



# Gebruikerstevredenheid Automobilisten 2007



# **Gebruikerstevredenheid Automobilisten 2007**

---

### **Colofon:**

**Uitgegeven door:** Rijkswaterstaat  
Dienst Verkeer en Scheepvaart

**Informatie:** drs. A. Schoorlemmer  
E-mail: andre.schoorlemmer@rws.nl  
Telefoon: 010 282 5750

**Uitgevoerd door:** TNS NIPO  
Amsterdam

**Datum:** oktober 2007

**Status:** definitief

---

# Inhoudsopgave

---

## Managementsamenvatting 6

## Management summary 11

- 1. Inleiding 16**
  - 1.1 Achtergrond 16
  - 1.2 Onderzoeksvragen 17
  - 1.3 Leeswijzer 17
  
- 2. Tevredenheid algemeen en per thema 18**
  - 2.1 Algemene tevredenheid 18
  - 2.2 Resultaat 19
    - 2.2.1. Weg en omgeving 19
    - 2.2.2. Incidentmanagement 23
    - 2.2.3. Veiligheid parkeerplaatsen 24
    - 2.2.4. Doorstroommaatregelen 24
    - 2.2.5. Tijdstip werkzaamheden 26
  - 2.3 Afhandeling 28
    - 2.3.1. Informatie over werkzaamheden 28
    - 2.3.2. Informatie 28
    - 2.3.3. Betrouwbaarheid inschatten reistijd 31
    - 2.3.4. Schoon zijn omgeving van de weg 32
  - 2.4 Emotie 33
    - 2.4.1. Veiligheid 33
    - 2.4.2. Comfort 34
    - 2.4.3. Gedrag anderen 36
  - 2.5 Prijs 37
    - 2.5.1. Manier van geld uitgeven Rijkswaterstaat 37
  - 2.6 Moeite 38
    - 2.6.1. Blauwe bewegwijzeringsborden 38
    - 2.6.2. Beperking door werkzaamheden veroorzaakte hinder 39
    - 2.6.3. Informatie over omleidingen 40
    - 2.6.4. Beschikbaarheid rijbanen na ongeval 41
  
- 3. Imago Rijkswaterstaat 42**
  - 3.1 Bekendheid met Rijkswaterstaat 42
  - 3.2 Oordeel Rijkswaterstaat 43
  
- 4. Belang 46**
  - 4.1 Belang en tevredenheidsaspecten 46
  - 4.2 Algemene tevredenheid en aspecten 48
  - 4.3 Publieksgerichtheid en aspecten 49
  - 4.4 Tevredenheid over geld uitgeven 49
  
- 5. Wensen 50**

---

**Bijlagen 51**

**Belang 52**

**Tabellen regressieanalyse 53**

**Algemene kenmerken en achtergrond respondenten 55**

**Onderzoeksverantwoording 57**

**Vragenlijst 60**

---

# Managementsamenvatting

## Onderzoeksopzet

Het onderzoek is in augustus 2007 uitgevoerd onder een representatieve groep automobilisten in Nederland. De 2.430 respondenten zijn getrokken uit een gecontroleerd panel en ondervraagd via internet. Wie van beroep vrachtwagenchauffeur is, is van het onderzoek uitgesloten.

## Conclusies

Rijkswaterstaat is onverminderd een professionele club die haar traditionele taken redelijk goed voor elkaar heeft; automobilisten zijn tevreden over de staat van de wegen, de wegmarkering en de blauwe verkeersborden. Ook waar het gaat om *softskills* als informatie over werkzaamheden, informatie op DRIPs en tekstkarren, en verkeersinformatie voorafgaand aan de rit zijn automobilisten tevreden. Grootste zorg in de ogen van de automobilist blijft, naast de verzorgingsplaatsen, het garanderen van betrouwbare reistijden en het in lijn daarmee vlot weer op gang brengen van de doorstroming bij incidenten.

De tevredenheid over de reisinformatie voorafgaand aan de rit is flink toegenomen en het lijkt er dan ook op dat de inspanningen op het gebied van informatievoorziening hier hun vruchten afwerpen. Daarnaast is, net als vorig jaar, veel energie gestoken in het Groot Onderhoud, zowel op de weg als in de communicatie. Dit lijkt zich opnieuw terug te vertalen in een toenemende tevredenheid over (informatie over) werk in uitvoering.

Sterk verbeterd is ook het imago van Rijkswaterstaat. Automobilisten zien Rijkswaterstaat als meer publieksgericht, duidelijk in haar informatievoorziening en veel meer automobilisten zien Rijkswaterstaat als een organisatie die haar geld goed besteedt. Deze uitkomsten zijn mogelijk een gevolg van het feit dat Rijkswaterstaat met het Groot Onderhoud veel de publiciteit heeft opgezocht. Communicatie is echter zenden en ontvangen; naast dit positieve beeld, dat het gevolg lijkt van beter informeren (zenden), wordt Rijkswaterstaat nog steeds gezien als een organisatie die ontoegankelijk is en die niet goed luistert naar de automobilist (ontvangen). Aangetekend dient te worden dat Rijkswaterstaat zich hierin, naar de mening van de automobilist, het afgelopen jaar wel iets heeft verbeterd.

---

## Belangrijkste stijgers en dalers

Op basis van de onderzoeksresultaten voor dit jaar en vorig jaar is hieronder een overzicht weergegeven van de belangrijkste stijgers en dalers (uitgangspunt hierbij is een mutatie van meer dan 5%).

<b>Stijgers</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>Mutatie</b>
Verkeersinformatie voorafgaand aan de rit	85% (zeer) tevreden	78%	+7%
Rijkswaterstaat informeert duidelijk	76% (zeer) mee eens	69%	+7%
Rijkswaterstaat is publieksgericht	58% (zeer) mee eens	52%	+6%
Manier geld uitgeven door Rijkswaterstaat	79% (zeer) tevreden	74%	+5%
Rijcomfort wegdek	77% (zeer) tevreden	72%	+5%
Huidige verlichting	69% (zeer) tevreden	64%	+5%
Medewerkers Rijkswaterstaat zijn dienstbaar	62% (zeer) mee eens	62%	+5%
<b>Dalers</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>Mutatie</b>
-	-	-	-

Met het oog op de energie die Rijkswaterstaat dit jaar heeft gestoken in het Groot Onderhoud – zowel op de weg als in de communicatie richting de automobilist – laat onderstaand overzicht zien in hoeverre de verschillende tevredenheidsaspecten die samenhangen met werk in uitvoering dit jaar scoren ten opzichte van 2006.

<b>Wegwerkzaamheden</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>Mutatie</b>
Informatie over werk in uitvoering	80% (zeer) tevreden	77%	+3%
Moment/tijdstip waarop werkzaamheden plaats vinden	62% (zeer) tevreden	58%	+4%
Beperking hinder door wegwerkzaamheden	61% (zeer) tevreden	60%	+1%
Beschikbaarheid informatie over omleidingsroutes bij wegwerkzaamheden	61% (zeer) tevreden	60%	+1%

Uit het overzicht blijkt dat de tevredenheid over de verschillende aspecten die samenhangen met wegwerkzaamheden dit jaar is toegenomen. De mutaties bij de eerste twee aspecten in het overzicht zijn significant.

---

### Top 5 hoogste en laagste tevredenheid

De verschillende aspecten van tevredenheid die in het onderzoek zijn opgenomen, kunnen als volgt worden geclassificeerd tot een top 5 van aspecten met de hoogste tevredenheid en een top 5 van aspecten met de laagste tevredenheid.

Nr.	Top 5 hoogste tevredenheid	2007	2006
1.	Blauwe borden (leesbaarheid, juistheid en plaatsing)	94% (zeer tevreden)	93%
2.	DRIPs	93% (zeer tevreden)	91%
3.	Informatie op tekstkarren	93% (zeer tevreden)	91%
4.	Breedte rijstroken	93% (zeer tevreden)	89%
5.	Verkeersinformatie voorafgaand aan de rit	85% (zeer tevreden)	78%

Nr.	Top 5 laagste tevredenheid	2007	2006
1.	Parkeerplaatsen (veiligheid, reinheid en voorzieningen)	51% (zeer tevreden)	49%
2.	Snelheid beschikbaarheid weg na ongeval	53% (zeer tevreden)	49%
3.	Schoon/opgeruimd zijn berm en wegen	58% (zeer tevreden)	58%
4.	Betrouwbaarheid inschatten reistijden	59% (zeer tevreden)	56%
5.	Doorstroommaatregelen	61% (zeer tevreden)	59%
5.	Beschikbaarheid informatie omleidingsroutes bij werkzaamheden	61% (zeer tevreden)	60%
5.	Hinderbeperking bij werkzaamheden	61% (zeer tevreden)	60%

Voor het tweede jaar is de mate van vermindering van het rijplezier door het rijgedrag van andere weggebruikers in het onderzoek opgenomen. Slechts 21% (2006: 22%) geeft aan dat het rijplezier **niet** wordt verminderd door het rijgedrag van andere weggebruikers. De grootste bron van ergernis is het asociaal rijgedrag van andere weggebruikers.



---

## Koppeling tevredenheid en belang

In de rapportage zijn de 26 tevredenheidsaspecten gekoppeld aan de zeven overkoepelende belangaspecten. De volgende twee aspecten van tevredenheid scoren een **lage tevredenheid** (minder dan 60% (zeer) tevreden) gekoppeld aan een **hoog belang** (90% of meer (zeer) hoog belang), en vormen daarmee belangrijke aandachtspunten:

- Betrouwbaarheid inschatten reistijden (59% (zeer) tevreden; 91% (zeer) belangrijk)
- Snelheid beschikbaarheid weg na incident (53% (zeer) tevreden; 99% (zeer) belangrijk)

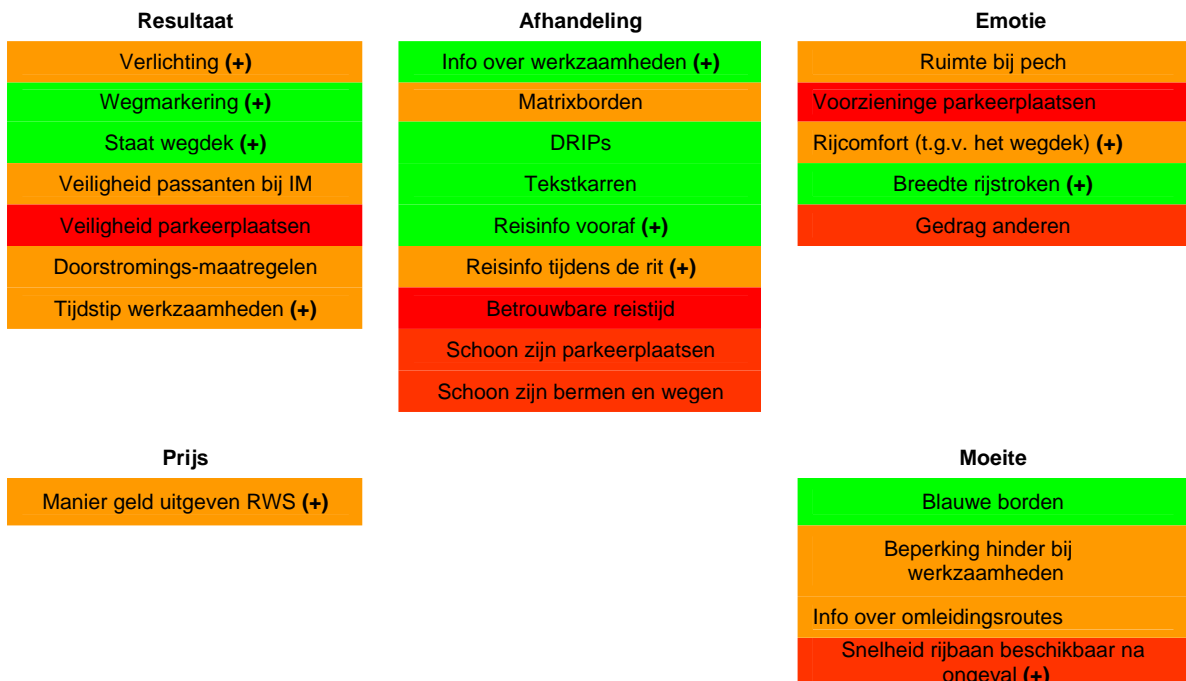
Aan goede verzorgingsplaatsen hecht men een relatief laag belang. Tegelijkertijd is men over alle aspecten die samenhangen met goede verzorgingsplaatsen (veiligheid, reinheid en voorzieningen) relatief weinig tevreden.

### Het Publiekswaardemodel

Onderstaande figuur geeft een overzicht van de tevredenheidsscores per ondervraagd aspect, gegroepeerd naar thema uit het Publiekswaardemodel. De kleuren geven weer welk deel van de automobilisten (zeer) tevreden is over een aspect, waarbij geldt:

- 80% of meer (zeer) tevreden: groen
- 60-79% (zeer) tevreden: oranje
- minder dan 60% (zeer) tevreden: rood

De tekens (+, -) achter de verschillende aspecten in de figuur geven aan of de tevredenheid ten opzichte van vorig jaar **significant** is toegenomen of afgenomen.



---

Er is niet één thema waarop Rijkswaterstaat veel beter of slechter scoort dan op de andere thema's.

Thema's waarop RWS zich het afgelopen jaar heeft verbeterd zijn met name Resultaat en Afhandeling. Opvallend is vooral de toename in tevredenheid waar het gaat om de 'hardware' (zoals de verlichting, de wegmarkering en de staat van het wegdek). Ook waar het gaat om het verschaffen van informatie laat het afgelopen jaar verbeteringen zien.

---

# Management summary

## Survey set-up

The survey was conducted in August 2007 among a representative sample of car drivers in the Netherlands. In total, 2,564 respondents were questioned, drawn from a verified panel and interviewed via the Internet. Professional lorry drivers were excluded from the survey. A separate survey was carried out among lorry drivers.

## Conclusions

Rijkswaterstaat (RWS) (English: Directorate-General for Public Works and Water Management) is indisputably a professional organization, which manages its traditional responsibilities reasonably well. Car drivers are satisfied with the state of the roads, the markings and the information displayed on signs, DRIPs and text trailers. The main areas of concern to car drivers remain the quality of service areas, the provision of reliable journey times and efficient flow measures and, in line with this, the efficient “re-establishment” of traffic flows following incidents.

The survey reveals a notable increase in satisfaction levels regarding traffic information prior to a car journey. It would seem, therefore, that the efforts made by RWS in providing accurate information are bearing fruit. Furthermore, the organization has invested considerable time and energy in its Major Maintenance programme [Dutch: “Groot Onderhoud”], both en-route and in its communication campaigns. This approach appears to have increased driver satisfaction with regard to (information on) roadworks.

The image of Rijkswaterstaat has also been considerably enhanced. Car drivers view Rijkswaterstaat as a more public-oriented organization, capable of providing clear information. Furthermore, a growing number of car drivers regard Rijkswaterstaat as an organisation which spends its budget wisely. This may be due to the considerable publicity generated through the Major Maintenance programme.

However, despite these positive developments, communication remains a two-way process, one that involves transmitting and receiving information. Although Rijkswaterstaat has managed to improve its image with regard to providing better information (transmitting), it is still seen as a largely inaccessible organisation, which fails to listen to car drivers (receiving).

---

## Main improvements and declines in satisfaction

Based on the 2006 and 2007 survey results, a summary is provided below of the main improvements and declines in satisfaction (based on a shift of 5% or more).

<b>Improvements</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>Shift</b>
Travel information prior to a car journey	85% (very) satisfied	78%	+7%
Rijkswaterstaat provides clear information	76% (highly) agree	69%	+7%
Rijkswaterstaat is public-oriented	58% (highly) agree	52%	+6%
Rijkswaterstaat spends budget wisely	79% (very) satisfied	74%	+5%
Driver comfort (road surface)	77% (very) satisfied	72%	+5%
Current lighting provisions	69% (very) satisfied	64%	+5%
Staff employed by Rijkswaterstaat provide good level of service	62% (highly) agree	62%	+5%
<b>Declines</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>Shift</b>
-	-	-	-

The summary below shows the shifts in driver satisfaction levels (in relation to 2006) following the efforts made by Rijkswaterstaat in its Major Maintenance [Dutch: "Groot Onderhoud"] programme with regard to the provision of Roadworks Information, both "en-route" and in communication campaigns.

<b>Road works</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>Shift</b>
Information on roadworks (work in progress)	77% (very) satisfied	77%	+3%
Moment/time at which work is carried out	58% (very) satisfied	58%	+4%
Minimizing traffic delays due to road works	60% (very) satisfied	60%	+1%
Availability of information on diversion routes in the event of road works	60% (very) satisfied	60%	+1%

The summary reveals an increase in satisfaction levels in 2007 regarding the various aspects related to road works.

---

### Top 5 “highest and lowest levels of satisfaction”

The different aspects of satisfaction assessed in the survey can be ranked in a Top 5 of “highest satisfaction” and a Top 5 of “lowest satisfaction”.

Nr.	Top 5 highest satisfaction	2007	2006
1.	Blue signs (legibility, correctness and location)	94% (very) satisfied	93%
2.	DRIPs	93% (very) satisfied	91%
3.	Information on text trailers	93% (very) satisfied	91%
4.	Width of lanes	93% (very) satisfied	89%
5.	Traffic information prior to a journey	85% (very) satisfied	78%

Nr.	Top 5 lowest satisfaction	2007	2006
1.	Parking/Service areas (safety, cleanliness and facilities)	51% (very) satisfied	49%
2.	Clearance times following incidents	53% (very) satisfied	49%
3.	Cleanliness/tidiness of road (verges)	58% (very) satisfied	58%
4.	Reliability of estimated journey time	59% (very) satisfied	56%
5.	Traffic flow measures	61% (very) satisfied	59%
5.	Availability of information on diversion routes in the event of road works	61% (very) satisfied	60%
5.	Minimizing traffic delays due to road works	61% (very) satisfied	60%

For the second year in succession, the survey takes into account the extent to which driving pleasure is adversely affected by the behaviour of other road users. Only 21% (2006: 22%) states that their driving pleasure is **not** adversely affected by the behaviour of other road users. The greatest source of annoyance is the antisocial behaviour shown by other road users.

### Correlation between driver satisfaction scores and importance ratings

The user satisfaction report correlated 26 “aspects of satisfaction” with 7 overarching “aspects of importance”.

The following two areas of satisfaction achieved a **low satisfaction score** (less than 60% (very) satisfied), coupled with a **high importance rating** (90% or more (extremely) *high importance*), and are therefore considered important points for attention:

- Reliability of estimated journey time (59% (very) satisfied; 98% (very) important)
- Clearance times of road following incidents (53% (very) satisfied; 99% (very) important)

Drivers assigned a comparatively low importance score to the quality of service/parking areas.

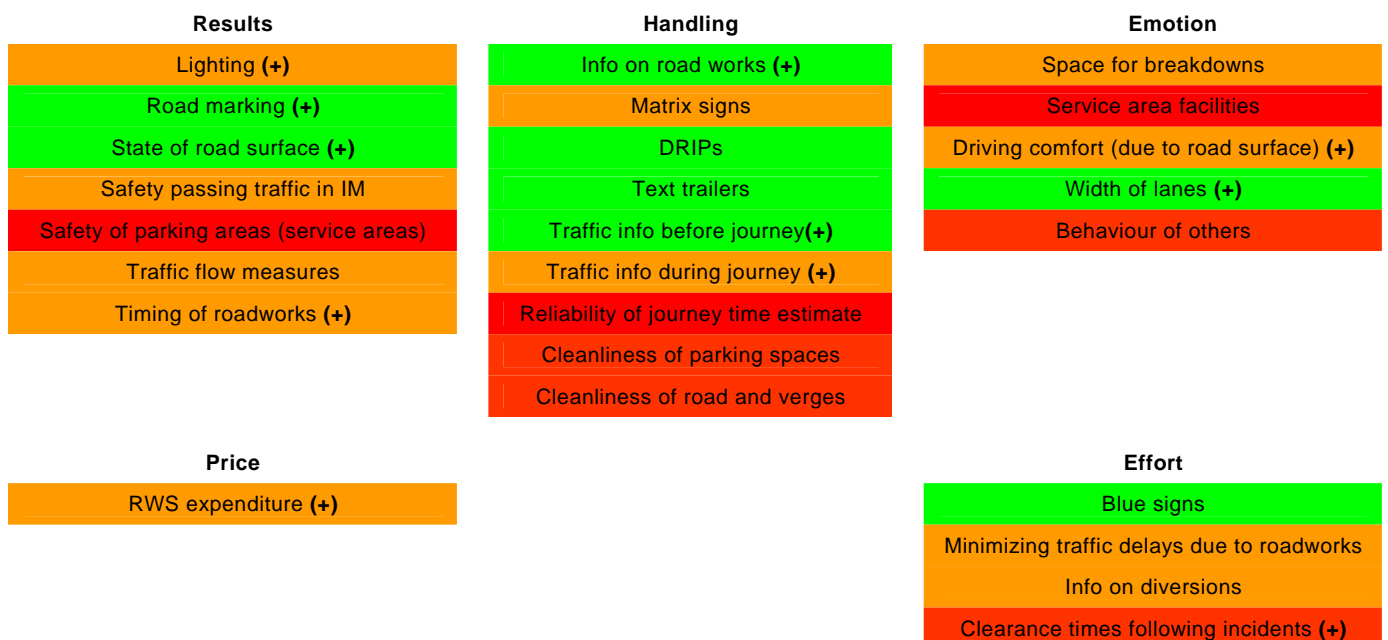
Interestingly, all aspects related to the *quality* of service areas (safety, cleanliness and facilities) also achieved a comparatively low satisfaction score.

### The Public Value Model

The figure below provides a summary of the satisfaction scores for each aspect assessed, grouped per theme of the Public Value Model. The colours indicate the percentage of car drivers who are (very) satisfied with an aspect, whereby:

- 80% or more (very) satisfied: green
- 60-79% (very) satisfied: orange
- less than 60% (very) satisfied: red

The symbols (+,-) shown in the figure indicate whether satisfaction levels have **significantly** increased or decreased in relation to last year.



---

In 2007, Rijkswaterstaat did not achieve a significantly better or worse score in any particular area or theme. Driver satisfaction levels improved most notably with regard to 'Results' and 'Handling'. Most notably, the 'Hardware' theme showed a marked improvement (lighting, road marking and the state of the road surface). Drivers are also more satisfied with the provision of information, compared with previous years (2006).

---

# 1. Inleiding

## 1.1 Achtergrond

In het kader van publieksgerichte dienstverlening meet Rijkswaterstaat (RWS) de tevredenheid onder de afnemers van haar diensten en producten. RWS heeft zeven corporate KPI's (key performance indicators) benoemd aan de hand waarvan de RWS-diensten jaarlijks worden gemeten en beoordeeld.

Eén van deze KPI's is gebruikerstevredenheid. RWS hanteert het Publiekswaardemodel om het werk en de resultaten van de eigen organisatie vanuit het perspectief van de gebruiker te bekijken. Wat is de beeldvorming van de gebruiker; hoe kijkt en beoordeelt de gebruiker RWS? Wanneer is de gebruiker tevreden? Wanneer levert RWS toegevoegde waarde in de ogen van de gebruiker? Wanneer kan gesproken worden van (het vermeerderen van) publiekswaarde?

Publiekswaarde is de uitkomst van de publiekswaardevergelijking. In deze vergelijking zijn vijf verschillende dimensies ondergebracht, waarvan er drie vanuit de gebruiker gezien tot de 'voordelen' ('baten') gerekend kunnen worden (Resultaat, Afhandeling en Emotie), terwijl twee dimensies betrekking hebben op de 'kosten' (Prijs en Moeite).

Van huis uit, traditioneel, staat RWS voor kwaliteit. RWS wil haar publiekswaarde meer in balans brengen. Daarbij zal de focus meer gaan liggen op Afhandeling en Emotie. Op die manier kan RWS zo veel mogelijk waarde aan de gebruiker leveren. Positieve(re) scores op deze mentale aspecten zullen de publiekstevredenheid positief beïnvloeden en dus ook de mate waarin RWS wordt ervaren als een publieksgerichte organisatie.

Dit onderzoek heeft betrekking op de gebruikerstevredenheid hoofdwegennet. De gebruikers worden in dit onderzoek verdeeld in twee groepen, te weten vrachtwagenchauffeurs en overige auto(snel)weggebruikers. Dit rapport beschrijft het onderzoek onder de overige weggebruikers (exclusief vrachtwagenchauffeurs).

Naast dit landelijke rapport is er een regionaal rapport geschreven waarin de verschillende diensten van Rijkswaterstaat afzonderlijk beschreven worden.

In deze rapportage zijn de resultaten, waar mogelijk, gespiegeld aan de resultaten van het gebruikerstevredenheidsonderzoek van 2005 en 2006.



---

## 1.2 Onderzoeksvragen

De onderzoeksvragen zijn als volgt geformuleerd:

- In welke mate zijn weggebruikers **tevreden** over de doorstroming binnen het netwerk, de informatievoorziening vooraf en tijdens de rit, het rijplezier, de verzorgingsplaatsen langs de weg, het veilig gebruik kunnen maken van de auto(snel)weg en de hinder van wegwerkzaamheden?
- Welk **belang** hechten weggebruikers aan de doorstroming binnen het netwerk, de informatievoorziening vooraf en tijdens de rit, het rijplezier, de verzorgingsplaatsen langs de weg, het veilig gebruik kunnen maken van de auto(snel)weg en de hinder van wegwerkzaamheden?
- Welke **wensen** hebben weggebruikers ten aanzien van het hoofdwegenet?

Een gedetailleerde beschrijving van de aanpak van het onderzoek is opgenomen in de bijlagen.

## 1.3 Leeswijzer

### Opbouw van het rapport

Hoofdstuk 2 gaat in op de tevredenheid per thema uit het Publiekwaardemodel.

In hoofdstuk 3 wordt aandacht besteed aan het imago van Rijkswaterstaat. Hoofdstuk 4 gaat in op het belang en hoofdstuk 5 tot slot geeft een beeld van de spontaan door respondenten naar voren gebrachte wensen.

Verschillen tussen het landelijk gemiddelde en regionale diensten worden in de tekst beschreven. Er is sprake van een verschil als de gemiddelde scores tussen een regio en Nederland als geheel significant verschillen. Als er geen significant verschil is dan wordt een regio niet afzonderlijk vermeld.

Significant betekent in dit geval dat met 98% zekerheid gesteld kan worden dat het in de steekproef waargenomen verschil overeen komt met een daadwerkelijk verschil tussen de gehele populatie van automobilisten binnen een regio en de gehele populatie van automobilisten in Nederland.

### Tot slot

De bijlage bevat een overzicht van algemene kenmerken van respondenten, de onderzoeksverantwoording en de vragenlijst.

---

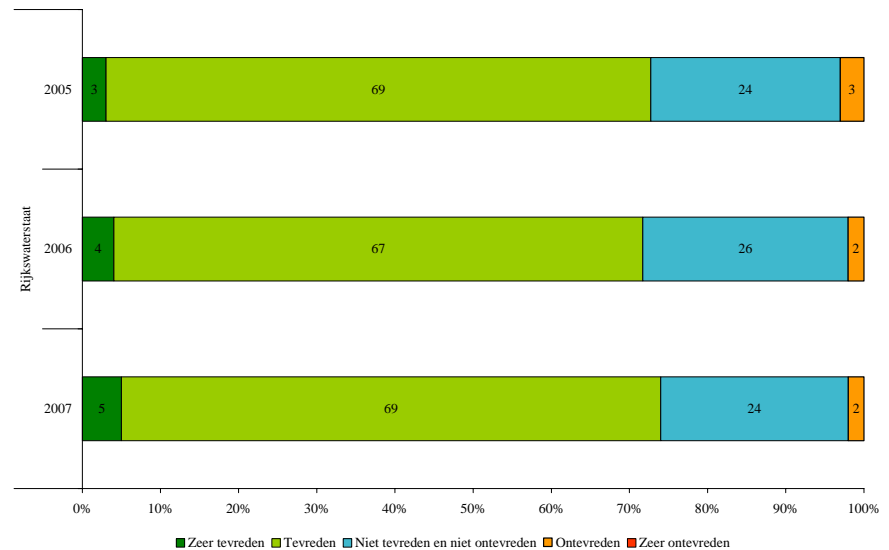
## 2. Tevredenheid algemeen en per thema

### 2.1 Algemene tevredenheid

Automobilisten is gevraagd in hoeverre men tevreden is over Rijkswaterstaat als beheerder van de auto(snel)wegen. Het grootste deel van de weggebruikers (74%) is (zeer) tevreden (zie figuur 1). Slechts een klein percentage is ontevreden.

Er is ook gevraagd een oordeel te geven over Rijkswaterstaat, uitgedrukt in een rapportcijfer. Gemiddeld gaven de weggebruikers een 7,1 (2005: 7,1; 2006: 7,0).

#### 1 | Tevredenheid Rijkswaterstaat



Mannen zijn meer tevreden dan vrouwen (respectievelijk 76% en 70% (zeer) tevreden). De groep 18-24 is minder tevreden dan gemiddeld (64% (zeer) tevreden), de groep 65 jaar en ouder is juist meer tevreden (80%).

Frequente gebruikers van de auto(snel)wegen (5, 6 of 7 dagen per week) zijn meer tevreden (78% (zeer) tevreden) over Rijkswaterstaat dan niet-frequente gebruikers (69%)

De algemene tevredenheid over Rijkswaterstaat per regionale dienst is als volgt:

- Noord-Nederland 79% (zeer) tevreden
- Oost-Nederland 75% (zeer) tevreden
- IJsselmeergebied 77% (zeer) tevreden
- Utrecht 74% (zeer) tevreden
- Noord-Holland 72% (zeer) tevreden
- Zuid-Holland 75% (zeer) tevreden
- Zeeland 77% (zeer) tevreden
- Noord-Brabant 69% (zeer) tevreden
- Limburg 71% (zeer) tevreden

In tegenstelling tot vorig jaar zijn er dit jaar geen verschillen in mate van tevredenheid tussen de regionale diensten.

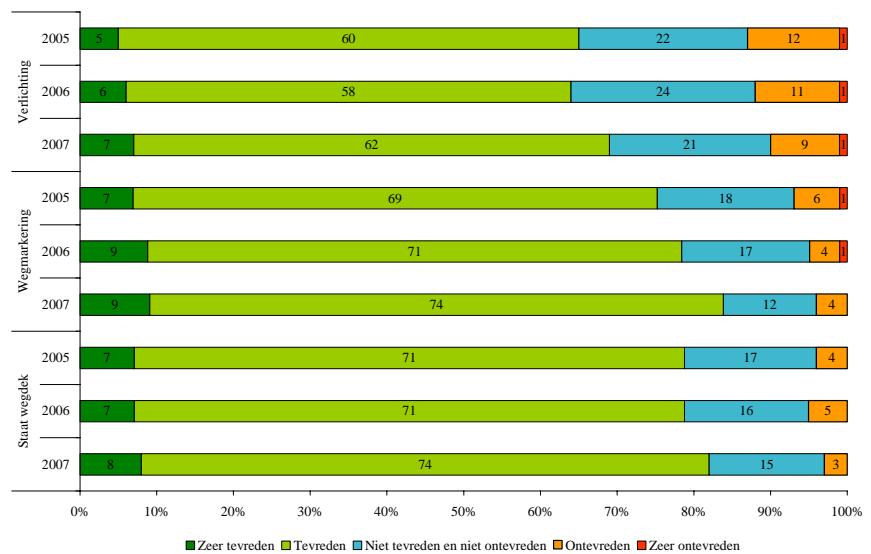
De algemene tevredenheid van de automobilisten over het hoofdwegennet wordt vier keer per jaar gemeten.

## 2.2 Resultaat

### 2.2.1. Weg en omgeving

Gevraagd is in welke mate men tevreden is over de verlichting, wegmarkering en de staat van het wegdek (wat betreft de veiligheid voor het verkeer). De uitkomsten zijn te zien in figuur 2.

#### 2 | Tevredenheid: weg en omgeving



Over de **verlichting** is 69% (zeer) tevreden, terwijl 10% (zeer) ontevreden is. Automobilisten zijn hiermee dit jaar meer tevreden over de verlichting dan vorig jaar.

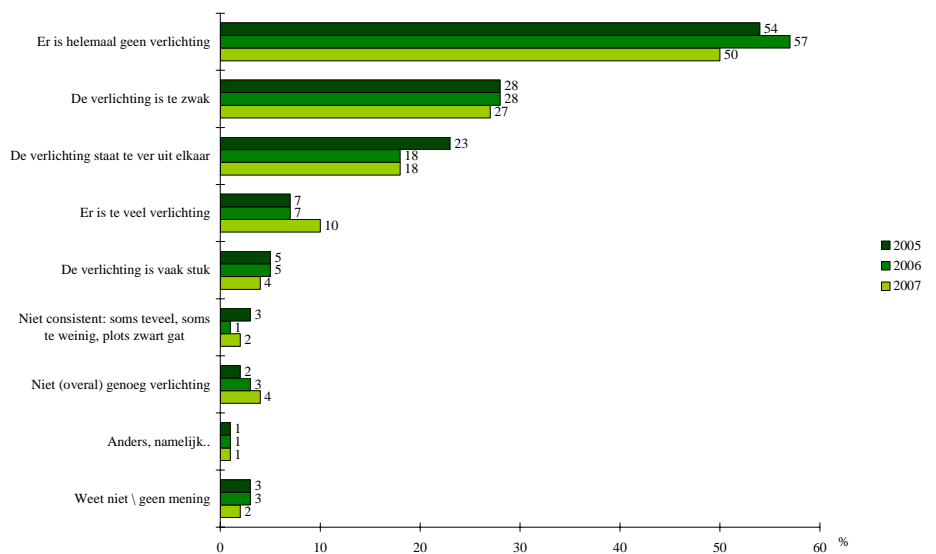
Er zijn, net als in 2006, sterke verschillen tussen de diensten; in Limburg en Zeeland is men minder tevreden (respectievelijk 51% en 54% (zeer) tevreden). In Utrecht (79%) en Zuid-Holland (77%) is men juist meer tevreden.

Hoe vaker men rijdt, hoe meer men tevreden is over de verlichting. Van wie dagelijks rijdt is 74% (zeer) tevreden, van wie minder dan één keer per week rijdt 65%.

Mannen zijn meer tevreden (72% (zeer) tevreden) over de verlichting dan vrouwen (64%).

De 815 respondenten die niet (volledig) tevreden zijn over de verlichting rond de auto(snel)wegen geven hiervoor als belangrijkste reden 'er is helemaal geen verlichting' (50%). Ook vindt 27% de verlichting te zwak en 18% vindt dat de verlichting te ver uit elkaar staat (zie ook figuur 3). Met uitzondering van de eerste reden wijken deze percentages niet af van vorig jaar.

### 3 | Redenen voor ontevredenheid verlichting



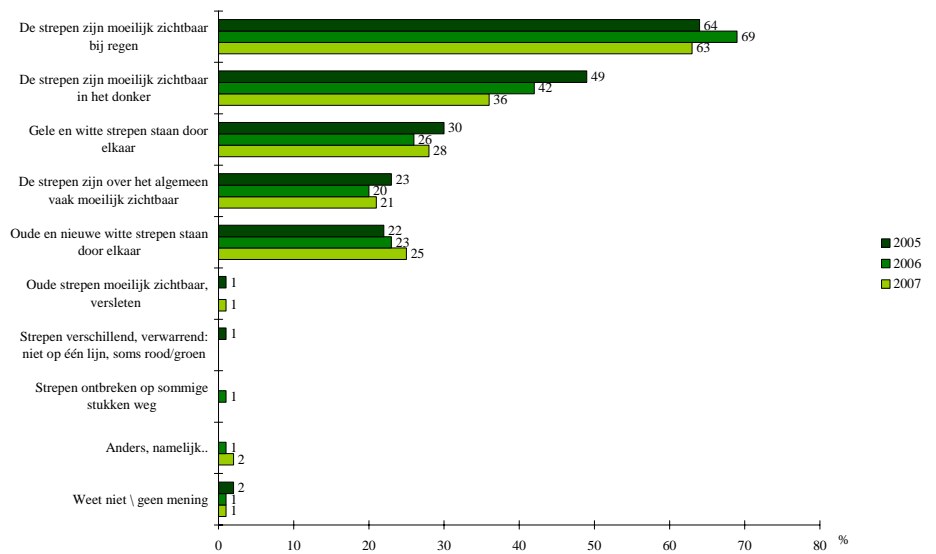
Over de **wegmarkering** is 83% (zeer) tevreden, 4% is (zeer) ontevreden. Automobilisten zijn meer tevreden over de wegmarkering dan vorig jaar.

De respondenten die niet (volledig) tevreden zijn over de zichtbaarheid van de strepen en lijnen op de weg (n=421), geven hiervoor als belangrijkste redenen 'de strepen zijn moeilijk zichtbaar bij regen'

---

(63%) en 'de strepen zijn moeilijk zichtbaar in het donker' (36%) (zie ook figuur 4).

## 4 | Redenen voor ontevredenheid wegmarkering



Over de **staat van het wegdek** is 82% van de automobilisten (zeer) tevreden, 3% is ontevreden.

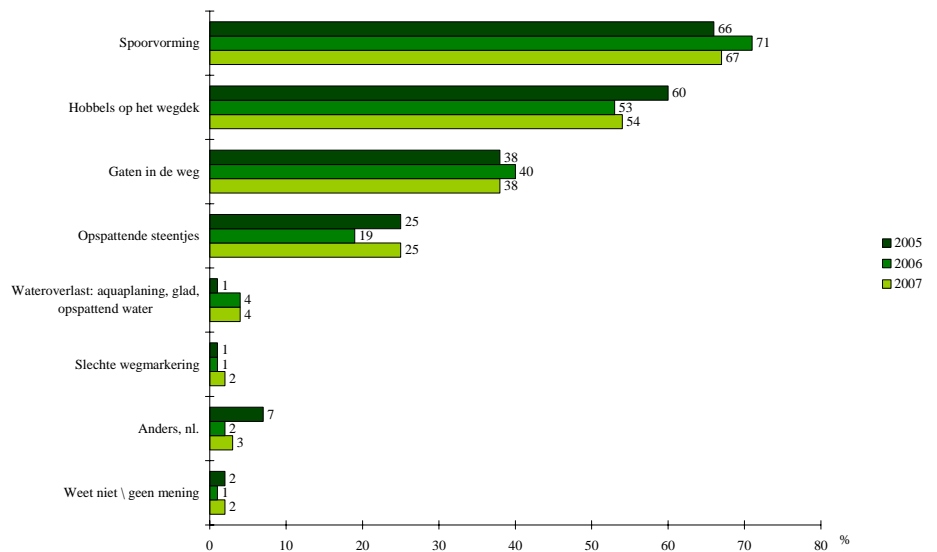
Net zoals het geval is bij de verlichting en de wegmarkering zijn automobilisten dit jaar meer tevreden over de staat van het wegdek dan in 2006.

In Oost-Nederland ligt de tevredenheid hoger dan gemiddeld (87% is (zeer) tevreden). Automobilisten van 65 jaar en ouder zijn meer tevreden (86% (zeer) tevreden) dan gemiddeld.

Automobilisten die voornamelijk voor privédoeleinden van de auto(snel)weg gebruikmaken zijn eveneens meer tevreden (85%) dan gemiddeld. Wie enkele keren per maand of minder vaak rijdt is meer tevreden (86%) dan gemiddeld over de staat van het wegdek.

Respondenten die ontevreden of niet volledig tevreden zijn over de staat van het wegdek (n=440), noemen als voornaamste redenen hiervoor spoorvorming (67%), hobbels op het wegdek (54%) en gaten in de weg (38%) (zie ook figuur 5).

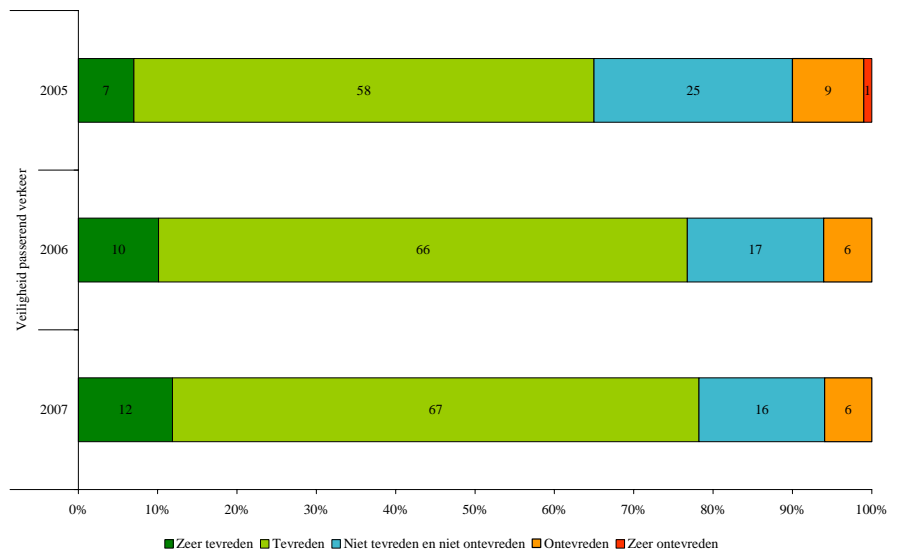
## 5 | Redenen voor ontevredenheid staat wegdek



### 2.2.2. Incidentmanagement

Gebruikers van de auto(snel)wegen is gevraagd in welke mate men tevreden is over de veiligheid voor het passerende verkeer tijdens pechgevallen of ongevallen waar hulpdiensten bij aanwezig waren. De vraag is alleen gesteld aan respondenten die hier de afgelopen drie maanden mee te maken hebben gehad (51%). Van deze groep is 79% (zeer) tevreden over de veiligheid voor het passerend verkeer, 6% is ontevreden (zie figuur 6).

## 6 | Tevredenheid: veiligheid passerend verkeer

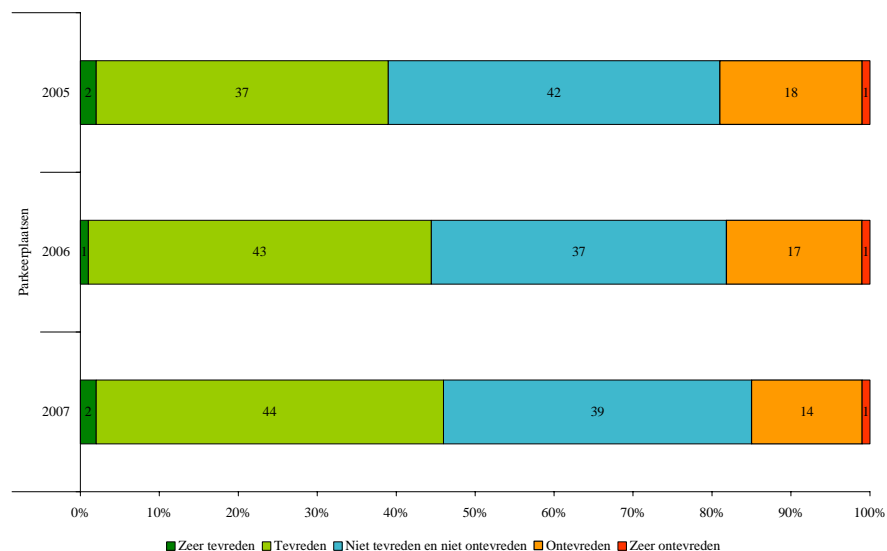


De leeftijdsgroep 24-34 jaar is meer tevreden (85% (zeer) tevreden) dan gemiddeld over de veiligheid van het passerende verkeer; de groep 44-54 jaar is juist minder tevreden (72%).

### 2.2.3. Veiligheid parkeerplaatsen

46% van degenen die er wel eens komt is (zeer) tevreden over de veiligheid op parkeerplaatsen langs de auto(snel)weg (zie figuur 7). In Limburg is men meer ontevreden (23% (zeer) ontevreden) dan gemiddeld. Zakelijke rijders zijn meer tevreden (57%) dan gemiddeld.

#### 7 | Tevredenheid: veiligheid parkeerplaatsen



In totaal maakt 76% wel eens gebruik van de parkeerplaatsen (2006: 76%), waaronder relatief veel mannen (78%). 43% van de automobilisten die de parkeerplaatsen wel eens bezoeken gebruikt de parkeerplaatsen 'een aantal keren per jaar', 41% 'bijna nooit'. Slechts 4% gebruikt de parkeerplaatsen 'een aantal keren per week' of vaker. Van de groep die er nooit komt geeft 13% hiervoor als reden dat het er niet veilig is. Het merendeel (84%) komt er nooit omdat men onderweg niet hoeft te stoppen.

### 2.2.4. Doorstroommaatregelen

Respondenten zijn diverse maatregelen voorgelegd die het doorrijden op de auto(snel)weg bevorderen. Met de maatregelen is steeds (per maatregel) ongeveer de helft of meer van de weggebruikers wel eens in aanraking geweest:

- Toeritdoseerinstallatie (47%)
- Spitsstrook (60%)
- Inhaalverbod vrachtwagens (76%)
- Doelgroepstroken vracht/bussen (48%)

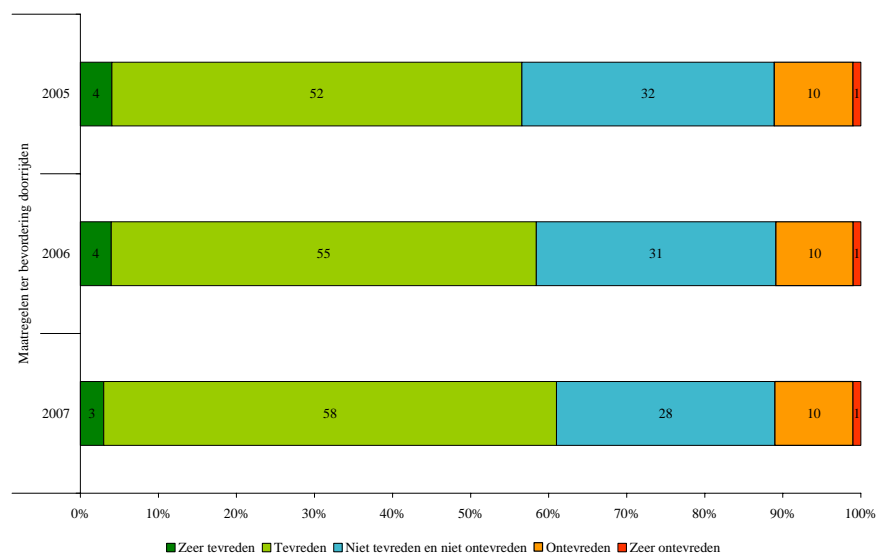
Ten opzichte van vorig jaar is men vaker in aanraking gekomen met de eerste twee maatregelen (2006: resp. 44% en 55%).



De percentages verschillen sterk per dienst; in Zeeland (19%), Limburg (21%), Noord-Nederland (30%) en Noord-Brabant (39%) is men minder vaak in aanraking geweest met de toeritdoseerinstallatie, in Utrecht (77%), Zuid-Holland (59%) en Noord-Holland (54%) vaker. Met de spitsstrook en het inhaalverbod komt men relatief vaak in aanraking wanneer men het vaakst in Utrecht rijdt (respectievelijk 76% en 85%). 9% is met geen van de maatregelen in aanraking geweest.

Van alle respondenten (of men nu in aanraking geweest is met maatregelen of niet) is 61% (zeer) tevreden met de maatregelen, 11% is (zeer) ontevreden (zie ook figuur 8).

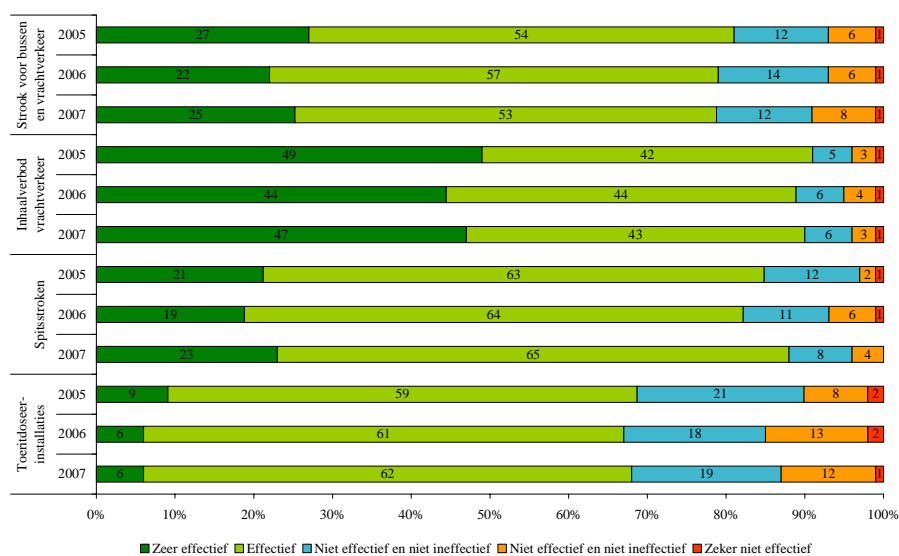
## 8 | Tevredenheid: doorstroombaatregelen



Vrouwen (66% (zeer) tevreden) en ouderen (70%) zijn meer tevreden dan gemiddeld over de maatregelen. In Noord-Nederland (76% (zeer) tevreden) en Limburg (69%) is men meer tevreden over de maatregelen dan gemiddeld; in Noord-Holland minder tevreden (49%). Automobilisten die dagelijks op de auto(snel)weg rijden zijn minder tevreden dan gemiddeld (54% (zeer) tevreden).

Ook is gevraagd hoe effectief men de individuele maatregelen vindt. Deze vraag is alleen voorgelegd aan degenen die met een maatregel in aanraking zijn geweest. Het inhaalverbod voor vrachtwagens vindt men het meest effectief (90%), de toeritdoseerinstallatie het minst (68%). In vergelijking met 2006 is men een spitsstrook als effectiever gaan beschouwen (2006: 83% (zeer) effectief; 2007: 88%).

## 9 | Effectiviteit individuele doorstroommaatregelen

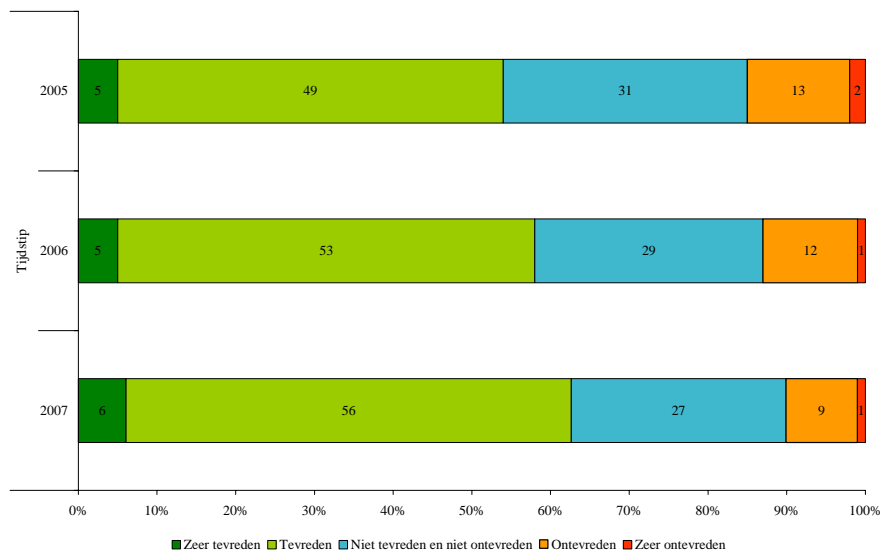


Met uitzondering van de toeritdoseerinstallatie vinden vrouwen de maatregelen effectiever dan mannen.  
 65+-ers vinden de individuele maatregelen over het algemeen effectiever dan jongere weggebruikers.  
 Wie met name voor privédoeleinden rijdt vindt een toeritdoseerinstallatie (73%) en doelgroepstroken (81%) effectiever dan anderen.  
 Wie dagelijks rijdt, vindt spits- en doelgroepstroken minder effectief.

### 2.2.5. Tijdstip werkzaamheden

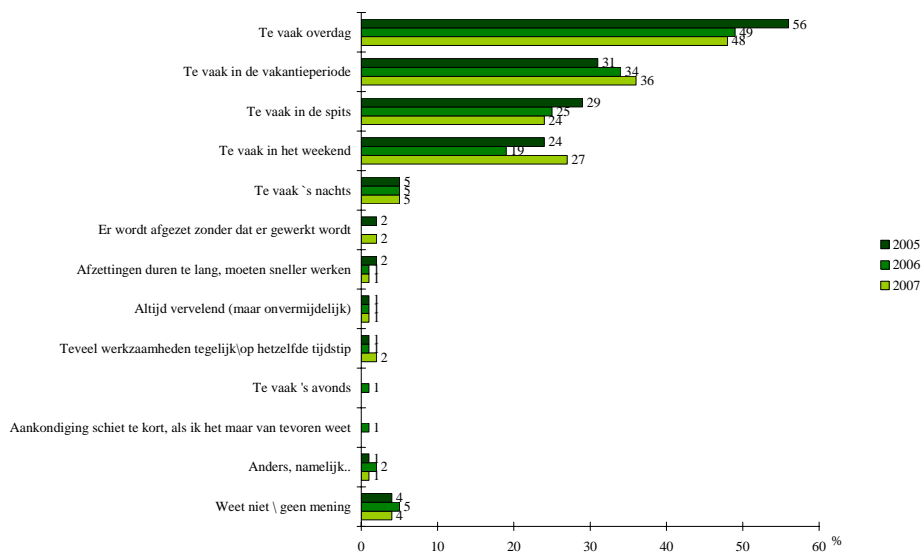
62% is (zeer) tevreden over het tijdstip waarop werkzaamheden worden uitgevoerd. De tevredenheid over dit aspect is voor het tweede jaar op rij toegenomen ten opzichte van het voorgaande jaar. Zakelijke rijders zijn minder tevreden over het tijdstip van werkzaamheden dan gemiddeld (54% (zeer) tevreden).

## 10 | Tevredenheid: tijdstip werkzaamheden



De 887 respondenten die niet (volledig) tevreden zijn over het tijdstip waarop werkzaamheden worden uitgevoerd, geven hiervoor als voornaamste reden dat het te vaak overdag gebeurt (48%). Ook 'te vaak in de vakantieperiode' (36%), 'te vaak in de spits' (24%) en 'te vaak in het weekend' (27%) worden vaak genoemd (zie ook figuur 11). 'Te vaak in het weekend' wordt vaker genoemd dan vorig jaar.

## 11 | Redenen voor ontevredenheid tijdstip werkzaamheden



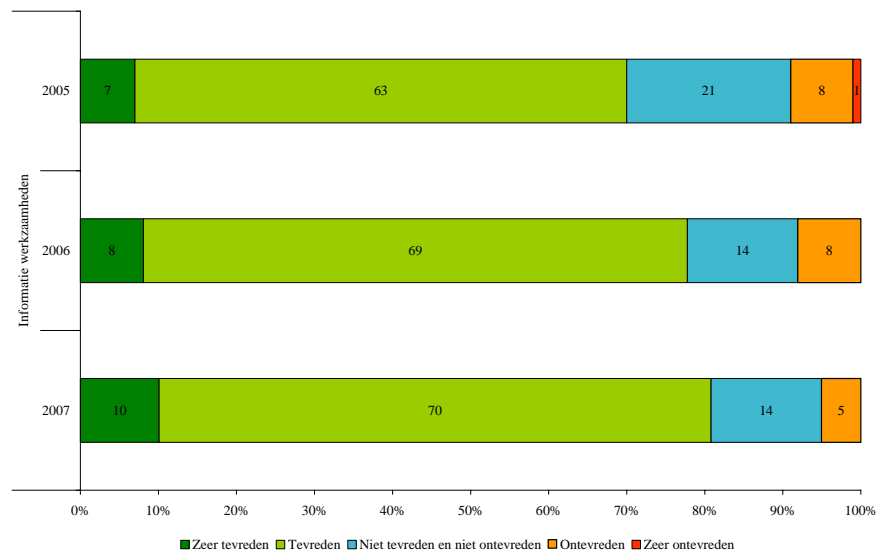
---

## 2.3 Afhandeling

### 2.3.1. Informatie over werkzaamheden

80% is (zeer) tevreden over de informatie die gegeven wordt over werkzaamheden aan de weg (zie figuur 12). De tevredenheid over dit aspect ligt gemiddeld hoger dan het voorgaande jaar. In 2006 was er ook al sprake van een toename in de mate van tevredenheid.

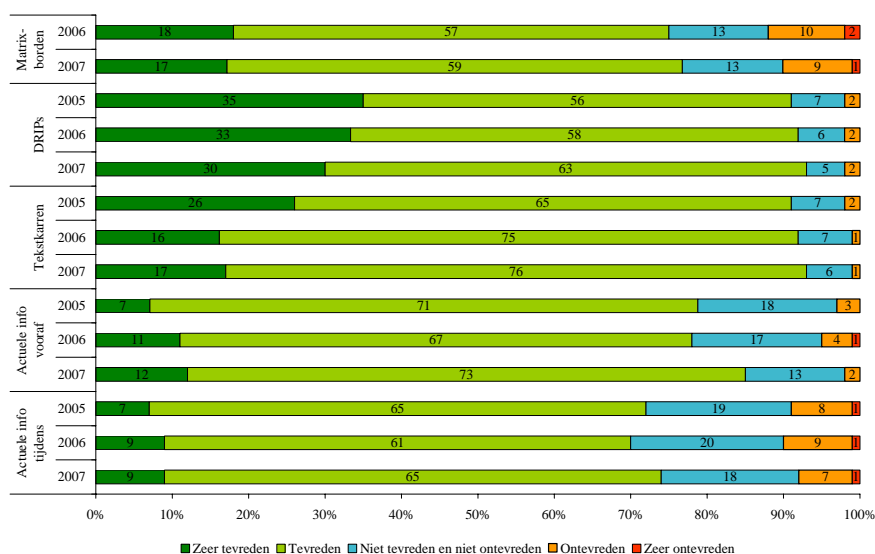
#### 12 | Tevredenheid: informatie over werkzaamheden



### 2.3.2. Informatie

Respondenten zijn diverse informatieaspecten voorgelegd (zie figuur 13).

### 13 | Tevredenheid: informatie



#### Matrixborden

Ruim driekwart is (zeer) tevreden over de matrixborden. 65+-ers zijn meer tevreden (87%), de leeftijdsgroep 35-44 jaar minder tevreden (71% (zeer) tevreden). Vrouwen (79% (zeer) tevreden) zijn meer tevreden dan mannen (74%). Automobilisten die zich dagelijks op de auto(snel)weg begeven zijn minder tevreden dan gemiddeld (71%).

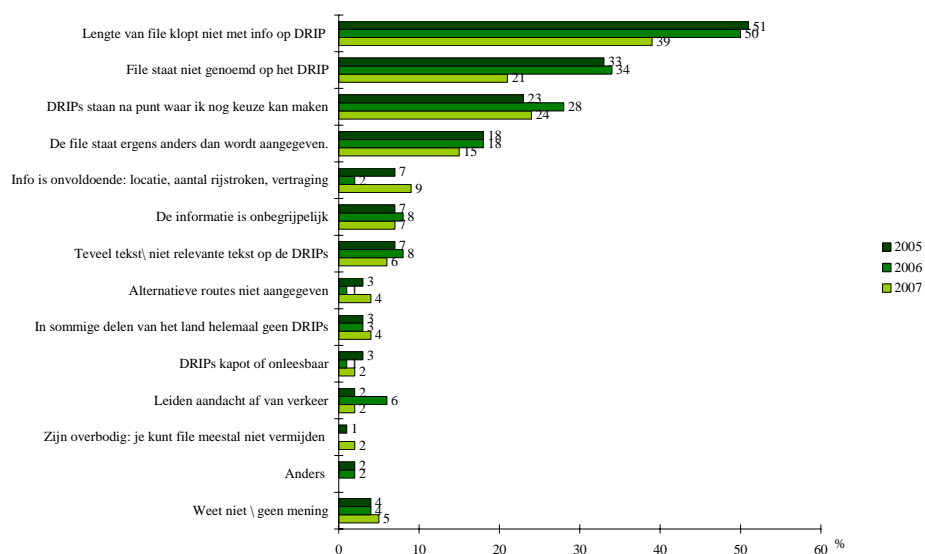
Redenen voor ontevredenheid hangen samen met het door iedereen op de rem gaan staan en het daardoor ontstaan van files en gevaarlijke situaties (genoemd door 21%). Ook het geven van een, gezien het verkeersbeeld, te lage snelheid wordt door 21% genoemd. Een derde belangrijke reden (20%) is het aangaan van de matrixborden als er nog niets aan de hand is of juist als het niet meer nodig is. Deze reden wordt minder vaak genoemd dan in 2006.

#### Informatie op DRIPs

93% is (zeer) tevreden over informatie op de DRIPs boven de weg. De groep 44-54 jaar is minder tevreden (90% (zeer) tevreden) dan de overige leeftijdsgroepen.

De belangrijkste reden voor het ontevreden of niet volledig tevreden zijn over de informatie op DRIPs (zie figuur 14), hangt samen met het niet kloppen van de lengte van de file met wat er op de DRIPs staat (39%). Het niet genoemd staan van de file op de DRIPs wordt minder vaak (21%) genoemd dan vorig jaar. Niet te zien in de figuur, maar wel genoemd (8%), is 'informatie komt niet overeen met realiteit'.

## 14 | Redenen voor ontevredenheid DRIPs



### Tekstkarren

93 % van degenen die ze wel eens gezien heeft (slechts 2 % heeft nog nooit een tekstkar gezien), is (zeer) tevreden over de informatie op tekstkarren.

Automobilisten vanaf 55 jaar zijn meer tevreden; 96% is (zeer) tevreden. De groep 25-34 jaar is minder tevreden (91 %).

Belangrijke redenen voor ontevredenheid over de informatie op tekstkarren zijn het niet goed leesbaar zijn van de tekst (22%) en het te lang zijn van de tekst (20%). De overige redenen scoren 10% of lager.

### Actuele verkeersinformatie voor vertrek

20% (2006: 23%) maakt voor vertrek geen gebruik van verkeersinformatie. 85% van de gebruikers is (zeer) tevreden over de actuele verkeersinformatie die men voor vertrek gebruikt (zoals teletekst en internet); een toename ten opzichte van vorig jaar. De tevredenheid over de actuele verkeersinformatie voor vertrek is lager dan gemiddeld in Utrecht (78%).

### Actuele verkeersinformatie tijdens de rit

10% (2006: 11%) maakt geen gebruik van verkeersinformatie tijdens de rit. 74% van de gebruikers is (zeer) tevreden over de actuele verkeersinformatie die men tijdens de rit op de auto(snel)weg gebruikt (zoals verkeersinformatie via de radio). Gebruikers van verkeersinformatie tijdens de rit zijn hierover meer tevreden dan in 2006 (toen: 70%).

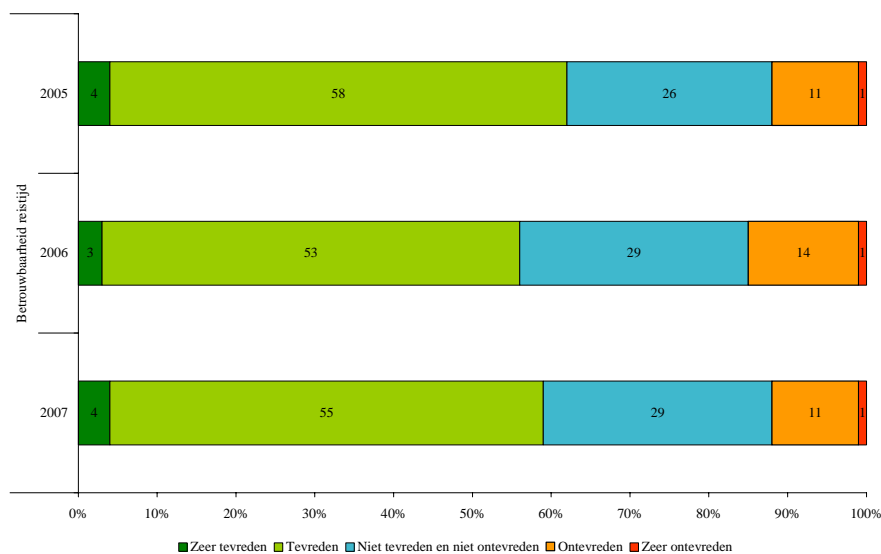
### 2.3.3. Betrouwbaarheid inschatten reistijd

59% is (zeer) tevreden over de betrouwbaarheid waarmee men de reistijd kan inschatten (zie figuur 15).

Vrouwen zijn hierover meer tevreden dan mannen (respectievelijk 62% en 56% (zeer) tevreden).

In Zeeland (72%), IJsselmeergebied (69%) en Noord-Nederland (68%) is men meer tevreden dan gemiddeld over dit aspect, in Zuid-Holland minder tevreden (51%).

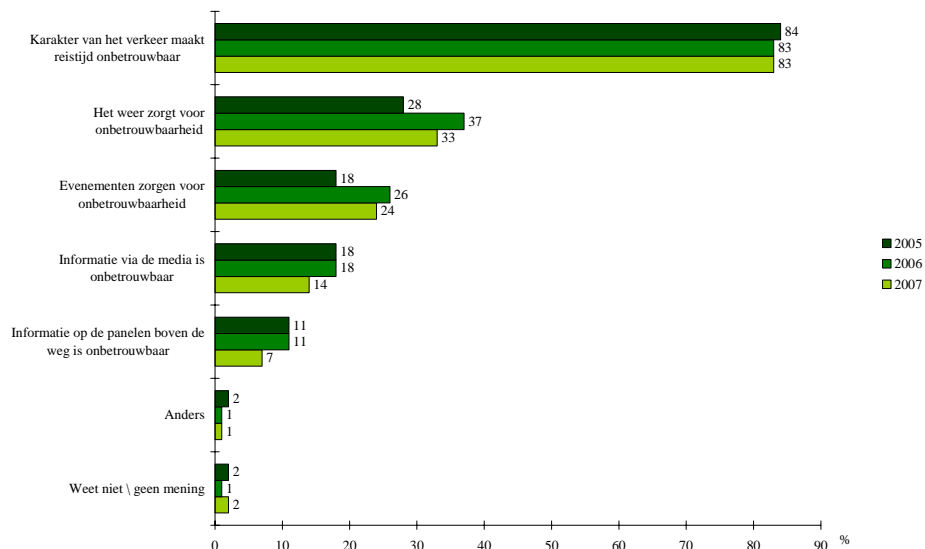
#### 15 | Tevredenheid: betrouwbaarheid reistijd



Aan respondenten die ontevreden of niet volledig tevreden zijn over de betrouwbaarheid waarmee ze hun reistijd kunnen inschatten (n=924), is gevraagd wat de reden hiervoor is. In figuur 16 is te zien dat veruit het vaakst werd geantwoord dat het karakter van het verkeer de reistijd onbetrouwbaar maakt (83%).

Daarnaast wijst men naar externe factoren zoals het weer (33%) en de organisatie van evenementen (24%).

## 16 | Redenen ontevredenheid betrouwbaarheid reistijd

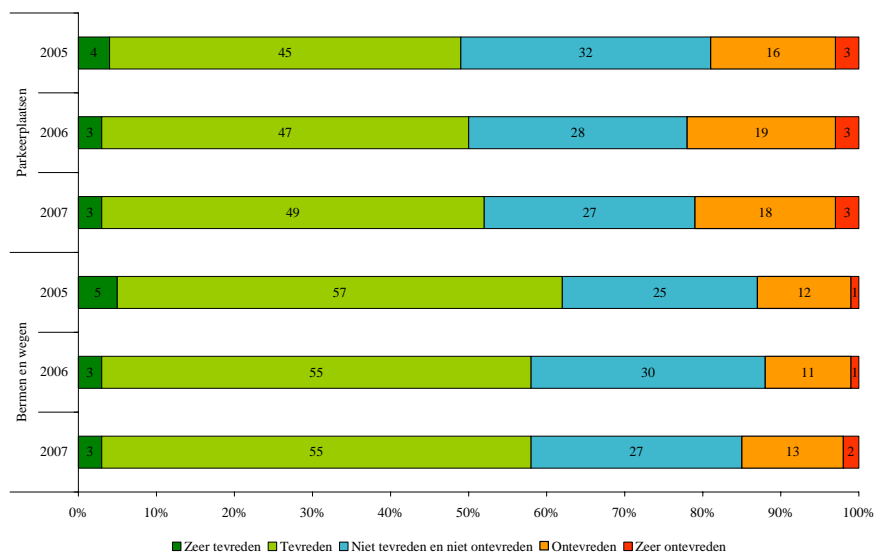


### 2.3.4. Schoon zijn omgeving van de weg

24% (gelijk aan 2006) van de weggebruikers komt nooit op de parkeerplaatsen langs de auto(snel)wegen. Van degenen die er wel komen is ruim de helft (52%) (zeer) tevreden over de mate waarin de parkeerplaatsen schoon en opgeruimd zijn (zie figuur 17). Gebruikers die 'zakelijk' als belangrijkste motief hebben zijn meer tevreden (63%) dan gemiddeld.

58% is (zeer) tevreden over de mate waarin bermen en wegen schoon zijn. In Zeeland (76%) en IJsselmeergebied (67%) is men meer tevreden dan gemiddeld.

## 17 | Tevredenheid: schoon zijn omgeving van de weg





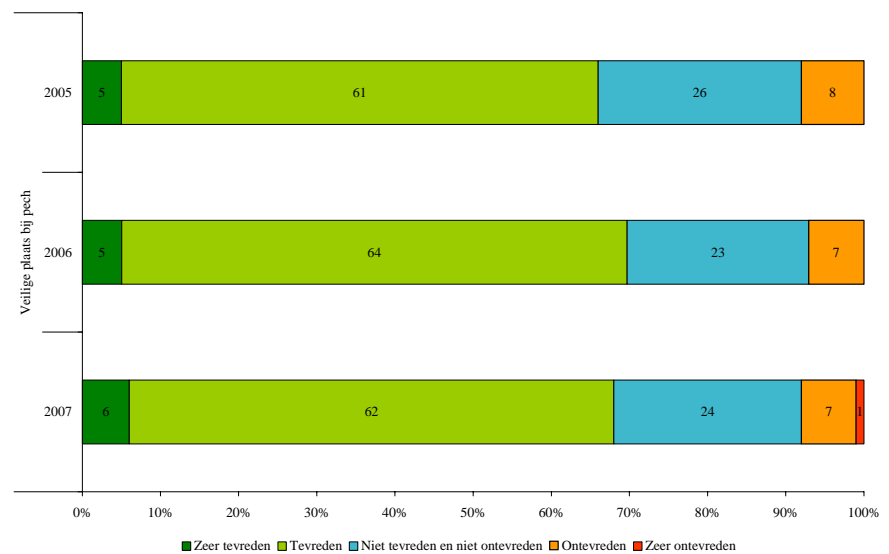
---

## 2.4 Emotie

### 2.4.1. Veiligheid

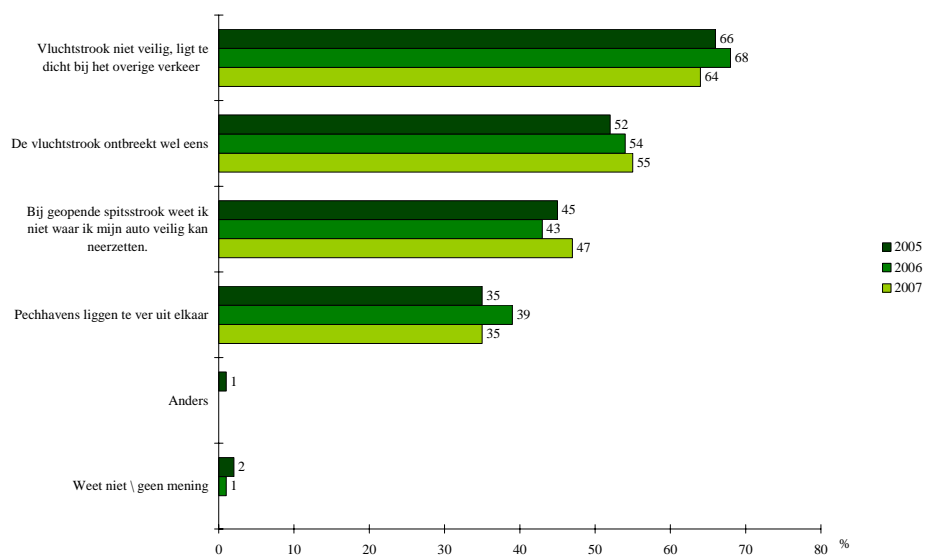
Over mogelijkheden om de auto bij pech op een veilige plaats neer te zetten is 68% (zeer) tevreden (zie figuur 18). Mannen zijn hierover meer tevreden dan vrouwen (respectievelijk 71% en 65% (zeer) tevreden). Net als vorig jaar zijn ouderen (65+) aanzienlijk minder tevreden (60% (zeer) tevreden) over de mogelijkheden om de auto bij pech op een veilige plaats neer te zetten.

#### 18 | Tevredenheid: ruimte bij pech



De 701 respondenten die niet (volledig) tevreden zijn over de mogelijkheden die ze hebben om hun auto bij pech op een veilige plaats te zetten, vinden dit vooral omdat ze de vluchtstrook niet veilig vinden (64%), omdat de vluchtstrook wel eens ontbreekt (55%) en omdat ze niet weten waar ze hun auto veilig kunnen neerzetten bij een geopende spitsstrook (47%) (zie ook figuur 19).

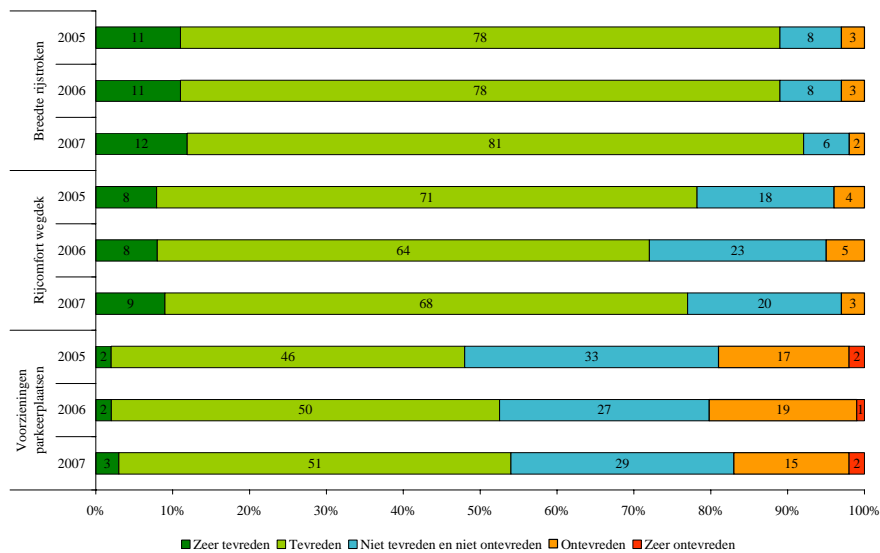
## 19 | Redenen voor ontevredenheid veilige plaats bij pech



### 2.4.2. Comfort

Automobilisten is gevraagd naar hun tevredenheid over de breedte van de rijstroken, het rijcomfort van het wegdek en de voorzieningen op parkeerplaatsen (zie figuur 20).

## 20 | Tevredenheid: comfort

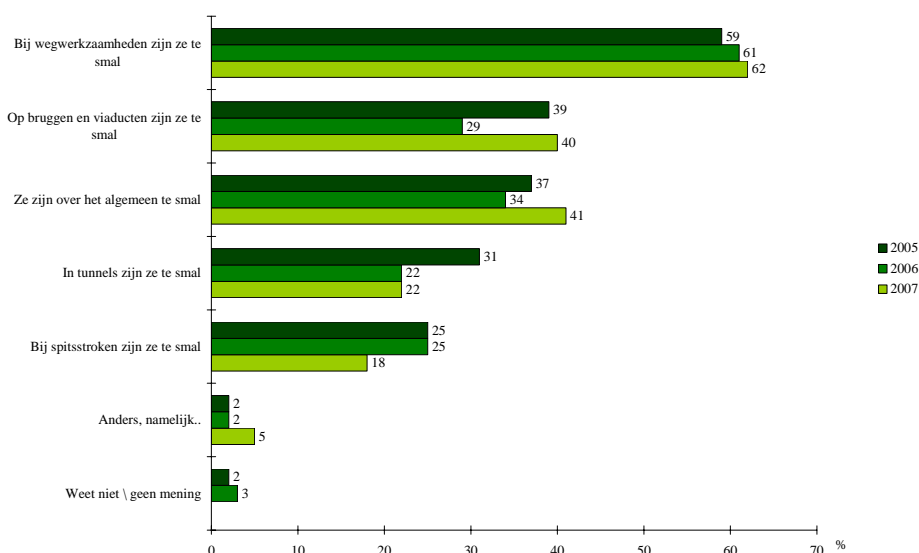


## Breedte rijstroken

93 % is (zeer) tevreden over de breedte van de rijstroken, een toename ten opzichte van vorig jaar. Automobilisten die het vaakst in Utrecht rijden zijn minder tevreden (88 % (zeer) tevreden) dan gemiddeld.

Van de 191 respondenten die ontevreden of niet volledig tevreden zijn over de breedte van de rijstroken op de auto(snel)weg, vindt 62 % de rijstroken bij wegwerkzaamheden te smal. Daarnaast vindt 41 % rijstroken over het algemeen te smal, 40% op bruggen en viaducten, 22% in tunnels en 18% vindt ze bij spitsstroken te smal (zie ook figuur 21). Het te smal zijn van rijstroken op/in bruggen, viaducten en tunnels wordt dit jaar vaker als reden voor ontevredenheid opgegeven dan vorig jaar.

## 21 | Redenen voor ontevredenheid breedte rijstroken



## Rijcomfort wegdek

77% van de automobilisten is (zeer) tevreden over het rijcomfort van het wegdek. Automobilisten zijn in 2007 meer tevreden over dit aspect dan in 2006.

Jongeren tot 34 jaar zijn minder tevreden over het rijcomfort dan andere leeftijdsgroepen. Automobilisten die enkele keren per maand of minder vaak gebruikmaken van de auto(snel)weg zijn meer tevreden dan gemiddeld over dit aspect (81 % (zeer) tevreden).

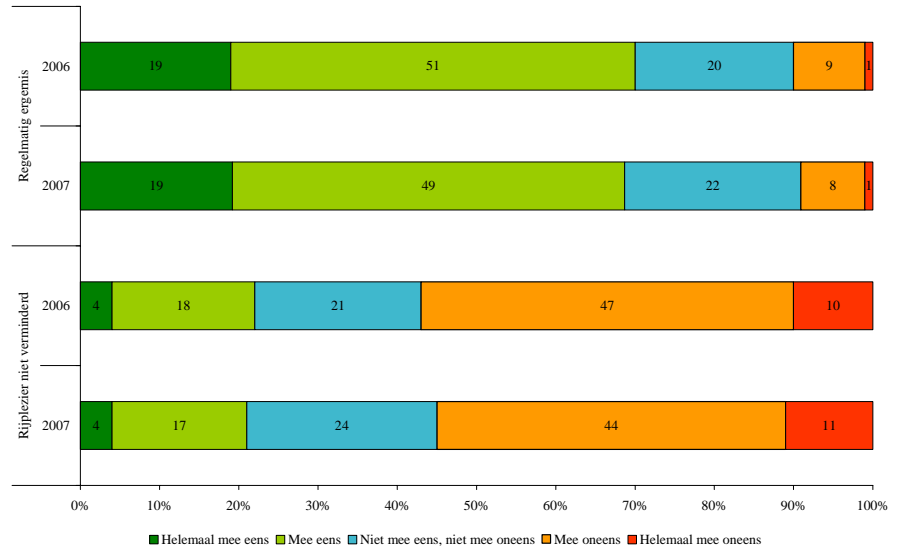
## Voorzieningen parkeerplaatsen

Ruim de helft van wie er wel eens komt is (zeer) tevreden over de voorzieningen bij parkeerplaatsen (zie figuur 20). Automobilisten die het vaakst in Zeeland rijden zijn meer ontevreden dan gemiddeld (24 % (zeer) ontevreden tegenover gemiddeld 17%).

### 2.4.3. Gedrag anderen

Automobilisten is door middel van stellingen gevraagd om aan te geven of ze zich regelmatig ergeren aan het gedrag van andere weggebruikers (zie figuur 22).

#### 22 | Gedrag anderen: ergernis en vermindering rijplezier



68% geeft aan zich regelmatig aan het gedrag van andere weggebruikers te ergeren.

73% van de groep 25-34 jaar ergert zich regelmatig, 62% van de groep 65+ ergert zich regelmatig. Wie voornamelijk voor privédoeleinden op de auto(snel)wegen rijdt, ergert zich minder vaak (67%) dan gemiddeld.

De vijf grootste ergernissen onder automobilisten die aangeven zich regelmatig te ergeren aan het gedrag van medeweggebruikers zijn 'asociaal rijgedrag van andere weggebruikers' (80%), 'bumperkleven' (68%), 'negeren van de verkeersregels door andere weggebruikers' (50%), 'een weifelende rijstijl van andere weggebruikers' (43%) en 'te hard rijden' (30%).

Ook is gevraagd om aan te geven of hun rijplezier *niet* wordt verminderd door het rijgedrag van andere weggebruikers.

Met de stelling 'mijn rijplezier wordt niet verminderd door het rijgedrag van andere weggebruikers' is 55% van de automobilisten het (zeer) oneens. Onder ouderen (65+) ligt het aandeel '(zeer) oneens' relatief laag (49%). Automobilisten die het vaakst in Noord-Holland rijden zijn het in minder sterke mate met de stelling eens (15%).

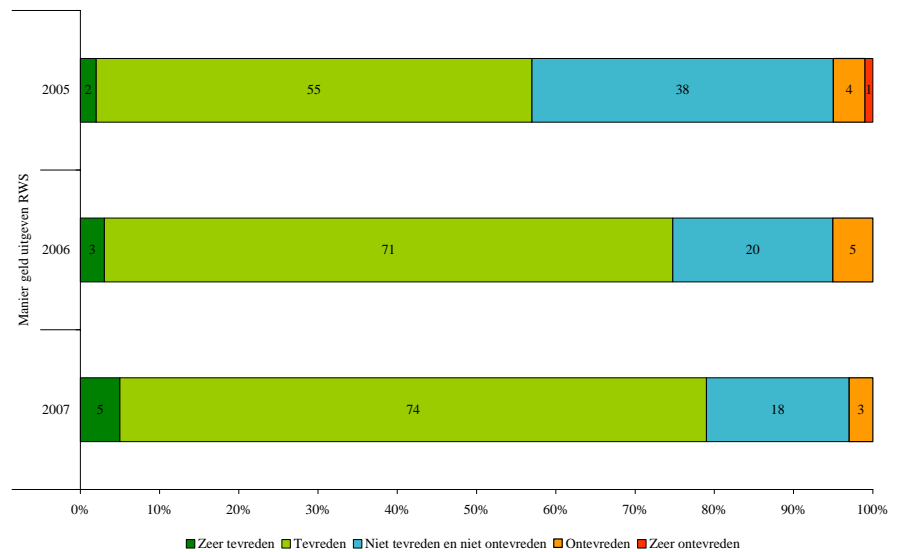
---

## 2.5 Prijs

### 2.5.1. Manier van geld uitgeven Rijkswaterstaat

Weggebruikers is gevraagd hoe tevreden zij zijn met de manier waarop Rijkswaterstaat geld uitgeeft aan onderhoud van het wegennet, verstrekken van informatie en het schoonhouden van de wegen.

#### 23 | Tevredenheid: manier waarop RWS geld uitgeeft



79% is (zeer) tevreden over de manier waarop Rijkswaterstaat geld uitgeeft aan onderhoud aan de wegen, het verstrekken van informatie en het schoonhouden van de wegen (zie figuur 23). Ten opzichte van het voorgaande jaar is de tevredenheid toegenomen<sup>1</sup>.

457 respondenten (19%) zijn niet (volledig) tevreden over de manier waarop Rijkswaterstaat haar geld uitgeeft. Het vaakst (13%) noemen zij als reden hiervoor het slecht georganiseerd/gecoördineerd zijn of te lang duren van werkzaamheden.

Iets minder vaak (10%) wordt de toestand van de wegen (veel slechte wegen, geen of weinig onderhoud) aangehaald. Eveneens 10% vindt het geldverspilling; zij vinden bijvoorbeeld dat er te veel geld uitgegeven wordt aan zaken waarvan het nut niet duidelijk is, aan 'eigen bureaucratie' of aan 'prestigeprojecten'.

---

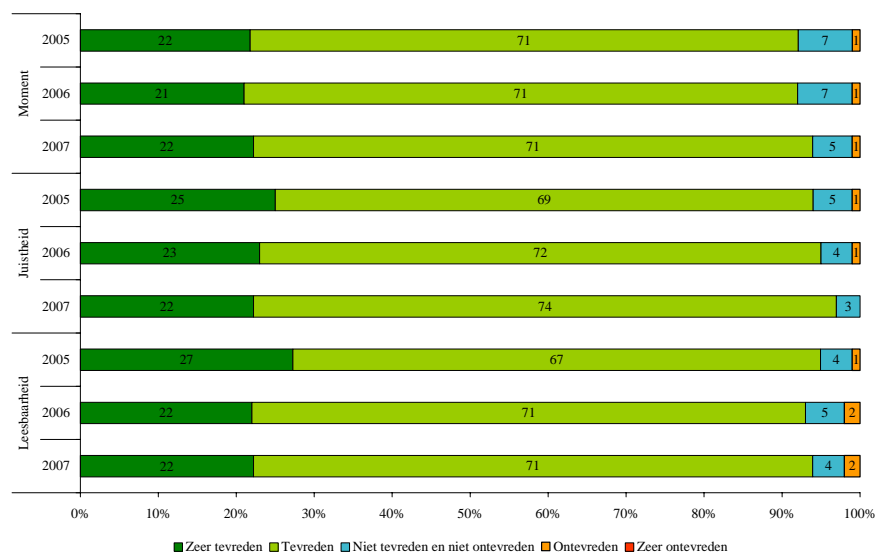
<sup>1</sup> Aangetekend dient te worden dat deze conclusie op slechts één vraag in de enquête steelt en dat tevredenheid aangaande dit aspect sterk samenhangt met beeldvorming

## 2.6 Moeite

### 2.6.1. Blauwe bewegwijzeringsborden

Automobilisten is gevraagd hoe tevreden ze zijn over het moment, de juistheid en de leesbaarheid van de blauwe verkeersborden met plaatsnamen langs en boven de auto(snel)wegen (zie figuur 24).

#### 24 | Tevredenheid: blauwe bewegwijzering

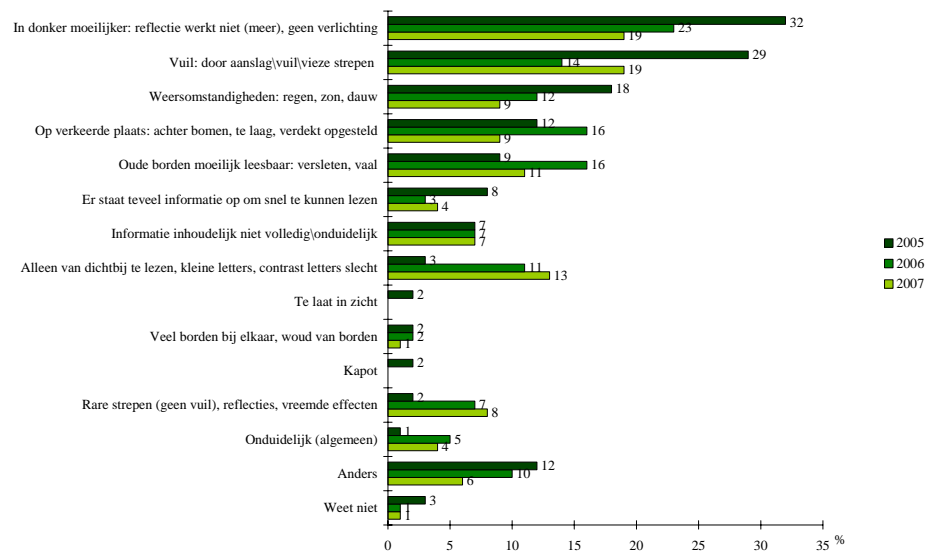


Voor alle drie de aspecten geldt dat meer dan 90% er (zeer) tevreden over is. Dit was ook in 2005 en 2006 het geval. De groep 35-44 is meer tevreden dan gemiddeld over het moment waarop zij de informatie op de blauwe borden krijgen (96% (zeer) tevreden). Automobilisten die het vaakst in de regio IJsselmeergebied van de auto(snel)weg gebruikmaken, zijn minder tevreden over de juistheid van de informatie op de blauwe borden dan gemiddeld (88%).

Van de 172 respondenten die ontevreden of niet volledig tevreden zijn over de leesbaarheid van de blauwe verkeersborden, noemt 19% als reden dat ze in het donker moeilijk te lezen zijn, bijvoorbeeld doordat de reflectie niet (meer) werkt en er geen verlichting is. Eveneens 19% geeft aan dat de borden door aanslag, vuil en vieze strepen moeilijk leesbaar zijn. Niet te zien in figuur 25, maar wel genoemd, zijn het te kort van tevoren staan van de borden (5%) en het niet zichtbaar zijn van de borden in specifieke situaties, zoals bij het inhalen van een vrachtauto (5%)<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> In de figuur worden alleen de redenen opgenomen die vergelijkbaar zijn met 2006 én 2005

## 25 | Redenen voor ontevredenheid leesbaarheid borden



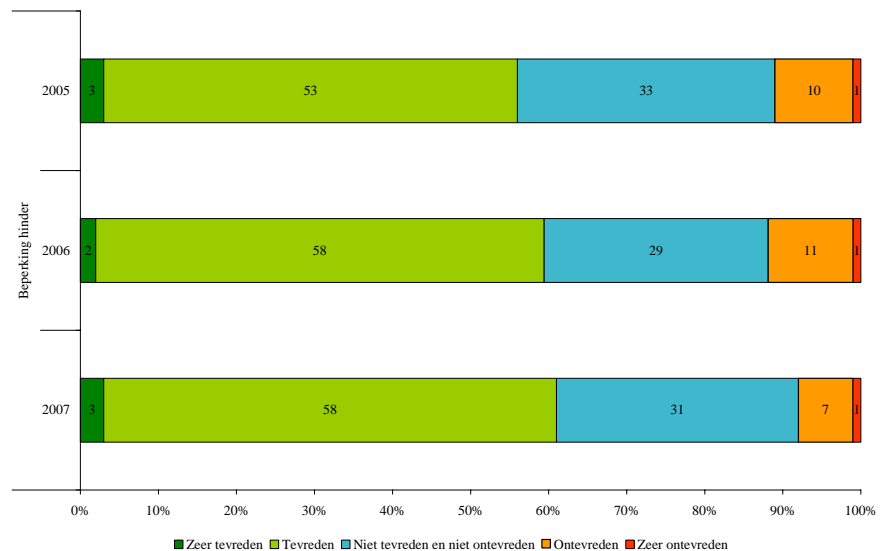
### 2.6.2. Beperking door werkzaamheden veroorzaakte hinder

61% is (zeer) tevreden over de mate waarin door werkzaamheden veroorzaakte hinder beperkt wordt (zie figuur 26).

De groep 35-44 jaar is minder tevreden over dit aspect dan de andere leeftijdsgroepen (56% (zeer) tevreden).

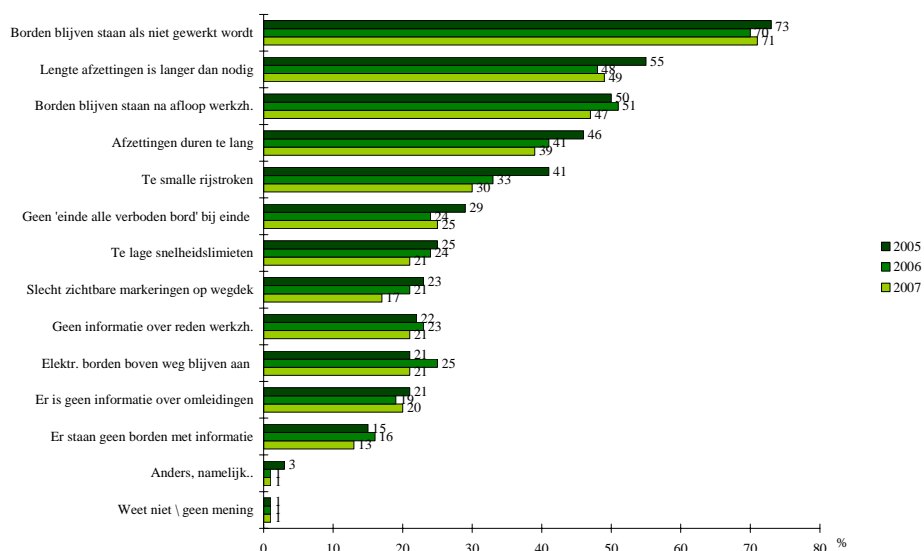
Frequente auto(snel)weggebruikers zijn minder tevreden over de beperking van hinder door werkzaamheden. In Noord-Holland is men minder tevreden (53%) dan gemiddeld.

## 26 | Tevredenheid: beperking hinder



Figuur 27 laat de redenen zien waarom weggebruikers niet (volledig) tevreden zijn over de manier waarop door werkzaamheden veroorzaakte hinder wordt beperkt. Door 71% van de weggebruikers wordt genoemd dat borden blijven staan als er niet gewerkt wordt, bijna de helft (49%) vindt de lengte van de afzettingen langer dan nodig en 47% is niet tevreden omdat borden na afloop van de werkzaamheden blijven staan.

## 27 | Redenen voor ontevredenheid beperking hinder



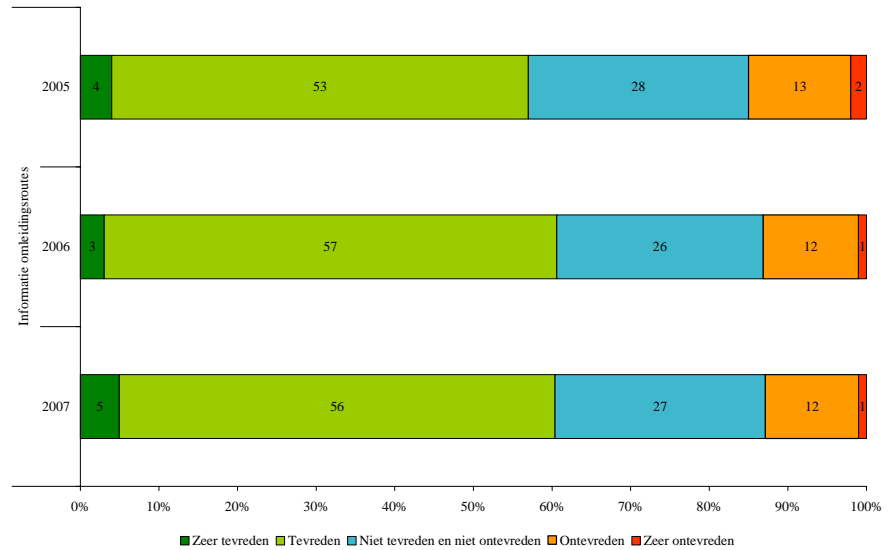
### 2.6.3. Informatie over omleidingen

Over de beschikbaarheid van informatie over omleidingsroutes is 61% (zeer) tevreden, 13% is (zeer) ontevreden.

In Noord-Holland is men over de beschikbaarheid van informatie over omleidingsroutes meer ontevreden (17% (zeer) ontevreden) dan gemiddeld (zie figuur 28).



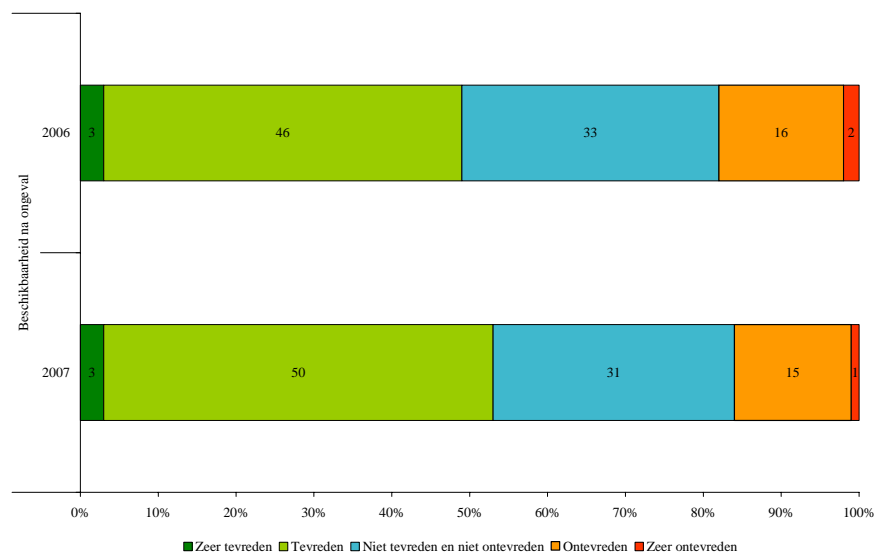
## 28 | Tevredenheid: informatie over omleidingen



### 2.6.4. Beschikbaarheid rijbanen na ongeval

Ruim de helft (53%) is (zeer) tevreden over de snelheid waarmee op de auto(snel)weg alle rijbanen weer volledig beschikbaar zijn na een ongeval (zie figuur 29). De tevredenheid over dit aspect is het afgelopen jaar toegenomen (vorig jaar: 49% (zeer) tevreden). Er zijn sterke regionale verschillen. Automobilisten die het vaakst in Zuid-Holland en Noord-Holland rijden zijn (veel) minder tevreden (resp. 44% en 46% (zeer) tevreden), in Limburg, Noord-Nederland, Zeeland en het IJsselmeergebied is men meer tevreden (allen 60% of meer). Automobilisten die enkele keren per maand of minder vaak gebruikmaken van de auto(snel)weg zijn meer tevreden dan gemiddeld (57%).

## 29 | Tevredenheid: beschikbaarheid rijbanen na ongeval



---

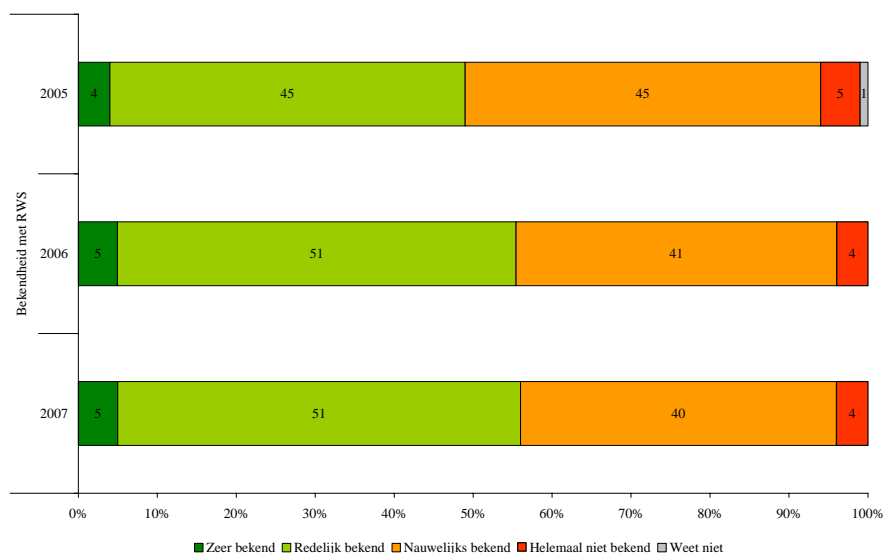
## 3. Imago Rijkswaterstaat

Alhoewel imago feitelijk onder het thema 'emotie' valt, wordt dit aspect voor de overzichtelijkheid apart behandeld in dit hoofdstuk.

### 3.1 Bekendheid met Rijkswaterstaat

Aan de weggebruikers is gevraagd in hoeverre zij bekend zijn met Rijkswaterstaat. 5% van hen is zeer bekend met Rijkswaterstaat. 51% is redelijk bekend met Rijkswaterstaat en 40% nauwelijks bekend. 4% is helemaal niet bekend met Rijkswaterstaat (zie figuur 30). Deze cijfers zijn nagenoeg gelijk aan die van 2006.

#### 30 | Bekendheid met Rijkswaterstaat



De bekendheid is hoger in het IJsselmeergebied (82% zeer of redelijk bekend) en Utrecht (63%) en lager in Zeeland en Noord-Brabant (respectievelijk 42% en 50% zeer of redelijk bekend).

Jongeren tussen de 18 en 24 jaar zijn minder bekend met Rijkswaterstaat (47% zeer of redelijk bekend), en vrouwen (47%) zijn er minder mee bekend dan mannen (63%). Wie met name voor zakelijke doeleinden rijdt is bekender met Rijkswaterstaat (72% zeer of redelijk bekend).

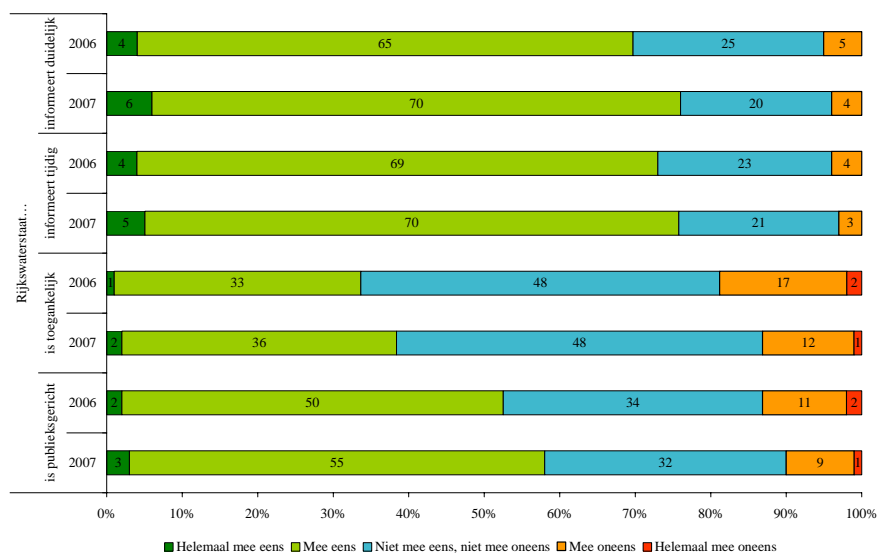
20% van de automobilisten is bekend met de landelijke informatielijn van Rijkswaterstaat (0800-8002). De bekendheid van deze lijn is toegenomen ten opzichte van 2006 (toen: 14%).

## 3.2 Oordeel Rijkswaterstaat

De volgende paragraaf gaat over hoe men Rijkswaterstaat op verschillende aspecten beoordeelt.

De respondenten is een aantal stellingen voorgelegd, waarbij men kon aangeven in hoeverre men het hiermee eens is.

### 31 | Stellingen Rijkswaterstaat

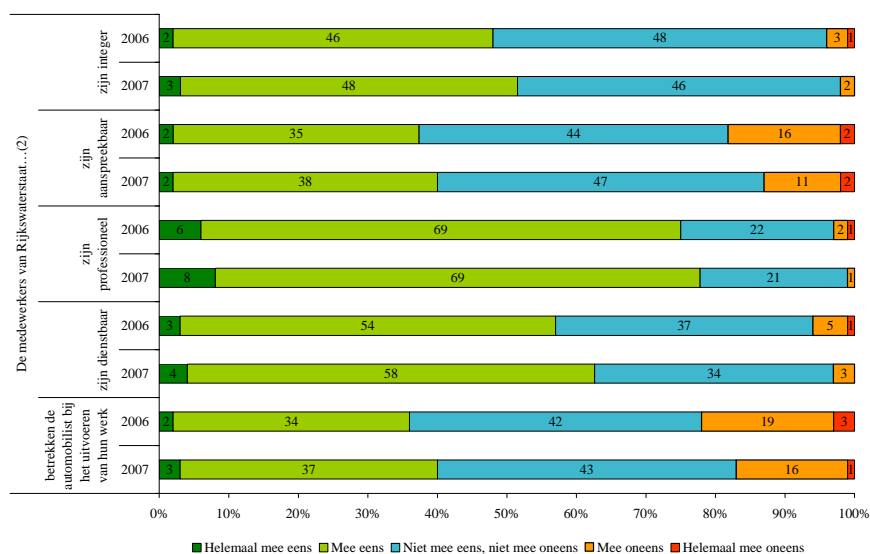
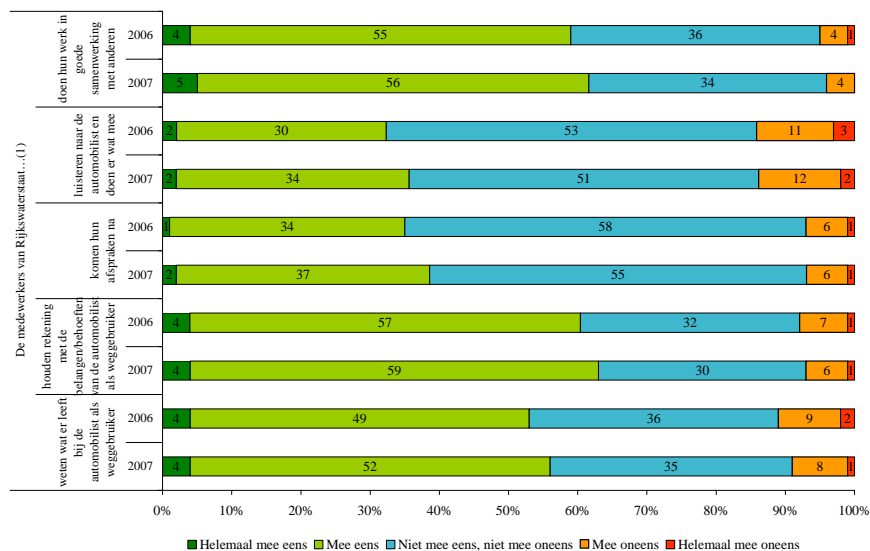


Driekwart van de automobilisten is van mening dat Rijkswaterstaat op tijd informeert (zie figuur 31). 76% vindt dat Rijkswaterstaat duidelijk informeert. Met uitzondering van 'Rijkswaterstaat informeert tijdig' zijn automobilisten het vaker eens met bovengenoemde stellingen in vergelijking met vorig jaar.

Op de stelling 'Rijkswaterstaat is toegankelijk' (40%) is door meer dan 20% van de respondenten gereageerd met het antwoord 'weet niet/geen mening'. Het percentage 'niet mee eens, niet mee oneens' voor de stelling 'Rijkswaterstaat is toegankelijk' ligt relatief hoog. Bij de interpretatie van de resultaten in de grafiek moet hiermee rekening worden gehouden; een aantal stellingen is naar alle waarschijnlijkheid lastig te beoordelen geweest voor de respondenten.

Naast deze vier stellingen over Rijkswaterstaat zijn de respondenten tien stellingen voorgelegd over de medewerkers van Rijkswaterstaat.

## 32 | Stellingen (medewerkers van) Rijkswaterstaat



Op al deze stellingen is door meer dan 20% van de respondenten gereageerd met het antwoord 'weet niet/geen mening', variërend van 25% bij de stelling 'de medewerkers van Rijkswaterstaat houden rekening met de belangen/behoefte van de automobilist als weggebruiker' tot 50% bij de stelling 'de medewerkers van Rijkswaterstaat komen hun afspraken na'. Ook de percentages 'niet mee eens, niet mee oneens' liggen voor sommige stellingen op een relatief hoog niveau. Bij de interpretatie van de resultaten in de grafiek moet hiermee rekening worden gehouden.

Ruim driekwart van de respondenten geeft aan de medewerkers van Rijkswaterstaat professioneel te vinden. Ook vindt een meerderheid dat de medewerkers dienstbaar zijn (62%), dat ze hun werk in goede samenwerking met anderen doen (61%) en dat ze rekening houden met de belangen/behoefte van de automobilist als weggebruiker (63%).

---

Het aandeel respondenten dat de medewerkers van Rijkswaterstaat 'dienstbaar' vindt is het afgelopen jaar toegenomen. Veel van de verschillen in bovenstaande figuren zijn indicatief, maar laten wel een bepaalde (positieve) tendens zien.

Er zijn drie stellingen waarop de medewerkers van Rijkswaterstaat (relatief) laag scoren:

- '...luisteren naar de automobilist en doen er wat mee' (36% (helemaal) mee eens, 14% (helemaal) mee oneens)
- '...betrekken de automobilist bij het uitvoeren van hun werk' (40% (helemaal) mee eens, 17% (helemaal) mee oneens)
- '...zijn aanspreekbaar' (40% (helemaal) mee eens, 13% (helemaal) mee oneens)

Van de 14 stellingen in totaal heeft de leeftijdsgroep 65 jaar of ouder voor 11 stellingen het hoogste percentage '(zeer) mee eens'. Ouderen zijn het dus beduidend vaker eens met de stellingen. Aangetekend dient te worden dat de verschillen hier niet altijd significant zijn.

Van de 14 stellingen in totaal hebben automobilisten die het vaakst in Noord-Nederland rijden voor vijf stellingen het hoogste percentage '(zeer) mee eens', IJsselmeergebied voor vier stellingen, Utrecht voor drie stellingen en Oost-Nederland voor twee stellingen.

---

## 4. Belang

### 4.1 Belang en tevredenheidsaspecten

Automobilisten is gevraagd aan te geven hoe belangrijk zij een zevental aspecten vinden die samenhangen met het gebruik van de auto(snel)weg. In de bijlagen is daarvan een overzicht te vinden. Er is een koppeling gemaakt tussen belang en tevredenheid.

Figuur 33 geeft een overzicht van de tevredenheids- en belangsscores, gegroepeerd naar thema. De kleuren en getallen (percentages) geven weer welk deel van de automobilisten (zeer) tevreden is over een aspect, dan wel hoe hoog het belang is dat aan een (overkoepelend) aspect wordt toegekend.

De volgende legenda is van toepassing op de figuur.

Tevredenheid:

- 80% of meer (zeer) tevreden: groen
- 60-79% (zeer) tevreden: oranje
- minder dan 60% (zeer) tevreden: rood

Belang:

- 90% of meer (zeer) hoog belang: rood
- 80-89% (zeer) hoog belang: oranje
- minder dan 80% (zeer) hoog belang: groen

### 33 | Koppeling belang en tevredenheidsaspecten

	Zeer hoog belang (≥ 90%)	Hoog belang (80-89%)	Minder hoog belang (< 80%)
<b>Resultaat</b>			
1. Staat wegdek	82		
2. Zichtbaarheid strepen en lijnen	83		
3. Huidige verlichting	69		
4. Veiligheid voor passerend verkeer	79		
5. Doorstroommaatregelen		61	
6. Veiligheid parkeerplaatsen			46
7. Tijdstip werkzaamheden		62	
<b>Afhandeling</b>			
8. Informatie over WIU			80
9. DRIPs			93
10. Matrixborden	76		
11. Verkeersinfo voorafgaand aan de rit			85
12. Verkeersinfo tijdens de rit		74	
13. Informatie op tekstkarren		93	
14. Betrouwbaarheid inschatten reistijden		59	
15. Schoon zijn parkeerplaatsen			52
16. Schoon/opgeruimd zijn berm			58
<b>Emotie</b>			
17. Ruimte bij pech	68		
18. Voorzieningen parkeerplaatsen			54
19. Rijcomfort (t.g.v. wegdek)		77	
20. Breedte rijstroken	93		
21. Gedrag anderen*		21	
<b>Prijs</b>			
22. Geld uitgeven			
<b>Moeite</b>			
23. Blauwe bewegwijzering			
→ Leesbaarheid blauwe borden			93
→ Juistheid info op blauwe borden			96
→ Plaats van de blauwe borden			93
24. Beschikbaarheid info omleidingroutes bij WIU			61
25. Hinderbeperking bij WIU			61
26. Snelheid beschikbaarheid weg na incident	53		

\* Hier is niet direct gevraagd naar tevredenheid; 21% van de automobilisten geeft aan dat hun rijplezier niet wordt verminderd door het rijgedrag van andere weggebruikers

---

De combinaties rood-rood (zoals bij betrouwbaarheid inschatten reistijden) vormen belangrijke aandachtspunten. Het betreft hier aspecten waaraan door veel automobilisten een hoog belang wordt toegekend, maar waarover de tevredenheid relatief laag is.

Aan goede verzorgingsplaatsen hecht men een relatief laag belang. Tegelijkertijd is men over alle aspecten die samenhangen met goede verzorgingsplaatsen relatief weinig tevreden.

## 4.2 Algemene tevredenheid en aspecten

Automobilisten is gevraagd om aan te geven hoe tevreden ze zijn over Rijkswaterstaat als beheerder van de auto(snel)wegen (zie ook hoofdstuk 2). In deze paragraaf wordt een nadere analyse gegeven van de relatie tussen de 26 tevredenheidsaspecten en de algemene tevredenheid over Rijkswaterstaat. Eerst wordt een overzicht gegeven van de tevredenheidsaspecten die het sterkst correleren met de algemene tevredenheid, vervolgens wordt aangegeven welke aspecten (functie) de beste voorspellers zijn voor algemene tevredenheid.

De algemene tevredenheid correleert het sterkst ( $r = 0,525$ ) met de tevredenheid over de wijze waarop Rijkswaterstaat haar geld uitgeeft (aspect 22 in bovenstaand overzicht). Aangetekend dient te worden dat beide vragen – algemene tevredenheid en tevredenheid over uitgeven geld – vlak na elkaar in de vragenlijst zijn opgenomen. Andere, relatief sterke correlaties, zijn die tussen de algemene tevredenheid over Rijkswaterstaat en rijcomfort t.g.v. het wegdek (aspect 19:  $r = 0,351$ ), de staat van het wegdek (aspect 1:  $r = 0,310$ ), hinderbeperking bij werkzaamheden (aspect 25:  $r = 0,274$ ). Deze correlaties lijken sterk op die van vorig jaar.

Wanneer alle 26 tevredenheidsaspecten in samenhang worden geanalyseerd<sup>3</sup> blijkt dat de volgende acht aspecten de beste voorspellers voor algemene tevredenheid zijn: tevredenheid over geld uitgeven, rijcomfort t.g.v. het wegdek, snelheid beschikbaarheid weg na incident, staat van het wegdek, tijdstip werkzaamheden, juistheid informatie op blauwe verkeersborden, reisinformatie tijdens de rit en schoon/opgeruimd zijn van berm en wegen. De tevredenheid over geld uitgeven heeft de grootste voorspellende waarde; indien de tevredenheid over de manier waarop Rijkswaterstaat geld uitgeeft met 1 punt (op de 5-puntsschaal) toeneemt (bijvoorbeeld van 'tevreden' naar 'zeer tevreden'), dan ligt de algemene tevredenheid 0,402 punt hoger. Dit was ook het geval in 2006.

---

<sup>3</sup> Dit is gedaan door middel van een regressieanalyse. De exacte uitkomsten hiervan zijn opgenomen in een bijlage



---

### 4.3 Publieksgerichtheid en aspecten

Op dezelfde wijze als in paragraaf 4.2 is de samenhang onderzocht tussen de tevredenheidsaspecten en de mate waarin men Rijkswaterstaat publieksgericht vindt. Ook hier volgt eerst een kort overzicht van de sterkste correlaties, gevolgd door de uitkomsten van de regressieanalyse.

Ook hier is de correlatie tussen de tevredenheid over de wijze waarop Rijkswaterstaat haar geld uitgeeft en het publieksgericht vinden van Rijkswaterstaat het sterkst ( $r = 0,385$ ). Andere, relatief sterke, correlaties zijn die tussen het publieksgericht vinden van Rijkswaterstaat en hinderbeperking bij werkzaamheden (aspect 25:  $r = 0,290$ ), informatie over werkzaamheden (aspect 8:  $r = 0,259$ ), informatie over omleidingsroutes (aspect 24:  $r = 0,251$ ).

Ook hier laat een analyse van de samenhang tussen de 26 aspecten van tevredenheid en de mate van publieksgericht vinden van Rijkswaterstaat zien dat de tevredenheid over de manier waarop Rijkswaterstaat geld uitgeeft de belangrijkste rol speelt. Andere belangrijke factoren zijn: de tevredenheid over informatie over omleidingsroutes bij werkzaamheden, snelheid beschikbaarheid weg na incident, juistheid van de informatie op blauwe verkeersborden, benuttingsmaatregelen en informatie over werkzaamheden.

In vergelijking met de samenhang tussen de tevredenheidsaspecten en de algemene tevredenheid komen de *softskills* van Rijkswaterstaat (informatievoorziening over omleidingen en werkzaamheden) in de samenhang tussen de tevredenheidsaspecten en het publieksgericht vinden van Rijkswaterstaat sterker naar voren.

### 4.4 Tevredenheid over geld uitgeven

Gezien de belangrijke rol van de tevredenheid over de manier van geld uitgeven door Rijkswaterstaat is een nadere analyse verricht naar de samenhang tussen dit aspect en de 25 overige tevredenheidsaspecten<sup>4</sup>. Uit deze analyse blijkt dat met name de staat/kwaliteit van het **wegdek** (en het daaruit volgende rijcomfort) en **wegwerkzaamheden** (informatie daarover en over eventuele omleidingsroutes, hinderbeperking) een belangrijke rol spelen in de tevredenheid over geld uitgeven door Rijkswaterstaat.

---

<sup>4</sup> Ook het feit dat de tevredenheid over de manier waarop Rijkswaterstaat geld uitgeeft toch vooral samenhangt met beeldvorming heeft hierin een rol gespeeld

---

## 5. Wensen

Aan het eind van de vragenlijst is de respondenten gevraagd of ze nog wensen hebben. Hierop is vooral geantwoord door aan te geven waarover men ontevreden is met betrekking tot de auto(snel)wegen in de provincie waar men het vaakst rijdt.

17% heeft geen wensen kenbaar gemaakt en 34% gaf expliciet aan geen (verdere) op- en aanmerkingen of wensen te hebben, terwijl 14% aangaf tevreden of niet ontevreden te zijn. 35% (2006: 36%) heeft dus wel zijn wensen kenbaar gemaakt.

Hieronder wordt een inventarisatie gegeven van de antwoorden die door 3% of meer van alle weggebruikers zijn genoemd.

- Op de eerste plaats met 4% staat ontevredenheid over de informatievoorziening met betrekking tot omleningen of problemen, door ongelukken, files of werkzaamheden. De informatievoorziening is volgens hen niet correct, de snelheden worden niet op tijd aangepast, en de routeaanduiding is onvolledig. De leeftijdsgroep 55-64 jaar noemt dit aspect vaker (7%).
- 3% gaf aan ontevreden te zijn over coördinatie van wegwerkzaamheden: ongelegen tijdstip, te veel tegelijk, te dicht bij elkaar. De groep 25-34 jaar noemt dit punt minder vaak (1%). Automobilisten die enkele keren per maand of minder vaak van de auto(snel)weg gebruikmaken, noemen dit punt minder vaak (2%).

Antwoorden die verder in totaliteit door minder dan 3% zijn genoemd maar significant vaker specifieke diensten betreffen:

- Ontevredenheid over verlichting (buiten de Randstad is het een zwart gat) in Limburg (4%).
- Ontevredenheid over oplossen fileprobleem (inadequate maatregelen, maatregelen verergeren de zaak) in Utrecht en Noord-Holland (beide 4%).
- Ontevredenheid over de toegestane snelheden (in algemene zin) in Utrecht (4%).
- Ontevredenheid over de plaats, leesbaarheid en toestand van informatieborden in Limburg (3%).
- Ontevredenheid over onevenredige verdeling aandacht Rijkswaterstaat (Randstad bevoordeeld, provincie achtergesteld) in Noord-Nederland (2%).
- Ontevredenheid over onderhoud berm: zwerfvuil, struikgewas, te zacht in Noord-Brabant (2%).

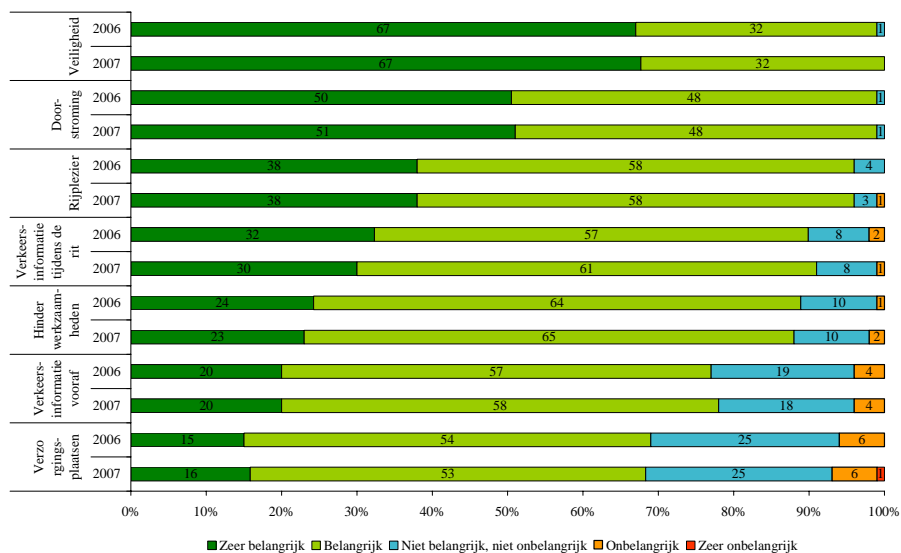
---

# Bijlagen

# Belang

In de onderstaande figuur (zie figuur 34) is het belang aangegeven dat men hecht aan de individuele aspecten die samenhangen met het gebruik van de auto(snel)weg.

34 | Belang



Automobilisten hechten het hoogste belang aan 'het veilig gebruik kunnen maken van de auto(snel)weg'; 67% geeft aan dit zeer belangrijk te vinden. Ook de 'doorstroming op de auto(snel)wegen' kent men een hoog belang toe. 51% vindt dit aspect zeer belangrijk. Minder belangrijk vinden automobilisten verkeersinformatie voordat de weg opgaat (20% zeer belangrijk) en goede verzorgingsplaatsen langs de auto(snel)weg (16% zeer belangrijk).

De groep 25-34 jaar vindt verkeersinformatie voordat ze de weg opgaan minder belangrijk dan gemiddeld (73% (zeer) belangrijk). De groep 35-44 jaar vindt verkeersinformatie terwijl ze onderweg zijn minder belangrijk (88%). In de regionale diensten Noord- en Oost-Nederland vindt men verkeersinformatie vóór/tijdens de rit minder belangrijk dan in de andere diensten.

Goede verzorgingsplaatsen langs de autosnelweg vinden ouderen belangrijker dan gemiddeld (55-64 jaar: 77%; 65+: 84%). De groep 25-34 jaar vindt dit minder belangrijk (59%). Wie dagelijks van de auto(snel)weg gebruikmaakt vindt goede verzorgingsplaatsen ook minder belangrijk (64%). Goede verzorgingsplaatsen vinden automobilisten die het vaakst in Utrecht rijden veel minder belangrijk (57%) dan in Zeeland (82%). Niet-frequente rijders vinden 'minimale hinder als gevolg van wegwerkzaamheden' minder belangrijk dan gemiddeld (86%).

# Tabellen regressieanalyse

Door middel van een regressieanalyse (*stepwise*) is bekeken welke tevredenheidsaspecten de beste verklaring leveren voor de algemene tevredenheid over Rijkswaterstaat als beheerder van de auto(snel)wegen. De uitkomsten van de regressieanalyse zijn af te lezen uit onderstaande tabel.

	Tevredenheid over RWS als beheerder auto(snel)wegen	Standaardfout
22. Geld uitgeven	0,402**	(0,034)
19. Rijcomfort (t.g.v. wegdek)	0,134**	(0,036)
26. Snelheid beschikbaarheid weg na incident	0,090**	(0,025)
01. Staat wegdek	0,107**	(0,034)
07. Tijdstip werkzaamheden	0,065*	(0,026)
23. Juistheid info blauwe borden	0,100*	(0,042)
12. Reisinformatie tijdens de rit	-0,057*	(0,025)
16. Schoon/opgeruimd zijn bermen en wegen	0,066*	(0,025)
Constante	0,204	(0,123)
Adjusted R <sup>2</sup>	0,396	
N	2.430	

\* p < 0,05; \*\* p < 0,01

In de cellen staan de niet-gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten (OLS)

De positieve coëfficiënt voor het effect van 'geld uitgeven' (0,402) laat zien dat tevredenheid over de manier waarop Rijkswaterstaat haar geld uitgeeft, leidt tot algemene tevredenheid over Rijkswaterstaat. In de onderstaande tabel zijn de uitkomsten van de (*stepwise*) regressieanalyse te zien voor de samenhang tussen de aspecten van tevredenheid en het publieksgericht vinden van Rijkswaterstaat.

	Rijkswaterstaat is publieksgericht	Standaardfout
22. Geld uitgeven	0,281**	(0,050)
24. Informatie omleidingsroutes	0,137**	(0,039)
26. Snelheid beschikbaarheid weg na incident	0,096*	(0,038)
23. Juistheid info blauwe borden	0,153*	(0,060)
05. Benuttingsmaatregelen	0,086*	(0,040)
08. Informatie werkzaamheden	0,098*	(0,046)
Constante	0,604**	(0,166)
Adjusted R <sup>2</sup>	0,213	
N	2.430	

\* p < 0,05; \*\* p < 0,01

In de cellen staan de niet-gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten (OLS)

---

De positieve coëfficiënt voor het effect van 'geld uitgeven' (0,281) laat zien dat tevredenheid over de manier waarop Rijkswaterstaat haar geld uitgeeft, leidt tot het publieksgericht vinden van Rijkswaterstaat.

De 'fit' van dit model is minder goed dan het model voor algemene tevredenheid (adjusted  $R^2$  is lager).

---

# Algemene kenmerken en achtergrond respondenten

De volgende tabellen geven informatie over onder meer het mobiliteitsgedrag en de achtergrondkenmerken van de (herwogen) steekproef, uitgesplitst naar dienst.

## *Gebruik van de auto(snel)weg (vaakst gebruikt) naar dienst*

De weggebruikers die in dit onderzoek zijn ondervraagd maken als volgt gebruik van de auto(snel)wegen in Nederland:

	Aantal ondervraagd	Herwogen aantal	Percentage (herwogen)
Noord-Nederland*	258	190	10%
Zuid-Holland	260	402	22%
Noord-Holland	305	282	15%
Zeeland	221	43	2%
IJsselmeergebied	193	31	2%
Utrecht	289	156	8%
Noord-Brabant	309	284	15%
Oost-Nederland**	306	331	18%
Limburg	263	131	7%
<b>Totaal***</b>	<b>2.404</b>	<b>1.852</b>	<b>100%</b>

\* Hierin vallen de provincies Groningen, Friesland en Drenthe

\*\* Hierin vallen de provincies Overijssel en Gelderland

\*\*\* Exclusief 'weet niet/kan ik niet goed bepalen'

De ondervraagde respondenten zijn representatief voor de auto(snel) weggebruikers in de betreffende provincie. Na herweging op inwoneraantal per dienst (18+) zijn de landelijke cijfers verkregen.

## *Geslacht*

Van de gewogen steekproef is 55% man en 45% vrouw. Dit wijkt af van de landelijke bevolking doordat relatief meer mannen dan vrouwen gebruikmaken van de auto(snel)wegen.

	Man	Vrouw
Noord-Nederland	54%	46%
Zuid-Holland	56%	44%
Noord-Holland	56%	44%
Zeeland	46%	54%
IJsselmeergebied	51%	49%
Utrecht	53%	47%
Noord-Brabant	55%	45%
Oost-Nederland	53%	47%
Limburg	55%	45%
<b>Totaal</b>	<b>55%</b>	<b>45%</b>

---

### Leeftijd

	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+
Noord-Nederland	9%	19%	22%	19%	15%	15%
Zuid-Holland	9%	22%	26%	16%	13%	14%
Noord-Holland	8%	22%	26%	18%	13%	13%
Zeeland	7%	20%	19%	22%	17%	15%
IJsselmeergebied	7%	19%	29%	14%	15%	15%
Utrecht	10%	22%	25%	21%	9%	13%
Noord-Brabant	12%	18%	22%	20%	15%	14%
Oost-Nederland	11%	22%	18%	19%	15%	14%
Limburg	8%	16%	26%	21%	15%	15%
<b>Totaal</b>	<b>10%</b>	<b>21%</b>	<b>23%</b>	<b>19%</b>	<b>14%</b>	<b>14%</b>

### Gebruik auto (motief)

	Woon-werk	Zakelijk	Privé
Noord-Nederland	26%	5%	70%
Zuid-Holland	29%	9%	62%
Noord-Holland	28%	12%	60%
Zeeland	23%	7%	70%
IJsselmeergebied	34%	5%	61%
Utrecht	22%	13%	64%
Noord-Brabant	23%	8%	69%
Oost-Nederland	30%	11%	59%
Limburg	30%	8%	62%
<b>Totaal</b>	<b>27%</b>	<b>9%</b>	<b>63%</b>

### Frequentie gebruik auto(snel)weg

	Dagelijks 5/6/7 dagen per week	1/2/3/4 dagen per week	Enkele keren per maand of minder
Noord-Nederland	22%	41%	37%
Zuid-Holland	23%	48%	29%
Noord-Holland	28%	39%	33%
Zeeland	19%	44%	37%
IJsselmeergebied	23%	49%	27%
Utrecht	29%	42%	29%
Noord-Brabant	22%	43%	35%
Oost-Nederland	18%	38%	43%
Limburg	22%	46%	33%
<b>Totaal</b>	<b>23%</b>	<b>43%</b>	<b>34%</b>



---

# Onderzoeksverantwoording

## Methode

Het onderzoek is uitgevoerd middels een elektronische self-completion vragenlijst die respondenten per modem/internet is toegezonden (CASI).

Deze meting fungeert als 2-meting. In september 2005 is de 0-meting gehouden, in de periode augustus/september 2006 de 1-meting.

## Steekproef

De bruto steekproef bedroeg 3.763 respondenten. Hiervan hebben er 3.083 aan het onderzoek deelgenomen (respons 82%).

De bruto steekproef is getrokken uit TNS NIPObase, het bestand respondenten van TNS NIPO waaruit voor de Nederlandse bevolking representatieve steekproeven kunnen worden getrokken. Uit dit bestand is per regionale dienst (er zijn in totaal 9 diensten) een voor de bevolking representatieve steekproef naar sekse, leeftijd (alleen 18+), opleiding en huishoudgrootte getrokken. Omdat het voor het onderzoek belangrijk is dat vergelijkingen gemaakt kunnen worden tussen de verschillende diensten van Rijkswaterstaat, zijn er voor elke dienst minimaal 200 respondenten ondervraagd. Voor de dienst IJsselmeergebied zijn dit jaar 193 respondenten ondervraagd.

## Veldwerk

Het veldwerk is in augustus 2007 uitgevoerd. De vragenlijst bestond uit zo'n 80, voornamelijk gesloten, vragen.

## Verwerking

De resultaten zijn per dienst herwogen naar leeftijd, geslacht, huishoudgrootte en opleidingsniveau. Voor de landelijke score zijn de resultaten herwogen naar aantal inwoners (18+) van een provincie.

Op basis van een aantal selectievragen aan het begin van de vragenlijst (waaronder rijbewijsbezit en snelweggebruik) is de netto steekproefomvang teruggeschoefd tot 2.430 respondenten. Dit (ongewogen) aantal vormde de basis voor de rapportage.

Open vragen zijn gecodeerd.

---

Voor alle tevredenheidsaspecten zijn eventuele afwijkingen ten opzichte van 2005 en 2006 gegeven. Daarnaast worden de verschillen tussen de volgende groepen respondenten vermeld:

- mannen en vrouwen;
- leeftijdsgroepen (18-24, 25-34, 35-44, 45-54, 55-64, 65+);
- gebruikers van de auto(snel)wegen in de regionale diensten waar men het vaakst rijdt;
- frequentie van auto(snel)weggebruik (5-7 dagen per week, 1-4 dagen per week, enkele keren per maand of minder);
- belangrijkste gebruiksdoel van de auto(snel)wegen (woon-werk, zakelijk of privé).

Er is sprake van een afwijking of verschil als de gemiddelde scores tussen groepen significant verschillen op het 98%-niveau. Als er geen significant verschil is dan is dit niet afzonderlijk vermeld.

## **Rapportage**

De in de rapportage vermelde tevredenheidsscores hebben betrekking op de respondenten die de vraag beantwoord hebben (exclusief de categorie 'weet niet'). Indien meer dan 20% op een vraag 'weet niet' heeft geantwoord dan is dit in de rapportage vermeld.

Verschillen zijn alleen vermeld indien deze significant zijn op het 98%-betrouwbaarheidsniveau. Dit heeft betrekking op de afwijkende groep ten opzichte van de resterende groep of groepen.

## **Belang en tevredenheid**

In totaal zijn er 26 aspecten van tevredenheid uitgevraagd, verspreid over de vijf thema's van het Publiekswaardemodel. Deze aspecten zijn ondergebracht onder zeven overkoepelende aspecten waarvoor het belang is uitgevraagd. Het onderstaande schema laat zien welke tevredenheidsaspecten onder welke belangaspecten vallen.

	Doorstroming	Verkeersinformatie vooraf	Verkeersinformatie tijdens de rit	Rijplezier	Verzorgingsplaatsen	Veiligheid	Hinder werkzaamheden
<b>Resultaat</b>							
1. Staat wegdek						•	
2. Zichtbaarheid strepen en lijnen						•	
3. Huidige verlichting						•	
4. Veiligheid voor passerend verkeer						•	
5. Doorstroommaatregelen	•						
6. Veiligheid parkeerplaatsen					•		
7. Tijdstip werkzaamheden							•
<b>Afhandeling</b>							
8. Informatie over WIU							•
9. DRIPs			•				
10. Matrixborden	•						
11. Verkeersinfo voorafgaand aan de rit		•					
12. Verkeersinfo tijdens de rit			•				
13. Informatie op tekstkarren			•				
14. Betrouwbaarheid inschatten reistijden			•				
15. Schoon zijn parkeerplaatsen					•		
16. Schoon/opgeruimd zijn bermen					•		
<b>Emotie</b>							
17. Ruimte bij pech						•	
18. Voorzieningen parkeerplaatsen					•		
19. Rijcomfort (t.g.v. wegdek)				•			
20. Breedte rijstroken						•	
21. Gedrag anderen				•			
<b>Prijs</b>							
22. Geld uitgeven							
<b>Moeite</b>							
23. Blauwe bewegwijzering			•				
→ Leesbaarheid blauwe borden							
→ Juistheid info op blauwe borden							
→ Plaats van de blauwe borden							
24. Beschikbaarheid info omleidingroutes bij WIU							•
25. Hinderbeperking bij WIU							•
26. Snelheid beschikbaarheid weg na incident	•						

---

# Vragenlijst

## VRAAG 10

1. Bent u in het bezit van een rijbewijs?

- 1  Ja  
2  Nee  
↳ *EINDE VAN INTERVIEW, NIET GESLAAGD, WEL GESCHREVEN*

## VRAAG 20

2. Bent u van beroep vrachtwagenchauffeur?

- 1  Ja  
↳ *EINDE VAN INTERVIEW, NIET GESLAAGD, WEL GESCHREVEN*  
2  Nee

## VRAAG 30

3. Hoeveel kilometer rijdt u gemiddeld per jaar? Als u het niet precies weet, wilt u dan een zo nauwkeurig mogelijke schatting maken?

- 1  0 (Ik rijd nooit)  
↳ *EINDE VAN INTERVIEW, NIET GESLAAGD, WEL GESCHREVEN*  
2  tot 10.000 km per jaar  
3  10.000-20.000 km per jaar  
4  20.000-30.000 km per jaar  
5  30.000-40.000 km per jaar  
6  40.000-50.000 km per jaar  
7  50.000-100.000 km per jaar  
8  meer dan 100.000 km per jaar  
9  Weet niet \ geen antwoord

## VRAAG 40

4. Heeft u als bestuurder van een motorvoertuig de afgelopen drie maanden gebruik gemaakt van de Nederlandse auto(snel)wegen (100 of 120 km/u)? Het is niet van belang of u veel of weinig op deze wegen heeft gereden.

- 1  Ja  
2  Nee  
↳ *EINDE VAN INTERVIEW, NIET GESLAAGD, WEL GESCHREVEN*

## VRAAG 50

5. Hoe vaak maakt u gemiddeld als bestuurder van een motorvoertuig in Nederland gebruik van de auto(snel)weg?

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

---

**VRAAG 60**

6. Met welk van deze voertuigen legt u als bestuurder de meeste kilometers af op Nederlandse auto(snel)wegen?

- 1  Personenauto
- 2  Motor
- 3  Bestelwagen
- 4  Bus
- 5  Camper
- 6  Scooter
- 7  Anders, namelijk...

**VRAAG 70****FORMULIER VRAAG**

7. De kilometers die u aflegt in een motorvoertuig kunnen worden verdeeld naar verschillende doelen. Wij onderscheiden drie 'hoofddoelen': woon-werk, zakelijk (bijvoorbeeld reizen in het kader van uw werk anders dan woon-werk verkeer) en privé (bijvoorbeeld bezoek familie, vrienden, kennissen, vakantie of boodschappen doen). We willen weten hoe de kilometers die u rijdt verdeeld zijn over de verschillende doelen. Verdeelt u alstublieft percentages over de drie doelen, zodat deze samen optellen tot 100 %.

Woon-werk [...]


Zakelijk [...]

Privé [...]

**VRAAG 71**

*INDIEN  $V01 + V02 + V03 > 100$  &  $V01 < 999$  &  $1 \& 1 \setminus V01 + V02 + V03 < 100 \setminus 0 \setminus 0 \setminus 0$ ]*

Uw antwoorden tellen niet op tot 100%. Wilt u de antwoorden aanpassen zodat het totaal optelt tot 100%?

- 1  Terug naar de vraag  
 \*BACK 70

**VRAAG 100**

10. Van de auto(snel)wegen (100 of 120 km\u) in welke provincie heeft u het afgelopen jaar het vaakst gebruik gemaakt? (Slechts één antwoord mogelijk!)

- 2  Groningen
- 3  Friesland
- 4  Drenthe
- 5  Overijssel
- 6  Gelderland
- 7  Utrecht
- 8  Noord-Holland
- 9  Zuid-Holland
- 10  Zeeland
- 11  Flevoland
- 12  Noord-Brabant
- 13  Limburg
- 19  Weet niet\ kan ik niet goed bepalen

**VRAAG 101**

Dan volgt nu een aantal vragen over uw tevredenheid over het auto(snel)wegennet.

Als u het antwoord op een vraag niet weet, vult u dan alstublieft 'weet niet\ geen mening' in en niet bijvoorbeeld 'niet tevreden en niet ontevreden'.

Let op: Probeert u bij de beantwoording van de volgende vragen de provincie waarin u het vaakst rijdt in gedachten te houden.

---

**VRAAG 110**

11. In welke mate bent u tevreden over de staat van het wegdek van de auto(snel)wegen, wat betreft de veiligheid voor het verkeer?

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

**VRAAG 120****MEERVOUDIGE VRAAG**

*TOON IN RANDOM VOLGORDE  
INDIEN [ Q110 , 3 TO 5 ]*

12. Waarom bent u ontevreden of niet volledig tevreden over de staat van het wegdek?

(Meer antwoorden mogelijk)

- 1  Spoorvorming
- 2  Gaten in de weg
- 3  Hobbels op het wegdek
- 4  Opspattende steentjes
- 5  Anders, namelijk...
- 9  Weet niet \ geen mening

**VRAAG 130**

13. In welke mate bent u tevreden over de zichtbaarheid van de strepen en lijnen op de auto(snel)weg die aangeven waar u moet rijden?

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

**VRAAG 140****MEERVOUDIGE VRAAG**

*TOON IN RANDOM VOLGORDE  
INDIEN [ Q130 , 3 TO 5 ]*

14. Waarom bent u ontevreden of niet volledig tevreden over de zichtbaarheid van de strepen en lijnen op de weg?

(Meer antwoorden mogelijk)

- 1  De strepen zijn over het algemeen vaak moeilijk zichtbaar
- 2  De strepen zijn moeilijk zichtbaar bij regen
- 3  De strepen zijn moeilijk zichtbaar in het donker
- 4  Oude en nieuwe witte strepen staan door elkaar
- 5  Gele en witte strepen staan door elkaar
- 6  Anders, namelijk...
- 9  Weet niet \ geen mening

**VRAAG 170**

17. We zijn geïnteresseerd of de wegen ook goed in het donker te berijden zijn. In welke mate bent u tevreden over de bestaande verlichting van de auto(snel)wegen?

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

**VRAAG 180****MEERVOUDIGE VRAAG**

TOON IN RANDOM VOLGORDE  
INDIEN [ Q170, 3 TO 5 ]

18. Waarom bent u ontevreden of niet volledig tevreden over de bestaande verlichting rond de auto(snel)wegen?  
(Meer antwoorden mogelijk)

- 1  De verlichting is vaak stuk
- 2  De verlichting is te zwak
- 3  Er is helemaal geen verlichting
- 4  Er is te veel verlichting
- 5  De verlichting staat te ver uit elkaar
- 6  Anders, namelijk...
- 9  Weet niet \ geen mening

**VRAAG 190**

19. Hoe tevreden bent u over de snelheid waarmee op de auto(snel)weg alle rijbanen weer volledig beschikbaar zijn na een ongeval?

- 1  Zeer tevreden
- 2  Tevreden
- 3  Tevreden noch ontevreden
- 4  Ontevreden
- 5  Zeer ontevreden
- 9  Weet niet \ geen mening

**VRAAG 200**

20. Bent u de afgelopen maanden langs een pechgeval of ongeval op een auto(snel)weg gereden waar hulpdiensten bij aanwezig waren?

- 1  Ja
- 2  Nee

**VRAAG 210**

INDIEN [ Q200, 1 ]

21. In welke mate bent u tevreden over de veiligheid voor het passerende verkeer tijdens het afhandelen van deze situatie?  
(denk aan afzettingen en aanwijzingen voor het passerende verkeer)

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

**VRAAG 230****MEERVOUDIGE VRAAG**

23. Er worden maatregelen genomen om het doorrijden op de auto(snel)weg te bevorderen. Met welke bent u wel eens in aanraking gekomen?  
(Meer antwoorden mogelijk)

- 1  Toeritdoseerinstallatie (stoplichten aan het begin van een snelweg die regelen wanneer auto's de snelweg op mogen)
- 2  Spitsstrook (een extra rijstrook, links of rechts van de weg, die opengaat op drukke momenten)
- 3  Inhaalverbod voor vrachtwagens
- 4  Stroken waarop alleen bussen en/of vrachtverkeer mogen rijden.
- 7  Geen van deze
- 9  Weet niet

---

**VRAAG 240**

24. In welke mate bent u tevreden over de maatregelen die genomen worden om het doorrijden op de auto(snel)wegen te bevorderen?

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

**VRAAG 250***INDIEN [ Q230 , 1 ]*

25. In welke mate zijn volgens u toeritdoseerinstallaties (stoplichten aan het begin van een snelweg die regelen wanneer auto's de snelweg op mogen) effectief in het bevorderen van het doorrijden op de auto(snel)weg?

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

**VRAAG 260***INDIEN [ Q230 , 2 ]*

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

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

**VRAAG 270***INDIEN [ Q230 , 3 ]*

27. In welke mate is volgens u het inhaalverbod voor vrachtverkeer effectief in het bevorderen van het doorrijden op de auto(snel)weg?

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

**VRAAG 280***INDIEN [ Q230 , 4 ]*

28. In welke mate zijn volgens u stroken waar alleen bussen en/of vrachtverkeer op mogen rijden effectief in het bevorderen van het doorrijden op de auto(snel)weg?

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



**VRAAG 290****PICT 15**

29. Op diverse filegevoelige locaties hangen in Nederland matrixborden boven de weg die een maximum snelheid kunnen aangeven (zie foto). In welke mate bent u tevreden over deze elektronische panelen boven de auto(snel)weg?

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

**VRAAG 300****OPEN VRAAG***INDIEN [ Q290 , 3 TO 5 ]*

30. Waarom bent u ontevreden of niet volledig tevreden over de elektronische panelen boven de auto(snel)weg?

**VRAAG 310**

31. In welke mate bent u tevreden over het tijdstip van de dag en het moment in de week waarop werkzaamheden aan de auto(snel)weg worden uitgevoerd?

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

**VRAAG 320****MEERVOUDIGE VRAAG***TOON IN RANDOM VOLGORDE  
INDIEN [ Q310 , 3 TO 5 ]*

32. Waarom bent u ontevreden of niet volledig tevreden over het tijdstip waarop werkzaamheden worden uitgevoerd?  
(Meer antwoorden mogelijk)

- 1  Te vaak 's nachts
- 2  Te vaak overdag
- 3  Te vaak in het weekend
- 4  Te vaak in de spits
- 5  Te vaak in de vakantieperiode
- 6  Anders, namelijk...
- 9  Weet niet \ geen mening

**VRAAG 460**

46. In welke mate bent u tevreden over de informatie die gegeven wordt over de werkzaamheden aan de weg? (denk aan de locatie en de start- en einddatum van de werkzaamheden op de gele borden en bouwborden langs de weg)

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

---

**VRAAG 330**

33. In welke mate bent u tevreden over de beschikbaarheid van informatie over omleidingsroutes bij werkzaamheden aan de auto(snel)weg?

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

**VRAAG 340**

34. Werkzaamheden kunnen hinder opleveren voor het verkeer. In welke mate bent u tevreden over de manier waarop de hinder wordt beperkt?

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

**VRAAG 350****MEERVOUDIGE VRAAG**

*TOON IN RANDOM VOLGORDE  
INDIEN [ Q340 , 3 TO 5 ]*

35. Waarom bent u ontevreden of niet volledig tevreden over de manier waarop hinder door werkzaamheden wordt beperkt? (Meer antwoorden mogelijk)

- 2  Er staan geen borden met informatie
- 3  Er is geen informatie over omleidingen
- 4  Blijven staan van borden als er niet gewerkt wordt
- 5  Afzettingen duren te lang
- 6  Lengte van de afzettingen is langer dan nodig
- 7  Blijven staan van borden na afloop werkzaamheden
- 8  Te smalle rijstroken
- 9  Te lage snelheidslimieten
- 10  Elektronische borden boven de weg die aan blijven staan
- 11  Geen 'einde alle verboden bord' bij einde werkzaamheden
- 12  Geen informatie over reden werkzaamheden
- 13  Slecht zichtbare markeringen op wegdek
- 14  Anders, namelijk...
- 19  Weet niet \ geen mening

**VRAAG 370****PICT 12**

37. In welke mate bent u tevreden over de informatie op de elektronische informatiepanelen boven de weg? (zie foto)

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

**VRAAG 380****MEERVOUDIGE VRAAG***TOON IN RANDOM VOLGORDE  
INDIEN [ Q370, 3 TO 5 ]*

38. Waarom bent u ontevreden of niet volledig tevreden over de informatie op deze elektronische informatiepanelen?  
(Meer antwoorden mogelijk)

- 1  De file staat op een andere plek dan wordt aangegeven.
- 2  De lengte van de file klopt niet met wat er op het informatiepaneel staat.
- 3  De informatie is onbegrijpelijk.
- 4  Het informatiepaneel staat na het moment waarop ik nog een keuze kan maken.
- 5  File staat niet genoemd op het informatiepaneel.
- 6  Anders namelijk...
- 9  Weet niet \ geen mening

**VRAAG 390**

39. In welke mate bent u tevreden over de actuele verkeersinformatie die u gebruikt voordat u de auto(snel)weg op gaat (zoals teletekst en internet)?

- 1  Zeer tevreden
- 2  Tevreden
- 3  Niet tevreden en niet ontevreden
- 4  Ontevreden
- 5  Zeer ontevreden
- 6  Gebruik ik niet
- 9  Weet niet \ geen mening

**VRAAG 400**

40. In welke mate bent u tevreden over de actuele verkeersinformatie die u gebruikt terwijl u op de auto(snel)weg rijdt? (bijv. via de radio.)

Let op: Het gaat hierbij niet om de borden langs de weg

- 1  Zeer tevreden
- 2  Tevreden
- 3  Niet tevreden en niet ontevreden
- 4  Ontevreden
- 5  Zeer ontevreden
- 6  Gebruik ik niet
- 9  Weet niet \ geen mening

**VRAAG 440****PICT 13**

44. In welke mate bent u tevreden over de informatie die u ziet op tekstkarren? (zie foto)

- 1  Zeer tevreden
- 2  Tevreden
- 3  Niet tevreden en niet ontevreden
- 4  Ontevreden
- 5  Zeer ontevreden
- 6  Nooit gezien
- 9  Weet niet \ geen mening

**VRAAG 445****MEERVOUDIGE VRAAG**

*TOON IN RANDOM VOLGORDE  
INDIEN [ Q440, 3 TO 5 ]*

44a. Waarom bent u ontevreden of niet volledig tevreden over de informatie die u ziet op tekstkarren?  
(Meer antwoorden mogelijk)

- 1  Teksten zijn te lang
- 2  Tekst is niet goed leesbaar
- 3  Ik begrijp de tekst niet
- 4  Anders, namelijk...
- 9  Weet niet \ geen mening

**VRAAG 480**

48. In welke mate bent u tevreden over de betrouwbaarheid waarmee u uw reistijd kunt inschatten?

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

**VRAAG 490****MEERVOUDIGE VRAAG**

*TOON IN RANDOM VOLGORDE  
INDIEN [ Q480, 3 TO 5 ]*

49. Waarom bent u ontevreden of niet volledig tevreden over de betrouwbaarheid waarmee u uw reistijd kunt inschatten?  
(Meer antwoorden mogelijk)

- 1  Informatie via de media is onbetrouwbaar
- 2  Informatie op de informatie panelen boven de weg is onbetrouwbaar
- 3  Het karakter van het verkeer maakt reistijd onbetrouwbaar
- 4  Het weer zorgt voor onbetrouwbaarheid
- 5  Evenementen zorgen voor onbetrouwbaarheid
- 6  Anders, namelijk...
- 9  Weet niet \ geen mening

**VRAAG 510**

51. In welke mate bent u tevreden over de mate waarin parkeerplaatsen langs auto(snel)wegen schoon/opgeruimd zijn?  
(Let op: we bedoelen hier niet de parkeerplaatsen bij tankstations)

- 1  Zeer tevreden
- 2  Tevreden
- 3  Niet tevreden en niet ontevreden
- 4  Ontevreden
- 5  Zeer ontevreden
- 6  Kom ik nooit
- 9  Weet niet \ geen mening

**VRAAG 515****MEERVOUDIGE VRAAG***TOON IN RANDOM VOLGORDE  
INDIEN [ Q510 , 6 ]*

51a. Waarom komt u nooit op deze parkeerplaatsen langs auto(snel)wegen?  
(Meer antwoorden mogelijk)

- 1  Ik hoef niet onderweg te stoppen
- 2  Er zijn geen goede voorzieningen
- 3  Ik vind ze niet veilig
- 4  Ik kom ze niet tegen
- 5  Ik weet niet waar ze zijn
- 6  Anders, namelijk...
- 9  Weet niet \ geen mening

**VRAAG 520***INDIEN [ # Q510 , 6 ]*

52. In welke mate bent u tevreden over de veiligheid op deze parkeerplaatsen?

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

**VRAAG 530***INDIEN [ # Q510 , 6 ]*

53. In welke mate bent u tevreden over de voorzieningen bij de parkeerplaatsen (die niet bij tankstations horen) langs de auto(snel)weg? (zoals picknickbankjes en prullenbakken)

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

**VRAAG 535***INDIEN [ # Q510 , 6 ]*

53a. Hoe vaak maakt u gebruik van de parkeerplaatsen langs auto(snel)wegen? Geef u hiervoor aan welke frequentie het meest op u van toepassing is.

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

**VRAAG 570**

57. In welke mate bent u tevreden over de mate waarin de berm en wegen opgeruimd\schon zijn?

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

---

**VRAAG 590**

59. In welke mate bent u tevreden over de leesbaarheid van de blauwe verkeersborden (met plaatsnamen) langs en boven de auto(snel)wegen?

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

**VRAAG 600****OPEN VRAAG**

*INDIEN [ Q590 , 3 TO 5 ]*

60. Waarom bent u ontevreden of niet volledig tevreden over de leesbaarheid van deze blauwe verkeersborden?

**VRAAG 610**

61. In welke mate bent u tevreden over de juistheid van de informatie die u via de blauwe verkeersborden (met plaatsnamen) naast en boven auto(snel)wegen krijgt?

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

**VRAAG 620**

62. In welke mate bent u tevreden over het moment waarop u informatie krijgt via deze blauwe verkeersborden (met plaatsnamen voor afslagen)?

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

**VRAAG 640**

64. In welke mate bent u tevreden over het rijcomfort dat de kwaliteit van het wegdek op de auto(snel)wegen biedt?

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

**VRAAG 660**

66. In welke mate bent u tevreden over de breedte van de rijstroken op de auto(snel)wegen?

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

**VRAAG 670****MEERVOUDIGE VRAAG**

TOON IN RANDOM VOLGORDE  
INDIEN [ Q660 , 3 TO 5 ]

67. Waarom bent u ontevreden of niet volledig tevreden over de breedte van de rijstroken op de auto(snel)wegen?  
(Meer antwoorden mogelijk)

- 1  Ze zijn over het algemeen te smal
- 2  Bij wegwerkzaamheden zijn ze te smal
- 3  In tunnels zijn ze te smal
- 4  Op bruggen en viaducten zijn ze te smal
- 5  Bij spitsstroken zijn ze te smal
- 6  Anders, namelijk...
- 9  Weet niet \ geen mening

**VRAAG 680**

68. In welke mate bent u tevreden over de mogelijkheden die u heeft om uw auto bij pech op een veilige plaats neer te zetten?  
(pechhaven of vluchtstrook)

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

**VRAAG 690****MEERVOUDIGE VRAAG**

TOON IN RANDOM VOLGORDE  
INDIEN [ Q680 , 3 TO 5 ]

69. Waarom bent u ontevreden of niet volledig tevreden over de mogelijkheden die u heeft om uw auto bij pech op een veilige plaats neer te zetten?  
(Meer antwoorden mogelijk)

- 1  Ik vind de vluchtstrook niet veilig, omdat deze te dicht bij het overige verkeer ligt.
- 2  De vluchtstrook ontbreekt wel eens
- 3  Pechhavens liggen te ver uit elkaar
- 4  Bij een geopende spitsstrook weet ik niet waar ik mijn auto veilig kan neerzetten.
- 5  Anders, namelijk...
- 9  Weet niet \ geen mening

**VRAAG 725**

72a. We hebben u nu een groot aantal vragen gesteld over de auto(snel)wegen in de provincie waar u het vaakst rijdt. In welke mate vindt u dat er verschil bestaat tussen de auto(snel)wegen in verschillende provincies?

- 1  Veel verschil
- 2  Weinig verschil
- 3  Geen verschil
- 9  Weet niet \ geen mening

---

**VRAAG 726**

Nu volgen twee stellingen.

Kunt u aangeven in welke mate u het hier mee eens bent?

72b. Mijn rijplezier wordt niet verminderd door het rijgedrag van andere weggebruikers.

- 1  Helemaal mee eens
- 2  Mee eens
- 3  Niet mee eens, niet mee oneens
- 4  Oneens
- 5  Helemaal mee oneens
- 9  Weet niet \ geen mening

**VRAAG 727**

72c. Ik erger me regelmatig aan het gedrag van andere weggebruikers.

- 1  Helemaal mee eens
- 2  Mee eens
- 3  Niet mee eens, niet mee oneens
- 4  Oneens
- 5  Helemaal mee oneens
- 9  Weet niet \ geen mening

**VRAAG 728****MEERVOUDIGE VRAAG**

*TOON IN RANDOM VOLGORDE  
INDIEN [ Q727 , 1 TO 3 ]*

72d. Wat is of wat zijn uw grootste ergernis(sen) met betrekking tot het gedrag van andere weggebruikers?

(Meer antwoorden mogelijk)

- 1  Bumperkleven
- 2  Te hard rijden
- 3  Asociaal rijgedrag van andere weggebruikers
- 4  Weifelende rijstijl van andere weggebruikers
- 5  Negeren verkeersregels door andere weggebruikers
- 6  Anders, namelijk...
- 9  Weet niet \ geen mening

**INFO PAGINA**

In de voorgaande vragen hebben we u gevraagd naar uw tevredenheid over een groot aantal aspecten die te maken hebben met de auto(snel)wegen in de provincie waar u het vaakst rijdt.

De volgende vragen gaan over het belang dat u aan verschillende aspecten toekent. Wilt u voor elk aspect aangeven hoe belangrijk u dit aspect vindt?

*PLAATS IN STELLING "De doorstroming op de autosnelwegen"*

**VRAAG 729**

73. De doorstroming op de autosnelwegen

- 1  Zeer belangrijk
- 2  Belangrijk
- 3  Niet belangrijk\nniet onbelangrijk
- 4  Onbelangrijk
- 5  Zeer onbelangrijk
- 9  Weet niet \ geen mening



---

**VRAAG 729**

73. Verkeersinformatie voor dat u de weg op gaat

- 1  Zeer belangrijk
- 2  Belangrijk
- 3  Niet belangrijk\niet onbelangrijk
- 4  Onbelangrijk
- 5  Zeer onbelanrijk
- 9  Weet niet \ geen mening

**VRAAG 729**

73. Verkeersinformatie terwijl u onderweg bent

- 1  Zeer belangrijk
- 2  Belangrijk
- 3  Niet belangrijk\niet onbelangrijk
- 4  Onbelangrijk
- 5  Zeer onbelanrijk
- 9  Weet niet \ geen mening

**VRAAG 729**

73. Plezierig kunnen rijden over de auto(snel)weg

- 1  Zeer belangrijk
- 2  Belangrijk
- 3  Niet belangrijk\niet onbelangrijk
- 4  Onbelangrijk
- 5  Zeer onbelanrijk
- 9  Weet niet \ geen mening

**VRAAG 729**

73. Goede verzorgingsplaatsen langs de autosnelweg

- 1  Zeer belangrijk
- 2  Belangrijk
- 3  Niet belangrijk\niet onbelangrijk
- 4  Onbelangrijk
- 5  Zeer onbelanrijk
- 9  Weet niet \ geen mening

**VRAAG 729**

73. Veilig gebruik kunnen maken van de auto(snel)weg

- 1  Zeer belangrijk
- 2  Belangrijk
- 3  Niet belangrijk\niet onbelangrijk
- 4  Onbelangrijk
- 5  Zeer onbelanrijk
- 9  Weet niet \ geen mening

**VRAAG 729**

73. Minimale hinder als gevolg van wegwerkzaamheden

- 1  Zeer belangrijk
- 2  Belangrijk
- 3  Niet belangrijk\niet onbelangrijk
- 4  Onbelangrijk
- 5  Zeer onbelanrijk
- 9  Weet niet \ geen mening

**INFO PAGINA**

Dan willen wij u nu een aantal specifieke vragen stellen over trajecten in de provincie waar u het vaakst rijdt.

**VRAAG 1010**

**SAVE TRAJECT**

INDIEN [ Q100 , 12 ]

NB1. Maakt u wel eens gebruik van één van de volgende trajecten? Als u beide trajecten wel eens gebruikt, graag het traject aankruisen waar u het meest gebruik van maakt.

- 1  Randweg Eindhoven (A2\A67)
- 2  Rondweg Den Bosch (A2)
- 3  Geen van beide

**VRAAG 1020**

INDIEN [ Q1010 , 1 TO 2 ]

NB2. In welke mate bent u tevreden over de doorstroming op de <Question 1010>

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

**VRAAG 1030**

**MEERVOUDIGE VRAAG**

TOON IN RANDOM VOLGORDE

INDIEN [ Q1020 , 3 TO 5 ]

NB2b. Kunt u aangeven waarom u (deels) ontevreden bent over de doorstroming?  
(Meer antwoorden mogelijk)

- 1  Er staan (bijna) dagelijks files
- 2  Er is regelmatig vertraging als gevolg van ongevallen
- 3  De reistijd is moeilijk in te schatten
- 4  Anders, namelijk ...
- 9  Weet niet \ geen mening

**VRAAG 1040**

INDIEN [ Q1010 , 1 TO 2 ]


NB3. In welke mate bent u tevreden over de verkeersveiligheid bij het rijden op de <Question 1010> ?

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

**VRAAG 2110****MEERVOUDIGE VRAAG**

INDIEN [ Q100 , 7 ]

U1. Rijdt u wel eens op de A2 tussen Amsterdam en Utrecht?  
(Meer antwoorden mogelijk)

- 1  Nooit
-  *GA VERDER NAAR VRAAG 2150*
- 2  In de ochtend en avondspits
- 3  In het weekend
- 4  Op werkdagen tussen 10.00 en 16.00
- 5  's Avonds op werkdagen
- 9  Weet niet

**VRAAG 2120**

INDIEN [ Q100 , 7 ]

U2. Op dit moment wordt er gewerkt aan de A2 tussen Amsterdam en Utrecht om extra rijstroken aan te leggen.  
Ondervindt u wel eens hinder van deze werkzaamheden?

- 1  Altijd
- 2  Regelmatig
- 3  Soms
- 4  Nooit

**VRAAG 2130**

INDIEN [ Q100 , 7 ]

U3. Hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt over deze werkzaamheden en de (mogelijke) hinder als gevolg van deze werkzaamheden?

- 1  Zeer tevreden
- 2  Tevreden
- 3  Niet tevreden, niet ontevreden
- 4  Ontevreden
- 5  Zeer ontevreden
- 9  Weet niet\ geen mening

**VRAAG 2140****OPEN VRAAG**

INDIEN [ Q2130 , 3 TO 5 ]

U4. Over welk(e) aspect(en) van de informatie over deze werkzaamheden bent u (deels) ontevreden?

**VRAAG 2150**

INDIEN [ Q100 , 7 ]

U5. Dan willen we u een vraag stellen over het rijden op de autosnelwegen in de provincie Utrecht in het algemeen.  
Stoort u zich wel eens aan bepaalde omgevingskenmerken als u op de autosnelwegen in de provincie Utrecht rijdt?

- 1  Ja
- 2  Nee
- 9  Weet niet

**VRAAG 2160****OPEN VRAAG**

INDIEN [ Q2150 , 1 ]

U6. Aan welke omgevingskenmerken stoort u zich als u op de autosnelwegen in de provincie Utrecht rijdt?

**VRAAG 2210**

INDIEN [ Q100 , 10 ] PICT 19

Om weggebruikers goed te kunnen informeren over wegwerkzaamheden in de regio Zeeland is er de folder rechts

ZL1. Kent u deze folder en heeft u hem gelezen?

- 1  Ja, wel gezien en ook gelezen
- 2  Ja, wel gezien maar niet gelezen
- 3  Nee, niet gezien
- 9  Weet niet

**VRAAG 2220**

INDIEN [ Q2210 , 1 ]

ZL2. Kwam deze folder tegemoet aan uw informatiebehoefte omtrent wegwerkzaamheden in Zeeland?

- 1  Ja, volledig
- 2  Ja, gedeeltelijk
- 3  Nee

**VRAAG 2230**

INDIEN [ Q2210 , 2 TO 9 ]

ZL3. Heeft u behoefte aan informatie over wegwerkzaamheden in Zeeland?

- 1  Ja
- 2  Nee

**INFO PAGINA**

Dan worden er nu drie wegen in Zeeland getoond. Kunt u invullen wie er volgens u verantwoordelijk is voor het beheer van deze wegen?

**VRAAG 2240****OPEN VRAAG**

INDIEN [ Q100 , 10 ] PICT 18

ZL4. De A58 van Vlissingen naar Bergen op Zoom  
Wie is er volgens u verantwoordelijk voor het beheer?

**VRAAG 2250****OPEN VRAAG**

INDIEN [ Q100 , 10 ] PICT 22

ZL5. De N256 van Goes naar Zierikzee  
Wie is er volgens u verantwoordelijk voor het beheer?

**VRAAG 2260****OPEN VRAAG**

INDIEN [ Q100 , 10 ] PICT 24

ZL6. De N61 van Schoondijke naar Terneuzen  
Wie is er volgens u verantwoordelijk voor het beheer?

**VRAAG 1210**

INDIEN [ Q100 , 8 ] PICT 20

NH1. Kent u de brochure en/of de poster 'Ga goed geïnformeerd op weg in Noord-Holland' met een overzicht van alle werkzaamheden in Noord-Holland (zie afbeelding)?

- 1  Ja, ik ken deze brochure\poster en heb de informatie in deze brochure\poster gebruikt.
- 2  Ja, ik ken deze brochure\poster, maar vond de informatie niet bruikbaar
- 3  Ja, ik ken deze brochure\poster, maar ik haal deze informatie liever uit andere bronnen (internet, kranten, e.d.)
- 4  Nee, ik ken deze brochure\poster niet.

**VRAAG 2310**

INDIEN [ Q100 , 5 TO 6 ] PICT 25

In Nederland worden nieuwe autowegen als volgt vorm gegeven (zie foto)  
ON1. Heeft u wel eens op een weg met deze belijning gereden?

- 1  Ja, regelmatig
- 2  Ja, af en toe
- 3  Nog nooit
- 9  Weet niet

**VRAAG 2320****FORMULIER VRAAG**

INDIEN [ Q100 , 5 TO 6 ] PICT 25

ON2. Wat is volgens u de maximum geldende snelheid op een dergelijke weg?  
Als u het niet weet dan kunt u de "Weet niet" knop gebruiken.  
[...] km\u

**VRAAG 2330**

INDIEN [ Q100 , 5 TO 6 ] PICT 25

ON3. Hoe tevreden bent u over een weg met deze vormgeving?

- 1  Zeer tevreden
- 2  Tevreden
- 3  Niet tevreden, niet ontevreden
- 4  Ontevreden
- 5  Zeer ontevreden
- 9  Weet niet\geen mening

**VRAAG 2340****OPEN VRAAG**


INDIEN [ Q2330 , 3 TO 5 ] PICT 25

ON4. Kunt u aangeven waarom u (deels) ontevreden bent over de vormgeving van deze weg?

**VRAAG 2410****MEERVOUDIGE VRAAG**

INDIEN [ Q100 , 11 ]


IJG1. Rijdt u wel eens op de A6 tussen Almere en Muiderberg over de Hollandse brug?  
(Meer antwoorden mogelijk)

- 1  Nooit  
 GA VERDER NAAR VRAAG 2499
- 2  In de ochtend en avondspits
- 3  In het weekend
- 4  Op werkdagen tussen 10.00 en 16.00
- 5  's Avonds op werkdagen
- 9  Weet niet

**VRAAG 2420**

INDIEN [ Q100 , 11 ]

IJG2. Er zijn problemen op dit traject met de Hollandse brug. Hierdoor kan het vrachtverkeer tijdelijk geen gebruik maken van deze brug. Bent u op de hoogte van deze situatie?

- 1  Ja
- 2  Nee  
 GA VERDER NAAR VRAAG 2499

**VRAAG 2430****MEERVOUDIGE VRAAG**

INDIEN [ Q2420 , 1 ]

IJG3. Op welke wijze heeft u kennis genomen van deze situatie?  
(Meer antwoorden mogelijk)

- 1  Via borden langs de weg
- 2  Via de media (krant, radio tv)
- 3  Via familie, collega's bekenden etc.
- 9  Anders, nl. ....

**VRAAG 2440**

INDIEN [ Q2420 , 1 ]

IJG4. Heeft deze situatie gevolgen voor u als weggebruiker op dit traject?

- 1  Ja
- 2  Nee

**VRAAG 2450****OPEN VRAAG**

INDIEN [ Q2440 , 1 ]

IJG5. Welke gevolgen heeft deze situatie voor u als weggebruiker op dit traject?

**VRAAG 730**

De volgende vragen gaan over Rijkswaterstaat

73a. In hoeverre bent u bekend met Rijkswaterstaat?

- 1  Zeer bekend
- 2  Redelijk bekend
- 3  Nauwelijks bekend
- 4  Helemaal niet bekend
- 9  Weet niet

**VRAAG 732**

73b. Hoe tevreden bent u over Rijkswaterstaat als beheerder van de auto(snel)wegen?

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

**VRAAG 735**

73c. Rijkswaterstaat probeert het uitgeven van geld aan onderhoud van wegen, verstrekken van informatie en schoonhouden van wegen zo efficiënt mogelijk te regelen. In welke mate bent u tevreden over de manier waarop Rijkswaterstaat haar geld uitgeeft aan deze aspecten?

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

**VRAAG 740****OPEN VRAAG**

INDIEN [ Q735 , 3 TO 5 ]

74. Waarom bent u ontevreden of niet volledig tevreden over de manier waarop Rijkswaterstaat haar geld uitgeeft?

---

**VRAAG 750**

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

- 1  Ja
- 2  Nee

**INFO PAGINA**

Hierna volgt een aantal stellingen over Rijkswaterstaat. Kunt u aangeven in welke mate u het eens bent met de stellingen?

*PLAATS IN STELLING "78a. Rijkswaterstaat is publieksgericht"*

**VRAAG 780**

78a. Rijkswaterstaat is publieksgericht

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

**VRAAG 780**

78b. De medewerkers van Rijkswaterstaat weten wat er leeft bij de automobilist als weggebruiker

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

**VRAAG 780**

78c. De medewerkers van Rijkswaterstaat houden rekening met de belangen \ behoeften van de automobilist als weggebruiker

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

**VRAAG 780**

78d. De medewerkers van Rijkswaterstaat komen hun afspraken na

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

---

**VRAAG 780**

78e. De medewerkers van Rijkswaterstaat luisteren naar de automobilist en doen er wat mee

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

**VRAAG 780**

78f. De medewerkers van Rijkswaterstaat doen hun werk in goede samenwerking met anderen

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

**VRAAG 780**

78g. De medewerkers van Rijkswaterstaat betrekken de automobilist bij het uitvoeren van hun werk

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

**VRAAG 780**

78h. De medewerkers van Rijkswaterstaat zijn dienstbaar

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

**VRAAG 780**

78i. De medewerkers van Rijkswaterstaat zijn professioneel

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

**VRAAG 780**

78j. De medewerkers van Rijkswaterstaat zijn aanspreekbaar

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



---

**VRAAG 780**

78k. De medewerkers van Rijkswaterstaat zijn integer

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

**VRAAG 780**

78l. Rijkswaterstaat is toegankelijk

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

**VRAAG 780**

78m. Rijkswaterstaat informeert tijdig

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

**VRAAG 780**

78n. Rijkswaterstaat informeert duidelijk

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

**VRAAG 760****NUMBER 342L2 RANGE [ 1 TO 10 ; 99 ]**

Als u een rapportcijfer (van 1 t/m 10) aan Rijkswaterstaat moet geven, welk cijfer geeft u dan? (als u het niet weet, vul dan 99 in)

**VRAAG 830****OPEN VRAAG**

Indien u ontevreden bent over één of meer onderwerpen uit deze vragenlijst, of wanneer u wensen heeft dan kunt u dat hier nader toelichten. Wilt u uw antwoord zoveel mogelijk betrekken op de provincie waarin u het vaakst rijdt?

Rijkswaterstaat is de uitvoeringsorganisatie van het ministerie van Verkeer en Waterstaat die zorgt dat verkeer en water op de nationale netwerken kunnen stromen en die werkt aan droge voeten en voldoende en schoon water. [www.rijkswaterstaat.nl](http://www.rijkswaterstaat.nl)

