

Inzet van verkeersmanagementmaatregelen
**Onderbouwing bij de
communicatierichtlijn**

Definitief | Utrecht, 10 februari 2009

Inhoudsopgave

1.	Over de communicatierichtlijn	3
1.1	Doel van de richtlijn	3
1.2	Het gedragsmodel	3
1.3	Totstandkoming richtlijn	4
2.	De vier maatregelen	7
2.1	Structuur van dit hoofdstuk	7
2.2	Afkruisen van een (spits)strook	7
2.3	Snelheidsdekens	9
2.4	Blokrijden	12
2.5	Reistijdinformatie op tekstdragers	13
3.	Algemene bevindingen focusgroepen	17
3.1	Roep om uitleg	17
3.2	Bewijs dat iets werkt	17
3.3	Af en toe belonen	18
3.4	Imago Rijkswaterstaat	18
4.	Gedrag	19
4.1	Sociaal dilemma: collectief versus individueel belang	19
4.2	Begrijpen en willen	21
5.	Passieve versus actieve communicatie	23
5.1	Inleiding	23
5.2	Passieve communicatie	23
5.3	Actieve communicatie	24



1. Over de communicatierichtlijn

1.1 Doel van de richtlijn

De manier waarop weggebruikers verkeersmanagementmaatregelen beleven, is mede bepalend voor hun gedrag en daarmee voor de effectiviteit van verkeersmanagement. Daarom is het voor Rijkswaterstaat belangrijk te weten hoe maatregelen overkomen op de weggebruiker.

Communicatie kan bijdragen aan de effectiviteit van verkeersmanagementmaatregelen (VMM). Op dit moment bestaat er binnen Rijkswaterstaat echter geen eenduidig beleid voor communicatie rondom VMM. Verkeerscentrales of regio's vullen de communicatie naar eigen inzicht in.

De communicatierichtlijn moet bijdragen aan eenduidige en effectieve communicatie rondom vier maatregelen¹:

1. Afkruisen van een (spits)strook
2. Snelheidsdekens
3. Blokrijden
4. Reistijdinformatie op tekstdragers

De vier maatregelen hebben gemeen dat ze worden ingezet om de doorstroming te verbeteren. De eerste drie maatregelen doen dit door de weggebruiker bepaald gedrag op te leggen. In het geval van reistijdinformatie gebeurt dit door de weggebruiker te verleiden een bepaald traject te kiezen.

1.2 Het gedragsmodel

Bij alle VMM geldt dat er van de weggebruiker bepaald gedrag wordt verwacht. Weloverwogen gedrag is een resultante van de vier aspecten waarnemen, begrijpen, kunnen en willen. Om weggebruikers het gewenste gedrag te laten vertonen, moet in voldoende mate aan deze vier 'voorwaarden' zijn voldaan.



De weggebruikers moeten de maatregel kunnen *waarnemen* (bord of tekst), ze moeten *begrijpen* wat er wanneer van hen wordt gevraagd, ze moeten in staat zijn het gewenste gedrag te vertonen (*kunnen*) en gemotiveerd zijn om hun gedrag aan te passen (*willen*). Als hier in belangrijke mate aan is voldaan, dan is de kans groot dat men het gewenste gedrag ook uitvoert en dat de maatregel dus succesvol is.

¹ Rijkswaterstaat heeft deze vier maatregelen geselecteerd uit een lijst met maatregelen. Deze maatregelen zijn gekozen omdat zij het meest voorkomen, of omdat zij leiden tot onbegrip bij weggebruikers.



1.3 Totstandkoming richtlijn

1.3.1 Drie bronnen

Om tot een communicatierichtlijn te komen, hebben wij drie bronnen geraadpleegd:

1. Literatuurstudie.
2. Weggebruikers in de regio's Utrecht en Zuid-Holland.
3. Medewerkers van Rijkswaterstaat met diverse achtergronden.

Tijdens de literatuurstudie bleek dat de meeste proeven alleen verkeerskundig worden geëvalueerd. De communicatierichtlijn is dan ook vooral gebaseerd op uitkomsten uit de focusgroepen en de input van de deelnemers aan de workshop.

Ad 1. Literatuurstudie

Er is een literatuurstudie uitgevoerd op basis van onderzoeken en evaluatiestudies over verschillende verkeersmanagementmaatregelen. Het betreft in deze studies niet alleen de vier maatregelen die wij behandelen in dit onderzoek, maar ook studies die raakvlakken hebben met de vier maatregelen. Het doel van de literatuurstudie was het inzichtelijk maken van succes- en faalfactoren bij communicatie rondom verkeersmanagementmaatregelen. In bijlage 1 is een lijst opgenomen met referenties van de geraadpleegde literatuur.

In hoofdstuk 2 geven wij per maatregel kort de relevante resultaten weer uit de literatuurstudie.

De gebruikersbeleving blijft in bijna alle studies onderbelicht. Wij adviseren dan ook in toekomstige studies altijd een gebruikersevaluatie op te nemen. Het effect van een maatregel wordt namelijk in grote mate bepaald door de beleving van weggebruikers.

Ad 2. Weggebruikers

Om inzicht te krijgen in de beleving van weggebruikers, zijn twee focusgroepen georganiseerd: in de regio Zuid-Holland (9 deelnemers) en Utrecht (8 deelnemers).

DVS heeft deze regio's geselecteerd. Beide regio's zijn vergelijkbaar als het gaat om de toepassing van VMM. Het belangrijkste verschil is dat blokrijden wel wordt toegepast in de regio Utrecht, maar niet in Zuid-Holland. In beide groepen zaten weggebruikers die af en toe tot dagelijks in de spits op de rijkswegen rijden.

De opzet van de focusgroepen was in beide regio's hetzelfde. Deelnemers vulden eerst een vragenlijst in met daarin foto's van de maatregelen. Per maatregel werd gevraagd:

- of zij de maatregel wel eens zijn tegengekomen;
- wat hun eerste reactie was;
- wat volgens hen het doel van de maatregel is.

Vervolgens werd in een groepsdiscussie dieper ingegaan op deze vragen. Ook is deelnemers gevraagd naar concrete suggesties op het gebied van communicatie. De gespreksverslagen van de focusgroepen zijn opgenomen in bijlage 2.

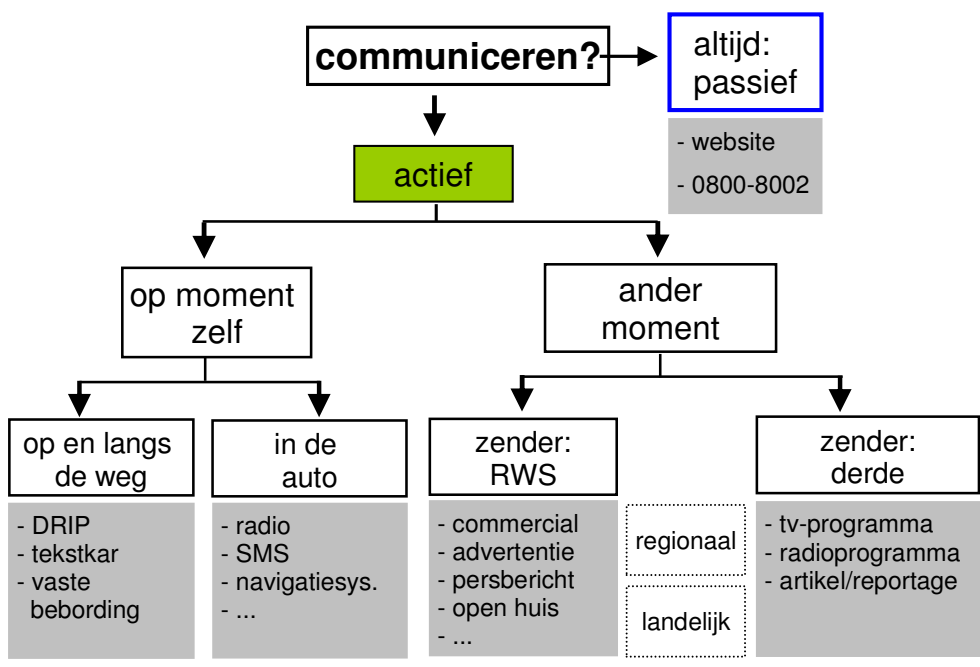


In hoofdstuk 2 gaan wij per maatregel in op de beleving van weggebruikers. In hoofdstuk 3 presenteren wij algemene bevindingen uit de focusgroepen.

Voor het opstellen van deze richtlijn hebben wij gesproken met weggebruikers. Er waren geen bewoners uit de omgeving van rijkswegen aanwezig. In deze richtlijn richten wij ons alleen op communicatie met weggebruikers. Op basis van de focusgroepen met weggebruikers kunnen wij geen uitspraken doen over communicatie met de omgeving.

Ad 3. Medewerkers van Rijkswaterstaat

Deze communicatierichtlijn is bedoeld voor medewerkers van Rijkswaterstaat en specifiek de verkeerscentrales en de Corporate Dienst. Zij zetten communicatiemiddelen in en voeren de VMM uit. Wij hebben de uitkomsten uit de focusgroepen daarom voorgelegd aan medewerkers van Rijkswaterstaat. Bij deze bijeenkomst waren naast medewerkers uit de verkeerscentrale ook verkeerskundigen, gedrags- en communicatiedeskundigen van Dienst Verkeer en Scheepvaart (DVS), Verkeerscentrum Nederland (VCNL), Corporate Dienst (CD), Dienst Zuid-Holland (DZH) en Dienst Utrecht (DUT) aanwezig. Tijdens de workshop is per maatregel gediscussieerd over de communicatiemiddelen die kunnen worden ingezet. Deze discussie werd gevoerd aan de hand van het onderstaande model. Dit model vormt ook de basis voor de communicatieacties per maatregel.



Tijdens de workshop is rekening gehouden met de praktische uitvoerbaarheid, de schaal waarop de maatregel wordt ingezet, kosten en de rol die Rijkswaterstaat zelf kan spelen. De middelen die in de communicatierichtlijn worden genoemd, zijn grotendeels aan bod gekomen tijdens de workshop.

Het gespreksverslag van de workshop is opgenomen in bijlage 3.





2. De vier maatregelen

2.1 Structuur van dit hoofdstuk

In dit hoofdstuk beantwoorden wij per maatregel de volgende vragen:

- Waarom past Rijkswaterstaat de maatregel toe? (doel)
- Waar wordt de maatregel toegepast? (locatie(s))
- Wat is bekend uit studies en evaluaties? (resultaten literatuurstudie)
- Hoe beleven weggebruikers de maatregel? (beleving weggebruikers in focusgroepen)

De termen tussen haakjes corresponderen met de subparagraafkopjes in de volgende paragrafen.

2.2 Afkruisen van een (spits)strook

2.2.1 Doel

Een spitsstrook is een vluchtstrook of extra rijstrook aan de linker- of rechterzijde van de weg, die tijdens de spitsuren ingezet wordt als tijdelijke extra rijstrook. Soms kiest Rijkswaterstaat ervoor om een spitsstrook tijdens de spits af te sluiten omdat er verderop een locatie is waar het verkeer anders zou vastlopen. Door de strook af te kruisen, houdt Rijkswaterstaat de locatie stroomafwaarts draaiend. In sommige gevallen is de functie van het afkruisen het vrijhouden van de spitsstrook voor hulpdiensten in de spits, een defecte camera, of slechte weersomstandigheden (mist). Tijdens de focusgroepen hebben wij vooral ingegaan op de spitsstrook die wordt afgekruist om een locatie stroomafwaarts draaiend te houden.



Naast spitsstroken past Rijkswaterstaat het doseerkruis ook toe op gewone rijstroken. Het afkruisen van gewone rijstroken is in dit onderzoek niet expliciet behandeld. Wel kunnen voorzichtige conclusies worden getrokken op basis van uitspraken die over de spitsstrook zijn gedaan.

2.2.2 Locaties

De eerste spitsstrook, op de A28, werd in 1996 geopend. Inmiddels wordt de maatregel op meer dan tien locaties in Nederland toegepast. In Zuid-Holland liggen onder andere spitsstroken op de A20, A13 en A27. In Utrecht op de A2 bij Vianen en de A12 tussen Ede en Veenendaal.

2.2.3 Resultaten literatuurstudie

In de zomer van 2007 heeft Rijkswaterstaat een inventarisatie gehouden onder zeven weggebruikers om inzicht te krijgen in de manier waarop zij de spitsstrook op de A13 ervaren, zowel als deze open is en als deze gesloten is. In dit onderzoek werd ook ingegaan op de beleving van weggebruikers bij een afgesloten spitsstrook. Een afgesloten spitsstrook wordt aangegeven met een rood kruis boven de weg. De ene helft van de deelnemers vond het rode kruis prima en extra duidelijk. De andere helft vond het rode kruis overbodig, omdat de strook dan gewoon een vluchtstrook is.



Tijdens een proef op de A20 werd de rechterrijstrook van de A20 vanuit het Westland afgekruid om het verkeer vanuit de Beneluxtunnel beter te laten invoegen. Het spitskruis werd vooraf gegaan door snelheidsdekens met 90 en 70 op de matrixsignaalgevers. Daarnaast werd op een tekstwagen de tekst getoond:

PROEF
DOSEERKRUIS

Deze tekst is niet voorgelegd aan de deelnemers van de focusgroepen, maar het is denkbaar dat niet alle weggebruikers weten wat een doseerkruis is. Het woord doseerkruis kan dus vraagtekens oproepen. De tekst maakt wel goed duidelijk dat het gaat om een proef. Mochten weggebruikers dus in de file terecht komen, dan weten ze dat het gaat om een proef. Hierdoor hebben ze misschien meer begrip voor de maatregel. Om het effect van deze tekststrategie te onderzoeken, is het echter raadzaam een aantal tekststrategieën voor te leggen aan weggebruikers in een focusgroep.

2.2.4 Beleving weggebruikers in focusgroepen

Alle deelnemers in de focusgroepen zijn bekend met de maatregel.

Wegbeeld

De weggebruiker staat in de file, terwijl een rijstrook is afgesloten. In de beleving van de weggebruiker zou opening van de strook de file kunnen verminderen, omdat het verkeer dan over meer rijstroken wordt afgewikkeld.

Huidig gedrag weggebruikers

Geen van de deelnemers tijdens de focusgroep heeft wel eens over een afgekruid rijstrook gereden of kan zich voorstellen dat te doen. Uit de literatuurstudie zijn geen gegevens naar voren gekomen over de negatie van het rode kruis. Tijdens de workshop kwam naar voren dat nauwelijks negatie van het rode kruis optreedt op spitsstroken aan de rechterzijde.

Begrijpen

De meeste respondenten denken dat er verderop een ongeluk is gebeurd en dat de strook wordt vrijgehouden voor hulpdiensten. Ze trekken de conclusie dat het iets te maken heeft met de verkeersveiligheid. Niemand heeft het idee dat de strook is afgesloten in verband met de doorstroming: deelnemers begrijpen het doel van de maatregel dus niet.

*“De baan is
waarschijnlijk afgesloten
voor hulpdiensten”*

De afgesloten spitsstrook roept in eerste instantie irritatie op. Het belangrijkste kritiekpunt is dat men niet weet waarom de strook is afgekruid. Nadat de maatregel is uitgelegd, is er bij enkele deelnemers begrip. Bij de andere deelnemers overheerst de gedachte ‘maar je rijdt alsnog in de file’.

Respondenten beleven een afgesloten spitsstrook aan de rechterzijde anders dan een afgesloten spitsstrook op de linkerrijbaan. De spitsstrook aan de rechterzijde van de weg zien ze heel duidelijk als vluchtstrook, waar je als weggebruiker in de spits even gebruik van mag maken. Maar in beginsel zien zij dit als vluchtstrook. De spitsstrook op de linkerrijbaan is in hun ogen echter speciaal aangelegd als spitsstrook. Het afkruisen van deze strook bij drukte leidt tot veel onbegrip.



Willen

De opmerking dat je in de file staat voor het algemeen belang, of omdat je er verderop zelf profijt van hebt, draagt niet bij aan meer draagvlak. Weggebruikers zijn over het algemeen niet bezig met wat vijf minuten later of vijf kilometer verderop gebeurt: zij willen nú door kunnen rijden.

Kortom

- Weggebruikers vertonen op dit moment het gewenste gedrag. Er is nauwelijks negatie van het rode kruis, dus verkeerskundig gezien is er geen probleem.
- Uitleggen van de maatregel zou kunnen leiden tot minder begrip, omdat het gedrag dat wordt gevraagd strijdig is met het individueel belang. Het risico bestaat dat uitleg juist leidt tot meer negatie van het rode kruis en daarmee tot onveilige situaties.

2.3 Snelheidsdeken

2.3.1 Doel

Bij een snelheidsdeken wordt de snelheid op een wegvak via matrixsignaalgevers dynamisch verlaagd tot 90 of 70 km/u. Het doel hiervan is de snelheid te homogeniseren, waardoor de kans op filevorming wordt verkleind. Naast doorstroming kan ook veiligheid een reden zijn om een snelheidsdeken in te stellen.



2.3.2 Locaties

Snelheidsdekenen kunnen alleen worden toegepast op wegen waar matrixsignaalgevers boven de weg hangen. In de regio's Utrecht en Zuid-Holland wordt de maatregel op meerdere trajecten toegepast.

2.3.3 Resultaten literatuurstudie

Snelheidsdekenen kunnen een effect hebben op de doorstroming, de verkeersveiligheid en op het milieu. De inzet van de snelheidsdekenen is op verschillende trajecten ingezet met wisselend succes. Wat hiervan de oorzaak is, is voornamelijk nog niet duidelijk. In 2007 is een studie uitgevoerd naar snelheidsdekenen op elf trajecten in de regio's Oost-Nederland, Utrecht en Zuid-Holland. De gemiddelde reductie in de vrije snelheid blijkt aanzienlijk. Van strikte naleving was echter geen sprake. Toch werd het positieve effect van het homogener verkeersbeeld in veel gevallen tenietgedaan door grotere congestievorming stroomopwaarts van het traject waar de maatregel van kracht was.

Een paar jaar eerder, in 2002 en 2003, is de proef 'Dynamische Verlaging maximum Snelheden' (DYVERS) uitgevoerd op de A1 tussen knooppunt Beekbergen en afrit Deventer. In de mediacommunicatie is het project aangeduid met 'Slim rijden, files vermijden'. Tijdens deze proef bleek dat meer mensen bereid waren hun snelheid te verlagen. Dit kwam echter voor een groot deel door de strenge snelheidscontroles. De snelheidscontroles leidden echter ook tot meer en hardnekkige files. Uit publiciteitsoverwegingen en de kans op imago-schade is dit destijds niet uitgebreid gecommuniceerd.

Tekststrategie

Bij de toepassing van een snelheidsdeken kiezen verkeerscentrales op dit moment nog hun eigen tekststrategie. Enkele voorbeelden:



- *'Snelheid aanpassen betere doorstroming'* (op tekstwagens langs A13, 2006; A12 Gouwe-Woerden, 2007)
- Op de A12 Gouwe-Woerden werd hier een tekstkar aan toegevoegd: *'Bedankt voor uw begrip'*
- *'Bij drukte snelheid aanpassen voor betere doorstroming'* (statische bebording langs A27)
- Op de A2 tussen Everdingen en Vught (2005) gebruikte men drie teksten (er was vooral veel discussie over het gebruik van het vraagteken):
 - *'Proef A2 = betere doorstroming?'*
 - *'Eerder ritsen betere doorstroming?'*
 - *'Proef A2 betere doorstroming?'*
- *90 in de spits betere doorstroming* (A2 tussen Vinkeveen en Abcoude, 2007)
- Op de A28 (2006) werden drie teksten gebruikt:
 - *'Proef Hoevelaken kans op file'*
 - *'Proef A1/A28 kortere files?'*
 - *'70 is maximum'*
- Op de A28 tussen Rijnsweerd en Zeist (2006/2007) werden verschillende tekstkarren geplaatst:
 - *'Proef A28 70km/u minder file?'* (2x in de buitenberm)
 - *'70=maximum proef A28'* (kleurentekstkar, 1x buitenberm en 1x middenberm)
 - *'Bedankt!'*

De proeven zijn allemaal geëvalueerd, maar niet specifiek op de rol van tekstkarren. Toch zijn op basis van waarneming vanuit de Verkeerscentrale wel enkele conclusies te trekken.

- In sommige gevallen verergert de tekstkar de file juist. Dit was bijvoorbeeld het geval op de A28 waarbij een kleurentekstkar werd gebruikt met daarop het bord A1, met maximumsnelheid 70. De tekst '70 is maximum' in witte letters veroorzaakte geen terugslag.
- Bij Hoevelaken wordt de snelheidsdeken nog wel toegepast, maar dan in uitgekledede vorm, zonder tekstkarren. Verkeerskundig gezien is er geen verschil tussen de situatie met en zonder tekstkar.
- De overgang van geen tekst naar tekst op DRIPs en de overgang van twee naar drie regels tekst leiden vaak tot reacties als remmen en inhouden, en vergroten dus zo de kans op file. Dit is overigens afhankelijk van het gehele wegbeeld en de lichtomstandigheden.

2.3.4 Beleving weggebruikers in focusgroepen

Eén deelnemer van de focusgroepen is de maatregel nog nooit tegengekomen.

Wegbeeld

In het geval van een snelheidsdeken komt het waargenomen wegbeeld niet overeen met het gedrag dat van de weggebruiker wordt gevraagd. De weggebruiker wordt gevraagd zijn snelheid te verminderen. Hij ziet echter nog geen file; er is nog ruimte om harder te rijden.

"Ik anticipeer zelf wel op drukte, daar heb ik die borden niet voor nodig."

Huidig gedrag weggebruikers

Tijdens de focusgroepen hebben wij ons gericht op de snelheidsdeken met 90 km/uur. Er was tussen beide regio's een duidelijk verschil in gedrag: in Zuid-Holland bleken meer deelnemers de snelheid op te volgen dan in Utrecht. Dit verschil valt te verklaren uit het verschil in omstandigheden. Rechts van de A13 is een inleidend traject met verlaagde snelheden zonder rode randen. Net buiten het scenariotraject op de A13 worden rode randen getoond en is er



trajectcontrole. Waarschijnlijk is het gedrag van de weggebruikers gebaseerd op de wetenschap van de trajectcontroles buiten het scenariotraject.

In Utrecht was geen koppeling met trajectcontrole en werden de verlaagde snelheden weergegeven zonder rode rand. Deelnemers in Utrecht remmen wel iets af, maar ze blijven harder rijden dan 90 km/u. Hierdoor worden de snelheidsverschillen kleiner. Dit komt overeen met de resultaten uit de evaluatie uit 2007 van de proeven op de elf trajecten.

Begrijpen

Een kleine meerderheid denkt dat er 90 km/u op de signaalgevers staat, omdat er verderop file is.

*“Balen, er komt zo file aan.
Rustiger rijden!”*

De meeste deelnemers denken dat 90 km/u wordt getoond in verband met veiligheid: vanwege werkzaamheden verderop, een nat wegdek of spoorvorming. In Utrecht begrijpt slechts één deelnemer dat het bij deze maatregel gaat om het homogeniseren van de snelheid, in Zuid-Holland

geven drie deelnemers het juiste antwoord op de vraag wat volgens hen het doel is van de maatregel.

Twee deelnemers denken dat het gaat om een adviessnelheid. De ene deelnemer geeft hiervoor als argument dat er geen rode rand om de snelheid staat. De andere deelnemer denkt dat de snelheid langs de weg boven informatie boven de weg gaat.

Nadat de maatregel is uitgelegd, is nog niet iedereen overtuigd van de werking ervan. Belangrijkste punt hierbij is dat in de ogen van de deelnemers toch niet alle weggebruikers zich aan de maximum snelheid houden. *Vertrouwen* is hierbij nog belangrijker dan begrijpen. Bij de deelnemers blijkt ook behoefte aan bewijs dat de maatregel werkt.

Willen

Twee deelnemers in Utrecht gaven aan geen snelheid te minderen en volledig te vertrouwen op hun eigen waarneming. Zelfs wanneer alle weggebruikers zich zouden houden aan de snelheid, zouden zij bij een rustig wegbeeld harder rijden: “Ik zou er dan juist met 120 kilometer per uur langs rijden.” Dit sluit aan bij de theorie over ‘freeriders’, die wordt besproken in paragraaf 4.1.2. In Zuid-Holland willen weggebruikers het gewenste gedrag vooral vertonen omdat ze geen boete willen krijgen. Het gedrag wordt dan echter meer opgelegd, dan dat er sprake is van willen.

*“Je bent toch een beetje
een loser als je 90 rijdt”*

Kortom

- Snelheidsdekens zijn niet op alle trajecten succesvol. In de communicatie moet daarom zorgvuldig worden omgegaan met snelheidsdekens, om te voorkomen dat de maatregel te veel negatieve aandacht krijgt.
- Veel weggebruikers begrijpen niet hoe de maatregel werkt, of geloven niet dat de maatregel het gewenste effect heeft. Het best zou zijn met bewijslast te komen. Vanwege de complexiteit van de boodschap is dit echter nauwelijks mogelijk langs de weg.



2.4 Blokrijden

2.4.1 Doel

Bij blokrijden rijdt een wegininspecteur van RWS of een politieagent van de KLPD voor de stroom uit, om zo de snelheid van het achterliggende verkeer te homogeniseren. Op die manier kunnen rijstroken beter worden benut, of kan ruimte worden gecreëerd voor een knelpunt stroomafwaarts. Deze maatregel wordt slechts in enkele regio's toegepast en de uitvoering ervan verschilt per regio. Op de foto rechts wordt gewerkt met de term 'blokrijden'. In Utrecht gebruikt men de term 'meerrijden' om duidelijk te maken dat de werkwijze bij het beter benutten van de capaciteit anders is dan bij het creëren van ruimte. In dit onderzoek gebruiken wij de term 'blokrijden' voor zowel blokrijden als meerrijden. De maatregel wordt vooral ad hoc en gedurende korte periodes ingezet.



2.4.2 Locaties

Blokrijden wordt slechts op enkele locaties in Nederland toegepast: in Utrecht, Oost-Nederland, Zuid-Nederland en Friesland. In Zuid-Holland is de maatregel nog nooit toegepast.

2.4.3 Resultaten literatuurstudie

Het enige onderzoek in de literatuurlijst dat aandacht besteedt aan blokrijden, is het onderzoek naar 'Routekeuze in het knooppunt Arnhem-Nijmegen'. Twee geïnterviewden hebben in dit onderzoek een uitspraak gedaan over blokrijden. Beiden staan niet negatief tegenover het principe. De ene geïnterviewde is overtuigd van het nut van langzaam rijden, maar vindt het als motorrijder niet leuk. De andere geïnterviewde twijfelt aan het nut, maar vond het niet hinderlijk.

2.4.4 Beleving weggebruikers in focusgroepen

In Utrecht hebben vier deelnemers wel eens blokrijden met een KLPD-auto meegemaakt en twee deelnemers zijn bekend met de situatie met een RWS-auto. In Zuid-Holland is één deelnemer bekend met de variant met KLPD-auto, niemand kent blokrijden door Rijkswaterstaat.

Wegbeeld

De weggebruikers die vlak achter de eerste auto rijden, zien dat een auto van de KLPD of Rijkswaterstaat de snelheid bepaalt. Auto's die achter in het blok rijden, zien dit misschien niet en ergeren zich eraan.

Huidig gedrag weggebruikers

De overgrote meerderheid van de weggebruikers schat in dat zij de auto van de KLPD en Rijkswaterstaat niet zouden inhalen. Eén weggebruiker in Zuid-Holland geeft aan dat hij de auto zou inhalen.

Begrijpen

Het begrip van de maatregel hangt af van de variant waarin de maatregel wordt uitgevoerd. Deelnemers hebben uiteenlopende verklaringen voor het doel van de KLPD-auto. In de meeste gevallen is de eerste reactie van weggebruikers dat er verderop een ongeluk is gebeurd of dat het



“Het heeft ook voordelen. Je rijdt ten minste nog wel”

doel is het voorkomen van ongelukken. Een andere veelgenoemde reden is dat er verderop file staat. Verder denkt men dat:

- er een overval is gepleegd bij het benzinstation.
- verderop een rijstrook is afgesloten
- de signalering defect is.

Vier van de zeventien deelnemers weten dat het doel van blokrijden is het verbeteren van de doorstroming.

De auto van Rijkswaterstaat roept meer vragen op. Zeven deelnemers hebben geen idee wat er aan de hand is. Een aantal deelnemers vermoedt dat er een ongeluk is gebeurd. Twee deelnemers ervaren geen verschil in reactie tussen de auto van Rijkswaterstaat of de KLPD.

Over het effect van blokrijden bestaan twijfels, maar alle deelnemers zijn het erover eens dat het beter werkt dan een snelheidsdeken, omdat je als weggebruiker wordt gedwongen dezelfde snelheid te rijden.

Willen

Of weggebruikers ook achter de auto willen blijven rijden, blijkt in sterke mate afhankelijk van de variant waarin blokrijden wordt uitgevoerd. De KLPD dwingt duidelijk meer respect af dan de auto van Rijkswaterstaat. Sterker nog, de auto van Rijkswaterstaat roept zelfs agressie op. De belangrijkste reden voor deze reactie blijkt het feit dat de KLPD wel boetes kan uitdelen en Rijkswaterstaat niet. Vanwege dit gebrek aan bevoegdheden hebben weggebruikers het gevoel dat de weginspecteur zich bemoeit met zaken waar hij of zij zich niet mee zou moeten bemoeien.

“Die gozer maakt me niets, ik kan ‘m gewoon inhalen”

Kortom

- Blokrijden wordt op zeer beperkte schaal en bovendien ad hoc toegepast. Hierdoor worden slechts enkele honderden weggebruikers geconfronteerd met de maatregel. De kosten voor een uitgebreide campagne of een grote verscheidenheid aan communicatie-uitingen wegen daarom niet op tegen de baten.
- De auto van Rijkswaterstaat wekt irritatie op bij weggebruikers. De weginspecteur blijkt een ‘imagoprobleem’ te hebben. In communicatie-uitingen kan op dit imagoprobleem worden ingespeeld.

2.5 Reistijdinformatie op tekstdragers

2.5.1 Doel

Informatie op DRIPs en berm-DRIPs over filelengte en op sommige plaatsen over de reistijd hebben als doel het sturen van de routekeuze van weggebruikers, om zo de verkeersstroom gelijkmatiger te verdelen over twee trajecten.



2.5.2 Locaties

Op dit moment wordt op veel locaties niet de *reistijd*, maar de *filelengte* weergegeven. Het plan is om in de toekomst informatie over de filelast alleen nog weer te geven in de vorm van reistijdinformatie. Met deze informatie kan de weggebruiker de route kiezen met de minste reistijd.



2.5.3 Resultaten literatuurstudie

Op de autosnelwegdriehoek ten noordoosten van Utrecht (A1/A27/A28) staan DRIPs waarop weggebruikers worden geïnformeerd over de doorstroming van het verkeer op de autosnelwegdriehoek. De informatie heeft betrekking op beide trajecten tussen de knooppunten Rijnsweerd-Hoevelaken (via de A28 dan wel via de A27/A1). Sinds mei 2002 worden op die DRIPs reistijden weergegeven in plaats van filelengtes.

Uit het onderzoek naar de route-informatie op de autosnelwegdriehoek blijkt dat iets meer dan de helft van de geënquêteerden de boodschap in zijn geheel heeft begrepen. De onderzoekers doen de suggestie om beter met de weggebruiker te communiceren over de berichten die op reistijd-DRIPs getoond worden of door de tekststrategie aan te passen. Zij bevelen aan om tijdens congestievrije verkeerssituaties op beide routes niet de tekst 'geen vertraging' op de DRIPs te zetten, maar de vrije reistijd van de desbetreffende routes in minuten aan te geven. Waarschijnlijk zorgt dit ervoor dat het percentage weggebruikers dat de op de DRIPs getoonde minuten voor vertraging aanziet, daalt.

2.5.4 Beleving van weggebruikers in focusgroepen

Alle deelnemers zijn bekend met de DRIPs waarop het aantal kilometers file wordt aangegeven. In Utrecht zijn alle deelnemers bekend met de reistijd in minuten, twee Zuid-Hollandse deelnemers zagen dit bord voor het eerst.

Wegbeeld

De reistijd geldt voor het gehele traject. De weggebruiker ziet niet of hij in de file komt te staan. Het kan voorkomen dat het traject, dat er voor hem het drukst uitziet, toch de kortste reistijd kent en vice versa.

Huidig gedrag

In de focusgroep in Utrecht gaven zes van de acht deelnemers aan hun routekeuze te baseren op de informatie op de tekstdragers. In Zuid-Holland deed ook een meerderheid van de aanwezigen dit. Het is de vraag of de deelnemers in Utrecht en Zuid-Holland representatief zijn voor alle weggebruikers, want tijdens de evaluatie op de autosnelwegdriehoek bleek dat een meerderheid van de weggebruikers vasthoudt aan de oorspronkelijke route: 16% van de weggebruikers in het onderzoek verandert wel eens van route op basis van de informatie op de informatiepanelen. De helft van deze groep verandert vaker van route sinds er reistijden in plaats van filelengtes op de panelen worden getoond. Reistijdboodschappen hadden tijdens de proef in Utrecht dus een groter effect op de routekeuze dan filelengteboodschappen.

Begrijpen

Alle deelnemers begrijpen het doel van de maatregel.

In beide focusgroepen komt naar voren dat je in het geval van reistijdinformatie in minuten bekend moet zijn met het traject. Op die manier kun je inschatten of er ook file staat op het traject. Een deelnemer geeft aan dat hij bij informatie in minuten zelf berekent hoe ernstig de file is, door de gebruikelijke reistijd te vergelijken met de tijd die op de DRIP staat.

"Ik heb mijn route thuis op de kaart bekeken. Als ik daarvan afwijk, weet ik niet waar ik uit kom."

Een ander veelgehoord kritiekpunt is dat de naam van een knooppunt niet iedereen iets zegt. Wanneer je onbekend bent met het traject, weet je niet precies waar je uitkomt. Voor de zekerheid houden enkele deelnemers zich daarom aan de oorspronkelijke route.

Verder vinden enkele deelnemers bij de reistijdinformatie in minuten het vervelend dat je niet precies weet waar de file staat. Is dat op het hele traject of op een deel van het traject? En hoe lang is het totale traject?

Kunnen

Dit is de enige VMM in het rijtje waarbij 'kunnen' uit het gedragsmodel een rol speelt. Deelnemers in de focusgroep hebben niet het gevoel dat ze het gewenste gedrag altijd kunnen vertonen. Wanneer je halverwege het traject een afrit moet hebben, dan heeft de informatie weinig zin. Je hebt dan als weggebruiker geen keus. De informatie op de DRIP wekt dan juist irritatie op als je net het traject moet hebben waar de langste file staat of het traject dat de langste reistijd heeft. Ook als je het traject niet kent, is het lastig je routekeuze aan te passen. Twee deelnemers gaven aan thuis hun route op de kaart uit te stippelen. Als ze van de route afwijken, weten ze niet waar ze uitkomen.

Willen

Meerdere deelnemers geven aan dat zij de informatie op de DRIPs niet vertrouwen. Dit komt overeen met resultaten uit de proef op de autosnelwegdriehoek in Utrecht: daaruit bleek dat ongeveer een derde van de respondenten vindt dat de reistijden op de RUTh-DRIPs meestal kloppen, maar dat een even grote groep het niet weet. Een derde van de respondenten in het onderzoek kon aangeven hoeveel minuten de getoonde reistijd gemiddeld van de ervaren reistijd afwijkt.

Een deelnemer in de focusgroep vertrouwt meer op de filemeldingen op de radio. Uit de proef op de autosnelwegdriehoek in Utrecht bleek dat ongeveer de helft van de weggebruikers zich laat beïnvloeden door filemeldingen op de radio. Slechts 6% past zijn route aan op basis van informatie van een navigatiesysteem.

Voorkeur voor filelengte of reistijd?

In het onderzoek op de autosnelwegdriehoek in Utrecht gaven iets meer weggebruikers de voorkeur aan reistijdinformatie in minuten in plaats van filelengtes. In de focusgroep van Zuid-Holland gaven alle deelnemers de voorkeur aan reistijdinformatie in minuten, in Utrecht hadden deelnemers geen duidelijke voorkeur.

Kortom

- Deelnemers vinden het overwegend duidelijk en prettig om informatie over de reistijd te ontvangen.
- De informatie is vooral nuttig als je bekend bent met het traject of ligging van de weg ten opzichte van andere Rijkswegen in je hoofd hebt.
- Weggebruikers zijn niet zo zeer geïnteresseerd in de tijd die zij over een traject doen, maar willen vooral weten of er file staat op het traject.
- Er is een lichte voorkeur voor reistijdinformatie in minuten ten opzichte van aantal kilometers file.





3. Algemene bevindingen focusgroepen

In het vorige hoofdstuk hebben wij de resultaten uit de focusgroepen gepresenteerd per maatregel. Nadat tijdens de focusgroepen de maatregelen waren besproken, hebben wij deelnemers de vraag voorgelegd of zij algemene opmerkingen of tips hadden voor Rijkswaterstaat. Ook werden bepaalde opmerkingen bij meerdere maatregelen genoemd. Deze bevindingen bespreken wij in dit hoofdstuk. Naast communicatie per maatregel, nemen wij de bevindingen uit dit hoofdstuk ook mee in de aanbevelingen in hoofdstuk 3 van de communicatierichtlijn.

3.1 Roep om uitleg

Uit de focusgroepen kwam een duidelijke roep om uitleg naar voren. Weggebruikers willen graag weten wat de oorzaak is van de file en met welke reden RWS een bepaalde maatregel inzet. Weggebruikers zijn van mening dat meer uitleg leidt tot meer begrip. Tijdens de focusgroepen bleek echter ook dat sommige boodschappen nogal ingewikkeld zijn om uit te leggen. En dat niet iedere uitleg per definitie tot meer begrip zal leiden.

“Wat is er aan de hand? Je kan het niet zien. Meestal is er een ongeluk gebeurd”

Er zijn situaties denkbaar waarin een uitgebreide uitleg van nut en noodzaak van een maatregel tot averechtse effecten kunnen leiden. Uit de focusgroepen bleek bijvoorbeeld dat in het geval van een afgekruiste spitsstrook, weggebruikers veelal het vermoeden hebben dat er verder op een ongeluk is gebeurd. Men verwacht dan dat de rijstrook wordt vrijgehouden voor nood- en hulpdiensten. Dit blijkt een sterke motivatie voor het gewenste gedrag. Uitleg dat het om een geheel andere reden gebeurt, die wellicht veel moeilijker te begrijpen is, of op minder begrip kan rekenen, kan leiden tot irritatie of zelfs tot negatie van de maatregel.

3.2 Bewijs dat iets werkt

In de focusgroepen bleek dat de geloofwaardigheid van maatregelen en informatie van de overheid sterk samenhangt met de mate waarin weggebruikers zelf ervaren dat de informatie klopt en maatregelen echt werken. Als weggebruikers via de media horen dat maatregelen *niet* werken, blijft dit hangen.

80 km-zones

Dat slecht nieuws blijft hangen, bleek tijdens de focusgroep in Utrecht. De eerste opmerking die avond ging over de snelheidsbeperking van 80 km/u op de ring bij Rotterdam. Deze maatregel werkt niet in de ogen van de weggebruikers, omdat de files alleen maar zijn toegenomen. De vraag die wij kregen was dan ook waarom Rijkswaterstaat de maatregel dan toch nog voortzet.

De maatregel is echter niet ingesteld om de doorstroming te verbeteren, maar opgelegd door de politiek om te voldoen aan de normen voor luchtkwaliteit. Het negatieve effect op de doorstroming is bij Rijkswaterstaat bekend.



Bij twijfel over het effect van een maatregel is de bereidheid om zich aan de snelheid te houden al snel gering. Dit wordt versterkt wanneer men het idee heeft dat er bij overtreding slechts een kleine pakkans is.

Voor de beleving van maatregelen op de weg is het dus van cruciaal belang hoe overtuigd de weggebruiker is van het beoogde effect. Daar komt bij dat hij zijn eigen gedrag veelal als referentiekader neemt. Of iets voor andere weggebruikers zinvol is, blijkt vaak letterlijk en figuurlijk 'verder weg' voor de automobilist. Feedback over het effect van maatregelen op een zo persoonlijk mogelijk niveau werkt het beste. Bewijs dat iets werkt!

3.3 Af en toe belonen

Weggebruikers begrijpen dat er af en toe snelheidsbeperkingen moeten worden ingesteld in verband met de veiligheid, bijvoorbeeld tijdens wegwerkzaamheden. Zij zijn bereid hun snelheid aan te passen, maar zouden hier af en toe voor willen worden beloond. Dit gevoel speelt het sterkst bij het opleggen van snelheidsbeperkingen. Er is begrip voor een snelheidsbeperking op wegvakken waar werkzaamheden worden uitgevoerd. Weggebruikers zien daar graag tegenover staan dat zij op rustige tijden af en toe iets harder mogen rijden².

3.4 Imago Rijkswaterstaat

De meeste weggebruikers hebben geen idee wat Rijkswaterstaat doet en waarom zij iets doet. Het vertrouwen dat Rijkswaterstaat handelt in het belang van de weggebruiker, ontbreekt. Dit gevoel wordt gevoed door het nieuws over proeven die niet het gewenste effect hebben.

In Zuid-Holland kwam de smiley ter sprake die Rijkswaterstaat op sommige trajecten toont bij wegwerkzaamheden. Eén van de weggebruikers reageerde hier spottend op door te zeggen dat ze die ook in plaats van het kruis kunnen tonen boven een afgekruste rijstrook.

Tevens schort het aan het imago van de weginspecteur. Dit komt het sterkst naar voren bij het afdwingen van blokrijden door een auto van Rijkswaterstaat. De politie dwingt in dat geval meer respect af, omdat zij in staat is boetes uit te schrijven. Tijdens de workshop bevestigde een aanwezige weginspecteur dit beeld. Hij krijgt bijvoorbeeld vaak negatieve reacties als hij met collega's de vluchtstrook gebruikt om snel ter plaatste te kunnen zijn bij een ongeluk, of om ongewenste voorwerpen van de weg te halen.

² Deze wens sluit aan bij de filosofie achter Dynamax. Op het moment van schrijven staan er vier pilots op het programma, waarvan één pilot is gebaseerd op het principe van belonen.



4. Gedrag

4.1 Sociaal dilemma: collectief versus individueel belang

4.1.1 Wat is een sociaal dilemma?

Sociale dilemma's zijn situaties waarbij individuen moeten kiezen tussen het maximaliseren van eigen opbrengsten en het maximaliseren van gezamenlijke opbrengsten. We hebben in zulke situaties te maken met gemengde motieven. Er zijn redenen om te kiezen voor het gemeenschappelijke belang (bijvoorbeeld een betere doorstroming), maar ook redenen om te kiezen voor het eigen belang (het gevoel van optimaal doorrijden). Vaak worden we verleid om te kiezen voor het persoonlijke belang, maar als we dat allemaal doen, zijn we allemaal slechter af. Dergelijke boodschappen zijn lastig uit te leggen. Snelheid inhouden terwijl de weg vrij is, voelt tegennatuurlijk en lijkt vanuit persoonlijk perspectief niet de meest verstandige keuze. In veel sociaal dilemma situaties zijn de individuele voordelen van bepaald gedrag ook direct merkbaar, terwijl de collectieve voordelen van alternatief gedrag pas op de lange termijn zichtbaar zijn. Dit maakt het extra lastig om te kiezen voor de collectieve opbrengsten.

Wat betekent dit voor de communicatie rondom VMM?

Mensen zijn van nature geneigd om te kiezen voor het individuele belang op de korte termijn. Uit ervaring is bekend dat informatie verschaffen over de aard van het dilemma (met andere woorden: vertellen dat mensen hun gedrag moeten wijzigen voor het collectieve doel) weinig effectief is. Het werkt beter als je kunt laten zien dat wijziging van het gedrag individueel voordeel oplevert. Inzicht geven in de gevolgen van de routekeuze via DRIPS (reistijdinformatie) is daar een voorbeeld van. Men denkt dan 'het is in mijn eigen voordeel als ik route A kies' in plaats van 'ik doe dit voor de algemene doorstroming.'

4.1.2 Freeriders

Mensen die in een sociaal dilemma situatie bewust voor individueel voordeel op de korte termijn gaan, worden freeriders genoemd. Los van het feit dat er in veel sociaal dilemma situaties freeriders zijn, kan ook aan de bereidwilligheid van anderen worden getwijfeld. De angst voor freeriders kan leiden tot de angst om zelf een 'loser' te worden, die zich ergens aan houdt, terwijl anderen daarvan profiteren.

Wat betekent dit voor de communicatie rondom VMM?

Als men anoniem is of zich anoniem voelt is het gemakkelijker het collectieve doel aan je laars te lappen en te gaan voor individueel voordeel. Deze neiging wordt nog versterkt als je denkt dat veel andere mensen dat ook zullen doen. Informatie in de zin van '80% van alle weggebruikers rijdt hier niet te hard' kan dit voor een deel wegnemen (zie ook pagina 20). Natuurlijk blijven er altijd weggebruikers die dan nog voor eigen gewin gaan, maar voor veel mensen zal dit een positieve norm stellen.

4.1.3 Collectief voordeel

Voor veel verkeersmanagementmaatregelen geldt dat ze werken vanuit het perspectief van collectief voordeel, mits *alle* weggebruikers het gewenste gedrag vertonen. Dit is bijvoorbeeld het geval bij een snelheidsdeken. Om het collectief te dienen, moet de weggebruiker gedrag vertonen (lagere snelheid) dat voor hem als individu nadelig lijkt. Soms geldt dat de weggebruiker er op een



later moment profijt van heeft, maar dan is dit lang niet altijd te zien en bovendien is er argwaan of anderen zich er wel aan houden. Dus zelfs als wordt uitgelegd dat bij aanpassing van de snelheid van alle weggebruikers er individueel voordeel te halen is, dan nog kan hij het effect wantrouwen. Soms dient de weggebruiker het collectief belang, zonder daar zelf van te profiteren. Dit is bijvoorbeeld het geval bij het afkruisen van een spitsstrook ten behoeve van de doorstroming op een wegvak met meer prioriteit: door een wegvak af te kruisen op traject A, wordt de doorstroming gewaarborgd op traject B. De *algehele* doorstroming verbetert, maar hier profiteren de weggebruikers op traject A minder van. Je vraagt de weggebruiker dus om altruïstisch (prosociaal) gedrag te vertonen. Altruïsme, of prosociale gedragingen zijn gedragingen die een ander wat opleveren, maar die geen duidelijke voordelen opleveren voor degene die de gedragingen vertoont. Hoe nobel ook, dit komt in het verkeer weinig voor. Overweging om toch prosociaal gedrag te vertonen kan zijn 'als ik mijn snelheid nu aanpas voor anderen, doen zij dat straks ook voor mij.' Op dit gevoel van wederzijdse offerbereidheid zou de communicatie zich kunnen richten. Echter, wantrouwen in de bereidheid van andere weggebruikers en gebrek aan directe feedback over de gevolgen van het gedrag zullen een dergelijke boodschap verzwakken.

Wat betekent dit voor de communicatie rondom VMM?

Als mensen hun gedrag dienen te wijzigen terwijl zij er zelf geen voordeel van hebben, is het af te raden hier actief over te communiceren. Duidelijk maken wat wel en niet gewenst is en consequente handhaving werken beter dan lastige boodschappen proberen uit te leggen of een beroep te doen op altruïsme.

4.1.4 Eigen waarneming

Weggebruikers vertrouwen op hun eigen waarneming. Wanneer het gedrag dat van hen gevraagd wordt, niet overeenkomt met de situatie zoals zij die inschatten, dan is hun eerste reactie:

Rijkswaterstaat zit fout. Enkele weggebruikers houden zich bijvoorbeeld niet aan de snelheid die in het geval van een snelheidsdeken wordt aangegeven op matrixsignaalgevers, omdat zij meer vertrouwen op hun eigen waarneming dan op die van Rijkswaterstaat. Daarom is het belangrijk dat Rijkswaterstaat op haar websites duidelijk maakt hoe zij bepaalt wanneer een maatregel wordt ingezet.

“Wie zegt dat ze in de verkeerscentrale niet net koffie aan het halen zijn?”

Ook twijfelen weggebruikers aan de actualiteit van de maatregel. In het geval van een snelheidsdeken denken zij bijvoorbeeld dat de file al weer voorbij is, maar dat dit nog niet bekend is bij de verkeerscentrale. En in het geval van actuele reistijdinformatie vertrouwen weggebruikers meer op de filemeldingen op de radio, omdat zij het gevoel hebben dat deze informatie actueler is. Dit komt voort uit het gevoel dat er in de verkeerscentrale niet adequaat wordt gereageerd.

4.1.5 Natuurlijke neiging om zich aan te passen aan sociale norm

Mensen vragen zich constant af: 'doe ik het wel goed?'. Succesvol gedrag wordt versterkt, terwijl fouten aanleiding geven om gedrag aan te passen. Uit onderzoek van de Radboud Universiteit Nijmegen bleek dat wanneer mensen zien dat hun gedrag afwijkt van wat de groep vindt, de hersenen een signaal afgeven dat hetzelfde is als de voorspellingsfout die een rol speelt bij het leren versterken van succesvol aangepast gedrag.

In de praktijk blijkt dat het aantal mensen dat regels overtreedt, vaak wordt onderschat. Dit kan betekenen dat weggebruikers het gewenste gedrag niet vertonen, omdat ze niet *geloven* dat andere weggebruikers zich wel aan de regels houden. Weggebruikers denken in het geval van



een snelheidsdeken bijvoorbeeld dat niemand 90 rijdt. Een bord met '98% van de mensen rijdt hier minder dan 90' heeft voor deze weggebruikers waarschijnlijk meer effect dan een bord '90 voor betere doorstroming'. Het onderstaande gedragsvoorbeeld illustreert dit principe.

Een gedragsvoorbeeld uit Arizona

In een versteend woud in Arizona werd jaarlijks bijna 14.000 kilo versteend hout gestolen door bezoekers die een souvenir mee wilden nemen. Niets hielp, totdat de hulp van psychologen werd ingeroepen. Het bleek dat de boodschap dat op een enkeling na iedereen zich keurig gedroeg en niets meenam, gesteund door afbeeldingen van eenzame 'asociale' dieven, enorme positieve effecten had. De diefstal nam met de helft af! Niemand wilde bij die 'paar asociale' horen. Omdat een en ander voor de organisatie echt 'tegennatuurlijk' aanvoelde, werd de methode niet op grote schaal toegepast en gaat de omvangrijke diefstal intussen gewoon door (R.B. Cialdini, hoogleraar Psychologie en Marketing aan de Arizona State University).

Dit voorbeeld gaat uit van het 'naar beneden halen' van mensen die het ongewenste gedrag vertonen, in plaats van het belonen van goed gedrag.

Voor de communicatie rondom VMM vallen hier twee dingen uit te leren:

- Kijk naar het feitelijke gedrag, maar vooral naar de denkwereld van weggebruikers.
- Durf bij de vertaling naar maatregelen buiten de bestaande grenzen te denken.

4.2 Begrijpen en willen

In paragraaf 1.2 presenteerden wij het gedragsmodel (zie ook onderstaande figuur). Tijdens de focusgroepen bleek dat het uitblijven van gedrag van weggebruikers vooral wordt bepaald door het feit of ze de maatregel *begrijpen* en of ze het gedrag *willen* vertonen. De maatregelen blijken door iedereen goed te worden waargenomen. Voor alle maatregelen geldt dat weggebruikers het gedrag *kunnen* vertonen (hoewel bij reistijdinformatie geldt dat ze het gedrag alleen kunnen vertonen als hun bestemming niet halverwege het traject ligt). In het geval van blokrijden kunnen weggebruikers niet anders dan het gewenste gedrag vertonen, tenzij ze met een gevaarlijke manoeuvre de auto van de KLPD of Rijkswaterstaat inhalen.

Als je ervoor kiest communicatie in te zetten, dan is het het meest kansrijk om boodschappen uit te dragen die bijdragen aan de aspecten 'begrijpen' (informer) en 'willen' (motiveren).





5. Passieve versus actieve communicatie

5.1 Inleiding

Bij het inzetten van communicatiemiddelen maken wij onderscheid tussen 'passieve' en 'actieve' communicatie. In het geval van passieve communicatie ligt het initiatief bij de weggebruikers; de taak van Rijkswaterstaat is ervoor te zorgen dat weggebruikers de informatie gemakkelijk kunnen vinden.

In het geval van actieve communicatie komt Rijkswaterstaat met de boodschap naar de weggebruiker toe. De weggebruiker zelf hoeft geen moeite te doen om de boodschap te zien of te horen.

In de volgende paragrafen lichten wij beide typen communicatie verder toe.

5.2 Passieve communicatie

Wij pleiten ervoor in het geval van verkeersmanagementmaatregelen in elk geval *altijd* passief te communiceren. Wanneer je als Rijkswaterstaat zorgt dat deze informatie gemakkelijk te vinden is, toon je dat je een publieksgerichte en open organisatie bent.

Rijkswaterstaat beschikt momenteel over twee media die geschikt zijn om vragen van weggebruikers te beantwoorden en informatie te geven over de toepassing van verkeersmanagementmaatregelen: het telefoonnummer 0800-8002 en de websites www.rws.nl en www.vananaarbeter.nl. Overigens was de website [vananaarbeter.nl](http://www.vananaarbeter.nl) bij bijna alle deelnemers aan de focusgroepen bekend. Ongeveer één op de vijf deelnemers had de website wel eens bezocht.

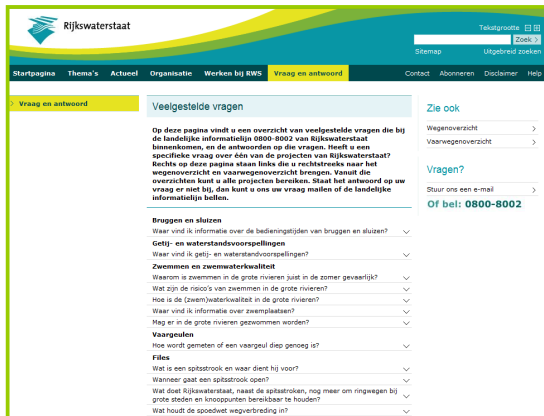
5.2.1 0800-8002

Rijkswaterstaat beschikt over een speciaal telefoonnummer waar weggebruikers terecht kunnen met vragen. Tijdens de workshop werd aangegeven dat twee type weggebruikers vooral bellen naar dit informatienummer: notoire klagers en weggebruikers die Rijkswaterstaat een warm hart toedragen en de situatie op de wegen willen verbeteren. Advies: stel voor de vier maatregelen een standaardtekst op over de toepassing van de maatregel en de momenten waarop het wordt ingezet. Is de informatie in het standaardantwoord onvoldoende voor de weggebruiker? Dan kan de vraag alsnog worden neergelegd bij de verkeerscentrales, zoals dat nu ook gebeurt. In de communicatierichtlijn geven wij per maatregel antwoord op mogelijke vragen van bellers.

5.2.2 Websites Rijkswaterstaat

Voor alle maatregelen geldt dat het hoe en waarom te vinden moet zijn op de website. Wij stellen voor deze informatie op www.rws.nl toe te voegen aan de rubriek 'vraag en antwoord'. Voorbeelden van zulke vragen zijn: 'waarom is de spitsstrook afgesloten?' en 'wat is het nut van blokrijden?'. Op www.vananaarbeter.nl kan de informatie worden toegevoegd bij 'hoe kan ik de files helpen verminderen?' onder een apart kopje 'wat doet Rijkswaterstaat' (nu staat er alleen wat de overheid in het algemeen doet).





Vindbaarheid op het internet

Een deel van de weggebruikers met vragen over VMM gaat waarschijnlijk rechtstreeks naar één van de websites van Rijkswaterstaat. Indien zij bekend zijn met de naam van de maatregel, zullen zij in een zoekmachine zoeken op de naam van de maatregel. Rijkswaterstaat zou dan in elk geval in de top vijf met hits moeten staan.

De tabel toont de eerste vijf resultaten per zoekterm en, indien Rijkswaterstaat hier nog niet tussen staat, de hoogste positie van een website van Rijkswaterstaat in de meest gebruikte zoekmachine: *Google* (marktaandeel van 59% in augustus 2008).

'spitsstrook'	'snelheidsdeken'	'blokkrijden'	'reistijdinformatie'
1. nl.wikipedia.org	1. verkeer.wikia.com	1. nl.wikipedia.org	1. goudappel.nl
2. prikpagina.nl	2. dvm-congres.nl	2. elsevier.nl	2. tno.nl
3. depers.nl	3. forumgouda.nl	3. nu.nl	3. rijkswaterstaat.nl
4. vananaarbeter.nl	4. destadsregio.nl	4. vid.nl	4. telecomwereld.nl
5. telegraaf.nl	5. dcsc.tudelft.nl	5. nl.wordpress.com	5. verkeerenwaterstaat.nl
	6. rijkswaterstaat.nl	8. vananaarbeter.nl	

Uit de bovenstaande tabel blijkt dat Rijkswaterstaat in alle gevallen in elk geval in de top 10 staat. Wikipedia scoort echter het hoogst. Op dit moment worden de VMM op wikipedia.nl summier toegelicht. Wij adviseren dan ook om de informatie op Wikipedia vanuit Rijkswaterstaat aan te vullen met het hoe en waarom van de inzet per maatregel.

5.3 Actieve communicatie

In deze paragraaf bespreken wij communicatiemiddelen waarbij Rijkswaterstaat actief de weggebruikers benadert, zonder dat zij zelf op zoek hoeven naar informatie. Actieve communicatiemiddelen kunnen worden ingezet op het moment zelf, of op een later moment. Verder kan Rijkswaterstaat eigen middelen en media inzetten, zoals tekstkarren of advertenties, of gebruik maken van middelen van derden. Denk in dat geval bijvoorbeeld aan het opstellen van persberichten voor dagbladen en nieuwssites, of aandacht voor maatregelen tijdens de filemeldingen op de radio.



5.3.1 Langs de weg: inspelen op actuele situatie

Communicatie op of langs de weg kan alleen met korte boodschappen. Weggebruikers zien vanwege hun snelheid de boodschap maar heel kort en moeten de gehele boodschap in één keer kunnen lezen. Een te lange boodschap brengt als risico mee dat weggebruikers snelheid minderen om de boodschap te kunnen lezen. Ook mag de boodschap niet te ingewikkeld zijn in verband met de mentale belasting van de weggebruiker: hij moet zijn aandacht nog voldoende op de weg kunnen richten.

Middelen

Geschikte middelen voor korte boodschappen op of langs de weg zijn (berm-)DRIPs, tijdelijke tekstkarren en tekstborden. Permanente bebording is geschikt als een maatregel gedurende de dag en voor een langere periode wordt ingezet op een bepaald wegvak. Wordt de maatregel slechts af en toe ingezet of alleen tijdens de spits, dan kan worden volstaan met dynamische informatie die alleen wordt getoond op het moment dat de maatregel van kracht is.

Om een boodschap langs de weg effectief te laten zijn, moet de weggebruiker al weten wat de maatregel inhoudt. De term 'blokrijden' spreekt bijvoorbeeld voor een verkeersinspecteur voor zich, dit geldt echter niet voor weggebruikers. Kies je ervoor losse termen langs de weg te gebruiken, doe dat dan pas nadat er in de media, in advertenties of campagnes aandacht is besteed aan de maatregel.

5.3.2 Radio: in de auto van de weggebruiker

Radio maakt het mogelijk in de auto van de weggebruiker te komen. Kwaliteiten van de radio zijn dat het actueel is en ook zo overkomt op de weggebruiker.

Radio kan voor twee doeleinden worden ingezet: voor het geven van actuele informatie op het moment dat een maatregel wordt toegepast, en op andere momenten om uitleg te geven over de toepassing en werking van de maatregel.

Korte boodschap op het moment dat de maatregel wordt ingezet

Een voorbeeld van het inzetten van de radio voor actuele berichtgeving, is tijdens de filemeldingen maatregelen aan te kondigen. Hiermee bedoelen wij het opnemen van de maatregel in bestaande nieuwsblokken wordt gebruikt voor calamiteiten. Het gebruik van de radio is alleen geschikt voor maatregelen waarvan men zeker weet dat die worden ingezet. Radio is bijvoorbeeld niet geschikt voor blokrijden, omdat die maatregel zo ad hoc wordt ingezet, dat de berichtgeving op de radio al snel achterhaald is.

5.3.3 De zender: Rijkswaterstaat of derden?

Communicatie op andere plekken en tijden dan op het moment dat de maatregel wordt ingezet, is geschikt voor het uitdragen van ingewikkelde of uitgebreide boodschappen.

Allereerst kan Rijkswaterstaat als organisatie zelf optreden als zender van de boodschap. Dit is het geval met websites van Rijkswaterstaat en reclame op TV, radio, internet, dag- en weekbladen. Het kan echter overtuigender zijn wanneer een derde persoon of instantie de boodschap over verkeersmanagementmaatregelen zendt. Voorbeelden van tv-programma's die aansluiten bij het thema zijn 'Blik op de weg' en 'Wegmisbruikers'.



In het geval van dagbladen, teletekst en nieuwssites kan nieuws van Rijkswaterstaat worden gebruikt om een bepaalde maatregel onder de aandacht te brengen. Gebruik bijvoorbeeld nieuws over files (niet de dagelijkse files, maar bijvoorbeeld de toename ervan of een nieuw filerecord) om de werkzaamheden van Rijkswaterstaat onder de aandacht te brengen. Ook de inzet van een nieuwe verkeersmanagementmaatregel kan aanleiding zijn om de overige verkeersmanagementmaatregelen onder de aandacht te brengen.

5.3.4 Niet actief communiceren

Wat betreft actieve communicatie, adviseren wij in een aantal gevallen *niet* actief te communiceren.

Er zijn verschillende argumenten om niet actief te communiceren:

- De boodschap is zo complex, dat uitleggen van de boodschap eerder leidt tot verwarring dan tot helderheid en begrip. Dit is bijvoorbeeld het geval bij het afkruisen van de spitsstrook in het belang van de algemene doorstroming. (zie paragraaf 4.1).
- Weggebruikers vertonen het gewenste gedrag op basis van een onjuist beeld van het doel van de maatregel. Uitleggen kan in zo'n geval een negatief effect hebben. Dit is bijvoorbeeld soms het geval bij een spitsstrook die wordt afgekruist in het belang van de doorstroming verderop, terwijl weggebruikers denken dat de baan moet worden vrijgehouden voor hulpdiensten.
- De maatregel wordt op zo'n beperkte schaal uitgevoerd dat de kans klein is dat weggebruikers met de maatregel worden geconfronteerd. De kosten wegen in dat geval niet op tegen de baten.

5.3.5 Communicatie geen wondermiddel

Communicatie kan bijdragen aan de effectiviteit van VMM. Voorwaarde voor effectieve maatregelen is echter wel dat de maatregelen op de juiste manier en het juiste moment worden ingezet. Communicatie kan niet recht praten wat krom is, en het is dan ook geen wondermiddel.



Bron: www.johnschleipen.nl



Bijlage 1: Referenties literatuurstudie

- Goemans, J.W. (2006). *Regelscenario A2 Oudenrijn-Vught. Verkeerskundige evaluatie*. Rijkswaterstaat Directie Noord-Brabant
- Hoogendoorn, S.P. en Daarnen, W. (2007). *Dynamische snelheidsmaatregelen: Evaluatie en workshop*. Technische Universiteit Delft.
- Huiskens, G. (2003). *Reistijdvermelding op de RUTH-DRIPs, weggebruiker evaluatie*. Rijkswaterstaat, directie Utrecht.
- Kersaan, A.L. (2005). *Onderzoek naar de inzet van het doseerkruis A27 R 56,950 over de periode 1 juli – 15 september 2005*. Ministerie van Verkeer en Waterstaat
- Kersaan, A. (2007). *Memo 'bevindingen toepassen tekstkarren bij doorstromingsmaatregelen effect publiciteit bij doorstromingsmaatregelen'*. Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Rijkswaterstaat.
- Emaildiscussie tussen A. Kersaan en M. van der Vusse (2006). *Onderwerp: Communicatie rondom proef Hoevelaken*.
- Klaverdijk, T. en Kersaan, A. (2007). *Regio-overstijgend regelscenario A12 Gouda – Oudenrijn*. Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Rijkswaterstaat.
- Ministerie van Verkeer en Waterstaat (2008). *Evaluatie regelscenario Kethelplein*.
- Ministerie van Verkeer en Waterstaat (2008). *Scenariodocumentatie ochtendspits A20 knooppunt Kethelplein - Kleinpolderplein*.
- Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Directie Utrecht (2006). *Evaluatie 'Proef Hoevelaken'. Doorstromingsmaatregelen in de ochtendspits op de A28 tussen Nijkerk en Maarn*.
- Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Rijkswaterstaat, A.L. Kersaan, 9 maart 2007, *Tussentijdse evaluatie proef Vinkeveen*.
- MuConsult BV (2007). *Hoe beleven weggebruikers de spitsstrook op de A13?*
- Muhurdarevic, Z. (2006). *Evaluatie van de proef bij Bunnik - Geef ritser de ruimte*. Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Rijkswaterstaat.
- Remeijn, H. (2007). *Richtlijn informatievoorziening op bermDRIPs*. Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Rijkswaterstaat, Adviesdienst Verkeer en Vervoer.
- Remeijn, H. (2006). *Richtlijn informatievoorziening op DRIPs (inclusief standaardteksten op tekstwagens)*. Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Rijkswaterstaat, Adviesdienst Verkeer en Vervoer.
- Rijkswaterstaat, Adviesdienst Verkeer en Vervoer (2003). *Eindevaluatie "SlimRijden". Verkeerskundige- en weggebruikersevaluatie*.
- Rijkswaterstaat, datum en auteur onbekend. *Samenvatting focusgroepen "80 kilometer. Niemand durft harder dan 79"*





Bijlage 2: gespreksverslagen focusgroepen

Datum : 25 september 2008
Onderwerp : Focusgroep Rijkswaterstaat Rhoon
Referentienummer : 065P
Aanwezig : Gerard Tertoolen (XTNT)
: Liset Bergevoet (XTNT)
: André Schoorlemmer (DVS)
: André van der Laars (Rijkswaterstaat Zuid-Holland)
: André Ketting (Rijkswaterstaat Zuid-Holland)

Deelnemers

<i>Geslacht</i>	<i>Leeftijd</i>	<i>Spitsrijder</i>	<i>Traject</i>
1. man	32	af en toe	A13 en A15
2. vrouw	37	af en toe	Hele land
3. man	47	dagelijks	Richting Utrecht
4. vrouw	37	af en toe	naar Oude Tonge
5. vrouw	39	dagelijks	Heel Nederland
6. man	42	af en toe	Hele regio
7. vrouw	27	dagelijks	Spijkenisse - Rotterdam
8. man	28	af en toe	Den Haag–Rotterdam–Leiden
9. man	37	af en toe	Heel Z-W Nederland

Agenda

1. Introductie en doel van de bijeenkomst
2. Invullen vragenlijsten
3. Voorstelronde deelnemers
4. Plenaire discussie over maatregelen
5. Ideeën en suggesties

Resultaten vragenlijsten:



Blokrijden KLPD



1. Wat denkt u dat er aan de hand is in de situatie op de foto?

- 1.1 De weg wordt tijdelijk afgezet door politie
- 1.2 Politie-auto geeft de snelheid aan om files te voorkomen
- 1.3 Het verkeer rustiger te laten rijden.
- 1.4 Goede doorstroom begeleiden (ter voorkoming van files)
- 1.5 Mogelijke afsluiting van een rijstrook
- 1.6 Signaleringsborden werken niet? Daarom waarschuwt de politieauto voor een gevaarlijke situatie waarbij de snelheid moet worden aangepast.
- 1.7 Blokrijden, een politieauto geeft een tempo aan en omdat iedereen in dat tempo achter elkaar blijft rijden voorkomt dat een stilstaande file.
- 1.8
 - 1) Een overval bij de pomp of calamiteit.
 - 2) Speciale transport (personen/goederen) dat de snelweg op moet.
- 1.9 Verkeerspolitie KLPD houdt automobilisten achter zich.

Eén deelnemer heeft dit wel eens meegemaakt.

3. Waar hebt u dit gezien?

- 3.1 Vlak voor Brienoord Noord-Zuid

4. Omschrijf kort wat uw (eerste) reactie was

- 4.1 Schrikken door plotseling stoppen op snelweg. Is psychologisch.

5. Wat is volgens u het doel van de maatregel?

- 5.1 Om files te voorkomen.
- 5.2 Het verkeer rustiger te laten rijden.
- 5.3 Onnodige files voorkomen/voor zijn
- 5.4 Geleidelijk zachter rijden
- 5.5 Het verkeer waarschuwen voor een gevaarlijke verkeerssituatie > snelheid aanpassen.
- 5.7 Het voorkomen van stilstaan en optrekken in de file, in één tempo door kunnen blijven rijden
- 5.8
 - 1) De automobilisten weghouden bij de pomp.



- 2) Oprit vrijhouden voor de pomp.
5.9 Kunnen verschillende bedoelingen zijn.

Discussie:

Eén van de respondenten heeft iets over blokrijden gezien op tv. Voor de overige deelnemers is de maatregel nieuw. Veel respondenten vinden het onduidelijk: als je achteraan rijdt wekt het agressie op. Een aantal respondenten ziet wel voordeel in de maatregel: "je rijdt ten minste nog wel".

Communicatie

Op signalering boven de weg aangeven dat er wordt blokgereden. Of een bord met 'op dit traject blokrijden'. Ook als het alleen in bepaalde delen van Nederland wordt uitgevoerd, toch landelijk communiceren, je rijdt immers niet alleen in je eigen regio. Zo voorkom je de reactie 'wat is hier nu weer aan de hand?'

Blokrijden RWS



1. Wat denkt u dat er aan de hand is in de situatie op de foto?

- 1.1 Verkeer wordt gedwongen op een bepaalde manier te gaan rijden.
- 1.2 Dat de automobilisten zij aan zij rijden dus op iedere rijstrook een auto.
- 1.3 Om geen opstoppingen te krijgen.
- 1.4 Geen idee
- 1.5 Langzamer gaan rijden.
- 1.6 ?
- 1.7 Blokrijden. Hetzelfde als op de eerste foto.
- 1.8 ?
- 1.9 Geen idee.

Geen van de respondenten heeft deze situatie wel eens meegemaakt.



5. Wat is volgens u het doel van de maatregel?

- 5.1 De automobilisten dwingen op een bepaalde wijze de weg te vervolgen.
- 5.2 De auto van RWS geeft het tempo aan.
- 5.3 Doorstroming
- 5.4 Goede doorstroom bewaken
- 5.5 Stil komen te staan voorkomen.
- 5.6 Weggebruikers waarschuwen voor veranderde/gevaarlijke verkeerssituatie
- 5.7 Blijven rijden van het verkeer, zelfde als de eerste foto.
- 5.8 Verkeersveiligheid
- 5.9 Geen idee

Discussie

De beste invulling van blokrijden lijkt een KLPD-auto met op het dak de tekst 'blokrijden'. RWS'er wekt meer agressie op: 'die gozer maakt me niks, ik kan 'm gewoon inhalen'. Een aantal deelnemers gelooft dat deze maatregel werkt. Een aantal deelnemers uit echter twijfels: '80-km zones werken ook niet, waarom dit dan wel?'

Afkruisen spitsstrook



1. Wat denkt u dat er aan de hand is in de situatie op de foto?

- 1.1 Rijbaan afgesloten
- 1.2 Dat er een ongeluk is gebeurd
- 1.3 Wanneer gaat die andere baan ook open?
- 1.4 Van 3 rijbanen naar 2 (bijv. i.v.m. een ongeval)
- 1.5 Verder op de linkerbaan aanrijding/pech geval
- 1.6 Ongeluk of wegwerkzaamheden waardoor de linkerbaan niet gebruikt mag worden.
- 1.7 Er kan één rijbaan niet worden gebruikt.
- 1.8 Rijbaan afgesloten
- 1.9 Spits, file en de extra rijbaan is dicht.

Op één respondent na hebben alle deelnemers dit wel eens meegemaakt.



3. Waar hebt u dit gezien?

- 3.1 Tussen Rhoon en Vaanplein
- 3.3 Heel veel wegen
- 3.4 A16 etc.
- 3.5 A27 – A28?
- 3.6 Waar niet
- 3.7 A15, A20, A28, A4
- 3.8 A20 richting Gouda
- 3.9 Weet ik niet meer.

4. Omschrijf kort wat uw (eerste) reactie was

- 4.1 Vast een ongeluk gebeurd. Wederom balen wat je wilt altijd z.s.m. op bestemming aankomen, maar duidelijk en tijdig aangegeven.
- 4.3 Wanneer gaat die andere baan open?
- 4.4 Balen, onnodig
- 4.5 Vervelend dat gaat lang duren.
- 4.6 Benieuwd waarom deze baan niet gebruikt mag worden.
- 4.7 Vervelend, kom ik toch weer in de file (wanneer er file stond dan). Anders geen reactie, dan wissel ik toch gewoon van rijstrook.
- 4.8 Wat is er aan de hand? Je kan het niet zien. Meestal is er dan verderop een ongeluk gebeurd.
- 4.9 Vervelend

5. Wat is volgens u het doel van de maatregel?

- 5.1 Automobilisten van een 'bezette' rijbaan afhouden.
- 5.2 De spitsstrook vrijhouden voor hulpdiensten.
- 5.3 Als die andere weg open gaat er betere doorstroming is.
- 5.4 De rijstrook weer rijklaar maken. Dat kan alleen als er geen verkeer rijdt.
- 5.5 Tijdig geïnformeerd worden
- 5.6 Ruimte maken voor hulpverleners of veiligheid van wegwerkers. Gevaarlijke situaties voorkomen.
- 5.7 Het voorkomen van gevaarlijke situaties door een rijbaan waar iets is gebeurd o.i.d. niet te gebruiken.
- 5.8 Verkeersveiligheid. Er kan iets gebeurd zijn op die rijbaan.
- 5.9 Onbekend.

Discussie

Veel deelnemers denken dat er een ongeluk is gebeurd. Meest gemaakt opmerking: je weet niet wat er aan de hand is. Vragen die opkomen zijn "Waar is het ongeluk? Wanneer gaat de rijbaan open? Waarom gooien ze 'm niet open?". Informeer ons dan!

Nadat de maatregel is uitgelegd is er bij enkele deelnemers begrip. Bij de andere deelnemers overheerst de gedachte "maar je rijdt alsnog in de file". De opmerking dat je in de file staat voor het algemeen belang draagt niet bij aan meer draagvlak.

Ook is de vraag gesteld of er nog een verschil is tussen een vluchtstrook en een plusstrook. Een afgekruste vluchtstrook kan rekenen op meer begrip. "Dat snap ik wel, dat is voor de verkeersveiligheid". Er wordt ook nog kort gediscussieerd over het gebruik van de vluchtstrook. De doorgetrokken streep schrikt mensen af.



Snelheidsdeken



1. Wat denkt u dat er aan de hand is in de situatie op de foto?

- 1.1 Aanpassing van maximum snelheid
- 1.2 Dat het verderop hard regent
- 1.3 Een stuk verder zal er wel file zijn of er zijn werkzaamheden
- 1.4 Nog geen oponthoud maar misschien een onveilige situatie door wegwerkzaamheden of slecht asfalt.
- 1.5 Verderop mogelijke files/wegwerkzaamheden
- 1.6 Filevorming verderop of een verkeerssituatie waarbij de snelheid aangepast dient te worden.
- 1.7 Er geldt een snelheidsbeperking. Deze snelheid moet gereden worden i.v.m. spoorvorming of filevorming.
- 1.8 Niks
- 1.9 Snelheidsbeperking, evt. file verderop of slecht wegdek.

Ja respondenten 1 en 3 t/m 9

Nee respondent 2

3. Waar hebt u dit gezien?

- 3.1 A15 tussen Rhooen en Vaanplein
- 3.3 Waar niet
- 3.4 A4 bij Schiphol richting Amsterdam
- 3.5 A4 – A15
- 3.6 A12
- 3.7 Heel Nederland
- 3.8 Op de A4
- 3.9 Meerdere plaatsen



4. Omschrijf kort wat uw (eerste) reactie was

- 4.1 Zou er iets gebeurd zijn? Wat zou er gebeurd zijn?
- 4.3 Me aan de snelheid houden.
- 4.4 Geen probleem. Even opletten.
- 4.5 Waar is dit voor nodig?
- 4.6 Shit dat wordt weer stilstaan: file.
- 4.7 Jammer, dat schiet niet op.
- 4.8 Ik bleef 120 km/u rijden dat is daar toegestaan.
- 4.9 Verwachte verderop evt file

5. Wat is volgens u het doel van de maatregel?

- 5.1 Van automobilisten eisen dat zij rekening houden met snelheid.
- 5.2 De automobilisten langzamer te laten rijden.
- 5.3 Betere doorstroming
- 5.4 Alert maken op snelheid
- 5.5 Niet te snel file naderen. Betere doorstroming
- 5.6 Veiligheid van de weggebruikers waarborgen.
- 5.7 Het terugbrengen van de snelheid om het verkeer of een situatie veiliger te maken.
- 5.8 Het verkeer temporiseren zodat er een betere doorstroom is.
- 5.9 Dat er geen ongelukken zouden gebeuren.

Discussie

Eén deelnemer denkt dat het gaat om een adviessnelheid omdat er geen rode rand omheen staat. Deelnemers vragen zich af of er verderop een ongeluk is gebeurd, of dat daar een file staat. Ook wordt een link gelegd met de donkere wolk verderop: deelnemers denken dat de strook uit veiligheid is afgekruist, bijvoorbeeld vanwege spoorvorming of een nat wegdek. De grootste kritiek is dat je niet weet wat er aan de hand is.

De meeste mensen volgen de snelheid wel op. Bij twee deelnemers is dit afhankelijk van de situatie.

Communicatie

Een deelnemer geeft als idee om een symbool te bedenken voor doorstroming, dat je dan bij dit soort maatregelen kan gebruiken. Als voorbeeld geeft zij het symbool voor een gekantelde vrachtwagen.



Reistijdinformatie in kilometers file



1. Wat denkt u dat er aan de hand is in de situatie op de foto?

- 1.1 File-aanduiding op matrixborden boven de snelweg.
- 1.2 De file-aanduidingen op de snelweg
- 1.3 Waarschuwing waar files staan.
- 1.4 Er is een file of langzaam rijdend verkeer ontstaan en er wordt vermeld hoeveel km. in 2 richtingen.
- 1.5 File naar beide wegen.
- 1.6 Filevorming waarbij de mogelijkheid wordt geboden om de weg met de minste opstopping te kiezen.
- 1.7 Er staan 2 files. Eén van 2 km en één van 4 km, dit bord is een soort vooraankondiging dat de files er staan.
- 1.8 Er is file
- 1.9 Bord geeft duidelijk aan welke richting hoeveel km file is.

Alle deelnemers hebben dit wel eens meegemaakt

3. Waar hebt u dit gezien?

- 3.1 A15 op splitsing A15 en A28 (meen ik) ter hoogte van Hoogvliet.
- 3.2 Bijv. de A13 (Den Haag- Rotterdam)
- 3.4 A16 / A15 / A27
- 3.5 A15 en A20
- 3.6 A13/A20
- 3.7 A15, A20, Spijkenisse - R'dam en R'dam - Den Haag
- 3.8 A13 Den Haag - Rotterdam
- 3.9 Ring Rotterdam

4. Omschrijf kort wat uw (eerste) reactie was

- 4.1 Zoeken naar snelste weg naar bestemming.
- 4.2 Heel handig, je kan dan (misschien) nog beslissen of je de snelweg afgaat.



- 4.3 Fijn die informatie.
- 4.4 Balen! Meestal ben je onderweg naar een afspraak en zit je hem te knijpen omdat je bang bent te laat te komen.
- 4.5 Duidelijk eventueel een alternatief
- 4.6 Mijn beslissing voor de te nemen route niet van deze info af te laten hangen i.v.m. ervaring uit het verleden waarbij bleek dat de info niet klopte/niet up to date was.
- 4.7 Balen, kijken of ik anders kan rijden of gewoon achteraan sluiten.
- 4.8 Balen maar ingecalculeerd
- 4.9 Duidelijkheid

5. Wat is volgens u het doel van de maatregel?

- 5.1 Tijdig aangeven van files
- 5.2
 - 1) Files te voorkomen of in ieder geval verkorten.
 - 2) Informatie naar de automobilisten, zodat ze weten waar ze aan toe zijn. En daardoor minder geïrriteerd zullen zijn.
- 5.3 Om lange files te voorkomen.
- 5.4 Van tevoren of zodra er langzaam rijdend of stilstaand verkeer ontstaat, mensen een keuze laten maken.
- 5.5 Files meer spreiden
- 5.6 Verbetering van de doorstroming door verdeling van de verkeersbelasting.
- 5.7 De mogelijkheid om nog een alternatieve route te nemen of rekening te houden met vertraging.
- 5.8 Inzicht geven in de verkeerssituatie
- 5.9 Duidelijke inzicht geven aan bestuurders wat ze verder kunnen verwachten.

Discussie

Een deelnemer vindt dat er te weinig van deze borden hangen. Over het algemeen vindt men het prettig om te weten, omdat je dan minder geïrriteerd in de file staat. Het irriteert wel als je geen keus hebt en je juist in de langste file moet staan: "O leuk, heb ik weer file. Ik heb geen keus!". Slechts één deelnemer laat zich door de informatie beïnvloeden. Een andere deelnemer gaat meer af op informatie van de radio.



Reistijdinformatie in minuten



1. Wat denkt u dat er aan de hand is in de situatie op de foto?

- 1.1 Hier worden meerdere mogelijkheden naar Ring Utrecht getoond en de bijbehorende reistijd.
- 1.2 1) Dat het heel erg druk is op de weg, waarschijnlijk files
2) Informatievoorziening naar de automobilisten
- 1.3 Goede informatie
- 1.4 De reistijd wordt vermeld. Er is niet speciaal iets aan de hand.
- 1.5 File naar beide wegen.
- 1.6 Er worden meerdere alternatieven (incl.reistijd) getoond om bij de ring Utrecht te komen.
- 1.7 De te verwachten reistijd op een bepaald traject wordt aangegeven.
- 1.8 Drukke op de weg
- 1.9 Bord geeft duidelijk aan wat de tijdsduur is waar de automobilist naar onderweg is.

Zeven van de negen deelnemers hebben dit wel eens meegemaakt.

3. Waar hebt u dit gezien?

- 3.1 ?
- 3.3 A16
- 3.4 A16 / A15 / A27
- 3.6 A13
- 3.7 Arnhem – Utrecht
- 3.8 A28
- 3.9 Ring Rotterdam



4. Omschrijf kort wat uw (eerste) reactie was

- 4.1 “Balen” omdat het lijkt dat je later op bestemming aan gaat komen. Dit hoeft echter niet zo te zijn.
- 4.3 Blij om te weten.
- 4.4 Ik doe er niet veel mee (in iedere geval niet per se file)
- 4.6 Er werden geen meerdere alternatieven getoond alleen de reistijd naar R'dam. Reactie: leuk om te weten maar is deze info te vertrouwen en wat moet ik met deze info?
- 4.7 Mooi, dan weet ik ongeveer hoe lang ik nog onderweg ben.
- 4.8 Balen, niet op gerekend
- 4.9 Duidelijk en prettig.

5. Wat is volgens u het doel van de maatregel?

- 5.1 Het aanbieden van mogelijkheden naar automobilist toe om op bepaalde bestemming te geraken.
- 5.2 1) Informatievoorziening naar de automobilisten
2) De drukte op de wegen te verspreiden
- 5.3 Om het verkeer in goede banen te leiden.
- 5.4 Mensen informeren.
- 5.5 Een alternatief kiezen
- 5.6 Betere doorstroming door verdeling van verkeersbelasting.
- 5.7 De automobilist laten zien hoe lang hij over een traject gaat rijden. Dan kun je zelf uitrekenen of er file is of langzaam rijdend verkeer.
- 5.8 Inzicht geven in de verkeerssituatie
- 5.9 Inzicht in de reistijd geven.

Discussie

“Dat vind ik leuk, dan weet ik dat ik er over 40 minuten ben.” Een deelnemer oppert dat het in elk geval positiever is opgesteld dan de km. file. Je weet met minuten ook niet of er file is. De deelnemers zijn het er over eens dat je het traject moet kennen om er baat bij te hebben. Alle respondenten geven de voorkeur aan informatie in minuten. Er is ook iets meer vertrouwen in de informatie in minuten dan het aantal kilometers file. De vraag die het oproept is: van waar tot waar staat er file?

Over het algemeen vinden deelnemers het prettig om te weten.

Algemene suggesties

- Deel hogere boetes uit.
- Laat vooral informatie zien op en langs de weg.
- Bedenk een logo voor ‘doorstroming’
- De felle lichten van matrixborden leiden soms af.
- Gebruik van vananaarbeter.nl voor informatie over maatregelen.
- De grootste irritatie zijn wegwerkzaamheden. Vooral als de weg al kilometers van te voren is afgezet, terwijl je niemand aan het werk ziet. Men begrijpt wel dat dit is vanwege de veiligheid.
- Een deelnemer ziet de humor in van de smiley's die je tegenwoordig bij wegwerkzaamheden ziet. Dit zou meer kunnen worden ingezet.
- Probeer automobilisten bewust te maken van hun eigen gedrag.
- Communiceer korte boodschappen.
- Schaf 90 km-zones voor spoorvorming af.
- Trajectcontroles in plaats van op één punt flitsen. Flitsen levert gevaarlijke situaties op, omdat men dan op de rem gaat staan.



Datum : 18 september 2008
Onderwerp : Focusgroep Rijkswaterstaat Utrecht
Referentienummer : 065P
Aanwezig : Gerard Tertoolen (XTNT)
: Liset Bergevoet (XTNT)
: André Schoorlemmer (DVS)
: Alfred Kersaan (Rijkswaterstaat Utrecht)

Deelnemers

<i>Geslacht</i>	<i>Leeftijd</i>	<i>Spitsrijder</i>	<i>Traject</i>
1. vrouw	46	dagelijks	A27 Utrecht-Bilthoven
2. man	50	dagelijks	A2 Utrecht-A'dam/Amersfoort
3. man	47	dagelijks	Nieuwegein-Utrecht
4. vrouw	46	af en toe	De Meern-Nieuwegein
5. man	24	dagelijks	heel Nederland (motor)
6. vrouw	42	af en toe	Leidsche Rijn-Nieuwegein
7. man	36	dagelijks	heel Nederland
8. vrouw	28	af en toe	Leidsche Rijn-Woerden (A12-A2)

Agenda

1. Introductie en doel van de bijeenkomst
2. Invullen vragenlijsten
3. Voorstelronde deelnemers
4. Plenaire discussie over maatregelen
5. Ideeën en suggesties

Resultaten vragenlijsten:

Blokrijden KLPD



1. Wat denk u dat er aan de hand is in de situatie op de foto?

- 1.1 Binnen enkele minuten beland ik in de file of er is een ongeluk gebeurd.
- 1.2 De politie vertraagt het verkeer
- 1.3 Beginnende filevorming
- 1.4 Langzaamrijdend verkeer
- 1.5 Er zal een stuk snelweg voorbij dit punt niet meer bereiden mogen worden. Door de politie hiervoor zal er geen verkeer voorbij kunnen.
- 1.6 Filevorming/ongeluk
- 1.7 Politieauto drukt de snelheid om de doorstroming te verbeteren
- 1.8 Geen idee

Vier deelnemers hebben dit wel eens meegemaakt.

3. Waar hebt u dit gezien?

- 3.1 A27
- 3.2 A12
- 3.5 A4, bij Zoeterwoude-Rijndijk voor alcoholcontrole
- 3.7 A12 Woerden

4. Omschrijf kort wat uw (eerste) reactie was

- 4.1 Ben blij dat ik straks kan afslaan
- 4.2 Snelheid verminderen in verband met filevorming of ongeluk.
- 4.5 Wat gebeurt hier? Gissen naar de reden/doel. Beetje geïrriteerd. Geen info.
- 4.7 Verrast want de politieauto ging vlak voor me rijden

5. Wat is volgens u het doel van de maatregel?

- 5.2 File voorkomen en botsingen.
- 5.3 De file geleidelijk brengen
- 5.4 Rustig op eigen baan blijven. Geen heen en weer geschuif. Niet op andere auto's induiken.
- 5.5 Snelweg vrij maken voor een bepaalden reden
- 5.6 Voorkomen van een kettingbotsing
- 5.7 Voorkomen van files
- 5.8 Doorstroming reguleren

Discussie:

Eén van de deelnemers weet dat het hier om blokrijden gaat. Meerdere deelnemers denken dat er een ongeluk is gebeurd. Een deelnemer vermoedt dat er een rijbaan moet worden vrijgemaakt. Het bezwaar van de deelnemers is dat achterliggende auto's niet zien wat er gebeurt. De angst bestaat dat deze auto's dan gaan 'duwen'.

Communicatie

Als oplossing voor dit probleem wordt genoemd het plaatsen van berm-DRIPS waarop het blokrijden wordt aangekondigd. Het fenomeen moet daarvoor wel eerst worden uitgelegd in reclamefilmmpjes.



Blokrijden RWS



1. Wat denkt u dat er aan de hand is in de situatie op de foto?

- 1.1 Gedeelte van de weg is afgezet
- 1.2 Blokrijden
- 1.3 Niet duidelijk
- 1.4 Ongeval aan de rechterkant van de rijbaan.
- 1.5 Geen idee. Misschien 2 auto's naast elkaar?
- 1.6 Werk aan de weg
- 1.7 In mijn beleving hetzelfde als op de eerste foto (blokrijden KLPD)
- 1.8 Geen idee

Alleen 2. en 6. hebben dit wel eens meegemaakt.

3. Waar hebt u dit gezien?

- 3.2 A2 Culemborg-Beesd

4. Omschrijf kort wat uw (eerste) reactie was

- 4.2 Opletten
- 4.6 Rustig aan i.v.m. wegwerkers
- 4.4 Wat moet ik hiermee?

5. Wat is volgens u het doel van de maatregel?

- 5.1 Met de weg bezig werkzaamheden
- 5.2 Verkeershinder opletten!
- 5.5 Mensen behoeden voor iets dat komen gaat
- 5.6 Het voorkomen van ongelukken
- 5.7 Filevorming vermijden



Discussie

De auto van RWS dwingt minder respect af dan de KLPD. Bij RWS is er meer twijfel om toch in te halen, bij de politie niet. Dit komt vooral door het feit dat de politie kan bekeuren, RWS niet. Twee deelnemers vinden het een duidelijke maatregel. Het bord op het dak van de auto draagt bij aan het begrip. Dit zie je echter niet als je achter een hoger voertuig rijdt of achteraan rijdt. Deelnemers denken wel dat deze maatregel effectiever is voor het homogeniseren van de snelheid, omdat je hier niet harder kunt.

Communicatie

Aan de zijkant van de weg en in de media uitleggen wat blokrijden is, dan ontstaat ook minder agressie bij weggebruikers die de RWS-auto niet zien.

Afkruisen spitsstrook



1. Wat denkt u dat er aan de hand is in de situatie op de foto?

- 1.1 Vrachtkverkeer moet op rechter rijstrook blijven (denk spits)
- 1.2 Linker rijbaan afgekruist
- 1.3 Afgesloten rijstrook (spitsstrook)
- 1.4 Rijstrook niet te gebruiken
- 1.5 De linkerbaan (spitsstrook) is dicht.
- 1.6 Ongeluk gebeurd
- 1.7 Afgesloten spitsstrook.
- 1.8 Ongeluk? Wegversperring op de baan. Werkzaamheden?

Alleen respondent 1 heeft dit nooit meegemaakt.

3. Waar hebt u dit gezien?

- 3.2 Oudenrijn
- 3.3 A28 Amersfoort-Utrecht
- 3.4 A12 naar Den Haag
- 3.5 A27 Houten-Utrecht
- 3.6 Waarom is deze niet open? Wat is er?
- 3.7 A2, A50, A27



4. Omschrijf kort wat uw (eerste) reactie was

- 4.2 Invoegen
- 4.4 Alweer.
- 4.5 Waarom doen ze die strook niet open als we in de file staan?
- 4.6 Linker rijbaan vrijhouden
- 4.7 Gooi dat ding toch open!
- 4.8 Wat zal er aan de hand zijn? Maar ook: er is niets aan de hand (ik zie niets) waarom mag ik daar dan niet rijden? Wekt irritatie

5. Wat is volgens u het doel van de maatregel?

- 5.1 Doorgang in het verkeer.
- 5.2 Snelle doorstroming.
- 5.3 Ongeluk, vrij voor hulpdienst
- 5.4 Baan vrijhouden.
- 5.5 Er zal misschien een ongeluk gebeurd zijn en evt ambulance of politie moet snel ter plaatse zijn.
- 5.6 Baan vrijhouden voor 1^o hulp.
- 5.7 Geen idee!
- 5.8 Vrijhouden baan voor hulpdienst/werkzaamheden etc.

Discussie

Eerste reactie: superirritant, waarom is dat ding dicht? De maatregel roept bij alle deelnemers irritatie op. Belangrijkste kritiekpunt: ik weet niet waarom de spitsstrook gesloten is! Wanneer de maatregel wordt uitgelegd, roept dit nog steeds weinig begrip op. Eén deelnemer geeft aan dat wanneer je in de auto zit, je niet bezig bent met wat 5 km. verderop gebeurt.

Verder is er voor de deelnemers een duidelijk verschil tussen een plusstrook die is afgesloten of een vluchtstrook die tijdelijk als spitsstrook fungeert, is afgesloten. In het eerste geval is de eerste reactie dat de strook speciaal is aangelegd als spitsstrook. Dan moeten ze 'm ook open doen! Voor het afkruisen van de vluchtstrook hebben deelnemers meer begrip, omdat ze verwachten dat er dan een ongeluk is gebeurd en hulpdiensten er langs moeten. De vluchtstrook is in principe voor hulpdiensten, maar als weggebruiker mag je 'm af en toe gebruiken, als cadeautje.

Communicatie

- Geef aan waarom de spitsstrook gesloten is.
- Meer communicatie zou agressie kunnen wegnemen.



Snelheidsdeken



1. Wat denkt u dat er aan de hand is in de situatie op de foto?

- 1.2 90 rijden
- 1.3 Toename verkeersdrukte
- 1.4 Max snelheid is 90
- 1.5 Snelheidsaanpassing. Er zal iets voor u aan de hand zijn
- 1.6 Regenachtig/glad?
- 1.7 Werkzaamheden of verkeersvertragende maatregelen vanwege filevorming verder op de route.
- 1.8 Drukte, naderende file.

Alle deelnemers hebben dit wel eens meegemaakt

3. Waar hebt u dit gezien?

- 3.2 Overal op snelwegen
- 3.3 A2 Amsterdam-Utrecht
- 3.4 Amstelveen- Schiphol
- 3.5 Meerdere plekken
- 3.7 Waar niet?
- 3.8 Waar niet?

4. Omschrijf kort wat uw (eerste) reactie was

- 4.2 Shit
- 4.3 Druk verkeer langere reistijd
- 4.4 Gelukkig niet stilstaan
- 4.5 Ik zie niet in waarom ik 90 moet rijden
- 4.6 Rustiger rijden
- 4.7 Diepe zucht.
- 4.8 Shit, er komt zo file aan. Rustiger rijden!



5. Wat is volgens u het doel van de maatregel?

- 5.2 File voorkomen! Doorstromen!
- 5.3 Snellere doorstroming, minder kans op file
- 5.4 Doorstroming te blijven houden.
- 5.5 Automobilisten waarschuwen voor wat komen gaat
- 5.6 Het voorkomen van ongevallen of in dit geval is er misschien aquaplaining? I.v.m. nat wegdek.
- 5.7 Dat mensen niet met 120 km/u of meer op een wegvak komen waar gewerkt wordt of waar iedereen stil staat.
- 5.8 Waarschuwing, informeren, attenderen. Reguleren van verkeer.

Discussie

Bijna alle deelnemers denken dat er verderop een file is, of een ongeluk is gebeurd. Eén deelnemer denkt dat het een adviessnelheid is. Eén iemand begrijpt dat het gaat om het homogeniseren van de snelheid.

De helft van de deelnemers zou hier harder rijden dan 90. De andere helft rijdt wel 90 i.v.m. de kans op boetes. Twee deelnemers geven aan ook niet 90 te rijden als alle andere weggebruikers dat wel doen. "Ik zou er dan juist met 120 km per uur langs rijden". Enkele respondenten twijfelen aan het principe dat files kunnen worden voorkomen door de snelheid te homogeniseren. Blokrijden heeft in hun ogen meer effect. Eén deelnemer suggereert te stoppen met het uitvoeren van snelheidsdekens. "Ik anticipeer zelf wel op drukte, daar heb ik die borden niet voor nodig".

Reistijdinformatie in kilometers file



1. Wat denk u dat er aan de hand is in de situatie op de foto?

- 1.1 Dikke files
- 1.2 File-aanduiding per richting
- 1.3 File-aanduiding + lengte file en richting
- 1.4 File-aanduiding
- 1.5 Om van de ene kant van de stad naar de andere te gaan kun je via ring zuid en noord. Bij noord=2 km file en bij zuid 4 km. Je kunt hier kiezen.
- 1.6 Filevorming
- 1.7 Aanduiding voor de filelengte naar een bepaalde bestemming
- 1.8 File, je weet wat je te wachten staat

Alle deelnemers hebben dit wel eens meegemaakt

3. Waar hebt u dit gezien?

- 3.1 A2
- 3.2 Oprit Utrecht/Overvecht A27
- 3.3 A28 Utrecht-Amersfoort
- 3.4 A10 ringweg Slotervaart
- 3.5 A27, tot aan Amersfoort via A27 A1/A28.
- 3.6 A2/A12
- 3.7 A2 Utrecht, A2 Amsterdam, A27, A1, A4, A12
- 3.8 o.a. A2

4. Omschrijf kort wat uw (eerste) reactie was

- 4.1 Gefrustreerd, geïrriteerd
- 4.3 Duidelijk dat er file is en geen verrassing
- 4.5 Duidelijk, alleen wat zeggen kilometers als je niet weet hoe lang de zuid/noord werkelijk is? Tijd is beter.
- 4.6 Opletteren, vaart minderen
- 4.7 Twijfel!
- 4.8 Handig, kan eventueel andere route kiezen.

5. Wat is volgens u het doel van de maatregel?

- 5.1 Waarschuwen om ongelukken te voorkomen.
- 5.2 Snelle doorstroming. Ontlasten waar nodig.
- 5.3 Aangeven dat er file is en eventueel op alternatieve route.
- 5.4 Aanduiding aangeven.
- 5.5 Goede verkeersdoorstroming
- 5.6 Het voorkomen van ongelukken, geconcentreerder zijn
- 5.7 Ook weer verbeteren doorstroming.
- 5.8 Informatie. Eventueel andere route laten kiezen.

Discussie

Er is geen eenduidige voorkeur voor reistijdinformatie in minuten of kilometers; dit verschilt per persoon. Het bord roept wel vragen op: hoe weet je hoe lang de ring zuid of ring noord is? Ook is niet duidelijk waar de file precies staat. De informatie is alleen nuttig voor doorgaand verkeer.



Zes van de acht deelnemers passen hun route aan op basis van de getoonde informatie. Degenen die dat niet doen, geven als reden dat ze de route op kaart hebben uitgestippeld en door de andere route te kiezen niet weten waar ze uitkomen.

Communicatie

Voorstel: geef ring noord en ring zuid in andere kleuren weer. Visualisering kan het duidelijker maken. Hoewel ook hier de meningen over verdeeld zijn: de helft van de deelnemers vindt de visuele weergave, zoals bijvoorbeeld rondom Amsterdam, wel helder, de andere helft vindt het onduidelijk.

Reistijdinformatie in minuten



1. Wat denkt u dat er aan de hand is in de situatie op de foto?

- 1.1 Naderende files
- 1.2 Snelste keuze met of zonder vertraging?
- 1.3 Langzaam rijdend verkeer richting Utrecht en kans op file
- 1.4 Vanaf hier 30 minuten tot aan aangegeven ring.
- 1.5 Reistijden tot aan hetzelfde punt via 2 wegen. Kun je vanaf dat punt zelf kiezen.
- 1.6 Langzaamrijdend verkeer
- 1.7 Reistijd tot een bepaalde bestemming wordt aangegeven voor verschillende routes.
- 1.8 File. Alternatieve route wordt geboden.

Alle deelnemers hebben dit wel eens meegemaakt



3. Waar hebt u dit gezien?

- 3.1 A27
- 3.2 A2 ring A10
- 3.3 A28 Harderwijk – Utrecht
- 3.4 A12 richting Amersfoort
- 3.5 A27 ri. A'foort A27 A1 of A28
- 3.6 A9
- 3.7 A27 Utrecht-Amersfoort, A10 Amsterdam, A27 Breda
- 3.8 A2, A12, A27

4. Omschrijf kort wat uw (eerste) reactie was

- 4.1 Geïrriteerd
- 4.2 Prettig kiezen
- 4.3 Blij te weten dat het langer duurt en rekening houden met extra reistijd
- 4.4 Getver!
- 4.5 Duidelijk, helder, erg fijn om te weten
- 4.6 Vervelend
- 4.7 Vond het de eerste keer wel grappig
- 4.8 Handig, maar dan moet je wel de alternatieve routes kennen/weten.

5. Wat is volgens u het doel van de maatregel?

- 5.1 Waarschuwing
- 5.2 Duidelijke keuze
- 5.3 Dat het verkeersaanbod groot is de snelheid lager en er kans op file kan zijn.
- 5.4 Waarschuwing afgeven
- 5.5
 - 1. Goede verkeersdoorstroming
 - 2. Mensen op het gemak brengen. Ze weten hoeveel tijd ze te wachten staat, dus haasten heeft geen zin.
- 5.7 Doorstroming verbeteren door doorgaand verkeer de best doorrijdende route te laten kiezen.
- 5.8 Informeren. Mensen andere route aanbieden. Verkeerssituatie iets reguleren, anders loopt het "vol" via deze weg en nu kan de andere weg en nu kan de andere weg helpen dit te voorkomen.

Discussie

"Ik mis van welk punt tot welk punt de reistijd geldt". Ook mist een aantal deelnemers de aanleiding van de file (reactie: "dan moet je de radio aanzetten"). Een deelnemer geeft aan liever een omweg te 'sluipen' dan een kortere weg stil te staan. Hij vindt het vervelender om stil te staan, dan om er langer over te doen. Een aantal deelnemers herkent zich hierin.



Algemene suggesties

- Korte, duidelijke spotjes waarin maatregelen worden uitgelegd. Dat kan veel irritatie wegnemen.
- Humor in reclame. Een positieve houding naar weggebruikers.
- Het is een kwestie van geven en nemen, ook voor RWS. Dus beloon ook eens (koffie, krantje, croissantje).
- Of een bord 'bedankt dat u zich aan de snelheid hebt gehouden'.
- Creëer meer verdraagzaamheid op de weg.
- Tijdens fileberichten, het ontbijtnieuws of Blik op de Weg maatregelen uitleggen.
- Flitsen aan de linkerkant van de weg.
- Puntenrijbewijs invoeren en hogere straffen geven voor overtredingen.
- Tijdens wegwerkzaamheden in het weekend wel hogere snelheden toestaan.
- Bij wegwerkzaamheden op borden langs de weg laten zien hoe het wordt. Ook op TV: dit wordt het. Zo dwing je respect af ('mooi groot project').
- Ook bewoners informeren.
- Dubbele rijbanen met fly-overs
- Goedkoper OV
- Als lijnbus niet op de vluchtstrook rijdt, dan auto's toestaan.



Bijlage 3: gespreksverslag workshop

Datum	: 28 oktober 2008
Onderwerp	: Workshop communicatie bij inzet verkeersmanagementmaatregelen
Referentienummer	: 065P
Aanwezig	: André Schoorlemmer (DVS)
	: Michel Kusters (DVS)
	: Gerrit Broekhuis (DVS)
	: Erwin de Graauw (VCNL)
	: Nadereh Nazmi (VCNL)
	: André van der Laars (RWS Zuid-Holland)
	: Wietse Joustra (RWS Zuid-Holland)
	: André Ketting (RWS Zuid-Holland)
	: Marieke Vink-Slooter (RWS Zuid-Holland)
	: Alfred Kersaan (RWS Utrecht)
	: Johan Matton (VCNL)
	: Melanie van Jaarsveld (Communicatie VCNL)
	: Johanna Geelink (Communicatie Corporate Dienst)
	: Bas Segers (Weginspecteur Zuid-Hollandse Waarden)
	: Gerard Tertoolen (XTNT)
	: Liset Bergevoet (XTNT)

Afkruisen spitsstrook

Afgesloten spitsstrook kan leiden tot negatie van het rode kruis. Omdat negatie slechts op beperkte schaal gebeurt, vormt dit verkeerskundig gezien geen probleem. Vanuit de deelnemers in de focusgroep blijkt wel behoefte aan informatie over het hoe en waarom van de maatregel.

De spitsstrook is slechts af en toe afgesloten. De boodschap is bovendien ingewikkeld. Het kost dus veel geld, tijd en energie om de boodschap uit te leggen, terwijl het slechts af en toe voorkomt.

Deelnemers in de workshop geven er dan ook de voorkeur aan niet actief te communiceren. Weggebruikers die actief naar informatie zoeken over de maatregel, moeten deze echter wel kunnen vinden. De telefonisten bij 0800 moeten daarom een standaard antwoord klaar hebben op vragen over de afgesloten spitsstrook. Op de website van Rijkswaterstaat moet de maatregel helder worden uitgelegd. Via de telefoon en internet heb je ook meer ruimte een genuanceerd verhaal te houden.

Snelheidsdeken

Deelnemers in de focusgroep vertrouwen er niet op dat de snelheidsdeken werkt. Het liefst ontvangen ze feedback waaruit blijkt dat het werkt. Het lastige is, is dat dit een pro-actieve maatregel is, en dat weggebruikers dus nog niets zien op de weg. RWS weet vanuit cijfers dat er een probleem ontstaat.

Conclusie is om niet te veel te communiceren in verband met de komst van Dynamax. De komst van Dynamax biedt een mooie gelegenheid om het verschil uit te leggen tussen snelheidsaanduiding met en zonder rode rand.



Het voorstel is om lokaal beperkt langs en op de weg te communiceren (bijvoorbeeld met een tekstkar: *'Normaal 3 km. file.*

Nu 2 km file'.

Er zijn geen voorstanders om op andere momenten of andere locaties te communiceren.

Blokrijden

Blokrijden wordt zowel ingezet met een auto van de KLPD als RWS. De tendens is minder blauw en meer geel op de weg. De maatregel wordt op beperkte schaal uitgevoerd, alleen op wegvakken waar signalering ontbreekt. Een landelijke campagne is alleen efficiënt als de maatregel ook breed wordt ingezet, dat is op dit moment niet het geval.

Voor deze maatregel geldt dat het niet specifiek hoeft te worden uitgelegd. Het kan echter wel worden meegenomen in een algemene boodschap of informatie over de maatregelen die RWS inzet om de doorstroming te verbeteren. Blokrijden kan in die context ook worden gebruikt om de snelheidsdeken uit te leggen.

Tijdens de discussie wordt de algemene suggestie genoemd om éerst succesvolle maatregelen te selecteren en daar algemeen over te communiceren. Ook zou op scholen meer kunnen worden verteld over de activiteiten van RWS. Als je dit op een leuke manier inkleedt, kan dat best aanslaan (bijv. simulatiespel waarbij je de verkeerscentrale bestuurt).

De term 'blokrijden' hoeft niet breed te worden gecommuniceerd, het gaat om de doorstroming. Een bord met '90' op het dak zou zelfs duidelijker kunnen zijn.

Een probleem dat hierbij speelt is het imago van de weginspecteur en de onbekendheid met wat hij of zij doet.

Route-informatie in reistijd in minuten

Het is niet echt DVM. Je informeert, maar stuurt niet.

De maatregel wordt positief gewaardeerd, dit kun je benutten om het algemene imago te verbeteren. Boodschap: soms dwingen we, maar nu kun je kiezen. Beeld dat bij weggebruikers moet leven: wat RWS bedenkt is goed. Ik hoef niet te weten hoe het werkt, ik vertrouw er op dat het werkt. Neem het gevoel weg dat je weggebruikers straft.

Als idee wordt geopperd om een landelijke campagne in te zetten op het moment dat landelijk de overstap wordt gemaakt naar het tonen van route-informatie in minuten.

Ideeën:

- zet een klokje op de DRIP, om het gevoel van actualiteit te vergroten;
- toon niet alleen de reistijd, maar ook het aantal minuten vertraging;
- laat met plussen en minnen zien of de file toe- of afneemt.

Algemeen

- Buit de goede dingen uit. Kanttekening: de media nemen niet alles over wat RWS communiceert. Juist de mislukkingen 'scoren'.
- Je komt professioneler over als je vooraf je antwoorden klaar hebt, al is het maar op de website.
- Communicatie is een middel, geen doel.
- Draag boodschappen ook uit naar eigen medewerkers.
- Gebruik de maatschappelijke aandacht voor file om boodschap te verkondigen.



- Check hoe boodschap overkomt.
- RWS moet geld vrijmaken voor campagne.
- Media hapt alleen als er ook nieuws is.
- Gebruik nieuwe maatregelen om DVM in het algemeen te communiceren. Je hebt een aanleiding nodig.
- Met reclame word je beperkt door de voorlichtingsraad.
- Basisinformatie moet goed zijn. Dat ze onder het kopje 'DVM' ook echt worden verrast door wat RWS allemaal doet.
- Successen uitbuiten!
- Begin bij het begin (jeugd op scholen).
- PR i.p.v. communicatie.
- Overschat de informatiebehoefte van de weggebruiker niet. Gooi 'm niet dood met brochures, maar maak het wel eenvoudig informatie te vinden als hij deze zoekt.
- Geloof in onszelf, maar blijf kritisch kijken naar maatregelen. Durf minder succesvolle maatregelen ook te stoppen.
- Zoek bondgenoten (ANWB, VID, ...)
- Kruip wat vaker in de huid van de weggebruiker.





Colofon

© XTNT EXPERTS IN TRAFFIC AND TRANSPORT | Utrecht 2009

Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, scan, fotokopie of op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van XTNT.

Titel	Onderbouwing bij de communicatierichtlijn Inzet van verkeersmanagementmaatregelen
Samengesteld door	Liset Bergevoet Gerard Tertoolen
Projectnaam	Opstellen communicatierichtlijn voor de inzet van verkeersmanagementmaatregelen
Projectnummer	065P
Datum	10 februari 2009
Bestandsnaam	P:\2008\065P DVS Communicatie verkeersmanagementmaatregelen\Stap 4 Communicatierichtlijn\communicatierichtlijn_onderbouwing.doc
Contactadres voor deze publicatie	XTNT Experts in Traffic and Transport St. Jacobsstraat 16 Postbus 51 3500 AB UTRECHT

Gaan waar anderen niet gaan

XTNT Experts in Traffic and Transport is een ambitieus adviesbureau, dat opereert op het brede terrein van verkeer en vervoer. Wij geven inhoudelijk advies en begeleiden het proces om tot dat advies te komen. Het liefst doen wij dat in een bestuurlijk en/of maatschappelijk bewogen omgeving, zodat onze kennis en vaardigheden op het gebied van communicatie volledig tot hun recht komen.

Onze adviseurs gaan voor uitmuntende service en topkwaliteit. Zij zijn oprecht geïnteresseerd in mensen en durven te gaan waar anderen niet gaan. Een spraakmakende en vernieuwende aanpak heeft voor hen de voorkeur boven de platgetreden paden.

Door met u een partnership te vormen, komen wij gezamenlijk tot het gewenste resultaat. Wat dat resultaat is, spreken wij af bij de start van het project. Wij visualiseren dit in de vorm van het waardebod. Uw feedback op onze prestaties en onze manier van werken zien wij als kansen om onze dienstverlening te verbeteren.



