen met de mate van bekendheid met Rijkswaterstaat. Respondenten die redelijk bekend zijn met Rijkswaterstaat zijn vaker (zeer) tevreden (84%) dan gemiddeld. De weggebruikers die nauwelijks bekend zijn met Rijkswaterstaat, zijn juist minder vaak tevreden (70% (zeer) tevreden). Een andere groep die minder positief is, zijn de chauffeurs die containers vervoeren (5% (zeer) ontevreden).

Over het algemeen laat de tevredenheid met de KPI's een positieve ontwikkeling zien. Vooral de tevredenheid met de betrouwbaarheid van de reistijd gemeten in percentages is flink gestegen. De tevredenheid op dit aspect is niet alleen hoger dan vorig jaar maar ook hoger dan 2 jaar geleden. Ook de algemene tevredenheid met Rijkswaterstaat is weer in een stijgende lijn terechtgekomen. Alleen de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat scoort niet zo goed. Deze is niet significant gedaald ten opzichte van vorig, maar wel ten opzichte van het jaar daarvoor. In het vervolg van het rapport zal worden ingegaan op de tevredenheid met de verschillende deelaspecten, waarmee duidelijk zal worden hoe deze ontwikkelingen zijn te duiden.



## 3 Kwaliteit wegdek

### 3.1 Inleiding

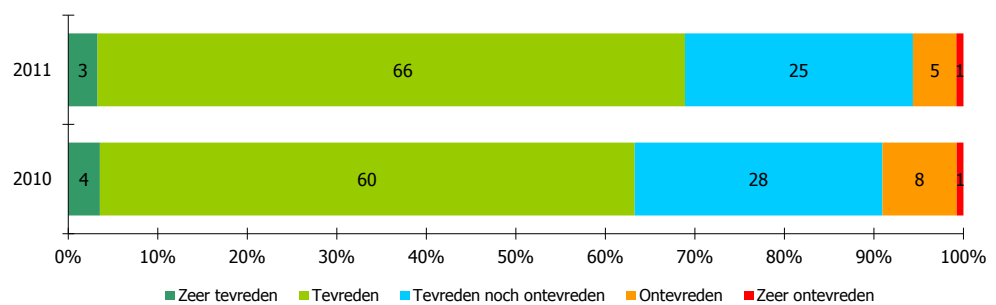
Onder de factor *Kwaliteit wegdek* wordt gekeken naar de tevredenheid op een drietal deelaspecten:

- Kwaliteit (auto)snelwegen;
- Staat van het wegdek;
- Rijcomfort wegdek;

### 3.2 Wegdek

Dit jaar is opnieuw aan de vrachtwagenchauffeurs gevraagd in welke mate ze tevreden zijn over de kwaliteit van het auto(snel)wegennet. 69% is (zeer) tevreden, hetgeen een significante stijging is vergeleken met vorige meting. Het aandeel (zeer) ontevreden is daarnaast significant gedaald van 9% naar 6%.

## 8 | Tevredenheid: kwaliteit auto(snel)wegennet



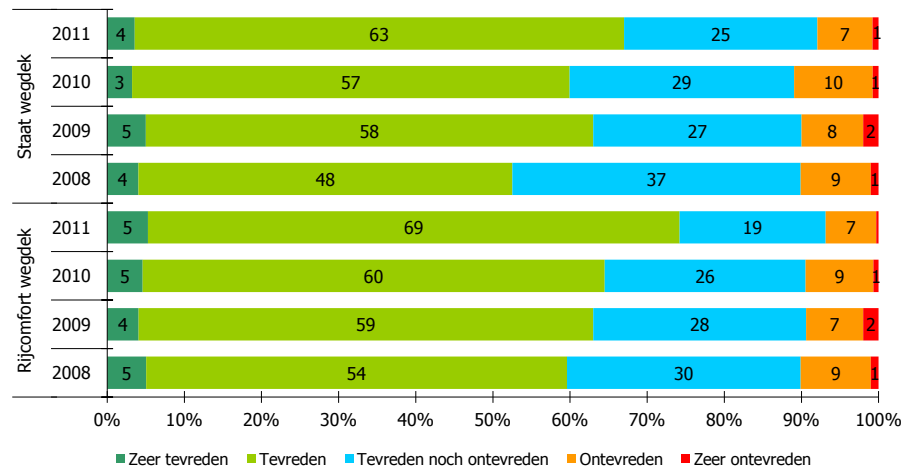
Basis: N=1.009

Figuur 9 laat de ontwikkeling van de tevredenheid met de staat van het wegdek en het rijcomfort zien.

#### *Staat wegdek*

De tevredenheid met de staat van het wegdek is, na een lichte daling vorig jaar, deze meting weer significant gestegen (67% ten opzichte van 60% vorig jaar). Ook is het percentage hoger dan in 2008 en 2009. Het aantal vrachtwagenchauffeurs dat aangeeft (zeer) ontevreden te zijn is ook significant gedaald (van 11% naar 8%).

## 9 | Tevredenheid: staat wegdek en rijcomfort

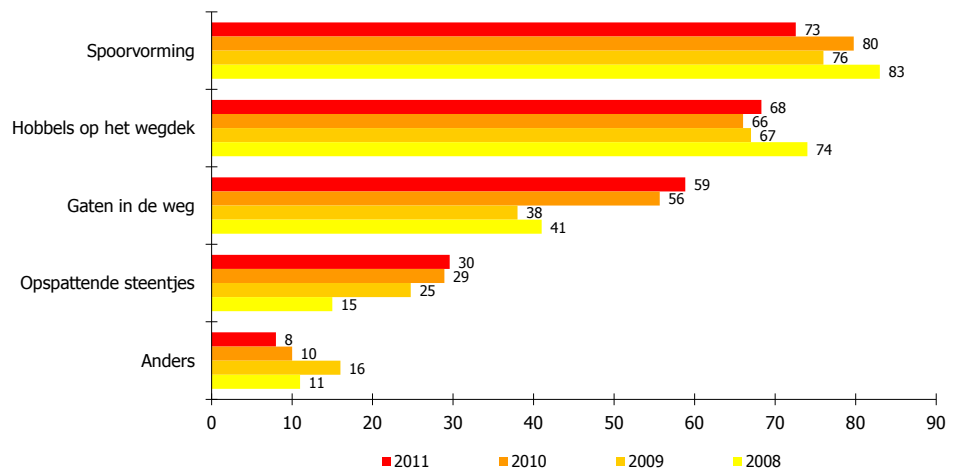


Basis: N=1.009/1.004

### Rijcomfort wegdek

De tevredenheid met het rijcomfort van het wegdek is ook significant gestegen ten opzichte van afgelopen jaar, en daarbij ook de jaren ervoor. Van alle vrachtwagenchauffeurs is 74% (zeer) tevreden. Het aandeel (zeer) ontevreden vrachtwagenchauffeurs is daarnaast significant gedaald naar 7%.

## 10 | Redenen voor ontevredenheid staat wegdek



Basis: N=328

Vrachtwagenchauffeurs die niet volledig tevreden of zelfs ontevreden over de staat van het wegdek zijn, noemen als belangrijkste reden hiervoor spoorvorming (73%), gevolgd door hobbels op het wegdek (68%). 'Gaten in de weg' wordt door 59% genoemd en 30% is ontevreden door opspattende steentjes (zie figuur 8). Deze laatste 2 redenen worden, wellicht door de strengere winters van de afgelopen jaren, steeds vaker genoemd.

## 4 Veiligheid wegennet

### 4.1 Inleiding

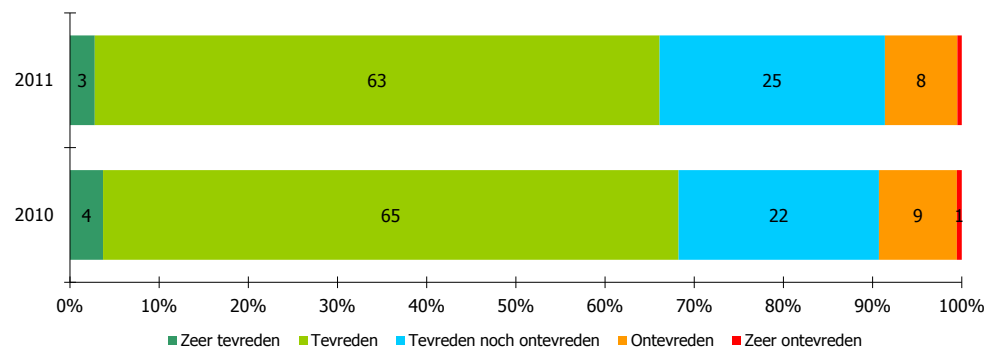
Onder *Veiligheid wegennet* vallen de volgende zes deelaspecten:

- Verkeersveiligheid auto(snel)wegen;
- Veiligheid bij afzettingen;
- Verlichting;
- Wegmarkering;
- Ruimte bij pech;
- Breedte rijstroken.

### 4.2 Verkeersveiligheid auto(snel)wegen

Deze meting is voor de tweede maal gevraagd naar de mate van tevredenheid over de verkeersveiligheid bij het rijden op de Nederlandse auto(snel)wegen. 66% van de vrachtwagenchauffeurs is hier (zeer) tevreden over (zie figuur 11). 9% is (zeer) ontevreden over de verkeersveiligheid op de auto(snel)wegen. Dit zijn geen significante verschillen ten opzichte van 2010.

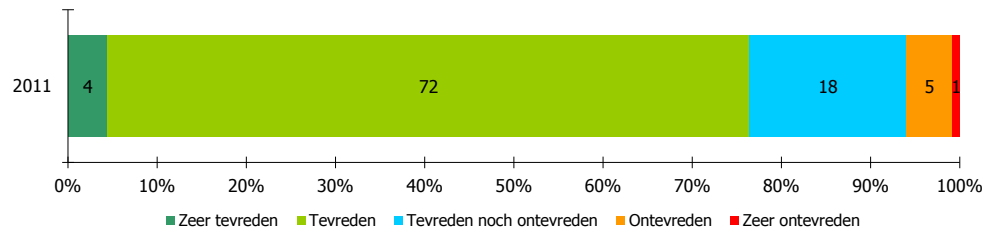
#### 11 | Tevredenheid: verkeersveiligheid auto(snel)wegen



Basis: N=1.009

Deze meting is voor het eerst gevraagd hoe tevreden de vrachtwagenchauffeurs zijn over de veiligheid voor het verkeer bij afzettingen tijdens wegwerkzaamheden (zie figuur 12). Driekwart (76%) van de chauffeurs geeft aan hiermee (zeer) tevreden te zijn. Slechts 6% is (zeer) ontevreden met de veiligheid bij afzettingen tijdens werkzaamheden.

## 12 | Tevredenheid: veiligheid afzettingen



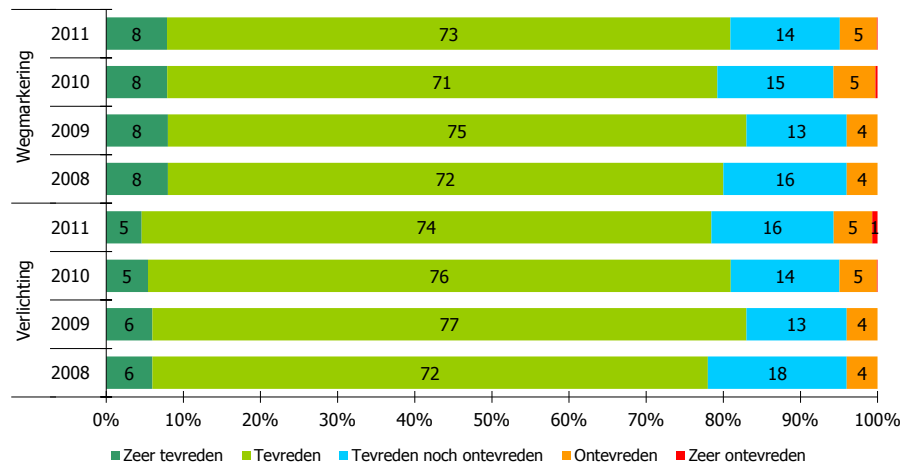
Basis: N=964

### 4.3 Wegmarkering en verlichting

#### Wegmarkering

De tevredenheid over de zichtbaarheid van de strepen en lijnen op de auto(snel)wegen is, na de daling van vorig jaar, weer enigszins gestegen (81% (zeer) tevreden. Dit is echter geen significante stijging. Het percentage is helaas ook nog steeds significant lager dan de 83% in 2009. 5% van de vrachtwagenchauffeurs is (zeer) ontevreden.

## 13 | Tevredenheid: wegmarkering en verlichting

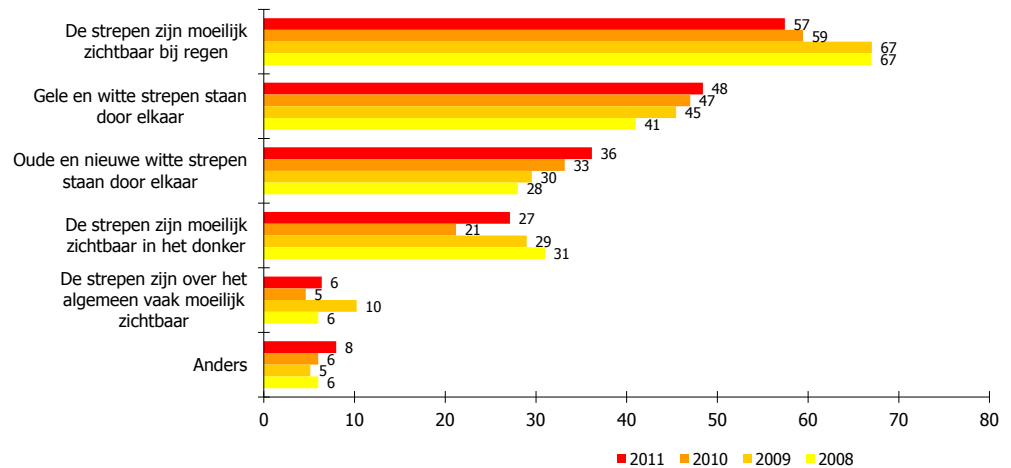


Basis: N= 1.001/1.002

Figuur 14 toont de redenen waarom men ontevreden of niet volledig tevreden is over de zichtbaarheid van de strepen en lijnen op de weg.

De slechte zichtbaarheid van de strepen bij regen is net als in vorige jaren de meest genoemde reden (57%). Op de tweede plek staat 'gele en witte strepen staan door elkaar' met 48%. 36% geeft aan dat oude en nieuwe witte strepen door elkaar staan. Deze laatste 2 redenen zijn de afgelopen jaren geleidelijk aan gestegen. De reden 'strepen zijn moeilijk zichtbaar in het donker' wordt vaker genoemd dan vorig jaar (27%) en ligt hiermee weer rond de percentages van de jaren daarvoor. Ten slotte geeft 6% aan dat de strepen over het algemeen vaak moeilijk zichtbaar zijn.

## 14 | Redenen voor ontevredenheid wegmarkering



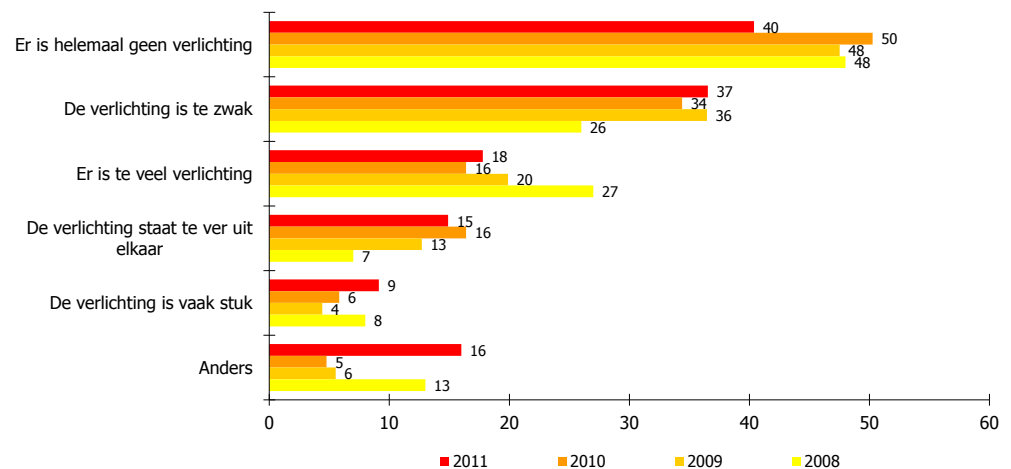
Basis: N=188

### Verlichting

De tevredenheid met de bestaande verlichting was vorig jaar gedaald. Dit was toen echter niet significant. Deze meting is het aandeel (zeer) tevreden helaas wel significant lager (78% versus 81%) (zie figuur 13). Het aandeel (zeer) ontevreden is met 6% ongeveer gelijk gebleven.

Grootste probleem dat weggebruikers hebben als het gaat om de verlichting is dat er helemaal geen verlichting is (figuur 15). 40% noemt dit als reden van hun ontevredenheid. Deze reden wordt echter wel minder vaak genoemd dan vorig jaar. 37% geeft aan dat de verlichting te zwak is. Bijna een vijfde (18%) vindt juist dat er te veel verlichting is. 15% geeft aan dat de verlichting te ver uit elkaar staat en volgens 9% is de verlichting vaak stuk.

## 15 | Redenen voor ontevredenheid verlichting

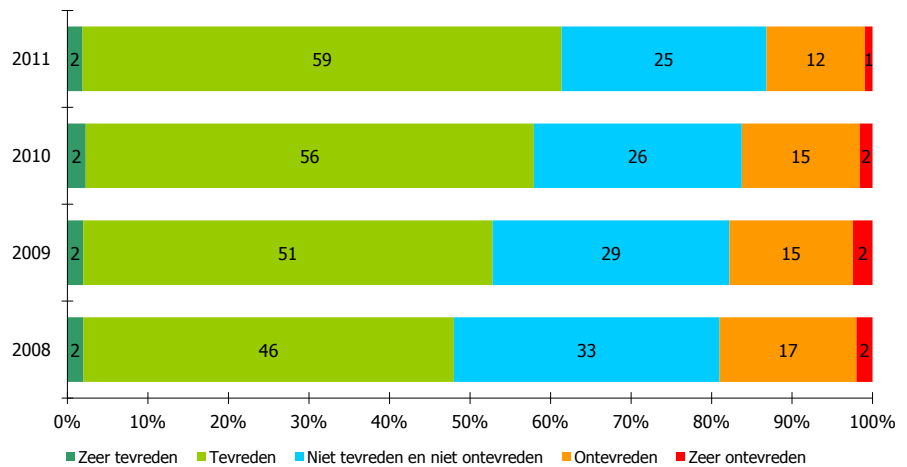


Basis: N=208

#### 4.4 Ruimte bij pech en veiligheid passerend verkeer

De tevredenheid over de mogelijkheden die men heeft om het voertuig bij pech op een veilige plaats neer te zetten, bijvoorbeeld een pechhaven of vluchtstrook, is dit jaar opnieuw significant gestegen (figuur 16). 61% is (zeer) tevreden vergeleken met 58% in 2009. Daarbij is het aandeel (zeer) ontevreden significant gedaald naar 13%.

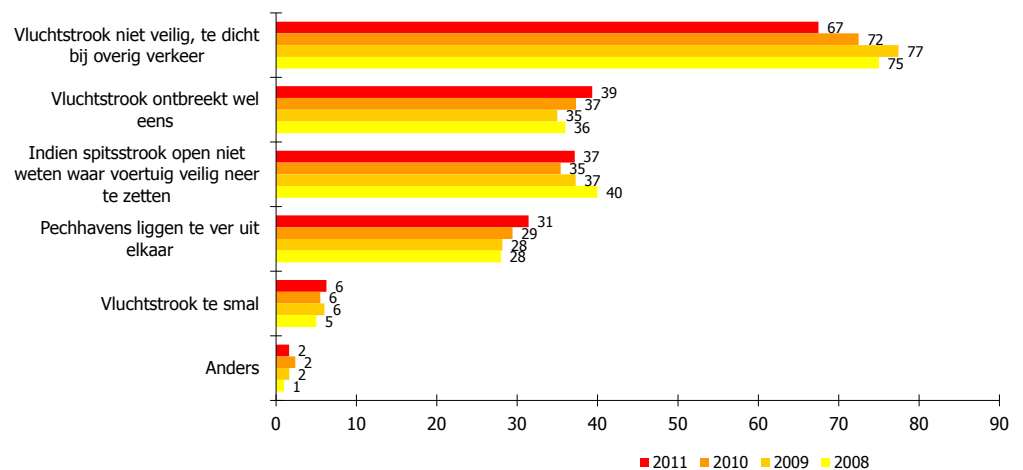
### 16 | Tevredenheid: ruimte bij pech



Basis: N=955

Figuur 17 toont de redenen voor de ontevredenheid met de ruimte bij pech.

### 17 | Redenen voor ontevredenheid veilige plaats bij pech



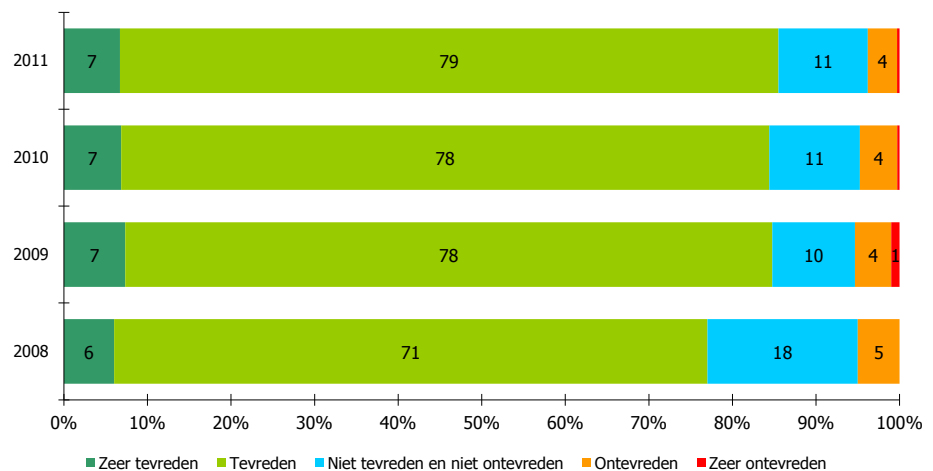
Basis: N=366

Als eerste komt naar voren dat vluchtstroken niet veilig zijn, omdat deze te dicht bij het overige verkeer liggen (67%). Als tweede reden wordt genoemd dat de

vluchtstrook wel eens ontbreekt (39%). 37% van de vrachtwagenchauffeurs weet niet waar men de auto veilig neer kan zetten indien de spitsstrook open is. De grote afstand tussen de pechhavens wordt ook regelmatig genoemd (31%). Net als voorgaande jaren vindt 6% de vluchtstrook te smal.

#### 4.5 Breedte rijstroken

### 18 | Tevredenheid: breedte rijstroken



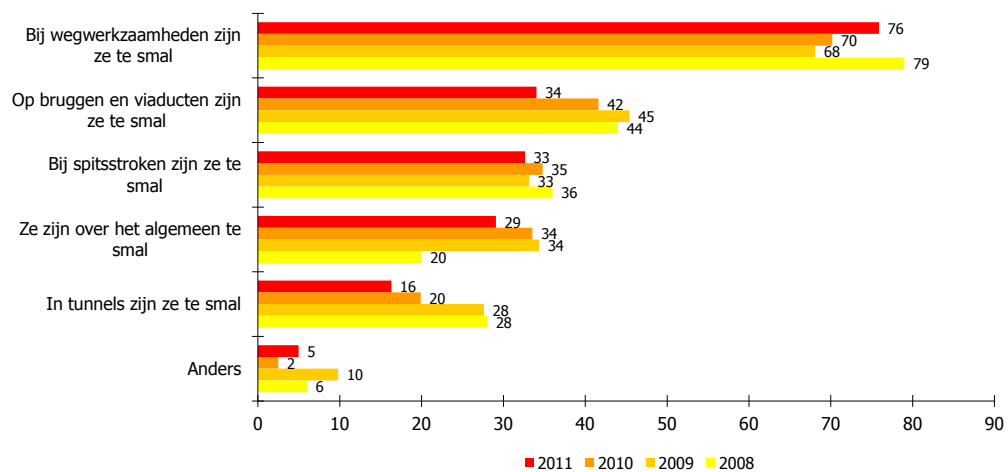
Basis: N=1.000

Figuur 18 laat de tevredenheid over de breedte van de rijstroken op de auto(snel)wegen zien. 86% geeft aan (zeer) tevreden te zijn. Slechts 4% geeft aan hier ontevreden over te zijn. Deze resultaten zijn vrijwel gelijk aan de vorige meting.

Vrachtwagenchauffeurs die meestal in een bakwagen rijden zijn vaker (zeer) ontevreden dan gemiddeld (7%). Een andere groep die minder positief is, zijn chauffeurs die zeer bekend zijn met Rijkswaterstaat (76% (zeer) tevreden).

Respondenten die niet (volledig) tevreden zijn over de breedte van de rijstroken geven aan dat met name smalle rijstroken bij wegwerkzaamheden (door 76% genoemd) leiden tot ontevredenheid (zie figuur 19). 34% geeft aan dat de rijstroken op bruggen en viaducten te smal zijn en 33% vindt ze bij spitsstroken te smal. Ten slotte vindt 29% van de chauffeurs de rijstroken over het algemeen te smal en 16% is van mening dat dit het geval is in tunnels.

## 19 | Redenen voor ontevredenheid breedte rijstroken



Basis: N=141



## 5 Doorstroming

### 5.1 Inleiding

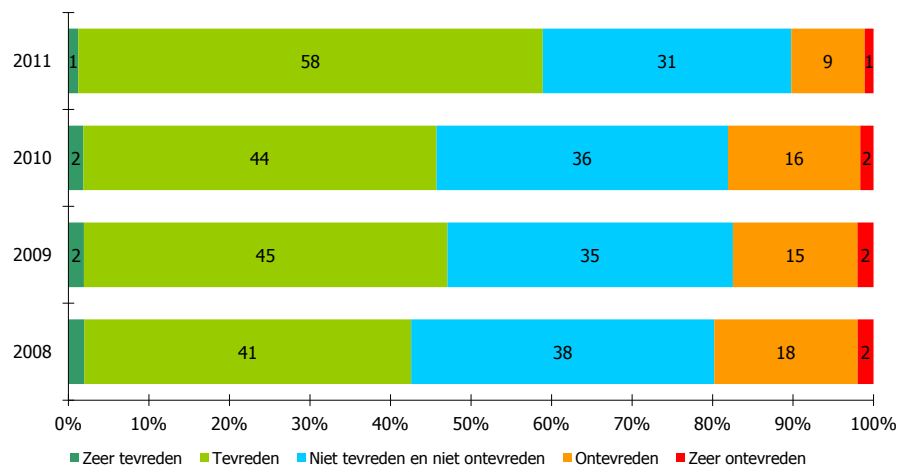
Als het gaat om de *Doorstroming* wordt gekeken naar de tevredenheid op een viertal deelaspecten:

- Maatregelen die worden getroffen om de doorstroming te bevorderen;
- De effectiviteit van verschillende maatregelen die worden getroffen om de doorstroming te bevorderen;
- De matrixborden;
- De snelheid waarmee de rijbanen weer beschikbaar zijn na een incident.

### 5.2 Doorstroommaatregelen

Figuur 20 laat zien dat 59% van de vrachtwagenchauffeurs (zeer) tevreden is over de maatregelen die genomen worden om het doorrijden op de auto(snel)wegen te bevorderen. Dit is een forse stijging ten opzichte van de 46% van vorig jaar. 10% is (zeer) ontevreden, hetgeen een significante daling is vergeleken met 2010.

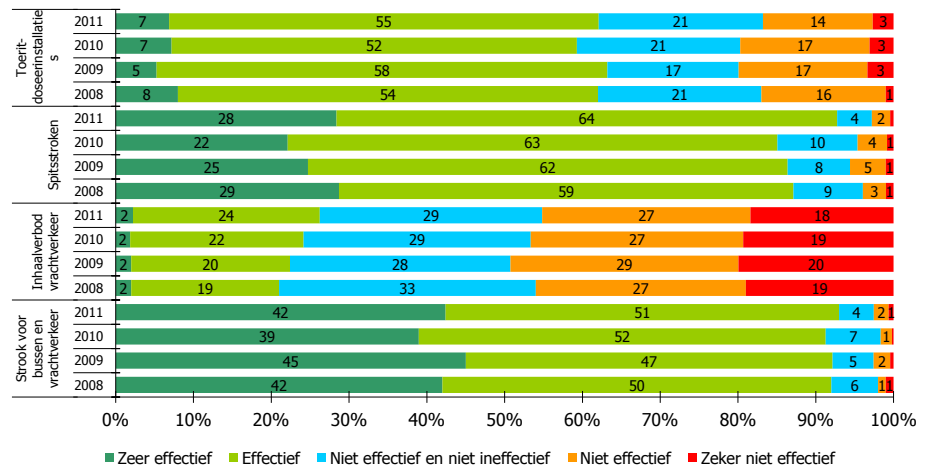
#### 20 | Tevredenheid: doorstroommaatregelen



Basis: N=988

Aan vrachtwagenchauffeurs die met een bepaalde maatregel in aanraking zijn gekomen, is gevraagd in welke mate de maatregel volgens hen effectief is in het bevorderen van het doorrijden op de auto(snel)wegen. De resultaten worden weergegeven in figuur 21.

## 21 | Effectiviteit individuele doorstroommaatregelen



Basis: N= 786/895/766/785

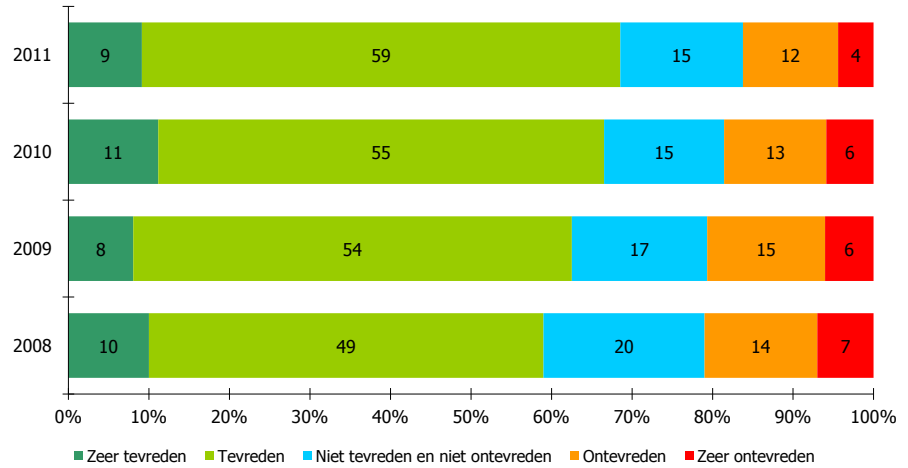
De vrachtwagenchauffeurs vinden opnieuw doelgroepstroken voor bussen en/of vrachtverkeer het meest effectief (93% (zeer) effectief). Ze worden zelfs significant vaker als effectief gezien dan vorig jaar. Spitsstroken worden deze meting echter ook door 93% als (zeer) effectief ervaren. Deze maatregel is hiermee ook significant gestegen ten opzichte van vorig jaar. De toeritdoseerinstallaties worden door 62% als (zeer) effectief ervaren. Het inhaalverbod is volgens de chauffeurs opnieuw het minst effectief. Slechts 26% vindt dit een effectieve maatregel. Maar liefst 45% vindt deze maatregel (zeer) ineffectief.

Op een aantal locaties is tijdens de spits een inhaalverbod voor vrachtverkeer van toepassing én is tegelijkertijd een spitsstrook geopend, wat betekent dat vrachtwagens op de spitsstrook moeten gaan rijden. Aan de vrachtwagenchauffeurs is gevraagd hoe vaak zij in deze situatie moeilijkheden ondervinden als gevolg van het moeten wisselen naar en verlaten van de spitsstrook. Een enkeling (3%) ondervindt hierbij altijd problemen. 13% zegt dat hij vaak moeilijkheden ondervindt in deze situatie, 29% ondervindt regelmatig problemen. Ruim de helft ondervindt soms (42%) of nooit (11%) problemen. Slechts 1% van de chauffeurs zegt nooit in aanraking te komen met deze situatie.

### 5.3 Matrixborden

Op diverse filegevoelige locaties hangen in Nederland matrixborden boven de weg die een maximumsnelheid kunnen aangeven. In figuur 22 wordt weergegeven in welke mate de chauffeurs tevreden zijn over deze matrixborden. 69% geeft aan (zeer) tevreden te zijn. Dit is opnieuw een stijging, maar dit keer geen significante stijging. Het aandeel (zeer) ontevreden is wel significant gedaald (16% versus 19% vorig jaar).

## 22 | Tevredenheid: matrixborden



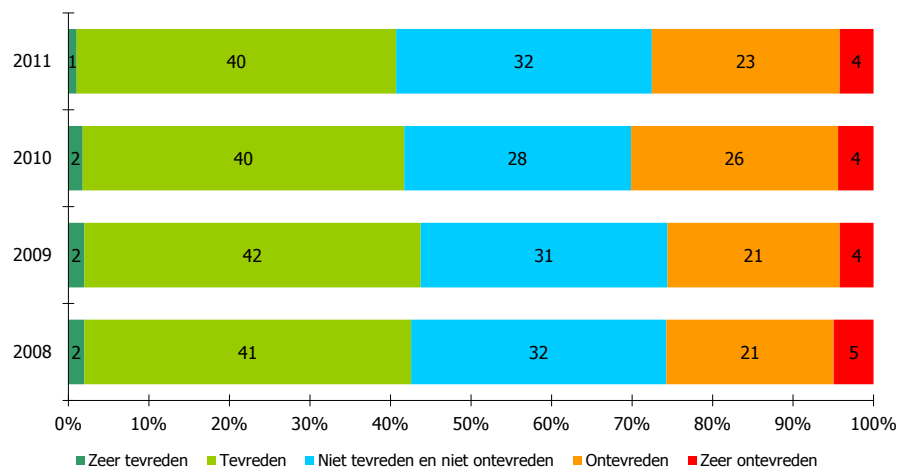
Basis: N=998

Gevraagd naar de redenen van de ontevredenheid over de matrixborden geeft een kwart (24%) aan dat ze onnodig aan staan. Deze reden wordt vaker genoemd dan vorig jaar (15%). Een vijfde zegt dat ze files veroorzaken (19%). Deze reden wordt juist minder vaak genoemd (2010: 25%). Volgens 18% veroorzaken de matrixborden schrikreacties/paniek, vergeleken met 11% vorig jaar. Andere redenen die genoemd worden, zijn 'Het verkeer houdt zich niet aan de borden' (12%), 'De matrixborden gaan te snel aan' (11%) en 'Er wordt onjuiste informatie vermeld' (10%).

### 5.4 Snelheid beschikbaarheid weg na incident

Het laatste deelaspect dat samenhangt met de doorstroming is de snelheid waarmee de rijbanen weer beschikbaar zijn na een incident (figuur 23).

## 23 | Tevredenheid: beschikbaarheid rijbanen na incident



Basis: N=973

41% van de vrachtwagenchauffeurs is (zeer) tevreden met de snelheid waarmee de rijbanen na een incident weer beschikbaar zijn. Het aandeel dat aangeeft hierover (zeer) ontevreden te zijn, is 28%. Beiden percentages zijn niet significant verschillend ten opzichte van vorige meting.

Vrachtwagenchauffeurs die over het algemeen containers vervoeren zijn vaker (zeer) ontevreden over dit aspect dan gemiddeld (35%). Chauffeurs die eens per week of minder gebruik maken van de auto(snel)wegen zijn juist vaker (zeer) tevreden (63%).

## 6 Werkzaamheden

### 6.1 Inleiding

Bij de *Werkzaamheden* zijn de volgende deelaspecten van belang die achtereenvolgens in dit hoofdstuk worden besproken:

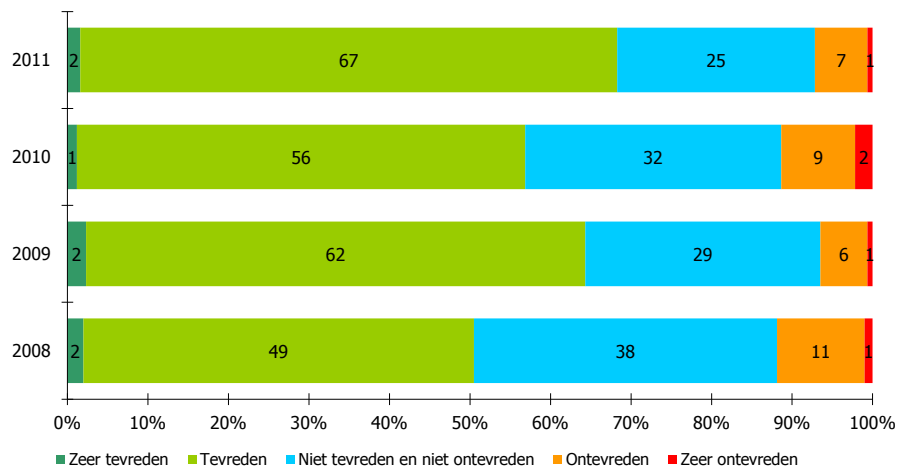
- Beperking hinder door werkzaamheden;
- Informatie over werkzaamheden;
- Informatie over omleidingen;
- Tijdstip van werkzaamheden;
- Afstemming van werkzaamheden op de auto(snel)wegen op evenementen en werkzaamheden op provinciale en gemeentelijke wegen.

### 6.2 Beperking hinder door werkzaamheden

Werkzaamheden kunnen hinder opleveren voor het verkeer. Aan de respondenten werd gevraagd in welke mate zij tevreden zijn over de manier waarop deze hinder wordt beperkt (figuur 24).

68% geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de manier waarop de hinder wordt beperkt. Dit aandeel is significant hoger dan de metingen in 2008, 2009 en 2010. Zo'n 7% geeft aan hierover (zeer) ontevreden te zijn. Dat is significant lager dan vorig jaar. Men is dit keer dus meer tevreden over de beperking van de hinder bij wegwerkzaamheden.

## 24 | Tevredenheid: beperking hinder

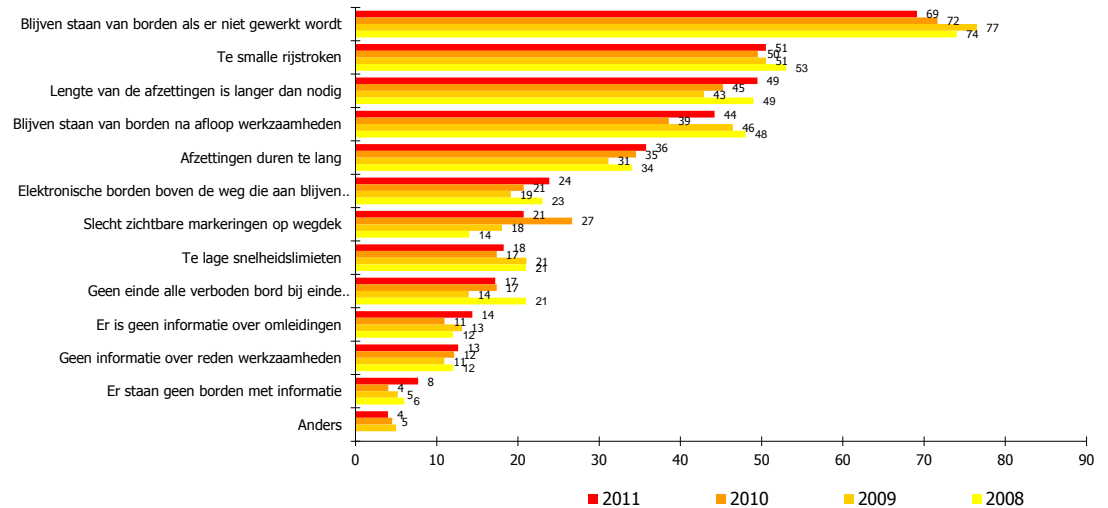


Basis: N=936

In figuur 25 worden de redenen weergegeven waarom men niet (helemaal) tevreden is over de beperking van de hinder bij wegwerkzaamheden. Boven aan de lijst staat evenals vorige metingen het blijven staan van borden als er niet gewerkt wordt (69%). De tweede plaats wordt weer ingenomen door 'te smalle rijstroken'

(51%). Op de derde en vierde plaats staan opnieuw 'lengte van de afzettingen is langer dan nodig' (45%) en 'blijven staan van borden na afloop van werkzaamheden' (44%). De top 5 wordt gecompleteerd door de reden 'afzettingen duren te lang' (36%).

## 25 | Redenen voor ontevredenheid beperking hinder



Basis: N=285

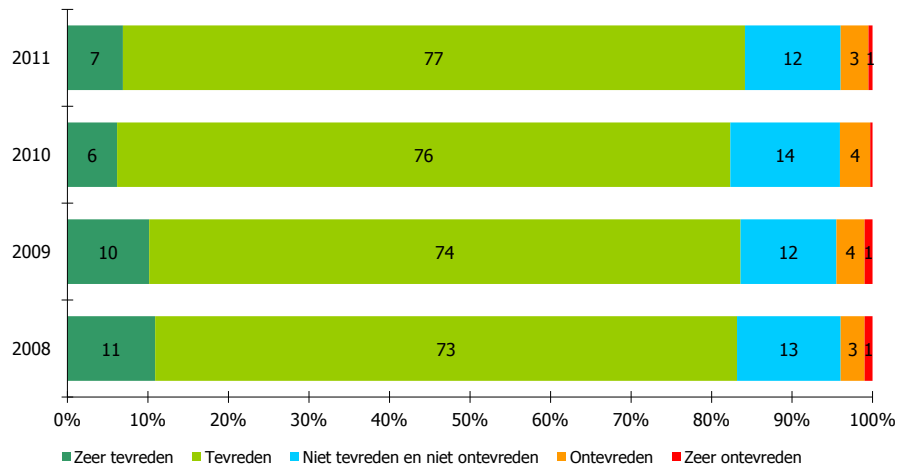
### 6.3 Informatie over werkzaamheden, omleidingsroutes en tijdstip

Figuur 26 laat de mate van tevredenheid zien over de informatie die langs de weg wordt gegeven over de werkzaamheden aan die betreffende weg, zoals de locatie en de start- en einddatum van de werkzaamheden op de gele borden en bouwborde langs de weg.

84% van de vrachtwagenchauffeurs is (zeer) tevreden over deze informatie. Slechts 4% is hier (zeer) ontevreden over. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met de vorige drie metingen.

Een groep chauffeurs die opnieuw in negatieve zin afwijkt van het gemiddeld zijn de chauffeurs die containers vervoeren. 79% is (zeer) tevreden en 7% is (zeer) tevreden over de informatie over werkzaamheden langs de weg.

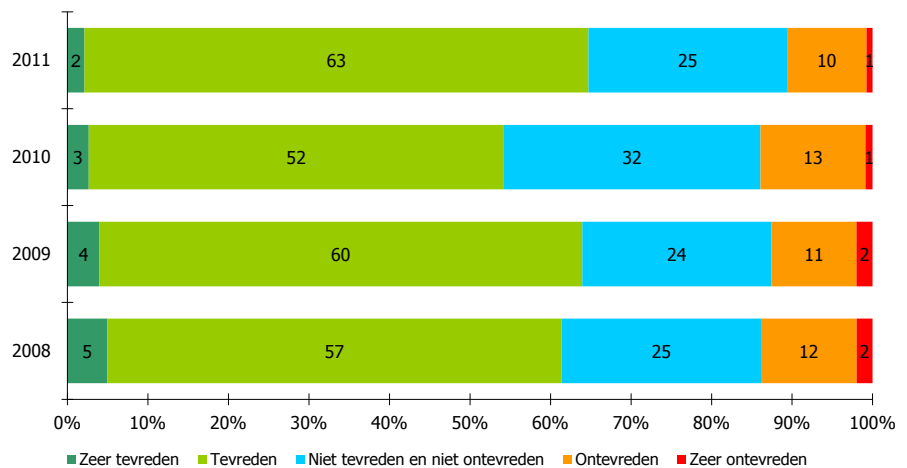
## 26 | Tevredenheid: informatie over werkzaamheden



Basis: N=959

Gevraagd naar hoe tevreden men is over de informatie die langs de weg wordt gegeven over omleidingsroutes bij werkzaamheden aan die betreffende weg, geeft 65% aan (zeer) tevreden te zijn (figuur 27). Dit is significant hoger dan de 54% gemeten in 2010. 11% is (zeer) ontevreden. Dit is significant lager dan vorig jaar.

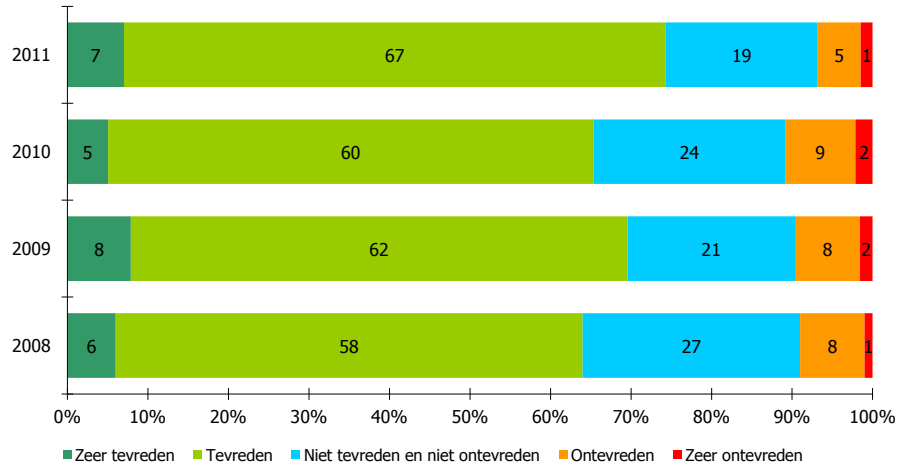
## 27 | Tevredenheid: informatie over omleidingen



Basis: N=941

Figuur 28 laat zien in welke mate de vrachtwagenchauffeurs tevreden zijn over het tijdstip van de dag en het moment in de week waarop werkzaamheden aan de auto(snel)weg worden uitgevoerd. 74% blijkt (zeer) tevreden te zijn over het tijdstip van de werkzaamheden. Dit is een significante stijging ten opzichte van de meting in 2010 (65%) én in 2009 (70%). 7% (zeer) ontevreden over het tijdstip waarop werkzaamheden plaatsvinden, hetgeen significant lager is dan de 11% van vorig jaar.

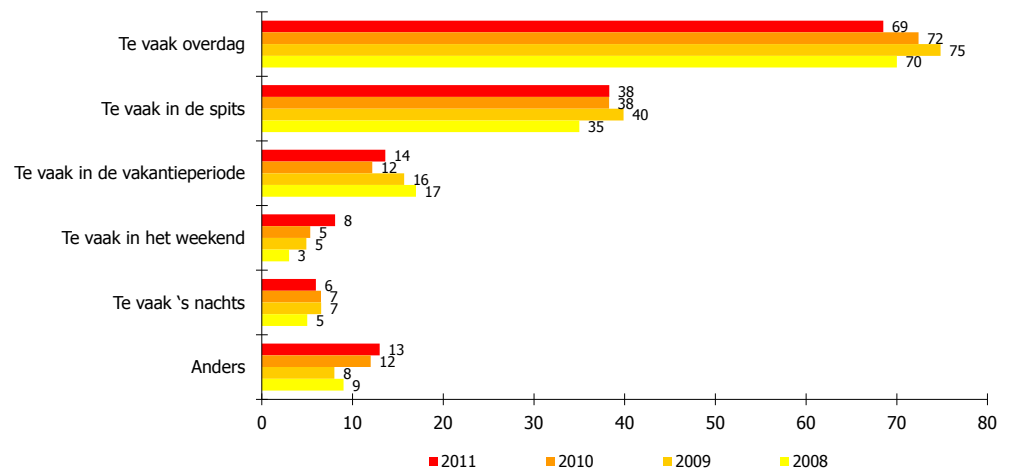
## 28 | Tevredenheid: tijdstip werkzaamheden



Basis: N=954

Indien men aangeeft niet (helemaal) tevreden te zijn met het tijdstip van de werkzaamheden, dan komt dit volgens 69% van de vrachtwagenchauffeurs doordat de werkzaamheden te vaak overdag plaatsvinden (zie figuur 29). Volgens 38% worden de werkzaamheden te vaak uitgevoerd in de spits.

## 29 | Redenen voor ontevredenheid tijdstip werkzaamheden



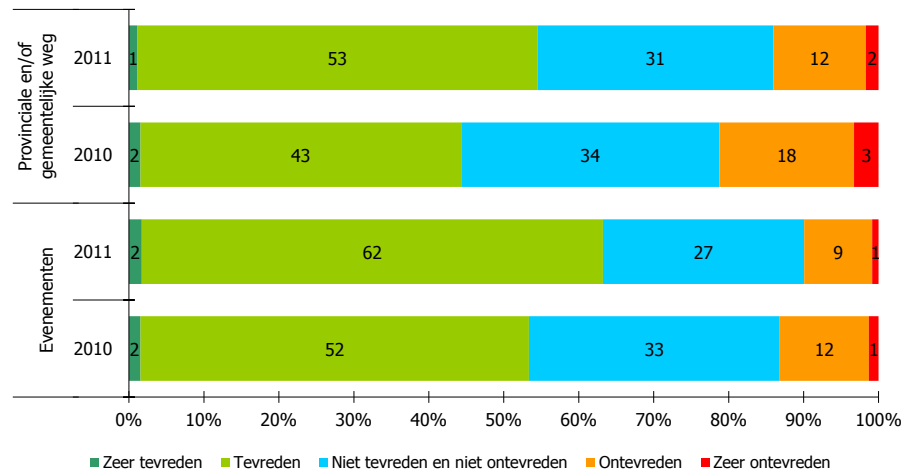
Basis: N=235

## 6.4 Afstemming werkzaamheden

Deze meting is opnieuw gevraagd in welke mate de vrachtwagenchauffeurs tevreden zijn over de afstemming van de werkzaamheden op de snelweg met de werkzaamheden op provinciale of gemeentelijke wegen en evenementen. De resultaten zijn te zien in figuur 30.



### 30 | Tevredenheid: afstemming werkzaamheden snelwegen



Basis: N=883/816

#### *Afstemming werkzaamheden op provinciale en/of gemeentelijke wegen*

Allereerst de afstemming met de werkzaamheden op provinciale of gemeentelijke wegen. 54% van de vrachtwagenchauffeurs geeft aan (zeer) tevreden te zijn. Dit is significant hoger dan vorig jaar. Daarnaast is het aandeel (zeer) ontevreden significant lager dan vorige meting (14% versus 21%).

Vrachtwagenchauffeurs die geen vast contract hebben zijn vaker (zeer) tevreden dan de gemiddelde chauffeur (86% versus 54%). Ook chauffeurs die voornamelijk in een bakwagen rijden en chauffeurs die minder dan 50.000 kilometer per jaar rijden zijn positiever (respectievelijk 61% en 71% (zeer) tevreden).

#### *Afstemming werkzaamheden in relatie tot evenementen*

Over de afstemming van werkzaamheden in relatie tot evenementen is men meer tevreden dan de afstemming op provinciale en/of gemeentelijke wegen. 63% geeft aan over dit aspect (zeer) tevreden te zijn. Dit is tevens een significante stijging ten opzichte van vorig jaar (53%). Het percentage (zeer) ontevreden is daarnaast significant gedaald (10% versus 13%).

## 7 Verkeersinformatie

### 7.1 Inleiding

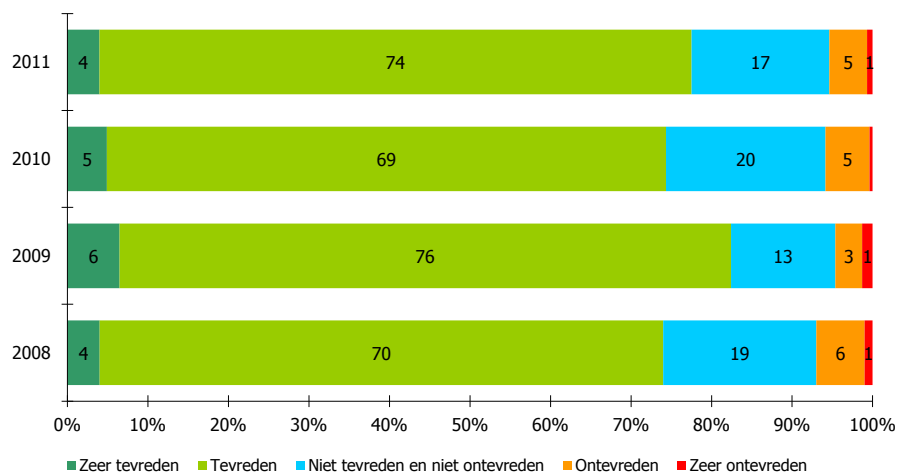
De tevredenheid over de *Verkeersinformatie* wordt onderverdeeld in de tevredenheid over de volgende aspecten:

- Informatie voorafgaand aan de rit;
- Informatie tijdens de rit;
- Blauwe bewegwijzeringsborden, DRIP's en tekstkarren;
- Betrouwbaarheid van het inschatten van de reistijd op vaste en niet-vaste trajecten;
- Informatie omtrent files.

### 7.2 Informatie voorafgaand aan de rit

In figuur 31 wordt weergegeven in welke mate de vrachtwagenchauffeurs tevreden zijn over de actuele verkeersinformatie die men gebruikt voordat men de auto(snel)weg op gaat (zoals teletekst en internet). 36% van de vrachtwagenchauffeurs geeft aan hiervan geen gebruik te maken. Meer dan driekwart (78%) van de vrachtwagenchauffeurs die wel gebruik maken van informatie voorafgaand aan de rit, is hierover (zeer) tevreden. 5% is (zeer) ontevreden over de verkeersinformatie voorafgaand aan de rit. Deze cijfers zijn vergelijkbaar met de cijfers in 2010.

### 31 | Tevredenheid: informatie voorafgaand aan de rit



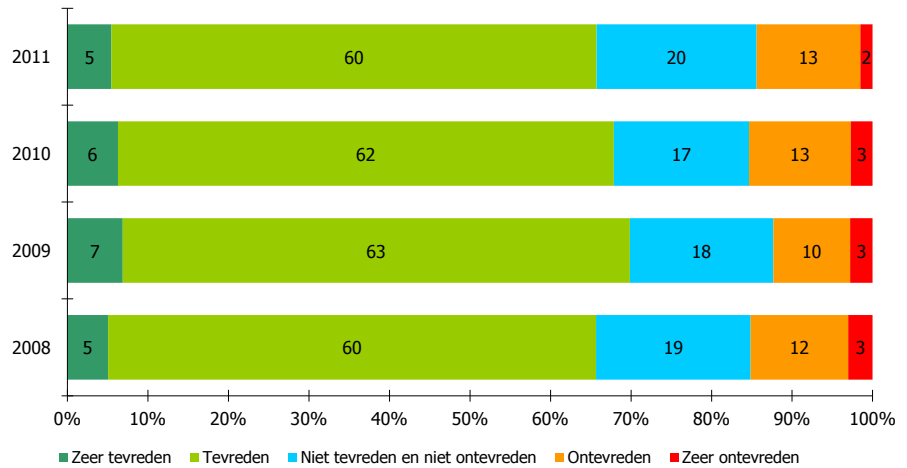
Basis: N=578

### 7.3 Informatie tijdens de rit

Aan de chauffeurs werd ook gevraagd in welke mate zij tevreden zijn over de actuele verkeersinformatie die zij gebruiken terwijl ze op de auto(snel)weg rijden

(bijvoorbeeld via de radio). Het gaat hierbij niet om de borden langs de weg. Vrijwel alle vrachtwagenchauffeurs maken gebruik van verkeersinformatie tijdens de rit (99%). Daarvan is tweederde (66%) hierover (zeer) tevreden (zie figuur 32). 14% geeft aan (zeer) ontevreden te zijn. Ook deze percentages zijn vergelijkbaar met vorig jaar.

### 32 | Tevredenheid: informatie tijdens de rit

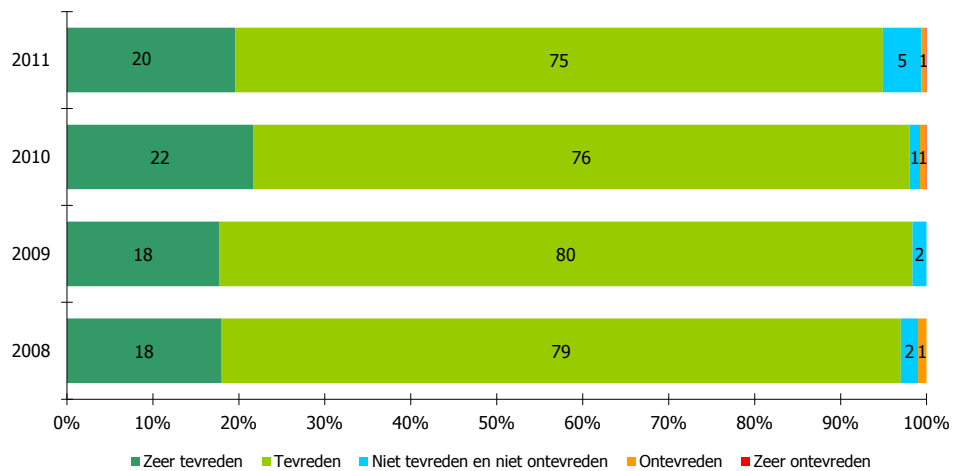


Basis: N=986

### 7.4 Borden boven en langs de weg

Aan de vrachtwagenchauffeurs is gevraagd in welke mate zij tevreden zijn over de leesbaarheid van de blauwe verkeersborden met plaatsnamen naast en boven de auto(snel)wegen (zie figuur 33).

### 33 | Tevredenheid: blauwe bewegwijzeringsborden



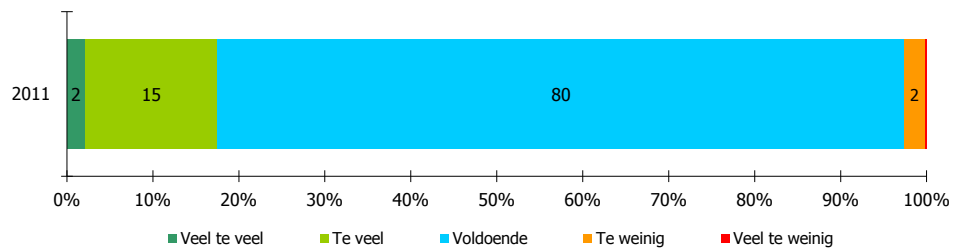
Basis: N=1.000

95% is (zeer) tevreden over dit aspect. Dit is een significante daling ten opzichte van vorig jaar (98%). Slechts 1% van de vrachtwagenchauffeurs geeft aan (zeer) ontevreden te zijn. Dit is gelijk aan de vorige meting.

Vrachtwagenchauffeurs die zelfstandig werken zijn vaker (zeer) tevreden dan gemiddeld (99%). Verder zijn er geen noemenswaardige verschillen tussen de diverse groepen vrachtwagenchauffeurs.

Figuur 34 laat zien wat men vindt van de hoeveelheid informatie die aangeboden wordt op de borden langs de weg. Deze vraag is dit jaar voor het eerst gesteld aan de vrachtwagenchauffeurs. Viervijfde (80%) van de chauffeurs geeft aan dat de hoeveelheid informatie voldoende is. 3% geeft aan dat er (veel) te weinig op de borden staat en 18% geeft aan dat er (veel) te veel informatie op de borden staat.

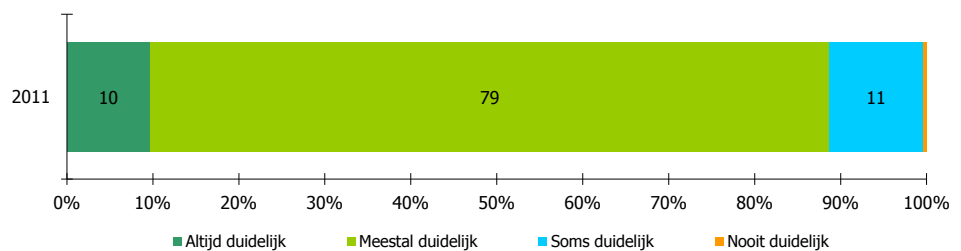
### 34 | Hoeveelheid informatie op borden



Basis: N=997

Deze meting is er ook voor het eerst gevraagd naar wat men vindt van de duidelijkheid van de informatie op de borden (figuur 35). Het overgrote deel van de chauffeurs (79%) vindt de informatie meestal duidelijk. 10% vindt de informatie altijd duidelijk en 11% soms. Niemand vindt de informatie die op de borden wordt aangeboden nooit duidelijk.

### 35 | Duidelijkheid informatie op borden

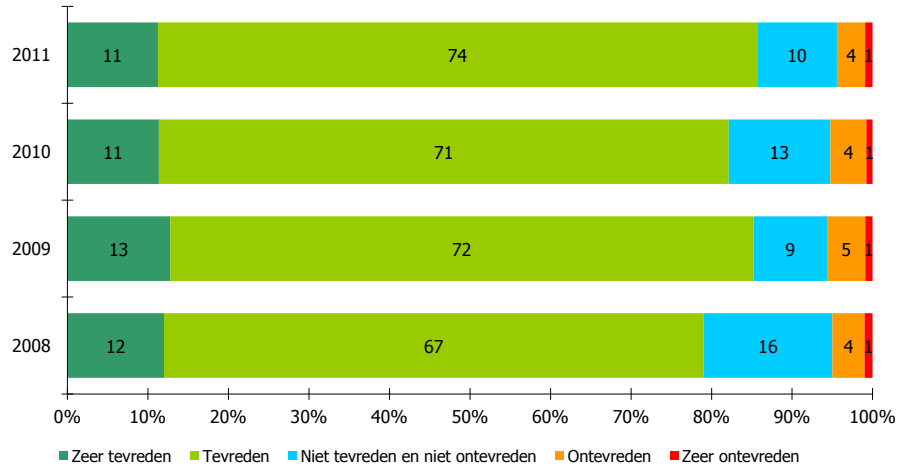


Basis: N=998

Gevraagd naar de tevredenheid over de informatie op de elektronische informatiepanelen boven de weg (DRIP's), geeft 86% aan hierover (zeer) tevreden te zijn (figuur 36). Dit is hoger dan in de vorige meting (82%). Ongeveer eenzelfde aandeel als vorig jaar is (zeer) ontevreden (4%).

Er zijn geen opvallende significante verschillen te zien tussen de verschillende groepen vrachtwagenchauffeurs.

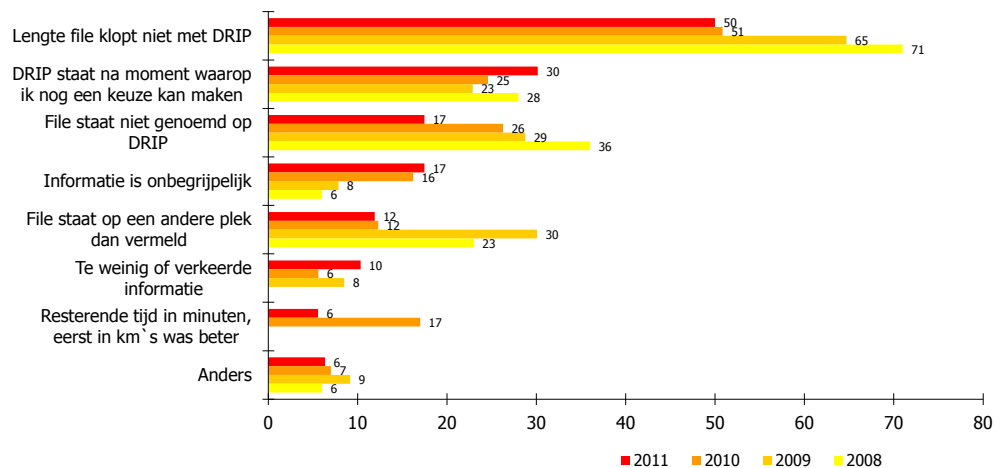
### 36 | Tevredenheid: DRIP's



Basis: N=970

Als aan de respondenten die niet (volledig) tevreden zijn, gevraagd wordt wat de reden daarvoor is, dan antwoordt de helft (50%) 'de lengte van de file klopt niet met wat er op het informatiepaneel staat' (zie figuur 37). Andere veel genoemde redenen zijn 'het informatiepaneel staat na het moment waarop ik nog een keuze kan maken' (30%), 'de file staat niet genoemd op het informatiepaneel' (17%) en de informatie op de DRIP is onbegrijpelijk' (17%). Een opvallende daling is te zien bij de reden dat de resterende tijd in minuten wordt weergegeven, terwijl men de aanvankelijke kilometeraanduiding beter vindt (6% nu versus 17% vorig jaar).

### 37 | Redenen voor ontevredenheid DRIP's

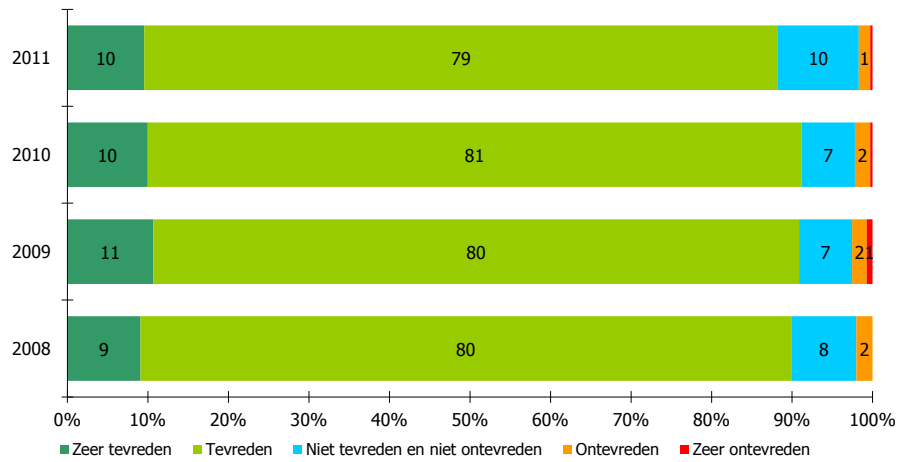


Basis: N=126

In welke mate de vrachtwagenchauffeurs tevreden zijn over de informatie die men ziet op tekstkarren, wordt weergegeven in figuur 38.

88% is (zeer) tevreden over de informatievoorziening via tekstkarren. Dit is significant lager dan vorig jaar (91%). Het aandeel vrachtwagenchauffeurs dat (zeer) ontevreden hierover is, is gelijk gebleven.

### 38 | Tevredenheid: tekstkarren



Basis: N=996

Er zijn geen significante verschillen te zien tussen de verschillende groepen vrachtwagenchauffeurs.

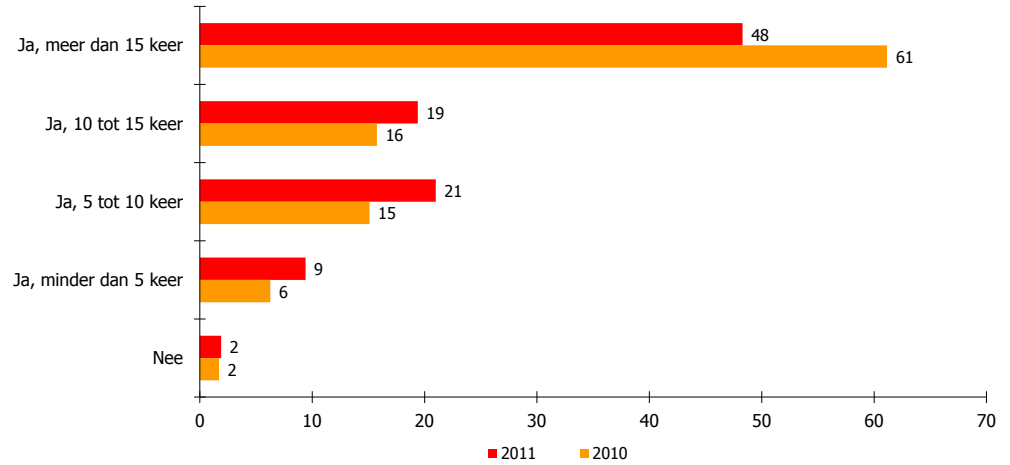
#### 7.5 Betrouwbaarheid inschatten reistijden

Deze meting is net als in 2010 keer aan vrachtwagenchauffeurs gevraagd in welke mate zij tevreden zijn over het inschatten van de reistijd op vaste trajecten. Helaas zijn de cijfers in verband met een fout in de meting niet beschikbaar. Dit geldt zowel voor 2010 als 2011.

#### 7.6 Informatie omtrent files

Bijna de helft 48% van de vrachtwagenchauffeurs heeft de afgelopen drie maanden op de Nederlandse auto(snel)wegen meer dan 15 keer in de file gestaan (zie figuur 41). Dit is significant minder vaak dan de 61% van vorig jaar. 19% heeft 10 tot 15 keer in de file gestaan, 21% 5 tot 10 keer en 9% heeft minder dan 5 keer in de file gestaan. Deze 3 percentages zijn significant hoger dan bij de vorige meting. Ten slotte heeft, net als vorig jaar, slechts 2% de afgelopen drie maanden niet in de file gestaan.

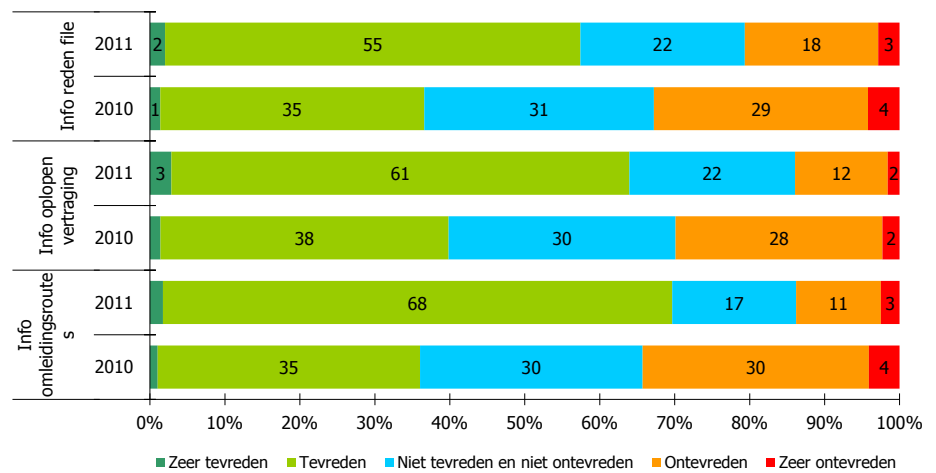
### 41 | Afgelopen 3 maanden in file gestaan



Basis: N=1.000

Figuur 42 laat zien in welke mate vrachtwagenchauffeurs tevreden zijn over de informatie waarom men in de file staat, de opgelopen vertraging en omleidingsroutes.

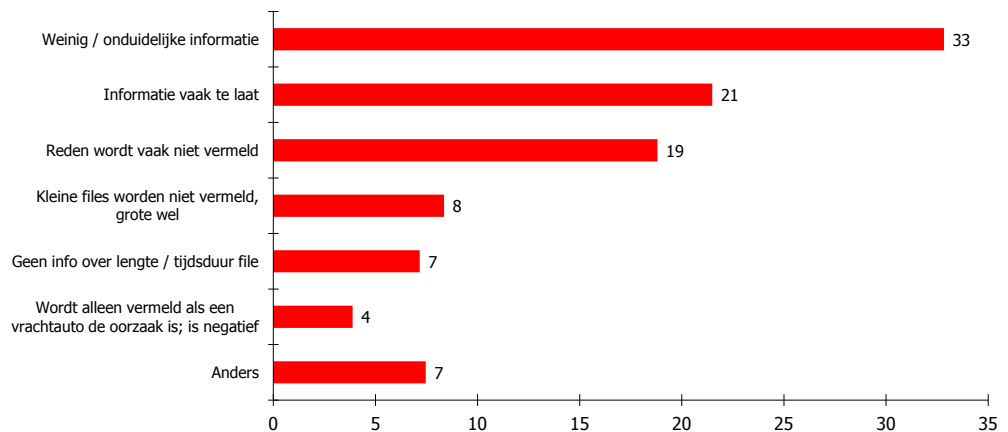
### 42 | Tevredenheid: informatie omtrent files



Basis: N=949/946/920

*Info reden file*

Van de vrachtwagenchauffeurs die de afgelopen drie maanden in de file hebben gestaan, geeft 57% aan (zeer) tevreden te zijn over de informatie die men krijgt over de reden waarom men in de file staat. Dit is een forse stijging vergeleken met vorig jaar (37%). Een vijfde (21%) van de chauffeurs is hierover (zeer) ontevreden. Dit is een significante daling vergeleken met vorig jaar.

**43 | Redenen ontevredenheid informatie reden file**

Basis: N=335

Deze meting is voor het eerst gevraagd wat de reden is dat men ontevreden is over de informatie van de reden van de file (zie figuur 43). Een derde geeft aan dat er weinig/onduidelijke informatie wordt gegeven. Een vijfde (21%) zegt dat de informatie vaak te laat komt. 19% geeft aan dat de reden van de file überhaupt vaak niet genoemd wordt. 8% antwoordt dat ze ontevreden zijn omdat kleine files niet worden genoemd, alleen grote files, en 7% geeft aan dat er geen informatie wordt gegeven over de lengte/tijdsduur van de file. Ten slotte zegt 4% dat alleen de reden van de file genoemd wordt wanneer er een vrachtwagen bij betrokken was. Dit geeft een negatief beeld van de vrachtwagenchauffeurs.

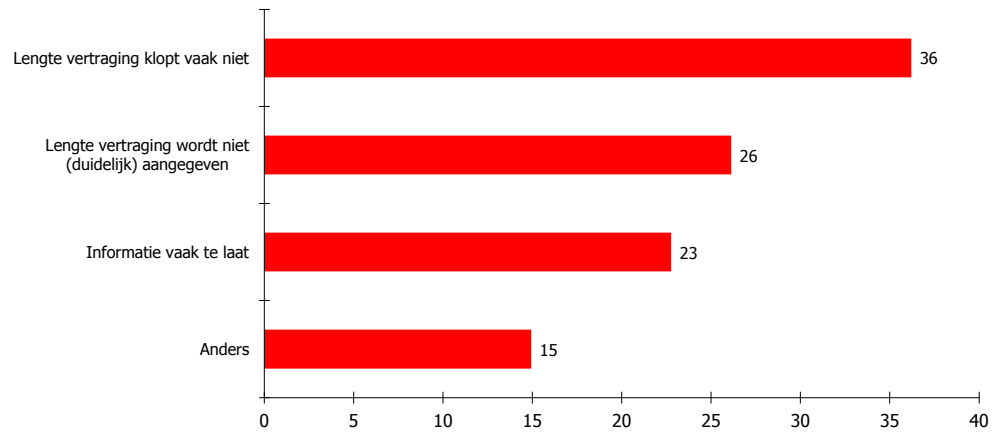
*Info oplopen vertraging*

64% is (zeer) tevreden over de informatie die men krijgt over de vertraging die men oploopt. Ook bij dit aspect van de file is de tevredenheid flink gestegen. In 2010 was slechts 40% (zeer) tevreden. Het aandeel chauffeurs dat (zeer) ontevreden is, is daarnaast gedaald van 30% naar 14%.

Ook bij dit aspect is deze meting voor het eerst gevraagd waarom men ontevreden was (zie figuur 44). 36% geeft aan dat de lengte van de vertraging vaak niet klopt (36%). Daarnaast geeft 26% aan dat de lengte van de vertraging vaak niet (duidelijk) wordt aangegeven en 23% zegt dat de informatie vaak te laat komt.



#### 44 | Redenen ontevredenheid informatie oplopen vertraging



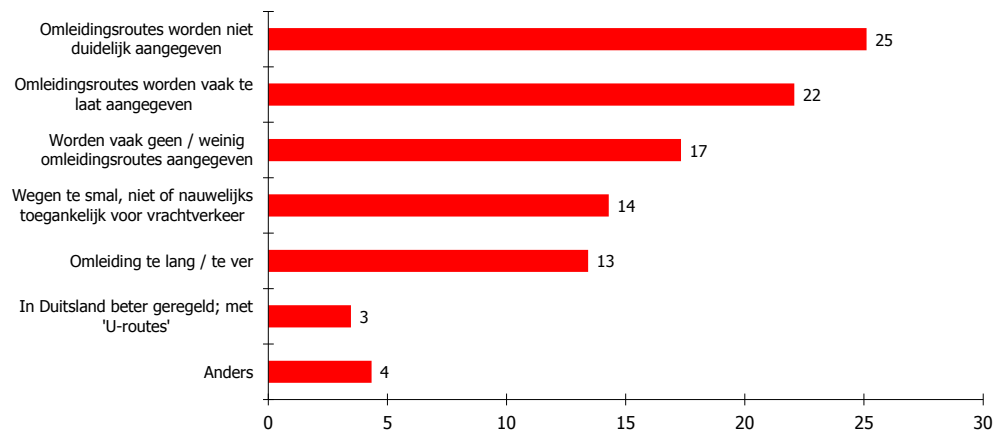
Basis: N=268

##### Info omleidingsroutes

Tot slot de informatie over omleidingsroutes. Ook bij dit derde aspect met betrekking tot de informatie bij file is een enorme stijging te zien (van 36% (zeer) tevreden naar 70%). Dit is zelfs de grootste stijging van de drie. Vanzelfsprekend is ook het aandeel (zeer) ontevreden gedaald, van 34% naar 14%.

Wanneer respondenten aangeven ontevreden te zijn over de informatie over omleidingsroutes, is ook hier voor het eerst gevraagd naar de reden van hun ontevredenheid (zie figuur 45). Een kwart geeft aan dat omleidingsroutes niet duidelijk worden aangegeven. 22% zegt dat ze te laat worden aangegeven en 17% antwoordt dat er überhaupt geen/weinig omleidingsroutes worden aangegeven. Hiernaast vindt 14% van de vrachtwagenchauffeurs dat de wegen te smal zijn en daardoor niet of nauwelijks toegankelijk voor vrachtverkeer, en 13% geeft aan dat omleidingen te lang of te ver zijn. Ten slotte is 3% van mening dat het in Duitsland beter geregeld is door middel van zogenaamde 'U-routes'.

#### 45 | Redenen ontevredenheid informatie omleidingsroutes



Basis: N=231

## 8 Dagelijks onderhoud

### 8.1 Inleiding

Dit hoofdstuk behandelt het *Dagelijks onderhoud* van Rijkswaterstaat aan het Nederlandse auto(snel)wegennet. Achtereenvolgens wordt de mate van tevredenheid op de volgende vijf aspecten besproken:

- Schoon en opgeruimd zijn van de verzorgingsplaatsen;
- De veiligheid 's nachts op de verzorgingsplaatsen;
- De veiligheid overdag op de verzorgingsplaatsen;
- De voorzieningen op de verzorgingsplaatsen;
- Het schoon zijn van de omgeving van de weg.

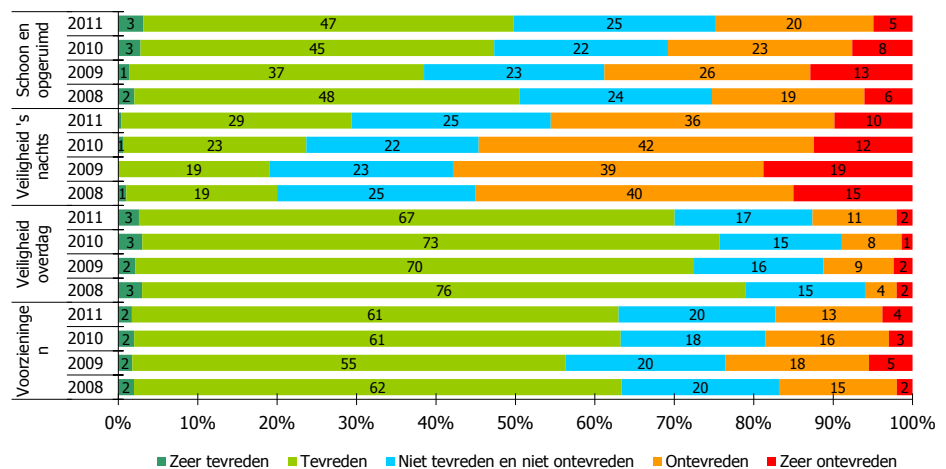
### 8.2 Verzorgingsplaatsen

9% van alle vrachtwagenchauffeurs geeft aan nooit op een verzorgingsplaats te zijn geweest.

Van de vrachtwagenchauffeurs die wel eens gebruik maken van de parkeerplaatsen langs de auto(snel)weg, maakt 14% dagelijks en 28% een aantal keren per week hiervan gebruik. 21% gebruikt ze een aantal keren per maand, 7% een aantal keren per jaar en 30% gebruikt deze parkeerplaatsen bijna nooit. Vorig jaar was dit laatste percentage 16%. De andere percentages waren hoger. Dat betekent dus dat chauffeurs dit jaar minder vaak gebruik maken van verzorgingsplaatsen.

Figuur 46 toont de tevredenheid van degenen die wel eens gebruik hebben gemaakt van verzorgingsplaatsen, verdeeld over een viertal aspecten.

### 46 | Tevredenheid: verzorgingsplaatsen



Basis: N=892/753/848/816

*Schoon en opgeruimd*

Op de eerste plaats is slechts de helft van de vrachtwagenchauffeurs (zeer) tevreden over de mate waarin deze schoon en opgeruimd zijn. Dit is geen significante toename ten opzichte van vorig jaar. Daarnaast is het aandeel vrachtwagenchauffeurs dat (zeer) ontevreden is wel significant gedaald van 31% naar 25%.

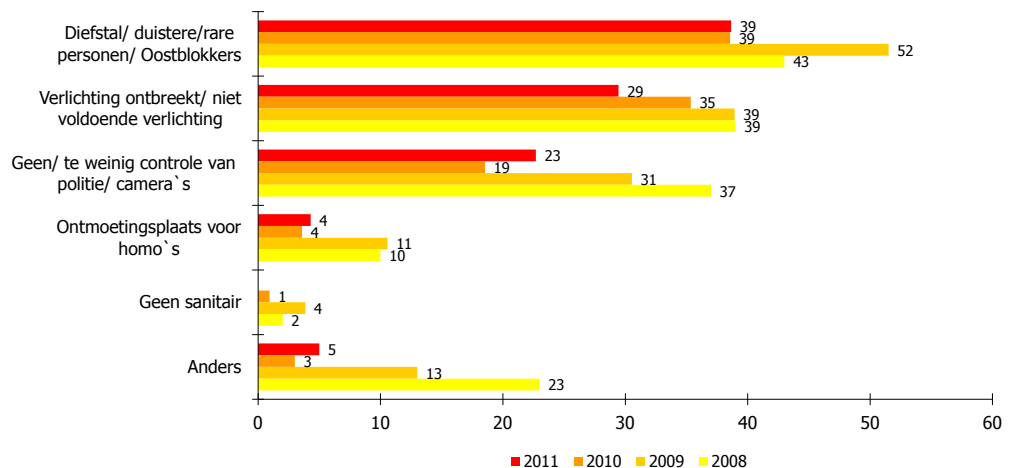
Chauffeurs die zeer bekend zijn met Rijkswaterstaat zijn minder vaak (zeer) tevreden over het opgeruimd zijn van de parkeerplaatsen dan andere chauffeurs (36%). Daarnaast is het aandeel dat (zeer) ontevreden is bij deze groep hoger (40%).

*Veiligheid 's nachts*

Hoewel de tevredenheid over de veiligheid van parkeerplaatsen 's nachts nog steeds erg laag ligt, is op dit aspect (net als vorig jaar) opnieuw een verbetering te zien. Het aandeel (zeer) tevreden vrachtwagenchauffeurs is gestegen van 24% naar 29%. Daarnaast zijn er significant minder chauffeurs (zeer) ontevreden (46% versus 55% vorig jaar).

Onder chauffeurs die gevaarlijke stoffen vervoeren ligt het aandeel (zeer) ontevreden echter hoger (57%). Dit geldt ook voor respondenten die zeer bekend zijn met Rijkswaterstaat (67%). Chauffeurs die meer dan 100.000 kilometer per jaar rijden zijn tevens minder positief dan gemiddeld. Een kwart (25%) is (zeer) tevreden over de veiligheid 's nachts. Wanneer men minder dan 50.000 kilometer per jaar rijdt dan is men juist vaker (zeer) tevreden (57%) en minder vaak (zeer) ontevreden (25%). Ditzelfde is ook het geval bij bestuurders van een bakwagen (40% (zeer) tevreden en 37% (zeer) ontevreden).

**47 | Redenen voor ontevredenheid veiligheid 's nachts**



Basis: N=489

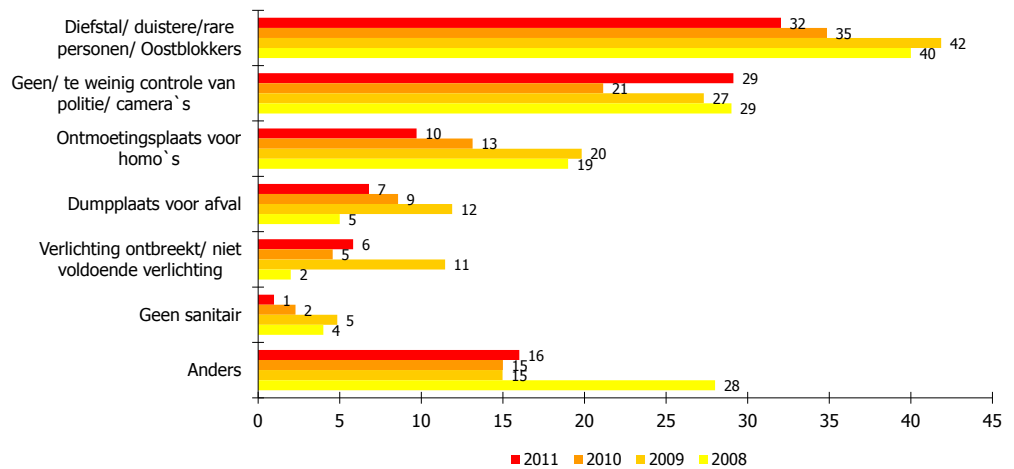
Aan de vrachtwagenchauffeurs die niet (volledig) tevreden zijn over de veiligheid van de verzorgingsplaatsen 's nachts is naar de reden hiervan gevraagd (zie figuur 47). 'Diefstal/duister personen/Oostblokkers' is de belangrijkste reden (39%). 29% noemt het ontbreken van voldoende verlichting als reden voor hun ontevredenheid.

Bijna een kwart (23%) vindt dat er geen of te weinig controle is van politie of door camera's.

*Veiligheid overdag*

Voor wat betreft de veiligheid op de verzorgingsplaatsen overdag geeft 70% van de chauffeurs aan (zeer) tevreden te zijn. Dit is een significante daling ten opzichte van 76% vorig jaar. Er zijn tevens meer chauffeurs die (zeer) ontevreden zijn vergeleken met vorig jaar (13% versus 9%).

**48 | Redenen voor ontevredenheid veiligheid overdag**



Basis: N=206

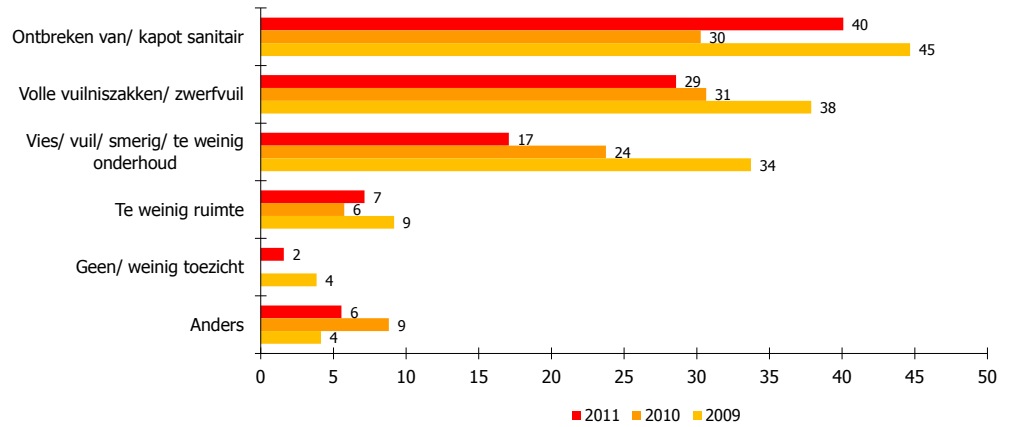
Ook voor de vrachtwagenchauffeurs die niet (volledig) tevreden zijn over de veiligheid van de verzorgingsplaatsen overdag geldt dat 'diefstal/duister personen/Oostblokkers' de meest genoemde reden is (32%) (zie figuur 48). Ook leidt het ontbreken van controle door politie of camera's tot ontevredenheid over de veiligheid (29%). Deze reden wordt vaker genoemd dan vorig jaar (21%).

*Voorzieningen*

De tevredenheid met de voorzieningen op de verzorgingsplaatsen is gelijk aan de vorig meting. 63% van de chauffeurs is (zeer) tevreden en 17% is (zeer) ontevreden.

De chauffeurs die niet (volledig) tevreden zijn over de voorzieningen bij de parkeerplaatsen noemen als belangrijkste reden dat het sanitair vaak ontbreekt of kapot is (40%). Deze reden is belangrijker geworden dan vorig jaar (30%). 29% geeft als reden 'volle vuilniszakken/zwerfvuil' en 17% geeft als antwoord 'vies/vuil/smerig/te weinig onderhoud' (zie figuur 49).

## 49 | Redenen voor ontevredenheid voorzieningen

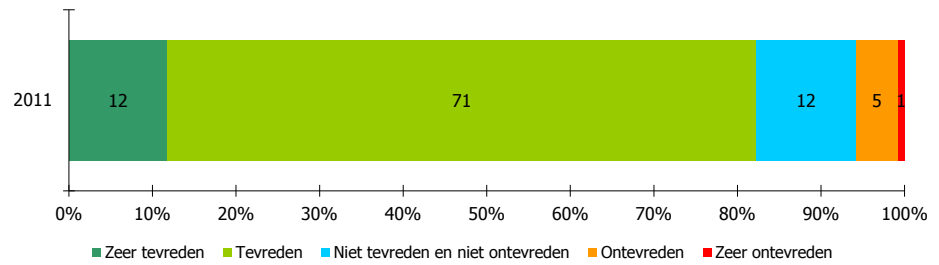


Basis: N=252

### 8.3 Weg en omgeving

Deze meting is er voor het eerst ook gevraagd naar de tevredenheid met de mate waarin de auto(snel)wegen schoon en opgeruimd zijn (zie figuur 50). 82% van de vrachtwagenchauffeurs is hierover (zeer) tevreden en slechts 6% is (zeer) ontevreden.

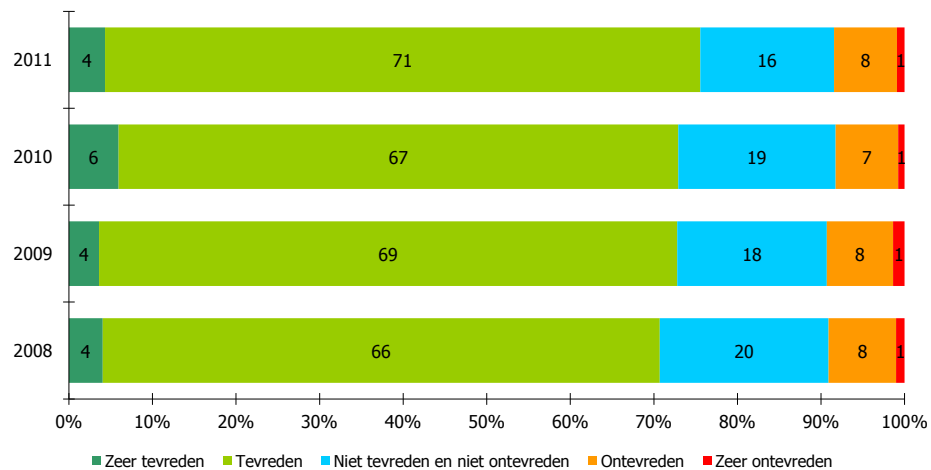
## 50 | Tevredenheid: schoon/opgeruimd zijn van de auto(snel)weg



Basis: N=994

Over het schoon en opgeruimd zijn van de berm en wegen is meer dan driekwart (76%) van de vrachtwagenchauffeurs (zeer) tevreden (zie figuur 51). Dit is een significante stijging vergeleken met de 73% van vorige meting. Het aandeel (zeer) ontevreden is gelijk gebleven (8%).

## 51 | Tevredenheid: schoon zijn omgeving van de weg



Basis: N=994

## 9 Communicatie en Publieksgerichtheid

### 9.1 Inleiding

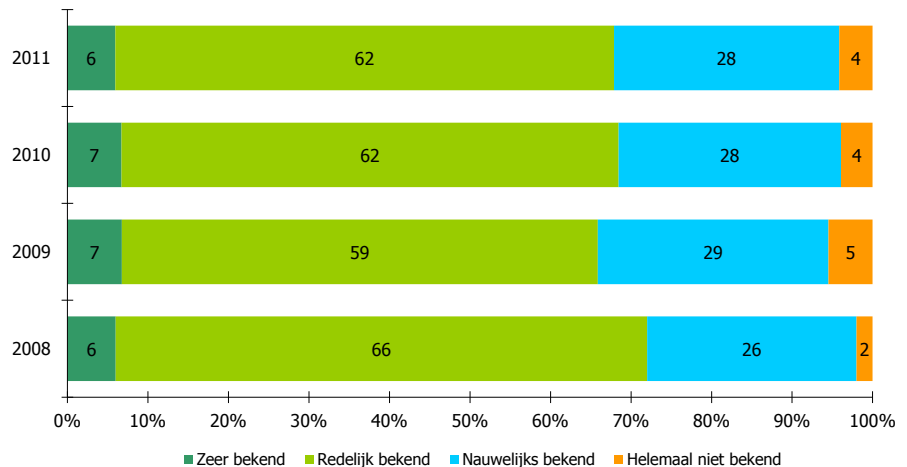
In dit hoofdstuk komen de communicatie en de mate van publieksgerichtheid aan bod. Achtereenvolgens wordt besproken:

- De bekendheid met Rijkswaterstaat;
- De bekendheid met en het gebruik van informatievoorzieningen;
- De beoordeling van Rijkswaterstaat aan de hand van een vijftal stellingen:
  - Rijkswaterstaat informeert duidelijk;
  - Rijkswaterstaat communiceert duidelijk;
  - Rijkswaterstaat weet wat er leeft bij de vrachtwagenchauffeur als weggebruiker;
  - Rijkswaterstaat houdt rekening met de belangen/behoefte van de vrachtwagenchauffeur als weggebruiker;
  - Rijkswaterstaat komt haar afspraken na.

### 9.2 Bekendheid met Rijkswaterstaat

Figuur 52 toont de mate van bekendheid met Rijkswaterstaat onder vrachtwagenchauffeurs.

#### 52 | Bekendheid met Rijkswaterstaat



Basis: N=990

De bekendheid met Rijkswaterstaat is de laatste jaren nagenoeg gelijk gebleven. Dit jaar geeft opnieuw 68% van de vrachtwagenchauffeurs aan zeer of redelijk bekend te zijn met Rijkswaterstaat. 28% is nauwelijks bekend en 4% is helemaal niet bekend met Rijkswaterstaat.

### 9.3 Bekendheid en gebruik informatievoorzieningen

#### Landelijke Informatielijn

Aan de vrachtwagenchauffeurs werd gevraagd in hoeverre zij bekend zijn met de landelijke informatielijn van Rijkswaterstaat 0800-8002 (LI). Van alle chauffeurs blijkt slechts 43% de LI te kennen. Hiervan heeft 27% wel eens contact opgenomen.

#### Bekendheid en gebruik internetsites Rijkswaterstaat

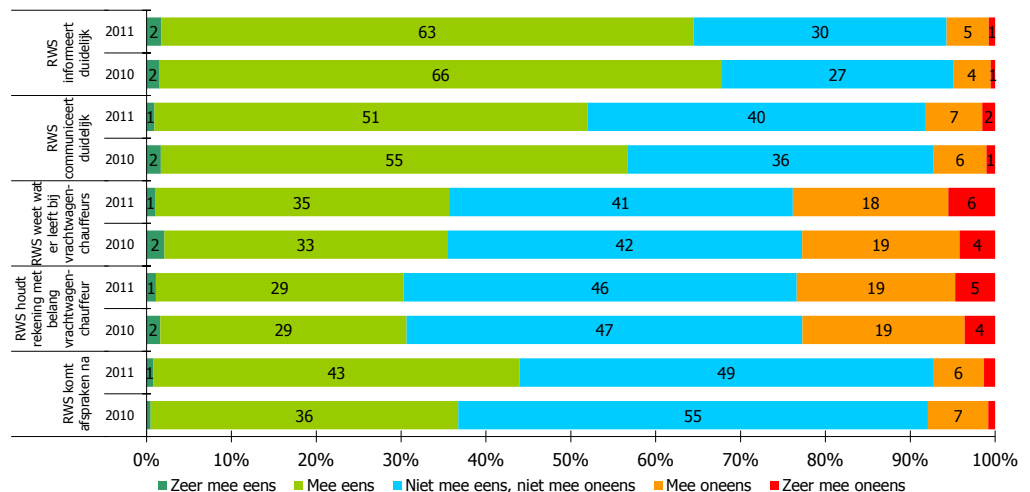
Deze meting is voor het eerst gevraagd of de respondenten bekend zijn met de internetsite van Rijkswaterstaat en de internetsite van AnaarBeter. Een vijfde (20%) van de chauffeurs geeft aan de internetsite van Rijkswaterstaat te kennen. Hiervan geeft 55% aan deze site nooit te gebruiken. Daarnaast geeft ongeveer een derde (34%) aan minder dan eens per maand deze site te bezoeken. 7% gebruikt hem maandelijks en de overige 4% wekelijks.

De internetsite VanAanarBeter is een stuk bekender. Bijna de helft van de vrachtwagenchauffeurs (47%) geeft aan ermee bekend te zijn. Hiervan geeft 61% aan deze site nooit te gebruiken. Daarnaast geeft een kwart (27%) aan minder dan eens per maand deze site te bezoeken. 6% gebruikt de site maandelijks en de overige 5% wekelijks.

### 9.4 Oordeel over Rijkswaterstaat

Figuur 53 gaat in op een vijftal aspecten met betrekking tot de organisatie Rijkswaterstaat.

#### 53 | Stellingen Rijkswaterstaat



Basis: N= 926/856/906/911/614

Het aandeel (zeer) mee eens op de stelling 'Rijkswaterstaat houdt rekening met de belangen van de automobilist' is opnieuw gedaald (64%, vorige meting 68%). 6% antwoordt (zeer) mee oneens, hetgeen ongeveer gelijk is aan vorig jaar.



Tevens is het aantal automobilisten dat het (zeer) eens is met de stelling '*Rijkswaterstaat informeert duidelijk*' gedaald van 57% naar 52%. Het aandeel (zeer) mee oneens is ongeveer gelijk gebleven (8%).

De meningen van de chauffeurs over de stelling '*Rijkswaterstaat weet wat er leeft bij vrachtwagenchauffeur als weggebruiker*' zijn nauwelijks veranderd vergeleken met de vorige meting (36% (zeer) mee eens en 24% (zeer) mee oneens).

Rijkswaterstaat scoort nog altijd het minst op '*Rijkswaterstaat houdt rekening met de belangen/behoefte van de vrachtwagenchauffeur*' (30%). Dit is onveranderd vergeleken met vorig jaar.

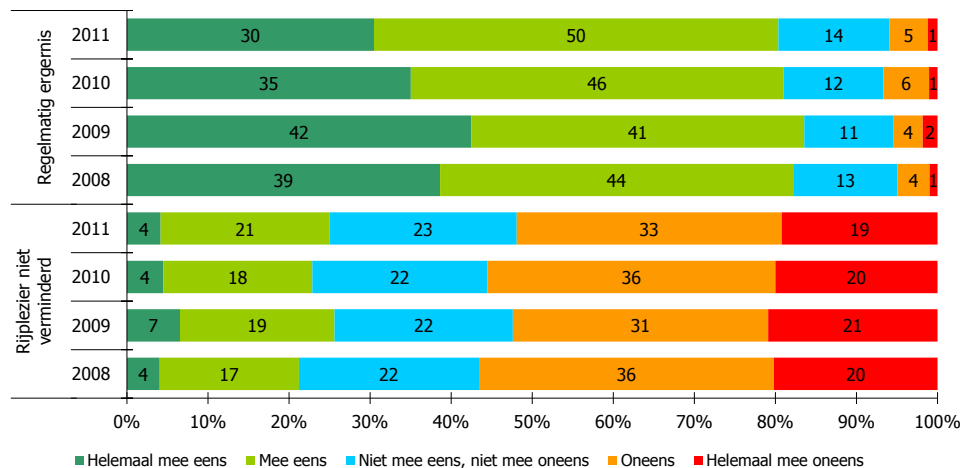
Met de stelling '*Rijkswaterstaat komt haar afspraken na*' zijn dit keer meer chauffeurs het (zeer) eens vergeleken met vorig jaar (44% versus 37%). Het aandeel (zeer) mee oneens is ongeveer gelijk aan het aandeel in 2010 (7%).

## 10 Gedrag medeweggebruikers

De vrachtwagenchauffeurs kregen twee stellingen voorgelegd met betrekking tot het gedrag van de medeweggebruikers, namelijk in welke mate men zich hieraan irriteert en of men zich het rijplezier erdoor laat ontnemen. De resultaten staan in figuur 54.

80% van de vrachtwagenchauffeurs geeft aan zich regelmatig te ergeren aan het gedrag van andere weggebruikers. Ten opzichte van vorig jaar is dit niet significant veranderd.

### 54 | Gedrag anderen: ergernis en vermindering rijplezier



Basis: N=988/988

De top vijf van grootste ergernissen onder vrachtwagenchauffeurs die aangeven zich regelmatig te ergeren aan het gedrag van medeweggebruikers is onveranderd ten opzichte van vorig jaar:

- Asociaal rijgedrag van andere weggebruikers (78%);
- De weifelende rijstijl van andere weggebruikers (58%);
- Negeren van verkeersregels door andere weggebruikers (41%);
- Bumperkleven (41%);
- Te hard rijden (16%).

Een kwart (25%) van de vrachtwagenchauffeurs geeft aan dat hun rijplezier *niet* wordt verminderd door andere weggebruikers. Dit is ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van een jaar geleden (toen 23%). Het aandeel dat (zeer) mee oneens is, is wel significant gedaald, van 56% naar 52%. Dit is dus een enigszins positieve ontwikkeling.

## 11 Belang versus tevredenheid

Om te kunnen bepalen op welke deelaspecten Rijkswaterstaat nu vervolgens actie zou moeten ondernemen, dient niet alleen naar de mate van tevredenheid (en de stijging en daling ten opzichte van eerdere jaren) gekeken te worden, maar ook naar het belang van de betreffende onderdelen. Door het belang af te zetten tegen de mate van tevredenheid kunnen prioriteiten worden toegekend.

Het belang van de deelaspecten wordt op twee verschillende manieren bepaald: op de eerste plaats door de respondenten er direct naar te vragen en op de tweede plaats met een prioriteitenmatrix.

In totaal zijn over 33 deelaspecten van tevredenheid vragen gesteld. Deze aspecten zijn onderverdeeld in zeven factoren (figuur 55).

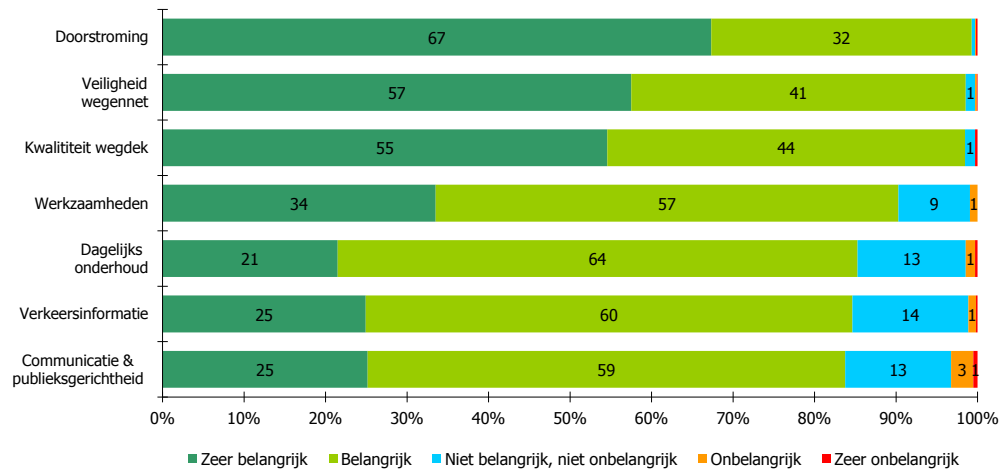
### 55 | Factoren en deelaspecten

<b>1) Kwaliteit wegdek</b>	<b>4) Doorstroming</b>
Kwaliteit auto(snel)wegennet	Snelheid beschikbaarheid wegen na ongeval
Staat wegdek	Maatregelen doorstroming
Rijcomfort wegdek	Matrixborden
<b>2) Veiligheid wegennet</b>	<b>5) Verkeersinformatie</b>
Breedte rijstroken	Verkeersinformatie tijdens de rit
Zichtbaarheid strepen en lijnen	Verkeersinformatie voorafgaand aan de rit
Ruimte bij pech	Blauwe bewegwijzering
Verlichting	Informatie op tekstkarren
Verkeersveiligheid auto(snel)wegen	Indien file, info over reden file
Veiligheid bij afzettingen	Indien file, info over vertraging
	Indien file, info over omleidingsroutes
<b>3) Werkzaamheden</b>	DRIP's
Beperking hinder door werkzaamheden	Betrouwbaarheid inschatten reistijden
Informatie wegwerkzaamheden	
Tijdstip werkzaamheden	<b>6) Dagelijks onderhoud</b>
Afstemmen werkzaamheden evenementen	Schoon zijn parkeerplaatsen
Afstemmen werkzaamheden wegen provincie/gemeente	Schoon/opgeruimd zijn berm
Beschikbaarheid info omleidingsroutes bij werkzaamheden	Voorzieningen parkeerplaatsen
	Veiligheid parkeerplaatsen overdag
	Veiligheid parkeerplaatsen 's nachts
	Schoon zijn van weg en omgeving

Aan de vrachtwagenchauffeurs werd gevraagd aan te geven hoe belangrijk zij deze factoren vinden. Figuur 56 laat het belang van de verschillende factoren zien. Doorstroming en Veiligheid wegennet staan beiden bovenaan met 99% van de vrachtwagenchauffeurs die aangeven dit (zeer) belangrijk te vinden, op de voet gevolgd door Kwaliteit wegdek met 98%. Werkzaamheden wordt door 90% (zeer)

belangrijk gevonden. Dagelijks onderhoud en Verkeersinformatie scoren beiden 85%. Communicatie en Publieksgerichtheid wordt als minst belangrijk gezien (84%).

## 56 | Belang factoren



Basis: N= 1.014

Vervolgens werd een koppeling gemaakt tussen de belangscores en de mate van tevredenheid. Figuur 57 geeft hiervan een overzicht, gegroepeerd naar de zes in deze meting meegenomen factoren (de factor Communicatie en Publieksgerichtheid is hier niet meegenomen). De kleuren en getallen (percentages) geven weer welk deel van de vrachtwagenchauffeurs (zeer) tevreden is over een deelaspect, dan wel hoe hoog het belang is dat aan een (overkoepelende) factor wordt toegekend.

In de figuur geldt met betrekking tot de tevredenheid:

- Meer dan 80% (zeer) tevreden → groen
- 60-80% (zeer) tevreden → oranje
- Minder dan 60% (zeer) tevreden → rood

Voor het belang van de factoren geldt:

- Meer dan 90% (zeer) hoog belang → rood
- 80-90% (zeer) hoog belang → oranje
- Minder dan 80% (zeer) hoog belang → groen

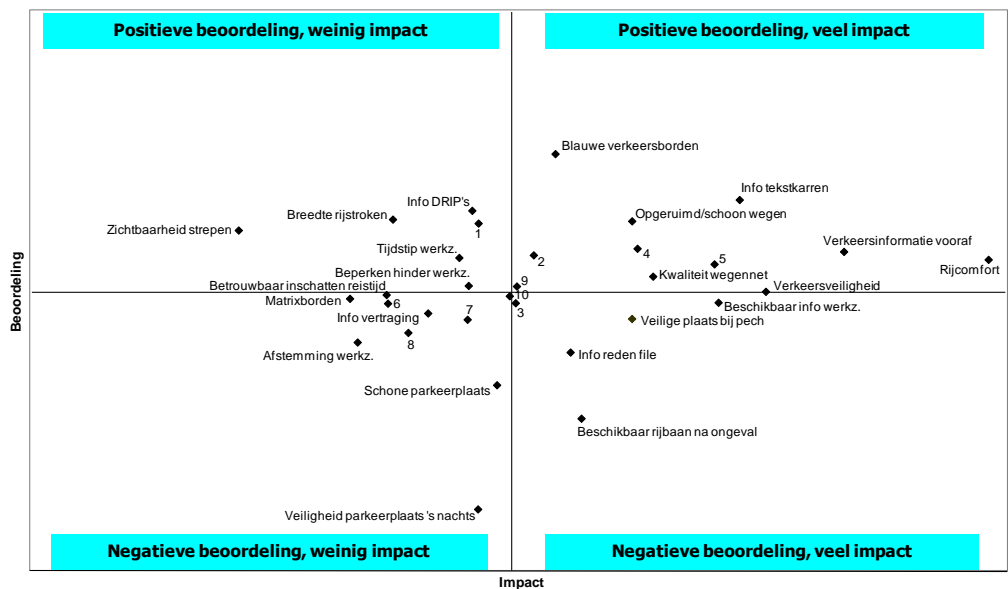
De combinaties rood-rood, zoals bij maatregelen doorstroming, vormen belangrijke aandachtspunten. Het betreft hier aspecten waaraan door veel vrachtwagenchauffeurs een hoog belang wordt toegekend, en waarover de tevredenheid relatief laag is.

## 57 | Belang factoren versus tevredenheid deelaspecten

	Zeer hoog belang (>90%)	Hoog belang (80-90%)	Minder hoog belang (<80%)
<b>Doorstroming</b>			
Snelheid beschikbaarheid wegen na ongeval	41		
Maatregelen doorstroming	59		
Matrixborden	69		
<b>Veiligheid wegennet</b>			
Breedte rijstroken	86		
Zichtbaarheid strepen en lijnen	81		
Ruimte bij pech	61		
Verlichting	78		
Verkeersveiligheid auto(snel)wegen	66		
Veiligheid bij afzettingen	76		
<b>Kwaliteit wegdek</b>			
Kwaliteit auto(snel)wegennet		69	
Staat wegdek		67	
Rijcomfort wegdek		74	
<b>Werkzaamheden</b>			
Beperking hinder door werkzaamheden		68	
Informatie wegwerkzaamheden		84	
Tijdstip werkzaamheden		74	
Afstemming werkzaamheden evenementen		63	
Afstemming werkzaamheden wegen provincie/gemeente		54	
Beschikbaarheid info omleidingroutes bij werkzaamheden		65	
<b>Dagelijks onderhoud</b>			
Schoon zijn parkeerplaatsen		50	
Schoon/opgeruimd zijn berm		76	
Voorzieningen parkeerplaatsen		63	
Veiligheid parkeerplaatsen overdag		70	
Veiligheid parkeerplaatsen 's nachts		29	
Schoon zijn van weg en omgeving		82	
<b>Verkeersinformatie</b>			
Verkeersinformatie tijdens de rit		66	
Verkeersinformatie voorafgaand aan de rit		78	
Blauwe bewegwijzering		95	
Informatie op tekstkarren		88	
Indien file, info over reden file		57	
Indien file, info over vertraging		64	
Indien file, info over omleidingsroutes		70	
DRIP's		86	
Betrouwbaarheid inschatten reistijden		67	

De tweede manier waarop het belang van de deelaspecten is bepaald, is meer indirect. Door de mate van samenhang (correlatiecoëfficiënt) tussen de tevredenheid op de verschillende deelaspecten enerzijds en de algemene tevredenheid anderzijds te berekenen, is vastgesteld in welke mate de deelaspecten van belang zijn voor de overall tevredenheid van de vrachtwagenchauffeurs met Rijkswaterstaat. Dit geeft in feite de impact van de verschillende deelaspecten weer. Door de impact af te zetten tegen de gemiddelde tevredenheidsscores op de deelaspecten, kan een prioriteitenmatrix met vier kwadranten worden samengesteld (figuur 58). De kwadranten zijn bepaald door op beide assen de mediaan te nemen. Zo ontstaat er een gelijke verdeling van de deelaspecten over de vier kwadranten.

### 58 | Prioriteitenmatrix



#### Legenda genummerde aspecten

1. Info langs weg over werkzaamheden
2. Veiligheid afzetting werkzaamheden
3. Verkeersinfo tijdens rit
4. Verlichting
5. Schone weg/omgeving
6. Info omleidingroutes
7. Maatregelen doorrijden
8. Voorzieningen parkeerplaats
9. Staat wegdek veiligheid
10. Veiligheid parkeerplaats overdag

In het kwadrant rechtsonder vinden we de aspecten met de hoogste prioriteit. Deze aspecten hebben een relatief grote invloed op de tevredenheid over Rijkswaterstaat, én krijgen een lage beoordeling. Tijdens deze meting bevat dit kwadrant 7 aspecten die als aandachtspunt naar voren komen:

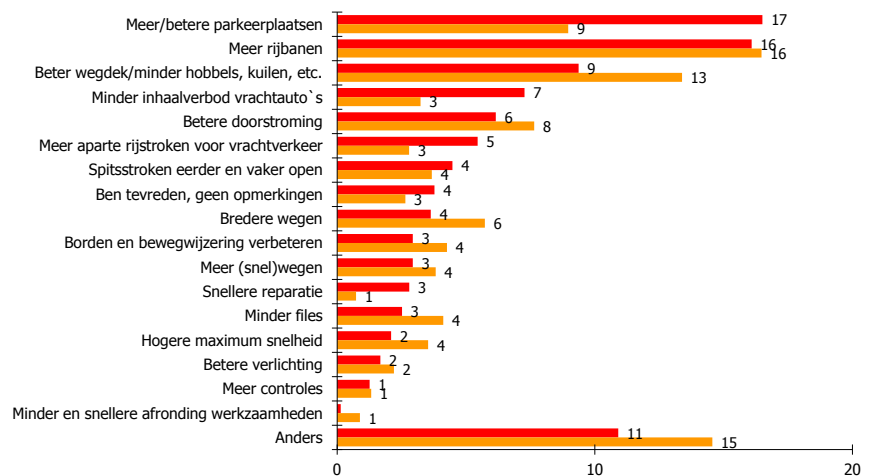
- Veiligheid parkeerplaats overdag
- Verkeersinfo tijdens de rit
- Beschikbaarheid info werkzaamheden
- Veilige plaats bij pech
- Info reden file
- Beschikbaarheid rijbaan na ongeval
- Verkeersveiligheid

Parkeerplaatsen verdienen extra aandacht. Hoewel 'slechts' 1 aspect in het kwadrant rechtsonder staat, is de grootste daler van alle aspecten het aspect over de veiligheid op parkeerplaatsen overdag. Daarnaast zit het aspect 'schoon zijn van de parkeerplaatsen' in de top 5 met de laagste tevredenheid, evenals de veiligheid van parkeerplaatsen 's nachts. Beide aspecten zijn net buiten het kwadrant rechtsonder in de matrix gevallen. Tevens is in het hoofdstuk over wensen te zien dat 'meer/betere parkeerplaatsen' als belangrijkste verbeterpunt genoemd wordt door de vrachtwagenchauffeurs. Kortom, deze resultaten laten zien dat er op het gebied van de verzorgingsplaatsen langs de auto(snel)wegen volgens de chauffeurs nog flink wat verbeterd kan worden.

## 12 Wensen

Ook deze meting is weer aan de chauffeurs gevraagd wat zij graag verbeterd zouden willen zien aan het auto(snel)wegennet (figuur 59). Meer parkeerplaatsen met schone sanitaire voorzieningen wordt door 17% genoemd (dit was vorige meting nog maar 9%). 16% geeft aan meer rijbanen te willen en 9% vindt dat het wegdek verbeterd kan worden.

### 59 | Verbeterpunten auto(snel)wegennet



Basis: N=715

De belangrijkste drie verbeterpunten worden hieronder verder toegelicht door middel van een aantal specifieke antwoorden die de respondenten hebben gegeven. Het zijn slechts enkele voorbeelden. Daarom is het wellicht goed voor de regio's afzonderlijk om alle open antwoorden te doorlopen.

### 60 | Antwoorden m.b.t. 'Meer/betere parkeerplaatsen'

"Meer parkeerplaatsen en vlakker ingericht. We staan soms heel scheef, dat slaapt niet zo lekker."

"Meer toiletvoorzieningen op parkeerplaatsen. Betere controle op parkeerplaatsen voor de chauffeurs die daar overnachten."

"Meer parkeerplekken voor trucks met sanitair en eetgelegenheden. Neem een voorbeeld aan Duitsland met een rusthaus bij een benzinstation."

"Meer (gratis) wc's. Meer afval opruimen."

"Meer parkeerplaatsen/rustplaatsen stukje van de autobaan vandaan, zodat je rustig (zonder lawaai) kunt staan + goed verlicht."

"Ruimere parkeerplaatsen met grotere in en uitdraai bochten. Dit is nu bedoelt voor een auto met caravan."



## 64 | Antwoorden m.b.t. 'Meer rijbanen'

*"Meer rijstroken, 3 ipv 2 en meer snelwegen."*

*"Meer rijbanen, ook in het noorden van het land."*

*"Op knelpunten meer rijbanen, extra rijbanen eerder (voor file vorming) vrij geven, dus niet te lang wachten."*

*"Meer rijstroken voor vrachtverkeer."*

*"Meer rijstroken, vooral doelgroep stroken."*

*"Zoveel mogelijk rijstroken, bijv. A1 Apeldoorn-Duitse grens had allang 3 baans moeten zijn en niet alleen dat stukje bij Twello."*

## 65 | Antwoorden m.b.t. 'Beter wegdek/minder hobbels, kuilen'

*"Beschadigd asfalt sneller repareren."*

*"Minder spoorvorming, minder hobbels bij bruggen en viaducten (speciaal A'dam en R'dam)."*

*"De hoogte verschillen bij duikers onder de weg door."*

*"Spoorvorming --> verhelpen + in de snelwegen rond Rotterdam zitten grote bulten in het wegdek waardoor je bijna gelanceerd wordt."*

*"Asfalt kwaliteit is nog veel te verschillend. Hierdoor is de kwaliteit van het ene stuk weg beter dan het andere."*

*"Minder spoorvorming en die skischansen bij Rotterdam lijken helemaal nergens op, er blijft niets op zijn plek liggen."*



## Bijlage A Het Publiekswaardemodel

Onderstaande figuur geeft een overzicht van de tevredenheidsscores per ondervraagd aspect, gegroepeerd naar thema uit het Publiekswaardemodel. De kleuren geven weer welk deel van de vrachtwagenchauffeurs (zeer) tevreden is over een aspect, waarbij geldt:

- Meer dan 80% (zeer) tevreden → groen
- 60-80% (zeer) tevreden → oranje
- Minder dan 60% (zeer) tevreden → rood

De tekens (+, -) achter de verschillende aspecten in de figuur geven aan of de tevredenheid ten opzichte van 2011 significant is toegenomen of afgenomen.

Resultaat	Afhandeling	Emotie
Verlichting (-)	Info over werkzaamheden	Ruimte bij pech (+) Voorzieningen parkeerplaatsen (+)
Wegmarkering	DRIPs (+)	Rijcomfort wegdek (+)
Staat wegdek (+)	Matrixborden	Breedte rijstroken
Veiligheid parkeerplaatsen 's nachts (+)	Reisinfo vooraf	Gedrag anderen
Veiligheid parkeerplaatsen overdag (-)	Reisinfo tijdens de rit	Veiligheid bij afzettingen
Doorstromingsmaatregelen (+)	Tekstkarren (-)	
Tijdstip werkzaamheden (+)	Betrouwbaarheid inschatten reistijd (+)	
Kwaliteit auto(snel)wegen (+)	Schoon zijn berm en wegen (+)	
Verkeersveiligheid	Schoon zijn parkeerplaatsen Werkzaamheden provincie/gemeente (+)	
	Werkzaamheden evenementen (+)	
	Schone wegen	
		<b>Moeite</b>
		Blauwe bewegwijzering (-)
		Indien file, info over reden file (+)
		Indien file, info over vertraging (+)
		Indien file, info over omleidingsroutes (+)
		Info over omleidingsroutes bij werkzaamheden (+)
		Beperking hinder bij werkzaamheden (+)
		Snelheid rijbaan beschikbaar na ongeval

## Bijlage B Algemene kenmerken respondenten

### *Type rijder*

Van de 1.014 vrachtwagenchauffeurs die de vraag beantwoord hebben, is 12% zelfstandige en 86% in loondienst. 2% heeft geen vast contract.

### *Type goederen*

Het grootste deel van de chauffeurs (33%) vervoert stukgoed (ook rolcontainers en pallets).

	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Stukgoed	337	33
Containers	212	21
Droge bulk	115	11
Natte bulk	91	9
Overig	381	38
Weet niet	1	0
Totaal antwoorden	1137	112
Totaal ondervraagden	1014	100
Onbekend	5	

22% vervoert gevaarlijke stoffen, 78% vervoert geen gevaarlijke stoffen.

### *Type vervoermiddel*

74% van de respondenten rijdt op een trekker met oplegger.

	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Trekker met oplegger	746	74
Bakwagen met aanhanger	194	19
Bakwagen zonder aanhanger	38	4
Langere zwaardere vrachtautocombinatie	19	2
Anders	11	1
Totaal	1014	100
Onbekend	6	

*Aantal kilometers per jaar*

72% van de chauffeurs rijdt meer dan 100.000 kilometer per jaar. 20% rijdt tussen de 50.000 en 100.000 kilometer per jaar en 2% tussen de 40.000 en 50.000 kilometer per jaar. De overige 5% rijdt minder dan 40.000 kilometer per jaar.

	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Minder dan 40.000 km	54	5
40.000 tot 50.000 km	23	2
50.000 tot 100.000 km	201	20
Meer dan 100.000 km	719	72
Totaal	997	100
Onbekend	17	

*Bestemming*

In onderstaande tabellen is te zien welk percentage van de chauffeurs hoofdzakelijk regionaal, landelijk en internationaal rijden.

	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Hoofdzakelijk regionaal	42	4
Hoofdzakelijk landelijk	358	35
Hoofdzakelijk internationaal	333	33
Geen specifiek hoofdoel	281	28
Totaal	1014	100

*Frequentie gebruik auto(snel)wegen*

70% van de chauffeurs maakt dagelijks (5, 6 of 7 dagen per week) gebruik van de auto(snel)weg. 27% rijdt enkele keren per week op de auto(snel)weg, 2% één keer per week en 1% enkele keren per maand.

	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Dagelijks (5, 6 of 7 dagen per week)	702	70
Enkele keren per week (2, 3 of 4 dagen per week)	268	27
Eens per week (1 dag)	25	2
Enkele keren per maand	12	1
Minder dan eens per maand	1	0
Totaal	1008	100
Weet niet	2	
Onbekend	4	

*Provincie woonplaats*

De vrachtwagenchauffeurs die in dit onderzoek zijn ondervraagd wonen verspreid over Nederland. De verdeling is als volgt:

	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Noord-Holland	91	9.0
Zuid-Holland	170	16.8
Zeeland	36	3.6
Flevoland	19	1.9
Utrecht	52	5.2
Noord-Brabant	114	11.3
Groningen	96	9.5
Friesland	121	12.0
Drenthe	56	5.6
Overijssel	91	9.0
Gelderland	123	12.2
Limburg	40	4.0
Totaal	1009	100
Onbekend	5	

## Bijlage C      Onderzoeksverantwoording

*Locaties*

Er zijn in totaal 1.140 vragenlijsten uitgedeeld op 16 verschillende locaties langs auto(snel)wegen in heel Nederland. Twee van deze locaties bevinden zich in Noord-Nederland, vijf in Oost-Nederland, vier in West-Nederland en vijf in Zuid-Nederland.

			Target	Vrachtwagens per dag <sup>1</sup>	Geslaagd
Interviewers gestart op 1 september					
Noord	N33 Huize Bareveld	Nieuwediep	126	45	82
Noord	A7 Wegrestaurant In de Klaver	Niebert	126	40-50	165
					247
Interviewers gestart op 1 september					
Oost	A28 Rest. De Raket	Rogat	45	150	82
Oost	A28 De Lichtmis	Zwolle	45	15-100	7
Oost	A1 Wegrestaurant De Goudreinet	Barneveld	50	60-70	49
Oost	A28 Routier Nunspeet	Nunspeet	50	100-150	52
					190
Interviewers gestart op 6 september					
Oost	A1 Frans op den Bult	Deurningen	60	125-150	66
					66
Interviewers gestart op 6 september					
West	A15 Routiers Distripark Eemhaven	Rotterdam	63	80	81
West	N15 Routier Maasvlakte	Maasvlakte	63	200	51
					132
Interviewers gestart op 5 september					
West	A12 Restotruck De Meern	De Meern	63	Niet bekend	81
West	A4 Restotruck A4	Hoofddorp	63	100-150	38
					119
Interviewers gestart op 1 september					
Zuid	A58 't Vliegveld	Gilze	50	60-140	54
Zuid	A67 Wegrestaurant Heierhoeve	Venlo	50	200	62
Zuid	A2 Wegrestaurant Op de Vos	Born	50	40-60	40
					156
Interviewers gestart op 6 september					
Zuid	A2 Truckstop Acht	Eindhoven	50	70	52
Zuid	A67 Truckstop Nobis	Asten	50	105	52
					104

<sup>1</sup> In de voorbereiding geïnformeerd bij de bedrijfsleiders

#### *Uitvoering veldwerk*

De managers van de veldwerklocaties zijn vooraf telefonisch door de veldwerkdienst op de hoogte gesteld van de werkzaamheden op hun locatie. Geïnterviewd werd hoeveel vrachtwagens dagelijks de verschillende locaties aandoen, en welke dagen het drukst bezocht worden. Op basis van deze informatie werd de uitvoering van het veldwerk ingepland.

Het veldwerk werd door 19 enquêteurs uitgevoerd. De meeste werkten in koppels van twee en bezochten de locaties op de drukste dagen. Voor aanvang werd langsgesproken bij de vestigingsmanager en een brief namens GfK afgegeven. Gevraagd werd of het mogelijk zou zijn dat de chauffeurs de ingevulde vragenlijsten eventueel op de locatie konden inleveren zodat de interviewers deze later zouden kunnen ophalen.

Doel was zoveel mogelijk vragenlijsten op dezelfde dag ook weer in te nemen en zo min mogelijk vragenlijsten per post te laten opsturen. 1001 vragenlijsten werden bij de interviewer of op de locatie ingeleverd. 29 vragenlijsten werden per post naar GfK gestuurd. Vervolgens zijn er, na kwaliteitscontrole, nog 16 vragenlijsten afgevalen. Zo bleven er uiteindelijk 1.014 geslaagde vragenlijsten over.

De vragenlijsten zijn alleen aan Nederlandssprekende en in Nederland woonachtige vrachtwagenchauffeurs uitgereikt. Bestuurders van bijvoorbeeld bestelbusjes kwamen niet in aanmerking.

#### *Veldwerkperiode*

Het uitdelen van de vragenlijsten op de locaties heeft plaatsgevonden in de periode van 1 t/m 21 september 2011. In totaal zijn op 16 verschillende locaties langs auto(snel)wegen verspreid door Nederland 1.140 papieren vragenlijsten uitgedeeld aan daar aanwezige vrachtwagenchauffeurs. In totaal zijn 1.014 vragenlijsten teruggestuurd en in dit rapport verwerkt.

#### *Analyse*

Voor alle tevredenheidsaspecten zijn de verschillen ten opzichte van 2010 besproken. Daarnaast worden de significante verschillen tussen specifieke groepen weggebruikers vermeld. Dit is alleen gedaan voor de aspecten uit de Top 5 hoogste en laagste tevredenheid en voor de KPI's. Het gaat om de volgende specifieke groepen weggebruikers:

- Chauffeurs die containers, droge bulk, natte bulk of stukgoed vervoeren;
- Chauffeurs die rijden in een bakwagen, trekker met oplegger, langere zwaardere vrachtautocombinatie;
- Zelfstandige rijders, chauffeurs in loondienst en chauffeurs zonder vast contract;
- Aantal kilometers per jaar voor werk (<50.000 km, 50.000-100.000 km, >100.000 km);
- Frequentie van auto(snel)weggebruik (dagelijks (5-7 dagen per week), enkele keren per week (2-4 dagen per week), eens per week of minder);
- Chauffeurs die wel en niet gevaarlijke stoffen vervoeren;
- Chauffeurs die regelmatig (meer dan 40% van hun kilometers) internationaal rijden en chauffeurs die minder dan 40% of niet internationaal rijden;
- Chauffeurs die zeer, redelijk, nauwelijks of helemaal niet bekend zijn met Rijkswaterstaat.



Er is sprake van een verschil als de gemiddelde scores tussen groepen significant verschillen op het 95%-betrouwbaarheidsniveau. In dat geval kan met 95% zekerheid gesteld worden dat het in de steekproef waargenomen verschil overeenkomt met een daadwerkelijk verschil tussen de gehele populatie van vrachtwagenchauffeurs binnen een specifieke groep en de gehele populatie van vrachtwagenchauffeurs in Nederland.

## Bijlage D Vragenlijst 2011

**ENQUETE GEBRUIKERSTEVREDENHEID HOOFDWEGENNET**

Geachte heer/mevrouw,

Voordat u begint aan het invullen van de vragenlijst, willen wij u hartelijk danken voor uw medewerking. We willen u vragen deze vragenlijst van voor naar achteren in te vullen. U kunt de vragenlijst vervolgens weer bij een van onze medewerkers (te herkennen aan de oranje jas en de badge) inleveren. U kunt de vragenlijst ook per post opsturen, en wel tot en met uiterlijk **vrijdag 16 september a.s.** U kunt daarvoor de retourenvelop gebruiken.

Met behulp van uw antwoorden stelt u Rijkswaterstaat in staat om het wegennet verder te verbeteren. Vanzelfsprekend worden al uw antwoorden vertrouwelijk behandeld. Mocht u vragen hebben over de vragenlijst, dan kunt u mailen naar: [rijkswaterstaat@gfk.nl](mailto:rijkswaterstaat@gfk.nl)

Mocht u kans willen maken op één van de cadeaubonnen ter waarde van 100 euro, vul dan aan het einde van de vragenlijst uw emailadres (of telefoonnummer) in. Eind september worden de bonnen verloot onder alle deelnemers. Met de winnaars zal contact worden opgenomen.

Succes met het invullen!  
Met vriendelijke groeten,



Stephan Dijcks  
GfK Panel Services Benelux

**In te vullen door medewerker GfK:**

Regio	Locatie	Uitgedeeld*	Regio	Locatie	Uitgedeeld*
West	A15 Routiers Distripark Eemhaven		Noord	N33 Huize Bareveld	
West	A12 Restotruck De Meern		Noord	A7 Wegrestaurant In de Klaver	
West	A4 Restotruck A4		Noord	A28 Hotel-Café-Restaurant Trefpunt	
West	N15 Routier Maasvlakte		Noord	Wegrestaurant Schipper Delfzijl	
Zuid	A2 Wegrestaurant Op de Vos		Oost	A28 Routier Nunspeet	
Zuid	A67 Truckstop Nobis		Oost	A1 Frans op den Bult	
Zuid	A2 Truckstop Acht		Oost	A1 Wegrestaurant De Goudreinet	
Zuid	A67 Wegrestaurant Heierhoeve		Oost	A28 Rest. De Raket	
Zuid	A58 't Vliegveld		Oost	A28 De Lichtmis	
			Oost	Hotel Holten	

- **Kruisje bij betreffende locatie**

## Vragenlijst

Om te beginnen willen we u wat algemene vragen stellen.

### 10. In welke provincie woont u?

- 01  Noord-Holland
  - 02  Zuid-Holland
  - 03  Zeeland
  - 04  Flevoland
  - 05  Utrecht
  - 06  Noord-Brabant
  - 07  Groningen
  - 08  Friesland
  - 09  Drenthe
  - 10  Overijssel
  - 11  Gelderland
  - 12  Limburg
- 

### 20. Bent u zelfstandige of werkt u in loondienst als vrachtwagenchauffeur?

- 1  Zelfstandige
  - 2  In loondienst
  - 3  Geen vast contract
- 

### 30. Welk type goederen vervoert u over het algemeen? (meer antwoorden mogelijk)

- 1  Containers
  - 2  Droge bulk
  - 3  Natte bulk
  - 4  Stukgoed (ook rolcontainers en pallets)
  - 5  Overig
  - 9  Weet niet
- 

### 40. Betreft het vervoer van gevaarlijke stoffen?

- 1  Ja
  - 2  Nee
  - 9  Weet niet
-

**50. Welk type vervoermiddel gebruikt u meestal tijdens uw werk?  
(1 antwoord mogelijk)**

- 1  Bakwagen zonder aanhanger
  - 2  Bakwagen met aanhanger
  - 3  Trekker met oplegger
  - 4  Langere en zwaardere vrachtautocombinatie (LZV 's, 25,25 m) → **ga naar vraag 60**
  - 5  Bestelauto → **we hebben verder geen vragen meer voor u!**
  - 6  Anders, namelijk.....
- 

**51. Maakt u wel eens gebruik van een langere en zwaardere vrachtautocombinatie (LZV's, 25,25 m)?**

- 1  Altijd
  - 2  Regelmatig
  - 3  Nooit
  - 9  Weet niet
- 

**60. Hoeveel kilometers rijdt u gemiddeld per jaar voor uw werk?  
Als u het niet precies weet, wilt u dan een zo nauwkeurig mogelijke  
schatting maken?**

- 1  0 (Ik rijd nooit) → **we hebben verder geen vragen meer voor u!**
  - 2  Tot 10.000 km per jaar
  - 3  10.000 – 20.000 km per jaar
  - 4  20.000 – 30.000 km per jaar
  - 5  30.000 – 40.000 km per jaar
  - 6  40.000 – 50.000 km per jaar
  - 7  50.000 – 100.000 km per jaar
  - 8  Meer dan 100.000 km per jaar
  - 9  Weet het echt niet
- 

**70. Hoeveel van de kilometers die u voor uw werk rijdt, rijdt u regionaal,  
landelijk en internationaal? (afgerond op een veelvoud van 10.000 km)**

- 1  ..... km regionaal
  - 2  ..... km landelijk
  - 3  ..... km internationaal
  - 4  Weet niet
-

**80. Hoe vaak maakt u als vrachtwagenchauffeur in Nederland gebruik van de auto(snel)weg?**

- 1  Dagelijks (5, 6 of 7 dagen per week)
  - 2  Enkele keren per week (2, 3 of 4 dagen per week)
  - 3  Eens per week (1 dag)
  - 4  Enkele keren per maand
  - 5  Minder dan eens per maand
  - 9  Weet niet
- 

**Dan volgt nu een aantal vragen over uw tevredenheid over het auto(snel)-wegennet in Nederland.**

**Als u het antwoord op een vraag niet weet, vult u dan alstublieft 'weet niet/ geen mening' in, en niet de neutrale antwoordcategorie zoals bijvoorbeeld 'niet tevreden en niet ontevreden'.**

---

**82. In welke mate bent u tevreden of ontevreden over de kwaliteit van het auto(snel)wegennet?**

- 1  Zeer tevreden
  - 2  Tevreden
  - 3  Niet tevreden en niet ontevreden
  - 4  Ontevreden
  - 5  Zeer ontevreden
  - 9  Weet niet / geen mening
- 

**83. In welke mate bent u tevreden of ontevreden over de verkeersveiligheid bij het rijden op de Nederlandse auto(snel)wegen?**

- 1  Zeer tevreden
  - 2  Tevreden
  - 3  Niet tevreden en niet ontevreden
  - 4  Ontevreden
  - 5  Zeer ontevreden
  - 9  Weet niet / geen mening
- 

**90. In welke mate bent u tevreden over de staat van het wegdek van de auto(snel)wegen, wat betreft de veiligheid voor het verkeer?**

- 1  Zeer tevreden → **ga naar vraag 110**
  - 2  Tevreden → **ga naar vraag 110**
  - 3  Niet tevreden en niet ontevreden → **ga naar vraag 100**
  - 4  Ontevreden → **ga naar vraag 100**
  - 5  Zeer ontevreden → **ga naar vraag 100**
  - 9  Weet niet / geen mening → **ga naar vraag 110**
-

**Indien u bij vraag 90 '(zeer) ontevreden' of 'niet tevreden en niet ontevreden' heeft gekozen:**

**100. Waarom bent u ontevreden of niet volledig tevreden over de staat van het wegdek?  
(meer antwoorden mogelijk)**

- 1  Spoorvorming
  - 2  Gaten in de weg
  - 3  Hobbels op het wegdek
  - 4  Opspattende steentjes
  - 5  Anders, namelijk .....
  - 9  Weet niet / geen mening
- 

**110. In welke mate bent u tevreden over de zichtbaarheid van de strepen en lijnen op de auto(snel)weg die aangeven waar u moet rijden?**

- 1  Zeer tevreden → **ga naar vraag 130**
  - 2  Tevreden → **ga naar vraag 130**
  - 3  Niet tevreden en niet ontevreden → **ga naar vraag 120**
  - 4  Ontevreden → **ga naar vraag 120**
  - 5  Zeer ontevreden → **ga naar vraag 120**
  - 9  Weet niet / geen mening → **ga naar vraag 130**
- 

**Indien u bij vraag 110 '(zeer) ontevreden' of 'niet tevreden en niet ontevreden' heeft gekozen:**

**120. Waarom bent u ontevreden of niet volledig tevreden over de zichtbaarheid van de strepen en lijnen op de weg?  
(meer antwoorden mogelijk)**

- 1  De strepen zijn over het algemeen moeilijk zichtbaar
  - 2  De strepen zijn moeilijk zichtbaar bij regen
  - 3  De strepen zijn moeilijk zichtbaar in het donker
  - 4  Oude en nieuwe witte strepen staan door elkaar
  - 5  Gele en witte strepen staan door elkaar
  - 6  Anders, namelijk .....
  - 9  Weet niet / geen mening
-

**130. We zijn geïnteresseerd of de wegen ook goed in het donker te berijden zijn. In welke mate bent u tevreden over de bestaande verlichting van de auto(snel)wegen?**

- 1  Zeer tevreden → **ga naar vraag 150**
  - 2  Tevreden → **ga naar vraag 150**
  - 3  Niet tevreden en niet ontevreden → **ga naar vraag 140**
  - 4  Ontevreden → **ga naar vraag 140**
  - 5  Zeer ontevreden → **ga naar vraag 140**
  - 9  Weet niet / geen mening → **ga naar vraag 150**
- 

**Indien u bij vraag 130 '(zeer) ontevreden' of 'niet tevreden en niet ontevreden' heeft gekozen:**

**140. Waarom bent u ontevreden of niet volledig tevreden over de bestaande verlichting rond de auto(snel)wegen? (meer antwoorden mogelijk)**

- 1  De verlichting is vaak stuk
  - 2  De verlichting is te zwak
  - 3  Er is helemaal geen verlichting
  - 4  Er is te veel verlichting
  - 5  De verlichting staat te ver uit elkaar
  - 6  Anders, namelijk .....
  - 9  Weet niet / geen mening
- 

**150. Hoe tevreden bent u over de snelheid waarmee op de auto(snel)weg alle rijbanen weer volledig beschikbaar zijn na een ongeval?**

- 1  Zeer tevreden
  - 2  Tevreden
  - 3  Niet tevreden en niet ontevreden
  - 4  Ontevreden
  - 5  Zeer ontevreden
  - 9  Weet niet / geen mening
- 

**153. Hoe tevreden bent u over de tijdigheid en de kwaliteit van de informatie die u krijgt?**

- 1  Zeer tevreden
  - 2  Tevreden
  - 3  Niet tevreden en niet ontevreden → **ga naar vraag 171**
  - 4  Ontevreden
  - 5  Zeer ontevreden
  - 9  Weet niet / geen mening → **ga naar vraag 171**
-

**155. Kunt u aangeven waarom u tevreden of ontevreden bent over de tijdigheid en de kwaliteit van de informatie die u krijgt?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

---

**171. Nu volgt een aantal vragen over de informatievoorziening omtrent files. Heeft u de afgelopen drie maanden op de Nederlandse auto(snel)wegen in één of meer files gestaan?**

- 1  Ja, meer dan 15 keer
- 2  Ja, 10 tot 15 keer
- 3  Ja, 5 tot 10 keer
- 4  Ja, minder dan 5 keer
- 5  Nee → **ga naar vraag 180**
- 9  Weet niet / geen mening → **ga naar vraag 180**

---

**Indien u bij vraag 171 antwoord 1, 2, 3 of 4 (de afgelopen drie maanden in één of meer files gestaan) heeft gekozen:**

**172. In welke mate bent u tevreden over de informatie die u krijgt over de reden waarom u in de file staat?**

- 1  Zeer tevreden → **ga naar vraag 173**
- 2  Tevreden → **ga naar vraag 173**
- 3  Niet tevreden en niet ontevreden → **ga naar vraag 172\_2**
- 4  Ontevreden → **ga naar vraag 172\_2**
- 5  Zeer ontevreden → **ga naar vraag 172\_2**
- 9  Weet niet / geen mening → **ga naar vraag 173**

---

**Indien u bij vraag 172 '(zeer) ontevreden' of 'niet tevreden en niet ontevreden' heeft gekozen:**

**172\_2. Waarom bent u ontevreden of niet volledig tevreden over de informatie die u krijgt over de reden waarom u in de file staat?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



**173. In welke mate bent u tevreden over de informatie die u krijgt over de vertraging die u oploopt?**

- 1  Zeer tevreden → **ga naar vraag 174**
- 2  Tevreden → **ga naar vraag 174**
- 3  Niet tevreden en niet ontevreden → **ga naar vraag 173\_2**
- 4  Ontevreden → **ga naar vraag 173\_2**
- 5  Zeer ontevreden → **ga naar vraag 173\_2**
- 9  Weet niet / geen mening → **ga naar vraag 174**

---

**Indien u bij vraag 173 '(zeer) ontevreden' of 'niet tevreden en niet ontevreden' heeft gekozen:**

**173\_2. Waarom bent u ontevreden of niet volledig tevreden over de informatie die u krijgt over de vertraging die u oploopt?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

---

**174. In welke mate bent u tevreden over de informatie die u krijgt over eventuele omleidingsroutes?**

- 1  Zeer tevreden → **ga naar vraag 180**
- 2  Tevreden → **ga naar vraag 180**
- 3  Niet tevreden en niet ontevreden → **ga naar vraag 174\_2**
- 4  Ontevreden → **ga naar vraag 174\_2**
- 5  Zeer ontevreden → **ga naar vraag 174\_2**
- 9  Weet niet / geen mening → **ga naar vraag 180**

---

**Indien u bij vraag 174 '(zeer) ontevreden' of 'niet tevreden en niet ontevreden' heeft gekozen:**

**174\_2. Waarom bent u ontevreden of niet volledig tevreden over de informatie die u krijgt over eventuele omleidingsroutes?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**180. Er worden maatregelen genomen om het doorrijden op de auto(snel)weg te bevorderen. Met welke bent u wel eens in aanraking gekomen? (meer antwoorden mogelijk)**

- 1  Toeritdoseerinstallatie (stoplichten aan het begin van een snelweg die regelen wanneer auto's de snelweg op mogen)
  - 2  Spitsstrook (een extra rijstrook, links of rechts van de weg, die opengaat op drukke momenten)
  - 3  Inhaalverbod voor vrachtwagens
  - 4  Stroken waarop alleen bussen en/of vrachtverkeer mogen rijden
  - 5  Homogenisering van snelheden (het verkleinen van snelheidsverschillen op een traject)
  - 6  Geen van deze
  - 9  Weet niet / geen mening
- 

**190. In welke mate bent u tevreden over maatregelen die genomen worden om het doorrijden op de auto(snel)wegen te bevorderen?**

- 1  Zeer tevreden
  - 2  Tevreden
  - 3  Niet tevreden en niet ontevreden
  - 4  Ontevreden
  - 5  Zeer ontevreden
  - 9  Weet niet / geen mening
- 

**Indien u bij vraag 180 antwoord 1 (in aanraking geweest met toeritdoseerinstallaties) heeft gekozen:**

**200. In welke mate zijn volgens u toeritdoseerinstallaties (stoplichten aan het begin van een snelweg die regelen wanneer auto's de snelweg op mogen) effectief in het bevorderen van het doorrijden op de auto(snel)weg?**

- 1  Zeer effectief
  - 2  Effectief
  - 3  Niet effectief en niet ineffectief
  - 4  Niet effectief
  - 5  Zeker niet effectief
  - 9  Weet niet / geen mening
-

**Indien u bij vraag 180 antwoord 2 (in aanraking geweest met spitsstroken) heeft gekozen:**

**210. In welke mate zijn volgens u spitsstroken (een extra rijstrook, links of rechts van de weg, die opengaat op drukke momenten) effectief in het bevorderen van het doorrijden op de auto(snel)weg?**

- 1  Zeer effectief
  - 2  Effectief
  - 3  Niet effectief en niet ineffectief
  - 4  Niet effectief
  - 5  Zeker niet effectief
  - 9  Weet niet / geen mening
- 

**Indien u bij vraag 180 antwoord 3 (in aanraking geweest met inhaalverbod voor vrachtverkeer) heeft gekozen:**

**220. In welke mate is volgens u het inhaalverbod voor vrachtverkeer effectief in het bevorderen van het doorrijden op de auto(snel)weg?**

- 1  Zeer effectief
  - 2  Effectief
  - 3  Niet effectief en niet ineffectief
  - 4  Niet effectief
  - 5  Zeker niet effectief
  - 9  Weet niet / geen mening
- 

**Indien u bij vraag 180 antwoord 4 (in aanraking geweest met stroken waar alleen bussen en/of vrachtverkeer mogen rijden) heeft gekozen:**

**230. In welke mate zijn volgens u stroken waar alleen bussen en/of vrachtverkeer op mogen rijden effectief in het bevorderen van het doorrijden op de auto(snel)weg?**

- 1  Zeer effectief
  - 2  Effectief
  - 3  Niet effectief en niet ineffectief
  - 4  Niet effectief
  - 5  Zeker niet effectief
  - 9  Weet niet / geen mening
-

**240. Op een aantal locaties is tijdens de spits een inhaalverbod voor vrachtverkeer van toepassing én is tegelijkertijd een spitsstrook geopend. Dit betekent dat vrachtauto's op de spitsstrook moeten gaan rijden. Hoe vaak ondervindt u in deze situatie moeilijkheden als gevolg van het moeten wisselen naar en verlaten van de spitsstrook? Het gaat hierbij om moeilijkheden die groter zijn dan een reguliere wisseling van rijstrook.**

- 1  Altijd
  - 2  Vaak
  - 3  Regelmatig
  - 4  Soms
  - 5  Nooit
  - 6  Ik kom nooit met deze situatie in aanraking
  - 9  Weet niet / geen mening
- 

**250. Op diverse filegevoelige locaties hangen in Nederland matrixborden (elektronische informatieborden) boven de weg die een maximum snelheid kunnen aangeven (zie foto).**



In welke mate bent u tevreden over deze matrixborden boven de auto(snel)weg?

- 1  Zeer tevreden → **ga naar vraag 330**
  - 2  Tevreden → **ga naar vraag 330**
  - 3  Niet tevreden en niet ontevreden → **ga naar vraag 260**
  - 4  Ontevreden → **ga naar vraag 260**
  - 5  Zeer ontevreden → **ga naar vraag 260**
  - 9  Weet niet / geen mening → **ga naar vraag 330**
-

**260. Indien u bij vraag 250 '(zeer) ontevreden' of 'niet tevreden en niet ontevreden' heeft gekozen:  
Waarom bent u ontevreden of niet volledig tevreden over de matrixborden  
boven de auto(snel)weg?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**330. In welke mate bent u tevreden over de informatie op de elektronische  
informatiepanelen boven de auto(snel)weg (zie foto)?**



- 1  Zeer tevreden → **ga naar vraag 270**
- 2  Tevreden → **ga naar vraag 270**
- 3  Niet tevreden en niet ontevreden → **ga naar vraag 340**
- 4  Ontevreden → **ga naar vraag 340**
- 5  Zeer ontevreden → **ga naar vraag 340**
- 9  Weet niet / geen mening → **ga naar vraag 270**

**Indien u bij vraag 330 '(zeer) ontevreden' of 'niet tevreden en niet ontevreden' heeft  
gekozen:**

**340. Waarom bent u ontevreden of niet volledig tevreden over de informatie op  
deze informatiepanelen?  
(meer antwoorden mogelijk)**

- 1  De file staat op een andere plek dan wordt aangegeven
- 2  De lengte van de file klopt niet met wat er op het informatiepaneel staat
- 3  De informatie is onbegrijpelijk
- 4  Het informatiepaneel staat na het moment waarop ik nog een keuze kan maken
- 5  File staat niet genoemd op het informatiepaneel
- 6  Anders, namelijk .....
- 9  Weet niet / geen mening

**270. In welke mate bent u tevreden over het tijdstip van de dag en het moment in de week waarop werkzaamheden aan de auto(snel)weg worden uitgevoerd?**

- 1  Zeer tevreden → **ga naar vraag 290**
  - 2  Tevreden → **ga naar vraag 290**
  - 3  Niet tevreden en niet ontevreden → **ga naar vraag 280**
  - 4  Ontevreden → **ga naar vraag 280**
  - 5  Zeer ontevreden → **ga naar vraag 280**
  - 9  Weet niet / geen mening → **ga naar vraag 290**
- 

**Indien u bij vraag 270 '(zeer) ontevreden' of 'niet tevreden en niet ontevreden' heeft gekozen:**

**280. Waarom bent u ontevreden of niet volledig tevreden over het tijdstip waarop werkzaamheden worden uitgevoerd? (meer antwoorden mogelijk)**

- 1  Te vaak 's nachts
  - 2  Te vaak overdag
  - 3  Te vaak in het weekend
  - 4  Te vaak in de spits
  - 5  Te vaak in de vakantieperiode
  - 6  Anders, namelijk.....
  - 9  Weet niet / geen mening
- 

**290. In welke mate bent u tevreden over de informatie die gegeven wordt over de werkzaamheden aan de weg? (denk aan de locatie en de start- en einddatum van de werkzaamheden op de gele borden en bouwborde langs de weg)**

- 1  Zeer tevreden
  - 2  Tevreden
  - 3  Niet tevreden en niet ontevreden
  - 4  Ontevreden
  - 5  Zeer ontevreden
  - 9  Weet niet / geen mening
- 

**300. In welke mate bent u tevreden over de beschikbaarheid van informatie over omleidingsroutes bij werkzaamheden aan de auto(snel)weg?**

- 1  Zeer tevreden
  - 2  Tevreden
  - 3  Niet tevreden en niet ontevreden
  - 4  Ontevreden
  - 5  Zeer ontevreden
  - 9  Weet niet / geen mening
-

**301. In welke mate bent u tevreden over de afstemming van de werkzaamheden op de snelweg met de werkzaamheden op provinciale of gemeentelijke wegen?**

- 1  Zeer tevreden
  - 2  Tevreden
  - 3  Niet tevreden en niet ontevreden
  - 4  Ontevreden
  - 5  Zeer ontevreden
  - 9  Weet niet / geen mening
- 

**302. In welke mate bent u tevreden over de afstemming van de werkzaamheden op de snelweg in relatie tot evenementen?**

- 1  Zeer tevreden
  - 2  Tevreden
  - 3  Niet tevreden en niet ontevreden
  - 4  Ontevreden
  - 5  Zeer ontevreden
  - 9  Weet niet / geen mening
- 

**310. Werkzaamheden kunnen hinder opleveren voor het verkeer. In welke mate bent u tevreden over de manier waarop de hinder wordt beperkt?**

- 1  Zeer tevreden → **ga naar vraag 325**
  - 2  Tevreden → **ga naar vraag 325**
  - 3  Niet tevreden en niet ontevreden → **ga naar vraag 320**
  - 4  Ontevreden → **ga naar vraag 320**
  - 5  Zeer ontevreden → **ga naar vraag 320**
  - 9  Weet niet / geen mening → **ga naar vraag 325**
-

**Indien u bij vraag 310 '(zeer) ontevreden' of 'niet tevreden en niet ontevreden' heeft gekozen:**

**320. Waarom bent u ontevreden of niet volledig tevreden over de manier waarop hinder door werkzaamheden wordt beperkt?  
(meer antwoorden mogelijk)**

- 01  Er staan geen borden met informatie
  - 02  Er is geen informatie over omleidingen
  - 03  Blijven staan van borden als er niet gewerkt wordt
  - 04  Afzettingen duren te lang
  - 05  Lengte van de afzettingen is langer dan nodig
  - 06  Blijven staan van borden na afloop werkzaamheden
  - 07  Te smalle rijstroken
  - 08  Te lage snelheidslimieten
  - 09  Elektronische borden boven de weg die aan blijven staan
  - 10  Geen 'einde alle verboden bord' bij einde werkzaamheden
  - 11  Geen informatie over reden werkzaamheden
  - 12  Slecht zichtbare markeringen op het wegdek
  - 13  Anders, namelijk.....
  - 99  Weet niet / geen mening
- 

**325. In welke mate bent u tevreden of ontevreden over de veiligheid voor het verkeer bij afzettingen tijdens wegwerkzaamheden op auto(snel)wegen?**

- 1  Zeer tevreden
  - 2  Tevreden
  - 3  Niet tevreden en niet ontevreden
  - 4  Ontevreden
  - 5  Zeer ontevreden
  - 9  Weet niet / geen mening
- 

**335. Hoe tevreden of ontevreden bent u in het algemeen over de afhandeling van de wegwerkzaamheden op auto(snel)wegen?**

- 1  Zeer tevreden
  - 2  Tevreden
  - 3  Niet tevreden en niet ontevreden
  - 4  Ontevreden
  - 5  Zeer ontevreden
  - 9  Weet niet / geen mening
-



**350. In welke mate bent u tevreden over de actuele verkeersinformatie die u gebruikt voordat u de auto(snel)weg op gaat (zoals teletekst en internet)?**

- 1  Zeer tevreden
  - 2  Tevreden
  - 3  Niet tevreden en niet ontevreden
  - 4  Ontevreden
  - 5  Zeer ontevreden
  - 6  Gebruik ik niet
  - 9  Weet niet / geen mening
- 

**360. In welke mate bent u tevreden over de actuele verkeersinformatie die u gebruikt terwijl u op de auto(snel)weg rijdt? (bijv. via de radio)**  
**Let op: het gaat hierbij niet om de borden langs de weg.**

- 1  Zeer tevreden
  - 2  Tevreden
  - 3  Niet tevreden en niet ontevreden
  - 4  Ontevreden
  - 5  Zeer ontevreden
  - 6  Gebruik ik niet
  - 9  Weet niet / geen mening
- 

**370. In welke mate bent u tevreden over de informatie die u ziet op tekstkarren (zie foto)?**



- 1  Zeer tevreden
  - 2  Tevreden
  - 3  Niet tevreden en niet ontevreden
  - 4  Ontevreden
  - 5  Zeer ontevreden
  - 6  Nooit gezien
  - 9  Weet niet / geen mening
-

**390. In welke mate bent u tevreden over de betrouwbaarheid waarmee u uw reistijd kunt inschatten?**

- 1  Zeer tevreden → **ga naar vraag 409**
  - 2  Tevreden → **ga naar vraag 409**
  - 3  Niet tevreden en niet ontevreden → **ga naar vraag 400**
  - 4  Ontevreden → **ga naar vraag 400**
  - 5  Zeer ontevreden → **ga naar vraag 400**
  - 9  Weet niet / geen mening → **ga naar vraag 409**
- 

**Indien u bij vraag 390 '(zeer) ontevreden' of 'niet tevreden en niet ontevreden' heeft gekozen:**

**400. Waarom bent u ontevreden of niet volledig tevreden over de betrouwbaarheid waarmee u uw reistijd kunt inschatten? (meer antwoorden mogelijk)**

- 1  Informatie via de media is onbetrouwbaar
  - 2  Informatie op de informatiepanelen boven de weg is onbetrouwbaar
  - 3  Het karakter van het verkeer maakt reistijd onbetrouwbaar
  - 4  Het weer zorgt voor onbetrouwbaarheid
  - 5  Evenementen zorgen voor onbetrouwbaarheid
  - 6  Anders, namelijk.....
  - 9  Weet niet / geen mening
- 

**404. In welke mate bent u tevreden over het inschatten van de reistijd op vaste trajecten?**

- 1  Zeer tevreden
  - 2  Tevreden
  - 3  Niet tevreden en niet ontevreden
  - 4  Ontevreden
  - 5  Zeer ontevreden
  - 9  Weet niet / geen mening
- 

**405. In welke mate bent u tevreden over het inschatten van de reistijd op andere trajecten dan op vaste trajecten?**

- 1  Zeer tevreden
  - 2  Tevreden
  - 3  Niet tevreden en niet ontevreden
  - 4  Ontevreden
  - 5  Zeer ontevreden
  - 9  Weet niet / geen mening
-

**407. Als u een rapportcijfer (van 1 t/m 10) mag geven voor de betrouwbaarheid van de reistijd op de snelwegen, welk cijfer geeft u dan? (Afronden op heel getal. Als u het niet weet, vul dan 99 in)**

Rapportcijfer: .....

---

**408. Wat kan Rijkswaterstaat doen om voor de betrouwbaarheid van de reistijd een hoger cijfer te krijgen?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

---

**409. In welke mate bent u tevreden over het opgeruimd/schoon zijn van de auto(snel)wegen?**

- 1  Zeer tevreden
  - 2  Tevreden
  - 3  Niet tevreden en niet ontevreden
  - 4  Ontevreden
  - 5  Zeer ontevreden
  - 9  Weet niet / geen mening
- 

**410. In welke mate bent u tevreden over de mate waarin parkeerplaatsen langs auto(snel)wegen schoon/opgeruimd zijn?**

**Let op: we bedoelen niet de parkeerplaatsen bij tankstations**

- 1  Zeer tevreden
  - 2  Tevreden
  - 3  Niet tevreden en niet ontevreden
  - 4  Ontevreden
  - 5  Zeer ontevreden
  - 6  Kom ik nooit → **ga naar vraag 500**
  - 9  Weet niet / geen mening
- 

**430. In welke mate bent u tevreden over de veiligheid overdag op deze parkeerplaatsen? (Let op: we bedoelen niet de parkeerplaatsen bij tankstations)**

- 1  Zeer tevreden → **ga naar vraag 450**
- 2  Tevreden → **ga naar vraag 450**
- 3  Niet tevreden en niet ontevreden → **ga naar vraag 440**
- 4  Ontevreden → **ga naar vraag 440**
- 5  Zeer ontevreden → **ga naar vraag 440**
- 9  Weet niet / geen mening → **ga naar vraag 450**

---

**Indien u bij vraag 430 '(zeer) ontevreden' of 'niet tevreden en niet ontevreden' heeft gekozen:**

**440. Waarom bent u ontevreden of niet volledig tevreden over de veiligheid overdag op de parkeerplaatsen langs de auto(snel)wegen?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

---

**450. In welke mate bent u tevreden over de veiligheid 's nachts op parkeerplaatsen langs auto(snel)wegen? (Let op: we bedoelen niet de parkeerplaatsen bij tankstations)**

- 1  Zeer tevreden → **ga naar vraag 470**
- 2  Tevreden → **ga naar vraag 470**
- 3  Niet tevreden en niet ontevreden → **ga naar vraag 460**
- 4  Ontevreden → **ga naar vraag 460**
- 5  Zeer ontevreden → **ga naar vraag 460**
- 9  Weet niet / geen mening → **ga naar vraag 470**

---

**Indien u bij vraag 450 '(zeer) ontevreden' of 'niet tevreden en niet ontevreden' heeft gekozen:**

**460. Waarom bent u ontevreden of niet volledig tevreden over de veiligheid 's nachts op parkeerplaatsen langs auto(snel)wegen?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

---

**470. In welke mate bent u tevreden over de voorzieningen bij parkeerplaatsen (die niet bij een tankstation horen) langs de auto(snel)weg? (zoals picknickbankjes en prullenbakken)**

- 1  Zeer tevreden → **ga naar vraag 490**
  - 2  Tevreden → **ga naar vraag 490**
  - 3  Niet tevreden en niet ontevreden → **ga naar vraag 480**
  - 4  Ontevreden → **ga naar vraag 480**
  - 5  Zeer ontevreden → **ga naar vraag 480**
  - 9  Weet niet / geen mening → **ga naar vraag 490**
-

**Indien u bij vraag 470 '(zeer) ontevreden' of 'niet tevreden en niet ontevreden' heeft gekozen:**

**480. Waarom bent u ontevreden of niet volledig tevreden over de voorzieningen bij parkeerplaatsen langs de auto(snel)weg?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

---

**490. Hoe vaak maakt u gebruik van de parkeerplaatsen langs auto(snel)-wegen? Geeft u hieronder aan welke frequentie het meest op u van toepassing is. (Let op: we bedoelen niet de parkeerplaatsen bij tankstations)**

- 1  Dagelijks
- 2  Een aantal keren per week
- 3  Een aantal keren per maand
- 4  Een aantal keren per jaar
- 5  Bijna nooit
- 9  Weet niet / geen mening

---

**500. In welke mate bent u tevreden over de mate waarin de berm en wegen opgeruimd/schoon zijn?**

- 1  Zeer tevreden
- 2  Tevreden
- 3  Niet tevreden en niet ontevreden
- 4  Ontevreden
- 5  Zeer ontevreden
- 9  Weet niet / geen mening

---

**510. In welke mate bent u tevreden over de leesbaarheid van de blauwe verkeersborden (met plaatsnamen) naast en boven de auto(snel)wegen?**

- 1  Zeer tevreden
  - 2  Tevreden
  - 3  Niet tevreden en niet ontevreden
  - 4  Ontevreden
  - 5  Zeer ontevreden
  - 9  Weet niet / geen mening
-

**513. Wat vindt u van de hoeveelheid informatie die u aangeboden krijgt op borden langs de weg?**

- 1  Veel te veel
  - 2  Te veel
  - 3  Voldoende
  - 4  Te weinig
  - 5  Veel te weinig
  - 9  Weet niet / geen mening
- 

**515. Wat vindt u over het algemeen van de duidelijkheid van de informatie die u aangeboden krijgt op borden langs de weg?**

- 1  Altijd duidelijk
  - 2  Meestal duidelijk
  - 3  Soms duidelijk
  - 4  Nooit duidelijk
  - 9  Weet niet / geen mening
- 

**550. In welke mate bent u tevreden over het rijcomfort dat de kwaliteit van het wegdek op de auto(snel)wegen biedt?**

- 1  Zeer tevreden
  - 2  Tevreden
  - 3  Niet tevreden en niet ontevreden
  - 4  Ontevreden
  - 5  Zeer ontevreden
  - 9  Weet niet / geen mening
- 

**560. In welke mate bent u tevreden over de breedte van de rijstroken op de auto(snel)wegen?**

- 1  Zeer tevreden → **ga naar vraag 580**
  - 2  Tevreden → **ga naar vraag 580**
  - 3  Niet tevreden en niet ontevreden → **ga naar vraag 570**
  - 4  Ontevreden → **ga naar vraag 570**
  - 5  Zeer ontevreden → **ga naar vraag 570**
  - 9  Weet niet / geen mening → **ga naar vraag 580**
-

**Indien u bij vraag 560 '(zeer) ontevreden' of 'niet tevreden en niet ontevreden' heeft gekozen:**

**570. Waarom bent u ontevreden of niet volledig tevreden over de breedte van de rijstroken op de auto(snel)wegen?  
(meer antwoorden mogelijk)**

- 1  Ze zijn over het algemeen te smal
  - 2  Bij wegwerkzaamheden zijn ze te smal
  - 3  In tunnels zijn ze te smal
  - 4  Op bruggen en viaducten zijn ze te smal
  - 5  Bij spitsstroken zijn ze te smal
  - 6  Anders, namelijk.....
  - 9  Weet niet / geen mening
- 

**580. In welke mate bent u tevreden over de mogelijkheden die u heeft om uw voertuig bij pech op een veilige plaats neer te zetten? (pechhaven of vluchtstrook)**

- 1  Zeer tevreden → **ga naar vraag 610**
  - 2  Tevreden → **ga naar vraag 610**
  - 3  Niet tevreden en niet ontevreden → **ga naar vraag 590**
  - 4  Ontevreden → **ga naar vraag 590**
  - 5  Zeer ontevreden → **ga naar vraag 590**
  - 9  Weet niet / geen mening → **ga naar vraag 610**
- 

**Indien u bij vraag 580 '(zeer) ontevreden' of 'niet tevreden en niet ontevreden' heeft gekozen:**

**590. Waarom bent u ontevreden of niet volledig tevreden over de mogelijkheden die u heeft om uw voertuig bij pech, op een veilige plaats neer te zetten?**

- 1  Ik vind de vluchtstrook niet veilig, omdat deze te dicht bij het overige verkeer ligt
  - 2  De vluchtstrook ontbreekt wel eens
  - 3  Pechhavens liggen te ver uit elkaar
  - 4  Bij een geopende spitsstrook weet ik niet waar ik mijn wagen veilig kan neerzetten
  - 5  Anders, namelijk.....
  - 9  Weet niet / geen mening
-

**610. Kunt u aangeven in welke mate u het eens bent met de volgende stelling? Mijn rijplezier wordt niet verminderd door het rijgedrag van andere weggebruikers.**

- 1  Helemaal mee eens
  - 2  Mee eens
  - 3  Niet mee eens, niet mee oneens
  - 4  Mee oneens
  - 5  Helemaal mee oneens
  - 9  Weet niet / geen mening
- 

**620. Kunt u aangeven in welke mate u het eens bent met de volgende stelling? Ik erger me regelmatig aan het gedrag van andere weggebruikers.**

- 1  Helemaal mee eens → **ga naar vraag 630**
  - 2  Mee eens → **ga naar vraag 630**
  - 3  Niet mee eens, niet mee oneens → **ga naar vraag 630**
  - 4  Mee oneens → **ga naar vraag 640**
  - 5  Helemaal mee oneens → **ga naar vraag 640**
  - 9  Weet niet / geen mening → **ga naar vraag 640**
- 

**Indien u bij vraag 620 '(helemaal) mee eens' of 'niet mee eens, niet mee oneens' heeft gekozen:**

**630. Wat is of zijn uw grootste ergernis(sen) met betrekking tot het gedrag van andere weggebruikers? (meer antwoorden mogelijk)**

- 1  Bumperkleven
  - 2  Te hard rijden
  - 3  Asociaal gedrag van andere weggebruikers
  - 4  Weifelende rijstijl van andere weggebruikers
  - 5  Negeren verkeersregels door andere weggebruikers
  - 6  Anders, namelijk.....
  - 9  Weet niet / geen mening
-



**640. In de voorgaande vragen hebben we u gevraagd naar uw tevredenheid over een groot aantal aspecten dat te maken heeft met de auto(snel)-wegen in Nederland. De volgende vragen gaan over het belang dat u aan de verschillende aspecten toekent. Wilt u voor elk aspect aangeven hoe belangrijk u dit aspect vindt?**

	<b>Zeer belang- rijk</b>	<b>Belang- rijk</b>	<b>Niet belangrijk, niet onbe- langrijk</b>	<b>Onbe- langrijk</b>	<b>Zeer onbe- langrijk</b>	<b>Weet niet/ geen mening</b>
De doorstroming op de autosnelwegen	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>
Verkeersinformatie als u de weg op gaat	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>
Veilig gebruik kunnen maken van de auto(snel)weg	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>
Minimale hinder als gevolg van wegwerkzaamheden	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>
Dagelijks onderhoud van de auto(snel)wegen, omgeving en parkeerplaatsen	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>
Communicatie en publiekgerichtheid van Rijkswaterstaat	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>
Kwaliteit van de auto(snel)wegen	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>

**De volgende vragen gaan over Rijkswaterstaat.**

**650. In hoeverre bent u bekend met Rijkswaterstaat?**

- 1  Zeer bekend  
 2  Redelijk bekend  
 3  Nauwelijks bekend  
 4  Helemaal niet bekend  
 9  Weet niet

**660. Hoe tevreden bent u over Rijkswaterstaat als beheerder van de auto(snel)wegen?**

- 1  Zeer tevreden  
 2  Tevreden  
 3  Niet tevreden en niet ontevreden  
 4  Ontevreden

- 5  Zeer ontevreden  
9  Weet niet / geen mening
- 

**662. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van Rijkswaterstaat?**

- 1  Zeer tevreden  
2  Tevreden  
3  Niet tevreden en niet ontevreden  
4  Ontevreden  
5  Zeer ontevreden  
9  Weet niet / geen mening
- 

**664. Welk aspect in de dienstverlening van Rijkswaterstaat weegt het zwaarst in uw oordeel bij de vorige vraag? (1 antwoord mogelijk)**

- 1  Veiligheid op de Nederlandse auto(snel)wegen  
2  Kwaliteit van de auto(snel)wegen  
3  Kwaliteit van de voorzieningen langs de weg  
4  Publieksgerichtheid van de organisatie  
5  Informatievoorziening  
6  Communicatie  
7  Betrouwbaarheid van de reistijden  
8  Anders, namelijk...  
9  Weet niet / geen mening
- 

**666. Aan welk(e) aspect(en) geeft Rijkswaterstaat naar uw mening de hoogste prioriteit? Maximaal twee antwoorden.**

- 1  Veiligheid op de Nederlandse auto(snel)wegen  
2  Kwaliteit van de auto(snel)wegen  
3  Kwaliteit van de voorzieningen langs de weg  
4  Publieksgerichtheid van de organisatie  
5  Informatievoorziening  
6  Communicatie  
7  Betrouwbaarheid van de reistijden  
8  Anders, namelijk...  
9  Weet niet / geen mening
- 

**690. Kent u de landelijke informatielijn van Rijkswaterstaat 0800- 8002?**

- 1  Ja  
2  Nee → ga naar vraag 692
- 

**Indien u bij vraag 690 heeft aangegeven dat u de landelijke informatielijn van Rijkswaterstaat kent:**

**691. Heeft u wel eens gebeld naar de landelijke informatielijn?**

- 1  Ja  
2  Nee
- 

**692. Kent u de internetsite van Rijkswaterstaat?**

- 1  Ja  
2  Nee → ga naar vraag 694
- 

**693. Maakt u wel eens gebruik van deze site?**

- 1  Ja, dagelijks  
2  Ja, wekelijks  
3  Ja, maandelijks  
4  Ja, minder dan 1 keer per maand  
5  Nee, nooit
- 

**694. Kent u de internetsite van AnaarBeter?**

- 1  Ja  
2  Nee → ga naar vraag 700
- 

**695. Maakt u wel eens gebruik van deze site?**

- 1  Ja, dagelijks  
2  Ja, wekelijks  
3  Ja, maandelijks  
4  Ja, minder dan 1 keer per maand  
5  Nee, nooit
- 

**Kunt u aangeven in welke mate u het eens bent met de volgende stelling?**

**700. Rijkswaterstaat is publieksgericht.**

<b>Zeer mee eens</b>	<b>Mee eens</b>	<b>Niet mee eens, niet mee oneens</b>	<b>Mee oneens</b>	<b>Zeer mee oneens</b>	<b>Weet niet/geen mening</b>
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>

---

**701. Als u een rapportcijfer (van 1 t/m 10) mag geven voor de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat, welk cijfer geeft u dan? (Afronden op heel getal. Als u het niet weet, vul dan 99 in)**

Rapportcijfer: .....

---

**703. Hieronder volgt een aantal aspecten die met publieksgerichtheid te maken hebben. Welke aspecten vindt u het belangrijkste? U kunt maximaal 2 aspecten kiezen.**

- 1  Dat je rekening houdt met de belangen en behoeftes van je publiek
  - 2  Dat je goed luistert naar je publiek
  - 3  Dat je duidelijk en goed communiceert met je publiek
  - 4  Dat je samenwerkt met andere beheerders, zoals provincies en gemeentes
  - 5  Dat je weet wat het publiek wil
  - 6  Dat je laat weten wat je doet en hebt gedaan
  - 7  Anders, namelijk.....
  - 9  Weet niet / geen mening
- 

**705. Wat kan Rijkswaterstaat doen om voor publieksgerichtheid een beter cijfer te krijgen?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

---

**Hierna volgt een aantal stellingen over Rijkswaterstaat. Kunt u aangeven in welke mate u het eens bent met de stellingen?**

---

**710. Rijkswaterstaat weet wat er leeft bij de vrachtwagenchauffeur als weggebruiker.**

<b>Zeer mee eens</b>	<b>Mee eens</b>	<b>Niet mee eens, niet mee oneens</b>	<b>Mee oneens</b>	<b>Zeer mee oneens</b>	<b>Weet niet/geen mening</b>
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>

---

**720. Rijkswaterstaat houdt rekening met de belangen/behoeftes van de vrachtwagenchauffeur.**

<b>Zeer mee eens</b>	<b>Mee eens</b>	<b>Niet mee eens, niet mee oneens</b>	<b>Mee oneens</b>	<b>Zeer mee oneens</b>	<b>Weet niet/geen mening</b>
----------------------	-----------------	---------------------------------------	-------------------	------------------------	------------------------------

1.       2.       3.       4.       5.       9.

---

**730. Rijkswaterstaat komt haar afspraken na.**

Zeer mee eens	Mee eens	Niet mee eens, niet mee oneens	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet niet/geen mening
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>

---

**740. Rijkswaterstaat informeert duidelijk.**

Zeer mee eens	Mee eens	Niet mee eens, niet mee oneens	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet niet/geen mening
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>

---

**750. Rijkswaterstaat communiceert duidelijk.**

Zeer mee eens	Mee eens	Niet mee eens, niet mee oneens	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet niet/geen mening
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>

---

**830. Alles overziend, hoe tevreden of ontevreden bent u dan bij elkaar genomen over de kwaliteit van de auto(snel)wegen en de dienstverlening van Rijkswaterstaat?**

- 1  Zeer tevreden
  - 2  Tevreden
  - 3  Niet tevreden en niet ontevreden
  - 4  Ontevreden
  - 5  Zeer ontevreden
  - 9  Weet niet / geen mening
- 

**840. Als u een rapportcijfer (van 1 t/m 10) aan Rijkswaterstaat moet geven, welk cijfer geeft u dan?  
(Afronden op heel getal. Als u het niet weet, vul dan 99 in)**

Rapportcijfer: .....

---

**845. Wat zou u verbeterd willen zien aan het auto(snel)wegennet?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

---

**850. Indien u onderwerpen mist of niet voldoende behandeld vindt in deze vragenlijst, dan kunt u dat hier nader toelichten.**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

---

**Tot slot willen wij u vragen uw emailadres (of telefoonnummer) te noteren, zodat wij u indien nodig kunnen bereiken na de verloting van de cadeaubonnen of bij eventuele onduidelijkheden in de vragenlijst.**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

---

**Dit waren al onze vragen. Nogmaals dank voor uw medewerking!**

**Als u alle vragen heeft beantwoord, kunt u de vragenlijst bij een van onze medewerkers inleveren.**

**U kunt de vragenlijst ook retour sturen. Hiervoor gebruikt u de portvrije retourenveloppe. Mocht deze ontbreken, dan kunt u de vragenlijst zonder postzegel opsturen naar:**

**GfK Panel Services Benelux B.V.  
t.a.v. Afdeling Veldwerk  
Antwoordnummer 10070  
5100 VB DONGEN**

Dit is een uitgave van

## **Rijkswaterstaat**

Kijk voor meer informatie op  
[www.rijkswaterstaat.nl](http://www.rijkswaterstaat.nl)  
of bel 0800 - 8002  
(ma t/m zo 06.00 - 22.30 uur, gratis)

december 2011 | DVS1211VH1062