

**HANDCOLLECTIE
DVS**

**PUBLIEKSGERICHTE ONDERZOEKEN
2004**

Rijkswaterstaat
Adviesdienst Verkeer en Vervoer
Bureau Dokumentatie
Postbus 1031
3000 BA Rotterdam

D1985

Rijkswaterstaat heeft de doelstelling om in 2008 de meest publieksgerichte rijksdienst te zijn. Het uitgangspunt is hierbij dat publieksgericht werken niet iets nieuws is, vele Rijkswaterstaters zijn immers al heel publieksgericht bezig. Wat gaat veranderen is dat publieksgericht werken gestructureerd wordt aangepakt om onnodige overlap binnen de organisatie te voorkomen en Rijkswaterstaters van elkaar te laten leren.

Om publieksgericht te kunnen werken, moeten we eerst weten wat ons publiek wil. Zo staat het ook gedefinieerd in het Ondernemingsplan: *“het weten wat de gebruikers van onze netwerken willen en beleven”*. De tweede stap is *“deze kennis vertalen naar het werkproces”*. De werkprocessen van RWS dienen zo ingericht te worden dat het publiek centraal staat. De laatste stap is de evaluatie. We vragen aan het publiek of we alles uit de kast hebben gehaald om onze diensten en producten zo goed mogelijk te leveren. Zo houden we de vinger aan de pols bij de vraag ‘wat wil het publiek?’ en is de cirkel rond.

Als we het hier hebben over het publiek, dan gaat het niet alleen over gebruikers van onze (vaar)wegen en watersystemen maar ook over omwonenden, belangenorganisaties, andere overheden en de markt. We hebben het met andere woorden over iedereen die met Rijkswaterstaat te maken heeft, gevraagd of ongevraagd.

Vanuit het 'programma RWS Publieksgericht' en het 'Steunpunt Publieksgericht werken' van de Adviesdienst Verkeer en Vervoer worden elk van deze stappen ondersteund voor heel Rijkswaterstaat. Om te weten wat het publiek wil, wordt voortdurend onderzoek uitgevoerd.

Dit boekje geeft een kort overzicht van de onderzoeken die in 2004 bij de Adviesdienst Verkeer en Vervoer, de Bouwdienst en het Rijksinstituut voor Integraal Zoetwaterbeheer en Afvalwaterbehandeling zijn uitgevoerd zodat Rijkswaterstaters snel kennis kunnen nemen van de bevindingen van diverse actuele onderzoeken waarbij het publiek centraal staat.

Marco Hofman
Programmamanager RWS Publieksgericht



ALGEMEEN

Draagvlakonderzoek verkeer en vervoer 2004	07
Handboek segmentatie	08
Publieksgerichtheid RWS-experts	09
Rijkswaterstaat en het publiek	10
Vernieuwen met de omgeving: van trend naar product	11

DROOG - HOOFDWEGEN

Differentiatie kwaliteit en aankleding autosnelwegen	13
European road user survey 2004	14
Gebruikersonderzoek snelheidsregulerende in-car systemen	15
Innovatiepilot: aan de keukentafel	16
Mensen over de weg	17
Routekeuze in het knooppunt Arnhem Nijmegen (KAN)	18
Verkeersmanagement en beheer en onderhoud	19
Wegaudits door weggebruikers	20
Weggebruikersonderzoek Nederlandse auto(snel)wegen	21

WATERSYSTEMEN

Communicatie bij rivierverruimingsprojecten	23
Informatiebehoeften van badgasten	24
Innovatiepilot: 't Veerse meer	25
Innovatiepilot: 0 NAP-TV	26

NAT - HOOFDVAARWEGEN

Gebruikerstevredenheid binnenvaartschippers 2004	29
Innovatiepilot: wacht u voor de Giessenbrug?	30
Tevredenheid (recreatie)vaart?	31
Recreatievaart en de producten van Rijkswaterstaat	32
Risicobeleving bij passagiers en bemanning van schepen	33
Vlot met de binnenvaart	34

ALGEMEEN

DRAAGVLAKONDERZOEK VERKEER EN VERVOER 2004

TYPE ONDERZOEK

Kwantitatief met aanvullend kwalitatief onderzoek

OPDRACHTGEVER/ ISM

Beleidsdirecties

CONTACTPERSOON

Yvonne Need (RWS AVV)
010 - 282.5668

PUBLIEKSGROEP

Gebruikers en belanghebbenden

STATUS

Ambtelijk concept

EINDPRODUCT

Rapport

AANLEIDING/ DOEL VAN HET ONDERZOEK?

In opdracht van de Adviesdienst Verkeer en Vervoer van Rijkswaterstaat vindt sinds 1992 jaarlijks onderzoek plaats naar het draagvlak voor het verkeer- en vervoerbeleid bij het Nederlandse publiek. Deze jaarlijkse monitor geeft inzicht in de wijze waarop het draagvlak voor belangrijke beleidsmaatregelen (op het gebied van bereikbaarheid, verkeersveiligheid en leefbaarheid) zich ontwikkelt. In de draagvlakmetingen sinds 2000 wordt daarnaast speciaal aandacht besteed aan een wisselend aantal actuele beleidsthema's.

BELANGRIJKSTE RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

In het draagvlakonderzoek staan maatregelen op gebied van bereikbaarheid, veiligheid en leefbaarheid centraal. Voor deze maatregelen wordt bekeken wat de acceptatie is en of men denkt dat deze maatregelen effectief zijn in het oplossen van de problemen op gebied van bereikbaarheid, veiligheid en leefbaarheid. Daarnaast wordt ingegaan op een aantal thema's: bereikbaarheid (volgens de burger), betrouwbare reistijd en decentralisatie overheidsbeleid.

MOGELIJKHEDEN VOOR TOEPASSING

Door een beter beeld te hebben van wat mensen, burgers of weggebruikers vinden kunnen medewerkers van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat nóg beter het beleid en de uitvoering vormgeven. Vanzelfsprekend moet daarbij niet klakkeloos overgenomen worden wat de burger wenst. De overheid heeft een taak om vanuit het algemeen belang beleid te maken. Daarbij kennis nemen van de mening van de burger helpt. In de vormgeving en in de communicatie kan daar dan zoveel mogelijk rekening mee gehouden worden.

TYPE ONDERZOEK

Op basis van geldende kennis

AANLEIDING/ DOEL VAN HET ONDERZOEK?

In dit handboek worden de ervaringen, die binnen en buiten het ministerie opgedaan zijn met klantsegmentatie in relatie tot overheidsbeleid, uitgewisseld en gebundeld. Segmentatie wordt binnen de marketing veelvuldig ingezet om producten aan te laten sluiten bij klantwensen. Maar hoe kan segmentatie binnen de overheid worden ingezet?

OPDRACHTGEVER/ ISM

Adviesdienst Verkeer en Vervoer
ism RWS en beleidsdirecties

BELANGRIJKSTE RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

CONTACTPERSOON

Yvonne Need (RWS AVV)
010 – 282.5668

Segmentatie betekent het verdelen van een heterogene groep mensen in subgroepen, die wat betreft opvattingen, motieven of gedragingen homogeen zijn. Als een heterogene groep in segmenten verdeeld moet worden, hebben we een criterium nodig om die verdeling te realiseren. In de praktijk komen we bij marktsegmentaties de volgende indelingscriteria tegen: situationele kenmerken, gedrag, contextspecifieke motivaties/ behoeften, attitudes en opvattingen, algemene waarden, normen en levensstijl.

PUBLIEKSGROEP

Gebruikers en
belanghebbenden

Het handboek geeft verschillende voorbeelden en geeft ook aan in welke fase van de beleidscyclus de verschillende vormen van segmentatie bruikbaar zijn.

STATUS

Openbaar

MOGELIJKHEDEN VOOR TOEPASSING

EINDPRODUCT

Rapport

Dit handboek is primair bedoeld voor beleidsmedewerkers en projectleiders van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat. Zij zijn als opdrachtgever verantwoordelijk voor de ontwikkeling en uitvoering van effectief beleid. Desalniettemin is het ook bruikbaar voor beleidsmedewerkers van andere ministeries en andere bestuurslagen

PUBLIEKSGERICHTHEID RWS-EXPERTS

TYPE ONDERZOEK

Kwantitatief (internet-enquête)
en kwalitatief

OPDRACHTGEVER/ ISM

RWS Oost Nederland &
RWS Utrecht

CONTACTPERSOON

Astrid Glasius-Meier (RWS AVV)
010-282.5999

PUBLIEKSGROEP

Omwonenden (en eigen RWS
medewerkers)

STATUS

Ambtelijk concept, toestemming
ligt bij opdrachtgever

EINDPRODUCT

Rapport

AANLEIDING/ DOEL VAN HET ONDERZOEK?

De doelstelling van het project is het schetsen van een helder beeld van de huidige publieksgerichte cultuur binnen RWS bij twee projectgebieden. Om dit beeld te kunnen schetsen, is onderzoek uitgevoerd. Thema's in de gehanteerde vragenlijst zijn: relatie van de omwonenden en recreanten met het gebied en activiteiten; beleving projectgebied; wensen ten aanzien van de inrichting van het project-gebied; verantwoordelijkheid voor inrichting, beheer en onderhoud van het projectgebied en het imago Rijkswaterstaat.

Aan de RWS-experts is gevraagd hoe zij denken dat de burgers de vragen beantwoord hebben. Verder zijn er diepte-interviews gehouden met overige betrokken partijen.

BELANGRIJKSTE RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

Om publieksgericht beleid te kunnen voeren, is het nodig het publiek van een voorziening of gebied te kennen. Uit de beide deelonderzoeken komt naar voren dat dit niet werkelijk het geval is. Het meest opvallend is dat experts van RWS burgers vooral zien als mensen die nuttig gebruik maken van een gebied (bijvoorbeeld om te vissen of de hond uit te laten), terwijl de burgers zelf vaak het gebied waarderen als natuur en dus vooral willen kijken en ervaren, wandelend of fietsend. Er zijn dus veel mensen die verschillende belangen hebben bij een gebied of project. Vaak meer dan Rijkswaterstater in eerste instantie voor ogen hebben.

MOGELIJKHEDEN VOOR TOEPASSING

- Bron van concrete voorbeelden van de publieksgerichtheid van RWS-experts
- Bewustwording, met name binnen DON en DUT

TYPE ONDERZOEK

Kwalitatief (literatuurstudie en expert bijeenkomsten)

AANLEIDING/ DOEL VAN HET ONDERZOEK?

Rijkswaterstaat wil zich de komende jaren ontwikkelen tot een publieksgerichte dienstverlener. De gebruiker krijgt een centrale plaats in het denken, handelen en gedrag van Rijkswaterstaat en dat vraagt een fundamenteel andere manier van werken van alle Specialistische en Regionale Diensten.

OPDRACHTGEVER/ ISM

RWS ism Inspraakpunt

BELANGRIJKSTE RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

Het rapport geeft een overzicht van de belangrijkste en meest gebruikte methoden en methodieken voor publieksparticipatie binnen Rijkswaterstaat. Uit dit overzicht valt af te leiden dat Rijkswaterstaat momenteel vooral methoden en methodieken toepast die aansluiten bij de interactiedoelen 'meeweten' en 'meedenken'. Het betrekken van het publiek met als doel 'meewerken' komt niet zoveel voor.

CONTACTPERSOON

Petra van Konijnenburg (RWS AVV) 010-282.5980

De methode(s) die worden toegepast in een project zijn per definitie nooit goed of slecht, maar sterk afhankelijk van de projectomgeving, en projectdoelen. Elke situatie vraagt met andere woorden om een eigen oplossing.

PUBLIEKSGROEP

Gebruikers en belanghebbenden

Naast de in het rapport gepresenteerde methoden voor publieksparticipatie worden ook methoden van buiten de Waterstaat toegelicht. Van de ervaringen van andere organisaties rond publieksparticipatie (zoals bij gemeenten, andere (Rijks)overheden, natuurbeschermingorganisaties en universiteiten), kan Rijkswaterstaat veel leren.

STATUS

Openbaar

MOGELIJKHEDEN VOOR TOEPASSING

Dit rapport is bedoeld voor Rijkswaterstaters die het publiek willen betrekken en die willen weten wat hiervoor de mogelijkheden zijn. Het rapport geeft een overzicht van de belangrijkste kenmerken van publieksparticipatie en de meest gebruikte methoden en methodieken binnen Rijkswaterstaat.

EINDPRODUCT

Rapport

VERNIEUWEN MET DE OMGEVING: VAN TREND NAAR PRODUCT

TYPE ONDERZOEK

Kwalitatief (interviews en groepssessies)

OPDRACHTGEVER/ ISM

RWS

CONTACTPERSOON

Peter Jorritsma (RWS AVV)
010-282.5666

PUBLIEKSGROEP

Andere overheden

STATUS

Openbaar

EINDPRODUCT

Rapport

AANLEIDING/ DOEL VAN HET ONDERZOEK?

Het onderzoek 'van trend naar product' beoogt aan te geven op welk moment in een project, en op welke wijze externe signalen in werkprocessen van de RWS moeten worden ingebracht. In feite wordt gezocht naar mogelijkheden om trends en signalen uit de omgeving te vertalen naar (ideeën voor) nieuwe producten en diensten die door of in samenwerking met RWS kunnen worden geleverd. De informatie uit de maatschappelijke trends worden gebruikt om systeemeisen voor een RWS product op te stellen en aan de hand daarvan oplossingsrichtingen te ontwikkelen en te selecteren.

BELANGRIJKSTE RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

Het onderzoek heeft geleid tot een methode om maatschappelijke trends door te vertalen naar eisen voor een vervoersysteem en vervolgens door te vertalen naar oplossingsrichtingen. De methode is getoetst in een case Almere, waarbij medewerkers van de RWS IJsselmeergebied, de gemeente Almere en de provincie Flevoland betrokken waren. Er zijn 5 sessie georganiseerd met bovengenoemde partijen, waarbij de problematiek van geplande sport en andere recreatieve activiteiten/faciliteiten op de bereikbaarheid van Almere als uitgangspunt is genomen.

Het resultaat van de sessies is geweest dat het delen van kennis over de samenleving mensen aan het denken zet. Er is niet rücksichtslos naar standaardoplossingen gezocht. De werkwijze leidt tot meer dan technocratische oplossingen en tot andere oplossingen dan aanvankelijk voor ogen stonden. Een ander belangrijk resultaat is dat er meer begrip komt voor ideeën van andere partijen Tijdens de werksessies groeit het inzicht dat meerdere partijen moeten worden betrokken en 'gehoord' om tot goede oplossingen te komen.

MOGELIJKHEDEN VOOR TOEPASSING

De methode kan toegepast worden in de eerste fase van Verkenningen en Planstudies.

DROOG

DIFFERENTIATIE KWALITEIT EN AANKLEDING AUTOSNELWEGEN

TYPE ONDERZOEK

Kwalitatief (focusgroep)

OPDRACHTGEVER/ ISM

RWS

CONTACTPERSOON

André Schoorlemmer (RWS
AVV) 010 – 282.5750

PUBLIEKSGROEP

Weggebruikers (automobilisten
privé)

STATUS

Openbaar

EINDPRODUCT

Rapport

AANLEIDING/ DOEL VAN HET ONDERZOEK?

Het doel was om met behulp van een focusgroep-bijeenkomst meer inzicht in te krijgen in hoe weggebruikers denken over differentiatie kwaliteit en aankleding van autosnelwegen. Zijn weggebruikers in staat voorkeuren aan te geven als er minder geld beschikbaar is voor beheer en onderhoud van de weg? Mag RWS differentiëren in de kwaliteit van autosnelwegen naar regio, naar intensiteit of naar tijdstip van de dag?

BELANGRIJKSTE RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

De belangrijkste conclusie van dit onderzoek is dat weggebruikers heel duidelijk kunnen aangeven en ook herkennen waar iedere snelweg in hun optiek aan dient te voldoen. Dit behelst goed asfalt, belijning, bewegwijzering en een goede vangrail. Op deze aspecten kan, onder strikte voorwaarden, gevarieerd worden. Veiligheid is ten alle tijden zeer belangrijk en de snelweg dient in principe altijd aan een degelijke basis-kwaliteit te voldoen, ongeacht drukte op de weg of de regio.

MOGELIJKHEDEN VOOR TOEPASSING

De eindrapportage van deze focusgroep geeft een beknopt en helder beeld over wat automobilisten vinden van de wegen van Rijkswaterstaat. Dergelijke kennis is nuttig voor het houden van grootschalig onderzoek naar de gebruikerstevredenheid (de KPI's).

TYPE ONDERZOEK

Kwantitatief (enquête)

OPDRACHTGEVER

RWS

CONTACTPERSOONAnnelies van 't Hof (RWS AVV)
010-282.5906**PUBLIEKSGROEP**

Weggebruikers

STATUS

Ambtelijk concept

EINDPRODUCT

Rapport

AANLEIDING/ DOEL VAN HET ONDERZOEK?

Het doel van het onderzoek is het vaststellen van vergelijkbare informatie over verschillende wegennetten in Europa. Het onderzoek geeft weer hoe weggebruikers uit diverse Europese landen denken over het eigen wegennet maar ook over een wegennet dat zij zojuist verlaten hebben. Zowel autobestuurders als vrachtwagenchauffeurs hebben meegedaan aan het onderzoek. Het onderzoek - dat gelijktijdig plaatsvond in 8 landen en uitspraken bevat over het wegennet van 12 Europese landen - is gehouden in opdracht van Subgroep TERN, een onderdeel van CEDR (Conference of European Directors of Roads).

BELANGRIJKSTE RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

In veel gevallen is de tevredenheid over het Nederlandse wegennet en de voorzieningen hoog. Samen met Frankrijk, Zwitserland en Luxemburg is Nederland als beste beoordeeld. Op onderwerpen zoals veiligheid en schoon zijn van parkeerplaatsen (verzorgingsplaatsen) presteert Nederland overigens nog niet volgens het belang dat weggebruikers eraan hechten.

MOGELIJKHEDEN VOOR TOEPASSING

Als internationale vergelijking: waar loopt Nederland op onderdelen voor en achter als het gaat om het wegennet en de voorzieningen?

GEBRUIKERSONDERZOEK SNELHEIDSREGULERENDE IN-CAR SYSTEMEN

TYPE ONDERZOEK

Kwantitatief (enquêtes)

OPDRACHTGEVER/ ISM

DGP

CONTACTPERSOON

Mireille van Twuijver (RWS
AVV) 010-282.5674

PUBLIEKSGROEP

Weggebruikers

STATUS

Ambtelijk concept

EINDPRODUCT

Rapport

AANLEIDING/ DOEL VAN HET ONDERZOEK?

De automobielindustrie heeft een aantal in-car systemen op de markt gebracht, die de snelheid van de auto kunnen reguleren. Enerzijds door de afstand tot de voorliggende auto te bewaken (ACC: advanced cruise control), anderzijds door een maximum snelheid voor de auto in te stellen (snelheidsbegrenzer). Beide systemen worden vanuit gemakdoelstellingen richting automobilist gepromoot. Maar hoe gaan automobilisten met de systemen om, wat vinden ze ervan en verhoogt het hun gevoel van veiligheid in de auto?

BELANGRIJKSTE RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

Het duurt even voordat automobilisten gewend zijn aan het bedienen van de snelheidsregulerende in-car systemen, maar de tevredenheid met de systemen is daarna groot. De automobilisten met ACC (eigen auto bezitters) hebben het gevoel dat ACC leidt tot gelijkmatiger snelheden, rustiger rijgedrag, grotere afstanden tot voorliggers, minder overschrijdingen van maximumsnelheid en minder vaak inhalen van voorliggers. Over het effect van ACC op de alertheid van de automobilisten zijn de resultaten verdeeld. De automobilisten met snelheidsbegrenzers (met name lease rijders) geven aan dat de begrenzer ervoor zorgt dat ze minder hard rijden en hun aandacht op de weg kunnen richten in plaats van op de snelheidsmeter of de flitspaal langs de weg. De begrenzer is in die zin een middel om hoge boetes te voorkomen.

MOGELIJKHEDEN VOOR TOEPASSING

Het gebruikersonderzoek naar snelheidsregulerende in-car systemen is toepasbaar bij het ontwikkelen en testen van nieuwe in-car systemen. De resultaten zijn bovendien van nut voor DGP bij de vraag of en in hoeverre dergelijke systemen door de overheid moeten worden gestimuleerd of niet, met name vanuit het oogpunt van veiligheid.

TYPE ONDERZOEK

Kwalitatief (interviews)

OPDRACHTGEVER/ ISM

RWS

CONTACTPERSOON

Mireille van Twuijver (RWS
AVV) 010-282.5674

PUBLIEKSGROEP

Weggebruikers

STATUS

Openbaar

EINDPRODUCT

Rapport en beeldmateriaal

AANLEIDING/ DOEL VAN HET ONDERZOEK?

Binnen RWS worden veel onderzoeken uitgevoerd onder het publiek, veelal met behulp van enquêtes of focusgroepen. Doel van de innovatiepilot 'Aan de keukentafel' was om te verkennen in hoeverre *observatie* een goede methode is voor RWS om in contact te komen met het publiek. Een zestal gezinnen is thuis en onderweg gefilmd. De observator stelde geen vragen, maar had tijdens het volgen van het gezin speciale aandacht voor routekeuzes, modaliteitskeuzes, informatie-zoekgedrag en ergernissen onderweg,

BELANGRIJKSTE RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

Het onderzoek heeft resultaten opgeleverd op het terrein van routekeuze, modaliteitskeuze, informatiezoekgedrag en ergernissen onderweg, zowel voor autogebruik, fietsgebruik als OV-gebruik. Vaste patronen tekenden zich helder af als het gaat om route- en modaliteitskeuzes en informatie-zoekgedrag. Mensen blijken onderweg milder te zijn over vertragingen op de weg en in het OV dan achteraf in een interviewsetting.

MOGELIJKHEDEN VOOR TOEPASSING

Observatie blijkt een goede manier te zijn om een integraal beeld te krijgen van keuzes die mensen maken rond mobiliteit. Ook komt de intensiteit waarmee mensen over mobiliteit denken, sterk naar voren middels de methode. Het beeldmateriaal dat de pilot heeft opgeleverd heeft een waarde op zichzelf, als methode om Rijkswaterstaten op treffende wijze bewust te maken van de meningen van het publiek. Observatie is geen methode die op zichzelf gebruikt zou moeten worden, maar in een voor en/of een na-traject van gebruikersonderzoek een goede aanvulling en verdieping kan geven.

TYPE ONDERZOEK

Synthese van kwalitatief en kwantitatief onderzoek

OPDRACHTGEVER/ ISM

Adviesdienst Verkeer en Vervoer

CONTACTPERSOON

Yvonne Need (RWS AVV)
010 – 282.5668

PUBLIEKSGROEP

Weggebruikers en belanghebbenden

STATUS

Openbaar

EINDPRODUCT

Rapport

AANLEIDING/ DOEL VAN HET ONDERZOEK?

Het *Actieprogramma bij de veranderopgave van Verkeer en Waterstaat* geeft aan dat de veranderopgave gericht is op dat Verkeer en Waterstaat in 2008 een ministerie is dat de buitenwereld systematisch binnenlaat en bedient. Rijkswaterstaat stelt in haar *Ondernemingsplan Een nieuw perspectief voor Rijkswaterstaat* dat de gebruiker centraal moet staan. Een centrale plaats in het denken, in het handelen en in het gedrag en daarmee een fundamentele andere manier van werken voor RWS-ers. Veel aandacht dus voor de gebruiker. In dit boek brengen we de mening van de burger op (auto)mobiliteit in kaart. We baseren in dit boek op diverse onderzoeken, zowel kwantitatief als kwalitatief van aard.

BELANGRIJKSTE RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

In dit boek staat de mening van de burger en de weggebruiker over mobiliteit in het algemeen en automobiliteit in het bijzonder centraal. Een scala aan onderwerpen: hoe kijken burgers tegen de overheid aan? Hoe beleven mensen mobiliteit? Wat vinden ze van de bereikbaarheid, de files en de maatregelen die we op dit vlak nemen? Wat vindt men van benuttingmaatregelen of technologische maatregelen?

MOGELIJKHEDEN VOOR TOEPASSING

Door een beter beeld te hebben van wat mensen, burgers of weggebruikers vinden kunnen medewerkers van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat nóg beter het beleid en de uitvoering vormgeven. Vanzelfsprekend moet daarbij niet klakkeloos overgenomen worden wat de burger wenst. De overheid heeft een taak om vanuit het algemeen belang beleid te maken. Daarbij kennis nemen van de mening van de burger helpt. In de vormgeving en in de communicatie kan daar dan zoveel mogelijk rekening mee gehouden worden.

ROUTEKEUZE IN HET KNOOPPUNT ARNHEM NIJMEGEN (KAN)

TYPE ONDERZOEK

Kwantitatief en kwalitatief

OPDRACHTGEVER/ ISM

RWS Oost Nederland

CONTACTPERSOON

Mireille van Twuijver (RWS AVV) 010-282.5674

PUBLIEKSGROEP

Weggebruikers

STATUS

Openbaar

EINDPRODUCT

Rapport

AANLEIDING/ DOEL VAN HET ONDERZOEK?

Binnen het project Beter Bereikbaar KAN, waarin 21 gemeentes, de provincie Gelderland en RWS Oost Nederland samenwerken om de bereikbaarheid in het gebied te optimaliseren, is besloten het publiek te betrekken en hiertoe een onderzoek onder automobilisten uit te voeren. Doel van het onderzoek is het achterhalen van de motieven van weggebruikers bij routekeuze op de A12 bij Arnhem en de A73 bij Nijmegen en het inventariseren van manieren om de routekeuze te beïnvloeden. Dit laatste op zo'n manier, dat weggebruikers zoveel mogelijk de 'voorkeursroutes' van het KAN gaan rijden. Dat betekent: zo min mogelijk op het Onderliggend Wegen Net (OWN).

BELANGRIJKSTE RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

De belangrijkste motieven voor routekeuze zijn (in volgorde van belang):

- Snelste route naar snelweg of bestemming
- Kortste route naar snelweg of bestemming
- Niet willen omrijden naar oprit snelweg
- Verkeersdrukke
- Gewoonte

Om routekeuze te beïnvloeden zal de weggebruiker dus overtuigd moeten worden dat een route snel en/of kort is.

Automobilisten in het gebied geven aan zich door informatie over routes en files te laten beïnvloeden. Het gaat dan meer om informatie tijdens de rit dan voorafgaand aan de rit over vertragingen en alternatieve routes.

DRIPS en radioberichten hebben hierbij de voorkeur van de automobilisten.

MOGELIJKHEDEN VOOR TOEPASSING

De resultaten van het onderzoek zijn meegenomen bij het vaststellen van het pakket verkeersmanagement maatregelen in de regio. De onderzoeksresultaten kunnen ook binnen andere RWS diensten worden toegepast, met name bij het inzetten van maatregelen om routekeuzes te beïnvloeden.

TYPE ONDERZOEK

Kwalitatief (focusgroep)

OPDRACHTGEVER/ ISM

Verkeescentrum Nederland
(VCNL)

CONTACTPERSOON

André Schoorlemmer (RWS)
AVV) 010 – 282.5750

PUBLIEKSGROEP

Weggebruikers (automobilisten
privé)

STATUS

Openbaar

EINDPRODUCT

Rapport

AANLEIDING/ DOEL VAN HET ONDERZOEK?

Het doel van dit onderzoek was om door middel van focusgroepen (groepsdiscussies) meer inzicht te krijgen in hoe weggebruikers denken over de verkeersmanagement en beheer en onderhoud. Dit zijn de onderwerpen die we meten in de KPI droog (kern prestatie indicatoren gebruikerstevredenheid). Wat vinden weggebruikers van de kern prestatie indicatoren gebruikerstevredenheid waarop wij ons laten afrekenen door de weggebruiker, en doen we als RWS ook de goede dingen om dat wat we in deze kern prestatie indicatoren gebruikerstevredenheid beloven waar te maken?

BELANGRIJKSTE RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

De belangrijkste conclusies van 'Verkeersmanagement en beheer en onderhoud (KPI droog)' zijn:

- De weggebruiker rekent Rijkswaterstaat met name af op de fysieke kenmerken van de weg. Binnen dat scala van fysieke kenmerken valt op het enorme belang dat burgers hechten aan de kwaliteit van het asfalt, men verwacht ZOAB, herkent dit feilloos en lijkt met minder geen genoeg te nemen.
- Bij alles wat te maken heeft met doorstroming op de weg, en de beschikbaarheid van de weg, denkt men niet gelijk aan RWS. De rol die RWS als verkeersmanager vervult, is vrij onzichtbaar voor gebruikers en men heeft er amper notie van wat Rijkswaterstaat allemaal doet op dit terrein. Een verder uitleg in de focusgroep leidt wel tot begrip en veel meer waardering voor dit werk.

MOGELIJKHEDEN VOOR TOEPASSING

De eindrapportage van deze focusgroep geeft een beknopt en helder beeld wat de automobilisten vinden van verkeersmanagement en beheer en onderhoud van Rijkswaterstaat. Het rapport geeft Rijkswaterstaters op een eenvoudige manier inzicht hoe automobilisten denken over de kern prestatie indicatoren gebruikerstevredenheid (KPI's).

WEGAUDITS DOOR WEGGEBRUIKERS

TYPE ONDERZOEK

Kwalitatief (meerijden met weggebruikers)

OPDRACHTGEVER/ ISM

Verkeerscentrum Nederland (VCNL)

CONTACTPERSOON

André Schoorlemmer (RWS AVV) 010-282.5750

PUBLIEKSGROEP

Weggebruikers

STATUS

Openbaar vanaf eind april 2005

EINDPRODUCT

Rapport

AANLEIDING/ DOEL VAN HET ONDERZOEK?

Door medewerkers van het VCNL worden sinds januari 2003 regelmatig wegaudits uitgevoerd. Wegaudits zijn ritten langs delen van rijkswegen waarbij een medewerker van het VCNL de weg bekijkt vanuit het oogpunt van begrijpelijkheid voor de weggebruiker. De bedoeling van de wegaudits is om een kritische blik te laten schijnen op de relatie tussen inrichting en vormgeving en maatregelen rondom de weg enerzijds, en de begrijpelijkheid en het gebruik anderzijds. Binnen het VCNL rees de vraag in hoe de wegaudits kunnen profiteren van de blik van "normale" weggebruikers. De methode van het laten meerijden van weggebruikers, die was getoetst in een innovatiepilot van 2003, leek een zeer geschikte methode om op deze vraag een antwoord te krijgen. Het project 'wegaudits' was geboren.

BELANGRIJKSTE RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

In het kader van dit onderzoek is een audit uitgevoerd op een traject van 140 kilometer door de auditors van het VCNL en door acht weggebruikers. Na de wegaudits heeft een focusgroep (groepsdiscussie) plaatsgevonden, waarin een aantal verkeerssituaties nader is besproken.

Het eindresultaat is het verslag van een door alle weggebruikers en de wegauditoren gereden route waarin van een achtendertigtal situaties de reactie en observatie van de weggebruikers en de wegauditoren is vastgelegd en met elkaar vergeleken.

Op basis van de wegaudits door weggebruikers, kan worden geconcludeerd, dat de auditors van het VCNL niet bedrijfsblind zijn. Zij kunnen prima de wegen beoordelen vanuit de optiek/het oogpunt van de weggebruiker. Wel laten de resultaten zien, dat het goed is dat de wegaudits van de wegauditoren periodiek worden 'geïjkt' met die van weggebruikers. Dit komt dan met name doordat een aantal zaken voor de weggebruikers minder bekend/logisch is dan de auditors hadden verondersteld.

MOGELIJKHEDEN VOOR TOEPASSING

Dit rapport geeft van een aantal situaties over markering, bebording, tijdelijke maatregelen enzovoort, weer hoe de gebruikers deze begrijpen en ervaren terwijl ze deze passeren. Het is hiermee een leerzaam onderzoek voor elke Rijkswaterstater die zich bezighoudt met alles op en om de auto(snel)weg.

WEGGEBRUIKERSONDERZOEK NEDERLANDSE AUTO(SNEL)WEGEN 2004

TYPE ONDERZOEK

Kwantitatief (enquête)

OPDRACHTGEVER/ ISM

RWS, Verkeerscentrum
Nederland ism RWS diensten

CONTACTPERSOON

Annelies van 't Hof (RWS AVV)
010-282.5906

PUBLIEKSGROEP

Weggebruikers

STATUS

Openbaar

EINDPRODUCT

Rapport en samenvattend
overzicht voor 2004 peilingen

AANLEIDING/ DOEL VAN HET ONDERZOEK?

Peilingen van de mening van weggebruikers over de staat van de Nederlandse auto(snel)wegen en geleverde voorzieningen. Peilingen in mei en september 2004 zijn onderdeel van reeks over tevredenheid van weggebruikers. Dit wordt voortgezet in de meting van de kern prestatie indicatoren gebruikerstevredenheid (KPI's)

BELANGRIJKSTE RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

- Grootste ergemissen blijven stabiel, te weten gedrag van medeweggebruikers, files en de staat van het wegdek.
- Meerderheid is tevreden over het wegdek alhoewel er wel kritiekpunten zijn.
- Draagvlak voor benuttingsmaatregelen blijft hoog.
- Waardering voor verkeersinformatie blijft hoog.

MOGELIJKHEDEN VOOR TOEPASSING

Het onderzoek geeft Rijkswaterstaters inzicht in hoe de gebruikers van het hoofdwegennet de RWS producten en diensten ervaren.

WATERSYSTEMEN

TYPE ONDERZOEK

Kwalitatief (literatuurstudie en interviews)

OPDRACHTGEVER/ ISM

RWS RIZA, RWS ON, RWS Maaswerken, Stuurboord

CONTACTPERSOON

Petra van Konijnenburg (RWS AVV) 010-282.5980

PUBLIEKSGROEP

Gebruikers en belanghebbenden

STATUS

Openbaar

EINDPRODUCT

Rapport

AANLEIDING/ DOEL VAN HET ONDERZOEK?

Rivierverruimingsmaatregelen gaan vaak gepaard met natuurontwikkeling. Deze natuurontwikkeling heeft niet alleen ecologische effecten, maar ook gevolgen voor de afvoercapaciteit van de rivier. Daar dringt de vraag zich op: hoe ruig mag en kan het worden voordat Rijkswaterstaat aan de bel trekt? En welke consequenties heeft dit voor de communicatie en de omgang tussen de rivierbeheerder, de natuurbeheerder en andere betrokkenen in het gebied?

Er is onderzoek gedaan naar de mate van acceptatie van beheer en onderhoud bij rivierverruimingsprojecten door de beheerders en de maatschappij, inclusief de mogelijkheden om deze acceptatie te optimaliseren.

BELANGRIJKSTE RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

Het onderzoek geeft inzicht in de actoren die betrokken zijn bij rivierverruimingsprojecten, hun belangen en percepties. Daarnaast wordt stil gestaan bij de manier waarop RWS binnen rivierverruimingsprojecten omgaat met verschillende actoren (specifiek natuurbeheerders en bewoners) en wordt stil gestaan bij de succes- en faalfactoren bij het betrekken van en communiceren met deze actoren, die leiden tot aanvaarding dan wel afwijzing van beheer en onderhoud van rivierverruimingsprojecten.

MOGELIJKHEDEN VOOR TOEPASSING

Aanbevelingen zijn toe te passen bij de planvorming, uitvoering en beheer van rivierverruimingsprojecten

INFORMATIEBEHOEFTE VAN BADGASTEN

	AANLEIDING/ DOEL VAN HET ONDERZOEK?
TYPE ONDERZOEK Kwantitatief (enquêtes)	De informatievoorziening richting badgasten is volgens Rijkswaterstaat momenteel niet optimaal. Slechts een beperkt deel van de beschikbare informatie wordt aan de badgasten verstrekt. Daarnaast verschilt de vorm waarin informatie wordt verstrekt van badplaats tot badplaats. Rijkswaterstaat heeft daarom het idee opgevat de informatievoorziening richting badgasten te verbeteren. Daarbij denkt Rijkswaterstaat in eerste instantie aan het realiseren van een Badgasten Informatie Paneel (BIP).
OPDRACHTGEVER/ ISM RIKZ	Dit rapport doet verslag van een onderzoek naar de informatiebehoefte van badgasten in Scheveningen en Kijkduin. Onder de 'badgast' wordt in deze rapportage verstaan: de bezoeker van het strand en/of de boulevard.
CONTACTPERSOON Petra van Konijnenburg (RWS AVV) 010-282.5980	BELANGRIJKSTE RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK
PUBLIEKSGROEP Gebruikers watersystemen (badgasten)	Meer dan de helft van de badgasten zou geïnformeerd willen worden over het weer (69 %), de evenementen (58 %), het milieu (52 %) en nuttige adressen (52 %). Ruim 40% van de badgasten is al op zoek naar informatie. Het meest wordt informatie gezocht over het weer en de evenementen. Informatie over het verkeer komt op de derde plaats. Tweederde van de badgasten is positief over een Badgasten Informatie Paneel. Het liefst wil men op het Badgasten Informatie Paneel geïnformeerd worden over de evenementen en over het water. Informatie over het weer en nuttige adressen komen samen op de derde plaats. Wat betreft het water is men vooral geïnteresseerd in de temperatuur en of het veilig is om te zwemmen. De nuttige adressen zijn wat de badgast betreft vooral de eerstehulppost en de dokter of hebben te maken met vermiste kinderen. Daarnaast worden ook de hotels en horeca genoemd. Wat de badgast betreft mag er best reclame op het Badgasten Informatie Paneel komen. Driekwart heeft er geen bezwaar tegen. Badgasten zien het Badgasten Informatie Paneel het liefst op de boulevard bij de strandopgangen.
STATUS Openbaar	MOGELIJKHEDEN VOOR TOEPASSING
EINDPRODUCT Rapport	Het onderzoek is bestemd voor verscheidene overheden (gemeente, provincie, rijk) die betrokken zijn bij het informeren van badgasten (specifiek uitgevoerd voor de regio Den Haag)

TYPE ONDERZOEK

Kwalitatief (interviews ondersteund door eigen beeldmateriaal)

OPDRACHTGEVER/ ISM

RWS, RWS RIKZ

CONTACTPERSOON

Albert Holland (RWS RIKZ) en
André Schoorlemmer (RWS
AVV) 010- 282.5750

PUBLIEKSGROEP

Gebruikers watersystemen en
omwonenden

STATUS

Openbaar

EINDPRODUCT

Rapport

AANLEIDING/ DOEL VAN HET ONDERZOEK?

Het doel van dit onderzoek is tweeledig:

- breng de diversiteit van gebruikers en gebruikerswensen van het Veerse Meer in beeld. Wat zijn de belangrijkste waarden voor deze publieksgroepen rond het Veerse Meer?
- ontwikkel een methodiek om de gebruikerstevredenheid rond de verandering van de waterkwaliteit van het Veerse Meer in de toekomst vast te kunnen stellen. De veranderingen in het watersysteem zijn reeds duidelijk waarneembaar. Weliswaar lijkt het doorzicht van het meer nog beperkt, maar ook in ecologisch opzicht zijn er veranderingen opgetreden. De verwachting is dat de veranderingen in het watersysteem zich in circa 4 jaar zullen stabiliseren.

BELANGRIJKSTE RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

Het resultaat is een zeer toegankelijk boekje waarin een dertigtal gebruikers van het Veerse Meer gevraagd is naar hun beleving en belangrijkste waarden rond het meer. Het gaat om dan bijvoorbeeld om watersporters, surfers, oeverrecreanten (incl. zwemmers, sportvissers), sportduikers, beroepsvisserij, sluiswachters, havenexploitanten en bewoners aan het water. Dit geheel wordt ondersteund door beeldmateriaal dat de gebruikers zelf aangedragen hebben en wat naar hun mening de beleving goed weer geeft.

MOGELIJKHEDEN VOOR TOEPASSING

De resultaten van dit project leggen een goede basis om over een paar jaar de ontwikkeling van de gebruikersstevredenheid over het nieuwe doorlaatmiddel te meten onder een grote groepen rond het meer.

Daarnaast is dit project een inspiratie voor andere projecten waarbij ook gewerkt wordt aan waterkwaliteit om te laten zien welke grote hoeveelheid publiek op diverse manieren een band hebben met het water en de beleving die zij hierbij hebben.

Tot slot is dit boekje voor Rijkswaterstaat een mooie manier om te laten zien wat zij doet ter verbetering van waterkwaliteit en dat de impact van een bouwwerk als het doorlaatmiddel veel groter is en een heel meer beïnvloed met alle gevolgen van dien. Een mooi visitekaartje dus!

TYPE ONDERZOEK Kwalitatief (interviews)	AANLEIDING/ DOEL VAN HET ONDERZOEK?
OPDRACHTGEVER/ ISM RWS, RWS RIKZ	Ontmoetingen met gebruikers aantrekkelijk presenteren aan RWS-medewerkers. Op zoek naar de mens achter het woord 'publiek'.
CONTACTPERSOON Ad Dijkstra (RWS RIKZ) 0320-297.553	BELANGRIJKSTE RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK
PUBLIEKSGROEP Gebruikers watersystemen	Wanneer je willekeurige mensen aanspreekt met een waterweetje, zoals de 0 NAP-lijn, blijkt iedereen wel een mening, gevoel of standpunt te willen ventileren over het waterbeheer en wat de charme of dreiging van het water met hen doet. Zowel complimenten als misverstanden komen voor het voetlicht.
STATUS Ambtelijk concept	MOGELIJKHEDEN VOOR TOEPASSING
EINDPRODUCT Film (DVD)	Bij de invoering van publieksgericht werken in de organisatie. Discussie over (strijdige) belangen publieksgroepen watersystemen. Motivatie medewerkers (het is goed om te weten voor wie je je werk doet en te zien dat mensen dat werk waarderen)



NAT

TYPE ONDERZOEK

Kwantitatief (enquêtes)

OPDRACHTGEVER/ ISM

RWS

CONTACTPERSOON

Ariea Vermeulen (RWS, AVV)
010-282.5865

PUBLIEKSGROEP

Vaarweggebruikers

STATUS

Openbaar

EINDPRODUCT

Rapport

AANLEIDING/ DOEL VAN HET ONDERZOEK?

Aanleiding van het onderzoek is de meting van de kern prestatie indicatoren gebruikerstevredenheid. De centrale vraag van dit onderzoek is: hoe groot is de gebruikerstevredenheid ten aanzien van de meetitems: vlot, veilig en informatievoorziening.

Onder "vlot" wordt enerzijds de beschikbaarheid van het hoofdvaarwegennet verstaan en anderzijds een vlot en efficiënt schutproces/brug openen. Onder "veilig" vallen de volgende items: voldoende vaarwegprofiel, incident-beheersing, voldoende wacht/overnachtingplaatsen, voldoende scheiding beroeps- en recreatievaart en de handhaving en regelgeving. Onder de categorie "informatievoorziening" tot slot valt de kwaliteit van de informatievoorziening en de klantvriendelijkheid/professionaliteit van het Rijkswaterstaatpersoneel.

BELANGRIJKSTE RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

Uit het onderzoek komt per categorie het volgende naar voren:

- "vlot": Een meerderheid van de schippers is tevreden over alle items in deze categorie.
- "veilig": Deze categorie laat een wisselend beeld zien. Men is zeer tevreden over de verkeersaanwijzingen van de verkeersposten en de vaarwegmarkering. Wel vindt circa eenderde van de schippers dat de diepte van de vaarweg op een aantal locaties beter kan. Ook circa eenderde van de schippers is ontevreden over de maatregelen die getroffen worden om om gevaarlijke situaties tussen de zeevaart en binnenvaart te voorkomen. Het meest ontevreden zijn de binnenvaartschippers over aantal en locatie van overnachtingsplaatsen en het aantal wachtplaatsen.
- "informatievoorziening": Over het algemeen is men tevreden over de informatievoorziening. De aanmeldprocedures bij bruggen en sluizen worden zeer positief beoordeeld. Men is ook tevreden over de klantvriendelijkheid van Rijkswaterstaters. Aandachtspunt bij deze categorie is de informatievoorziening bij calamiteiten en stremmingen.

MOGELIJKHEDEN VOOR TOEPASSING

De wensen van de gebruiker vormen de basis voor de afwegingen die in de nabije toekomst worden gemaakt ten aanzien van regie, sturing en prioritering. De resultaten van de metingen zijn de input voor de te ondernemen acties, zowel op landelijk als regionaal niveau.

INNOVATIEPILOT: WACHT U VOOR DE GIESSENBRUG?

TYPE ONDERZOEK

Kwalitatief: groepsdiscussie
(rolwisseling)

OPDRACHTGEVER/ ISM

RWS ism
RWS Dienst Zuid-Holland

CONTACTPERSOON

Elisabet Molenaar (RWS, AVV)
010-282.5850

PUBLIEKSGROEP

Vaarweggebruikers en
weggebruikers

STATUS

Openbaar

EINDPRODUCT

PowerPoint presentatie en
filmfragment

AANLEIDING/ DOEL VAN HET ONDERZOEK?

Het openen van bruggen heeft consequenties voor zowel de automobilist als de schipper. Dit is een erkend probleem. Maar wat is de beleving van de weggebruiker en de vaarweggebruiker? Hoe erg ervaren zij dit probleem? En in hoeverre is de beleving van deze gebruikers rond het bedieningsregime van bruggen te beïnvloeden?

Deze vragen staan centraal in deze innovatiepilot. Een innovatiepilot is een klein kwalitatief onderzoek dat tot doel heeft om op innovatieve wijze in contact te komen met de gebruiker van Rijkswaterstaat. Rijkswaterstaat heeft zich immers tot doel gesteld om in 2008 de meest publieksgerichte Rijksoverheidsorganisatie te zijn. Hiertoe zal zij zich meer moeten richten op de wensen en behoeften van haar gebruikers.

BELANGRIJKSTE RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

Door automobilisten en schippers met elkaar te laten praten over het brug-open probleem wordt veel wederzijds begrip teweeg gebracht. De methode die hiervoor is gebruikt is rolwisseling: de schippers en automobilisten moesten oplossingen voor elkaar zoeken en stellingen (van de ander) verdedigen. Na de groepsdiscussie zagen met name de automobilisten in dat zij niet de enige zijn die moeten wachten en dat hun wachttijd niet in verhouding staat tot de wachttijd van een schipper.

In dit onderzoek wordt verder het publiekswaardemodel (verder: PWM) toegelicht en toegepast voor het in kaart brengen van de klanttevredenheid (de functionele en emotionele voor en nadelen) van schippers en automobilisten rond het bedieningsregime van de Giessenbrug. Het PWM blijkt voldoende bruikbaar hiervoor.

MOGELIJKHEDEN VOOR TOEPASSING

Deze innovatiepilot geeft inzicht in de beleving van automobilisten en schippers en geeft vele ingangen voor de communicatie rond burg-open regimes van Rijkswaterstaat.

Deze innovatiepilot geeft inzicht in de wijze waarop het PWM gebruikt kan worden.

TEVREDEN (RECREATIE)VAART?

TYPE ONDERZOEK

Kwantitatief (web-enquêtes)

OPDRACHTGEVER/ ISM

RWS ism RWS Bouwdienst

CONTACTPERSOON

Petra van Konijnenburg (RWS,
AVV) 010-282.5980

PUBLIEKSGROEP

Vaarweggebruikers
(recreatievaart)

STATUS

Openbaar

EINDPRODUCT

Rapport

AANLEIDING/ DOEL VAN HET ONDERZOEK?

In het ondernemingsplan van Rijkswaterstaat zijn zeven corporate KPI's (kern prestatie indicatoren gebruikerstevredenheid) benoemd aan de hand waarvan de RWS-diensten jaarlijks zullen worden beoordeeld. Eén van die KPI's is 'Gebruikerstevredenheid'. Deze KPI is onderverdeeld naar:

- Gebruikerstevredenheid Hoofdwegennet;
- Gebruikerstevredenheid Hoofdvaarwegennet;
- Gebruikerstevredenheid Hoofdwatersysteem.

Dit rapport richt zich op de eerste meting van de gebruikerstevredenheid Hoofdvaarwegennet en dan specifiek de doelgroep recreatietoeristaart. Het doel is als volgt geformuleerd: Inzicht verkrijgen in de tevredenheid van de recreatietoeristaart over (het functioneren van) het hoofdvaarwegennet.

BELANGRIJKSTE RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

Het rapport geeft inzicht in de tevredenheid van recreatietoeristvaarders over de thema's vlot (aanmeldprocedures, afstemming beheer en onderhoud, snelheid afhandeling etc.), veilig (diepte vaarweg, vaarwegmarkering, locatie en aantal ligplaatsen, scheiding beroeps-recreatievaart etc.) en informatievoorziening (mbt stremmingen en calamiteiten). De resultaten zijn gepresenteerd voor heel Nederland en voor de regionale dienst (excl Noord zee).

MOGELIJKHEDEN VOOR TOEPASSING

De resultaten kunnen worden gebruikt om verbeteracties te formuleren en daarmee de gebruikertevredenheid te vergroten.

TYPE ONDERZOEK

Kwalitatief (focusgroep)

AANLEIDING/ DOEL VAN HET ONDERZOEK?

Het doel van dit onderzoek is om door middel van focusgroepen (groepsdiscussies) meer inzicht in te krijgen in hoe vaarweggebruikers denken over de producten van Rijkswaterstaat voor de recreatievaart.

OPDRACHTGEVER/ ISM

RWS

In deze focusgroepen zijn alle belangrijke waarden in kaart gebracht voor de doelgroep recreatievaarders. Deze focusgroepen had mede als doel om een eerste vingeroefening te vormen bij de invulling van het publiekswaardemodel.

CONTACTPERSOON

André Schoorlemmer (RWS,
AVV) 010-282.5750

BELANGRIJKSTE RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

De belangrijkste conclusies 'Recreatievaart en de producten van Rijkswaterstaat' zijn:

- Veiligheid bij de passage van bruggen en sluisen. Hier voelt men zich door het ontbreken voldoende wachtplaatsen soms onveilig en kwetsbaar t.o.v. de grote beroepsvaart.
- Winst is er nog te behalen op het gebied van de informatievoorziening, zowel als het gaat om wachttijden bij bruggen en sluisen, als meer algemeen het verkrijgen van informatie. Een "natte 0800-8002" zou zeker aansluiten bij de behoeften van deze groep gebruikers.

STATUS

Openbaar

MOGELIJKHEDEN VOOR TOEPASSING

De eindrapportage van deze focusgroep geeft een beknopt en helder beeld wat de vaarwegrecreanten vinden de vaarwegen van Rijkswaterstaat. Dergelijke kennis is nuttig voor het houden van grootschalig onderzoek naar de gebruikerstevredenheid (de KPI's). Daarnaast vormen zij eigenlijk voor elke Rijkswaterstater die zich bezighoudt met inrichting en het optimaal gebruik van de vaarweg een eenvoudige manier om zijn of haar inzicht te vergroten in hoe deze gebruikers denken en onze vaarwegen gebruiken.

EINDPRODUCT

Rapport

TYPE ONDERZOEK

Kwalitatief (enquêtes)

OPDRACHTGEVER/ ISM

DGG

CONTACTPERSOON

Natascha Dofferhoff (RWS
AVV) 010-282.5034

PUBLIEKSGROEP

Vaarweggebruikers (passagiers
en bemanning)

STATUS

Openbaar

EINDPRODUCT

Rapport

AANLEIDING/ DOEL VAN HET ONDERZOEK?

Binnen het Ministerie van Verkeer en Waterstaat is een gemeenschappelijke veiligheidsvisie vastgesteld. Hierin wordt aangegeven dat er wordt gestreefd naar een permanente verbetering van de veiligheid. Binnen dit kader is er in opdracht van Directoraat Generaal Goederenvervoer een onderzoek uitgevoerd naar de risicobeleving van zowel de passagiers als de bemanningsleden (subjectieve veiligheid.)

BELANGRIJKSTE RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

Uit de analyse komt duidelijk naar voren dat men zich over het algemeen veilig voelt aan boord. Men lijkt geen problemen te hebben met het huidige veiligheidsniveau.

Uit de vragen naar het belang dat men hecht aan veiligheid en de mate van urgentie voor het nemen van aanvullende maatregelen, komt verder naar voren dat men veel belang hecht aan veiligheid (90% van de ondervraagden vindt het onderwerp belangrijk of zelfs zeer belangrijk). Bij het geven van de keuze om de ticketprijs te verlagen of extra veiligheidsmaatregelen te nemen, is de opvallende keuze van veel passagiers (70%) dat zij er de voorkeur aan geven om extra veiligheidsmaatregelen te nemen, in plaats van minder aan de ticketprijs te betalen.

MOGELIJKHEDEN VOOR TOEPASSING

Inzicht en begrip van risicoperceptie naast de objectieve risicoberekening zijn belangrijk voor:

- het verkrijgen van draagvlak voor bepaalde besluiten en maatregelen
- risicoperceptie kunnen marktprocessen beïnvloeden; een ontwetend beeld van de veiligheid van vervoer te water kan een negatief effect hebben op de gebruiker ervan
- een effectieve en gebalanceerde communicatie van risico, niet alleen kwantitatieve aspecten, maar ook kwalitatieve aspecten van veiligheid en risico horen daarbij een rol te spelen
- indien de perceptie van risico's en veiligheid sterk afwijkt van de feitelijke situatie, kan hierop ingespeeld worden in de communicatie over veiligheid bij de doelgroep

TYPE ONDERZOEK

Kwalitatief (interviews)

AANLEIDING/ DOEL VAN HET ONDERZOEK?

In het vaarplan 2001-2005 wordt als één van de hoofddoelen van het beleid aangemerkt dat de verkeersafwikkeling op de binnenwateren vlot en betrouwbaar is. Hierbij betekent vlot dat het verkeer op de vaarwegen ongehinderd door kan varen en bij sluisen, bruggen en andere specifieke punten minimaal oponthoud heeft. Betrouwbaar betekent dat een schipper een vaarplan kan maken waarop hij kan rekenen, met acceptabele nauwkeurigheidsmarges voor oponthoud.

OPDRACHTGEVER/ ISM

DGG

Om invulling te kunnen geven aan dit hoofddoel is het onder meer van belang te weten welke kwaliteitsbehoefte en -wensen gebruikers en potentiële gebruikers stellen aan het vaarwegennet in relatie tot de vlotheid en betrouwbaarheid. Als gebruikers worden hier de schippers (beroeps alsook de recreant) en verladers gezien.

CONTACTPERSOON

Natascha Dofferhoff (RWS,
AVV) 010-282.5034

BELANGRIJKSTE RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

De resultaten van de interviews geven informatie over behoeften en wensen van (potentiële) gebruikers van het vaarwegennet ten aanzien van de vlotheid over het water en de beschikbaarheid van de vaarwegen. Door de geringe steekproefomvang kunnen de resultaten echter niet worden gegeneraliseerd. Uit de interviews kwam onder meer dat de geïnterviewden gebruikers vinden dat het onderhoud buiten de drukke uren moet plaatsvinden. Daarnaast wordt aangegeven dat het onderhoud ook tussen de verschillende regio's moet worden afgestemd, zodat alternatieve routes beschikbaar zijn ten tijde van de stremming en dus een landelijk plan noodzakelijk is.

STATUS

Openbaar

Behalve onderhoud zouden volgens de geïnterviewden ook de bedieningsregimes op elkaar moeten worden afgestemd. De geïnterviewden zijn van mening dat anders het transport niet efficiënt kan worden uitgevoerd.

EINDPRODUCT

Rapport

MOGELIJKHEDEN VOOR TOEPASSING

Door inzicht in de kwaliteitsbehoefte en – wensen van gebruikers en potentiële gebruikers is het mogelijk vaarwegenbeleid en -onderhoud af te stemmen op de ervaren en verwachte kwaliteit van het net. De mogelijkheid wordt dan gecreëerd om de verladers in staat te stellen een afgewogen keuze te laten maken uit de verschillende modaliteiten.

Voor meer informatie over publieksgericht werken binnen Rijkswaterstaat, en voor informatie over reeds uitgevoerde en lopende onderzoeken, kunt u contact zoeken op de volgende manieren:

Via onze website: <http://intranet.rijkswaterstaat.nl/rws/avv/home/steunpunt>

Per e-mail: publieksgericht@avv.rws.minvenw.nl

Daarnaast kunt u natuurlijk altijd contact opnemen met de bij de verschillende onderzoeken genoemde contactpersoon! De in dit boekje genoemde rapporten zijn overigens allemaal te downloaden via de rapportendatabase van onze bovengenoemde website.

Uitgave: Rijkswaterstaat, Adviesdienst Verkeer en Vervoer, Programma RWS Publieksgericht

Redactie: Elisabet Molenaar en André Schoorlemmer

Vormgeving: Adviesdienst Verkeer en Vervoer

Reacties op dit boekje en suggesties zijn welkom via e-mail: publieksgericht@avv.rws.minvenw.nl

RIJKSWATERSTAAT

Steunpunt Publieksgerecht

Adviesdienst Verkeer en Vervoer