



Factsheet  
Februari 2019

## Belevingsmonitor Vrachtwagenchauffeurs 2018

Water. Wegen. Werken. Rijkswaterstaat.

### Inhoud

Hoge tevredenheid over RWS als beheerder |  
Tevredenheid regionaal | Staat van het wegdek  
en zichtbaarheid markering | Verkeersveiligheid |  
Tevredenheid doorstroming neemt af | Lichte  
daling tevredenheid file-informatie |  
Veiligheidsbeleving verzorgingsplaatsen |  
Bermen mogen schoner | Gebruik slimme  
toepassingen voor alternatieve route | Top 5  
tevreden en ontevreden

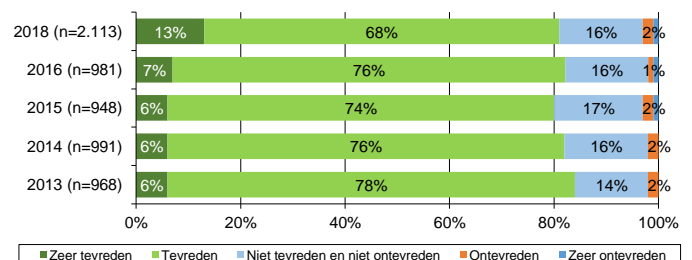
### Inleiding

Iedere twee jaar voert Rijkswaterstaat (RWS) een kwantitatief onderzoek uit naar de tevredenheid van vrachtwagenchauffeurs. Hierin worden de prestatie-indicatoren (KPI's) voor tevredenheid over het wegbeheer gemeten. De resultaten van deze belevingsmonitor Vrachtwagenchauffeurs 2018 zijn in deze factsheet samengevat. De steekproefomvang van deze monitor is verdubbeld ten opzicht van het

voorgaande onderzoek om ook een regionale uitsplitsing van data mogelijk te maken.

### Hoge tevredenheid over RWS als beheerder

De tevredenheid van de vrachtwagenchauffeurs over Rijkswaterstaat als wegbeheerder is met een percentage van 81 procent (zeer) tevreden, hoog te noemen. De tevredenheid ten opzichte van de vorige onderzoeken, is tamelijk stabiel. Opvallend in het onderzoek van 2018 is de verschuiving van het aandeel van 7% 'zeer tevreden' in 2016 naar 13% 'zeer tevreden' in 2018.



## Tevredenheid regionaal > 76%

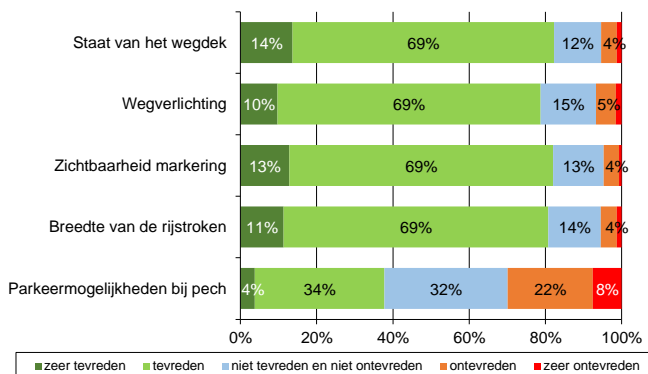
Kijkend naar de tevredenheid per RWS regio zien we de meest tevreden vrachtwagenchauffeurs die de laatste rit voornamelijk in de regio Zee en Delta hebben gereden (87%), gevolgd door de regio's Noord- en Oost-Nederland (beiden 84%).

Vrachtwagenchauffeurs in de regio West-Nederland Zuid zijn significant het minst (zeer) tevreden over Rijkswaterstaat als wegbeheerder.

REGIO	TEVREDENHEID OVER WEGBEHEERDER
NOORD-NEDERLAND (N=309)	84%
OOST-NEDERLAND (N=399)	84%
MIDDEN-NEDERLAND (N=201)	77%
WEST-NEDERLAND NOORD (N=285)	78%
WEST-NEDERLAND ZUID (N=352)	76%
ZUID-NEDERLAND (N=466)	82%
ZEE EN DELTA (N=122)	87%
<b>TOTAAL (N=2.113)</b>	<b>81%</b>

## 84% (zeer) tevreden over staat van het wegdek en zichtbaarheid markering

Meer dan acht op de tien vrachtwagenchauffeurs zijn (zeer) tevreden over de kwaliteit van de Rijkswegen (84 procent). Het meest tevreden zijn vrachtwagenchauffeurs over de staat van het wegdek en de zichtbaarheid van de markering. Minder tevreden zijn de chauffeurs over de mogelijkheden om de vrachtwagen bij pech op een veilige plaats neer te zetten. De chauffeurs geven aan dat ze met name (vlucht)stroken te smal vinden en ze benoemen dat er te weinig plaatsen zijn.

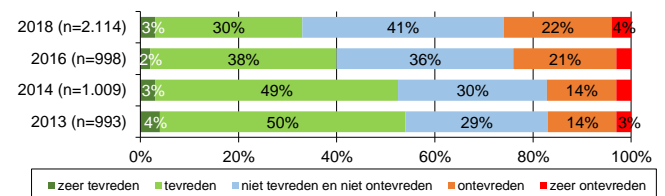


## 75% (zeer)tevreden over verkeersveiligheid

Met betrekking tot de verkeersveiligheid van de Rijkswegen is het overgrote deel van de vrachtwagenchauffeurs met 75% (zeer) tevreden. Vrachtwagenchauffeurs die de laatste rit voornamelijk in Noord-Nederland hebben gereden zijn naar verhouding het meest tevreden (79%) over de verkeersveiligheid. Vrachtwagenchauffeurs die voornamelijk in de regio West-Nederland Zuid hebben gereden zijn naar verhouding significant het minst vaak tevreden (70%).

## Tevredenheid doorstroming neemt af

De tevredenheid over de doorstroming op de Rijkswegen neemt af. De daling van de tevredenheid over de doorstroming is in lijn met berichten en cijfers dat de filezwaarte op de Rijkswegen aan het toenemen is, ook in 2018. De daling in tevredenheid over de doorstroming was al gesignaleerd in de voorgaande monitors (2014 en 2016).



Doorstroming in het algemeen en doorstroming van het verkeer bij werkzaamheden zijn aspecten die een hoog belang hebben en laag scoren in tevredenheid. Het is daarom een belangrijk thema om aandacht voor te hebben.

## Lichte daling tevredenheid file-informatie

In het algemeen zijn de vrachtwagenchauffeurs in 2018 (zeer) tevreden over de verkeersinformatie die zij opzoeken of ontvangen. Opvallend is dat chauffeurs die voornamelijk in de RWS-regio Oost-Nederland rijden vaker dan gemiddeld tevreden zijn. De tevredenheid over aspecten van informatievoorziening langs Rijkswegen (zoals

bewegwijzering en borden met maximumsnelheid) ligt hoger dan de tevredenheid over bijvoorbeeld file-informatie. De verklaring hiervoor is vermoedelijk dat de laatstgenoemde informatie actiever moet worden opgezocht, bijvoorbeeld via een app of radioberichten, terwijl de informatie langs de weg als het ware vanzelf voorbijkomt. Er is wel sprake van een lichte daling van de tevredenheid in 2018 over ontvangen file-informatie ten opzichte van 2016 (van 56% naar 48%).

REGIO	TEVREDENHEID VERKEERSINFORMATIE
NOORD-NEDERLAND	73%
OOST-NEDERLAND	76%
MIDDEN-NEDERLAND	67%
WEST-NEDERLAND NOORD	71%
WEST-NEDERLAND ZUID	66%
ZUID-NEDERLAND	72%
ZEE EN DELTA	70%
<b>TOTAAL</b>	<b>70%</b>

### Veiligheidsbeleving verzorgingsplaatsen

De tevredenheid over zowel de voorzieningen als de veiligheid (overdag en 's nachts) is voor verzorgingsplaatsen met tankstations grotendeels gelijk gebleven ten opzichte van 2016. Voor verzorgingsplaatsen zonder tankstation geldt dat de tevredenheid over het voorzieningenniveau in 2018 is gedaald van 55% naar 39%, terwijl de veiligheidsbeleving zowel overdag als 's nachts in 2018 juist positiever wordt beoordeeld. Een vermoedelijke verklaring hiervoor is dat mede uit de kwalitatieve sessie met chauffeurs naar voren kwam dat er op veel verzorgingsplaatsen zonder tankstation de laatste jaren de verlichting is verbeterd, of aangebracht.

### Bermen mogen schoner

De tevredenheid over het opgeruimd en schoon zijn van de wegen is hoger dan het oordeel over de berm. Bij de berm valt op dat deze volgens de chauffeurs met name in West-Nederland Zuid het minst goed opgeruimd zijn. In Noord-Nederland zijn chauffeurs significant meer tevreden. Dit geldt in deze regio ook voor de tevredenheid over het opgeruimd en schoon zijn van de wegen.

### TEVREDENHEID OPPERUIMD / SCHOON

	WEGEN	BERMEN
Noord-Nederland	88%	65%
Oost-Nederland	80%	62%
Midden-Nederland	77%	57%
West-Nederland Noord	80%	63%
West-Nederland Zuid	77%	55%
Zuid-Nederland	80%	58%
Zee en Delta	83%	62%
<b>TOTAAL</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>

### Gebruik slimme toepassingen voor alternatieve route

De door chauffeurs meest gebruikte Smart Mobility-toepassingen richten zich op het zoeken van een alternatieve route (als de omstandigheden daarom vragen), zowel voorafgaand als tijdens de rit en bij het maken van de keuze om voor de spits te vertrekken. Na de spits vertrekken komt duidelijk minder vaak voor.

	JA, (VRIJWEL) ALTIJD	JA, SOMS	NEE, NOOIT	IK HEB DIE MOGELIJKHEID NIET
Van tevoren een alternatieve route zoeken	33%	53%	12%	3%
Tijdens de rit een alternatieve route zoeken	35%	53%	10%	3%
Voor de spits vertrekken	35%	37%	9%	19%
Na de spits vertrekken	12%	37%	26%	25%

### Top 5 tevreden en ontevreden

Ruwweg geldt voor alle regio's dat de vrachtwagenchauffeurs vooral tevreden zijn over de bewegwijzering en het uitzicht op het landschap vanaf de weg. Deze aspecten komen in elke regio voor in de top 5. Kwaliteit van de wegen komt in 5 van de 7 regio's voor in de top 5 van tevredenheid. Ook de ontevredenheid laat een eenduidig beeld zien: chauffeurs zijn ontevreden over het aantal parkeerplekken voor vrachtwagens op verzorgingsplaatsen (zowel met als zonder tankstation). Daarnaast zijn ze minder tevreden over de veiligheid 's nachts en de aanwezige voorzieningen op verzorgingsplaatsen.

	<b>TOP 5 (ZEER) TEVREDEN</b>	<b>TOP 5 (ZEER) ONTEVREDEN</b>
1	bewegwijzering (94%)	aantal parkeerplekken op verzorgingsplaatsen zonder tankstation (62%)
2	uitzicht op landschap vanaf weg (87%)	aantal parkeerplekken op verzorgingsplaatsen met tankstation (59%)
3	kwaliteit wegen (84%)	veiligheid 's nachts: verzorgingsplaatsen zonder tankstation (42%)
4	staat van het wegdek (83%)	mogelijkheden veilige plek parkeren bij pech (30%)
5	digitale routeinformatiepanelen (83%)	voorzieningen verzorgingsplaatsen zonder tankstation (29%)

### Achtergrondinformatie

De doelpopulatie bestond uit bestuurders van vrachtwagens en trekkercombinaties met Nederlands kenteken die op Rijkswegen rijden en zelfstandig werken voor een in Nederland gevestigd bedrijf of daar in loondienst zijn. Alle bevroegde vrachtwagenchauffeurs hebben tenminste twee weken voorafgaand aan het onderzoek als bestuurder van een vrachtwagen een rit binnen Nederland gemaakt op een Rijksweg. De werving van de vrachtwagenchauffeurs is verlopen via diverse kanalen. Naast het uitzetten van een online vragenlijst via diverse internetpanels en het verspreiden van een open link via sociale media, is er een schriftelijke vragenlijst uitgezet onder vrachtwagenchauffeurs op verzorgingsplaatsen door het hele land. Aan het onderzoek hebben 2.149 vrachtwagenchauffeurs deelgenomen.

### Colofon

Dit is een uitgave van Rijkswaterstaat.  
 Kijk voor meer informatie op [www.rijkswaterstaat.nl](http://www.rijkswaterstaat.nl)  
 of mail met [ltpm@rws.nl](mailto:ltpm@rws.nl)  
 Opgesteld door Landelijk Team Publieksmonitoring /  
 I&O Research  
 Foto pagina 1: Rob Poelenjee  
 februari 2019