

Klanttevredenheidsonderzoek  
Informatielijn Rijkswaterstaat 0800-8002  
2005

Januari 2006

ADV Market Research  
Utrechtseweg 101  
3702 AB Zeist  
telefoon 030 – 691 09 43  
telefax 030 – 691 08 75  
[www.adv-mr.com](http://www.adv-mr.com)

# Index

Hoofdstuk 1. Managementsamenvatting .....	3
Hoofdstuk 2. Inleiding .....	5
Hoofdstuk 3. Opzet onderzoek .....	7
Hoofdstuk 4. Respons .....	9
Hoofdstuk 5. Informatielijn 0800-8002.....	11
5.1 Herkomst respondenten .....	11
5.2 Reden van contact .....	11
Hoofdstuk 6. Telefonisch contact .....	13
6.1 Bronnen voor telefonisch contact.....	13
6.2 Algemene tevredenheid over het telefonisch contact .....	14
6.3 Tevredenheid op specifieke vragen over het telefonisch contact.....	15
6.4 Belang van de specifieke vragen over het telefonisch contact .....	21
6.5 Prioriteiten ten aanzien van het telefonisch contact .....	22
6.6 Aanvullende informatie .....	23
Hoofdstuk 7. Schriftelijke reactie .....	25
7.1 Termijn schriftelijke reactie.....	25
7.2 Toegezegde reactietermijn versus gepercipieerde reactietermijn .....	27
7.3 Algemene tevredenheid over de schriftelijke reactie van de informatielijn. ....	28
7.4 Algemene tevredenheid versus reactietermijn.....	29
7.5 Tevredenheid schriftelijk antwoord op specifieke punten.....	30
7.6 Belang onderdelen van een reactie of antwoord.....	34
Hoofdstuk 8. Prioriteiten .....	36
8.1 Prioriteitenmatrix 'gemiddelde' .....	36
8.2 Prioriteitenmatrix 'vraag' .....	38
8.3 Prioriteitenmatrix 'klacht' .....	39
8.4 Prioriteitenmatrix 'melding' .....	40
Hoofdstuk 9. Verwachtingen .....	41
9.1 Verwachtingen voor het telefonisch contact .....	41
Hoofdstuk 10. Toekomst .....	46
10.1 Toekomstig contact .....	46
10.2 Tevredenheid dienstverlening versus toekomstig gebruik.....	47
Hoofdstuk 11. Conclusies en aanbevelingen .....	48
Bijlagen.....	51
Uitnodigings e-mail .....	51
Herinnerings e-mail .....	52
Vragenlijst.....	53
Tabellen .....	62

## Hoofdstuk 1. Managementsamenvatting

Het doel van dit onderzoek is om na te gaan hoe de klant de service van de informatielijn van Rijkswaterstaat, 0800-8002, beoordeelt. Voor dit onderzoek zijn klanten benaderd die zowel via de telefoon als via het internet contact hebben gehad. Deze klanten vormen slechts een deel van de contacten van de informatielijn. Van deze groep klanten heeft tweederde contact gezocht met de informatielijn via het internet, éénderde heeft dit gedaan via de telefoon.

### Telefonisch contact

Over het algemeen is de klant tevreden over het telefonisch contact, een 3,6 op een schaal van 1 tot 5. Over het onderdeel 'vriendelijkheid van de medewerker' zijn de respondenten het meest tevreden. Een meer inhoudelijk aspect, de 'deskundigheid van de medewerker' wordt lager beoordeeld.

### Schriftelijke reactie

Ook zijn vragen gesteld over de schriftelijke reactie op de vraag, de klacht of de melding. Deze zijn gesteld aan de klanten die zowel contact hebben gezocht via de telefoon als via het internet. De helft van de respondenten geeft aan dat ze een schriftelijke reactie hebben gekregen binnen drie werkdagen. Een aanzienlijk deel heeft langer moeten wachten. 6% Van de klanten heeft zelfs langer dan twintig werkdagen moeten wachten op een antwoord.

Wanneer aan klanten tijdens het telefonisch contact toezeggingen zijn gedaan over de termijn waarop men een antwoord of reactie kon verwachten is onderzocht of deze termijn volgens de respondenten ook is gehaald. Wanneer een reactietermijn is toegezegd van drie werkdagen heeft Rijkswaterstaat hier in 64% van de gevallen aan kunnen voldoen. Hier ligt voor Rijkswaterstaat een verbeterpunt.

De beoordeling van de algemene tevredenheid over de schriftelijke reactie is goed. Met een 3,4 ligt deze wel iets lager dan de beoordeling van het telefonisch contact.

Op de specifieke onderdelen van de schriftelijke reactie komen de 'snelheid van de reactie' en de 'toon van de reactie' naar voren als aspecten waar de respondenten het meest tevreden over zijn; beide een gemiddelde score van 3,7.

### Verbeterpunten

Op alle onderdelen van zowel het telefonisch contact als de schriftelijke reactie is de respondenten naast de tevredenheidsvraag ook een vervolgvraag gesteld. Gevraagd is aan te geven hoe belangrijk hij of zij de verschillende onderdelen van het telefonisch contact vindt. Hierdoor is het mogelijk om drie verbeterpunten aan te wijzen. Het belangrijkste verbeterpunt is de mate waarin werd ingegaan op de vraag, de klacht of de melding. De twee andere aspecten zijn: 'de deskundigheid van de medewerker' en 'de duidelijkheid van het antwoord of reactie'.

Afgezien van wat de klant vindt van de dienstverlening en waar de verbeterpunten voor Rijkswaterstaat liggen, wordt de grote mate van tevredenheid ook uitgedrukt in het hoge percentage respondenten dat aangeeft in de toekomst weer te bellen of mailen met de informatielijn; 80%. Een positief resultaat voor Rijkswaterstaat.

## **Management summary**

This research was designed to evaluate the service of the information line of Rijkswaterstaat, 0800-8002. A selected group of clients who reached 0800-8002 by telephone or by the internet are used in this research. This group is only a part of all the contacts which the information line has. Two thirds of the people participating in this research made contact using the internet; one third used the telephone.

### **Telephone contact**

In general, the respondents were satisfied by the telephone contact, the result being 3.6 on a scale from 1 to 5. Concerning the different elements of service, the respondents were most satisfied by the aspect "kindness of the call agent". A more content-related aspect however, the professionalism of the call centre agents was poorer evaluated.

### **Written reaction**

This research also looked into the evaluation of the written reaction to the question, the complaint or the notification. Both respondents using telephone or internet were asked to evaluate the given reaction. Half of the respondents stated that they received the written reaction within three working days. A considerable number of clients had to wait longer. 6% Of the clients even had to wait for more than twenty working days for an answer.

If the client was promised a maximum reaction time during the telephone contact, this research addressed whether the deadline was also respected, according to the respondents. When the deadline was three working days, the Rijkswaterstaat managed to respect it in 64% of the cases. This can be considered a point to be improved for Rijkswaterstaat.

The general satisfaction regarding the written reaction is high. With a 3.4 this is a bit below the evaluation of the telephone contact.

Among the specific elements regarding the written reaction, the aspects 'speed of response' and the 'tone of voice' arose as items with the highest satisfaction rate: both an average score of 3.7.

### **Points for improvement**

The respondents were also asked to state the importance of different elements of the telephone contact and the written reaction. This makes it possible to identify points for improvement. Three points of improvement can be suggested: the most important is the extent in which the call agent deepens into the question, complaint or notification. The other two aspects are 'the professionalism of the call agent' and the 'clarity of the answer or reaction'.

Taking aside how the clients think about the service and what the points are that the Rijkswaterstaat can improve, the high level of satisfaction is also mirrored in the high percentage of the respondents that state that they intend to use the information line again in the future: 80%. This is a positive result for Rijkswaterstaat.

## Hoofdstuk 2. Inleiding

Rijkswaterstaat ontwikkelt zich in de periode van 2004 tot en met 2008 van een (traditionele) weg- en waterbeheerder tot een netwerkmanager waarbij de behoeften van de gebruiker centraal staan. Om deze transitie invulling te geven is een aantal initiatieven genomen. Een van die initiatieven is de landelijke informatielijn van Rijkswaterstaat, 0800-8002.

De doelen van dit centrale telefoonnummer van Rijkswaterstaat zijn:

1. Weggebruikers de gelegenheid bieden om op een centraal punt vragen, klachten en ideeën over producten en diensten van Rijkswaterstaat kwijt te kunnen, met garantie van afhandeling.
2. Rijkswaterstaat een waardevolle bron van informatie te bieden om zijn diensten en producten te verbeteren, te wijzigen of accenten te verleggen en dus vraaggericht(ter) te gaan werken.

De burger kan 0800-8002 op verschillende manieren benaderen. Dit onderzoek richt zich op de burgers die contact hebben gezocht met de informatielijn via de telefoon (0800-8002) of via het internet ([www.08008002-rijkswaterstaat.nl](http://www.08008002-rijkswaterstaat.nl)).

Het doel van het onderzoek is na te gaan wat de klant vindt van 0800-8002 en of de service verbeterd moet worden. Deze meting kan als 0-meting gezien worden, waarbij de huidige uitkomsten het startpunt zijn voor verbeteringen van processen binnen Rijkswaterstaat en het scherp krijgen van de individuele wensen van klanten van de informatielijn 0800-8002.

Er is onderzocht hoe de klant het telefonisch contact heeft beoordeeld. Daarnaast is onderzocht hoe men de schriftelijke reacties van het contact via de telefoon of het internet heeft beoordeeld.

De resultaten van het onderzoek leveren een nauwkeurig en concreet beeld op van zowel groepen als individuele klanten. In deze rapportage wordt waar mogelijk onderscheid gemaakt tussen drie groepen, te weten: respondenten met een vraag, respondenten met een klacht en respondenten met een melding. De resultaten van deze groepen worden geanalyseerd en de significante verschillen tussen de groepen worden aangegeven.

Ook worden de resultaten geanalyseerd op het verschil tussen de respondenten die telefonisch contact hebben gezocht met Rijkswaterstaat en degenen die dit via het internet hebben gedaan. Dit onderscheid wordt echter alleen gemaakt wanneer er significante verschillen tussen de groepen bestaan. In de tekst zal hier vervolgens op in worden gegaan.

Figuur 1 toont het respondentenprofiel. De cijfers laten zien dat de respondenten die in dit onderzoek uitgekozen zijn niet representatief zijn voor de gehele Nederlandse populatie. Zo zijn er meer mannelijke respondenten en stemt de leeftjdsverdeling niet overeen met de werkelijkheid. Vergelijkingen zijn hierdoor niet mogelijk. Dit heeft alles te maken met de samenstelling van de groep van dit onderzoek. Benadrukt moet worden dat de uitspraken die in dit onderzoek gedaan worden alleen van toepassing zijn op deze specifieke populatie.

## Respondentenprofiel

---

Man/vrouw verhouding	%
Man	78%
Vrouw	21%
Wil ik niet zeggen	0%
Leeftijdsverdeling	%
Jonger dan 21	3%
21 tot 30	16%
31 tot 40	29%
41 tot 50	29%
51 tot 60	17%
61 tot 70	5%
Boven de 71	1%
Wil ik niet zeggen	0%
Aantal auto kilometers per jaar	%
0 tot 10.000	13%
10.000 tot 20.000	25%
20.000 tot 30.000	22%
30.000 tot 40.000	17%
40.000 tot 50.000	11%
50.000 en meer	11%
Weet ik niet	1%
Aantal malen contact met de informatielijn	%
1 keer	64%
2-5 keer	31%
6-10 keer	3%
Meer dan 10 keer	2%

*figuur 1.*

## **Hoofdstuk 3. Opzet onderzoek**

Het onderzoek dat online is opgezet en uitgevoerd, bestaat uit een vragenlijst die in samenwerking met Rijkswaterstaat is opgesteld. Het onderzoeksbureau ADV Market Research heeft deze uitgewerkt en, alvorens configuratie, aan Rijkswaterstaat ter goedkeuring voorgelegd. In de bijlage is deze vragenlijst opgenomen. Na de configuratie is de vragenlijst online getest. Rijkswaterstaat heeft voordat het onderzoek online is gegaan een testlink ontvangen en goedgekeurd.

De teksten voor de uitnodigingsmail en de herinneringsmail zijn door het bureau opgesteld en vooraf doorgesproken met de opdrachtgever. In de bijlage zijn beide opgenomen.

Voor het online veldwerk heeft Rijkswaterstaat een e-mail adressenbestand aan ADV Market Research geleverd. Dit adressenbestand bestaat uit een groep klanten van Rijkswaterstaat die in eerste instantie telefonisch contact heeft gezocht en later via e-mail een reactie heeft gekregen. Daarnaast is er ook een groep klanten die via internet contact heeft gezocht met Rijkswaterstaat. Deze gegevens zijn verzameld in de periode van 1 september 2005 tot en met 31 oktober 2005. Het bureau heeft dit bestand gebruikt voor het online veldwerk.

### **E-mail**

De potentiële respondent heeft in zijn/haar e-mailbox een e-mail uitnodiging ontvangen uit naam van Rijkswaterstaat. Deze uitnodiging is persoonlijk geweest (de datum van het eerste contact van de klant met de informatielijn van Rijkswaterstaat is in deze e-mail opgenomen). In het kort is hier beschreven wat het doel van het onderzoek is en hoe lang men over het invullen zal doen. In de uitnodiging staat een e-mail adres van het onderzoeksbureau ADV Market Research voor eventuele vragen ten aanzien van dit onderzoek. In totaal zijn 28 e-mails ontvangen en beantwoord. Als afzender hebben de respondenten de naam Rijkswaterstaat te zien gekregen en de e-mail is tevens ondertekend door Rijkswaterstaat, dit voor een optimale herkenbaarheid.

### **Online vragenlijst**

De respondent heeft vervolgens in de e-mail via de beveiligde dynamische link direct kunnen doorklikken naar de online vragenlijst. De vragenlijst is opgemaakt in de huisstijl van ADV Market Research. Via muisklikken heeft de respondent de vragen snel en makkelijk kunnen beantwoorden.

Met behulp van automatische 'routing' zijn alleen die vragen gesteld die relevant zijn voor de betreffende persoon. In het scherm is op elke invulpagina te zien geweest zijn hoe ver men met het invullen is (progress bar). De opdrachtgever, Rijkswaterstaat, heeft een link naar een monitor ontvangen waarop men online en real-time het onderzoeksproces en de rechte tellingen kon volgen.

Na invulling heeft de respondent het formulier automatisch 'verstuurd'. Na het versturen is de data direct weggeschreven in de ADV database en omgezet in een SPSS bestand.

### **Periode**

Op 1 december 2005 zijn 2.000 klanten benaderd, vier dagen later, op 5 december nog eens 1.909. Een week na 1 december is de herinnering gestuurd naar de respondenten die nog niet gereageerd hadden. Het onderzoek is in totaal 14 dagen actief geweest.

### **Samenstelling**

In eerste instantie is een vragenlijst gestuurd naar een groep respondenten die contact hebben gezocht via de telefoon. Deze groep klanten was de beoogde doelgroep van dit onderzoek. Echter, tijdens het veldwerk van dit onderzoek is gebleken dat tweederde van de respondenten contact heeft gezocht met de informatielijn van Rijkswaterstaat op internet. Slechts één derde van de respondenten

bleek contact te hebben gezocht via de telefonische informatielijn. In overleg met Rijkswaterstaat is besloten om het onderzoek ruimer op te zetten. Dit heeft onder andere tot gevolg gehad dat de vragenlijst enigszins aangepast diende te worden, zodat deze van toepassing was op de respondenten die zowel via telefoon als via internet contact hebben gezocht met Rijkswaterstaat.

Twee onderdelen van het onderzoek zijn niet van toepassing op de gehele groep respondenten. De vragen die worden uitgewerkt in hoofdstuk 6 en 9, 'Telefonisch contact' en 'Verwachtingen' zijn alleen aan de respondenten voorgelegd die telefonisch contact hebben gehad. Figuur 2 toont hiervan een overzicht. De grijze vlakken geven aan dat de resultaten betreffende respondentengroep ('Contact via de telefoon' en 'Contact via het internet') in het hoofdstuk uitgewerkt worden. Waar het vlak wit is, is dit niet het geval.

	Contact via de telefoon	Contact via het internet
Hoofdstuk 1. Managementsamenvatting		
Hoofdstuk 2. Inleiding		
Hoofdstuk 3. Opzet onderzoek		
Hoofdstuk 4. Respons		
Hoofdstuk 5. Informatielijn 0800-8002		
Hoofdstuk 6. Telefonisch contact		
Hoofdstuk 7. Schriftelijke reactie		
Hoofdstuk 8. Prioriteiten		
Hoofdstuk 9. Verwachtingen		
Hoofdstuk 10. Toekomst		

figuur 2.



## Hoofdstuk 4. Respons

Rijkswaterstaat heeft het onderzoeksbureau een bestand geleverd met contactgegevens van 4.028 klanten. Dit bestand is gebruikt om mensen uit te nodigen mee te werken aan het onderzoek.

### Ontdubbeling

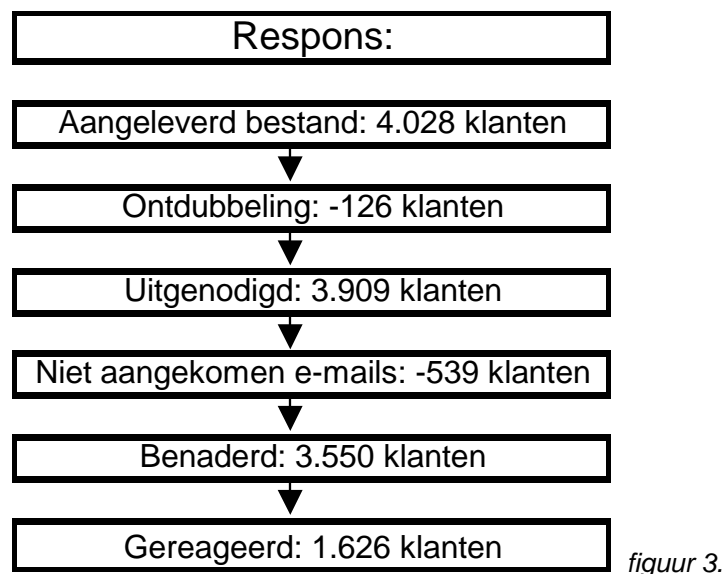
Om correcte uitvoering van het onderzoek te waarborgen is binnen deze lijst een selectie gemaakt. De klanten die meer dan eenmaal in de lijst voorkwamen zijn er uit gefilterd ('ontdubbeling'). Dit waren in totaal 126 klanten. Hierdoor bleven er 3.909 klanten over om uitgenodigd te worden.

### Niet aangekomen e-mails

Bij de e-mail uitnodiging is gebleken dat 359 klanten niet bereikt konden worden. Hun uitnodiging is teruggekomen omdat het e-mailadres incorrect is gebleken of omdat er een 'afwezigheidsbericht' antwoord is gekomen ('niet aangekomen e-mails'). Dit betekent dat uiteindelijk 3.550 klanten benaderd zijn om deel te nemen.

### Gereageerd

Van deze 3.550 klanten heeft 46% gereageerd (1.629 klanten). Een respons van 46% mag voor dit type onderzoek hoog genoemd worden. Kennelijk is onder de klanten een grote behoefte geweest om hun mening kenbaar te maken. Ook hebben veel respondenten die begonnen zijn met de vragenlijst deze daadwerkelijk afgerond; het uitvalpercentage is slechts 10%.



### Aanpassing

Zoals in de opzet al naar voren gekomen is, is de vragenlijst tijdens het onderzoek aangepast om ook de respondenten die via het internet gereageerd hebben de mogelijkheid te geven om mee te kunnen doen aan het onderzoek. Voor de aanpassing van de vragenlijst hebben 390 respondenten gereageerd. Hiervan zijn er 43 niet bruikbaar gebleken omdat de respondenten via het internet gereageerd hadden.

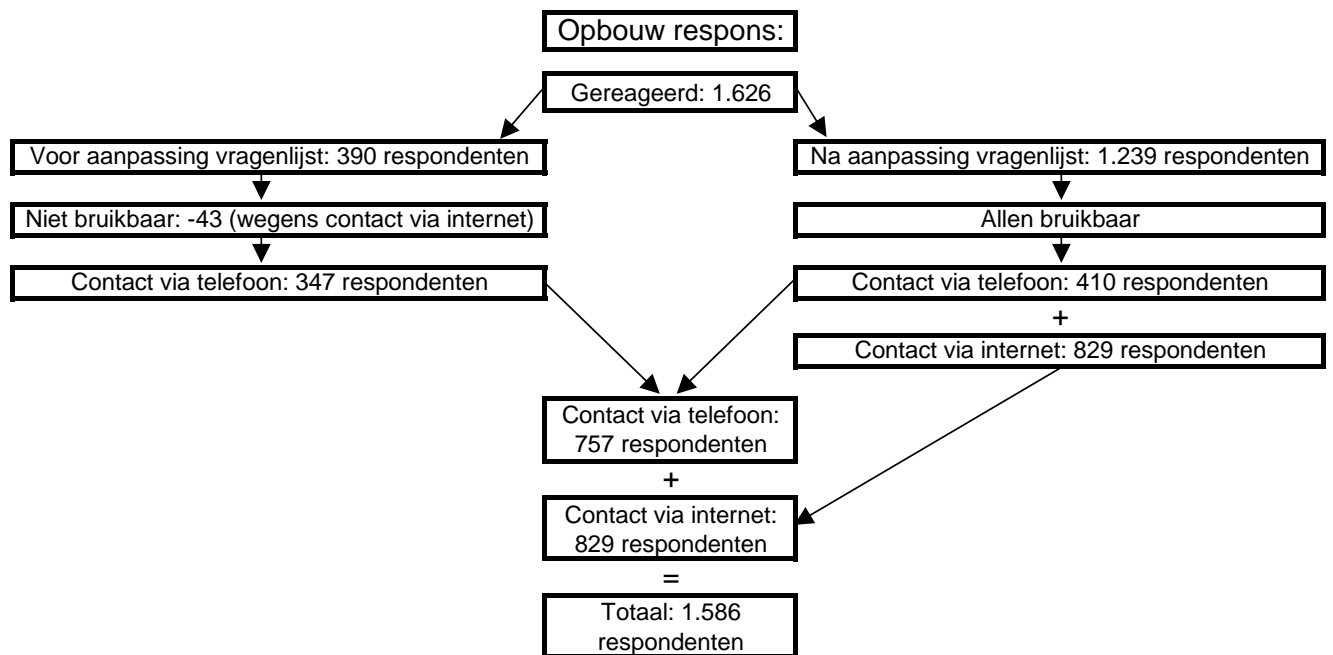
## Buiten beschouwing

Aangezien de oorspronkelijke vragenlijst bedoeld was voor respondenten die contact gezocht hadden via de telefoon zijn deze 43 respondenten bij de verwerking van de resultaten buiten beschouwing gelaten. Dit op basis van het traceren van de respondenten die via de mail hebben aangegeven de vragenlijst niet goed te hebben kunnen invullen. Hetzelfde geldt voor de respondenten die dit hebben aangegeven in de open vragen van de vragenlijst. In totaal blijven er dus 347 respondenten over waarvan kan worden aangenomen dat ze via de telefoon contact gezocht hebben met Rijkswaterstaat.

## Verdeling

Na aanpassing van de vragenlijst hebben nog eens 1.239 respondenten gereageerd. 410 respondenten geven aan via de telefoon gereageerd te hebben en 829 via het internet. In totaal hebben 757 (347+410) respondenten gereageerd die contact hebben gehad via de telefoon en 829 die contact hebben gehad via het internet.

In de rapportage staan de uitkomsten van de resultaten van 1.586 respondenten. Wanneer er uitgegaan wordt van een 95% betrouwbaarheidspercentage is de betrouwbaarheidsinterval marge voor deze respons 1,92%.\*



figuur 4.

\*betrouwbaarheidsinterval marge = De marge waarbinnen verschillen waarneembaar zijn. Hoe lager het percentage, hoe nauwkeuriger. Een percentage van 1,92 is dan ook zeer nauwkeurig.

## Hoofdstuk 5. Informatielijn 0800-8002

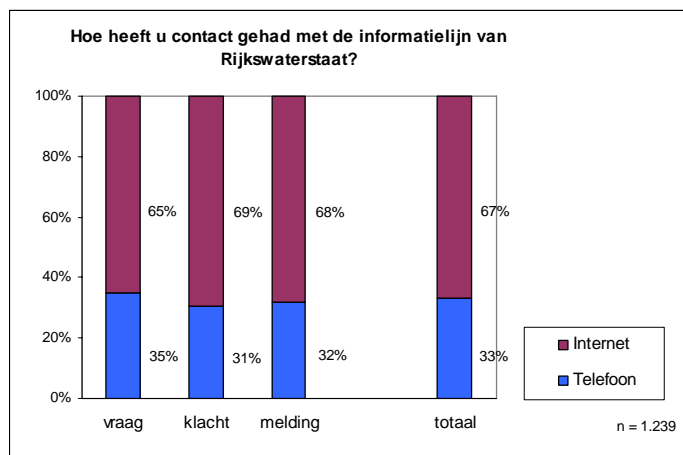
### 5.1 Herkomst respondenten

Om een goed beeld te kunnen krijgen van hoe de respondenten in contact zijn gekomen met Rijkswaterstaat is de volgende vraag gesteld:

*Vraag 1 'Hoe heeft u contact gehad met de informatielijn van Rijkswaterstaat?'*

Deze vraag kon beantwoord worden met de opties 'telefonisch (0800-8002)' of 'via het internet (www.08008002-rijkswaterstaat.nl)'.

Om onderscheid te maken tussen de verschillende typen klanten wordt er in deze rapportage onderscheid gemaakt tussen drie verschillende groepen. De drie groepen bestaan uit klanten die een vraag, een klacht of een melding hadden. Daar waar het mogelijk is, zullen de resultaten en onderlinge verschillen van deze groepen vergeleken en geanalyseerd worden. Bij de uitwerking van de tweede vraag, 'de reden van contact' (paragraaf 5.2), zal verder worden ingegaan op de exacte totstandkoming van deze drie groepen.



figuur 5.

Uit de resultaten op deze vraag kunnen twee conclusies getrokken worden:

1. In deze steekproef gebruiken respondenten het kanaal internet veel meer dan de telefoon. Het totaalbeeld toont dat 67% van de respondenten via het internet contact heeft gezocht met Rijkswaterstaat.
2. Een 'vraag' wordt vaker met de telefoon gesteld dan een 'klacht' of 'melding'.

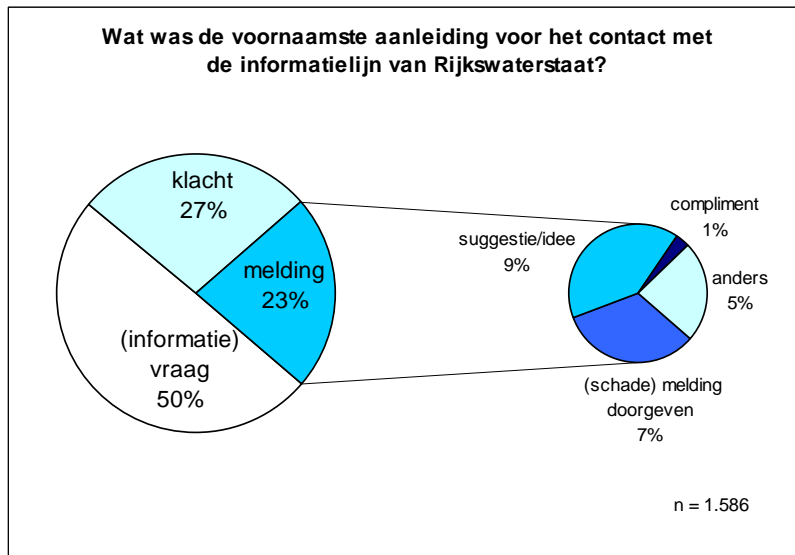
### 5.2 Reden van contact

Om de verdeling tussen de groepen vraag, klacht en melding te meten is de volgende vraag gesteld:

*Vraag 2 'Wat was de voornaamste aanleiding voor het contact met de informatielijn van Rijkswaterstaat?'*

De respondenten konden hierbij kiezen uit een zestal antwoordmogelijkheden:

- Ik had een vraag/informatieverzoek
- Ik had een klacht
- Ik wilde een (schade) melding doorgeven
- Ik had een suggestie/idee
- Ik wilde een compliment geven
- Ik had andere reden, namelijk...



figuur 6.

De cirkels tonen de verdeling in procenten tussen de verschillende antwoordmogelijkheden.

Linkercirkel:

1. 50% Van de klanten heeft een (informatie)vraag. De informatielijn wordt dus primair voor klanten met een vraag gebruikt.
2. Door ruim een kwart (27%) is de informatielijn gebruikt om klachten door te geven.
3. Iets minder dan een kwart van de klanten (23 %) wil een melding doorgeven.

Rechtercirkel:

De groep respondenten met een melding is opgebouwd uit een samenvoeging van de antwoordmogelijkheden (schade)melding, suggestie/idee, compliment en anders. De afzonderlijke percentages worden in de rechtercirkel getoond, opgeteld is dit 23%. In deze rapportage wordt deze groep 'respondenten met een melding' genoemd, kortweg 'melding'.

### 5.2.1 Significante verschillen tussen bellers en mailers.

Er is één verschil te ontdekken tussen de respondenten die per telefoon en via internet contact hebben opgenomen met de landelijke informatielijn: De optie 'Ik had een suggestie/idee' wordt door 11% van de bellers aangegeven als voornaamste aanleiding om contact op te nemen met Rijkswaterstaat, terwijl dit voor de mailers 6% is.

## Hoofdstuk 6. Telefonisch contact

### 6.1 Bronnen voor telefonisch contact

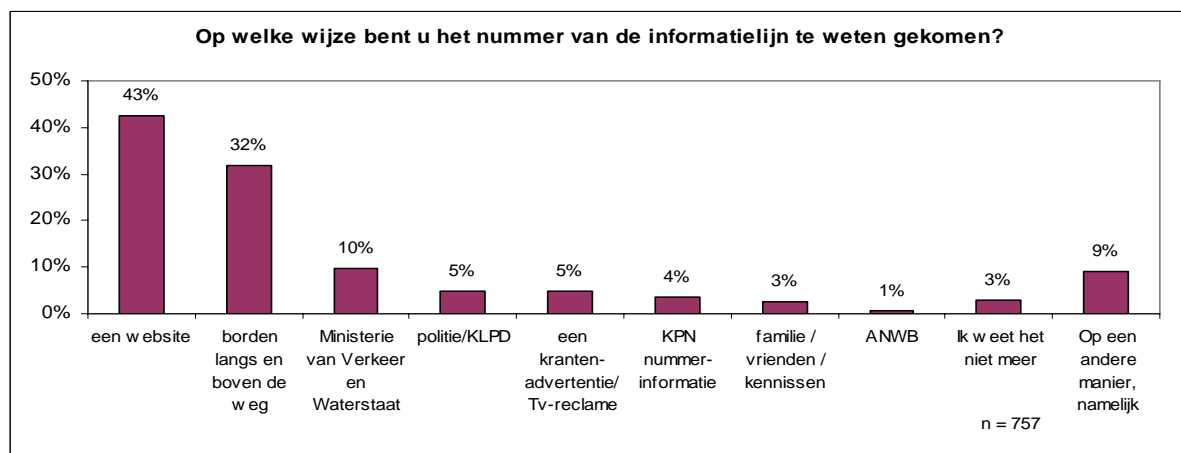
In dit hoofdstuk worden de resultaten getoond van de respondenten die telefonisch contact hebben gezocht met Rijkswaterstaat. In totaal zijn er 757 respondenten die via de telefoon contact hebben gezocht met Rijkswaterstaat. Zie figuur 1 'opbouw repons'. Om te achterhalen hoe deze groep respondenten aan het nummer van de informatielijn is gekomen is de volgende vraag gesteld:

Vraag 3 'Op welke wijze bent u het nummer van de informatielijn te weten gekomen?'

Op deze vraag konden de respondenten meerdere antwoorden geven, waarbij er een keuze was uit de volgende opties:

- Via een krantenadvertentie/ Tv-reclame
- Via borden langs en boven de weg
- Via een website
- Via familie/vrienden/kennissen
- Via politie/KLPD
- Via Ministerie van Verkeer en Waterstaat
- Via KPN informatienummer
- Via ANWB
- Op een andere manier, namelijk...
- Ik weet het niet meer

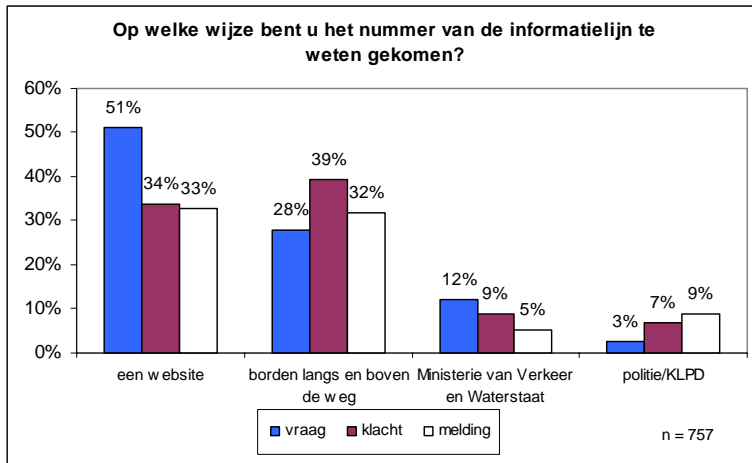
De resultaten worden getoond in de volgende figuur:



figuur 7.

De meeste respondenten hebben voor de optie 'website' gekozen (43%). De optie 'borden langs de weg' is ook een veel gekozen optie (32%). De andere mogelijkheden zijn beduidend minder gekozen.

Tussen de drie groepen vraag, klacht en melding zijn op een viertal mogelijkheden significante verschillen gemeten. Namelijk 'website', 'borden langs de weg', 'Ministerie van Verkeer en Waterstaat' en 'via de politie/KLPD'.



figuur 8.

Van de respondenten die hebben aangegeven via een website het nummer van de informatielijn te weten zijn gekomen, heeft 51% een vraag gesteld. Dit is een significant hoger percentage dan de groepen met een klacht of een melding. Grote verschillen zijn er ook bij de respondenten die hebben aangegeven de borden langs de weg te gebruiken als bron. Zo geeft 39% van de groep met een klacht aan deze optie als bron te hebben gehad, tegen 28% voor de groep met een vraag en 32% voor groep met een melding. Bij de twee andere opties zijn de verschillen tussen de drie groepen nog wel significant, maar minder groot.

## 6.2 Algemene tevredenheid over het telefonisch contact

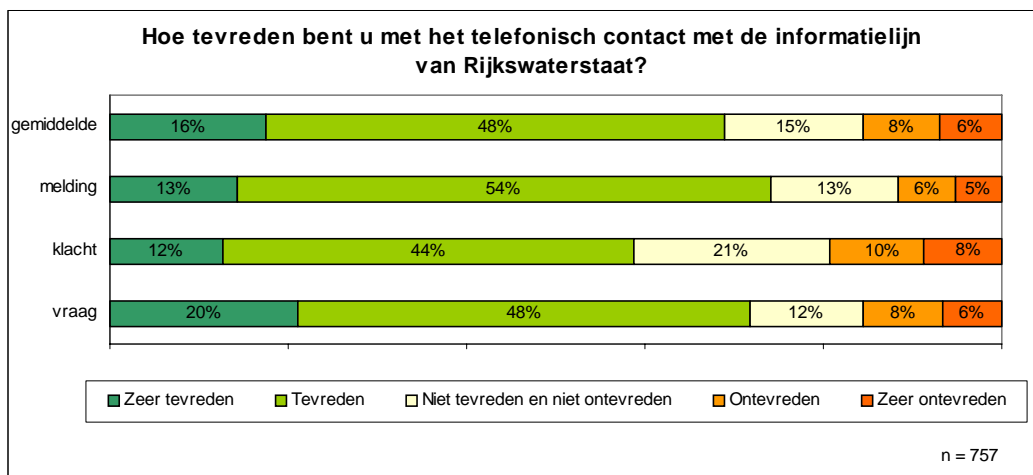
Om een algemeen beeld te krijgen over de tevredenheid over het telefonisch contact is de respondenten de volgende vraag voorgelegd:

*Vraag 4 'Hoe tevreden bent u over het telefonisch contact met de informatielijn van Rijkswaterstaat?'*

Hierbij konden de respondenten kiezen uit de volgende antwoordmogelijkheden:

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Niet tevreden en niet ontevreden
- Ontevreden
- Zeer ontevreden
- Weet niet/geen mening

In figuur 9 worden de resultaten op de vraag getoond. Hierbij is de mogelijkheid 'Weet niet/geen mening' buiten beschouwing gelaten.



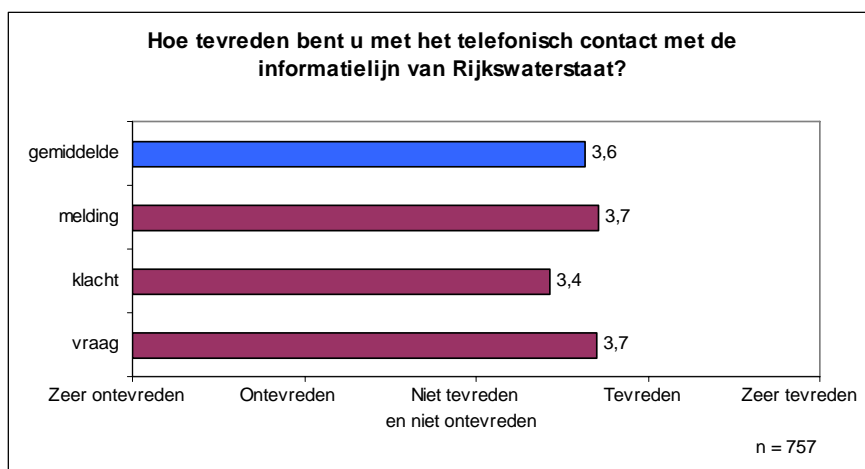
figuur 9.

Het gemiddelde laat zien dat het grootste gedeelte van de respondenten tevreden is, want 64% van de respondenten kiest voor de opties 'tevreden' en 'zeer tevreden'. De opties '(zeer) ontevreden' wordt door 14% gekozen.

Het beeld tussen de drie groepen is in grote lijnen in overeenstemming met het totaalbeeld, er zijn echter op een aantal punten interessante verschillen te ontdekken. In de eerste plaats bevat de groep die een klacht heeft gehad een significant hoger percentage respondenten die hebben aangegeven ontevreden te zijn (21% tegenover 12% en 13% bij respectievelijk vraag en melding).

Verder is bij de groep die een vraag heeft gehad een significant groter deel van de respondenten zeer tevreden (20%) vergeleken met de respondenten die een klacht of een melding hadden (respectievelijk 12% en 13%).

Om de resultaten beter te kunnen vergelijken zijn de uitkomsten omgerekend naar een cijferreeks van één tot vijf. Hierbij staat een één voor 'zeer ontevreden' en een vijf voor 'zeer tevreden'. De optie 'weet niet/geen mening' is niet meegenomen in de berekening. De resultaten van deze omrekening zijn zichtbaar in de volgende figuur:



figuur 10.

In de bovenste balk is het cijfer voor de totale groep respondenten getoond; 3,6. Het eerste dat opvalt is dat alle cijfers tussen de opties 'Niet tevreden en niet ontevreden' en 'Tevreden' zitten. Het cijfer van de respondenten met een klacht ligt het laagst; 3,4. Het cijfer voor zowel de respondenten met een vraag als de respondenten met een melding ligt met een 3,7 boven het gemiddelde.

### 6.3 Tevredenheid op specifieke vragen over het telefonisch contact

Naast een vraag over de algemene tevredenheid over het telefonische contact met de informatielijn, zijn er ook op een zestal specifieke punten vragen gesteld. Achtereenvolgens zullen de resultaten op de volgende aspecten getoond worden:

1. Snelheid waarmee u iemand van de informatielijn aan de lijn kreeg
2. Vriendelijkheid van de medewerker
3. Deskundigheid van de medewerker
4. Nauwkeurigheid waarmee uw vraag, klacht of melding werd genoteerd
5. Doorvragen over uw vraag, klacht of melding
6. Samenvatten van uw vraag, klacht of melding

De volgende vraag is hierbij telkens gesteld:

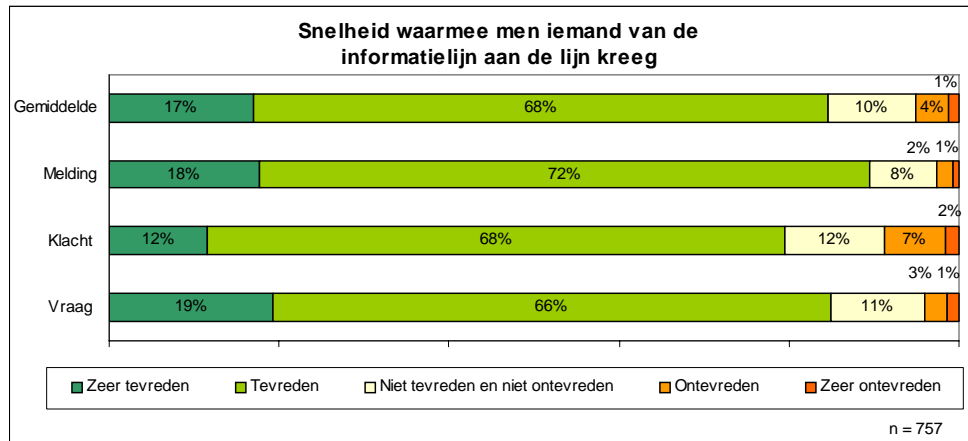
*Vraag 5 'Hoe tevreden bent u over de volgende onderdelen van het telefonisch contact?'*

Wederom konden de respondenten kiezen uit de volgende antwoordmogelijkheden:

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Niet tevreden en niet ontevreden
- Ontevreden
- Zeer ontevreden
- Weet niet/geen mening

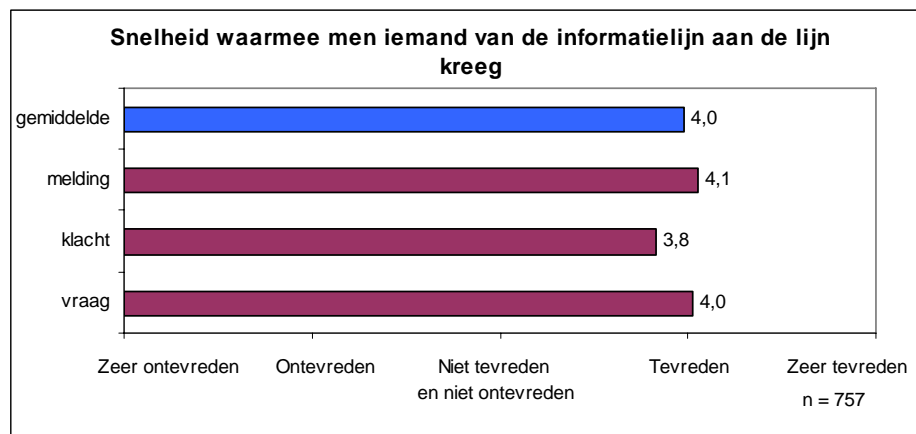
De optie 'weet niet/geen mening' wordt niet getoond in de grafieken.

### Snelheid waarmee men iemand van de informatielijn aan de lijn kreeg



figuur 11.

Figuur 12 toont de resultaten omgerekend naar een cijferreeks van één tot vijf.



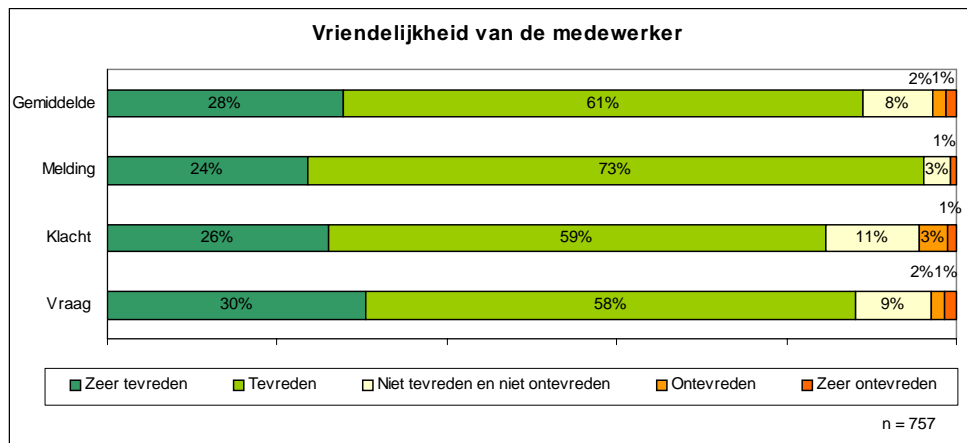
figuur 12.

Het gemiddelde toont dat de klanten op het specifieke punt van de snelheid waarmee de klant iemand van de informatielijn aan de lijn kreeg meer tevreden zijn (4,0) vergeleken met de algemene vraag naar de tevredenheid; 3,6.

Tussen de groepen onderling zijn kleine verschillen, waarbij de beoordeling van de groep respondenten die een klacht hebben gehad het laagst ligt; 3,8. Dit bevestigt de veronderstelling dat de respondenten met een klacht geneigd zijn negatiever te antwoorden dan de twee andere groepen.

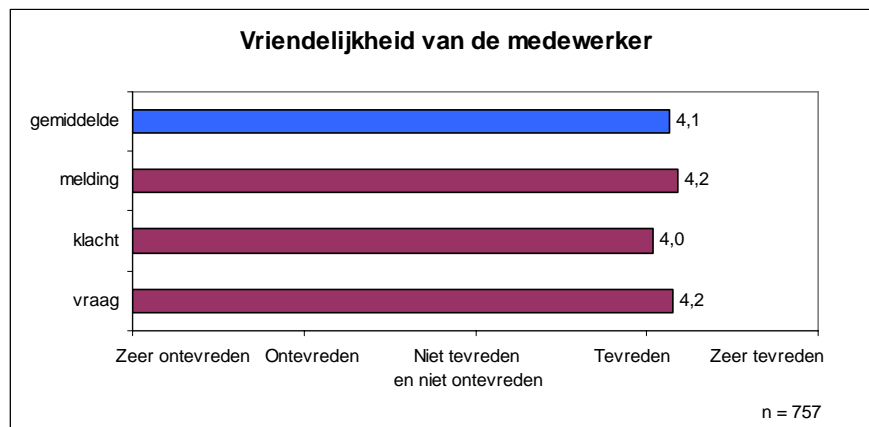


## Vriendelijkheid van de medewerker



figuur 13.

Figuur 14 toont de resultaten omgerekend naar een cijferreeks van één tot vijf.

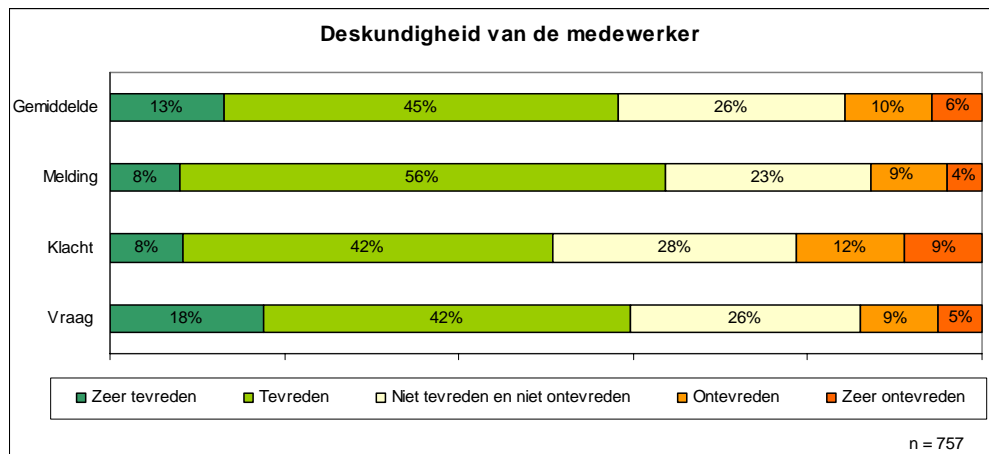


figuur 14.

Van alle specifieke punten ten aanzien van het telefonisch contact zijn de klanten het meest te spreken over de 'vriendelijkheid van de medewerkers'. De figuur toont een hoge totaalscore; 4,1. Wederom een hogere score op de tevredenheid over een specifiek punt vergeleken met de score op de algemene tevredenheid.

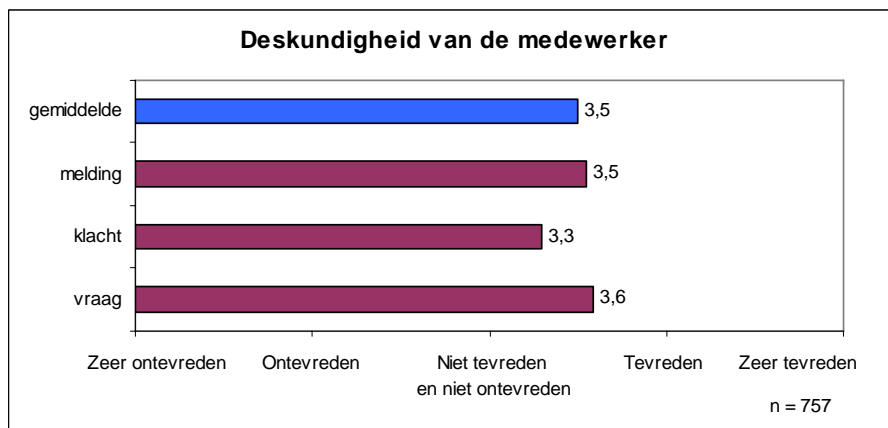
Verschillen tussen de groepen zijn ook hier klein. De groep respondenten met een klacht kent de laagste score; 4,0. Dit is echter altijd nog gemiddeld 'tevreden'.

## Deskundigheid van de medewerker



figuur 15.

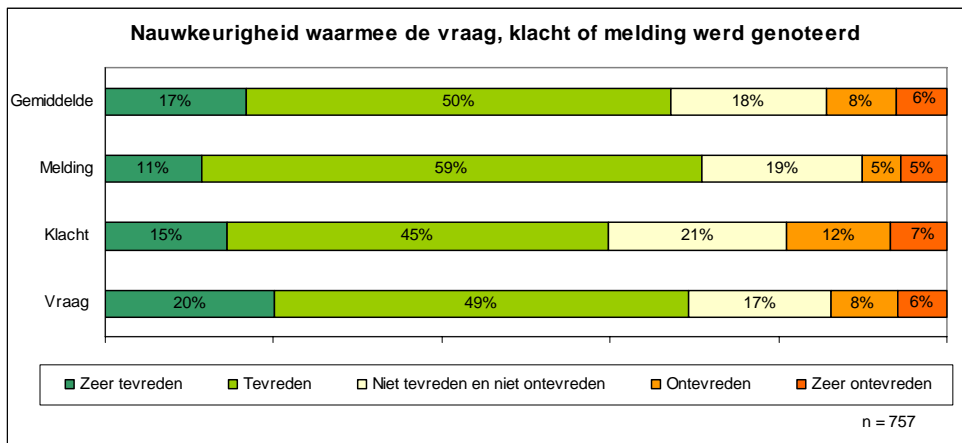
Figuur 16 toont de resultaten omgerekend naar een cijferreeks van één tot vijf.



figuur 16.

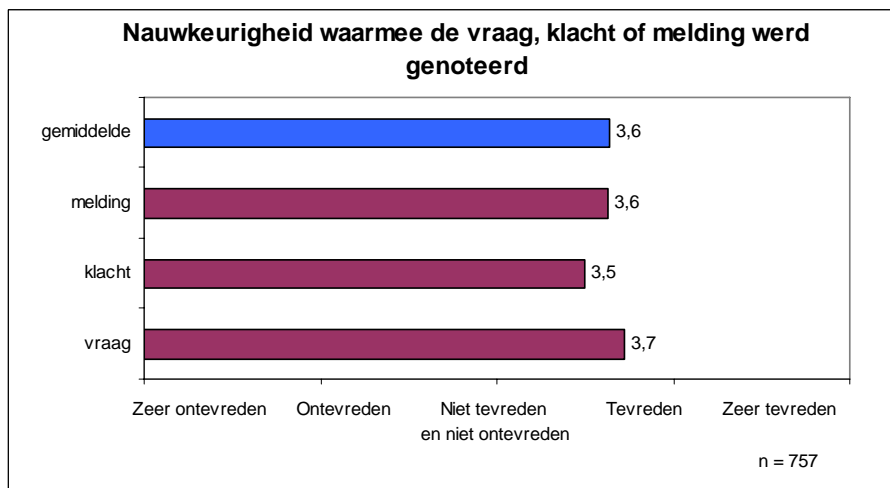
De gemiddelde score op het punt van de 'deskundigheid van de medewerker'; 3,5 ligt iets lager dan de algemene tevredenheid; 3,6. De beoordeling van de respondenten met een vraag is het hoogst; 3,6. De score van de respondenten met een klacht is het laagst; 3,3.

### Nauwkeurigheid waarmee de vraag, klacht of melding werd genoteerd



figuur 17.

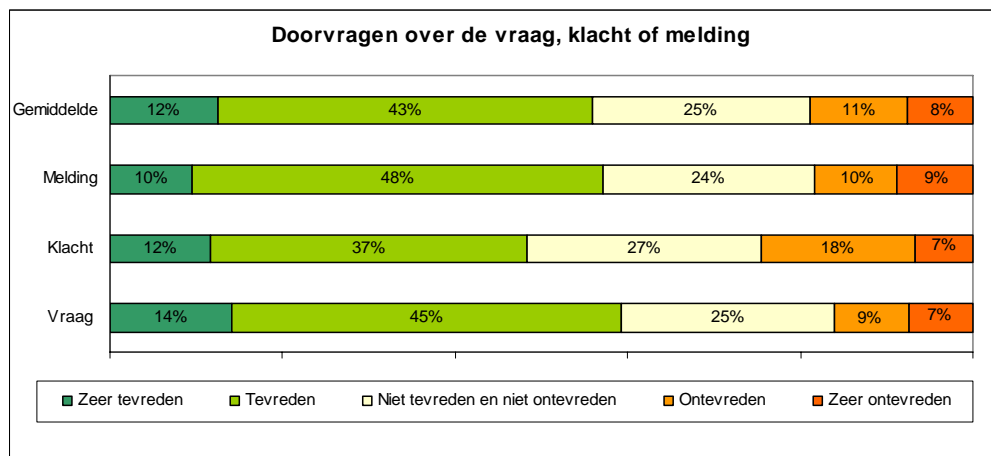
Figuur 18 toont de resultaten omgerekend naar een cijferreeks van één tot vijf.



figuur 18.

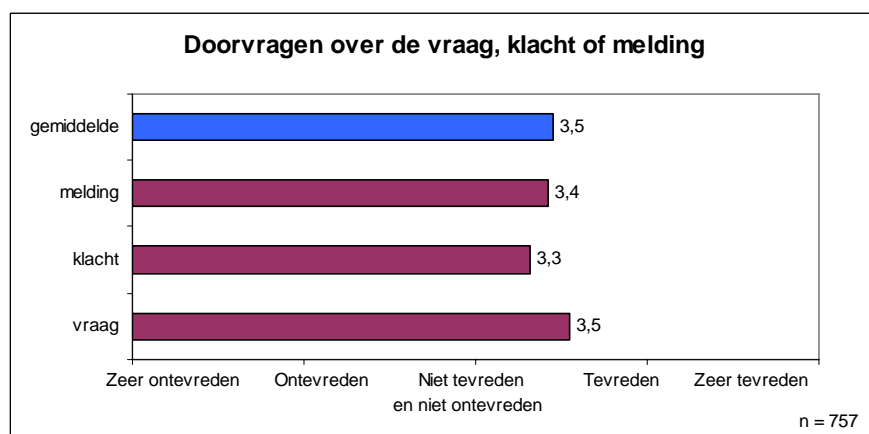
De nauwkeurigheid waarmee de vragen, klachten of meldingen worden genoteerd scoort even goed als de algemene vraag naar de tevredenheid; 3,6. De tevredenheid op dit punt ligt bij de groep respondenten die een vraag hadden het hoogst: 3,7. Wederom ligt de laagste score bij de respondenten met een klacht; 3,5.

## Doorvragen over de vraag, klacht of melding



figuur 19.

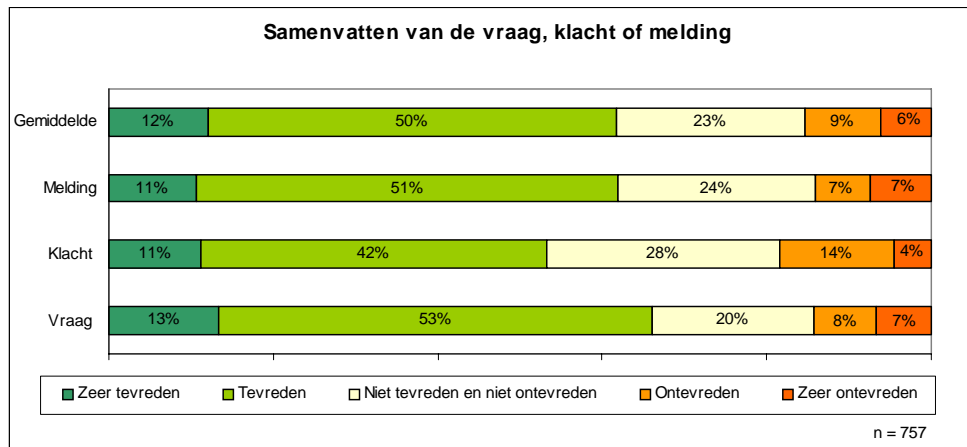
Figuur 20 toont de resultaten omgerekend naar een cijferreeks van één tot vijf.



figuur 20.

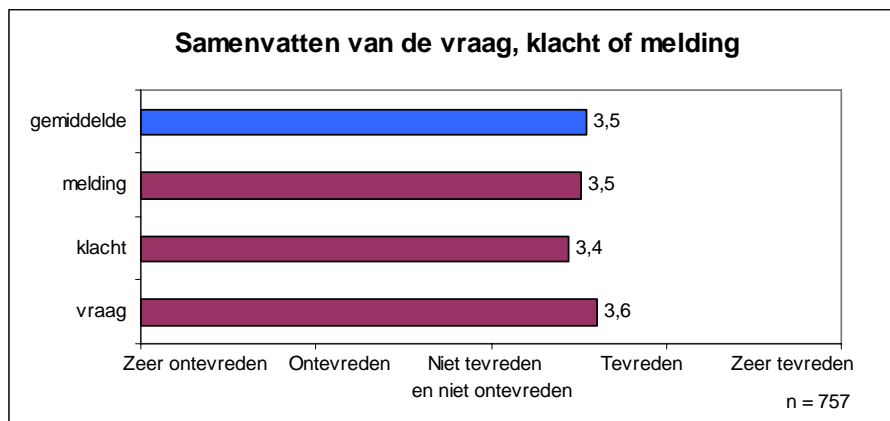
De gemiddelde score op de 'tevredenheid over het doorvragen' blijft met een score van 3,5 iets achter bij de score voor de algemene tevredenheid. Tussen de groepen onderling beoordelen de respondenten met een klacht het aspect van het doorvragen het laagst; 3,3. De hoogste score ligt weer bij de groep respondenten met een vraag; 3,6.

## Samenvatten van de vraag, klacht of melding



figuur 21.

Figuur 22 toont de resultaten omgerekend naar een cijferreeks van één tot vijf.



figuur 22.

Net als op het voorgaande punt blijft de totaalscore op de vraag over de 'tevredenheid over het samenvatten van een vraag, klacht of melding' met een score van 3,5 iets achter bij de score op de algemene tevredenheid.

De resultaten tussen de groepen onderling stemmen overeen met het beeld dat de resultaten op de overige specifieke punten ook hebben laten zien: de hoogste score voor de respondenten met een vraag; 3,6 en de laagste score voor de respondenten met een klacht; 3,4.

### 6.4 Belang van de specifieke vragen over het telefonisch contact

De respondenten is, naast de tevredenheid op specifieke punten, ook gevraagd naar het belang van deze aspecten. De punten zijn nogmaals voorgelegd met de volgende vraag:

Vraag 6 'Hoe belangrijk vindt u deze onderdelen van telefonisch contact?'

Hierbij hadden de respondenten de volgende antwoordmogelijkheden:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet belangrijk en niet onbelangrijk
- Onbelangrijk
- Heel onbelangrijk
- Weet niet/geen mening

De uitkomsten zijn omgerekend naar een cijferreeks van één tot vijf. Hierbij staat een één voor 'Heel onbelangrijk' en een vijf voor 'Heel belangrijk'. De optie 'Weet niet/geen mening' is niet meegenomen in de berekening.

Uiteraard geven alle cijfers aan dat de klant het belangrijk vindt. Onbelangrijke aspecten zijn immers niet gevraagd. Rijkswaterstaat moet dan ook letten op de verschillen tussen de belangrijke aspecten. Het minst belangrijk wil dan ook niet zeggen dat het onbelangrijk is.



figuur 23.

Tussen de groepen zelf zijn geen significante verschillen te zien. Wel lopen de scores op de afzonderlijke punten significant uiteen. De figuur 23 toont in de bovenste balk het aspect waar de klanten het meeste belang aan hechten. In de onderste balk het aspect waar de klanten het minste belang aan hechten.

Geconcludeerd kan worden dat de 'deskundigheid' en de 'nauwkeurigheid van de medewerker' de belangrijkste aspecten zijn. Beide score een 4,4. Daarentegen wordt de vriendelijkheid van de medewerker en het samenvatten van de vraag, klacht of melding als minder belangrijk beoordeeld. Beide scores een 4,1.

## 6.5 Prioriteiten ten aanzien van het telefonisch contact

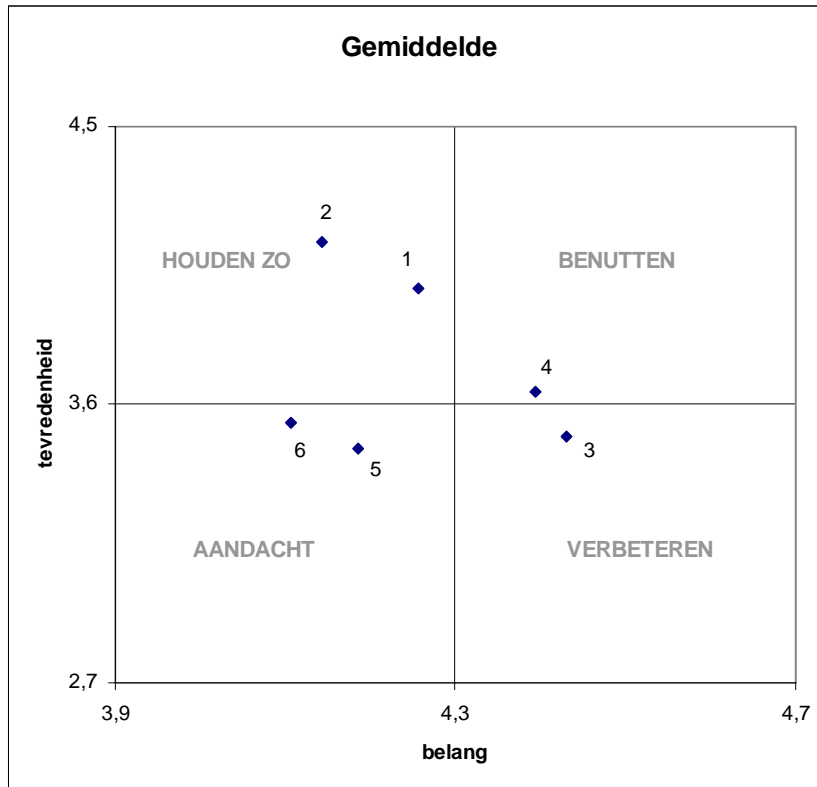
De zes specifieke aspecten zijn in een diagram uitgezet, waarbij de mate van belang en de tevredenheid is gecombineerd. Het diagram is op te delen in vier kwadranten, door lijnen te trekken bij het gemiddelde belang en bij de gemiddelde score.

De vier kwadranten geven het volgende aan:

1. Rechtsboven: bovengemiddeld belang en bovengemiddelde tevredenheid  
Dit is het kwadrant "**benutten**": het is belangrijk en het gaat goed, vasthouden van het niveau.
2. Rechtsonder: bovengemiddeld belang en benedengemiddelde tevredenheid  
Hier liggen de grootste aandachtspunten, "**verbeteren**": het is belangrijk maar wordt (relatief) laag beoordeeld.
3. Linksonder: benedengemiddeld belang en benedengemiddelde tevredenheid.  
Dit kwadrant bestaat uit issues die beter kunnen (moeten), maar die niet boven aan het prioriteitenlijstje van de klant staan. Het gaat hier om "**aandacht**", maar niet als eerste oppakken.
4. Linksboven: benedengemiddeld belang en bovengemiddelde tevredenheid.  
Het credo is hier "**houden zo**", vasthouden van het niveau, maar geen extra aandacht aan besteden.

In het diagram zijn de scores op de belangvraag en de tevredenheidsvraag van de volgende aspecten uitgezet:

1. Snelheid waarmee u iemand van de informatielijn aan de lijn kreeg.
2. Vriendelijkheid van de medewerker
3. Deskundigheid van de medewerker
4. Nauwkeurigheid waarmee uw vraag, klacht of melding werd genoteerd
5. Doorvragen over uw vraag, klacht of melding
6. Samenvatten van uw vraag, klacht of melding



figuur 24.

Uit het diagram blijkt dat er één verbeterpunt voor Rijkswaterstaat is: de 'deskundigheid van de medewerkers' (aspect 3). Dit aspect kent een bovengemiddeld belang en een benedengemiddelde tevredenheid. Waar op de tevredenheidsvraag de respondenten de aspecten gemiddeld met een 3,6 beoordelen scoort dit specifieke aspect een 3,5. De score op de belangvraag ligt 0,1 punt boven de gemiddelde score van 4,3.

## 6.6 Aanvullende informatie

Om de nauwkeurigheid en deskundigheid van de medewerkers nader te analyseren is naast de tevredenheidsvragen en het belang daarvan ook de volgende vraag gesteld:

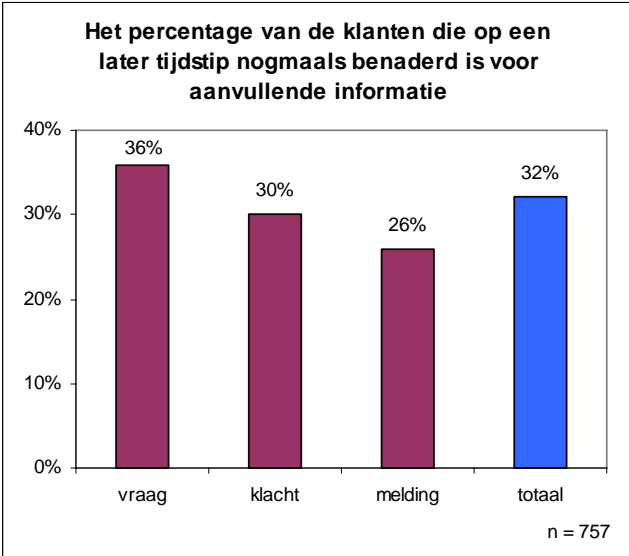
Vraag 7 'Bent u op een later tijdstip nogmaals benaderd voor aanvullende informatie?'

Bij de beantwoording hadden de respondenten de keuze tussen 'Ja' en 'Nee'.

Wanneer veel respondenten aangeven op een later tijdstip nogmaals benaderd te zijn voor aanvullende informatie, kan dit een indicatie zijn dat de medewerker niet in staat is gebleken om reeds tijdens het telefoongesprek alle relevante informatie voor het beantwoorden van een vraag, klacht of melding naar voren te krijgen.

Figuur 25 toont bij het totaalbeeld een score van 32%. Dit betekent dat 32% van de respondenten aangeeft nogmaals benaderd te zijn. Tussen de groepen onderling zijn grote (significante) verschillen.

De respondenten met een vraag geven het vaakst aan nogmaals benaderd te zijn: 36%. De respondenten met een melding geven dit het minst vaak aan: 26%.



figuur 25.



## Hoofdstuk 7. Schriftelijke reactie

### 7.1 Termijn schriftelijke reactie

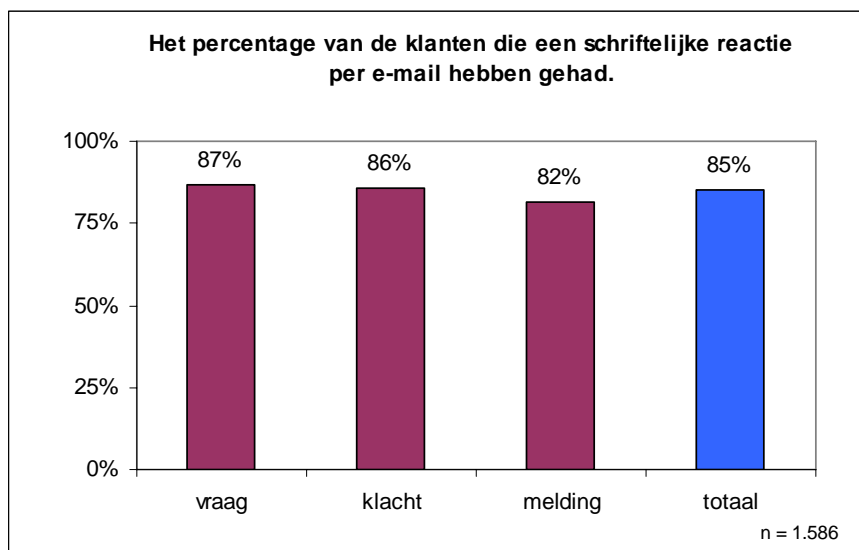
Het onderzoek heeft zich naast de beoordeling over het telefonisch contact ook geconcentreerd op de beoordeling van de schriftelijke reactie naar aanleiding van dit telefonisch gesprek. Ook de respondenten die hebben aangegeven contact gezocht te hebben met Rijkswaterstaat via het internet zijn bij de uitwerking van de resultaten meegenomen. Deze groep krijgt immers ook een schriftelijke reactie.

Het aantal respondenten voor dit onderdeel van het onderzoek is 1.586, de totale groep van de klanten die positief hebben gereageerd op het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek. De eerste vraag die hierbij gesteld is, is de volgende:

*Vraag 9 'Heeft u een schriftelijke reactie per e-mail op uw vraag, klacht of melding gehad?'*

De respondenten konden hierbij 'Ja' of 'Nee' antwoorden.

De figuur toont bij het totaalbeeld een score van 85%. Dit betekent dat 85% van de respondenten aangeeft een schriftelijke reactie te hebben gehad. Tussen de groepen onderling is er een significant verschil tussen de groep respondenten met een melding en de groepen respondenten met een vraag of klacht. Van de groep respondenten met een melding heeft namelijk een aanzienlijk kleiner aantal respondenten een reactie gehad; 82% tegenover een score van 87% voor de respondenten met een vraag en 86% voor de respondenten met een klacht.



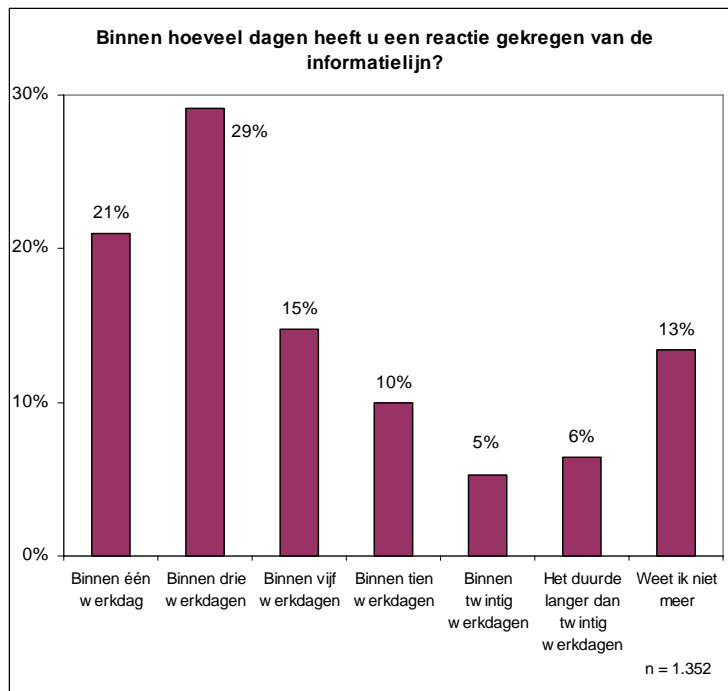
figuur 26.

Aan de respondenten die de voorgaande vraag positief hebben beantwoord, en dus een schriftelijke reactie hebben ontvangen, is een aantal vervolgvragen gesteld. De eerste is:

Vraag 10 'Binnen hoeveel dagen heeft u een reactie gekregen van de informatielijn?'

De respondenten konden hierbij kiezen uit de volgende antwoordmogelijkheden:

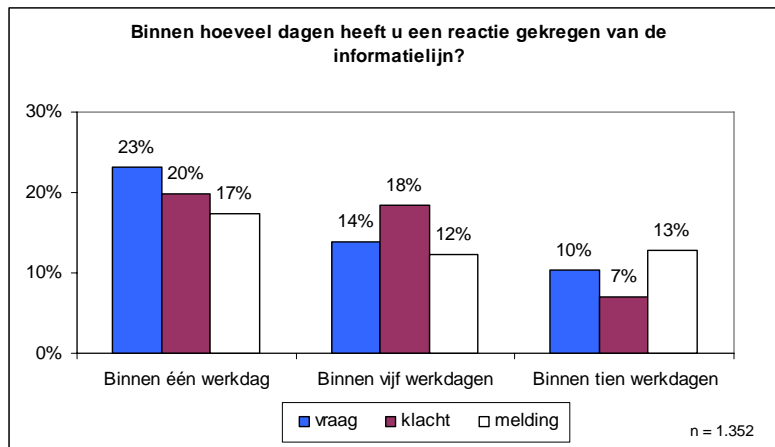
- Binnen één werkdag
- Binnen drie werkdagen
- Binnen vijf werkdagen
- Binnen tien werkdagen
- Binnen twintig werkdagen
- Het duurde langer dan twintig werkdagen
- Weet ik niet meer



figuur 27.

Rijkswaterstaat moet binnen drie werkdagen een reactie hebben gegeven (de norm). De resultaten op deze vraag tonen aan dat dit bij 50% van de klanten gelukt is. Een deel van de klanten heeft vrij lang moeten wachten: 6% van de klanten heeft langer dan twintig werkdagen moeten wachten op een antwoord.

De resultaten tussen de groepen onderling laten op drie antwoordmogelijkheden significante verschillen zien.



figuur 28.

Van de respondenten die aangeven binnen één werkdag een reactie te hebben gekregen van Rijkswaterstaat vormen de respondenten met een vraag relatief de grootste groep (23%). Wanneer binnen vijf werkdagen is gereageerd, vormt de groep respondenten met een klacht relatief de grootste groep (18%).

Tot slot vormt de groep respondenten met een melding relatief de grootste groep bij de respondenten waarbij binnen tien werkdagen is gereageerd.

## 7.2 Toegezegde reactietermijn versus gepercipieerde reactietermijn

Aan de respondenten die hebben aangegeven contact te hebben gehad met de informatielijn via de telefoon is de vraag gesteld of er toezeggingen gedaan zijn met betrekking tot de termijn waarop men een antwoord of reactie kon verwachten. Wanneer klanten een bepaalde reactietermijn is toegezegd is het natuurlijk interessant om na te gaan in hoeverre Rijkswaterstaat hieraan heeft kunnen voldoen. Om antwoord te geven op deze vraag is de vraag naar de toezegging van een termijn afgezet tegen de reactietijd zoals respondenten deze ervaren/onthouden hebben. Belangrijk om te melden is dat de aantallen te klein zijn om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. Deze conclusies zijn daarom indicatief.

- Bij iets meer dan zes op de tien klanten die een antwoord of reactie binnen drie werkdagen is toegezegd, is het Rijkswaterstaat gelukt om aan de toegezegde termijn te voldoen.
- Van de respondenten die een antwoord is toegezegd binnen vijf werkdagen heeft zes op de tien daadwerkelijk een antwoord gekregen binnen deze termijn.
- Voor de groep respondenten die een reactietermijn binnen tien dagen is beloofd, ligt het percentage respondenten die binnen de toegezegde termijn zijn beantwoord het laagst: iets meer dan vier op de tien.

### 7.3 Algemene tevredenheid over de schriftelijke reactie van de informatielijn.

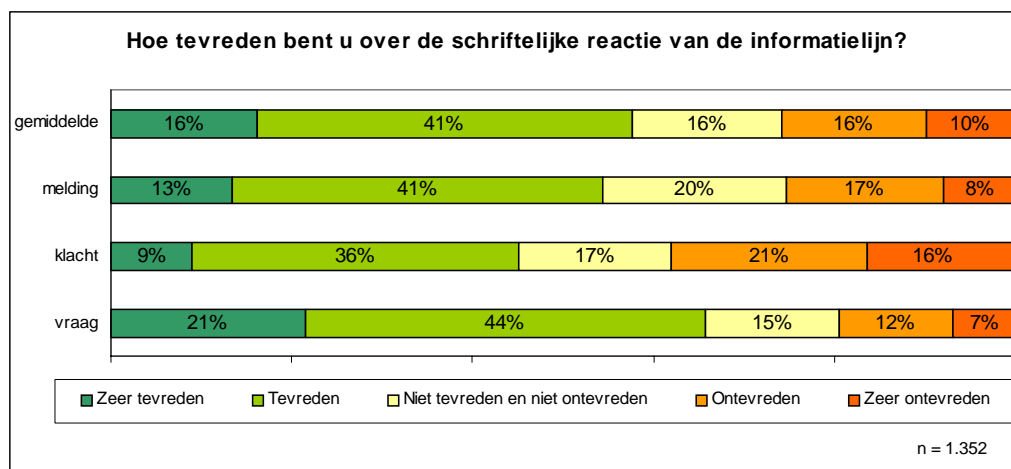
Om een algemeen beeld te krijgen van de tevredenheid over de schriftelijke reactie is de volgende vraag voorgelegd:

Vraag 11 'Hoe tevreden bent u over de schriftelijke reactie van de informatielijn?'

Hierbij konden de respondenten kiezen uit de volgende antwoordmogelijkheden:

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Niet tevreden en niet ontevreden
- Ontevreden
- Zeer ontevreden
- Weet niet/geen mening

In figuur 29 worden de resultaten op de vraag getoond. Hierbij is de mogelijkheid 'Weet niet/geen mening' buiten beschouwing gelaten.



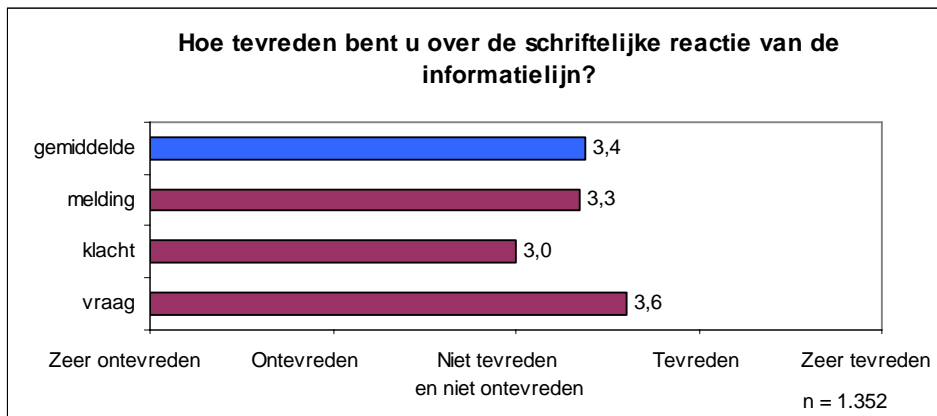
figuur 29.

Het totaalbeeld laat zien dat het grootste gedeelte van de respondenten tevreden is. 57% van de respondenten kiest voor de opties 'tevreden' en 'zeer tevreden'. De opties 'zeer ontevreden' of 'ontevreden' worden echter door iets meer dan een kwart van de respondenten gekozen: 26%.

Het beeld tussen de drie groepen stemt in grote lijnen overeen met het totaalbeeld, er zijn echter op een aantal punten interessante verschillen te ontdekken. Op de eerste plaats kent de groep die een klacht heeft gehad een significant hoger percentage respondenten die hebben aangegeven zeer ontevreden te zijn (16% tegenover 8% en 7% bij respectievelijk melding en vraag). Hetzelfde kan worden gezegd voor het percentage ontevreden: 21% voor klacht, 17% en 12% voor melding en vraag.

Verder is van de groep die een vraag heeft gehad, een significant groter deel van de respondenten zeer tevreden (21%) vergeleken met de respondenten die een klacht of een melding hadden (respectievelijk 9% en 13%).

Om de resultaten beter te kunnen vergelijken zijn de uitkomsten ook hier omgerekend naar een cijferreeks van één tot vijf. De resultaten staan in figuur 30.



figuur 30.

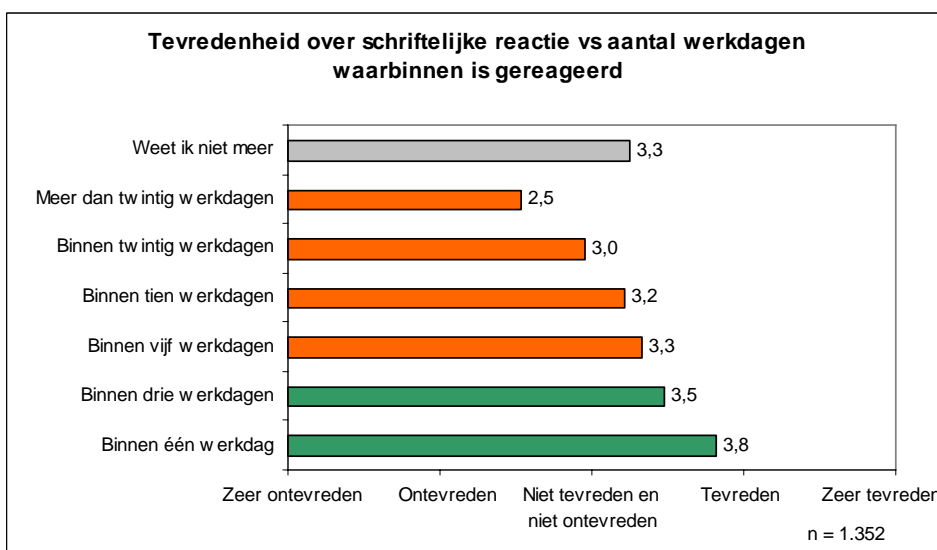
Het algemeen beeld toont dat de respondenten tevreden zijn over de schriftelijke reactie; de score is een 3,4. Hiermee ligt de score wel beneden de score op de algemene vraag naar de tevredenheid ten aanzien van het telefonisch contact. Hier was de gemiddelde score een 3,6.

Het cijfer voor de respondenten met een klacht ligt het laagst; een 3,0. Deze groep heeft het gemiddelde het meest naar beneden getrokken. Ook het cijfer voor de respondenten met melding ligt beneden het gemiddelde: een 3,3. Alleen de respondenten met een vraag scoren boven het gemiddelde, een 3,6.

#### 7.4 Algemene tevredenheid versus reactietermijn

Nu bekend is hoe de respondenten de tevredenheid ten aanzien van de schriftelijke reactie beoordelen is het interessant om deze score af te zetten tegen de reactietermijn. Hierdoor is het mogelijk om te zien in hoeverre de snelheid waarmee gereageerd is, gerelateerd is aan tevredenheid over de schriftelijke reactie. De onderstaande figuur toont de resultaten van deze kruising, waarbij de vijf bovenste balken aangeven dat de score van de geselecteerde groep respondenten onder de gemiddelde score (3,4) van de algemene tevredenheid over de schriftelijke reactie ligt. Bij onderste twee balken geldt het tegenovergestelde: hier ligt de score van de geselecteerde groep respondenten boven de gemiddelde score van de algemene tevredenheid.

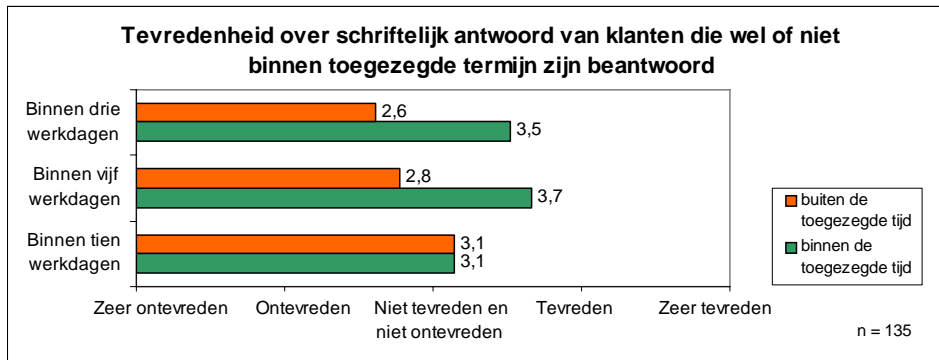
Wanneer de resultaten van de figuur geanalyseerd worden, kan de volgende conclusie getrokken worden: klanten die binnen drie dagen een schriftelijke reactie krijgen zijn nog bovengemiddeld tevreden, duurt het langer dan zijn ze bovengemiddeld ontevreden over de schriftelijke reactie.



figuur 31.

Dezelfde analyse kan gemaakt worden op de kruising van de algemene tevredenheidsvraag ten aanzien van de schriftelijke reactie en de resultaten van de vraag of klanten wel of niet binnen de

toegezegde termijn een reactie hebben gekregen. De resultaten van deze kruising worden getoond in figuur 32.



figuur 32.

De bovenliggende balken geven de scores aan van de klanten die niet binnen de aan hun toegezegde termijn zijn beantwoord. De gemiddelde score van de algemene tevredenheid (3,4) ligt in al deze gevallen boven de score van de geselecteerde groepen. Hierbij is de score van de groep klanten die niet binnen de toegezegde termijn van drie werkdagen een reactie heeft gekregen nog het laagst: een 2,6. Deze lagere scores kunnen worden verklaard doordat de klant in de beoordeling over de tevredenheid negatief beïnvloed is vanwege het feit dat niet binnen de toegezegde termijn gereageerd is.

Van de respondenten die wel binnen de toegezegde reactietermijn een antwoord hebben gekregen, ligt de score van de algemene tevredenheid bij de respondenten die binnen drie werkdagen en de klanten die binnen vijf werkdagen een antwoord hebben gekregen boven de gemiddelde score op de tevredenheid (respectievelijk een 3,5 en een 3,7 ten opzichte van de 3,4). Deze hogere scores kunnen worden verklaard doordat dat de klant in de beoordeling over de tevredenheid juist positief beïnvloed is vanwege het feit dat de toegezegde termijn juist wel gehaald is.

Afwijkend is de tevredenheid van de klanten die binnen tien werkdagen een antwoord hebben gekregen. Met een 3,1 scoort deze groep lager dan de gemiddelde score op de tevredenheid van 3,4. Blijkbaar maakt het de klanten bij zo'n lange reactietermijn niet meer uit of er wel of niet binnen de toegezegde termijn is gereageerd. Het beïnvloedt de beoordeling ten aanzien van de algemene tevredenheid over de schriftelijke reactie niet meer.

## 7.5 Tevredenheid schriftelijk antwoord op specifieke punten

In vervolg op de algemene vraag naar de tevredenheid over de schriftelijke reactie is de respondenten nog een aantal specifieke vragen gesteld.

Achtereenvolgens zullen de resultaten op de volgende aspecten getoond worden (er is doorgenummerd vanaf de aspecten ten aanzien van het telefonisch contact):

7. Snelheid van het antwoord of de reactie
8. Duidelijkheid van het antwoord of de reactie
9. De toon van het antwoord of de reactie
10. De mate waarin werd ingegaan op uw vraag, klacht of melding

De volgende vraag is hierbij telkens gesteld:

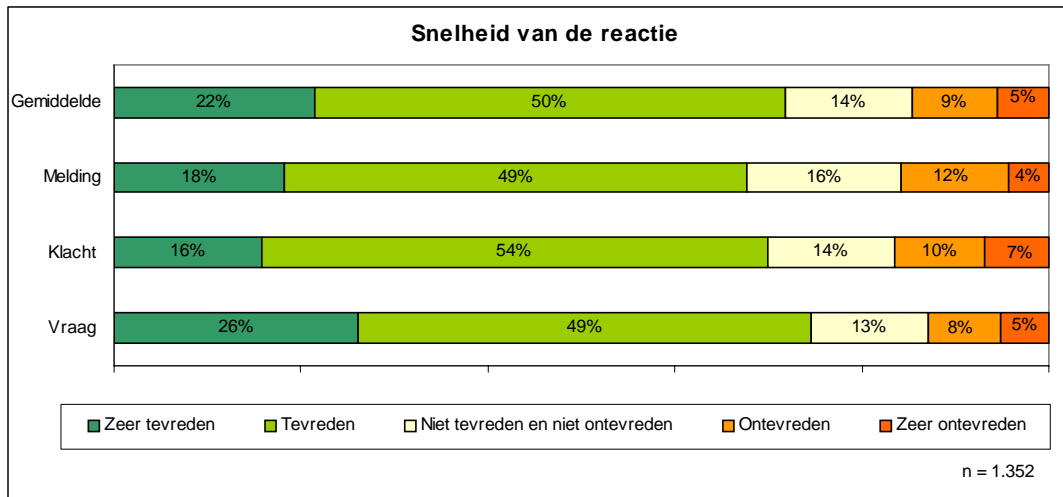
*Vraag 12 'Hoe tevreden bent u over de volgende onderdelen van de schriftelijke reactie?'*

Ook hier konden de respondenten kiezen uit de volgende antwoordmogelijkheden:

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Niet tevreden en niet ontevreden
- Ontevreden
- Zeer ontevreden
- Weet niet/geen mening

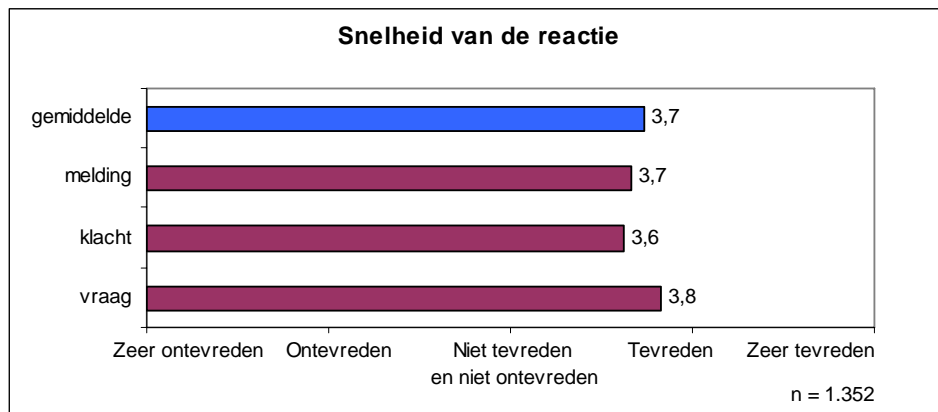
De optie weet niet/geen mening wordt in de grafieken niet getoond.

### Snelheid van de reactie



figuur 33.

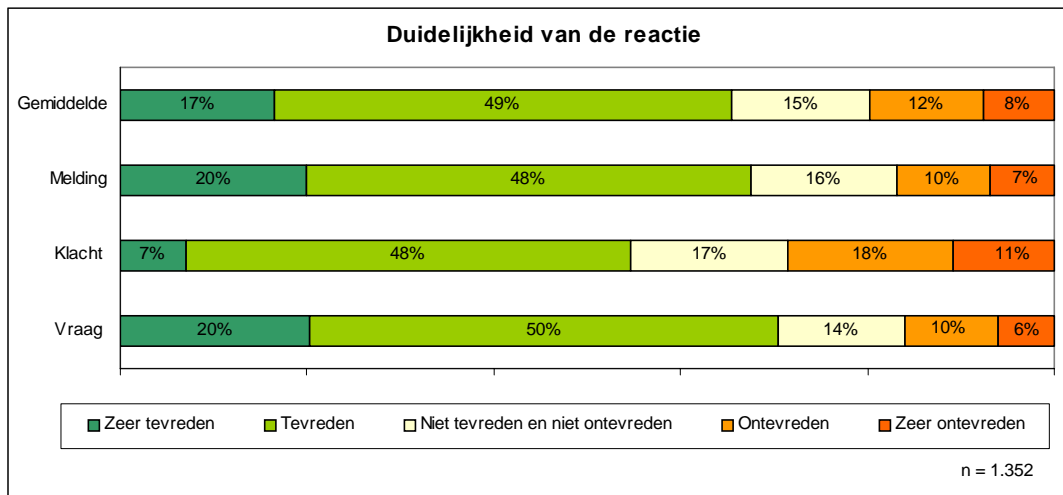
Figuur 34 toont de resultaten omgerekend naar een cijferreeks van één tot vijf.



figuur 34.

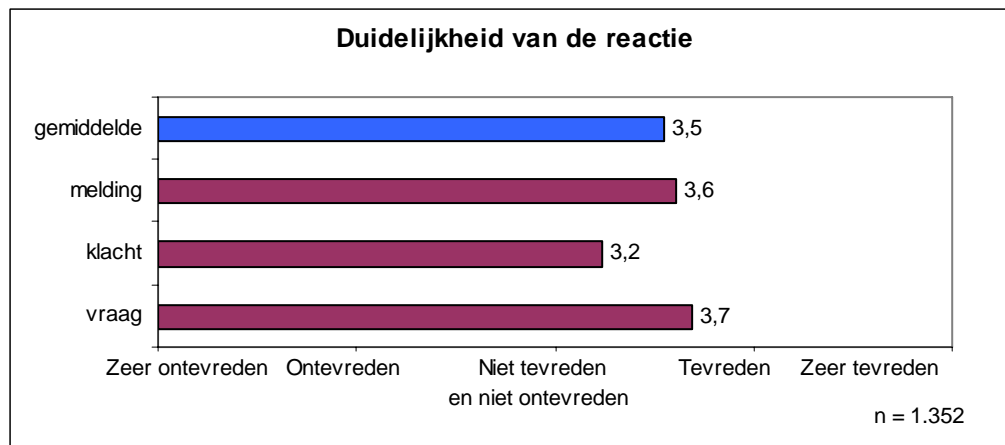
Het aspect snelheid wordt door de respondenten hoog beoordeeld; een score van 3,7 bij het totaal. Deze score ligt 0,3 punt boven de algemene score op de tevredenheid ten aanzien van de schriftelijke reactie. Tussen de groepen onderling zijn geen grote verschillen. Het beeld stemt overeen met de onderdelen van het telefonisch contact: de hoogste score is er bij de respondenten met een vraag (3,8) en de laagste score bij de respondenten met een klacht (3,6), maar dit is nog altijd hoger dan de gemiddelde score op de algemene tevredenheid.

## Duidelijkheid van de reactie



figuur 35.

Figuur 36 toont de resultaten omgerekend naar een cijferreeks van één tot vijf.

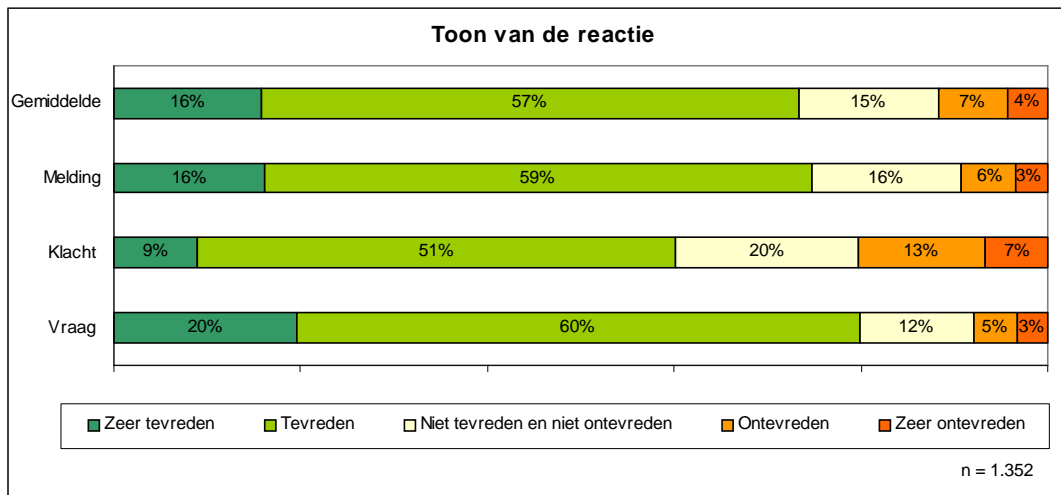


figuur 36.

Het gemiddelde ten aanzien van de 'duidelijkheid van een reactie' ligt lager; een 3,5. Dit is nog wel 0,1 punt hoger dan de algemene tevredenheidsscore ten aanzien van de schriftelijke reactie. De scores tussen de groepen onderling verschillen ook op dit aspect op dezelfde wijze: de hoogste score is er voor de respondenten met een vraag; een 3,7. De laagste score voor de respondenten met een klacht; een 3,2.

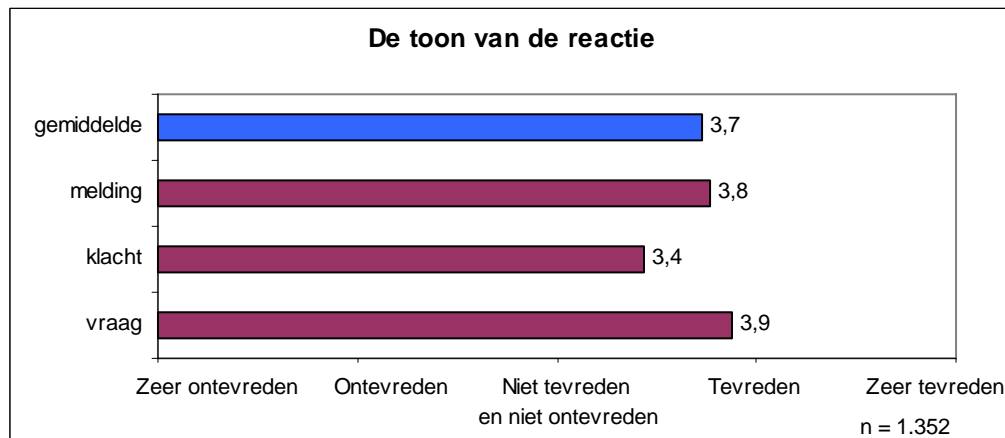


## Toon van de reactie



figuur 37.

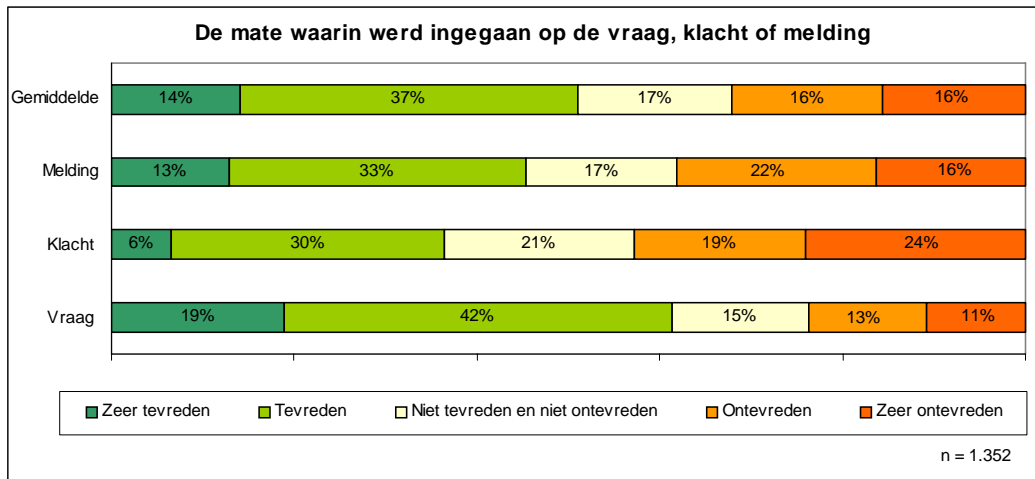
Figuur 38 toont de resultaten omgerekend naar een cijferreeks van één tot vijf.



figuur 38.

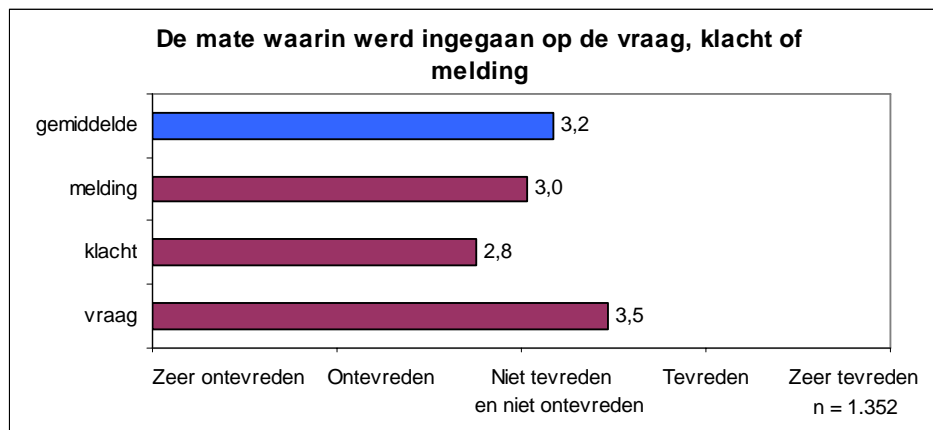
Voor de 'toon van de reactie' geldt hetzelfde als voor de 'snelheid van de reactie': dit aspect scoort hoog, een 3,7. De verschillen tussen de groepen onderling zijn een 3,9 en een 3,8 voor respectievelijk de respondenten met een vraag en een melding, tegenover een 3,4 voor respondenten met een klacht.

## De mate waarin werd ingegaan op de vraag, klacht of melding



figuur 39.

Figuur 40 toont de resultaten omgerekend naar een cijferreeks van één tot vijf.



figuur 40.

Van de vier verschillende onderdelen ten aanzien van de schriftelijke reactie wordt het aspect 'de mate waarin werd ingegaan op uw vraag klacht of melding' door de respondenten het laagst beoordeeld; een score van 3,2. Deze score ligt 0,2 punt onder de algemene score op de tevredenheid. Voor wat betreft de respondenten met een klacht geldt dat deze groep niet alleen vergeleken met de andere groepen de laagste score heeft, maar ook vergeleken met alle besproken aspecten; een 2,8. De score 2,8 bij de groep respondenten met een klacht, maar ook de score van 3,0 voor de groep respondenten met een melding zijn de opvallendste scores binnen het onderzoek.

### 7.6 Belang onderdelen van een reactie of antwoord

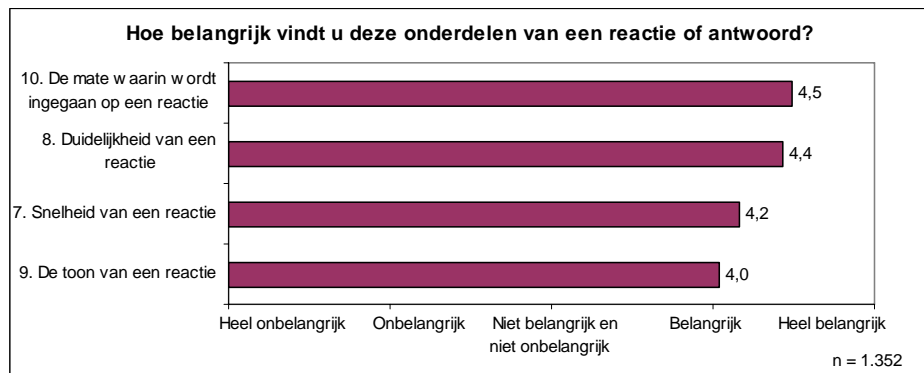
De respondenten is naast de tevredenheid op specifieke punten ook gevraagd naar het belang van deze aspecten. De punten zijn nogmaals voorgelegd met de volgende vraag:

Vraag 13 'Hoe belangrijk vindt u deze onderdelen van telefonisch contact?'

Hierbij hadden de respondenten de volgende antwoordmogelijkheden:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet belangrijk en niet onbelangrijk
- Onbelangrijk
- Heel onbelangrijk
- Weet niet/geen mening

De uitkomsten zijn omgerekend naar een cijferreeks van één tot vijf, de optie 'Weet niet/geen mening' is hierbij niet meegerekend.



figuur 41.

Tussen de groepen zelf zijn geen significante verschillen. Wel lopen de scores op de afzonderlijke punten significant uiteen.

De figuur toont in de bovenste balk het aspect waar de klanten het meeste belang aan hechten, in de onderste balk het aspect waar de klanten het minste belang aan hechten.

Geconcludeerd kan worden dat de mate waarin wordt ingegaan op een reactie het belangrijkste aspect is, een score van 4,4. Daarentegen wordt de toon van de reactie als minst belangrijk beoordeeld, een score van 4,0.

#### 7.6.1 Significante verschillen tussen bellers en mailers

Wanneer gekeken wordt naar de resultaten op dezelfde vraag, maar dan met een onderscheid tussen de respondenten die telefonisch contact hebben gezocht met Rijkswaterstaat en diegenen die dit gedaan hebben via het internet is er één significant verschil te ontdekken. Het aspect 'de mate waarin wordt ingegaan op een reactie' (aspect 10) wordt door de bellers beoordeeld met een score van 4,4, de mailers een 4,6. De mailers vinden dit aspect dus belangrijker dan de bellers.

## Hoofdstuk 8. Prioriteiten

De scores op de tevredenheids- en belangvragen voor zowel het telefonisch contact (zes aspecten) als de schriftelijke reactie (vier aspecten) zijn nu bekend. In de volgende diagrammen worden de aspecten van de twee verschillende onderdelen samengevoegd en in een diagram uitgezet, waarbij de mate van belang en de tevredenheid is gecombineerd. Als eerste worden de resultaten voor de totale groep respondenten getoond, vervolgens de resultaten van de respondenten met een vraag, daarna die met een klacht en tot slot die met een melding.

De aspecten:

1. Snelheid waarmee u iemand van de informatielijn aan de lijn kreeg
2. Vriendelijkheid van de medewerker
3. Deskundigheid van de medewerker
4. Nauwkeurigheid waarmee uw vraag, klacht of melding werd genoteerd
5. Doorvragen over uw vraag, klacht of melding
6. Samenvatten van uw vraag, klacht of melding
7. Snelheid van het antwoord of de reactie
8. Duidelijkheid van het antwoord of de reactie
9. De toon van het antwoord of de reactie
10. De mate waarin werd ingegaan op uw vraag, klacht of melding

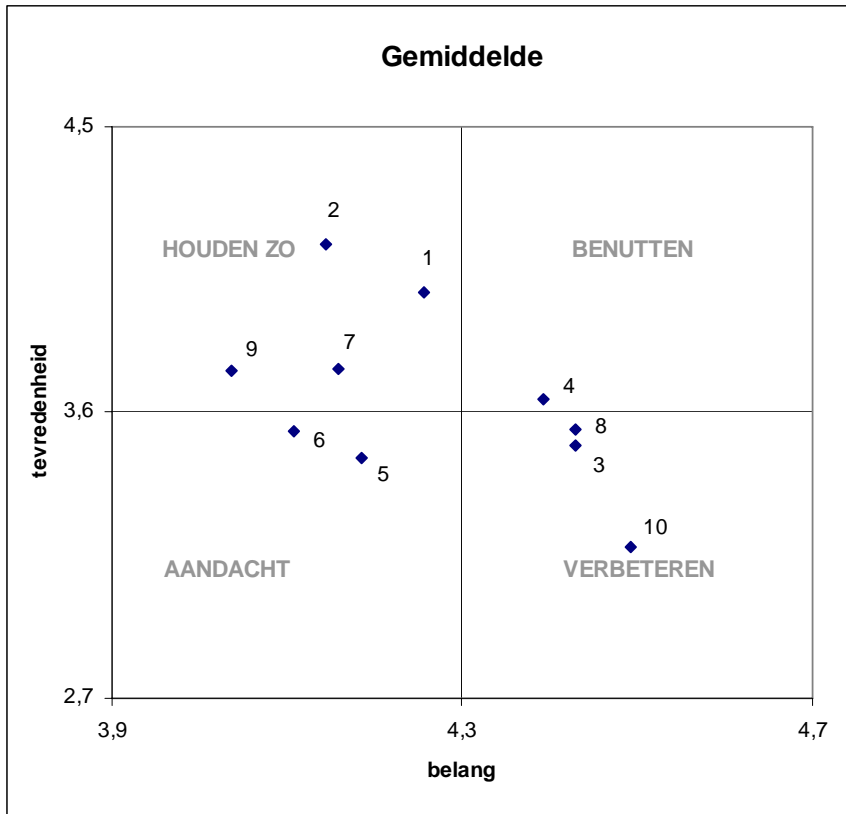
### 8.1 Prioriteitenmatrix 'gemiddelde'

In deze paragraaf worden de resultaten voor de totale groep respondenten getoond. Uit het diagram (figuur 4) blijkt dat er drie verbeterpunten voor Rijkswaterstaat zijn. Deze aspecten kennen een bovengemiddeld belang en benedengemiddelde tevredenheid. Het absolute grootste verbeterpunt is de 'mate waarin werd ingegaan op uw vraag, klacht of melding' (aspect 10). Waar op de tevredenheidsvraag de respondenten de aspecten gemiddeld een 3,6 beoordelen scoort dit specifieke aspect slechts een 3,2. De score op de belangvraag ligt 0,2 punt boven de gemiddelde score van 4,3.

De twee andere aspecten liggen op het punt van de tevredenheid aanmerkelijk dicht bij het gemiddelde. Hierdoor scoren ze dus ook minder slecht dan het voorgaande punt. Zo ligt de score van de tevredenheid op het punt van de 'deskundigheid van de medewerker' (aspect 3) slechts 0,1 punt beneden de gemiddelde score van 3,6. Deze zelfde score is er ook voor de tevredenheidsvraag op het punt van de duidelijkheid van het antwoord of reactie (aspect 8).

Aandachtspunten zijn de aspecten 'doorvragen over de vraag, klacht of melding' (aspect 5) en het 'samenvatten van de vraag, klacht of melding' (aspect 6). Deze aspecten kennen een benedengemiddeld belang en een benedengemiddelde tevredenheid. Deze onderwerpen kunnen beter, maar staan niet boven aan het prioriteitenlijstje van de klant. Van belang is dat Rijkswaterstaat hier dus wel aandacht aan besteedt, maar het hoeft niet als eerste opgepakt te worden.

Een punt waar Rijkswaterstaat het goed doet, is de 'nauwkeurigheid waarmee de vragen, de klachten of de meldingen worden genoteerd' (aspect 4). Dit aspect kent een bovengemiddeld belang en een bovengemiddelde tevredenheid; voor de klant is het aspect belangrijk en het gaat goed. Dit niveau moet Rijkswaterstaat vasthouden.



figuur 42.

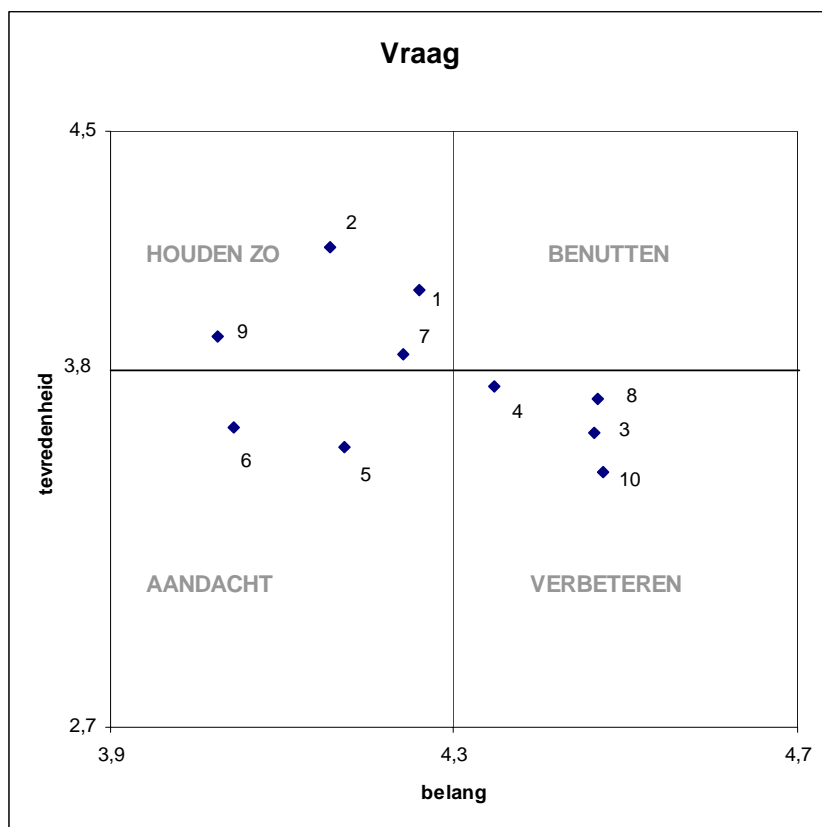
## 8.2 Prioriteitenmatrix 'vraag'

In deze paragraaf worden de resultaten voor de groep respondenten met een vraag getoond. Uit het diagram blijkt dat er vier verbeterpunten voor Rijkswaterstaat zijn. Drie daarvan stemmen overeen met de punten die reeds in het totaalbeeld naar voren kwamen (8, 3 en 10). Als verbeterpunt kan voor de groep respondenten met een vraag ook het aspect van de 'nauwkeurigheid waarmee de vraag werd genoteerd' (aspect 4) genoemd worden. Deze aspecten kennen allen een bovengemiddeld belang en benedengemiddelde tevredenheid.

Ook hier komt het punt van de 'mate waarin werd ingegaan op de vraag' (aspect 10) het duidelijkst naar voren als verbeterpunt. Waar op de tevredenheidsvraag de respondenten de aspecten gemiddeld met een 3,6 beoordelen, scoort dit specifiek aspect slechts een 3,5. De score op de belangvraag ligt 0,2 punt boven de gemiddelde score van 4,3.

De drie andere aspecten liggen op het punt van de tevredenheid aanmerkelijk dicht bij het gemiddelde. Hierdoor scoren ze dus ook minder slecht dan het voorgaande punt.

Aandachtspunten zijn de aspecten 'doorvragen over de melding' (aspect 5) en het 'samenvatten van de melding' (aspect 6). Deze aspecten kennen een benedengemiddeld belang en een benedengemiddelde tevredenheid. Deze onderwerpen kunnen beter, maar staan niet boven aan het prioriteitenlijstje van de klant. Van belang is dat Rijkswaterstaat hier wel aandacht aanbesteedt, maar het hoeft niet als eerste opgepakt te worden.



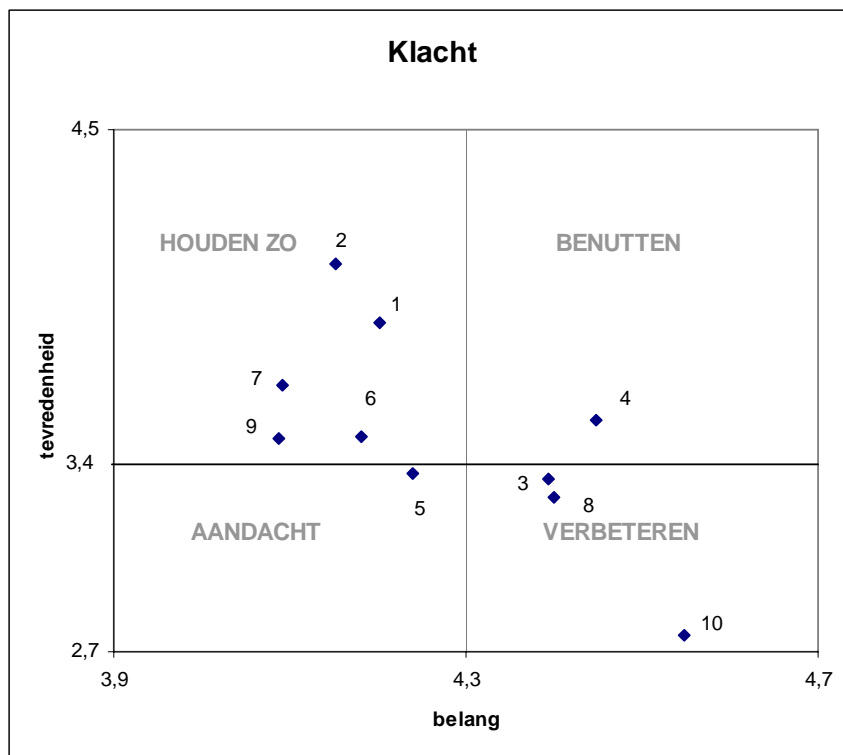
figuur 43.

### 8.3 Prioriteitenmatrix 'klacht'

Het beeld voor de groep respondenten met een klacht stemt, voor wat betreft de ligging van de aspecten in het diagram, op punt 6 na, overeen met het algemene beeld. Belangrijk verschil is echter de gemiddelde score op de tevredenheid. Deze ligt 0,2 punt onder de gemiddelde score (3,6) van de gehele groep respondenten.

Met een score op de tevredenheid van 2,8 op het punt van de mate waarin werd ingegaan op de klacht (aspect 10) wijkt dit aspect het meest af van het gemiddelde van 3,4. Met een bovengemiddelde score op de belangvraag van 4,5 is dit aspect meer dan de twee overige punten (aspect 3, 'deskundigheid van de medewerker', en aspect 8, 'duidelijkheid van het antwoord of de reactie') een verbeterpunt.

Aandachtspunt is het aspect 'doorvragen over de klacht' (aspect 5). Dit aspect kent een benedengemiddeld belang en een benedengemiddelde tevredenheid. Dit onderwerp kan beter, maar staat niet boven aan het prioriteitenlijstje van de klant. Van belang is dat Rijkswaterstaat hier wel aandacht aan besteedt, maar het heeft geen voorrang.



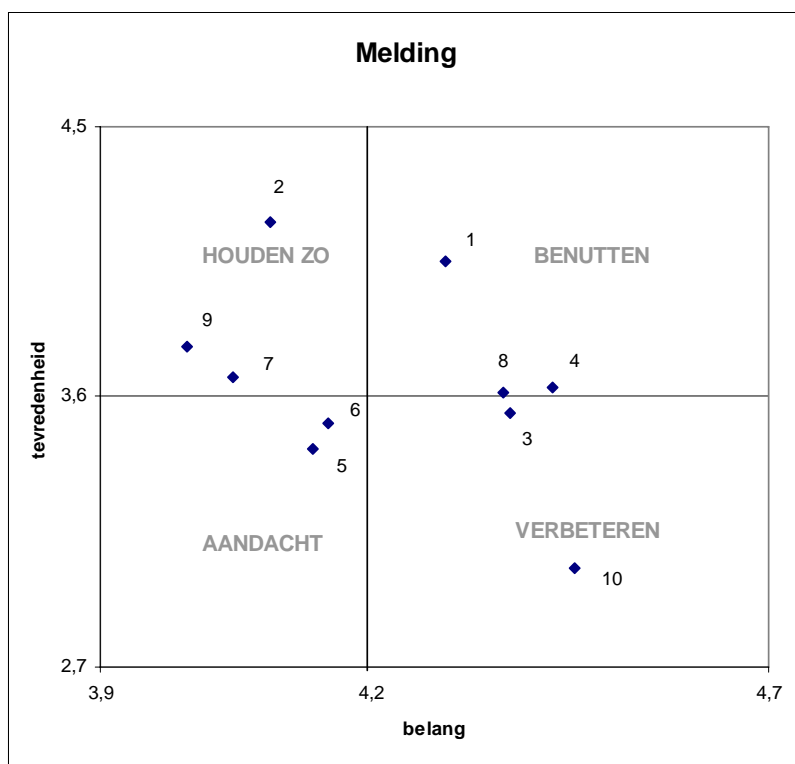
figuur 44.

## 8.4 Prioriteitenmatrix 'melding'

Ook het beeld van de groep respondenten met een melding stemt in grote lijnen overeen met het totaalbeeld. Alleen aspect 8, de duidelijkheid van het antwoord of de reactie valt niet meer binnen het kwadrant 'verbeteren'. Wel ligt dit aspect op het punt van de tevredenheid nog steeds dicht bij de gemiddelde score op de tevredenheid.

Aandachtspunt is het aspect 'doorvragen over de melding' (5) en 'het samenvatten van de vraag, klacht of melding' (aspect 6). Deze aspecten kennen een benedengemiddeld belang en een benedengemiddelde tevredenheid. Dit onderwerp kan beter, maar staat niet boven aan het prioriteitenlijstje van de klant. Van belang is dat Rijkswaterstaat hier wel aandacht aan besteedt, maar het hoeft niet als eerste opgepakt te worden.

Een punt waar Rijkswaterstaat het goed doet is de 'snelheid waarmee de klant een medewerker aan de lijn krijgt' (aspect 1). Dit aspect kent een bovengemiddeld belang en een bovengemiddelde tevredenheid; voor de klant is het aspect belangrijk en het gaat goed. Dit niveau moet Rijkswaterstaat vasthouden.



figuur 45.



## Hoofdstuk 9. Verwachtingen

Om een beeld te krijgen van wat de klant had op het moment dat hij belde met de informatielijn van Rijkswaterstaat is de verschillende groepen klanten een aantal mogelijke verwachtingen voorgelegd. De respondenten konden uit deze mogelijke verwachtingen een keuze maken, waarbij men meerdere opties kon aangeven. Indien men voor de opties 'geen idee' of 'geen verwachting' wilde kiezen bleef de keuzemogelijkheid beperkt tot één optie. De mogelijkheden werden ingeleid met de vraag:

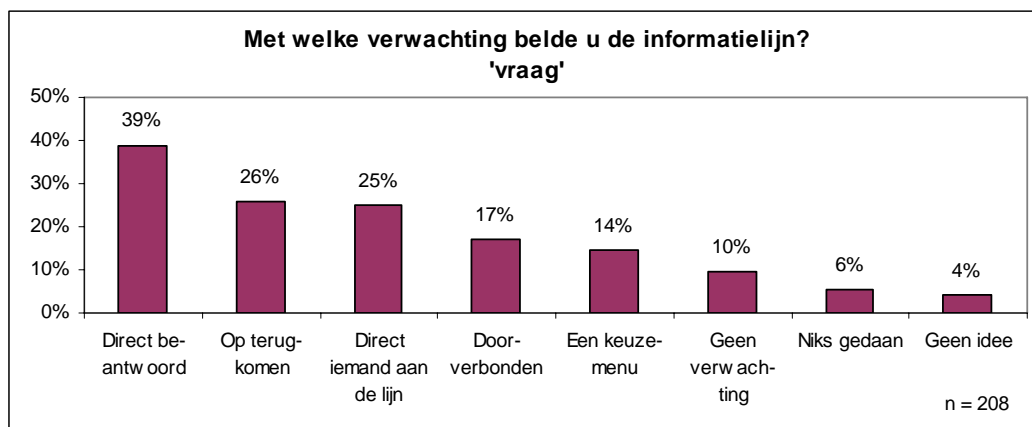
Vraag 14 'Met welke verwachting belde u de informatielijn?'

In de volgende figuren zijn de meest gekozen opties gerangschikt van de verwachting waar het meest voor gekozen is (links) naar de minst gekozen verwachting (rechts).

### 9.1 Verwachtingen voor het telefonisch contact

Keuzemogelijkheden voor de groep respondenten met een vraag:

- Dat u direct iemand aan de lijn zou krijgen
- Dat u een keuzemenu moest doorlopen
- Dat u doorverbonden zou worden
- Dat mijn vraag direct beantwoord zou worden
- Dat Rijkswaterstaat hier later op zou terugkomen
- Dat er niks met uw vraag gedaan zou worden
- Geen idee
- Geen verwachting



figuur 46.

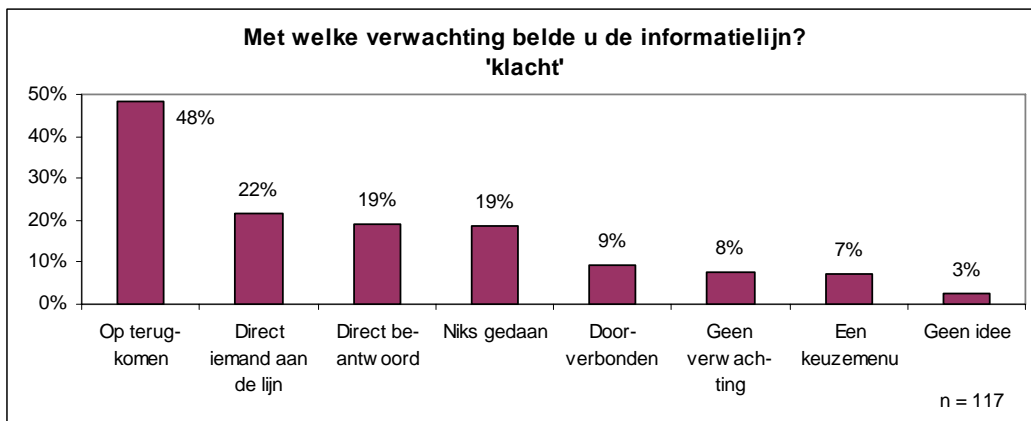
De drie meest gekozen opties:

1. Dat mijn vraag direct beantwoord zou worden (39%)
2. Dat Rijkswaterstaat hier later op zou terugkomen (26%)
3. Dat u direct iemand aan de lijn zou krijgen (25%)

Keuzemogelijkheden voor de groep respondenten met een klacht:

- Dat u direct iemand aan de lijn zou krijgen
- Dat u een keuzemenu moest doorlopen
- Dat u doorverbonden zou worden
- Dat mijn klacht direct verholpen zou worden
- Dat Rijkswaterstaat hier later op zou terugkomen
- Dat er niks met mijn klacht gedaan zou worden
- Geen idee
- Geen verwachting

De resultaten op deze vraag worden getoond in de figuur 47.



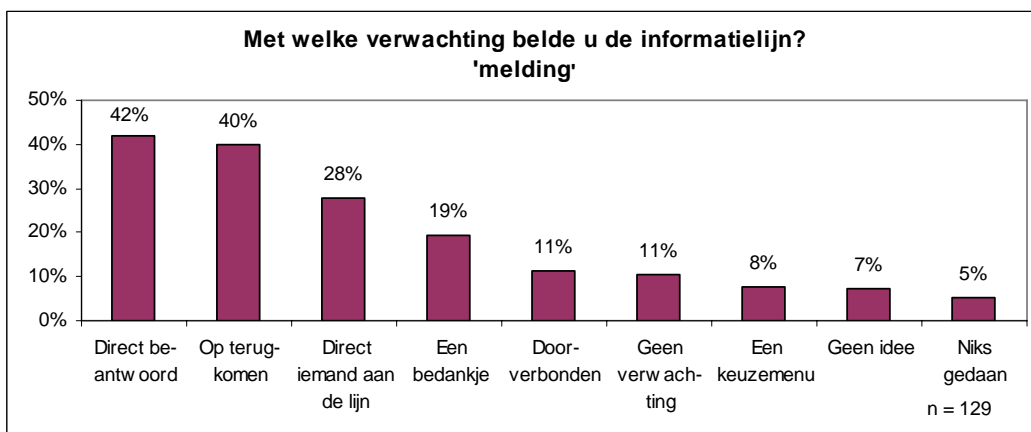
figuur 47.

De drie meest gekozen opties:

1. Dat Rijkswaterstaat hier later op zou terugkomen (48%)
2. Dat u direct iemand aan de lijn zou krijgen (22%)
3. Dat mijn klacht direct beantwoord zou worden (19%)

Keuzemogelijkheden voor de groep respondenten met een melding:

- Dat u direct iemand aan de lijn zou krijgen
- Dat u een keuzemenu moest doorlopen
- Dat u doorverbonden zou worden
- Dat mijn melding direct genoteerd zou worden
- Dat Rijkswaterstaat hier later op zou terugkomen
- Dat er niks met mijn melding gedaan zou worden
- Een bedankje voor het melden
- Geen idee
- Geen verwachting



figuur 48.

De drie meest gekozen opties:

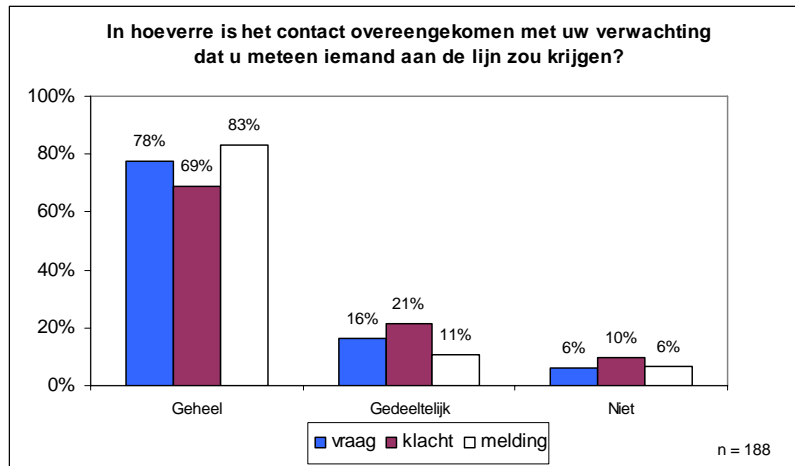
1. Dat mijn melding direct beantwoord zou worden (42%)
2. Dat Rijkswaterstaat hier later op zou terugkomen (40%)
3. Dat u direct iemand aan de lijn zou krijgen (28%)

### 9.1.1 Direct iemand aan de lijn

Wanneer de groepen vergeleken worden op de keuzes die de respondenten gemaakt hebben valt op dat bij de drie meest genoemde opties dezelfde punten naar voren komen: 'Dat mijn vraag direct beantwoord zou worden', 'Dat Rijkswaterstaat hier later op zou terugkomen' en 'Dat men direct iemand aan de lijn zou krijgen'. Van deze punten worden de resultaten getoond op de volgende vraag:

*Vraag 14b: 'In hoeverre is het contact overeengekomen met uw verwachtingen?'*

Hierbij konden de respondenten kiezen uit drie antwoordmogelijkheden: geheel, gedeeltelijk of niet. De resultaten op deze vraag worden getoond in de volgende figuur:



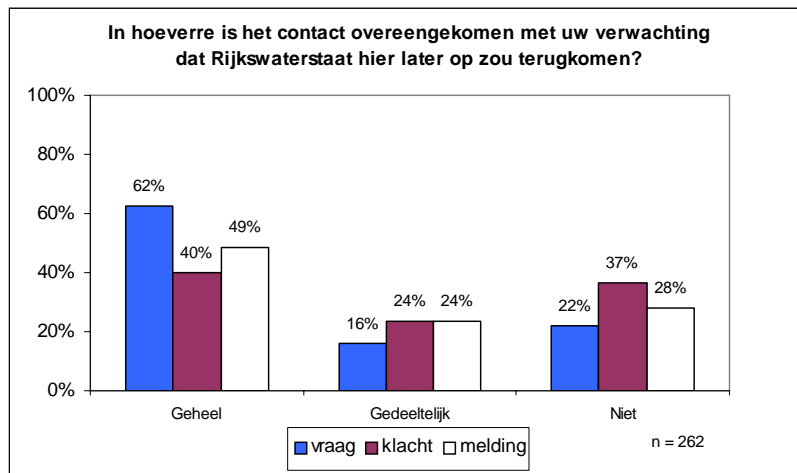
figuur 49.

Bij een groot deel van de respondenten is de verwachting dat men meteen iemand aan de lijn zou krijgen geheel uitgekomen. Bij een aanzienlijk deel echter gedeeltelijk of niet. Voor de respondenten met een klacht is dit het meest het geval; 31%. Voor de respondenten met een vraag is dit percentage 22% en voor de respondenten met een melding is dit percentage het laagst; 17%. Nu is het interessant om te achterhalen waarom bij de respondent de verwachting niet of slechts gedeeltelijk is uitgekomen. Hiervoor is de volgende open vraag gesteld: 'Indien niet of gedeeltelijk, wat is er anders gegaan?'

Dertig respondenten hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de open vraag te beantwoorden. De antwoorden op deze vraag vallen uiteen in twee categorieën: Respondenten die aangeven niet meteen de juiste persoon aan de lijn te hebben gehad en respondenten die aangeven lang te hebben moeten wachten. Een aantal respondenten geeft zelfs aan nooit iemand aan de lijn te hebben gehad. Een selectie:

- 'Er was wel iemand die mij te woord stond, maar kon de vraag niet beantwoorden'
- 'Ik heb paar keer gebeld, - is me verteld wij zijn mee bezig - de deskundige is afwezig - volgende week is hij terug'
- 'Ik verwachtte dat de politie mijn klacht zou kunnen afhandelen; dat ik dus niet doorverbonden zou worden met waterstaat.'
- 'Ik werd doorverbonden met mobiele telefoon van een persoon die op een beurs of iets dergelijks rondliep en die mij dus niet kon helpen'
- 'Mijn klacht werd opgenomen door de telefoniste. Ik ging ervan uit een medewerker aan de lijn te krijgen.'
- 'Ik moest lang wachten'
- 'Ik kreeg niemand aan de lijn'
- 'Lang wachten onduidelijkheid over wie men kon doorverbinden die mij kon helpen'

### 9.1.2 Op terugkomen door Rijkswaterstaat



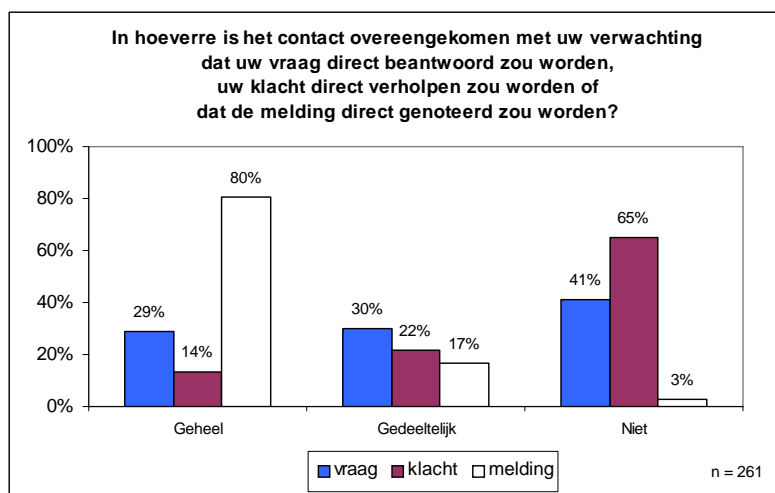
figuur 50.

Vergeleken met het voorgaande punt, de verwachting direct iemand aan de lijn te krijgen, is bij een aanzienlijk kleiner deel van respondenten de verwachting dat Rijkswaterstaat later op de vraag, klacht of melding zou terugkeren geheel uitgekomen. Bij een groot deel echter gedeeltelijk of niet. Bij de respondenten met een klacht is dit het vaakst het geval: 61%. Voor de respondenten met een melding is dit percentage 52% en voor de respondenten met een vraag is dit percentage het laagst: 38%. Ook hier is de open vraag gesteld: 'Indien niet of gedeeltelijk, wat is er anders gegaan?'

112 Respondenten hebben deze open vraag beantwoord. Een groot gedeelte geeft aan nog geen reactie te hebben gehad, of alleen een bevestiging van ontvangst. Ook is men niet altijd te spreken over de kwaliteit van het antwoord. Een selectie:

- 'Ik kreeg per mail de mededeling dat actie zou worden ondernomen. Dat gebeurde niet. Nogmaals gemeld. Weer de mededeling dat (binnen enkele weken) actie zou worden ondernomen. En dat is nu, na ruim drie maanden, nog immer niet gebeurd.'
- 'Je hebt geen idee of men iets met de melding doet'
- 'Er is niet altijd teruggekoppeld en de reacties waren doorgaans kort.'
- 'Er is geen contact meer met mij opgenomen, laat staan de vraag beantwoord. Heb uiteindelijk zelf via een omweg uiteindelijk de benodigde gegevens bemachtigd. De service heeft voor mij geen enkele toegevoegde waarde gehad en helaas alleen maar tijd gekost.'

### 9.1.3 Direct een reactie



figuur 51.

Door de verschillende groepen respondenten is zeer verschillend geantwoord op de vraag in hoeverre het contact is overeengekomen met de verwachting dat de vraag direct beantwoord zou worden, de klacht direct verholpen of dat de melding direct genoteerd zou worden.

Opvallend is dat 80% van de respondenten met een melding aangeeft dat hun melding direct is genoteerd. Vergeleken met de scores op een soortgelijke verwachting voor de groep respondenten met een vraag of klacht, respectievelijk 29% en 14%.

Van de respondenten waarbij gedeeltelijk of niet aan hun verwachting is voldaan, valt met name het hoge percentage 'niet' bij de groep respondenten met een klacht op. Van de respondenten die hebben aangegeven de verwachting te hebben gehad dat hun klacht direct verholpen zou worden geeft 65% aan dat deze verwachting niet is uitgekomen. Dit hoge percentage kan verklaard worden door het feit dat Rijkswaterstaat dit probleem simpelweg niet meteen kan oplossen.

Ditzelfde geldt voor de groep respondenten met een vraag. Hier geeft 41% van de respondenten aan dat niet aan de verwachting dat de vraag direct beantwoord zou worden is voldaan. Ook dit kan voor Rijkswaterstaat niet altijd mogelijk zijn.

Een groot aantal (322) respondenten heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de open vraag te beantwoorden. Een selectie:

- 'Lang wachten onduidelijkheid over wie men kon doorverbinden die mij kon helpen.'
- 'Het antwoord was niet concreet. Als er wordt gesteld dat de oplossing voor het gesignaleerde probleem zal worden opgelost, maar niet wanneer dan, dan is dat onbevredigend.'
- 'Ik heb een e-mailtje ontvangen met notitie klacht. Verder nooit meer terugkoppeling gehad over verholpen storing, of überhaupt een inhoudelijk antwoord.'

## Hoofdstuk 10. Toekomst

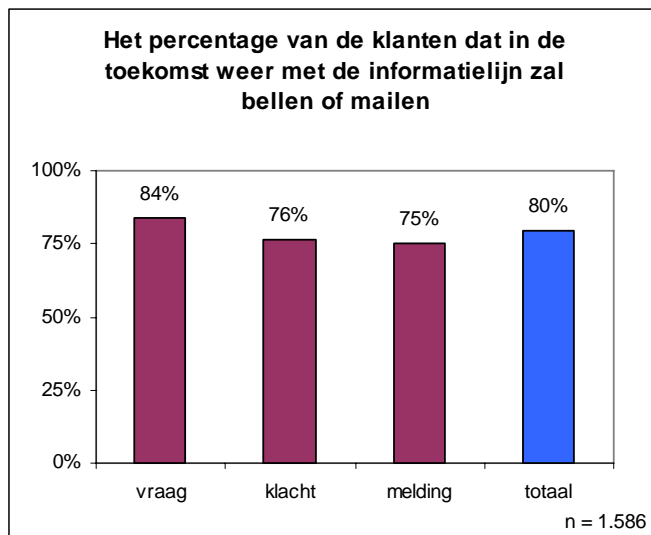
### 10.1 Toekomstig contact

Om inzicht te krijgen in het aantal klanten dat in de toekomst weer gebruik zal maken van de informatielijn, ongeacht hun hoge of juiste lage tevredenheid op de verschillende punten, is de volgende vraag gesteld:

*Vraag 15 'Zou u in de toekomst in een dergelijke situatie weer met 0800-8002 bellen of mailen?'*

Bij de beantwoording hadden de respondenten de keuze tussen 'Ja' en 'Nee'.

De figuur toont bij het totaalbeeld een score van 80%. Dit betekent dat 80% van de respondenten in de toekomst weer met de informatielijn zal bellen of mailen. Dit is een hoog percentage. Uiteindelijk blijkt dus dat viervijfde deel van de respondenten de informatielijn van Rijkswaterstaat beschouwt als een goede mogelijkheid om een vraag te stellen, of om een klacht of melding door te geven. Tussen de groepen onderling zijn verschillen. De respondenten met een vraag geven het vaakst aan in de toekomst weer te zullen bellen of mailen; 84%. De respondenten met een klacht of melding geven dit met een minder hoog percentage aan; respectievelijk 76% en 75%.



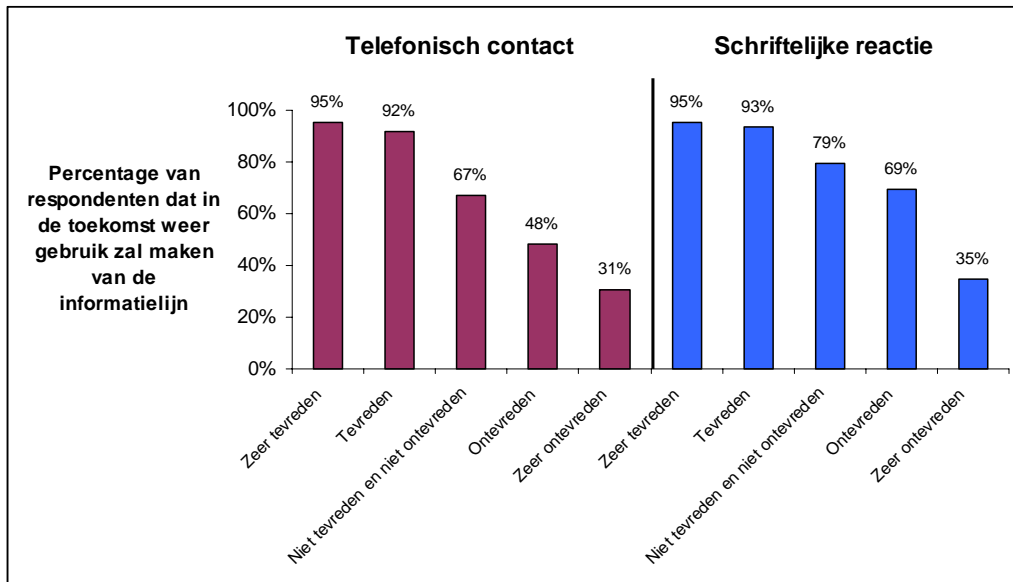
figuur 52.

Indien de respondenten 'Nee' geantwoord hebben, is gevraagd waarom men in de toekomst niet meer zal bellen of mailen. Hier hebben 317 respondenten op gereageerd. Een selectie:

- 'Met de geautomatiseerde beantwoording kwamen slechts open deuren binnen. Ik had ook niet het idee dat mijn op feiten gebaseerde vragen/klachten ook maar enigszins begrip ondervonden.'
- 'Ik heb alleen maar de volgende reactie gehad: Wij hebben van uw melding kennisgenomen en doorgestuurd naar de verantwoordelijke dienst van Rijkswaterstaat. Daarna niets meer vernomen!'

## 10.2 Tevredenheid dienstverlening versus toekomstig gebruik

Nu bekend is welke respondenten in de toekomst wel of geen gebruik meer zullen maken van de informatielijn is het interessant om deze resultaten af te zetten tegen de beoordeling van de algemene tevredenheidsvragen (telefonisch contact en schriftelijke reactie).



figuur 53.

Figuur 53 toont dat 80% van de respondenten aangeeft in de toekomst weer gebruik te willen maken van de informatielijn. Dit percentage ligt bij de respondenten die aangeven zeer tevreden of tevreden te zijn over het telefonisch contact of de schriftelijke reactie boven de 90%.

Van de respondenten die hebben aangegeven zeer ontevreden te zijn over het telefonisch contact of de schriftelijke reactie geeft nog ongeveer één derde aan in de toekomst weer gebruik te willen maken van de informatielijn. Opvallend is dat 69% van de respondenten die aangeven hebben ontevreden te zijn over de schriftelijke reactie in de toekomst wel weer gebruik wil maken van de informatielijn.

## Hoofdstuk 11. Conclusies en aanbevelingen

Het doel van het onderzoek is om verbeterpunten in de dienstverlening van de informatielijn 0800 – 8002 van Rijkswaterstaat expliciet te maken. De uitkomsten moeten constructief gebruikt worden, verbeteren waar mogelijk en met name daar waar vanuit de klant het meest wenselijk is. Naast het achterhalen waar het beter kan, is ook duidelijk waar Rijkswaterstaat goed functioneert.

De belangrijkste conclusies en aanbevelingen zijn opgedeeld in 5 hoofdgroepen:

- 1 Achtergrondinformatie van het onderzoek
- 2 Telefonisch contact met de informatielijn
- 3 Schriftelijke reactie
- 4 Verwachtingen
- 5 Toekomst

### 1. Achtergrondinformatie van het onderzoek

- Van de 3550 benaderde klanten hebben 1626 klanten gereageerd. Dit is een responspercentage van bijna 46%. Dit is een goede respons en geeft aan dat er een grote betrokkenheid is bij Rijkswaterstaat en dit onderzoek. Een positief signaal voor Rijkswaterstaat en de informatielijn.
- In het onderzoek is onderscheid gemaakt tussen 'vragers', 'klagers' en 'melders'. Er is geen verschil in de wijze waarop de drie groepen contact hebben met Rijkswaterstaat, 67% doet dit via internet en 33% via de telefoon (let op, het onderzoek is online uitgevoerd en kan de samenstelling beïnvloeden).
- Een 'vraag' was voor 50% van de respondenten de aanleiding om contact op te nemen met Rijkswaterstaat, klacht en melding scoren beide circa 25%. De meldingen betroffen voornamelijk suggesties en schademeldingen. Door 1% van de respondenten is een compliment gemeld. De informatielijn wordt dus voornamelijk gebruikt voor het vragen van informatie. Van belang is dan ook of de respondenten een bevredigend antwoord hebben gekregen op hun vraag.

### 2. Telefonisch contact met de informatielijn

- Het telefoonnummer van de informatielijn wordt in 43% van de gevallen via internet gevonden. Blijkbaar wil de respondent via de website het nummer opzoeken om later het nummer te bellen in plaats van een e-mail te sturen via de website. 32% Van de respondenten heeft het telefoonnummer verkregen via de borden langs de weg.
- **Tevredenheid:** Een ruime meerderheid (64%) is over het algemeen (zeer) tevreden over het telefonisch contact met Rijkswaterstaat, met name als men een vraag heeft. 14% is (zeer) ontevreden en dit zijn met name de klagers. De negatievere scores van klagers komen in alle resultaten naar voren.
- **Benutten:** Een sterk punt van Rijkswaterstaat is de snelheid waarmee de respondent iemand aan de lijn kreeg. Dit wordt door 85% als (zeer) tevreden ervaren, een hoge en goede score. Slechts 5% is (zeer) ontevreden. Klagers scoren wederom iets negatiever, maar over het algemeen werd de snelheid positief gewaardeerd.
- **Benutten:** De vriendelijkheid van de medewerker scoort zelfs nog beter: 89% is hier (zeer) tevreden over. Dit is eveneens een sterk punt van Rijkswaterstaat, echter het belang is minder dan het belang van de snelheid. Opvallend is dat er nauwelijks respondenten zijn die zeer ontevreden zijn over de vriendelijkheid (1%), een onderbouwing van de hoge mate van vriendelijkheid van de medewerker.
- **Verbeterpunt:** De deskundigheid van de medewerker is een belangrijk verbeterpunt: 58% van de respondenten is hierover (zeer) tevreden. Dit aspect scoort het hoogste percentage ontevreden respondenten: 16%. De mate van (on)deskundigheid komt met name naar voren bij de klanten met een vraag. Van de vragers is 60% (zeer) tevreden. De respondenten hebben aangegeven dit aspect het belangrijkste te vinden, reden te meer om juist dit aspect als eerste te verbeteren.



- **Verbeterpunt:** De nauwkeurigheid waarmee de klacht, vraag of melding werd genoteerd scoort beter dan de deskundigheid (67% (zeer) tevreden), maar biedt ook ruimte voor verbetering. Hierover is 14% (zeer) ontevreden. Het belang van dat aan dit aspect wordt gehecht is minder dan die van de deskundigheid, waardoor dit aspect minder prioriteit heeft.

### 3. Schriftelijke reactie

Naast de tevredenheid over het telefonisch contact is de respondenten gevraagd naar de tevredenheid over de schriftelijke reactie op de vraag, de klacht of de melding.

- **Verbeterpunt:** Ruim de helft (57%) van de respondenten is (zeer) tevreden over de schriftelijke reactie van de informatielijn. De schriftelijke reactie scoort hiermee het kleinste aantal (zeer) tevreden klanten. Aangezien meer vragers dan melders en klagers zeer tevreden zijn, lijkt het dat er inhoudelijk goed antwoord wordt gegeven op de vragen die gesteld worden. De klagers zijn veel minder tevreden, bijna 40% is (zeer) ontevreden over de schriftelijke reactie.
- **Verbeterpunt:** In de database is een selectie gemaakt van respondenten waarvan het mailadres beschikbaar is. Dit impliceert dat allen een schriftelijke reactie gehad moeten hebben. Uit het onderzoek blijkt dat 15% geen e-mail reactie hebben gehad. Dit kan 2 oorzaken hebben, of men is het vergeten (daar kan Rijkswaterstaat niets aan doen) of men heeft geen reactie gehad terwijl dit wel zou moeten. Dit is uiteraard een duidelijk verbeterpunt, zeker als men een vraag of klacht heeft.
- **Verbeterpunt:** Rijkswaterstaat moet binnen drie werkdagen een reactie hebben gegeven (de norm). De helft van de respondenten geeft aan dat dit is gebeurd. In 37% van de gevallen is dit niet gelukt. Dit is een belangrijk verbeterpunt voor Rijkswaterstaat. Blijkbaar lukt het in 4 van de 10 gevallen niet om op tijd te reageren.
- **Aanbeveling:** Rijkswaterstaat reageert sneller op een vraag dan op een melding. Dit maakt het verbeteren van de reactietijd makkelijker omdat er inhoudelijk geen antwoord hoeft te worden gegeven op de melding. Het aangeven van ontvangst van de melding kan in veel gevallen voldoende zijn waardoor Rijkswaterstaat het aspect dat het slechtst scoort makkelijk kan verbeteren.
- Rijkswaterstaat doet vaak een toezegging over de reactietijd. De norm is zoals gezegd 3 werkdagen.
  - Indien er een toezegging is gedaan van *3 werkdagen*, wordt dit in iets meer dan 6 op de 10 gevallen gehaald.
  - Indien er een toezegging is van *5 werkdagen*, lukt dit in 6 van de 10 gevallen.
  - Als *10 werkdagen* is toegezegd lukt dat in iets meer dan 4 op de 10 gevallen. (uitkomsten zijn indicatief door geringe respons per vraag).

Uitgaande van de beschreven indicaties, blijkt dat hoe langer de toezegging van de reactie is, hoe slechter Rijkswaterstaat de toezegging kan nakomen.

- **Aanbeveling:** De snelheid van reageren heeft een direct verband met de tevredenheid; hoe sneller de reactie, des te meer tevreden de klant is. Dit geldt met name als er binnen de toegezegde termijn wordt gereageerd. Een aanbeveling voor Rijkswaterstaat is om realistischer te zijn in de toezegging en bij voorkeur een langere termijn te hanteren waarvan men zeker weet dat men die kan halen. Het niet nakomen van de toezegging heeft een grotere invloed op de ontevredenheid dan een 'langere toezeggingstermijn'.

### 4. Verwachtingen

In het onderzoek is gevraagd met welke verwachting de respondent de informatielijn belde. Er is onderscheid gemaakt tussen de vragers, klagers en melders.

- Van de vragers gaf 4 van de 10 klanten aan direct antwoord te willen krijgen op hun vraag. In 3 van de 10 gevallen is het goed dat er later op wordt teruggekomen, dat kan dus binnen de toegezegde termijn, mits dit ook kan worden nagekomen. 1 op de 4 klanten verwacht dat er direct iemand aan de lijn komt (niet een keuzemenu).
- Bijna de helft van de klagers verwacht dat er wordt teruggekomen op hun klacht, bijna 20% verwacht een direct antwoord. Dit betekent dat Rijkswaterstaat de klagers later van antwoord kan voorzien, zonder dat dit de tevredenheid zal aantasten, immers dit zal voor 8 van de 10

- klanten stroken met hun verwachtingen.
- Van de melders verwacht ruim 40% direct een antwoord. Opvallend is dat 2 van de 10 klanten een bedankje verwachten na hun melding.
  - **Benutten:** Ongeacht het type klant verwacht ruim een kwart van de klanten verwacht iemand aan de lijn te krijgen in plaats van bijvoorbeeld een keuzemenu. In 90% van de gevallen is dit geheel/deels overeengekomen met de verwachting van de klant. Het benutten van de snelheid en de vriendelijkheid zal dus voor 9 van de 10 klanten een zeer positief effect hebben op hun tevredenheid.

## 5. De toekomst

- Acht van de tien klanten zal in de toekomst weer gebruik maken van de informatielijn, met name de vragers zullen de informatielijn weten te vinden (84%). Dit is een zeer positief signaal voor de functie en de service van de informatielijn.

## Bijlagen

### Uitnodigings e-mail

Geachte heer, mevrouw,

Volgens onze gegevens heeft u <00 maand 2005> contact gehad met de landelijke informatielijn van Rijkswaterstaat, 0800-8002. Om de dienstverlening naar u en andere klanten te verbeteren, zou ik u willen vragen om mee te werken aan een onderzoek naar de tevredenheid over de informatielijn. Het onderzoek gaat over hoe u het telefonische of internet contact heeft ervaren.

Om de objectiviteit van het onderzoek te waarborgen wordt het onderzoek uitgevoerd door het onderzoeksbureau ADV Market Research. Uw gegevens worden door dit bureau uitsluitend voor dit onderzoek gebruikt en na afloop weer vernietigd. De vertrouwelijkheid van uw gegevens is als vanzelfsprekend gewaarborgd.

Door op onderstaande link te klikken komt u op uw persoonlijke vragenlijst. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 8 minuten. Graag zien we uw reactie tegemoet vóór donderdag 15 december a.s.

<LINK>

Als u een vraag of opmerking heeft kunt u contact opnemen door een e-mail te verzenden naar het volgende e-mailadres: [informatielijn0800-8002@adv-mr.com](mailto:informatielijn0800-8002@adv-mr.com)  
Dit e-mailadres kunt u uitsluitend gebruiken voor vragen of opmerkingen ten aanzien van dit onderzoek.

Indien u geïnteresseerd bent in de uitkomsten van het onderzoek verwijs ik u graag naar de website van Rijkswaterstaat. Vanaf april 2006 zullen hier de resultaten van het onderzoek gepresenteerd worden.

Alvast bedankt voor de deelname aan het onderzoek.

Met vriendelijke groet,

A. van Uden  
Hoofd Landelijke Informatielijn Rijkswaterstaat

## Herinnerings e-mail

Geachte heer, mevrouw,

Vorige week heeft ADV Market Research namens Rijkswaterstaat u een e-mail toegestuurd met het verzoek deel te nemen aan een onderzoek over de landelijke informatielijn 0800-8002 van Rijkswaterstaat. De vragenlijst is nu zodanig aangepast dat naast klanten die via telefoon contact hebben gehad ook klanten die via de mail contact hebben gehad deze vragenlijst kunnen beantwoorden. Ik hoop daarom ten eerste dat u alsnog de tijd wil vrijmaken om de online vragenlijst in te vullen.

Om de objectiviteit van het onderzoek te waarborgen wordt het onderzoek uitgevoerd door het onderzoeksbureau ADV Market Research. Uw gegevens worden door dit bureau uitsluitend voor dit onderzoek gebruikt en na afloop weer vernietigd. De vertrouwelijkheid van uw gegevens is als vanzelfsprekend gewaarborgd.

Door op onderstaande link te klikken komt u op uw persoonlijke vragenlijst. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 8 minuten. Graag zien we uw reactie tegemoet voor donderdag 15 december.

<LINK>

Als u een vraag of opmerking heeft kunt u contact opnemen door een e-mail te verzenden naar het volgende e-mailadres: [informatielijn0800-8002@adv-mr.com](mailto:informatielijn0800-8002@adv-mr.com)  
Dit e-mailadres kunt u uitsluitend gebruiken voor vragen of opmerkingen ten aanzien van dit onderzoek.

Indien u geïnteresseerd bent in de uitkomsten van het onderzoek verwijs ik u graag naar de website van Rijkswaterstaat. Vanaf april 2006 zullen hier de resultaten van het onderzoek gepresenteerd worden.

Alvast bedankt voor de deelname aan het onderzoek.

Met vriendelijke groet,

A. van Uden  
Hoofd Landelijke Informatielijn Rijkswaterstaat

## Vragenlijst

1. Hoe heeft u contact gehad met de informatielijn van Rijkswaterstaat?

- Telefonisch (0800-8002)
- Via het internet (www.08008002-rijkswaterstaat.nl)

2. Wat was de voornaamste reden dat u toen contact heeft gezocht met de informatielijn van Rijkswaterstaat?

- Ik had een vraag/informatieverzoek
- Ik had een klacht
- Ik wilde een (schade) melding doorgeven
- Ik had een suggestie/idee
- Ik wilde een compliment geven
- Ik had andere reden, namelijk

3. Op welke wijze bent u het nummer van de informatielijn te weten gekomen?

*(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Via familie/vrienden/kennissen
- Via KPN; (nummerinformatie)
- Via een krantenadvertentie/ Tv-reclame
- Via politie/KLPD
- Via een website
- Via ANWB
- Via Ministerie van Verkeer en Waterstaat
- Via borden langs en boven de weg
- Op een andere manier, namelijk
- Ik weet het niet meer

**De volgende vragen gaan over het telefonische contact dat u heeft gehad met Rijkswaterstaat.**

4. Hoe tevreden bent u over het telefonisch contact met de informatielijn van Rijkswaterstaat?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Niet tevreden en niet ontevreden
- Ontevreden
- Zeer ontevreden
- Weet niet/geen mening

5. Hoe tevreden bent u over de volgende onderdelen van het telefonisch contact?

	Zeer tevreden	Tevreden	Niet tevreden en niet ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet/geen mening
Snelheid waarmee u iemand van de informatielijn aan de lijn kreeg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vriendelijkheid van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deskundigheid van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nauwkeurigheid waarmee uw werd genoteerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Doorvragen over uw	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Samenvatten van uw	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Hoe belangrijk vindt u deze onderdelen van telefonisch contact?

	Heel belangrijk	Belangrijk	Niet belangrijk en niet onbelangrijk	Onbelangrijk	Heel onbelangrijk	Weet niet/geen mening
Snelheid waarmee u iemand van de informatielijn aan de lijn kreeg.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vriendelijkheid van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deskundigheid van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nauwkeurigheid bij het noteren van	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Doorvragen voor het noteren van	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Samenvatten van	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Bent u op een later tijdstip nogmaals benaderd voor aanvullende informatie?

- Ja
- Nee

8. Welke reactietermijn werd u door een medewerker van de informatielijn toegezegd?

- Zo snel mogelijk
- Binnen drie werkdagen
- Binnen vijf werkdagen
- Binnen tien werkdagen
- Er is geen termijn toegezegd
- Weet ik niet meer

9. Heeft u een schriftelijke reactie per e-mail op uw gehad?

- Ja
- Nee

10. Binnen hoeveel dagen heeft u een reactie gekregen van de informatielijn?

- Binnen één werkdag
- Binnen drie werkdagen
- Binnen vijf werkdagen
- Binnen tien werkdagen
- Binnen twintig werkdagen
- Het duurde langer dan twintig werkdagen
- Weet ik niet meer

**De volgende vragen gaan over de schriftelijke reactie die u naar aanleiding van uw mail of telefoongesprek via e-mail heeft gekregen.**

11. Hoe tevreden bent u over de schriftelijke reactie van de informatielijn?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Niet tevreden en niet ontevreden
- Ontevreden
- Zeer ontevreden
- Weet niet/geen mening

12. Hoe tevreden bent u over de volgende onderdelen van de schriftelijke reactie?

	Zeer tevreden	Tevreden	Niet tevreden en niet ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet/geen mening
Snelheid van de reactie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Duidelijkheid van de reactie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De toon van de reactie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De mate waarin werd ingegaan op uw	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



13. Hoe belangrijk vindt u deze onderdelen van een reactie?

	Heel belangrijk	Belangrijk	Niet belangrijk en niet onbelangrijk	Onbelangrijk	Heel onbelangrijk	Weet niet/geen mening
Snelheid van een reactie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Duidelijkheid van een reactie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De toon van een reactie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De mate waarin wordt ingegaan op een reactie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Met welke verwachting belde u de informatielijn?

*(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Dat u doorverbonden zou worden
- Dat u direct iemand aan de lijn zou krijgen
- Dat u een keuzemenu moest doorlopen
- Dat er niks met uw vraag gedaan zou worden
- Dat Rijkswaterstaat hier later op zou terugkeren
- Dat mijn vraag direct beantwoord zou worden
- Geen idee
- Geen verwachting

14. Met welke verwachting belde u de informatielijn?

*(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Dat mijn klacht direct verholpen zou worden
- Dat u een keuzemenu moest doorlopen
- Dat u doorverbonden zou worden
- Dat er niks met mijn klacht gedaan zou worden
- Dat u direct iemand aan de lijn zou krijgen
- Dat Rijkswaterstaat hier later op zou terugkeren
- Geen idee
- Geen verwachting

14. Met welke verwachting belde u de informatielijn?

*(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Dat mijn melding direct genoteerd zou worden
- Dat er niks met mijn melding gedaan zou worden
- Dat u een keuzemenu moest doorlopen
- Een bedankje voor het melden
- Dat u direct iemand aan de lijn zou krijgen
- Dat u doorverbonden zou worden
- Dat Rijkswaterstaat hier later op zou terugkeren
- Geen idee
- Geen verwachting

14b In hoeverre is het contact overeengekomen met uw verwachtingen?

	Geheel	Gedeeltelijk	Niet
Dat u direct iemand aan de lijn zou krijgen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dat u een keuzemenu moest doorlopen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dat u doorverbonden zou worden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dat mijn vraag direct beantwoord zou worden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dat Rijkswaterstaat hier later op zou terugkeren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dat er niks met uw vraag gedaan zou worden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14b. In hoeverre is het contact overeengekomen met uw verwachtingen?

	Geheel	Gedeeltelijk	Niet
Dat u direct iemand aan de lijn zou krijgen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dat u een keuzemenu moest doorlopen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dat u doorverbonden zou worden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dat mijn klacht direct verholpen zou worden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dat Rijkswaterstaat hier later op zou terugkeren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dat er niks met mijn klacht gedaan zou worden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14b. In hoeverre is het contact overeengekomen met uw verwachtingen?

	Geheel	Gedeeltelijk	Niet
Dat u direct iemand aan de lijn zou krijgen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dat u een keuzemenu moest doorlopen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dat u doorverbonden zou worden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dat mijn melding direct genoteerd zou worden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dat Rijkswaterstaat hier later op zou terugkeren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dat er niks met mijn melding gedaan zou worden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Een bedankje voor het melden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indien niet of gedeeltelijk, wat is er anders gegaan?

15. Zou u in de toekomst in een dergelijke situatie weer met 0800-8002 ?

- Ja
- Nee, waarom niet?



16. Bent u

- Man
- Vrouw
- Wil ik niet zeggen

17. Wat is uw leeftijd?

- Jonger dan 21
- 21 tot 30
- 31 tot 40
- 41 tot 50
- 51 tot 60
- 61 tot 70
- Boven de 71
- Wil ik niet zeggen

18. Hoeveel kilometer rijdt u gemiddeld per jaar op de Nederlandse wegen?

- 0 tot 10.000
- 10.000 tot 20.000
- 20.000 tot 30.000
- 30.000 tot 40.000
- 40.000 tot 50.000
- 50.000 en meer
- Weet ik niet

19. Hoe vaak heeft u tot nu toe contact gehad met de informatielijn van Rijkswaterstaat?

- 1 keer
- 2-5 keer
- 6-10 keer
- Meer dan 10 keer

20. Heeft u tenslotte nog aanvullende opmerkingen met betrekking tot de informatielijn van Rijkswaterstaat?

## Tabellen

		vraag		klacht		melding		totaal	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1. Hoe heeft u contact gehad met de informatielijn van Rijkswaterstaat?	Telefonisch (0800-8002)	213	35%	107	31%	90	32%	410	33%
	Via het internet	396	65%	242	69%	191	68%	829	67%
2. Wat was de voornaamste reden dat u toen contact heeft gezocht met de informatielijn van Rijkswaterstaat?	Ik had een	790	100%	0	0%	0	0%	790	50%
	Ik had een klacht	0	0%	435	100%	0	0%	435	27%
	Ik wilde een (schade)	0	0%	0	0%	118	33%	118	7%
	Ik had een suggestie/idee	0	0%	0	0%	147	41%	147	9%
	Ik wilde een compliment	0	0%	0	0%	12	3%	12	1%
Ik had andere reden,	0	0%	0	0%	84	23%	84	5%	
3. Op welke wijze bent u het nummer van de informatielijn te weten gekomen?									
- Via een krantenadvertentie/ Tv-reclame	Nee	374	95%	186	96%	161	95%	721	95%
	Ja	20	5%	7	4%	9	5%	36	5%
- Via borden langs en boven de weg	Nee	284	72%	117	61%	116	68%	517	68%
	Ja	110	28%	76	39%	54	32%	240	32%
- Via een website	Nee	193	49%	128	66%	114	67%	435	57%
	Ja	201	51%	65	34%	56	33%	322	43%
- Via familie/vrienden/kennissen	Nee	386	98%	188	97%	164	96%	738	97%
	Ja	8	2%	5	3%	6	4%	19	3%
- Via politie/KLPD	Nee	384	97%	180	93%	155	91%	719	95%
	Ja	10	3%	13	7%	15	9%	38	5%
- Via Ministerie van Verkeer en Waterstaat	Nee	346	88%	176	91%	161	95%	683	90%
	Ja	48	12%	17	9%	9	5%	74	10%
- Via KPN; (nummerinformatie)	Nee	382	97%	187	97%	160	94%	729	96%
	Ja	12	3%	6	3%	10	6%	28	4%
- Via ANWB	Nee	394	100%	191	99%	167	98%	752	99%
	Ja	0	0%	2	1%	3	2%	5	1%
- Op een andere manier, namelijk	Nee	360	91%	176	91%	151	89%	687	91%
	Ja	34	9%	17	9%	19	11%	70	9%
- Ik weet het niet meer	Nee	385	98%	188	97%	161	95%	734	97%
	Ja	9	2%	5	3%	9	5%	23	3%
4. Hoe tevreden bent u over het telefonisch contact met de informatielijn van Rijkswaterstaat?	Zeer tevreden	79	20%	23	12%	22	13%	124	16%
	Tevreden	190	48%	84	44%	92	54%	366	48%
	Niet tevreden en niet	48	12%	40	21%	22	13%	110	15%
	Ontevreden	33	8%	19	10%	10	6%	62	8%
	Zeer ontevreden	25	6%	16	8%	8	5%	49	6%
Weet niet/geen mening	19	5%	11	6%	16	9%	46	6%	
5. Hoe tevreden bent u over de volgende onderdelen van het telefonisch contact?									
Snelheid waarmee u iemand van de informatielijn aan de lijn kreeg	Zeer tevreden	71	19%	21	12%	27	18%	119	17%
	Tevreden	241	66%	123	68%	109	72%	473	68%
	Niet tevreden en niet	40	11%	21	12%	12	8%	73	10%
	Ontevreden	10	3%	13	7%	3	2%	26	4%
	Zeer ontevreden	5	1%	3	2%	1	1%	9	1%
Vriendelijkheid van de medewerker	Zeer tevreden	112	30%	47	26%	36	24%	195	28%
	Tevreden	213	58%	106	59%	111	73%	430	61%
	Niet tevreden en niet	33	9%	20	11%	5	3%	58	8%
	Ontevreden	6	2%	6	3%	0	0%	12	2%
	Zeer ontevreden	5	1%	2	1%	1	1%	8	1%
Deskundigheid van de medewerker	Zeer tevreden	63	18%	15	8%	12	8%	90	13%
	Tevreden	150	42%	76	42%	83	56%	309	45%
	Niet tevreden en niet	94	26%	50	28%	35	23%	179	26%
	Ontevreden	32	9%	22	12%	13	9%	67	10%
	Zeer ontevreden	18	5%	16	9%	6	4%	40	6%
Nauwkeurigheid waarmee uw vraag, klacht of melding werd genoteerd	Zeer tevreden	73	20%	26	15%	17	11%	116	17%
	Tevreden	178	49%	81	45%	88	59%	347	50%
	Niet tevreden en niet	61	17%	38	21%	28	19%	127	18%
	Ontevreden	29	8%	22	12%	7	5%	58	8%
	Zeer ontevreden	21	6%	12	7%	8	5%	41	6%
Doorvragen over uw vraag, klacht of melding	Zeer tevreden	49	14%	21	12%	14	10%	84	12%
	Tevreden	157	45%	66	37%	70	48%	293	43%
	Niet tevreden en niet	86	25%	49	27%	36	24%	171	25%
	Ontevreden	30	9%	32	18%	14	10%	76	11%
	Zeer ontevreden	26	7%	12	7%	13	9%	51	8%
Samenvatten van uw vraag, klacht of melding	Zeer tevreden	46	13%	20	11%	16	11%	82	12%
	Tevreden	182	53%	76	42%	77	51%	335	50%
	Niet tevreden en niet	68	20%	51	28%	36	24%	155	23%
	Ontevreden	26	8%	25	14%	10	7%	61	9%
	Zeer ontevreden	23	7%	8	4%	11	7%	42	6%

6. Hoe belangrijk vindt u deze onderdelen van het telefonisch contact?		vraag		klacht		melding		totaal	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Snelheid waarmee u iemand van de informatielijn aan de lijn kreeg.	Heel belangrijk	120	32%	50	27%	56	35%	226	31%
	Belangrijk	238	63%	122	67%	99	62%	459	64%
	Niet belangrijk en niet	19	5%	9	5%	3	2%	31	4%
	Onbelangrijk	1	0%	2	1%	0	0%	3	0%
	Heel onbelangrijk	0	0%	0	0%	1	1%	1	0%
Vriendelijkheid van de medewerker	Heel belangrijk	99	26%	44	24%	43	27%	186	26%
	Belangrijk	243	64%	124	68%	90	57%	457	63%
	Niet belangrijk en niet	35	9%	14	8%	24	15%	73	10%
	Onbelangrijk	2	1%	1	1%	0	0%	3	0%
	Heel onbelangrijk	1	0%	0	0%	1	1%	2	0%
Deskundigheid van de medewerker	Heel belangrijk	198	52%	79	43%	76	48%	353	49%
	Belangrijk	164	43%	97	53%	70	44%	331	46%
	Niet belangrijk en niet	18	5%	7	4%	11	7%	36	5%
	Onbelangrijk	1	0%	0	0%	0	0%	1	0%
	Heel onbelangrijk	0	0%	0	0%	1	1%	1	0%
Nauwkeurigheid bij het noteren van vraag, klacht of melding	Heel belangrijk	157	41%	86	47%	80	50%	323	45%
	Belangrijk	199	53%	93	51%	73	46%	365	51%
	Niet belangrijk en niet	20	5%	4	2%	3	2%	27	4%
	Onbelangrijk	3	1%	0	0%	2	1%	5	1%
	Heel onbelangrijk	0	0%	0	0%	1	1%	1	0%
Doorvragen voor het noteren van vraag, klacht of melding	Heel belangrijk	116	31%	61	33%	49	31%	226	32%
	Belangrijk	211	56%	107	58%	88	56%	406	57%
	Niet belangrijk en niet	45	12%	13	7%	18	11%	76	11%
	Onbelangrijk	4	1%	2	1%	1	1%	7	1%
	Heel onbelangrijk	0	0%	0	0%	2	1%	2	0%
Samenvatten van vraag, klacht of melding	Heel belangrijk	91	24%	53	29%	48	30%	192	27%
	Belangrijk	225	60%	112	61%	94	59%	431	60%
	Niet belangrijk en niet	52	14%	16	9%	12	8%	80	11%
	Onbelangrijk	9	2%	2	1%	2	1%	13	2%
	Heel onbelangrijk	1	0%	0	0%	2	1%	3	0%
7. Bent u op een later tijdstip nogmaals benaderd voor aanvullende informatie?	Ja	141	36%	58	30%	44	26%	243	32%
	Nee	253	64%	135	70%	126	74%	514	68%
8. Welke reactietermijn werd u door een medewerker van de informatielijn toegezegd?	Zo snel mogelijk	117	30%	46	24%	31	18%	194	26%
	Binnen drie werkdagen	58	15%	28	15%	16	9%	102	13%
	Binnen vijf werkdagen	22	6%	5	3%	8	5%	35	5%
	Binnen tien werkdagen	9	2%	7	4%	4	2%	20	3%
	Er is geen termijn	93	24%	65	34%	58	34%	216	29%
	Weet ik niet meer	95	24%	42	22%	53	31%	190	25%
9. Heeft u een schriftelijke reactie per e-mail op uw vraag, klacht of melding gehad?	Ja	684	87%	373	86%	295	82%	1.352	85%
	Nee	106	13%	62	14%	66	18%	234	15%
10. Binnen hoeveel dagen heeft u een reactie gekregen van de informatielijn?	Binnen één werkdag	159	23%	74	20%	51	17%	284	21%
	Binnen drie werkdagen	210	31%	104	28%	80	27%	394	29%
	Binnen vijf werkdagen	95	14%	69	18%	36	12%	200	15%
	Binnen tien werkdagen	71	10%	26	7%	38	13%	135	10%
	Binnen twintig werkdagen	30	4%	21	6%	20	7%	71	5%
	Het duurde langer dan	40	6%	23	6%	24	8%	87	6%
	Weet ik niet meer	79	12%	56	15%	46	16%	181	13%

		vraag		klacht		melding		totaal		
		n	%	n	%	n	%	n	%	
11. Hoe tevreden bent u over de schriftelijke reactie van de informatielijn?	Zeer tevreden	145	21%	33	9%	39	13%	217	16%	
	Tevreden	300	44%	133	36%	120	41%	553	41%	
	Niet tevreden en niet	100	15%	62	17%	59	20%	221	16%	
	Ontevreden	84	12%	80	21%	51	17%	215	16%	
	Zeer ontevreden	47	7%	60	16%	23	8%	130	10%	
	Weet niet/geen mening	8	1%	5	1%	3	1%	16	1%	
12. Hoe tevreden bent u over de volgende onderdelen van de schriftelijke reactie?										
Snelheid van de reactie	Zeer tevreden	174	26%	57	16%	52	18%	283	22%	
	Tevreden	324	49%	196	54%	141	49%	661	50%	
	Niet tevreden en niet	84	13%	49	14%	47	16%	180	14%	
	Ontevreden	51	8%	35	10%	33	12%	119	9%	
	Zeer ontevreden	35	5%	25	7%	12	4%	72	5%	
	Zeer ontevreden	138	20%	26	7%	58	20%	222	17%	
Duidelijkheid van de reactie	Tevreden	341	50%	177	48%	138	48%	656	49%	
	Niet tevreden en niet	92	14%	62	17%	45	16%	199	15%	
	Ontevreden	68	10%	66	18%	29	10%	163	12%	
	Zeer ontevreden	41	6%	40	11%	20	7%	101	8%	
	Zeer tevreden	132	20%	33	9%	47	16%	212	16%	
	Tevreden	406	60%	190	51%	170	59%	766	57%	
De mate waarin werd ingegaan op uw vraag, klacht of melding	Niet tevreden en niet	82	12%	73	20%	46	16%	201	15%	
	Ontevreden	31	5%	50	13%	17	6%	98	7%	
	Zeer ontevreden	22	3%	25	7%	10	3%	57	4%	
	Zeer tevreden	128	19%	24	6%	37	13%	189	14%	
	Tevreden	287	42%	111	30%	94	33%	492	37%	
	Niet tevreden en niet	101	15%	77	21%	48	17%	226	17%	
13. Hoe belangrijk vindt u deze onderdelen van een reactie of antwoord?	Ontevreden	87	13%	69	19%	63	22%	219	16%	
	Zeer ontevreden	73	11%	89	24%	47	16%	209	16%	
	Snelheid van een reactie	Heel belangrijk	209	31%	88	24%	65	22%	362	27%
		Belangrijk	431	63%	237	64%	186	63%	854	63%
		Niet belangrijk en niet	36	5%	40	11%	36	12%	112	8%
Onbelangrijk		3	0%	4	1%	6	2%	13	1%	
Heel onbelangrijk		2	0%	2	1%	0	0%	4	0%	
Heel onbelangrijk		2	0%	2	1%	0	0%	4	0%	
Duidelijkheid van een reactie	Heel belangrijk	328	48%	162	44%	123	42%	613	46%	
	Belangrijk	347	51%	199	54%	159	54%	705	52%	
	Niet belangrijk en niet	5	1%	7	2%	11	4%	23	2%	
	Onbelangrijk	0	0%	2	1%	0	0%	2	0%	
	Heel onbelangrijk	1	0%	1	0%	0	0%	2	0%	
	Heel onbelangrijk	1	0%	1	0%	0	0%	2	0%	
De mate waarin wordt ingegaan op een reactie	Heel belangrijk	128	19%	96	26%	59	20%	283	21%	
	Belangrijk	447	66%	216	58%	183	62%	846	63%	
	Niet belangrijk en niet	96	14%	55	15%	44	15%	195	15%	
	Onbelangrijk	8	1%	3	1%	7	2%	18	1%	
	Heel onbelangrijk	1	0%	1	0%	0	0%	2	0%	
	Heel onbelangrijk	1	0%	1	0%	0	0%	2	0%	
De mate waarin wordt ingegaan op een reactie	Heel belangrijk	334	49%	215	58%	153	52%	702	52%	
	Belangrijk	332	49%	146	39%	126	43%	604	45%	
	Niet belangrijk en niet	8	1%	7	2%	12	4%	27	2%	
	Onbelangrijk	1	0%	1	0%	2	1%	4	0%	
	Heel onbelangrijk	2	0%	1	0%	0	0%	3	0%	
	Heel onbelangrijk	2	0%	1	0%	0	0%	3	0%	



14. Met welke verwachting belde u de informatielijn?		vraag		klacht		melding		totaal	
Vraag / informatieverzoek		n	%	n	%	n	%	n	%
- Dat u direct iemand aan de lijn zou krijgen	Nee	295	75%	0	0%	0	0%	295	75%
	Ja	99	25%	0	0%	0	0%	99	25%
- Dat u een keuzemenu moest doorlopen	Nee	337	86%	0	0%	0	0%	337	86%
	Ja	57	14%	0	0%	0	0%	57	14%
- Dat u doorverbonden zou worden	Nee	326	83%	0	0%	0	0%	326	83%
	Ja	68	17%	0	0%	0	0%	68	17%
- Dat mijn vraag direct beantwoord zou worden	Nee	241	61%	0	0%	0	0%	241	61%
	Ja	153	39%	0	0%	0	0%	153	39%
- Dat Rijkswaterstaat hier later op zou terugkeren	Nee	293	74%	0	0%	0	0%	293	74%
	Ja	101	26%	0	0%	0	0%	101	26%
- Dat er niks met uw vraag gedaan zou worden	Nee	372	94%	0	0%	0	0%	372	94%
	Ja	22	6%	0	0%	0	0%	22	6%
- Geen idee	Nee	377	96%	0	0%	0	0%	377	96%
	Ja	17	4%	0	0%	0	0%	17	4%
- Geen verwachting	Nee	356	90%	0	0%	0	0%	356	90%
	Ja	38	10%	0	0%	0	0%	38	10%
<b>Klacht</b>									
- Dat u direct iemand aan de lijn zou krijgen	Nee	0	0%	151	78%	0	0%	151	78%
	Ja	0	0%	42	22%	0	0%	42	22%
- Dat u een keuzemenu moest doorlopen	Nee	0	0%	179	93%	0	0%	179	93%
	Ja	0	0%	14	7%	0	0%	14	7%
- Dat u doorverbonden zou worden	Nee	0	0%	175	91%	0	0%	175	91%
	Ja	0	0%	18	9%	0	0%	18	9%
- Dat mijn klacht direct verholpen zou worden	Nee	0	0%	156	81%	0	0%	156	81%
	Ja	0	0%	37	19%	0	0%	37	19%
- Dat Rijkswaterstaat hier later op zou terugkeren	Nee	0	0%	100	52%	0	0%	100	52%
	Ja	0	0%	93	48%	0	0%	93	48%
- Dat er niks met mijn klacht gedaan zou worden	Nee	0	0%	157	81%	0	0%	157	81%
	Ja	0	0%	36	19%	0	0%	36	19%
- Geen idee	Nee	0	0%	188	97%	0	0%	188	97%
	Ja	0	0%	5	3%	0	0%	5	3%
- Geen verwachting	Nee	0	0%	178	92%	0	0%	178	92%
	Ja	0	0%	15	8%	0	0%	15	8%
<b>Melding</b>									
- Dat u direct iemand aan de lijn zou krijgen	Nee	0	0%	0	0%	123	72%	123	72%
	Ja	0	0%	0	0%	47	28%	47	28%
- Dat u een keuzemenu moest doorlopen	Nee	0	0%	0	0%	157	92%	157	92%
	Ja	0	0%	0	0%	13	8%	13	8%
- Dat u doorverbonden zou worden	Nee	0	0%	0	0%	151	89%	151	89%
	Ja	0	0%	0	0%	19	11%	19	11%
- Dat mijn melding direct genoteerd zou worden	Nee	0	0%	0	0%	99	58%	99	58%
	Ja	0	0%	0	0%	71	42%	71	42%
- Dat Rijkswaterstaat hier later op zou terugkeren	Nee	0	0%	0	0%	102	60%	102	60%
	Ja	0	0%	0	0%	68	40%	68	40%
- Dat er niks met mijn melding gedaan zou worden	Nee	0	0%	0	0%	161	95%	161	95%
	Ja	0	0%	0	0%	9	5%	9	5%
- Een bedankje voor het melden	Nee	0	0%	0	0%	137	81%	137	81%
	Ja	0	0%	0	0%	33	19%	33	19%
- Geen idee	Nee	0	0%	0	0%	158	93%	158	93%
	Ja	0	0%	0	0%	12	7%	12	7%
- Geen verwachting	Nee	0	0%	0	0%	152	89%	152	89%
	Ja	0	0%	0	0%	18	11%	18	11%
In hoeverre is het contact overeengekomen met uw verwachtingen?									
<b>Vraag / informatieverzoek</b>									
Dat u direct iemand aan de lijn zou krijgen	Geheel	77	78%	0	0%	0	0%	77	78%
	Gedeeltelijk	16	16%	0	0%	0	0%	16	16%
	Niet	6	6%	0	0%	0	0%	6	6%
Dat u een keuzemenu moest doorlopen	Geheel	11	19%	0	0%	0	0%	11	19%
	Gedeeltelijk	15	26%	0	0%	0	0%	15	26%
	Niet	31	54%	0	0%	0	0%	31	54%
Dat u doorverbonden zou worden	Geheel	20	29%	0	0%	0	0%	20	29%
	Gedeeltelijk	15	22%	0	0%	0	0%	15	22%
	Niet	33	49%	0	0%	0	0%	33	49%
Dat mijn vraag direct beantwoord zou worden	Geheel	44	29%	0	0%	0	0%	44	29%
	Gedeeltelijk	46	30%	0	0%	0	0%	46	30%
	Niet	63	41%	0	0%	0	0%	63	41%
Dat Rijkswaterstaat hier later op zou terugkeren	Geheel	63	62%	0	0%	0	0%	63	62%
	Gedeeltelijk	16	16%	0	0%	0	0%	16	16%
	Niet	22	22%	0	0%	0	0%	22	22%
Dat er niks met uw vraag gedaan zou worden	Geheel	5	23%	0	0%	0	0%	5	23%
	Gedeeltelijk	3	14%	0	0%	0	0%	3	14%
	Niet	14	64%	0	0%	0	0%	14	64%

In hoeverre is het contact overeengekomen met uw verwachtingen?		vraag		klacht		melding		totaal	
Klacht		n	%	n	%	n	%	n	%
Dat u direct iemand aan de lijn zou krijgen	Geheel	0	0%	29	69%	0	0%	29	69%
	Gedeeltelijk	0	0%	9	21%	0	0%	9	21%
	Niet	0	0%	4	10%	0	0%	4	10%
Dat u een keuzemenu moest doorlopen	Geheel	0	0%	1	7%	0	0%	1	7%
	Gedeeltelijk	0	0%	1	7%	0	0%	1	7%
	Niet	0	0%	12	86%	0	0%	12	86%
Dat u doorverbonden zou worden	Geheel	0	0%	6	33%	0	0%	6	33%
	Gedeeltelijk	0	0%	4	22%	0	0%	4	22%
	Niet	0	0%	8	44%	0	0%	8	44%
Dat mijn klacht direct verholpen zou worden	Geheel	0	0%	5	14%	0	0%	5	14%
	Gedeeltelijk	0	0%	8	22%	0	0%	8	22%
	Niet	0	0%	24	65%	0	0%	24	65%
Dat Rijkswaterstaat hier later op zou terugkeren	Geheel	0	0%	37	40%	0	0%	37	40%
	Gedeeltelijk	0	0%	22	24%	0	0%	22	24%
	Niet	0	0%	34	37%	0	0%	34	37%
Dat er niks met mijn klacht gedaan zou worden	Geheel	0	0%	21	58%	0	0%	21	58%
	Gedeeltelijk	0	0%	5	14%	0	0%	5	14%
	Niet	0	0%	10	28%	0	0%	10	28%
Melding									
Dat u direct iemand aan de lijn zou krijgen	Geheel	0	0%	0	0%	39	83%	39	83%
	Gedeeltelijk	0	0%	0	0%	5	11%	5	11%
	Niet	0	0%	0	0%	3	6%	3	6%
Dat u een keuzemenu moest doorlopen	Geheel	0	0%	0	0%	1	8%	1	8%
	Gedeeltelijk	0	0%	0	0%	3	23%	3	23%
	Niet	0	0%	0	0%	9	69%	9	69%
Dat u doorverbonden zou worden	Geheel	0	0%	0	0%	6	32%	6	32%
	Gedeeltelijk	0	0%	0	0%	4	21%	4	21%
	Niet	0	0%	0	0%	9	47%	9	47%
Dat mijn melding direct genoteerd zou worden	Geheel	0	0%	0	0%	57	80%	57	80%
	Gedeeltelijk	0	0%	0	0%	12	17%	12	17%
	Niet	0	0%	0	0%	2	3%	2	3%
Dat Rijkswaterstaat hier later op zou terugkeren	Geheel	0	0%	0	0%	33	49%	33	49%
	Gedeeltelijk	0	0%	0	0%	16	24%	16	24%
	Niet	0	0%	0	0%	19	28%	19	28%
Dat er niks met mijn melding gedaan zou worden	Geheel	0	0%	0	0%	4	44%	4	44%
	Gedeeltelijk	0	0%	0	0%	3	33%	3	33%
	Niet	0	0%	0	0%	2	22%	2	22%
Een bedankje voor het melden	Geheel	0	0%	0	0%	20	61%	20	61%
	Gedeeltelijk	0	0%	0	0%	6	18%	6	18%
	Niet	0	0%	0	0%	7	21%	7	21%
15. Zou u in de toekomst in een dergelijke situatie weer met 0800-8002 bellen/mailen?	Ja	660	84%	332	76%	271	75%	1.263	80%
	Nee, waarom niet?	130	16%	103	24%	90	25%	323	20%
16. Bent u	Man	593	75%	345	79%	304	84%	1.242	78%
	Vrouw	194	25%	87	20%	56	16%	337	21%
	Wil ik niet zeggen	3	0%	3	1%	1	0%	7	0%
17. Wat is uw leeftijd?	Jonger dan 21	38	5%	5	1%	4	1%	47	3%
	21 tot 30	141	18%	55	13%	52	14%	248	16%
	31 tot 40	220	28%	135	31%	102	28%	457	29%
	41 tot 50	209	26%	138	32%	113	31%	460	29%
	51 tot 60	121	15%	84	19%	61	17%	266	17%
	61 tot 70	49	6%	13	3%	20	6%	82	5%
	Boven de 71	11	1%	3	1%	7	2%	21	1%
	Wil ik niet zeggen	1	0%	2	0%	2	1%	5	0%
18. Hoeveel kilometer rijdt u gemiddeld per jaar op de Nederlandse wegen?	0 tot 10.000	141	18%	31	7%	29	8%	201	13%
	10.000 tot 20.000	219	28%	89	20%	87	24%	395	25%
	20.000 tot 30.000	164	21%	105	24%	81	22%	350	22%
	30.000 tot 40.000	113	14%	85	20%	74	20%	272	17%
	40.000 tot 50.000	68	9%	66	15%	38	11%	172	11%
	50.000 en meer	72	9%	55	13%	48	13%	175	11%
	Weet ik niet	13	2%	4	1%	4	1%	21	1%
19. Hoe vaak heeft u tot nu toe contact gehad met de informatielijn van Rijkswaterstaat?	1 keer	528	67%	263	60%	220	61%	1.011	64%
	2-5 keer	233	29%	144	33%	118	33%	495	31%
	6-10 keer	18	2%	16	4%	10	3%	44	3%
	Meer dan 10 keer	11	1%	12	3%	13	4%	36	2%