



Gemeente Amsterdam

Dienst Onderzoek en Statistiek

Evaluatie hinder bij wegwerkzaamheden

Projectnummer: 10203

In opdracht van: Dienst Infrastructuur, Verkeer en Vervoer

drs. Merijn Heijnen

dr. Willem Bosveld

Oudezijds Voorburgwal 300

1012 GL Amsterdam

Telefoon 020 251 0481

M.Heijnen@os.amsterdam.nl

Postbus 658

1000 AR Amsterdam

Fax 020 251 0444

www.os.amsterdam.nl

Amsterdam, november 2010



Inhoud

| | |
|--|-----------|
| Inleiding en onderzoeksopzet | 5 |
| 1 Recente ervaringen met wegwerkzaamheden | 7 |
| 2 Algemeen oordeel over wegwerkzaamheden | 11 |
| Samenvatting | 15 |

Inleiding en onderzoeksopzet

Bureau Stadsregie, dat deel uitmaakt van de Dienst Infrastructuur Verkeer en Vervoer van de gemeente Amsterdam, wil graag weten wat Amsterdammers vinden van wegwerkzaamheden in de stad en in hoeverre zij hinder ondervinden. De volgende drie centrale thema's staan hierbij centraal:

- Hoe ervaren Amsterdammers de werkzaamheden aan de weg?
- Neemt ervaren hinder toe of af?
- Welke middelen dragen in de ogen van Amsterdammers bij aan de afname van de ervaren hinder bij wegwerkzaamheden?

Om antwoord te krijgen op deze vragen is een vragenlijst uitgezet onder het vaste panel van de Dienst Onderzoek en Statistiek (O+S). In totaal hebben 550 panelleden de enquête ingevuld. Daarnaast is een telefonische vragenlijst afgenomen onder 100 Amsterdammers.

Tabel 1 Overzicht aantal respondenten per methode

| methode | aantal | percentage |
|---------------|------------|------------|
| O+S Panel | 550 | 85 |
| telefonisch | 100 | 15 |
| totaal | 650 | 100 |

Deelname aan het panel van O+S vindt plaats via internet en is op vrijwillige basis. Lagere inkomens en niet-Westerse alloctonen zijn in het panel ondervertegenwoordigd, bovendien zullen panelleden met een uitgesproken mening over wegwerkzaamheden wellicht eerder geneigd zijn aan het onderzoek mee te doen. Dit laatst geldt ook voor respondenten bij de telefonische enquête. De onderzoeksresultaten zijn zodoende niet representatief voor alle Amsterdammers, maar voornamelijk indicatief van aard.

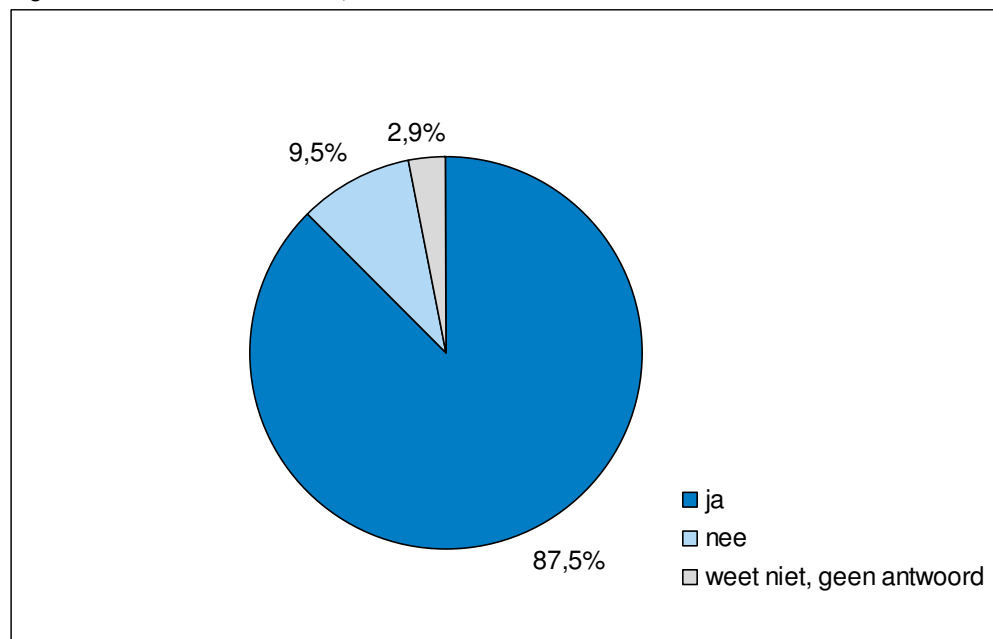
In deze rapportage worden de uitkomsten van het onderzoek beschreven. In hoofdstuk 1 wordt gekeken naar de mate waarin Amsterdammers recent te maken hebben gehad met wegwerkzaamheden en hoeveel hinder ze eventueel hebben ondervonden van de werkzaamheden. Hoofdstuk 2 behandelt de algemene mening van de respondenten over wegwerkzaamheden in Amsterdam. Vervolgens volgen de conclusies. In de bijlagen staan de achtergrondkenmerken van de respondenten. De antwoorden op de open vragen zijn in een apart document opgenomen.

1 Recente ervaringen met wegwerkzaamheden

In dit hoofdstuk wordt gekeken naar de mate waarin de respondenten recent te maken hebben gehad met wegwerkzaamheden en de overlast die ze eventueel hierbij hebben ondervonden.

Een grote meerderheid van de respondenten (88%) zegt de afgelopen weken wegwerkzaamheden tegen te zijn gekomen in Amsterdam (zie figuur 1.1). Daarnaast zegt 10% niet te maken te hebben gehad met wegwerkzaamheden en zegt 3% het niet te weten. Veel genoemde plekken waar werkzaamheden zijn tegengekomen zijn onder andere de Bilderdijkstraat, de Korte Prinsengracht, de Marnixstraat, de Utrechtsestraat en de Wibautstraat.

Figuur 1.1 Aandeel respondenten dat zegt afgelopen weken in aanraking te zijn gekomen met wegwerkzaamheden in Amsterdam , N=650.

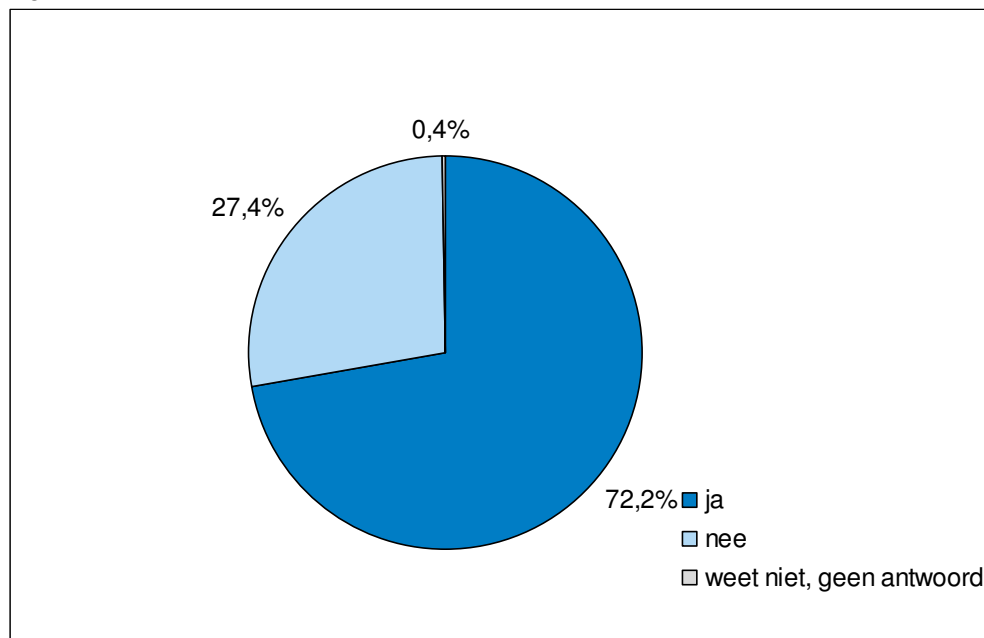


Aan de respondenten is gevraagd met welk vervoersmiddel ze waren toen ze de werkzaamheden tegenkwamen¹. Ongeveer de helft (49%) was per fiets, terwijl bijna een derde (30%) van de respondenten met de auto was. Veel minder ondervraagden waren lopend (8%) of met de bus of tram (eveneens 8%).

¹ Indien respondenten meerdere wegwerkzaamheden zijn tegengekomen in de weken voor afname van de enquête is gevraagd naar de meest recente keer.

Van de 569 respondenten die in de voorgaande weken werkzaamheden aan de weg zijn tegengekomen geeft bijna driekwart (72%) aan hinder te hebben ondervonden van de werkzaamheden (zie figuur 1.3), 27% heeft geen hinder ondervonden van de wegwerkzaamheden.

Figuur 1.3 Aandeel respondenten dat hinder heeft ondervonden van recent tegengekomen wegwerkzaamheden, N=569.



Gemiddeld hebben de fietsers het vaakst hinder ondervonden: 77% geeft dit aan. Voor de voetgangers en automobilisten is dit respectievelijk 73% en 71%. Er is geen significant verschil tussen deze drie percentages. Wel is er verschil met de ondervraagden die per bus of tram waren. Van deze laatst genoemde groep zegt 52% hinder te hebben ondervonden.

Tabel 1.2 Ondervonden hinder naar vervoersmiddel, N=569

| | totaal per vervoersmiddel | | heeft hinder ondervonden | |
|------------------|---------------------------|------------|--------------------------|--------------|
| | absoluut | % | absoluut | % van totaal |
| fiets | 277 | 49 | 212 | 77 |
| te voet | 44 | 8 | 32 | 73 |
| auto | 170 | 30 | 120 | 71 |
| motor | 3 | 1 | 2 | 67 |
| taxi | 5 | 1 | 3 | 60 |
| bus, tram | 48 | 8 | 25 | 52 |
| anders, namelijk | 22 | 4 | 17 | 77 |
| totaal | 569 | 100 | 411 | 72 |

Aan de personen die aangaven hinder te hebben ondervonden is gevraagd in welke mate dit het geval was. Een meerderheid (59%) omschrijft het als 'enige hinder', een derde (33%) vond dat er sprake was van veel of zeer veel hinder, zie tabel 1.4. De ervaren hinder verschilt niet veel per vervoersmiddel, al zeggen de automobilisten gemiddeld iets vaker (zeer) veel hinder te hebben ondervonden van de werkzaamheden (38%, tegenover 32% van de voetgangers en 30% van de fietsers).

Tabel 1.4 Ondervonden bij wegwerkzaamheden naar vervoersmiddel, N=411

| | absoluut | % nauwelijks | % enige | % veel | % zeer veel |
|------------------|------------|-----------------|------------|-----------|----------------|
| fiets | 212 | 8 | 61 | 22 | 8 |
| te voet | 32 | 6 | 63 | 19 | 13 |
| auto | 120 | 8 | 53 | 23 | 15 |
| motor | 2 | 0 | 100 | 0 | 0 |
| taxi | 3 | 33 | 33 | 0 | 33 |
| bus, tram | 25 | 4 | 60 | 32 | 4 |
| anders, namelijk | 17 | 0 | 59 | 35 | 6 |
| totaal | 411 | 8 | 59 | 23 | 10 |

Vervolgens is, als men zegt hinder te hebben ondervonden, gevraagd welk soort hinder dit was. Afsluitingen werden hierbij het meest genoemd, ongeacht het vervoersmiddel waarmee men was ten tijde van de werkzaamheden. Ruim de helft (57%) van de respondenten die zeggen hinder te hebben ondervonden noemt dit. Andere veel genoemde soorten hinder zijn het beperkt mogelijk zijn van verkeer (41%), extra reistijd (35%) en onduidelijke omleidingen (34%).

Tabel 1.5 Typen ondervonden hinder, meerdere antwoorden mogelijk, N=411

| methode | abs. | % | % fiets | % auto | % te voet |
|---|------|----|------------|-----------|--------------|
| afsluitingen | 236 | 57 | 61 | 59 | 50 |
| beperkt verkeer mogelijk | 169 | 41 | 45 | 37 | 25 |
| extra reistijd | 144 | 35 | 28 | 46 | 25 |
| onduidelijke omleidingen | 138 | 34 | 37 | 28 | 38 |
| onveiligheid * | 103 | 25 | 30 | 22 | 16 |
| moeilijk begaanbaar voor voetgangers | 82 | 20 | 19 | 16 | 47 |
| winkels niet goed bereikbaar | 74 | 18 | 15 | 21 | 31 |
| rommel en vuil rond werkzaamheden | 61 | 15 | 17 | 10 | 31 |
| onvoldoende informatie en/of communicatie | 56 | 14 | 12 | 16 | 9 |
| beperkte parkeermogelijkheden | 31 | 8 | 3 | 18 | 6 |
| lawaai | 26 | 6 | 7 | 4 | 13 |
| stof of stank | 26 | 6 | 8 | 3 | 9 |
| andere hinder, namelijk | 47 | 11 | 12 | 8 | 19 |
| weet niet, geen antwoord | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |

* genoemde voorbeelden van onveiligheid: onoverzichtelijke situatie, slechte afzetting van het werkterrein

2 Algemeen oordeel over wegwerkzaamheden

Naast de vragen over recente ervaringen met wegwerkzaamheden zijn de respondenten vragen gesteld over hoe ze vinden dat wegwerkzaamheden in Amsterdam doorgaans worden uitgevoerd.

Hierbij is ten eerste de mening gevraagd over een aantal algemene maatregelen die worden ingezet bij de werkzaamheden, waarbij de respondenten de huidige inzet van de maatregel als voldoende of onvoldoende konden beoordelen, of konden aangeven geen mening over de maatregel te hebben. In tabel 2.1 zijn de voorgelegde maatregelen gesorteerd op volgorde van waardering.

Tabel 2.1 Mening over maatregelen bij wegwerkzaamheden, n=650

| | % voldoende | % onvoldoende | % weet niet, geen antw. |
|---|-------------|---------------|-------------------------|
| omleidingsborden | 65 | 26 | 9 |
| afzettingen van het bouwterrein (o.a. stevige hekken) | 62 | 20 | 18 |
| verkeersregelaars | 57 | 19 | 24 |
| het aanbrengen van de gele, tijdelijke belijning | 51 | 22 | 27 |
| duidelijke rijrichtingen voor de verkeersstromen | 51 | 31 | 18 |
| het aanbrengen van kunst op bouwhekken (zoals foto's) | 44 | 18 | 37 |
| goede plankiers (loopplanken) | 41 | 42 | 17 |
| voldoende doorgangen voor voetgangers en fietsers | 37 | 51 | 12 |
| voorkomen van rommel op de bouwplaats | 36 | 28 | 36 |
| kwaliteit wegdek tijdens werkzaamheden | 35 | 48 | 16 |
| aanbieden alternatieve parkeervoorzieningen voor auto/fiets | 18 | 45 | 37 |

Het meest tevreden is men over wijze waarop omleidingsborden en afzettingen worden gebruikt bij werkzaamheden. In beide gevallen noemt bijna tweederde van de respondenten de inzet voldoende. De meeste ontevredenheid is er over de doorgangen voor voetgangers en fietsers (51% onvoldoende), de kwaliteit van het wegdek tijdens werkzaamheden (48%) en het aanbod van alternatieve parkeervoorzieningen voor auto's en fietsen (45%).

Over kunst op bouwhekken, het voorkomen van rommel op de bouwplaats en het aanbieden van alternatieve parkeervoorzieningen is de meeste onwetendheid: telkens heeft ruim derde van de respondenten geen mening over de maatregel.

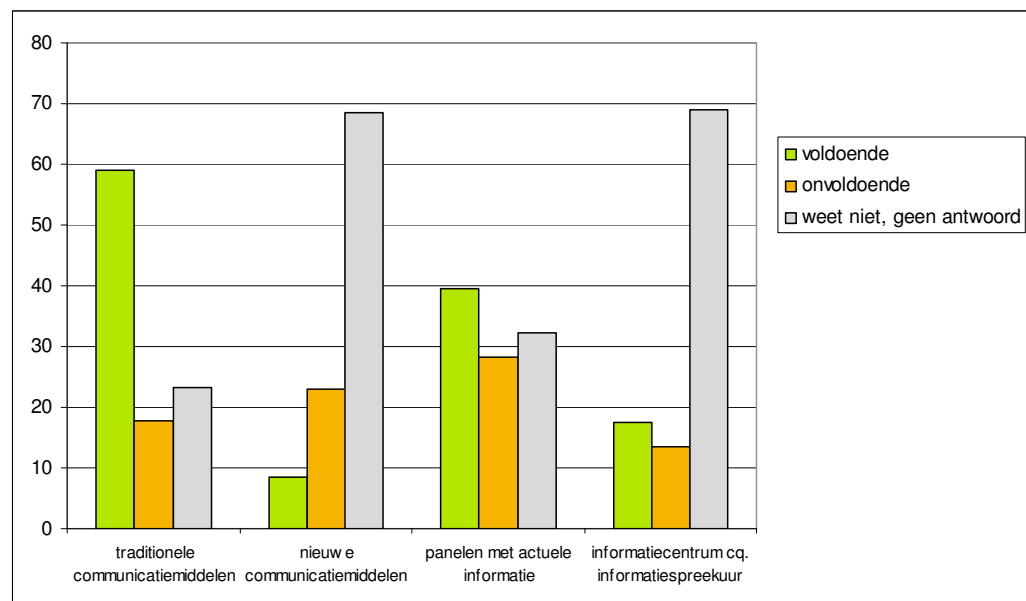
Naast de mening over algemene maatregelen bij wegwerkzaamheden in Amsterdam is ook gevraagd naar het oordeel over de inzet van communicatiemiddelen bij de werkzaamheden.

De volgende vier varianten zijn voorgelegd:

- traditionele communicatiemiddelen zoals een bewonersbrief, informatieavond, etc.
- nieuwe communicatiemiddelen zoals applicatie op navigatie, sms dienst, etc.
- routepanelen langs de weg met actuele (reis)informatie
- inrichting van een informatiecentrum cq. informatiespreekuur voor vragen en klachten

Ook bij deze maatregelen is aan de respondenten gevraagd of ze vinden dat deze voldoende of onvoldoende worden ingezet. De resultaten staan in figuur 2.2.

Figuur 2.2 Mening over inzet communicatiemiddelen bij wegwerkzaamheden, in procenten, n=650



Over de traditionele communicatiemiddelen is de meeste tevredenheid: bijna zes op de tien respondenten (59%) noemen de inzet hiervan voldoende. Over het gebruik van routepanelen om informatie te verspreiden is de mening verdeeld: 40% is hier positief over, terwijl 28% het gebruik van panelen onvoldoende noemt. De overige respondenten hebben geen mening.

Over het gebruik van nieuwe communicatiemiddelen en de organisatie van een informatiecentrum en/of informatiespreekuur is met name onwetendheid: in beide gevallen heeft 69% van de respondenten geen mening. Slechts 8% geeft aan te vinden dat er op dit moment voldoende nieuwe communicatiemiddelen worden ingezet.

Vervolgens zijn enkele stellingen voorgelegd over wegwerkzaamheden in Amsterdam, zie tabel 2.3.

Meer dan driekwart zegt begrip te hebben voor wegwerkzaamheden en ruim tweederde is van mening is dat onderhoud aan de wegen goed is voor de economie van Amsterdam. Hoewel de meeste respondenten zodoende overtuigd lijken van de noodzaak van wegwerkzaamheden, meent de helft toch dat werkzaamheden aan de weg slecht zijn voor het beeld in Amsterdam.

Meer dan tweederde van de ondervraagden (69%) meent dat de hinder door wegwerkzaamheden in Amsterdam het afgelopen jaar is toegenomen, slechts 9% vindt dat de hinder is afgenomen. De ervaren toename of afname in hinder lijkt een effect te hebben om de algemene mening over de wegwerkzaamheden: van de groep die van mening is dat de hinder is toegenomen meent 19% dat de werkzaamheden doorgaans goed worden uitgevoerd. Van de respondenten die van mening zijn dat de hinder het afgelopen jaar is afgenomen is dit echter 57%. Van alle respondenten is 26% het eens met de stelling dat Amsterdam wegwerkzaamheden goed uitvoert, 29% is het hiermee oneens.

Tabel 2.3 Stellingen over wegwerkzaamheden in Amsterdam, n=650

| | % (zeer) mee eens | % neutraal | % (zeer) mee oneens | % weet niet, geen antwoord |
|--|-------------------------|------------|---------------------------|----------------------------------|
| Werkzaamheden aan de weg zijn slecht voor het beeld in Amsterdam. | 50 | 24 | 24 | 1 |
| Onderhoud aan wegen is goed voor de economie van Amsterdam. | 68 | 21 | 7 | 4 |
| De hinder door wegwerkzaamheden in Amsterdam is het afgelopen jaar toegenomen. | 69 | 17 | 9 | 5 |
| Ik heb begrip voor wegwerkzaamheden. | 78 | 18 | 4 | 0 |
| Amsterdam voert wegwerkzaamheden goed uit. | 26 | 39 | 29 | 6 |

Ook is gevraagd of men bereid zou zijn om extra te betalen voor meer maatregelen, bijvoorbeeld via belastingverhogingen. Ruim driekwart (68%) zegt hier niets in te zien. Daarnaast zegt 19% hier wel bereid toe te zijn en geeft 13% aan het niet te weten, zie tabel 2.4. Of men vindt dat de hinder het afgelopen jaar wel of niet is toegenomen, hangt niet samen met het antwoord op deze vraag.

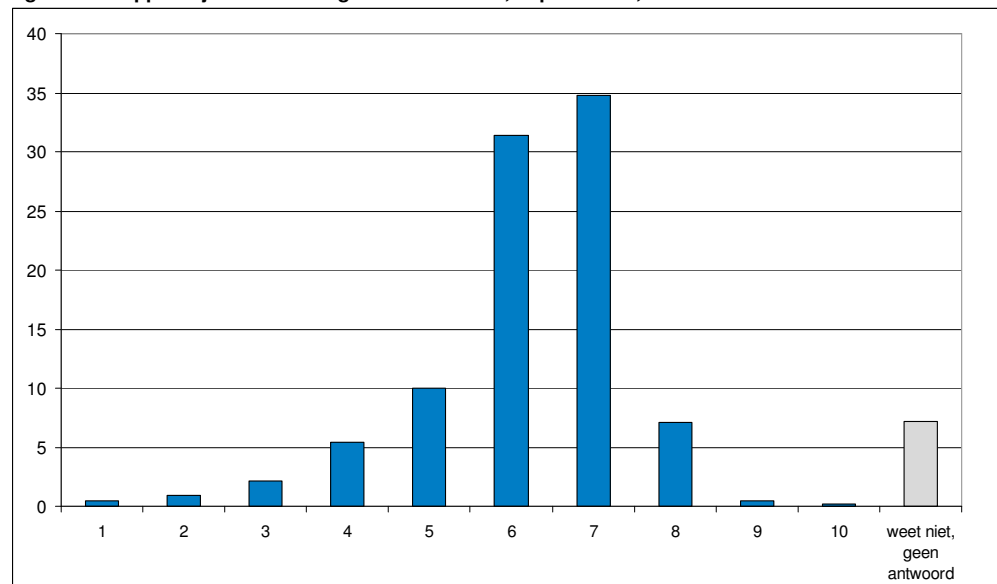
Tabel 2.4 Zou u bereid zijn te betalen voor extra maatregelen?

| | absoluut | % |
|--------------------------|------------|------------|
| ja | 122 | 19 |
| nee | 445 | 68 |
| weet niet, geen antwoord | 83 | 13 |
| totaal | 650 | 100 |

Ten slotte is de respondenten gevraagd een rapportcijfer te geven voor de manier waarop wegwerkzaamheden in Amsterdam worden uitgevoerd, zie figuur 2.5. Het gemiddeld gegeven cijfer is een 6,2. Meer dan tweederde geeft een 6 of 7 als rapportcijfer en één op de vijf geeft een onvoldoende (een 5 of lager).

Het gegeven rapportcijfer verschilt weinig tussen mannen en vrouwen of tussen gebruikers van verschillende vervoersmiddelen. Wel is weer te zien dat de ervaren hinder van belang is: respondenten die van mening zijn dat de hinder van wegwerkzaamheden het afgelopen jaar is toegenomen geven gemiddeld een 5,9. Voor de groep die van mening is dat de hinder is afgenomen is dit een 7,1.

Figuur 2.5 Rapportcijfer uitvoer wegwerkzaamheden, in procenten, n=650



Aan het eind van de vragenlijst is de mogelijkheid gegeven om een algemene opmerking te maken of suggestie te geven over de manier waarop in Amsterdam wegwerkzaamheden worden uitgevoerd. Meer dan de helft van de respondenten (51%) heeft hier gebruik van gemaakt.

In veel opmerkingen komt naar voren dat mensen begrip hebben voor werkzaamheden maar de coördinatie en planning van de werkzaamheden naar hun mening niet altijd optimaal verloopt.

Samenvatting

Bureau Stadsregie, dat deel uitmaakt van de Dienst Infrastructuur Verkeer en Vervoer van de gemeente Amsterdam, wil graag weten wat Amsterdammers vinden van wegwerkzaamheden in de stad en in hoeverre zij hinder ondervinden. Om antwoord te krijgen op deze vragen is een vragenlijst uitgezet onder het vaste panel van O+S en zijn daarnaast 100 Amsterdammers telefonisch ondervraagd.

Een grote meerderheid van de respondenten (88%) is in de weken voor afname van de vragenlijst wegwerkzaamheden tegengekomen in Amsterdam. Van deze groep zegt 72% hinder te hebben ondervonden van de werkzaamheden. In een meerderheid van de gevallen ging het om 'enige hinder', een derde vond dat er sprake was van veel of zeer veel hinder. Veel voorkomende vormen van hinder zijn afsluitingen, het beperkt mogelijk zijn van verkeer, extra reistijd en onduidelijke omleidingen.

Van de meeste maatregelen bij wegwerkzaamheden die zijn voorgelegd wordt de inzet vaker als voldoende dan onvoldoende beoordeeld. Toch zijn er enkele zaken die door de helft van de respondenten als onvoldoende worden bestempeld (voldoende doorgangen voor fietsers en voetgangers, kwaliteit wegdek tijdens werkzaamheden). Over de inzet van traditionele communicatiemiddelen (zoals een bewonersbrief) zijn de meeste mensen tevreden, daarentegen is een grote meerderheid niet bekend met nieuwe communicatiemiddelen als navigatie-applicaties en sms-diensten.

Driekwart van de ondervraagden zegt begrip te hebben voor wegwerkzaamheden en tweederde vindt dat onderhoud aan de wegen goed is voor de Amsterdamse economie. Toch vindt de helft van de respondenten dat werkzaamheden aan de weg slecht zijn voor het beeld in Amsterdam. Daarnaast vindt een ruime meerderheid dat de hinder door wegwerkzaamheden het afgelopen jaar is toegenomen. Deze groep is beduidend minder positief over de uitvoer van wegwerkzaamheden dan respondenten die vinden dat de hinder is afgenomen. De hinder die de respondenten ondervinden van de werkzaamheden lijkt zodoende een belangrijke rol te spelen bij de algemene houding ten opzichte van de uitvoer van de werkzaamheden. Gemiddeld krijgt de uitvoer van wegwerkzaamheden een 6,2 als rapportcijfer.

Bijlage 1 Achtergrondkenmerken

Tabel 1 Leeftijdsgroepen

| | absoluut | percentage |
|---------------|------------|------------|
| 18-29 jaar | 43 | 7 |
| 30-39 jaar | 131 | 20 |
| 40-49 jaar | 132 | 20 |
| 50-59 jaar | 171 | 26 |
| 60-69 jaar | 132 | 20 |
| 70-79 jaar | 29 | 4 |
| 80-100 jaar | 6 | 1 |
| onbekend | 6 | 1 |
| totaal | 650 | 100 |

Tabel 2 Geslacht respondenten

| | absoluut | percentage |
|---------------|------------|------------|
| man | 342 | 53 |
| vrouw | 308 | 47 |
| totaal | 650 | 100 |

Tabel 3 Met welke vervoersmiddel(en) verplaatst u zich doorgaans door Amsterdam? (meerdere antwoorden mogelijk)

| | absoluut | percentage |
|--------------------------|----------|------------|
| geen, te voet | 247 | 38 |
| fiets | 501 | 77 |
| bus, tram | 329 | 51 |
| metro | 168 | 26 |
| taxi | 33 | 5 |
| auto | 298 | 46 |
| motor | 11 | 2 |
| anders, namelijk | 27 | 4 |
| weet niet, geen antwoord | - | - |

Tabel 4 Huishoudtypen

| | absoluut | percentage |
|---|------------|------------|
| een persoon, alleenstaande | 240 | 37 |
| (echt)paar zonder kinderen thuis | 150 | 23 |
| (echt)paar met kind(eren) thuis | 96 | 15 |
| een ouder met kind(eren) thuis | 28 | 4 |
| twee volwassenen, zonder kinderen thuis | 74 | 11 |
| twee volwassenen, met kinderen thuis | 31 | 5 |
| drie of meer volwassenen, met kind(eren) thuis | 2 | 0 |
| drie of meer volwassenen, zonder kinderen thuis | 5 | 1 |
| anders, namelijk | 4 | 1 |
| onbekend | 20 | 3 |
| totaal | 650 | 100 |