Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Gedrag weggebruikers

Een handreiking om beter grip te krijgen op gedrag

Water. Wegen. Werken. Rijkswaterstaat.

Gedrag weggebruikers

Een handreiking om beter grip te krijgen op gedrag

Colofon

Uitgegeven door	Rijkswaterstaat, Dienst Verkeer en Scheepvaart, afdeling Gebruikers Verkeer en Vervoer
Informatie	Steunpunt Gedrag
E-mailadres	gedrag@rws.nl
Uitgevoerd door	Marleen de Klerk, Eveline de Kok, Hans Vugs, Gerard Tertoolen, Jolanda van Oijen
Opmaak	Comkracht4
Datum	december 2012
Status	Definitief

Jolanda Vis:
"90% van de beslissingen die mensen nemen is gebaseerd op emotie. Wel handig om als RWS'er rekening mee te houden in je projecten en in te zetten maatregelen dus...
Deze handleiding biedt concrete handvatten hoe je dat kunt doen!"

Willem de Vries:
"Mijn bevindingen:
conceptueel vind ik de driedeling sterk, de frisse kleuren onderstrepen dit;
de verwijzing naar websites prima;
de voorbeelden zijn realistisch."

Raymond Vermijs: "Het geheel ziet er verzorgd en logisch uit; complimenten!"

Joost Pijnappel: "Ik ben blij dat we gedragsbeïnvloeding wat professioneler willen oppakken. Ik zie dit als een goede aanzet daartoe."

Yntze van der Vliet: **"In de scan die ik heb gedaan vind ik het document van een mooie en toegankelijke opzet getuigen."**

Ilse Harms:
"Allereerst mijn complimenten voor het behaalde resultaat! Overall is het een mooi overzichtelijk verhaal, met veel aandacht voor gebruiksvriendelijkheid. Vooral de onderverdeling in drie delen en de uitwerking in de modules zijn erg aansprekend."

Inleiding

We gaan allemaal wel eens de weg op en zijn dus allemaal weggebruiker. We vinden het prettig als het ordelijk verloopt op de weg. Dat de juiste borden ons informeren en waarschuwen. Dat we op tijd een waarschuwing voor een file krijgen. Of dat vrachtwagens niet tijdens de spits inhalen. Tegelijk willen we niet in onze vrijheid worden beperkt. Net iets sneller rijden dan gewenst is. Of de laatste paar meters rijstrook meenemen waarboven een rood kruis staat, zodat we aan kop liggen. Gewenst en ongewenst gedrag lopen vaak door elkaar heen op de weg. Het gaat dan om tegengestelde belangen.

Het gedrag van de weggebruiker heeft niet alleen te maken met tegengestelde belangen. De bestuurder kan in een reflex op zijn rem trappen als hij iets ongewoons ziet. Hij begrijpt de boodschap van Rijkswaterstaat niet of hij kan bijvoorbeeld de borden niet zien door een weelderig bladerdak.

Het is belangrijk om inzicht te krijgen in het gedrag van de weggebruiker. Zo kun je namelijk als Rijkswaterstater beter inschatten of je maatregel, ontwerp of constructie een positief effect zal hebben. Als je weet wat het gedrag van de weggebruiker beïnvloedt en waar hij tegenaan loopt, kun je niet alleen aansturen op gewenst gedrag. Je kunt ook in een vroeg stadium, bij het plannen, hiermee rekening houden. Deze handreiking voorziet in praktische tips en toepasbare gedragskennis.

In deze handreiking zijn praktijkvoorbeelden opgenomen uit drie primaire processen van Rijkswaterstaat: Aanleg, Operationeel Verkeersmanagement en Operationeel Beheer. Aan de hand van diverse checklists kun je kijken welke onderwerpen relevant zijn voor jouw maatregelen. Deze onderwerpen zijn uitgewerkt in modules. Je kunt kiezen uit:

- Werken met doelgroepen
- Doorbreken gewoontegedrag
- Verwerven van draagvlak
- Omgaan met tegengestelde belangen
- Communiceren
- Handhaven
- De weggebruiker motiveren
- De weggebruiker de weg wijzen
- Uitval verkeersmanagementsystemen

Via verwijzingen naar achtergrondinformatie kom je altijd meer te weten.

Veel inspiratie gewenst bij deze praktische bundeling van (gedrags)kennis!

Hoe gebruik je deze handreiking?

Veel Rijkswaterstaters hebben in hun werk te maken met het gedrag van de weggebruiker. Het verkeerssysteem bestaat immers uit de onderdelen mens, voertuig en omgeving. Het voertuig is de auto, de fiets of een paar sportschoenen. De omgeving is alles daaromheen: de weg, de borden, de lichtgesteldheid en het weer. De mens zorgt dat het geheel in beweging komt, in beweging blijft of juist stagneert. De mens is daarmee een spil in het verkeerssysteem. Zijn verkeersgedrag bepaalt de effectiviteit van de maatregelen en de veiligheid op de weg.

Deze handreiking wil toepasbare gedragskennis en praktische tips geven voor je werk. De handreiking biedt handvatten om op een goede manier met het gedrag van de weggebruiker om te gaan. Zo kun je bij ontwerp, constructie, onderzoek of ontwikkeling rekening houden met de kenmerken van de gebruiker.

De handreiking is vooral bedoeld voor Rijkswaterstaters in de operationele processen (in projecten en bij lijntaken) bij de regionale diensten en bij de dienst Verkeer- en Watermanagement.

In dit document is een schat aan kennis over het menselijk gedrag bijeengebracht. Het is toegespitst op de weggebruiker en op de taken van Rijkswaterstaat. Zo krijg je inzicht in de effecten die maatregelen kunnen hebben op het gedrag van weggebruikers.

De handreiking helpt je bij het nemen van besluiten, het stimuleren van het gewenste gedrag of het voorkomen van ongewenst gedrag.

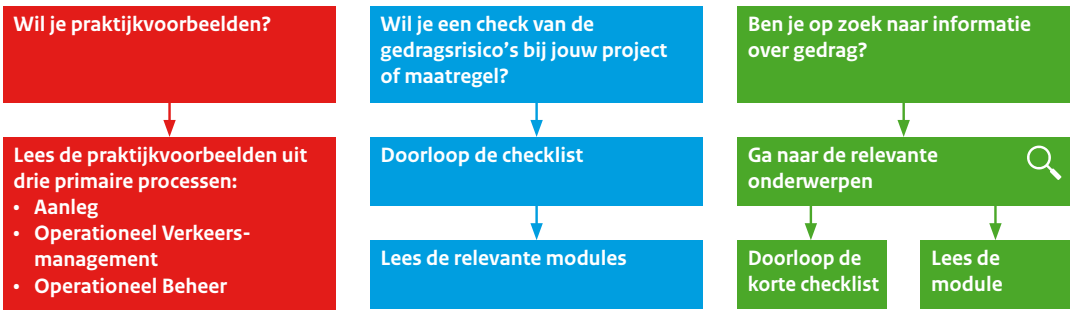
Deze handreiking bestaat uit drie onderdelen:

Praktijkvoorbeelden: voorbeelden die aangeven wat er kan gebeuren als je het gedrag van de weggebruiker wel of niet meeneemt in jouw project. De praktijkvoorbeelden zijn ingedeeld naar drie primaire processen van Rijkswaterstaat.

Check: een checklist waarmee je de mogelijke gedragsrisico's kunt opsporen bij de maatregelen die je inzet (zoals onveiligheid) of waarmee je een verminderde effectiviteit van je maatregel kunt constateren.

Informatie: er zijn negen gedragsgerelateerde onderwerpen geselecteerd waarmee je in jouw werk te maken kunt krijgen. Per onderwerp vind je:
- een korte checklist. Als je het onderwerp al kent, bepaal je met deze checklist of het onderwerp voor jouw maatregel relevant is.
- een module. In enkele A4´tjes per onderwerp krijg je informatie over het gedrag van de weggebruiker en handvatten voor de toepassing in de praktijk.

Je kunt deze handreiking op verschillende manieren gebruiken:



De 9 onderwerpen:
- Werken met doelgroepen
- Doorbreken gewoontegedrag
- Verwerven van draagvlak
- Omgaan met tegengestelde belangen
- Communiceren
- Handhaven
- De weggebruiker motiveren
- De weggebruiker de weg wijzen
- Uitval verkeersmanagementsystemen

Wij adviseren je de checklists niet alleen in te vullen, maar ze te bespreken met je collega's of projectteam. Eventueel kun je het Steunpunt Gedrag van Dienst Verkeer en Scheepvaart (DVS) om advies vragen. Zo kom je tot een weloverwogen beslissing hoe je kunt omgaan met eventuele gedragsrisico's in jouw project.

Aanvullend aan de handreiking worden afzonderlijke producten ontwikkeld om kennis vanuit Human Factors toe te passen bij verkeersmanagement. Het doel van deze producten is gelijk aan deze handreiking. Ze zijn voor verkeersmanagementdeskundigen van Rijkswaterstaat een praktisch handvat om beschikbare kennis over Human Factors toepassingsgericht aan te bieden.

Meer informatie

Inspelen op het gedrag van de weggebruiker is maatwerk. Deze handreiking helpt je op weg, maar zal niet altijd het antwoord op jouw specifieke probleem zijn. De checklists en modules zullen je wel gericht helpen: je vindt mogelijk direct antwoord op je vraag, of je krijgt een verwijzing naar extra hulp. In de modules wordt doorverwezen naar bestaande handreikingen, richtlijnen en achtergronddocumenten waarin je meer informatie over het betreffende onderwerp kunt vinden.

Als je vragen hebt naar aanleiding van gedefinieerde gedragsrisico's of je wilt meer informatie over de handreiking, neem dan contact op met het Steunpunt Gedrag, e-mail gedrag@rws.nl.

Wil je kennis over Human Factors?

↓

Lees de modules *De weggebruiker de weg wijzen* of *Uitval verkeersmanagementsystemen*

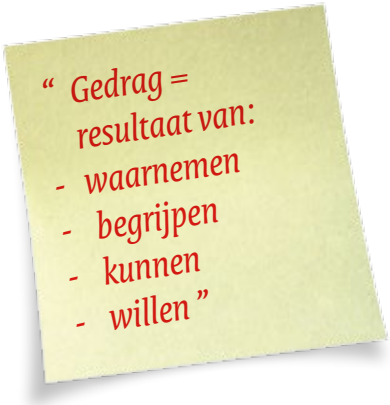
↓

Gebruik de *Human Factors in verkeersmanagement* producten

Praktijkvoorbeelden

In dit onderdeel van de handreiking worden voorbeelden beschreven uit de praktijk van Rijkswaterstaat.
De voorbeelden zijn verdeeld naar drie primaire processen van Rijkswaterstaat: Aanleg, Operationeel Verkeersmanagement en Operationeel Beheer.

Elk voorbeeld is beschreven aan de hand van de volgende onderwerpen:
- Wat is de situatie ter plekke?
- Welke gedragsaspecten spelen een rol?
- Hoe kun je het beste hiermee omgaan?
- Waar vind je meer informatie?



“ Pas als in ruime mate aan al deze factoren is voldaan, zullen weggebruikers het gewenste gedrag vertonen.”

Waarnemen, begrijpen, kunnen en willen

Bij de gedragsaspecten die in deze voorbeelden aan bod komen, is uitgegaan van een Human Factors georiënteerde kijk op het menselijk gedrag. Gedrag wordt gezien als het resultaat van waarnemen, begrijpen, kunnen en willen. Pas als in ruime mate aan al deze factoren is voldaan, zullen weggebruikers het gewenste gedrag vertonen. Met andere woorden:

1. De weggebruiker moet alle noodzakelijke aanwijzingen goed kunnen *waarnemen* (borden, DRIPs, belijning, etc.). Bijvoorbeeld:
   a. Kan de weggebruiker alles goed (over)zien?
   b. Is er niet (te) veel afleiding?
   c. Komt wat de weggebruiker ziet overeen met de verwachtingen die hij heeft?

2. De weggebruiker moet alle aanwijzingen goed *begrijpen* en weten welk gedrag wenselijk is. Bijvoorbeeld:
   a. Roept de maatregel onzekerheid op?
   b. Is het gewenste gedrag eenduidig?
   c. Begrijpt *iedere* weggebruiker het?

3. De weggebruiker moet het gewenste gedrag ook daadwerkelijk *kunnen* vertonen. Dus moeten er zo min mogelijk fysieke en mentale drempels zijn. Bijvoorbeeld:
   a. Roept de omgeving het gewenste gedrag op?
   b. Wat doen medeweggebruikers?
   c. Voelt de weggebruiker zich veilig in de (nieuwe) situatie?
   d. Is het nieuwe gedrag sterk afwijkend van wat de weggebruiker gewend is (gewoontegedrag)?

4. De weggebruiker moet het gewenste gedrag *willen* vertonen. Dit heeft te maken met de motivatie en het draagvlak. Het hangt vaak samen met de logica van de maatregel en het beleven van individuele voordelen. Bijvoorbeeld:
   a. Is de weggebruiker gemotiveerd om ander gedrag te vertonen?
   b. Wordt de weggebruiker in zijn vrijheden beperkt?
   c. Is ander gedrag dan het gewenste erg aantrekkelijk?

Aandacht voor gedrag bij aanleg

Een goed ontwerp resulteert in een weg, die min of meer vanzelf het gewenste gedrag bij de weggebruiker oproept. De basis hiervoor haal je uit richtlijnen, zoals de Nieuwe Ontwerprichtlijn Autosnelwegen (NOA), de Verkeerskundige Afspraken (VKA) en het Handboek Wegontwerp. Een wegontwerp is echter maatwerk. Daarom moeten voor een optimaal resultaat de weggebruiker en zijn gedrag elke keer opnieuw bekeken worden.

Enkele voorbeelden laten zien hoe het gedrag van weggebruikers een rol speelt bij *aanleg* en hoe je hiermee rekening kan houden. Onder *aanleg* wordt verstaan het aanleggen van nieuwe wegen, maar bijvoorbeeld ook de aanleg van bruggen en tunnels en grote wegwerkzaamheden.

Voorbeeld: informatie bij wegwerkzaamheden

Situatie

Langs de hoofdrijbaan legt Rijkswaterstaat een parallelrijbaan aan. Een tekstkar informeert de weggebruiker over deze wegwerkzaamheden.
De weggebruiker kan de werkzaamheden vanaf de hoofdrijbaan niet goed zien.
Dit zorgt voor verkeersonveilige situaties. Weggebruikers:

- laten het gas los of remmen. Met file of verminderde verkeersdoorstroming op de hoofdrijbaan tot gevolg.
- geloven de boodschap niet omdat het niet bevestigd wordt met het wegbeeld. Ze kunnen daarom het vertrouwen verliezen in andere boodschappen van Rijkswaterstaat. Ze zullen op die plekken hun gedrag niet aan de situatie aanpassen.

Welke gedragsaspecten spelen een rol?

- *Afleiding:* het lezen van de boodschap kan afleiden van de rijtaak.
- *Onzekerheid:* hoewel er aandacht wordt gevraagd, is er feitelijk niets te zien. Dat kan tot onzekerheid leiden met mogelijk ongewenst gedrag tot gevolg.
- *Verwachtingen en negatieve ervaringen:* als er werkzaamheden worden aangekondigd, verwachten weggebruikers daar iets van te zien. Als dat niet het geval is, is er gevoelsmatig 'foutieve' informatie gegeven.
  Dit ondermijnt de geloofwaardigheid van andere boodschappen van dezelfde afzender. Hierdoor kan de weggebruiker opstandig worden. Hij volgt opzettelijk de boodschap niet.

Hoe kun je hiermee omgaan?

- Toon geen onnodige informatie.
- Stem de informatie af op de informatiedrager (een DRIP, tekstkar, matrixbord of een statisch bord).
- Toon rijtaakgerelateerde informatie met eventueel ander gewenst gedrag op tekstkarren.

Waar vind je meer informatie?

In de modules *De weggebruiker motiveren* en *De weggebruiker de weg wijzen*.

Voorbeeld: verkeerssignalering buiten gebruik tijdens wegwerkzaamheden

Situatie

De verkeerssignalering op de snelweg is buiten gebruik.
In de midden- en rechterberm staan borden met 'Signalering buiten gebruik' of 'Portaal buiten gebruik'.
Dit kan onveilige situaties veroorzaken:

- Bij file worden weggebruikers niet gewaarschuwd met de matrixborden.
- Bij incidenten kunnen de rijstroken niet worden afgesloten met de matrixborden.

Welke gedragsaspecten spelen een rol?

- *Waarnemen:* neemt de weggebruiker in voldoende mate waar dat het systeem buiten gebruik is?
- *Verwachtingen:* de weggebruiker verwacht dat het systeem werkt. Het is niet altijd duidelijk zichtbaar dat het systeem niet werkt. Ook begrijpt niet iedereen de tekst 'Signalering' of 'Portaal buiten gebruik'.
- *Verantwoordelijkheid:* in plaats van te vertrouwen op de signalering, moet de weggebruiker zelf alert zijn dat het verkeer mogelijk niet doorstroomt.

Hoe kun je hiermee omgaan?

Plaats blauwe hoezen over de matrixborden van het gehele portaal (in combinatie met de borden in de berm).
Die maken veel meer zichtbaar dat het systeem buiten werking is. De weggebruiker zal daarna zelf beter letten op mogelijke verstoringen van het wegbeeld.

Waar vind je meer informatie?

In de modules *Communiceren*, *De weggebruiker motiveren*, *De weggebruiker de weg wijzen* en *Uitval verkeersmanagementsystemen*.

Voorbeeld: ontvlechting van verkeersstromen

Situatie

Bij een aantal rondwegen van steden is er sprake van 'ontvlechting'. Ontvlechten van verkeersstromen betekent onder andere de expliciete scheiding van lokaal en doorgaand verkeer en daarvoor zijn extra rijbanen aangelegd. Doorgaand verkeer maakt gebruik van de hoofdrijbaan en lokaal verkeer van een parallelrijbaan. Het doel is een meer efficiënte, veilige en betrouwbare afwikkeling van het verkeer. Maar:

- de weggebruiker moet goed en tijdig weten of zijn bestemming te bereiken is via de hoofd- of parallelrijbaan.
- als hij een verkeerde keuze heeft gemaakt, kan hij dit soms pas na enige kilometers herstellen.
- niet-geactualiseerde navigatiesystemen kunnen de weggebruiker extra twijfel en onzekerheid geven.
- voor frequente weggebruikers op het traject levert de ontvlechting vooral in het begin problemen op. Incidentele weggebruikers willen altijd complete informatie over de bestemmingen van hoofd- en parallelrijbaan.

Welke gedragsaspecten spelen een rol?

- *Gewoonte:* frequente weggebruikers moeten hun gewoonte veranderen. Na enige tijd zal het nieuwe patroon inslijten en ontstaat er een nieuw gewoontegedrag.
- *Onzekerheid:* vooral als de weggebruiker niet vaak op het traject rijdt en naar nieuwe of niet vaak bezochte bestemmingen moet. Dan kan er onzekerheid zijn bij het keuzemoment: hoofd- of parallelrijbaan.
- *Irritatie:* gebrekkige of onvoldoende informatie, in combinatie met onzekerheid, kan tot irritatie en boosheid leiden.
- *Verwachtingen:* weggebruikers die de oude situatie goed kenden, treffen een onbekende nieuwe situatie aan. Die stemt niet overeen met hun verwachtingen.
- *Teleurstelling:* als de nieuwe situatie bekend is en weggebruikers minder file verwachten, zullen zij teleurgesteld raken als zij op dit traject toch in de file komen.

Hoe kun je hiermee omgaan?

Communiceer heel duidelijk over hoe en waarom de situatie is veranderd. Doe dit langs de snelweg maar ook via de regionale en landelijke media, ruim voor de daadwerkelijke aanpassing van het traject. Leg daarin uit wat er gaat veranderen/is veranderd. Geef ook duidelijk aan welke rijbaan weggebruikers moeten gebruiken voor welke bestemming.

Communiceer over nut en noodzaak van ontvlechting op dit traject en geef feedback over de resultaten. Meet de tevredenheid over de nieuwe situatie en stel vast of het tot problemen leidt bij weggebruikers. Pas waar mogelijk de bewegwijzering aan en communiceer dit naar de weggebruikers. Communiceer tijdig met leveranciers van navigatiesystemen en software over de nieuwe situatie.

Waar vind je meer informatie?

In de modules *Communiceren*, *Doorbreken gewoontegedrag* en *De weggebruiker de weg wijzen*.

Communiceer heel duidelijk over hoe en waarom de situatie is veranderd.

Aandacht voor gedrag bij operationeel verkeersmanagement

Een betrouwbaar wegennet is de basis voor een goede en veilige verkeersdoorstroming. Ondanks zorgvuldig voorbereide verkeersmanagementmaatregelen reageert de weggebruiker niet altijd zoals verwacht. Hij laat zich niet altijd informeren, sturen en geleiden. Soms negeert hij de maximale snelheid, het verkeerslicht, de toeritdosering of een rood kruis. Ook kunnen verkeersborden verkeerd worden begrepen. Dit resulteert in ongewenst of zelfs verkeersonveilig gedrag. Op deze wijze kan het effect van maatregelen tegenvallen.

Enkele voorbeelden laten zien hoe het gedrag van weggebruikers een rol speelt bij *operationeel verkeers-management* en hoe je hiermee rekening kunt houden.

Voorbeeld: rode kruizen

Situatie

Rijkswaterstaat plaatst rode kruizen op matrixborden boven een rijstrook om deze af te sluiten voor verkeer. De aanleiding voor het plaatsen van een rood kruis kan verschillend zijn:

- bij spitsstroken, plusstroken, doseermaatregelen en speciale transporten.
  Negatie (=het negeren) van een rood kruis in deze situatie levert indirect gevaar op.
- bij werk in uitvoering en incidenten. Negatie levert direct gevaar op.

Er is een groeiend aantal weggebruikers dat de rode kruizen negeert. Dit kan gevaarlijke verkeerssituaties opleveren.

Welke gedragsaspecten spelen een rol?

- *Waarnemen:* weggebruikers nemen de kruizen niet waar en negeren het rode kruis onbedoeld.
- *Verwarring/ongeloof*: voorheen werden rode kruizen alleen ingezet als er zichtbaar gevaar was. Tegenwoordig worden rijstroken ook afgekruist als er geen zichtbare aanleiding is (vaak bij plus- en spitsstroken). Dit kan het imago van betrouwbaarheid van Rijkswaterstaat schaden. Mensen krijgen ten onrechte het gevoel dat er 'nutteloze' maatregelen zijn genomen.
- *Devaluatie van rode kruizen:* bij de weggebruiker kan een soort moeheid tegen rode kruizen optreden.
  De noodzaak om er gevolg aan te geven neemt af.
  (Vaak in combinatie met het voorgaande punt.)
- *Toe-eigenen van beslisruimte:* de weggebruiker maakt een eigen inschatting en bepaalt zelf wat mogelijk is.
  Hij kiest ervoor de rode kruizen te negeren.
- *Kennis:* vrijwel alle weggebruikers weten dat een rood kruis betekent dat de rijstrook niet gebruikt mag worden. Er is echter minder kennis over het waarom. Niet alle weggebruikers associëren het rode kruis bijvoorbeeld met gevaar. Daarom vinden zij dat zij het rode kruis mogen negeren.

Hoe kun je hiermee omgaan?

- Vergroot de zichtbaarheid van het rode kruis als weggebruikers het rode kruis negeren, omdat ze dat niet waarnemen. Neem in de directe omgeving zoveel mogelijk afleidende prikkels weg.
- Benadruk in de algemene campagnes over verkeersregels dat meer dan 99 procent (!) van de weggebruikers niet rijdt over rijstroken met daarboven een rood kruis.
- Wees zuinig met het gebruik van rode kruizen. Overdaad schaadt.
- Kies voor handhaving en straffen met een hoge pakkans. Als het negeren van een rood kruis groot gevaar met zich meebracht: straf zwaar.
- Geef feedback op tv, radio en andere media over de risico's bij negatie van rode kruizen in concrete situaties. Geef aan dat verreweg de meeste mensen rode kruizen NIET negeren.
- Waar dat mogelijk is en waar het negeren van rode kruizen erg gevaarlijk is, kun je de weg fysiek afzetten. Onder andere bij werk in uitvoering en incidenten.

Waar vind je meer informatie?

In de modules *De weggebruiker de weg wijzen*, *Communiceren* en *Handhaven*.
Tijdens het schrijven van deze handreiking loopt het project 'Aanpak Roodkruisnegatie'. Rijkswaterstaat werkt aan adviezen over de omgang met roodkruisnegatie.

Voorbeeld: routeinformatie

Situatie

De snelweg tot een bepaald knooppunt heeft zowel een hoofdrijbaan als een parallelrijbaan. Het Dynamisch Route Informatiepaneel (DRIP) vóór het keuzepunt (hoofdrijbaan/parallelrijbaan) geeft aan dat de reistijd via de hoofdrijbaan veel langer is. Desondanks gebruiken weggebruikers de parallelrijbaan niet of nauwelijks.

Welke gedragsaspecten spelen een rol?

- *Waarnemen en gewoontegedrag:* het kan zijn dat weggebruikers de informatie op de DRIP niet waarnemen, omdat zij uit gewoonte niet op zoek zijn naar dergelijke informatie. Ook kan het zijn dat zij, wegens permanente informatie op de DRIP (Bijvoorbeeld 'Vragen over de snelweg? Bel Rijkswaterstaat'), niet waarnemen dat er nu een andere boodschap op staat.
- *Onzekerheid:* veel handelingen in het verkeer zijn routine. Afwijkingen daarvan leiden tot onzekerheid en die willen weggebruikers liever vermijden.
- *Wantrouwen:* klopt het wel wat Rijkswaterstaat zegt? Zeker als het navigatiesysteem iets anders zegt.
- *Zelfoverschatting:* 'Ik slalom mij wel door die file heen' of 'Tegen de tijd dat ik er ben, zal het wel snel opgelost zijn'.
- *Begrijpelijkheid:* het kan zijn dat de weggebruiker de informatie op de DRIP niet begrijpt en dus niet weet wat hij moet doen.

Hoe kun je hiermee omgaan?

- Maak de DRIP beter zichtbaar door bijvoorbeeld in de omgeving overige prikkels te verminderen.
- Maak duidelijk dat de twee routes op hetzelfde (knoop) punt uitkomen en bied betrouwbare real-time informatie aan.
- Herhaal de boodschap op de DRIPs zodat weggebruikers de bevestiging krijgen dat zij op de goede weg zijn.
- Start een communicatiecampagne over de betrouwbaarheid van DRIP-informatie en toon aan dat het opvolgen van het advies van Rijkswaterstaat echt tijd scheelt.

Waar vind je meer informatie?

In de modules *Doorbreken gewoontegedrag*, *Communiceren*, *De weggebruiker de weg wijzen* en *Omgaan met tegengestelde belangen*.

Voorbeeld: snelheidsdeken bij gladheid

Situatie

In de winter van 2010/2011 was er sprake van extreme, maar onzichtbare gladheid op een groot deel van het rijkswegennet. Daarom werden op veel trajecten snelheidsdekens ingezet, over lange afstanden en voor een relatief lange duur. De maximumsnelheid werd verlaagd naar 50 km/uur. Dit werd gecommuniceerd via verkeersinformatie op de radio, maar niet via DRIPs. Er was weinig begrip bij weggebruikers voor de snelheidsdekens en veel weggebruikers hielden zich dan ook niet aan de verlaagde maximumsnelheid. Dit leverde verkeersonveilige situaties op.

Welke gedragsaspecten spelen een rol?

- *Waarnemen/gebrek aan consistente informatie en wegbeeld:* als de gladheid onzichtbaar is, komt de maatregel in de ogen van de weggebruikers niet overeen met de noodzaak ervan.
- *Geloofwaardigheid:* als de snelheidsverlaging op lange trajecten en gedurende lange tijd geldt, terwijl de aanleiding niet zichtbaar is, neemt de geloofwaardigheid van de maatregel af.
- *Communicatie*: als er alleen via verkeersinformatie op de radio wordt gecommuniceerd en niet via DRIPs, kan het gebrek aan directe informatie op de weg leiden tot onbegrip.

Hoe kun je hiermee omgaan?

Er is een nieuw protocol 'Verraderlijke gladheid', waarin netgenoemde punten zijn meegenomen. De inzet van DRIPs is nu toegestaan, zodat weggebruikers met alle beschikbare middelen geïnformeerd worden. Dus ook direct op de weg. De inzet van snelheidsdekens bij onzichtbare gladheid wordt zoveel mogelijk beperkt.
De gladheid moet geconstateerd zijn. Een vermoeden van gladheid legitimeert een lagere maximumsnelheid niet. Verder zijn er operationele afspraken gemaakt over de monitoring van de maatregel. De inzet van een snelheidsdeken wordt continu gemonitord om te voorkomen dat de maatregel onnodig in werking blijft. Nadere informatie over de werking van snelheidsdekens via campagnes is wenselijk. En wellicht de ontwikkeling van een symbool voor deze situatie (voor op de DRIPs). Belangrijk is aan te geven dat de weg glad kan zijn, zonder dat de bestuurder dit in de gaten heeft.

Waar vind je meer informatie?

In de modules *Communiceren*, *De weggebruiker de weg wijzen*, *Verwerven van draagvlak* en *De weggebruiker motiveren*.

Aandacht voor gedrag bij operationeel beheer

Bij het beheer en onderhoud van de rijkswegen is het verbeteren van de verkeersveiligheid en de verkeersdoorstroming erg belangrijk. Ondanks vele inspanningen gedragen sommige weggebruikers zich nog steeds onveilig of volgen jouw aanbevelingen niet op.
De weggebruiker houdt zich niet altijd aan de gewenste maximumsnelheid, neemt niet alle borden waar, zal niet altijd de meest veilige keuzes maken en laat zich niet altijd sturen naar een omleidingsroute.
Alle onveilige situaties en files voorkomen is niet mogelijk. Je kan de weggebruiker wel helpen door in jouw projecten en bij maatregelen uit te gaan van zijn gedrag. Daardoor bereik je meer met jouw maatregelen.

Enkele voorbeelden laten zien hoe het gedrag van weggebruikers een rol speelt bij operationeel beheer en hoe je hiermee rekening kunt houden.

Voorbeeld: richtlijn van 70 km/uur

Situatie
Het asfalt in de bocht van een afrit is glad en nodig aan onderhoud toe. Maar het onderhoud kan pas over enkele maanden plaatsvinden. Een waarschuwing in de bocht van de afrit is daarom op zijn plaats. Rijkswaterstaat plaatst volgens de richtlijnen een bord met een adviessnelheid van 70 km/uur en een waarschuwing voor glad wegdek.
De betreffende bocht is echter te krap en niet met 70 km/uur te nemen.

Welke gedragsaspecten spelen een rol?
- *Onzekerheid:* het advies is in strijd met wat de weggebruiker zelf mogelijk acht.
- *Vertrouwen:* weggebruikers gaan twijfelen aan de deskundigheid van Rijkswaterstaat en dit kan het imago van Rijkswaterstaat schaden.

Hoe kun je hiermee omgaan?
In dit geval geven netgenoemde argumenten aanleiding om van de richtlijn af te wijken en een andere adviessnelheid te hanteren.

Waar vind je meer informatie?
In de modules *De weggebruiker de weg wijzen* en *Verwerven van draagvlak*.

Voorbeeld: gehele invoegstrook gebruiken

Situatie
Weggebruikers hebben de neiging om bij het oprijden van de snelweg meteen in te voegen als de blokmarkering begint, ook als zij nog niet op snelheid zijn. Dit leidt tot een verminderde verkeersdoorstroming, onveiligheid en stress.

Welke gedragsaspecten spelen een rol?
- *Onzekerheid:* de weggebruiker wil zo snel mogelijk invoegen om niet het risico te lopen dat het op een later moment niet meer kan. Dit geldt met name voor bestuurders van grote voertuigen.
- *Gewoontegedrag:* veel weggebruikers zijn gewend zo snel mogelijk de hoofdrijbaan op te rijden.
- *Tegengestelde belangen:* het 'voelt' verkeerd om anderen rechts in te halen.
- *Associatie:* een blokmarkering wordt geassocieerd met onmiddellijk invoegen.
- *Kennis:* bestuurders weten niet altijd de lengte van de invoegstrook of schatten hem korter in dan hij feitelijk is.

Hoe kun je hiermee omgaan?
- belijning aanpassen door bijvoorbeeld de doorgetrokken streep langer te hanteren.
- borden plaatsen met de tekst 'Gehele invoegstrook gebruiken'.
- massamediale voorlichting (zoals bij ritsen is gedaan).

Waar vind je meer informatie?
In de modules *Doorbreken gewoontegedrag*, *Omgaan met tegengestelde belangen* en *De weggebruiker motiveren*.

Voorbeeld: slecht zicht op bebording

Situatie

Bomen verhinderen het zicht op een toerit en/of de verkeersborden. Deze situatie zorgt voor:

- onveiligheid door kerend en zoekend verkeer.
- stress bij de weggebruiker die niet meer weet waar hij heen moet.

Welke gedragsaspecten spelen hier een rol?

- *Waarnemen:* weggebruikers zijn niet in staat relevante informatie waar te nemen.
- *Afleiding:* weggebruikers worden afgeleid van de primaire rijtaak omdat zij gaan zoeken naar informatie.
- *Doelgroepen:* de waarneming kan verschillen bij diverse weggebruikers. Vrachtwagenchauffeurs zien bijvoorbeeld de toerit wel, automobilisten niet; of andersom.

Hoe kun je hiermee omgaan?

Check regelmatig of bebording en verkeerssituaties voor alle doelgroepen goed zichtbaar zijn. Zo niet, dan snoeien, kappen of de bebording verplaatsen. Of je zoekt naar andere oplossingen, zoals het aangeven van de route op het wegdek.

Waar vind je meer informatie?

In de modules *De weggebruiker de weg wijzen* en *Werken met doelgroepen.*

Voorbeeld: oefenparcours voor motorrijders

Situatie

Een deel van de A58 leent zich goed voor beginnende motorrijders. Zij oefenen hier de bochten omdat twee aansluitingen dicht bij elkaar liggen. In de volksmond wordt dit 'de speeltuin' genoemd. Deze situatie zorgt echter voor geluidsoverlast, onveiligheid en drukte op de omliggende verzorgingsplaatsen.

Welke gedragsaspecten spelen een rol?

- *Gewoontegedrag:* de motorrijders zijn gewend om op dit 'parcours' te racen.
- *Doelgroepen:* het inzetten van (een pakket van) maatregelen heeft consequenties voor diverse groepen weggebruikers, omwonenden en de omgeving.
- *Tegengestelde belangen:* het terugdringen van geluidsoverlast en de verkeersonveiligheid kan strijdig zijn met de individuele behoefte van de motorrijder om op het 'parcours' te blijven rijden.
- *Groepsgedrag:* de motorrijders vormen een groep en hebben eigen groepsnormen die mogelijk dit gedrag goedkeuren.

Hoe kun je hiermee omgaan?

In de zomer van 2010 hebben Rijkswaterstaat, de gemeente en politiediensten een pilot laten uitvoeren. Door middel van een barrier op de weg is een extra slinger in de toerit gemaakt.

- *Voordelen:* door de slinger kan de motorrijder niet in de gewenste houding komen om vol gas de bocht te nemen. Daarmee wordt het racen onaantrekkelijker en gaat hij zijn heil ergens anders zoeken. Hierdoor neemt de overlast voor omwonenden af.
- *Nadelen:* al het andere verkeer dat gebruik maakt van de toerit moet tussen de barrier doorrijden met een lagere snelheid. Ook moet er een minimale breedte zijn voor vrachtverkeer. De beperking van de breedte heeft ook gevolg voor het exceptioneel transport dat geen gebruik meer kan maken van de toerit. Het zal een andere route moeten nemen.

De pilot heeft zes maanden geduurd. Na evaluatie is gebleken dat er nog één en ander geoptimaliseerd moet worden. De minister heeft toegezegd deze maatregel in stand te houden voor zolang het nodig is.

Waar vind je meer informatie?

In de modules Werken met doelgroepen, Verwerven van draagvlak, Omgaan met tegengestelde belangen en *Doorbreken gewoontegedrag.*

Intranetpagina:
http://corporate.intranet.rws.nl/Kennis_en_Expertise/Steunpunten/Publieksgericht_netwerkmanagement/Best_Practices/Het_dilemma_van_de_snelle_bocht/

Checklist

Checklist voor het bepalen van gedragsrisico's

Doorloop de checklist van vraag 1 tot en met 14. Zo kun je alle gedragsrisico's van een voorgenomen maatregel of set aan maatregelen vaststellen. Tevens kun je achterhalen wat gedaan moet worden om deze risico's te verminderen of te vermijden. Het woord 'maatregel' moet je ruim opvatten. Het gaat om elke activiteit die wordt uitgevoerd in het kader van de primaire processen van Rijkswaterstaat. Met maatregel bedoelen we dus elke innovatie, aanpassing van de bestaande situatie op de weg, project, et cetera.

Maatregelen kunnen verschillend van aard zijn. Ze kunnen bestaan uit diverse submaatregelen. Het advies is de maatregel(en) zo specifiek mogelijk te benoemen en dan de checklist te doorlopen. Als jouw maatregel te splitsen is in duidelijke submaatregelen, doorloop de checklist dan voor elke submaatregel. Mogelijk kunnen submaatregelen elkaar beïnvloeden. Wees hierop bedacht.

Je wordt gevraagd alle veertien vragen te beantwoorden om een volledig overzicht van de gedragsrisico's te krijgen.

Je kunt de antwoorden invullen in de witte vakken. Het is handig om bij het invullen van de checklist korte aantekeningen te maken over jouw motivatie bij het antwoord. Als er een gedragsrisico is, wordt dit aangegeven met een rood of geel verkeerslicht. Op het bijgevoegde formulier kun je aangeven wanneer je op een gedragsrisico bent gestuit. Zo ontstaat na het invullen van de checklist een helder overzicht van de gedragsrisico's. Op dit formulier zijn ook tips voor de omgang met risico's aangegeven.

Deze checklist kun je bij veel maatregelen gebruiken. Toch is niet iedere vraag in gelijke mate op iedere maatregel van toepassing. Als je merkt dat een vraag of onderwerp minder aansluit bij jouw maatregel, kun je deze overslaan.

Wij adviseren je de checklists niet alleen in te vullen, maar ze ook te bespreken met je collega's of projectteam. Eventueel kun je het Steunpunt Gedrag van Dienst Verkeer en Scheepvaart (DVS) om advies vragen. Zo kom je tot een weloverwogen beslissing hoe je kunt omgaan met eventuele gedragsrisico's in jouw project.

1

Om welke maatregel gaat het? Geef een korte beschrijving.

_____

_____

_____

2

Het ministerie van Infrastructuur en Milieu heeft drie hoofddoelen: bereikbaarheid, veiligheid en leefbaarheid. Kruis aan op welk hoofddoel de maatregel effect heeft. De maatregel kan meerdere doelen dienen.

☐ Bereikbaarheid	☐ Veiligheid	☐ Leefbaarheid

3

Wijkt de (verkeers)situatie die ontstaat als gevolg van de maatregel af van wat de weggebruiker op het betreffende traject gewend is?

☐ A. Ja	☐ B. Nee	☐ C. Niet van toepassing
Er is sprake van een gedragsrisico omdat de weggebruiker gewoontegedrag vertoont. Maak gebruik van de module *Doorbreken gewoontegedrag*.	De maatregel valt in de categorie standaardsituaties. Op dit punt is geen extra actie nodig.	Op dit punt is geen extra actie nodig.

4

Hoe scoort de kwaliteit van de fysieke omgeving waarin jouw maatregel plaatsvindt? Scoor deze op de onderstaande drie punten. Indien nodig: observeer de locatie waar de maatregel wordt doorgevoerd. Dit kan door er daadwerkelijk te gaan kijken, door betrouwbare recente foto's van de locatie te bekijken, of deze vraag voor te leggen aan collega's die de situatie ter plekke goed kennen.

A. Afleidingsgevoelige omgeving Afleidingsgevoelig wil zeggen dat er veel prikkels zijn die de weggebruiker mogelijk afleiden van de rijtaak. Denk aan veel verschillende verkeersborden, reclame-uitingen, drukte langs de weg, bijzondere gebouwen.	**B. Zichtbaarheid maatregel** Denk bij het bepalen van de zichtbaarheid ook aan verschillende typen weggebruikers (vrachtwagenchauffeurs, motorrijders, et cetera).	**C. Overzichtelijkheid verkeerssituatie** Overzichtelijkheid hangt vaak samen met de complexiteit van de verkeerssituatie. Denk bij complexiteit aan een combinatie van (meerdere) invoeg- en uitvoegstroken, weefvakken, wegversmallingen of bochten.
☐ Weinig afleiding 1	☐ Goed zichtbaar 1	☐ Overzichtelijk 1
☐ Gemiddeld 2	☐ Gemiddeld 2	☐ Gemiddeld 2
☐ Veel afleiding 3	☐ Slecht zichtbaar 3	☐ Onoverzichtelijk 3

Voor elke score gelijk aan 1:	De omgeving is op dit punt geschikt om de maatregel door te voeren.
Voor elke score gelijk aan 2:	De situatie is in orde, maar er zijn verbeteringen mogelijk. Overweeg om deze verbeteringen door te voeren.
Voor elke score gelijk aan 3:	Verbeteringen zijn noodzakelijk voor het slagen van de maatregel en het niet onnodig in de hand werken van verkeersonveiligheid of gebrekkige doorstroming.

5

Is de gekozen maatregel geloofwaardig in combinatie met het wegbeeld?
Toelichting: Onder *wegbeeld* wordt de weg zelf en de directe omgeving van de weg verstaan (breedte, drukte, aantal stroken, weefbewegingen, et cetera.). *Voorbeelden van maatregelen die ongeloofwaardig kunnen overkomen: een snelheidsverlaging zonder dat daar zichtbaar aanleiding toe is of wegwerkzaamheden waarbij 's nachts niets lijkt te gebeuren.*

☐ A. Ja	☐ B. Nee
Op dit punt is geen extra aandacht nodig.	Probeer om het wegbeeld en de maatregel beter op elkaar af te stemmen. Als dit niet mogelijk is, communiceer dan naar de weggebruiker waarom de maatregel wordt genomen. Maak gebruik van de module *Communiceren.*

6a

Welk gedrag moet jouw maatregel oproepen bij de weggebruiker? Beschrijf kort wat een weggebruiker moet doen naar aanleiding van jouw maatregel.

Gewenst gedrag: _____

_____

_____

6b

Kan de weggebruiker het gewenste gedrag onder alle omstandigheden vertonen? Ga niet alleen uit van gunstige omstandigheden, maar juist van ongunstige situaties. Denk aan slechte weersomstandigheden, slecht zicht, dag / nacht of drukte.

☐ A. Ja	☐ B. Nee
Op dit punt is geen extra aandacht nodig.	Er is sprake van een gedragsrisico. De maatregel moet worden aangepast. Ga na onder welke omstandigheden het gewenste gedrag niet of moeilijk kan worden uitgevoerd. Pas de maatregel aan of tref aanvullende maatregelen die het gewenste gedrag ook onder deze omstandigheden (goed) mogelijk maken.

6c

Kan de maatregel ook ongewenst gedrag oproepen?

☐ A. Ja	Beschrijf hieronder kort welk ongewenst gedrag kan optreden: _____ _____ _____
☐ B. Nee	Op dit punt is geen extra aandacht nodig.

7

Wat is de impact van het ongewenste gedrag (zie vraag 6c) bij jouw maatregel? Bepaal dit aan de hand van onderstaande tabel. Kruis het vakje aan dat naar jouw mening van toepassing is op 'de kans van optreden' en 'de mogelijke nadelige gevolgen'. Neem vervolgens de bijbehorende getallen over in de formule en bereken de impact. Doe dit voor elk punt dat je bij vraag 6c hebt benoemd.

Kans van optreden:		Mogelijke nadelige gevolgen:	
☐ Klein	1	☐ Gering	1
☐ Matig	2	☐ Matig	2
☐ Groot	3	☐ Ernstig	3

Impact = ☐ X ☐ = ☐

(kans van optreden) x (mogelijke nadelige gevolgen)

- **Is de uitkomst 1**, dan is er geen sprake van een gedragsrisico.
- **Is de uitkomst 2 of 3**, dan is er sprake van enig gedragsrisico. Het nemen van aanvullende maatregelen wordt aangeraden.
- **Is de uitkomst 4 of 6** dan is er sprake van een gedragsrisico en zijn aanvullende maatregelen sterk aan te bevelen.
- **Bij een waarde van 9** is er sprake van een groot gedragsrisico. Bepaal of aanvullende maatregelen het risico kunnen terugbrengen. Zo niet zie af van de maatregel.

LET OP: Als de impact groter is dan 2, ga dan na of de maatregel kan worden aangepast of welke aanvullende maatregelen de kans op optreden of nadelige gevolgen verminderen.

8

Op de weg zijn verschillende weggebruikers. Bestuurders van vracht- en personenauto's, forensen, mensen die een dagje uit gaan. Wat is het effect van jouw maatregel op verschillende typen weggebruikers?

Is de maatregel bedoeld voor alle typen weggebruikers?

☐ A. Ja

☐ B. Nee of Weet niet

Mag verwacht worden dat alle (typen) weggebruikers min of meer op dezelfde manier op de maatregel zullen reageren?

☐ A. Ja ☐ Nee of Weet niet

Ga na of de maatregel hinder oplevert voor de typen weggebruikers voor wie de maatregel niet is bedoeld. Raadpleeg de module Werken met doelgroepen

Op dit punt is geen extra actie nodig.

Er is sprake van een gedragsrisico, raadpleeg de module *Werken met doelgroepen*

9a

Beschrijf in onderstaande tabel zo volledig mogelijk de voor- en nadelen van de maatregel die een weggebruiker als individu kan ervaren. Het gaat hierbij dus om individuele voor- en nadelen. Niet om algemene effecten die bijvoorbeeld voor het hele verkeerssysteem of voor 'de maatschappij' voordelig zijn. Bedenk dat de voor- en nadelen divers kunnen zijn: (beleefde) snelheidswinst of –verlies; meer/minder hoeven opletten, (on)veiligheid, gemak/moeite, et cetera.

Individuele voordelen	Individuele nadelen

9b

Zijn de voordelen voor een weggebruiker als individu *merkbaar?*

☐ A. Ja	☐ B. Ja, maar pas op langere termijn	☐ C. Nee	☐ D. Dat is nog onduidelijk
Dit is een belangrijke voorwaarde voor het succes van de maatregel! Let op bij voordelen op de lange termijn. Onderstreep en communiceer deze voordelen waar nodig en mogelijk naar de weggebruiker. Maak daarbij gebruik van de modules *Verwerven draagvlak* en *Communiceren.*	Wees gewaarschuwd: dit betekent dat de maatregel in eerste instantie op weerstand kan stuiten. Communiceer dat de voordelen zich pas na enige tijd zullen openbaren. Probeer een moment 'af te spreken' waarop de voordelen zichtbaar worden. Geef indien mogelijk ook aan dat je de maatregel bij uitblijvend effect aanpast. Maak gebruik van de modules *Omgaan met tegengestelde belangen, Verwerven draagvlak* en *Communiceren.*	Er is sprake van een acceptatierisico. Als de maatregel weinig individuele nadelen kent, is het risico gering. Het risico neemt toe als er meer of ingrijpende individuele nadelen zijn voor de automobilist, of als er tegengestelde individuele voordelen zijn. Sterke handhaving is dan noodzakelijk. Ga naar de modules *Omgaan met tegengestelde belangen, Handhaven* en *Verwerven draagvlak.*	Monitor de maatregel zorgvuldig in termen van gedrag en acceptatie van weggebruikers. Als er geen individuele voordelen aanwijsbaar zijn, handel dat als onder c af. Als deze er wel zijn, handel dan dit af als onder a of b.

9c

Kijk naar de antwoorden van 9a en vraag 9b. Welke van de volgende uitspraken is dan het meest van toepassing?

A. De maatregel levert duidelijk meer individueel voordeel dan nadeel op.	B. De maatregel levert duidelijk meer individueel nadeel dan voordeel op.	C. De maatregel levert ongeveer evenveel individueel voordeel als nadeel op.	D. De maatregel levert nauwelijks individueel voordeel noch nadeel op.	E. Weet niet/ niet te zeggen.
☐	☐	☐	☐	☐
Op dit punt is geen extra actie nodig.	Je moet rekening houden met weerstanden van weggebruikers tegen de maatregel. Overweeg of je individuele nadelen kunt terugbrengen door de maatregel aan te passen, of aanvullende maatregelen te nemen. Je kunt de maatregel ook inpassen in een pakket van andere maatregelen die wél duidelijk individueel voordeel opleveren. In zo'n pakket zit dan in feite wisselgeld. Aangeraden wordt de Modules *De weggebruiker motiveren en Omgaan met tegengestelde belangen' te raadplegen.*			

10

Kan en is het zinvol als Rijkswaterstaat met andere partijensamenwerkt bij het communiceren over de maatregel?
Denk hierbij aan het gebruik van media van gemeenten, provincies, ANWB, VVN en werkgevers.Of laat deze partijen zelf boodschapper zijn.

☐ A. Ja	☐ B. Nee
Maak hiervan gebruik als mag worden verwacht dat de weggebruiker zich dichter bij deze partijen voelt staan dan bij Rijkswaterstaat.	Rijkswaterstaat wordt de boodschapper. Gebruik module *Communiceren* om uw communicatie-mogelijkheden te bepalen.

11

Staat de maatregel maatschappelijk in de belangstelling of valt dit te verwachten?
Denk hierbij aan: er wordt veel over gesproken, de maatregel ligt politiek gevoelig en/of er is veel media aandacht.

☐ A. Ja	☐ B. Nee
Ga na welke van de onderstaande mogelijkheden het meest van toepassing is:	Er is op dit punt geen gedragsrisico.
☐ A. Belangstelling is overwegend positief	Benadruk dit! Gebruik de modules *Verwerven draagvlak* en *Communiceren.*
☐ B. Er is zowel positieve als negatieve aandacht	Overweeg of de maatregel zodanig kan worden aangepast dat deze minder negatieve reacties zal oproepen en/of overweeg een aanvullende communicatie campagne. Gebruik de modules *Werken met Doelgroepen, Verwerven draagvlak, De weggebruiker motiveren* en *Communiceren.*
☐ C. Belangstelling is overwegend negatief	Overweeg of de maatregel is uit te stellen. Als je het niet uitstelt, houd dan rekening met sterke maatschappelijke weerstand. Benadruk de noodzaak van het doorvoeren van de maatregel en ga in gesprek met de weggebruiker en/of omwonende. Gebruik de modules *Werken met Doelgroepen, Verwerven draagvlak, De weggebruiker motiveren* en *Communiceren.*

12

Begrijpt de weggebruiker de maatregel? Verplaats je in het perspectief van de weggebruiker en beredeneer of hij de maatregel *begrijpt.* Maak met de volgende vragen een inschatting.

12a

Spreekt het gewenste gedrag voor zich? (Wordt het automatisch opgeroepen, zonder dat automobilisten erbij na hoeven te denken?) Vind je dit lastig om te bepalen, maak dan gebruik van de antwoorden bij 5 en 9.

☐ A. Ja	☐ B. Nee
Er is geen gedragsrisico.	Leg de maatregel uit en gebruik hiervoor de module *Communiceren.*

12b

Sluit het gewenste gedrag aan bij wat de weggebruiker normaliter (op andere wegvakken en onder normale omstandigheden) gewend is?

☐ A. Ja	☐ B. Nee
Op dit punt is geen extra aandacht nodig.	Er is sprake van een gedragsrisico. Het communiceren van de maatregel vraagt daarom meer dan gemiddelde aandacht. Gebruik hierbij de module *Communiceren.*

13

Zijn er bij de maatregel of in de directe omgeving van de maatregel verkeersmanagementsystemen die kunnen uitvallen of defecten vertonen? *Denk hierbij aan DRIPs, BermDRIPs, tekstkarren, matrixborden, verkeersregelinstallaties, toeritdoseerinstallaties, camera's.*

☐ A. Ja	☐ B. Nee
Zal de weggebruiker bij (gedeeltelijke) uitval het gewenste gedrag blijven vertonen?	Op dit punt is er geen gedragsrisico.
☐ A. Ja	Op dit punt is geen extra aandacht nodig.
☐ B. Nee of Weet niet	Bedenk wat de precieze gevolgen zijn van het uitvallen van de verkeersmanagementsystemen. Gebruik de module *Uitval verkeersmanagementsystemen.*

14

Beantwoord de volgende twee vragen met 'ja' of 'nee'.

14a

Heb je een plan gemaakt om de effecten te meten van de maatregel op de doelstellingen uit vraag 2?

☐ A. Ja ☐ B. Nee

14b

Heb je een plan gemaakt om de effecten te meten van de maatregel op de beleving van de weggebruiker ?

☐ A. Ja ☐ B. Nee

Indien beide vragen met 'Ja' zijn beantwoord.	Indien één of beide vragen met 'Nee' zijn beantwoord.
Prima. Enkele tips: • Benut de Handreiking Monitoring en Evaluatie van Mobiliteitsbeïnvloeding bij Wegwerkzaamheden. • Geef feedback aan de weggebruiker: meld waar mogelijk alle positieve resultaten terug aan de weg-gebruiker. Indien nodig kun je ook negatieve resultaten vermelden. Dit getuigt van eerlijkheid en kan later problemen voorkomen. Trek conclusies uit de negatieve resultaten en beloof beterschap. Gebruik hierbij de Module Communiceren. • Bericht ook duidelijk naar de weggebruiker als zichtbaar iets wordt gedaan met de lessen uit de evaluatie. Dit zorgt voor een positief imago en geeft vertrouwen. • Maak bij tussentijdse evaluaties gebruik van de uitkomsten van de evaluaties en feedback om te kunnen bijsturen. Gebruik de eindevaluatie voor volgende maatregelen in kaart te brengen. • Voor informatie over het meten van de beleving van de weggebruiker, neem contact op met de afdeling Gebruikers Verkeer en Vervoer van DVS. Denk hierbij aan Gebruikerstevredenheidsonderzoeken en Digitale Klantenpanels.	Overweeg of een evaluatie zinvol is. Je kunt evalueren of de doelstellingen zijn behaald en de weggebruiker zich op de juiste manier gedraagt. Ook kun je inzoomen op de beleving van de weggebruiker. Hoe je een evaluatie kunt opzetten lees je onder andere in de Handreiking Monitoring en Evaluatie van Mobiliteitsbeïnvloeding bij Wegwerkzaamheden. Ben je op zoek naar tools voor Monitoring en Evaluatie: binnenkort stelt DVS hierover een inventarisatie beschikbaar. Voor vragen kun je terecht bij Steunpunt Gedrag van DVS. Heb je besloten een evaluatie te doen? Lees dan de tips in het blok onder antwoord A.

Overzicht gedragsrisico's

In onderstaand overzicht kun je aangeven bij welke vraag jij een gedragsrisico tegenkwam. Zo heb je alle risico's en aanbevelingen overzichtelijk bij elkaar. Zet een kruisje voor de vraag waar je een gedragsrisico hebt gesignaleerd.

Nr. vraag		Aanbeveling	
Vraag 3	☐	Lees de module *Doorbreken gewoontegedrag*	
Vraag 4	☐	Afleiding	Denk aan het weghalen van overbodige of weinig toevoegende borden, het weghalen of afschermen van afleidende objecten binnen het gezichtsveld van weggebruikers.
	☐	Zichtbaarheid	Denk bijvoorbeeld aan het wegnemen van hinderlijke obstakels of het aanbrengen van verlichting.
	☐	Overzicht	Denk aan kleine aanpassingen aan de infrastructuur of belijning. Waarschuw tijdig weggebruikers dat er zich een complexe situatie gaat voordoen.
Vraag 5	☐	Laat het wegbeeld en de maatregel op elkaar aansluiten. Kan dit niet, communiceer dan waarom de maatregel wordt genomen (zie de module *Communiceren*).	
Vraag 6b	☐	Ga na welke aanvullende maatregel(en) het voor de weggebruiker mogelijk maakt om in alle omstandigheden het gewenste gedrag te vertonen. Bijvoorbeeld door extra voorlichting of informatie (zie de module *Communiceren*), een aanpassing van de weginrichting (zie de module *De weggebruiker de weg wijzen*) of de toepassing van dynamische verkeers-managementsystemen.	
Vraag 7	☐	Bepaal of aanvullende maatregelen de kans verkleinen op optreden van ongewenst gedrag of de nadelige gevolgen hiervan. Bijvoorbeeld door extra voorlichting of informatie (zie de module *Communiceren*), een aanpassing van de weginrichting (zie de module *De weggebruiker de weg wijzen*) of de toepassing van dynamische verkeersmanagementsystemen.	
Vraag 8	☐	Lees de module *Werken met doelgroepen.*	
Vraag 9b	☐	De weggebruiker ziet geen individuele voordelen of ziet deze pas op langere termijn. Handhaving is noodzakelijk. Gebruik de modules *Omgaan met tegengestelde belangen, Handhaven* en *Verwerven van draagvlak.*	
Vraag 9c	☐	Overweeg of je de individuele nadelen kunt terugbrengen of aanvullende maatregelen kunt nemen. Denk bijvoorbeeld aan straffen (zie de module *Handhaven*), belonen (zie de module *De weggebruiker motiveren*), voorlichten (zie de module *Communiceren*), een aanpassing van de weginrichting (zie de module *De weggebruiker de weg wijzen*) of de toepassing van dynamische verkeersmanagementsystemen.	
Vraag 10	☐	Lees de module *Communiceren.*	
Vraag 11	☐	Lees de modules *Verwerven van draagvlak* en *Communiceren.*	
Vraag 12a	☐	Lees de module *Communiceren.*	
Vraag 12b	☐	Lees de module *Communiceren.*	
Vraag 13	☐	Lees de module *Uitval verkeersmanagementsystemen.*	

Onderwerpen

Onderwerp 1 Werken met doelgroepen

Onderwerp 2 Doorbreken gewoontegedrag

Onderwerp 3 Verwerven van draagvlak

Onderwerp 4 Omgaan met tegengestelde belangen

Onderwerp 5 Communiceren

Onderwerp 6 Handhaven

Onderwerp 7 De weggebruiker motiveren

Onderwerp 8 De weggebruiker de weg wijzen

Onderwerp 9 Uitval verkeersmanagementsystemen

Onderwerp 1

Werken met doelgroepen

- Weet je al wat doelgroepen zijn? Bepaal dan met de checklist of het onderwerp relevant is voor jouw maatregel.
- Wil je eerst meer weten over de doelgroepen en hoe je hiermee kan omgaan? Lees dan de module.

Checklist Werken met doelgroepen

Met deze checklist bepaal je in hoeverre het onderwerp *Werken met doelgroepen* relevant is voor jouw maatregel. Twijfel je over een antwoord, volg dan het spoor waarmee je bij de volgende vraag in de checklist komt. Of neem de module door.

1a. Voor welke van deze doelgroepen maakt jouw maatregel verschil? Je kunt meer dan één hokje aankruisen.

Geografisch	Woonplaats, regio, buurt, wijk, stad, platteland	☐
Demografisch	Geslacht, leeftijd, gezin, burgerlijke staat	☐
Reismotief	Woon-werk, sociaal-recreatief, boodschappen, zakelijk, woon-studie	☐
Voertuigtype	Personenauto, vrachtwagen, motor, bus	☐
Rijfrequentie	Op het traject of in het algemeen	☐
Anders, nl...		☐

1b. Heb je één of meerdere hokjes aangekruist?

- Nee → Je hoeft niet expliciet rekening te houden met doelgroepen.
- Ja ↓

2. Kun je goed inschatten of de maatregel verschillend uitpakt voor de doelgroepen?

- Nee → Verzamel informatie over de doelgroepen. Gebruik hiervoor de module *Werken met doelgroepen*. ↓
- Ja ↓

3. Als je jouw maatregel niet specifiek inricht op de verschillende doelgroepen, levert dit dan mogelijk nadelige gevolgen op (bijvoorbeeld voor de doorstroming of verkeersveiligheid)?

- Ja → Gebruik de module *Werken met doelgroepen* om je maatregel af te stemmen op je doelgroep (en). ↓
- Nee ↓

4a. Mag worden verwacht dat de maatregel bij sommige doelgroepen meer weerstand of ongewenst gedrag oplevert dan bij anderen?

- Nee → Je hoeft niet expliciet rekening te houden met doelgroepen.
- Ja ↓

4b. Kun je speciale aandacht geven aan deze groep(en)?

- Ja → Maak gebruik van de module *Werken met doelgroepen*
- Nee → Houd rekening met weerstand. Om deze te verminderen, maak gebruik van de modules *De weggebruiker motiveren* en *Handhaven*.

Module Werken met doelgroepen

In deze module krijg je antwoord op de volgende vragen:
- Wat zijn doelgroepen?
- Wat levert het werken met doelgroepen op?
- Wanneer werk ik met doelgroepen?
- Hoe ga ik met doelgroepen aan de slag?
- Welke aandachtspunten zijn er?
- Waar vind ik achtergrondinformatie?

Ook lees je enkele voorbeelden.

Wat zijn doelgroepen?

Doelgroepen zijn bij Rijkswaterstaat gelijksoortige subgroepen van de totale groep weggebruikers. Zo'n subgroep bestaat dus uit personen met dezelfde kenmerken, eigenschappen of gedragingen. Het indelen in doelgroepen is een compromis. Namelijk tussen de veronderstelling dat alle mensen hetzelfde zijn en de onwerkbare gedachte dat ieder individu apart kan worden benaderd. Mogelijke indelingen zijn:

Geografisch	Woonplaats, regio, buurt, wijk, stad, platteland
Demografisch	Geslacht, leeftijd, gezin, burgerlijke staat
Reismotief	Woon-werk, sociaal-recreatief, boodschappen, zakelijk, woon-studie
Voertuigtype	Personenauto, vrachtwagen, motor, bus
Rijfrequentie	Op het traject of in het algemeen
Anders, nl...	

Wat levert het werken met doelgroepen op?

- Je kunt doelgericht en 'op maat' kiezen tussen de maatregelen.
- Meer efficiency en effectiviteit van de maatregelen: een schot hagel wordt voorkomen.
- Een kleiner risico op onbedoelde of ongewenste reacties bij mensen voor wie de maatregel niet is bedoeld.
- Meer draagvlak en waardering bij de weggebruiker: hij voelt zich serieus genomen.
- Inzicht in de weggebruiker: zijn motieven, mogelijkheden tot gedrag (gedragspotenties) en voornemens (gedragsneigingen).

Wanneer werk ik met doelgroepen?

Je kunt met doelgroepen werken om:
- Gewenst gedrag te bevorderen. Denk aan:
  - vrachtwagenchauffeurs motiveren om de vrachtwagenstrook te gebruiken.
  - sociaal recreatief verkeer stimuleren om speciale routes bij evenementen te gebruiken.
  - het woon-werkverkeer verleiden om alternatieve routes of vervoermiddelen te gebruiken bij grote wegwerkzaamheden.
  - dagelijkse reizigers route-informatie geven via grafische borden.
- Ongewenst gedrag of ongewenste reacties te voorkomen. Denk aan:
  - aanpassing van de boodschap om bepaalde groepen die extra aandacht vragen te sturen en te geleiden. Bijvoorbeeld oudere verkeersdeelnemers of vrachtwagenchauffeurs die hoog in de cabine zitten. Ga ervan uit dat alle weggebruikers de maatregel moeten waarnemen, begrijpen, kunnen en willen uitvoeren. Vaak geldt het principe dat wat voor de meest kwetsbare of minst capabele doelgroep goed is, goed is voor iedereen.
  - aandacht voor niet-frequente weggebruikers die soms andere informatie nodig hebben.

Hoe ga ik met de doelgroepen aan de slag?

Weggebruikers indelen in doelgroepen is geen doel op zich. Bij elke maatregel moet je bekijken of het indelen in of het aanspreken van specifieke doelgroepen nuttig dan wel nodig is. Hanteer bij voorkeur de volgende vijf stappen:

Stap 1. Ga na of het onderscheiden van doelgroepen zinvol is. Een doelgroep kan van belang zijn als:
- sommige weggebruikers op een andere manier aangesproken moeten worden.
- verwacht wordt dat sommige weggebruikers op een andere manier reageren.
- de maatregel slechts voor een deel van de weggebruikers belangrijk is.
- verwacht wordt dat niet alle weggebruikers de maatregel even makkelijk begrijpen; Als de maatregel voor alle weggebruikers is, dan moet deze ook voor alle weggebruikers zijn ontworpen. Als die slechts voor sommige weggebruikers is bedoeld, dan moet de maatregel er niet uit zien als belangrijk voor iedereen.
- weggebruikers de situatie verschillend waarnemen (hoogte, locatie, et cetera).

Stap 2. Verzamel informatie over de kenmerken van de doelgroep(en) door middel van vragenlijsten, focusgroepen, quick scans, enzovoort.

Stap 3. Kijk in hoeverre de maatregel aansluit bij de kenmerken van de gekozen doelgroep en of je jouw maatregel kan aanscherpen om die beter te laten aansluiten.

Stap 4. Bepaal op basis van stap 2 hoe je de doelgroep het beste kunt aanspreken en benaderen. Dit kan de specifieke toon en inhoud van de boodschap beïnvloeden, maar ook de plaats van de borden of verkeersmanagementsystemen. Denk bijvoorbeeld aan de hoogte van informatieverstrekking aan vrachtwagenchauffeurs. Bij massamediale campagnes kan dit ook de keuze van de media beïnvloeden (landelijk of regionaal; radio, tv of tijdschriften/kranten, et cetera).

Stap 5. Als je maatregel slechts voor een specifieke doelgroep bedoeld is, ga dan na of andere weggebruikers hinder ondervinden van de maatregel of dat deze bij hen tot verwarring of irritatie kan leiden. Als dit zo is, overweeg dan één of meer van de volgende mogelijkheden:

- pas je maatregel aan zodat deze hinder wordt weggenomen.
- communiceer duidelijk dat de maatregel (slechts) voor een bepaalde doelgroep is bedoeld en voor anderen niet.
- accepteer dat de maatregel bij weggebruikers die niet tot de doelgroep behoren, (lichte) weerstand zal oproepen. Dit is dan een bewuste afweging.

Welke aandachtspunten zijn er?

- De doelgroep moet groot genoeg zijn om bij te dragen aan de doelstelling. Namelijk het bevorderen van het gewenste gedrag of het voorkomen van afbreukrisico's.
- De samenstelling van de doelgroep moet (ongeveer) gelijk blijven zolang de maatregel duurt. Als dit niet zo is, houd dan rekening met een vermindering van de effectiviteit.
- Onderscheid in doelgroepen is alleen zinvol als er mogelijkheden zijn om de doelgroepen verschillend te benaderen. Of om kennis te verzamelen over bepaalde groepen met wie je extra rekening moet houden.
- Er is niet één doelgroepindeling. Loop de diverse indelingen langs en kijk welke indeling het beste aansluit bij jouw doelstellingen.
- Naast functionele doelgroepen zijn er ook indelingen van weggebruikers die gericht zijn op psychologische of leefstijlgeoriënteerde kenmerken. In de praktijk van Rijkswaterstaat zijn deze indelingen vaak lastig te gebruiken.

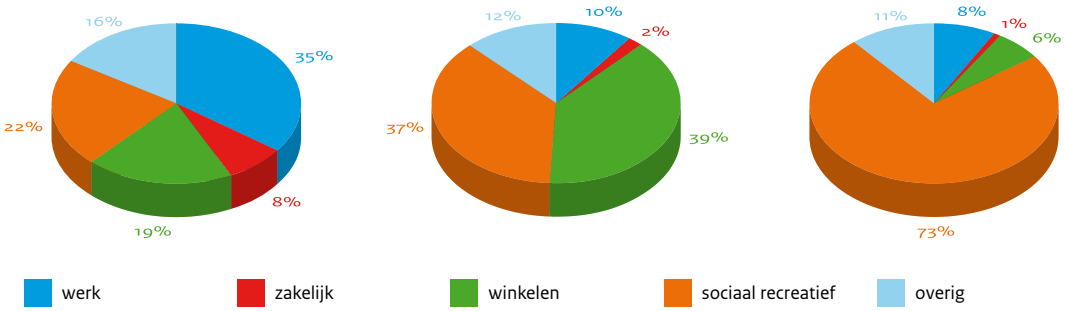
Waar vind ik achtergrondinformatie?

- Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (2011). Hoofdstuk 4. *In Gedrag in beleid, Met psychologie en gedragseconomie het mobiliteitsbeleid versterken.*
- KpVV weblog reisgedrag (24 augustus 2011). *Wie is de doelgroep.* http://kpvv-reisgedrag.blogspot.com/2011/08/wie-is-de-doelgroep.html
- Rijkswaterstaat (2005). *Handboek Segmentatie.*
- Rijkswaterstaat (2003). *Mobiliteitsbelevingen nader toegelicht.*
- Raad voor Verkeer en Waterstaat (2010). *Wie ik ben en waar ik ga, Advies over de effecten van veranderingen in demografie en leefstijlen op mobiliteit.*

Voorbeelden van het werken met doelgroepen

- In deze figuur zie je welke motiefverdeling mensen hebben om met de auto te reizen, ingedeeld naar de dag van de week. Daaruit blijkt onder meer dat de motiefverdeling op zaterdag erg verschilt van zondag. Bij de communicatie en bebording bij wegwerkzaamheden kun je daarmee rekening houden. Voor het winkelend publiek op zaterdag kun je bijvoorbeeld tekstwagens inzetten om de weggebruikers te wijzen op P+R-terreinen.

Figuur 2.9
Motiefverdeling autoverplaatsingen naar dag van de week
Bron: OVG/Mon, bewerking KiM



- Sinds 14 december 2001 kent Nederland Bob. De Bob-campagne is een gezamenlijk initiatief van Veilig Verkeer Nederland (VVN), het ministerie van Infrastructuur en Milieu (IenM) en importeurs en producenten van bier, wijn en gedistilleerde dranken. De Bob-campagne dankt het succes aan de simpele en positieve boodschap: alcohol mag best (met mate!), maar niet in het verkeer. Het succes van Bob is ook te danken aan de doelgroepgerichte aanpak. Denk aan sporters die in de kantine een drankje drinken.

- Doelgroepen komen terug in de infrastructuur: denk aan rijstroken voor vrachtwagens of bussen.

Onderwerp 2

Doorbreken gewoontegedrag

- Weet je al wat gewoontegedrag is? Bepaal dan met de checklist of het onderwerp voor jouw maatregel relevant is.
- Wil je eerst meer weten over gewoontegedrag bij weggebruikers en hoe je hiermee kan omgaan? Lees dan de module.

Checklist Doorbreken gewoontegedrag

Met deze checklist bepaal je in hoeverre het onderwerp *Doorbreken gewoontegedrag* relevant is voor jouw maatregel. Twijfel je over een antwoord, volg dan het spoor waarmee je bij de volgende vraag in de checklist komt. Of neem de module door.

Module Doorbreken gewoontegedrag

In deze module krijg je antwoord op de volgende vragen:
- Wat is gewoontegedrag?
- Wat typeert gewoontegedrag?
- Hoe zie ik gewoontegedrag terug?
- Welke stappen onderneem ik bij het doorbreken van gewoontegedrag?
- Hoe ga ik om met gewoontegedrag bij mijn maatregelen?
- Waar vind ik achtergrondinformatie?

Ook lees je enkele voorbeelden.

Wat is gewoontegedrag?

Er is verschil tussen gepland gedrag en gewoontegedrag. Bij gepland gedrag maken we een bewuste afweging tussen mogelijkheden. Bij gewoontegedrag vindt het gedrag als het ware automatisch plaats. Gewoontegedrag slaat het bewust handelen over: het is een onmiddellijke reactie op prikkels of het gebeurt vanuit bestaande voorkeuren. Ooit is er een bewuste keuze gemaakt. Die wordt herhaald als het goed bevalt. Als iemand een handeling of gedragspatroon vaak herhaalt, doet hij op den duur de handeling zonder nadenken op dezelfde manier. Op deze manier ontwikkelen zich ook voorkeurspatronen. Bijvoorbeeld: 'Ik neem altijd de auto naar mijn werk. Dan neem ik bij voorkeur ook de auto voor andere reisdoelen.'

Een andere vorm van automatisch gedrag is reflexmatig gedrag. Mensen reageren instinctief op impulsen en prikkels: rood betekent gevaar. Daarnaast hebben mensen langzamerhand vanzelfsprekendheden aangeleerd: langzamere voertuigen rijden rechts en niet links.

Wat typeert gewoontegedrag?

- Ongeveer 45 procent van al onze handelingen is gewoontegedrag. In het verkeer is dit zelfs zo'n 80 procent.
- Gewoontes ontlasten ons. Dat betekent dat we minder hoeven na te denken en dus meer ruimte/tijd hebben voor andere activiteiten. Het is een positief verschijnsel, het is niet fout.
- Een gewoonte wordt makkelijk toegepast in een gestandaardiseerde situatie. Dat is een situatie die vaak op dezelfde manier plaatsvindt. Denk aan een ochtendritueel of het koken van een bekend recept. Omdat de situatie standaard is, kan het relatief snel plaatsvinden.
- Gewoontes zorgen ervoor dat gedrag niet meer wordt geëvalueerd. Mensen vragen zich dus niet meer af of het gedrag wel adequaat, verstandig of functioneel is. Gewoontegedrag kan daardoor inefficiënt worden als de omgevingsfactoren wijzigen. Zo kan een keuze voor de auto enkele jaren geleden individuele voordelen hebben opgeleverd, terwijl die nu nadelen oplevert door bijvoorbeeld filevorming op het traject.
- Omdat niet meer wordt nagedacht over oorzaken en gevolgen, is het gewoontegedrag moeilijker te beïnvloeden dan gepland gedrag.
- Er kunnen gevaarlijke situaties ontstaan als ongewenste reflexen worden opgeroepen. Denk aan het pas laat vermelden van een gewijzigde situatie. Dan trappen mensen op het laatste moment op de rem.

Hoe zie ik gewoontegedrag terug?

Enkele voorbeelden van gewoontegedrag:
- Als het wegbeeld niet verandert maar alleen de snelheid omlaag gaat, houden weggebruikers vaak de oude snelheid aan.
- Weggebruikers kiezen niet meer bewust voor een vervoermiddel, maar ze stappen bij een routinesituatie uit gewoonte in de auto. Ook bij veranderde of nieuwe situaties kunnen weggebruikers vasthouden aan de auto, hoewel het gebruik van de auto niet meer efficiënt is. Zo kan een weggebruiker een aantal jaren geleden gekozen hebben om met de auto naar zijn werk te gaan, omdat hij dit traject zonder file kon rijden. Het is echter drukker geworden, waardoor deze weggebruiker nu op dinsdag en donderdag in de file staat. De situatie is langzamerhand veranderd. De weggebruiker zal zijn routine hierdoor niet veranderen, al heeft hij nu een langere reistijd.
- Weggebruikers nemen adviezen over een alternatieve route (liever) niet over en rijden hun vaste route. Detail: weggebruikers nemen de adviezen vaak niet eens waar vanwege hun gewoontegedrag.
- Weggebruikers raken in verwarring als bijvoorbeeld op knooppunten een vrachtwagenstrook tijdelijk (ogenschijnlijk) links komt te liggen of als kleuren onlogisch worden gebruikt. Deze verwarring werkt 'ongewenst' gedrag in de hand.

Welke stappen onderneem ik bij het doorbreken van gewoontegedrag?

Mensen staan open voor een hernieuwde afweging als je het onbewuste automatische gedrag verandert in bewust gedrag. Dat kan door een plotselinge, duidelijke, directe, merkbare verandering. De gewoonte moet je als het ware doorbreken voordat mensen vatbaar zijn voor argumenten. Maatregelen om gewoontegedrag te doorbreken gaat met behulp van deze drie stappen:
- Sluit waar mogelijk aan bij situaties waarin bestaande patronen sowieso worden doorbroken (verhuizing, afsluiting van wegen, grootschalige werkzaamheden, et cetera).
- Zorg voor verhoogde aandacht. Dit is de basis voor een nieuwe afweging en hernieuwd gedrag. Steek dus veel energie in het krijgen van aandacht voordat je met een (inhoudelijke) boodschap komt.

Als mensen eenmaal volop aandacht geven aan een nieuwe situatie, kunnen ze ook openstaan voor een nieuwe afweging. Dan kun je met voorlichting, educatie en dialoog de verandering inzetten en stimuleren. Zie ook de module *Communiceren*.

- Stimuleer commitment (= betrokkenheid). Mensen die afspraken maken met zichzelf en anderen, volharden eerder in nieuw gedrag. Bijvoorbeeld een belofte aan collega's om twee keer in de week naar het werk te fietsen. Het terugkoppelen/bespreken van het reisgedrag en het uitspreken van de waardering met en door anderen (bijvoorbeeld in een overleg) versterkt de motivatie om het vol te houden.

Hoe ga ik om met gewoontegedrag bij mijn maatregelen?

Een kant-en-klaar recept voor het doorbreken van gewoontegedrag bestaat niet. Deze paragraaf biedt handvatten om om te gaan met gewoontegedrag in drie verschillende situaties.

1. Tijdelijke situaties

Als een wegsituatie tijdelijk verandert, moet het gewoontegedrag tijdelijk worden doorbroken. Ook mag er géén nieuw gewoontegedrag ontstaan. De oude wegsituatie zal immers terugkeren. Voorbeelden van tijdelijke situaties zijn incidenten, evenementen of (acute) wegwerkzaamheden. In deze situaties is aandacht het belangrijkste aspect. Voor de weggebruiker moet het helder zijn dat het gaat om een tijdelijke andere situatie. Denk aan alternerende lichten op tekstkarren en matrixborden, gele verkeersborden bij tijdelijke omleidingen en gele markering bij tijdelijke veranderingen. Let erop dat deze tijdelijke maatregelen niet onnodig lang blijven staan. Daarnaast is ook hier uniformiteit in tekens en signalen van belang. Zo ontstaat er een vorm van gewoontegedrag bij wegwerkzaamheden.

2. Permanente veranderingen

Een wegsituatie verandert permanent of je lanceert een maatregel die permanente verandering nastreeft. Dan moet je het gewoontegedrag doorbreken en nieuw gewoontegedrag aanleren. De oude situatie keert namelijk niet meer terug. Voorbeelden zijn (her)ontwerpen van snelwegen en duurzame of innovatieve veranderingen.

De voorwaarden voor het doorbreken van gewoontegedrag bij permanente veranderingen zijn:

- goed en helder communiceren over wat er gaat veranderen en waarom.
- feedback geven over de gang van zaken/resultaten.
- peilen hoe de weggebruiker de verandering ervaart.
- uitspreken van waardering en dank.
- waar mogelijk kleine aanpassingen in de richting van wensen van de weggebruikers (op basis van de input van de weggebruiker of van waarnemingen van zijn gedrag).
- creëren van langdurige aandacht met diverse communicatiemiddelen, die om de beurt worden ingezet.

3. Reflexmatig gedrag

Reflexmatig gedrag is vrijwel niet te veranderen. Als reflexmatig gedrag tot problemen leidt, kunnen het beste de negatieve consequenties worden beperkt. Bestaat het risico dat de maatregel ongewenste reflexen kan oproepen (bijvoorbeeld het ineens krachtig remmen)? Kijk dan of je jouw maatregel kunt wijzigen en/of hoe je de weggebruiker extra kunt wijzen op de 'vreemde' situatie. Sluit aan bij logische associaties. Als je iets wilt benadrukken dat niet mag of als er gevaar dreigt, doe dit dan in het rood!

Waar vind ik achtergrondinformatie?

- *Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (2011). Gedrag in beleid, met psychologie en gedragseconomie het mobiliteitsbeleid versterken.*
- CROW (2011). Publicatie 310 *Effectief terugdringen korte ritten*.
- Rijkswaterstaat (1998). *Gedrag op Maat*.
- Rijkswaterstaat (1996). *Autogebruik te sturen?*
- Tabula Rasa (2004). *Positieve wegen tot gedragsverandering: motieven en interventies voor veilig verkeersgedrag.*

Voorbeelden van het doorbreken van gewoontegedrag

- Bij wegwerkzaamheden is de navigatie soms tijdelijk niet betrouwbaar, omdat de situatie op de weg te vaak verandert. Weggebruikers zijn echter wel gewend de navigatie te volgen. Een eerste stap om hier de gewoonte te doorbreken is aandacht geven met bebording als 'Navigatie uit' of beter nog: 'Navigatie mogelijk onbetrouwbaar'. Daarna kun je feedback geven of vragen, en jouw waardering uitspreken dat de weggebruiker niet heeft 'geluisterd' naar zijn navigatie.

- Tijdens het schrijven van deze handreiking loopt er een proef op de A10. Bij de rijstrookwijzigingen werken we zoveel mogelijk met witte belijning tijdens werkzaamheden. Het doel is om de situatie zo normaal mogelijk te houden. Gele belijning zetten we alleen in als er bij een wijziging op een weggedeelte extra aandacht nodig is. Het is nog onduidelijk wat het effect is van het gebruik van de witte belijning.

- Voor het herontwerp van de A2 moesten weggebruikers rechts voorsorteren om de weg te vervolgen richting Maastricht. In de nieuwe situatie moeten zij links voorsorteren. Dit druist in tegen de gewoonte, maar ook tegen het richtingsgevoel. Veel keerbewegingen bij de eerstvolgende afslag waren het gevolg. Het is belangrijk om aan een dergelijke veranderde situatie veel aandacht te schenken, op zowel de weg als in de diverse media. Ook is het van belang feedback te geven over de juist gekozen route en waardering uit te spreken.

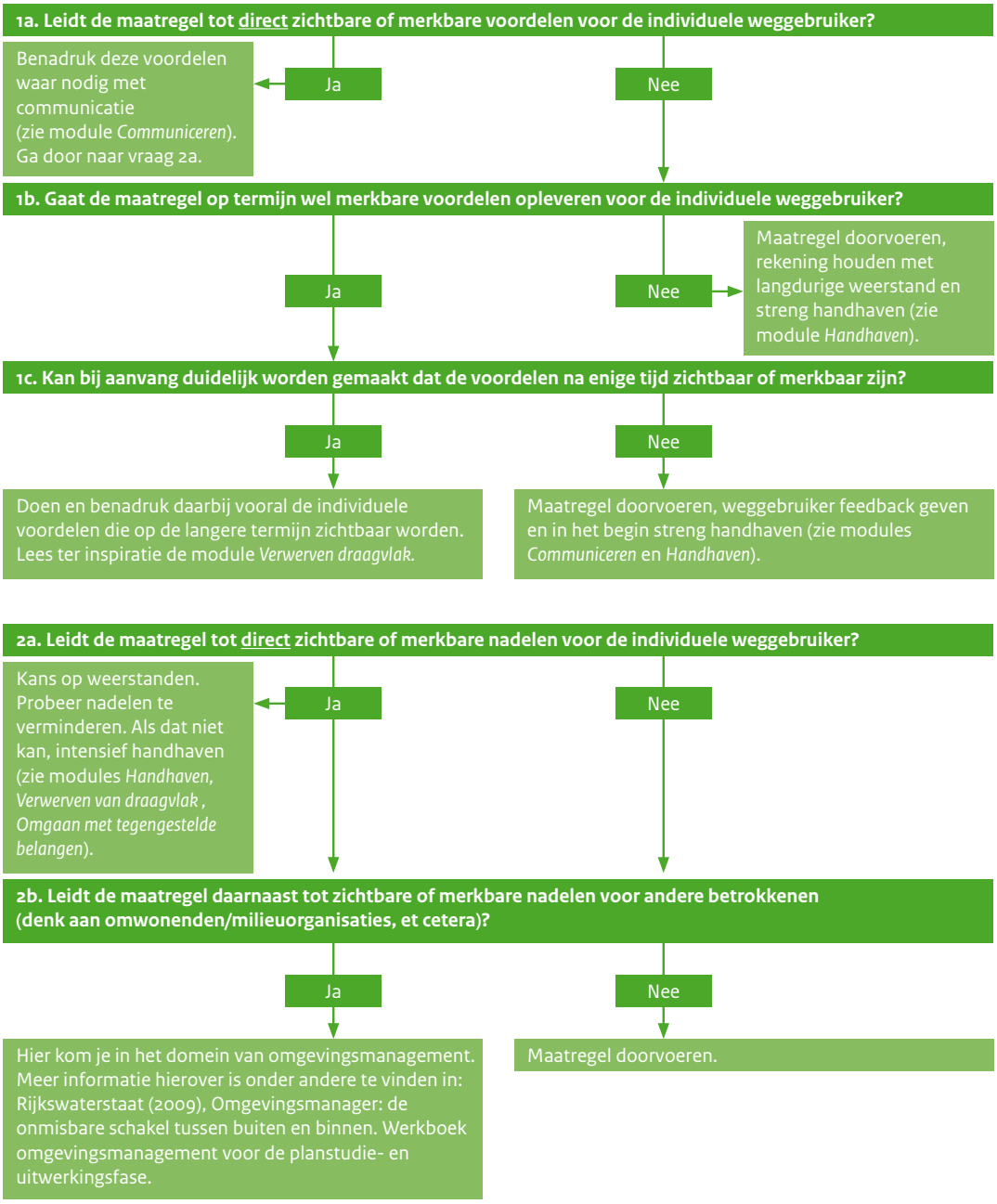
Onderwerp 3

Verwerven van draagvlak

- Weet jij al wat het draagvlak is bij weggebruikers? Bepaal dan met de checklist of het onderwerp voor jouw maatregel relevant is.
- Wil je eerst meer weten over draagvlak en het verwerven ervan bij weggebruikers? Lees dan de module.

Checklist Verwerven draagvlak

Met deze twee checklists bepaal je in hoeverre het onderwerp *Verwerven van draagvlak* bij weggebruikers relevant is voor jouw maatregel. Doorloop beide checklists. Twijfel je over een antwoord, volg dan het spoor waarmee je bij de volgende vraag in de checklist komt. Of neem de module door.



Module Verwerven draagvlak

In deze module krijg je antwoord op de volgende vragen:
- Wat is draagvlak?
- Wat levert het op?
- Hoe ontstaat het?
- Hoe meet ik het?
- Hoe verwerf ik het?
- Wanneer is het verwerven van draagvlak nodig?
- Welke aandachtspunten zijn er?
- Waar vind ik achtergrondinformatie?

Ook lees je enkele voorbeelden.

Wat is draagvlak?

In de praktijk is draagvlak 'de mate waarin een (voorgenomen) maatregel wordt geaccepteerd'. Acceptatie is echter een minimale vorm van draagvlak. Draagvlak neemt toe als de maatregel niet alleen wordt geaccepteerd of gedoogd, maar als weggebruikers ook positief over de maatregel denken. Als ze er tevreden over zijn en zich er zelfs hard voor willen maken. Het verkrijgen en onderhouden van draagvlak vraagt continu aandacht voor en inzicht in wat onder weggebruikers leeft.

Deze module gaat alleen in op het draagvlak bij weggebruikers. Niet op het draagvlak bij collega´s, politiek of maatschappelijke organisaties.

Wat levert het op?

Draagvlak zorgt voor:
- naleving van beleid en regels. Weggebruikers denken en handelen conform beleidsdoelen en regelgeving.
- het voorkomen van halsstarrigheid, weerstanden of zelfs verzet tegen de maatregel.
- neuzen dezelfde kant op: weggebruikers willen hetzelfde als Rijkswaterstaat.
- meer acceptatie als weggebruikers het gevoel hebben gehoord te worden.
- enthousiasme en positieve emoties. (Zie de module *De weggebruiker motiveren*.)

Hoe ontstaat het?

Draagvlak bij weggebruikers ontstaat als gevolg van diverse factoren:
- De weggebruiker ervaart onmiddellijk persoonlijk voordeel van de maatregel en ziet weinig nadelen.
- Een positieve publieke opinie. Groepsleiders of opinieleiders die de maatregel onderschrijven. Een voorbeeld is de opening van een nieuwe spitsstrook waarover de ANWB zich positief uitlaat.
- 'The buzz': onderlinge uitwisseling van gelijkgestemden en belangenorganisaties. Voorbeelden zijn weggebruikers die elkaar waarschuwen bij aankomende grootschalige werkzaamheden (A10) en de weeralarmen van de ANWB ('Reken op lange files, ga niet van huis als het niet hoeft, probeer een alternatief').
- Kennis over nut en noodzaak van de maatregelen. Dit werkt alleen in combinatie met één of meer van bovengenoemde factoren.

Welke factoren doorslaggevend zijn bij het ontstaan van draagvlak, hangt af van de maatregel en van de maatschappelijke situatie. Een voorbeeld van een maatregel waarbij vaak een positieve situatie ontstaat, is het aanleggen van spitsstroken. Weggebruikers ervaren immers direct persoonlijk voordeel. Een situatie waarin de maatregel onvoldoende draagvlak had, was bijvoorbeeld de kilometerheffing. Hier speelde met name de sterk negatieve publieke opinie een rol.

Hoe meet ik het?

Bij het meten van draagvlak kijk je naar de acceptatie, houding, tevredenheid en het daadwerkelijk gedrag van de weggebruikers. Draagvlak meten kun je onder andere met vragenlijsten, focusgroepen, digitale klantenpanels en observaties. Je kiest de methode afhankelijk van de fase van het project, de mate van het kunnen doorvragen en ervaring met het type maatregel. Meer informatie over mogelijke onderzoeksvormen vind je in de paragraaf 'Achtergrondinformatie' in deze module. Ook kun je contact opnemen met DVS. Deze dienst kan je hierbij adviseren en gebruikerstevredenheidsonderzoeken houden.

Hoe verwerf ik het?

Mogelijkheden voor het verwerven van draagvlak zijn:
- Deel positieve ervaringen en effecten van de maatregel met weggebruikers. (Zie de module *Communiceren*.)
- Betrek weggebruikers bij de plannen en peil hoe maatregelen maatschappelijk liggen. Bijvoorbeeld:

- weggebruikers interviewen en aftasten hoe ze tegen een situatie aankijken.
- weggebruikers vragen mee te denken bij het bedenken van maatregelen.
- weggebruikers laten deelnemen aan een project. Zie hiervoor onder andere Handreiking digitaal klantenpanel.

- Zet plannen in een vroeg stadium op de publieke agenda. Bied ook gelegenheid tot inspraak. Doe dit weloverwogen: niet iedere maatregel is hiervoor geschikt.
- Voer gefaseerd in met go/no go's of experimenteer met maatregelen. Houd daarbij expliciet rekening met de mening van de weggebruiker. Bijstelling van de maatregel moet mogelijk zijn.
- Creëer een goede omgang met en overtuig andere partijen en pers, zodat zij zullen meewerken en idealiter medestander van de maatregel worden.
- Zet groepsleiders of opinieleiders in. Belangrijk is dat zij authentiek overkomen.
- Verwerf eerst draagvlak voor een positief aspect van de maatregel dat makkelijk te realiseren is, daarna voor meer aspecten van de maatregel.

Wanneer is het verwerven van draagvlak nodig?

Draagvlak is een voorwaarde voor gedragsbeïnvloeding. Als er geen draagvlak is, zal een maatregel zelden het gewenste effect hebben. Dan is strenge handhaving vermoedelijk een voorwaarde voor succes (zie de module *Handhaven*). Draagvlak is echter geen garantie voor gedragsbeïnvloeding. Weggebruikers kunnen maatregelen immers accepteren zonder ernaar te handelen. Denk hierbij aan een snelheidsverlaging bij zichtbare wegwerkzaamheden: de weggebruiker accepteert een lagere snelheid als mensen langs de weg aan het werk zijn. Maar dat betekent niet per definitie dat zij ook de lagere snelheid aanhouden.

Draagvlak verwerven is niet nodig als:

- draagvlak al bestaat. De meeste weggebruikers reageren al positief op de maatregel.
- er niet aan een maatregel te ontkomen valt, bijvoorbeeld bij het alcoholslot. Dit kan niet ongemerkt en ongestraft gesaboteerd worden.
- een maatregel nauwelijks door het publiek wordt opgemerkt, terwijl het toch effecten heeft. Denk aan een iets langere tijd 'geel' van sommige verkeerslichten om het aantal kop-staart ongevallen te verminderen.

Welke aandachtspunten zijn er?

- Oprechtheid, eensgezindheid, consistentie in beleid zijn absolute voorwaarden voor het creëren van maatschappelijk draagvlak. Maatregelen die weggebruikers zien als 'autootje pesten', kunnen per definitie niet rekenen op draagvlak onder deze groep.
- De weggebruiker accepteert alleen maatregelen, die hij zinvol vindt. Als een weggebruiker het nut er niet van inziet, is de kans groot dat hij zich niet gedraagt zoals de bedoeling is. Daarnaast kunnen ongeloofwaardige maatregelen er zelfs toe leiden dat weggebruikers op een andere locatie ook niet meer geloven in de oprechtheid of kundigheid van Rijkswaterstaat. (Zie ook de *10 gouden regels om rekening te houden met de weggebruiker.*)
- De weggebruiker is egoïstisch. Hij heeft liever individueel voordeel op de korte termijn dan collectief voordeel op de langere termijn. Leg dus als het kan de nadruk op individuele voordelen. (Zie de module *Omgaan met tegengestelde belangen* of de *10 gouden regels om rekening te houden met de weggebruiker*).
- Als maatregelen (het gevoel van) vrijheid van de weggebruiker aantasten, is de kans op verzet en dus op het ontbreken van draagvlak groter.
- Het is niet altijd mogelijk om optimaal draagvlak te verwerven voordat de maatregel is ingevoerd. Meestal neemt het draagvlak toe nadat maatregelen genomen zijn en de voordelen ervan ervaren zijn. Zijn er geen voordelen, dan is handhaving een voorwaarde om gewenst gedrag 'af te dwingen'. (Zie de module *Handhaven*.)

Waar vind ik achtergrondinformatie?

- Rijkswaterstaat (2011). *Werkwijzer Minder Hinder 2.0*.
- Rijkswaterstaat (2010). *10 gouden regels om rekening te houden met de weggebruiker.*
- Rijkswaterstaat (2010). *Handreiking stakeholderanalyse.*
- Rijkswaterstaat (2010). *Handreiking digitaal klantenpanel.*
- Tertoolen, G., Moret, M. (2008). *Hoe rechtvaardig is Anders betalen voor mobiliteit?* Paper gepresenteerd op CVS congres Vroeger was de toekomst beter, Santpoort, 21 november 2008.
- SWOV (2002). *Publiek draagvlak voor verkeersveiligheid en veiligheidsmaatregelen.*
- Rijkswaterstaat (2002). *Draagvlakmeten is heel gewoon, overzicht van methoden voor draagvlakonderzoek.*
- Rijkswaterstaat (2002). *Burgerbetrokkenheid bij beleid.*
- Rijkswaterstaat (2009). *Omgevingsmanager: de onmisbare schakel tussen buiten en binnen. Werkboek omgevingsmanagement voor de planstudie- en uitwerkingsfase.*

Voorbeelden bij het verwerven van draagvlak

- Meestal is de geloofwaardigheid van snelheidsverlagingen en flexibele maximumsnelheden voor een betere doorstroming of milieudoelen laag.
  Het individuele voordeel op de korte termijn van de weggebruiker strookt niet met het collectieve belang (op de langere termijn). Of het strookt niet met eigen overtuigingen.

Snelheidsverlagingen kunnen eigenlijk alleen op draagvlak rekenen als er zichtbare feedback op de noodzaak tot ingrijpen is. Probeer deze feedback daarom altijd in te bouwen.

- Een concreet voorbeeld waarbij de weggebruiker het niet nodig vond zich te houden aan de snelheid, was de snelheidsdeken bij glad wegdek in 2010. De weggebruiker geloofde niet dat het glad was, zag geen problemen en hield zich niet aan een verlaagde snelheid. Ook al bracht hij zichzelf en anderen hiermee in gevaar. Onervarenheid met de maatregel, geen zicht op dreigend gevaar en de publieke opinie waren bij de snelheidsdeken erg belangrijk. Mogelijk zou er meer draagvlak zijn geweest, als in de media meer mensen lieten horen dat ze verrast waren door de gladheid. Nu overheerste de 'onzin' van de maatregel en was er geen tegengeluid te horen.

- Pas als er daadwerkelijk werk aan de weg te zien is, is er draagvlak voor langzamer rijden bij de aankondiging van wegwerkzaamheden.

Daarom is het belangrijk dat als er geen werkers bezig zijn, de weggebruiker wel het gevoel heeft dat er gewerkt wordt of dat er ieder moment iemand aan de slag kan gaan.

- AMBER Alert is een landelijke waarschuwing die de politie uitstuurt bij urgent geachte kindervermissingen en – ontvoeringen. Met het AMBER Alert-systeem kan de politie bij de ontvoering of vermissing van een kind een grote groep mensen informeren. Onder meer via de radio, televisie, het internet, sms, maar ook via DRIPs. In december 2011 heeft Rijkswaterstaat de AMBER Alert via DRIPs laten zien om te helpen bij het terugvinden van een vermist meisje. Tenzij de verkeersveiligheid niet in gevaar komt, is deze toepassing een mooi voorbeeld van hoe Rijkswaterstaat waardering en draagvlak kan verwerven voor zijn activiteiten. Voorwaarde is dat het gebruik van zulke toepassingen beperkt blijft. Anders leidt dit tot inflatie van secundaire toepassingen van DRIPs. Dit kan voor onnodige afleiding van de rijtaak zorgen.

Onderwerp 4

Omgaan met tegen-gestelde belangen

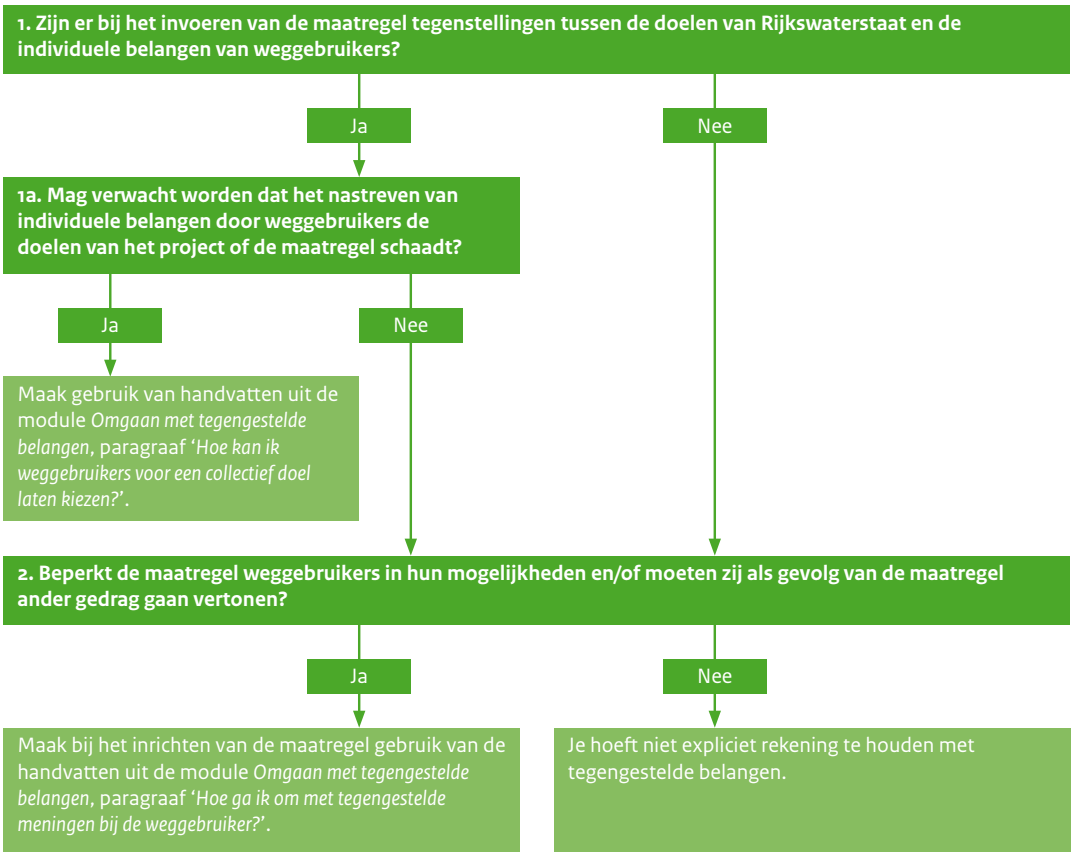
- Weet je al hoe tegengestelde belangen van weggebruikers het gedrag beïnvloeden? Bepaal dan met de checklist of het onderwerp voor jouw maatregel relevant is.
- Wil je eerst meer weten over het omgaan met tegengestelde belangen? Lees dan de module.

Checklist Omgaan met tegengestelde belangen

Met deze checklist bepaal je in hoeverre het onderwerp *Omgaan met tegengestelde belangen* belangrijk is voor jouw maatregel. Twijfel je over een antwoord, volg dan het spoor waarmee je bij de volgende vraag in de checklist komt. Of neem de module door.

Veel voorkomende individuele belangen:
Snel rijden, kortste weg nemen, gemak, geen obstakels tegenkomen.

Veel voorkomende collectieve belangen:
Doorstroming verbeteren, milieubelasting verminderen, algemene verkeersveiligheid waarborgen, bereikbaarheid verbeteren, geluidsoverlast verminderen.



Module Omgaan met tegengestelde belangen

In deze module krijg je antwoord op de volgende vragen:
- Met welke tegengestelde belangen heb ik te maken?
- Waarom kiezen weggebruikers vaak voor individueel voordeel?
- Hoe kan ik weggebruikers voor een collectief doel laten kiezen?
- Hoe ga ik om met tegenstrijdige meningen bij de weggebruiker?
- Waar vind ik achtergrondinformatie?

Ook lees je enkele voorbeelden.

Met welke tegengestelde belangen heb ik te maken?

Maatregelen van Rijkswaterstaat dienen het collectieve belang. Dit collectieve belang komt niet altijd overeen met het individuele belang van de weggebruiker. Soms moet de weggebruiker een afweging maken tussen zijn eigen belang en de belangen van anderen of van de maatschappij. De weggebruiker kiest vaak voor zijn eigen belang. Daardoor sorteren maatregelen niet het gewenste effect. (Zie ook regel 1 van de *10 gouden regels:* de weggebruiker is nogal egoïstisch.)

Maar de weggebruiker heeft zelf ook verschillende belangen. Hij heeft soms meningen die tegenstrijdig kunnen zijn. Zo houden veel weggebruikers van stevig doorrijden, maar vinden zij veiligheid ook belangrijk. Ze zoeken continu naar een aanvaardbaar evenwicht: lekker doorrijden en tegelijk veilig rijgedrag vertonen. Helaas is niet iedereen in staat deze afweging op een verantwoorde manier te maken.

Waarom kiezen weggebruikers vaak voor individueel voordeel?

- Mensen zijn van nature geneigd om op korte termijn te denken. 'Wat later komt, zien we dan wel weer.' Het persoonlijke voordeel is meestal direct merkbaar, terwijl het collectieve voordeel pas over een tijd zichtbaar wordt (denk aan milieu en veiligheid).
- Weggebruikers hebben het gevoel dat hun persoonlijke bijdrage aan een collectief doel een druppel op een gloeiende plaat is. Bijvoorbeeld het aandeel van de uitstoot van hun auto aan de mondiale milieuproblematiek.
- Lusten zijn individueel, lasten vaak collectief. Dit zorgt ervoor dat de keuze vaker valt op het individuele voordeel. Hard rijden is leuk en lijkt te zorgen voor een snelle reistijd, maar brengt anderen in gevaar of veroorzaakt file.
- Weggebruikers die kiezen voor het algemeen belang, worden vaak gezien als 'sukkels'. Het najagen van individueel voordeel werkt daarom aanstekelijk.
- Weggebruikers vertrouwen er niet op dat als zij offers brengen voor het collectieve belang, anderen dat ook en in dezelfde mate doen. Uit onderzoek blijkt dat communicatie over het collectieve belang juist ervoor zorgt dat het wantrouwen over de bijdrage van anderen toeneemt.
- Mensen beschikken over voldoende excuses waarmee zij, als zij er op aangesproken worden, voor zichzelf en anderen hun egoïstische gedrag kunnen goedpraten. Bijvoorbeeld: 'Ik had haast, belangrijke afspraak' of 'Het ligt niet aan mij, maar juist aan die langzame weggebruikers.'

Hoe kan ik weggebruikers voor een collectief doel laten kiezen?

Eenvoudig is dat niet, maar de volgende aanknopingspunten kunnen helpen:
- Probeer de schaal van de problematiek te verkleinen. Voor enorme collectieve problemen ('Het oplossen van de files' of 'Het verminderen van de milieuproblemen') lopen maar weinig weggebruikers warm. Breng waar mogelijk de problematiek terug naar meer overzichtelijke proporties. Speel bijvoorbeeld in op wat lokaal of regionaal leeft. Dan wordt het nut van een eigen bijdrage beter inzichtelijk en tastbaar. Spreek dus liever over het verminderen van files waar de weggebruiker regelmatig in terecht komt.
- Koppel individueel voordeel aan het collectieve belang. En/of zorg dat de keuze voor individueel gewin slecht uitpakt. Denk aan een extra heffing op drukke tijden en een beloning bij het mijden van de spits. Een nadeel van deze strategie is dat het ertoe kan leiden dat mensen een 'afkoopsom' gaan betalen en zo hun gedrag legitimeren.
- Geef feedback over het collectieve effect van het gedrag van de individuele weggebruikers. Positieve feedback is een sterke stimulans om gedrag te veranderen. Bijvoorbeeld het nieuwe rijden: de toerenteller geeft direct feedback op de rijstijl.
- Maak zichtbaar - mits feitelijk correct - dat het merendeel van de groep gedrag vertoont dat in lijn is met de collectieve doelen. Daardoor zal een deel van de mensen die dat niet doet, geneigd zijn de meerderheid te volgen.
- Handhaaf consequent. Dit leidt niet tot begrip of vrijwillig coöperatief gedrag, maar is soms gewoon nodig om collectieve belangen af te dwingen. (Zie de module Handhaven.) Probeer mensen uit te leggen dat hun keuze voor individueel gewin nadelige gevolgen heeft voor de groep (of voor de maatschappij). Er zijn mensen die hier gevoelig voor zijn. Maar gelet op de eerder genoemde punten in deze paragraaf mag hiervan niet te veel worden verwacht.

Hoe ga ik om met tegenstrijdige meningen bij de weggebruiker?

Dat weggebruikers verschillende opvattingen hebben die tegenstrijdig kunnen zijn, is een gegeven. Daar kun je als Rijkswaterstater niets aan veranderen. Wel kun je gebruik maken van een paar handvatten om negatieve effecten zoveel mogelijk te beperken:

- Wijs weggebruikers niet te sterk op de nadelen van gedrag dat zij eigenlijk het liefst vertonen. Dit vergroot namelijk hun neiging om eigen gedrag goed te praten.
- Laat mensen nieuw gedrag uitproberen. Als dit gedrag bevalt, zullen zij mogelijk ook hun mening bijstellen. Benut bijvoorbeeld de kansen die wegwerkzaamheden bieden: mensen staan open voor alternatieven. Laat hen op dat moment alternatieve vervoerswijzen uitproberen, zonder dat zij zich meteen aan een hele nieuwe manier van reizen moeten committeren. (Zie ook de module *Doorbreken gewoontegedrag.*)
- Benadruk de voordelen van het nieuwe gedrag met mate. Te sterke nadruk geeft argwaan en kan mensen 'terug bij af' brengen. Het is de positieve ervaring die mensen op het nieuwe spoor zet, niet een overenthousiaste boodschapper. Probeer wel met regelmaat 'nieuwe' stimulansen te bedenken en blijf feedback geven. Dat vergroot de kans dat mensen niet terugvallen in hun oude gedrag.

Waar vind ik achtergrondinformatie?

- KpVV weblog reisgedrag (3 juni 2011). *File!* http://kpvv-reisgedrag.blogspot.com/2011/06/file.html
- Tertoolen, G. (2011). *Grip op gedrag, Dynamisch verkeersmanagement en ons brein.* Paper gepresenteerd op symposium Dynamisch Verkeersmanagement, Rotterdam, 12 mei 2011.
- Tiemeijer, W., Thomas, C., Prast, H. (2009). *De menselijke beslisser. Over de psychologie van keuze en gedrag,* Amsterdam University Press.
- Tertoolen, G., Moret, M. (2008). *Hoe rechtvaardig is Anders betalen voor mobiliteit?* Paper gepresenteerd op CVS congres Vroeger was de toekomst beter, Santpoort, 21 november 2008.

Voorbeelden van omgaan met tegengestelde belangen

- Een weggebruiker die via een benzinestation een stukje van de file probeert af te snijden, probeert bewust individueel voordeel te halen ten koste van medeweggebruikers. Voorbij het benzinestation weer invoegen, verlengt de wachttijd van de anderen. Als er echter meer weggebruikers op dit idee komen, ontstaat er bij de afrit van het benzinestation ook een file. Voor het zover komt, kan strenge handhaving uitkomst bieden. Weggebruikers met behulp van communicatie uitleggen dat dit gedrag ongewenst is, zal weinig zoden aan de dijk zetten.
- Op wegen die van drie rijstroken terug gaan naar twee rijstroken, is het voor de doorstroming en volgens de regelgeving wenselijk dat weggebruikers zo lang mogelijk doorrijden op de rijstrook die verdwijnt. Voor de weggebruikers op de andere rijstroken kan dit echter voelen als 'nog even snel de anderen voorbij rijden'. Een intensieve campagne over ritsen heeft voor meer begrip gezorgd, al is daarmee het dubbele gevoel niet weggenomen. Bij de laatste driehonderd meter van de rijstrook verdrijvingspijlen aanbrengen op de rijstrook die verdwijnen gaat, werkt ook positief. Mensen begrijpen dat invoegen (pas) vanaf die plek echt moet.
- Het is wettelijk verplicht om kruispunten altijd vrij te houden. Weggebruikers gaan er soms toch op staan, omdat ze denken dat als zij dit niet doen, anderen voorgaan en zij zo het asociale gedrag van anderen belonen. Daarmee zetten zij echter soms het hele kruispunt en dus ook zichzelf vast. Vaak vormen de reacties van andere weggebruikers (toeteren, verontwaardigde gebaren) voor voldoende feedback om het niet nog eens te proberen. Handhaven helpt ook.
- Rijkswaterstaat informeert weggebruikers steeds vaker op regionale/lokale schaal. Een voorbeeld hiervan is de informatie over de openstelling van de landtunnel op de A2 bij Utrecht in 2012. Inwoners van de Utrechtse wijken rondom de A2 hebben van Rijkswaterstaat informatie ontvangen over de werkzaamheden en de verwachte hinder rondom de A2. Inwoners van Utrecht die verder weg wonen en waarschijnlijk de A12 of A27 gebruiken, hebben geen informatie ontvangen.

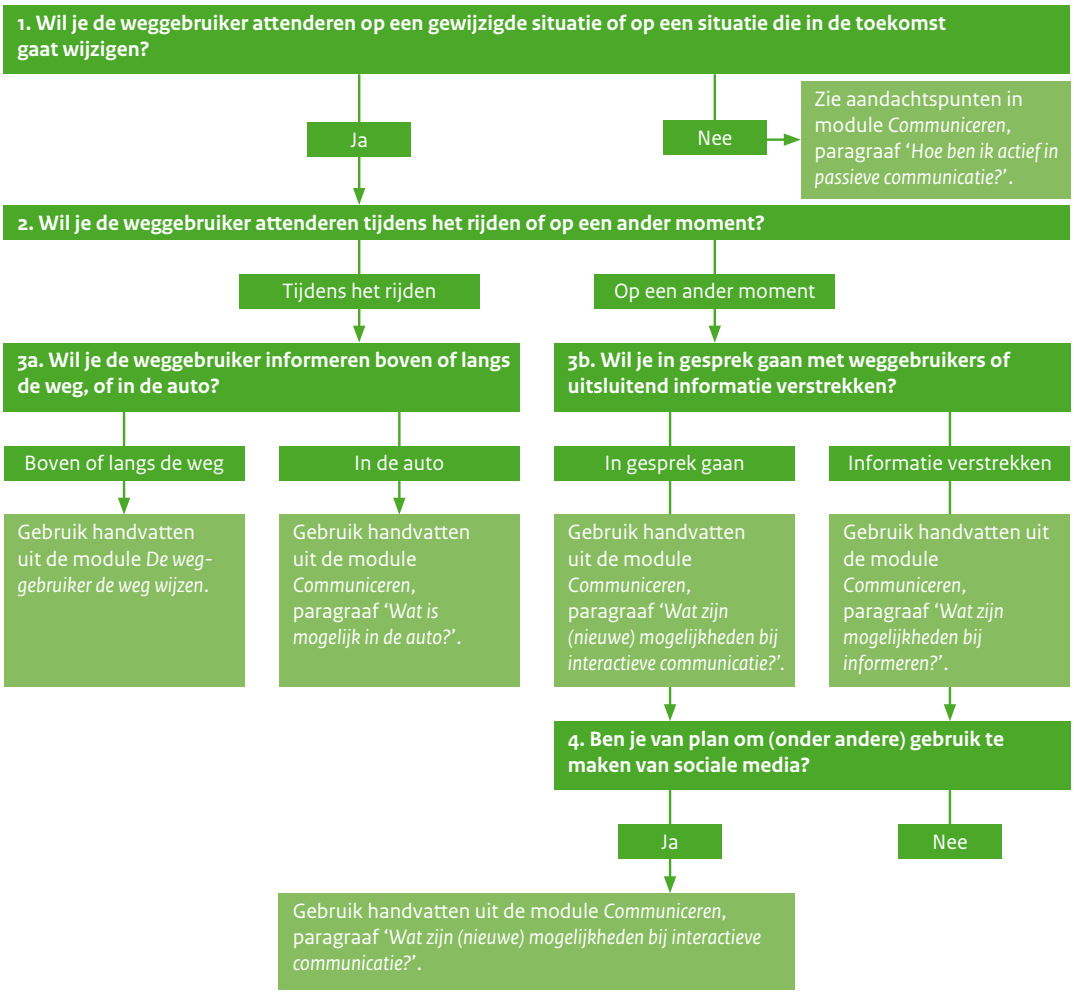
Onderwerp 5

Communiceren

- Weet je al hoe je kunt communiceren met weggebruikers? Bepaal dan met de checklist of het onderwerp voor jouw maatregel relevant is.
- Wil je eerst meer weten over communiceren met en informeren van weggebruikers? Lees dan de module.

Checklist Communiceren

Met deze checklist bepaal je in hoeverre het onderwerp *Communiceren* belangrijk is voor jouw maatregel. Twijfel je over een antwoord, volg dan het spoor waarmee je bij de volgende vraag in de checklist komt of neem de module door. Bij vraag 2 en 3 kun je meerdere sporen volgen.



Module Communiceren

In deze module krijg je antwoord op de volgende vragen:

- Hoe kan ik de weggebruiker bereiken?
- Wat is mogelijk *in* de auto?
- Wat zijn (nieuwe) mogelijkheden bij interactieve communicatie?
- Wat zijn de mogelijkheden bij *informeren?*
- Hoe ben ik actief in passieve communicatie?
- Welke aandachtspunten zijn er?
- Waar vind ik achtergrondinformatie?

Ook lees je enkele voorbeelden.

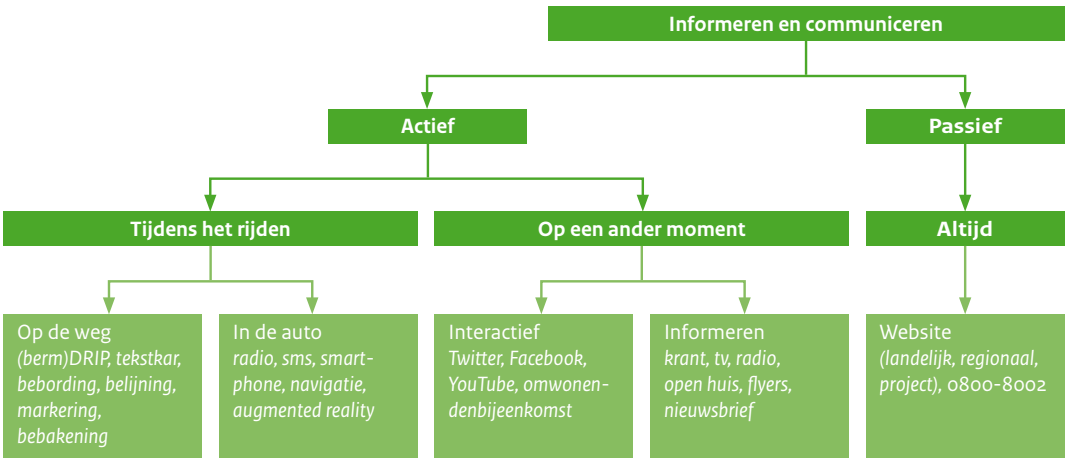
Hoe kan ik de weggebruiker bereiken?

Rijkswaterstaat zet communicatie in om de kennis van de weggebruiker te vergroten en zijn houding en/of gedrag te beïnvloeden. Rijkswaterstaat informeert en communiceert actief en passief met de weggebruiker. Bij passief communiceren zoekt de weggebruiker contact.
Hoewel Rijkswaterstaat meestal zorgt voor de communicatiekanalen, zoals een website of een 0800-nummer. Bij actief communiceren neemt Rijkswaterstaat het initiatief tot contact (zie ook onderstaand schema voor de diverse mogelijkheden).

Er bestaan al diverse richtlijnen en handboeken op het gebied van communicatie (zie de paragraaf 'Achtergrondinformatie'). Deze module geeft een kort overzicht van de mogelijkheden en enkele tips voor effectieve communicatie met de weggebruiker.
Deze module is opgebouwd aan de hand van het bovenstaande schema. Dat wil zeggen dat achtereenvolgens 'Informatie tijdens het rijden', 'Interactief communiceren met de weggebruiker' en 'Informeren en passieve communicatie' aan bod komen. Voor specifieke informatie over communiceren op en langs de weg, zie de modules *De weggebruiker de weg wijzen* en *Verwerven draagvlak.*

Wil je meer informatie? Neem dan contact op met de bureau HID van je dienst of de afdeling communicatie van de Corporate Dienst.

(Verklaring Augmented reality: het toevoegen van computerbeelden aan de werkelijke wereld, geprojecteerd in het gezichtsveld van de weggebruiker in de auto.)



Wat is mogelijk in de auto?

Informeren in de auto gebeurt via radioberichten, navigatiesystemen en telefoonapplicaties met actuele data. De mogelijkheden en toepassingen worden steeds groter. Aandachtspunten bij het informeren in de auto zijn:

- Geloofwaardigheid. Uit onderzoek blijkt dat de weggebruiker de informatie van bijvoorbeeld TomTom geloofwaardiger vindt dan informatie van Rijkswaterstaat. Dit kan ertoe leiden dat weggebruikers de informatie op DRIPs negeren en de informatie van hun navigatiesysteem volgen.
- Afleiding. Informatieverwerking gaat ten koste van de aandacht voor de rijtaak en kan dus een negatief effect hebben op de verkeersveiligheid. Denk bijvoorbeeld aan het gebruik van sociale media in de auto.

Wat zijn (nieuwe) mogelijkheden bij interactieve communicatie?

Tweerichtingsverkeer wordt steeds belangrijker: weggebruikers willen vragen kunnen stellen of meedenken. Zend dus niet alleen, maar ga in gesprek met weggebruikers. Sociale media als Twitter, Facebook, YouTube en telefoon-applicaties maken interactief communiceren makkelijker en bieden nieuwe kansen. Ze hebben echter nadelen:

Voordelen	Nadelen
Meer ruimte voor tweerichtingsverkeer in de communicatie.	Minder controle over het verloop van het communicatieproces.
Informatie is snel op de juiste plek.	'Iedereen' kan zich met de inhoud bemoeien en nieuwe, soms onjuiste informatie toevoegen.
De juiste doelgroep is direct te benaderen (mits deze online is).	

Tips voor interactief communiceren met sociale media:

- Stem de inzet van sociale media af op jouw doelgroep. Jongeren werken bijvoorbeeld meer met Twitter dan ouderen.
- Benoem een communitymanager. Sociale media zijn een bron van informatie en kunnen het imago en de geloofwaardigheid van Rijkswaterstaat beïnvloeden. Houd daarom enige regie op de diverse uitingen. Net als bij de traditionele media is een woordvoerder voor de sociale media wenselijk.
- Neem de sociale media serieus en ga er bewust mee om. Online informatie verspreidt zich snel en dynamisch. Deze snelheid kan in jouw voordeel werken, maar waak ervoor dat dit niet tegen je gaat werken. Met name negatieve berichten verspreiden zich snel via de sociale media, omdat mensen elkaar opjutten en zich herkennen in negativisme. Deze situatie ontstond bijvoorbeeld bij het toepassen van een snelheidsdeken in 2010/2011.
- Houd rekening met andere normen en waarden van sociale media. Maak niet de fout ze gelijk te stellen aan de 'oude' media.
- Blijf naast de sociale media wel de traditionele media gebruiken, omdat lang niet iedereen vertrouwd is met de sociale media.
- Volg wat er over jouw project/regio wordt gezegd binnen de sociale media. Het is een goede bron van input en signalen van gebruikers en omgeving. Je kunt besluiten hierop actief te reageren (webcare).

Als je bij jouw project sociale media wilt toepassen, neem dan contact op met het bureau HID van jouw dienst, de afdeling communicatie van de Corporate Dienst of de directie Communicatie en Organisatie (DCO) van het ministerie. Zij zijn goed thuis in deze wereld en kunnen helpen op basis van ervaringen.

Wat zijn mogelijkheden bij informeren?

Rijkswaterstaat stuurt vaak actieve informatie naar weggebruikers. Meestal gaat dit via media als krant, radio, tekstkarren, (berm)DRIPs, informatieborden en nieuwsbrieven. Rijkswaterstaat informeert of geeft voorlichting bij bijvoorbeeld de presentatie van feiten, informeert weggebruikers over wegwerkzaamheden of laat ze kennismaken met innovaties.

Aandachtspunten zijn:

- Ga ervan uit dat de informatie niet alle weggebruikers bereikt. Ook wordt informatie beperkt waargenomen. (Zie de *10 gouden regels om rekening te houden met de weggebruiker.*)
- Bij informeren heeft Rijkswaterstaat geen direct contact met de ontvanger van de boodschap. Een boodschap kan daarom verkeerd overkomen zonder dat Rijkswaterstaat dit meteen merkt. Een voorbeeld is een weggebruiker die thuis informatie ontvangt van Rijkswaterstaat. Het gaat over alternatieve reismethoden in verband met langdurige wegwerkzaamheden. Rijkswaterstaat verstrekt deze informatie om de weggebruiker te attenderen op de overlast. Ook biedt Rijkswaterstaat mogelijkheden om deze overlast te omzeilen. De weggebruiker kan dit echter opvatten als een poging om hem uit de auto te praten. Daardoor kan hij negatief oordelen over de goedbedoelde actie. Rijkswaterstaat krijgt echter geen directe reactie terug.
- Om een communicatieboodschap goed te laten landen, is het belangrijk om de boodschap simpel, concreet en geloofwaardig te formuleren. Om aandacht te krijgen

werkt het soms om op een onverwacht moment te communiceren. Spreek emoties aan (zie de module *De weggebruiker motiveren*) en laat de boodschap onderdeel zijn van een groter verhaal. Zo kunnen mensen het in een context plaatsen. Denk bijvoorbeeld aan alle communicatie onder de vlag vanAnaarBeter.

Hoe ben ik actief in passieve communicatie?

Passieve media voor Rijkswaterstaat zijn: websites en het 0800-informatienummer. Al doet het woord passief anders vermoeden: ook bij passieve communicatie speelt Rijkswaterstaat een actieve rol. Denk maar eens aan het volgende:

- Zorg dat je bereikbaar bent voor vragen en opmerkingen.
- Zorg dat je er (waar mogelijk) daadwerkelijk iets mee doet. Als je op de website een reactiemogelijkheid geeft, zorg dan ook dat je tijd hebt om de reacties te lezen/scannen en te reageren.
- Geef feedback over wat er met opmerkingen of tips is gedaan.
- Houd websites actueel en voorzie ze regelmatig van nieuws. Controleer links en beschrijvingen van projecten regelmatig op juistheid en actualiteit.

Welke aandachtspunten zijn er?

- Herhaal de boodschap: zelden wordt een boodschap in één keer waargenomen en begrepen.
- Geef de weggebruiker feedback. Koppel informatie terug over (de effecten van) zijn gedrag. Doe dit bij voorkeur op het moment dat hij het gedrag daadwerkelijk vertoont en niet uren of dagen later. Feedback is één van de allersterkste middelen om te zorgen dat mensen gewijzigd gedrag echt gaan volhouden. Feedback geven kan op de weg, via sociale media, mobiele applicaties, et cetera. Een voorbeeld is de applicatie van het Nieuwe Rijden waarmee weggebruikers feedback krijgen over hun manier van rijden. Denk ook aan een dynamisch bord met de gereden snelheid of feiten over de verbeterde doorstroming.
- Inzicht in effectiviteit (bereik en gedragsverandering) is belangrijk om te kunnen bijsturen en toekomstige communicatieacties beter te kunnen inzetten.

Waar vind ik achtergrondinformatie?

- Kennis in het groot (King). *Sociale media en infrastructuurprojecten.* http://www.kennisinhetgroot.nl/pagina.asp?id=2739
- Handreikingen nieuwe media op www.intranet.minvenw.nl/ondersteuning/communicatie.
- Schoorlemmer, A. (2011) *Sociale media bij communicatie rond wegwerkzaamheden.* Paper gepresenteerd op Nationaal Verkeerskundecongres, Nieuwegein, 2 november 2011.
- Rijkswaterstaat (2011). Spitsstrook uitleg op YouTube: http://www.youtube.com/watch?v=Bx0x4vS_11g
- Rijkswaterstaat (2011). *Handreiking Monitoring en Evaluatie van Mobiliteitsbeïnvloeding bij Wegwerkzaamheden.*
- Rijkswaterstaat (2011). *Werkwijzer Minder Hinder 2.0.*
- Ministerie Algemene Zaken, DCP (2011). *Gedragsverandering via campagnes.*
- Ministerie Algemene Zaken, DCP (2011). *CASI Campagne Strategie Instrument.*
- Rijkswaterstaat (2008). *10 gouden regels om rekening te houden met de weggebruiker.*
- Rijkswaterstaat (2010). *Handreiking digitaal klantenpanel.*
- Rijkswaterstaat (2010). *Handboek communicatie bij wegwerkzaamheden. Rijkswaterstaat (2010). Richtlijn informatievoorziening op (berm)DRIPs.*
- XTNT (2009). *Communicatierichtlijn inzet verkeersmanagementmaatregelen.*

"Om een communicatieboodschap goed te laten landen, is het belangrijk om de boodschap simpel, concreet en geloofwaardig te formuleren."

Voorbeelden van communiceren en informeren

- Rijkswaterstaat zet al bij diverse projecten sociale media in als onderdeel van de middelenmix. Een voorbeeld is het onderhoud op de A20 tussen de knooppunten Kleinpolderplein en Terbregseplein in de zomer van 2011. Enkele feiten:
  - De website trok zo'n 100.000 bezoekers in vier weken (piek).
  - Facebook en Twitter werden vaak gebruikt. Op Twitter had op dit onderwerp zo'n 800 volgers.
  - Advertenties op Facebook waren effectief. Resultaat: 1000 hits en 250 vrienden voor 500 euro.
  - Een communitymanager reageerde snel op de vragen via Facebook en Twitter.

  De eerste resultaten van dit project staan in het document 'Sociale media bij communicatie rond wegwerkzaamheden'. Enkele leerpunten van de inzet van sociale media bij de A20-werkzaamheden:
  - Reageren op berichten wordt bijzonder gewaardeerd (begrip & service).
  - Het is goedkoop.
  - Bereik is nog relatief klein, maar groeit snel.
  - Weggebruikers worden beter geïnformeerd. Het publiek geeft hogere cijfers aan Rijkswaterstaat.

- Rijkswaterstaat en de Verkeersinformatiedienst hebben YouTube-filmpjes gemaakt waarin wordt uitgelegd hoe spitsstroken werken. De filmpjes zijn gepromoot via onder andere Twitter (zie bijvoorbeeld http://www.youtube.com/watch?v=Bx0x4vS_11g)

- Rijkswaterstaat heeft sinds 2008 Twitteraccounts aangemaakt: @rijkswaterstaat en @vanAnaarBeter.

- Rijkswaterstaat legt de Tweede Coentunnel en de Westrandweg aan. Goede communicatie met stakeholders en weggebruikers is belangrijk. Om het publiek goed te bereiken heeft Rijkswaterstaat het informatiecentrum Tweede Coentunnel/Westrandweg geopend. Het informatiecentrum is elke woensdag- en vrijdagmiddag geopend van 12.30 tot 16.30 uur voor publieksgroepen, zoals omwonenden en weggebruikers. Daarnaast is het mogelijk om met een groep (bijvoorbeeld studenten/scholieren of medewerkers van een bedrijf) op aanvraag het centrum en het werk te bezoeken.
  In het centrum is de actuele stand van zaken en de planning van de bouwwerkzaamheden in woord en beeld te zien. Verder wordt een toelichting gegeven op de techniek van de bouw en de invloed van het project op de leefomgeving en het landschap. Ook krijgen bezoekers te horen wat er gedaan wordt aan natuurcompensatie.

- De regionale dienst Noord-Brabant werkt aan het project 'Variabel Onderhoud'. De dienst zet de standaard communicatiemiddelen uit het Minder Hinder-pakket in, zoals advertenties, flyers, posters, brieven en persberichten. De regionale dienst gebruikt ook aanvullende communicatiemiddelen zoals Verkeersjournaals voor internet en artikelen voor stakeholders (ANWB, TLN).

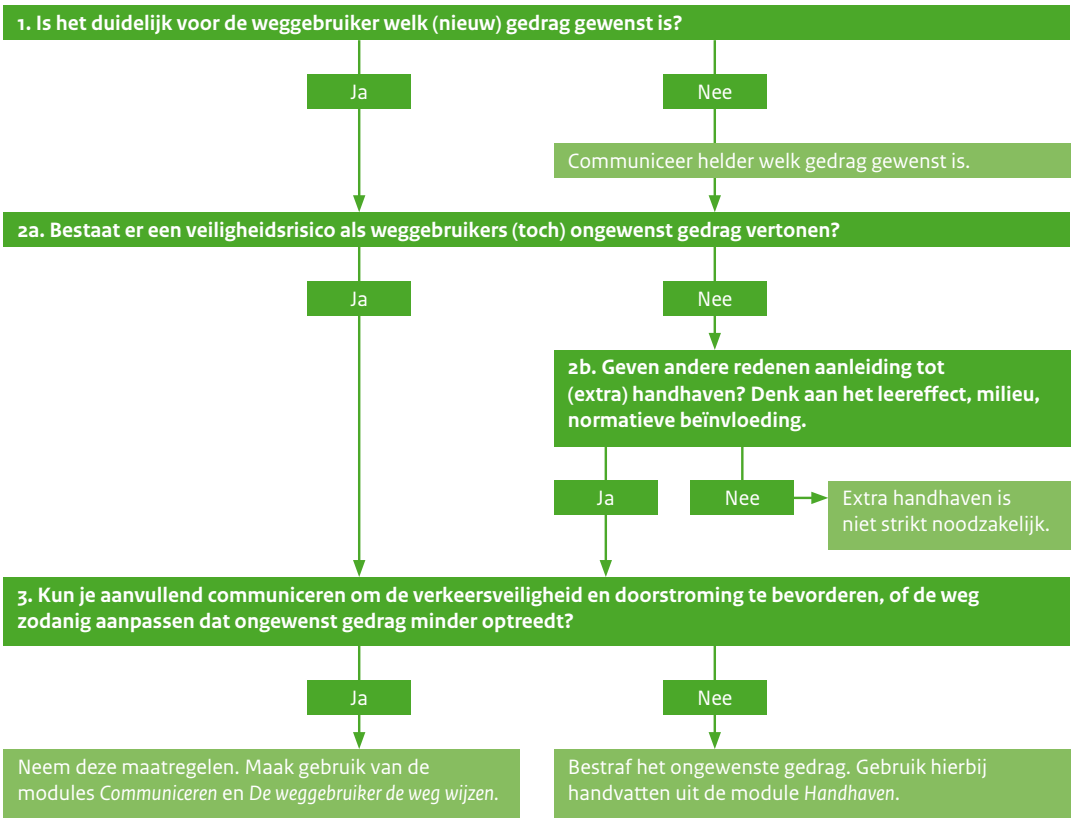
Onderwerp 6

Handhaven

- Weet je al welke factoren een rol spelen bij het handhaven en hoe je kunt handhaven? Bepaal dan met de checklist of het onderwerp voor jouw maatregel relevant is.
- Wil je eerst meer weten over handhaven? Lees dan de module.

Checklist Handhaven

Met deze checklist bepaal je in hoeverre het onderwerp *Handhaven* belangrijk is voor jouw maatregel. Twijfel je over een antwoord, volg dan het spoor waarmee je bij de volgende vraag in de checklist komt. Of neem de module door.



Module Handhaven

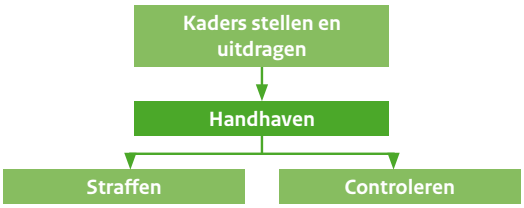
In deze module krijg je antwoord op de volgende vragen:
- Wat is de rol van handhaven in het sturen van gedrag?
- Hoe kan ik heldere kaders stellen?
- Hoe ga ik om met bewuste en onbewuste overtredingen?
- Wanneer is straffen effectief?
- Waar vind ik achtergrondinformatie?

Ook lees je enkele voorbeelden.

Wat is de rol van handhaven in het sturen van gedrag?

Gedrag is geoorloofd binnen de kaders van de wet. Toch blijft niet iedereen binnen deze kaders. Eén manier om gedrag 'bij te sturen' is handhaven. Handhaven betekent dus het voortdurend helpen herinneren aan de kaders die afgesproken zijn. Veel gebruikte instrumenten daarvoor zijn het bestraffen van ongewenst gedrag of het controleren van het gedrag. Daarnaast kun je mensen motiveren ander gedrag te vertonen. (Zie de module *De weggebruiker motiveren*.)

Gedrag sturen



Hoe kan ik heldere kaders stellen?

Rijkswaterstaat kan de kaders verduidelijken door het toepassen van drie basisprincipes:
- Stel logische en begrijpelijke regels op. Pas ze consequent en redelijk toe. Richt een weg bijvoorbeeld zo in dat het gewenste gedrag daaruit logisch volgt. Een 80 km/uur weg mag in principe niet uitnodigen tot het rijden van 120 km/uur. Dit is in lijn met de uitvoeringsvoorschriften BABW, hoofdstuk II, paragraaf 1, artikel 1 'Borden worden slechts toegepast indien de inrichting van de weg in overeenstemming is met hetgeen bij de afzonderlijke borden is voorgeschreven'.
- Communiceer de regels helder en duidelijk. Geef feedback op het gedrag van de weggebruikers. (Zie de module *Communiceren*.)
- Herinner weggebruikers regelmatig aan de gestelde kaders als die niet zo vanzelfsprekend zijn.

Als je deze basisprincipes toepast:
- Voorkom je onnodig veel straffen. Als op een weg veel overtredingen worden begaan, is de kans groot dat niet aan de basisprincipes is voldaan. Probeer de situatie dan aan te passen.
- Speel in op de geldende normen en waarden die onder de bevolking leven. Weggebruikers passen bijvoorbeeld eerder hun snelheid aan op basis van de snelheid van medeweggebruikers, dan op basis van de borden met de maximumsnelheid. De basisprincipes leveren dus de grootste kans op gewenst gedrag van weggebruikers. (Bijvoorbeeld dat zij zich gaan houden aan de maximumsnelheid.)

Hoe ga ik om met bewuste en onbewuste overtredingen?

Weggebruikers kunnen bewust of onbewust overtredingen maken. Als zij bewust en doelgericht de verkeersregels overtreden, kun je bijsturen door:
- het fysiek onmogelijk maken van ongewenst gedrag, denk aan het alcoholslot.
- straffen.
- (re) educatie.
- voorlichting.
- feedback.

Ook een ingrijpende gebeurtenis als een bijna-ongeval kan leiden tot ander gedrag.

Bij onbewuste overtredingen heeft de weggebruiker niet door dat hij de overtreding maakt. Zo hebben veel weggebruikers bijvoorbeeld niet door dat zij iets te hard rijden of dat zij vanwege frustratie agressief gedrag vertonen. Bij onbewuste overtredingen is directe feedback op het gedrag belangrijk. Dan treedt bewustwording op en zullen weggebruikers bijvoorbeeld hun snelheid aanpassen.

Rijkswaterstaat heeft zelf geen mogelijkheden om weggebruikers te straffen. Wel kan zij:
- de weg zo inrichten dat onnodig straffen overbodig is. Bijvoorbeeld toeritdosering na een tankstation om sluipverkeer te voorkomen.
- samenwerken met instanties die wel mogen straffen.
- feedback geven. Denk bijvoorbeeld aan een dynamisch snelheidsbord waarop voor elke auto de gereden snelheid direct wordt teruggekoppeld. Of waarop staat aangegeven 'U rijdt te hard'. Meer informatie over feedback geven staat in de module *Communiceren*.
- controleren. Weggebruikers zijn verplicht aanwijzingen van weginspecteurs op te volgen. Het is daarom belangrijk dat weginspecteurs de weggebruikers op een goede manier benaderen.

Wanneer is straffen effectief?

- Bij een hoge subjectieve pakkans; Weggebruikers schatten vaak gevoelsmatig de kans op een boete in. Deze subjectieve pakkans bepaalt voor het grootste deel of zij bewust overtredingen begaan.
- Als de tijd tussen overtreding en straf kort is; De koppeling tussen oorzaak en gevolg wordt dan direct gelegd: deze straf is voor wat ik net heb misdaan. Lik-op-stuk beleid werkt daarom veel beter dan een week later een acceptgiro in de bus.
- Als straffen gecombineerd worden met communicatie over de regels of het gewenste gedrag.
- Bij een hoge straf; Of weggebruikers bewust overtreden, hangt ook af van de hoogte van de boete, de duur van de educatieve maatregel of de intrekking van het rijbewijs. Zorg dus dat weggebruikers de hoogte van de straffen kennen. Straf wel geloofwaardig (rechtvaardig). Er is niet zonder meer een rechtlijnig verband tussen de hoogte van de boete en de effectiviteit daarvan. Boetes moeten 'in lijn zijn' met de ernst van de overtreding.
- Als de boete en pakkans in verhouding staan tot de aard van de overtreding; Het frequent bestraffen van kleine overtredingen en het incidenteel aanpakken van een zware overtreder, geven gevoelens van onrechtvaardigheid en frustraties.
- Door het toepassen van de drie basisprincipes; Veelvuldig straffen zonder toepassing van de drie basisprincipes leidt onherroepelijk tot opstandigheid of scepticisme. Straffen werkt dan averechts. Denk aan het straffen of streng controleren op een 80 km/uur weg die eigenlijk is ingericht op het rijden van 120 km/uur.
- Bij een goede kosten-batenverhouding. Weggebruikers maken een afweging tussen de baten en kosten van een overtreding en calculeren een boete in. Een voorbeeld zijn vrachtwagenchauffeurs die bewust parkeren op de vluchtstrook. De eventuele boete hiervoor is lager dan de boete op te lang doorrijden. (Zie ook de module *De weggebruiker motiveren.*)

Waar vind ik achtergrondinformatie?

- www.swov.nl met onder andere informatie over de werking van snelheidscamera's, politietoezicht, bromfietshelmen, roodlichtovertredingen, straffen in het verkeer, rehabilitatiecursussen voor verkeersdeelnemers en puntenstelsels.
- Wegman, van, Aarts en Berkhout (SWOV) (2010). *Duurzame handhaving, meer dan een sluitstuk in Denkend over duurzaam veilig.*
- Rijkswaterstaat (2008). PROV 2007: *Periodiek Regionaal Onderzoek Verkeersveiligheid.*

Voorbeelden van handhaven

- Tijdens het schrijven van deze handreiking experimenteert Rijkswaterstaat met moderne technieken. Die maken het mogelijk verkeersgedrag continu te monitoren (met bijvoorbeeld een kastje in de auto), direct feedback te geven aan weggebruikers en goed gedrag te belonen. Zo zijn weggebruikers meer bewust van hun gedrag en zijn wellicht boetes overbodig.

- Maaiwerkzaamheden worden niet altijd veilig uitgevoerd. Zo kunnen grote maaiers de hele vluchtstrook in beslag nemen. Het blijkt voor te komen dat de ene weginspecteur zoiets laat passeren, terwijl de ander zegt: 'Uit veiligheidsoverwegingen kan dit zo niet.' En hij stuurt de uitvoerder weg. De uitvoerder neemt dit echter niet serieus en blijkt soms weer terug te komen om verder te gaan met de maaiwerkzaamheden, zonder verdere veiligheidsmaatregelen te hebben genomen. In dit geval past Rijkswaterstaat de kaders niet consequent toe. Daardoor wordt de effectiviteit van handhaving kleiner. Goede afspraken met aannemers en eenduidigheid bij weginspecteurs zijn hier belangrijk.

- Streng handhaven kan ook averechts werken. Bij trajecten rond grote steden waar maximaal 80 km/uur is toegestaan, werd trajectcontrole ingezet. Het gevolg was dat niemand harder dan 80 km/uur durfde en de flexibiliteit uit het systeem verdween. De gemiddelde snelheid zakte tot beneden de 80 km/uur, wat de verkeersdoorstroming niet ten goede kwam.

- In Nederland is de autogordel anders geïntroduceerd dan in diverse Amerikaanse staten. In Nederland werd de regelgeving opeenvolgend aangescherpt. Dit heeft ertoe geleid dat pas na decennia een draagpercentage ontstond dat wenselijk werd geacht. In enkele Amerikaanse staten gingen de aanwezigheid, draagplicht, voorlichting en handhaving hand in hand. Dit gaf direct een hoog draagpercentage en een hoge veiligheidswinst. Met handhaving kan je dus sneller het gewenste gedrag bereiken.

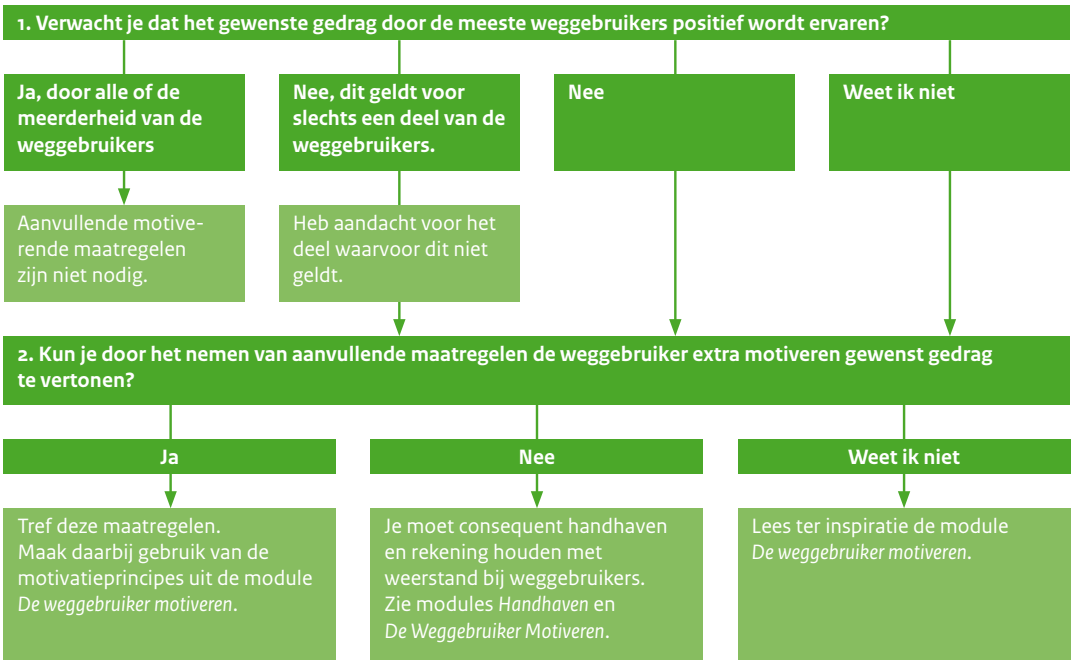
Onderwerp 7

De weggebruiker motiveren

- Weet je al wat motivatie is en hoe die het gedrag van weggebruikers beïnvloedt? Bepaal dan met de checklist of het onderwerp voor jouw maatregel relevant is.
- Wil je eerst meer weten over motivatie en motiveren? Lees dan de module.

Checklist De weggebruiker motiveren

Met deze checklist bepaal je in hoeverre het onderwerp *De weggebruiker motiveren* belangrijk is voor jouw maatregel. Twijfel je over een antwoord, volg dan het spoor waarmee je bij de volgende vraag in de checklist komt. Of neem de module door.



Module De weggebruiker motiveren

In deze module krijg je antwoord op de volgende vragen:
- Wat is motivatie en wat zijn emoties?
- Wat is de relatie tussen emoties, motieven, eigen ervaring en vooroordelen?
- Hoe ga ik om met emoties in het verkeer?
- Welke algemene motivatieprincipes kan ik gebruiken?
- Wanneer is het financieel (of materieel) belonen van gewenst gedrag effectief?
- Welke aandachtspunten zijn er bij het geven van een financiële (of materiële) beloning?
- Hoe voorkom ik weerstand?
- Waar vind ik achtergrondinformatie?

Ook lees je enkele voorbeelden.

Wat is motivatie en wat zijn emoties?

Het is eigenlijk heel simpel: mensen streven leuke dingen na en gaan vervelende dingen uit de weg. Dit zijn hun motieven om gedrag te vertonen. Mensen bewegen dus vanuit zichzelf van minder leuk naar leuker en van vervelend naar minder vervelend. Sluit jouw maatregel daarbij aan, dan zit je goed. Zo niet, dan heb je een probleem en moet je de weggebruiker motiveren het gewenste gedrag te vertonen.

Maar zoals zo vaak, is de praktijk toch weer lastiger dan die op het eerste gezicht lijkt. Zo kunnen motieven onderling botsen. Bijvoorbeeld iemand die snel wil rijden, maar zich tegelijk ook beter voelt bij veilig autorijden. (Zie ook de module *Omgaan met tegengestelde belangen*.)

Emoties zijn de gevoelens die bij het gedrag passen of die door een maatregel bij weggebruikers worden opgeroepen. Maatregelen kunnen mensen blij of boos maken, hoopvol of onzeker. Er zijn heel veel verschillende emoties, maar er zijn zes basisemoties die ieder mens heeft, uitdrukt en herkent. (Zie het schema onderaan deze pagina.)

Motieven en emoties kunnen verschillen per doelgroep. Het is daarom belangrijk te bezien om welke doelgroepen het gaat bij jouw maatregel. (Zie de module *Werken met doelgroepen*).

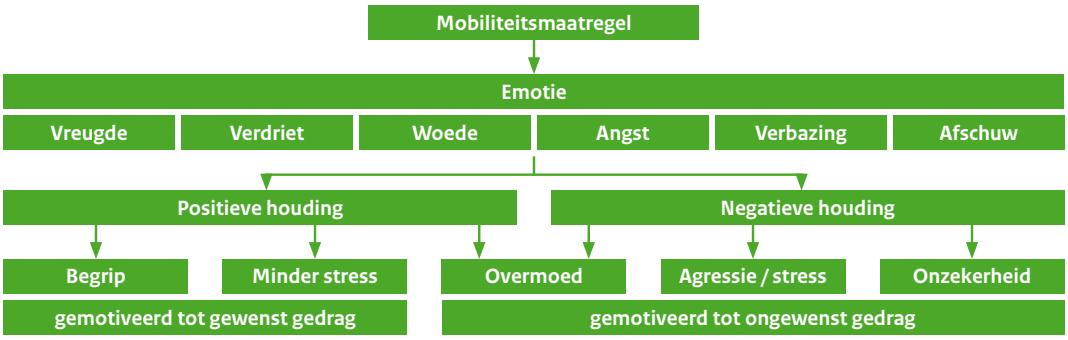
Wat is de relatie tussen emoties, motieven, eigen ervaring en vooroordelen?

Veel emoties en motivaties zijn gebaseerd op ervaring. Mensen hebben iets meegemaakt en zijn daar positief of negatief over. Dat bepaalt in belangrijke mate of zij het gedrag nogmaals zullen vertonen. Daarnaast kunnen emoties en motivaties gebaseerd zijn op veronderstellingen of zelfs vooroordelen. In dat geval zijn emoties niet gebaseerd op concrete ervaring, maar op aannames die volledig onjuist kunnen zijn. Mensen krijgen zo een vertekend of beperkt beeld van sommige onderwerpen of organisaties. Dit kan zover gaan dat het hen volledig belemmert om voor (nieuwe) dingen open te staan.

Het verband tussen maatregelen, basisemoties en de motivatie om bepaald mobiliteitsgedrag te vertonen is schematisch weergegeven.

Hoe ga ik om met emoties in het verkeer?

Emoties nemen een centrale plaats in bij het gedrag en de beleving van weggebruikers. Daarom is het belangrijk om er aandacht aan te schenken bij het vormgeven van de dagelijkse activiteiten van Rijkswaterstaat. Een paar handvatten om dit te doen:
- Voorkom ergernis. Afwijkingen ten opzichte van de verwachtingen van de weggebruikers moeten tijdig uitgelegd of aangekondigd worden. Dit voorkomt negatieve emoties. Ergernis ontstaat bijvoorbeeld bij een (onverwacht) dichte spitsstrook en bij matrixborden die zonder zichtbare reden 90 km/uur aangeven.



- Voorkom agressie. Ergernis kan leiden tot frustratie en zelfs agressie. Agressie is lastig te beteugelen, omdat de bron van ergernis en de aanleiding tot agressief gedrag sterk uiteen kunnen lopen. Soms stapt een weggebruiker al gefrustreerd of agressief in de auto. Daar kan Rijkswaterstaat uiteraard niets aan doen. Soms ontstaat de agressie door wat hij onderweg tegenkomt.
  Soms versterken deze dingen elkaar. Naast handhaven moet Rijkswaterstaat mogelijke aanleiding voor agressie voorkomen. Dit betekent weggebruikers tijdig en ondubbelzinnig waarschuwen voor onverwachte zaken. De weggebruiker niet belerend of betuttelend tegemoet treden en hem niet in de war brengen.
- Voorkom onzekerheid. Onzekerheid is een voedingsbodem voor negatieve emoties en kan leiden tot ondoordacht of onverwacht (en vaak ongewenst) gedrag. Onzekerheid voorkom je door een goede informatievoorziening en duidelijke aanwijzingen voor de weggebruiker.
- Wees eerlijk. Stel de zaken niet mooier voor dan ze zijn. Situaties die niet leuk zijn voor de weggebruiker, hoef je niet als leuk te presenteren.
- Wees consistent. Zeg niet de ene keer A en de andere keer B. Dit brengt de weggebruiker in de war en leidt tot irritatie en onzekerheid.
- Benadruk positieve emoties, zoals: 'Bedankt voor uw begrip'. Vier de openstelling van een weg, et cetera.

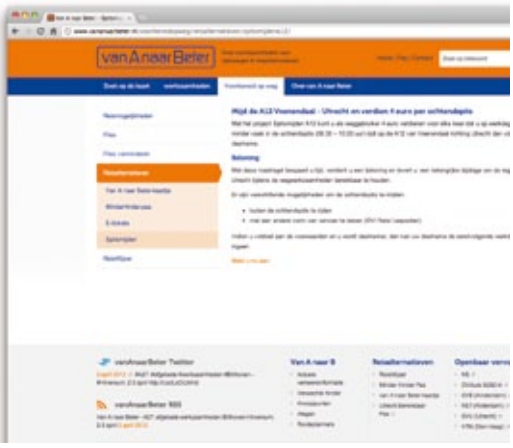
Welke algemene motivatieprincipes kan ik gebruiken?

De Amerikaanse psycholoog Robert Cialdini formuleerde zes principes die helpen om gedragsverandering te bevorderen. De werking hiervan is zowel praktisch als wetenschappelijk bewezen. In de reclame wordt er veel gebruik van gemaakt. Ook Rijkswaterstaat kan deze principes hanteren:

- **Wederkerigheid:** geef mensen iets en zij zijn geneigd iets terug te doen. Geef weggebruikers bijvoorbeeld een gratis 1ste klas dagkaart voor de trein en vraag ze of ze het openbaar vervoer willen uitproberen. 'Geef' ze een goed verkeersmanagementsysteem en zij zullen geneigd zijn om de adviezen op te volgen.
- **Toezeggingen en consistentie:** als mensen ja zeggen op een klein verzoek, zijn zij ook eerder geneigd ja te zeggen op een groter verzoek. Denk aan Rij2op5: vraag weggebruikers om twee van de vijf dagen te fietsen.
  De kans is groot dat degenen die het proberen, later ook bereid zijn vaker te fietsen. Vraag de weggebruiker in een zichtbaar risicovolle situatie het wat rustiger aan te doen. Als hij ervaart dat dit minder stress oplevert, zal hij daarna makkelijker langzamer gaan rijden.
- **Sociale bewijskracht**: als veel mensen iets doen, is de kans groter dat het individu het ook gaat doen.
  Benadruk dus liever hoeveel weggebruikers zich wel aan de maximumsnelheid houden dan dat je het accent legt op hen die dat niet doen. Voorwaarde is wel dat een meerderheid zich aan de snelheid houdt.
- **Sympathie:** mensen staan positief tegenover personen die op hen lijken, aantrekkelijk zijn en complimenten geven. Benadruk daarom het positieve element in je boodschap en laat rolmodellen jouw verhaal vertellen. Voorwaarde is dat doelgroepen de rolmodellen sympathiek vinden. (Zie het voorbeeld Filesophie.)
- **Autoriteit:** mensen vertrouwen experts, mensen die onafhankelijk zijn of hoger staan in de hiërarchie. Denk daarom na over de afzender van jouw boodschap. Rijkswaterstaat is niet altijd de partij waarin weggebruikers vertrouwen hebben. Mogelijk is TomTom, de ANWB of de werkgever een betere afzender. (Zie ook de module *Communiceren*.)
- **Schaarste:** mensen verlangen het meest naar zeldzame, onbereikbare of verboden dingen. Bijvoorbeeld speciale parkeerplaatsen voor medewerkers met een zuinige leaseauto. Of een te winnen computer om vaker thuis te werken.

Aanvullend op de principes van Cialdini zijn vanuit het terrein van de marketing en van de toegepaste psychologie nog zes andere principes die gedragsverandering bevorderen. Samen vormen ze een pakket van twaalf principes die daadwerkelijk hebben bewezen mensen te kunnen motiveren om nieuw gedrag te vertonen. De zes andere principes zijn:

- **Hier-en-nu.** Mensen zijn ingesteld op hun directe omgeving en op de korte termijn. Dit betekent dat positieve effecten van gedrag die meteen merkbaar zijn (snel kunnen doorrijden, comfort, et cetera), belangrijker worden geacht dan voordelen die ver weg en onzeker zijn (denk bijvoorbeeld aan mogelijke tijdwinst op termijn of beloningen aan eind van de maand).



- **Verliesaversie.** We denken vaak dat mensen continu uit zijn op winst en voordeeltjes willen halen. Dat is niet waar. Mensen zijn veel meer ingesteld op het voorkomen van verlies, met andere woorden: op te behouden wat men heeft. Bij pogingen om gedrag te veranderen, onderstreep je dus vooral dat iemand er niet slechter van wordt (financieel, maar ook in termen van tijdverlies, comfortverlies en gezichtsverlies). Dit is vaak zelfs belangrijker dan een beloning.
- **Verankering.** Als mensen met nieuwe dingen in aanraking komen, zullen zij dit automatisch in verband brengen met dingen die zij (her)kennen. Op die manier kunnen ze het 'een plekje geven', een ankerpunt. Het is goed om zo'n ankerpunt zelf aan te reiken. Dit betekent dat maatregelen en communicatieboodschappen beter beklijven en blijven hangen als ze deel uitmaken van een verhaal. Van A naar Beter of 'Minder Hinder' zijn voorbeelden van dergelijke verhalen; daar kun je nieuwe maatregelen aan 'ophangen.'
- **Persoonlijke benadering.** Als mensen het gevoel hebben persoonlijk te worden aangesproken, heeft dat meer impact dan wanneer men iets zegt tegen een grote groep. In het verkeer is dat lastig, maar de zich steeds sneller ontwikkelende in-car technologieën bieden in de toekomst mogelijkheden. Ook kan je als tussenweg tussen een individuele en een heel algemene benadering een aanpak in doelgroepen kiezen. Zie daarvoor de module *Werken met doelgroepen.*
- **Tweerichtingsverkeer.** Communiceren heeft het meeste effect als het twee kanten op gaat. Dus niet alleen zenden, maar ook ontvangen (zie de module *Communiceren*). Inspraak, co-creatie en meningen inventariseren en terugkoppelen zijn manieren om begrip te kweken en mensen te motiveren.
- **Actief en positief 'primen'.** Formuleer en positioneer maatregelen vanuit een actieve en positieve optiek. Dus niet 'Wordt geen slaaprijder' (passief en negatief), maar 'Stop, nu even rust!' (actief en positief). Boodschappen die zo zijn opgezet vinden meer weerklank.

Deze twaalf principes zijn onder andere goed toe te passen in regionale fileprogramma's. Met een pakket aan maatregelen en een goed doordachte aanpak kan veel goodwill worden gekweekt. Denk bijvoorbeeld aan Fileplan Rotterdam.

Wanneer is het financieel (of materieel) belonen van gewenst gedrag effectief?

Veel dingen ervaren mensen als beloning, zoals lekker kunnen doorrijden, gemak en privacy. Maar een financiële of materiële beloning is slechts voor een beperkte groep een motivatie om zijn gedrag te veranderen. Het gaat dan vooral om mensen die extra geld echt nodig hebben. Pas als de financiële beloning heel groot is of de weggebruiker in financieel moeilijke tijden komt, is hij er vatbaar voor.

Financiële prikkels kunnen een proces van gedragsverandering ondersteunen. Als mensen al gemotiveerd zijn om hun gedrag te veranderen, is een 'financieel duwtje' in de goede richting mooi meegenomen. Daarom werken financiële prikkels vaak wel als het gaat om het introduceren van nieuwe maatregelen of ontwikkelingen. Door het financieel aantrekkelijk te maken kun je ergens de aandacht op vestigen en de laatste drempels wegnemen. Maar de maatregel moet uiteindelijk toch zichzelf verkopen. Het nieuwe gedrag moet een positieve ervaring opleveren. Is dit niet het geval, dan zullen mensen na het wegvallen van de beloning onmiddellijk terugvallen in hun oude gedrag.

Welke aandachtspunten zijn er bij het geven van een financiële (of materiële) beloning?

- De beloning moet evenredig zijn met het maatschappelijk belang. Een relatief kleine beloning zorgt er ook voor dat mensen denken dat die beloning wegvalt als ze het uit eigen beweging doen. Zij handhaven dus eerder hun nieuwe gedrag. Een grote beloning kan mensen weliswaar in beweging krijgen, maar leidt minder tot oprechte motivatie en commitment aan het doel.
- De beloning moet niet te lang op zich laten wachten. Net als bij straffen geldt dat de beloning het liefst direct op het gewenste gedrag volgt.
- Beloningsprogramma's zijn makkelijker uitvoerbaar met nieuwe technieken. Met het continu monitoren van gedrag kan direct feedback worden gegeven en een eventuele beloning erop volgen.
- Vaak hebben beloningen een korte termijneffect. Na afloop van het beloningsprogramma blijken de gedragseffecten betrekkelijk snel te verdwijnen. Herhaling of een combinatie met andere maatregelen is nodig voor een lange termijneffect.
- Financieel belonen kan ook negatieve effecten hebben. Mensen die iets uit eigen motivatie doen (bijvoorbeeld omdat zij anderen willen helpen of omdat zij iets heel belangrijk vinden), willen daar vaak geen geld voor krijgen. Dan lijkt het namelijk alsof ze zoiets alleen maar voor het geld doen.
- Het is onverstandig om gedrag dat als algemene norm geldt (bijvoorbeeld het niet onnodig in gevaar brengen van medeweggebruikers) financieel te belonen. Dit kan de norm verschuiven van belonen bij bijzondere prestaties. Doen wat iedereen zou moeten doen, is geen bijzondere prestatie.
- Gedrag sturen met financiële prikkels kan meer zijn dan 'geld aanbieden voor gewenst gedrag.' Mensen willen vaak economisch verstandige keuzes maken. Niet meer betalen dan nodig is. Maar dat is iets anders dan een beloning incasseren. Een voorbeeld. Stel je wil het parkeren op locatie A bevorderen ten opzichte van locatie B.

Laat mensen dan op locatie A per minuut betalen en op locatie B per uur. Als je er maar tien minuten moet zijn, ga je niet op locatie B staan.

Hoe voorkom ik weerstand?

Weggebruikers voelen weerstand als ze bij een verzoek denken dat het negatief voor hen uitpakt of als het hun vrijheid beperkt. Het kan hen onverschillig of sceptisch maken, of het kan zelfs tot opstandigheid leiden.
Deze weerstanden demotiveren weggebruikers om gewenst gedrag te vertonen. Het kan ze zelfs motiveren om ongewenste gedrag te laten zien. Tips voor het verminderen van weerstanden:

- Probeer het verschil tussen het gedrag dat de weggebruiker gewend is en wat van hem gevraagd wordt zo klein mogelijk te houden.
- Leg dingen uit als weggebruikers het niet begrijpen. Leg niet het accent op uitleggen als weggebruikers aangeven dat niet te willen. Werk dan aan het creëren van meer draagvlak. (Zie de module Verwerven van draagvlak.)
- Probeer individuele voordelen te koppelen aan het gewenste gedrag.
- Geef emoties een uitlaatklep. Waar mogelijk moet de weggebruiker zijn zegje kunnen doen. Als de weggebruiker negatieve emoties verbaal kan uiten aan de ogenschijnlijke veroorzaker ervan, neemt de kans op afreageren in het verkeer af. Alleen al het gevoel gehoord te zijn, zorgt voor veel begrip.

Waar vind ik achtergrondinformatie?

- KpVV-weblog reisgedrag (24 november 2011). *Werkt spitsmijden ook zonder geldbeloning?* http://kpvv-reisgedrag.blogspot.com/2011/11/werkt-spitsmijden-ook-zonder.html
- SWOV (2011). *Factsheet beloningen voor verkeersveilig gedrag.*
- Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (2011). Hoofdstuk 4 . In *Gedrag in beleid, met psychologie en gedragseconomie het mobiliteitsbeleid versterken.*
- Veggel, P. van, Egmond, I. van, Jobsis, A. (2011). Spitsmijden in Brabant: een tussenstand. Paper gepresenteerd op Nationaal Verkeerskundecongres, Nieuwegein, 2 november 2011.
- Rock, D. (2009). Managing with the Brain in Mind. *Strategy+business* 56, 58-70.
- Cialdini, R.B. (2009). *Invloed. De zes geheimen van het overtuigen.* Centraal Boekhuis.
- Kahneman, D., Knetsch, J., & Thaler, R. (1990). Experimental Test of the endowment effect and the Coase Theorem. *Journal of Political Economy* 98(6), 1325-1348.
- Versnel, H. (2008). *Het grote drijfverenboek. De impact van drijfveren op mensen en organisaties.* Pearson Education Benelux.
- Spitsmijden (2007). *Effecten van belonen.*
- Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (2007). *Beleving en beeldvorming van mobiliteit.*
- Rijkswaterstaat (2005). *Belonitor, de kracht van het belonen.*
- Versnel, H. (2004). *De waardenmatrix. Het patroon waarin we gevangen zijn.* Pearson Education Benelux.
- Levelt, P.B.M. (SWOV) (2003). *Literatuurstudie naar emoties in het verkeer.*
- Rijkswaterstaat (2010). *TOEKAN. TOEspitsen op KANsen voor mobiliteitsbeïnvloeding bij wegwerkzaamheden.*

Voorbeelden om de weggebruiker te motiveren

- De campagne 'Goochem het Gordeldier' sprak kinderen (en niet hun ouders) aan op het dragen van de gordel op de achterbank. Deze campagne speelde op de juiste manier in op de emotie van de juiste doelgroep. Kinderen vinden het gordeldier leuk en dit zorgt ervoor dat ze gemotiveerd raken om de gordel te dragen. Bovendien zijn kinderen heel goed in het motiveren van hun ouders. Als de kinderen zelf aangeven dat het belangrijk is, moeten ouders dit actief gaan ontkennen. Gelukkig doen de meeste ouders dat niet.

- De maatregel Spitsmijden laat zien dat je over de inzet van een beloning goed moet nadenken. Bij Spitsmijden krijgen weggebruikers die in de spits op een corridor rijden waar veel filevorming is, een financiële beloning als zij hun auto tijdens de spits laten staan. Ze kunnen eerder of later vertrekken naar hun werk of kiezen voor een vervoersalternatief. Een vervelend neveneffect is dat de reizigers die al een alternatief voor het rijden in de spits hebben gezocht, niet worden beloond.
Deze mensen zijn daar niet gelukkig mee. Bij het project Spitsmijden A12 belde of mailde een aantal mensen teleurgesteld op dat zij wel wilden meedoen, maar het goede gedrag al vertoonden. (Bron: Gedrag in Beleid.) Eventueel kunnen deze weggebruikers nu ook deelnemen aan het beloningsproject.

- Om A12-rijders actueel te informeren over alle werkzaamheden op de A12 lanceerden Rijkswaterstaat en ANWB de campagne Filesophie met bijbehorende website. Sophie is het karakter dat weggebruikers informeert over de werkzaamheden op de A12.
Sophie beantwoordt vragen, nodigt weggebruikers uit om hun ervaringen te delen en geeft tips voor het omzeilen van de file. Op de website staan filmpjes en blogs die uitleg geven. Ook komt in beeld hoe verschillende weggebruikers de werkzaamheden beleven. Rijkswaterstaat hanteert hierbij de kracht van sympathie. (Zie de paragraaf *Welke algemene motivatieprincipes kan ik gebruiken?*)

Onderwerp 8

De weggebruiker de weg wijzen

- Weet je al hoe je vanuit het oogpunt van de weggebruiker de bebording, bebakening, bewegwijzering en markering inricht? Bepaal dan met de checklist of het onderwerp voor jouw maatregel relevant is.
- Wil je eerst meer weten over de bebording, bebakening, bewegwijzering en markering vanuit het oogpunt van de weggebruiker? Lees dan de module.

Checklist De weggebruiker de weg wijzen

Met deze checklist bepaal je in hoeverre het onderwerp *De weggebruiker de weg wijzen* belangrijk is voor jouw maatregel. Ook als je met 'nee' antwoordt, ga je in deze checklist altijd door naar de volgende vraag.

1. Is de weggebruiker goed in staat de bebording, bewegwijzering, bebakening of markering *waar te nemen?*

Ja → ↓

Nee →
- Vindt de weggebruiker voldoende aanwijzingen op en langs de weg? Zo niet, voeg dit toe.
- Is de omgeving te complex? Zo ja, voorkom een rommelig/chaotisch wegbeeld en zorg dat de weggebruiker alles goed kan zien (onderhoud groen). Zie de module *De weggebruiker de weg wijzen*.

2. *Begrijpt* hij wat van hem wordt gevraagd?

Ja → ↓

Nee →
- Verduidelijking is noodzakelijk. Dit kan door extra informatie of door vereenvoudiging van de wegsituatie. Zie modules *Communiceren* en *De weggebruiker de weg wijzen.*

3. *Kan* hij het gewenste gedrag ook daadwerkelijk uitvoeren? Denk bijvoorbeeld aan slechte (weers)omstandigheden.

Ja → ↓

Nee → Maak het gewenste gedrag mogelijk of makkelijker door aanpassingen van de weg, omgeving of door informatie.

4. *Wil* hij het gevraagde ook daadwerkelijk uitvoeren?

Ja → ↓

Nee → Verwerf draagvlak of motiveer de weggebruiker het gevraagde uit te voeren. Zie de modules *De weggebruiker motiveren* en *Verwerven draagvlak*.

Lees de module *De weggebruiker de weg wijzen* voor tips over het plaatsen van bebording, bewegwijzering, bebakening of markering.

Module De weggebruiker de weg wijzen

In deze module krijg je aanbevelingen voor de toepassing en plaatsing van bebording, bewegwijzering, bebakening en markering vanuit het oogpunt van de weggebruiker. Leidraad zijn de *10 gouden regels om rekening te houden met de weggebruiker* (Rijkswaterstaat, DVS, 2008) en *Human Factors bij verkeersmanagement*. De tien gouden regels zijn ingedeeld in vijf blokken:

- eigenschappen van de weggebruiker.
- deelname aan het verkeerssysteem.
- uitvoering van de rijtaak in verschillende wegomgevingen.
- samenhang tussen verschillende informatiebronnen.
- kenmerken van informatie.

De aanbevelingen uit deze module zijn geen vervanging van de bestaande richtlijnen voor de toepassing van bebording, bewegwijzering, bebakening en markering. Ze zijn een aanvulling vanuit menselijk gedrag.

Eigenschappen van de weggebruiker

1. De weggebruiker is nogal egoïstisch.
2. Doet hij ook wat jij zegt?

De weggebruiker bepaalt zelf wat belangrijk is.
Bij een te grote hoeveelheid aan informatie selecteert hij zelf (bewust en onbewust) uit alle prikkels die hem bereiken. Bedenk daarom altijd:

- Is de informatie die ik wil aanbieden echt van toegevoegde waarde?
- Kan de weggebruiker er in deze situatie nog iets bij hebben?
- Stelt de weggebruiker de extra informatie op prijs?

Bij elke vraag met een 'nee' als antwoord, of waarop het antwoord onzeker is, moet je overwegen om de borden achterwege te laten of minimaal sterk te vereenvoudigen.

Bij het selecteren van informatie spelen tegengestelde belangen een grote rol. De weggebruiker streeft zijn eigen belang na en dit komt niet altijd overeen met het collectieve belang. Dit is een van de belangrijkste oorzaken waarom weggebruikers jouw goedbedoelde adviezen en maatregelen niet op- en navolgen. Raadpleeg bij voorkeur de module *Omgaan met tegengestelde belangen*, als je hierover vragen hebt of als je er onzeker over bent.

Tegengestelde belangen spelen een rol bij bijvoorbeeld het toepassen van lagere snelheden om de doorstroming te verbeteren. De weggebruiker redeneert: 'Hoe sneller ik rij, hoe eerder ik thuis ben.' Helaas treden daarmee grotere snelheidsverschillen op en de kans op congestie op de weg neemt toe. Uiteindelijk is de weggebruiker later thuis en heeft de maatregel van Rijkswaterstaat geen effect gehad.

Deelname aan het verkeerssysteem

3. De weggebruiker accepteert alleen maatregelen die hij zinvol vindt.
4. De weggebruiker kan niet alles tegelijk.

De weggebruiker selecteert zijn informatie. Onduidelijke of overbodige informatie op borden leidt mogelijk tot het negeren van de borden. Dit hoeft zich zelfs niet te beperken tot negatie op de betreffende locatie, maar kan zelfs leiden tot het negeren van borden op plaatsen waar die wél zinvol zijn!

Te veel informatie is nooit goed. Net als te weinig informatie. Het kan de weggebruiker onzeker maken en fouten in de hand werken. Enkele tips:

- Bedenk telkens weer of het bord in de betreffende situatie iets wezenlijks toevoegt. Of dat de informatie precies aangeeft wat jij ermee beoogt en of de weggebruiker dit zo zal ervaren.
- Meet (waar mogelijk) steekproefsgewijs of de beoogde informatie overkomt.
- Laat borden in tijdelijke situaties niet langer staan dan nodig is. Geef altijd aan wanneer het traject waarop de maatregel van toepassing is, is afgelopen.
- Denk goed na of en wanneer een herhaling van borden zinvol en/of noodzakelijk is, en over welke afstand.

Uitvoering van de rijtaak in verschillende wegomgevingen

5. De weggebruiker stelt je voor verrassingen.
6. De weggebruiker heeft verwachtingen en gedraagt zich ernaar.

Weggebruikers baseren hun gedrag voor een belangrijk deel op ervaringen. In vertrouwde, goed bekende situaties zullen weggebruikers grotendeels waarnemen wat ze verwachten waar te nemen. De kans is daarom dat zij borden niet zien of dat zij niet opmerken dat de situatie is veranderd. Er is daarom meer nodig dan een bord om mensen erop te wijzen dat zij ander gedrag moeten vertonen. Raadpleeg hiervoor de module *Doorbreken gewoontegedrag*.

Het wegontwerp roept verwachtingen op bij de weggebruiker. Als een weg is ingericht als een 80 km/uur weg, zal een bord met 50 km/uur de meeste weggebruikers niet dwingen tot het rijden van 50 km/uur. Tenzij daar een dwingende zichtbare reden voor is. Het ontwerp sluit dus niet logisch aan bij de borden.

Enkele tips:
- Probeer waar mogelijk (op basis van ervaring in vergelijkbare projecten) ongewenste reacties van weggebruikers in te schatten.
- Houd er rekening mee dat gewoontegedrag niet onmiddellijk wordt veranderd; daar is tijd voor nodig. Tot het zover is, mogen er natuurlijk geen gevaarlijke situaties ontstaan. Neem daartoe - indien nodig - aanvullende maatregelen. Denk aan het plaatsen van een bord met 'Gewijzigde situatie'. Of het starten van een regionale campagne met de boodschap dat er iets veranderd is aan de weg.
- Informeer langdurig over nieuwe regels. Stel vast waarover nog steeds misverstanden bestaan en geef dit extra aandacht in de communicatie.
- Communiceer over onderwerpen waarover nog steeds misverstanden bestaan, zoals:
- borden boven de weg gaan voor borden langs de weg.
- bij spitsstroken mag een doorgetrokken streep worden overschreden wanneer de strook open is.
- matrixborden geven verplichte snelheden aan, geen adviessnelheden.

Samenhang tussen verschillende informatiebronnen

7. Wat als het fout gaat met het systeem of de weggebruiker?
8. Vertel de weggebruiker wat écht belangrijk is.
9. Breng de weggebruiker niet in de war.

Wat je kunt doen als een verkeersmanagementsysteem uitvalt, lees je in de module *Uitval verkeersmanagement-systemen*.

Fouten die de weggebruiker zelf maakt, zijn niet volledig door Rijkswaterstaat op te vangen. Wel kun je in jouw presentatie van maatregelen en wegontwerp ervoor zorgen dat onveilige situaties tot een minimum beperkt blijven.

Bij een hoge rijtaakbelasting of bij bijzondere omstandigheden (extreem weer, grote drukte, het inhalen van een vrachtwagen) kan de weggebruiker mogelijk niet alle borden, bewegwijzering, markering en bebakening waarnemen. Bedenk daarom hoeveel informatie de weggebruiker krijgt en welke bijzondere situaties zich kunnen voordoen.

Bekijk of het bord of de bebakening in die situatie nog voldoet. En wat zijn de consequenties als weggebruikers het bord of de bebakening missen?

Enkele tips:
- Voorkom verwarring door tegenstrijdige boodschappen.
- Controleer geregeld of een bord nog in goede staat verkeert en de informatie op borden actueel is.
- Geef duidelijke instructies. Gebruik bijvoorbeeld bij wegwerkzaamheden de witte en gele markering niet door elkaar.
- Voorkom onveiligheid als systemen uitvallen.
- Beperk informatie altijd tot het noodzakelijke minimum. Stel altijd de vraag: 'Kan het ook met minder?'
- Neem altijd de slechtst mogelijke omstandigheden (drukte, weer, et cetera) als uitgangspunt om de situatie te beoordelen op overzichtelijkheid en veiligheid.
- Kijk ter plekke naar de situatie.

Kenmerken van de informatie

10. Informatie moet voor de weggebruiker zichtbaar, duidelijk en begrijpelijk zijn.

De weggebruiker is soms niet in staat alles om zich heen aandachtig in zich op te nemen. Uit onderzoek blijkt dat slechts tien à twintig procent van de borden spontaan door weggebruikers wordt waargenomen (bron SWOV). Dit komt omdat bijvoorbeeld het bord niet voor iedereen relevant is, de omgeving al bekend is of de borden fysiek niet waar te nemen zijn. Enkele tips om de waarneming te verhogen:
- Plaats de borden in het gezichtsveld en houd daarbij rekening met verschillende typen weggebruikers. (Zie ook de module *Werken met doelgroepen*.) Voorkom daarnaast overhangende bomen en struiken.
- Controleer of het bord zich voldoende onderscheidt van de omgeving en de achtergrond.
- Stem het verloop van de weg, de belijning en de borden op elkaar af.
- Zorg bij voorkeur dat de borden of markeringen aansluiten bij een - voor de weggebruiker - herkenbare vormgeving, kleurgebruik en herkenbare pictogrammen. Wat bekend is vraagt minder verwerkingstijd. Wijk alleen af van de norm als dit echt noodzakelijk is.
- Plaats het bord op de juiste plaats. De weggebruiker heeft immers tijd nodig om te beslissen en te handelen. Geef hem die ruimte door informatie tijdig aan te bieden en houd rekening met een zekere verwerkingstijd.

Waar vind ik achtergrondinformatie?

- Rijkswaterstaat (2011). *Human Factors in verkeersmanagement*.
- Rijkswaterstaat (2011). *Human Factors bij verkeersmanagement, het bundelen van krachten*.
- SWOV. *Nut en noodzaak verkeersborden*.
  http://kennisnet.crow.nl/verkeerstekens.
  http://www.piarc.org
- Rijkswaterstaat (2010). *Richtlijn Informatievoorziening op (berm)DRIPs*.
- Rijkswaterstaat (2010). *10 gouden regels om rekening te houden met vrachtauto's*.
- Rijkswaterstaat (2008). *10 gouden regels om rekening te houden met de weggebruiker*.
- Rie, J. van (2006). Welk Verkeersbord!? *Verkeersspecialist 3*.
- CROW (2005). Publicatie 222 *Richtlijn bewegwijzering*.
- CROW (2005). Publicatie 207 *Richtlijnen voor de bebakening en markering van wegen*.
- CROW (2005). Publicatie 96 a/b *Omleidingen en tijdelijke bewegwijzering – Werk in Uitvoering*.
- Rijkswaterstaat (2005). *RWS-richtlijn voor verkeersmaatregelen bij wegwerkzaamheden op rijkswegen*.
- CROW (2004). Publicatie 203 *Richtlijn essentiële herkenbaarheid kenmerken van weginfrastructuur*.
- CROW (2003). Publicatie 188 *Richtlijn beheer en onderhoud verkeerstekens*.
- CROW (2012). Publicatie 313 *Verkeerskundig beheer van regel- en informatiesystemen*.
- Rijkswaterstaat (1998). *Mens op Weg*.

Voorbeelden van de weggebruiker de weg wijzen

Enkele voorbeelden bij het toepassen van de gedragsregels zijn:

- De verkeersauditors (VCNL) voeren verkeersaudits uit op de rijkswegen naar een viertal onderwerpen. Zij toetsen dan of wordt voldaan aan de afspraken (wet- en regelgeving, richtlijnen, et cetera) én of de weggebruiker kan begrijpen wat 'de weg' van hem vraagt. Kortom, zij auditen met de bril van de professional én met de bril van de weggebruiker. De 10 gouden regels zijn bijvoorbeeld veel meer in acht genomen. Deze regels verschaffen meer duidelijkheid over welk effect de maatregelen hebben op het gedrag van de weggebruiker (human factors) en hoe je daarmee beter rekening kan houden.

- Als de planning het toestaat en de maatregel voldoende impact heeft, kan je overwegen een of meer focusgroep(en) met weggebruikers te organiseren. Zo'n groep kan kijken naar de inrichting van de weg vanuit de weggebruiker. Het verdient meestal de voorkeur zowel weggebruikers uit te nodigen die regelmatig op dit traject rijden als incidentele reizigers.

- Ook bij het beheren en onderhouden van verkeerssystemen wordt het steeds belangrijker om rekening te houden met de weggebruiker. In de richtlijn CROW 'Verkeerskundig beheer van regel- en informatiesystemen' is er aandacht aan besteed.

"Tip: Geef duidelijke instructies."

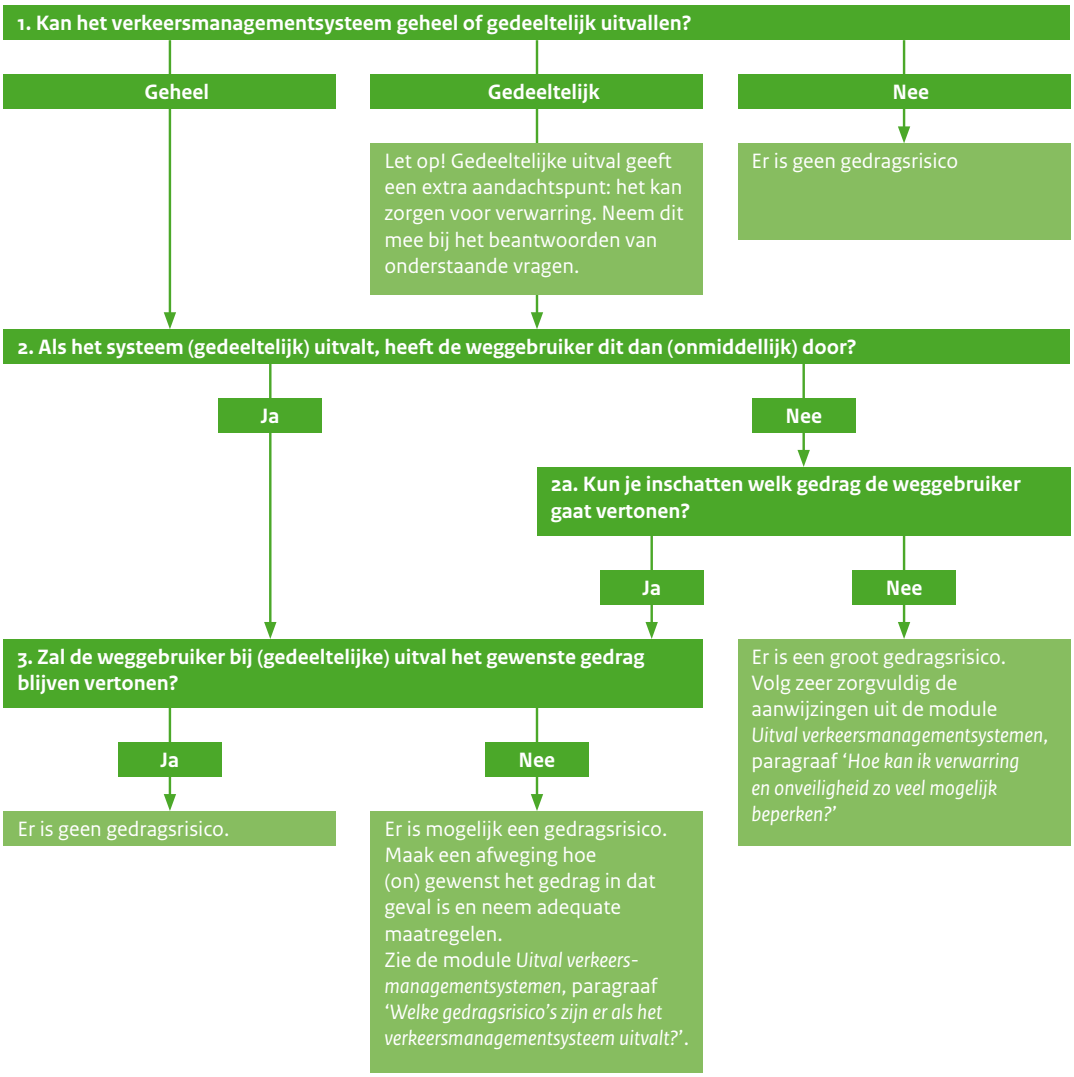
Onderwerp 9

Uitval verkeers-managementsystemen

- Weet je al hoe je omgaat met uitgevallen verkeersmanagementsystemen? Bepaal dan met de checklist of het onderwerp voor jouw maatregel relevant is.
- Wil je eerst meer weten over de gedragsrisico's bij de uitval van verkeers-managementsystemen? Lees dan de module.

Checklist Uitval verkeers-managementsystemen

Met deze checklist bepaal je in hoeverre het onderwerp *Uitval verkeersmanagementsystemen* relevant is voor jouw maatregel. Twijfel je over een antwoord, volg dan het spoor waarmee je verder in de checklist komt. Of neem de module door.



Module Uitval verkeers-managementsystemen

In deze module krijg je antwoord op de volgende vragen:
- Wat betekenen verkeersmanagementsystemen voor de weggebruiker?
- Welke gedragsrisico's zijn er als het verkeersmanagementsysteem uitvalt?
- Welk gedrag vertonen weggebruikers bij uitval?
- Waarin verschilt gedeeltelijke uitval van gehele uitval?
- Hoe kan ik verwarring en onveiligheid zoveel mogelijk beperken?
- Waar vind ik achtergrondinformatie?

Ook lees je enkele voorbeelden.

Wat betekenen verkeersmanagementsystemen voor de weggebruiker?

Verkeersmanagementsystemen zijn praktische, moderne en inmiddels vrijwel onmisbare hulpmiddelen om het verkeer te informeren, sturen en te geleiden. Een goed functionerend verkeersmanagementsysteem kan voor de weggebruiker het volgende betekenen:
- betere beslissingen nemen in het verkeer.
- meer informatie over de route die hij volgt.
- meer keuzevrijheid.
- sneller en veiliger op de plek van bestemming komen.
- minder stress.

Welke gedragsrisico's zijn er als het verkeers-managementsysteem uitvalt?

Als de verkeersmanagementsystemen geheel of gedeeltelijk uitvallen, kunnen de voordelen omslaan in nadelen.
De belangrijkste gedragsrisico's van gehele of gedeeltelijke uitval zijn te achterhalen met de volgende vragen:
- In hoeverre rekent de weggebruiker op (of is hij zelfs afhankelijk van) de informatie die hij normaal via de verkeersmanagementsystemen aangeboden krijgt?
- Mag je verwachten dat de weggebruiker zonder de informatie toch het gewenste gedrag zal vertonen?
- Is er een alternatief verkeersmanagementsysteem in werking of kan dat in werking worden gesteld? Bijvoorbeeld het plaatsen van vaste borden als de dynamische borden uitvallen.

Welk gedrag vertonen weggebruikers bij uitval?

Verkeersmanagementsystemen geven vaak een wijziging aan ten opzichte van de standaard verkeerssituatie, oftewel de default situatie. Daarom is het goed te weten (of een inschatting te maken van) welk gedrag weggebruikers vertonen als het systeem geheel of gedeeltelijk uitvalt. Betekent dit alleen maar wat ongemak voor de weggebruiker? Of ontstaat er dan een geheel andere, onbekende situatie met verkeersveiligheidsrisico's?

Een voorbeeld is als een systeem uitvalt dat tijdelijk een nieuwe maximumsnelheid aankondigt (bijvoorbeeld 80 km/uur) en (sommige) weggebruikers terug gaan naar de default situatie met een maximum van 100 of 120 km/uur. Door uitval van het systeem ontstaan er dus grote snelheidsverschillen. Die kunnen leiden tot groot gevaar.

Een voorbeeld waarin de default situatie niet terugkomt, is als de groene pijl boven de spitsstrook uitvalt maar wel blijft staan boven de andere rijstroken.

Waarin verschilt gedeeltelijke uitval van gehele uitval?

Bij gehele uitval van een systeem kan de weggebruiker vanuit zijn perceptie denken dat er dus niets aan de hand is. Als een weggebruiker ervan uitgaat dat hij wordt gewaarschuwd voor een file met snelheidsaanduidingen en flashers, kan hij denken dat er geen file is als het systeem is uitgevallen. Dat kan risico's met zich meebrengen.

Als het systeem gedeeltelijk is uitgevallen en er bijvoorbeeld een rijstrook is waar niet wordt gewaarschuwd voor een naderende file, maar op de andere rijstroken wel, dan zullen de meeste weggebruikers meteen begrijpen wat er aan de hand is.

Bij gedeeltelijke uitval kunnen andere werkende systemen het probleem opvangen. Denk bijvoorbeeld aan 80km/uur zones waar vaak ook nog vaste 80 km/uur borden staan.

Een gedeeltelijke uitval kan niettemin verwarring geven, omdat de weggebruiker in sommige gevallen niet meer weet wat er van hem wordt verwacht. Bijvoorbeeld eerst een snelheidsverlaging, dan uitgevallen borden en dan weer een snelheidsverlaging.

Hoe kan ik verwarring en onveiligheid zoveel mogelijk beperken?

- Monitor constant en consequent of verkeersmanagementsystemen naar behoren werken.
- Onderneem onmiddellijk actie als verkeersmanagementsystemen niet naar behoren werken.
- Plaats zo snel mogelijk mobiele tekstwagens als er een onveilige situatie ontstaat door uitval van een verkeersmanagementsysteem.
- Geef bij normaal functionerende verkeersmanagementsystemen consequent aan dat het een maatregel waar de gewijzigde situatie eindigt met behulp van het bord 'Einde beperking' (bord met drie diagonale strepen).
- Waarschuw, indien wenselijk, de weggebruikers met inzet van politie of weginspecteurs.
- Stel scenario's op voor de uitval. Identificeer de meest kritische locaties en neem maatregelen.
- Probeer waar mogelijk de weggebruiker het verschil te laten zien tussen een systeem dat uitstaat en een uitgevallen systeem. Sommige systemen geven bijvoorbeeld met een verlichte stip in de onderhoek aan, dat het verkeersmanagementsysteem wel aanstaat maar geen melding heeft. De betekenis van deze stip moet wel helder zijn. Het is onbekend of de betekenis van de stip duidelijk is voor weggebruikers.

Waar vind ik achtergrondinformatie?

- Rijkswaterstaat, diversen op intranet: *Kennis en Expertise / Kennisvelden / Wegverkeer / Verkeerskundige Afspraken (VKA) / Verkeersmanagement / Operationeel verkeersmanagement*.
- Rijkswaterstaat (2010). *Richtlijn informatievoorziening op (berm) DRIPs*.
- Rijkswaterstaat (2008). *Richtlijn informatievoorziening op autoDRIPs*.
- Rijkswaterstaat (2007). *Richtlijn plaatsbepaling DRIPs*.
- Rijkswaterstaat (2006). *Informatievoorziening ter plaatse bij verkeersmaatregelen t.b.v. Wegwerkzaamheden*.
- Rijkswaterstaat (2005). *RWS-richtlijn voor verkeersmaatregelen bij wegwerkzaamheden op rijkswegen*.
- Rijkswaterstaat (2005). *Werkboek gebiedsgericht benutten, met de architectuur voor verkeersbeheersing*.

Voorbeelden van omgang met uitgevallen verkeersmanagementsystemen

- Er kan een veiligheidsprobleem ontstaan als het systeem dat dynamische maximumsnelheden aangeeft, uitvalt bij onzichtbare gladheid. De weggebruiker ziet de gladheid niet, krijgt geen waarschuwing en zal dit uitleggen als dat hij weer harder mag rijden.
  Een verkeersveiligheidsprobleem ontstaat niet als er een nieuwe maximumsnelheid wordt aangegeven in het kader van bijvoorbeeld milieu of geluid. Maar de weg is wel ontworpen voor een hogere snelheid, die de weggebruiker kan benutten.

- Wanneer een portaal van het voorwaarschuwingssysteem van een brug uitvalt, is het niet wenselijk dit te laten overnemen door een mobiele tekstwagen. Een oplossing op korte termijn is gewenst; een die ook op de iets langere termijn kan blijven staan. Het duurt immers enkele weken voordat het voorwaarschuwingssysteem weer functioneert. Een oplossing is een mobiel portaal dat de functie van het uitgevallen portaal overneemt. Daarbij moet waarneembaar zijn dat het portaal buiten gebruik is, bijvoorbeeld door de signaalgevers af te schermen.

"Stel scenario's op voor de uitval. Identificeer de meest kritische locaties en neem maatregelen."

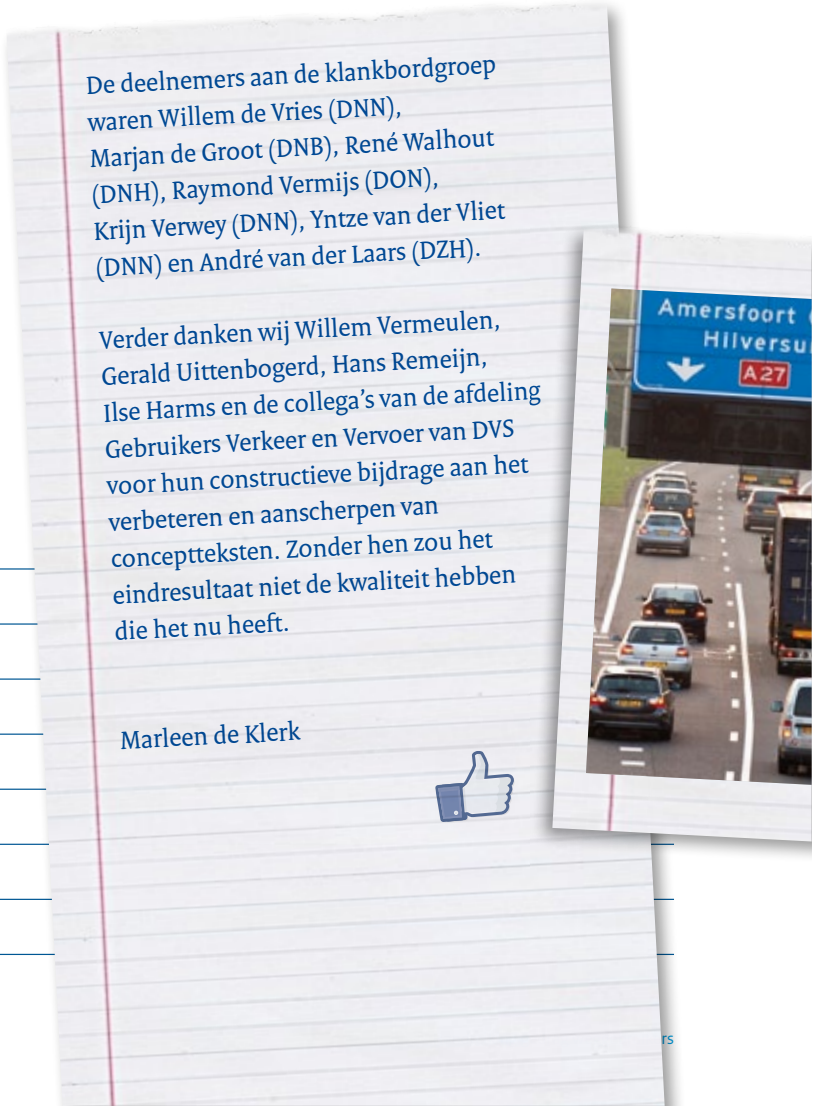
Woord van dank

Deze handreiking kwam tot stand dankzij de steun en hulp van vele mensen. Bijzondere dank gaat uit naar de leden van de klankbordgroep, die bestond uit medewerkers van Rijkswaterstaat. Hun inbreng kenmerkte zich door enthousiasme, betrokkenheid en grote kennis van zaken. Ondanks hun volle agenda's zagen zij kans voldoende tijd voor ons vrij te maken.

De deelnemers aan de klankbordgroep waren Willem de Vries (DNN), Marjan de Groot (DNB), René Walhout (DNH), Raymond Vermijs (DON), Krijn Verwey (DNN), Yntze van der Vliet (DNN) en André van der Laars (DZH).

Verder danken wij Willem Vermeulen, Gerald Uittenbogerd, Hans Remeijn, Ilse Harms en de collega's van de afdeling Gebruikers Verkeer en Vervoer van DVS voor hun constructieve bijdrage aan het verbeteren en aanscherpen van conceptteksten. Zonder hen zou het eindresultaat niet de kwaliteit hebben die het nu heeft.

Marleen de Klerk



De volgende medewerkers van Rijkswaterstaat droegen bij aan de uitgave van deze handreiking door een vragenlijst in te vullen over hun huidige werkzaamheden en hun behoeften aan gedragsondersteuning.

Roelof Schulte (DNN), Stan van Gorp (DNB), Ronny Verwater (DNB), Ramon van Son (DON), Marcel Oerlemans (DNB), John van Ingen (DNB), Jos van Empel (DNB), Gerrit Schenk (DNN), Yntze van der Vliet (DNN)*, René Walhout (DNH)*, Michiel Verhoef (DON), Luc Peters (DNB), Marcel van den Elzen (DNB), Mart Lavrijsen (DNB), Harald van der Ven (DNB), Mado Ruys (DNB/RDU), Paskal Morriën (DNB)

De volgende personen hebben deelgenomen aan een expertworkshop over gedrag en mobiliteit:

Bert Elbersen, Bas Schenk, Hans Remeijn**, Rob Methorst, Gerald Uittenbogerd, Joost Bouchier, Hans Bokma, Alex van Loon, Bob Hamel, Jos van Uden (allen DVS), Johan Ravesloot (VCNL) Ipe Veling (VenV Netwerk), Jaap Vreeswijk (Peek Traffic), Marieke Martens, Richard van der Horst (beide TNO) en Jolieke Mesken (SWOV).

* lid van de klankbordgroep
** meelezer eindrapport

Dit is een uitgave van

Rijkswaterstaat

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

december 2012 | DVS1212CK016