



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Gebruikerstevredenheidsonderzoek automobilisten

Landelijk rapport 2013

Water. Wegen. Werken. Rijkswaterstaat.



Gebruikers-tevredenheidsonderzoek automobilisten

Landelijk rapport 2013

Datum	April 2013
Status	Definitief

Colofon

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

Inhoud

Management samenvatting
Management summary

1 Inleiding - 1

- 1.1 Achtergrond - 1
- 1.2 Onderzoeksopzet - 2
- 1.3 Leeswijzer - 3

2 Resultaten KPI's 2013 - 4

- 2.1 Inleiding - 4
- 2.2 Tevredenheid RWS - 4
- 2.3 Informatievoorziening - 5
- 2.4 Veiligheid - 6
- 2.5 Publieksgerichtheid - 7
- 2.6 Bezuinigingen - 9
- 2.7 Overzicht en conclusies KPI's - 12

3 Belang van aspecten en impact op tevredenheid - 13

- 3.1 Inleiding - 13
- 3.2 Belang versus tevredenheid - 13
- 3.3 Top 5 aspecten tevreden en ontevreden - 17
- 3.4 Impact van aspecten op tevredenheid - 18

4 Verkeersmanagement - 21

- 4.1 Inleiding - 21
- 4.2 Doorstroming auto(snel)wegen - 21
- 4.3 Doorstroommaatregelen - 22
- 4.4 Snelheid beschikbaarheid weg na incident - 24
- 4.5 Verhogen maximumsnelheid naar 130 km/u - 24

5 Informatievoorziening - 27

- 5.1 Inleiding - 27
- 5.2 Verkeersinformatie - 27
- 5.3 Informatie voorafgaand aan de rit - 30
- 5.4 Informatie tijdens de rit - 33
- 5.5 Matrixborden, DRIP's, tekstkarren en GRIP's - 35
- 5.6 Informatie omtrent files - 37
- 5.7 Bekendheid RWS en gebruik informatievoorzieningen - 40

6 Beheer en onderhoud - 44

- 6.1 Inleiding - 44
- 6.2 Wegwerkzaamheden - 44
- 6.3 Dagelijks onderhoud - 45

7 Aanleg - 47

- 7.1 Inleiding - 47
- 7.2 Kwaliteit auto(snel)weg - 47
- 7.3 Kwaliteit wegdek - 48
- 7.4 Verkeersveiligheid auto(snel)wegen - 49
- 7.5 Blauwe borden - 51

8 Type automobilisten en wensen over het hoofdwegennet - 53

- 8.1 Inleiding - 53
- 8.2 Type automobilisten - 53
- 8.3 Wensen van de automobilisten - 54

Management samenvatting

In februari 2013 is voor het twaalfde jaar achtereenvolgend het landelijke gebruikerstevredenheidsonderzoek (GTO) voor het hoofdwegennet uitgevoerd. Hiermee krijgt Rijkswaterstaat inzicht in de tevredenheid van de gebruikers over het hoofdwegennet in Nederland. Dit onderzoek geeft een landelijk en regionaal beeld van de tevredenheid van de weggebruikers, over de producten en dienstverlening van Rijkswaterstaat. De resultaten worden na analyse o.a. gebruikt als input voor beleids- en uitvoeringsadviezen en vertaald in verbeteracties.

De doelpopulatie van het onderzoek bestaat uit automobilisten die worden gedefinieerd als *Bestuurders van Nederlands kentekendragende (bestel)auto's, bussen of tweewielers (die op auto(snel)wegen mogen) die in de afgelopen twee weken ten minste eenmaal op de auto(snel)wegen hebben gereden*. Er is een personensteekproef getrokken van personen van 17 jaar en ouder. Aan het onderzoek hebben 4.358 respondenten deelgenomen. Hiervan is na screening een nettosteekproef van 2.920 automobilisten overgebleven die de basis vormt van de resultaten in dit rapport.

KPI's landelijk

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

Hieruit blijkt dat 79% van de weggebruikers (zeer) tevreden is met Rijkswaterstaat als beheerder van de auto(snel)wegen. De doelstelling uit het OP2015 staat op 80% en wordt daarmee bijna behaald. Slechts 2% van de automobilisten geeft aan (zeer) ontevreden te zijn.

		2012	2013	Doel OP2015
Tevredenheid RWS	% (zeer) tevreden	76%	79%	80%
Informatievoorziening	% (zeer) tevreden	67%	74%	75%
Veiligheid	% prioriteit	86%	71%	75%
Bezuinigingen	% (veel) begrip	-	87%	75%
Publieksgerichtheid*	% (zeer) mee eens	46%	54%	70%
	rapportcijfer	6,6	6,8	7,0

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

Ten opzichte van 2012 geeft een grotere groep weggebruikers (74%) aan (zeer) tevreden over de informatievoorziening te zijn en wordt ook hier de doelstelling uit het OP2015 (75%) bijna behaald. In 2012 gaf nog 67% aan (zeer) tevreden te zijn over de informatievoorziening.

Deze KPI is een samengesteld percentage van de tijdigheid, duidelijkheid, juistheid en vindbaarheid van informatie en de betrouwbaarheid waarmee de reistijd kan worden ingeschat. Over de betrouwbaarheid zijn de meeste automobilisten (zeer) tevreden (89%). Drie kwart (74%) vindt de informatie duidelijk en 71% geeft aan

dat de informatie goed vindbaar is. Juistheid en tijdigheid van de informatie scoren het laagst, ongeveer twee derde van de automobilisten (respectievelijk 63% en 66%) zeggen hierover (zeer) tevreden te zijn.

71% van de automobilisten is van mening dat Rijkswaterstaat een hoge prioriteit geeft aan de verkeersveiligheid op de Nederlandse auto(snel)wegen. Ten opzichte van 2012 is dit een significante daling, toen gaf 87% nog aan dat dit de hoogste prioriteit van Rijkswaterstaat was. De doelstelling uit het OP2015 wordt hiermee niet gehaald. Daarbij moet wel gezegd worden de tevredenheid met betrekking tot de verkeersveiligheid op de Nederlandse auto(snel)wegen is gestegen van 75% in 2012 naar 84% dit jaar.

In 2013 is ook aan de automobilisten gevraagd in hoeverre zij begrip voor meer bezuinigen daar waar het drukker is op de weg dan daar waar het minder druk is. Een groot deel van de automobilisten (87%) heeft (veel) begrip voor deze wijze van bezuinigingen, 13% geeft aan hiervoor geen begrip te hebben.

Meer dan de helft (54%) van de automobilisten is het (zeer) eens met de stelling "Rijkswaterstaat is publieksgericht". Dit is een significante stijging ten opzichte van 2012, toen was 46% het (zeer) eens met de stelling. Ook het rapportcijfer dat men geeft voor de publieksgerichtheid is significant gestegen van een 6,6 in 2012 naar een 6,8 in 2013.

Uit deze cijfers kunnen we concluderen dat Rijkswaterstaat op bijna alle KPI's de juiste kant op gaat met betrekking tot de doelstellingen uit OP2015. Enkel de KPI veiligheid laat een daling zien ten opzichte van 2012.

KPI's regionaal

In onderstaande tabel worden de regionale verschillen getoond voor alle KPI's.

	Tevredenheid RWS	Informatie voorziening	Veiligheid	Bezuinigingen	Publieksgerichtheid	
Regionale dienst	%	%	%	%	%	Cijfer
Noord-Nederland	84	79	74	87	56	6,9
Midden-Nederland	79	72	67	81	61	6,9
Oost-Nederland	78	73	71	87	52	6,8
West-Nederland Noord			73	89		
	78	75			53	6,8
West-Nederland Zuid	75	71	68	91	53	6,7
Zuid-Nederland	83	75	72	86	54	6,8
Zee en Delta	84	78	65	85	48	6,8
totaal	79	74	71	87	54	6,8

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

Belang van aspecten en impact op tevredenheid Rijkswaterstaat

Met behulp van een prioriteitenmatrix wordt de impact (op de algemene tevredenheid) van de verschillende deelaspecten afgezet tegen de gemiddelde tevredenheidsscores. Aspecten met de hoogste prioriteit en hoge waardering, zijn aspecten waarvan Rijkswaterstaat het niveau moet proberen vast te houden en positief in de communicatie mee naar buiten kan treden. Dit betreft vooral aspecten met betrekking tot beheer/onderhoud en aanleg:

- kwaliteit auto(snelwegen);
- staat van het wegdek;
- verkeersveiligheid auto(snel)wegendoorstroming op auto(snel)wegen;
- schoon zijn van wegen;
- zichtbaarheid strepen en lijnen

Om de tevredenheid van de weggebruiker te verhogen kan Rijkswaterstaat zich richten op het verbeteren van aspecten met de hoogste prioriteit en laagste waardering. Dit betreft vooral aspecten met betrekking tot verkeersmanagement, beheer en onderhoud en Informatievoorziening:

- doorstroming op auto(snel)wegen;

- beperking hinder werkzaamheden;
- afstemming werkzaamheden wegen provincies/gemeenten;
- informatie tijdens de rit met betrekking tot de reden waarom men in de file stond;
- informatie tijdens de rit met betrekking tot de vertraging die men zou oplopen door de file of langzaam rijdend verkeer.

De wegen die Rijkswaterstaat in beheer heeft worden kwalitatief goed gewaardeerd en dit draagt ook bij in de positieve waardering van Rijkswaterstaat. Winst kan worden geboekt door de doorstroming te verbeteren, de hinder van wegwerkzaamheden te beperken of beter af te stemmen en door automobilisten onderweg beter te informeren over de reden en de op te lopen vertraging bij files.

Tevredenheid versus belang

Indien de tevredenheid met RWS als beheerder van de (auto)snelwegen wordt afgezet tegen het belang dat men hecht aan de aspecten, dan wordt zichtbaar dat de aspecten met betrekking tot 'doorstroming' en 'aanleg' een zeer hoog belang hebben (>90%).

Opvallende zaken per proces

Verkeersmanagement:

Twee derde (65%) van de automobilisten is (zeer) tevreden over de doorstroming bij het rijden op de Nederlandse auto(snel)wegen, een significante stijging ten opzichte van 2012. Ook over de maatregelen die worden genomen om het doorrijden op de auto(snel)wegen te bevorderen is een groot deel (zeer) tevreden (70%).

Wanneer er naar specifieke maatregelen wordt gekeken, dan worden de spitsstroken door de meeste automobilisten als (zeer) effectief beoordeeld (75%). Het inhaalverbod voor vrachtverkeer staat op de tweede plaats (70%), gevolgd door stroken voor bussen en vrachtverkeer (68%). De weergave van aangepaste maximumsnelheden boven de weg vindt men het minst effectief (50%).

Ten opzichte van 2012 geven significant meer automobilisten aan dat het gebruik van spitsstroken (stijging van 69% naar 75%) en het inhaalverbod van vrachtverkeer (stijging van 64% naar 70%) (zeer) effectief zijn in het bevorderen van het doorrijden op de auto(snel)weg.

Informatievoorziening:

De meeste automobilisten zijn (zeer) tevreden over verkeersinformatie in het algemeen. Een groot deel van de automobilisten geeft aan dat deze informatie goed is te vinden (71%) en duidelijk is (74%). Ongeveer twee op drie automobilisten zijn (zeer) tevreden over de tijdigheid (66%) en juistheid van de informatie (63%). Negen op de tien automobilisten (89%) zeggen (zeer) tevreden te zijn over de mate waarin men de reistijd vooraf kan inschatten.

Drie op de vijf automobilisten zeggen gebruik te hebben gemaakt van informatievoorzieningen *voorafgaand* aan de rit. Over het algemeen zijn zij (zeer)

tevreden (83%) over de deze informatievoorzieningen met betrekking tot ongevallen, files, wegwerkzaamheden en het weer en evenementen. Het meest tevreden zijn automobilisten over de informatie met betrekking tot de dagelijkse files en het weer (beide 71%). Over informatie met betrekking tot evenementen zijn de minste automobilisten (zeer) tevreden (62%). Ten opzichte van 2012 is de tevredenheid bij alle aspecten, met uitzondering van informatie over het weer, significant gestegen.

Van informatievoorzieningen *tijdens* de rit (zoals bijvoorbeeld de radio) zegt twee derde (66%) gebruik te hebben gemaakt. Van deze groep is 79% (zeer) tevreden over deze informatievoorzieningen.

De tevredenheid over de verschillende aspecten *tijdens* de rit is vergelijkbaar met die *voorafgaand* aan de laatst gereden rit. Over de verkeersinformatie met betrekking tot het weer zijn de meeste automobilisten (zeer) tevreden (75%) en over informatie met betrekking tot evenementen is men het minst (zeer) tevreden (66%).

Men is het meest tevreden over de matrixborden boven de weg (90%). Over DRIP's zegt 82% (zeer) tevreden te zijn. Respectievelijk 79% en 71% van de automobilisten geven aan tevreden te zijn over tekstkarren en GRIP's. Het belang dat weggebruikers aan matrixborden en tekstkarren langs de weg hechten is iets hoger dan gemiddeld, ook worden deze iets hoger dan gemiddeld gewaardeerd. DRIP's hebben minder impact op de algemene tevredenheid, wel worden zij hetzelfde gewaardeerd. GRIP's scoren gemiddeld, zowel op waardering als belang.

Beheer en onderhoud:

Van de automobilisten die op een parkeerplaats zijn geweest tijdens de laatst gereden rit, geven ongeveer zes op de tien (57%) aan (zeer) tevreden te zijn over de parkeerplaats. Over de netheid van de wegen en het opgeruimd/schoon zijn van de berm is een groot deel van de automobilisten (zeer) tevreden (respectievelijk 86% en 74%). Ten opzichte van vorig jaar is de tevredenheid over alle drie aspecten significant gestegen.

Het (gevraagd) belang dat automobilisten hechten aan deze drie aspecten is hoog. De beoordeling over de parkeerplaatsen is beneden gemiddeld, die over de berm is positiever dan gemiddeld. De impact op de algemene tevredenheid is voor beide gemiddeld. Het schoon zijn van wegen wordt een stuk positiever beoordeeld en heeft daarnaast relatief veel impact op de algemene tevredenheidsscore.

Aanleg:

Het uitgesproken belang van alle aspecten die onder aanleg vallen is voor automobilisten zeer hoog. De kwaliteit van het wegennet krijgt een positieve beoordeling en heeft veel impact op de tevredenheid over Rijkswaterstaat: ruim acht op de tien automobilisten zijn hierover (zeer) tevreden (84%). Ook over het wegdek zelf zijn acht op de tien automobilisten (zeer) tevreden (80%).

De tevredenheid met betrekking tot de verkeersveiligheid op de Nederlandse auto(snel)wegen is gestegen van 75% in 2012 naar 84% dit jaar. Slechts 3% is (zeer) ontevreden.

Aan de automobilisten is de vraag voorgelegd hoe tevreden men is over de verlichting, zichtbaarheid van lijnen en strepen op de weg, de breedte van de wegen

en de mogelijkheid om bij pech de auto op een veilige plaats neer te zetten. Een ruime meerderheid is over elk van deze aspecten (zeer) tevreden. De tevredenheid met betrekking tot deze aspecten is ten opzichte van 2012 significant gestegen.

Invoering van 130km/u

In 2012 is de maximumsnelheid op autosnelwegen verhoogd van 120km/u naar 130 km/u. Toch geeft nog meer dan de helft (54%) van de automobilisten aan dat de maximumsnelheid op de Nederlandse autosnelwegen 120 km/u bedraagt wanneer er niets is aangegeven met borden langs de weg. Volgens een derde (34%) geldt in dat geval een maximum toegestane snelheid van 130 km/u. Volgens een op de tien (11%) mag er niet harder dan 100 km/u worden gereden wanneer er niets is aangegeven met borden langs weg.

Over de verhoging zijn zes op de tien automobilisten (zeer) positief (61%), minder dan een op de vijf (17%) staat negatief tegen deze verhoging. 22% is neutraal.

Een kleine meerderheid (56%) geeft de voorkeur aan minder wisselingen van de toegestane maximumsnelheid met als gevolg dat er minder vaak 130 km/u kan worden gereden. De overige 44% geeft de voorkeur aan de huidige situatie waar zo veel mogelijk de maximumsnelheid van 130 km/u wordt gehanteerd en dat er zodoende meer wisselingen in de toegestane maximumsnelheid zijn.

Management summary

In February 2013 the nationwide user satisfaction survey was carried out for the network of motorways/principal roads for the twelfth year running. The survey enables the Department of Waterways & Public Works (Rijkswaterstaat) to gain insight into the satisfaction levels of users of the network of motorways/principal roads in the Netherlands. This research provides a nationwide and regional picture of road user satisfaction with regard to the products and services of the Department. After being analysed, the results are used as (for example) input for policy and implementation advice as well as being transformed into actions geared towards improvement.

The target population of the survey comprises motorists, defined as *Drivers of Dutch-registered cars/vans, buses or motorcycles/mopeds (permitted for use on motorways) who have driven on motorways/principal roads at least once in the past fortnight*. A random sample of people aged 17 and older was selected. 4,358 respondents took part in the survey. Following screening, a net random sample of 2,920 motorists remained, with the results presented in this report being based thereon.

KPIs nationwide

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

It is evident from this that 79% of road users are satisfied or highly satisfied with the Department of Waterways & Public Works as the entity managing the motorways/principal roads. The target from the OP2015 is at 80%, meaning it has nearly been accomplished. A mere 2% of the motorists stated that they were dissatisfied or highly dissatisfied.

		2012	2013	Target OP2015
Satisfaction with Dept.	% dissatisfied or highly dissatisfied	76%	79%	80%
Provision of information	% dissatisfied or highly dissatisfied	67%	74%	75%
Safety	% priority	86%	71%	75%
Curtailing expenditure	% understand or very much understand	-	87%	75%
Orientation towards general public*	% agree or very much agree rating	46% 6.6	54% 6.8	70% 7.0

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

With regard to 2012, a larger group of road users (74%) state that they are satisfied or highly satisfied when it comes to the provision of information, meaning

that here too the target from the OP2015 (75%) is close to being met. In 2012 only 67% stated they were satisfied or highly satisfied with the provision of information. This KPI is a composite percentage of the timeliness, clarity, accuracy and findability of information as well as the reliability with which journey times can be estimated. Most motorists (89%) are satisfied or highly satisfied when it comes to the reliability. Three quarters (74%) think that the information provided is clear and 71% state that the information is easy to find. Accuracy and timeliness of the information are rated lowest, with around two thirds of the motorists (63% and 66% respectively) saying that they are dissatisfied or highly dissatisfied with these aspects.

71% of the motorists believe that the Department of Waterways & Public Works is making road safety on Dutch motorways and principal roads a high priority. Compared to 2012, when 87% stated that this was the Department's highest priority, this constitutes a significant fall. Consequently the target from the OP2015 has not been fulfilled. What does need to be added in this regard is that satisfaction with regard to road safety on Dutch motorways and principal roads has risen from 75% in 2012 to 84% this year.

In 2013 the motorists were also asked about the extent to which they understand the need for further curtailment of expenditure in places where it is busier on the road than where it is less busy. The majority of the motorists (87%) understand or very much understand this way of curtailing expenditure, and 13% state that they do not understand.

More than half (54%) of the motorists agree or very much agree with the statement that the "Department of Waterways & Public Works is oriented towards the general public". This is a significant rise compared to 2012, when only 46% agreed or very much agreed with the statement. Even the rating given for orientation towards the general public rose significantly from a 6.6 in 2012 to a 6.8 in 2013.

These figures enable us to conclude that in terms of nigh on all of the KPIs the Department is on the right track vis-à-vis the targets from OP2015. Only the safety KPI is showing a fall compared to 2012.

KPIs regional

The table below shows the regional differences for all KPIs.

	Satisfaction with Dept.	Provision of information	Safety	Curtailing expenditure	Orientation towards general public	
Regional service	%	%	%	%	%	Rating
Netherlands north	84	79	74	87	56	6.9
Netherlands central	79	72	67	81	61	6.9
Netherlands east	78	73	71	87	52	6.8
Netherlands west (northern section)	78	75	73	89	53	6.8
Netherlands west (southern section)	75	71	68	91	53	6.7
Netherlands south	83	75	72	86	54	6.8
Sea and Delta	84	78	65	85	48	6.8
total	79	74	71	87	54	6.8

Italicized figures deviate significantly from total (colour indicates direction)

Importance of aspects and impact on satisfaction with the Department of Waterways & Public Works

With the aid of a priority matrix, the impact (on general satisfaction) of the various sub-aspects is set alongside against the average satisfaction scores. Aspects with the highest priority and highest rating are those for which the Department should endeavour to maintain the standard and those that may be cast in a positive light in external communication. This primarily relates to aspects regarding management/maintenance and the laying of roads:

- quality of motorways/principal roads;
- condition of road surface;
- road safety circulation of traffic on motorways/principal roads;
- cleanliness of roads;
- visibility of stripes and lines

In order to increase road user satisfaction, the Department could focus on improving aspects with the highest priority and lowest score. This primarily relates to aspects regarding traffic management, management and maintenance, and provision of information:

- circulation of traffic on motorways/principal roads;
- limiting disruption caused by roadworks;
- harmonization of roadworks between provinces/local authorities;
- information provided en route with regard to the reason for a traffic jam;
- information provided en route with regard to the delay a motorist might experience due to a traffic jam or slow-moving traffic.

The respondents rate the roads managed by the Department as being of good quality, with this also contributing to their positive assessment of the Department. Gains could be made by improving traffic circulation, by reducing disruption caused by roadworks or harmonizing roadworks better, and by informing motorists better en route with regard to delays in the case of traffic jams and the reason for these.

Satisfaction versus importance

If satisfaction with the Department of Waterways & Public Works as manager of the motorways/principal roads is set alongside the importance people attach to these aspects, then it becomes evident that the aspects relating to 'traffic circulation' and 'laying of roads' are deemed to be of very high importance (>90%).

Noteworthy items for each process

Traffic management:

Two thirds (65%) of the motorists are satisfied or highly satisfied with regard to traffic circulation when driving on the Dutch motorways/principal roads, a significant rise compared to 2012. A considerable proportion of the motorists (70%) are also satisfied or highly satisfied with regard to the measures being taken to promote continuous flow of traffic on the motorways/principal roads.

Looking at specific measures, auxiliary rush hour lanes are rated as being effective or highly effective by the majority of the motorists (75%). The restriction on overtaking for heavy goods vehicles comes second (70%), followed by lanes for buses and heavy goods vehicles (68%). Displaying changed speed limits above the road is what the motorists consider to be the least effective (50%).

In comparison with 2012, a significantly higher number of motorists state that using rush hour lanes (up from 69% to 75%) and the restriction on overtaking for heavy goods vehicles (up from 64% to 70%) are effective or highly effective when it comes to promoting continuous traffic flow on the motorways/principal roads.

Provision of information:

Most of the motorists are satisfied or highly satisfied with regard to traffic information in general. A sizeable proportion of the motorists state that this information is easy to find (71%) and clear (74%). Around two thirds of the motorists are satisfied or highly satisfied with regard to the timeliness (66%) and accuracy (63%) of the information. Nine out of ten motorists (89%) claim they are satisfied or highly satisfied with the extent to which it is possible to estimate journey time in advance.

Three fifths of the motorists say they have used information provided *prior to setting off*. In general they are satisfied or highly satisfied (83%) with regard to the

provision of information when it comes to accidents, traffic jams, roadworks, the weather and events.

The motorists are most satisfied with the information pertaining to day-to-day traffic jams and the weather (both 71%). They are least satisfied (62%) with regard to information on events. Compared to 2012, satisfaction with all aspects - with the exception of information on the weather - has increased significantly.

Two thirds (66%) say they have used information *whilst* driving (e.g. provided on the radio). 79% of this group are satisfied or highly satisfied with this information. The level of satisfaction with the various aspects *whilst* driving is similar to the level of satisfaction with the various aspects *prior* to the most recent journey driven. With respect to traffic information on the weather, most of the motorists (75%) are satisfied or highly satisfied, and they are least satisfied (66%) with information pertaining to events.

The motorists are most satisfied with the matrix signs above the road (90%). 82% say they are satisfied or highly satisfied with Dynamic Route Information Panels (DRIPs). 79% and 71% of motorists respectively state that they are satisfied with portable variable message signs and Graphic Route Information Panels (GRIPs). The importance road users attach to matrix signs and portable variable message signs en route also receives an above-average rating. DRIPs have less impact on general satisfaction, even though they are given the same rating. The rating GRIPs are given is average, both in terms of how good they are and in terms of importance.

Management and maintenance:

Of the motorists who used a parking area when they most recently drove, well over half (57%) stated that they were satisfied or highly satisfied with the parking area. With regard to how clean the roads are and how clean/tidy the verges are, the majority of the motorists are satisfied or highly satisfied (86% and 74% respectively). The level of satisfaction with all three aspects is significantly up on last year.

The importance the motorists were asked to attach to the three aspects is high. The rating for parking areas is below average, and the rating for verges is more positive than average. The impact on general satisfaction is average for both. The cleanliness of the roads is rated slightly more positively and in addition it has, relatively speaking, a lot of impact on the general satisfaction score.

Laying of roads:

The stated importance of all aspects falling under the rubric of laying roads is very high for the motorists. The quality of the road network is given a positive rating and has a lot of impact on satisfaction with the Department of Waterways & Public Works: more than eight out of ten of the motorists (84%) are satisfied or highly satisfied with this. The road surface itself is rated similarly, with eight out of ten of the motorists (80%) satisfied or highly satisfied.

Satisfaction with regard to road safety on Dutch motorways and principal roads has risen from 75% in 2012 to 84% this year. Only 3% are dissatisfied or highly dissatisfied.

The motorists were asked how satisfied they are with lighting, the visibility of lines and stripes on the road, the width of the roads and the possibility of stopping in a

safe place in the event of car trouble. A clear majority are satisfied or highly satisfied with each of these aspects. There is a significant increase in the level of satisfaction with these aspects compared to 2012.

Introduction of 130 kph speed limit

In 2012 the speed limit on motorways was raised from 120 kph to 130 kph. Nevertheless, more than half (54%) of the motorists still state that the speed limit on Dutch motorways is 120 kph unless signs indicate otherwise. A third of the motorists (34%) are of the opinion that the speed limit is 130 kph unless otherwise indicated. One in ten (11%) think that the speed limit is only 100 kph unless signs state otherwise.

With respect to the increased speed limit, six out of ten of the motorists (61%) are positive or highly positive, with less than one in five (17%) having a negative view of this increase. 22% are neutral.

A small majority (56%) would prefer to see fewer changes in the speed limit, resulting in not being able to do 130 kph as often. The other 44% express a preference for the current situation, which entails maintaining a speed limit of 130 kph as much as possible, thus resulting in more changes in the speed limit.

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

In februari 2013 is voor het twaalfde jaar achtereen het landelijke gebruikerstevredenheidsonderzoek (GTO) voor het hoofdwegennet uitgevoerd. Hiermee krijgt Rijkswaterstaat inzicht in de tevredenheid van de gebruikers over het hoofdwegennet in Nederland. Dit onderzoek geeft een landelijk en regionaal beeld van de tevredenheid van de weggebruikers over de producten en dienstverlening van Rijkswaterstaat.

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

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

1.2 Onderzoeksopzet

De doelpopulatie van dit onderzoek bestaat uit automobilisten die worden gedefinieerd als *Bestuurders van Nederlands kentekendragende (bestel)auto's, bussen of tweewielers (die op auto(snel)wegen mogen) die in de afgelopen twee weken ten minste eenmaal op de auto(snel)wegen hebben gereden*. Er is een personensteekproef getrokken van personen van 17 jaar en ouder. Aan het onderzoek hebben 4.358 respondenten deelgenomen. Hiervan is na screening een nettosteekproef van 2.920 automobilisten overgebleven die de basis vormt van de resultaten in dit rapport. Een verder uitleg van de steekproef en onderzoeksopzet is in het bijlagenrapport te vinden.

Ten opzichte van het vorige GTO in 2012 is de onderzoeksopzet op de volgende punten gewijzigd:

1. In 2013 is de steekproef licht aangepast, vanwege de verandering in leeftijd waarop het rijbewijs gehaald kan worden. De steekproef omvat nu personen van 17 jaar en ouder in plaats van 18 jaar en ouder.
2. De steekproefomvang is verdubbeld ten opzichte van 2012 vanwege aanvullende vragen in het kader van 'Beter Benutten'.
3. In 2013 is er ook gevraagd naar het begrip voor en de manier waarop Rijkswaterstaat bezuinigt, om de score op de ambitie uit het OP2015 te meten.
4. Gezien de reorganisatie binnen Rijkswaterstaat wordt aan de hand van de nieuwe indeling van de regionale organisatieonderdelen gerapporteerd.

Percentages en significanties

Percentages in de tekst kunnen als gevolg van afrondingsverschillen afwijken van de percentages in de grafieken. Wanneer het percentage zeer tevreden bijvoorbeeld 5,37% is en het percentage tevreden is 73,24%, worden deze percentages in de grafieken naar beneden afgerond (respectievelijk naar 5% en 73%). In de tekst wordt echter gesproken over het percentage (zeer) tevreden van 79%. Dit is een optelling van de niet-afgeronde percentages. Op basis van de optelling van de percentages in de grafiek (5% + 73%) zou men echter een percentage van 78% verwachten.

In de tekst worden alleen relevante, significante verschillen tussen het landelijk gemiddelde enerzijds en regionale diensten anderzijds beschreven. Daarnaast worden de significante verschillen tussen specifieke groepen weggebruikers vermeld. Dit is alleen gedaan voor de vijf aspecten die hoogste en laagste tevredenheid scoorden en voor de KPI's.

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

1.3 Leeswijzer

Opbouw van het rapport

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

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

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

- Verkeersmanagement;
- Informatievoorziening;
- Beheer en onderhoud;
- Aanleg.

Hoofdstuk 8 geeft een beeld van het type weggebruiker en de spontaan door respondenten naar voren gebrachte wensen en aanbevelingen.

Naast dit landelijke rapport is een regionaal rapport geschreven. Hierin worden de resultaten per regionale dienst weergegeven. De indeling naar regio is gebaseerd op de regio waar men tijdens de laatst gereden rit op de auto(snel)weg hoofdzakelijk heeft gereden. Een gedetailleerde beschrijving van algemene kenmerken van respondenten, de onderzoeksverantwoording, een factoranalyse en de vragenlijst is opgenomen in het rapport Bijlagen.

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

2 Resultaten KPI's 2013

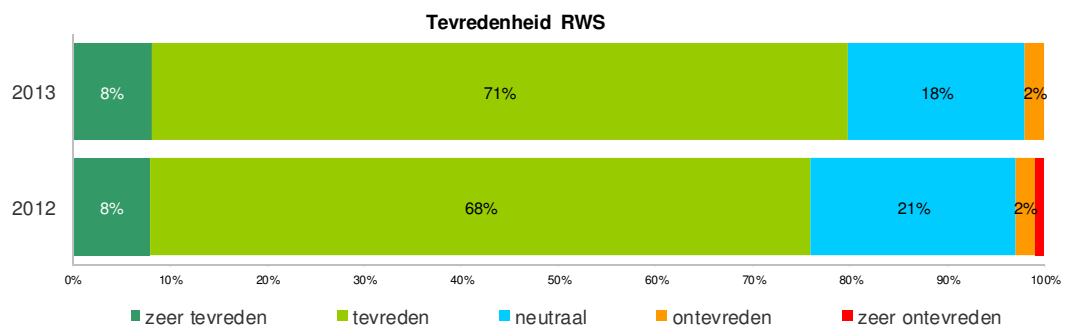
2.1 Inleiding

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

2.2 Tevredenheid Rijkswaterstaat

De automobilisten is gevraagd hoe tevreden men is over Rijkswaterstaat als beheerder van de auto(snel)wegen in Nederland. 79% zegt (zeer) tevreden te zijn, 18% antwoordt neutraal en 2% is ontevreden (figuur 1).

1 | Tevredenheid Rijkswaterstaat



Basis: 2013 N=2.828 / 2012 N=1.830

De regio's Noord-Nederland (84%), Zuid-Nederland (83%) en Zee en Delta (84%) zijn bovengemiddeld tevreden over Rijkswaterstaat als beheerder van de auto(snel)wegen. West-Nederland Zuid is in vergelijking met het totaal minder tevreden over Rijkswaterstaat (75%).

2 | Tevredenheid Rijkswaterstaat in de regio's

Regionale dienst	Cijfer	%
Noord-Nederland	7,2	84
Midden-Nederland	7,2	79
Oost-Nederland	7,1	78
West-Nederland Noord	7,1	78
West-Nederland Zuid	7,0	75
Zuid-Nederland	7,1	83
Zee en Delta	7,2	84
totaal	7,1	79

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

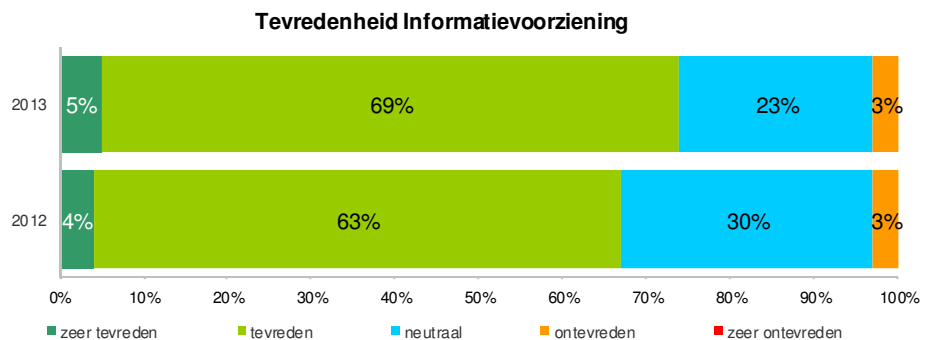
Automobilisten die zeer of redelijk bekend zijn met Rijkswaterstaat zijn vaker (zeer) tevreden over Rijkswaterstaat (83%). Automobilisten die nauwelijks of niet bekend zijn met Rijkswaterstaat zijn juist minder vaak (zeer) tevreden (76%). Ook automobilisten die meer dan 20.000 kilometer per jaar rijden, zijn minder tevreden dan gemiddeld (75%).

2.3 Informatievoorziening

Met informatievoorziening wordt in dit rapport de tijdigheid, duidelijkheid, juistheid en vindbaarheid van de verkeersinformatie bedoeld, evenals de betrouwbaarheid van het inschatten van de reistijd. Gemiddeld genomen geeft 74% aan (zeer) tevreden te zijn over de informatievoorziening (figuur 3). Bijna een derde van de automobilisten is neutraal (23%) en slechts 3% is (zeer) ontevreden.

Ten opzichte van 2012 geeft een grotere groep weggebruikers aan (zeer) tevreden hierover te zijn. Destijds gaf nog 67% aan (zeer) tevreden te zijn over de informatievoorziening.

3 | Tevredenheid informatievoorziening



Basis: 2013 N=2.915 / 2012 N=1.830

Met 79% zijn automobilisten uit de regio Noord-Nederland bovengemiddeld (zeer) tevreden over de informatievoorziening.

4 | Tevredenheid Informatievoorziening in de regio's

Regionale dienst	%
Noord-Nederland	79
Midden-Nederland	72
Oost-Nederland	73
West-Nederland Noord	75
West-Nederland Zuid	71
Zuid-Nederland	75
Zee en Delta	78
totaal	74

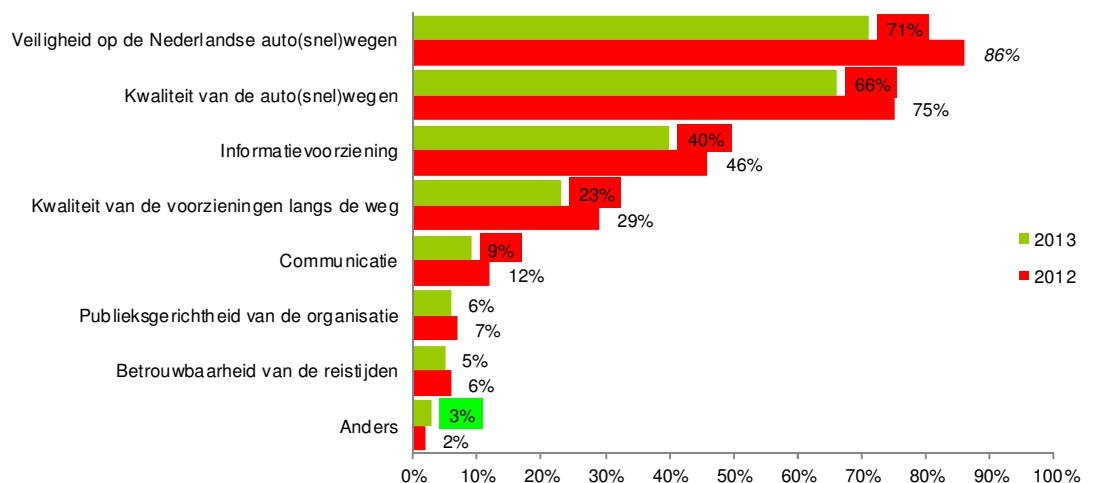
Cursief wijkt significant af van totaal (kleur geeft richting aan)

De tevredenheid over de informatievoorziening lijkt samen te hangen met de bekendheid met Rijkswaterstaat. Van de automobilisten die aangeven zeer bekend of bekend te zijn met Rijkswaterstaat, geeft respectievelijk 83% en 76% aan (zeer) tevreden te zijn, tegen 74% gemiddeld. Andersom blijken diegenen die nauwelijks bekend zijn met Rijkswaterstaat, minder vaak (zeer) tevreden te zijn (71%).

2.4 Veiligheid

Zeven op de tien automobilisten (71%) geven aan dat veiligheid op de Nederlandse auto(snel)wegen een van de aspecten is waar Rijkswaterstaat de hoogste prioriteit aan geeft. Dit aandeel is afgenomen sinds 2012 (86%). Op de meeste aspecten is sprake van een daling ten opzichte van de vorige meting (zie figuur 5).

5 | Prioriteit verkeersveiligheid bij Rijkswaterstaat



Basis: 2013 N=2.920 / 2012 N=1.735

Cursief wijkt significant af van 2012 (kleur geeft richting aan)

In bijna alle regio's geeft de meerderheid van de automobilisten aan dat Rijkswaterstaat een hoge prioriteit stelt aan de veiligheid op de Nederlandse auto(snel)wegen. In regio Zee en Delta geven de automobilisten dit minder vaak (65%) aan dan is te zien in het totaalbeeld van Nederland.

6 | Prioriteit verkeersveiligheid per regio

Regionale dienst	%
Noord-Nederland	74
Midden-Nederland	67
Oost-Nederland	71
West-Nederland Noord	73
West-Nederland Zuid	68
Zuid-Nederland	72
Zee en Delta	65
totaal	71

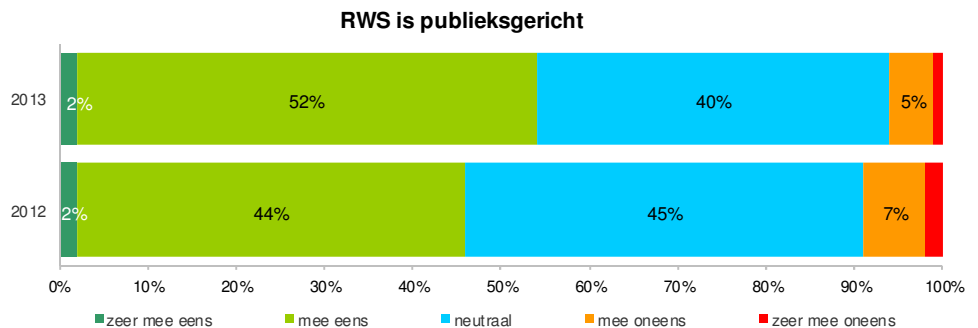
Cursief wijkt significant af van totaal (kleur geeft richting aan)

Automobilisten die zeer of redelijk bekend zijn met Rijkswaterstaat geven vaker aan dan gemiddeld dat Rijkswaterstaat de hoogste prioriteit geeft aan veiligheid (76%). Automobilisten die niet of nauwelijks bekend zijn met Rijkswaterstaat, geven dit minder vaak dan gemiddeld aan (65%).

2.5 Publieksgerichtheid

Ruim de helft van de automobilisten (54%) is het er (zeer) mee eens dat Rijkswaterstaat publieksgericht is. Vier op de tien (40%) oordelen neutraal over de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat en 6% vindt Rijkswaterstaat (helemaal) niet publieksgericht. Dit beeld ligt in lijn met het gemiddelde rapportcijfer dat wordt gegeven voor de publieksgerichtheid, namelijk een 6,8. Ten opzichte van 2012 is men nu meer van mening dat Rijkswaterstaat publieksgericht is.

7 | Publieksgerichtheid



Basis: 2013 N=2.412 / 2012 N=1.535

Figuur 8 toont de mate van publieksgerichtheid in de regio's, zowel in rapportcijfers als in procentueel aandeel. Regio Midden-Nederland geeft een significant hoger rapportcijfer (6,9) dan het landelijk gemiddelde (6,8). Alle regio's scoren lager dan een 7,0 (lager dan de doelstelling OP2015).

8 | Publieksgerichtheid in de regio's

Regionale dienst	Cijfer	%
Noord-Nederland	6,9	56
Midden-Nederland	6,9	61
Oost-Nederland	6,8	52
West-Nederland Noord	6,8	53
West-Nederland Zuid	6,7	53
Zuid-Nederland	6,8	54
Zee en Delta	6,8	48
totaal	6,8	54

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

De automobilisten die tijdens de laatst gereden rit hoofdzakelijk in de regio Midden-Nederland hebben gereden, zijn het bovengemiddeld (zeer) eens met de stelling dat Rijkswaterstaat publieksgericht is (61%). Automobilisten die de laatste rit in Zee en Delta hebben gereden, zijn het hier beneden gemiddeld mee eens (48%).

Opvallend is ook dat de beoordeling van de publieksgerichtheid samenhangt met de mate van bekendheid met Rijkswaterstaat: automobilisten die bekend zijn met Rijkswaterstaat vinden Rijkswaterstaat vaker publieksgericht (62%) dan automobilisten die Rijkswaterstaat niet kennen (42%).

Automobilisten die een auto op naam van de zaak hebben, zijn het minder vaak dan de gemiddelde automobilist mee eens dat Rijkswaterstaat publieksgericht is (12% (zeer) mee oneens).

De publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat wordt beoordeeld met een 6,8. Aan de automobilisten die de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat met een cijfer lager dan 6 hadden beoordeeld, werd gevraagd wat Rijkswaterstaat kan doen om voor publieksgerichtheid een beter cijfer te krijgen. Het beter luisteren naar gebruikers wordt het vaakst genoemd met 35% (figuur 9). Betere informatieverstrekking en het sneller afwerken van werkzaamheden staan op een gedeelde tweede plek met 34%. Ruim een kwart (26%) noemt betere samenwerking met gemeenten en bedrijven. Anderzijds geeft 7% van de automobilisten aan dat Rijkswaterstaat zo moet doorgaan en 6% zegt dat er weinig tot niets hoeft te worden veranderd.

9 | Verbeterpunten publieksgerichtheid



Basis: 2013 N=772 / 2012 N=552

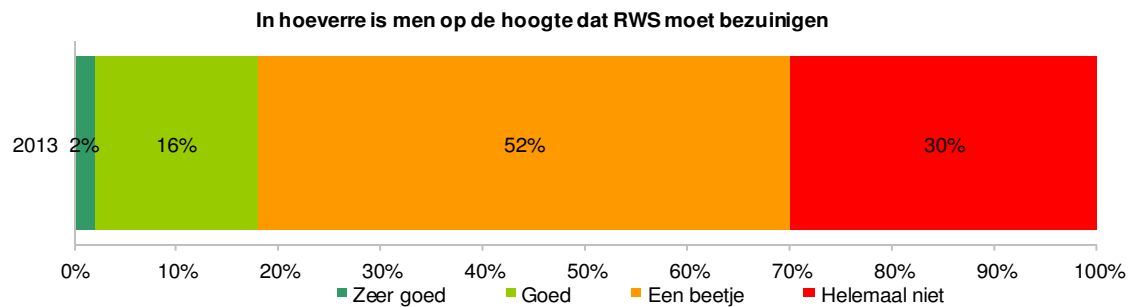
Cursief wijkt significant af van 2012 (kleur geeft richting aan)

2.6 Bezuinigingen

De vragen over bezuinigingen zijn dit jaar voor het eerst in de vragenlijst opgenomen. Om die reden kunnen de resultaten niet met voorgaande metingen worden vergeleken.

Iets minder dan een vijfde van de automobilisten is (zeer) goed op de hoogte van het feit dat Rijkswaterstaat moet bezuinigen. Drie op de tien is echter helemaal niet op de hoogte hiervan. Daarnaast geeft ongeveer de helft (52%) aan een beetje op de hoogte te zijn van de bezuinigingen.

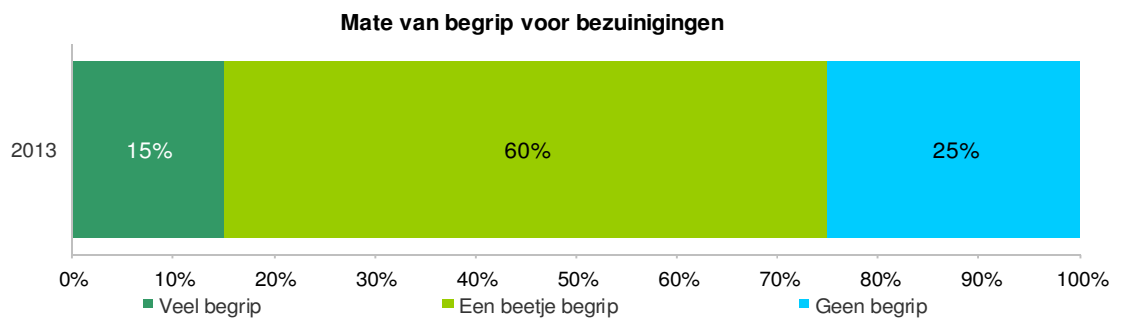
10 | Bekend met bezuinigingen bij RWS



Basis: 2013 N=2.777

Aan de automobilisten is gevraagd in hoeverre zij begrip hebben voor bezuinigingen op het beheer en onderhoud van de auto(snel)wegen de komende jaren. 15% heeft veel begrip voor de komende bezuinigingen, zes op de tien (60%) hebben hiervoor een beetje begrip en een kwart van de automobilisten (25%) heeft geen begrip voor de bezuinigingen.

11 | Begrip voor bezuinigingen

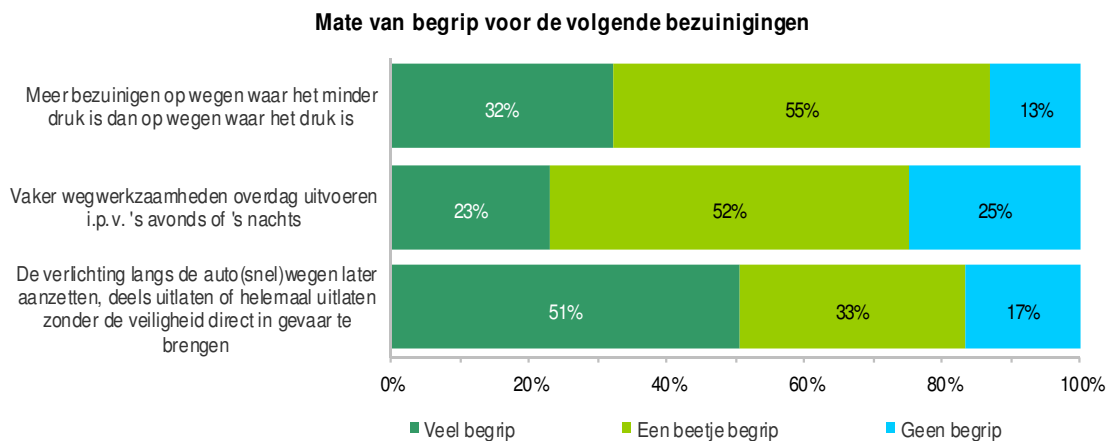


Basis: 2013 N=2.810

De mate van begrip voor toekomstige bezuinigingen verschilt niet veel tussen de verschillende regio's.

Ook is gericht gevraagd of de automobilisten begrip hebben voor drie specifieke bezuinigingen (zie figuur 12). Men heeft het meeste begrip voor de bezuiniging om de verlichting langs de weg later aan te zetten, gedeeltelijk uit te laten of geheel uit te laten op stukken auto(snel)weg waar dat kan zonder de verkeersveiligheid direct in gevaar te brengen (51% veel begrip en 33% een beetje begrip). De automobilisten hebben het minste begrip voor de bezuiniging om vaker overdag wegwerkzaamheden uit te voeren in plaats van 's avonds of 's nachts (25% geen begrip).

12 | Begrip voor bepaalde bezuinigingen



Basis: 2013 N=2.792/2812/2.797

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

In regio Noord-Nederland zegt een op de vijf automobilisten (19%) geen begrip te hebben voor deze maatregel, dit is significant hoger dan gemiddeld. In West-Nederland Zuid heeft is er meer begrip dan gemiddeld voor deze maatregel (91% tegenover 87% gemiddeld).

13 | Begrip voor meer bezuinigen waar het minder druk is per regio (KPI)

Regionale dienst	% (veel) begrip
Noord-Nederland	87
Midden-Nederland	81
Oost-Nederland	87
West-Nederland Noord	89
West-Nederland Zuid	91
Zuid-Nederland	86
Zee en Delta	85
totaal	87

Noord-Nederland heeft wel meer begrip voor de twee bezuinigingen om vaker overdag wegwerkzaamheden uit te voeren en om de verlichting vaker uit te laten (respectievelijk 29% en 56% veel begrip). Ook Zee en Delta toont vaker dan gemiddeld veel begrip voor de bezuiniging om overdag wegwerkzaamheden uit te voeren (28%).

De automobilisten is ook gevraagd of men persoonlijk iets van de bezuinigingen heeft gemerkt. De grote meerderheid (91%) zegt persoonlijk niets te hebben gemerkt van de bezuinigingen van Rijkswaterstaat. Oost-Nederland heeft vaker (12%) en Zee en Delta heeft juist minder vaak (5%) dan het gemiddelde persoonlijk iets van de bezuinigingen gemerkt.

14 | Wat is de weggebruiker opgevallen met betrekking tot de de bezuinigingen van Rijkswaterstaat

“Ik ben laatst een keer naar de Achterhoek gereden en mij viel op dat de weg niet tot nauwelijks verlicht was. Heel gevaarlijk, moest echt snelheid terugnemen omdat ik te weinig zicht had. Dit lijkt mij een verkeerde bezuiniging, werk dan met bewegingsmelders o.i.d. zodat er alleen verlichting aangaat wanneer er verkeer is.”

“Overdag veel werkzaamheden.”

“Slecht onderhouden wegen.”

2.7 Overzicht en conclusie KPI's

In de onderstaande tabel zijn de resultaten van de KPI's in 2013 en 2012 en de doelstellingen uit het OP2015 weergegeven.

15 | KPI's en indicatoren OP2015

		2012	2013	Doel OP2015
Tevredenheid RWS	% (zeer) tevreden	76%	79%	80%
Informatievoorziening	% (zeer) tevreden	67%	74%	75%
Veiligheid	% prioriteit	86%	71%	75%
Bezuinigingen	% (veel) begrip	-	87%	75%
Publieksgerichtheid*	% (zeer) tevreden	46%	54%	70%
	rapportcijfer	6,6	6,8	7,0

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

De KPI voor veiligheid werd vorig jaar nog gehaald. Dit jaar is het percentage automobilisten dat aangeeft dat Rijkswaterstaat de hoogste prioriteit hieraan geeft gedaald naar 71% en is daarmee onder de doelstelling van 75% gezakt. Over de overige KPI's is men in 2013 meer tevreden dan in 2012 en komen de percentages dichterbij de doelstellingen voor 2015. Dit jaar is voor het eerst ook gevraagd naar het draagvlak voor de bezuinigingen die Rijkswaterstaat moet doorvoeren: driekwart geeft aan (veel) begrip hiervoor te hebben.

3 Belang van aspecten en impact op tevredenheid

3.1 Inleiding

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

3.2 Belang versus tevredenheid

Aan de respondent is direct naar het belang van de verschillende aspecten gevraagd. In totaal is over 4 factoren, onderverdeeld in 42 deelaspecten, gevraagd hoe tevreden men hierover is.

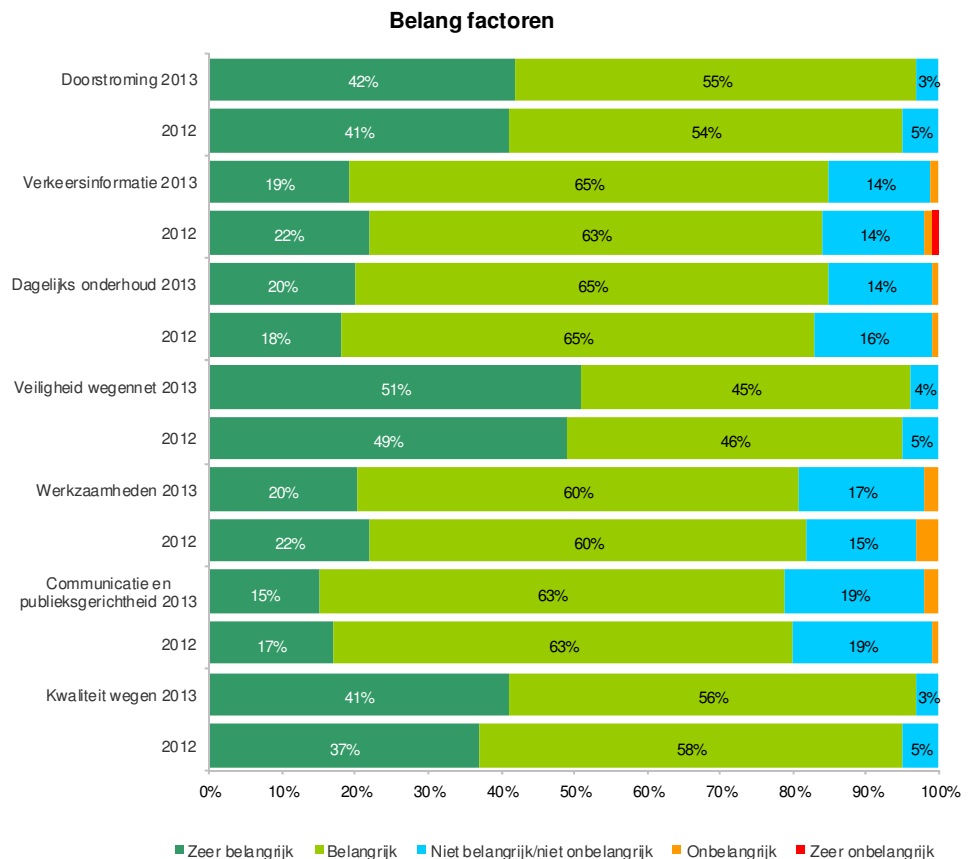
16 | Factoren en deelaspecten

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

Aan de automobilisten is gevraagd aan te geven hoe belangrijk men deze vier factoren vindt. De factor beheer en onderhoud is gesplitst in twee vragen over dagelijks onderhoud en werkzaamheden. De factor aanleg is gesplitst in de kwaliteit van de wegen en veiligheid op het wegennet. Ten slotte is ook nog gevraagd naar communicatie en publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat.

Figuur 17 toont het belang van de verschillende (deel)factoren. Doorstroming (97%), kwaliteit van de wegen (97%) en veiligheid van het wegennet (96%) worden, net als vorig jaar, het belangrijkste gevonden. Verkeersinformatie wordt door 84% (zeer) belangrijk gevonden. Communicatie en publieksgerichtheid wordt, ook net als in 2012, als minst belangrijk gezien (78% (zeer) belangrijk).

17 | Belang factoren



Basis: 2013 N=2.891/2.877/2.885/2.894/2.893/2.868/2.894 / 2012 N=1.887

Vervolgens is een koppeling gemaakt tussen de belangsscores en de mate van tevredenheid. Figuur 18 geeft hiervan een overzicht, gegroepeerd naar de vier factoren. De kleuren en getallen (percentages) geven weer welk deel van de automobilisten (zeer) tevreden is over een deelaspect, dan wel hoe hoog het belang is dat aan een (overkoepelende) factor wordt toegekend.

In de figuur geldt met betrekking tot de tevredenheid:

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

Voor het belang van de factoren geldt:

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

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

18 | Belang factoren versus tevredenheid deelaspecten

	Zeer hoog belang (>90%)	Hoog belang (80-90%)
Verkeersmanagement		
doorstroming auto(snel)wegen	65	
maatregelen doorstroming	70	
snelheid beschikbaarheid wegen na incident	68	
Informatievoorziening		
<i>1) Verkeersinformatie</i>		
tijdigheid verkeersinformatie		67
duidelijkheid verkeersinformatie		74
juistheid verkeersinformatie		63
vindbaarheid verkeersinformatie		71
betrouwbaarheid inschatten reistijden		89
<i>2) Informatie voorafgaand aan de rit</i>		
verkeersinformatie voorafgaand aan de rit		83
info voor rit over ongevallen		70
info voor rit over dagelijkse files		71
info voor rit over wegwerkzaamheden		69
info voor rit over weer		71
info voor rit over evenementen		61
<i>3) Informatie tijdens de rit</i>		
verkeersinformatie in auto		79
info tijdens rit over ongevallen		73
info tijdens rit over dagelijkse files		73
info tijdens rit over wegwerkzaamheden		72
info tijdens rit over weer		75
info tijdens rit over evenementen		66
<i>4) Middelen verkeersinformatie</i>		
matrixborden		90
DRIP's		82
informatie op tekstkarren		79
GRIP's		70
Weergave maximumsnelheid langs de weg		43
<i>5) Informatie omtrent files</i>		
indien file, info over reden file		29
indien file, info over vertraging		29
indien file, info over omleidingsroutes		26
indien file, info over reisalternatieven		17
Beheer en onderhoud		
beperking hinder door werkzaamheden		48
afstemmen werkzaamheden wegen provincie/gemeente		42
parkeerplaatsen		57
schoon/opgeruimd zijn van wegen		86
schoon/opgeruimd zijn berm		74

Aanleg		
kwaliteit auto(snel)wegen	84	
staat wegdek	80	
verkeersveiligheid auto(snel)wegen	84	
verlichting	78	
zichtbaarheid strepen en lijnen	84	
breedte rijstroken	89	
ruimte bij pech	75	
blauwe bewegwijzering	95	

3.3 Top 5 aspecten tevreden en ontevreden

Top 5 hoogste tevredenheid Nederland

Het meest tevreden is de Nederlandse automobilist over de blauwe bewegwijzering, 95% is hier (zeer) tevreden over. Negen op de tien is (zeer) tevreden over de matrixborden. Op een gedeelte derde plaats staan de betrouwbaarheid waarmee men de reistijd kan inschatten en de breedte van de rijstroken, over beide aspecten zegt 89% (zeer) tevreden te zijn. Ook is een groot deel (86%) van mening dat de Nederlandse autosnelwegen schoon/opgeruimd zijn.

Nr.	Top 5 hoogste tevredenheid	2013
1.	Blauwe bewegwijzering	95% (zeer) tevreden
2.	Matrixborden	90% (zeer) tevreden
3.	Betrouwbaarheid inschatten reistijden	89% (zeer) tevreden
4.	Breedte rijstroken	89% (zeer) tevreden
5.	Schoon/opgeruimd zijn van wegen	86% (zeer) tevreden

Top 5 hoogste ontevredenheid Nederland

De aspecten waar men het meest ontevreden over is hebben vooral betrekking op de informatieverschaffing tijdens files. Van de automobilisten die tijdens de laatst gereden rit in de file hebben gestaan geeft bijna de helft (46%) aan (zeer) ontevreden te zijn over informatie met betrekking tot reisalternatieven. Op respectievelijk de tweede, vierde en vijfde plaats staan informatie over omleidingsroutes (36%), informatie over de reden van de file (32%) en informatie over vertraging (29%). Op de derde plaats staat de weergave van de maximumsnelheid op borden langs de weg, hierover zegt ongeveer een derde (35%) van de automobilisten (zeer) ontevreden te zijn.

Nr.	Top 5 hoogste ontevredenheid	2013
1.	indien file, info over reisalternatieven	46% (zeer) ontevreden
2.	indien file, info over omleidingsroutes	36% (zeer) ontevreden
3.	Weergave maximumsnelheid langs de weg	35% (zeer) ontevreden
4.	indien file, info over reden file	32% (zeer) ontevreden
5.	indien file, info over vertraging	29% (zeer) ontevreden

Wanneer aspecten worden weggelaten die op regionaal niveau een te laag aantal waarnemingen hebben (dit betreft de file gerelateerde aspecten) dan is men het meest ontevreden over de weergave van de maximumsnelheid langs de weg (35%). Op de tweede en vijfde plaats staan aspecten die onder beheer en onderhoud vallen, de parkeerplaatsen langs de weg en het schoon/opgeruimd zijn van de berm. Hierover zijn respectievelijk 15% en 9% van de automobilisten (zeer) ontevreden. Op de derde plaats staat de doorstroming op de auto(snelwegen), waarover 12% (zeer) ontevreden is. 11% geeft aan (zeer) ontevreden te zijn over GRIP's en daarmee staat dit aspect op de vierde plaats.

Top 5 hoogste ontevredenheid Nederland (exclusief aspecten met lage regionale n)

Nr.	Top 5 hoogste ontevredenheid	2013
1.	Weergave maximumsnelheid langs de weg	35% (zeer) ontevreden
2.	Parkeerplaatsen	15% (zeer) ontevreden
3.	doorstroming auto(snel)wegen	12% (zeer) ontevreden
4.	GRIP's	11% (zeer) ontevreden
5.	schoon/opgeruimd zijn berm	9% (zeer) ontevreden

3.4 Impact van aspecten op tevredenheid

Het belang van de deelaspecten is ook bepaald door middel van een rekenformule. Door de mate van samenhang (correlatiecoëfficiënt) tussen de tevredenheid op de verschillende deelaspecten en de algemene tevredenheid over RWS als beheerder van de auto(snel)wegen te berekenen, wordt vastgesteld in welke mate de deelaspecten van belang zijn voor de overalltevredenheid van de weggebruikers met Rijkswaterstaat. Dit geeft in feite de impact van de verschillende deelaspecten weer. Wanneer we de impact afzetten tegen de gemiddelde tevredenheidsscores op de deelaspecten, kan een prioriteitenmatrix met vier kwadranten worden samengesteld (figuur 19). De kwadranten zijn bepaald door op beide assen de mediaan te nemen. Zo ontstaat er een gelijke verdeling van de deelaspecten aan beide zijden van beide assen.

In het kwadrant rechtsboven vinden we aspecten met de hoogste prioriteit en hoge waardering. Dit betreffen vooral aspecten met betrekking tot beheer/onderhoud en aanleg:

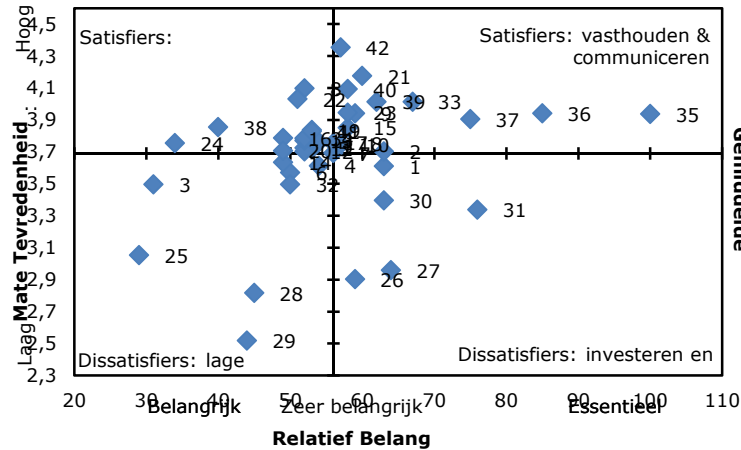
- kwaliteit auto(snelwegen);
- staat van het wegdek;
- verkeersveiligheid auto(snel)wegendoorstroming op auto(snel)wegen;
- schoon zijn van wegen;
- zichtbaarheid strepen en lijnen

In het kwadrant rechtsonder vinden we de aspecten met de hoogste prioriteit en laagste waardering volgens de automobilist. Dit betreffen vooral aspecten met betrekking tot verkeersmanagement:

- doorstroming op auto(snel)wegen;
- beperking hinder werkzaamheden;

- afstemming werkzaamheden wegen provincies/gemeenten;
- informatie tijdens de rit met betrekking tot de reden waarom men in de file stond;
- informatie tijdens de rit met betrekking tot de vertraging die men zou oplopen door de file of langzaam rijdend verkeer.

19 | Prioriteitenmatrix



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

4 Verkeersmanagement

4.1 Inleiding

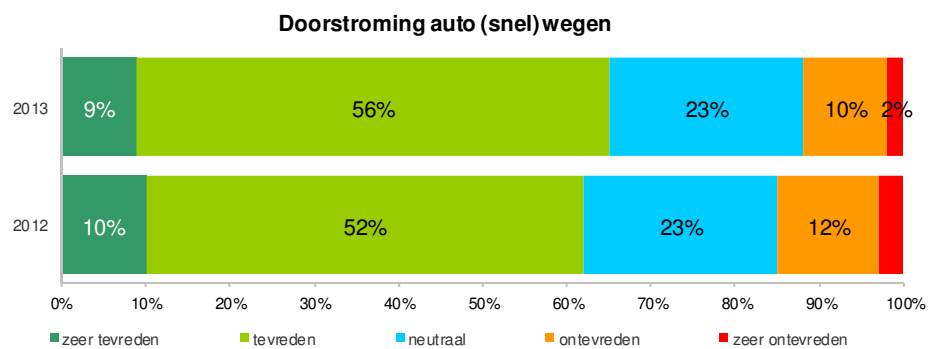
Als het gaat om verkeersmanagement wordt gekeken naar de tevredenheid op drie deelaspecten:

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

4.2 Doorstroming auto(snel)wegen

Zoals in onderstaande figuur is te zien, is 65% (zeer) tevreden over de doorstroming bij het rijden op de Nederlandse auto(snel)wegen. Dit is een significante verbetering in vergelijking met 2012: toen gaf 62% nog aan (zeer) tevreden te zijn.

20 | Tevredenheid: doorstroming op auto(snel)wegen



Basis: N=2.906

In de regio's Noord-Nederland (78%) en Zee en Delta (76%) ligt het aandeel (zeer) tevreden boven het landelijk gemiddelde. West-Nederland Zuid scoort lager dan gemiddeld: hier geeft 59% aan (zeer) tevreden te zijn over de doorstroming.

De doorstroming heeft volgens de automobilisten een zeer hoog belang. Uit de prioriteitenmatrix blijkt dat dit aspect een enigszins negatieve beoordeling heeft en veel impact op de algemene tevredenheid.

De volgende groepen zijn positiever gestemd dan gemiddeld:

- vrouwen (68% (zeer) tevreden en 11% (zeer) ontevreden);
- 55-plussers (70% (zeer) tevreden en 9% (zeer) ontevreden);
- automobilisten die tot 10.000 kilometer per jaar rijden (73% (zeer) tevreden en 8% (zeer) ontevreden);
- automobilisten die eens per week op de auto(snel)weg rijden (71% (zeer) tevreden en 8% (zeer) ontevreden);

- automobilisten die enkele keren per maand op de auto(snel)weg rijden (74% (zeer) tevreden en 9% (zeer) ontevreden);
- automobilisten die minder dan eens per maand op de auto(snel)weg rijden (75% (zeer) tevreden en 5% (zeer) ontevreden).

Deze groepen automobilisten zijn juist negatiever gestemd over de doorstroming:

- automobilisten met een (zakelijke) leaseauto (61% (zeer) tevreden en 17% (zeer) ontevreden);
- 17-34-jarigen (60% (zeer) tevreden en 15% (zeer) ontevreden);
- automobilisten die 10.000 tot 20.000 kilometer per jaar rijden (62% (zeer)tevreden en 14% (zeer) ontevreden);
- automobilisten die meer dan 20.000 kilometer per jaar rijden (58% (zeer) tevreden en 15% (zeer) ontevreden);
- dagelijkse rijders (58% (zeer) tevreden en 16% (zeer) ontevreden).

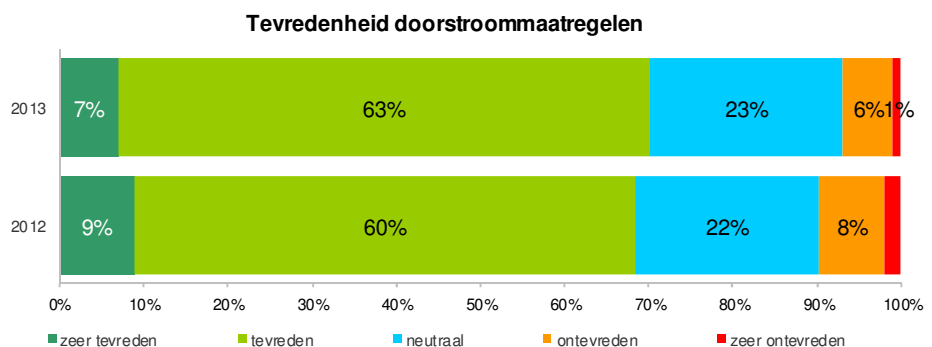
4.3 Doorstroommaatregelen

70% van de automobilisten is (zeer) tevreden over de maatregelen die worden genomen om het doorrijden op de auto(snel)wegen te bevorderen (zie figuur 21). Slechts 7% is (zeer) ontevreden over de doorstroommaatregelen.

In de regio Zee en Delta is men vaker (zeer) tevreden over de doorstroommaatregelen dan het landelijk gemiddelde (86%). In West-Nederland Zuid is men minder vaak (zeer) tevreden dan het gemiddelde (62%).

Net als bij doorstroming op de auto(snel)wegen in het algemeen hebben de doorstroommaatregelen veel impact op de tevredenheid. Maar in tegenstelling tot de negatieve beoordeling over doorstroming in het algemeen geeft men een positieve beoordeling over de maatregelen.

21 | Tevredenheid: doorstroommaatregelen



Basis: 2013 N=1.612 / 2012 N=1.077

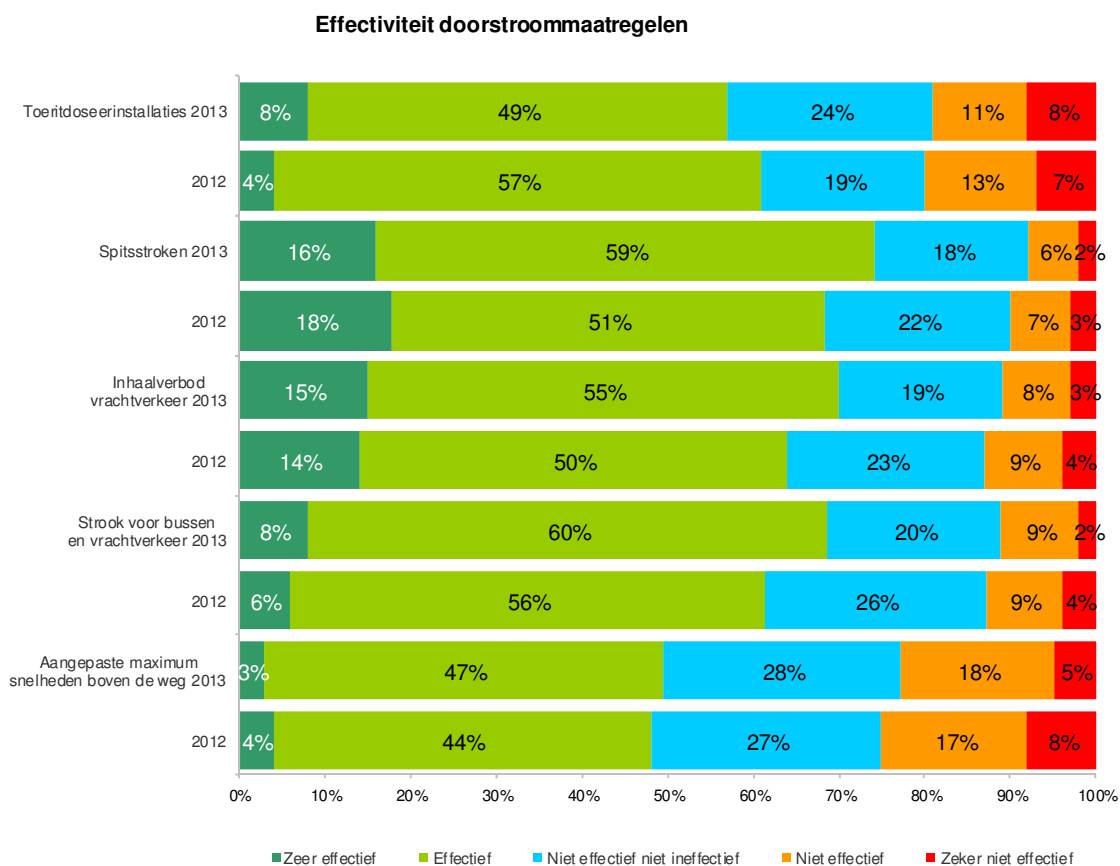
Vervolgens is gevraagd in welke mate de automobilisten een vijftal maatregelen ter bevordering van het doorrijden op de auto(snel)weg als effectief beoordelen. Deze

vraag is alleen voorgelegd aan automobilisten die met de desbetreffende maatregel in aanraking zijn gekomen. De resultaten zijn weergegeven in figuur 22.

De spitsstroken worden door de meeste automobilisten als (zeer) effectief beoordeeld (75%). Het inhaalverbod voor vrachtverkeer staat op de tweede plaats (70%), gevolgd door stroken voor bussen en vrachtverkeer (68%). Aangepaste maximumsnelheden vindt men het minst effectief (50%).

Ten opzichte van 2012 geven significant meer automobilisten aan dat het gebruik van spitsstroken (stijging van 69% naar 75%) en het inhaalverbod van vrachtverkeer (stijging van 64% naar 70%) (zeer) effectief zijn in het bevorderen van het doorrijden op de auto(snel)weg.

22 | Effectiviteit individuele doorstroommaatregelen

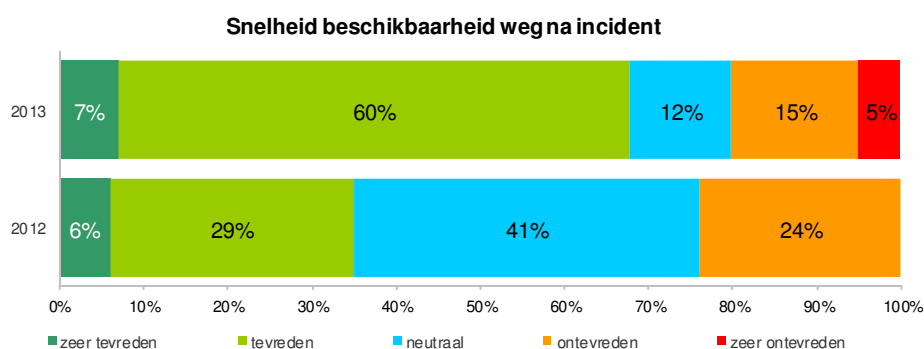


Basis: 2013 N=169/650/643/235/1.044 / 2012 N=126/432/646/186/621

4.4 Snelheid beschikbaarheid weg na incident

Een ander aspect dat samenhangt met de doorstroming is de snelheid waarmee de rijbanen weer beschikbaar zijn na een incident (figuur 23). De tevredenheid over dit aspect lijkt ten opzichte van 2012 sterk verbeterd (van 35% naar 68% (zeer) tevreden). 20% van de automobilisten is (zeer) ontevreden. Deze percentages zijn echter indicatief van aard vanwege een laag aantal waarnemingen.

23 | Tevredenheid: beschikbaarheid rijbanen na incident



Basis: 2013 N=47 / 2012 N=50

Gezien het kleine aantal automobilisten dat te maken heeft gehad met vertraging of file vanwege een ongeval tijdens hun laatst gereden rit (N=47 totaal), zijn er geen significante verschillen waarneembaar tussen de regio's.

Het (geringe) aantal automobilisten dat hiermee te maken heeft gehad is beneden gemiddeld tevreden over dit aspect. De impact op de algemene tevredenheid is echter gering.

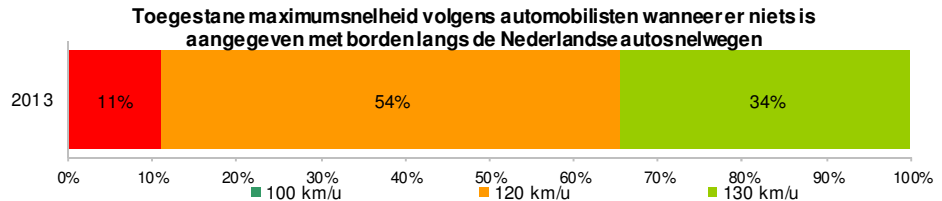
4.5 Verhogen maximumsnelheid naar 130 km/u

In 2012 is de maximumsnelheid op autosnelwegen verhoogd van 120 km/u naar 130 km/u. In het onderzoek is onder andere gekeken in welke mate automobilisten hiervan op de hoogte zijn, wat hun houding is ten opzichte deze maatregel en of men duidelijk wordt geïnformeerd op de snelweg over maximumsnelheden.

Ondanks dat de maximumsnelheid is verhoogd naar 130km/u denkt meer dan de helft van de automobilisten (54%) dat de maximumsnelheid op de Nederlandse autosnelwegen nog 120 km/u bedraagt wanneer er niets is aangegeven met borden langs de weg (zie figuur 24). In Noord-, Oost- en Zuid-Nederland en Zee en Delta ligt dit zelfs rond de 60%. Volgens een derde (34%) geldt in dat geval een maximum toegestane snelheid van 130 km/u. In Midden-Nederland geeft 42% aan dat de dan geldende maximumsnelheid 130 km/u is.

Volgens een op de tien (11%) mag er niet harder dan 100 km/u worden gereden wanneer er niets is aangegeven met borden langs weg. In West-Nederland Zuid geeft een de op vijf (20%) aan dat 100 km/u de maximum snelheid is.

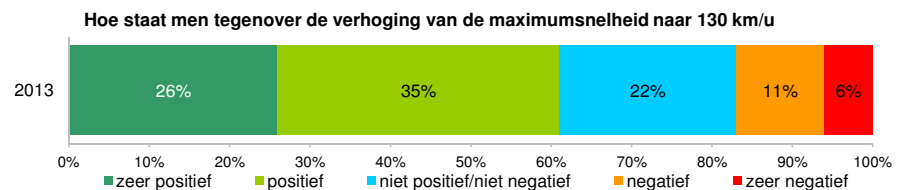
24 | Toegestane maximumsnelheid op ASW



Mannen zijn hierover beter geïnformeerd dan vrouwen (38% versus 28%). Ook leeftijd speelt hier een factor. Grofweg kan gesteld worden dat hoe jonger de automobilist hoe vaker men aangeeft dat 130 km/u de maximumsnelheid is.

Over de verhoging van de maximumsnelheid van 120 naar 130 km/u zijn zes op de tien automobilisten (zeer) positief (61%). In Noord-Nederland en Zee en Delta is het draagvlak voor deze aanpassing minder hoog, respectievelijk 53% en 49% van de automobilisten uit deze regio's geeft aan (zeer) positief hier tegenover te staan.

25 | Houding ten opzichte van verhoging maximale snelheid naar 130 km/u

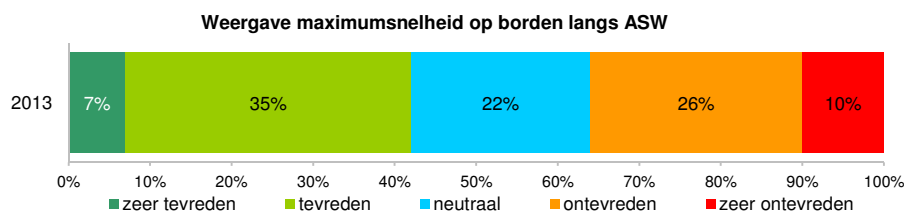


Basis: 2013 N=2.869

Ook onder ouderen is het draagvlak kleiner, onder 55-plussers is minder dan de helft (zeer) positief (45%) over deze maatregel en zijn bijna drie op de tien (28%) (zeer) negatief.

Vanwege veiligheid- en milieueisen kan niet overal 130 km/h gereden worden. Dit betekent dat de maximumsnelheid per traject kan wisselen. De minimale lengte van een weggedeelte waarvoor een bepaalde maximumsnelheid geldt, is 5 kilometer. Aan automobilisten is gevraagd wat voor hen de voorkeur heeft, waar mogelijk 130 km/u met relatief veel wisselingen of juist minder wisselingen en als gevolg hiervan ook minder vaak een geldende maximumsnelheid van 130 km/u en ook minder vaak. Een kleine meerderheid (54%) geeft de voorkeur aan minder wisselingen van de toegestane maximumsnelheid met als gevolg dat er minder vaak 130 km/u kan worden gereden. De overige 44% geeft de voorkeur aan de huidige situatie waar zo veel mogelijk de maximumsnelheid van 130 km/u wordt gehanteerd en dat er zodoende meer wisselingen in de toegestane maximumsnelheid zijn.

26 | Tevredenheid weergave maximumsnelheid borden

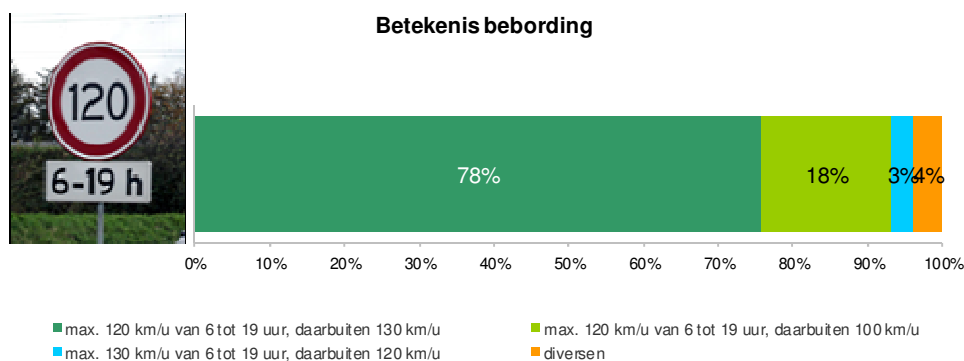


Basis: 2013 N=2.842

Over de over de wijze waarop de maximumsnelheid met borden langs de autosnelweg wordt weergegeven nu de maximumsnelheid is verhoogd naar 130 km/u is men minder tevreden, vier op de tien zijn (zeer) tevreden (43%), iets meer dan een derde (35%) geeft aan (zeer) ontevreden hierover te zijn. In Noord-Nederland (48%), Zuid-Nederland (47%) en Zee en Delta (50%) is men bovengemiddeld tevreden hierover, in Oost-Nederland (37%) juist beneden gemiddeld.

De wijze waarop de maximumsnelheid op borden langs de weg wordt weergegeven wordt laag gewaardeerd, dit aspect heeft echter weinig impact op de algemene tevredenheid. Nadat men is verteld dat de maximumsnelheid is verhoogd naar 130 km/u is aan automobilisten onderstaande afbeelding (figuur 27) voorgelegd met de vraag wat deze twee borden samen betekenen. Volgens acht op de tien automobilisten (78%) geeft het bord aan dat er tussen 6 en 19 een maximumsnelheid geldt van 120km/u en dat daarbuiten 130km/u gereden mag worden. Volgens ongeveer een op de vijf automobilisten (18%) is de maximumsnelheid binnen de aangegeven periode 120 km/u en geldt in de avond en de ochtend een maximumsnelheid van 100 km/u.

27 | Duidelijkheid weergave maximumsnelheid



Basis: 2013 N=2851

Vrouwen (21%) en 55-plussers (23%) geven significant vaker aan dat de maximumsnelheid buiten de aangegeven periode 100 km/u per is. Ook in de regio's West-Nederland Noord (24%) en Zuid (27%) geeft men significant vaker aan dat er tussen 6 en 19 120km/u gereden mag worden en daarbuiten 100 km/u.

5 Informatievoorziening

5.1 Inleiding

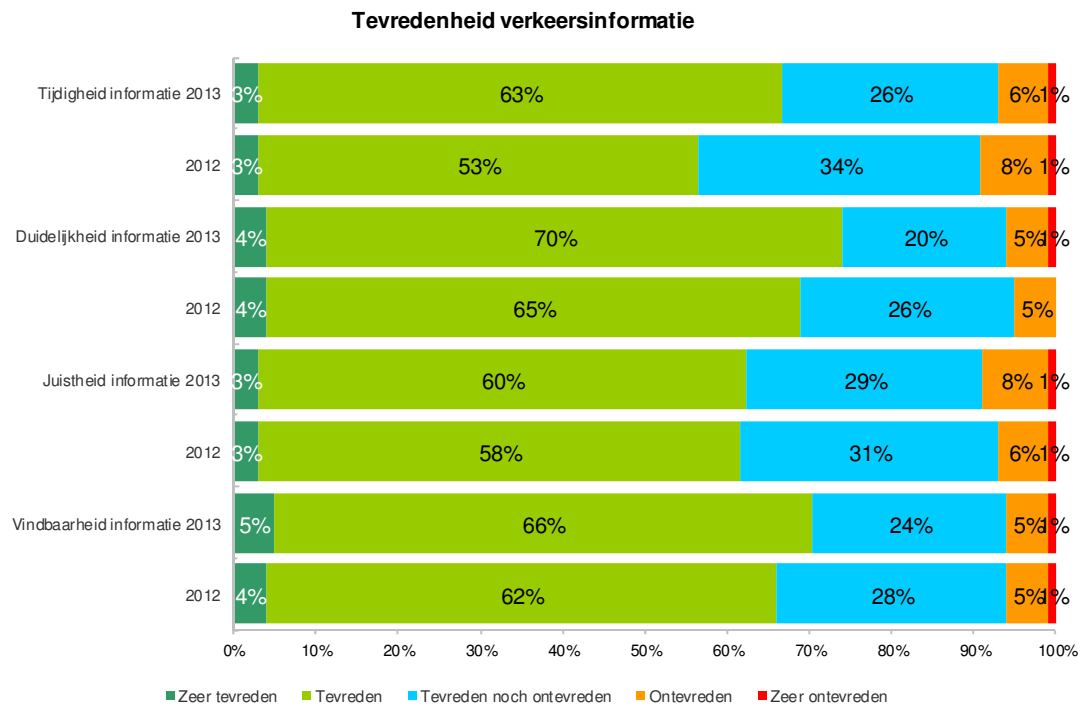
Onder *Informatievoorziening* vallen de volgende zes deelaspecten:

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

5.2 Verkeersinformatie

Aan de automobilisten is gevraagd wat men in het algemeen vindt van de tijdigheid, duidelijkheid, juistheid en vindbaarheid van verkeersinformatie. Over het algemeen zijn de meeste automobilisten (zeer) tevreden. 74% vindt de informatie duidelijk en 71% geeft aan dat de informatie goed vindbaar is. Over de tijdigheid van informatie is 67% (zeer) tevreden, over de juistheid van informatie is 63% (zeer) tevreden.

28 | Tevredenheid: verkeersinformatie in het algemeen



Basis: 2013 N=2.541/2.593/2.524/2.536 / 2012 N=1.749/1.777/1.753/1.750

Met name automobilisten uit de regio's Noord-Nederland en Zee en Delta zijn (zeer) tevreden over de *tijdigheid* van verkeersinformatie (respectievelijk 73% en 74%). West-Nederland Zuid is een stuk minder positief, hier geeft 62% aan (zeer) tevreden te zijn over dit aspect.

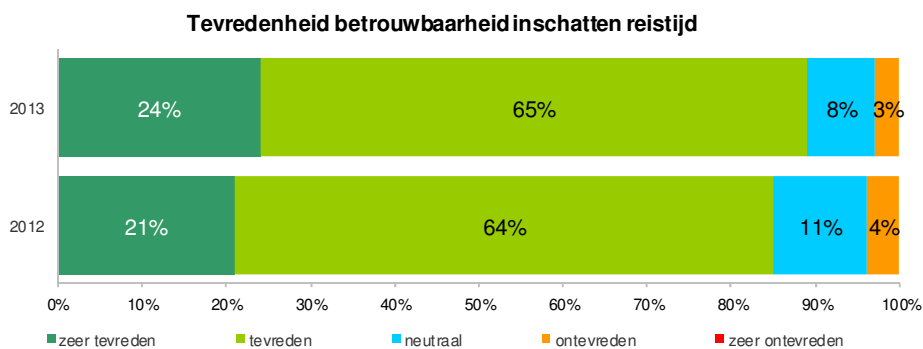
Noord-Nederland is ook bovengemiddeld (zeer) tevreden met de *juistheid* van informatie (69%) en is West-Nederland Noord meer dan het gemiddelde (zeer) tevreden met de *vindbaarheid* van informatie (79%).

Daarnaast is er een sterk verband tussen de bekendheid met Rijkswaterstaat en de tevredenheid over de aspecten met betrekking tot verkeersinformatie. De automobilisten die zeer of redelijk bekend zijn met Rijkswaterstaat zijn op bijna alle aspecten bovengemiddeld (zeer) tevreden (duidelijkheid 77%, juistheid 65% en vindbaarheid 75%).

De automobilist hecht een hoog belang aan verkeersinformatie in het algemeen. De tijdigheid en juistheid van informatie worden licht negatief beoordeeld en hebben een gemiddelde impact op de algemene tevredenheid over Rijkswaterstaat. De duidelijkheid en vindbaarheid scoren gemiddeld op zowel tevredenheid als impact.

Figuur 29 laat zien in welke mate men tevreden is over het inschatten van de reistijd. 89% van de automobilisten is (zeer) tevreden over de mate waarin men de reistijd vooraf kan inschatten. 3% is ontevreden.

29 | Tevredenheid betrouwbare reistijd



Basis: 2013 N=2.907 / 2012 N=1.893

Automobilisten die enkele keren per week gebruikmaken van de auto(snel)weg, die minder dan 10.000 kilometer per jaar rijden zijn over dit aspect bovengemiddeld (zeer) tevreden (respectievelijk 91% en 92%) Ook vrouwen en automobilisten boven de 55 jaar zijn positiever dan gemiddeld (respectievelijk 91% en 93%). Mannen (88%) en automobilisten die meer dan 20.000 kilometer per jaar rijden (86%) zijn beneden gemiddeld tevreden.

De betrouwbaarheid van het inschatten van de reistijd heeft weinig impact op de tevredenheid. Wel wordt dit aspect hoog gewaardeerd.

Figuur 30 laat de regionale tevredenheid van de betrouwbare reistijd zien. Het landelijk gemiddelde ligt op 7,7. Het laagst scoort West-Nederland Zuid, waar de

tevredenheid gemiddeld op een 7,5 ligt. Het positiefst zijn automobilisten uit de regio's Noord-Holland (8,0) en Zee en Delta (7,9).

30 | Tevredenheid betrouwbare reistijd in de regio's

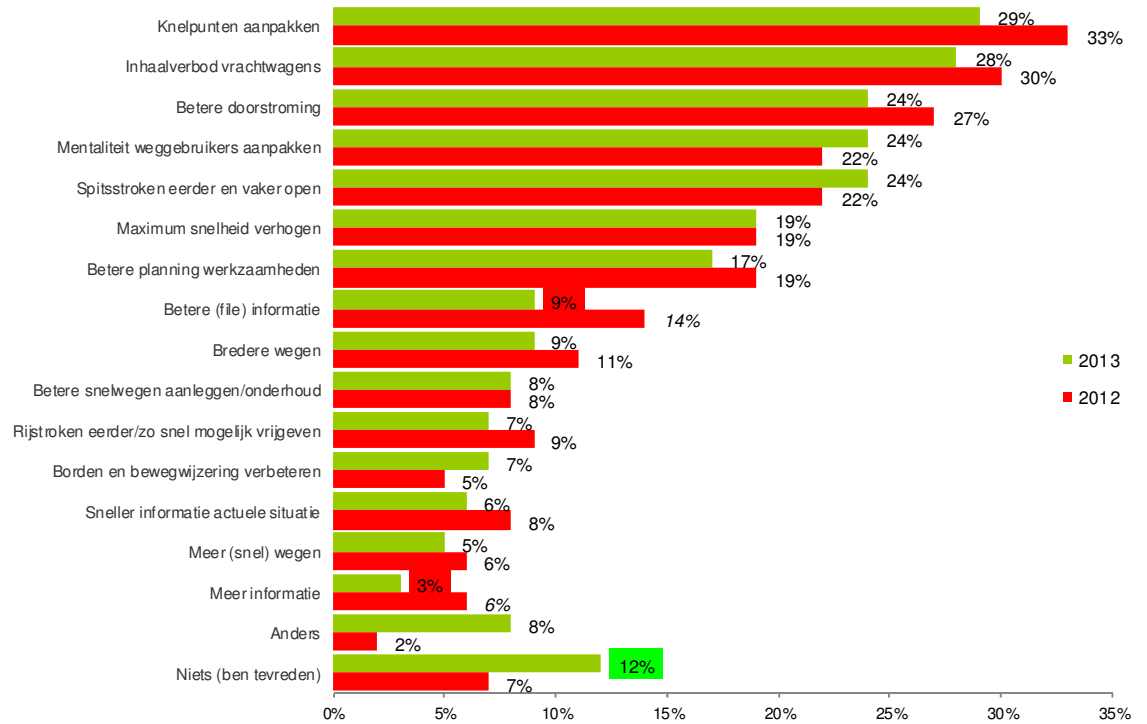
Regionale dienst	Cijfer	%
Noord-Nederland	8,0	96
Midden-Nederland	7,7	85
Oost-Nederland	7,7	89
West-Nederland Noord	7,7	90
West-Nederland Zuid	7,5	88
Zuid-Nederland	7,6	89
Zee en Delta	7,9	94
totaal	7,7	89

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

De regio's Noord-Nederland en Zee en Delta scoren boven het landelijk gemiddelde (respectievelijk 96% en 94%). In Midden-Nederland zijn automobilisten beneden gemiddeld (zeer) tevreden (85%).

Wat kan Rijkswaterstaat doen om voor de betrouwbaarheid van de reistijd een hoger percentage voor tevredenheid te krijgen? Dit is gevraagd aan de respondenten die een 7 of lager gaven. De meeste automobilisten geven aan dat de betrouwbaarheid van de reistijd kan worden verbeterd als de knelpunten worden aangepakt (29%) en als er een inhaalverbod voor vrachtwagens geldt (28%) (figuur 31). Daarnaast geeft 24% aan dat de betrouwbaarheid van de reistijd kan worden verbeterd door spitsstroken eerder en vaker te openen, door de mentaliteit van de weggebruikers aan te pakken en door voor een betere doorstroming te zorgen. Bovendien geeft 12% aan dat Rijkswaterstaat hier niets aan hoeft te doen en dat men tevreden is.

31 | Verbeterpunten betrouwbare reistijd

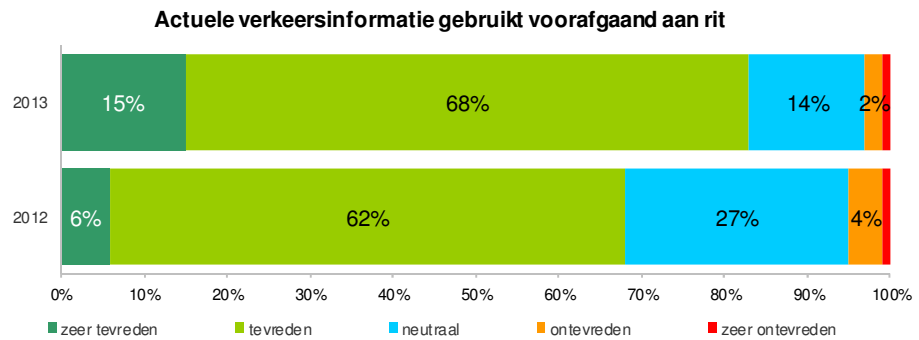


Basis: 2013 N=951 / 2012 N=711, maximaal 3 antwoorden
 Cursief wijkt significant af van 2012 (kleur geeft richting aan)

5.3 Informatie voorafgaand aan de rit

In figuur 32 wordt weergegeven in welke mate automobilisten tevreden zijn over de actuele verkeersinformatie die men gebruikt voordat men de auto(snel)weg op gaat (zoals teletekst en internet). Van de automobilisten geeft 40% aan hiervan geen gebruik te hebben gemaakt. Meer dan vier op de vijf (83%) automobilisten die wel hebben gebruikgemaakt van informatie voorafgaand aan de rit, zijn hierover (zeer) tevreden. 3% is (zeer) ontevreden.

32 | Tevredenheid: informatie voorafgaand aan de rit



Basis: 2012 N=1257 / 2013 N=1.040

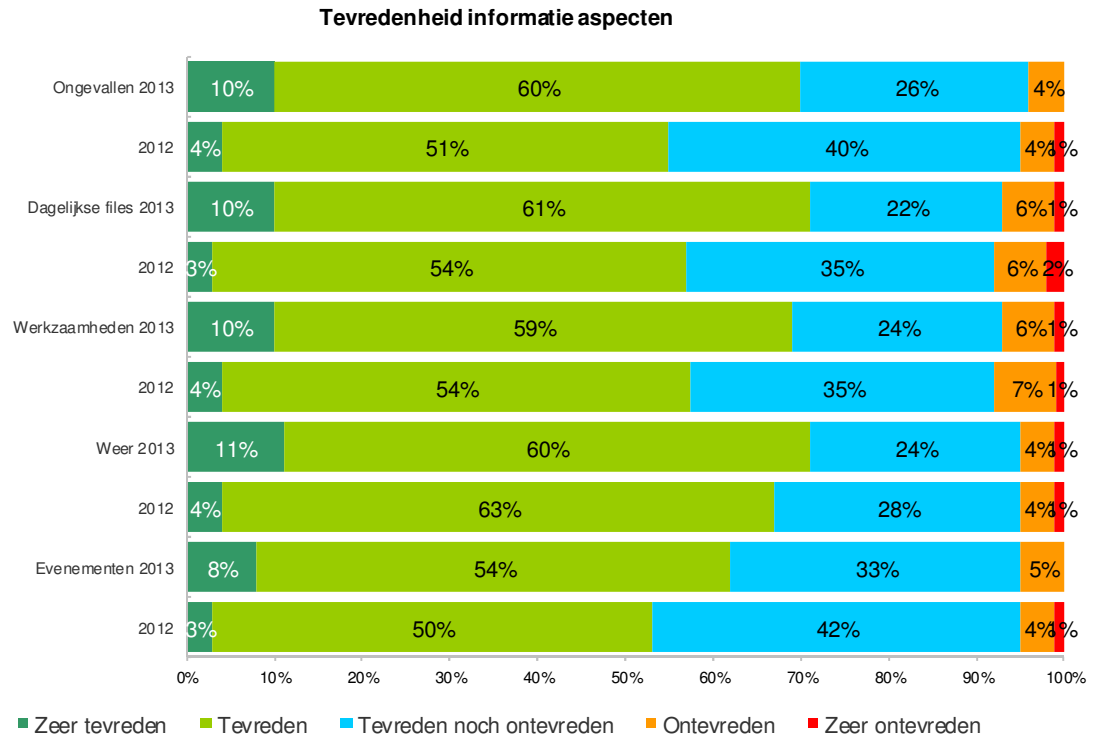
Automobilisten tussen de 35 en 55 jaar zijn hierover minder vaak (zeer) tevreden dan gemiddeld (79%).

Verkeersinformatie voorafgaand aan de rit heeft volgens de automobilist een gemiddeld belang. Ook is men hier gemiddeld tevreden over.

Aan de automobilisten is ook gevraagd in welke mate men tevreden is over verkeersinformatie met betrekking tot ongevallen, files, wegwerkzaamheden en het weer en evenementen, die werd verstrekt voorafgaand aan de laatst gereden rit. Over het algemeen zijn de automobilisten (zeer) tevreden over de informatievoorzieningen met betrekking tot deze aspecten. De meeste automobilisten zijn (zeer) tevreden over de informatie met betrekking tot de dagelijkse files en het weer (beide 71%). Over informatie met betrekking tot evenementen zijn de minste automobilisten (zeer) tevreden (61%).

Ten opzichte van 2012 is de tevredenheid bij alle aspecten, behalve het weer, significant gestegen.

33 | Tevredenheid: informatieaspecten voorafgaand aan de rit



Basis: 2013 N=964/11971/1195/1264 / 2012 N=885/932/936/970/822

De automobilisten in de regio Noord-Nederland zijn bovengemiddeld (zeer) tevreden over informatie over ongevallen verstrekt voorafgaand aan de laatst gereden rit (78% tegenover 70% gemiddeld) en informatie over evenementen (71% tegenover 61% gemiddeld). Ook in West-Nederland Noord is men vaker (zeer) tevreden over informatie over evenementen (75%).

In West-Nederland Zuid is een groter deel (zeer) ontevreden over de file-informatie voorafgaand aan de rit (12% versus 7% gemiddeld).

Figuur 34 geeft een aantal specifieke redenen weer van automobilisten die aangeven waarom men (zeer) ontevreden is over een van de informatieaspecten die zijn verstrekt voorafgaand aan de laatst gereden rit.

34 | Redenen ontevredenheid informatie voorafgaand aan rit

“Met name wegwerkzaamheden worden slecht aangegeven van tevoren of is moeilijk te vinden/onbetrouwbaar”

“Bij een ongeval wordt er vaak laat doorgegeven dat dit de oorzaak is. Wanneer dit eerder bekend is kan er een alternatieve route genomen worden. De dagelijkse files worden vaak niet vermeld, hierdoor is de reistijd niet te bepalen.”

“Ik kan soms niet goed wijs worden uit de wirwar van informatie en ik ben niet wegwijz genoeg om te weten waar ik precies rijd, laat staan dat ik weet of al die informatie relevant is voor mij.”

“Weeralarm wordt veel te snel gegeven.”

5.4 Informatie tijdens de rit

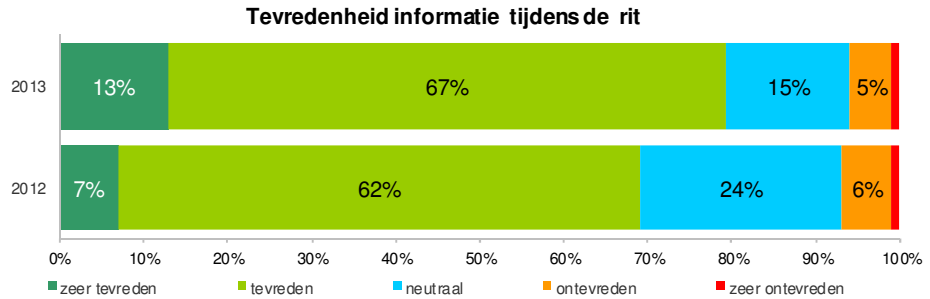
Aan de automobilisten is ook gevraagd in welke mate men tevreden is over de actuele verkeersinformatie die men gebruikt terwijl men op de auto(snel)weg rijdt (bijvoorbeeld via de radio). Het gaat hierbij niet om borden langs de weg. Van de automobilisten geeft 33% aan hiervan geen gebruik te maken. Van de rijders die wel informatie tijdens de rit gebruiken, blijkt 79% hierover (zeer) tevreden te zijn (figuur 35). Slechts 6% geeft aan hier (zeer) ontevreden over te zijn.

In Noord-Nederland en West-Nederland Noord zijn de automobilisten bovengemiddeld (zeer) tevreden over de verkeersinformatie tijdens de laatst gereden rit (respectievelijk 87% en 86%). In West-Nederland Zuid ligt dit juist lager dan gemiddeld (74%).

Het belang dat de automobilist hieraan hecht is gemiddeld. Daarnaast is men iets positiever dan gemiddeld over dit aspect.

Ten opzichte van 2012 is het aantal (zeer) tevreden automobilisten gestegen: destijds waren gemiddeld nog zeven op de tien (69%) (zeer) tevreden.

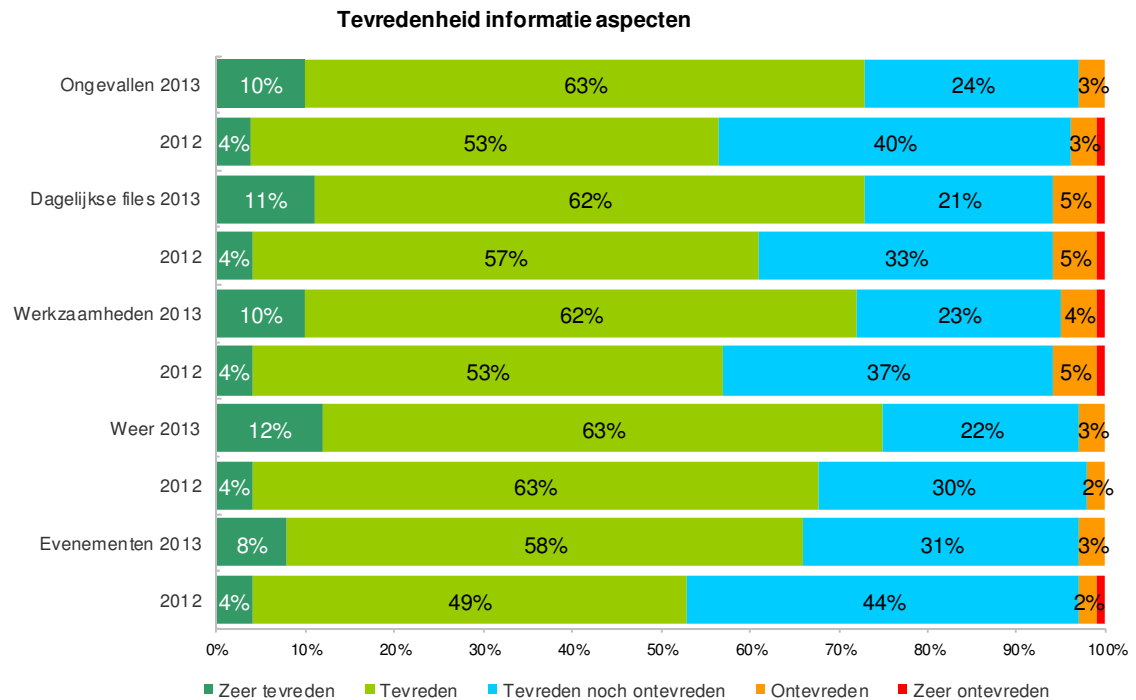
35 | Tevredenheid: informatie tijdens de rit



Basis: 2013 N=1520 / 2012 N=1.272

Naast de tevredenheid over verkeersinformatie in het algemeen is de automobilisten ook gevraagd in welke mate men tevreden is over de informatie met betrekking tot ongevallen, files, wegwerkzaamheden, het weer en evenementen, verstrekt tijdens de laatst gereden rit. De tevredenheid over deze aspecten is vergelijkbaar met de tevredenheid van deze aspecten voorafgaand aan de laatst gereden rit. Over de verkeersinformatie met betrekking tot het weer zijn de meeste automobilisten (zeer) tevreden (75%) en over informatie met betrekking tot evenementen is men het minst (zeer) tevreden (66%).

36 | Tevredenheid: informatie tijdens de rit



Basis: 2013 N=922/1156/1143/1229/868 / 2012 N=990/1.082/1.048/1.132/893

Automobilisten in Oost-Nederland zijn minder vaak (zeer) tevreden dan gemiddeld over de verkeersinformatie met betrekking tot ongevallen (65% tegenover 73% gemiddeld) en evenementen (58% tegenover 66% gemiddeld).

In figuur 37 staan een aantal specifieke redenen waarom automobilisten (zeer) ontevreden zijn over verkeersinformatie die is verstrekt tijdens de laatst gereden rit.

37 | Redenen ontevredenheid informatie tijdens rit

“Dagelijkse files noemen ze niet eens meer op de radio.”

“Ongevallen worden veel te laat doorgegeven, zodat je geen andere route meer kunt kiezen om de vertragingen te beperken”

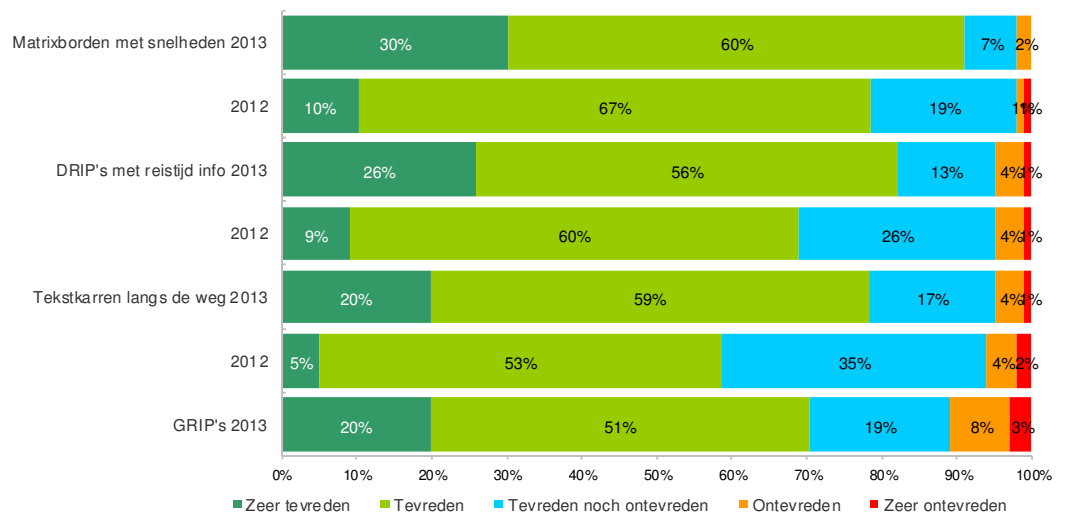
“Door het rijden in het donker en de waarschuwingslampen van de wegwerkauto's was het lastig te zien waar te rijden. En daarbij te veel pionnen, het maakte me zenuwachtig.”

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

Op diverse filegevoelige locaties in Nederland hangen matrixborden boven de weg die een maximumsnelheid kunnen aangeven. Daarnaast wordt er door Rijkswaterstaat gebruikgemaakt van elektronische informatiepanelen boven de weg (DRIP's), grafische route-informatiepanelen (GRIP's) en tekstkarren langs de weg. In figuur 38 wordt weergegeven in welke mate de automobilisten tevreden zijn over deze informatievoorzieningen.

Men is het meest tevreden over de matrixborden boven de weg (90%). Over DRIP's zegt 82% (zeer) tevreden te zijn. Respectievelijk 79% en 70% van de automobilisten geeft aan tevreden te zijn over tekstkarren en GRIP's.

38 | Tevredenheid: matrixborden, DRIP's, tekstkarren en GRIP's



Basis: 2013 N=1.979/1.614/958/1.140/2.842 / 2012 N=1.297/1.050/750

Over DRIP's (86% vs. 82%) en matrixborden (93% vs. 90%) zijn automobilisten in West-Nederland Noord vaker (zeer) tevreden dan gemiddeld. In West-Nederland Zuid is men minder vaak (zeer) tevreden over matrixborden (87%). Met name 55-plussers (93%) en automobilisten bekend met Rijkswaterstaat (92%) zijn (zeer) tevreden over matrixborden (93%). Automobilisten die meer dan 20.000 kilometer per jaar rijden (88%), minder bekend zijn met Rijkswaterstaat (89%) en hoog opgeleiden (88%) zijn minder vaak (zeer) tevreden.

De tevredenheid over tekstkarren is in Midden-Nederland hogeren (86%) en in West-Nederland Zuid lager (71%) dan gemiddeld (79%).

Over GRIP's is men in Midden-Nederland bovengemiddeld (zeer) ontevreden (19%) en in Zuid-Nederland benedengemiddeld (5%) ten opzichte van de Nederlandse automobilist (11%).

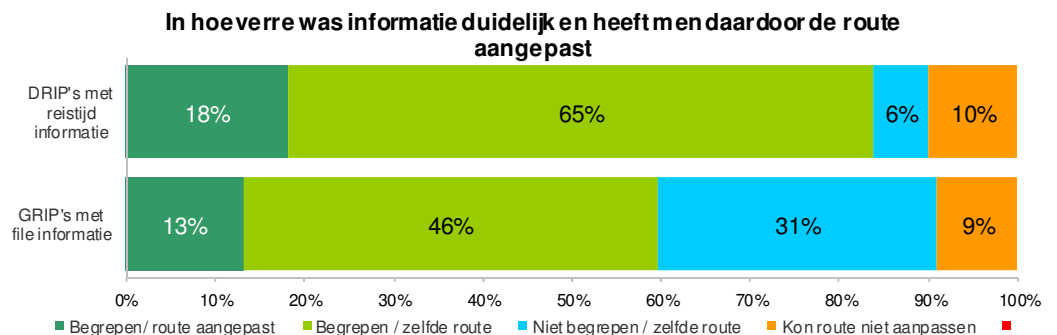
Automobilisten die (zeer) bekend zijn met Rijkswaterstaat zijn ook significant vaker (zeer) tevreden over deze vier informatiemiddelen. Over matrixborden en DRIP's zijn hogeropgeleiden minder vaak (zeer tevreden) dan gemiddeld (respectievelijk 88% en 79%).

Het belang van matrixborden en tekstkarren langs de weg is iets hoger dan gemiddeld, ook worden deze iets hoger dan gemiddeld gewaardeerd. DRIP's hebben minder impact op de algemene tevredenheid, wel worden zij hetzelfde gewaardeerd. GRIP's scoren gemiddeld, zowel op waardering als belang.

Acht op de tien automobilisten geven aan de informatie op DRIP's met reistijd informatie (plus eventuele vertragingstijd) te begrijpen (83%, figuur 39). Een op de vijf (18%) heeft aan de hand van deze informatie ook zijn of haar route aangepast. De overige 65% heeft dezelfde route gereden. Een op de tien kon de route niet aanpassen en 6% geeft aan de informatie niet begrepen te hebben (en dezelfde route te hebben aangehouden).

GRIP's zijn moeilijker te interpreteren door automobilisten, weliswaar geven zes op de tien automobilisten aan de informatie te hebben begrepen (60%) en geeft 13% van de automobilisten aan hun route te hebben aangepast. Echter geven drie op de tien aan de informatie niet te hebben begrepen (en dezelfde route) te hebben gereden. Ook hier zegt een op de tien (9%) aan de route niet te kunnen aanpassen.

39 | Mate van begrip van informatie via DRIP's en GRIP's



Figuur 40 geeft een aantal typerende redenen van automobilisten waarom zij ontevreden zijn over de informatie boven en langs de weg.

40 | Redenen ontevredenheid informatievoorzieningen/borden tijdens rit

“De matrixborden geven de snelheid aan met gele/witte lampen, die zijn in het voor en najaar en bij laagstaande zon totaal niet leesbaar.”

“Het grafische routebord heeft teveel informatie daardoor is het niet mogelijk om jouw info eruit te halen. Voor je het weet ben je er al voorbij!!”

“Snelheidsweergave boven de weg staat vaak onnodig aan op lage snelheid waardoor veel mensen remmen en juist file veroorzaken.”

Specifiek over tekstkarren geeft men onderstaande redenen voor ontevredenheid.

“Vaak staat er veel overbodige tekst op waardoor ik langer van de weg af moet kijken. (dank u. etc.)”

“Teveel tekst om met 130km/u te kunnen lezen.”

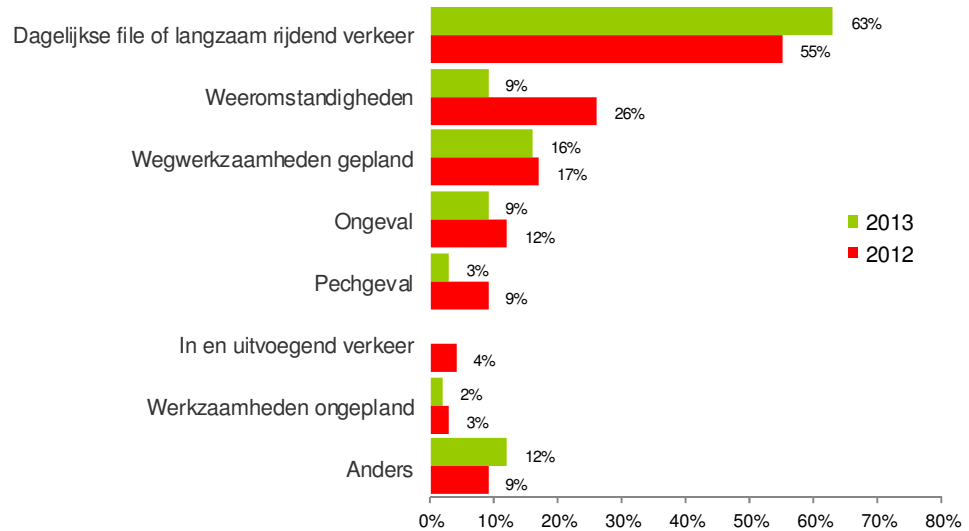
5.6 Informatie omtrent files

Van alle automobilisten heeft 26% in de laatst gereden rit te maken gehad met files of langzaam rijdend verkeer.

In Noord-Nederland (11%) en de regio Zee en Delta (14%) heeft men het minst vaak te maken gehad met files of langzaam rijdend verkeer.

Veruit de meeste automobilisten die te maken hebben gehad met files of langzaam rijdend verkeer tijdens de laatst gereden rit, geven als oorzaak dagelijkse files (63%). Geplande werkzaamheden worden door 16% van de automobilisten als reden genoemd. Vorig jaar werden de weersomstandigheden nog door 26% van de automobilisten aangegeven als oorzaak voor de file. Dit jaar (dat aanzienlijk zachter was, zie hiervoor ook de bijlage) werd dit door 9% van de automobilisten genoemd.

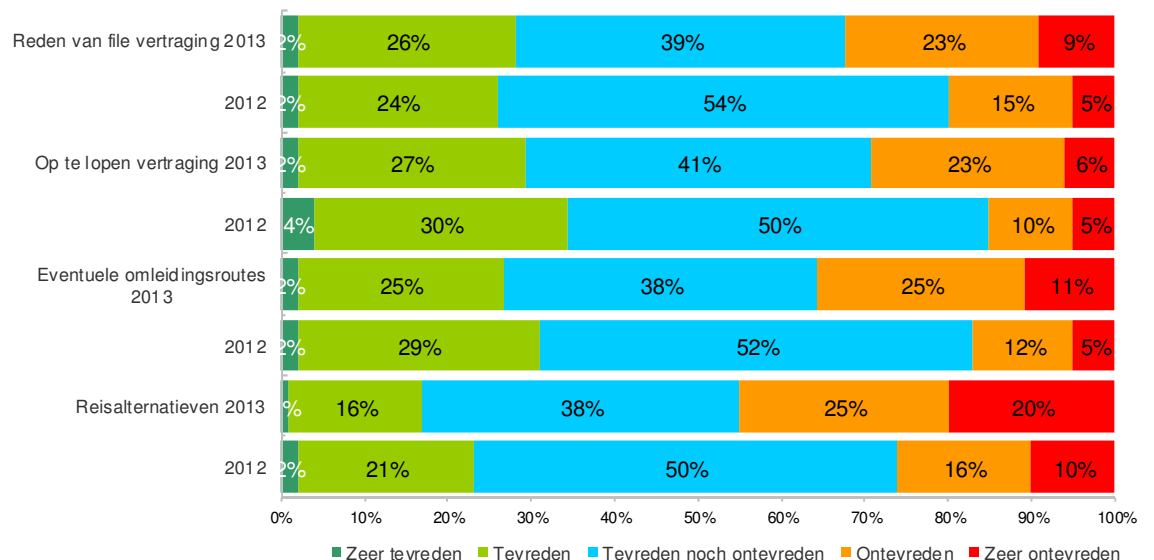
41 | Redenen file of langzaam rijdend verkeer



Basis: 2013 N=547 / 2012 N=451

Figuur 42 laat zien in welke mate automobilisten tevreden zijn over de informatie met betrekking tot de reden waarom men in de file staat, de opgelopen vertraging, omleidingsroutes en reisalternatieven.

42 | Tevredenheid: informatie omtrent files



Basis: 2013 N=382/397/281/249 / 2012 N=795/866/750/756

In 2012 zijn deze aspecten door automobilisten beoordeeld, ongeacht of men wel of niet in een file heeft gestaan, hierdoor kan het voor komen dat de automobilist geen

uitspraak kan doen over de verstrekte file-informatie. Dit verklaart de grote groep automobilisten die tevreden noch ontevreden is in de cijfers van 2012.

Van de automobilisten die tijdens de laatste rit in de file hebben gestaan, geeft 29% aan (zeer) tevreden te zijn over de informatie die men krijgt over de reden waarom men in de file staat. Een bijna even groot deel (32%) is hierover juist (zeer) ontevreden.

Ook over de informatie over de op te lopen vertraging is 29% van de automobilisten (zeer) tevreden en een even groot deel (zeer) ontevreden.

Een kwart (26%) van de automobilisten is (zeer) tevreden over informatie met betrekking tot eventuele omleidingsroutes. Een derde (36%) is echter (zeer) ontevreden.

Over informatie met betrekking tot reisalternatieven is men het minst tevreden: 17% geeft aan (zeer) tevreden te zijn over deze informatie. Bijna de helft (46%) geeft echter aan (zeer) ontevreden hierover te zijn.

55-plussers zijn gemiddeld vaker tevreden over de verschillende soorten file-informatie evenals automobilisten die relatief weinig kilometers maken (tot 10.000 kilometer per jaar. Automobilisten tussen de 35 en 55 jaar zijn minder vaak (zeer) tevreden over file-informatie met betrekking tot eventuele omleidingsroutes (20%) en reisalternatieven (10%) dan gemiddeld.

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

43 | Redenen van ontevredenheid file-informatie

“Er stond alleen een snelheidsaanpassing op de matrixborden. Meer uitleg kan voor meer begrip zorgen.”

“De signalering en/of opmerkingen komen altijd te laat.”

“Er is geen goed openbaar vervoer waar ik woon, dit zou uren vertraging opleveren ten opzichte van zelf met de auto gaan. Vergelijk 5,5 uur onderweg met openbaar vervoer tegen 2,5 onderweg met eigen auto”

“Er stond niks aangegeven maar file stond er al een uur.”

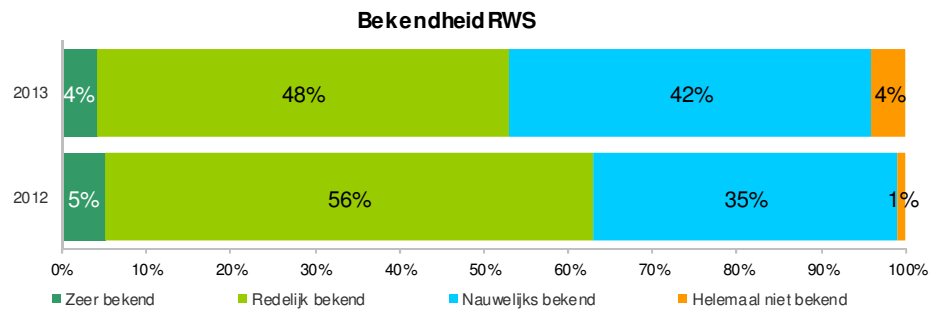
“Er moet via de radio of matrix borden aangegeven worden als een weg overbelast is, zodat er gekeken kan worden naar alternatieve routes. Dit werkt in bv. Duitsland optimaal.”

“Het invoegen gaat zeer slecht, hier wordt niets aan gedaan en vertraging wordt niet aangegeven. Openbaar vervoer staat in dezelfde file, dus heeft geen zin.

5.7 Bekendheid Rijkswaterstaat en gebruik informatievoorzieningen

Figuur 44 toont de mate van bekendheid met Rijkswaterstaat onder de automobilisten.

44 | Bekendheid met Rijkswaterstaat



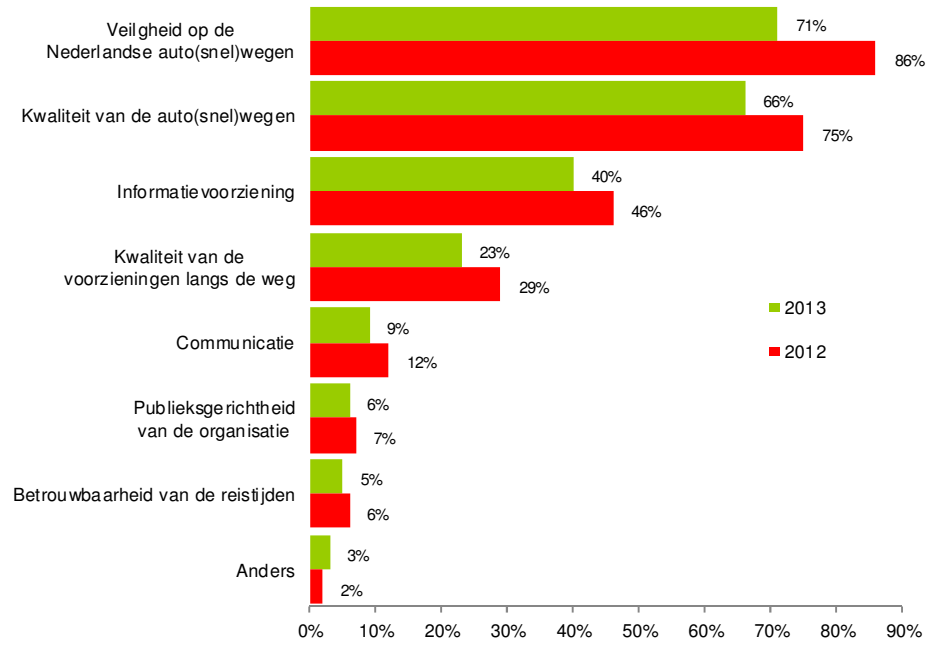
Basis: 2013 N=2920 / 2012 N=1.880

Van de automobilisten geeft iets meer dan de helft (52%) aan (zeer of redelijk) bekend te zijn met Rijkswaterstaat. 42% is nauwelijks bekend en 4% is helemaal niet bekend met Rijkswaterstaat. Ten opzichte van vorig jaar is de bekendheid gedaald: toen gaf 61% nog aan zeer of redelijk bekend te zijn met Rijkswaterstaat.

In de regio Zee en Delta zijn automobilisten bovengemiddeld (zeer of redelijk) bekend met Rijkswaterstaat (61% is zeer of redelijk bekend). In Zuid-Nederland is men echter beneden gemiddeld (zeer of redelijk) bekend. In deze regio geeft 48% aan zeer of redelijk bekend te zijn met Rijkswaterstaat.

Aan de automobilisten is daarna de vraag voorgelegd waar Rijkswaterstaat volgens hen de hoogste prioriteit aan geeft. Zeven op de tien automobilisten (71%) geven aan dat volgens hen de hoogste prioriteit wordt gegeven aan de veiligheid op de Nederlandse auto(snel)wegen. Volgens twee derde wordt prioriteit gegeven aan de kwaliteit van de auto(snel)wegen. Aan de informatievoorziening geeft Rijkswaterstaat volgens 40% de hoogste prioriteit, gevolgd door kwaliteit van de voorzieningen langs de weg (23%). De aspecten publieksgerichtheid en betrouwbaarheid van de reistijden worden door respectievelijk 6% en 5% van de automobilisten aangegeven.

45 | Prioriteiten Rijkswaterstaat volgens publiek

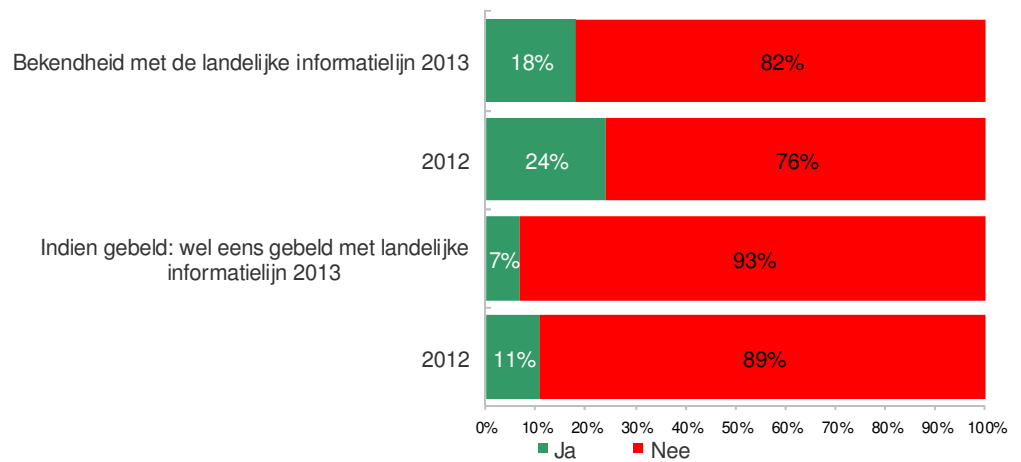


Basis: 2013 N=2920 / 2012 N=1.735

Landelijke Informatielijn

Aan de weggebruikers is gevraagd of men bekend is met de informatielijn van Rijkswaterstaat 0800-8002. Van alle weggebruikers is iets minder dan een vijfde (18%) bekend met de Landelijke Informatielijn, in 2012 was dit nog bijna een kwart (24%). Van de groep die bekend is met de informatielijn heeft 7% weleens contact opgenomen (in 2012 was dit nog 11%).

46 | Bekendheid Landelijke Informatielijn



Basis: 2013 N=2920/521 / 2012 N=1.905/483

Het zijn bovengemiddeld automobilisten uit de regio's Midden-Nederland, Zee en Delta (beide 23%) en West-Nederland (22%), die aangeven de Landelijke Informatielijn te kennen. Onder automobilisten uit de regio Noord-Nederland ligt de bekendheid onder het gemiddelde (11%).

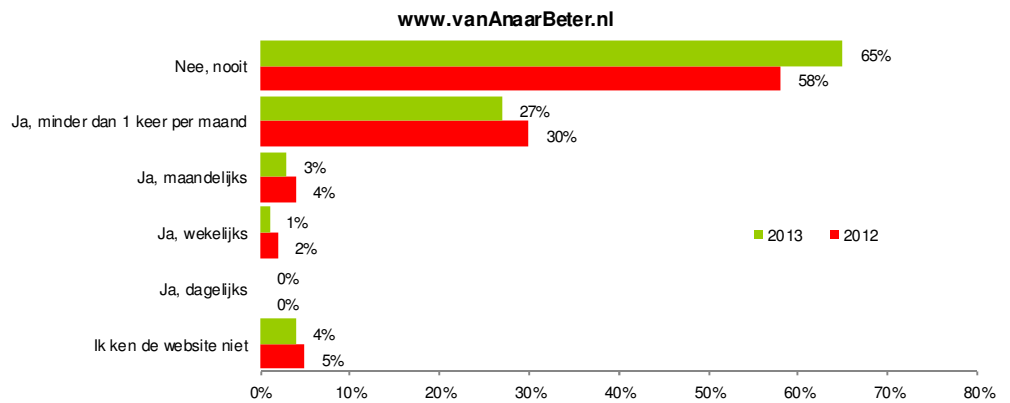
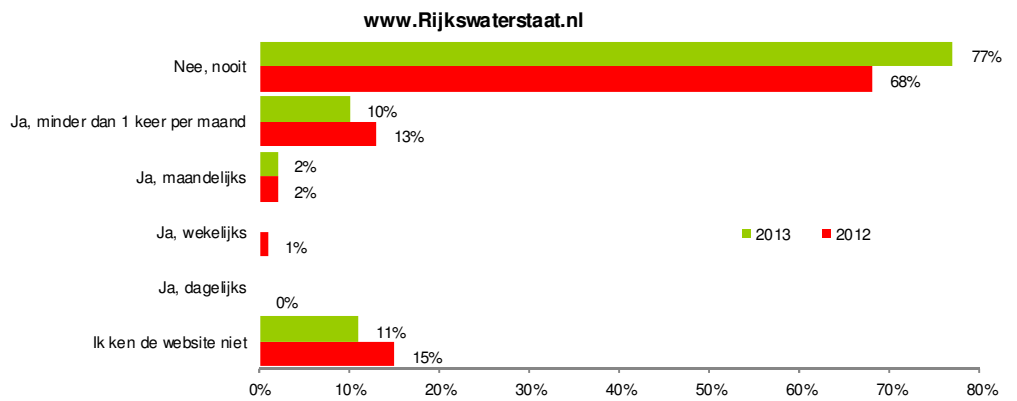
Automobilisten uit de regio Noord-Holland hebben vaker contact opgenomen met de Landelijke Informatielijn (13% tegenover 7% gemiddeld).

Onder jongeren en vrouwen is de informatielijn minder bekend dan gemiddeld (beide 15%), bij 55-plussers en mannen juist hoger (respectievelijk 21% en 20%).

Internetsites Rijkswaterstaat

Rijkswaterstaat heeft twee websites: www.rijkswaterstaat.nl en www.vanAanarBeter.nl. Een ruime meerderheid van de automobilisten geeft aan deze websites wel te kennen, maar nooit te hebben bezocht (respectievelijk 77% en 65%) (figuur 47).

47 | Bekendheid met en gebruik websites



Basis: 2013 N=2920 / 2012 N=1.905

De website van Rijkswaterstaat is bij 11% helemaal niet bekend. Dit is een daling ten opzichte van 2012 (toen had 15% nog nooit van deze website gehoord). Van de automobilisten die aangeven deze website wel te bezoeken, zegt het merendeel dit minder dan eens per maand te doen.

De website vanAanarBeter.nl is een stuk bekender: slechts 4% kent de website niet (vergelijkbaar met 2012, toen was dit 5%). Drie op de tien automobilisten (31%) geven aan de website weleens te bezoeken. Ook hiervan bezoekt het merendeel de website minder dan één keer per maand.

6 Beheer en onderhoud

6.1 Inleiding

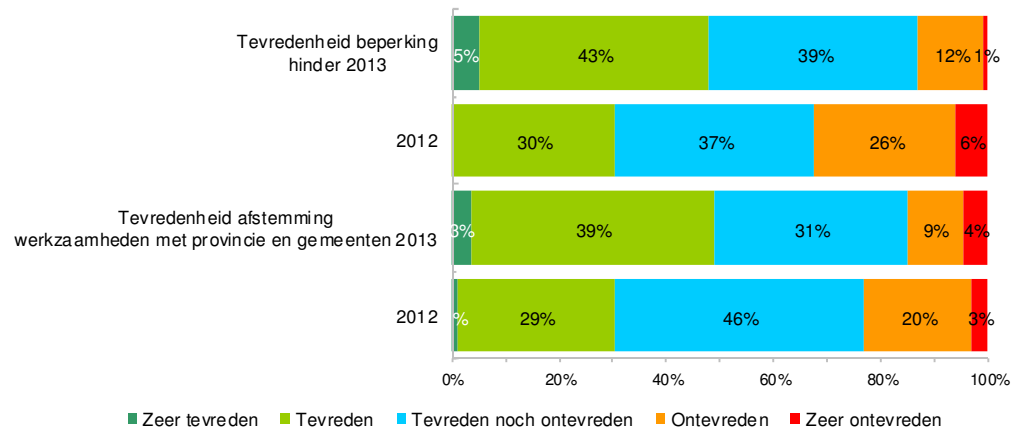
Onder beheer en onderhoud vallen de volgende deelaspecten, die achtereenvolgens in dit hoofdstuk worden besproken:

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

6.2 Wegwerkzaamheden

Werkzaamheden kunnen hinder opleveren voor het verkeer. Aan de automobilisten is gevraagd in welke mate men tevreden is over de manier waarop deze hinder wordt beperkt (figuur 48). Daarnaast is gevraagd in hoeverre automobilisten tevreden zijn over de afstemming van de werkzaamheden op de auto(snel)weg met de werkzaamheden op de provinciale wegen.

48 | Tevredenheid: wegwerkzaamheden



Basis: 2013 N=97/91 / 2012 N=95/85

Bijna de helft van de automobilisten (48%) is tevreden over de beperking van de hinder in verband met de wegwerkzaamheden. Vier op de tien zijn tevreden noch ontevreden, 13% is (zeer) ontevreden. Ten opzichte van vorig jaar is de tevredenheid hierover gestegen: in 2012 gaf 30% aan (zeer) tevreden te zijn. Dit is significant lager dan in 2013.

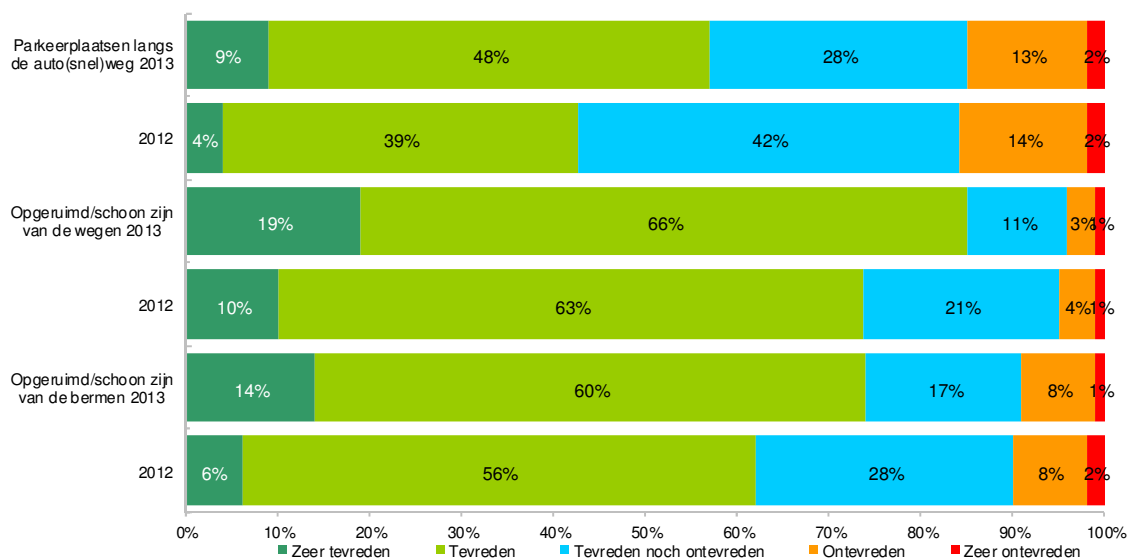
Over de afstemming van de werkzaamheden op de auto(snel)weg en de provinciale weg is 42% (zeer) tevreden. Drie op de tien automobilisten (31%) geven aan tevreden noch ontevreden te zijn, 13% is hierover (zeer) ontevreden. Ten opzichte van 2012 valt op dat de groep tevreden noch ontevreden is gedaald van 46% naar 31%. Ook de groep die aangeeft ontevreden te zijn is kleiner geworden (dit was 20% in 2012, nu 9%).

Het belang dat de automobilisten hechten aan deze twee aspecten is hoog. De tevredenheid over deze twee aspecten is echter beneden gemiddeld.

6.3 Dagelijks onderhoud

Figuur 49 toont de tevredenheid over de parkeerplaatsen langs de auto(snel)weg en het schoon zijn van de wegen en berm.

49 | Tevredenheid: dagelijks onderhoud



Basis: 2013 N=2252/2850/2731 / 2012 N=1.512/1.886/1.813

Van de automobilisten die op een parkeerplaats zijn geweest tijdens de laatste gereden rit, geven ongeveer zes op de tien (57%) aan (zeer) tevreden te zijn over de parkeerplaats. Ten opzichte van vorig jaar is dit een significante stijging: in 2012 gaf 43% aan (zeer) tevreden te zijn. Net zoals in 2012 is 15% (zeer) ontevreden.

Significant vaker (zeer) ontevreden zijn automobilisten uit West-Nederland Zuid (22%), Zee en Delta (20%).

Over de netheid van de wegen is 86% van de automobilisten (zeer) tevreden. Ook hier is ten opzichte van 2012 een stijging te zien: destijds gaf bijna driekwart (73%) van de respondenten nog aan (zeer) tevreden te zijn.

In de regio Zuid-Nederland is men vaker (zeer) tevreden (89%), in de regio West-Nederland Zuid is men juist beneden gemiddeld (zeer) ontevreden (82%).

Automobilisten die meer dan 20.000 kilometer per jaar rijden zijn minder vaak dan gemiddeld (zeer) tevreden (82%).

Ook over het opgeruimd/schoon zijn van de bermen zijn veel automobilisten positief: bijna 74% geeft aan (zeer) tevreden hierover te zijn. Net zoals bij de vorige twee aspecten is ook hier een significante stijging in de tevredenheid te zien ten opzichte van 2012: destijds lag het percentage (zeer) tevreden automobilisten nog op 62%.

In Noord-Nederland is men het meest tevreden: daar geeft 79% aan (zeer) tevreden te zijn. Ouderen boven de 54 jaar zijn minder vaak (zeer) tevreden (69%) dan gemiddeld over opgeruimde en schone bermen.

Het belang dat automobilisten hechten aan deze drie aspecten is hoog. De beoordeling over parkeerplaatsen is beneden gemiddeld, de bermen worden positiever dan gemiddeld beoordeeld, de impact op de algemene tevredenheid is voor beide gemiddeld. Het schoon zijn van wegen wordt een stuk positiever beoordeeld en heeft daarnaast relatief veel impact op de algemene tevredenheidsscore.

50 | Redenen ontevredenheid: dagelijks onderhoud

“De bermen zijn gewoon rommelig. Veel vuil en afval. Vergelijk dat eens met Zwitserland. Daar ligt zo goed als niets in de berm of parkeerplaats.”

“Er zijn weinig parkeergelegenheden waar ik me 's avonds als vrouw veilig voel.”

“Met name A27 heeft veel beschadigingen en troep op en langs de weg. Ik heb al veel ruitschade gehad hierdoor.”

7 Aanleg

7.1 Inleiding

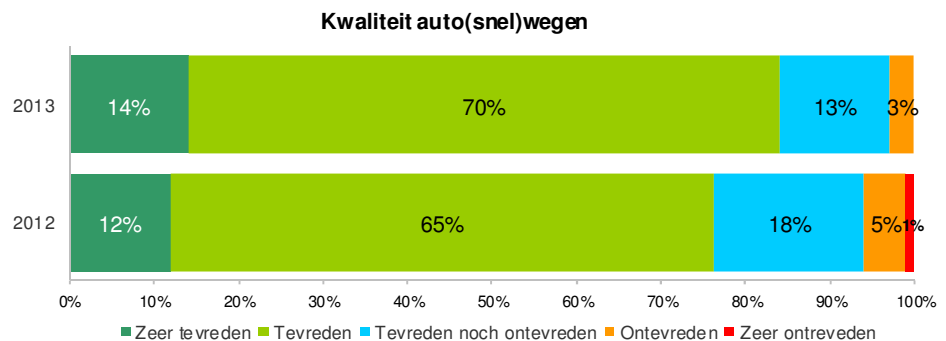
Onder de factor aanleg wordt gekeken naar de tevredenheid op een viertal deelaspecten:

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

7.2 Kwaliteit auto(snel)weg

Ruim acht op de tien automobilisten zijn (zeer) tevreden (84%) over de kwaliteit van de auto(snel)wegen. Dit is ten opzichte van 2012 (77%) een significante stijging. Een klein deel (3%) is ontevreden (figuur 51).

51 | Tevredenheid: kwaliteit auto(snel)wegen



Basis: 2013 N= 2907 / 2012 N=1.901

Automobilisten uit West-Nederland Zuid (77%) zijn ten opzichte van het landelijk gemiddelde minder vaak (zeer) tevreden, evenals automobilisten tussen de 17 en 35 jaar (79%). Bovengemiddeld tevreden zijn 55-plussers: 87% is (zeer) tevreden over de kwaliteit van de snelwegen.

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

52 | Redenen van ontevredenheid kwaliteit auto(snel)wegen

“Ik vind dat de snelwegen achteruitgaan wat betreft kuilen e.d.”

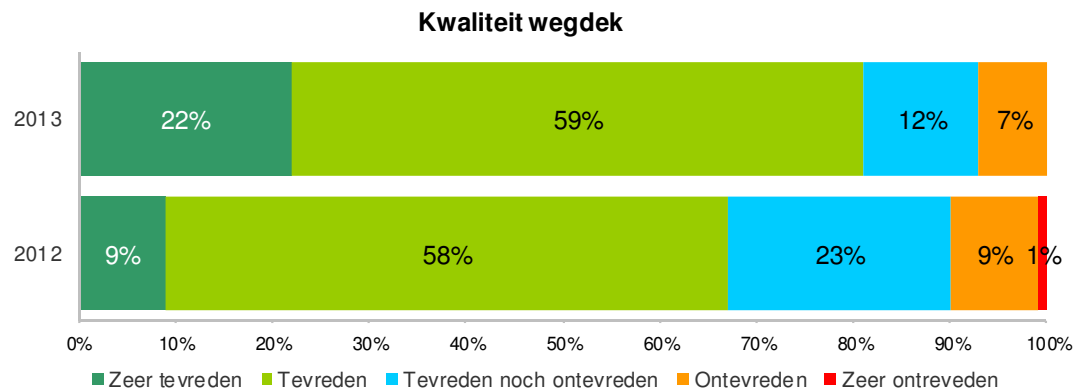
“Veel kapotte plekken en gaten in de weg na vorst en heel veel file.”

“Kwaliteit wegdek: veel gaten en veel losse steentjes op m.n. de vluchtstrook, spoorvorming, betere toerit met meer capaciteit bij afslag Ede op de A1”

7.3 Kwaliteit wegdek

Figuur 53 laat de mate van tevredenheid zien over de staat van het wegdek. Van de automobilisten is 80% (zeer) tevreden over de kwaliteit van het wegdek, en 8% is (zeer) ontevreden. Dit is een significante stijging ten opzichte van 2012: toen gaf nog twee derde van de automobilisten aan (zeer) tevreden te zijn.

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



Basis: 2013 N= 2895 / 2012 N=1.901

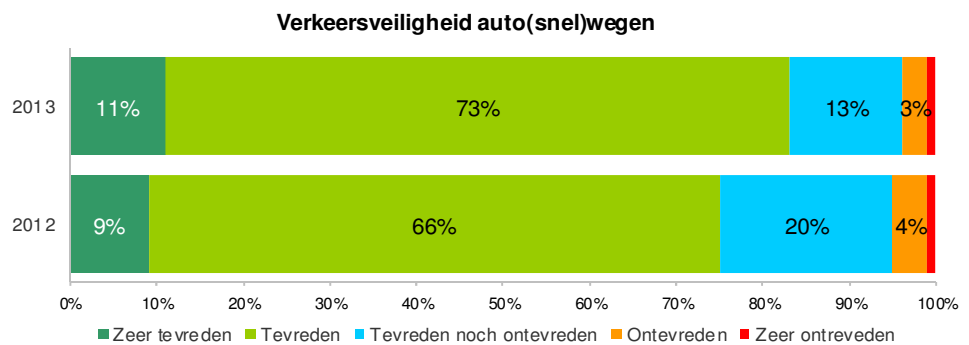
Automobilisten uit Noord-Nederland zijn vaker (zeer) tevreden over de staat van het wegdek (85%). In de regio West-Nederland Zuid is men minder vaak (zeer) tevreden (73%) dan gemiddeld. Ook hier zijn jongvolwassenen (17-34 jaar) minder vaak (zeer) tevreden (77%) en 55-plussers bovengemiddeld (zeer) tevreden (83%).

Ook de staat van het wegdek wordt door automobilisten beoordeeld als positief met veel impact op de tevredenheid.

7.4 Verkeersveiligheid auto(snel)wegen

De tevredenheid met betrekking tot de verkeersveiligheid op de Nederlandse auto(snel)wegen is gestegen van 75% in 2012 naar 84% dit jaar (figuur 54). Slechts 3% is (zeer) ontevreden over de veiligheid op de weg.

54 | Tevredenheid: verkeersveiligheid auto(snel)wegen



Basis: 2013 N=2907 / 2012 N=1.901

Automobilisten in de regio West-Nederland Zuid zijn beneden gemiddeld (zeer) tevreden over de verkeersveiligheid (79%).

Ook de verkeersveiligheid op het hoofdwegennet wordt door automobilisten beoordeeld als positief en heeft relatief veel impact op de tevredenheid.

55 | Redenen van ontevredenheid veiligheid auto(snel)wegen

“De mensen rijden niet goed, je ziet dat ze slecht kijken ed. Ik voel me er nooit thuis.”

“Geen goede belijning bij mist en er wordt te hard gereden. De doorgetrokken streep wordt genegeerd en dat is gevaarlijk. Er is niet voldoende controle op overtredingen.”

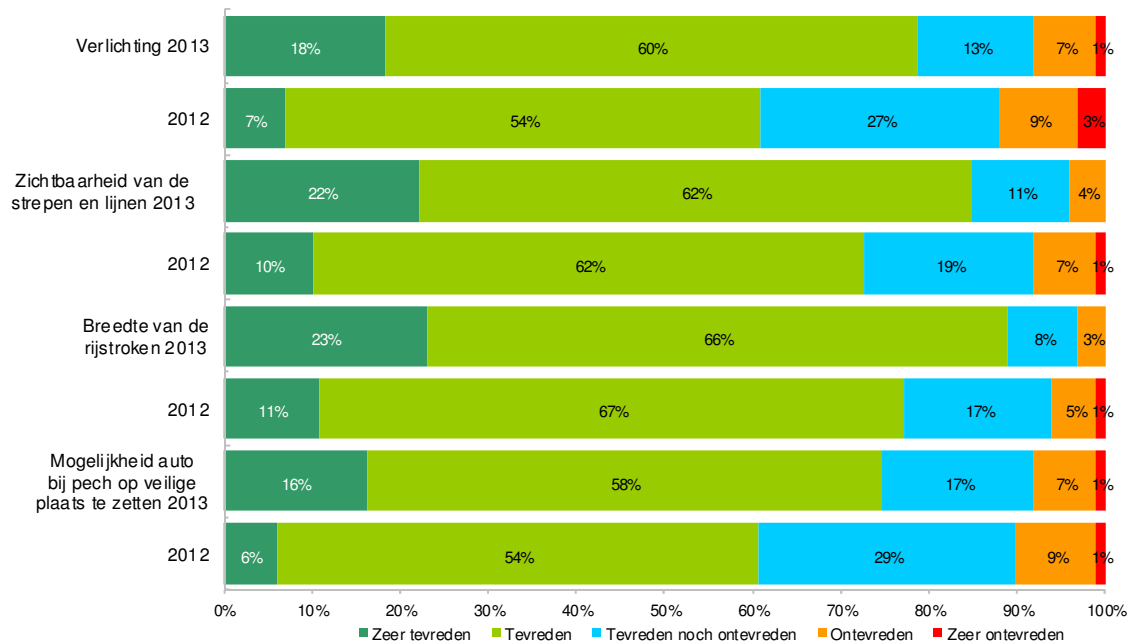
“Onderweg zijn er verschillende gevaarlijke punten waar je helemaal van links naar rechts moet of andersom. Dat verloopt meestal niet erg soepel, al heb ik het tot nu toe wel overleefd.”

Aan de automobilisten is de vraag voorgelegd hoe tevreden men is over de verlichting, zichtbaarheid van lijnen en strepen op de weg, de breedte van de wegen en de mogelijkheid om bij pech de auto op een veilige plaats neer te zetten (figuur 56).

Een ruime meerderheid is over alle aspecten (zeer) tevreden. Over de breedte van de rijstroken is het grootste deel (zeer) tevreden, namelijk 89%. Ook over de zichtbaarheid van de strepen en lijnen is 84% (zeer) tevreden. Over de verlichting

en de mogelijkheden om de auto op een veilige plaats weg te zetten bij pech, zijn respectievelijk 78% en 75% van de automobilisten (zeer) tevreden. De tevredenheid met betrekking tot deze aspecten is ten opzichte van 2012 significant gestegen.

56 | Tevredenheid: aspecten verkeersveiligheid



Basis: 2103 N=2510/2883/2894/2631 / 2012 N=1.757/1.894/1.899/1.784

In de regio's West-Nederland Noord (86%), Midden-Nederland (83%) en West-Nederland Zuid (82%) zijn de automobilisten vaker (zeer) tevreden over de verlichting op de auto(snel)wegen. In Zuid-Nederland (71%) en Zee en Delta (65%) zijn de automobilisten beneden gemiddeld (zeer) tevreden. Mannen zijn positiever over de verlichting van de auto(snel)weg dan vrouwen (79% tegenover 76%).

Over de zichtbaarheid van de strepen en lijnen op de weg is men in Noord-Nederland (80%) en Zee en Delta (75%) minder vaak (zeer) tevreden.

Over de breedte van de rijstroken zijn automobilisten uit West-Nederland Zuid minder vaak (zeer) tevreden (86%) dan gemiddeld.

Over de mogelijkheden om de auto bij pech op een veilige plaats neer te zetten zijn automobilisten uit Noord-Nederland en Zee en Delta positiever (80%) dan gemiddeld. In de regio West-Nederland Zuid is men juist minder positief en geeft 70% aan (zeer) tevreden te zijn over dit aspect.

De breedte van de rijstroken en de zichtbaarheid van de belijning laten een positieve beoordeling zien: deze aspecten zijn gemiddeld van belang. Verlichting en de mogelijkheid om de auto op een veilige plaats weg te zetten bij pech laten een

positieve beoordeling zien, maar hebben weinig impact op de tevredenheid over Rijkswaterstaat.

57 | Redenen ontevredenheid aspecten verkeersveiligheid

“Zichtbaarheid van de strepen laat tijdens slecht weer dikwijls te wensen over, zelfs tot gevaarlijke situaties. Je bent je leven niet zeker bij pech op de vluchtstrook, onder andere door chauffeurs die met van alles bezig zijn tijdens het rijden. Het is onvoorstelbaar wat er zoal uit de auto in de bermen wordt geknikkerd. Ik kan me voorstellen dat RWS handen te kort komt om de rotzooi op te ruimen. Aan RWS ligt het niet maar aan de mentaliteit van menige chauffeur wel.”

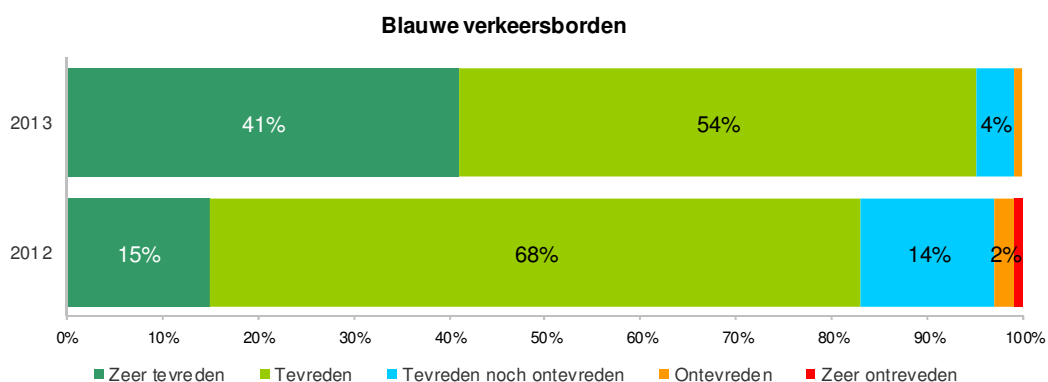
“Bij nat wegdek zijn de wegmarkeringen zo goed als onzichtbaar door de kleur van de verf die wordt gebruikt. Het wit verdwijnt dan in de spiegeling van de koplampen en straatverlichting tegen het vocht op de weg bij gebruik van de kleur geel is hiervan iets minder last”

“Als de spitsstroken open zijn is er geen mogelijkheid om de auto bij pech aan de kant te zetten.”

7.5 Blauwe borden

Figuur 58 laat zien wat men vindt van de blauwe verkeersborden langs en boven de auto(snel)wegen. De tevredenheid is zeer hoog: 95% van de automobilisten is (zeer) tevreden over de borden. Slechts 1% is (zeer) ontevreden.

58 | Tevredenheid: blauwe verkeersborden



Basis: 2013 N=2762 / 2012 N=1.640

Automobilisten uit de regio West-Nederland Zuid zijn minder vaak (zeer) tevreden (92%) over de blauwe verkeersborden dan gemiddeld. Automobilisten die meer dan 20.000 kilometer per jaar rijden (93%) zijn minder vaak (zeer) tevreden, automobilisten die (zeer of redelijk) bekend zijn met Rijkswaterstaat (96%), zijn vaker (zeer) tevreden.

Het belang van dit aspect is zeer hoog. Volgens de prioriteitenmatrix is de beoordeling positief maar de impact op de tevredenheid neutraal.

59 | Redenen ontevredenheid blauwe verkeersborden

“Omdat de blauwe borden soms zo vuil zijn dat je ze pas kunt lezen als je er bijna voorbij bent”

8 Typen automobilisten en wensen over het hoofdwegennet

8.1 Inleiding

Kenmerken van automobilisten blijken van invloed te zijn op hoe tevreden men is. Aan de automobilisten is gevraagd wat men graag verbeterd zou willen zien aan het hoofdwegennet. In dit hoofdstuk wordt over beide onderwerpen een algemene beschrijving gegeven.

8.2 Typen automobilisten

Een aantal kenmerken dat de verschillende automobilisten typeert, blijkt van invloed te zijn op de mate van tevredenheid met enkele hoofd- en/of deelaspecten.

Automobilisten die dagelijks gebruikmaken van de Nederlandse auto(snel)wegen zijn over een aantal aspecten minder tevreden dan de overige weggebruikers. Zo is men minder vaak (zeer) tevreden over de doorstroming in het verkeer en de maatregelen die ter bevordering hiervan worden genomen. Ook over de betrouwbaarheid waarmee men de reistijd kan inschatten (en aspecten die hiermee te maken hebben, zoals informatie voorafgaand aan de rit over ongevallen en tijdens de rit over dagelijkse files en wegwerkzaamheden) is men beneden gemiddeld (zeer) tevreden. Daarnaast worden aspecten met betrekking tot het onderhoud van en de verkeersveiligheid op de auto(snel)wegen minder positief gewaardeerd dan door de overige automobilisten.

Wel worden tekstkarren en GRIP's bovengemiddeld gewaardeerd. Bekendheid met de situatie ter plaatse kan hieraan ten grondslag liggen.

Net als in 2012 valt op dat leaserijders over een aantal aspecten van mening verschillen ten opzichte van de overige automobilisten. Hierbij moet gezegd worden dat de helft van deze groep aangeeft dagelijks gebruik te maken van de Nederlandse auto(snel)wegen.

Zo is men vaker ontevreden over de doorstroming, de dagelijkse files en de tijdigheid van informatie. Daarnaast is men over de blauwe borden en de matrixborden boven de weg beneden gemiddeld (zeer) tevreden en wordt de publieksgerichtheid gewaardeerd met een 6,6 (gemiddeld een 6,8).

Wel is men bovengemiddeld (zeer) tevreden over de kwaliteit van de auto(snel)wegen en de verlichting.

De leeftijd is van invloed op het belang dat men hecht aan de verschillende factoren. Hoe ouder men is, hoe belangrijker men de meeste factoren acht (met name doorstroming, dagelijks onderhoud, de kwaliteit en het veilig gebruik kunnen maken van de auto(snel)weg. 55-plussers zijn daarnaast meer tevreden over het wegdek en minder tevreden over de omgeving langs de auto(snel)weg. Ook waarderen zij de matrixborden hoger dan gemiddeld.

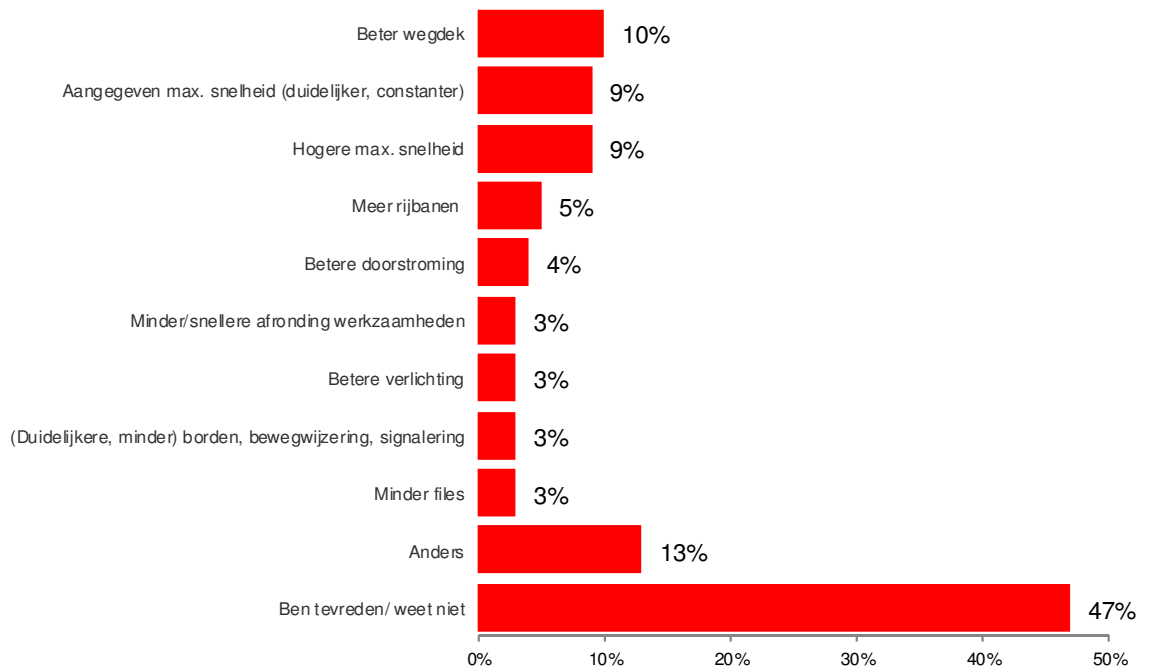
Hogeropgeleiden zijn meer tevreden over aspecten met betrekking tot de informatieverstrekking vooraf. Wel worden de informatievoorzieningen langs de weg door hen lager gewaardeerd dan gemiddeld. Daarnaast worden het dagelijks

onderhoud, de communicatie en publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat en minimale hinder als gevolg van wegwerkzaamheden door hogeropgeleiden als minder belangrijk geacht dan gemiddeld.

8.3 Wensen van de automobilist

Aan de automobilisten is gevraagd wat men graag verbeterd zou willen zien aan het auto(snel)wegennet (figuur 60). Veruit de meeste automobilisten (47%) geven aan tevreden te zijn of geen verdere suggesties voor verbeteringen te hebben. Een beter wegdek wordt door 10% genoemd, het duidelijker aangeven van de maximumsnelheid en een hogere maximumsnelheid worden beide door 9% genoemd. Meer rijbanen wordt door 5% van de automobilisten als verbeterpunt genoemd.

60 | Verbeterpunten auto(snel)wegennet



Basis: 2013 N=2.865

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

61 | Antwoorden met betrekking tot beter wegdek

“Bij de op- en afwegen betere asfaltering. Er zijn door de weersomstandigheden gaten in het wegdek ontstaan.”

“Er zijn veel wegwerkzaamheden, waardoor er nu minder banen beschikbaar zijn. Ook is het wegdek niet overal even goed, in verband met de vorst”

“In het wegdek zit spoorvorming, zeer vervelend als het veel geregend heeft.”

“Nieuw wegdek vooral als het geregend heeft, dan is het verschrikkelijk om te rijden.”

62 | Antwoorden met betrekking tot aangeven maximumsnelheid (duidelijker, constanter)

“De aangegeven snelheid is te wispelturig dan 120 dan 130 daarna soms weer 120”

“Aangeven maximumsnelheid bij gebruik spitsstrook duidelijker en herhalen, aangeven als er verderop file is.”

“De borden die aangeven hoe hard je mag. Met name de onderborden zijn zeer verwarrend. En omdat de maximumsnelheid nu 130 kilometer per uur is, moeten er op de hectometerbordjes ook bordje komen als je er maximaal 120 kilometer per uur mag.”

“Minder vaak wisselen van maximumsnelheid.”

63 | Antwoorden met betrekking tot hogere snelheid

“Traject tussen Utrecht en Amsterdam, van 100 kilometer per uur naar 120 of zelfs 130 kilometer per uur.”

“Een betere doorstroming door hogere snelheid, meer ongelijkvloerse kruisingen.”

“Als de spitsstrook open is de maximumsnelheid verhogen naar 120 kilometer per uur. De meeste auto's rijden dan harder dan 100 kilometer per uur en de veiligheid is niet in het gedrang.”

“Versoepeling van het dynamisch snelheidslimiet op de A2 tussen Utrecht en Amsterdam. De dynamische snelheidslimiet moet niet gebaseerd zijn op vaste tijden, maar op de daadwerkelijke drukte van de autosnelweg. Daarbij is theoretisch aangetoond dat het bekeuren van ongewenst gedrag alleen invloed heeft als het direct in relatie staat met de gemaakte overtreding. De trajectcontrole op bovengenoemd traject streeft zijn doel voorbij en zal niet bijdragen aan normgewenst gedrag.”