



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Gebruikerstevredenheidsonderzoek vrachtwagenchauffeurs

Rapport 2013

Water. Wegen. Werken. Rijkswaterstaat.



Gebruikerstevredenheidsonderzoek vrachtwagenchauffeurs

Rapport 2013

Datum	April 2013
Status	Definitief

Colofon

Uitgegeven door	Rijkswaterstaat Sterk in de Regio Team Publieksmonitoring
Informatie	Ellemieke van Lamoen
Telefoon	088-7982415
Uitgevoerd door	TNS NIPO Political & Social
Opmaak	Rijkswaterstaat Sterk in de Regio Team Publieksmonitoring
Datum	April 2013
Status	Definitief
Versienummer	1

Inhoud

Management samenvatting
Management summary

1 Inleiding - 1

- 1.1 Achtergrond - 1
- 1.2 Nieuwe opzet - 2
- 1.3 Leeswijzer - 3

2 Resultaten KPI's 2013 - 4

- 2.1 Inleiding - 4
- 2.2 Tevredenheid Rijkswaterstaat - 4
- 2.3 Informatievoorziening - 4
- 2.4 Veiligheid - 5
- 2.5 Publieksgerichtheid - 6
- 2.6 Bezuinigingen - 7
- 2.7 Overzicht en conclusies KPI's -9

3 Belang van aspecten en impact op tevredenheid - 10

- 3.1 Inleiding - 10
- 3.2 Belang versus tevredenheid - 10
- 3.3 Top 5 aspecten tevreden en ontevreden - 14
- 3.4 Impact van aspecten op tevredenheid - 14

4 Verkeersmanagement - 17

- 4.1 Inleiding - 17
- 4.2 Doorstroming auto(snel)wegen - 17
- 4.3 Doorstroommaatregelen - 18
- 4.4 Snelheid beschikbaarheid weg na incident - 19

5 Informatievoorziening - 21

- 5.1 Inleiding - 21
- 5.2 Verkeersinformatie - 21
- 5.3 Informatie voorafgaand aan de rit - 23
- 5.4 Informatie tijdens de rit - 26
- 5.5 Matrixborden, DRIP's, tekstkarren, GRIP's - 29
- 5.6 Informatie omtrent files - 30
- 5.7 Bekendheid Rijkswaterstaat en gebruik informatievoorzieningen - 33

6 Beheer en onderhoud - 38

- 6.1 Inleiding - 38
- 6.2 Wegwerkzaamheden - 38
- 6.3 Dagelijks onderhoud - 39
- 6.4 Beleving verzorgingsplaatsen - 41

7 Aanleg - 46

- 7.1 Inleiding - 46
- 7.2 Kwaliteit auto(snel)weg - 46
- 7.3 Kwaliteit wegdek - 47
- 7.4 Verkeersveiligheid auto(snel)wegen - 48
- 7.5 Pech onderweg - 50
- 7.6 Blauwe borden - 51

Bijlagen

- A. Algemene kenmerken respondenten
- B. Onderzoeksverantwoording
- C. Vragenlijst

Management samenvatting

De gebruikerstevredenheidsonderzoeken (GTO) van Rijkswaterstaat hebben tot doel om inzicht te krijgen in de mate van tevredenheid over het hoofd(vaar)wegennet en het werk van Rijkswaterstaat. In het geval van dit onderzoek, betreft dit de tevredenheid van de vrachtwagenchauffeurs over het hoofdwegennet. In februari van dit jaar is het onderzoek onder de vrachtwagenchauffeurs voor de achtste maal uitgevoerd. De resultaten worden onder meer gebruikt als input voor beleids- en uitvoeringsadviezen en vertaald in verbeteracties.

De doelpopulatie van het onderzoek bestaat uit Nederlandse bestuurders (zelfstandig of in werkend voor een in Nederland gevestigd bedrijf) van kentekendragende vrachtwagens en trekkercombinaties die op Nederlandse auto(snel)wegen rijden. Men dient in de afgelopen 2 weken ten minste 1 maal op de Nederlandse auto(snel)wegen te hebben gereden.

In totaal hebben 1.091 vrachtwagenchauffeurs binnen de veldwerktijd deelgenomen aan het onderzoek. Na controle zijn er 1.016 interviews overgebleven voor de analyse.

KPI's

In de onderstaande tabel is een overzicht van de gemeten KPI's uit het onderzoek en doelen uit het OP2015 weergegeven.

		Meting 2013	Doel OP2015
Tevredenheid RWS	% (zeer) tevreden	84%	80%
Informatievoorziening	% (zeer) tevreden	73%	75%
Veiligheid	% prioriteit	77%	75%
Bezuinigingen	% begrip	87%	75%
Publieksgerichtheid*	% (zeer) tevreden	67%	70%
	Rapportcijfer	6.9	7.0

* De KPI publieksgerichtheid uit het OP2015 wordt gemeten in het Reputatieonderzoek Rijkswaterstaat van StafDG en betreft een meting onder Nederlandse bevolking. In dit onderzoek is alleen gemeten onder vrachtwagenchauffeurs.

De cijfers laten zien dat 84% van de vrachtwagenchauffeurs (zeer) tevreden is met Rijkswaterstaat als beheerder van de auto(snel)wegen. Hiermee wordt de doelstelling uit het OP2015 overtuigend behaald. Slechts 2% van de vrachtwagenchauffeurs geeft aan (zeer) ontevreden te zijn.

Bijna drie kwart van de vrachtwagenchauffeurs geeft aan (zeer) tevredenheid te zijn over de informatievoorziening (73%). Deze KPI is een samengesteld percentage van de tijdigheid, duidelijkheid, juistheid en vindbaarheid van informatie en de betrouwbaarheid waarmee de reistijd kan worden ingeschat. Over de betrouwbaarheid is 88% van de vrachtwagenchauffeurs (zeer) tevreden. Voor de

andere aspecten ligt dit percentage tussen de 75% (duidelijkheid van de informatie) en 63% (juistheid van de informatie).

Volgens 77% van de vrachtwagenchauffeurs geeft Rijkswaterstaat een hoge prioriteit aan de verkeersveiligheid op de Nederlandse auto(snel)wegen. De doelstelling uit het OP2015 wordt hiermee gehaald. Ook is 82% van de vrachtwagenchauffeurs (zeer) tevreden over de veiligheid op de auto(snel)wegen tijdens de laatst gereden rit.

Bijna negen op de tien (87%) vrachtwagenchauffeurs geven aan begrip te hebben voor meer bezuinigen daar waar het drukker is op de weg dan daar waar het minder druk is. Ook hier wordt de doelstelling uit het OP2015 van 75% ruim behaald.

Uit deze cijfers van de vrachtwagenchauffeurs kunnen we concluderen dat Rijkswaterstaat wat betreft het HWN onderweg is naar een haalbaar doel in 2015.

Impact aspecten op tevredenheid Rijkswaterstaat

De aspecten die door de vrachtwagenchauffeurs als zeer belangrijk (>90%) worden aangeduid zijn 'verkeersmanagement', 'dagelijks onderhoud' en 'aanleg'. Binnen deze aspecten is er een hoge mate van tevredenheid als het gaat om de blauwe bewegwijzering (98%). Ook over de breedte van de rijstroken (88%), de kwaliteit van de auto(snel)wegen (87%) en de verlichting (87%) is een zeer ruime meerderheid van de vrachtwagenchauffeurs tevreden. Zaken in deze categorie zeer belangrijk (>90%), waar de doelgroep beduidend minder tevreden over is, zijn de parkeerplaatsen langs de auto(snel)wegen (34%) en dan met name de capaciteit (30%) en de sociale veiligheid (32%) gedurende de nacht.

Het aspect 'informatievoorziening' heeft een hoog belang (80% - 90%). Binnen informatievoorziening springt de tevredenheid over de 'middelen verkeersinformatie' langs de weg er in positieve zin uit. En dan met name de GRIP's (91%) en de Matrixborden (94%). De tevredenheid over de file-informatie bij vrachtwagenchauffeurs die gedurende de laatste rit in de file stonden, springt er in negatieve zin uit. Als het gaat om informatie over de reden van de file is 60% (zeer) tevreden en 13% is (zeer) ontevreden. Informatie over de vertraging door toedoen van de file is in de ogen van 52% goed en 18% is er (zeer) ontevreden over. Over de informatie over omleidingsroutes is 44% (zeer) tevreden en 20% (zeer) ontevreden.

Tevredenheid versus belang

Met behulp van een prioriteitenmatrix wordt de impact (op de algemene tevredenheid) van de verschillende deelaspecten afgezet tegen de gemiddelde tevredenheidsscores. Aspecten waar de vrachtwagenchauffeurs veel belang aan hechten en waar men zeer tevreden over is, zijn:

- Kwaliteit auto(snel)wegen
- Staat wegdek
- Informatie op tekstkarren
- Info tijdens rit over ongevallen
- Info tijdens rit over werkzaamheden
- Matrixborden met snelheden

Het aspect 'maatregelen doorstroming' behoeft duidelijk aandacht omdat de impact op de algemene tevredenheid over Rijkswaterstaat relatief groot is en de tevredenheid relatief laag.

Opvallende zaken per proces

Verkeersmanagement:

Een nipte meerderheid van 54% van de vrachtwagenchauffeurs is tevreden over de doorstroming op de auto(snel)wegen. Dit relatief lage tevredenheidspercentage gaat gepaard met een relatief hoog belang dat de vrachtwagenchauffeurs toekennen aan dit aspect.

Maatregelen die door de vrachtwagenchauffeurs als meest effectief worden ervaren zijn de *spitsstroken* (95% van de vrachtwagenchauffeurs die daar mee te maken hebben gehad) en het invoeren van *stroken die enkel voor bussen en/of vrachtverkeer* bestemd zijn (91% van de vrachtwagenchauffeurs die daar mee te maken hebben gehad). Van de vijf maatregelen die werden voorgelegd, is de doelgroep het minst te spreken over het inhaalverbod van het vrachtverkeer. Slechts een derde van de vrachtwagenchauffeurs, ervaart dit als een (zeer) effectief middel om de doorstroming te bevorderen (33%).

Op de vraag aan vrachtwagenchauffeurs, die te maken hebben gehad met vertraging door een ongeluk, in hoeverre zij tevreden zijn over de snelheid waarmee de weg weer beschikbaar was, blijkt 48% hierover (zeer) tevreden. Dit aspect heeft echter minder impact op de algemene waardering voor Rijkswaterstaat en heeft daarom minder prioriteit als het gaat om verbeteracties.

Informatievoorziening:

De vrachtwagenchauffeurs zijn over het algemeen (zeer) tevreden over de verschillende deelaspecten van informatievoorziening. Zo is drie kwart van de doelgroep van mening dat de informatievoorziening duidelijk (75%) en goed vindbaar is (74%). Over de tijdigheid is 69% (zeer) tevreden en over de juistheid van de informatie 63%. Qua belang scoort het aspect 'vindbaarheid van de informatie' het hoogst van de vier genoemde vormen van informatievoorziening.

Gemiddeld geeft de vrachtwagenchauffeur een 7,3 voor de betrouwbaarheid van de reistijd. Het belang voor dit aspect ligt ook relatief hoog, dus dit is een aspect dat bijdraagt aan een positievere waardering voor Rijkswaterstaat in het algemeen. Zaken waarmee de waardering voor de betrouwbaarheid van de reistijd in de ogen van de vrachtwagenchauffeurs nog verbeterd zou kunnen worden, zijn onder meer dat de spitsstroken eerder en vaker open kunnen (46%), het aanpakken van de mentaliteit van andere weggebruikers (44%) en knelpunten aanpakken (41%).

Ruim een kwart aan geeft aan voorafgaande aan de rit geen actuele verkeersinformatie te hebben bekeken (26%). Van de groep die wel de verkeersinformatie heeft bekeken, is 85% hierover (zeer) tevreden. Ook over de verschillende informatieaspecten (ongevallen, dagelijkse files, wegwerkzaamheden en het weer) is een ruime meerderheid van de doelgroep (zeer) tevreden. De radio, navigatiesysteem met file-informatie en elektronische borden met

verkeersinformatie zijn voorafgaand aan de rit veruit de belangrijkste informatiebronnen voorafgaand aan de rit.

Slechts 7% van de vrachtwagenchauffeurs blijkt geen gebruik te maken van verkeersinformatie. Van die vrachtwagenchauffeurs die wel gebruik maken van verkeersinformatie tijdens de rit, is 86% hierover (zeer) tevreden. Ook nu is weer een ruime meerderheid van de doelgroep (zeer) tevreden over de verschillende informatieaspecten (ongevallen, dagelijkse files, wegwerkzaamheden en het weer). Ook zijn tijdens de rit weer dezelfde informatiebronnen het meest gebruikt: radio, navigatiesysteem met file-informatie en elektronische borden met verkeersinformatie.

De tevredenheid over de verschillende informatiedragers matrixborden, DRIP's, GRIP's en tekstkarren is overtuigend (>88%).

Van die vrachtwagenchauffeurs die te maken hebben gehad met een file of vertraging, is 60% (zeer) tevreden over de informatie die men krijgt over de reden van de file. Verder blijkt 52% van die groep vrachtwagenchauffeurs die in de file heeft gestaan of vertraging heeft gehad (zeer) tevreden over de informatie over de op te lopen vertraging 44% geeft aan (zeer) tevreden te zijn over eventuele omleidingsroutes.

Ongeveer drie kwart van de vrachtwagenchauffeurs is (zeer) bekend met Rijkswaterstaat (73%), 24% is nauwelijks met Rijkswaterstaat bekend en 2% geeft aan Rijkswaterstaat helemaal niet te kennen. Ruim driekwart van de doelgroep geeft aan dat Rijkswaterstaat prioriteit geeft aan veiligheid op de Nederlandse auto(snel)wegen (77%) en 68% geeft aan dat die prioriteit ligt bij de kwaliteit van de auto(snel)wegen. 45% blijkt bekend te zijn met het landelijke informatienummer van Rijkswaterstaat 0800-8002. Ruim drie kwart is bekend met de websites www.rijkswaterstaat.nl (79%) en www.vanAnaarBeter.nl (76%).

Beheer en onderhoud:

Van de doelgroep is 80% (zeer) tevreden over de mate waarin de wegen opgeruimd en schoon zijn en ook over het onderhoud aan de bermen is een ruime meerderheid van 66% (zeer) tevreden. En qua belang zijn dit in de ogen van de vrachtwagenchauffeurs ook belangrijke aspecten.

In het onderzoek is ook een aantal vragen voorgelegd over de tevredenheid ten aanzien van parkeerplaatsen. Het gaat dan om de parkeerplaatsen die via de blauwe borden op de auto(snel)weg worden aangegeven. De zogenoemde 'P'-plekken en niet om de parkeerplaatsen bij de tankstations. De meningen vrachtwagenchauffeurs zijn verdeeld ten aanzien verschillende aspecten van de parkeerplaatsen langs de Nederlandse auto(snel)wegen. Zo is 34% (zeer) tevreden en 40% (zeer) ontevreden over de parkeerplaatsen. 59% is (zeer) tevreden over de voorzieningen op de parkeerplaatsen en 30% geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de capaciteit van de parkeerplaatsen. Als het gaat om de sociale veiligheid op de parkeerplaatsen, dan is daar in de ogen van de vrachtwagenchauffeurs nog wel veel aan te verbeteren. Zowel aan de veiligheid overdag, maar vooral aan de veiligheid gedurende de nacht. Over de sociale veiligheid overdag is 65% van de vrachtwagenchauffeurs (zeer) tevreden en over de sociale veiligheid in de nacht 32% (en 36% (zeer) ontevreden en 32% neutraal).

Aanleg:

Van de vrachtwagenchauffeurs is 87% (zeer) tevreden over de kwaliteit van de Nederlandse auto(snel)wegen en 81% is (zeer) tevreden over de staat van het wegdek. Als het gaat om de verkeersveiligheid, dan is 82% van de doelgroep daar (zeer) tevreden over. Ook op de aspecten verlichting, zichtbaarheid strepen en breedte van de rijstroken ligt de mate van tevredenheid met respectievelijk 86%, 85% en 88% hoog. De vrachtwagenchauffeurs zijn minder positief over de mogelijkheid om de vrachtwagen met pech op een veilige plaats te kunnen zetten. 55% is hier (zeer) tevreden over, 24% is neutraal en 22% is (zeer) ontevreden over deze mogelijke voorziening.

Aandachtspunten

De resultaten van het onderzoek laten zien dat een optimalisatie van de maatregelen ten aanzien van de doorstroming prioriteit moet krijgen in de ogen van de vrachtwagenchauffeurs. In dit kader is de doelgroep zeer positief als het gaat om de spitsstroken en de aparte stroken voor bussen of vrachtverkeer.

Ook noemt een aanzienlijk deel van de vrachtwagenchauffeurs een verruiming van de openstelling van de spitsstroken als effectief middel om de betrouwbaarheid van de reistijd te verhogen (naast het aanpakken van de mentaliteit van andere weggebruikers en het aanpakken van knelpunten in het wegennet).

In verband met de nieuwe opzet van het onderzoek is vergelijking met voorgaande metingen niet meer mogelijk. Het maken van een trendanalyse zal bij de volgende rapportage weer plaatsvinden.

De volgende meting zal worden gehouden in februari 2014. Naar aanleiding van deze rapportage kunnen tussentijds onderzoeken gedaan worden naar specifieke maatregelen of diensten van Rijkswaterstaat.

Management summary

The aim of the user satisfaction surveys for the Department of Waterways & Public Works is to provide insight into the level of satisfaction with the network of motorways/principal roads/waterways and the work of the Department. This particular survey pertains to lorry drivers' satisfaction with the network of motorways/principal roads. In February this year the survey was carried out among lorry drivers for the eighth year running. The results are used as (for example) input for policy and implementation advice as well as being transformed into actions geared towards improvement.

The target population of the survey comprises Dutch lorry drivers (freelance or employed by a company established in the Netherlands) who drive Dutch-registered lorries (cab and trailer combinations) on Dutch motorways/principal roads, with the proviso being that the driver must have driven on Dutch motorways/principal roads at least once in the past fortnight.

In total 1,091 lorry drivers took part in the survey within the survey period. After checks were performed, 1,016 interviews remained for analysis.

KPIs

The table below presents an overview of the KPIs measured in this study as well as the targets from the OP2015.

		Measurement 2013	Target OP2015
Satisfaction with Dept.	% dissatisfied or highly dissatisfied	84%	80%
Provision of information	% dissatisfied or highly dissatisfied	73%	75%
Safety	% priority	77%	75%
Curtailing expenditure	% understanding	87%	75%
Orientation towards general public*	% dissatisfied or highly dissatisfied	67%	70%
	Rating	6.9	7.0

* The KPI orientation towards the general public from the OP2015 is measured in the Reputation Survey Rijkswaterstaat by StafDG and pertains to a measurement carried out among the Dutch population. The present survey only entails measurements carried out among lorry drivers.

The figures show that 84% of the lorry drivers are satisfied or highly satisfied with the Department of Waterways & Public Works as the entity managing the motorways/principal roads. Consequently the target from the OP2015 has been convincingly fulfilled. A mere 2% of the lorry drivers stated that they were dissatisfied or highly dissatisfied.

Nigh on three quarters of the lorry drivers state that they are satisfied or highly satisfied with the provision of information (73%). This KPI is a composite

percentage of the timeliness, clarity, accuracy and findability of information as well as the reliability with which journey times can be estimated. With regard to reliability, 88% of the lorry drivers are satisfied or highly satisfied. For the other aspects this percentage is between 75% (clarity of information) and 63% (accuracy of information).

77% of the lorry drivers believe that the Department of Waterways & Public Works is making road safety on Dutch motorways and principal roads a high priority. This fulfils the target from the OP2015. In addition, 82% of the lorry drivers were satisfied or highly satisfied with the safety on the motorways/principal roads during their most recent journey.

Nearly nine out of ten (87%) of the lorry drivers state that they understand the need for further curtailment of expenditure in places where it is busier on the road than where it is less busy. Here too the target of 75% from the OP2015 is amply fulfilled.

These figures from the lorry drivers enable us to conclude that the Department of Waterways & Public Works is on the right track when it comes to fulfilling a realistic target by 2015 in relation to the network of motorways and principal roads.

Impact of aspects on satisfaction with the Department

The aspects considered to be extremely important by the lorry drivers (>90%) are 'traffic management', 'day-to-day maintenance' and 'laying of roads'. Within these aspects there is a high degree of satisfaction when it comes to road signs (98%). A very large majority of the lorry drivers are also satisfied with the width of lanes (88%), the quality of the motorways/principal roads (87%) and lighting (87%). Things in this category that are extremely important (>90%) but on which the target group is considerably less satisfied are the parking areas alongside the motorways/principal roads (34%) and in particular their capacity (30%) and the social safety (32%) at night.

The aspect 'provision of information' is deemed highly important (80% - 90%). Within the compass of the provision of information, satisfaction with the 'means of providing information' on the road stands out in a positive sense, especially the GRIPs (91%) and the matrix signs (94%). Satisfaction with traffic jam information among lorry drivers who were in a traffic jam on their most recent journey stands out in a negative sense. When it comes to information on the reason for the traffic jam, 60% are satisfied or highly satisfied and 13% are dissatisfied or highly dissatisfied. Information on delays caused by the traffic jam is good in the view of 52% of the lorry drivers, with 18% of them being dissatisfied or highly dissatisfied with this. 44% of the lorry drivers are satisfied or highly satisfied with the information on diversions and 20% are dissatisfied or highly dissatisfied.

Satisfaction versus importance

With the aid of a priority matrix, the impact (on general satisfaction) of the various sub-aspects is set alongside against the average satisfaction scores. Aspects to which the lorry drivers attach a great deal of importance and with which they are highly satisfied are:

- Quality of motorways/principal roads

- Condition of road surface
- Information on portable variable message signs
- Info during journey on accidents
- Info during journey on roadworks
- Matrix signs displaying speeds

The aspect 'traffic circulation measures' are in clear need of attention due to the fact that their impact on general satisfaction with the Department of Waterways & Public Works is relatively considerable and the level of satisfaction is relatively low.

Noteworthy items for each process

Traffic management:

A slight majority (54%) of the lorry drivers are satisfied with the circulation of traffic on the motorways/principal roads. This relatively low satisfaction percentage is coupled with a relatively high degree of importance the lorry drivers allocate to this aspect.

Measures the lorry drivers perceive to be most effective are the *auxiliary rush hour lanes* (95% of the lorry drivers have used them) and the introduction of *lanes solely for buses and/or heavy goods vehicles* (91% of the lorry drivers have used them). Of the five measures presented, the target group are least satisfied with the restriction on overtaking for heavy goods vehicles. Only one third of the lorry drivers perceive this as an effective or highly effective means of encouraging traffic flow (33%).

When those lorry drivers who have experienced a delay due to an accident are asked about the extent to which they are satisfied with the speed with which the road was clear again, 48% turn out to be satisfied or highly satisfied with this. Nonetheless, this aspect has less impact on the general rating for the Department, and consequently it has a lower priority when it comes to actions geared towards improvement.

Provision of information:

In general, the lorry drivers are satisfied or highly satisfied with the various sub-aspects of the provision of information. Thus three quarters of the target group consider the information provided to be clear (75%) and easy to find (74%). 69% are satisfied or highly satisfied with the timeliness of the information, and 63% are satisfied or highly satisfied with the accuracy of the information. In terms of importance, the aspect 'findability of the information' is given the highest rating of the four types of information provision cited.

On average, the lorry drivers rate the reliability of the estimated journey time with a 7.3. The importance attached to this aspect is also relatively high, rendering it an aspect that contributes to a more positive assessment of the Department in general. Areas where the lorry drivers believe the reliability of the expected journey time could be better include the possibility of rush hour lanes being opened earlier and more often (46%), dealing with the mentality of other road users (44%) and dealing with bottlenecks (41%).

Over a quarter of the lorry drivers state that they have not viewed up-to-date traffic information prior to their journey (26%). Of the group that has viewed the traffic information, 85% are satisfied or highly satisfied. A clear majority of the target group are also satisfied or highly satisfied with the various information aspects (accidents, day-to-day traffic jams, roadworks and the weather). Radio, satnav featuring traffic jam information and digital signs displaying traffic information are the most important sources of information prior to setting off.

Only 7% of the lorry drivers turn out not to use traffic information. Of those lorry drivers who do use traffic information during the journey, 86% are satisfied or highly satisfied with it. Here too a clear majority of the target group are satisfied or highly satisfied with the various information aspects (accidents, day-to-day traffic jams, roadworks and the weather). The same sources of information are the ones most used en route: radio, satnav featuring traffic jam information and digital signs displaying traffic information.

There is a convincing degree of satisfaction with the various types of dynamic signage: matrix signs, DRIPs, GRIPs and portable variable message signs (>88%).

Of those lorry drivers who have experienced a traffic jam or delay, 60% are satisfied or highly satisfied with the information they receive with regard to the reason for the traffic jam. Furthermore, 52% of this group of lorry drivers who have experienced a traffic jam or delay are satisfied or highly satisfied with the information provided on the potential delay, and 44% state they are satisfied or highly satisfied with any diversions.

Around three quarters of the lorry drivers are familiar or highly familiar with the Department of Waterways & Public Works (73%), 24% are only slightly familiar with the Department, and 2% state that they have never heard of the Department. Over three quarters of the target group state that the Department is making road safety on the Dutch motorways/principal roads its priority (77%) and 68% state that priority is being given to the quality of the motorways/principal roads. 45% turn out to know the Department's nationwide information number, 0800-8002. Over three quarters are aware of the websites www.rijkswaterstaat.nl (79%) and www.vanAanarBeter.nl (76%).

Management and maintenance:

Among the target group, 80% are satisfied or highly satisfied with the extent to which the roads are kept clean and clear, and a clear majority of 66% are satisfied or highly satisfied with the maintenance of verges. And in terms of importance, the lorry drivers consider these to be significant aspects as well.

The survey also entailed several questions being posed on satisfaction with regard to parking areas. These concerned the parking areas indicated by the blue signs on the motorways and principal roads, i.e. the so-called 'P' spots and not the parking spaces accompanying fuel stations. Lorry drivers' opinions are divided with regard to various aspects of the parking areas alongside Dutch motorways/principal roads. Thus 34% are satisfied or highly satisfied with the parking areas and 40% are dissatisfied or highly dissatisfied with them. 59% are satisfied or highly dissatisfied with the facilities at the parking areas and 30% state that they are dissatisfied or

highly dissatisfied with the parking areas' capacity. When it comes to social safety at the parking areas, the lorry drivers are of the opinion that there is a great deal of room for improvement here, both in terms of safety during daylight hours and particularly in terms of safety at night. 65% of the lorry drivers are satisfied or highly satisfied with the social safety during the day and 32% of them are satisfied or highly satisfied with the social safety at night (with 36% of them being dissatisfied or highly dissatisfied with this and 32% being neutral).

Laying of roads:

87% of the lorry drivers are satisfied or highly satisfied with the quality of Dutch motorways/principal roads and 81% are satisfied or highly satisfied with the condition of the road surface. When it comes to road safety, 82% of the target group are satisfied or highly satisfied with this. Even in terms of the aspects lighting, visibility of stripes and width of lanes the degree of satisfaction is high, at 86%, 85% and 88% respectively. The lorry drivers are less positive about the possibility of stopping the lorry in a safe place in the event of vehicle trouble. 55% are satisfied or highly satisfied with this, 24% are neutral and 22% are dissatisfied or highly dissatisfied in this regard.

Points for attention

The results of this study reveal that optimization of measures taken with regard to promoting traffic flow should, in the view of lorry drivers, be given priority. Within the framework of this, the target group are highly positive when it comes to the auxiliary rush hour lanes and the separate lanes for buses or heavy goods vehicles.

A sizeable proportion of the lorry drivers also cite an extension to the opening times of the rush hour lanes as an effective means of increasing the reliability of the expected journey time (in addition to dealing with the mentality of other road users and dealing with bottlenecks in the network of motorways/principal roads).

The new structure of the survey means that comparison with previous measurements is no longer possible. A trend analysis will be reinstated in the following report.

The next survey will be held in February 2014. In response to this report, interim surveys can be held on specific measures or services from the Department of Waterways & Public Works.

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

In februari 2013 is het gebruikerstevredenheidsonderzoek (GTO) onder vrachtwagenchauffeurs voor de achtste maal (sinds 2002) uitgevoerd. Hiermee krijgt Rijkswaterstaat inzicht in de tevredenheid van deze groep gebruikers van het hoofdwegennet in Nederland. Dit onderzoek geeft een landelijk beeld van de tevredenheid van de vrachtwagenchauffeurs over de producten en dienstverlening van Rijkswaterstaat.

Rijkswaterstaat heeft met het Ondernemingsplan 2004-2008 en de Agenda 2012 een langjarige ontwikkeling ingezet. Sleutelbegrip in de veranderingen is Publieksgericht Netwerkmanagement. Dit houdt in dat we handelen vanuit de behoeften van het publiek en de gebruiker. Dit vergt naast kennis over het gebruik van de netwerken ook kennis over de wensen en meningen van ons publiek. Een belangrijke basis hiervoor is het verzamelen van publieksfeedback. Dit omvat het vooraf en achteraf onderzoeken wat de behoeften, wensen, beleving en motieven van het publiek zijn, zodat op basis daarvan realistische afspraken voor verbetering kunnen worden gemaakt.

In het Ondernemingsplan 2015 (OP2015) is wederom een ambitie neergezet om de publieksgerichtheid en gebruikerstevredenheid op een hoger niveau te krijgen. Naast deze ambitie, zijn in het OP2015 een aantal concrete acties genoemd om die ambitie te realiseren en Kern Prestatie Indicatoren (KPI's) om de scores hierop te monitoren. Dit zijn acties op het gebied van verkeersveiligheid, informatievoorziening, begrip voor bezuinigingen en netwerkoverstijgende samenwerking met andere beheerders.

1.2 Nieuwe onderzoekopzet

De doelpopulatie van het onderzoek bestaat uit Nederlands kentekendragende bestuurders van vrachtwagens en trekkercombinaties die op Nederlandse auto(snel)wegen rijden en zelfstandig werken voor of in loondienst werkzaam zijn bij een in Nederland gevestigd bedrijf. Men dient in de afgelopen twee weken ten minste eenmaal op de Nederlandse auto(snel)wegen te hebben gereden. Aan het onderzoek hebben 1.091 vrachtwagenchauffeurs deelgenomen. Hiervan is na screening een netto steekproef van 1.016 vrachtwagenchauffeurs overgebleven die de basis vormt van de resultaten in dit rapport.

Ten opzichte van de vorige metingen van het GTO vrachtwagenchauffeurs is zowel de onderzoekopzet als het rapport op een aantal punten aangepast.

Aanpassing onderzoek:

1. meting in februari. Voorheen vond het veldwerk plaats in september. Nu is ervoor gekozen om voortaan in februari te meten: de resultaten zijn dan eerder beschikbaar en sluiten beter aan bij de managementcyclus. Als gevolg daarvan kunnen de resultaten hierin worden meegenomen.
2. verbetering vragenlijst. De vragenlijst is korter geworden: het is meer gericht op de hoofdaspecten en gaat minder de diepte in. De dieptevragen die worden gesteld zijn alleen voorgelegd aan respondenten die met de specifieke situatie in aanraking zijn gekomen.
3. laatst gereden rit. We vragen niet meer naar de ervaring over de laatste drie maanden, maar naar de ervaring van de laatst gereden rit. Dit om een objectiever resultaat te krijgen. Als wordt gevraagd naar de mening over een periode is de kans groot dat men rapporteert over de ervaringen die het meest zijn bijgebleven waarbij het gevaar bestaat dat het negatieve ervaringen betreft. Vergelijking van de resultaten met voorgaande jaren is daardoor niet meer direct mogelijk.

De indeling van het rapport is opgebouwd aan de hand van de kerntaken van Rijkswaterstaat: verkeersmanagement, informatievoorziening, beheer en onderhoud en aanleg.

Voordeel van deze indeling is dat de proceseigenaren hierdoor direct inzicht in de mogelijke verbeterpunten krijgen. Ook hier is ervoor gekozen om behalve de resultaten uit het onderzoek ook het belang dat de vrachtwagenchauffeur aan het deelaspect hecht direct in de analyse mee te nemen.

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 beschreven. Daarnaast worden de significante verschillen tussen specifieke groepen vrachtwagenchauffeurs vermeld. Significants betekent in dit geval dat met 95% zekerheid kan worden gesteld dat het waargenomen verschil een daadwerkelijk verschil is.

Een gedetailleerde beschrijving van algemene kenmerken van vrachtwagenchauffeurs, de onderzoeksverantwoording en de vragenlijst is opgenomen in het rapport Bijlagen.

1.3 Leeswijzer

Opbouw van het rapport

Hoofdstuk 2 gaat in op de KPI-scores uit het Ondernemingsplan 2015.

In hoofdstuk 3 wordt door middel van analyse gekeken welke impact de aspecten op de tevredenheid hebben en wordt het belang per aspect weergegeven zoals de gebruiker dat ziet.

De hoofdstukken 4 tot en met 7 gaan in op de hoofdaspecten die in het onderzoek worden onderscheiden:

- doorstroming;
- informatievoorziening;
- beheer en onderhoud;
- aanleg.

Tegelijkertijd met dit onderzoek, is een gebruikerstevredenheidsonderzoek onder automobilisten uitgevoerd. Alle rapporten en bijlagen zijn openbaar en te vinden op www.rijksoverheid.nl.

2 Resultaat KPI's 2013

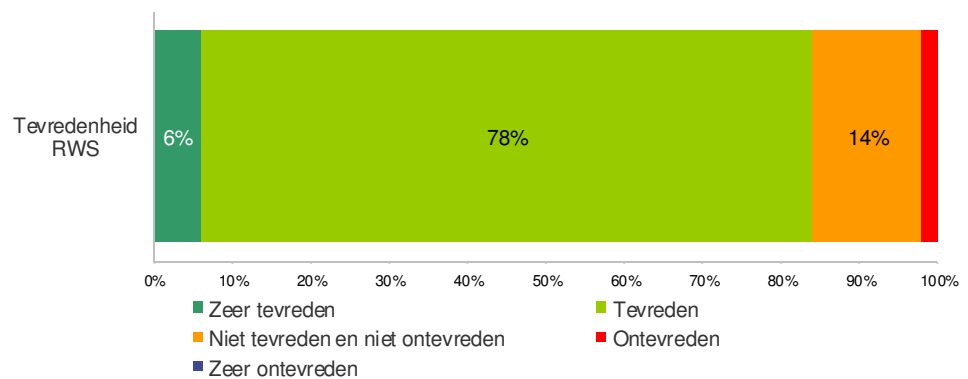
2.1 Inleiding

De Kern Prestatie Indicatoren (KPI's) voor Publieksgericht Netwerkmanagement in het Ondernemingsplan 2015 richten zich op publieksgerichtheid, gebruikerstevredenheid, veiligheid, informatievoorziening en bezuinigingen. De KPI's zullen in dit hoofdstuk ieder afzonderlijk worden besproken.

2.2 Tevredenheid Rijkswaterstaat

Gevraagd naar de mate van tevredenheid met Rijkswaterstaat als beheerder van de auto(snel)wegen in Nederland, geeft 84% aan (zeer) tevreden te zijn (figuur 1). 14% van de vrachtwagenchauffeurs is neutraal in haar oordeel. Het percentage dat (zeer) ontevreden is, is *slechts* 2%.

1 | Tevredenheid Rijkswaterstaat



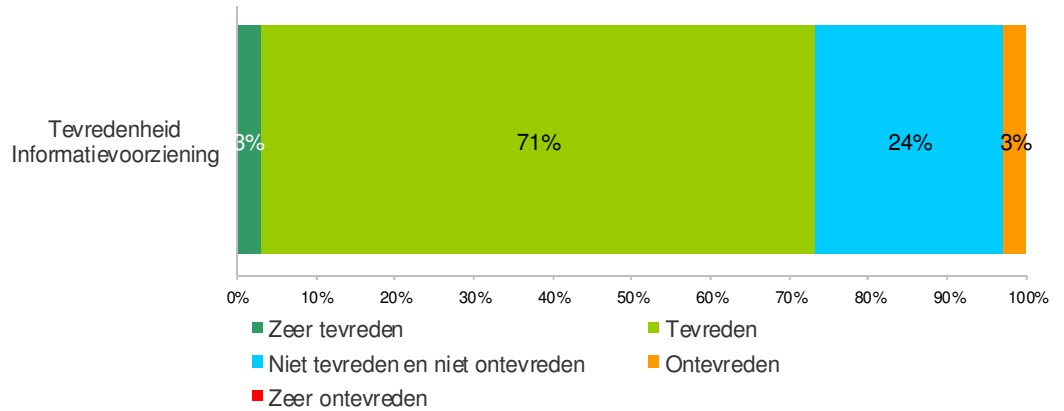
Basis: N=968

Het percentage vrachtwagenchauffeurs dat (zeer) tevreden is over Rijkswaterstaat is hoger naarmate men meer bekend is met Rijkswaterstaat (86% versus 80% indien men nauwelijks of niet bekend is met Rijkswaterstaat).

2.3 Informatievoorziening

Met informatievoorziening wordt in dit rapport de tijdigheid, duidelijkheid, juistheid en vindbaarheid van de verkeersinformatie bedoeld, evenals de betrouwbaarheid van het inschatten van de reistijd. Gemiddeld genomen geeft 73% aan (zeer) tevreden te zijn over de informatievoorziening (figuur 2). Ongeveer een kwart van de vrachtwagenchauffeurs is neutraal (24%) en 3% is (zeer) ontevreden.

1 | Tevredenheid Informatievoorziening

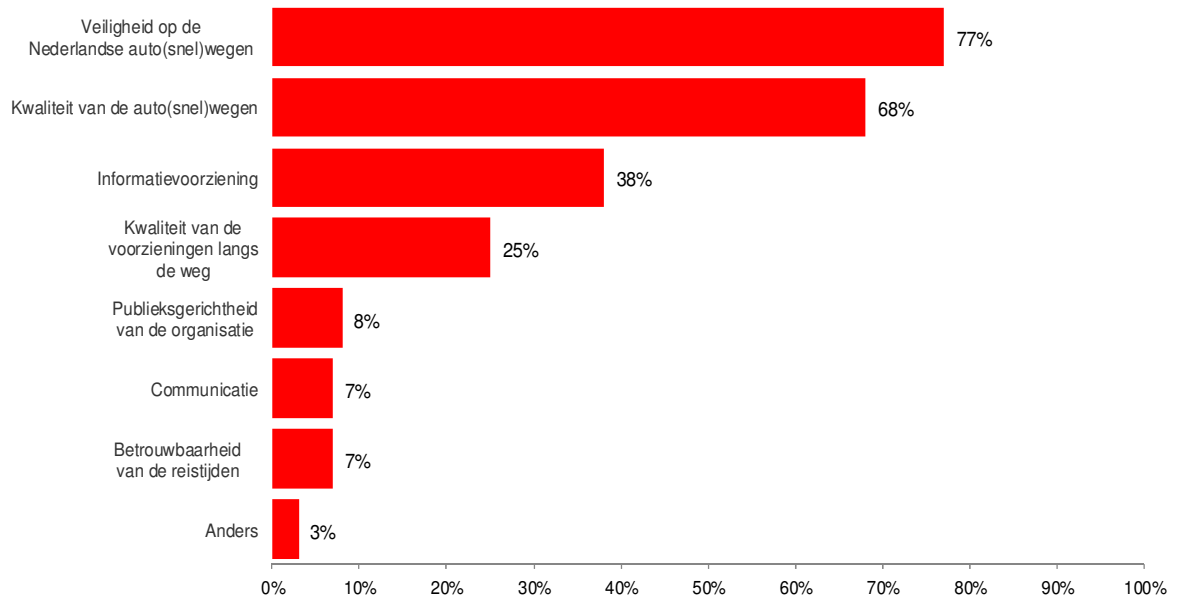


Basis: N=1.013

2.4 Veiligheid

Een ruime meerderheid van de vrachtwagenchauffeurs geeft aan dat veiligheid op de Nederlandse auto(snel)wegen een van de aspecten is waar Rijkswaterstaat de hoogste prioriteit aan geeft (77%).

2 | Prioriteiten RWS



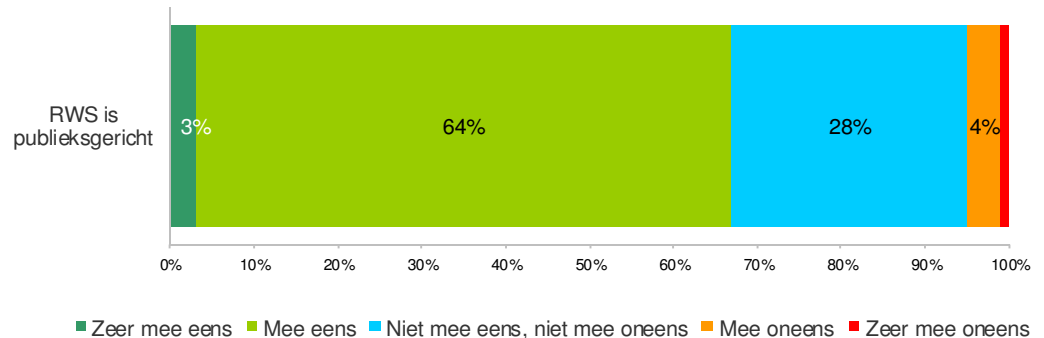
Basis : N=976

Vrachtwagenchauffeurs die beter bekend zijn met Rijkswaterstaat geven significant vaker aan dat Rijkswaterstaat prioriteit legt bij verkeersveiligheid (79% versus 71% van de vrachtwagenchauffeurs die minder of niet bekend zijn met Rijkswaterstaat) en de kwaliteit van de auto(snel)wegen (respectievelijk 70% versus 60%).

2.5 Publieksgerichtheid

Een ruime meerderheid van 67% van de vrachtwagenchauffeurs is het (zeer) eens met de stelling dat Rijkswaterstaat publieksgericht is. Verder is 28% neutraal en is 4% van de vrachtwagenchauffeurs het (zeer) oneens met de stelling. Gemiddeld geven de vrachtwagenchauffeurs een rapportcijfer van 6,9 voor de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat.

3 | Publieksgerichtheid

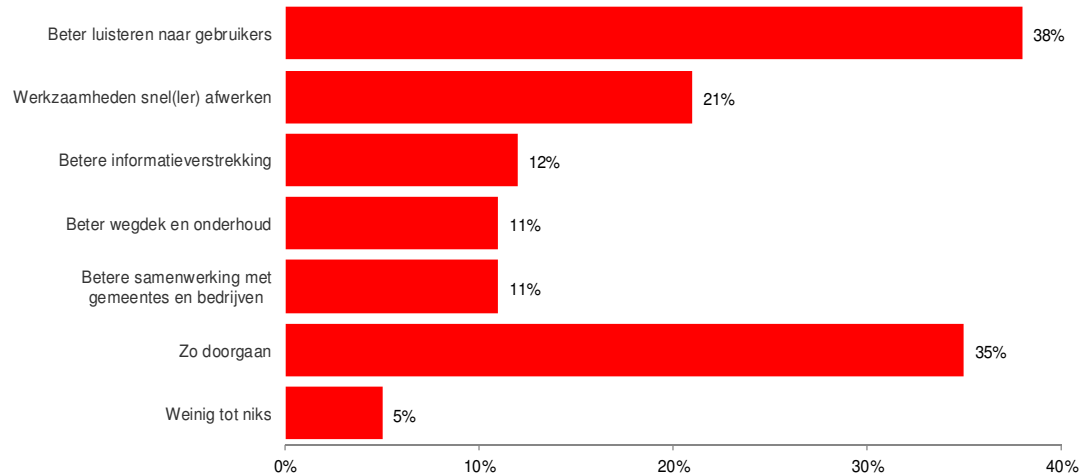


Basis: N=849

Van de vrachtwagenchauffeurs die (zeer) bekend zijn met Rijkswaterstaat, is 72% van mening dat Rijkswaterstaat publieksgericht is. Onder de vrachtwagenchauffeurs die minder of niet bekend zijn met Rijkswaterstaat ligt dit percentage beduidend lager met 53%.

De gemiddelde waardering die de vrachtwagenchauffeurs geven voor de mate van publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat is, uitgedrukt in een rapportcijfer, een 6,9. De vrachtwagenchauffeurs die als rapportcijfer een 6 of lager hebben gegeven, is gevraagd wat Rijkswaterstaat kan doen om voor publieksgerichtheid een beter cijfer te krijgen. Beter luisteren naar de gebruikers is de meest genoemde optie om de publieksgerichtheid te verbeteren (38%), gevolgd door zo doorgaan met 35% en werkzaamheden sneller afwerken (21%).

4 | Verbeterpunten publieksgerichtheid



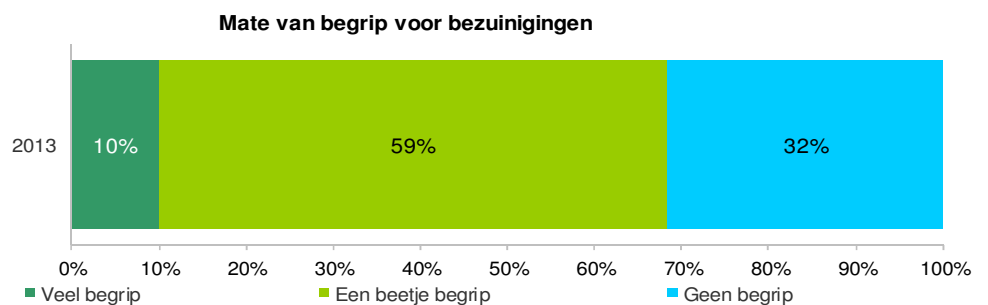
Basis: N=808

Vrachtwagenchauffeurs die niet of nauwelijks bekend zijn met Rijkswaterstaat kennen gemiddeld een lager rapportcijfer toe aan Rijkswaterstaat voor de publieksgerichtheid dan de vrachtwagenchauffeurs die (zeer) bekend zijn met Rijkswaterstaat: respectievelijk een 6,2 en een 7,0.

2.6 Bezuinigingen

De vragen over bezuinigingen zijn dit jaar voor het eerst in de vragenlijst opgenomen. De vrachtwagenchauffeurs is gevraagd in hoeverre zij begrip hebben voor bezuinigingen op het beheer en onderhoud van de auto(snel)wegen de komende jaren. 10% heeft veel begrip voor de komende bezuinigingen, bijna zes op de tien (59%) hebben hiervoor een beetje begrip en bijna een derde van de vrachtwagenchauffeurs (32%) heeft geen begrip voor de bezuinigingen.

5 | Begrip voor bezuinigingen

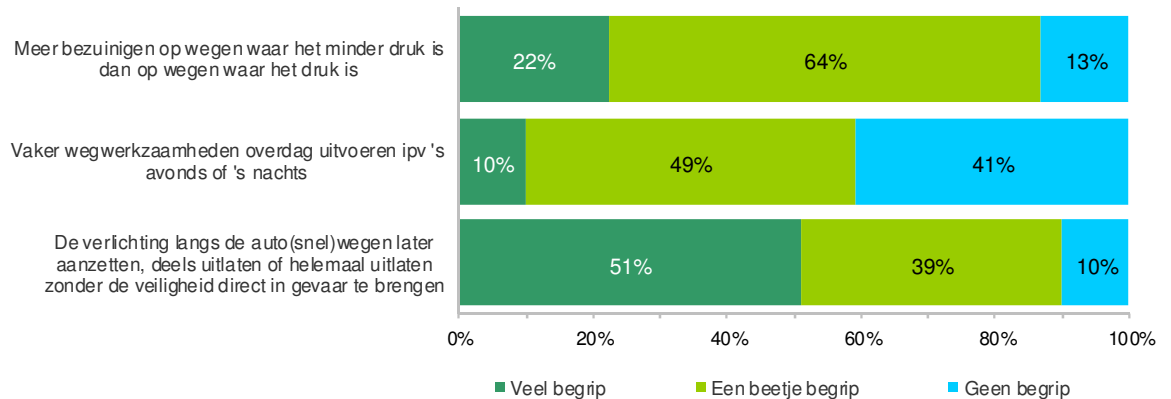


Basis: 2013 N= 925

Ook is gevraagd of de vrachtwagenchauffeurs begrip hebben voor drie specifieke bezuinigingen (zie figuur 7). Het lijkt erop dat de vrachtwagenchauffeurs van de drie genoemde bezuinigingen, het meeste begrip kunnen opbrengen voor de optie verlichting langs de weg later aan te zetten, deels uit te laten of geheel uit te laten op stukken auto(snel)weg waar dat kan zonder de verkeersveiligheid direct in gevaar te brengen (51% veel begrip en 39% een beetje begrip). Voor de optie om te bezuinigen door vaker overdag wegwerkzaamheden uit te voeren in plaats van 's avonds of 's nachts kunnen de vrachtwagenchauffeurs het minste begrip opbrengen. Zo blijkt 41% van hen voor deze bezuinigingsmogelijkheid geen begrip te hebben.

In OP2015 is als doel gesteld dat 75% van de *gebruikers weet waarom het dienstverleningsniveau gedifferentieerd is*. Uit het onderzoek komt naar voren dat 87% van de vrachtwagenchauffeurs (veel) begrip heeft voor de maatregel om meer te bezuinigen op wegen waar het minder druk is dan op wegen waar het druk is, 13% geeft aan hier geen begrip voor te hebben. De doelstelling wordt daarmee ruimschoots gehaald.

6 | Begrip voor bepaalde bezuinigingen



Basis 2013 N= 930/938/947

Aan de vrachtwagenchauffeurs is ook gevraagd of men persoonlijk iets van de bezuinigingen heeft gemerkt. Een op de tien vrachtwagenchauffeurs geeft aan al iets van de bezuinigingen te hebben gemerkt (10%). Hieronder een paar antwoorden op de vraag wat men dan heeft gemerkt van de bezuinigingen.

“Gaten in de weg worden niet snel gedicht.”

“Ja, meer wegwerkzaamheden overdag en bezuinigingen op de verlichting.”

“Slecht onderhoud aan wegen, c.q. uitstellen van reparaties.”

“Wordt minder gewerkt aan de weg. Bermen minder vaak schoongemaakt.”

2.7 Overzicht en conclusie KPI's

In de onderstaande tabel zijn de resultaten van de KPI's en de doelstellingen uit het OP2015 weergegeven.

		Meting 2013	Doel OP2015
Tevredenheid RWS	% (zeer) tevreden	84%	80%
Informatievoorziening	% (zeer) tevreden	73%	75%
Veiligheid	% prioriteit	77%	75%
Bezuinigingen	% (veel) begrip	87%	75%
Publieksgerichtheid*	% (zeer) tevreden	67%	70%
	rapportcijfer	6.9	7.0

* De KPI publieksgerichtheid uit het OP2015 wordt gemeten in het Reputatieonderzoek Rijkswaterstaat van StafDG en betreft een meting onder de Nederlandse bevolking. In dit onderzoek is alleen gemeten onder vrachtwagenchauffeurs.

3 Belang van aspecten en impact op tevredenheid

3.1 Inleiding

Om te kunnen bepalen op welke deelaspecten Rijkswaterstaat actie zou moeten ondernemen, dient niet alleen naar de mate van tevredenheid te worden gekeken, maar ook naar het belang van de desbetreffende onderdelen. Door het belang af te zetten tegen de mate van tevredenheid kunnen prioriteiten worden toegekend. Dit werd op twee verschillende manieren bepaald. Ten eerste is aan de vrachtwagenchauffeurs gevraagd om het belang per aspect weer te geven. Ten tweede werd door middel van analyse gekeken welke impact de aspecten op de tevredenheid hebben.

3.2 Belang versus tevredenheid

Op de eerste plaats is direct aan de respondent het belang voor de verschillende aspecten gevraagd. In totaal is over vier factoren, onder te verdelen naar 42 deelaspecten, gevraagd hoe tevreden men hierover is.

7 | Factoren en deelaspecten

1) Doorstroming	Informatie op tekstkarren
Doorstroming auto(snel)wegen	GRIP's
Maatregelen doorstroming	2.5) <i>Informatie omtrent files</i>
Snelheid beschikbaarheid wegen na incident	Indien file, info over reden file
2) Informatievoorziening	Indien file, info over vertraging
2.1) <i>Verkeersinformatie</i>	Indien file, info over omleidingsroutes
Tijdigheid verkeersinformatie	3) Beheer en onderhoud
Duidelijkheid verkeersinformatie	Beperking hinder door werkzaamheden ¹
Juistheid verkeersinformatie	Afstemmen werkzaamheden wegen provincie/gemeente ²
Vindbaarheid verkeersinformatie	Schoon zijn van wegen
Betrouwbaarheid inschatten reistijden	Schoon/opgeruimd zijn berm
2.2) <i>Informatie voorafgaand aan rit</i>	Kwaliteit auto(snelwegen)
Verkeersinformatie vooraf aan de rit	Staat wegdek
Info voor rit over ongevallen	Verkeersveiligheid auto(snel)wegen
Info voor rit over dagelijkse files	Verlichting
Info voor rit over wegwerkzaamheden	Zichtbaarheid strepen en lijnen
Info voor rit over weer	4) Aanleg
Info voor rit over evenementen	Breedte rijstroken
2.3) <i>Informatie tijdens de rit</i>	Ruimte bij pech
Verkeersinformatie in auto	Blauwe bewegwijzering
Info tijdens rit over ongevallen	Parkeerplaatsen
Info tijdens rit over dagelijkse files	Sociale veiligheid parkeerplaatsen overdag

¹ Door relatief lage (n 51) buiten matrix gehouden

² Idem, (n 43)

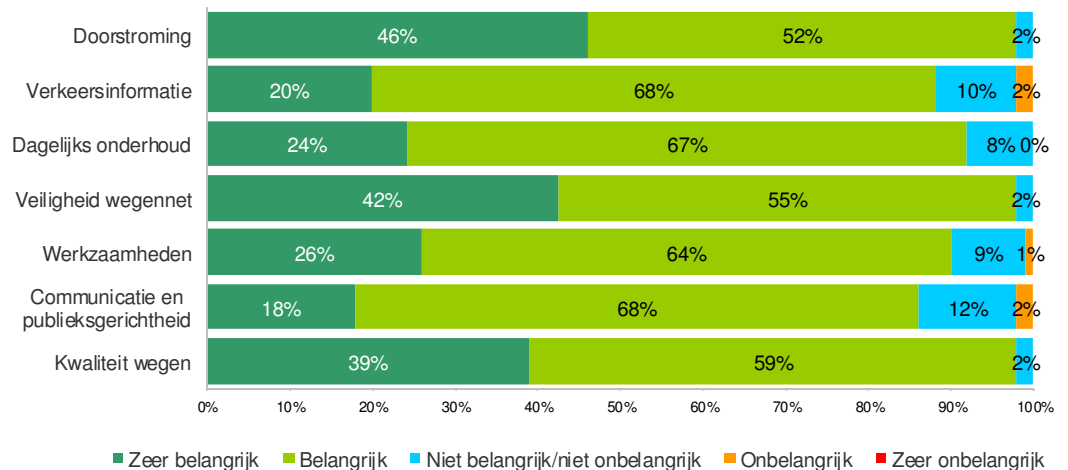
Info tijdens rit over wegwerkzaamheden	Sociale veiligheid parkeerplaatsen 's nachts
Info tijdens rit over weer	Voorzieningen parkeerplaatsen
Info tijdens rit over evenementen	Capaciteit parkeerplaatsen
2.4) Middelen verkeersinformatie	
Matrixborden	
DRIP's	

Aan de vrachtwagenchauffeurs is gevraagd aan te geven hoe belangrijk zij deze vier factoren vinden. De factor beheer en onderhoud is gesplitst in twee vragen over dagelijks onderhoud en werkzaamheden. De factor aanleg is gesplitst in de kwaliteit van de wegen en veiligheid op het wegennet. Daarnaast is ook nog gevraagd naar communicatie en publieksgerichtheid.

Figuur 9 laat het belang van de verschillende (deel)factoren zien. De kwaliteit van de auto(snel)wegen is voor 98% van de vrachtwagenchauffeurs (zeer) belangrijk. Doorstroming en veiligheid van het wegennet worden beide door 97% van de vrachtwagenchauffeurs (zeer) belangrijk bevonden. Dagelijks onderhoud en minimale hinder als gevolg van wegwerkzaamheden volgen met 91% en 90%. Als het gaat om de verkeersinformatie, dan is dat in de ogen van 88% van de vrachtwagenchauffeurs (zeer) belangrijk. Communicatie en publieksgerichtheid is voor 86% van de vrachtwagenchauffeurs (zeer) belangrijk.

8 | Belang factoren

Basis: N=975/962/966/964/961/947/962



Vervolgens is een koppeling gemaakt tussen de belangscores en de mate van tevredenheid. Figuur 10 geeft hiervan een overzicht, gegroepeerd naar de vier in deze meting meegenomen factoren. De kleuren en getallen (percentages) geven weer welk deel van de vrachtwagenchauffeurs (zeer) tevreden is over een deelaspect, dan wel hoe hoog het belang is dat aan een (overkoepelende) factor wordt toegekend.

In de figuur geldt met betrekking tot de tevredenheid:

- meer dan 80% (zeer) tevreden → groen
- 60-80% (zeer) tevreden → oranje
- minder dan 60% (zeer) tevreden → rood

Voor het belang van de factoren geldt:

- meer dan 90% (zeer) hoog belang → rood
- 80-90% (zeer) hoog belang → oranje
- minder dan 80% (zeer) hoog belang → groen

De combinaties rood-rood, zoals bij de snelheid waarmee de snelweg vrij is na een incident, vormen belangrijke aandachtspunten. Het betreft hier aspecten waaraan door veel automobilisten een hoog belang wordt toegekend, en waarover de tevredenheid relatief laag is.

9 | Belang factoren versus tevredenheid deelaspecten

	Zeet hoog belang (>90%)	Hoog belang (80-90%)
Verkeersmanagement		
Doorstroming auto(snel)wegen	54	
Maatregelen doorstroming	70	
Snelheid beschikbaarheid wegen na incident	48	
Informatievoorziening		
<i>1) Verkeersinformatie</i>		
Tijdigheid verkeersinformatie		69
Duidelijkheid verkeersinformatie		75
Juistheid verkeersinformatie		63
Vindbaarheid verkeersinformatie		74
Betrouwbaarheid inschatten reistijden		88
<i>2) Informatie voorafgaand aan rit</i>		
Verkeersinformatie vooraf aan de rit		85
Info voor rit over ongevallen		81
Info voor rit over dagelijkse files		80
Info voor rit over wegwerkzaamheden		76
Info voor rit over weer		78
Info voor rit over evenementen		65
<i>3) Informatie tijdens de rit</i>		
Verkeersinformatie in vrachtauto		86
Info tijdens rit over ongevallen		84
Info tijdens rit over dagelijkse files		85
Info tijdens rit over wegwerkzaamheden		84
Info tijdens rit over weer		84
Info tijdens rit over evenementen		75
<i>4) Middelen verkeersinformatie</i>		
Matrixborden		94
DRIP's		89
Informatie op tekstkarren		89
GRIP's		91
<i>5) Informatie omtrent files</i>		

	Zeer hoog belang (>90%)	Hoog belang (80-90%)
Indien file, info over reden file		60
Indien file, info over vertraging		52
Indien file, info over omleidingsroutes		44
Beheer en onderhoud		
Beperking hinder door werkzaamheden		43
Afstemmen werkzaamheden wegen provincie/gemeente	51	
Schoon zijn van wegen	80	
Schoon/opgeruimd zijn berm	66	
Parkeerplaatsen	34	
Sociale veiligheid parkeerplaatsen overdag	65	
Sociale veiligheid parkeerplaatsen 's nachts	32	
Voorzieningen parkeerplaatsen	59	
Capaciteit parkeerplaatsen	30	
Aanleg		
Kwaliteit auto(snelwegen)	87	
Staat wegdek	81	
Verkeersveiligheid auto(snel)wegen	82	
Verlichting	87	
Zichtbaarheid strepen en lijnen	86	
Breedte rijstroken	88	
Ruimte bij pech	55	
Blauwe bewegwijzering	98	

3.3 Top 5 aspecten tevreden en ontevreden

Top 5 hoogste tevredenheid

Het meest tevreden is de Nederlandse vrachtwagenchauffeur over de verschillende informatievoorzieningen langs de weg. Het meest tevreden is men over de blauwe bewegwijzering, 98% is hier (zeer) tevreden over. Over matrixborden en GRIP's zijn respectievelijk 94% en 91% van de vrachtwagenchauffeurs (zeer) tevreden. Op een gedeelde vierde plaats staan DRIP's en informatie op tekstkarren, over beide aspecten is 89% (zeer) tevreden.

Nr.	Top 5 hoogste tevredenheid	2013
1.	Blauwe bewegwijzering	98% (zeer) tevreden
2.	Matrixborden	94% (zeer) tevreden
3.	GRIP's	91% (zeer) tevreden
4.	DRIP's	89% (zeer) tevreden
5.	Informatie op tekstkarren	89% (zeer) tevreden

Top 5 hoogste ontevredenheid Nederland

De drie aspecten waar men het meest ontevreden over is hebben vooral betrekking op verzorgingsplaatsen langs de autosnelweg, 44% geeft aan (zeer) ontevreden te zijn over het aantal parkeerplaatsen op deze locaties. Over de parkeerplaatsen langs de weg zelf is 40% (zeer) ontevreden. Een derde (36%) van de vrachtwagenchauffeurs is (zeer) ontevreden de capaciteit van de informatieverschaffing tijdens files. Op de vierde plaats staat ruimte op de autosnelweg bij pech, een op de vijf (22%) zegt hier (zeer) ontevreden over te zijn. Over informatie over omleidingsroutes wanneer men in de file staat is 20% (zeer) ontevreden en staat hiermee op de vijfde plaats

Nr.	Top 5 hoogste ontevredenheid	2013
1.	Capaciteit parkeerplaatsen	44% (zeer) ontevreden
2.	Parkeerplaatsen	40% (zeer) ontevreden
3.	Sociale veiligheid parkeerplaatsen 's nachts	36% (zeer) ontevreden
4.	Ruimte bij pech	22% (zeer) ontevreden
5.	Indien file, info over omleidingsroutes	20% (zeer) ontevreden

3.4 Impact van aspecten op tevredenheid

Een tweede manier waarop het belang van de deelaspecten is bepaald, is via een rekenformule. Door de mate van samenhang (correlatiecoëfficiënt) tussen de tevredenheid op de verschillende deelaspecten en de algemene tevredenheid over RWS te berekenen, wordt vastgesteld in welke mate de deelaspecten van belang zijn voor de overaltevredenheid 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 11). De kwadranten zijn bepaald door op beide assen de mediaan te nemen. Zo ontstaat er een gelijke verdeling van de deelaspecten aan beide zijden van beide assen.

In het vlak rechts boven staan de aspecten waar de vrachtwagenchauffeurs veel belang aan hechten en waar men ook goed over te spreken is. De aspecten die op die combinatie het beste scoren zijn:

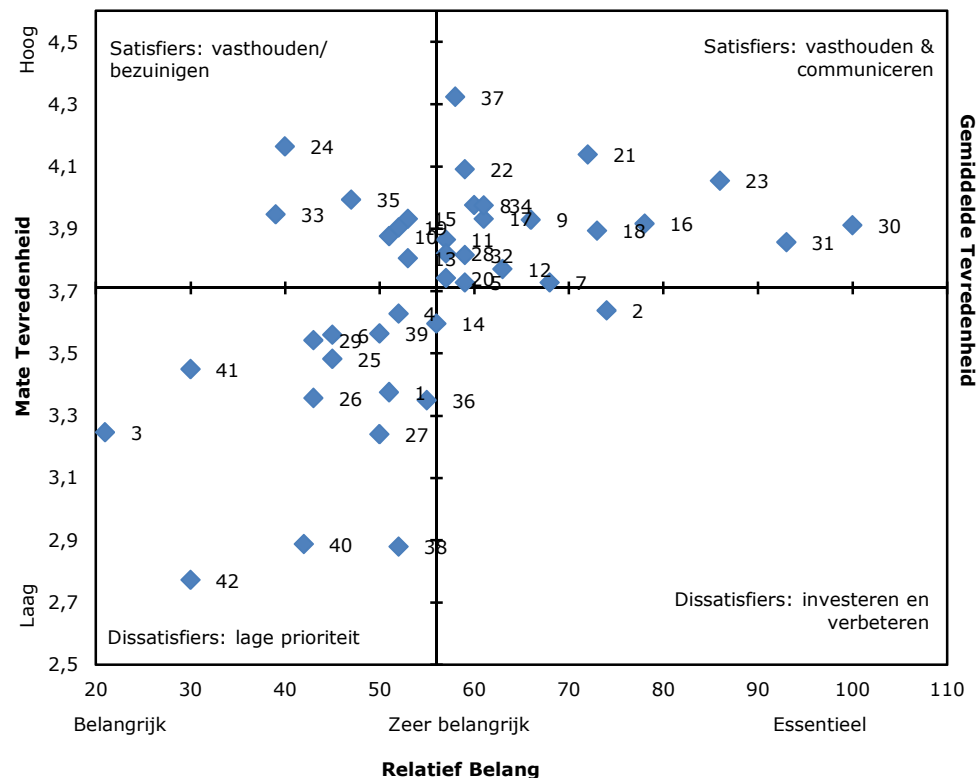
- Kwaliteit auto(snelwegen)
- Staat wegdek
- Informatie op tekstkarren
- Info tijdens rit over ongevallen
- Info tijdens rit over wegwerkzaamheden
- Matrixborden met snelheden

In het kwadrant rechtsonder vinden we het aspect met de hoogste prioriteit en laagste waardering volgens de vrachtwagenchauffeurs:

- Maatregelen doorstroming

Aanvullend zouden ook de aspecten beperking hinder door werkzaamheden en afstemmen werkzaamheden met werkzaamheden in de provincie of gemeente in dit kwadrant staan, echter vanwege het relatief lage aantal waarnemingen voor deze aspecten, zijn deze buiten de matrix gehouden.

10 | Prioriteitenmatrix



Op de volgende pagina wordt de lijst getoond met de deelaspecten inclusief de nummering zoals die in de prioriteitenmatrix is weergegeven.

1) Doorstroming	23: Informatie op tekstkarren
1: Doorstroming auto(snel)wegen	24: GRIP's
2: Maatregelen doorstroming	2.5) <i>Informatie omtrent files</i>
3: Snelheid beschikbaarheid wegen na incident	25: Indien file, info over reden file
2) Informatievoorziening	26: Indien file, info over vertraging
2.1) <i>Verkeersinformatie</i>	27: Indien file, info over omleidingsroutes
4: Tijdigheid verkeersinformatie	3) Beheer en onderhoud
5: Duidelijkheid verkeersinformatie	43: Beperking hinder door werkzaamheden ³
6: Juistheid verkeersinformatie	44: Afstemmen werkzaamheden wegen provincie/gemeente ⁴
7: Vindbaarheid verkeersinformatie	28: Schoon zijn van wegen
8: Betrouwbaarheid inschatten reistijden	29: Schoon/opgeruimd zijn berm
2.2) <i>Informatie voorafgaand aan rit</i>	38: Parkeerplaatsen
9: Verkeersinformatie vooraf aan de rit	39: Sociale veiligheid parkeerplaatsen overdag
10: Info voor rit over ongevallen	40: Sociale veiligheid parkeerplaatsen 's nachts
11: Info voor rit over dagelijkse files	41: Voorzieningen parkeerplaatsen
12: Info voor rit over wegwerkzaamheden	42: Capaciteit parkeerplaatsen
13: Info voor rit over weer	4) Aanleg
14: Info voor rit over evenementen	30: Kwaliteit auto(snelwegen)
2.3) <i>Informatie tijdens de rit</i>	31: Staat wegdek
15: Verkeersinformatie in auto	32: Verkeersveiligheid auto(snel)wegen
16: Info tijdens rit over ongevallen	33: Verlichting
17: Info tijdens rit over dagelijkse files	34: Zichtbaarheid strepen en lijnen
18: Info tijdens rit over wegwerkzaamheden	35: Breedte rijstroken
19: Info tijdens rit over weer	36: Ruimte bij pech
20: Info tijdens rit over evenementen	37: Blauwe bewegwijzering
2.4) <i>Middelen verkeersinformatie</i>	
21: Matrixborden	
22: DRIP's	

³ Door relatief lage (n 51) buiten matrix gehouden

⁴ Idem, (n 43)

4 Verkeersmanagement

4.1 Inleiding

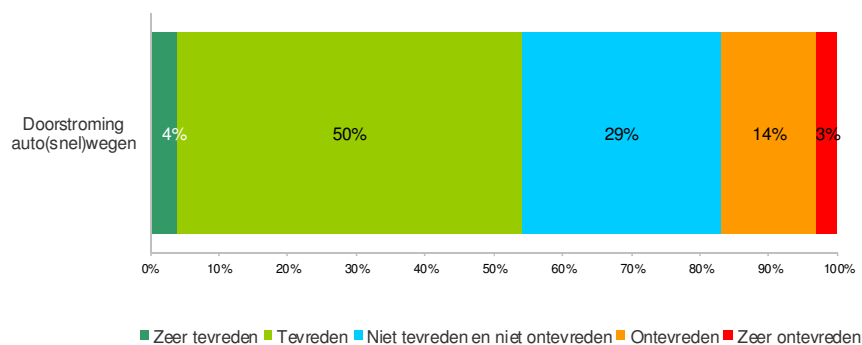
Als het gaat om verkeersmanagement wordt er gekeken naar de tevredenheid op een drietal deelaspecten:

- doorstroming auto(snel)wegen laatste rit;
- doorstroommaatregelen laatste rit;
- snelheid beschikbaarheid weg na incident laatste rit.

4.2 Doorstroming (auto)snelwegen

Uit onderstaande figuur blijkt dat een nipte meerderheid van 54% van de vrachtwagenchauffeurs (zeer) tevreden is over de doorstroming bij het rijden op de Nederlandse auto(snel)wegen gedurende de laatste rit. Het aantal vrachtwagenchauffeurs dat (zeer) ontevreden is, is 17%.

11 | Tevredenheid: doorstroming op auto(snel)wegen



Basis: N=993

Vrachtwagenchauffeurs die meer dan 100.000 kilometer per jaar rijden, zijn significant minder tevreden over de doorstroming op de auto(snel)wegen (52% (zeer) tevreden) dan vrachtwagenchauffeurs die minder kilometers rijden (59% (zeer) tevreden tussen de 50.000 en 100.000 kilometer en 76% (zeer) tevreden indien minder dan 50.000 kilometer).

Ook is er een duidelijk verschil tussen chauffeurs van bakwagens en chauffeurs van trekkers met een oplegger: respectievelijk 62% en 51% is (zeer) tevreden over de doorstroming van het verkeer op de auto(snel)weg tijdens de laatste gereden rit.

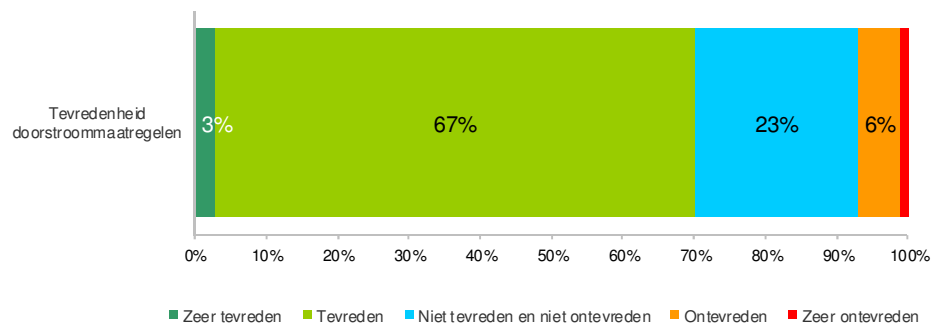
Vrachtwagenchauffeurs die percentueel gezien meer internationaal rijden zijn gemiddeld minder positiever over de doorstroming op de auto(snel)wegen. Zo is 44% van de vrachtwagenchauffeurs die aangeven minimaal 40% van de ritten internationaal te rijden (zeer) tevreden over de doorstroming op de Nederlandse

auto(snel)wegen gedurende de laatst gereden rit. Dit percentage ligt op 60% onder de vrachtwagenchauffeurs die minder dan 40% van hun ritten internationaal rijden.

4.3 Doorstroommaatregelen

Figuur 13 laat zien dat 70% van de vrachtwagenchauffeurs (zeer) tevreden is over de maatregelen die worden genomen om het doorrijden op de auto(snel)wegen te bevorderen. Slechts 7% is (zeer) ontevreden over de doorstroommaatregelen.

12 | Tevredenheid: doorstroommaatregelen



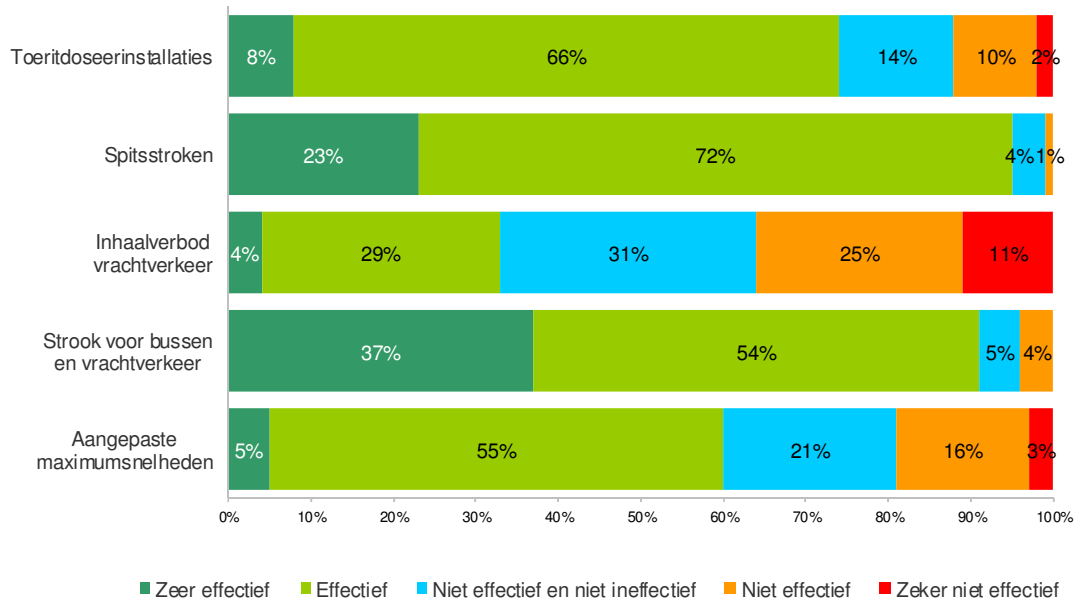
Basis: N=902

Gevraagd naar het belang van doorstroming, geeft een overgrote meerderheid van de vrachtwagenchauffeurs aan dat het zeer belangrijk is. Gekeken naar de impact van dit onderdeel op de algemene tevredenheid van de vrachtwagenchauffeurs blijkt dat van de drie deelaspecten, alleen het aspect maatregelen doorstroming echt van belang zijn. En dat op dit deelaspect de waardering achterblijft. Dit zou dus een duidelijk aandachtspunt voor verbetering moeten zijn.

De vrachtwagenchauffeurs hebben een vijftal maatregelen ter bevordering van het doorrijden op de auto(snel)weg voorgelegd gekregen om op effectiviteit te beoordelen. Deze vraag werd alleen voorgelegd aan die vrachtwagenchauffeurs die met de desbetreffende maatregel in aanraking zijn gekomen. De resultaten worden weergegeven in figuur 14.

De spitsstroken worden door maar liefst 95% van de vrachtwagenchauffeurs als (zeer) effectief beoordeeld. De maatregel voor het invoeren van stroken die enkel voor bussen en/of vrachtverkeer zijn bestemd, kan ook op veel sympathie van de vrachtwagenchauffeurs rekenen en komt op de tweede plaats (91%), gevolgd door toeritdoseerinstallaties (75%) en aangepaste maximumsnelheid (61%). De vrachtwagenchauffeurs zien in het inhaalverbod voor het vrachtverkeer het minste rendement op de doorstroming, met 33% (zeer) effectief.

13 | Effectiviteit individuele doorstroommaatregelen

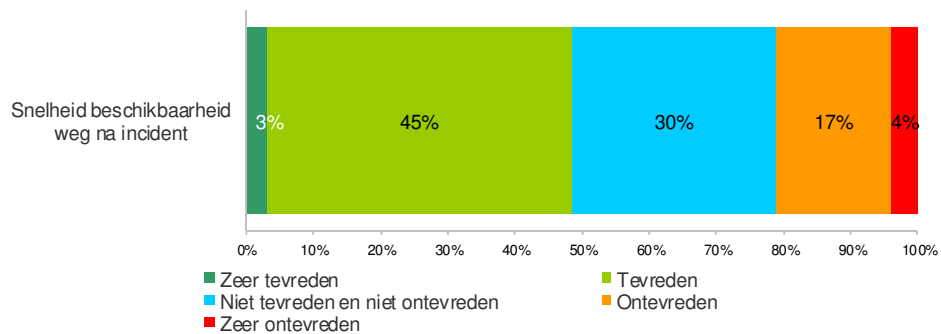


Basis: N=126/432/646/186/621

4.4 Snelheid beschikbaarheid weg na incident

In het onderzoek is ook gevraagd aan de vrachtwagenchauffeurs die te maken hadden met vertraging gedurende de laatste rit door een ongeluk, in hoeverre men tevreden was over de snelheid waarmee de rijbanen weer beschikbaar waren na het incident (figuur 13). Van de vrachtwagenchauffeurs die daar tijdens de laatst gereden rit mee werden geconfronteerd, is ongeveer de helft (zeer) tevreden over de snelheid waarmee de rijbanen na een incident weer beschikbaar waren (48%). Het aandeel dat aangeeft (zeer) ontevreden te zijn, is 22%.

14 | Tevredenheid: beschikbaarheid rijbanen na incident



Basis: N=69

Ondanks het relatief lage aantal vrachtwagenchauffeurs dat deze vraag heeft beantwoord (n=69), is dit aspect wel meegenomen in de prioriteitenmatrix. Het belang blijkt relatief weinig impact op de algemene waardering te hebben. Dit deelaspect behoeft dan ook geen prioriteit.

5 Informatievoorziening

5.1 Inleiding

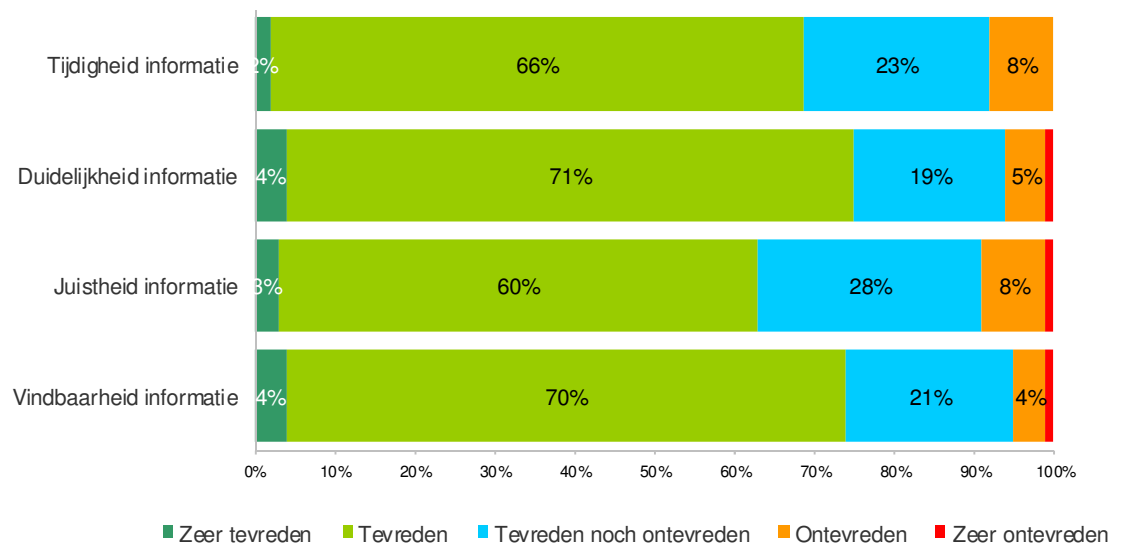
Onder informatievoorziening vallen de volgende zes deelaspecten:

- verkeersinformatie;
- informatie voorafgaand aan de rit;
- informatie tijdens de rit;
- matrixborden, DRIP's, tekstkarren;
- informatie omtrent files;
- bekendheid Rijkswaterstaat en gebruik informatievoorzieningen.

5.2 Verkeersinformatie

De vrachtwagenchauffeurs hebben de vraag gekregen wat ze in het algemeen vinden van de tijdigheid, duidelijkheid, juistheid en vindbaarheid van verkeersinformatie. Over het algemeen zijn de meeste vrachtwagenchauffeurs (zeer) tevreden. Driekwart van de vrachtwagenchauffeurs vindt de informatie duidelijk (75%) en nog eens driekwart geeft aan dat de informatie goed vindbaar is (74%). Over de tijdigheid van informatie is 69% (zeer) tevreden en over de juistheid is 63% (zeer) tevreden.

15 | Tevredenheid: verkeersinformatie in het algemeen



Basis: N=953/943/939/910

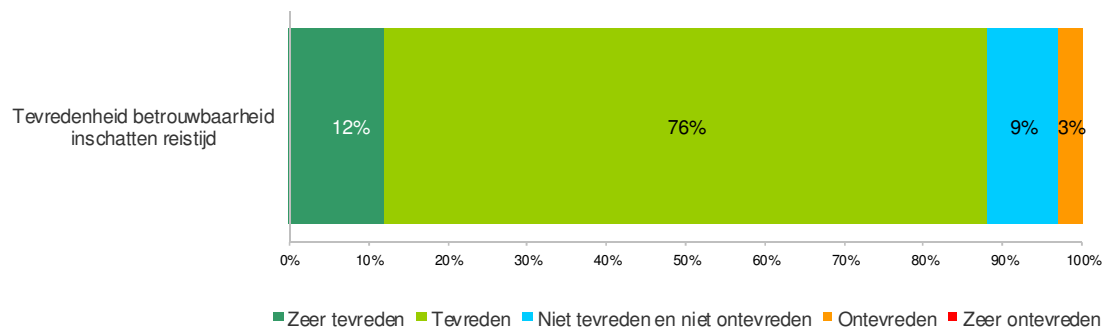
Daarnaast is er een verband tussen de bekendheid met Rijkswaterstaat en de tevredenheid over het aspect juistheid van de verkeersinformatie (65% bekend versus 58% minder of niet bekend met Rijkswaterstaat) en tevredenheid over de vindbaarheid van de verkeersinformatie (77% bekend versus 68% minder of niet bekend met Rijkswaterstaat).

Er is verder een opvallend verschil waarneembaar als het gaat om de tevredenheid over de vindbaarheid en de tijdigheid van de verkeersinformatie tussen vrachtwagenchauffeurs die in loondienst zijn en de vrachtwagenchauffeurs die als zelfstandige werken. De vrachtwagenchauffeurs in loondienst zijn duidelijk meer tevreden over de vindbaarheid en tijdigheid van de verkeersinformatie dan hun collega's zonder vast contract: respectievelijk 75% versus 58% als het gaat om de vindbaarheid en 70% versus 58% als het gaat om de tijdigheid van de verkeersinformatie.

De vrachtwagenchauffeur hecht een hoog belang aan verkeersinformatie over het algemeen. Van de vier genoemde aspecten springt het aspect vindbaarheid van de informatie eruit als het om impact gaat. Het aspect heeft een relatief hoge impact op de algemene tevredenheid over Rijkswaterstaat van de vrachtwagenchauffeurs en men is gemiddeld tevreden.

Figuur 17 laat zien in welke mate de vrachtwagenchauffeurs tevreden zijn over het inschatten van de reistijd. Van hen is 88% (zeer) tevreden over de mate waarin zij de reistijd vooraf kunnen inschatten. 3% is (zeer) ontevreden.

16 | Tevredenheid betrouwbare reistijd



Basis: N=1001

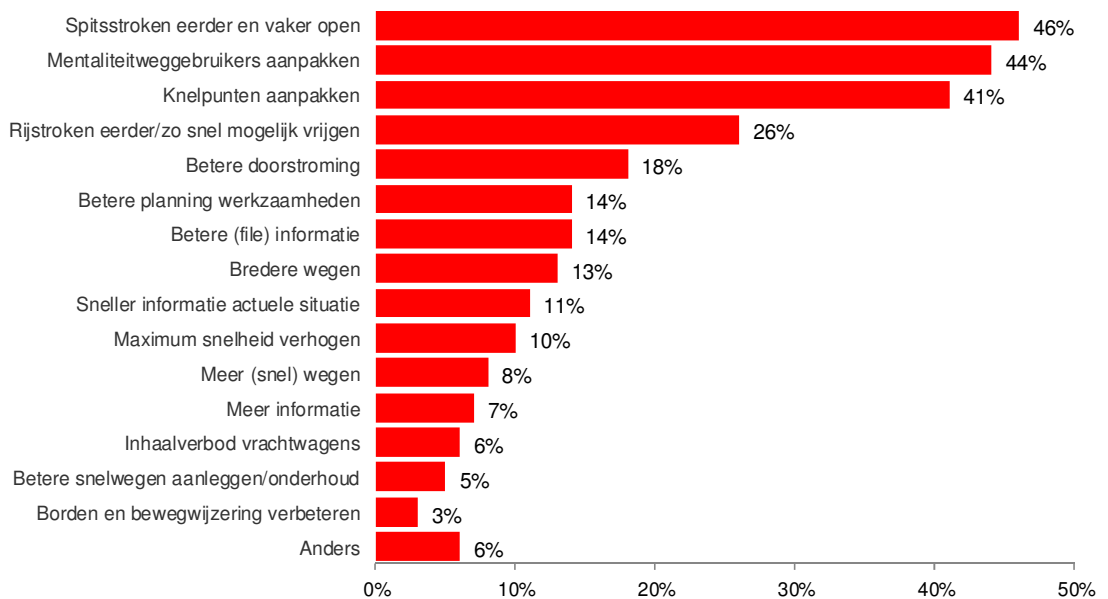
De gemiddelde vrachtwagenchauffeur kent gemiddeld een 7,3 toe voor de betrouwbaarheid van de reistijd.

Vrachtwagenchauffeurs die dagelijks op de auto(snel)weg rijden, zijn vaker tevreden over de betrouwbaarheid van de reistijd (91%) in vergelijking met vrachtwagenchauffeurs die aangeven enkele keren per week op de auto(snel)weg te rijden (81%).

De betrouwbaarheid van het inschatten van de reistijd heeft relatief veel impact op de tevredenheid van Rijkswaterstaat en de tevredenheid ligt bovengemiddeld goed. Een belangrijk aspect om de prestaties op te continueren.

Wat kan Rijkswaterstaat doen om wat betreft de betrouwbaarheid van de reistijd een hoger percentage voor tevredenheid te krijgen? Bijna de helft van de vrachtwagenchauffeurs geeft aan dat de spitsstroken eerder en vaker open kunnen (46%) en nog eens een kwart heeft het over het sneller vrijgeven van rijstroken (26%). Een ander belangrijk punt in de ogen van de vrachtwagenchauffeurs om de betrouwbaarheid van de reistijd te verhogen, is het aanpakken van de mentaliteit van (andere) weggebruikers (44%) en het aanpakken van knelpunten op de auto(snel)weg (41%).

17 | Verbeterpunten betrouwbare reistijd

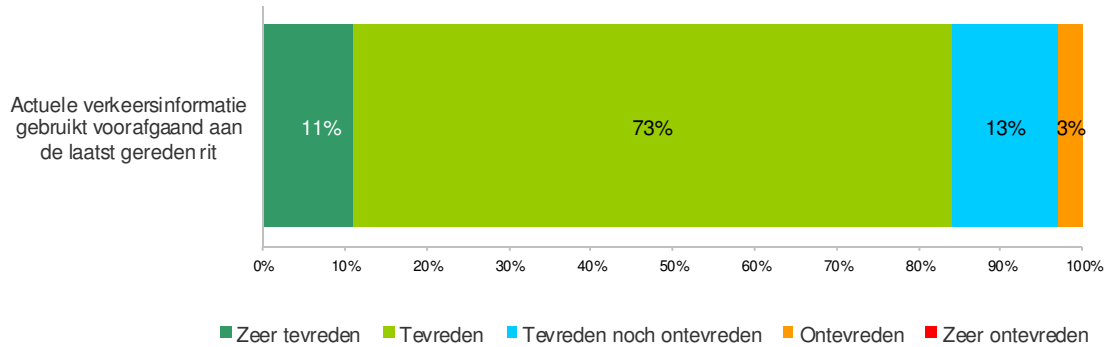


Basis: N=1001, maximaal 3 antwoorden

5.3 Informatie voorafgaand aan de rit

In figuur 19 wordt weergegeven in welke mate vrachtwagenchauffeurs tevreden zijn over de actuele verkeersinformatie die men heeft gebruikt voorafgaand aan de laatst gereden rit (zoals teletekst en internet). Van hen geeft 26% aan hiervan geen gebruik te hebben gemaakt. Van de vrachtwagenchauffeurs die wel hebben gebruikgemaakt van de informatie voorafgaand aan hun laatst gereden rit is 85% hierover (zeer) tevreden en 3% is (zeer) ontevreden.

18 | Tevredenheid: informatie voorafgaand aan de laatst gereden rit

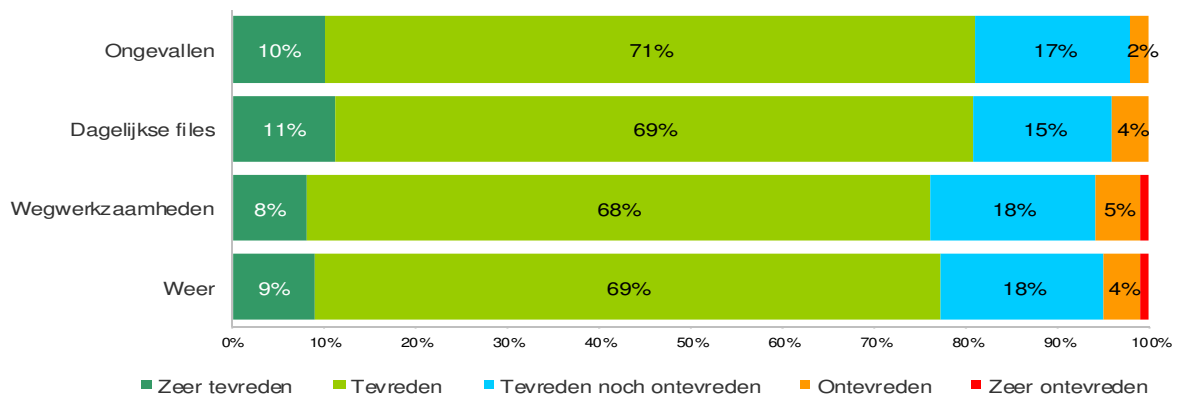


Basis: N=543

Verkeersinformatie voorafgaand aan de rit heeft volgens de vrachtwagenchauffeur een hoog belang. Uit de prioriteitenmatrix blijkt dat men hier bovengemiddeld tevreden over is en dat de impact op de tevredenheid relatief hoog is.

Aan de vrachtwagenchauffeurs is ook gevraagd in welke mate zij tevreden zijn over verkeersinformatie met betrekking tot ongevallen, files, wegwerkzaamheden, het weer en evenementen, die werd verstrekt voorafgaand aan de laatst gereden rit. Over het algemeen zijn de vrachtwagenchauffeurs (zeer) tevreden over de informatievoorzieningen met betrekking tot deze aspecten. De meeste vrachtwagenchauffeurs zijn (zeer) tevreden over de informatie met betrekking tot ongevallen (81%) en dagelijkse files (80%).

19 | Tevredenheid: informatieaspecten



Basis: N=588/764/680/689/512

Figuur 21 geeft een aantal specifieke redenen van vrachtwagenchauffeurs weer om (zeer) ontevreden te zijn over een van de informatieaspecten die zijn verstrekt voorafgaand aan de laatst gereden rit.

20 | Redenen ontevredenheid informatie voorafgaand aan rit

“Er blijken altijd meer files dan aangegeven en informatie is snel verouderd.”

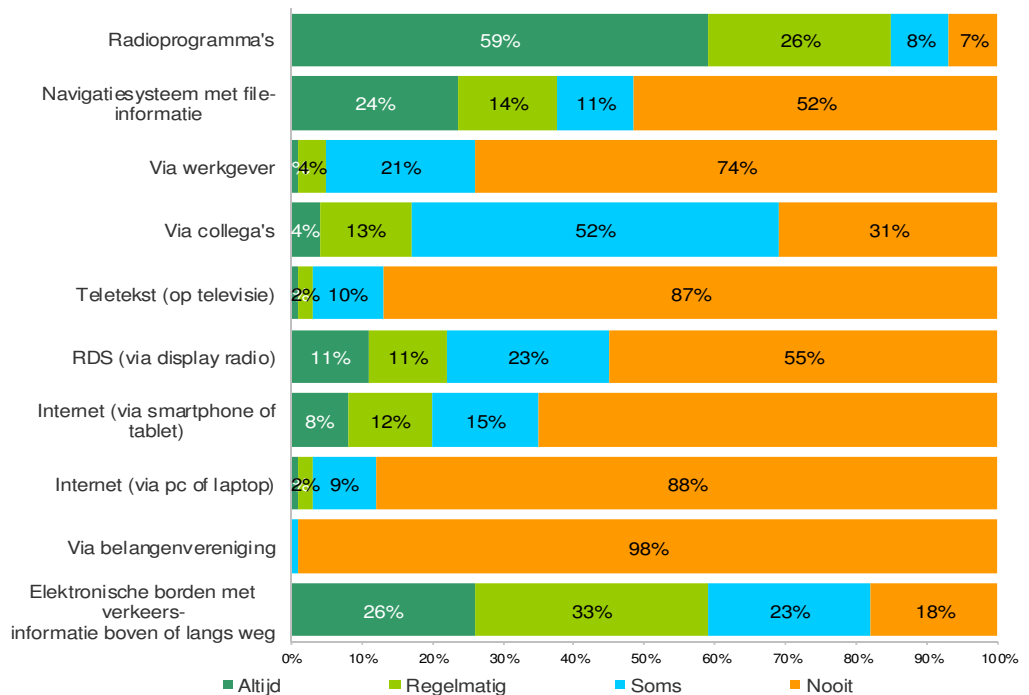
“Dagelijkse files en evenementen worden vaak niet aangegeven.”

“Wegwerkzaamheden worden niet altijd genoemd.”

“Zeker bij evenementen wordt deze veel te laat gemeld.”

De vrachtwagenchauffeurs is aan de hand van een lijst met informatiedragers gevraagd van welke soorten informatie men in het algemeen gebruik maakt voorafgaand aan een rit. De meest gebruikte informatiedragers met verkeersinformatie voorafgaand aan de rit is de radio met een gebruik van 93% van de vrachtwagenchauffeurs. Daarna volgen de elektronische borden met verkeersinformatie boven en langs de weg met 82% van de vrachtwagenchauffeurs die altijd, regelmatig of soms gebruik maakt van deze informatiebron.

21 | Gebruikte informatie voorafgaand aan rit



Basis: N=996/892/843/891/845/870/877/846/833/900

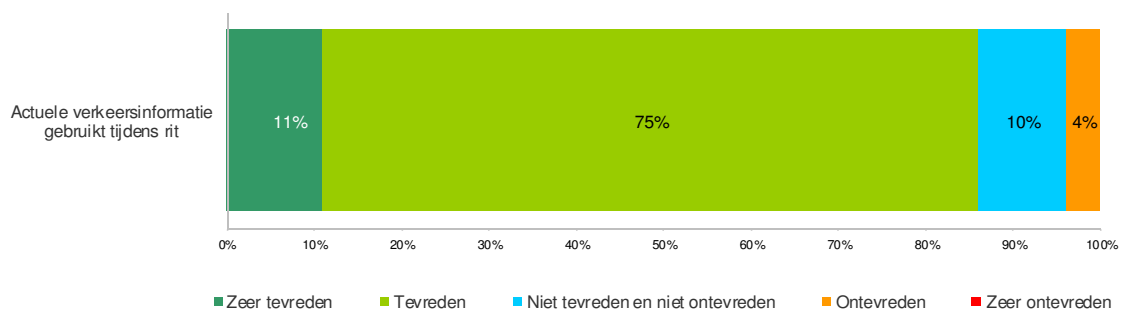
Vrachtwagenchauffeurs die dagelijks op de weg rijden geven significant vaker aan nooit gebruik te maken van de verkeersinformatie via het navigatiesysteem (56% versus 43% vrachtwagenchauffeurs die enkele keren per week rijden), RDS (57% versus 50% vrachtwagenchauffeurs die enkele keren per week rijden) en elektronische borden (21% versus 11% vrachtwagenchauffeurs die enkele keren per week rijden). Ook is er een duidelijk verschil als het gaat om het gebruik van de verschillende informatiemiddelen tussen vrachtwagenchauffeurs die als zelfstandige opereren en vrachtwagenchauffeurs die in loondienst zijn. Zo ligt het percentage vrachtwagenchauffeurs dat zegt nooit gebruik te maken van een navigatiesysteem voorafgaand aan de rit beduidend hoger onder vrachtwagenchauffeurs die in loondienst zijn. 54% Versus 33% van de zelfstandige vrachtwagenchauffeurs. Hetzelfde geldt voor RDS (57% versus 39%) en verkeersinformatie via internet op de pc of laptop (89% versus 80%).

5.4 Informatie tijdens de laatst gereden rit

Er is verder apart gevraagd naar de tevredenheid over de actuele verkeersinformatie die men gebruikt tijdens de laatst gereden rit, dus terwijl men op de auto(snel)weg rijdt (bijvoorbeeld via de radio). Het gaat hierbij niet om borden langs de weg. Van de vrachtwagenchauffeurs geeft 7% aan hiervan geen gebruik te maken. Van de vrachtwagenchauffeurs die wel informatie tijdens de rit gebruiken, blijkt 86% hierover (zeer) tevreden te zijn (figuur 23). Slechts 4% geeft aan hier (zeer) ontevreden over te zijn.

Het belang dat de vrachtwagenchauffeur hecht aan dit aspect is hoog, echter de impact van het aspect op de algemene tevredenheid blijkt gemiddeld. Net als de waardering.

22 | Tevredenheid: informatie tijdens de rit

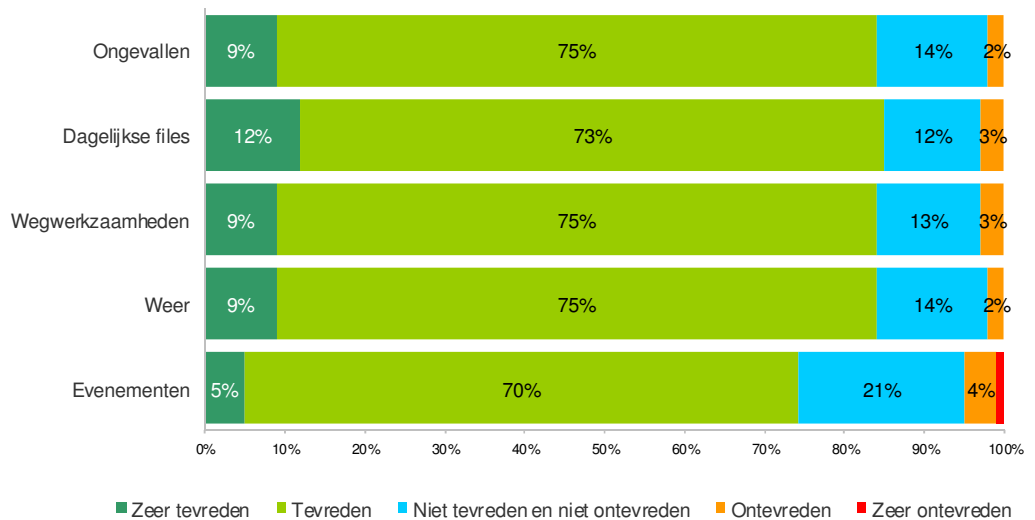


Basis: N=852

Naast de tevredenheid over verkeersinformatie tijdens de laatst gereden rit in het algemeen, werd de vrachtwagenchauffeurs ook gevraagd in welke mate zij tevreden zijn over de informatie met betrekking tot ongevallen, files, wegwerkzaamheden, het weer en evenementen, verstrekt tijdens de laatst gereden rit. De tevredenheid met betrekking tot deze aspecten ligt redelijk gelijk voor vier van de vijf aspecten. Het gaat dan om de percentages (zeer) tevreden over de verkeersinformatie met

betrekking tot dagelijkse files (85%), ongevallen, wegwerkzaamheden en het weer (84%). Verder is driekwart van de vrachtwagenchauffeurs die daarmee van doen hadden (zeer) tevreden over de verkeersinformatie tijdens de laatst gereden rit omtrent evenementen (75%).

23 | Tevredenheid: verkeersinformatie tijdens de laatst gereden rit



Basis: N=611/796/694/709/468

In figuur 25 staan een aantal specifieke redenen van vrachtwagenchauffeurs om (zeer) ontevreden te zijn over verkeersinformatie die is verstrekt tijdens de laatst gereden rit.

24 | Redenen ontevredenheid informatie tijdens de rit

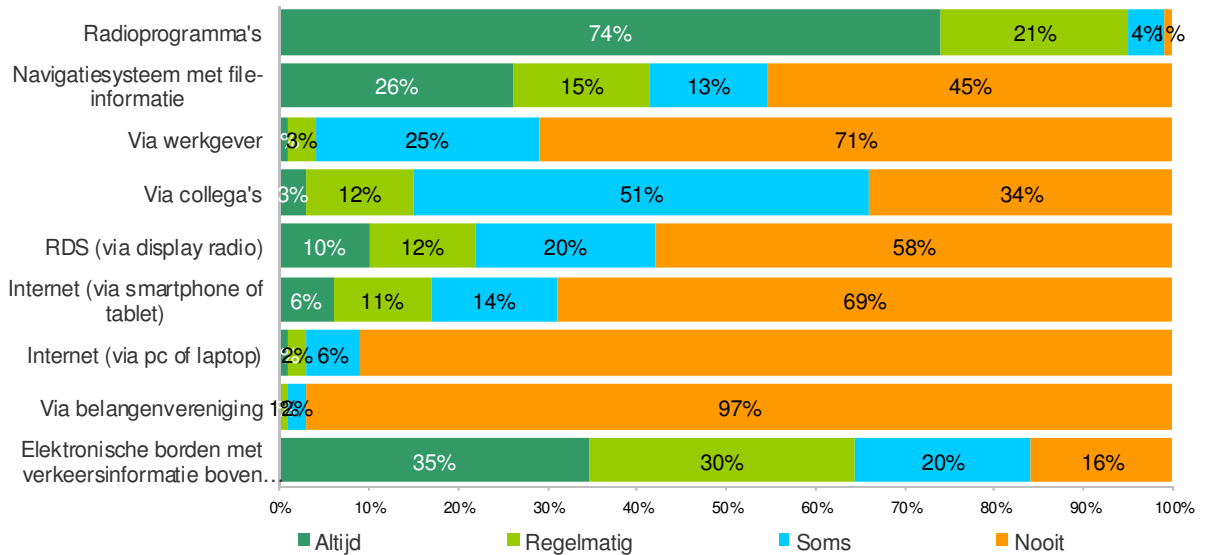
“Er wordt simpelweg te weinig doorgegeven.”

“Totaal geen info over sneeuwval, wegwerkzaamheden worden niet gemeld.”

“Te laat informatie doorgegeven.”

Op de vraag van welke informatiedragers voor de verkeersinformatie men in het algemeen gebruik maakt tijdens de rit blijkt dat bijna alle vrachtwagenchauffeurs de verkeersinformatie altijd, regelmatig of soms via de radio volgen (99%). 65% volgt de verkeersinformatie altijd of regelmatig via de elektronische borden boven of langs de weg en 20% soms (in totaal 84% van de vrachtwagenchauffeurs).

25 | Gebruikte informatie tijdens de rit



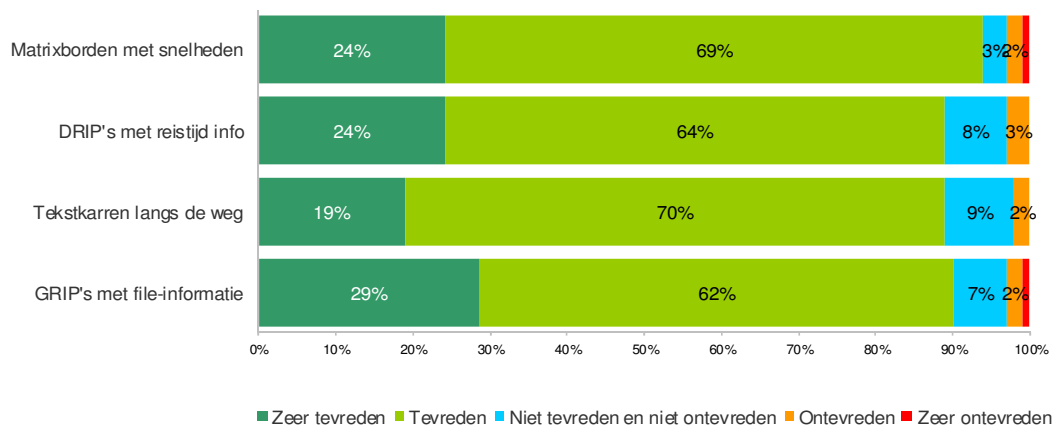
Basis: N=989/880/841/868/857/857/842/824/877

Vrachtwagenchauffeurs die dagelijks op de auto(snel)wegen rijden geven vaker aan nooit gebruik te maken van verkeersinformatie via een navigatiesysteem (48% versus 40% van collega's die enkele keren per week rijden). Hetzelfde geldt voor verkeersinformatie via collega's. Hier zegt 36% van de vrachtwagenchauffeurs die dagelijks rijden nooit gebruik van te maken versus 28% van de vrachtwagenchauffeurs die enkele keren per week op de weg zijn. Verder blijkt dat vrachtwagenchauffeurs die in loondienst zijn vaker geen gebruik maken van een navigatiesysteem tijdens de rit voor de verkeersinformatie dan zelfstandig opererende vrachtwagenchauffeurs (47% versus 30%).

5.5 Matrixborden, DRIP's, tekstkarren en GRIP's

Op diverse filegevoelige locaties in Nederland hangen matrixborden boven de weg die een maximumsnelheid kunnen aangeven. Daarnaast wordt er door Rijkswaterstaat gebruikgemaakt van elektronische informatiepanelen boven de weg (DRIP's), tekstkarren langs de weg en de zogenoemde GRIP's oftewel de grafische route-informatiepanelen langs de kant van de weg om file-informatie op weer te geven. In figuur 27 wordt getoond in welke mate de vrachtwagenchauffeurs, die tijdens de laatste rit dergelijke informatiedragers zijn tegengekomen, tevreden zijn hierover. Maar liefst 94% van de vrachtwagenchauffeurs is (zeer) tevreden over de matrixborden. Over de GRIP's is 91% (zeer) tevreden. Over DRIP's is, net als over de tekstkarren, 89% (zeer) tevreden. Over alle vijf voorgelegde informatievoorzieningen zijn dus ongeveer negen op de tien vrachtwagenchauffeurs, die tijdens de laatste rit een dergelijke voorziening hebben gezien, (zeer) tevreden.

26 | Tevredenheid: matrixborden, DRIP's, tekstkarren, GRIP's



Basis: N=917/821612/714

De drie middelen van informatieverschaffing langs de weg Matrixborden, DRIP's en informatie op tekstkarren blijken een relatief hoge impact te hebben op de algemene tevredenheid. Bij de vierde informatiedrager, GRIP's, is dit minder het geval. Qua waardering zijn de verschillen tussen de vier middelen minimaal en scoren ze alle vier bovengemiddeld goed.

De vrachtwagenchauffeurs zijn dus goed te spreken over de informatie boven en langs de weg. Hieronder in figuur 28 zijn toch een paar citaten te lezen van vrachtwagenchauffeurs die ontevreden zijn over de bovengenoemde informatiedragers.

27 | Redenen ontevredenheid informatiedragers tijdens de laatste rit

"De reistijd moet weer omgezet naar kilometers worden. De minuten kloppen niet met vrachtverkeer."

"Informatie op GRIP's zeer onduidelijk."

"Ik heb het idee dat medeweggebruikers vaak schrikken van de info en hierdoor dan te langzaam gaan rijden."

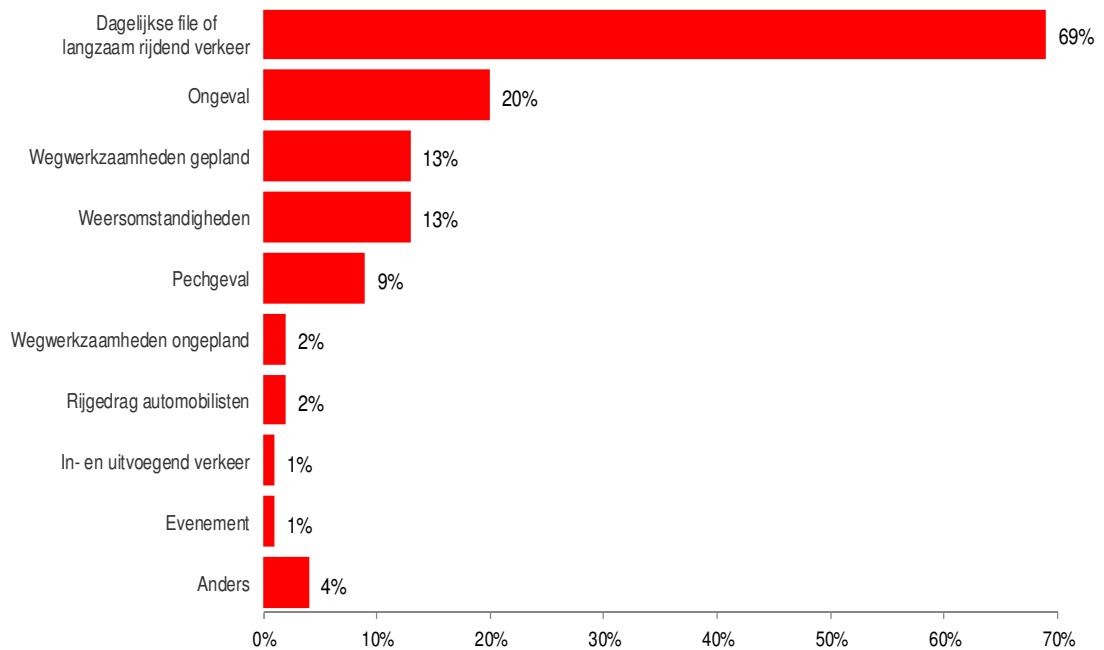
"Matrixborden blijven vaak (te) lang branden, terwijl het verkeer alweer doorrijdt."

5.6 Informatie omtrent files

Van alle vrachtwagenchauffeurs heeft 43% in de laatst gereden rit te maken gehad met files of langzaam rijdend verkeer.

Veruit de meeste vrachtwagenchauffeurs die te maken hebben gehad met files of langzaam rijdend verkeer tijdens de laatst gereden rit, geven als oorzaak dagelijkse files (69%). De tweede genoemde reden voor een file of langzaam rijdend verkeer is een ongeval (20%), gevolgd door geplande werkzaamheden en weersomstandigheden (13%).

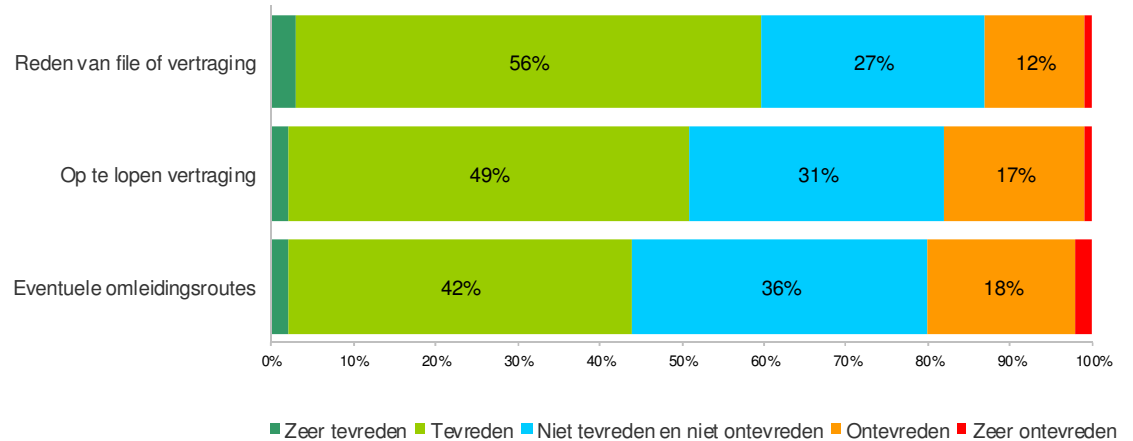
28 | Redenen file of langzaam rijdend verkeer



Basis: N=431

Figuur 30 laat zien in welke mate de vrachtwagenchauffeurs tevreden zijn over de informatie met betrekking tot de reden waarom men in de file staat, de opgelopen vertraging en de omleidingsroutes.

29 | Tevredenheid: informatie omtrent files



Basis: N=363/331/250

Zes op de tien vrachtwagenchauffeurs zijn (zeer) tevreden over de informatie die men krijgt over de reden waarom men in de file staat (60%). 13% is hierover (zeer) ontevreden. Vrachtwagenchauffeurs die dagelijks op de auto(snel)weg rijden zijn hier opvallend vaker (zeer) tevreden over dan chauffeurs die enkele keren per week rijden (63% versus 49%).

Ongeveer de helft van de vrachtwagenchauffeurs geeft aan over de informatie over de op te lopen vertraging (zeer) tevreden te zijn (52%). Ongeveer een op de vijf vrachtwagenchauffeurs is (zeer) ontevreden hierover (18%). Zelfstandig werkende chauffeurs zijn er opvallend minder vaak (zeer) tevreden over in vergelijking met vrachtwagenchauffeurs die in loondienst werken (31% versus 53%).

44% van de vrachtwagenchauffeurs die met een file of langzaam rijdend verkeer van doen hadden gedurende de laatst gereden rit is (zeer) tevreden over informatie met betrekking tot eventuele omleidingsroutes. Een op de vijf is hier (zeer) ontevreden over (20%).

Gezien het feit dat in deze meting dus de laatst gereden rit is beoordeeld, kan het voorkomen dat de vrachtwagenchauffeur geen uitspraak kan doen over de verstrekte file-informatie. Dit verklaart de relatief grote groep vrachtwagenchauffeurs die kiest voor de middencategorie niet tevreden en niet ontevreden.

Gevraagd naar de redenen waarom men ontevreden is over de file-informatie, worden onderstaande kenmerkende redenen opgegeven door vrachtwagenchauffeurs.

30 | Redenen van ontevredenheid file-informatie

"Dagelijkse files en vertraging wordt niet gemeld."

"Er worden geen omrijroutes aangegeven."

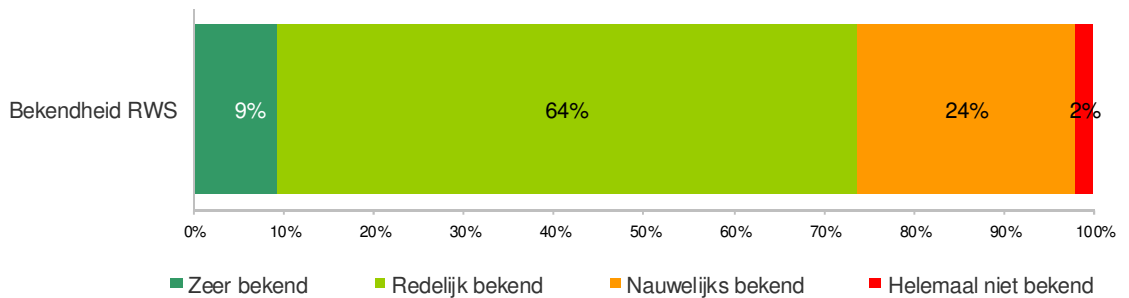
"Omleidingen vaak onduidelijk. Vooral als je wegnummers niet uit je hoofd weet. En vooral hoe de knooppunten heten. Zou knooppunt naam geven waar het ligt. Bijvoorbeeld 'Knooppunt Apeldoorn'."

"Omrijden heeft vaak geen zin, of deze staan ook vol!"

5.7 Bekendheid Rijkswaterstaat en gebruik informatievoorzieningen

Figuur 32 laat zien in hoeverre de vrachtwagenchauffeurs bekend zijn met Rijkswaterstaat.

31 | Bekendheid met Rijkswaterstaat

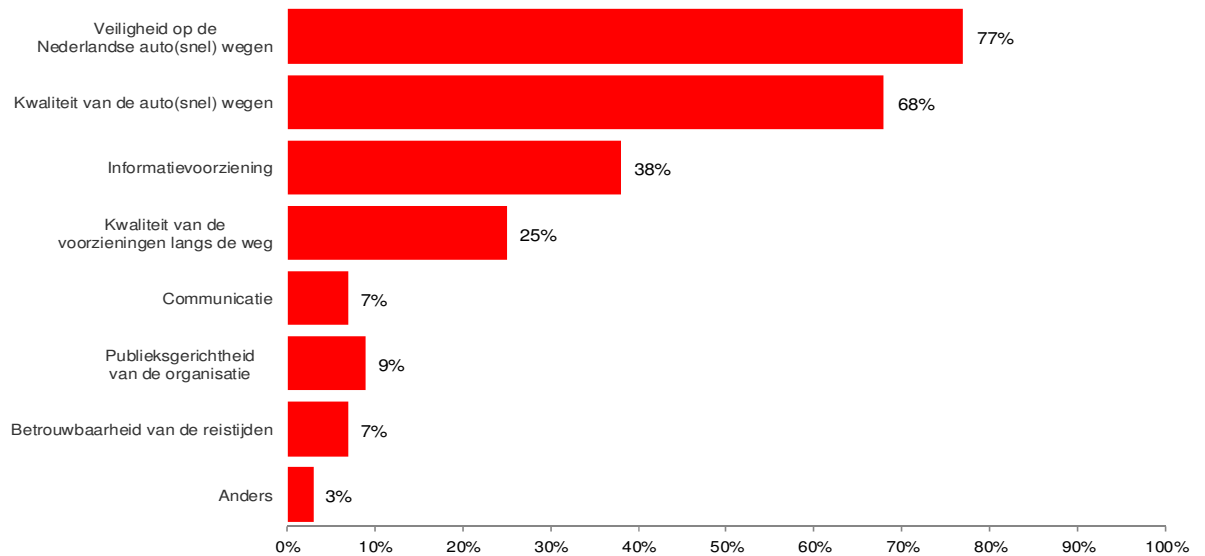


Basis: N=988

Van de vrachtwagenchauffeurs is ongeveer driekwart (zeer) bekend met Rijkswaterstaat (73%). Een kwart geeft aan nauwelijks bekend te zijn met Rijkswaterstaat (24%) en 2% zegt Rijkswaterstaat helemaal niet te kennen.

Aan de vrachtwagenchauffeurs is vervolgens gevraagd waar Rijkswaterstaat volgens hen de hoogste prioriteit aan geeft. Ruim driekwart van de vrachtwagenchauffeurs geeft aan dat Rijkswaterstaat de hoogste prioriteit geeft aan veiligheid op de Nederlandse auto(snel)wegen (77%). Verder denkt 68% dat de prioriteit ligt bij de kwaliteit van de auto(snel)wegen, gevolgd door de informatievoorziening (38%).

32 | Prioriteiten Rijkswaterstaat volgens publiek



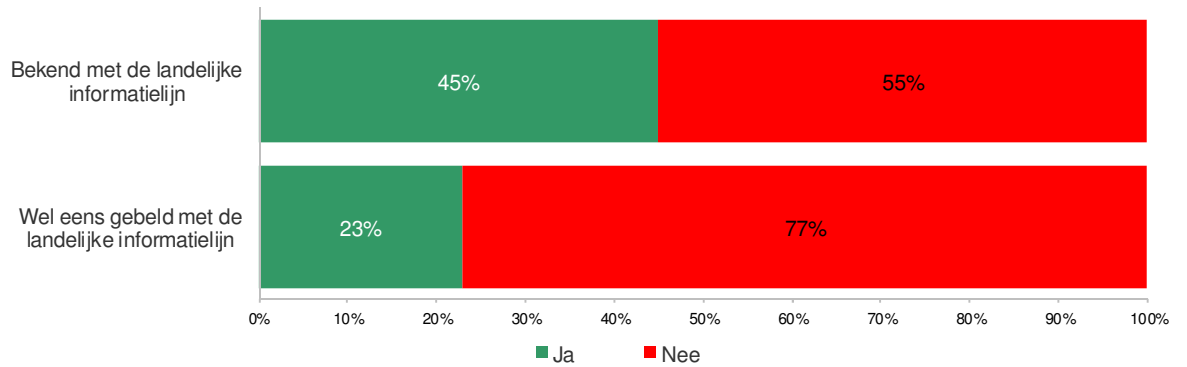
Basis: N=976

Vrachtwagenchauffeurs die zeer tot redelijk bekend zijn met Rijkswaterstaat geven opvallend vaker aan dat Rijkswaterstaat prioriteit geeft aan veiligheid op de Nederlandse auto(snel)wegen in vergelijking met vrachtwagenchauffeurs die nauwelijks tot niet bekend zijn met Rijkswaterstaat: respectievelijk 79% versus 71%. Ook geeft de eerste groep vaker aan dat Rijkswaterstaat prioriteit geeft aan de kwaliteit van de auto(snel)wegen (70% versus 60% van de vrachtwagenchauffeurs die minder bekend zijn met Rijkswaterstaat) en hetzelfde geldt voor informatievoorziening (40% versus 33%) en communicatie (9% versus 4%).

Landelijke informatielijn

Aan de vrachtwagenchauffeurs is gevraagd of men bekend is met de informatielijn van Rijkswaterstaat 0800-8002. De resultaten laten zien dat 45% van de vrachtwagenchauffeurs bekend is met de landelijke informatielijn. Van deze groep heeft 23% weleens contact opgenomen.

33 | Bekendheid landelijke informatielijn



Basis: N=982/432

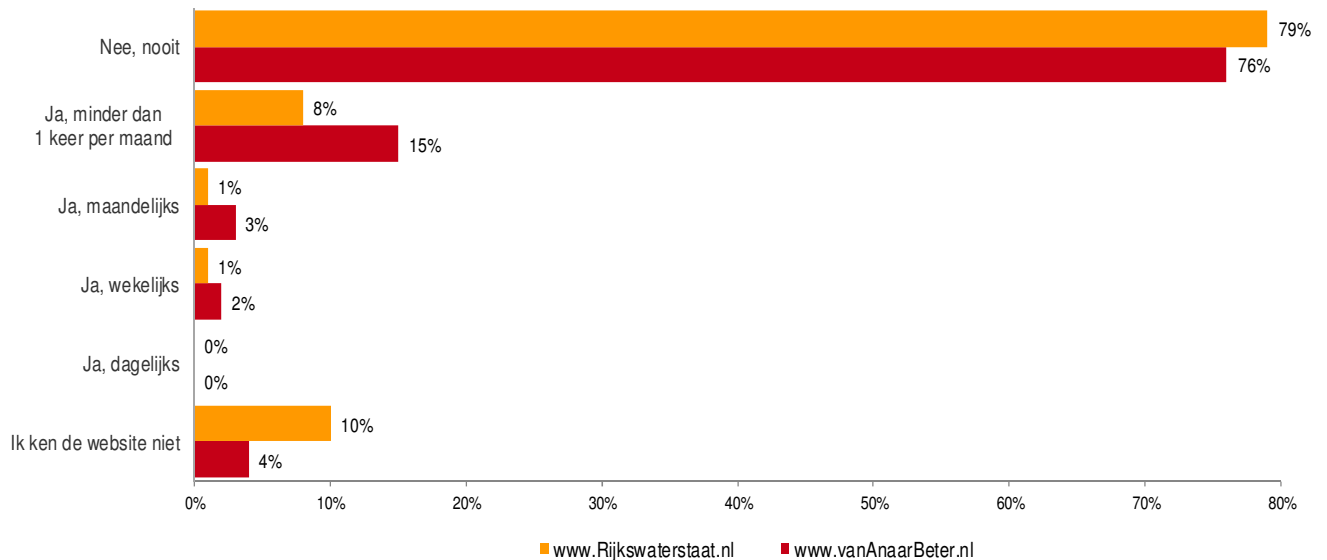
Niet geheel verrassend zijn de vrachtwagenchauffeurs die zeer tot redelijk bekend zijn met Rijkswaterstaat ook significant vaker bekend met de landelijke informatielijn van Rijkswaterstaat dan de vrachtwagenchauffeurs die minder of niet bekend zijn met Rijkswaterstaat: respectievelijk 52% versus 26%.

Verder laten de cijfers zien dat vrachtwagenchauffeurs die dagelijks op de auto(snel)weg rijden opvallend vaker bekend zijn met de landelijke informatielijn van Rijkswaterstaat dan vrachtwagenchauffeurs die enkele keren per week op de auto(snel)weg rijden, namelijk 47% versus 39%.

Internetsites Rijkswaterstaat

In het onderzoek is ook gevraagd naar de bekendheid van de twee websites van Rijkswaterstaat: www.rijkswaterstaat.nl en www.vanAanarBeter.nl. De ruime meerderheid van de vrachtwagenchauffeurs geeft aan de websites te kennen maar nooit te hebben bezocht (respectievelijk 79% en 76%) (figuur 35).

34 | Bekendheid en gebruik websites



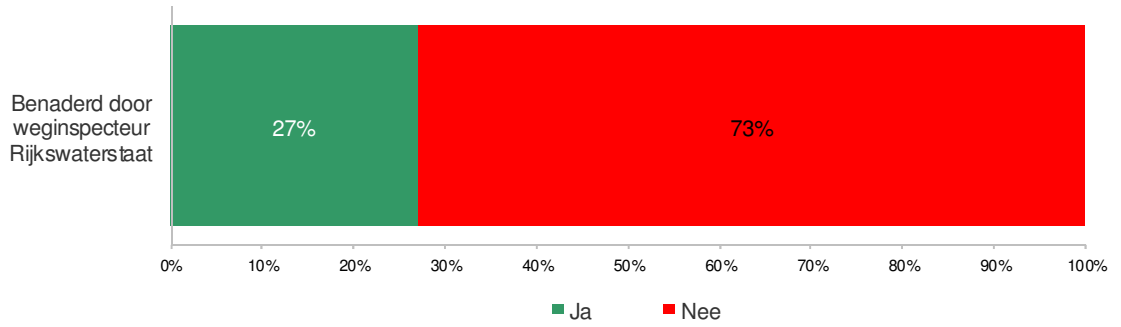
Basis: N=989/990

De website van Rijkswaterstaat is bij 10% helemaal niet bekend onder de vrachtwagenchauffeurs. De website vanAnaarBeter is een stuk bekender: slechts 4% kent de website niet en 20% van de vrachtwagenchauffeurs geeft aan de website weleens te bezoeken. Van deze groep bezoekende vrachtwagenchauffeurs, bezoekt driekwart de website van AnaarBeter minder dan één keer per maand (74%).

Weginspecteurs

Ruim een kwart van de vrachtwagenchauffeurs is weleens benaderd door een weginspecteur van Rijkswaterstaat op de auto(snel)weg (27%).

Overigens is het percentage vrachtwagenchauffeurs dat rijdt met een bakwagen opvallend minder vaak benaderd door een weginspecteur van Rijkswaterstaat (20%); net als vrachtwagenchauffeurs die rijden met stukgoed opvallend minder vaak zeggen weleens door een weginspecteur van Rijkswaterstaat op de auto(snel)weg te zijn benaderd (23%). Vrachtwagenchauffeurs die aangeven met droge bulk te rijden, geven echter significant vaker dan gemiddeld aan weleens door een weginspecteur van Rijkswaterstaat te zijn benaderd (37%).

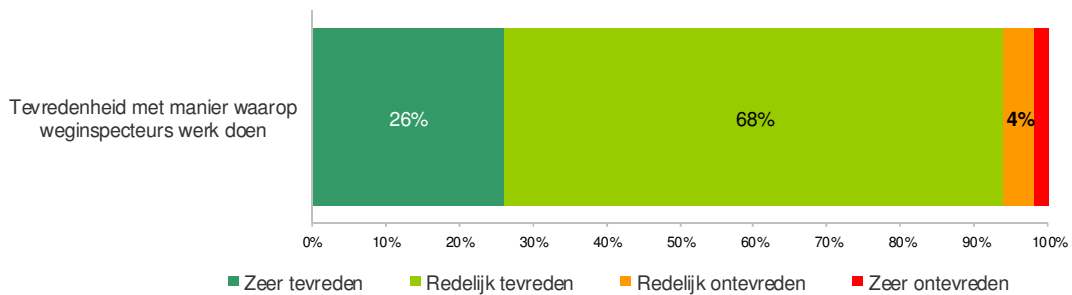


35 | Benaderd door wegininspecteurs Rijkswaterstaat

Basis: N=975

Op de vraag in hoeverre de vrachtwagenchauffeurs van mening zijn dat de wegininspecteurs van Rijkswaterstaat hun werk doen, is een overgrote meerderheid van 94% (zeer) tevreden.

36 | Tevreden met aanpak wegininspecteurs



Basis: N=705

6 Beheer en onderhoud

6.1 Inleiding

Onder beheer en onderhoud vallen de volgende deelaspecten, die achtereenvolgens in dit hoofdstuk worden besproken:

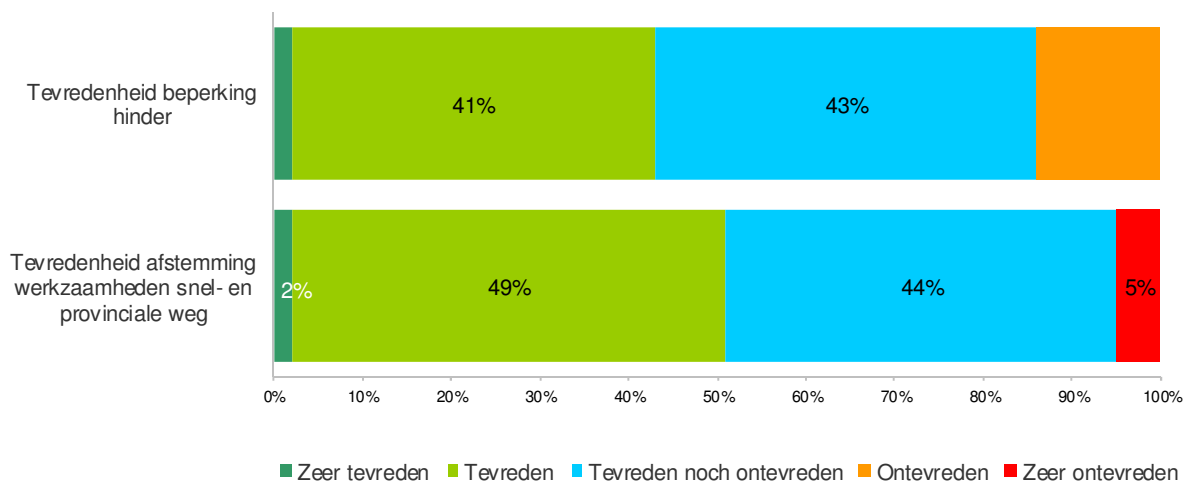
- wegwerkzaamheden:
 - beperking hinder door werkzaamheden;
 - afstemmen werkzaamheden.
- dagelijks onderhoud:
 - verzorgingsplaatsen;
 - weg en omgeving.

6.2 Wegwerkzaamheden

De vrachtwagenchauffeurs die tijdens de laatst gereden rit te maken hebben gehad met een file of langzaam rijdend verkeer als gevolg van werkzaamheden, hebben hierover twee vervolgvragen gekregen: in hoeverre is men tevreden over de manier waarop de hinder werd beperkt, en in hoeverre is men tevreden over de afstemming van deze werkzaamheden op provinciale of gemeentelijke wegen (figuur 38).

De resultaten laten zien dat 43% aangeeft dat de hinder werd beperkt tijdens de laatste rit. De helft (51%) van de vrachtwagenchauffeurs die met de hinder hadden te maken, was tevreden over de afstemming met werkzaamheden in de omgeving.

37 | Tevredenheid: wegwerkzaamheden



Basis: N=51/43

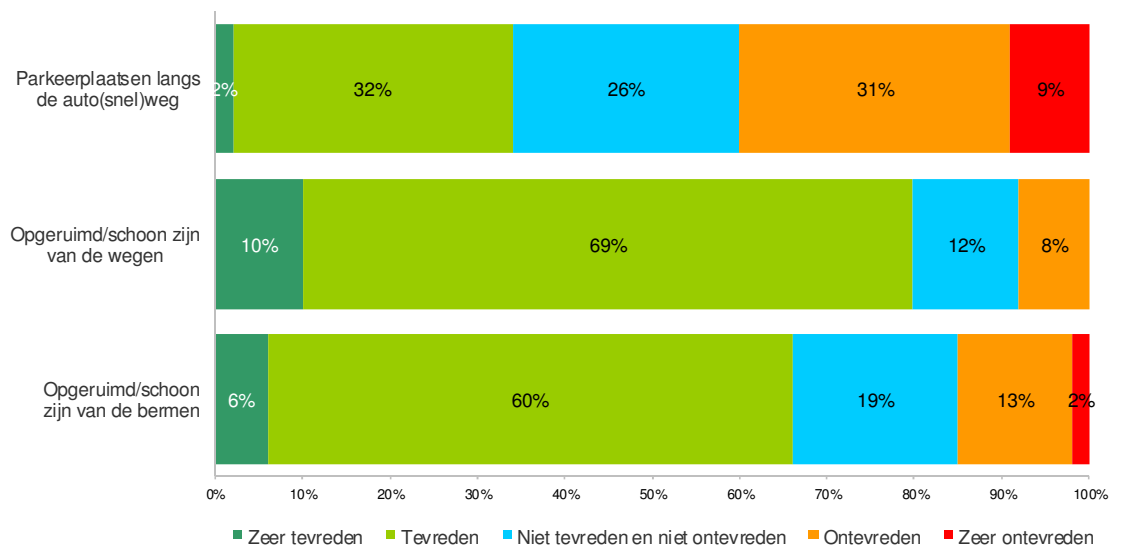
Deze twee aspecten zijn buiten de prioriteitenmatrix gehouden vanwege het relatief lage aantal vrachtwagenchauffeurs dat deze vragen heeft beantwoord. Indicatief

kan wel aangegeven worden dat de prestaties op deze aspecten, in vergelijking met de andere aspecten, lager liggen. Terwijl het belang zeer hoog is.

6.3 Dagelijks onderhoud

Figuur 39 toont de tevredenheid over de parkeerplaatsen langs de auto(snel)weg en het schoon zijn van de wegen en berm.

38 | Tevredenheid: dagelijks onderhoud



Basis: N=925/985/975

Ongeveer een derde van de vrachtwagenchauffeurs is (zeer) tevreden over de parkeerplaatsen langs de auto(snel)weg tijdens de laatst gereden rit (34%). 40% is hierover (zeer) ontevreden en 26% geeft een neutraal antwoord.

Als het gaat om de mate waarin de wegen opgeruimd en schoon waren tijdens de laatste rit, dan is 80% van de vrachtwagenchauffeurs hier goed over te spreken. 8% is (zeer) ontevreden.

Wat betreft tevredenheid ten aanzien van het onderhoud van de bermen, geeft twee derde van de vrachtwagenchauffeurs aan hierover (zeer) tevreden te zijn (66%). 15% is hierover (zeer) ontevreden en 19% geeft een neutraal antwoord.

Beheer en onderhoud wordt door de vrachtwagenchauffeurs als zeer belangrijk aangeduid. De prioriteitenmatrix toont dat van de drie bovenstaande deelaspecten het deelaspect parkeerplaatsen qua impact op de tevredenheid gemiddeld is, echter, dat de waardering sterk achterblijft.

39 | Redenen ontevredenheid: dagelijks onderhoud

"In de berm kom je een hoop vuil tegen."

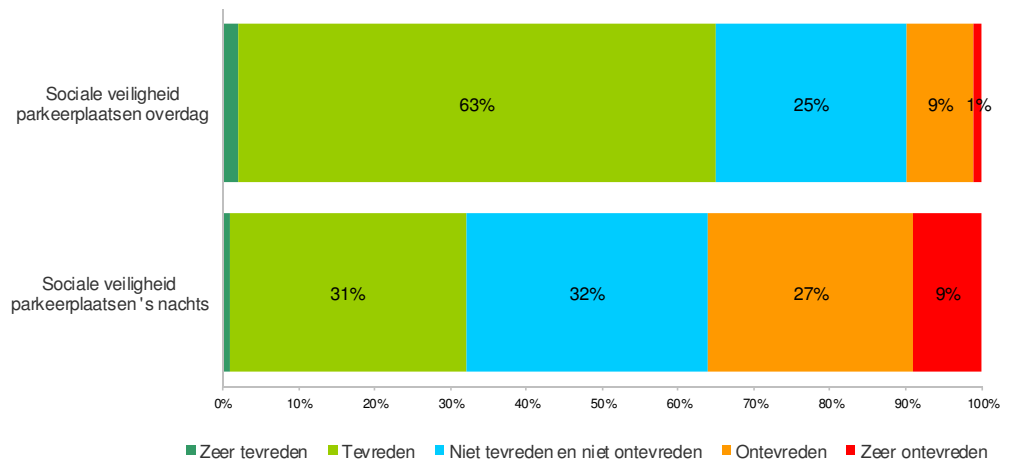
"Omdat mensen hun troep zomaar naar buiten gooien, is bijna niet tegen op te ruimen."

"Slecht onderhoud."

6.4 Beleving verzorgingsplaatsen

Wanneer wordt gevraagd naar de sociale veiligheid van de parkeerplaatsen langs de Nederlandse auto(snelwegen, geeft 65% van de vrachtwagenchauffeurs aan (zeer) tevreden te zijn over de sociale veiligheid aldaar gedurende de dag. Een op de tien vrachtwagenchauffeurs geeft aan (zeer) ontevreden te zijn over de sociale veiligheid overdag (10%). Als het gaat om de sociale veiligheid gedurende de nacht, dan ligt het percentage (zeer) tevreden beduidend lager. Dan gaat het om een duidelijke driedeling: 32% (zeer) tevreden versus 36% (zeer) ontevreden en 32% neutraal.

40 | Tevredenheid: sociale veiligheid parkeerplaatsen



Basis: N=885/701

Wanneer wordt gekeken naar het verschil in de resultaten van deze vraag tussen chauffeurs die niet of relatief weinig internationaal rijden (tot 40% van de gereden kilometers) en chauffeurs die meer internationaal rijden, blijkt dat deze tweede groep opvallend negatiever is over de sociale veiligheid van de parkeerplaatsen 's nacht, dan de eerste groep: respectievelijk 27% versus 36% (zeer) tevreden.

41 | Redenen ontevredenheid: sociale veiligheid parkeerplaatsen

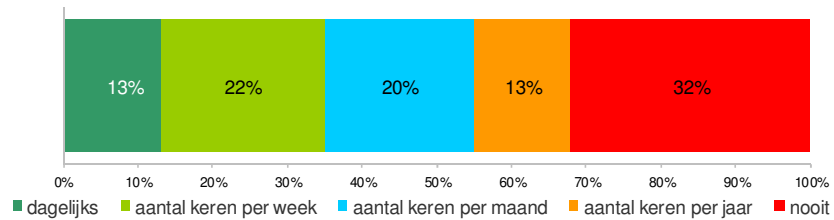
"Bijna niet tot geen verlichting."

"Onveilig gevoel. Slecht verlicht. Wazige figuren."

"Dan zijn er nog meer van die figuren die een beetje aan het rondschuimen zijn. Je loopt niet voor je plezier even uit de auto daar."

"Is te weinig controle of bewaking."

42 | Overnachtingen op parkeerplaatsen in Nederland

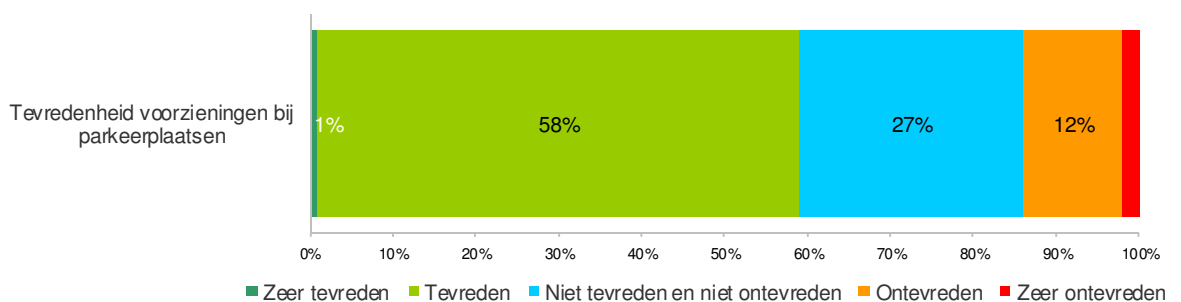


Basis: n=1002

Van de vrachtwagenchauffeurs overnacht 68% weleens in de vrachtwagen terwijl deze op een verzorgingsplaats langs de Nederlandse wegen staat. Opvallend is dat 13% zegt dit dagelijks te doen. In het onderzoek zijn chauffeurs hoofdzakelijk op verzorgingsplaatsen geïnterviewd, wat dit hoge percentage zou kunnen verklaren. Echter betreffen dit allemaal Nederlandse chauffeurs, waarvan de verwachting is dat een minder hoog aantal zal overnachten op verzorgingsplaatsen in Nederland. Het beeld is dat vooral Oost-Europese vrachtwagenchauffeurs overnachten op verzorgingsplaatsen.

Over de voorzieningen (zoals picknickbankjes en prullenbakken) bij parkeerplaatsen zijn zes op de tien (59%) vrachtwagenchauffeurs (zeer) tevreden. Ongeveer een kwart (27%) is neutraal en 14% geeft aan (zeer) ontevreden over dit aspect te zijn.

43 | Tevredenheid: voorzieningen bij parkeerplaatsen



Basis: n=887

De voornaamste kritiek van de vrachtwagenchauffeurs op de voorzieningen bij de parkeerplaatsen is dat er onvoldoende sanitaire voorzieningen zijn en dat, als er wel sanitair aanwezig is, het vaak niet voldoende schoon is. Ook zouden de vuilnisbakken vaak vol zitten. Een aantal vrachtwagenchauffeurs merkt ook op bij deze vraag dat er vaak onvoldoende plaats is om als vrachtwagenchauffeur te parkeren.

44 | Redenen ontevredenheid: voorzieningen bij parkeerplaatsen

“Er is geen sanitair op de parkeerplaats, geen toilet.”

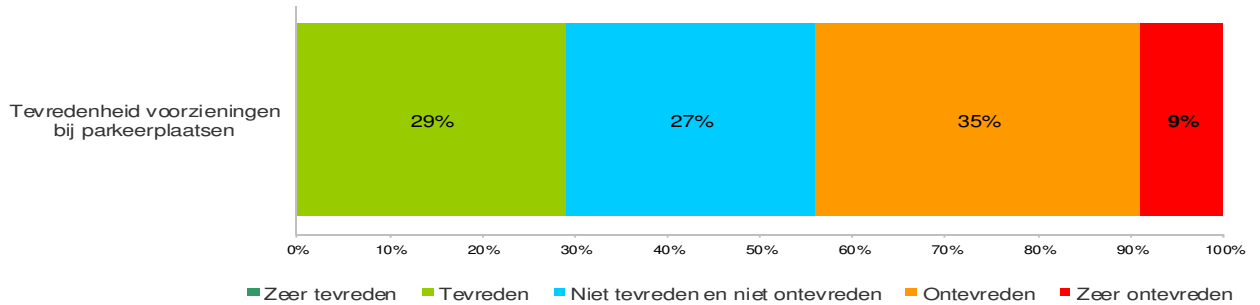
“Geen deugdelijk sanitair voorhanden en als al aanwezig zeer onhygiënisch.”

“Het is bijna altijd een zootje bij de afvalbakken.”

“Te klein voor vrachtwagens parkeerplaatsen.”

Het percentage vrachtwagenchauffeurs dat (zeer) tevreden is over de capaciteit van de parkeerplaatsen van de Nederlandse verzorgingsplaatsen blijft wat achter met 30%. 44% is (zeer) ontevreden en 27% is neutraal.

45 | Tevredenheid: capaciteit parkeerplaatsen



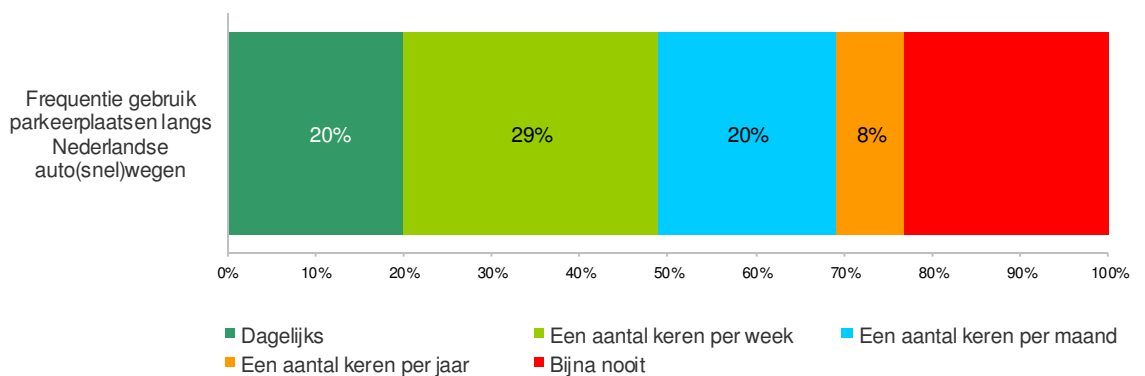
Basis: n=934

De grootste ergernis lijkt te zijn dat men regelmatig ergens wil gaan parkeren, maar dat er dan geen plek meer is voor de vrachtwagen. Vooral aan het begin van de avond kan dit nogal eens het geval zijn.

"Alles staat 's nachts stampvol en ook op de op- en afrit."
 "Als je na 19.00 uur aankomt zijn de meeste parkeerplaatsen vol. En je staat met de cabine richting autoweg. Geen geluidswal."
 "Capaciteit veel te klein. Moeilijk plaats te vinden 's nachts."

Bijna een kwart van de vrachtwagenchauffeurs geeft aan bijna nooit gebruik te maken van de parkeerplaatsen in Nederland (23%). Een vijfde geeft aan dagelijks gebruik te maken van de parkeerplaatsen langs de Nederlandse auto(snel)wegen (20%).

46 | Gebruiksintensiteit parkeerplaatsen



Basis: n=1.004

Onder vrachtwagenchauffeurs die meer dan 40% van de ritten internationaal rijden, ligt het percentage dat aangeeft dagelijks van de parkeerplaatsen gebruik te maken opvallend lager met 8% (versus 20% gemiddeld).

7 Aanleg

7.1 Inleiding

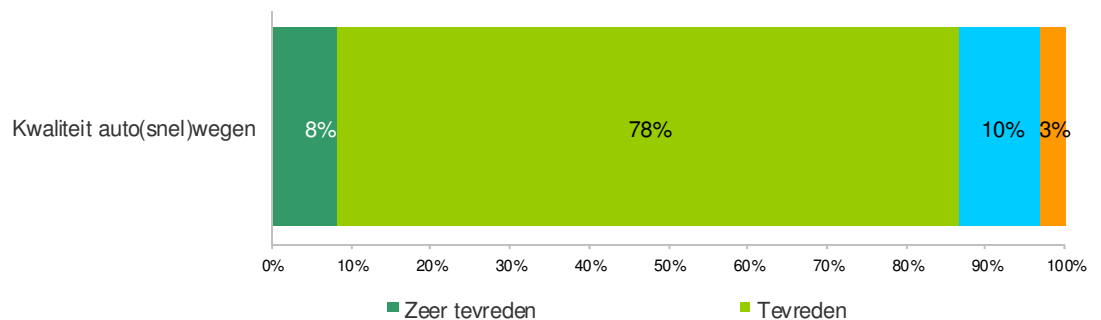
Onder de factor aanleg wordt gekeken naar de tevredenheid op een viertal deelaspecten:

- kwaliteit auto(snel)weg;
- kwaliteit wegdek;
- verkeersveiligheid wegennet:
 - verkeersveiligheid auto(snel)wegen;
 - wegmarkering en verlichting;
 - ruimte bij pech;
 - breedte rijstroken.
- pech onderweg;
- blauwe borden.

7.2 Kwaliteit auto(snel)weg

Van de vrachtwagenchauffeurs is 87% (zeer) tevreden over de kwaliteit van de auto(snel)wegen tijdens de laatst gereden rit. Een klein deel (4%) is (zeer) ontevreden (figuur 47).

47 | Tevredenheid: kwaliteit auto(snel)wegen



Basis: N=1009

Het belang van alle aspecten die onder aanleg vallen, wordt door automobilisten gekenmerkt als zeer hoog. De kwaliteit van het wegennet krijgt een positieve beoordeling en heeft veel impact op de tevredenheid over Rijkswaterstaat.

Het onderzoek is gehouden in februari en in de voorafgaande weken en gedurende de veldwerkperiode was er sprake van flinke vorstperioden. Op verschillende delen van de auto(snel)wegen en de op- en afritten kan dit gebreken aan het wegdek tot gevolg hebben gehad. Dit komt dan ook in de beantwoording van de vrachtwagenchauffeurs veelvuldig terug als er wordt gevraagd naar de kwaliteit van het wegdek gedurende de laatst gereden rit.

48 | Redenen van ontevredenheid kwaliteit auto(snel)wegen

“Door vriesweer veel gaten in de weg.”

“Er zitten veel gaten in het wegdek. Op vluchtstroken lichte grid/steentjes. Veelvuldig gevolg steenslag en lakschades. Kan worden voorkomen door betere controle en opruimen door veegwagens.”

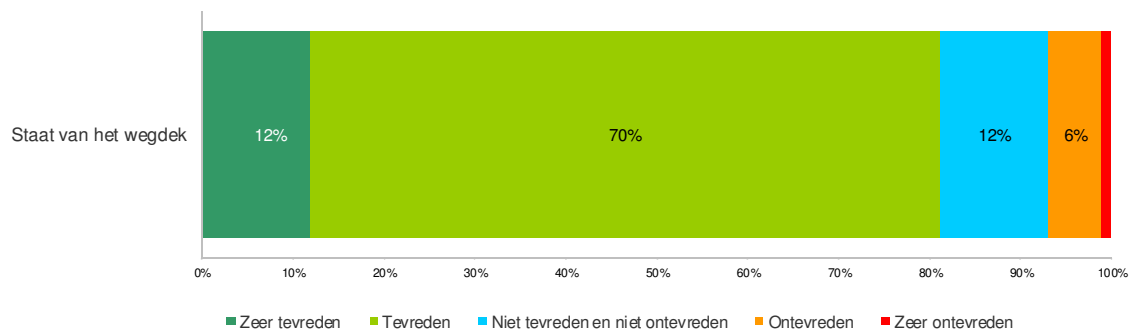
“Kwaliteit van de wegen rond Rotterdam is dram. Veel extreem grote hobbels in de weg.”

“Ik vind het wegdek zeer slecht. Gaten in de weg en veel los asfalt.”

7.3 Kwaliteit wegdek

In figuur 49 wordt de mate van tevredenheid over de staat van het wegdek gedurende de laatst gereden rit getoond. Van de vrachtwagenchauffeurs is 81% (zeer) tevreden over de kwaliteit van het wegdek en 7% is (zeer) ontevreden. Met de 7% kan worden gesproken over een relatief laag percentage ontevreden vrachtwagenchauffeurs, gezien het feit dat de vorst in deze periode flink en langdurig is geweest.

49 | Tevredenheid: staat van het wegdek van de auto(snel)wegen



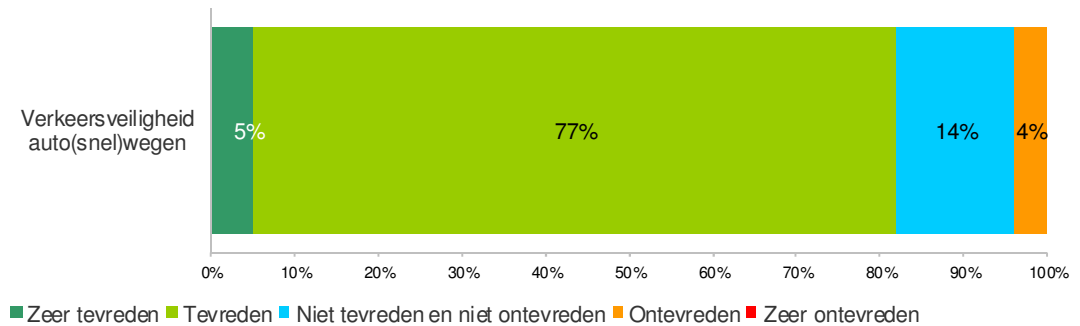
Basis: N=996

Ook de kwaliteit van het wegdek wordt door de vrachtwagenchauffeurs beoordeeld als positief met veel impact op de algemene tevredenheid.

7.4 Verkeersveiligheid auto(snel)wegen

De mate waarin men (zeer) tevreden is over de verkeersveiligheid op de auto(snel)weg gedurende de laatst gereden rit is het volgende deelaspect waarnaar wordt gekeken. Het percentage (zeer) tevreden vrachtwagenchauffeurs ligt op 82% bij dit deelaspect. 4% is (zeer) ontevreden over de verkeersveiligheid tijdens de laatst gereden rit.

50 | Tevredenheid: verkeersveiligheid auto(snel)wegen



Basis: N=997

Ook de verkeersveiligheid op het hoofdwegennet wordt door vrachtwagenchauffeurs beoordeeld als positief met een bovengemiddelde impact op de tevredenheid.

Het percentage vrachtwagenchauffeurs dat (zeer) ontevreden is over de verkeersveiligheid op de auto(snel)weg, ligt met 4% relatief laag. De redenen die worden aangedragen zijn divers. Hieronder een aantal punten waarover de vrachtwagenchauffeurs zich zorgen maken als het om verkeersveiligheid gaat.

51 | Redenen van ontevredenheid verkeersveiligheid auto(snel)wegen

"Controle op rechts inhalen is er niet. Alsmede de afstand van personenwagens die inhalen en daarna voor je invoegen laat te wensen over."

"Bij trajectcontroles gaan auto's op de rem en een stuk langzamer rijden dan de toegestane maximumsnelheid."

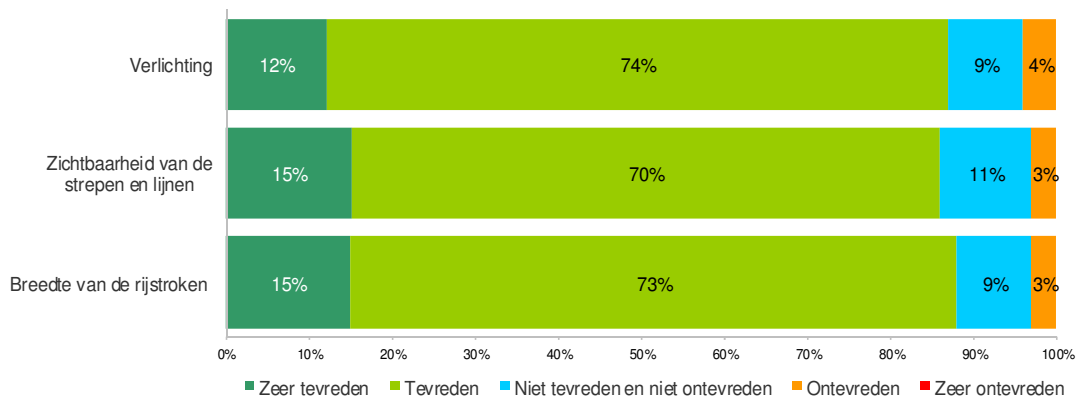
"Automobilisten hebben geen benul van de remweg van een vrachtauto. Mensen geven geen gehoor aan het woord ritsen."

“Mentaliteit en rijgedrag. Weinig begrip voor vrachtverkeer, agressief, geen afstand houden tussen overig verkeer.”

Andere aspecten waar is gevraagd naar de tevredenheid van de vrachtwagenchauffeurs gedurende de laatste rit zijn de verlichting, zichtbaarheid van lijnen en strepen op de weg, de breedte van de wegen en de mogelijkheid om bij pech de vrachtauto op een veilige plaats neer te zetten (figuur 52).

De meerderheid is over alle aspecten (zeer) tevreden. Over de breedte van de rijstroken is het grootste deel (zeer) tevreden, namelijk 88%. Over de verlichting is 87% (zeer) tevreden en over de zichtbaarheid van de strepen en lijnen is 86% (zeer) tevreden. Over de mogelijkheden om de vrachtauto op een veilige plaats weg te zetten bij pech, is een krappe meerderheid van de vrachtwagenchauffeurs (zeer) tevreden (55%).

52 | Tevredenheid: verkeersveiligheidsaspecten



Basis: N=956/982/992

Het belang dat de vrachtwagenchauffeurs hechten aan bovengenoemde aspecten is zeer hoog. Qua impact op de algemene tevredenheid is vooral het deelaspect zichtbaarheid van strepen en lijnen van belang. De score hierop is bovengemiddeld.

Hieronder een paar uitspraken van vrachtwagenchauffeurs over een of meer van de deelaspecten wat betreft het (zeer) ontevreden zijn over verkeersveiligheid.

53 | Redenen ontevredenheid verkeersveiligheidsaspecten

"Vluchtstroken zijn op veel plaatsen niet breed genoeg voor een vrachtauto. Dus bij pech te gevaarlijk om uit te stappen of een controle rondom de auto te maken."

"Bij breed transport soms moeilijk om een veilige plaats te vinden."

"Bij nat weer en oranje verlichting zijn de strepen zeer slecht zichtbaar."

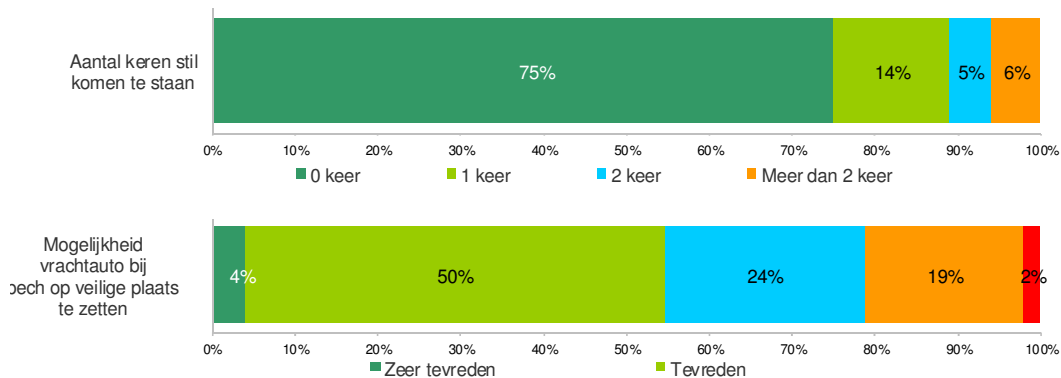
"De lijnen zijn na wegwerkzaamheden soms nogal onduidelijk en er lopen er diverse door elkaar."

7.5 Stilstaan langs de auto(snel)weg

Aan de vrachtwagenchauffeurs is de vraag voorgelegd hoe vaak men in het afgelopen jaar stil is komen te staan langs de auto(snel)weg (niet op een parkeerplaats). De cijfers laten zien dat driekwart van de vrachtwagenchauffeurs geen enkele keer onverwachts moest stoppen (75%). 14% overkwam het één keer en 5% overkwam dit nog vaker.

Van alle vrachtwagenchauffeurs is 8% stil komen te staan door pech, 14% geeft aan dat dit door een lekke band werd veroorzaakt.

54 | Stilstaan langs de auto(snel)weg



Basis: N=967/961

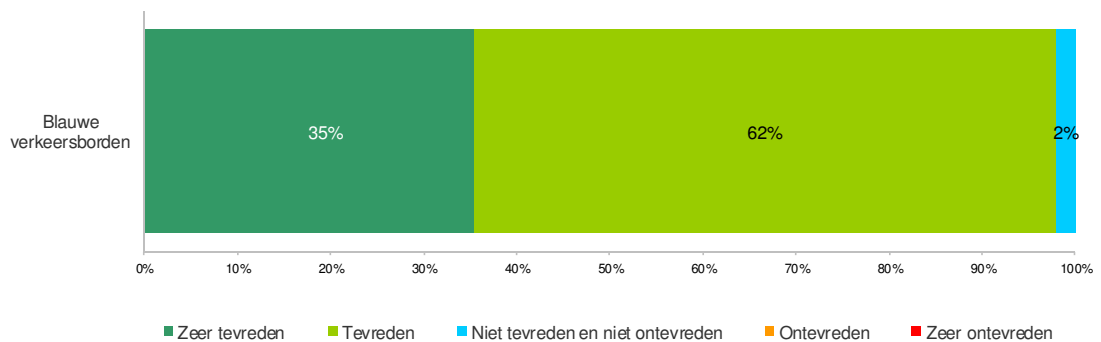
Over de mogelijkheid om de vrachtauto bij pech op een veilige plek te zetten is iets meer dan de helft (zeer) tevreden (55%).

Op het deelaspect mogelijkheid vrachtauto bij pech op veilige plaats te zetten is de impact gemiddeld en de waardering beneden gemiddeld.

7.6 Blauwe borden

Hoe denken de vrachtwagenchauffeurs over de blauwe verkeersborden langs en boven de auto(snel)wegen? Figuur 55 laat zien dat bijna alle vrachtwagenchauffeurs hierover (zeer) tevreden zijn (98%) en een enkeling hierover neutraal denkt (2%).

55 | Tevredenheid: blauwe verkeersborden



Basis: N=952

Het belang van dit aspect is zeer hoog. Volgens de prioriteitenmatrix is de beoordeling zeer positief en de impact op de algemene tevredenheid iets bovengemiddeld.

Bijlage A Algemene kenmerken respondenten

Type rijder

In totaal hebben 1.011 vrachtwagenchauffeurs de vraag beantwoord of men als zelfstandige opereert, in loondienst is of werk zonder vast contract. 9% blijkt zelfstandige, 89% is in loondienst en 1% werkt zonder vast contract.

Type goederen

Het grootste deel van de vrachtwagenchauffeurs vervoert stukgoed (42%). Het gaat hierbij ook om rolcontainers en pallets. Een op de vijf (20%) geeft aan gevaarlijke stoffen te vervoeren.

	Aantal	Percentage
stukgoed	422	42
containers	120	12
natte bulk	120	12
droge bulk	112	11
overig	387	38
totaal ondervraagd	1016	100
geen antwoord	6	
stukgoed	422	42
containers	120	12

Type vervoermiddel

Bijna drie kwart van de vrachtwagenchauffeurs rijdt met een trekker met oplegger (73%).

	Aantal	Percentage
trekker met oplegger	734	73
bakwagen met aanhanger	157	16
bakwagen zonder aanhanger	79	8
langere en zwaardere vrachtautocombinatie	12	1
anders	29	3
totaal ondervraagd	1011	100
geen antwoord	5	

Aantal kilometers per jaar

Van de vrachtwagenchauffeurs rijdt drie kwart 100.000 kilometer per jaar of meer (76%).

	Aantal	Percentage
tot 50.000 km	29	3
50.000 – 100.000 km	208	21
100.000 – 150.000 km	582	58
150.000 – 200.000 km	152	15
200.000 – 250.000 km	23	2
250.000 – 300.000 km	6	1
Meer dan 300.000 km	3	0
Totaal ondervraagd	1003	100%
Weet niet	13	

Gereden kilometers

Er is gevraagd hoeveel procent van de gereden kilometers regionaal is, hoeveel landelijk en hoeveel procent internationaal. Ongeveer de helft van de gereden kilometers is landelijk (49%), 34% is internationaal en 17% regionaal.

	Percentage
regionaal	17
landelijk	49
internationaal	34
totaal ondervraagd	100

Frequentie gebruik auto(snel)wegen

De meeste vrachtwagenchauffeurs rijden dagelijks op de Nederlandse auto(snel)wegen (73%).

	Aantal	Percentage
Dagelijks (5, 6 of 7 dagen per week)	730	73
Enkele keren per week (2, 3 of 4 dagen per week)	255	25
Eens per week (1 dag)	13	1
Enkele keren per maand	8	1
Minder dan eens per maand	-	-
Totaal	1006	100
Weet niet	3	
Onbekend	7	

Provincie woonplaats

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

	Aantal	Percentage
Noord-Holland	108	11
Zuid-Holland	163	16
Zeeland	26	3
Flevoland	25	2
Utrecht	55	5
Noord-Brabant	150	15
Groningen	68	7
Friesland	91	9
Drenthe	55	5
Overijssel	81	8
Gelderland	147	14
Limburg	41	4
Totaal	1010	100
Onbekend	6	

Bijlage B Onderzoeksverantwoording

Het veldwerk voor het GTO Vrachtwagenchauffeurs is uitgevoerd in de periode van 11 februari tot en met 1 maart 2013. De gesprekken zijn uitsluitend gevoerd op doordeweekse dagen met het zwaartepunt op het midden van de week.

Veldwerk

Er zijn 27 enquêteurs ingezet om het veldwerk uit te voeren. Aan de hand van een lijst met 25 locaties is de planning opgezet. Daarbij is gekeken naar de regio waarin de locatie zich bevindt en het te verwachte aantal bezoekende vrachtwagenchauffeurs. Van te voren zijn de locaties vanuit TNS NIPO gebeld met de mededeling dat er bij hen geënquêteerd zou worden. Gedurende het veldwerk zijn er nog een paar locaties aan de lijst toegevoegd, waardoor het totaal uitkwam op 30 locaties. Zie figuur 1 voor de lijst met locaties en de aantallen interviews.

De vragenlijsten zijn in eerste instantie alleen uitgedeeld aan chauffeurs die voor een Nederlands bedrijf reden, Nederlands spraken en een afgeronde rit binnen Nederland hebben gemaakt. Bestuurders van bestelbusjes kwamen niet in aanmerking voor deelname aan het onderzoek. Tegen het einde van het veldwerk zijn daar ook vrachtwagenchauffeurs bijgekomen die ofwel vanuit het buitenland een rit gemaakt hebben naar Nederland ofwel vanuit Nederland een rit gemaakt hebben naar het buitenland.

In totaal zijn er 1.091 vragenlijsten ingevuld. In principe is het zo dat de vragenlijsten op locatie door de respondent zelf werden ingevuld. Daarvan zijn er 976 vragenlijsten door de enquêteurs direct ingenomen. Aanvullend zijn 115 later door de respondenten via een retourenvelop naar TNS NIPO teruggestuurd. Na controle zijn er 75 interviews van de 1.091 afgevallen, waardoor er 1.016 interviews zijn overgebleven voor de analyse.

Overzicht veldwerklocaties

regio	naam	start veldwerk	aantal shifts	categorie locatie ⁵	aantal interviews
Noord	Schipper Farmsum	11-feb	9	c	39
Noord	Café 't Trefpunt	12-feb	5	c	26
Noord	Distributiecentrum Beilen	26-feb	2	a	27
Noord	A28 de Raket	11-feb	5	a	72
Noord	Niebert Marum De Klaver	11-feb	8	a	139
Noord	Huize Bareveld	-	0	b	1
Noord	A7 Westpoort bij Hoogkerk	-	0	c	1
Noord	Anders	-	0	-	1
Oost	De lichtmis	11-feb	3	c	14
Oost	Restaurant de Goudreinet	11-feb	5	b	43
Oost	Aalscholver	26-feb	4	b	36
Oost	A28 Routier Nunspeet	11-feb	2	a	25
Oost	Frans op de bult	11-feb	8	a	136
Oost	De Bolder Markelo	11-feb	1	c	1
West	Routier Maasvlakte	11-feb	3	c	9
West	Ruyven	13-feb	5	b	29
West	Distripark Eemshaven	11-feb	8	b	49
West	Restotruck de Meern	11-feb	9	b	86
West	Restotruck A4	12-feb	6	a	90
West	A4 Den Ruiygenhoek	11-feb	1	a	5
Zuid	Hazeldonk west	11-feb	1	c	4
Zuid	Restaurant de Gouden leeuw A16	12-feb	7	b	42
Zuid	A2 Wegrestaurant op de Vos	11-feb	3	b	19
Zuid	A2 Swantibold	12-feb	3	b	22
Zuid	A67 Wegreasturant de Heierhoeve	11-feb	9	b	92
Zuid	Truckstop Nobis	11-feb	2	b	21
Zuid	Truckstop 8	11-feb	4	a	47
Zuid	A27 Hank	12-feb	1	a	14
Zuid	t Vliegveld	11-feb	1	c	0
Zuid	Anders	-	0	-	1

⁵ a = druk bezocht, b = gemiddeld druk bezocht en c = minder druk bezocht

Uitvoering veldwerk

Er is gekeken naar significante verschillen tussen specifieke groepen vrachtwagenchauffeurs. Er is alleen melding van verschillen gemaakt als ze ook relevant zijn. Daarbij is naar de volgende groepen gekeken:

- Chauffeurs die rijden in een bakwagen, trekker met oplegger, langere zwaardere vrachtautocombinatie;
- Zelfstandige rijders, chauffeurs in loondienst en chauffeurs zonder vast contract;
- Aantal kilometers per jaar;
- Frequentie van auto(snel)weggebruik;
- Chauffeurs die wel en niet gevaarlijke stoffen vervoeren;
- Chauffeurs die regelmatig (meer dan 40% van hun kilometers) internationaal rijden en chauffeurs die minder dan 40% of niet internationaal rijden;
- Chauffeurs die zeer, redelijk, nauwelijks of helemaal niet bekend zijn met Rijkswaterstaat.

Er is sprake van een verschil als de gemiddelde scores tussen de groepen significant verschillen op het 95%-betrouwbaarheidsniveau. Er kan dan met 95% zekerheid gesteld worden dat het waargenomen verschil ook echt een verschil is tussen de gehele populatie van vrachtwagenchauffeurs binnen een bepaalde groep en de gehele populatie vrachtwagenchauffeurs.

Bijlage C Vragenlijst 2013

Vragenlijst

Gebruikerstevredenheid hoofdwegennet

In te vullen door enquêteur TNS Nipo:

Datum : _____ 2013. Tijdstip: _____ uur.

Regio	Locatie	Uitge- deeld*	Regio	Locatie	Uitge- deeld*
West	A15 Routiers Distripark Eemhaven		Noord	N33 Huize Bareveld	
West	A12 Restotruck De Meern		Noord	A7 Wegrestaurant In de Klaver	
West	A4 Restotruck A4		Noord	A7 Westpoort bij Hoogkerk	
West	N15 Routier Maasvlakte		Noord	A7 Groothandelscentrum Eemspoort	
West	A4 Den Ruiygenhoek		Noord	A7 Bolsward, Kompaan (restaurant)	
West	A12 De Andel		Noord anders		
West	A13 Ryuven				
West anders					
Zuid	A2 Wegrestaurant Op de Vos		Oost	A28 Routier Nunspeet	
Zuid	A67 Truckstop Nobis		Oost	A1 Wegrestaurant De Goudreinet	
Zuid	A2 Truckstop Acht		Oost	A1 Struik en Bolder tussen Markelo en Lochem	
Zuid	A67 Wegrestaurant Heierhoeve		Oost	A28 Rest. De Raket	
Zuid	A58 't Vliegveld		Oost	A28 De Lichtmis	
Zuid	A16 de Goudenleeuw restaurant		Oost anders		
Zuid	A2 Truckstop 8 Eindhoven				
Zuid anders					

* Plaats een kruisje bij de betreffende locatie

Geachte heer/mevrouw,

Hartelijk dank voor uw deelname aan dit onderzoek dat Rijkswaterstaat jaarlijks afneemt. Met behulp van uw antwoorden stelt u Rijkswaterstaat in staat om het wegennet verder te verbeteren. Vanzelfsprekend worden al uw antwoorden vertrouwelijk behandeld.

We willen u verzoeken om de vragen zo goed mogelijk te beantwoorden en zo duidelijk mogelijk te schrijven. Na het invullen van de vragenlijst kunt u de vragenlijst vervolgens weer bij een van onze medewerkers inleveren.



TNS Nipo



Ministerie van Infrastructuur en Milieu

■ A □ B

Instructie voor het invullen van deze vragenlijst

Deze vragenlijst wordt **geautomatiseerd** verwerkt. Daarom is het belangrijk dat u:

- ▶ de vragenlijst niet kreukt, 1x vouwen voor verzending is wel toegestaan;
- ▶ de vragenlijst invult met een **zwarte of blauwe** pen (geen rode pen en geen viltstift);
- ▶ een duidelijk kruisje zet in het vakje van uw keuze (**het vakje niet helemaal inkleuren!**).

Bijvoorbeeld:

1. Bent u een man of een vrouw?

- man
- vrouw (u heeft nu ingevuld dat u een vrouw bent)

Als u per ongeluk het verkeerde vakje heeft aangekruist, moet u het goede vakje helemaal inkleuren.

1. Bent u een man of een vrouw?

- man (u heeft nu ingevuld dat u een man bent)
- vrouw

- ▶ Kruis bij elke vraag één hokje aan. Als er bij een vraag meer antwoorden gegeven mogen worden, staat dit aangegeven.
- ▶ Bij de meeste vragen kunt u uw antwoord in het hokje aankruisen, soms moet u bij een vraag een getal invullen (schrijf één cijfer per vakje), of zelf een antwoord formuleren binnen de daarvoor bestemde kaders.
- ▶ Let goed op doorverwijzingen bij de antwoorden (→ *verder naar vraag...*), zodat u alleen de vragen beantwoordt die voor u relevant zijn.

Algemene vragen

Om te beginnen willen we u wat algemene vragen stellen.

10. In welke provincie woont u?

- 1 Noord-Holland
- 2 Zuid-Holland
- 3 Zeeland
- 4 Flevoland
- 5 Utrecht
- 6 Noord-Brabant
- 7 Groningen
- 8 Friesland
- 9 Drenthe
- 10 Overijssel
- 11 Gelderland
- 12 Limburg

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

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

30. Welk type goederen vervoert u over het algemeen?

Meer antwoorden mogelijk.

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

40. Betreft het vervoer van gevaarlijke stoffen?

- 1 Ja
- 2 Nee
- 3 Weet niet

50. Welk type vervoermiddel gebruikt u meestal tijdens uw werk?

Eén antwoord mogelijk.

- 1 Bakwagen zonder aanhanger
- 2 Bakwagen met aanhanger
- 3 Trekker met oplegger
- 4 Langere en zwaardere vrachtautocombinatie (LZV 's, 25,25m)
- 5 Bestelauto ► *We hebben verder geen vragen meer voor u!*
- 6 Anders, namelijk:

60. Hoe lang bent u al vrachtwagenchauffeur?

- 1 Minder dan 5 jaar
- 2 Tussen 5 en 10 jaar
- 3 Tussen 10 en 20 jaar
- 4 Meer dan 20 jaar

70. Hoeveel kilometers rijdt u gemiddeld per jaar voor uw werk?

Als u het niet precies weet, wilt u dan een zo nauwkeurig mogelijke schatting maken?

- 1 0 km (Ik rijd nooit) ► *We hebben verder geen vragen meer voor u!*
- 2 Tot 50.000 km per jaar
- 3 50.000 - 100.000 km per jaar
- 4 100.000 - 150.000 km per jaar
- 5 150.000 - 200.000 km per jaar
- 6 200.000 - 250.000 km per jaar
- 7 250.000 - 300.000 km per jaar
- 8 Meer dan 300.000 km per jaar
- 9 Weet het echt niet

80. Als u in percentages zou moeten aangeven hoeveel procent van de door u gereden kilometers regionaal is, hoeveel procent landelijk is en hoeveel procent internationaal. Hoe ziet de verdeling er dan ongeveer uit?

Als u het niet precies weet, kunt u volstaan met een schatting. Let er op dat het totaal op moet tellen tot 100%.

regionaal	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	%
landelijk	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	%
internationaal	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	%
Totaal	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	%

- 4 Weet niet

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

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

De vragenlijst gaat hoofdzakelijk over de laatst gereden rit die u volledig binnen Nederland gereden heeft op auto(snel)wegen. Indien u meerdere ritten op een dag maakt naar verschillende adressen in het land, let er dan op dat het echt om de laatst gereden rit gaat van één adres naar het andere adres.

100. Heeft u als bestuurder van een vrachtwagen (de laatste twee weken?) een volledig afgeronde rit binnen Nederland gemaakt op auto(snel)wegen (100, 120 of 130 km/u)?

- 1 Ja ▶ *Verder met vraag 110*
 2 Nee ▶ *Einde vragenlijst*

110. Wanneer heeft u voor het laatst in de afgelopen twee weken gebruik gemaakt van de Nederlandse auto(snel) wegen (100, 120 of 130 km/u)?

Vult u hieronder alstublieft zowel de dag als de maand in.

dag	maand	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> 1 Weet niet

120. Wat was het beginpunt van deze rit?

Graag willen we u vragen de plaatsnaam in te vullen. Als die niet bekend is, kruis dan de optie weet niet aan.

plaatsnaam: 9 Weet niet

130. Wat was het eindpunt van deze rit?

Graag willen we u vragen de plaatsnaam in te vullen. Als die niet bekend is, kruis dan de optie weet niet aan.

plaatsnaam: 9 Weet niet

140. Welke route heeft u tijdens uw laatste rit op de auto(snel)wegen in Nederland gereden? Kunt u dit hieronder weergeven aan de hand van de wegnummers? Graag alle A- en N-nummers noteren van uw laatst gereden rit.

Route van de laatste rit

BEGINPUNT	GEREDEN...						EINDPUNT	
	op de:	via de:	via de:	via de:	via de:	via de:	op de:	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

150. Op welk moment van de dag bent u aan deze laatst gereden rit begonnen?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Vóór 7.00 uur 's ochtends | <input type="checkbox"/> 5 Tussen 16.00 uur en 18.00 uur |
| <input type="checkbox"/> 2 Tussen 7.00 uur en 9.00 uur | <input type="checkbox"/> 6 Tussen 18.00 uur en 21.00 uur |
| <input type="checkbox"/> 3 Tussen 9.00 uur en 12.00 uur | <input type="checkbox"/> 7 Ná 21.00 uur |
| <input type="checkbox"/> 4 Tussen 12.00 uur en 16.00 uur | <input type="checkbox"/> 8 Weet niet / geen antwoord |

160. Hoe vaak rijdt u deze rit?

- 1 Dagelijks
 2 Enkele keren per week
 3 Eens per week
 4 Enkele keren per maand
 5 Minder dan eens per maand
 6 Weet niet / geen mening

KWALITEIT & VEILIGHEID

Dan volgt nu een aantal vragen over uw tevredenheid over de auto(snel)wegen waarop u uw laatst gereden rit afgerond binnen Nederland gereden heeft.

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

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

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

220. Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten met betrekking tot uw laatst gereden rit?

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

	zeer tevreden	tevreden	niet tevreden en niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet/geen mening
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1. Kwaliteit van de auto(snel)wegen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Verkeersveiligheid op de auto(snel)wegen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Doorstroming van het verkeer op de auto(snel)wegen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

230. Indien u niet tevreden bent over een of meer van de vorige aspecten, kunt u aangeven waarom niet?

240. Denkend aan uw laatst gereden rit, in welke mate bent u dan tevreden over de betrouwbaarheid waarmee u uw reistijd kon inschatten?

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

250. Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten met betrekking tot uw laatst gereden rit? Als u het antwoord op een vraag niet weet, vult u dan alstublieft 'weet niet/ geen mening' in, en niet de neutrale antwoordcategorie zoals 'niet tevreden en niet ontevreden'. Gaat een vraag over een onderwerp dat u niet bent teggekomen tijdens uw laatste rit vult u dan alstublieft 'niet van toepassing' in.

	niet van toepassing (98)	zeer tevreden (1)	tevreden (2)	niet tevreden en niet ontevreden (3)	ontevreden (4)	zeer ontevreden (5)	weet niet/geen mening (6)
1. Staat van het wegdek van de auto(snel)wegen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Verlichting van de auto(snel)wegen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Zichtbaarheid van de strepen en lijnen op de auto(snel)weg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Breedte van de rijstroken op de auto(snel)wegen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Mogelijkheden om de vrachtauto bij pech op een veilige plaats neer te zetten (pechhaven of vluchstrook)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Parkeerplaatsen langs de auto(snel)weg (Let op: we bedoelen hier <u>niet</u> de parkeerplaatsen bij tankstations.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Opgeruimd/schoon zijn van de wegen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Opgeruimd/schoon zijn van de berm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

260. Indien u niet tevreden bent over een of meer van de vorige aspecten, kunt u aangeven waarom niet?

270. In welke mate bent u tevreden over de sociale veiligheid overdag op de parkeerplaatsen langs de Nederlandse auto(snel)wegen? (Let op: we bedoelen niet de parkeerplaatsen bij tankstations, maar de 'P'-plekken die via de blauwe borden op de auto(snel)weg worden aangegeven)

- 1 Zeer tevreden ► *Verder met vraag 290*
- 2 Tevreden ► *Verder met vraag 290*
- 3 Niet tevreden en niet ontevreden ► *Verder met vraag 290*
- 4 Ontevreden ► *Verder met vraag 280*
- 5 Zeer ontevreden ► *Verder met vraag 280*
- 6 Weet niet / geen mening ► *Verder met vraag 290*

280. Waarom bent u ontevreden over de sociale veiligheid overdag op de parkeerplaatsen langs de auto(snel)wegen?

290. In welke mate bent u tevreden over de sociale veiligheid 's nachts op parkeerplaatsen langs de Nederlandse auto(snel)wegen?

(Let op: we bedoelen niet de parkeerplaatsen bij tankstations, maar de 'P'-plekken die via de blauwe borden op de auto(snel)weg worden aangegeven)

- 1 Zeer tevreden ► *Verder met vraag 310*
- 2 Tevreden ► *Verder met vraag 310*
- 3 Niet tevreden en niet ontevreden ► *Verder met vr. 310*
- 4 Ontevreden ► *Verder met vraag 300*
- 5 Zeer ontevreden ► *Verder met vraag 300*
- 6 Weet niet / geen mening ► *Verder met vr. 310*

300. Waarom bent u ontevreden over de veiligheid 's nachts op parkeerplaatsen langs auto(snel)wegen?

310. Overnacht u wel eens in uw vrachtwagen terwijl uw wagen op de verzorgingsplaats in Nederland geparkeerd staat ?

- 1 Dagelijks
- 2 Een aantal keren per week
- 3 Een aantal keren per maand
- 4 Een aantal keren per jaar
- 5 Nooit
- 6 Weet niet / geen mening

320. In welke mate bent u tevreden over de voorzieningen bij parkeerplaatsen langs de Nederlandse auto(snel)weg (zoals picknickbankjes en prullenbakken)?

(Let op: we bedoelen niet de parkeerplaatsen bij tankstations, maar de 'P'-plekken die via de blauwe borden op de auto(snel)weg worden aangegeven)

- 1 Zeer tevreden ► *Verder met vraag 340*
- 2 Tevreden ► *Verder met vraag 340*
- 3 Niet tevreden en niet ontevreden ► *Verder met vr. 340*
- 4 Ontevreden ► *Verder met vraag 330*
- 5 Zeer ontevreden ► *Verder met vraag 330*
- 6 Weet niet / geen mening ► *Verder met vr. 340*

330. Waarom bent u ontevreden over de voorzieningen bij parkeerplaatsen langs de Nederlandse auto(snel)weg?

340. In welke mate bent u tevreden over de capaciteit (het aantal parkeerplaatsen) van Nederlandse verzorgingsplaatsen?

- 1 Zeer tevreden ► *Verder met vraag 360*
- 2 Tevreden ► *Verder met vraag 360*
- 3 Niet tevreden en niet ontevreden ► *Verder met vr. 360*
- 4 Ontevreden ► *Verder met vraag 350*
- 5 Zeer ontevreden ► *Verder met vraag 350*
- 6 Weet niet / geen mening ► *Verder met vr. 360*

350. Indien u niet tevreden bent over de capaciteit van Nederlandse verzorgingsplaatsen, kunt u aangeven waarom niet?

360. Hoe vaak maakt u gebruik van de parkeerplaatsen langs Nederlandse auto(snel)wegen? Geeft u hieronder aan welke frequentie het meest op u van toepassing is.

(Let op: we bedoelen niet de parkeerplaatsen bij tankstations, maar de 'P'-plekken die via de blauwe borden op de auto(snel)weg worden aangegeven)

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

DOORSTROMING

410. Er worden maatregelen genomen om het doorrijden op de auto(snel)weg te bevorderen. Met welke van de volgende maatregelen bent u tijdens uw laatste rit in aanraking gekomen?

Meer antwoorden mogelijk.

- 1 Toeritdoseerinstallatie (stoplichten bij een oprit van een snelweg die regelen wanneer auto's de snelweg op mogen)
- 2 Spitsstrook (een extra rijstrook, links of rechts van de weg, die opengaat op drukke momenten)
- 3 Inhaalverbod voor vrachtwagens
- 4 Stroken waarop alleen bussen en/of vrachtverkeer mogen rijden
- 5 Aangepaste maximum snelheden (aangegeven door borden boven de weg)
- 6 Geen van deze
- 7 Weet niet / geen mening

420. In welke mate bent u tevreden over de maatregelen ter bevordering van het doorrijden op de auto(snel)wegen die u tijdens uw laatste rit bent tegengekomen?

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

De volgende vraag beantwoorden indien u bij vraag 410 antwoord 1 heeft gekozen (in aanraking geweest met toeritdoseerinstallaties):

430. In welke mate waren volgens u, tijdens uw laatste rit, de toeritdoseerinstallaties (stoplichten bij een oprit van een snelweg die regelen wanneer auto's de snelweg op mogen) effectief in het bevorderen van het doorrijden op de auto(snel)weg?

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

De volgende vraag beantwoorden indien u bij vraag 410 antwoord 2 heeft gekozen (in aanraking geweest met spitsstroken).

440. In welke mate waren volgens u, tijdens uw laatste rit, de spitsstroken (een extra rijstrook, links of rechts van de weg, die opengaat op drukke momenten) effectief in het bevorderen van het doorrijden op de auto(snel)weg?

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

De volgende vraag beantwoorden indien u bij vraag 410 antwoord 3 heeft gekozen (in aanraking geweest met inhaalverbod voor vrachtverkeer).

450. In welke mate was volgens u, tijdens uw laatste rit, het inhaalverbod voor vrachtverkeer effectief in het bevorderen van het doorrijden op de auto(snel)weg?

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

De volgende vraag beantwoorden indien u bij vraag 410 antwoord 4 heeft gekozen (in aanraking geweest met inhaalverbod stroken waar alleen bussen en/of vrachtverkeer op mogen rijden).

460. In welke mate waren volgens u, tijdens uw laatste rit, stroken waar alleen bussen en/of vrachtverkeer op mogen rijden effectief in het bevorderen van het doorrijden op de auto(snel)weg?

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

De volgende vraag beantwoorden indien u bij vraag 410 antwoord 5 heeft gekozen (in aanraking geweest met aangepaste maximum snelheden).

470. In welke mate waren volgens u, tijdens uw laatste rit, aangepaste maximum snelheden (aangegeven door borden boven de weg) effectief in het bevorderen van het doorrijden op de auto(snel)weg?

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

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

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

490. Denkend aan uw laatst gereden rit, als u dan een cijfer mag geven voor de betrouwbaarheid van de reistijd op de snelwegen op een schaal van 1 tot en met 10, welk cijfer geeft u dan?

- | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 99 Weet niet / geen mening

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

Maximaal 3 antwoorden mogelijk.

- 1 Betere (file)informatie
- 2 Meer informatie
- 3 Betere planning werkzaamheden
- 4 Betere doorstroming
- 5 Bredere wegen
- 6 Knelpunten aanpakken
- 7 Mentaliteit weggebruikers aanpakken
- 8 Borden en bewegwijzering verbeteren
- 9 Inhaalverbod vrachtauto's
- 10 Meer (snel)wegen
- 11 Maximum snelheid verhogen
- 12 Spitsstroken eerder en vaker open
- 13 Sneller informatie actuele situatie
- 14 Betere snelwegen aanleggen / onderhoud
- 15 Niets / tevreden over Rijkswaterstaat (kan hier vaak niets aan doen bv ongeval)
- 16 Rijstroken eerder/zo snel mogelijk vrijgeven
- 17 Anders, namelijk:

- 18 Weet niet / geen mening

FILES EN LANGZAAM RIJDEND VERKEER

510. Heeft u tijdens uw laatst gereden rit op de Nederlandse auto(snel)wegen te maken gehad met files of langzaam rijdend verkeer?

- 1 Ja ► *Verder met vraag 520*
- 2 Nee ► *Verder met vraag 610*
- 3 Weet niet / geen mening ► *Verder met vraag 610*

520. Wat was volgens u de oorzaak van de file(s) of het langzaam rijdend verkeer?

Meer antwoorden mogelijk.

- 1 Ongeval
- 2 Dagelijkse file of langzaam rijdend verkeer
- 3 Geplande wegwerkzaamheden
- 4 Ongeplande wegwerkzaamheden
- 5 Pechgeval
- 6 Weersomstandigheden
- 7 Evenement
- 8 Anders, namelijk:

- 9 Weet niet / geen mening

530. Hoe tevreden bent u over de onderstaande file-informatie die u heeft verkregen tijdens uw laatste gereden rit?

	niet van toepassing/ geen info gebruikt (98)	zeer tevreden (1)	tevreden (2)	niet tevreden en niet ontevreden (3)	ontevreden (4)	zeer ontevreden (5)	weet niet/geen mening (6)
1. Reden waarom u in de file stond of vertraging had	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Vertraging die u zou oplopen door de file of langzaam rijdend verkeer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Eventuele omleidingroutes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende vraag alleen beantwoorden indien u bij vraag 530 niet tevreden bent over de file-informatie.

540. Waarom bent u niet tevreden over één of meerdere van de vorige aspecten?

De volgende vraag beantwoorden indien u bij vraag 520 antwoord 1 heeft gegeven (file of langzaam rijdend verkeer door ongeval).

550. Hoe tevreden bent u over de snelheid waarmee op de auto(snel)weg alle rijbanen weer volledig beschikbaar waren na het ongeval?

- 1 Zeer tevreden ▶ *Verder met vraag 570*
- 2 Tevreden ▶ *Verder met vraag 570*
- 3 Tevreden noch ontevreden ▶ *Verder met vraag 570*
- 4 Ontevreden ▶ *Verder met vraag 560*
- 5 Zeer ontevreden ▶ *Verder met vraag 560*
- 6 Weet niet / geen mening ▶ *Verder met vraag 570*

560. Waarom bent u niet tevreden over de snelheid waarmee op de auto(snel)weg alle rijbanen weer volledig beschikbaar waren na het ongeval?

De volgende vraag alleen beantwoorden indien u bij vraag 520 antwoord 3 en/of 4 heeft gegeven (file of langzaam rijdend verkeer door geplande of ongeplande werkzaamheden).

570. Werkzaamheden kunnen hinder opleveren voor het verkeer. In welke mate bent u tevreden over de manier waarop de hinder tijdens uw laatste rit werd beperkt?

- 1 Zeer tevreden ▶ *Verder met vraag 590*
- 2 Tevreden ▶ *Verder met vraag 590*
- 3 Tevreden noch ontevreden ▶ *Verder met vraag 590*
- 4 Ontevreden ▶ *Verder met vraag 580*
- 5 Zeer ontevreden ▶ *Verder met vraag 580*
- 6 Weet niet / geen mening ▶ *Verder met vraag 590*

580. Waarom bent u niet tevreden over de manier waarop hinder door werkzaamheden tijdens uw laatste rit wordt beperkt?

De volgende vraag alleen beantwoorden indien u bij vraag 520 antwoord 3 en/of 4 heeft gegeven (file of langzaam rijdend verkeer door geplande of ongeplande werkzaamheden).

590. In welke mate bent u tevreden over de afstemming van deze werkzaamheden op de snelweg tijdens uw laatste rit met de werkzaamheden op provinciale of gemeentelijke wegen?

- 1 Zeer tevreden ▶ *Verder met vraag 610*
- 2 Tevreden ▶ *Verder met vraag 610*
- 3 Tevreden noch ontevreden ▶ *Verder met vraag 610*
- 4 Ontevreden ▶ *Verder met vraag 600*
- 5 Zeer ontevreden ▶ *Verder met vraag 600*
- 6 Niet van toepassing ▶ *Verder met vraag 610*
- 7 Weet niet / geen mening ▶ *Verder met vraag 610*

- 600.** Waarom bent u met betrekking tot uw laatste rit niet tevreden over de afstemming van de werkzaamheden op de snelweg met de werkzaamheden op provinciale of gemeentelijke wegen? Zou u hierbij concrete voorbeelden kunnen noemen?

INFORMATIEVOORZIENING

- 610.** Hoe tevreden bent u in het algemeen over de actuele verkeersinformatie die u heeft gebruikt?

	niet van toepassing/ geen info gebruikt (98)	zeer tevreden (1)	tevreden (2)	niet tevreden en niet ontevreden (3)	ontevreden (4)	zeer ontevreden (5)	weet niet/geen mening (6)
1. <u>Voorafgaand</u> aan uw laatst gereden rit (teletekst, internet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. <u>Tijdens</u> uw laatst gereden rit (bijvoorbeeld radio)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 620.** Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van verkeersinformatie in het algemeen?

	zeer tevreden (1)	tevreden (2)	niet tevreden en niet ontevreden (3)	ontevreden (4)	zeer ontevreden (5)	weet niet/geen mening (6)
1. Tijdigheid van informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Duidelijkheid van informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Juistheid van informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Vindbaarheid van informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 630.** In hoeverre maakt u gebruik van verkeersinformatie in het algemeen voordat u de auto(snel)weg opgaat?

Graag voor ieder onderdeel aangeven

	altijd (1)	regelmatig (2)	soms (3)	nooit (4)	weet niet/geen mening (5)
1. Radioprogramma's	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Navigatiesysteem met file-informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Mijn werkgever	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Via collega's	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Teletekst (op televisie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. RDS (via tekstberichten op display van radio)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Internet via smartphone / tablet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Internet via pc/laptop	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Via belangenvereniging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Elektronische borden met verkeersinformatie boven of langs de weg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. overig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

640. Hoe blijft u tijdens de reis in het algemeen op de hoogte van verkeersinformatie?

Graag voor ieder onderdeel aangeven.

	altijd (1)	regel- matig (2)	soms (3)	nooit (4)	weet niet/geen mening (5)
1. Radioprogramma's	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Navigatiesysteem met file-informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Mijn werkgever	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Via collega's	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. RDS (via tekstberichten op display van radio)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Internet via smartphone / tablet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Internet via pc/laptop	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Via belangenvereniging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Elektronische borden met verkeersinformatie boven of langs de weg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. overig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

650. Hoe tevreden bent u over de informatie met betrekking tot onderstaande aspecten, verstrekt voorafgaand aan uw laatst gereden rit?

	niet van toepassing/ geen info gebruikt (98)	zeer tevreden (1)	tevreden (2)	niet tevreden en niet ontevreden (3)	ontevreden (4)	zeer ontevreden (5)	weet niet/geen mening (6)
1. Ongevallen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Dagelijkse files	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Wegwerkzaamheden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Weer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Evenementen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende vraag alleen beantwoorden indien u niet tevreden bent over de informatie verstrekt voorafgaand aan uw laatst gereden rit.

660. Waarom bent u niet tevreden over één of meerdere van de vorige aspecten?

670. Hoe tevreden bent u over de informatie met betrekking tot onderstaande aspecten, verstrekt tijdens uw laatst gereden rit?

	niet van toepassing/ geen info gebruikt (98)	zeer tevreden (1)	tevreden (2)	niet tevreden en niet ontevreden (3)	ontevreden (4)	zeer ontevreden (5)	weet niet/geen mening (6)
1. Ongevallen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Dagelijkse files	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Wegwerkzaamheden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Weer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Evenementen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende vraag alleen beantwoorden indien u niet tevreden bent over de informatie verstrekt tijdens uw laatste gereden rit.

680. Waarom bent u niet tevreden over één of meerdere van de vorige aspecten?

690. Hoe tevreden bent u over de volgende informatievoorzieningen, die u tijdens uw laatste rit bent tegengekomen? Als u onderstaande zaken niet bent tegengekomen tijdens uw laatste rit, vul dan 'niet van toepassing' in.

	niet van toepassing/ niet tegengekomen	zeer tevreden	tevreden	niet tevreden en niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet/geen mening
	(98)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1. Blauwe verkeersborden (met plaatsnamen) langs en boven de auto(snel)wegen (zie foto A)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Matrixborden met snelheden boven de auto(snel)weg (zie foto B)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Elektronische informatiepanelen met reistijdinformatie (plus eventuele vertragingstijd) boven de weg (zie foto C)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Tekstkarren langs de weg (zie foto D)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Grafisch route-informatiepaneel langs de kant van de weg met file-informatie (zie foto E)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

foto A



foto B



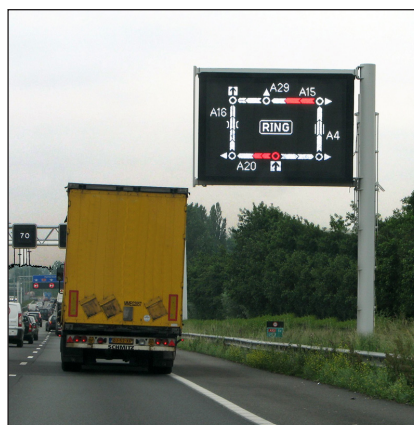
foto C



foto D



foto E



De volgende vraag alleen beantwoorden indien u (zeer) ontevreden bent over de informatievoorzieningen tijdens uw laatste rit.

700. Waarom bent u niet tevreden over één of meerdere van de vorige aspecten? Kunt u zo specifiek mogelijk zijn in uw beantwoording? Indien u ook heeft aangegeven dat u niet tevreden bent over de tekstkarren, dan is Rijkswaterstaat vooral ook heel geïnteresseerd naar uw mening over deze tekstkarren.

De volgende vraag gaat over de elektronische informatiepanelen met reistijdinformatie (foto C). Alleen invullen indien elektronische informatiepanelen met reistijdinformatie (foto C) gezien tijdens uw laatste rit.

710. In hoeverre vond u de informatie op de elektronische informatiepanelen met reistijdinformatie (plus eventuele vertragingstijd) boven de weg begrijpelijk en heeft u uw route aangepast?

- 1 Begrepen / route aangepast
- 2 Niet begrepen / zelfde route
- 3 Begrepen / zelfde route
- 4 Kon route niet aanpassen
- 5 Weet niet/geen mening



foto C

De volgende vraag gaat over het grafisch route-informatiepaneel (foto E). Alleen invullen indien grafisch route-informatiepaneel (foto E) gezien tijdens uw laatste rit.

720. In hoeverre vond u de informatie op het grafisch route-informatiepaneel langs de kant van de weg met file-informatie begrijpelijk en heeft u uw route aangepast?

- 1 Begrepen / route aangepast
- 2 Niet begrepen / zelfde route
- 3 Begrepen / zelfde route
- 4 Kon route niet aanpassen
- 5 Weet niet/geen mening

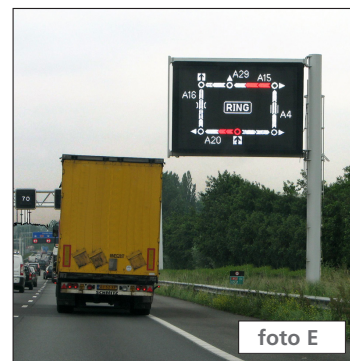


foto E

730. In de voorgaande vragen hebben we u gevraagd naar uw tevredenheid over een groot aantal aspecten die te maken hebben met de auto(snel)weg(en) waar u het laatst gereden heeft. De volgende vragen gaan over het belang dat u aan de verschillende aspecten in het algemeen toekent. Wilt u voor elk aspect aangeven hoe belangrijk u dit aspect vindt?

	zeer belangrijk	belangrijk	niet belangrijk/niet onbelangrijk	onbelangrijk	zeer onbelangrijk	weet niet/geen mening
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1. Doorstroming op de autosnelwegen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Verkeersinformatie als u de weg op gaat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Dagelijks onderhoud van de auto(snel)wegen, omgeving en parkeerplaatsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Veilig gebruik kunnen maken van de auto(snel)weg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Minimale hinder als gevolg van wegwerkzaamheden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Communicatie en publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Kwaliteit van de auto(snel)wegen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RIJKSWATERSTAAT

810. In hoeverre bent u bekend met Rijkswaterstaat?

- 1 Zeer bekend
- 2 Redelijk bekend
- 3 Nauwelijks bekend
- 4 Helemaal niet bekend
- 5 Weet niet / geen mening

820. Aan welk(e) aspect(en) geeft Rijkswaterstaat naar uw mening de hoogste prioriteit?

Maximaal drie antwoorden.

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

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

- 1 Ja ► *Verder met vraag 840*
- 2 Nee ► *Verder met vraag 850*

840. Heeft u wel eens gebeld naar de landelijke informatielijn?

- 1 Ja
- 2 Nee

850. Maakt u wel eens gebruik van de website www.rijkswaterstaat.nl?

- 1 Ja, dagelijks
- 2 Ja, wekelijks
- 3 Ja, maandelijks
- 4 Ja, minder dan 1 keer per maand
- 5 Nee, nooit
- 6 Ik ken de website niet

860. Maakt u wel eens gebruik van de website www.vanAaerBeter.nl?

- 1 Ja, dagelijks
- 2 Ja, wekelijks
- 3 Ja, maandelijks
- 4 Ja, minder dan 1 keer per maand
- 5 Nee, nooit
- 6 Ik ken de website niet

PUBLIEKSGERICHTHEID

Nu volgen enkele vragen over de Publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat.

Publieksgerichtheid op het gebied van de Nederlandse auto(snel)wegen houdt in dat er op een goede manier rekening wordt gehouden met de belangen en behoeftes van de gebruikers van de auto(snel)wegen. Voorbeelden van publieksgericht zijn: goed communiceren, goed luisteren en meedenken met je publiek, je afspraken nakomen en goed samenwerken met andere partijen zoals de provincies of de gemeenten.

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

Rijkswaterstaat is publieksgericht.

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

920. Als u een cijfer mag geven voor de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat op een schaal van 1 tot en met 10, dan geeft u een.... (als u het niet weet, kruist u dat aan):

- | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
-
- 99 Weet niet / geen mening

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

- 1 Betere informatieverstrekking
- 2 Beter luisteren naar gebruikers
- 3 Zo doorgaan
- 4 Weinig tot niks
- 5 Werkzaamheden snel(ler) afwerken
- 6 Betere samenwerking met gemeentes en bedrijven
- 7 Beter wegdek en onderhoud
- 8 Anders
- 9 Weet niet / geen mening

940. Als u een rapportcijfer (van 1 t/m 10) aan Rijkswaterstaat moet geven, welk cijfer geeft u dan? (als u het niet weet, kruist u dat aan)

- | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
-
- 99 Weet niet / geen mening

950. Net als veel andere overheidsinstellingen moet Rijkswaterstaat als wegbeheerder van de auto(snel)wegen de komende jaren bezuinigen op het beheer en onderhoud van de auto(snel)wegen. Aanleg van nieuwe wegen valt hier niet onder.

In hoeverre bent u ervan op de hoogte dat Rijkswaterstaat moet bezuinigen?

- 1 Zeer goed op de hoogte
- 2 Goed op de hoogte
- 3 Een beetje op de hoogte
- 4 Helemaal niet op de hoogte
- 5 Weet niet/geen mening

960. In welke mate heeft u er begrip voor dat Rijkswaterstaat de komende jaren moet bezuinigen op het beheer en onderhoud van de auto(snel)wegen?

- 1 Veel begrip
- 2 Een beetje begrip
- 3 Geen begrip
- 4 Weet niet/geen mening

970. Bij de verdeling van de bezuinigingen moet Rijkswaterstaat afwegingen maken. Kunt u voor de volgende bezuinigingen op het beheer en onderhoud van de auto(snel)wegen aangeven in welke mate u er begrip voor heeft. Meer bezuinigen op wegen waar het minder druk is dan op wegen waar het druk is.

- 1 Veel begrip
- 2 Een beetje begrip
- 3 Geen begrip
- 4 Weet niet/geen mening

980. Vaker wegwerkzaamheden overdag uitvoeren in plaats van 's avonds of 's nachts (het laten uitvoeren van wegwerkzaamheden in de avond/nacht is duurder dan wegwerkzaamheden overdag laten uitvoeren).

- 1 Veel begrip
- 2 Een beetje begrip
- 3 Geen begrip
- 4 Weet niet/geen mening

990. De verlichting langs de auto(snel)wegen later aanzetten, deels uitlaten of helemaal uitlaten op stukken auto(snel)weg waar dat kan zonder de verkeersveiligheid direct in gevaar te brengen.

- 1 Veel begrip
- 2 Een beetje begrip
- 3 Geen begrip
- 4 Weet niet/geen mening

1000 Rijkswaterstaat probeert de bezuinigingen in het wegbeheer en onderhoud van de auto(snel)wegen zo goed mogelijk door te voeren en de weggebruiker daarbij zoveel mogelijk te ontzien. Echter, de bezuinigingen zijn flink en dus is het goed mogelijk dat u al iets heeft gemerkt van de bezuinigingen van Rijkswaterstaat op de auto(snel)wegen.

Heeft u persoonlijk iets van deze bezuinigingen gemerkt?

- 1 Ja ► *Verder met vraag 1010*
- 2 Nee ► *Verder met vraag 1020*
- 3 Weet niet/geen mening ► *Verder met vraag 1020*

1010 Wat heeft u persoonlijk als weggebruiker van de bezuinigingen van Rijkswaterstaat op de auto(snel)wegen gemerkt?

1020 Als u aan de Nederlandse auto(snel)wegen denkt, zijn er dan locaties waar naar uw mening de verkeersveiligheid onvoldoende is?

- 1 Ja ► *Verder met vraag 1030*
- 2 Nee ► *Verder met vraag 1040*

1030 Om welke locatie(s) gaat het dan volgens u? Vermeldt u daarbij duidelijk het traject of de trajecten en de locatie(s) waar dat het geval is.

1040 Hoe vaak kwam u in het afgelopen jaar stil te staan op of langs de auto(snel)weg (zijnde niet op een parkeerplaats)?

- 1 geen enkele keer ► *Verder met vraag 1060*

keer ► *Verder met vraag 1050*

1050 Wat was daarvoor de reden?

Meer antwoorden mogelijk.

- 1 Pech (niet zijnde lekke band), namelijk: keer
- 2 Lekke band, namelijk: keer
- 3 Lading controleren, namelijk: keer
- 4 Bellen, namelijk: keer
- 5 Spiegels beter afstellen, namelijk: keer
- 6 Onwel geworden, namelijk: keer
- 7 Anders, namelijk: keer

1060 Bent u tijdens een rit met een vrachtwagen wel eens benaderd door een weginspecteur van Rijkswaterstaat op de auto(snel)weg?

- 1 Ja
- 2 Nee
- 3 Weet niet/geen mening

1070 In hoeverre bent u tevreden over de manier waarop de weginspecteurs van Rijkswaterstaat hun werk doen?

Bent u daarover...

- 1 Zeer tevreden
- 2 Redelijk tevreden
- 3 Redelijk ontevreden
- 4 Zeer ontevreden
- 5 Weet niet/geen mening

Tot slot van deze vragenlijst heeft u hieronder de mogelijkheid om nog iets te noteren over de vragenlijst of om nog een persoonlijke toelichting te geven.

1080 Indien u niet tevreden bent over één of meer onderwerpen uit deze vragenlijst, of wanneer u wensen heeft dan kunt u dat hier nader toelichten. Wilt u uw antwoord zoveel mogelijk betrekken op de laatst gereden rit?

Heeft u vragen over de snelweg bel 0800-8002!

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

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

U kunt de vragenlijst ook retour sturen. Hiervoor gebruikt u de portvrije retourenveloppe die u kunt vragen aan de enquêteur. Mocht u de vragenlijst op een later moment willen opsturen, dan kunt u de vragenlijst zonder postzegel sturen naar:

TNS NIPO
Afdeling P&S
Antwoordnummer 2422
1000 RA Amsterdam

