

Verkeershinder

Meting Digitaal Stadspanel Rotterdam

Achtergrond

Rotterdam groeit. Meer woningen, meer inwoners, meer bezoekers. Dat zorgt voor druk op de straten, paden, wegen, bruggen en tunnels. Om de stad leefbaar en veilig te houden vernieuwt en onderhoudt de gemeente deze wegen, paden, bruggen en tunnels. Maar dit zorgt ook voor verkeershinder. Om te onderzoeken welke ervaring Rotterdammers hebben met verkeershinder door werkzaamheden en aan welke informatie zij behoefte hebben, is een enquête opgesteld en onder panelleden van het Digitaal Stadspanel Rotterdam uitgezet. In deze rapportage worden de resultaten van de enquête beschreven. De vragenlijst is in de bijlage te vinden.

Respons

Eind augustus 2023 is de helft (3770 panelleden) van het Digitaal Stadspanel Rotterdam uitgenodigd om een vragenlijst in te vullen over 'verkeershinder in Rotterdam'. Van hen vulden 2421 de vragenlijst volledig in. Dat is een respons van 64%. Daarnaast is aan de panelleden die een vragenlijst over een ander onderwerp hadden ingevuld, gevraagd of zij ook de vragenlijst over 'verkeershinder' wilden invullen. 1906 panelleden maakten van deze gelegenheid gebruik. Ook zijn nieuw geworven panelleden gevraagd om aan het lopende onderzoek deel te nemen. Dit leverde nog eens 278 respondenten op. Tot slot hebben 23 respondenten via sociale media of een straatinterview deelgenomen aan het onderzoek, waardoor de totale respons uitkomt op 4628 volledig ingevulde vragenlijsten. De 90 gedeeltelijk ingevulde vragenlijsten worden voor zover mogelijk ook in de analyses meegenomen.

Auteur

Nathalie Koene-Smit en Aafke de Vos, Onderzoek en Business Intelligence Gemeente Rotterdam

Datum

26-10-2023

Meer informatie

Deze feitenkaart is te vinden op [Onderzoek010.nl](https://onderzoek010.nl).

Vragen over deze feitenkaart mailt u naar n.koenesmit@rotterdam.nl.



**Gemeente
Rotterdam**

In tabel 1 zijn enkele kenmerken van de panelleden weergegeven die aan het onderzoek hebben deelgenomen. Zo is te zien dat in vergelijking met de bevolking van Rotterdam 45-plussers, paren zonder thuiswonende kinderen en hoger opgeleiden oververtegenwoordigd zijn.

Tabel 1. Kenmerken van panelleden die aan het onderzoek hebben deelgenomen versus de bevolking van Rotterdam per 2023

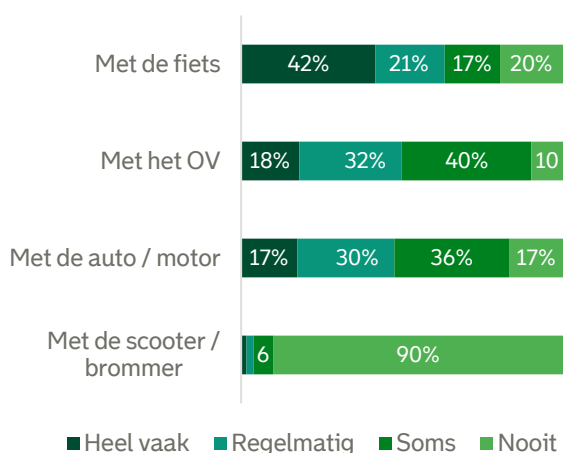
	Respons	Rotterdam
Geslacht		
Man	58%	49%
Vrouw	42%	51%
Leeftijd		
15 t/m 24 jaar	1%	16%
25 t/m 34 jaar	7%	21%
35 t/m 44 jaar	13%	16%
45 t/m 64 jaar	40%	29%
65 jaar en ouder	40%	18%
Opleidingsniveau		
Laag	12%	31%
Midden	24%	37%
Hoog	63%	32%
Huishoudsamenstelling		
Alleenstaand	30%	48%
Paar zonder thuisw. kinderen	45%	20%
Paar met thuisw. kinderen	20%	17%
Eenouder met thuisw. kinderen	4%	10%
Anders	2%	4%



Reisgedrag

Veel respondenten gebruiken de fiets, het OV en/of de auto om in en om Rotterdam te reizen. Er zijn weinig respondenten die de scooter of brommer gebruiken (zie figuur 1). Ruim 4 op de 10 respondenten fietst heel vaak. Daarentegen gebruikt 1 op de 5 respondenten nooit de fiets. Het percentage respondenten dat de auto vaak gebruikt is 17%. Voor OV-gebruik is dit percentage 18%. Eén op de tien respondenten maakt nooit gebruik van het OV en een krappe 2 op de 10 respondenten gebruikt nooit de auto. OV-gebruikers en automobilisten zijn vaker 'regelmatige of incidentele gebruikers'.

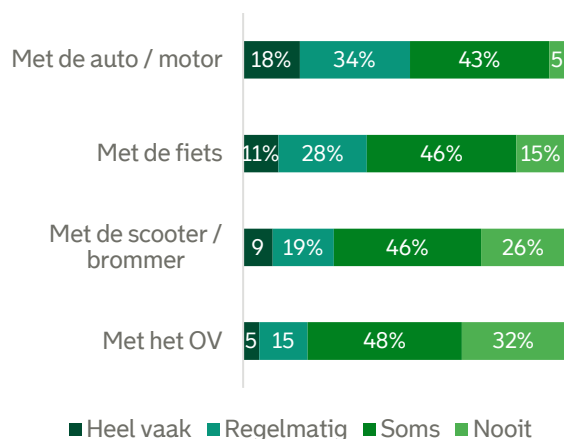
Figuur 1. Op welke manier reist u in en rondom Rotterdam?



Ervaren verkeershinder

Respondenten die één of meerdere vervoersmiddelen gebruiken, zijn daarna gevraagd hoe vaak zij verkeershinder met het vervoersmiddel ervaren. Automobilisten ervaren het vaakst verkeershinder. Bijna 2 op de 10 van de automobilisten geeft aan heel vaak hinder te ervaren en een derde van de respondenten ervaart regelmatig verkeershinder. Van de fietsers en scooterrijders, ervaart 1 op de 10 heel vaak verkeershinder door werkzaamheden en hebben respectievelijk 28% en 19% er regelmatig last van. OV-gebruikers hebben het minst last van verkeershinder. Figuur 2 illustreert dit.

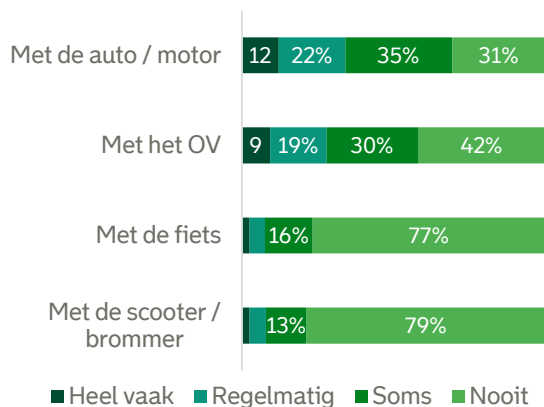
Figuur 2. Hoe vaak ervaart u verkeershinder?



Informatiegebruik werkzaamheden

Respondenten die één of meerdere vervoersmiddelen gebruiken, zijn ook gevraagd hoe vaak zij kijken naar werkzaamheden op de route. Automobilisten en OV-gebruikers kijken, voordat zij weggaan, vaker naar werkzaamheden op de route dan fietsers en scooters/brommers. Dit is te zien in figuur 3.

Figuur 3. Hoe vaak kijkt u voordat u op weg gaat naar werkzaamheden op uw route?



Respondenten maken voornamelijk gebruik van Google Maps, NS.nl en 9292.nl voor het opzoeken van informatie over werkzaamheden. Van deze aanbieders worden de apps het meest gebruikt (resp. 56%, 39% en 33%). Bij de websites wordt de website van A naar beter het meest gebruikt. Eén op de drie maakt hier gebruik van, gevolgd door Google Maps en 9292.nl (resp. 26% en 26%). RWSverkeersinfo.nl en Waze worden relatief weinig gebruikt (10% en 18%).

Tussen automobilisten en OV-gebruikers zien we geen grote verschillen. Beide groepen maken het meest gebruik van de app van Google

Maps om informatie op te zoeken. Automobilisten vullen de top drie verder aan met de website Van A Naar Beter en de NS app. OV-gebruikers maken na Google maps het meest gebruik van de NS app en de 9292.ov app.

Tabel 2. Van welke bronnen maakt u gebruik voor informatie over werkzaamheden?

	Website	App	Geen gebruik
Google Maps	27%	56%	27%
NS.nl	22%	39%	45%
9292.nl	26%	33%	46%
Van A naar Beter	33%	7%	61%
Anwb.nl	21%	16%	64%
Rotterdam Onderweg	13%	3%	85%
Waze	1%	10%	90%
RWSverkeersinfo.nl	6%	2%	92%

Een kwart van de respondenten geeft aan gebruik te maken van een andere bron voor informatie over werkzaamheden. Bronnen die het meest genoemd worden zijn aankondigingsborden langs de route, regionale of lokale kranten, zoals de Havenloods, de website van Rijnmond en de website of app van de RET.

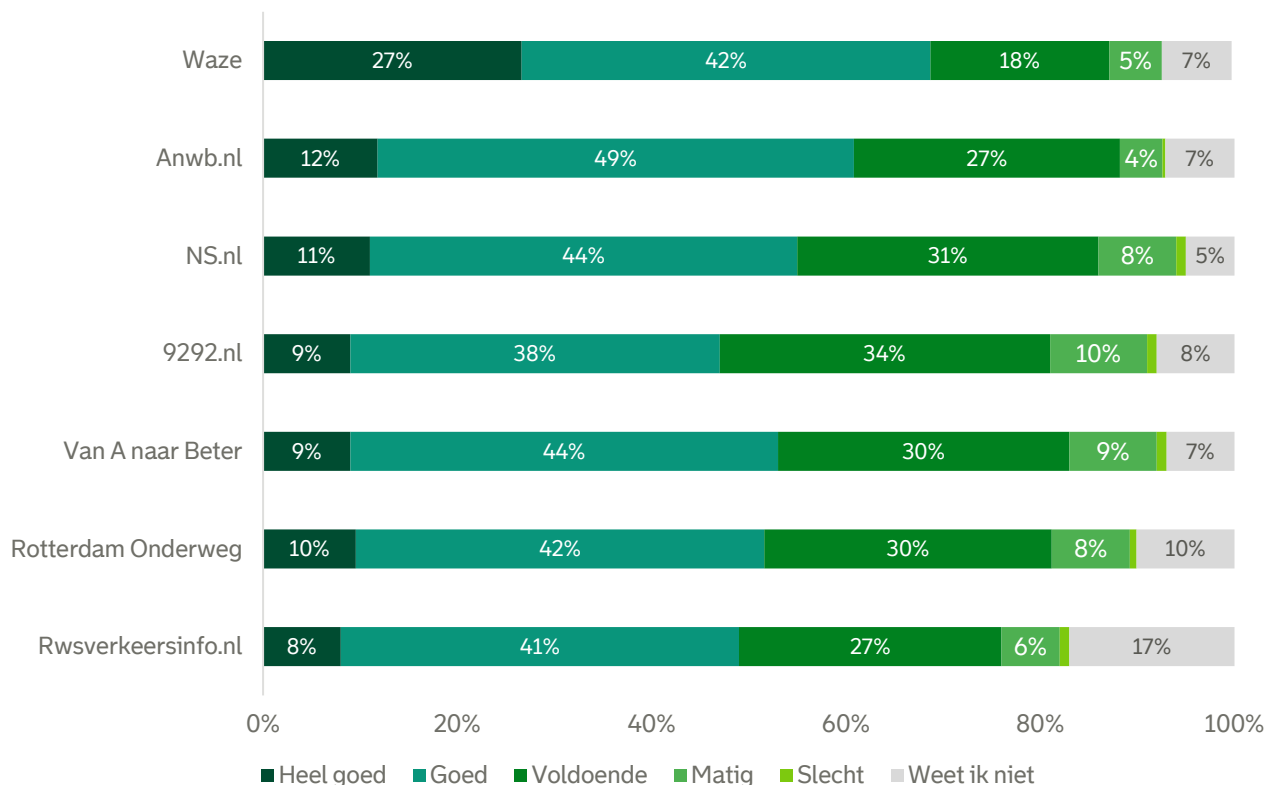


Tevredenheid informatie over wegwerkzaamheden

Respondenten is gevraagd om de bronnen die ze gebruiken voor informatie over verkeersshinder te beoordelen. Waze wordt door relatief

weinig respondenten gebruikt, maar wordt het best beoordeeld. Ongeveer zeven op de tien gebruikers beoordelen Waze als (heel) goed. De beoordeling van de overige bronnen ontloopt elkaar niet veel. Anwb.nl wordt het minst vaak als matig of slecht beoordeeld (4%).

Figuur 4 Wat vindt u van de informatie over werkzaamheden?



Wanneer respondenten bij één of meerdere bronnen hebben aangegeven deze (heel) goed te vinden, is gevraagd wat ze goed vinden aan de informatie over de werkzaamheden in de apps of op de websites. De meest genoemde redenen zijn: actuele informatie, duidelijke en juiste informatie en dat er alternatieven worden geboden om te reizen. Een greep uit de antwoorden is hiernaast te lezen:

'Accuraat en ik kan zelf inschatten of het veel extra reistijd zal kosten'

'Actualiteit en het aangeven van alternatieve routes.'

'ANWB en Maps zijn erg duidelijk. Makkelijk omleiding te vinden.'

'Dat de info actueel is, en in 1 oogopslag te zien.'

'Dat de informatie op de website actueel blijft. Google maps is bijna de actuele situatie en geeft ook alternatieven.'



Ook wanneer respondenten één of meerdere bronnen beoordelen als matig of slecht, is gevraagd om aan te geven wat ze niet goed vinden aan de informatie over de werkzaamheden in de apps of op de websites. De meeste genoemde redenen zijn dat de informatie niet altijd duidelijk is, onoverzichtelijk, moeilijk te vinden, niet altijd juist of te veel informatie. Een greep uit de antwoorden is hieronder te lezen:

'9292 geeft soms rare adviezen, en niet altijd het meest bruikbare alternatief.'

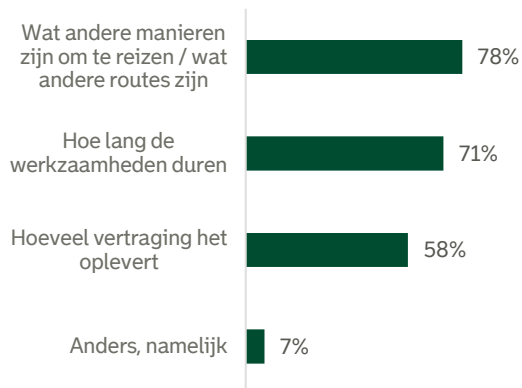
'Het is soms nogal zoeken naar de juiste informatie door de overvloed aan andere informatie.'

'Heel vaak is informatie in de vorm van "Kerklaan afgesloten ter hoogte van Dorpstraat". Ik ken meestal alleen de straten waar ik naartoe moet, maar niet alle tussenliggende straten. Dus je hebt eigenlijk geen idee of je er last van gaat hebben.'

Informatiebehoefte werkzaamheden

Als gevraagd wordt aan welke informatie men behoefte heeft bij werkzaamheden blijkt dat andere manieren zijn om te reizen/ andere routes en de duur van de werkzaamheden het belangrijkste (door respectievelijk 78% en 71% genoemd). Daarnaast geeft ruim de helft van de respondenten (58%) aan te willen weten hoeveel vertraging de werkzaamheden opleveren (zie figuur 5).

Figuur 5. Aan welke informatie heeft u behoefte bij werkzaamheden?



Bij 'anders' geven respondenten uiteenlopende antwoorden, bijvoorbeeld:

'Voor welke vervoersmiddelen de beperkingen gelden. Hoe je contact kunt opnemen in geval van onveilige situaties vanwege de werkzaamheden.'

'Waar precies, en op welke manier precies, hoe laat, en voor welk vervoermiddel het hinderlijk is.'

'Duidelijke informatie en zichtbare informatie op de plek zelf.'

'De juiste aanduiding dat een opbreking gaande is en hoe men het beste om kan rijden. Vooral voor fietsers schiet dit zeer vaak tekort. Veel fietsers gaan dan maar op de (nog toegankelijke) stoep fietsen tussen de voetgangers.'

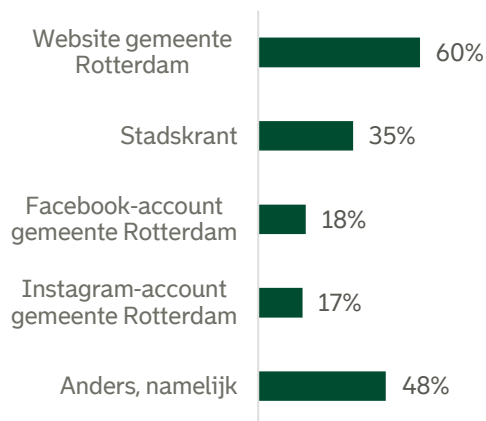
Communicatie vanuit gemeente Rotterdam

Over de vraag of de gemeente Rotterdam voldoende communiceert over werkzaamheden, heerst verdeeldheid. Een derde (35%) van de respondenten vindt dat de gemeente Rotterdam hier nu voldoende over communiceert. Een kwart vindt van niet en de rest (39%) weet dit niet.

Respondenten die vinden dat de gemeente Rotterdam *niet* voldoende communiceert over de werkzaamheden, hebben de vraag gekregen welke informatie zij missen. Veelgenoemde antwoorden op deze vraag zijn: duidelijke informatie, waar de hinder precies is en wat goede alternatieve routes zijn. Daarnaast geven respondenten ook meermaals aan dat ze graag willen weten wat de redenen van de werkzaamheden zijn en dat ze informatie missen wanneer werkzaamheden uitlopen.

Vervolgens is gevraagd waar men de missende informatie zou willen vinden. 6 op de 10 respondenten die de informatie vanuit de gemeente onvoldoende vinden, willen de informatie het liefst vinden op de website van de gemeente Rotterdam. Eén op de drie respondenten wil deze informatie in de Stadskrant terugvinden en bijna één op de vijf wil dit op de social media kanalen van de gemeente (zie figuur 6).

Figuur 6. Waar zou u de informatie willen vinden?



Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan de informatie op een andere plek te willen vinden. Veelgenoemde antwoorden hierbij zijn huis-aan-huis brieven, folders of flyers, borden langs de weg of straat. Ook het verwerken van deze informatie in bestaande apps, zoals Google Maps, of een nieuwe app voor Rotterdam worden genoemd. Een greep uit de opmerkingen:

'Doorgeven aan Google en 9292 en van A naar Beter.'

'Duidelijke informatie op borden en via bewonersbrieven.'

'Goed werkende app van de gemeente Rotterdam.'

Begrip voor werkzaamheden

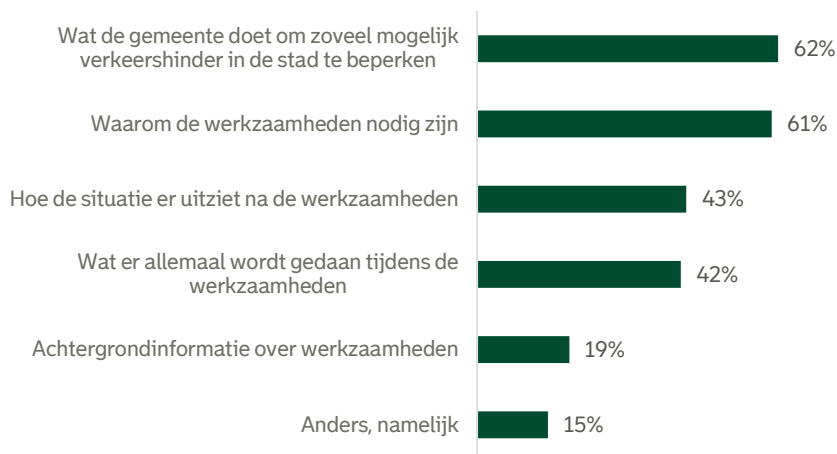
Vervolgens is aan alle respondenten gevraagd welke informatie hen zou helpen om (meer) begrip te hebben voor werkzaamheden en mogelijke hinder. Figuur 6 toont dat zes op de tien respondenten meer begrip zou hebben als de gemeente zoveel mogelijk doet om verkeershinder in de stad te beperken (bijvoorbeeld door verschillende werkzaamheden met elkaar te combineren) en als ze weten waarom de werkzaamheden nodig zijn. Voor vier op de tien respondenten zou het helpen om te weten hoe de situatie eruitziet na de werkzaamheden (bijv. met behulp van foto's) en om te weten wat er allemaal tijdens de werkzaamheden gedaan wordt. Slechts één op de vijf geeft aan dat achtergrondinformatie over werkzaamheden zou helpen meer begrip te krijgen.

Andere informatie die respondenten vaak noemen, zijn alternatieve routes en de duur van de



werkzaamheden. Ook wordt meermaals aangegeven dat meer informatie niet nodig is.

Figuur 7. Welke informatie zou helpen om (meer) begrip te hebben voor werkzaamheden en mogelijke hinder?



Tot slot

Tot slot is gevraagd of men nog een opmerking heeft over verkeershinder door werkzaamheden in Rotterdam. Ongeveer een kwart (23%) van de respondenten maakte van deze gelegenheid gebruik:

'Dat veel projecten tegelijkertijd worden gepland. Soms lijkt het wel of de hele stad open ligt.'

'Het lijkt erop dat fietsers en voetgangers constant worden geconfronteerd met werkzaamheden en omleidingen. Waarbij op omleidingsroutes ook nog eens gewerkt wordt. Je kunt in Rotterdam al een aantal jaar nauwelijks van a naar b fietsen zonder omleiding, opbreking of obstakel onderweg.'

'Het zou helpen als er niet tegelijk gewerkt wordt aan verschillende trajecten. Nu wordt er gewerkt aan de Schiedskade en aan de bruggen over de Noordsingel. Voor fietsers houd je dan beperkte routes over om van noord naar centrum te komen en andersom.'

'Houd bij werkzaamheden ook rekening met parkeerproblemen.'

Soms lijkt het alsof bepaalde wegen of verbindingen voortdurend de klos zijn. Bijv. het traject van lijn 4. Het aantal keren dat daar iets aan moest gebeuren is niet meer te tellen. Ook nu is het weer het geval.'

De volledige lijst met opmerkingen kunt u opvragen door een e-mail te sturen naar het e-mailadres van het Digitaal Stadspanel Rotterdam (digitaalstadspanel@rotterdam.nl).



Samenvatting

Eind augustus hebben ruim 4600 panelleden en respondenten via internet of face-to-face deelgenomen aan een onderzoek naar ervaringen met verkeershinder door werkzaamheden in de Rotterdam. Bijna twee op de drie respondenten gebruikt heel vaak/regelmatig de fiets om in en om Rotterdam te reizen. Voor de auto en het OV is dit ongeveer de helft.

Respondenten ervaren met de auto het vaakst verkeershinder door werkzaamheden en met het OV het minst vaak. Automobilisten en OV-gebruikers kijken het meest naar werkzaamheden op hun route. De apps van Google Maps, NS.nl en 9292.nl worden het meest gebruikt om informatie over verkeershinder op te zoeken. Waze wordt relatief weinig gebruikt, maar het best beoordeeld. De meest genoemde redenen waarom apps of websites goed worden beoordeeld zijn: actuele informatie, duidelijke en juiste informatie en alternatieven reizen. De meest genoemde redenen voor een slechte beoordeling zijn dat de informatie onduidelijk, onoverzichtelijk, te veel of moeilijk te vinden is of er is te veel informatie. Respondenten hebben bij werkzaamheden het meest behoefte aan informatie over andere manieren zijn om te reizen en de duur van de werkzaamheden.

Een kwart van de respondenten vindt dat de gemeente Rotterdam niet voldoende communiceert over werkzaamheden. Respondenten geven aan duidelijke informatie en alternatieve routes te missen en informatie wanneer werkzaamheden uitlopen. 6 op de 10 respondenten die de informatie vanuit de gemeente onvoldoende vindt, wil deze terug vinden op de website van de gemeente. De helft van de respondenten geeft aan dit op een andere plek te willen vinden. Veelgenoemde antwoorden hierbij zijn huis-aan-huis brieven, folders of flyers, of borden langs de weg.

Respondenten zouden meer begrip hebben voor werkzaamheden als de gemeente zoveel mogelijk doet om hinder te beperken door bijvoorbeeld werkzaamheden te combineren en weten waarom deze nodig zijn. Ook zou het helpen om te weten hoe de situatie eruitziet na de werkzaamheden (bijv. met behulp van foto's) en wat er allemaal tijdens de werkzaamheden gedaan wordt. Andere informatie die respondenten vaak noemen, zijn alternatieve routes en de duur van de werkzaamheden.

Bijlagen



Vragenlijst

Rotterdam groeit. Meer woningen, meer inwoners, meer bezoekers. Dat zorgt voor druk op de straten, paden, wegen, bruggen en tunnels. Om de stad leefbaar en veilig te houden vernieuwt en onderhoudt de gemeente de komende jaren veel wegen, paden, bruggen en tunnels. Maar dit zorgt ook voor verkeershinder.

Met deze vragenlijst onderzoeken we uw ervaring met verkeershinder door werkzaamheden en aan welke informatie u behoefte heeft.

1. Op welke manier reist u in en om Rotterdam?

	Heel vaak	Regelmatig	Soms	Nooit
Met de fiets				
Met de scooter / brommer				
Met de auto / motor				
Met het OV				

2. Hoe vaak ervaart u verkeershinder door werkzaamheden in Rotterdam?

	Heel vaak	Regelmatig	Soms	Nooit
Met de fiets				
Met de scooter / brommer				
Met de auto / motor				
Met het OV				

3. Hoe vaak kijkt u voordat u op weg gaat naar werkzaamheden op uw route?

	Heel vaak	Regelmatig	Soms	Nooit
Met de fiets				
Met de scooter / brommer				
Met de auto / motor				
Met het OV				



4. Van welke bronnen maakt u gebruik voor informatie over werkzaamheden?

	Website	App	Maak ik geen gebruik van
Van A naar Beter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Google Maps	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Waze	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rotterdam Onderweg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9292.nl	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anwb.nl	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NS.nl	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
rwsverkeersinfo.nl	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Maakt u nog gebruik van andere bronnen voor informatie over werkzaamheden?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, namelijk ...

6. Wat vindt u van de informatie over werkzaamheden via...?

	Heel goed	Goed	Voldoende	Matig	Slecht	Weet ik niet
Van A naar Beter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Google Maps	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Waze	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rotterdam Onderweg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9292.nl	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anwb.nl	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NS.nl	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rwsverkeersinfo.nl	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6a. Kunt u aangeven wat u goed vindt aan de informatie over werkzaamheden?

.....

6b. Kunt u aangeven wat u niet goed vindt aan de informatie over werkzaamheden? Is er informatie die u mist?

.....

7. Aan welke informatie heeft u behoefte bij werkzaamheden? (meer antwoorden mogelijk)

- ☐ Hoe lang de werkzaamheden duren
- ☐ Hoeveel vertraging het oplevert
- ☐ Wat andere manieren zijn om te reizen/ wat andere routes zijn
- ☐ Anders, namelijk....

8. Vindt u dat de gemeente Rotterdam hier nu voldoende over communiceert?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

9. Welke informatie over werkzaamheden en verkeershinder mist u van de gemeente Rotterdam?

.....

10. Waar zou u deze informatie willen vinden? (meer antwoorden mogelijk)

- ☐ Website van de gemeente Rotterdam (www.rotterdam.nl)
- ☐ Instagram-account van de gemeente Rotterdam
- ☐ Facebook-account van de gemeente Rotterdam
- ☐ Stadskrant
- ☐ Anders, namelijk ...

11. Welke informatie zou u helpen om (meer) begrip te hebben voor werkzaamheden en mogelijke hinder? (meer antwoorden mogelijk)

- ☐ Waarom de werkzaamheden nodig zijn
- ☐ Wat er allemaal wordt gedaan tijdens de werkzaamheden
- ☐ Achtergrondinformatie over werkzaamheden (bijvoorbeeld informatie over de bouw van een brug, hoe asfalt wordt gemaakt, hoe een verkeersinstallatie werkt, etc)
- ☐ Hoe de situatie er uit ziet na de werkzaamheden (bijvoorbeeld met behulp van foto's)
- ☐ Wat de gemeente doet om zoveel mogelijk verkeershinder in de stad te beperken (bijvoorbeeld door verschillende werkzaamheden met elkaar te combineren)
- ☐ Anders, namelijk ...



12. Wilt u tot slot nog iets opmerken over verkeershinder door werkzaamheden in Rotterdam?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, namelijk

Hartelijk dank voor uw medewerking aan dit onderzoek!



**Gemeente
Rotterdam**