

## Rapport



## Monitoring gebruikerstevredenheid invoering 130 km/h

Rick Heldoorn & Matthijs de Gier

H1630 | oktober 2015

Dit document is uitsluitend voor deze opdrachtgever opgesteld. Alle in het document vermelde gegevens zijn strikt vertrouwelijk. Publicatie en inzage aan derden, geheel of gedeeltelijk, is zonder schriftelijke toestemming van TNS NIPO beslist niet toegestaan. Door ons lidmaatschap zijn wij gehouden de gedragsregels na te leven van Esomar en de MarktOnderzoekAssociatie (MOA).

## Inleiding

Om de ontwikkelingen in de kennis over – en de houding ten aanzien van – de nieuwe maximumsnelheid en de nieuwe hectometerbordjes te kunnen volgen, voert Rijkswaterstaat twee maal per jaar (rond februari en september) een meting uit onder weggebruikers. De opzet van de meting is afgestemd op het jaarlijkse gebruikerstevredenheidsonderzoek (GTO). Hierdoor is het mogelijk om de uitkomsten van de metingen te vergelijken met die van het GTO.

In dit rapport worden de uitkomsten - van de 1e meting in september 2014 (in de grafieken aangeduid als 'Q3 2014'), de 2<sup>e</sup> meting in februari 2015 (aangeduid als 'Q1 2015') en de 3<sup>e</sup> meting in oktober 2015 (aangeduid als 'Q3 2015') - naast elkaar gepresenteerd. Om de ontwikkeling over een langere tijdsperiode te kunnen volgen, zijn ook de gegevens van het GTO van 2013 en 2014 in het rapport opgenomen.

Per 2012 is op Nederlandse autosnelwegen de maximumsnelheid verhoogd van 120 km/h naar 130 km/h. Maar omdat nog niet alle automobilisten hiervan op de hoogte zijn en er nog niet op alle trajecten constant 130 km/h gereden mag worden, heeft Rijkswaterstaat een aantal maatregelen genomen om weggebruikers beter te informeren over de maximaal toegestane snelheid. Een van de maatregelen is dat op elke kilometer langs de Nederlandse autosnelwegen nieuwe hectometerborden zijn geplaatst met daarop de vermelding van de toegestane maximumsnelheid. Deze nieuwe hectometerborden zijn tussen juni 2014 en januari 2015 gefaseerd langs de Nederlandse autosnelwegen geplaatst.

In dit onderzoek is onderzocht welk deel van de weggebruikers op dit moment bekend is met - en tevreden is over - de verhoogde maximumsnelheid, de nieuwe hectometerbordjes en de maximumsnelheidsborden langs de Nederlandse autosnelweg. Daarnaast is er onderzocht of men gebruik maakt van andere hulpmiddelen (zoals navigatiesystemen) om de maximumsnelheid te bepalen.

### *Onderzoeksopzet*

De populatie van dit onderzoek bestaat uit weggebruikers van 17 jaar en ouder die in het bezit zijn van een rijbewijs, géén vrachtwagenchauffeur zijn én die in de afgelopen twee weken minimaal eenmaal op de auto(snel)weg(en) hebben gereden. Voor het onderzoek is een steekproef van 17-jarigen en ouder getrokken. De steekproef is representatief voor de Nederlandse bevolking op geslacht, leeftijd, regio, opleiding en gezinsgrootte.

De respondenten zijn afkomstig uit TNS NIPObase. Dit is een database met ruim 200.000 respondenten die hebben aangegeven regelmatig te willen meewerken aan een onderzoek. Uit dit panel is een bruto steekproef getrokken van 800 respondenten. Er hebben 454 respondenten aan het onderzoek deelgenomen, waarvan er 302 binnen de doelgroep van het onderzoek vallen. Het veldwerk vond plaats tussen 15 en 21 oktober in 2015, het invullen van de vragenlijst kostte de respondenten gemiddeld 5 minuten.

### *Percentages en significanties*

In de tekst worden alleen relevante en significante verschillen genoemd tussen de laatste drie metingen. Ook worden relevante en significante verschillen genoemd tussen specifieke groepen weggebruikers. Er zijn daarvoor uitsplitsingen gemaakt naar: provincie, leeftijd, geslacht, frequentie in gebruik van de autosnelweg, (on)bekendheid met de nieuwe hectometerbordjes en de bekendheid met de maximum toegestane snelheid op de Nederlandse autosnelwegen. Significant betekent in dit geval dat met 95% zekerheid kan worden gesteld dat de gemiddelde score van een specifieke groep daadwerkelijk verschilt van de gehele populatie van weggebruikers in Nederland.

## Samenvatting

De onderzoeksresultaten van oktober 2015 liggen in lijn met de resultaten uit de voorgaande metingen en de GTO's van 2013 en 2014. De kennis over de nieuwe maximumsnelheid op de Nederlandse autosnelwegen is in oktober 2015 wederom gestegen. Uit de meting van oktober 2015 blijkt dat meer dan de helft van de weggebruikers weet dat zij 130 km/h mogen rijden wanneer dit niet op borden langs of boven de weg aangegeven is. De kennis over de betekenis van het verkeersbord "120, 6-19" is tevens toegenomen, evenals de kennis over de betekenis van het bord "100, 6-19".

Steeds meer weggebruikers zijn bekend met de nieuwe hectometerbordjes, die om de kilometer de maximumsnelheid aangeven. Bijna de helft van de weggebruikers heeft de hectometerbordjes gezien. Volgens de overgrote meerderheid van de weggebruikers, die de nieuwe hectometerbordjes hebben gezien, helpen deze bordjes goed om te bepalen wat de maximumsnelheid is.

De tevredenheid over de aanduiding van de maximumsnelheid op de autosnelweg is min of meer gelijk gebleven. Het aandeel weggebruikers dat tevreden is over de bebording is ongeveer even groot als het deel ontevreden weggebruikers. Bijna de helft van de weggebruikers maakt, buiten de verkeersborden om, gebruik van andere hulpmiddelen om te bepalen wat de toegestane maximumsnelheid is. Losse navigatiesystemen zijn het meest belangrijke hulpmiddel.

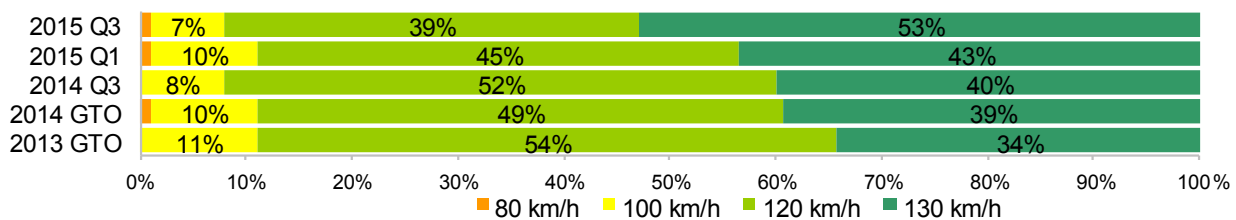
Nederlandse weggebruikers zijn sterk verdeeld in hun voorkeur over de continuïteit van de maximumsnelheid. Een kleine meerderheid heeft graag minder snelheidswisselingen met wat minder vaak de mogelijkheid om 130 km/h te rijden, terwijl een kleine minderheid het liefst zo veel mogelijk 130 km/h rijdt en zich niet bekommert om de frequente snelheidswisselingen die daarmee gepaard gaan.

## Kennis over de toegestane maximumsnelheden

Sinds het verhogen van de maximumsnelheid naar 130 km/h op Nederlandse autosnelwegen in 2012, stijgt de kennis hierover gestaag onder Nederlandse automobilisten. In februari 2015 wist 43% van de weggebruikers de juiste maximumsnelheid te noemen, wanneer er niets is aangegeven met borden langs de weg; in oktober 2015 is dit gestegen naar 53%. Dit is een betekenisvolle stijging ten opzichte van februari 2015. Weggebruikers die de nieuwe hectometerbordjes - met daarop de maximumsnelheid - hebben gezien, weten aanzienlijk vaker de juiste maximumsnelheid te noemen dan de weggebruikers die deze bordjes niet hebben gezien (62% versus 45%). Ook blijken mannen relatief vaker van de maximaal toegestane snelheid op Nederlandse autosnelwegen dan vrouwen (respectievelijk 59% en 46%).

Toch is het een aanzienlijk deel van de weggebruikers nog niet duidelijk wat de maximumsnelheid is op de Nederlandse snelwegen. Bijna vier op de tien Nederlandse weggebruikers (39%) denkt dat men maximaal 120 km/h mag rijden zonder snelheidsaanduiding langs de weg. In Noord-Brabant is dit percentage aanzienlijk hoger (53%, n=49<sup>1</sup>). Ruim één op de twintig bestuurders (7%) denkt dat de maximumsnelheid 100 km/h is. Dit percentage is bijna twee keer zo hoog onder automobilisten uit Zuid-Holland (13%).

### 1 | Kennis over toegestane maximumsnelheid op ASW, wanneer deze niet is aangegeven met bebording langs of boven de weg

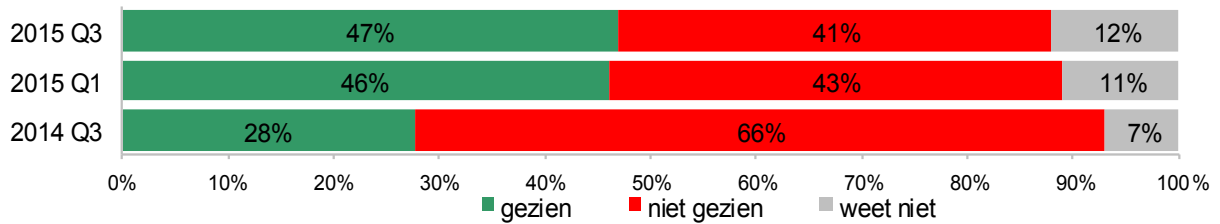


2015 Q3 n=302 / 2015 Q1 n=324 / 2014 Q3 n=314 / 2014 GTO n=1.482 / 2013 GTO n=2.920

Tussen juni 2014 en januari 2015 heeft Rijkswaterstaat de nieuwe hectometerbordjes geplaatst waarop ook de maximumsnelheid staat aangegeven. In september 2014 gaf slechts ruim een kwart (28%) van de weggebruikers aan de nieuwe bordjes te hebben gezien. In februari 2015 steeg dit percentage aanzienlijk en gaf bijna de helft (46%) van de weggebruikers aan de nieuwe bordjes te hebben gezien. Deze stijging lijkt zich in oktober 2015 voort te zetten. Het percentage weggebruikers dat de nieuwe hectometerbordjes met de maximumsnelheid heeft gezien, stijgt namelijk licht naar 47%. Dagelijkse weggebruikers hebben in oktober 2015 de nieuwe hectometerbordjes relatief vaker gezien (54%) dan mensen die minder dan eens per maand gebruik maken van de Nederlandse auto(snel)weg (44%). Tevens blijken mannen de nieuwe hectometerbordjes vaker te hebben gezien dan vrouwen (53% versus 38%).

<sup>1</sup> Deze uitkomst is indicatief vanwege de lage basis (n<50).

## 2 | Percentage weggebruikers dat de nieuwe hectometerbordjes langs de ASW heeft gezien



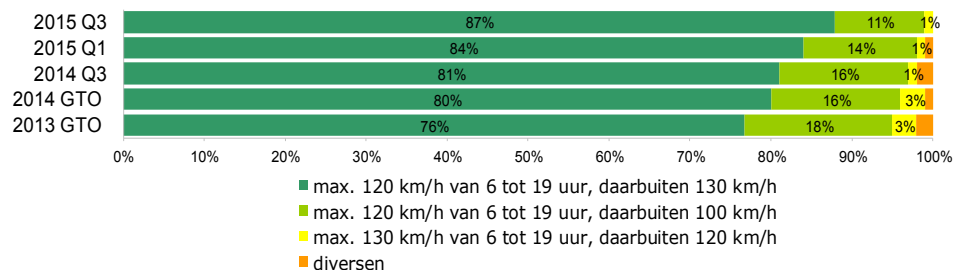
2015 Q3 n=302 / 2015 Q1 n=324 / 2014 Q3 n=314

Op trajecten met een wisselende maximumsnelheid gedurende de dag wordt dit aangegeven door borden met een tijdsvenster (zie afbeelding 1 en 2). Het begrip over wat het bord in afbeelding 1 betekent, vertoont een stijgende trend. In september 2014 wist ruim vier op de vijf weggebruikers (81%) wat dit bord betekent. Dit percentage is zowel in februari 2015 als in oktober 2015 gestegen naar achtereenvolgens 84% en 87%. Net zoals in voorgaande metingen was in oktober 2015 de voornaamste misvatting bij dit bord dat buiten de getoonde uren geen 130 km/h, maar 100 km/h gereden moet worden (11%). De weggebruikers die al bekend waren met de standaard maximumsnelheid van 130 km/h wisten zo goed als allemaal wat het bord op afbeelding 1 betekent; 98% gaf het goede antwoord. De toename van de kennis over dit bord kan dus mogelijk worden verklaard door de toenemende kennis over de nieuwe maximumsnelheid van 130 km/h.

## 3 | Betekenis borden maximumsnelheid 120, 6-19 h



Afbeelding 1



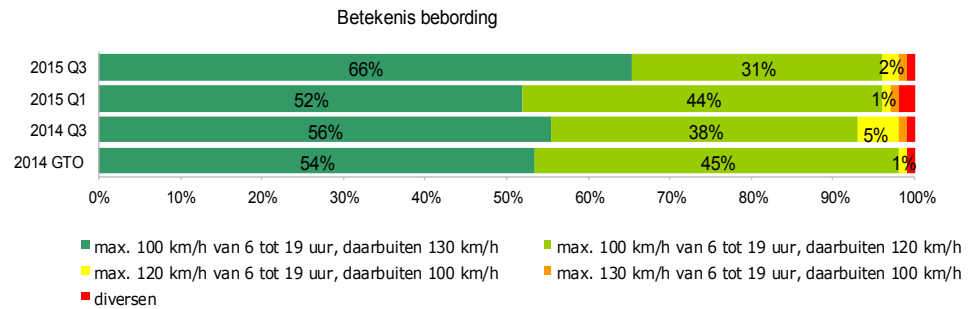
2015 Q3 n=151 / 2015 Q1 n=152 / 2014 Q3 n=157 / 2014 GTO n=729 / 2013 GTO n=2.920

Afbeelding 2 blijft minder duidelijk voor de gemiddelde weggebruiker. Twee derde van de weggebruikers wist in oktober 2015 wat de betekenis van dit bord is (66%). In februari 2015 wist slechts 52% van de respondenten wat het bord op afbeelding 2 betekent. Het percentage weggebruikers, dat de juiste betekenis van dit bord kent, is in oktober 2015 dus betekenisvol gestegen ten opzichte van februari 2015. Deze uitkomsten illustreren dat de kennis over de maximumsnelheid op de Nederlandse autosnelwegen stijgt. Van de weggebruikers die weten dat de maximumsnelheid 130 km/h is gaf 95% bij afbeelding 2 het juiste antwoord. Bijna een derde van de automobilisten denkt echter nog altijd dat de maximumsnelheid buiten de getoonde uren 120 km/h is (31%).

#### 4 | Betekenis borden maximumsnelheid 100, 6-19 h



Afbeelding 2



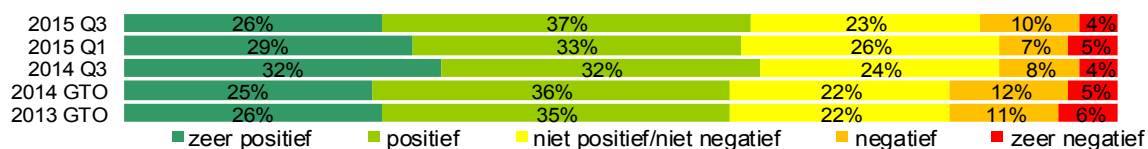
2015 Q3 n=148 / 2015 Q1 n=170 / 2014 Q3 n=152 / 2014 GTO n=753

## Houding en tevredenheid

Het percentage weggebruikers dat (zeer) positief is, ten opzichte van de verhoging van de maximumsnelheid naar 130km/h, blijft stabiel ten opzichte van februari 2015 en september 2014. Wat echter opvalt, is dat het percentage mensen dat zeer positief is een licht dalende trend lijkt te vertonen. In september 2014 was bijna een derde van de automobilisten (32%) zeer positief, in oktober 2015 is dit gedaald tot ruim een kwart (26%). De meeste weggebruikers zijn echter nog altijd (zeer) positief (64%) over de snelheidsverhoging. Slechts 13% is (zeer) negatief over de nieuwe maximumsnelheid. Weggebruikers die de nieuwe hectometerbordjes met daarop de maximumsnelheid hebben gezien, zijn aanzienlijk vaker zeer positief (34%) over de verhoging van de maximumsnelheid dan mensen die deze hectometerbordjes niet hebben gezien (21%).

Ook zijn jongere weggebruikers over het algemeen meer positief over de verhoging van de maximumsnelheid, 71% van de 17-34 jarigen en 63% van de 35-54 jarigen vinden de verhoging (zeer) positief. De leeftijdscategorie 55 jaar en ouder is duidelijk minder positief over de verhoging, slechts 58% van deze groep weggebruikers is (zeer) positief en ruim één op de tien (12%) is (zeer) negatief. Opvallend is dat het percentage mensen dat (zeer) negatief is, het hoogst is in de leeftijdscategorie (35-54 jaar), namelijk 19%. De weggebruikers die dagelijks of enkele keren per week gebruik maken van de auto(snel)weg zijn het meest (zeer) positief (73% en 74%).

### 5 | Houding ten opzichte van verhoging maximumsnelheid naar 130 km/h

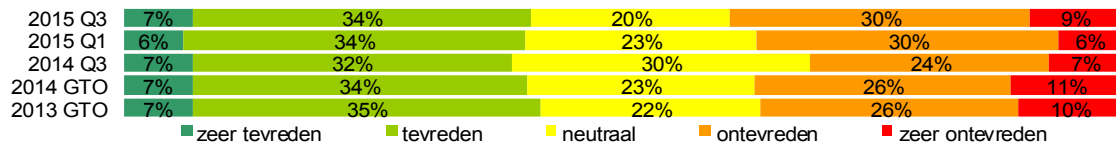


2015 Q3 n=301 / 2015 Q1 n=324 / 2014 Q3 n=313 / 2014 GTO n=1.482 / 2013 GTO n=2.920

De meningen blijven verdeeld over de weergave van de maximumsnelheid op de borden langs de snelweg. Het percentage weggebruikers, dat (zeer) tevreden is over de weergave van de maximumsnelheid blijft in oktober 2015 gelijk ten opzichte van eerdere metingen (40%).

Wat opvalt, is dat het percentage weggebruikers dat (zeer) ontevreden is een licht stijgende trend laat zien. In september 2014 was nog 31% van de weggebruikers (zeer) ontevreden. Dit percentage steeg naar 36% in februari 2015 en naar 39% in oktober 2015.

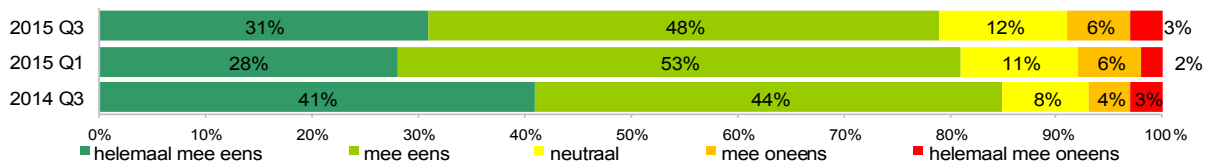
## 6 | Tevredenheid weergave maximumsnelheid op borden langs of boven de snelweg



2015 Q3 n=301 / 2015 Q1 n=324 / 2014 Q3 n=311 / 2014 GTO n= 1.452 / 2013 GTO n=2.842

Ongeveer vier van de vijf weggebruikers (79%) die de nieuwe hectometerbordjes al hebben gezien geeft aan dat de nieuwe hectometerbordjes helpen om te bepalen hoe snel er gereden mag worden op de Nederlandse autosnelwegen. Het percentage dat het helemaal eens is met de onderstaande stelling is in oktober 2015 toegenomen ten opzichte van februari 2015: van 28% naar 31%. In de leeftijdscategorie 17-34 jaar is men echter aanzienlijk vaker positief dan weggebruikers in de leeftijdscategorieën 35-54 jaar en 55 jaar en ouder. Van de weggebruikers in de leeftijdscategorie 17-34 geeft namelijk 47% (n=38<sup>2</sup>) van de respondenten aan het helemaal eens te zijn met onderstaande stelling.

## 7 | Stelling: De nieuwe hectometerbordjes helpen goed om te weten hoe snel er gereden mag worden op de Nederlandse autosnelweg

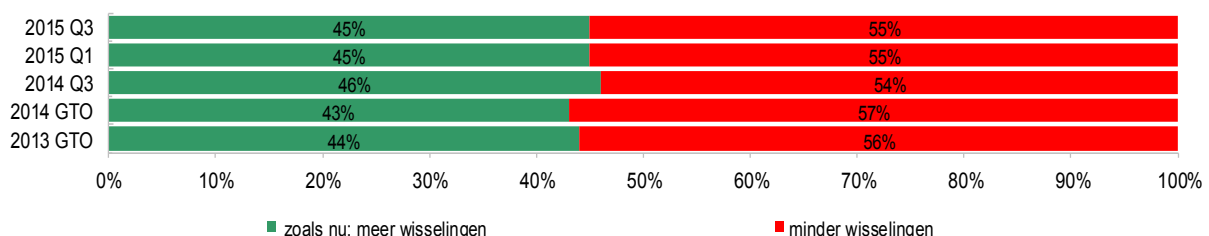


2015 Q3 n=141 / 2015 Q1 n=147 / 2014 Q3 n=85

Omdat er vanwege veiligheids- en milieueisen niet overal 130 km/h gereden mag worden, kan de maximumsnelheid per traject wisselen. De minimale lengte van een weggedeelte waarvoor een bepaalde maximumsnelheid geldt, is 5 kilometer. Aan de weggebruikers is gevraagd wat de voorkeur heeft: waar mogelijk 130 km/h met relatief veel wisselingen of juist minder wisselingen en als gevolg hiervan ook minder vaak een geldende maximumsnelheid van 130 km/h.

Net als bij de eerdere metingen geeft een kleine meerderheid in oktober 2015 (55%) de voorkeur aan minder wisselingen van de toegestane maximumsnelheid. Met als gevolg dat er minder vaak 130 km/h kan worden gereden. De overige 45% geeft de voorkeur aan de huidige situatie waar zo veel mogelijk de maximumsnelheid van 130 km/h wordt gehanteerd en dat er zodoende meer wisselingen in de toegestane maximumsnelheid zijn. De voorkeur voor deze opties hangt samen met leeftijd van de weggebruiker. Van de 55-plussers geeft 70% de voorkeur aan minder snelheidswisselingen, terwijl bij de 35-54 jarige weggebruikers 52% juist zo vaak mogelijk 130 km/h wil rijden.

## 8 | Voorkeur wisseling van maximumsnelheid op autosnelweg



2015 Q3 n=302 / 2015 Q1 n=324 / 2014 Q3 n=314 / 2014 GTO n=1482 / 2013 GTO n=2920

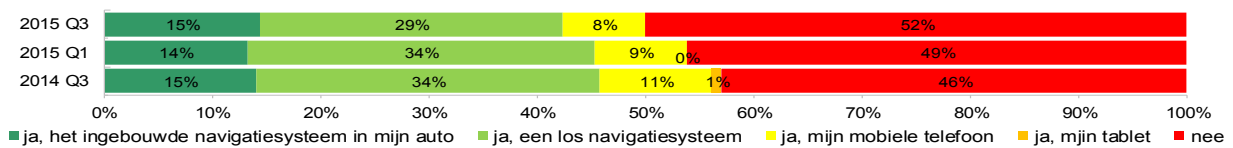
<sup>2</sup> Deze uitkomst is indicatief vanwege de lage basis (n<50).



# Hulpmiddelen

Bijna de helft van de weggebruikers bezit een of ander navigatiesysteem waar zij de maximumsnelheid van af kunnen lezen (48%). Mannen blijken relatief vaker gebruik te maken van hulpmiddelen om de maximumsnelheid te achterhalen dan vrouwen (54% versus 41%). Een los navigatiesysteem wordt het meest gebruikt (29%), gevolgd door een in de auto ingebouwd navigatiesysteem (15%) en navigatiesoftware op een mobiele telefoon (8%). Onder de jongere weggebruikers in de leeftijdscategorie 17-34 wordt aanzienlijk vaker gebruik gemaakt van de mobiele telefoon om de maximumsnelheid te achterhalen (20%). Mannen blijken relatief vaker gebruik te maken van ingebouwde navigatiesystemen dan vrouwen (22% versus 7%).

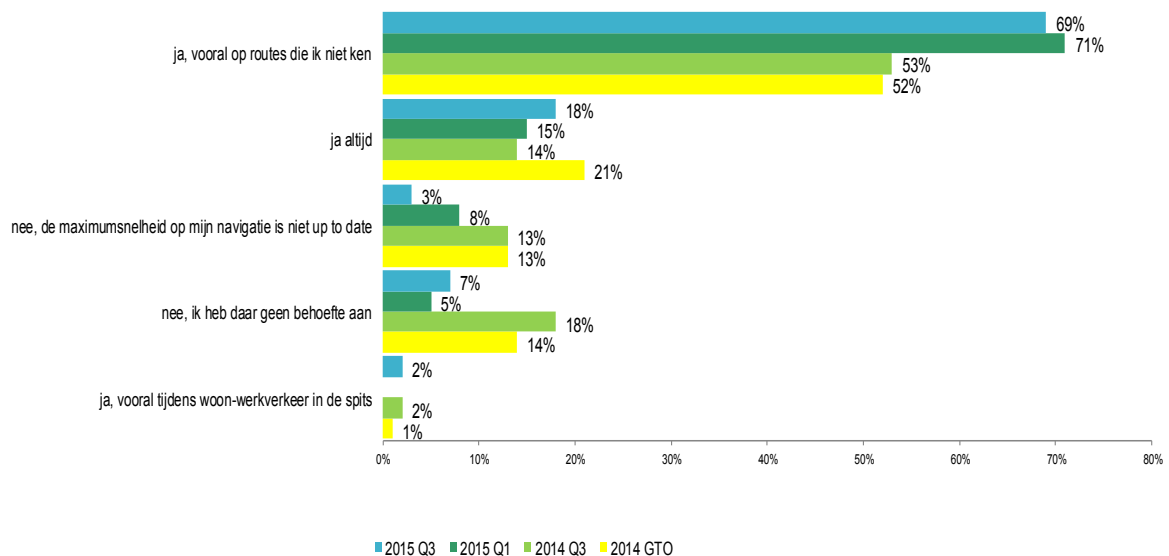
## 9 | Hulpmiddelen ten behoeve van het achterhalen van maximumsnelheid



2015 Q3 n=302 / 2015 Q1 n=324 / 2014 Q3 n=314

De bezitters van navigatiesystemen gebruiken informatie over de maximumsnelheid via dit systeem voornamelijk op onbekende routes. In februari 2015 was dit 71% van de respondenten, in oktober 2015 is dit ongeveer gelijk gebleven (69%). Het percentage weggebruikers dat altijd een navigatiesysteem gebruikt om de maximumsnelheid te bepalen is in oktober 2015 licht gestegen ten opzichte van februari 2015 (van 15% naar 18%). Onder de jongere weggebruikers (17-34 jaar) ligt dit percentage aanzienlijk lager (4%). Deze leeftijdsgroep gebruikt het navigatiesysteem, voor informatie over de maximumsnelheid, vooral op routes die zij niet kennen (86%). Het aandeel weggebruikers dat aangeeft geen gebruik te maken van de maximumsnelheid via navigatiesystemen, omdat de gegevens niet up-to-date zijn, is in oktober 2015 ten opzichte van februari 2015 gedaald (van 8% naar 3%). Er waren in oktober 2015 relatief weinig weggebruikers met een navigatiesysteem die dit niet gebruikten voor het controleren van de maximumsnelheid omdat ze hier geen behoefte aan hadden (7%).

## 10 | Gebruik navigatiesysteem met maximumsnelheid

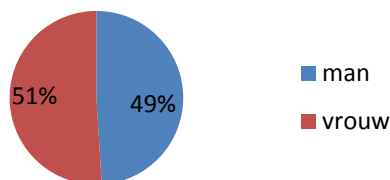


2015 Q3 n=144 / 2015 Q1 n=165 / 2014 Q3 n=174 / 2014 GTO n=887

## **Bijlage**

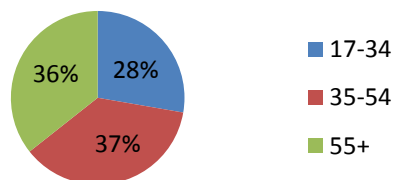
## Bijlage 1 Algemene achtergrondkenmerken respondenten

### geslacht



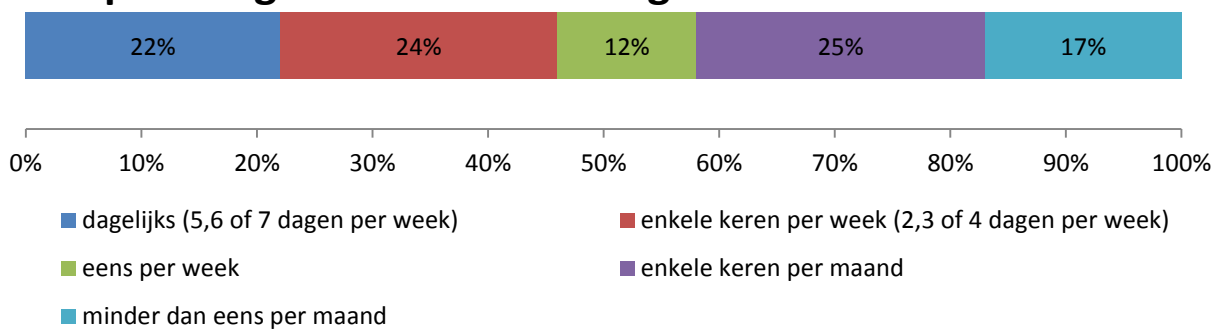
n=454

### leeftijd



n=454

### frequentie gebruik autosnelweg



n=454