



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Gebruikerstevredenheidsonderzoek automobilisten

Landelijk rapport september 2011

Water. Wegen. Werken. Rijkswaterstaat.



Gebruikerstevredenheidsonderzoek automobilisten

Landelijk 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 - 5
Management summary - 11

1 Inleiding - 17

1.1 Achtergrond - 17
1.2 Onderzoeksvragen - 18
1.3 Leeswijzer - 19

2 KPI's voorjaar 2011 - 20

2.1 Inleiding - 20
2.2 Publieksgerichtheid - 20
2.3 Betrouwbare reistijd - 23
2.4 Tevredenheid RWS - 24

3 Kwaliteit wegdek - 26

3.1 Inleiding - 26
3.2 Kwaliteit autosnelweg - 26
3.3 Wegdek - 27

4 Veiligheid wegennet - 29

4.1 Inleiding - 29
4.2 Verkeersveiligheid auto(snel)wegen - 29
4.3 Wegmarkering en verlichting - 31
4.4 Ruimte bij pech - 33
4.5 Breedte rijstroken - 33

5 Doorstroming - 35

5.1 Inleiding - 35
5.2 Doorstroming autosnelwegen - 35
5.3 Doorstroommaatregelen - 36
5.4 Matrixborden - 37
5.5 Snelheid beschikbaarheid weg na incident - 38

6 Werkzaamheden - 40

6.1 Inleiding - 40
6.2 Beperking hinder door werkzaamheden - 40
6.3 Informatie over werkzaamheden en omleidingsroutes en tijdstip - 41
6.4 Afstemmen werkzaamheden - 44

7 Verkeerinformatie - 46

7.1 Inleiding - 46
7.2 Informatie voorafgaand aan de rit - 46
7.3 Informatie tijdens de rit - 47
7.4 Borden boven en langs de weg - 47
7.5 Betrouwbaarheid inschatten reistijden - 52
7.6 Informatie omtrent files - 53

8 Dagelijks onderhoud - 58

8.1 Inleiding - 58
8.2 Verzorgingsplaatsen - 58
8.3 Weg en omgeving - 60

9	Communicatie en Publieksgerichtheid - 62
9.1	Inleiding - 62
9.2	Bekendheid met Rijkswaterstaat - 62
9.3	Bekendheid en gebruik informatievoorzieningen – 63
9.4	Oordeel over Rijkswaterstaat - 63
10	Gedrag medeweggebruikers - 65
11	Belang versus tevredenheid - 66
12	Type weggebruikers – 70
13	Wensen - 71

Management samenvatting

Om inzicht te krijgen in de tevredenheid van automobilisten over het hoofdwegennet, is in september 2011 het gebruikerstevredenheidsonderzoek (GTO) voor de tiende maal uitgevoerd.

De doelpopulatie van het onderzoek zijn automobilisten die worden gedefinieerd als 'Bestuurders van Nederlands kentekendragende (bestel)auto's, bussen of tweewielers (die op auto(snel)wegen mogen) die in de afgelopen drie maanden tenminste 1 maal op de auto(snel)wegen hebben gereden'. Er is een personensteekproef getrokken van personen van 18 jaar en ouder. Aan het onderzoek hebben 2.388 respondenten deelgenomen. Hiervan is uiteindelijk een netto steekproef (na screening) van 1.827 automobilisten overgebleven, de basis van de resultaten in dit rapport.

KPI's landelijk

In de onderstaande tabel is de ontwikkeling van de KPI's weergegeven.

			Maart 2010	Sept 2010	Maart 2011	Sept 2011
Publieksgerichtheid	Ondernemingsplan 2004-2008	% (zeer mee eens	55	58	54	55
	Agenda 2012	Rapportcijfer	6.8	6.7	6.7	6.8
Betrouwbare reistijd	Ondernemingsplan 2004-2008	% (zeer) tevreden	60	62	66	72
	Agenda 2012	Rapportcijfer	6.8	6.8	6.9	7.1
Tevredenheid	Ondernemingsplan 2004-2008	% (zeer) tevreden	65	72	74	77
	Agenda 2012	Rapportcijfer	6.9	6.9	6.9	7.1

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

De daling die de vorige meting werd waargenomen bij de publieksgerichtheid, heeft zich niet verder doorgezet; 55% vindt Rijkswaterstaat publieksgericht tegen 54% dit voorjaar. Het rapportcijfer is een 6,8 en blijft onverminderd stabiel.

De tevredenheid over de betrouwbaarheid van de reistijd is verder gestegen. Steeg de tevredenheid in het voorjaar al van 62% naar 66%, nu stijgt deze verder door naar 72%. Het rapportcijfer is licht gestegen, van een 6,9 naar een 7,1.

De gebruikerstevredenheid is ook verder gestegen, van 74% (zeer) tevreden naar 77%. De stijgende lijn van de afgelopen metingen zet verder door. De beoordeling van Rijkswaterstaat in een rapportcijfer is ook gestegen, van een 6,9 naar een 7,1.

KPI's regionaal

Deze meting laat enkele regionale verschillen zien in het oordeel bij alle drie de KPI's.

Regionale dienst	Publieksgerichtheid					
	September 2010		Maart 2011		September 2011	
	%	Cijfer	%	Cijfer	%	Cijfer
Noord-Nederland	54	6.7	46	6.7	49	6.6
Oost-Nederland	58	6.8	50	6.7	53	6.8
IJsselmeergebied	56	6.8	52	6.8	49	6.7
Utrecht	60	6.7	60	6.6	72	7.1
Noord-Holland	62	6.7	63	6.8	45	6.5
Zuid-Holland	55	6.7	54	6.7	60	6.9
Zeeland	65	6.9	55	6.8	55	6.9
Noord-Brabant	60	6.8	55	6.8	54	6.8
Limburg	61	6.8	55	6.8	50	6.4
Totaal	58	6.7	54	6.7	55	6.8

	Betrouwbare reistijd					
	September 2010		Maart 2011		September 2011	
	%	Cijfer	%	Cijfer	%	Cijfer
Noord-Nederland	73	7.0	75	7.1	78	7.3
Oost-Nederland	69	6.9	73	7.0	77	7.1
IJsselmeergebied	60	6.7	59	6.8	80	7.1
Utrecht	61	6.6	63	6.7	62	7.0
Noord-Holland	48	6.4	52	6.6	65	6.9
Zuid-Holland	54	6.6	61	6.8	68	7.0
Zeeland	78	7.0	74	7.1	73	7.4
Noord-Brabant	66	6.9	71	7.0	78	7.2
Limburg	64	6.9	72	7.1	72	7.0
Totaal	62	6.8	66	6.9	72	7.1

	Tevredenheid RWS					
	September 2010		Maart 2011		September 2011	
	%	Cijfer	%	Cijfer	%	Cijfer
Noord-Nederland	73	6.9	79	7.0	76	7.0
Oost-Nederland	77	7.0	80	6.9	80	7.0
IJsselmeergebied	68	6.9	64	7.0	83	7.3
Utrecht	69	6.9	73	6.8	79	7.2
Noord-Holland	64	6.7	73	6.9	72	7.0
Zuid-Holland	71	6.7	68	6.9	79	7.1
Zeeland	83	7.1	76	6.8	75	7.3
Noord-Brabant	77	7.0	75	7.0	80	7.1
Limburg	69	6.8	73	7.0	71	7.0
Totaal	72	6.9	74	6.9	77	7.1

Cursief wijkt significant af van totaal (kleur geeft richting aan)

Top 5 hoogste tevredenheid landelijk

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. De leesbaarheid van de blauwe verkeersborden staat onveranderd op de eerste plaats. Informatie op tekstkarren (plek 2) en Breedte rijstroken (3) zijn van plek gewisseld. Informatie DRIP's staat op de vierde en Inschatten reistijd op vaste trajecten op de vijfde plek.

Nr.	Top 5 hoogste tevredenheid	Sept 2010	Maart 2011	September 2011
1.	Leesbaarheid blauwe verkeersborden	92%	92%	93% (zeer) tevreden
2.	Informatie op tekstkarren	91%	90%	92% (zeer) tevreden
3.	Breedte rijstroken	90%	91%	91% (zeer) tevreden
4.	Informatie DRIP's	81%	81%	86% (zeer) tevreden
5.	Inschatten reistijd vaste trajecten	83%	81%	85% (zeer) tevreden

Top 5 laagste tevredenheid landelijk

Er is tevens een top 5 van aspecten met de laagste tevredenheid opgesteld. Over Informatie bij vertraging, reden file en omleidingsroutes zijn de automobilisten nog altijd het minst tevreden. Doorstroming op de Nederlandse auto(snel)wegen staat wederom op de tweede plek. Staat wegdek is uit de top 5 verdwenen. Nieuwkomer op plek 5 is Verlichting.

Nr.	Top 5 laagste tevredenheid	Sept 2010	Maart 2011	September 2011
1.	Informatie bij vertraging, reden file en omleidingsroutes*	24%	21%	41% (zeer) tevreden
2.	Doorstroming Nederlandse auto(snel)wegen	37%	38%	44% (zeer) tevreden
3.	Beschikbaarheid rijbaan na ongeval	53%	56%	51% (zeer) tevreden
4.	Parkeerplaatsen (veiligheid overdag en 's avonds, reinheid en voorzieningen)	48%	52%	59% (zeer) tevreden
5.	Verlichting	66%	66%	66% (zeer) tevreden

* 67% heeft in de file gestaan de afgelopen 3 maanden

Wegwerkzaamheden

Rijkswaterstaat heeft de afgelopen jaren veel energie gestoken in het verminderen van hinder door wegwerkzaamheden, zowel op de weg als in de communicatie richting de automobilist. Het overzicht op de volgende pagina laat zien in hoeverre de verschillende tevredenheidsaspecten die samenhangen met werk in uitvoering scoren ten opzichte van het najaar van 2010 en afgelopen voorjaar.

Wegwerkzaamheden	Sept 2010	Maart 2011	September 2011
Moment/tijdstip waarop werkzaamheden plaatsvinden	58%	61%	69% (zeer) tevreden
Beschikbaarheid informatie over omleidingsroutes bij wegwerkzaamheden	59%	61%	71% (zeer) tevreden
Beperking hinder door wegwerkzaamheden	65%	66%	74% (zeer) tevreden
Informatie over werk in uitvoering	75%	76%	83% (zeer) tevreden

Uit het overzicht blijkt dat de tevredenheid op alle vier de aspecten die samenhangen met wegwerkzaamheden is gestegen.

Conclusies

Het rapportcijfer voor de publieksgerichtheid is al enkele metingen vrijwel gelijk, rond de 6,7/6,8. De tevredenheid was vorige meting gedaald, maar deze daling heeft niet doorgezet en het percentage ligt nu op 55%.

De tevredenheid over de betrouwbare reistijd laat een positieve ontwikkeling zien. Het percentage is opnieuw gestegen en zit nu op 72%. Ook het rapportcijfer is verder gestegen naar een 7,1.

Ook de algemene tevredenheid over Rijkswaterstaat is de afgelopen meting verder gestegen, naar 77%. De ontwikkeling van het rapportcijfer bleef de afgelopen metingen gelijk, maar is nu ook gestegen naar een 7,1.

Over het algemeen is te zien dat de tevredenheid bij veel aspecten gestegen is deze meting. Slechts bij 2 aspecten is een daling te zien: Verkeersinformatie tijdens de rit is gedaald van 74% naar 72% (zeer) tevreden en Snelheid beschikbaarheid rijbanen na ongeval is gedaald van 56% naar 51% (zeer) tevreden.

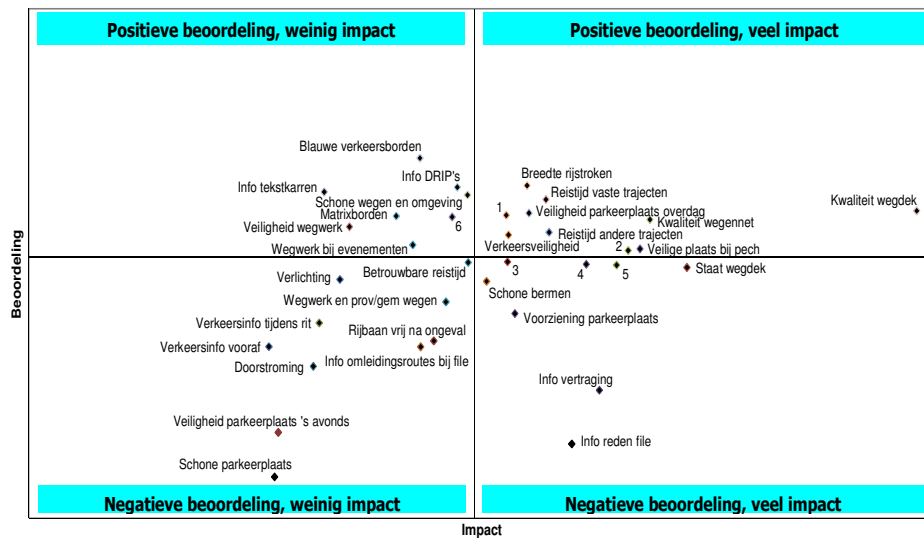
De aspecten die het sterkst zijn gestegen zijn hieronder in een overzicht weergegeven. Zoals is te zien, zijn dit voornamelijk aspecten waar voorheen niet zo hoog op gescoord werd en die wel als erg belangrijk worden gezien door de automobilist.

Nr.	Sterkste stijgers	September 2011	Maart 2011	Mutatie
1.	Indien file, info over omleidingroutes	53% (zeer) tevreden	22%	+31%
2.	Indien file, info over vertraging	41% (zeer) tevreden	21%	+20%
3.	Staat wegdek	68% (zeer) tevreden	53%	+15%
4.	Maatregelen doorstroming	69% (zeer) tevreden	56%	+13%
5.	Kwaliteit auto(snel)wegen	79% (zeer) tevreden	69%	+10%

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 zeer 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. Tevens zullen de verbeteringen van de projecten ook hun invloed hebben gehad op de algemene tevredenheid.

In de prioriteitenmatrix hieronder wordt de impact (op de algemene tevredenheid) 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 werkzaamheden
2. Beperken hinder
3. Info omleiding langs weg bij werkzaamheden
4. Tijdstip werkzaamheden
5. Maatregelen doorrijden
6. Zichtbaarheid strepen

In het kwadrant rechtsonder vinden we de aspecten met de hoogste prioriteit (relatief hoog belang en relatief lage beoordeling). Tijdens deze meting bevat dit kwadrant de volgende aspecten:

- Info omleiding langs weg bij werkzaamheden
- Tijdstip werkzaamheden
- Maatregelen doorrijden
- Staat wegdek
- Schone bermen
- Voorzieningen parkeerplaatsen
- Info vertraging
- Info reden file

Te zien is dat er een aantal aspecten in het kwadrant voorkomen waarvan eerder was geconcludeerd dat de tevredenheid juist (flink) gestegen was. De aspecten met betrekking tot wegwerkzaamheden, doorstromingsmaatregelen, de staat van het wegdek en de informatie omtrent file zijn dus gestegen en Rijkswaterstaat is

hiermee op de goede weg. Deze aspecten blijken echter van groot belang te zijn voor de algemene tevredenheid en relatief gezien wordt er nog niet 'hoog genoeg' op gescoord. Dit blijven dus aandachtspunten waarop voor Rijkswaterstaat mogelijk nog winst te behalen valt.

Management summary

To get more insight into the satisfaction of Dutch motorists with the highways in the Netherlands, a survey was conducted for the 10th time in September 2011.

Domain of study were motorist, defined as "Drivers of cars, delivery vans, busses or motor cycles carrying a Dutch license plate, who drove at least one time on the Dutch highways or main roads in the last three months". Therefore a sample of persons over the age of 18 was drawn from a verified panel. 2.388 people responded, which in the end resulted in a net sample of 1.827 drivers on which the findings of this study are based.

Key Performance Indicators nationwide

The table below provides an overview of the KPI-scores (Key Performance Indicators).

			March 2010	Sept 2010	March 2011	Sept 2011
Public orientation	Business plan 2004-2008	% (strongly) agree	55	58	54	55
	Agenda 2012	Report mark	6.8	6.7	6.7	6.8
Reliability of estimated journey time	Business plan 2004-2008	% (very) satisfied	60	62	66	72
	Agenda 2012	Report mark	6.8	6.8	6.9	7.1
Overall satisfaction	Business plan 2004-2008	% (very) satisfied	65	72	74	77
	Agenda 2012	Report mark	6.9	6.9	6.9	7.1

Italic in case of significant difference compared to March 2011 (green=positive, red=negative change)

The decrease in satisfaction with public orientation observed last survey didn't continue. 55% think of Rijkswaterstaat (English: Directorate-General for Public Works and Water Management) as a public oriented organisation, which is more or less the same compared to last March. The report mark stabilises at a 6,8.

Satisfaction with the reliability of travel time has risen again. While satisfaction already increased from 62% to 66% last spring, now it increases further to 72%. The report mark has increased slightly, from a 6.9 to a 7.1.

Compared to March, overall user satisfaction has also increased, from 74% to 77% of the Dutch motorists being (very) satisfied. The upward trend of last surveys continues. The assessment of RWS expressed as a report mark, also increased from a 6.9 to a 7.1

Key Performance Indicators regional

This study shows some regional differences concerning all three KPI's.

Regional services	Public orientation					
	September 2010		March 2011		September 2011	
	%	Mark	%	Mark	%	Mark
Noord-Nederland	54	6.7	46	6.7	49	6.6
Oost-Nederland	58	6.8	50	6.7	53	6.8
IJsselmeergebied	56	6.8	52	6.8	49	6.7
Utrecht	60	6.7	60	6.6	72	7.1
Noord-Holland	62	6.7	63	6.8	45	6.5
Zuid-Holland	55	6.7	54	6.7	60	6.9
Zeeland	65	6.9	55	6.8	55	6.9
Noord-Brabant	60	6.8	55	6.8	54	6.8
Limburg	61	6.8	55	6.8	50	6.4
Totaal	58	6.7	54	6.7	55	6.8
Reliability of estimated journey time						
	September 2010		March 2011		September 2011	
	%	Mark	%	Mark	%	Mark
	Noord-Nederland	73	7.0	75	7.1	78
Oost-Nederland	69	6.9	73	7.0	77	7.1
IJsselmeergebied	60	6.7	59	6.8	80	7.1
Utrecht	61	6.6	63	6.7	62	7.0
Noord-Holland	48	6.4	52	6.6	65	6.9
Zuid-Holland	54	6.6	61	6.8	68	7.0
Zeeland	78	7.0	74	7.1	73	7.4
Noord-Brabant	66	6.9	71	7.0	78	7.2
Limburg	64	6.9	72	7.1	72	7.0
Totaal	62	6.8	66	6.9	72	7.1
Overall satisfaction						
	September 2010		March 2011		September 2011	
	%	Mark	%	Mark	%	Mark
	Noord-Nederland	73	6.9	79	7.0	76
Oost-Nederland	77	7.0	80	6.9	80	7.0
IJsselmeergebied	68	6.9	64	7.0	83	7.3
Utrecht	69	6.9	73	6.8	79	7.2
Noord-Holland	64	6.7	73	6.9	72	7.0
Zuid-Holland	71	6.7	68	6.9	79	7.1
Zeeland	83	7.1	76	6.8	75	7.3
Noord-Brabant	77	7.0	75	7.0	80	7.1
Limburg	69	6.8	73	7.0	71	7.0
Totaal	72	6.9	74	6.9	77	7.1

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

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". The readability of the blue signs is still number one on the list. Information on text trailers (number 2) and width of lanes (number 3) have changed places. Information on DRIPs is number 4 on the list and estimation of journey travel time on fixed routes is number 5 on the list.

Nr.	Top 5 highest satisfaction	Sept 2010	March 2011	September 2011
1.	Blue signs	92%	92%	93% (very) satisfied
2.	Information on text trailers	91%	90%	92% (very) satisfied
3.	Width of lanes	90%	91%	91% (very) satisfied
4.	Information on DRIPs	81%	81%	86% (very) satisfied
5.	Estimation journey fixed routes	83%	81%	85% (very) satisfied

Top 5 lowest levels of satisfaction

There also is a Top 5 of aspects with "lowest satisfaction". Motorists are - despite the substantial improvement - still less satisfied with Information in case of delay, traffic jam or traffic diversion.

Satisfaction with Traffic flow improved as well, but still occupies position two on the list. Satisfaction with State of the road surface disappeared from the list. Newcomer on the list at fifth position is Lighting.

Nr.	Top 5 lowest satisfaction	Sept 2010	March 2011	September 2011
1.	Information in case of delay, traffic jam or traffic diversion*	24%	21%	41% (very) satisfied
2.	Traffic flow roads and motorways	37%	38%	44% (very) satisfied
3.	Availability lanes after accidents	53%	56%	51% (very) satisfied
4.	Parking areas (safety daytime and evening, cleanliness and facilities)	48%	52%	59% (very) satisfied
5.	Lighting	66%	66%	66% (very) satisfied

* 67% of all drivers have the experience standing in a traffic jam last three months

Road works

Bearing in mind the energy Rijkswaterstaat has invested in decreasing the inconvenience due to road works – both on the road as well as in the communication to drivers – the overview on the next page shows how the various aspects of satisfaction associated with work in progress score compared to fall 2010 and last spring.

Road works	Sept 2010	March 2011	September 2011
Moment/time on which road works are conducted	58%	61%	69% (very) satisfied
Availability of information on traffic diversions in case of road works	59%	61%	71% (very) satisfied
Minimizing delays due to road works	65%	66%	74% (very) satisfied
Information on road works	75%	76%	83% (very) satisfied

The summary reveals that the satisfaction with all four aspects related to road works has increased significantly compared to March.

Conclusions

The report mark for public orientation has remained the same the last couple of surveys (around a 6.7/6.8). Satisfaction with public orientation decreased last survey. This time satisfaction didn't change that much; a slight improvement from 54% in March to 55% in September.

Satisfaction with the reliability of journey time shows a positive trend. The percentage has risen again and is now 72%. The report mark has also risen to a 7.1.

The overall satisfaction with Rijkswaterstaat again improved; now 77% of all motorist is (very) satisfied. The development of the report mark remained the same over the past studies, but has now risen to a 7.1.

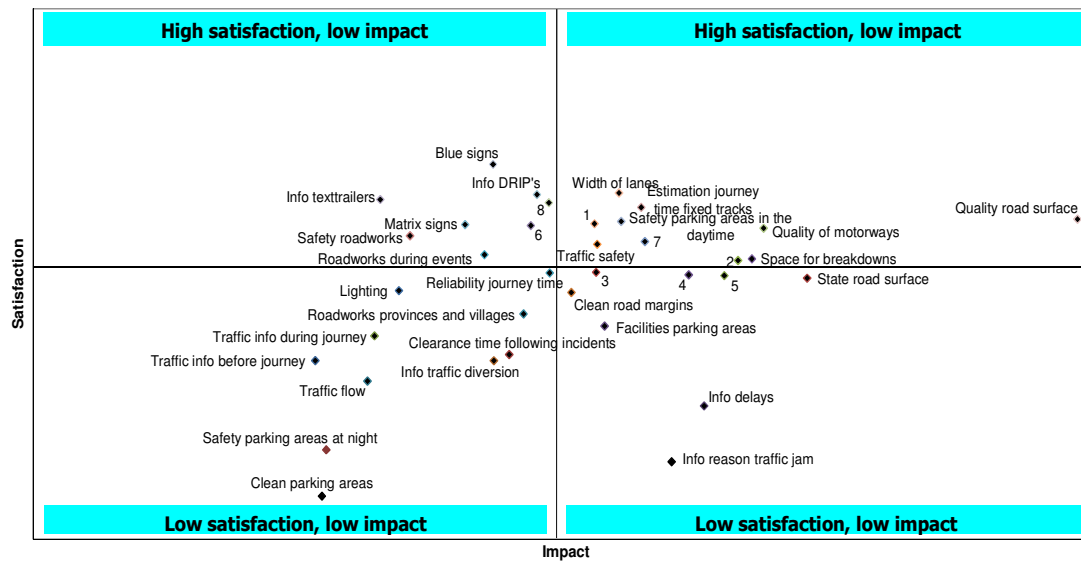
The results in general show that satisfaction has increased with many aspects this study. Only with two aspects a downward trend can be noticed: satisfaction with traffic info during the ride dropped from 74% to 72% and satisfaction with the availability of lanes after an accident has dropped from 56% to 51% (very) satisfied.

The aspects that are increased most, are shown in the overview below. As can be seen, these are mainly issues that previously didn't score so high and which motorists find very important.

Nr.	Top 5 climbers	September 2011	March 2011	Change
1.	In case of heavy traffic, info traffic diversion	53% (very) satisfied	22%	+31%
2.	In case of heavy traffic, info delays	41% (very) satisfied	21%	+20%
3.	Quality road surface	68% (very) satisfied	53%	+15%
4.	Traffic flow measures	69% (very) satisfied	56%	+13%
5.	Quality of motorways	79% (very) satisfied	69%	+10%

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. Motorists especially appreciate the efforts of Rijkswaterstaat reducing the inconvenience caused by road works. At the same time, the improvements being made also have a positive effect on the overall satisfaction.

In the priority matrix below the impact different aspects have on the general satisfaction is crossed with the average satisfaction scores on these aspects. The axes mark the medians of these two variables, which result in four quadrants.



Numbered aspects

1. Info road works along road
2. Minimizing inconvenience
3. Info traffic diversion road works
4. Timing road works
5. Traffic flow measures
6. Road markings
7. Estimation journey time other tracks
8. Clean roads and surroundings

In the lower right quadrant we find the elements with the highest priority (relatively high impact and relatively low satisfaction). This study this quadrant contains the following aspects:

- Info traffic diversion road works;
- Timing road works;
- Traffic flow measures;
- State road surface;
- Clean road margins;
- Facilities parking areas;
- Info delays;
- Info reason traffic jam.

However, as mentioned before, some of the aspects indicated with high priority showed an increase in satisfaction. Motorist are more positive about aspects related to road works, traffic flow measures, the state of the road surface and the information on heavy traffic compared to 2010 and earlier this year. This shows that Rijkswaterstaat is doing a good job improving on these important aspects but that there is still some 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 publieksanalyse teams 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, 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'

Dit onderzoek heeft betrekking op de gebruikerstevredenheid van het hoofdwegennet. De gebruikers worden in dit onderzoek verdeeld in twee groepen, te weten vrachtwagenchauffeurs en automobilisten. Dit rapport beschrijft het onderzoek onder de automobilisten (exclusief vrachtwagenchauffeurs).

Naast dit landelijke rapport is er een regionaal rapport geschreven. De resultaten voor de verschillende diensten zijn gebaseerd op de auto(snel)wegen in de regionale dienst waar men *het afgelopen jaar het vaakst gebruik van heeft gemaakt*. Een gedetailleerde beschrijving van de aanpak van het onderzoek is opgenomen in het rapport Bijlagen. Daarnaast is ook het Gebruikerstevredenheidsonderzoek Vrachtwagenchauffeurs beschikbaar.

1.2 Onderzoeksvragen

De onderzoeksvragen zijn als volgt geformuleerd:

- In welke mate zijn weggebruikers **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 weggebruikers 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 weggebruikers ten aanzien van het hoofdwegennet?

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 wegennet;
- Doorstroming;
- Werkzaamheden;
- Verkeersinformatie;
- Dagelijks onderhoud;
- Communicatie en Publieksgerichtheid.

Hoofdstuk 10 gaat in op hoe de automobilisten 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 relevante, significante verschillen tussen het landelijk gemiddelde enerzijds en regionale diensten anderzijds 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 automobilisten binnen een regio en de gehele populatie van automobilisten in Nederland.

Tot slot

Het rapport Bijlagen bevat het Publiekswaardemodel, een overzicht van algemene kenmerken van respondenten, de onderzoeksverantwoording en de vragenlijst.

2 KPI's najaar 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

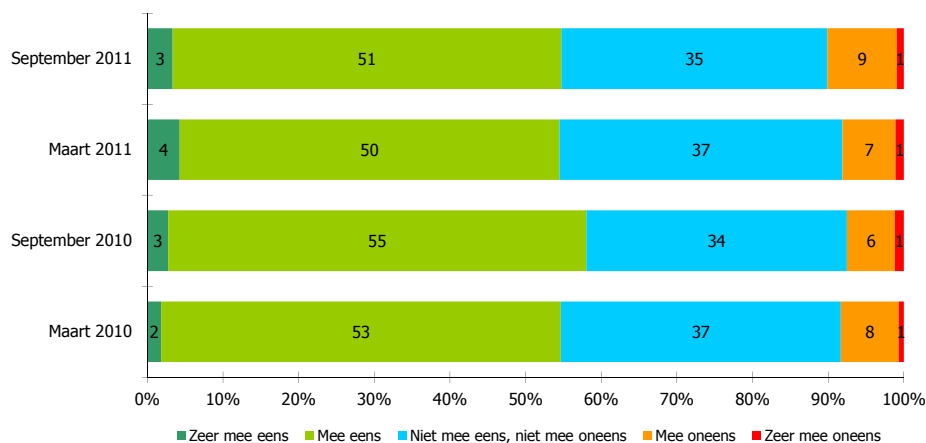
			Maart 2010	Sept 2010	Maart 2011	Sept 2011
Publieksgerichtheid	Ondernemingsplan 2004-2008	% (zeer) mee eens	55	58	54	55
	Agenda 2012	Rapportcijfer	6.8	6.7	6.7	6.8
Betrouwbare reistijd	Ondernemingsplan 2004-2008	% (zeer) tevreden	60	62	66	72
	Agenda 2012	Rapportcijfer	6.8	6.8	6.9	7.1
Tevredenheid	Ondernemingsplan 2004-2008	% (zeer) tevreden	65	72	74	77
	Agenda 2012	Rapportcijfer	6.9	6.9	6.9	7.1

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

2.2 Publieksgerichtheid

Ruim de helft (54%) van de automobilisten is het (zeer) eens met de stelling dat Rijkswaterstaat publieksgericht is (figuur 2). 10% is het hier (zeer) mee oneens.

2 | Publieksgerichtheid



Basis: N=732

De tevredenheid met de publieksgerichtheid is gelijk aan afgelopen voorjaar. Het aandeel automobilisten dat Rijkswaterstaat (helemaal) niet publieksgericht vindt, is 10%. Dit is een stijging ten opzichte van de vorige meting.

Figuur 3 toont de mate van publieksgerichtheid in de regio's, zowel in rapportcijfers als in procentueel aandeel. Utrecht scoort met 72% boven het landelijk gemiddelde. De rapportcijfers laten geen significante verschillen tussen het landelijk gemiddelde en de regio's zien. Alle regio's scoren lager dan een 7,5 (doelstelling RWS Agenda 2012).

3 | Publieksgerichtheid in de regio's

Regionale dienst	Publieksgerichtheid					
	September 2010		Maart 2011		September 2011	
	%	Cijfer	%	Cijfer	%	Cijfer
Noord-Nederland	54	6.7	46	6.7	49	6.6
Oost-Nederland	58	6.8	50	6.7	53	6.8
IJsselmeergebied	56	6.8	52	6.8	49	6.7
Utrecht	60	6.7	60	6.6	72	7.1
Noord-Holland	62	6.7	63	6.8	45	6.5
Zuid-Holland	55	6.7	54	6.7	60	6.9
Zeeland	65	6.9	55	6.8	55	6.9
Noord-Brabant	60	6.8	55	6.8	54	6.8
Limburg	61	6.8	55	6.8	50	6.4
Totaal	58	6.7	54	6.7	55	6.8

Cursief wijkt significant af van totaal (kleur geeft richting aan)

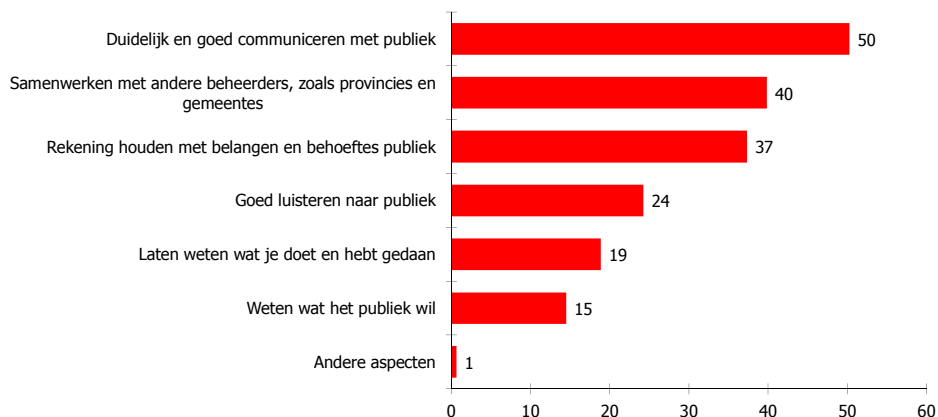
Evenals in vorige metingen valt op dat de beoordeling van de publieksgerichtheid sterk samenhangt met de mate van bekendheid met Rijkswaterstaat; het zijn met name de automobilisten die zeer bekend zijn met Rijkswaterstaat die de publieksgerichtheid hoog waarderen (in 85% van de gevallen). Ook onder de weggebruikers die redelijk bekend zijn met Rijkswaterstaat ligt het aandeel dat de publieksgerichtheid positief beoordeelt boven het gemiddelde (62%).

Legt men hoofdzakelijk zakelijke kilometers af op de auto(snel)wegen, dan vindt men Rijkswaterstaat minder publieksgericht (43% mee eens). Daarnaast vinden ook automobilisten die dagelijks op de weg zitten Rijkswaterstaat in iets mindere mate een publieksgerichte organisatie (17% mee oneens). Ditzelfde zien we bij de groep automobilisten met een auto op naam van de zaak (22% mee oneens) en een leaseauto (27% mee oneens).

De gemiddelde waardering voor de mate van publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat is ten opzichte van de vorige meting nauwelijks veranderd. Uitgedrukt in een rapportcijfer scoort Rijkswaterstaat een 6.8.

Aan de automobilisten werd een zestal aspecten voorgelegd die te maken hebben met de publieksgerichtheid. Gevraagd werd de twee belangrijkste aspecten te benoemen. Duidelijk en goed communiceren met het publiek wordt met 50% het vaakst genoemd (figuur 4). Samenwerken met andere beheerders staat met 40% op de tweede plek. 37% vindt het van belang dat rekening wordt gehouden met de belangen en behoeftes van het publiek.

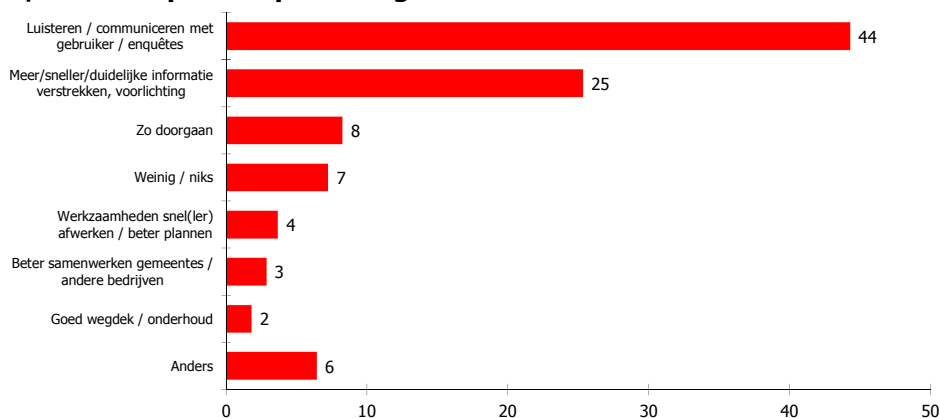
4 | Belangrijkste aspecten publieksgerichtheid



Basis: N=908, 2 antwoorden mogelijk

Gevraagd naar wat Rijkswaterstaat zou moeten doen om voor de publieksgerichtheid een betere score te behalen, geeft 44% aan dat Rijkswaterstaat beter moet luisteren naar/communiceren met de gebruiker (figuur 5). Najaar 2010 werd dit door 33% genoemd. Deze meting geeft 25% aan dat de informatieverstrekking moet worden verbeterd (ter vergelijking, najaar 2010 was dit 41%).

5 | Verbeterpunten publieksgerichtheid

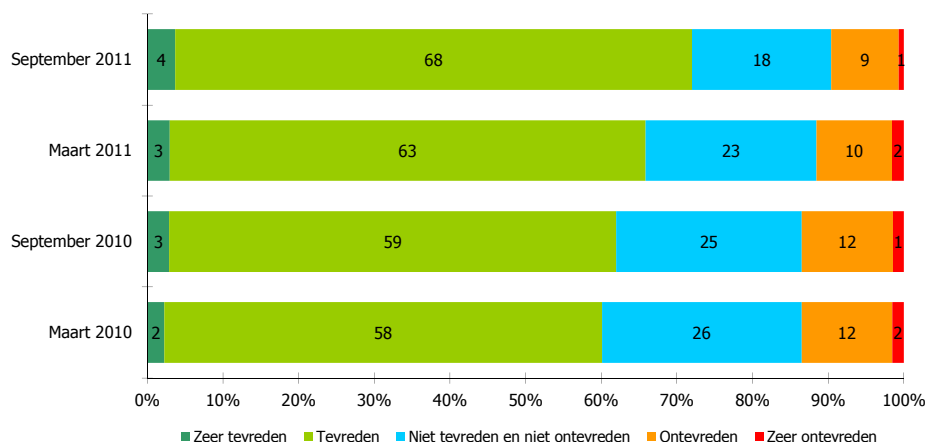


Basis: N=526

2.3 Betrouwbare reistijd

Het rapportcijfer voor de betrouwbaarheid waarmee de reistijd kan worden ingeschat is met een 7.1 iets hoger dan de vorige meting (6.9). Van alle automobilisten geeft 72% aan (zeer) tevreden te zijn (figuur 5). Dit is een significante stijging ten opzichte van de 66% afgelopen meting.

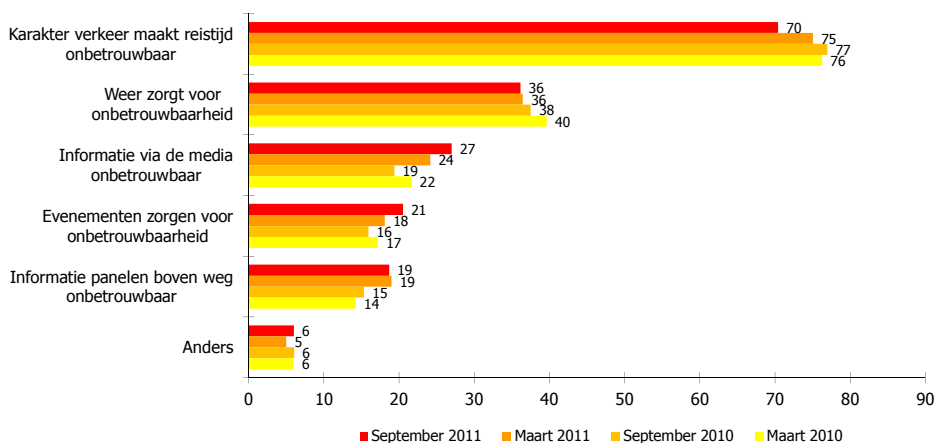
6 | Tevredenheid betrouwbare reistijd



Basis: N=1.679

Respondenten die ontevreden of niet volledig tevreden zijn over de betrouwbaarheid waarmee ze hun reistijd kunnen inschatten, geven in 70% van de gevallen aan dat dit voortkomt uit het karakter van het verkeer (figuur 7). Dit is een daling ten opzichte van de vorige meting. Het weer zorgt volgens 36% van de automobilisten ervoor dat de reistijd onbetrouwbaar is. Op de derde plaats staat met 27% de onbetrouwbaarheid van de informatie via de media.

7 | Redenen ontevredenheid betrouwbare reistijd



Basis: N=464

Figuur 8 laat de regionale tevredenheid met de betrouwbare reistijd zien. Net als voor de publieksgerichtheid scoren alle regio's lager dan een 7,5, de doelstelling in de RWS Agenda 2012. De regio Zeeland komt met een 7,4 nog het meest in de buurt. De rapportcijfers laten geen significante verschillen tussen het landelijk gemiddelde en de verschillende regio's zien.

8 | Tevredenheid betrouwbare reistijd in de regio's

Regionale dienst	Betrouwbare reistijd					
	September 2010		Maart 2011		September 2011	
	%	Cijfer	%	Cijfer	%	Cijfer
Noord-Nederland	73	7.0	75	7.1	78	7.3
Oost-Nederland	69	6.9	73	7.0	77	7.1
IJsselmeergebied	60	6.7	59	6.8	80	7.1
Utrecht	61	6.6	63	6.7	62	7.0
Noord-Holland	48	6.4	52	6.6	65	6.9
Zuid-Holland	54	6.6	61	6.8	68	7.0
Zeeland	78	7.0	74	7.1	73	7.4
Noord-Brabant	66	6.9	71	7.0	78	7.2
Limburg	64	6.9	72	7.1	72	7.0
Totaal	62	6.8	66	6.9	72	7.1

Cursief wijkt significant af van totaal (kleur geeft richting aan)

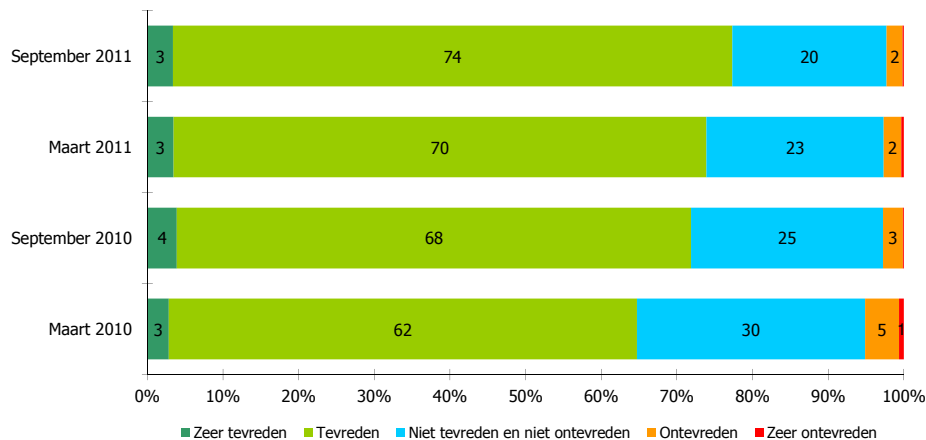
In de regio's IJsselmeergebied en Noord-Brabant is men vaker (zeer) tevreden met de betrouwbare reistijd dan landelijk gezien. Meest ontevreden is men in de regio Utrecht (62%) en Noord-Holland (65%). Deze wijken significant af van het landelijk gemiddelde.

Er zijn nauwelijks verschillen tussen type weggebruikers. Automobilisten tussen de 30 en 39 jaar zijn bovengemiddeld tevreden met de betrouwbare reistijd (78%). De jongste groep automobilisten zijn vaker (zeer) ontevreden (15%). Daarnaast zijn lager opgeleiden vaker tevreden (79%) dan hoger opgeleiden (64%). Tot slot zijn leaserijders vaker (zeer) ontevreden (19%).

2.4 Tevredenheid RWS

Gevraagd naar de mate van tevredenheid met Rijkswaterstaat als beheerder van de auto(snel)wegen in Nederland, geeft 77% aan (zeer) tevreden te zijn (figuur 9). Dit is een significante stijging ten opzichte van de 74% in de vorige meting afgelopen voorjaar. Een op de vijf automobilisten is neutraal in haar oordeel. Het aandeel dat (zeer) ontevreden is, is met 2% niet significant gedaald ten opzichte van de vorige meting. De automobilisten geven Rijkswaterstaat als rapportcijfer een 7,1.

9 | Tevredenheid Rijkswaterstaat



Basis: N=1.676

Alle regio's scoren een rapportcijfer onder de 7.5 (figuur 10), de doelstelling in de RWS Agenda 2012. Onderling laten de regio's geen significante verschillen zien.

10 | Tevredenheid Rijkswaterstaat in de regio's

Regionale dienst	Tevredenheid RWS					
	September 2010		Maart 2011		September 2011	
	%	Cijfer	%	Cijfer	%	Cijfer
Noord-Nederland	73	6.9	79	7.0	76	7.0
Oost-Nederland	77	7.0	80	6.9	80	7.0
IJsselmeergebied	68	6.9	64	7.0	83	7.3
Utrecht	69	6.9	73	6.8	79	7.2
Noord-Holland	64	6.7	73	6.9	72	7.0
Zuid-Holland	71	6.7	68	6.9	79	7.1
Zeeland	83	7.1	76	6.8	75	7.3
Noord-Brabant	77	7.0	75	7.0	80	7.1
Limburg	69	6.8	73	7.0	71	7.0
Totaal	72	6.9	74	6.9	77	7.1

Cursief wijkt significant af van totaal (kleur geeft richting aan)

Er zijn geen regio's die een significant afwijkende score ten opzichte van het landelijke gemiddelde hebben.

Net als de publieksgerichtheid lijkt de algehele tevredenheid met Rijkswaterstaat samen te hangen met de bekendheid met Rijkswaterstaat. Van de automobilisten die aangeven redelijk bekend te zijn met Rijkswaterstaat, geeft 85% aan (zeer) tevreden te zijn, tegen 77% gemiddeld. Andersom blijken diegenen die nauwelijks bekend zijn met Rijkswaterstaat, minder vaak (zeer) tevreden te zijn (67%). Automobilisten die minder dan eens per maand op de auto(snel)wegen gebruiken, zijn ook minder tevreden (69%).

3 Kwaliteit wegdek

3.1 Inleiding

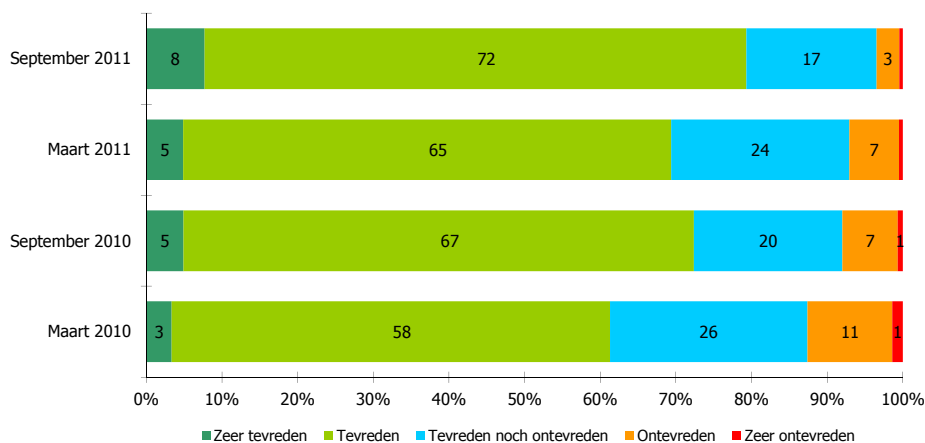
Onder de factor *Kwaliteit wegdek* wordt gekeken naar de tevredenheid op een drietal deelaspecten:

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

3.2 Kwaliteit autosnelweg

Vorige meting was de tevredenheid over de kwaliteit van het auto(snel)wegennet significant gedaald, van 72% naar 69%. Dit had hoogstwaarschijnlijk te maken met de winterperiode en de vorstschade die daarmee gepaard gaat. De tevredenheid van deze meting is echter weer significant hoger dan de meting afgelopen voorjaar (79%). Het aandeel automobilisten dat aangeeft (zeer) ontevreden te zijn, is gedaald van 7% naar 3%.

11 | Tevredenheid: kwaliteit auto(snel)wegennet



Basis: N=1.822

In de regio's Zeeland (90%) en Noord Brabant (86%) ligt het aandeel (zeer) tevreden boven het landelijk gemiddelde. Utrecht en Noord-Holland scoren met 73% juist onder het landelijke gemiddelde.

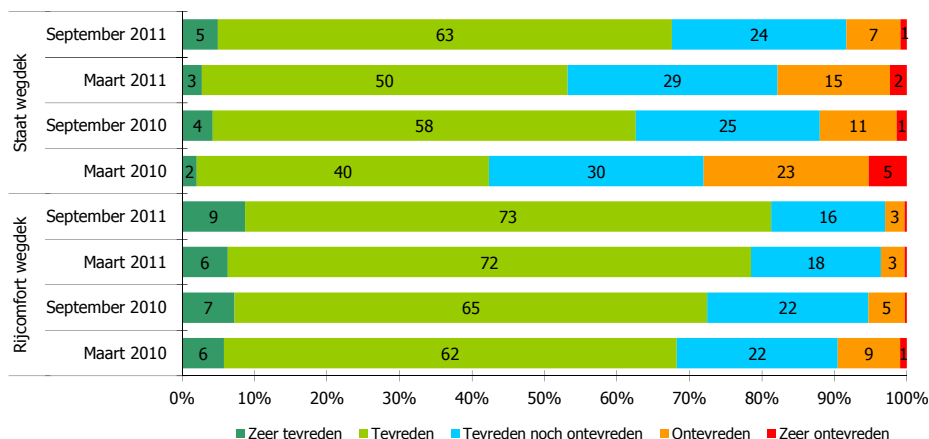
3.3 Wegdek

Figuur 12 laat de ontwikkeling van de tevredenheid van 2 aspecten zien. Ten eerste laat het de tevredenheid over de staat van het wegdek voor wat betreft de veiligheid voor het verkeer zien. Ten tweede wordt de tevredenheid over het rijcomfort dat de kwaliteit van het wegdek biedt, weergegeven.

De tevredenheid met het rijcomfort van het wegdek is wederom significant toegenomen. Van alle automobilisten is 81% (zeer) tevreden. Dit was 79% begin 2011. Een jaar ervoor was slechts 68% (zeer) tevreden over het rijcomfort. Op dit aspect heeft Rijkswaterstaat grote vooruitgang geboekt.

In de regio Noord-Brabant ligt de tevredenheid met 87% boven het landelijk gemiddelde. Noord-Nederland scoort met 74% onder het landelijk gemiddelde.

12 | Tevredenheid: staat wegdek en rijcomfort



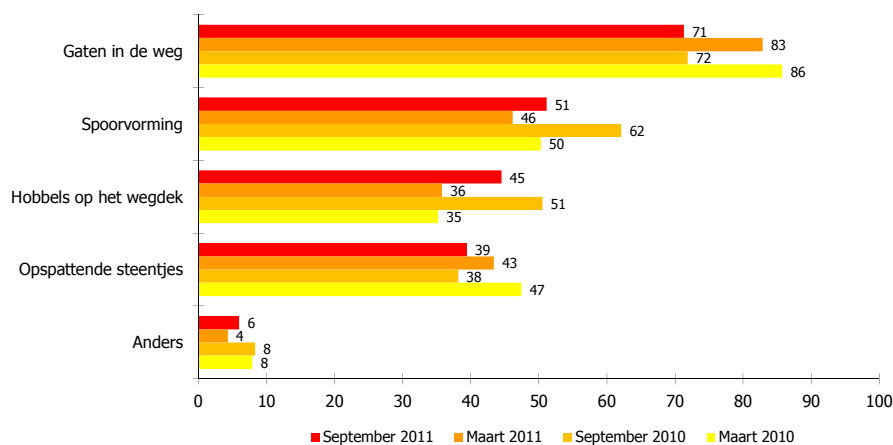
Basis: N=1.814/1.803

De tevredenheid met de staat van het wegdek is deze meting, na de daling van vorige meting, weer significant toegenomen. 68% geeft aan (zeer) tevreden te zijn. Een stuk hoger dan de 53% van afgelopen voorjaar, maar ook hoger dan de tevredenheid beide metingen in 2010. Tegelijkertijd is het aandeel automobilisten dat aangeeft (zeer) ontevreden te zijn significant gedaald, van 18% naar 8%.

De zuidelijke regio's scoren bovengemiddeld op dit aspect (Zeeland 77%, Noord-Brabant 76% en Limburg 77%). Noord-Holland en IJsselmeergebied scoren beide met 58% onder het landelijk gemiddelde.

Figuur 13 toont de redenen waarom sommige automobilisten ontevreden zijn met de staat van het wegdek.

13 | Redenen voor ontevredenheid staat wegdek



Basis: N=563

Automobilisten die niet volledig tevreden of zelfs ontevreden over de staat van het wegdek zijn, noemen nog altijd als belangrijkste reden de gaten in het wegdek (71%, dit was in de vorige meting 83%). Dit percentage ligt op een vergelijkbaar niveau als najaar 2010. Spoorvorming blijft op de tweede plaats staan met 51%. Hobbels in de weg wordt als derde genoemd (45%). Tot slot wordt opspattende steentjes wordt ook nog altijd door 39% genoemd.

4 Veiligheid wegennet

4.1 Inleiding

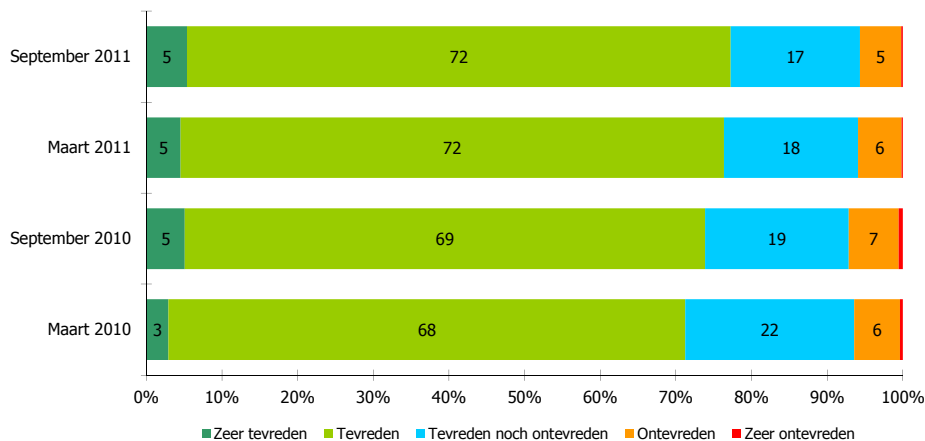
Onder *Veiligheid wegennet* vallen de volgende zes deelaspecten:

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

4.2 Verkeersveiligheid auto(snel)wegen

Ten opzichte van de vorige meting is de tevredenheid met de verkeersveiligheid op de Nederlandse auto(snel)wegen vrijwel gelijk gebleven (zie onderstaand figuur). 77% van de automobilisten is (zeer) tevreden.

14 | Tevredenheid: verkeersveiligheid auto(snel)wegen

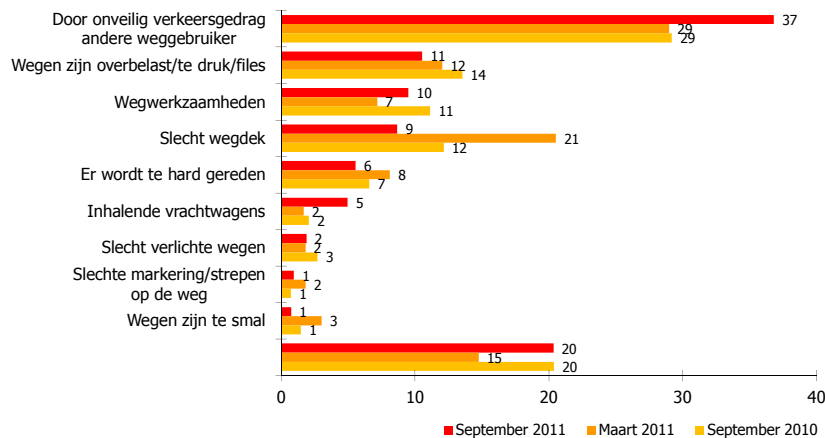


Basis: N=1.810

In de regio IJsselmeergebied (86%) zijn meer automobilisten (zeer) tevreden dan landelijk gezien. In Limburg en Utrecht zijn meer automobilisten (zeer) ontevreden (9%).

Figuur 15 toont de reden voor de ontevredenheid met de verkeersveiligheid op de Nederlandse auto(snel)wegen. Veruit het meest genoemd wordt het onveilige verkeersgedrag van andere weggebruikers. Opvallend is dat er tevens sprake is van een stijging van 29% eerder dit jaar naar 37% deze meting. Op de tweede plaats wordt de drukte op de wegen (11%). Wegwerkzaamheden staan op de derde plaats (10%). Slecht wegdek wordt aanzienlijk minder vaak genoemd. Afgelopen voorjaar werd dit nog door 21% genoemd, nu door 9%.

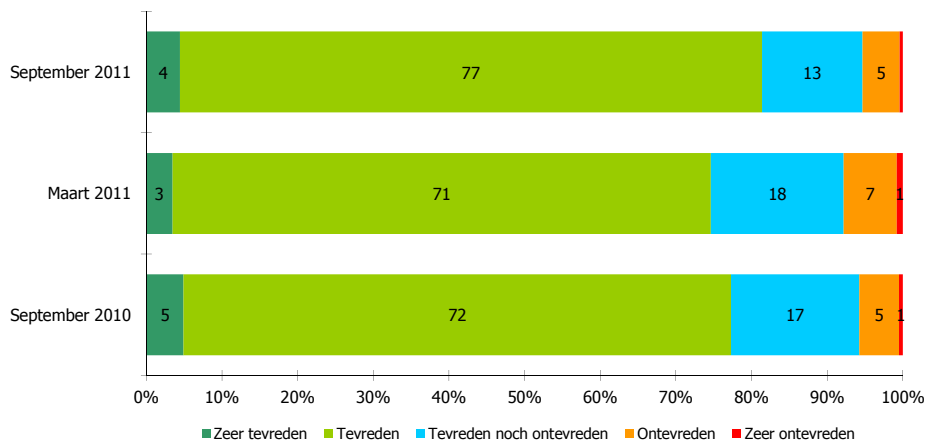
15 | Redenen voor ontevredenheid veiligheid



Basis: N=412

Figuur 16 laat de tevredenheid met de veiligheid bij afzettingen tijdens wegwerkzaamheden zien.

16 | Tevredenheid: veiligheid afzettingen



Basis: N=1.736

Ruim vier op de vijf automobilisten (81%) geeft aan (zeer) tevreden te zijn met de veiligheid bij afzettingen tijdens wegwerkzaamheden. Dit is hoger dan beide vorige metingen (74% en 77%). Het percentage (zeer) ontevreden is met 5% lager dan in de voorjaarsmeting.

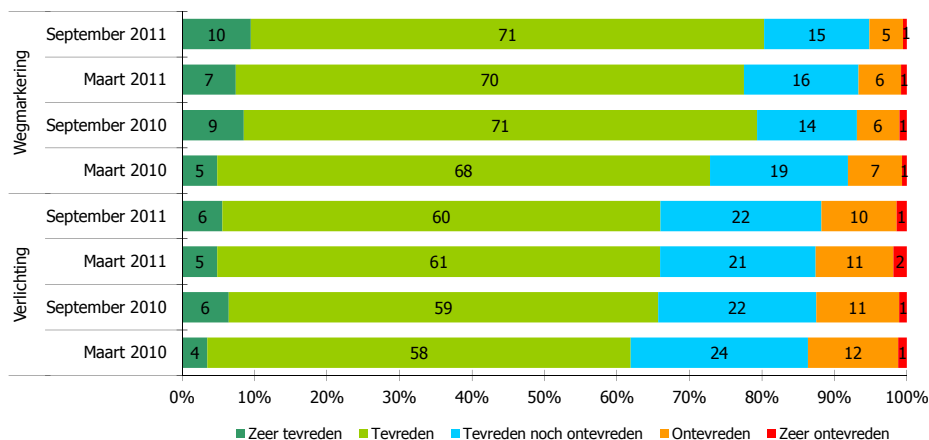
In Noord-Holland zijn minder automobilisten (zeer) tevreden over de veiligheid bij afzettingen tijdens wegwerkzaamheden (75%).

4.3 Wegmarkering en verlichting

De tevredenheid over de zichtbaarheid van de strepen en lijnen op de auto(snel)wegen is gestegen ten opzichte van de vorige meting (figuur 17). 80% van de automobilisten is (zeer) tevreden (dit was 78%). Het aandeel automobilisten dat aangeeft (zeer) ontevreden te zijn, is tegelijkertijd gedaald (van 7% naar 5%).

In de regio Utrecht zijn in vergelijking met landelijk meer automobilisten (zeer) ontevreden (10% tegen 5% landelijk). In Noord-Brabant is men juist minder vaak (zeer) ontevreden dan gemiddeld (2%).

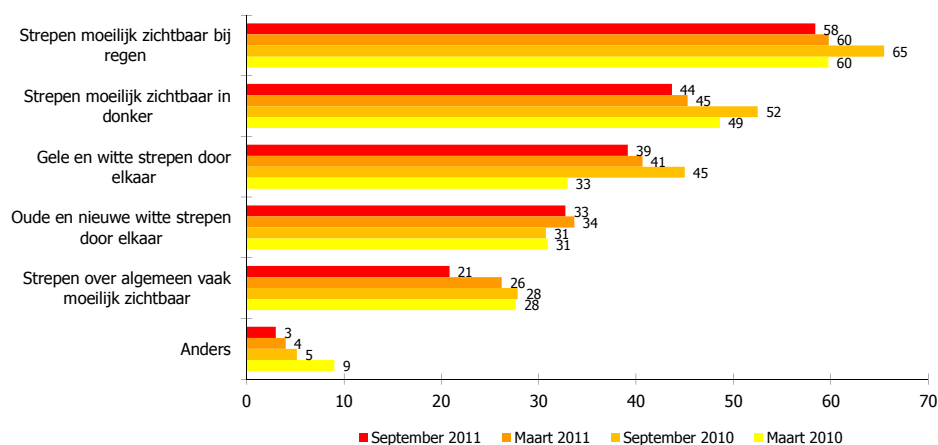
17 | Tevredenheid: wegmarkering en verlichting



Basis: N=1.822/1.778

Figuur 18 toont de redenen waarom men ontevreden of niet volledig tevreden is over de zichtbaarheid van de strepen en lijnen op de weg.

18 | Redenen voor ontevredenheid wegmarkering



Basis: N=373

De zichtbaarheid bij regen wordt, evenals in voorgaande metingen, het vaakst genoemd (58%). De moeilijke zichtbaarheid van de strepen in het donker staat op de tweede plaats met 44%. Het door elkaar lopen van witte en gele strepen wordt door 39% van de ontevreden automobilisten genoemd. Nog eens 33% noemt het door elkaar lopen van oude en nieuwe witte strepen.

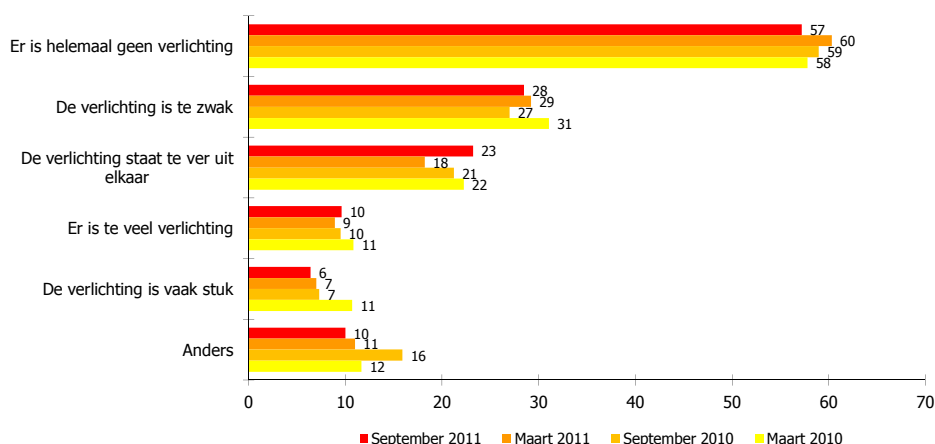
De tevredenheid met de bestaande verlichting (figuur 17) is gelijk gebleven aan de vorige meting. 66% is (zeer) tevreden en 12% is (zeer) ontevreden. Hiermee staat verlichting in de top 5 met de laagste ontevredenheid.

In de regio's Utrecht (73%) en Zuid-Holland (76%) zijn meer weggebruikers tevreden dan in de rest van het land. In Limburg is de tevredenheid lager dan landelijk gezien (52%). Maar liefst een kwart van de automobilisten in Limburg is (zeer) ontevreden over de verlichting.

Vrouwen hebben meer problemen met de verlichting dan mannen. 61% van de vrouwen is (zeer) tevreden, tegen 70% van de mannen. Hoger opgeleiden zijn bovengemiddeld tevreden met de verlichting (71%). Dit geldt ook voor automobilisten die veel gebruik maken van de auto(snel)wegen. Zo is 70% van de automobilisten die meer dan 20.000 kilometer per jaar rijdt (zeer) tevreden met de verlichting. Rijdt men minder dan 10.000 kilometer, dan is men in 62% van de gevallen (zeer) tevreden. Van de automobilisten die aangeven minder dan eens per maand gebruik te maken van de auto(snel)wegen is slechts 58% tevreden over de verlichting. Tot slot blijkt minder dan de helft (49%) van de automobilisten die helemaal niet bekend zijn met Rijkswaterstaat tevreden te zijn met de verlichting.

Grootste probleem dat weggebruikers hebben als het gaat om de verlichting is dat er helemaal geen verlichting is (figuur 19). 57% noemt dit als reden van hun ontevredenheid. 28% geeft aan dat de verlichting te zwak is en 23% geeft aan dat de verlichting te ver uit elkaar staat.

19 | Redenen voor ontevredenheid verlichting

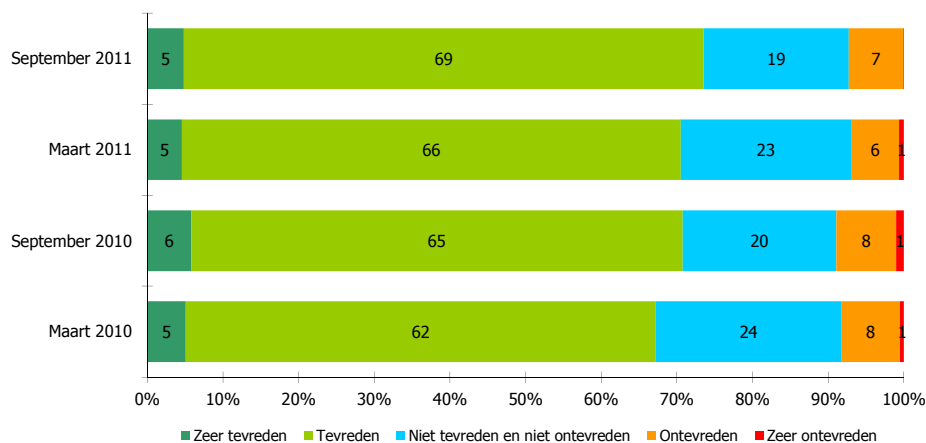


Basis: N=615

4.4 Ruimte bij pech

Figuur 20 toont dat 74% van de weggebruikers aangeeft (zeer) tevreden te zijn over de mogelijkheden die men heeft om de auto bij pech op een veilige plaats neer te zetten (bijvoorbeeld een pechhaven of vluchtstrook). Dit is een stijging ten opzichte van de voorjaarsmeting (71%). In Noord-Brabant zijn minder automobilisten (zeer) ontevreden dan landelijk (3% versus 7%).

20 | Tevredenheid: ruimte bij pech

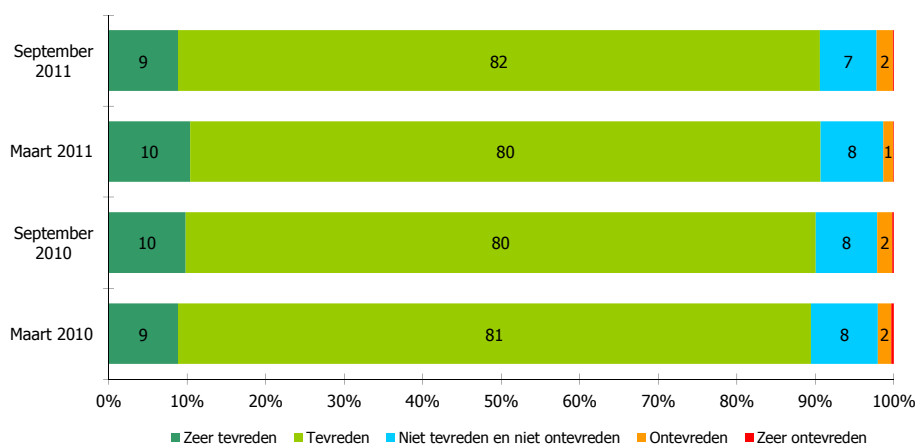


Basis: N=1.581

4.5 Breedte rijstroken

Figuur 21 laat de tevredenheid over de breedte van de rijstroken op de auto(snel)wegen zien.

21 | Tevredenheid: breedte rijstroken

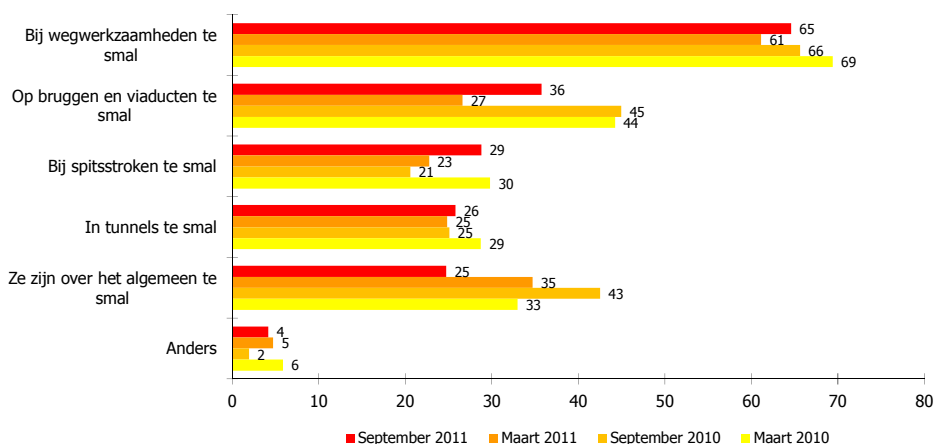


Basis: N=1.806

Evenals vorige meting geeft 91% aan (zeer) tevreden te zijn met de breedte van de rijstroken. Hiermee staat dit aspect derde in de top 5 met aspecten met de hoogste tevredenheid. Alleen in de regio Zeeland zijn nog meer automobilisten tevreden (95%). Er zijn drie groepen weggebruikers die iets minder tevreden zijn, te weten leaserijders (83% (zeer) tevreden), automobilisten die meer dan 20.000 kilometer per jaar rijden (87%) en automobilisten die zeer bekend zijn met Rijkswaterstaat (83%).

Ongeveer tweederde (65%) van de automobilisten die niet (helemaal) tevreden zijn over de breedte van de rijstroken, vindt ze te smal bij werkzaamheden (zie figuur hieronder). Op de tweede plaats geeft 36% aan dat de rijstroken op bruggen en viaducten te smal zijn. Op de derde en vierde plaats noemt men te smalle spitsstroken (29%) en te smalle tunnels (26%). Vond twee metingen geleden nog 43% van de automobilisten die niet (helemaal) tevreden waren de rijstroken in het algemeen te smal, nu is dat nog maar 25%.

22 | Redenen voor ontevredenheid breedte rijstroken



Basis: N=163

5 Doorstroming

5.1 Inleiding

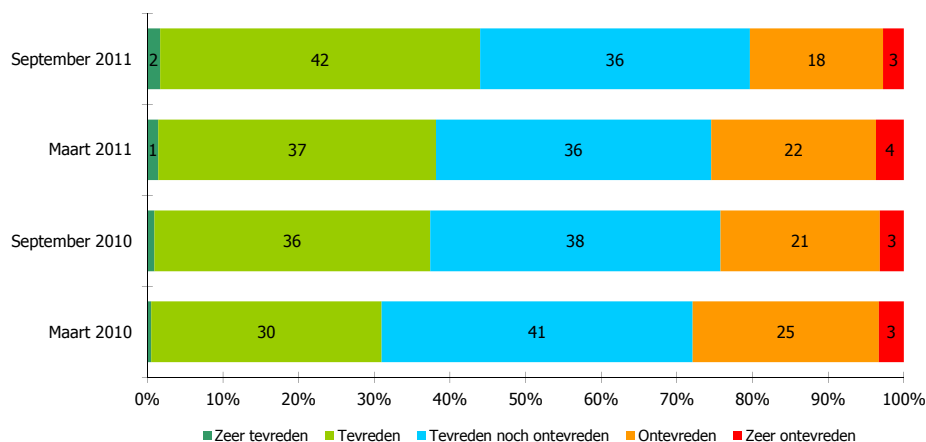
Als het gaat om de *Doorstroming* wordt gekeken naar de tevredenheid op een vijftal deelaspecten:

- Doorstroming op de auto(snel)wegen;
- 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 Doorstroming autosnelwegen

Uit onderstaande figuur blijkt dat 44% (zeer) tevreden is over de doorstroming bij het rijden op de Nederlandse auto(snel)wegen. Dit is een significante stijging ten opzichte van de vorige meting (38%). Het aantal automobilisten dat (zeer) ontevreden is, is daarnaast significant gedaald van 25% naar 20%.

23 | Tevredenheid: doorstroming op auto(snel)wegen



Basis: N=1.806

De tevredenheid op dit aspect loopt tussen de verschillende regio's nogal uiteen. In Noord-Nederland (67%), Zeeland (66%) en Noord-Brabant (51%) ligt het aandeel (zeer) tevreden boven het landelijk gemiddelde. Bij Noord-Nederland is het aandeel (zeer) ontevreden tegelijkertijd ook lager (9%). De regio's Utrecht, Noord-Holland en Zuid-Holland scoren lager dan het gemiddelde. Het aandeel (zeer) tevreden is in deze regio respectievelijk 36%, 33% en 34%. In Utrecht en Zuid-Holland zijn ook de percentages (zeer) ontevreden hoger dan gemiddeld (26% en 29%).

De volgende groepen zijn positiever gestemd dan gemiddeld:

- 65-plussers (50% (zeer) tevreden en 13% (zeer) ontevreden);
- Laag opgeleiden (50% (zeer) tevreden en 14% (zeer) ontevreden);
- Automobilisten die tot 10.000 kilometer per jaar rijden (49% (zeer) tevreden en 14% (zeer) ontevreden);
- Automobilisten die, enkele keren per maand (51% (zeer) tevreden en 11% (zeer) ontevreden) of minder dan eens per maand op de auto(snel)wegen rijden (12% (zeer) ontevreden);
- Privé rijders (16% (zeer) ontevreden);
- Respondenten die helemaal niet bekend zijn met Rijkswaterstaat (16% (zeer) ontevreden).

Deze groepen automobilisten zijn juist negatiever gestemd over de doorstroming:

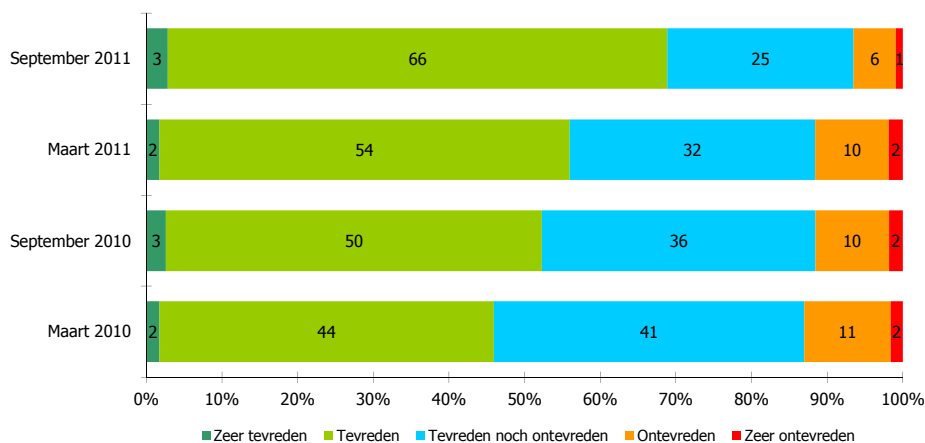
- Hoog opgeleiden (37% (zeer) tevreden en 27% (zeer) ontevreden);
- Automobilisten die meer dan 20.000 kilometer per jaar rijden (29% (zeer) tevreden);
- Dagelijkse rijders (39% (zeer) tevreden en 31% (zeer) ontevreden);
- Lease-auto rijders (21% (zeer) tevreden en 41% (zeer) ontevreden);
- Hoofdzakelijk woon-werk (27% (zeer) ontevreden);

5.3 Doorstroommaatregelen

Figuur 24 laat zien dat 69% van de automobilisten (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 vorige meting (56%). De stijgende lijn die vorige metingen is ingezet, lijkt zich dus voort te zetten. Het aandeel (zeer) ontevreden is daarbij significant gedaald ten opzichte van de vorige meting (6% versus 12%).

Drie regio's wijken in positieve zin af van het landelijk beeld. Regio IJsselmeergebied en Zeeland scoren met respectievelijk 84% en 77% (zeer) tevreden boven het gemiddelde en in Noord-Brabant is men minder vaak (zeer) ontevreden (3%).

24 | Tevredenheid: doorstroommaatregelen

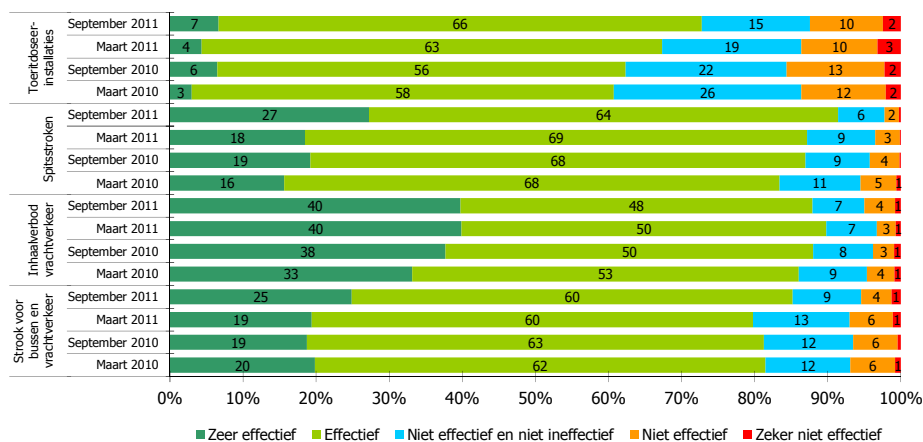


Basis: N=1.711

Gevraagd werd vervolgens in welke mate automobilisten een viertal maatregelen ter bevordering van het doorrijden op de auto(snel)weg als effectief beoordeelt. Deze vraag werd alleen voorgelegd aan automobilisten die met de betreffende maatregel in aanraking zijn gekomen. De resultaten worden weergegeven in figuur 25.

Vorige meting werd het inhaalverbod voor het vrachtverkeer door de meeste automobilisten als (zeer) effectief beoordeeld. Dit keer zijn dit de spitsstroken met 91%. Het inhaalverbod staat nu op de tweede plaats. 85% vindt de doelgroepenstrook (zeer) effectief. De toeritdoseerinstallaties worden opnieuw het minst effectief gevonden (73%). Deze laatste twee percentages zijn echter wel significant hoger dan de vorige meting.

25 | Effectiviteit individuele doorstroommaatregelen

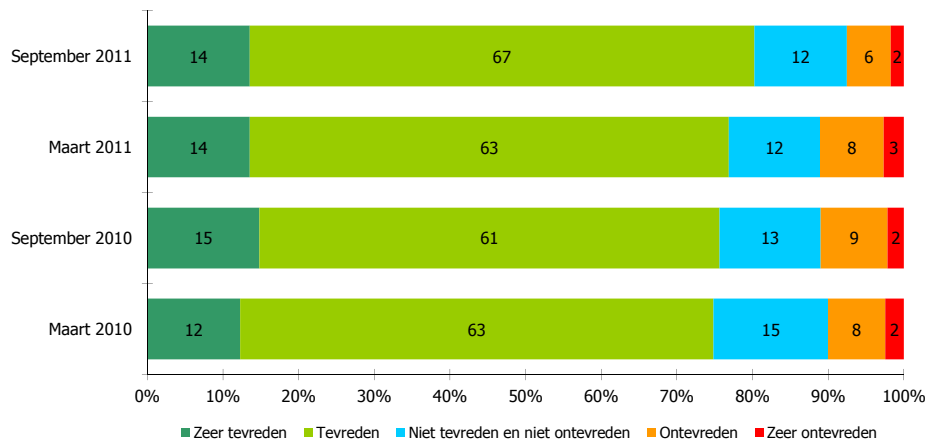


Basis: N=769/1.269/1.256/777

5.4 Matrixborden

Op diverse filegevoelige locaties hangen in Nederland matrixborden boven de weg die een maximumsnelheid kunnen aangeven. In figuur 26 wordt weergegeven in welke mate de automobilisten tevreden zijn over deze matrixborden. 80% geeft aan (zeer) tevreden te zijn. Dit is significant hoger dan het aandeel automobilisten van de vorige meting. Ook het aandeel (zeer) ontevreden is significant hoger ten opzichte van het voorjaar van 2011 (11% versus 8%).

26 | Tevredenheid: matrixborden



Basis: N=1.792

Er werden geen regionale verschillen waargenomen.

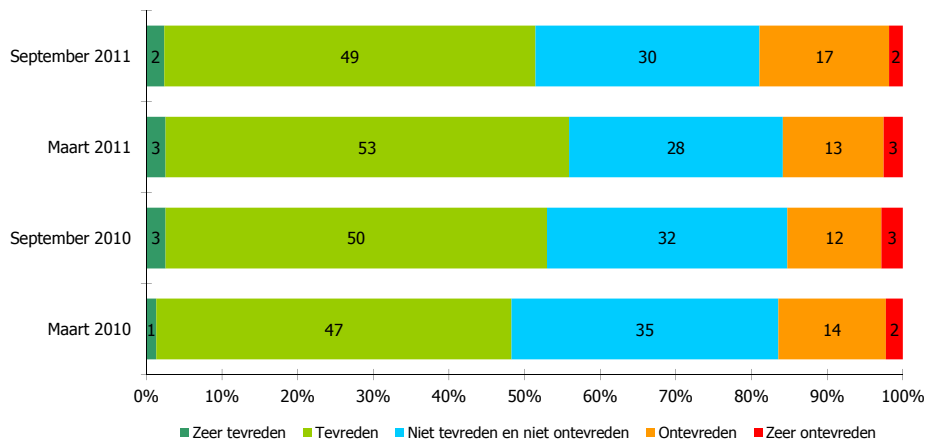
Gevraagd naar de redenen van de ontevredenheid met betrekking tot de matrixborden (open vraag) geeft 23% aan dat de borden te snel aan gaan of dat het zelfs overbodig is dat ze aan staan (omdat er bijvoorbeeld helemaal geen file staat). 22% geeft als antwoord dat de aangegeven snelheid niet goed is. 16% zegt dat de informatie op de borden niet klopt of dat er helemaal niks op staat. 14% geeft zelfs aan dat de borden juist voor files zorgen en nogmaals 14% zegt dat niemand zich aan de informatie op de borden houdt.

5.5 Snelheid beschikbaarheid weg na incident

Een ander deelaspect dat samenhangt met de doorstroming is de snelheid waarmee de rijbanen weer beschikbaar zijn na een incident (figuur 27). 51% van de automobilisten is (zeer) tevreden over de snelheid waarmee de rijbanen na een incident weer beschikbaar zijn. Dit is significant lager dan de 56% in de vorige meting. Het aandeel dat aangeeft (zeer) ontevreden te zijn, is 19% en daarmee significant hoger ten opzichte van dit voorjaar (16%).

In Noord-Nederland en Zeeland zijn de automobilisten positiever gestemd over dit aspect vergeleken met de rest van Nederland. Slechts 9% van de automobilisten in Noord-Nederland is (zeer) ontevreden. In Zeeland is 60% (zeer) tevreden.

27 | Tevredenheid: beschikbaarheid rijbanen na incident



Basis: N=1.506

Laag opgeleiden zijn vaker (zeer) tevreden (62%) en minder vaak (zeer) ontevreden (13%). Automobilisten die eens per week of enkele keren per maand gebruik maken van de auto(snel)wegen zijn ook positiever (respectievelijk 62% (zeer) tevreden en 15% (zeer) ontevreden).

De overige waargenomen verschillen wijken in negatieve zin af van het gemiddelde:

- Hoog opgeleiden (45% (zeer) tevreden en 23% (zeer) ontevreden);
- Automobilisten die jaarlijks meer dan 20.000 kilometer rijden (24% (zeer) ontevreden);
- Dagelijkse weggebruikers (24% (zeer) ontevreden) en automobilisten die minder dan eens per maand gebruik maken van de auto(snel)wegen (40% (zeer) tevreden);
- Bestuurders van een lease-auto (37% (zeer) tevreden en 33% (zeer) ontevreden);
- Woon-werk rijders (23% (zeer) ontevreden);
- Respondenten die gebeld hebben met de landelijke infolijn (38% (zeer) ontevreden);
- Respondenten die helemaal niet bekend zijn met Rijkswaterstaat (32% (zeer) ontevreden).

6 Werkzaamheden

6.1 Inleiding

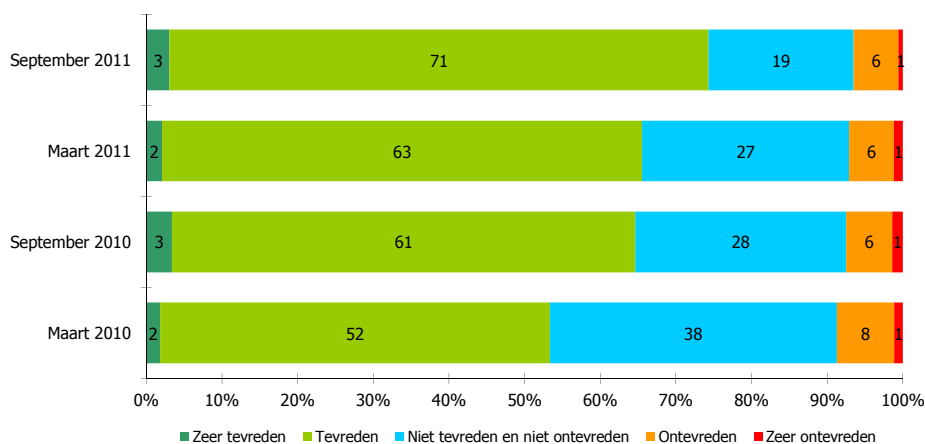
Onder *Werkzaamheden* vallen de volgende deelaspecten, welke achtereenvolgens in dit hoofdstuk worden besproken:

- 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 automobilisten werd gevraagd in welke mate zij tevreden zijn over de manier waarop deze hinder wordt beperkt (figuur 28). Bijna driekwart (74%) geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de mate waarin de hinder wordt beperkt. Dit aandeel is significant hoger dan de vorige meting (66%). Zo'n 7% geeft aan hierover (zeer) ontevreden te zijn. Dit is gelijk aan de vorige meting.

28 | Tevredenheid: beperking hinder

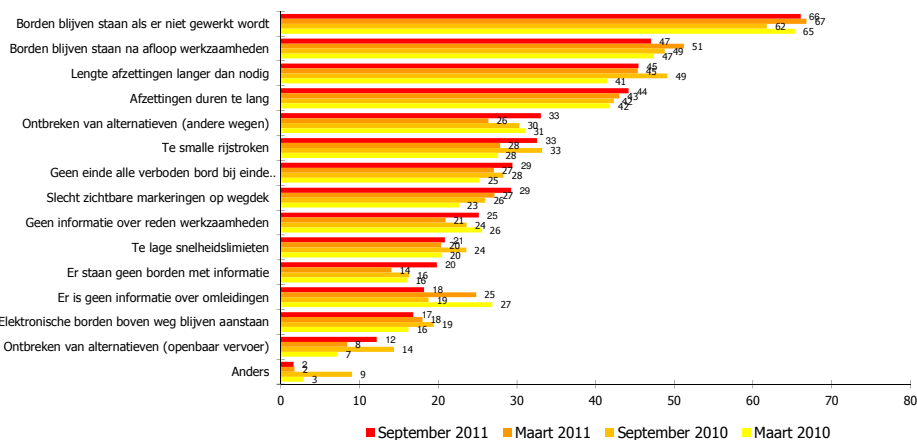


Basis: N=1.680

Er zijn twee regionale verschillen. Noord-Holland scoort met 67% (zeer) tevreden op dit aspect onder het landelijk gemiddelde. In Zeeland zijn juist meer mensen (zeer) tevreden (82%).

In figuur 29 worden de redenen weergegeven waarom men niet (helemaal) tevreden is over de beperking van de hinder bij wegwerkzaamheden. Bovenaan de lijst staat, evenals vorige metingen, het blijven staan van borden als er niet gewerkt wordt (66%, was in vorige meting 67%). Ook het blijven staan van borden na afloop van werkzaamheden scoort hoog; dit wordt door iets minder dan de helft (47%) van de automobilisten die aangaven niet helemaal tevreden te zijn met het beperken van de hinder genoemd. De top vijf wordt achtereenvolgens gecombineerd door "lengte afzettingen langer dan nodig" (45%), "afzettingen duren te lang" (44%) en "ontbreken van alternatieven" (33%).

29 | Redenen voor ontevredenheid beperking hinder



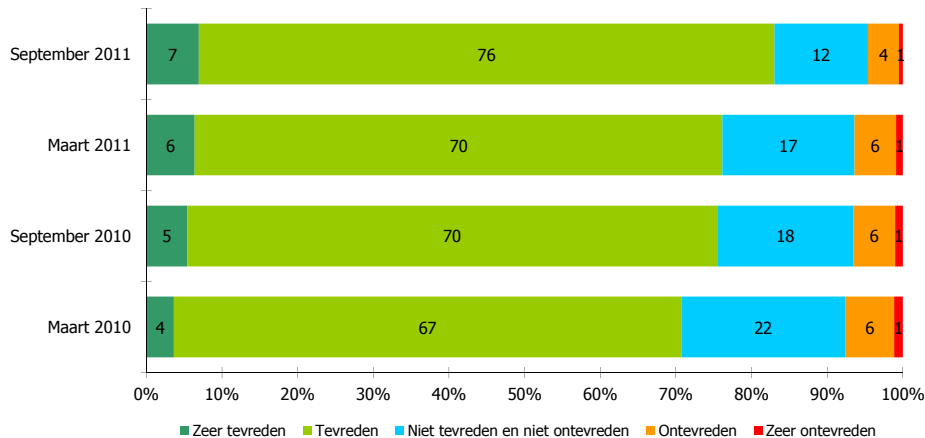
Basis: N=423

6.3 Informatie over werkzaamheden, omleidingsroutes en tijdstip

Figuur 30 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. De tevredenheid over de informatie over de werkzaamheden is ten opzichte van de vorige meting significant gestegen; 83% van de automobilisten geeft aan (zeer) tevreden te zijn versus 76% vorige meting.

De automobilisten in Zuid-Holland zijn negatiever over de informatie langs de weg over werkzaamheden dan de gemiddelde Nederlander. 76% is (zeer) tevreden en 9% is (zeer) ontevreden.

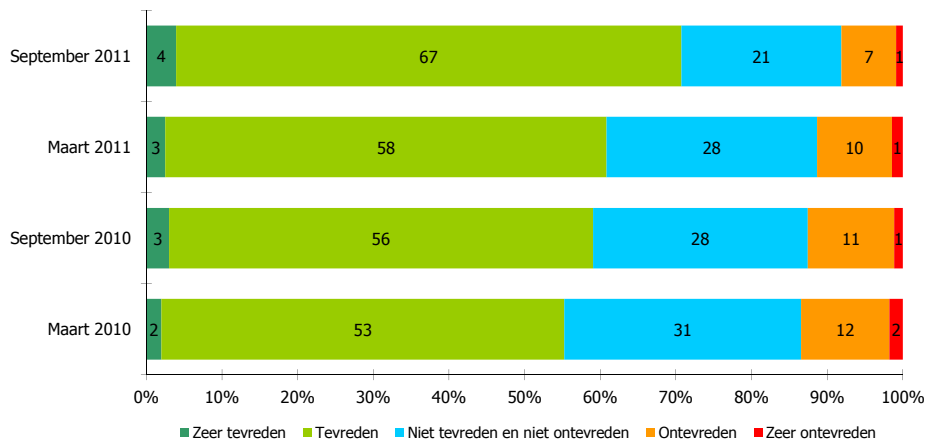
30 | Tevredenheid: informatie over werkzaamheden



Basis: N=1.766

Gevraagd naar hoe tevreden men is over de informatie die langs de weg wordt gegeven over omleidingsroutes bij werkzaamheden aan die betreffende weg, geeft 71% aan (zeer) tevreden te zijn (figuur 31). Dit is een forse stijging ten opzichte van de 61% gemeten in het voorjaar. Daarnaast zijn er significant minder automobilisten (zeer) ontevreden (8% versus 11%).

31 | Tevredenheid: informatie over omleidingen

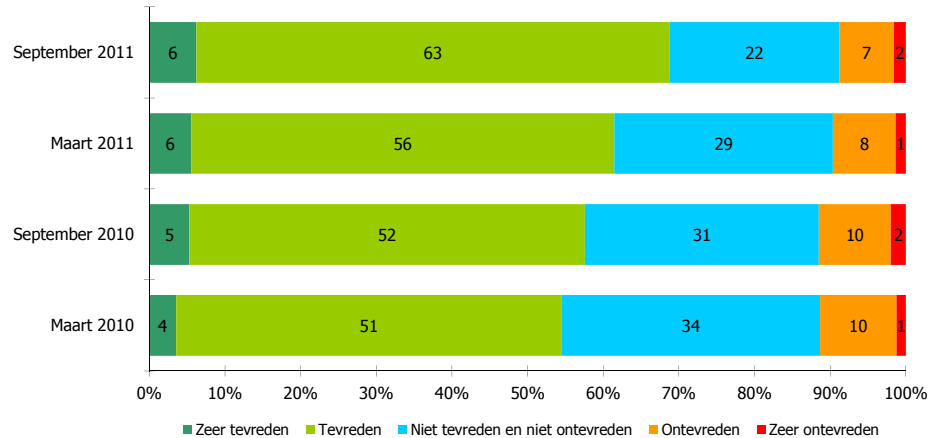


Basis: N=1.733

De automobilisten in Noord-Holland zijn negatiever over dit aspect (63% (zeer) tevreden) en de automobilisten in Zeeland zijn positiever (82% (zeer) tevreden).

Figuur 32 laat zien in welke mate de automobilisten tevreden zijn over het tijdstip van de dag en het moment in de week waarop werkzaamheden aan de auto(snel)weg worden uitgevoerd. 69% blijkt (zeer) tevreden te zijn over het tijdstip van de werkzaamheden. Dit is een stijging ten opzichte van de meting afgelopen voorjaar.

32 | Tevredenheid: tijdstip werkzaamheden

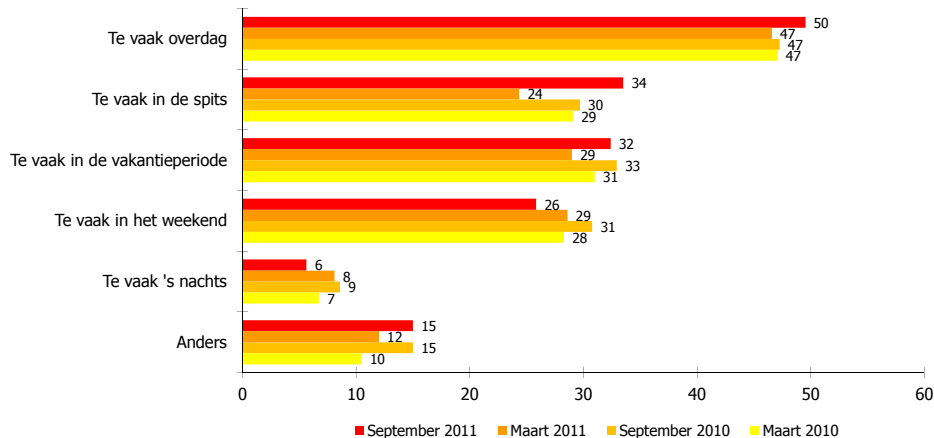


Basis: N=1.693

In de regio Zeeland zijn automobilisten vaker (zeer) tevreden met het tijdstip van de werkzaamheden dan in de rest van het land (78%). In Noord-Holland en Limburg zijn meer automobilisten (zeer) ontevreden (respectievelijk 15% en 14%).

Indien men aangeeft niet (helemaal) tevreden te zijn met het tijdstip van de werkzaamheden, dan komt dit volgens de helft van de automobilisten doordat de werkzaamheden te vaak overdag plaatsvinden (figuur 33). Als tweede reden wordt aangegeven dat de werkzaamheden te vaak in de spits plaatsvinden (34%). Vorige meting stond deze reden nog op de vierde plaats. Daarnaast geeft 32% aan dat de werkzaamheden te vaak in de vakantieperiode plaatsvinden. Iets meer dan een kwart (26%) geeft aan dat deze te vaak in het weekend plaatsvinden. Te vaak 's nachts wordt door 6% van de automobilisten genoemd.

33 | Redenen voor ontevredenheid tijdstip werkzaamheden

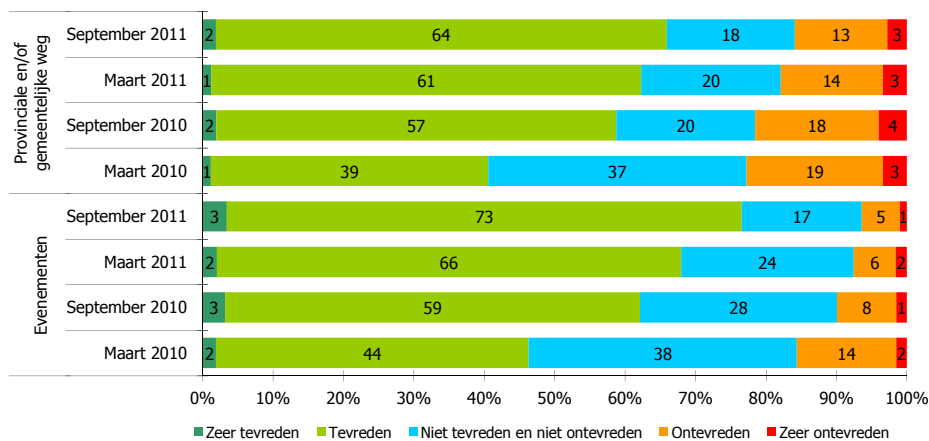


Basis: N=502

6.4 Afstemming werkzaamheden

Figuur 34 laat zien in welke mate automobilisten tevreden zijn over de afstemming van de werkzaamheden op de snelweg met de werkzaamheden op provinciale of gemeentelijke wegen en evenementen.

34 | Tevredenheid: afstemming werkzaamheden snelwegen



Basis: N=1.550/1.275

Allereerst de afstemming met de werkzaamheden op provinciale of gemeentelijke wegen. Tweederde (66%) van de automobilisten geeft aan (zeer) tevreden te zijn. De stijgende lijn zet dus verder door. Het aandeel (zeer) ontevreden automobilisten is gedaald ten opzichte van vorige meting (16% versus 18%).

Er blijken op dit vlak 2 regio's te zijn die positiever zijn dan de rest van Nederland. Driekwart (76%) automobilisten in IJsselmeergebied en Zeeland zijn (zeer) tevreden.

Bij de vraag in welke mate men tevreden is over de afstemming van werkzaamheden in relatie tot evenementen zijn er, net als vorige metingen, veel respondenten die 'Weet niet/geen mening' antwoorden, maar liefst 30%. Van de weggebruikers die wel antwoord hebben gegeven, zegt 77% hierover (zeer) tevreden te zijn. Dit betekent een verdere stijging in de tevredenheid ten opzichte van de vorige metingen.

Er werden geen regionale verschillen waargenomen.

7 Verkeersinformatie

7.1 Inleiding

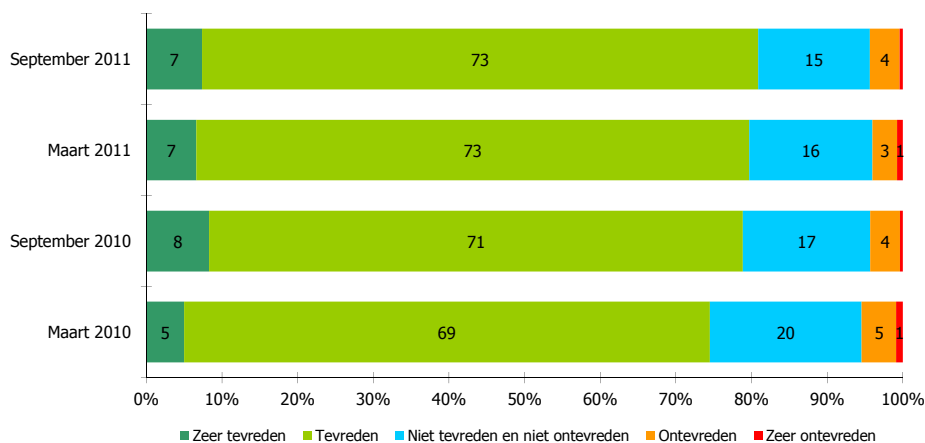
De tevredenheid over de *Verkeersinformatie* wordt onderverdeeld in de tevredenheid over de volgende onderdelen:

- 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 35 wordt weergegeven in welke mate de automobilisten tevreden zijn over de actuele verkeersinformatie die men gebruikt voordat men de auto(snel)weg op gaat (zoals teletekst en internet). 14% van de automobilisten geeft aan hiervan geen gebruik te maken. Vier op de vijf automobilisten (81%) die wel gebruik maken van informatie voorafgaand aan de rit, is hierover (zeer) tevreden. Hiermee is de tevredenheid gelijk aan vorige meting maar hoger dan precies een jaar geleden. 4% is (zeer) ontevreden, hetgeen gelijk is aan de vorige twee metingen.

35 | Tevredenheid: informatie voorafgaand aan de rit



Basis: N=1.453

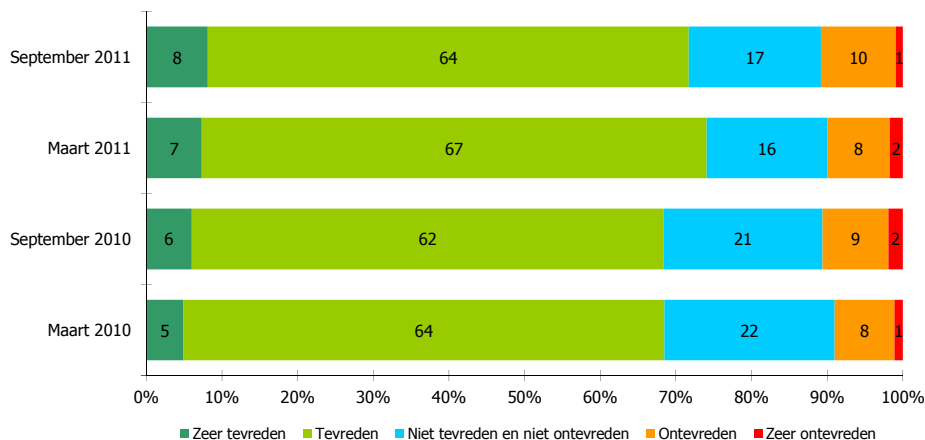
In Limburg maakt men minder gebruik van actuele verkeersinformatie voorafgaand aan de rit dan in de rest van het land. In Utrecht maakt men hier juist vaker gebruik van. Daarnaast is men in Noord-Holland vaker (zeer) ontevreden (8%).

7.3 Informatie tijdens de rit

Aan de automobilisten 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. 7% van de automobilisten geeft aan geen gebruik te maken van deze informatie. Van de rijders die wel informatie tijdens de rit gebruiken, blijkt 72% hierover (zeer) tevreden te zijn (figuur 36). Dit is geen significant verschil ten opzichte van de vorige meting. 11% geeft aan (zeer) ontevreden te zijn. Dit is gelijk aan de vorige twee metingen.

In Utrecht maakt men meer gebruik van actuele verkeersinformatie voorafgaand aan de rit dan in de rest van het land. Daarnaast is men in IJsselmeergebied vaker (zeer) tevreden (82%) over de actuele verkeersinformatie tijdens de rit.

36 | Tevredenheid: informatie tijdens de rit



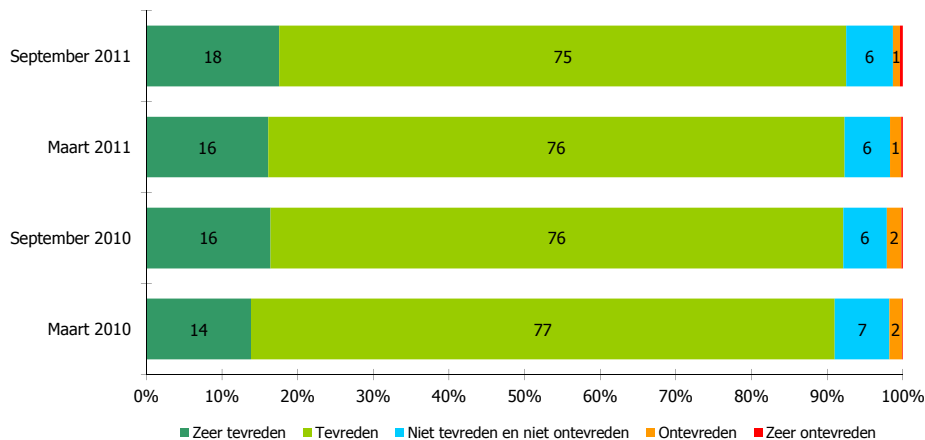
Basis: N=1.607

7.4 Borden boven en langs de weg

Figuur 37 op de volgende pagina toont de tevredenheid over de blauwe verkeersborden (met plaatsnamen) langs en boven de auto(snel)wegen. Het aandeel (zeer) tevreden is met 93% gelijk gebleven aan vorige meting. Er zijn verschillen tussen de regio's te zien.

Automobilisten die als hoofddoel woon-werk hebben, zijn vaker (zeer) ontevreden over de blauwe verkeersborden (3%). Ook de respondenten die zeer bekend of juist helemaal niet bekend zijn met Rijkswaterstaat zijn minder tevreden (respectievelijk 86% en 87% (zeer) tevreden). Daarentegen zijn respondenten die redelijk bekend zijn met Rijkswaterstaat juist vaker (zeer) tevreden (94%).

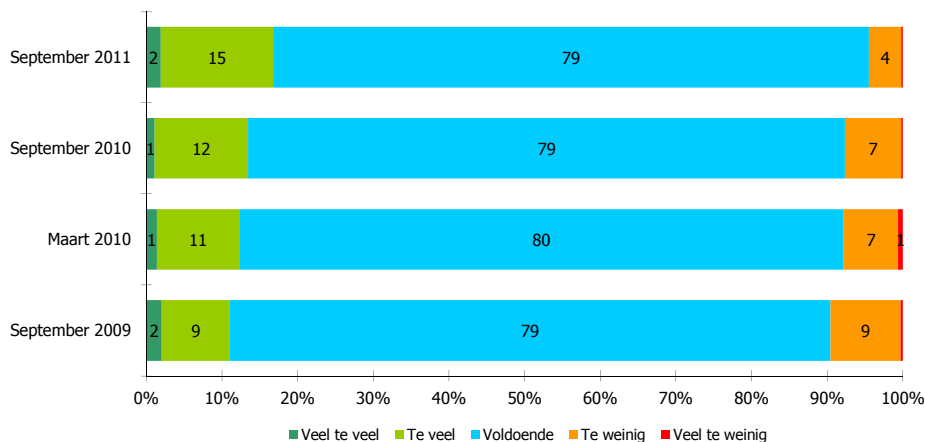
37 | Tevredenheid: blauwe bewegwijzeringborden



Basis: N=1.794

Figuur 38 laat zien wat men vindt van de hoeveelheid informatie die aangeboden wordt op de borden langs de weg. Deze vraag is in de huidige meting opnieuw toegevoegd aan de vragenlijst nadat die in het voorjaar verwijderd was. 79% van de automobilisten geeft aan dat dit voldoende is. Dit is onveranderd ten opzichte van de laatste meting. 4% van de weggebruikers geeft aan dat er (veel) te weinig op de borden staat. Dit is significant lager dan een jaar geleden. Het aandeel dat aangeeft dat er (veel) te veel informatie op de borden staat is met 17% juist significant hoger geworden.

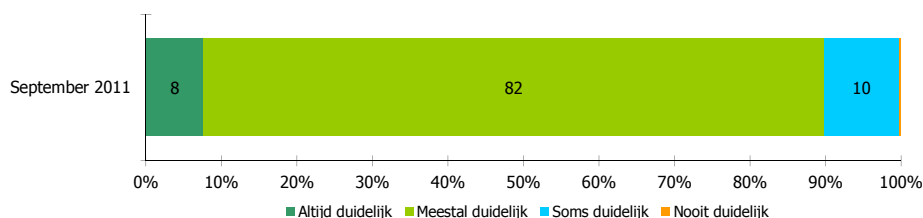
38 | Hoeveelheid informatie op borden



Basis: N=1.795

Deze meting is er ook gevraagd naar wat men vindt van de duidelijkheid van de informatie op de borden (figuur 39). Het overgrote deel van de automobilisten (82%) vindt de informatie meestal duidelijk. 8% vindt de informatie altijd duidelijk en 10% soms. Niemand vindt de informatie die op de borden wordt aangeboden nooit duidelijk.

39 | Duidelijkheid informatie op borden



Basis: N=1.804

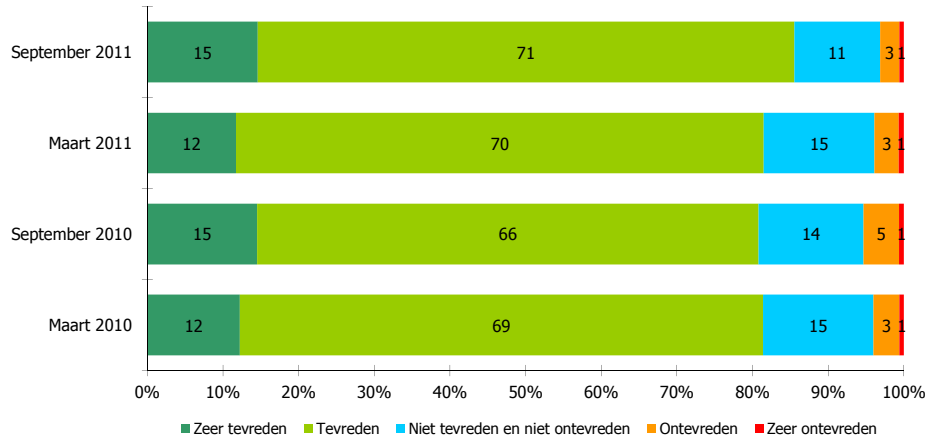
Gevraagd naar de tevredenheid over de informatie op de elektronische informatiepanelen boven de weg (DRIP's), geeft 86% aan hierover (zeer) tevreden te zijn (figuur 40). Dit is significant hoger dan de vorige drie metingen. Noord-Nederland is positiever dan gemiddeld met 92% (zeer) tevreden. Utrecht scoort slechter dan landelijk met 78% van de automobilisten die aangeven (zeer) tevreden te zijn en 6% die aangeven (zeer) ontevreden te zijn.

Laag opgeleiden en automobilisten die enkele keren per maand gebruik maken van de auto(snel)wegen zijn vaker (zeer) tevreden over de informatie op de DRIP's (respectievelijk 92% en 90%). De laatste groep is ook minder vaak (zeer) ontevreden (1%).

Groepen die daarentegen negatiever over de informatie op DRIP's zijn, zijn:

- Gemiddeld opgeleiden (82% (zeer) tevreden);
- Automobilisten die meer dan 20.000 kilometer per jaar rijden (82% (zeer) tevreden);
- Automobilisten die minder dan eens per maand op de weg rijden (7% (zeer) ontevreden);
- Respondenten die gebeld hebben met de landelijke infolijn (74% (zeer) tevreden).

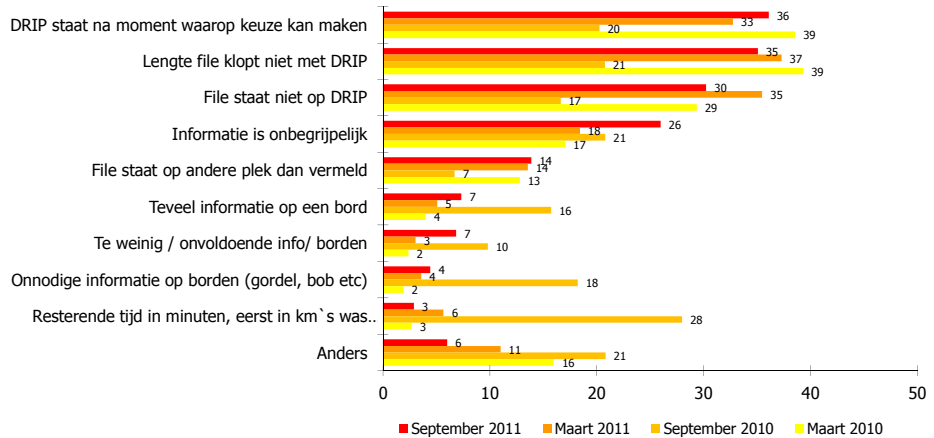
40 | Tevredenheid: DRIP's



Basis: N=1.772

De redenen waarom men ontevreden of niet volledig tevreden is over de informatie op de elektronische informatiepanelen, lopen nogal uiteen. Als belangrijkste reden komt deze meting naar voren dat de DRIP hangt na het moment waarop men nog een keuze kan maken (36%). Op de tweede plaats wordt door 35% genoemd dat de lengte van de file niet klopt met de gegeven informatie. Ten derde geeft 30% aan dat men het vervelend vindt dat de file niet altijd op de DRIP wordt vermeld.

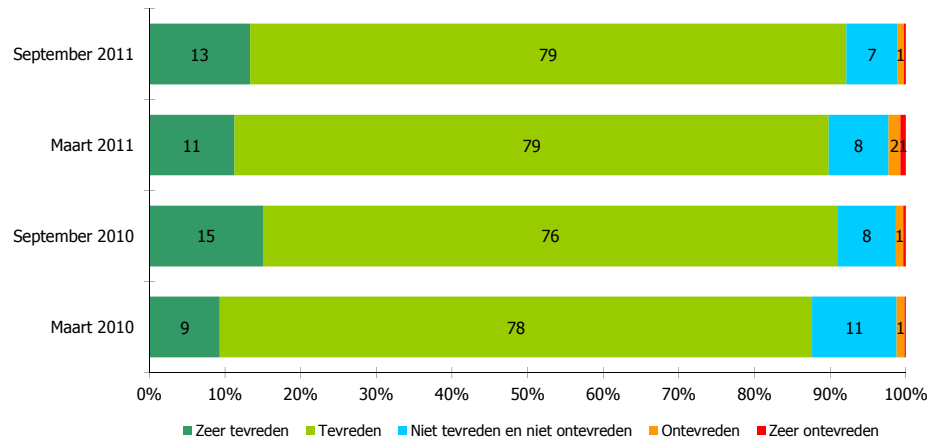
41 | Redenen voor ontevredenheid DRIP's



Basis: N=248

In welke mate de automobilisten tevreden zijn over de informatie die men ziet op tekstkarren, wordt weergegeven in figuur 42.

42 | Tevredenheid: tekstkarren



Basis: N=1.744

Slechts 2% van de automobilisten geeft aan nog nooit een tekstkar te hebben gezien. Van de mensen die wel eens een tekstkar hebben gezien, geeft 92% aan (zeer) tevreden te zijn over de informatie op de tekstkarren. Dit is significant hoger dan vorige meting (90%). Daarnaast is het aandeel (zeer) ontevreden significant lager (1% versus 2%). In Zuid-Holland zijn minder automobilisten (zeer) tevreden (88%).

Vrouwen zijn vaker (zeer) tevreden over de informatie op tekstkarren dan gemiddeld (94%). Dit geldt ook voor 65-plussers met 97%. Twee andere groepen die vaker tevreden zijn, zijn de automobilisten die minder dan 10.000 kilometer per jaar rijden (94%) en die slechts enkele keren per maand gebruik maken van de auto(snel)wegen (96%).

Groepen die juist minder vaak tevreden of vaker ontevreden zijn:

- 18-29 jarigen (87% (zeer) tevreden);
- Dagelijkse weggebruikers (87% (zeer) tevreden);
- Automobilisten die meer dan 20.000 kilometer per jaar rijden (88% (zeer) tevreden en 3% (zeer) ontevreden);
- Bestuurders van een (zakelijke) lease-auto (84% (zeer) tevreden);
- Hoofdzakelijk zakelijke rijders (4% (zeer) ontevreden);
- Respondenten die de Landelijke Informatielijn hebben gebeld (82% (zeer) tevreden).

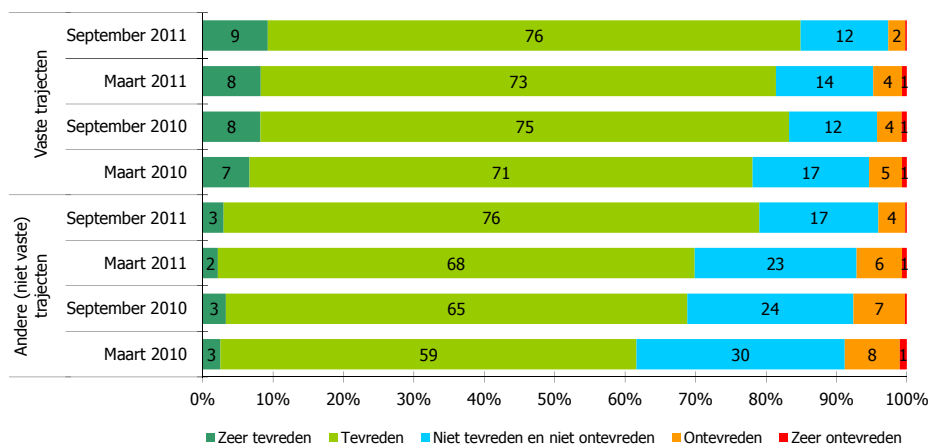
7.5 Betrouwbaarheid inschatten reistijden

Figuur 46 laat zien in welke mate men tevreden is over het inschatten van de reistijd op vaste trajecten (bijvoorbeeld woon-werkverkeer) en op andere trajecten.

85% van de automobilisten is (zeer) tevreden over de mate waarin zij de reistijd op vaste trajecten vooraf kunnen inschatten. Dit is significant hoger dan de voorgaande meting. 3% is (zeer) ontevreden. Dit is significant lager dan de 5% van vorige keer. De regio's Noord-Nederland (92%), Zeeland (92%) en Noord-Brabant (90%) scoren boven het landelijk gemiddelde. In Noord-Holland en Utrecht ligt dit aandeel met respectievelijk 76% en 78% beneden het landelijk gemiddelde.

Laag opgeleiden zijn positiever dan gemiddeld over het inschatten van de reistijd op vaste trajecten (90% (zeer) tevreden) en gemiddeld opgeleiden zijn juist negatiever (82% (zeer) tevreden). Verder zijn er geen noemenswaardige verschillen waar te nemen.

43 | Tevredenheid: inschatten reistijd (niet) vaste trajecten

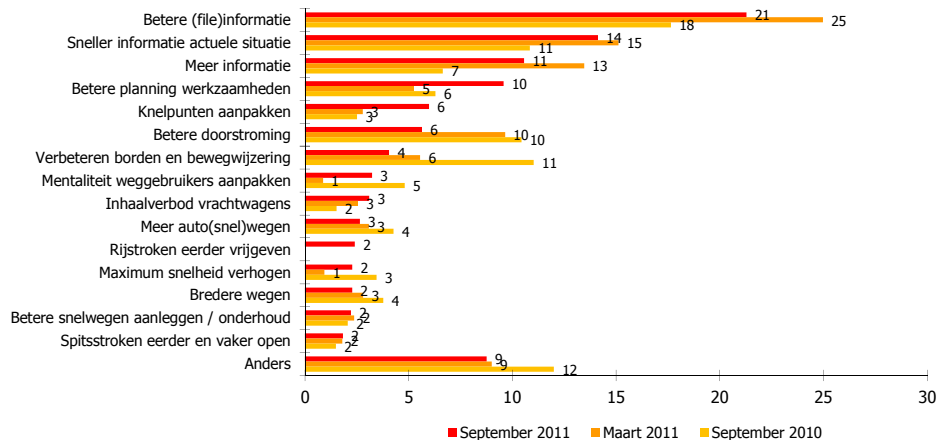


Basis: N=1.481/1.531

De tevredenheid waarmee men de reistijd op niet-vaste trajecten kan inschatten, is ook significant veranderd (79% nu tegen 70% dit voorjaar). Ook het aandeel (zeer) ontevreden is lager (4% versus 7%). In Noord-Nederland (90%) zijn de automobilisten vaker (zeer) tevreden. In Noord-Holland en Utrecht geeft 71% aan (zeer) tevreden te zijn. In Noord-Holland is tevens het percentage (zeer) ontevreden hoger (7%).

Wat kan Rijkswaterstaat doen om voor de betrouwbaarheid van de reistijd een hoger cijfer te krijgen? Een groot deel van de respondenten geeft aan hier geen antwoord op te weten (35%). Figuur 44 toont dat van de automobilisten die wel een antwoord hebben gegeven, een vijfde (21%) betere informatie wil, met name over files. 14% wil sneller informatie over de actuele situatie en 11% wil meer informatie. Op de vierde plaats staat "betere planning van werkzaamheden" met 10%. "Knelpunten aanpakken" en "Betere doorstroming" wordt door 6% genoemd.

44 | Verbeteren beoordeling betrouwbaarheid reistijd

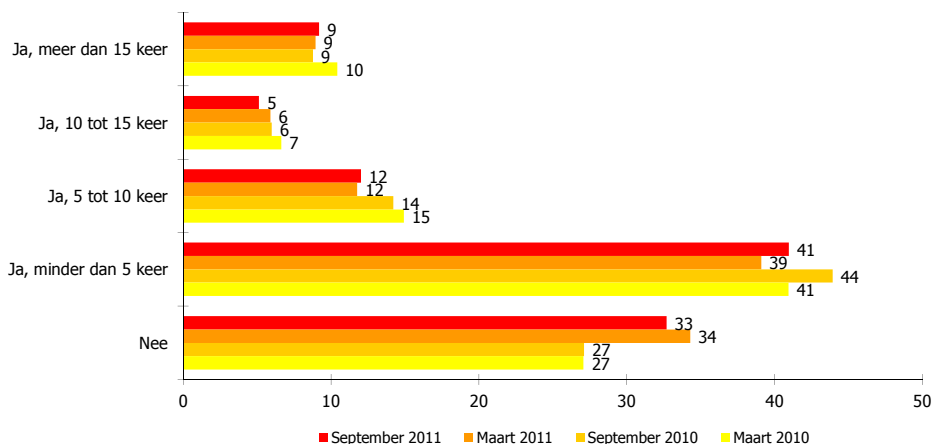


Basis: N=1.169

7.6 Informatie omtrent files

Figuur 45 laat zien hoe vaak men de afgelopen maanden in de file heeft gestaan.

45 | Afgelopen 3 maanden in file gestaan



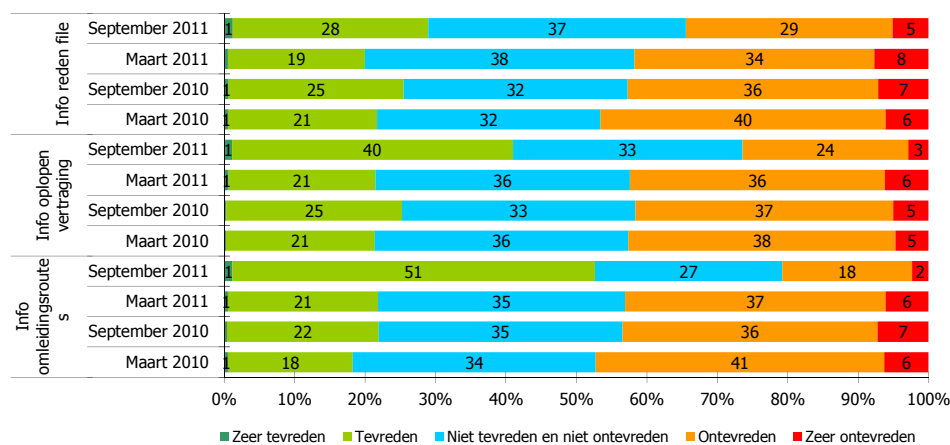
Basis: N=1.809

9% van de automobilisten heeft de afgelopen drie maanden op de Nederlandse auto(snel)wegen meer dan 15 keer in de file gestaan, 5% 10 tot 15 keer en 12% 5 tot 10 keer. 41% heeft minder dan 5 keer in de file gestaan en 33% heeft de afgelopen drie maanden niet in de file gestaan. Het aandeel automobilisten dat in de file heeft gestaan is daarmee ten opzichte van de vorige meting ongeveer gelijk gebleven.

In Noord-Nederland, Oost-Nederland, en Zeeland staat men minder vaak in de file. Het aandeel dat de afgelopen drie maanden niet in de file heeft gestaan is bij deze regio's respectievelijk 56%, 40% en 53%. In Utrecht, Noord-Holland en Zuid-Holland hebben de automobilisten het op dit vlak slechter (respectievelijk 18%, 21% en 20% niet in de file gestaan).

Figuur 46 laat zien in welke mate automobilisten tevreden zijn over de informatie waarom men in de file staat, de opgelopen vertraging en omleidingsroutes.

46 | Tevredenheid: informatie omtrent files

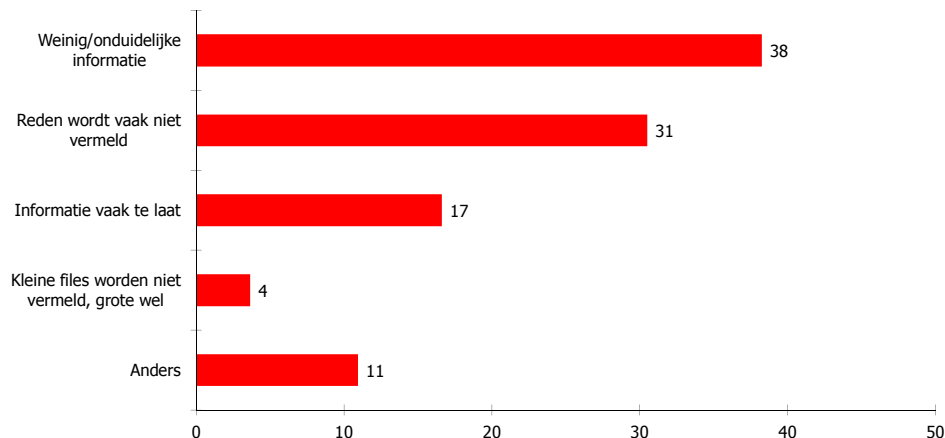


Basis: N=1.143/1.128/1.103

Van de automobilisten die de afgelopen drie maanden in de file hebben gestaan, geeft 29% aan (zeer) tevreden te zijn over de informatie die men krijgt over de reden waarom men in de file staat. Dit is significant hoger dan bij de vorige metingen. Daarnaast is nog 34% hierover (zeer) ontevreden. Dit is significant lager dan de vorige metingen.

Automobilisten in Zeeland zijn positiever over dit aspect (39% (zeer) tevreden) en automobilisten in Noord-Holland zijn juist negatiever (43% (zeer) ontevreden). Daarnaast zijn ook hoog opgeleiden minder positief gestemd (24% (zeer) tevreden). Dit geldt ook voor zakelijke leaserijders (18% (zeer) tevreden) en respondenten die helemaal niet bekend zijn met Rijkswaterstaat (64% (zeer) ontevreden). 30-39 jarigen zijn juist wel weer vaker (zeer) tevreden (37%). Dit zien we ook bij laag opgeleiden (36%), zakelijk rijders (37%), respondenten die de Landelijke Infolijn wel kennen maar er niet naar gebeld hebben (35%) en respondenten die zeer bekend zijn met Rijkswaterstaat (42%). Respondenten die redelijk bekend zijn met Rijkswaterstaat zijn minder vaak (zeer) ontevreden (30%).

47 | Redenen ontevredenheid informatie reden file



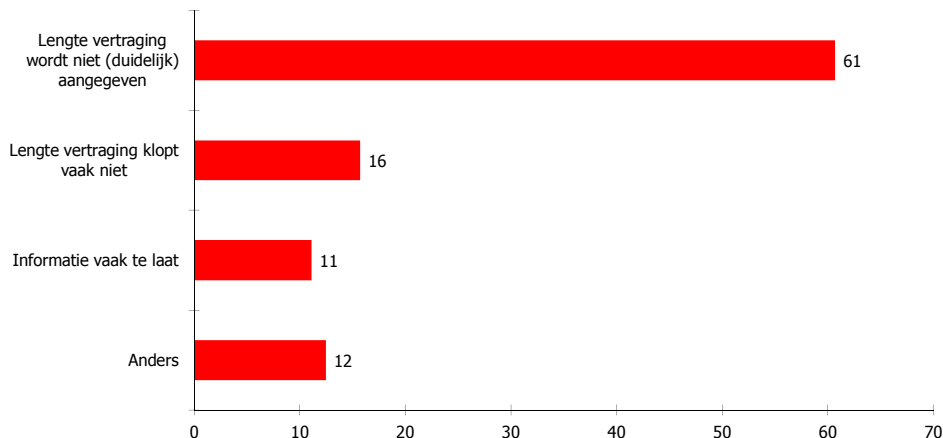
Basis: N=770

Gevraagd naar de redenen waarom met ontevreden is over de informatie van de reden van de file, wordt het vaakst genoemd dat men weinig of onduidelijke informatie krijgt (38%). 31% geeft aan dat de reden van de file überhaupt vaak niet genoemd wordt en 17% zegt dat de informatie vaak te laat komt. Ten slotte antwoordt 4% dat ze ontevreden zijn omdat kleine files niet worden genoemd, alleen grote files.

41% is (zeer) tevreden over de informatie die men krijgt over de vertraging die men oploopt (figuur 46). Dit is fors hoger dan de 21% van vorige meting. Het aandeel (zeer) ontevreden is daarbij fors lager geworden, namelijk 26% (versus 42% vorig jaar). Er zijn hier geen regionale verschillen te zien. Wel zijn laag opgeleiden vaker (zeer) tevreden over dit aspect (52%). Automobilisten die slechts enkele keren per maand gebruik maken van de auto(snel)wegen zijn minder vaak (zeer) ontevreden (20%). Dit geldt met 23% ook voor respondenten die redelijk bekend zijn met Rijkswaterstaat. Is men hoog opgeleid, dan is men juist minder vaak (zeer) tevreden (35%). Verder zijn leaserijders ook minder vaak (zeer) tevreden (27%). Automobilisten die minder dan eens per maand op de auto(snel)wegen rijden zijn vaker (zeer) ontevreden (44%). Dit zien we ook bij de respondenten die Rijkswaterstaat nauwelijks kennen (32% (zeer) ontevreden).

Opnieuw is er gevraagd waarom men ontevreden was (zie figuur 48). Het overgrote deel geeft aan dat de lengte van de vertraging niet (duidelijk) wordt aangegeven (61%). Daarnaast geeft 16% aan dat de lengte vaak niet klopt en 11% zegt dat de informatie te laat komt.

48 | Redenen ontevredenheid informatie olopen vertraging



Basis: N=588

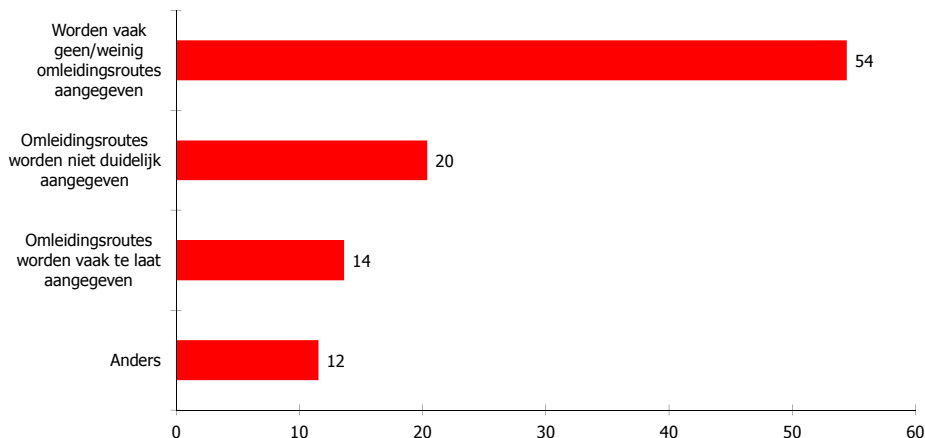
Ten derde de informatie over omleidingroutes. 53% van de weggebruikers die de afgelopen drie maanden in de file hebben gestaan, geeft aan hierover (zeer) tevreden te zijn (figuur 46). Dit aspect is dus tevens enorm gestegen ten opzichte van de vorige meting (22%). Ook hier is het aandeel (zeer) ontevreden veel kleiner geworden: 21%.

In het IJsselmeergebied en Noord-Brabant is men positiever gestemd (beiden 63% (zeer) tevreden en de laatstgenoemde tevens slechts 9% (zeer) ontevreden). In Noord-Holland is men juist negatiever (41% (zeer) tevreden en 29% (zeer) ontevreden).

Ook hier zijn laag opgeleiden vaker (zeer) tevreden (60%). Ditzelfde geldt voor automobilisten met een auto op naam van de zaak (69%). Indien men minder dan 10.000 kilometer per jaar rijdt (16%) of slechts enkele keren per maand rijdt (14%), dan is men minder vaak (zeer) ontevreden. De enige groep die negatiever is, zijn de woon-werk rijders met 47% (zeer) tevreden.

Wanneer respondenten aangeven ontevreden te zijn over de informatie over omleidingroutes, is ook weer gevraagd naar de reden van hun ontevredenheid (zie figuur 49). Meer dan de helft (54%) geeft aan dat er weinig of geen omleidingroutes worden aangegeven. Verder zegt 20% dat de omleidingroutes niet duidelijk aangegeven worden en ten slotte vindt 14% dat de omleidingroutes te laat aan worden gegeven.

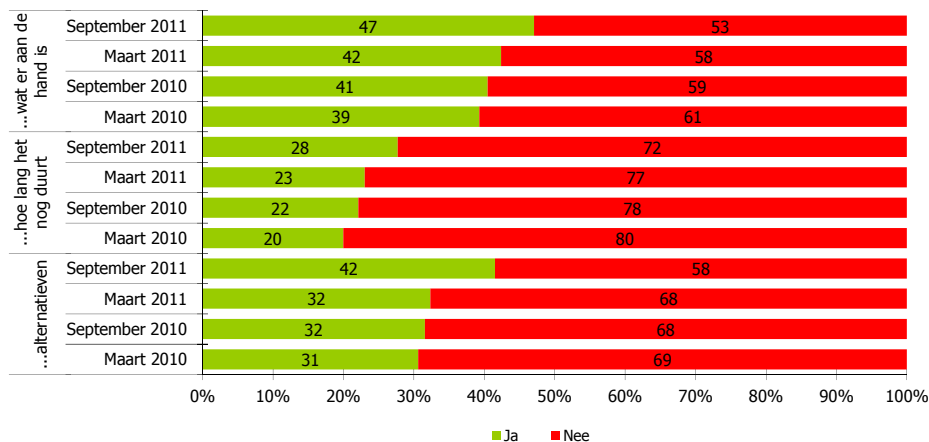
49 | Redenen ontevredenheid informatie omleidingsroutes



Basis: N=487

Indien er een ongeval is gebeurd, vindt 47% van de weggebruikers dat zij voldoende geïnformeerd worden over wat er aan de hand is (figuur 50). In de regio Limburg is men minder vaak deze mening toegedaan (40%).

50 | Indien ongeval, voldoende geïnformeerd over...



Basis: N=1.827

Daarnaast is slechts 28% van mening voldoende te worden geïnformeerd over hoe lang het dan nog duurt. IJsselmeergebied scoort met 36% wel beter dan het landelijk gemiddelde.

Tot slot geeft 42% aan voldoende geïnformeerd te worden over de alternatieven. Zowel Noord-Holland en Limburg zijn negatiever dan de rest van Nederland (33% en 34% 'ja'). Zeeland is daarentegen positiever gestemd met 52%.

8 Dagelijks onderhoud

8.1 Inleiding

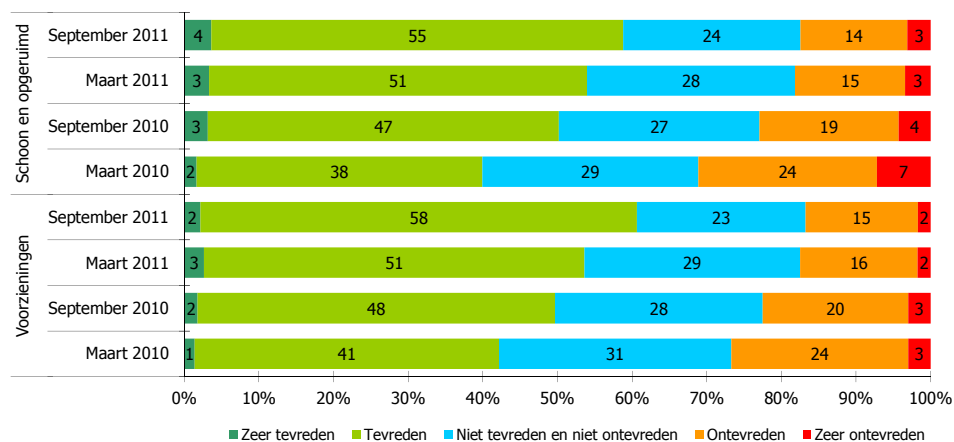
Dit hoofdstuk behandelt het *Dagelijks onderhoud* van het Nederlandse auto(snel)wegennet door Rijkswaterstaat. Achtereenvolgens wordt de mate van tevredenheid op de volgende vijf aspecten besproken:

- Schoon en opgeruimd zijn van de verzorgingsplaatsen (parkeerplaatsen langs auto(snel)wegen);
- De voorzieningen op de verzorgingsplaatsen;
- De veiligheid op de verzorgingsplaatsen (overdag en 's avonds);
- Schoon en opgeruimd zijn van de auto(snel)weg;
- Het schoon zijn van de omgeving van de weg.

8.2 Verzorgingsplaatsen

19% van alle automobilisten geeft aan de afgelopen periode niet op een verzorgingsplaats te zijn geweest. Figuur 51 toont de tevredenheid van degenen die er wel zijn geweest over een tweetal aspecten met betrekking tot de verzorgingsplaatsen.

51 | Tevredenheid: verzorgingsplaatsen



Basis: N=1.359/1.250

59% is (zeer) tevreden over de mate waarin deze schoon en opgeruimd zijn, wederom een toename ten opzichte van vorige meting. De stijgende lijn zet verder door. Het aandeel automobilisten dat (zeer) ontevreden is, is ongeveer gelijk gebleven (17%).

Er zijn geen regionale verschillen waar te nemen.

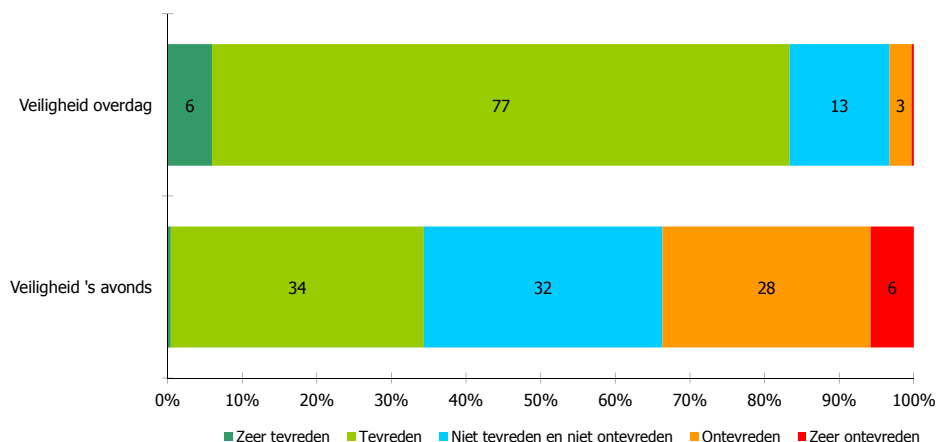
18-29 jarigen (68%) en 30-39 jarigen (66%) zijn vaker (zeer) tevreden. Dit geldt ook voor automobilisten die meer dan 20.000 kilometer per jaar rijden (64%), leaserijders (80%) en woon-werk rijders (66%). Het tegenovergestelde geldt voor 65-plussers (48% (zeer) tevreden en 20% (zeer) ontevreden). Automobilisten die minder dan 10.000 kilometer per jaar rijden zijn vaker (zeer) ontevreden (21%) en privérijders zijn minder vaak (zeer) tevreden (55%).

De tevredenheid met de voorzieningen op de verzorgingsplaatsen is gestegen naar 61%.

De enige regio die afwijkt van totaal Nederland is Zeeland met een positievere mening (69% (zeer) tevreden). Ook zakelijke rijders blijken een positievere mening te hebben (70%). 65-plussers (50% (zeer) tevreden en 22% (zeer) ontevreden) en respondenten die de Landelijke Infolijn wel kennen maar en niet naar gebeld hebben (55% (zeer) tevreden) zijn negatiever gestemd.

De vraag naar de tevredenheid over de veiligheid op de verzorgingsplaatsen is deze meting in tweeën gedeeld, de veiligheid overdag en de veiligheid 's avonds (figuur 52).

52 | Tevredenheid: veiligheid verzorgingsplaatsen



Basis: N=1.275/943

Er is een groot verschil te zien tussen de antwoorden. Overdag is 83% (zeer) tevreden, maar 's avonds is dit slechts 34%. Tevens wordt er vaak 'weet niet' geantwoord bij de vraag over de veiligheid 's avonds, namelijk 30%.

In Zuid-Holland is men vaker (zeer) ontevreden over de veiligheid overdag (7%). Dit geldt ook voor vrouwen (5% (zeer) ontevreden).

Over de veiligheid 's avonds is men in Noord-Holland en IJsselmeergebied positiever (respectievelijk 23% (zeer) ontevreden en 52% (zeer) tevreden).

Verder zijn de volgende groepen vaker (zeer) tevreden of minder vaak (zeer) ontevreden:

- Mannen (38% (zeer) tevreden en 29% (zeer) ontevreden);
- 18-39 jarigen (45% (zeer) tevreden);

- Automobilisten die meer dan 20.000 kilometer per jaar rijden (47% (zeer) tevreden);
- Dagelijkse rijders (48% (zeer) tevreden en 25% (zeer) ontevreden);
- Woon-werk (43% (zeer) tevreden) en zakelijke rijders (45% (zeer) tevreden);
- Respondenten die met de Landelijke Infolijn gebeld hebben (51% (zeer) tevreden);
- Respondenten die helemaal niet bekend zijn met Rijkswaterstaat (56% (zeer) tevreden en 16% (zeer) ontevreden).

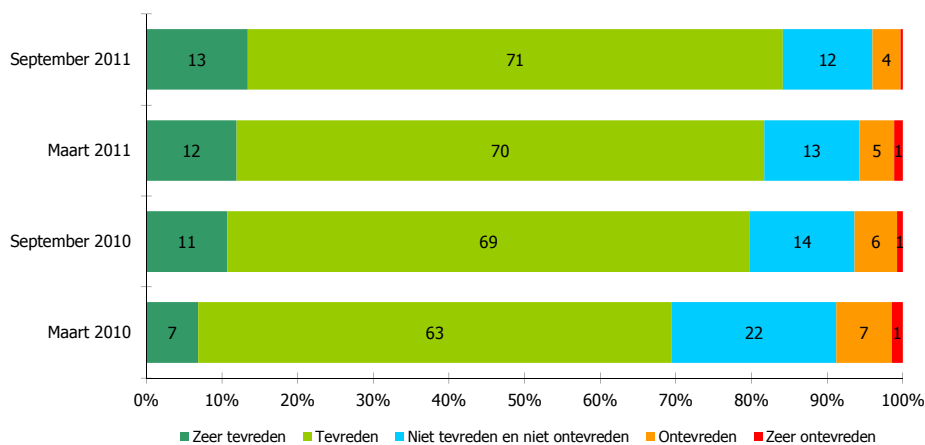
Men is negatiever over de veiligheid op parkeerplaatsen 's avonds in de volgende groepen:

- Vrouwen (29% (zeer) tevreden en 41% (zeer) ontevreden);
- 50-64 jarigen (28% (zeer) tevreden) en 65-plussers (14% (zeer) tevreden en 46% (zeer) ontevreden);
- Automobilisten die minder dan 10.000 kilometer per jaar rijden (25% (zeer) tevreden en 41% (zeer) ontevreden);
- Automobilisten die eens per week (25% (zeer) tevreden) of enkele keren per maand gebruik maken van de auto(snel)wegen (26% (zeer) tevreden);
- Privé rijders (27% (zeer) tevreden en 38% (zeer) ontevreden);
- Respondenten die nauwelijks bekend zijn met Rijkswaterstaat (40% (zeer) ontevreden).

8.3 Weg en omgeving

De tevredenheid met de mate waarin de auto(snel)wegen schoon en opgeruimd zijn, is verder gestegen ten opzichte van de vorige metingen. Figuur 53 laat zien dat 84% (zeer) tevreden is tegen 82% vorige meting. Het aantal automobilisten dat aangeeft (zeer) ontevreden te zijn, is 4%. Dit is significant lager dan de 6% van de vorige meting. De regio's verschillen niet in mening van totaal Nederland.

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

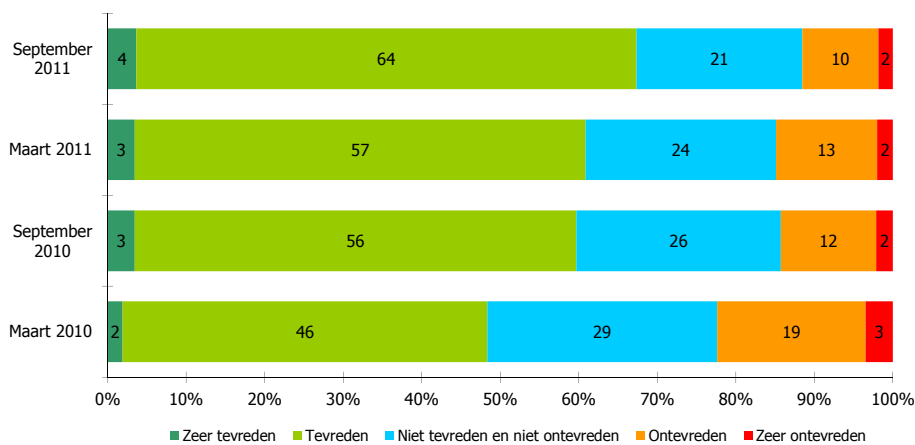


Basis: N=1.799

Figuur 54 laat zien in hoe tevreden men is over de mate waarin de berm en wegen opgeruimd en schoon zijn. 67% van alle automobilisten is (zeer) tevreden hierover, hetgeen significant hoger is dan de vorige meting (61%). Het aandeel (zeer) ontevreden is met 12% significant gedaald ten opzichte van de vorige meting (15%).

IJsselmeergebied is vaker (zeer) tevreden dan gemiddeld Nederland (79% (zeer) tevreden) en Limburg is juist minder vaak (zeer) tevreden (60%).

54 | Tevredenheid: schoon zijn omgeving van de weg



Basis: N=1.703

9 Communicatie en Publieksgerichtheid

9.1 Inleiding

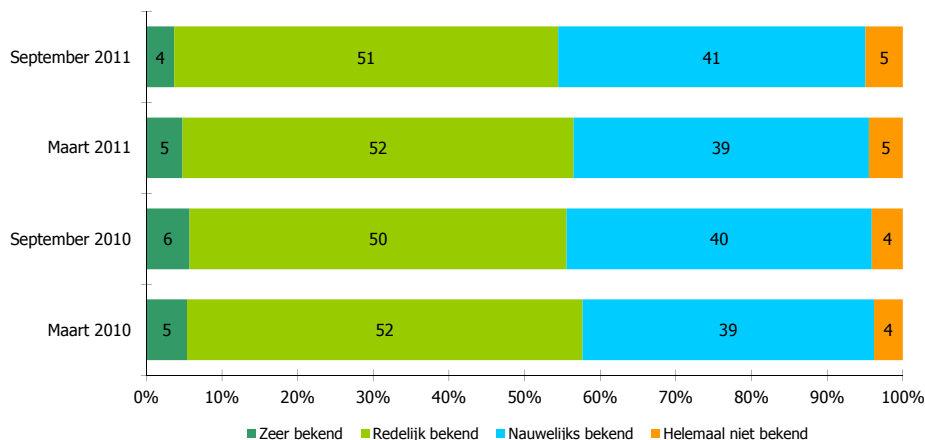
In dit hoofdstuk komen de communicatie en de mate van publieksgerichtheid aan bod. Achtereenvolgens wordt besproken:

- De bekendheid met Rijkswaterstaat;
- De bekendheid met en het gebruik van informatievoorzieningen;
- De beoordeling van Rijkswaterstaat aan de hand van een viertal stellingen:
 - Rijkswaterstaat houdt rekening met de belangen\behoeften van de automobilist als weggebruiker;
 - Rijkswaterstaat komt haar afspraken na;
 - Rijkswaterstaat informeert duidelijk;
 - Rijkswaterstaat communiceert duidelijk.

9.2 Bekendheid met Rijkswaterstaat

Figuur 55 toont de mate van bekendheid met Rijkswaterstaat onder de automobilisten.

55 | Bekendheid met Rijkswaterstaat



Basis: N=1.796

De bekendheid met Rijkswaterstaat is ongeveer gelijk gebleven aan de vorige meting: 4% geeft aan zeer bekend te zijn met Rijkswaterstaat en 51% zegt redelijk bekend te zijn met Rijkswaterstaat.

In Utrecht en Zeeland is men vaker zeer/redelijk bekend dan gemiddeld (respectievelijk 62% en 65%). In Oost-Nederland is men juist minder vaak bekend met Rijkswaterstaat (47% zeer/redelijk bekend).

9.3 Bekendheid en gebruik informatievoorzieningen

Landelijke Informatielijn

Aan de weggebruikers werd gevraagd in hoeverre zij bekend zijn met de landelijke informatielijn van Rijkswaterstaat 0800-8002 (LI). Van alle weggebruikers blijkt slechts 19% de LI te kennen. Hiervan heeft 11% wel eens contact opgenomen. In het Utrecht (30%), Zuid-Holland (25%) en Zeeland (28%) ligt het aandeel bekend boven het landelijk gemiddelde. In de regio's Oost-Nederland (14%) en Limburg (13%) ligt dit aandeel juist lager.

Bekendheid en gebruik internetsites Rijkswaterstaat

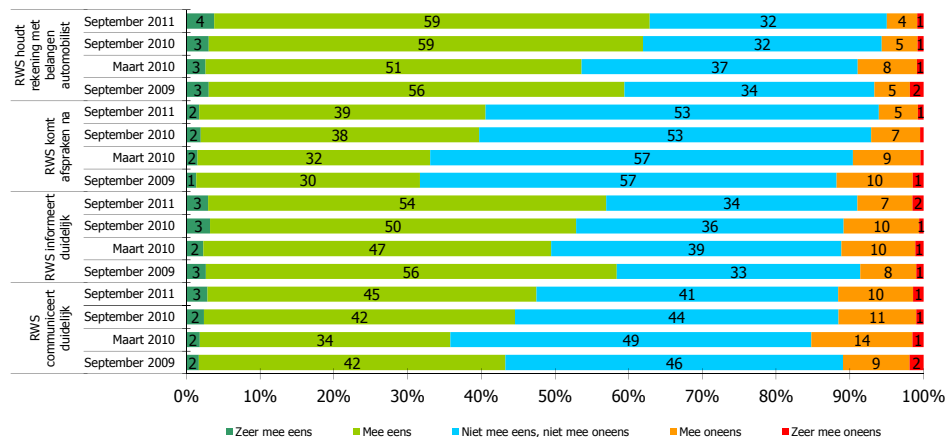
Zo'n kwart (24%) van de weggebruikers geeft aan de internetsite van Rijkswaterstaat te kennen. Hiervan geeft 41% aan deze site nooit te gebruiken. Daarnaast geeft ongeveer de helft (48%) aan minder dan eens per maand deze site te bezoeken. De bekendheid onder de automobilisten in de regio's IJsselmeergebied (32%) en Utrecht (37%) blijkt boven het landelijk gemiddelde te liggen. Bij de regio's Oost-Nederland (17%) en Noord-Brabant (18%) is de bekendheid juist lager.

De internetsite VanAanarBeter is een stuk bekender. Drie op de vijf automobilisten (61%) geeft aan ermee bekend te zijn. Hiervan geeft bijna de helft (46%) aan deze site nooit te gebruiken. Daarnaast geeft 45% aan minder dan eens per maand deze site te bezoeken. In het Utrecht ligt de bekendheid hoger, met 68%. De bekendheid is lager in Noord-Nederland (49%).

9.4 Oordeel over Rijkswaterstaat

Figuur 56 gaat in op een vijftal aspecten met betrekking tot de organisatie van Rijkswaterstaat.

56 | Stellingen Rijkswaterstaat



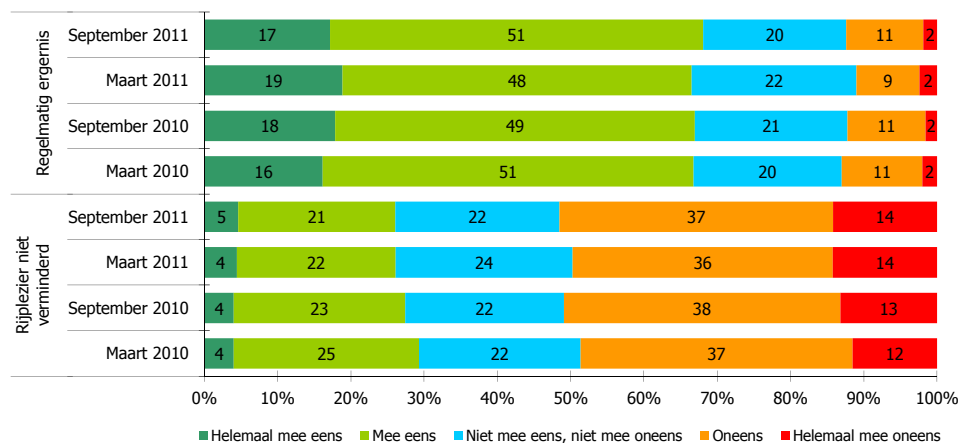
Basis: N=1.529/1.193/1.572/1.520

Het aandeel (zeer) mee eens op de stelling 'Rijkswaterstaat houdt rekening met de belangen van de automobilist' is met 63% ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van de vorige meting. Rijkswaterstaat scoort nog altijd het minst op het nakomen van afspraken (41%). Dit is onveranderd vergeleken met vorig jaar. Tevens is te zien dat er bij deze stelling veel respondenten 'weet niet' antwoorden, namelijk 33%. Het aantal automobilisten dat het (zeer) eens is met de stelling 'Rijkswaterstaat informeert duidelijk' is gestegen naar 57% ten opzichte van 53% de vorige keer. Het aandeel (zeer) mee oneens is daarnaast gedaald van 11% naar 9%. Men is het ook vaker eens met de stelling 'Rijkswaterstaat communiceert duidelijk' (47% (zeer) mee eens versus 45% de vorige meting).

10 Gedrag medeweggebruikers

Automobilisten 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 57.

57 | Gedrag anderen: ergernis en vermindering rijplezier



Basis: N=1.819/1.814

68% van de weggebruikers geeft aan zich wel eens te ergeren aan het gedrag van de medeweggebruikers. Dit is gelijk aan vorige meting. Er is tevens geen verschil te zien tussen de verschillende regio's.

De top vijf van grootste ergernissen is onveranderd te opzichte van vorige meting:

- Asociaal rijgedrag van andere weggebruikers (79%);
- Bumperkleven (66%);
- Negeren van de verkeersregels door andere weggebruikers (49%);
- De weifelende rijstijl van andere weggebruikers (40%);
- Te hard rijden (30%).

In de regio's Utrecht en Limburg ergert men zich vaker aan te hard rijden dan in andere delen van het land (respectievelijk 37% en 39%). In Zuid-Holland ligt dit percentage juist lager (22%). In Zuid-Holland ergert men zich tevens minder aan bumperkleven (59%). In Limburg ergert men zich juist wel weer vaker aan bumperkleven (80%). Het asociale rijgedrag van andere weggebruikers wordt in de regio's IJsselmeergebied en Zeeland minder vaak genoemd (respectievelijk 67% en 69%). Verder zijn er geen significante verschillen waar te nemen.

Net als vorige meting, geeft ruim een kwart (26%) van de automobilisten aan dat hun rijplezier *niet* wordt verminderd door andere weggebruikers. In de regio IJsselmeergebied zijn nog meer automobilisten het hiermee eens (35%). Tevens zijn er significant minder automobilisten die het hier niet mee eens zijn (40% versus 52%). In Utrecht zijn meer automobilisten het niet eens met deze stelling (63%).

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 periodes) 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.

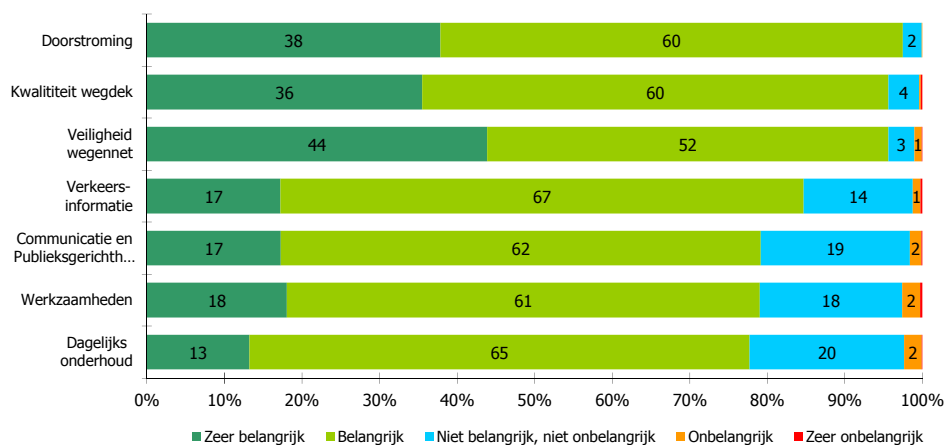
Het belang van de deelaspecten werd op twee verschillende manieren bepaald. Op de eerste plaats door er direct naar te vragen aan de respondenten. In totaal zijn over 36 deelaspecten van tevredenheid vragen gesteld. Deze aspecten zijn onderverdeeld in 6 factoren.

58 | Factoren en deelaspecten

1) Kwaliteit wegdek	4) Doorstroming
Kwaliteit auto(snelwegen)	Snelheid beschikbaarheid wegen na incident
Staat wegdek	Maatregelen doorstroming
Rijcomfort wegdek	Doorstroming auto(snel)wegen
<i>Aanpak reparatie vorstschade (meting voorjaar)</i>	Matrixborden
2) Veiligheid wegennet	5) Werkzaamheden
Breedte rijstroken	Beperking hinder door werkzaamheden
Zichtbaarheid strepen en lijnen	Informatie wegwerkzaamheden
Ruimte bij pech	Tijdstip werkzaamheden
Verlichting	Informatie omleiding
Verkeersveiligheid auto(snel)wegen	Afstemmen werkzaamheden evenementen
Veiligheid bij afzettingen	Afstemmen werkzaamheden wegen provincie/gemeente
3) Verkeersinformatie	6) Dagelijks onderhoud
Verkeersinformatie in auto	Schoon zijn parkeerplaatsen
Verkeersinformatie vooraf aan de rit	Schoon/opgeruimd zijn berm
Blauwe bewegwijzering	Voorzieningen parkeerplaatsen
Informatie op tekstkarren	Veiligheid parkeerplaatsen overdag
Indien file, info over reden file	Veiligheid parkeerplaatsen 's avonds
Indien file, info over vertraging	Schoon zijn van wegen
Indien file, info over omleidingsroutes	
DRIP's	
Betrouwbaarheid inschatten reistijden	
Inschatten reistijd vaste trajecten	
Reistijd andere, niet-vaste trajecten	

Aan de automobilisten werd gevraagd aan te geven hoe belangrijk zij deze factoren vinden. Figuur 59 laat het belang van de verschillende factoren zien. Doorstroming staat met 97% van de weggebruikers die aangeven dit (zeer) belangrijk te vinden bovenaan, op de voet gevolgd door Kwaliteit en Veiligheid wegdek met 96%. Verkeersinformatie wordt door 85% (zeer) belangrijk gevonden. Communicatie en Publieksgerichtheid en Werkzaamheden scoren beiden 79% (zeer) belangrijk. Dagelijks onderhoud wordt als minst belangrijk gezien met 78%.

59 | Belang factoren



Basis: N=1.776

Vervolgens werd een koppeling gemaakt tussen de belangscores en de mate van tevredenheid. Figuur 60 geeft hiervan een overzicht, gegroepeerd naar de zes in deze meting meegenomen factoren. De kleuren en getallen (percentages) geven weer welk deel van de automobilisten (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

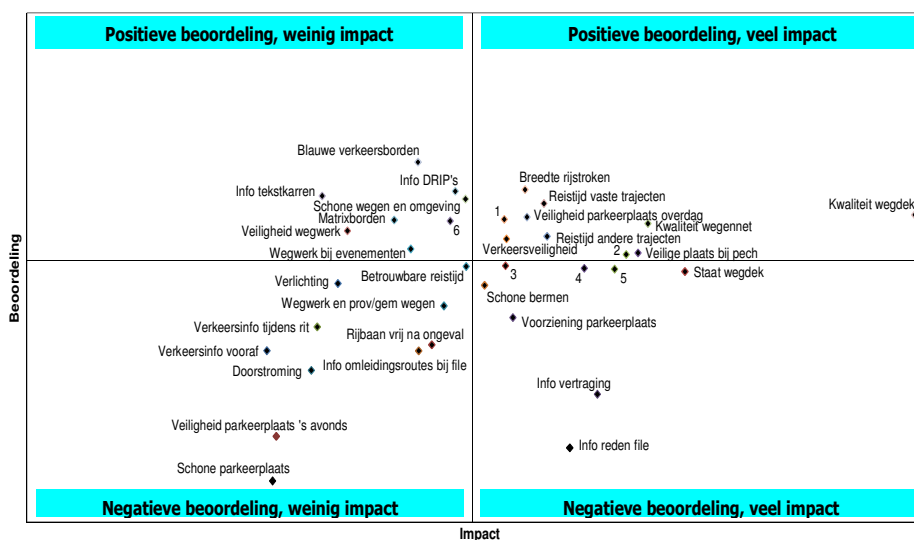
De combinaties rood-rood, zoals bij de doorstroming op de auto(snel)wegen, vormen belangrijke aandachtspunten. Het betreft hier aspecten waaraan door veel automobilisten een hoog belang wordt toegekend, en waarover de tevredenheid relatief laag is.

60 | Belang factoren versus tevredenheid deelaspecten

	Zeer hoog belang (>90%)	Hoog belang (80-90%)	Minder hoog belang (<80%)
Doorstroming			
Snelheid beschikbaarheid wegen na ongeval	51		
Maatregelen doorstroming	69		
Doorstroming auto(snel)wegen	44		
Matrixborden	80		
Kwaliteit wegdek			
Kwaliteit auto(snel)wegen	79		
Staat wegdek	68		
Rijcomfort wegdek	81		
Veiligheid wegennet			
Breedte rijstroken		91	
Zichtbaarheid strepen en lijnen		80	
Ruimte bij pech		74	
Verlichting		66	
Verkeersveiligheid auto(snel)wegen		77	
Veiligheid bij afzettingen		81	
Verkeersinformatie			
Verkeersinformatie in auto		72	
Verkeersinformatie voorafgaand aan de rit		81	
Blauwe bewegwijzering		93	
Informatie op tekstkarren		92	
Indien file, info over reden file		29	
Indien file, info over vertraging		41	
Indien file, info over omleidingsroutes		53	
DRIP's		86	
Betrouwbaarheid inschatten reistijden		72	
Inschatten reistijd vaste trajecten		85	
Reistijd andere, niet-vaste trajecten		79	
Werkzaamheden			
Beperking hinder door werkzaamheden			74
Informatie wegwerkzaamheden			83
Tijdstip werkzaamheden			69
Informatie omleiding			71
Afstemmen werkzaamheden evenementen			77
Afstemmen werkzaamheden wegen provincie/gemeente			66
Dagelijks onderhoud			
Schoon zijn parkeerplaatsen			59
Schoon/opgeruimd zijn berm			67
Voorzieningen parkeerplaatsen			61
Veiligheid parkeerplaatsen overdag			83
Veiligheid parkeerplaatsen 's avonds			34
Schoon zijn van wegen			84

Een tweede manier waarop het belang van de deelaspecten werd 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, wordt vastgesteld in welke mate de deelaspecten van belang zijn voor de overall tevredenheid van de weggebruikers met Rijkswaterstaat. Dit geeft in feite de impact van de verschillende deelaspecten weer. Zetten we de impact af tegen de gemiddelde tevredenheidsscores op de deelaspecten, dan kan een prioriteitenmatrix met vier kwadranten worden samengesteld (figuur 61). De kwadranten werden bepaald door op beide assen de mediaan te nemen. Zo ontstaat er een gelijke verdeling van de deelaspecten aan beide zijden van beide assen.

61 | Prioriteitenmatrix



Legenda genummerde aspecten

7. Info langs weg wegwerkzaamheden
8. Beperken hinder
9. Info omleiding langs weg bij werkzaamheden
10. Tijdstip werkzaamheden
11. Maatregelen doorrijden
12. Zichtbaarheid strepen

In het kwadrant rechtsonder vinden we de aspecten met de hoogste prioriteit. Tijdens deze meting bevat dit kwadrant 8 (van in totaal 36) uiteenlopende aspecten die als aandachtspunt naar voren komen:

- Info omleiding langs weg bij werkzaamheden
- Tijdstip werkzaamheden
- Maatregelen doorrijden
- Staat wegdek
- Schone bermen
- Voorzieningen parkeerplaatsen
- Info vertraging
- Info reden file

12 Type weggebruikers

Een aantal kenmerken die de verschillende weggebruikers typeren, blijkt van invloed te zijn op de mate van tevredenheid met enkele hoofd- en/of deelaspecten.

Leaserijders zijn over een behoorlijk aantal aspecten negatiever dan de gemiddelde automobilist. Dit geldt voor aspecten als betrouwbaarheid inschatten reistijd, informatie over reden/vertraging bij file, verkeersinformatie tijdens de rit en op borden en doorstroming/doorstromingsmaatregelen. Woon-werkrijders zijn ook negatiever over zaken die met doorstroming te maken hebben. Privérijders zijn juist weer positiever over deze zaken.

Een vergelijkbaar beeld komt naar voren bij de dagelijkse rijders en de automobilisten die meer dan 20.000 kilometer per jaar rijden versus de minder frequente weggebruikers. Geconcludeerd kan worden dat hoe vaker men rijdt / hoe meer kilometers men jaarlijks aflegt, hoe minder positief men is over zaken als kwaliteit van het wegennet en doorstroming/doorstromingsmaatregelen.

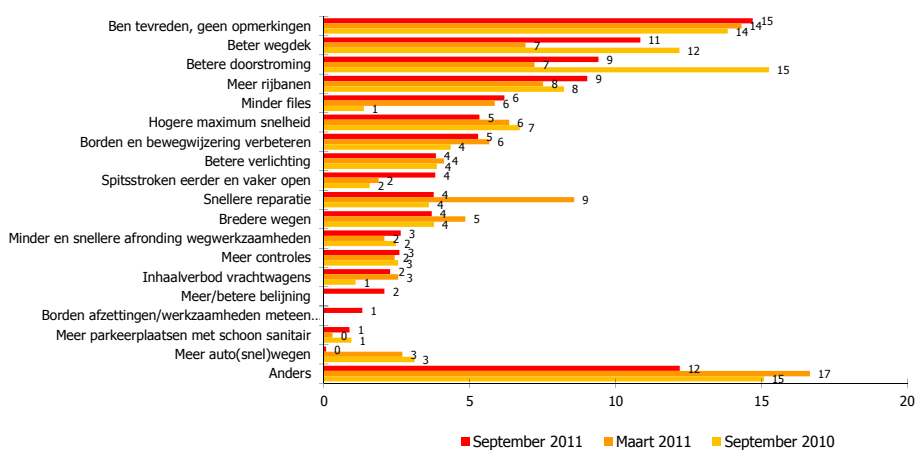
Ook leeftijd en geslacht van de automobilist zijn van invloed op het oordeel over een aantal aspecten. Zo blijken 65-plussers positiever te zijn over de doorstroming/doorstromingsmaatregelen. Over de aspecten met betrekking tot parkeerplaatsen en ruimte bij pech zijn ze juist minder tevreden. Mannen zijn positiever dan vrouwen als het gaat om het rijcomfort, de veiligheid en de verlichting. Over de doorstromingsmaatregelen hebben mannen en vrouwen ook een andere mening. Vrouwen zijn hierover positiever en mannen juist negatiever.

Verder zijn laag opgeleiden over verschillende aspecten positiever gestemd dan hoog opgeleiden: verkeersinformatie, betrouwbaarheid inschatten reistijd, doorstroming(smaatregelen), reden/vertraging/omleiding bij file, info over omleidingroutes, afstemmen werkzaamheden tussen provincies en gemeenten, DRIP's.

Tot slot zijn er duidelijke regionale verschillen. In de regio's Zeeland en Noord-Brabant worden over het algemeen de meeste aspecten positiever beoordeeld dan landelijk het geval is. Noord-Nederland en IJsselmeergebied scoren ook op diverse aspecten beter. In de regio's Noord-Holland en Utrecht zijn automobilisten vaker negatief. Zeker als het gaat over zaken die doorstroming, de reistijd en het wegdek betreffen. In deze regio's staat men dan ook bovengemiddeld vaak in de file.

13 Wensen

Ook deze meting is weer aan de automobilisten gevraagd wat zij graag verbeterd zouden willen zien aan het auto(snel)wegennet (figuur 62). 15% geeft aan tevreden te zijn en geen verdere suggesties voor verbeteringen te hebben. Een beter wegdek wordt door 11% genoemd (dit was 9% in de vorige meting). Betere doorstroming en Meer rijbanen worden beiden door 9% genoemd.

62 | Verbeterpunten auto(snel)wegennet

Basis: N=1.433

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.

63 | Antwoorden m.b.t. 'Beter wegdek'

"Betere asfaltlaag en niet iedere keer de gaten alleen maar opvullen zoals op de A58 gebeurt. En zorgen dat er dan 1 soort asfalt ligt en niet dan gewoon asfalt en dan weer een stuk ZOAB dit is tijdens een regenbui irritant en ook nog gevaarlijk met de wisselingen van asfalt iedere keer."

"Meer ZOAB en minder beton. Lijnen op slecht absorberend wegdek zijn NIET meer zichtbaar bij regen waardoor gevaarlijke situaties kunnen ontstaan."

"Snel herstel van het wegdek na vorstschade (zoals afgelopen winter)."

Tegenwoordig heb je als maar vaker "lussen" in de weg waardoor deze niet meer vlak is. Deze overgangen beter afvlakken."

"Een goed glad wegdek zonder hobbels en kuilen. Breder asfalt strooien zodat je niet meteen in de zachte berm verdwijnt en aan de zijkanten ribbels toepassen voor als de auto te ver naar links of rechts gaat dit hoorbaar en voelbaar is."

Dit is een uitgave van

Rijkswaterstaat

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

december 2011 | DVS1211VH1062

64 | Antwoorden m.b.t. 'Betere doorstroming'

"Betere doorstroming, dat betekent 3 banen snelweg. Of een baan extra van bijv. 3 km waarbij je even kan inhalen, zoals in Duitsland."

"Meer doorstromingsmogelijkheden. Waar het mogelijk is de 80 km afschaffen."

"Betere doorstroming, minder onnodig oponthoud door werkzaamheden, betere aansluiting naar het OV, mensen laten betalen voor veelgebruik."

"Betere doorstroming door een verbod op het rijden op de linkerbaan van auto(snel)wegen voor langzamer verkeer (zoals bv vrachtwagens)."

"Spitsstroken openstellen gedurende de hele dag. Waarom is er een strook die slechts beperkt bereden mag worden: zonde van het geld."

65 | Antwoorden m.b.t. 'Meer rijbanen'

"Zes-baans of meer is erg fijn rijden, vooral met veel vrachtverkeer en met een caravan. Twee-baans rijdt minder fijn, vaak druk in de linkerbaan omdat niemand achter een vrachtwagen wil rijden."

"Overal driebaanswegen en geen spitsstroken; veel weggebruikers begrijpen namelijk niet hoe deze gebruikt moeten worden."

"Meer autowegen in het noorden van ons land. Ook daar zijn grote verkeersstromen zoals van havenstad Harlingen naar Emmen en dan Duitsland in. Deze route is gedeeltelijk enkelbaans met snelheidsbeperkingen van 70 km en voorzien van stoplichten die onnodig op rood staan (vooral ook 's nachts)."

"Meer, maar smallere rijstroken, zodat vrachtauto's en bussen alleen de rechterrijstrook kunnen gebruiken."

"De A12 is grotendeels twee-baans, vind ik niet meer van deze tijd. Tussen Zeist en Veenendaal zou dit ook structureel drie-baans moeten zijn."