



Wegafsluitingen

REKENKAMERCOMMISSIE ONDERZOEK DORDRECHT

Inhoud

1. Conclusies
2. Overlast
3. Communicatie & omleiding
4. Oordeel over wegafsluiting
5. Bereikbare stad
6. Naar een grotere tevredenheid over handelen gemeente
7. Overige wegafsluitingen

De Rekenkamercommissie van de gemeente Dordrecht onderzoekt hoe Dordtenaren wegafsluitingen beleven. Hierbij ligt de nadruk op wat de gemeente kan doen om wegafsluitingen met zo weinig mogelijk hinder te laten verlopen. Het Onderzoekcentrum Drechtsteden voerde een deel van het onderzoek uit door het afnemen van enquêtes. De nadruk lag hierbij op een viertal recente cases: Lange Geldersekade, Spuiboulevard, Oranjelaan en omgeving en N3/Wantijbrug.

1 Conclusies

Op basis van de afgenomen enquêtes komen wij tot de volgende conclusies:

- We zien duidelijke verschillen in het oordeel van bewoners over het handelen van de gemeente bij wegafsluitingen. Waar de gemeente voor de afsluiting van de Spuiboulevard van omwonenden het rapportcijfer 7,3 krijgt, kennen omwonenden van de Lange Geldersekade een 5,4 toe.
- Bij de Lange Geldersekade ervaren heel veel omwonenden zelf overlast van de wegafsluiting. Zo heeft helft van de omwonenden veel last als ze zich met de auto willen verplaatsen, moeten ze omrijden en duurt de reis langer. Ook duurde de vertraging langer dan aangegeven of werd die in het geheel niet aangegeven. Ook heeft de gemeente volgens veel omwonenden hen niet bij de wegafsluiting betrokken. Dit resulteert erin dat driekwart aangeeft dat het bij een volgende wegafsluiting echt anders moet. De pollers moeten omlaag blijven om de buurt beter in en uit te kunnen komen, men wordt graag meer én via verschillende kanalen geïnformeerd en de planning moet beter.
- Daar staat tegenover dat slechts een kwart van de omwonenden van de Spuiboulevard overlast ervaart van de afsluiting voor de kermis. Die overlast komt vooral van de verkeersdrukke. Omwonenden zijn overwegend goed te spreken over de communicatie voor en tijdens de wegafsluiting. Wel oordelen drie op de tien bewoners dat de gemeente hen onvoldoende betreft. Een kwart vindt dat het de volgende keer anders moet: de kermis moet op een andere plek worden georganiseerd.
- In totaal zes op de tien Dordtenaren zijn van mening dat ze in een "Bereikbare stad" wonen. Eenzelfde groep vindt dat de wegwerkzaamheden beter op elkaar moeten worden afgestemd. Men heeft de indruk dat er de laatste jaren meer wegafsluitingen zijn dan vroeger. Een derde van de bewoners heeft behoefte aan een gemeentelijke app over wegafsluitingen.
- De tevredenheid van burgers over het handelen van de gemeente bij wegafsluitingen heeft de gemeente voor een belangrijk deel zelf in de hand. Hoe beter de gemeente uitlegt dat een wegafsluiting nodig is, zorgt voor duidelijke informatie en omleidingsborden, bewoners op tijd betreft, wijzigingen in wegafsluitingen tijdig doorgeeft en vertragingen zoveel mogelijk beperkt, zijn bewoners meer tevreden over het handelen van de gemeente.

Onderzoeksverantwoording

Elke wegafsluiting is weer anders. Om iets te kunnen zeggen over de ervaringen van Dordtenaren met wegafsluitingen, onderzochten we daarom een aantal cases: de afsluiting van de Lange Geldersekade, de Oranjelaan en zijstraten, de Spuiboulevard ten tijde van de kermis en de N3/Wantij. In de eerste twee cases ging het om de ervaringen van omwonenden, bij de N3/Wantij om het doorgaand verkeer en bij de Spuiboulevard om beide. In tabel 1 op de volgende pagina vatten we dit samen en geven we weer wat het aantal ingevulde enquêtes is.

Zie verder volgende pagina.

Onderzoeksverantwoording - vervolg

Tabel 1 Wegafsluitingen, doelgroep en aantal ontvangen enquêtes

afsluiting	omwonenden	doorgaand verkeer
Lange Geldersekeade	119	n.v.t.
Oranjelaan e.o.	114	n.v.t.
Spuiboulevard (kermis)	63	219
N3/Wantij	n.v.t.	893

De ervaringen van het doorgaand verkeer hebben we achterhaalt door een vragenlijst uit te zetten onder het OCD Bewonerspanel voor Dordrecht. In totaal 1.112 van de 2.016 mensen vulden de vragenlijst in (respons 55%) voor de *Spuiboulevard* of de *N3/Wantijbrug*, al naar gelang van welke weg ze in de regel het meeste gebruik maken. Leden van het bewonerspanel konden aanvullend nog vragen beantwoorden over een *recente wegafsluiting bij hen in de buurt*. De vragenlijsten onder omwonenden zijn voor het grootste gedeelte door enquêteurs afgenomen, aangevuld met de wegafsluitingen die door leden van het bewonerspanel zijn opgevoerd voor de Lange Geldersekeade, Oranjelaan of omwonende van de Spuiboulevard.

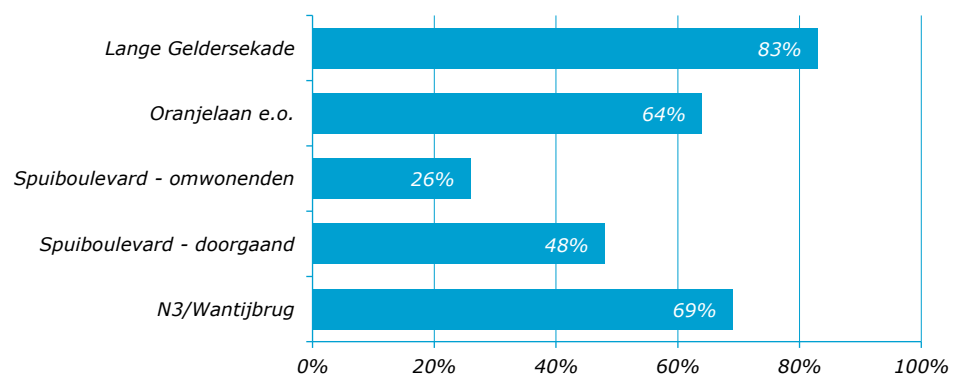
2 Overlast

Respondenten konden in de vragenlijst eerst aangeven of ze overlast hebben ervaren van de wegafsluiting. We gaan hier achtereenvolgens in op de vraag of ze overlast ervaren en waar ze dit hebben gemeld, of de ervaren overlast verschilt per wijze van verplaatsen en waar ze overlast van hebben ondervonden.

Ervaren overlast

Figuur 1 laat zien dat het aandeel dat overlast ervaart van een wegafsluiting sterk kan verschillen. Zo geeft maar een kwart van de omwonenden van de Spuiboulevard aan dat ze overlast heeft ervaren van de wegafsluiting, tegenover ruim 80% bij de Lange Geldersekeade. Ook het doorgaand verkeer ervaart in wisselende mate overlast van een wegafsluiting: zo geeft ongeveer de helft van het doorgaand verkeer dat geregeld de Spuiboulevard gebruikt aan dat ze overlast hebben gehad van de afsluiting vanwege de kermis; bij de N3/Wantijbrug ligt dit aandeel 21%-punt hoger.

Figuur 1 Aandeel dat aangeeft zelf overlast te hebben ervaren van de wegafsluiting



De meeste mensen die overlast ervaren van wegafsluitingen, melden dit niet. In totaal 5% meldt het wel, en de meerderheid van hen meldt dit bij de gemeente. Daarnaast meldt zo'n 1% het op social media en minder dan 1% meldt het bij de gemeenteraad.

Overlast naar wijze van verplaatsen

De overlast die bewoners ervaren, verschilt sterk per manier van verplaatsen (figuur 2). Bij deze vraag konden respondenten aangeven of ze een beetje, best wel wat of veel overlast hadden van de wegafsluiting. In de figuur tonen we het aandeel dat veel overlast ervaarde.



Fietsers reageren verschillend:

"Als fietser/voetganger kan ik vaak gemakkelijker langs afsluitingen."

"Wat mij opvalt is dat het bij wegafsluitingen vaak onduidelijk is hoe je als fietser je weg moet vinden".

"Fietsers worden vaak heel onhandig omgeleid."

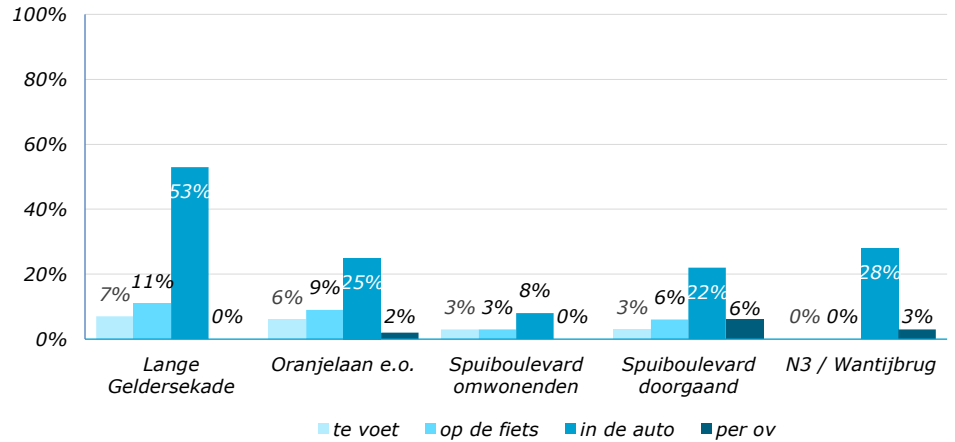


Berekende percentages

Om een reëel beeld te geven van de intensiteit van de ervaren overlast, berekenen we de percentages voor alle personen die de vragenlijst invulden voor een wegafsluiting (en niet alleen over de groep mensen die aangeven dat ze zelf overlast hebben ervaren).

- Mensen hebben het vaakst zelf veel overlast van de wegafsluiting als ze zich met de auto verplaatsen. Dit aandeel is het hoogst bij de Lange GelderseKade (53%) en het laagst volgens de omwonenden van de Spuiboulevard (8%).
- Het aandeel mensen dat als fietser of voetganger veel overlast van de wegafsluiting had, was het hoogst bij de Lange GelderseKade en de Oranjelaan e.o.. OV-reizigers hadden de meeste overlast van overlast van de afgesloten Spuiboulevard.

Figuur 2 Aandeel van alle omwonenden/doorgaand verkeer dat zelf veel overlast ervaarde, per manier van verplaatsen

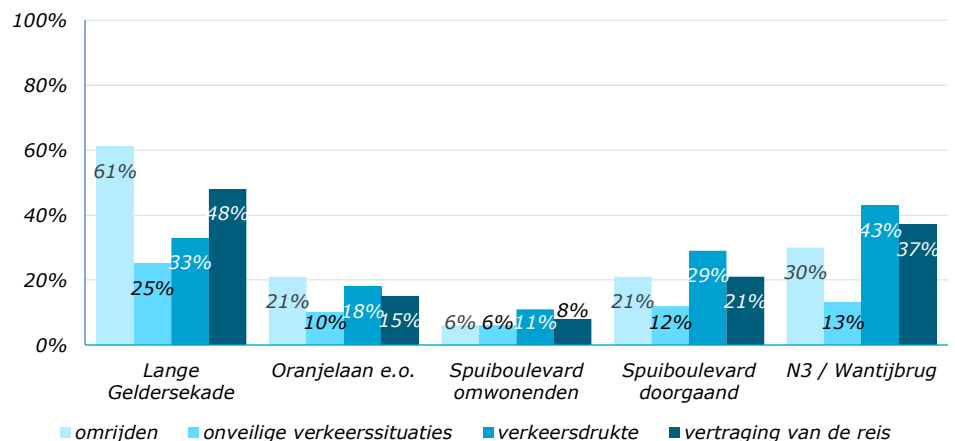


Ervaren vorm van overlast

Vervolgens konden respondenten aangeven waarvan ze overlast hebben ervaren.

- Op de **Lange GelderseKade** ondervond een heel groot deel van de omwonenden zelf veel hinder van het omrijden en bijna de helft van een vertraging van de reis. Verkeersdrukte en onveilige verkeerssituaties worden door respectievelijk een derde en een kwart genoemd.
- Omwonenden van de **Oranjelaan e.o.** noemen het vaakst de overlast van de verkeersdrukte en dat ze moeten omrijden (twee op de tien).
- **Omwonenden** van de **Spuiboulevard** ervaren de minste overlast. Eén op de tien ervaart overlast van verkeersdrukte.
- Het **doorgaand verkeer** op de **Spuiboulevard** heeft het meest overlast van verkeersdrukte, gevolgd door vertraging en omrijden.
- Het **doorgaand verkeer** op de **N3/Wantijbrug** noemt het vaakst de overlast van verkeersdrukte ten gevolge van de wegafsluiting, gevolgd door vertraging van de reis. Ongeveer een derde van de mensen ervaart veel overlast van het omrijden.

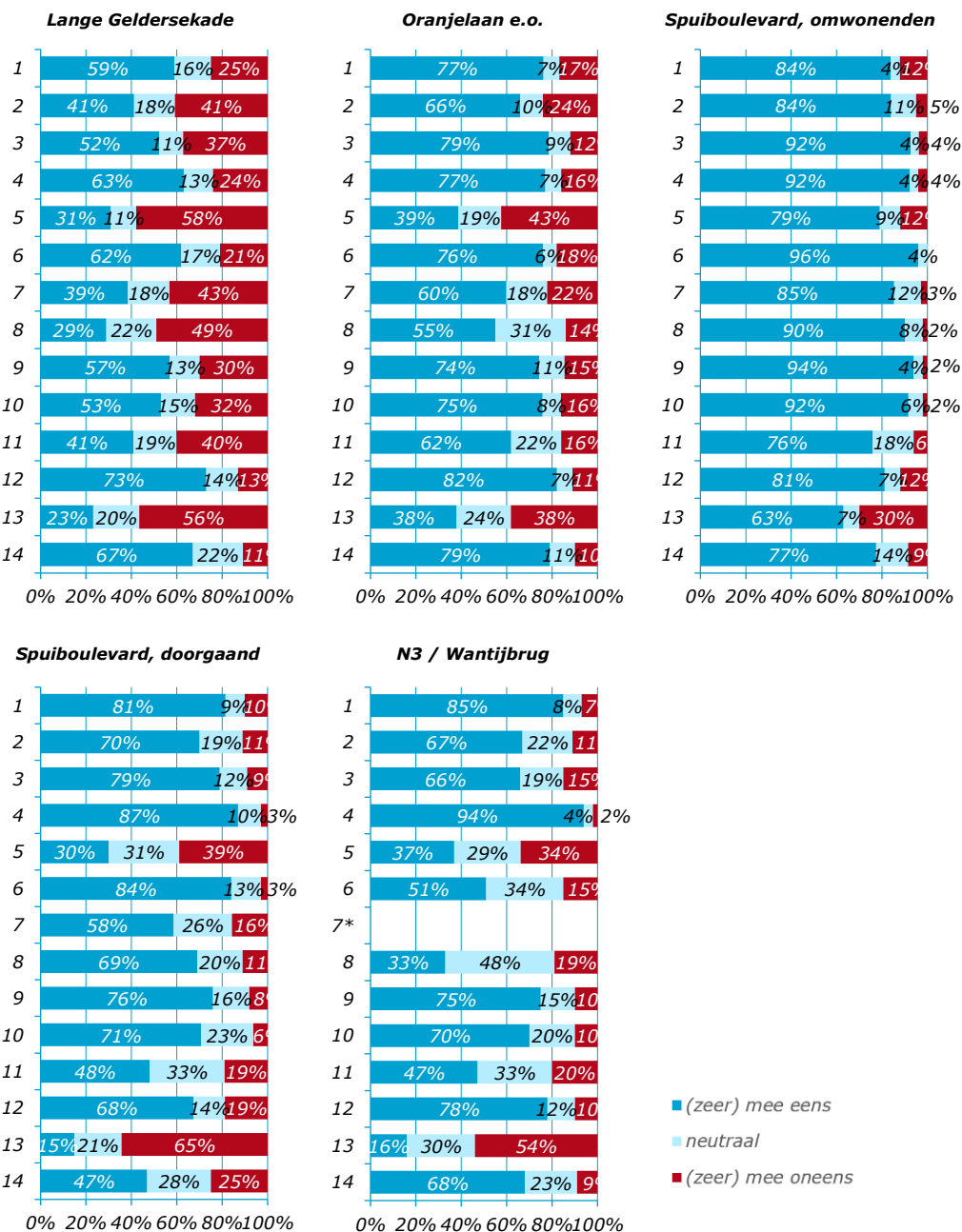
Figuur 3 Aandeel van alle omwonenden/doorgaand verkeer dat zelf veel zelf overlast ervaarde, vier aspecten



3 Communicatie & omleiding

Tevredenheid over wegafsluitingen hangt van diverse factoren af, zoals communicatie, de omleidingsroute, eventuele vertraging en het wel of niet betrekken van bewoners. Respondenten konden in de enquête van 14 van zulke factoren aangeven hoe ze dat hebben ervaren. Het resultaat daarvan geven we weer in figuur 4.

Figuur 4 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over de wegafsluiting...?



Inzicht in vertragingstijd
De percentages bij de stelling dat de vertraging niet langer duurde dan aangegeven, hebben we berekend over de groep mensen die bij de stelling ervoor aangaf dat de gemeente inzicht gaf in de vertragingstijd door de wegafsluiting.

- de gemeente communiceerde duidelijk voorafgaand aan de wegafsluiting
- de gemeente communiceerde duidelijk tijdens de werkzaamheden
- de informatie bij de wegafsluiting (omleidingsborden) was duidelijk
- er is van tevoren aangegeven tot wanneer de wegafsluiting zou duren
- de gemeente gaf inzicht in de vertragingstijd door de wegafsluiting
- de vertraging duurde niet langer dan aangegeven
- de verlenging van de wegafsluiting werd op tijd doorgegeven, * niet gevraagd bij N3/Wantij
- de afsluiting duurde/duurt niet langer dan nodig
- de omleidingsroute werd/wordt op tijd aangegeven
- de omleidingsroute werd/wordt correct aangegeven
- de omleidingsroute was/is goed gekozen
- ik heb er begrip voor dat de weg enige tijd was/is afgesloten
- de gemeente betrok me bij de wegafsluiting
- de wegafsluiting was/is nuttig

Per wegafsluiting zien we de volgende patronen naar boven komen:

- Omwonenden van de **Lange Geldersekafe** zijn over bijna de gehele linie minder tevreden dan personen die de vragenlijst invulden voor andere wegafsluitingen. Zo zien we dat meer dan de helft van de mensen oordeelt dat de gemeente onvoldoende inzicht gaf in de vertragingstijd door de afsluiting en heeft de gemeente onvoldoende bij betrokken. Ook zijn ze kritisch als het gaat over de communicatie van de gemeente, de omleidingsborden, het doorgeven van de verlenging van de wegafsluiting, de totale duur van de afsluiting en de gekozen omleidingsroute. Twee op de drie omwonenden vond de afsluiting wel nuttig.
- Ook omwonenden van de **Oranjelaan e.o.** zijn duidelijk minder negatief dan omwonenden van de Lange Geldersekafe. Ze zijn vooral minder te spreken over het inzicht dat is gegeven in de vertragingstijd door de wegafsluiting en de mate waarin ze bij de wegafsluiting zijn betrokken. Maar ook is driekwart of meer tevreden over de communicatie voorafgaand aan de wegafsluiting, de omleidingsborden, de van tevoren opgegeven duur van de afsluiting en het tijdig en op correcte wijze aangeven van de omleidingsroute. De meeste omwonenden hebben er begrip voor dat de weg enige tijd was afgesloten en ze beoordelen de afsluiting als nuttig.
- **Omwonenden Spuiboulevard** zijn op hun beurt weer positiever dan de omwonenden van de Oranjelaan. Het overgrote deel van de omwonenden is tevreden over de communicatie voor en tijdens de afsluiting, de omleidingsroute en de duur van de afsluiting. Het enige aspect waar drie op de tien omwonenden ontevreden over is, is dat ze niet voldoende door de gemeente bij de wegafsluiting betrokken zijn.
- Het **doorgaand verkeer** van de **Spuiboulevard** geeft geregeld aan dat de gemeente geen inzicht gaf in de vertragingstijd door de wegafsluiting. Verder vindt een kwart de wegafsluiting niet nuttig. Twee op de tien mensen zeggen dat de omleidingsroute niet goed is gekozen. Twee op de drie Dordtenaren die de Spuiboulevard als doorgaand verkeer gebruiken, is van mening dat de gemeente hen niet bij de wegafsluiting heeft betrokken. Wel is duidelijk van tevoren aangegeven tot wanneer de afsluiting zou duren en is de omleidingsroute volgens de meerderheid op tijd en correct aangegeven.
- Het **doorgaand verkeer** op de **N3/Wantij** is ook van mening dat er geen inzicht is gegeven in de vertragingstijd door de wegafsluiting. Ruim de helft is van mening dat de gemeente hen niet bij de wegafsluiting heeft betrokken. De duur van de wegafsluiting is volgens de meesten wel duidelijk aangegeven, alsmede de communicatie op voorhand.

4 Oordeel over wegafsluiting

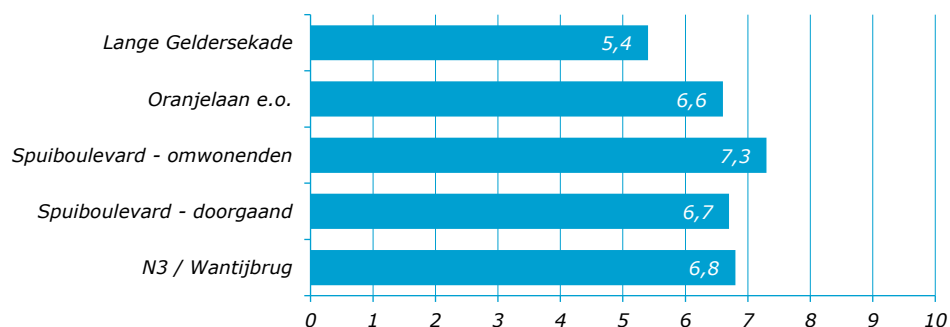
Het totaaloordeel over een wegafsluiting brengen we op twee manieren in beeld: om te beginnen met een rapportcijfer voor het handelen van de gemeente Dordrecht en daarna het aandeel dat oordeelt dat de gemeente het bij een volgende wegafsluiting in de gebied het echt anders moet doen.

Rapportcijfer voor de gemeente

Figuur 5 toont het rapportcijfer dat per wegafsluiting aan de gemeente wordt toegekend voor hun handelen. We zien hierin duidelijke verschillen.

De omwonenden van de Spuiboulevard zijn goed te spreken over het handelen van de gemeente en kennen gemiddeld een 7,3 toe. Daar staat tegenover dat de omwonenden van de Lange Geldersekafe veel minder te spreken zijn. Zij geven gemiddeld een 5,4. De drie andere wegafsluitingen zitten hier tussenin.

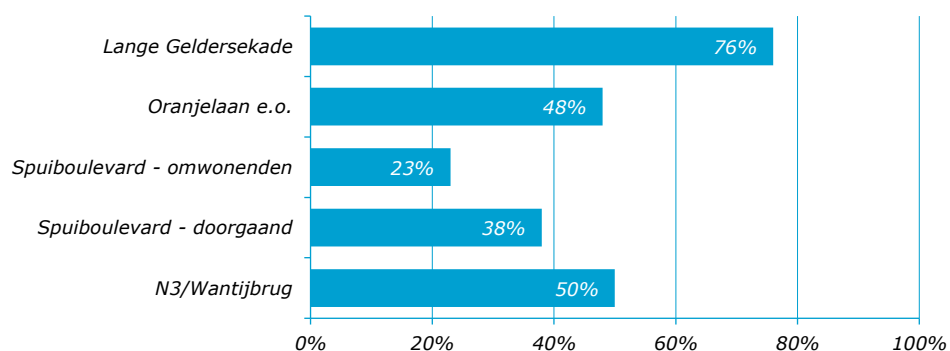
Figuur 5 Rapportcijfer voor de gemeente Dordrecht bij het handelen bij deze wegafsluiting



Het moet de volgende keer anders

Hoe hoger het rapportcijfer dat respondenten geven aan het handelen van de gemeente, des te lager is het aandeel dat aangeeft dat het de volgende anders moet. En vice versa. Waar een kwart van de omwonenden van de Spuiboulevard oordeelt dat de gemeente de volgende keer anders moet handelen, is dit aandeel op de Lange Geldersekade drie keer zo groot. Van de omwonenden van de Oranjelaan e.o. en de N3/Wantijbrug vindt ongeveer de helft dat het de volgende keer echt anders moet.

Figuur 6 Aandeel dat aangeeft dat de gemeente echt anders moet handelen wanneer dezelfde weg nogmaals wordt afgesloten



Respondenten die aangaven dat het de volgende keer echt anders moet, konden dit toelichten. Per case-gebied wordt het volgende aangegeven.

Lange Geldersekade

- Omwonenden geven vooral aan dat het beleid rondom de pollers bij een wegafsluiting echt anders moet. Dat wordt nu als warrig ervaren: de ene keer waren de pollers wel omlaag, de andere keer niet. En als ze open waren, kon iedereen ze gebruiken – ook als mensen niet voor het pasje betalen. Voor een goede doorstroming en voldoende uitvalswegen zouden omwonenden het fijn vinden als alle pollers omlaag zouden zijn.
- Ook willen ze graag beter op de hoogte worden gehouden van de werkzaamheden. Nu hoorden ze vaak niets, of werden alleen direct omwonenden via krantjes geïnformeerd.
- De samenloop met de Passion vinden de bewoners onhandig.
- Tot slot maakt men opmerkingen over de planning, de verlenging van de wegafsluiting en het samenvoegen van werkzaamheden. Zo bleef de straat in de zomervakantie vier weken afgesloten, terwijl de bestrating bijna klaar was.
- Bewoners melden trouwens ook dat de app van het bedrijf dat de werkzaamheden uitvoerde goed werkte.

Oranjelaan e.o.

- Deze omwonenden geven het vaakst aan dat de werkzaamheden beter op elkaar moeten worden afgestemd, zodat er niet meerdere wegafsluitingen tegelijkertijd zijn. Bewoners denken daarbij niet alleen aan de wegafsluiting van de Oranjelaan van 2018, maar ook aan de huidige afsluiting van de Groenedijk in combinatie met de N3/Wantijbrug.

- Bewoners zien graag dat er veel consequenter wordt opgetreden tegen foutparkeerders. Passerplaatsen en keerlussen worden gebruikt als parkeerplaatsen, wat de doorstroming belemmert.
- De omleidingsroute voor wandelaars en fietsers is niet goed gekozen, waardoor deze veel te lang is.
- Bewoners geven daarnaast geregeld aan dat de werkzaamheden in de nacht of in de vroege ochtend plaatsvonden, waar zij geluidsoverlast van ervaren.

Omwonenden Spuiboulevard

- Zij geven vooral aan dat de gemeente op zoek zou moeten gaan naar een andere plek voor de kermis. Een wegafsluiting voor herstelwerkzaamheden is te billijken, maar niet voor zo'n evenement.
- Tijdens het evenement zijn er te weinig parkeerplaatsen voor omwonenden. Ook de omleidingsroutes zijn niet handig gekozen en de verkeerslichten zouden anders kunnen worden afgesteld om de doorstroming te bevorderen.

Doorgaand verkeer Spuiboulevard

- Ook zij geven in de eerste plaats aan dat ze een afsluiting voor een evenement als de kermis ongepast vinden. Ook niet bijvoorbeeld voor Koningsdag. Daarvoor is de Spuiboulevard een te belangrijke verkeersader in de stad.
- Er is veel behoefte aan kortere omleidingsroutes en een snellere doorstroming. Dit kan volgens hen door de stoplichten op de Burgemeester de Raadsingel anders af te stellen of door meer met verkeersregelaars te werken.
- Verder noemen verschillende respondenten dat het niet handig is om de afsluiting te combineren met andere wegafsluitingen, zoals die van de Lange Geldersekafe.
- Tot slot wordt er gevraagd om meer rekening te houden met het fietsverkeer en wandelaars.

Doorgaand verkeer N3/Wantij

- De afstemming met andere de wegwerkzaamheden in de stad moet beter, in ieder geval niet tegelijkertijd.
- Weggebruikers willen graag beter worden geïnformeerd over de wegafsluiting, informatie moest nu voor een belangrijk deel uit de krant worden gehaald. Er is behoefte aan een duidelijke kaart met waar de weg is afgesloten voor welk verkeer, voor welke periode en wat de mogelijke omleidingsroutes zijn. Informatie moet ook breder worden verspreid: huis-aan-huis, op TV en via de radio.
- Ook een veelgehoord punt van kritiek is de periode waarin de wegafsluiting plaatsvindt. Midden in de winter, wat het niet aantrekkelijk maakt om de fiets als alternatief vervoer te gebruiken. Nog liever ziet men dat het in een vakantieperiode zou gebeuren.
- Zorgen voor een beter doorstroming en de vertraging tot een minimum te beperken, bijvoorbeeld door het anders afstellen van de verkeerslichten, het inzetten van verkeersregelaars en alternatieve routes per woonwijk. Weggebruikers vragen zich af of het niet mogelijk was geweest om in beide richtingen één rijbaan open te houden tijdens de werkzaamheden.
- De wegafsluiting zorgt geregeld voor gevaarlijke situaties, zoals vrachtverkeer (al dan niet met gevaarlijke stoffen) op de omleidingsroutes en in woonwijken, auto's die veel te hard rijden op omleidingsroutes en fietsers die bijna niet kunnen oversteken op de Merwedestraat. Mensen geven aan dat er te weinig wordt gecontroleerd (en boetes uitgedeeld bij overtredingen).
- Aanbieden van meer alternatieven, zoals gratis OV, pendelbusjes, een tijdelijke parallelle brug.
- Gebruikers van de N3/Wantijbrug vragen zich geregeld af waarom er geen 24 uur per dag, zeven dagen per week aan de wegafsluiting wordt gewerkt.
- Er worden verschillende opmerkingen gemaakt over de bewegwijzering: die klopt niet, is onduidelijk of mag een rustigere uitstraling hebben.
- In het najaar van 2019 is de tweede rijbaan op de Merwedestraat een busbaan geworden. Mensen vragen zich af of het niet strategischer was geweest om dit na de wegafsluiting in te voeren.
- Er is onvoldoende oog voor de bewoners van de Merwedepolder, die in geval van een calamiteit moeilijk de wijk uit kunnen vanwege de drukte op de weg.
- Meer aandacht voor winkeliers en bedrijven die economische schade oplopen door de wegwerkzaamheden.
- Een enkeling noemt dat de wegafsluiting groot en complex is, en dat ze gemeente het goed aanpakt. Ze zouden het zelf niet beter hebben gedaan.



Een respondent schrijft:

"Als bewoners zou je er geen boodschap aan moeten hebben dat een Wantijbrug onder verantwoordelijkheid van Rijkswaterstaat valt en overige werkzaamheden bijvoorbeeld onder verantwoordelijkheid van de gemeente."

5 Bereikbare stad

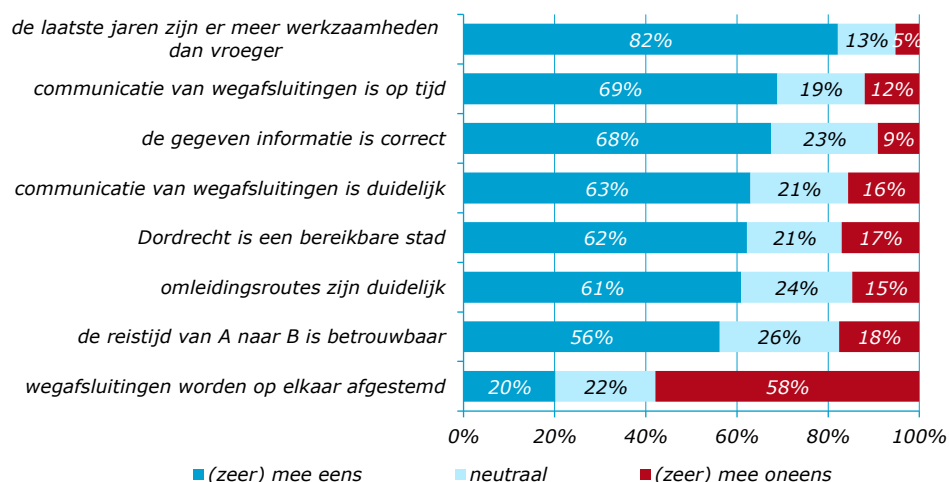
Het laatste vragenblok van de enquête ging niet over een specifieke wegafsluiting, maar over het thema "Dordrecht als bereikbare stad" – één van de voornemens in het coalitieprogramma. We geven de resultaten daarvan weer voor alle respondenten tezamen. Eerst over een achttal stellingen over wegafsluitingen, daarna over het gedrag van burgers voordat ze de weg opgaan.

Stellingen over wegafsluitingen

Figuur 7 geeft weer in hoeverre Dordtenaren het eens of oneens zijn met diverse stellingen rondom het thema bereikbare stad.

- Het meest eens is men met de stelling "de laatste jaren zijn er meer werkzaamheden van vroeger". In totaal 82% van de respondenten is het daar (zeer) mee eens.
- Vervolgens komen er zes stellingen waar duidelijk meer mensen het mee eens zijn dan oneens. Zo is de communicatie volgens de meerderheid over het algemeen op tijd, correct en duidelijk en de omleidingsroutes zijn duidelijk. Ook vindt iets meer dan de helft de reistijd van A naar B betrouwbaar, wat erin resulteert dat 62% Dordrecht wel een bereikbare stad vindt, tegenover 17% niet.
- Bijna zes op de tien mensen vinden dat de wegafsluitingen niet voldoende op elkaar worden afgestemd, tegen twee op de tien die dat wel vinden.

Figuur 7 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?



Gedrag van burgers

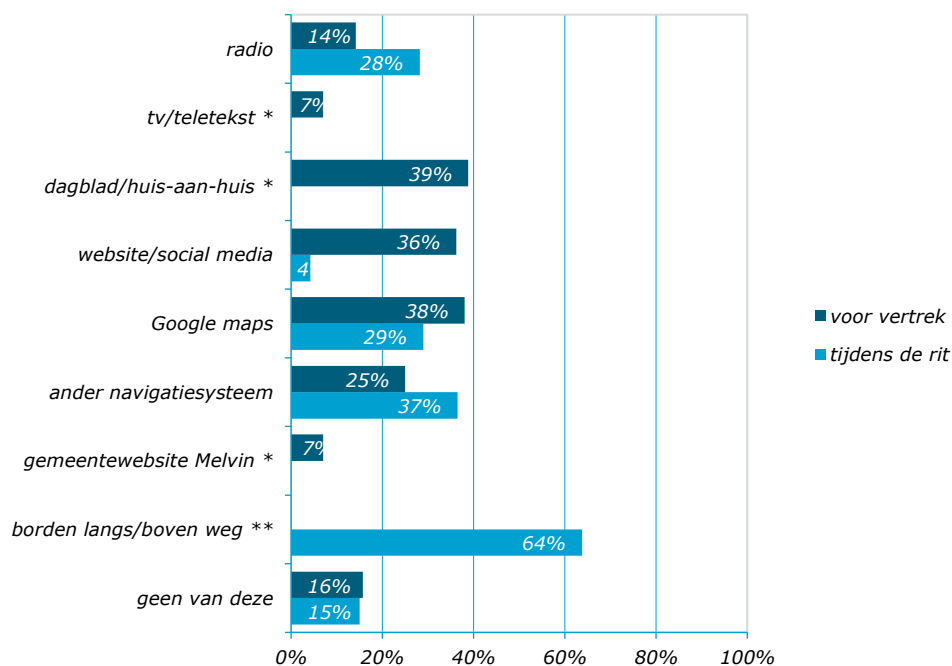
Op welke wijze bereiden burgers zichzelf voor als ze de weg opgaan en welke informatie gebruiken ze als ze onderweg zijn?

Figuur 8 laat zien dat zo'n vier op de tien inwoners voor vertrek gebruik maakt van de informatie die ze halen uit dag- en huis-aan-huisbladen, de gemeentelijke website of social media en Google Maps. Minder gebruik wordt er gemaakt van teletekst of de gemeentewebsite Melvin. In totaal 16% gebruikt geen enkele van de genoemde informatiebronnen.

Tijdens de rit wordt vooral gebruik gemaakt de borden langs en boven de weg. Twee op de drie mensen doet dit. Verder gebruikt men geregeld Google Maps of een ander navigatiesysteem. De radio wordt door ruim een kwart van de mensen genoemd. En 15% gebruikt geen van deze bronnen.

De figuur maakt vooral duidelijk dat er niet één manier is om alle burgers te bereiken. De inzet van meerdere informatiebronnen is noodzakelijk om zoveel mogelijk weggebruikers te kunnen bereiken. Zowel voorafgaand aan als tijdens de rit.

Figuur 8 Aandeel dat een informatiebron gebruikt, voorafgaand aan of tijdens de rit

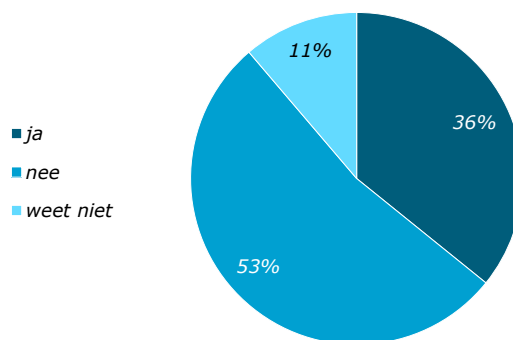


Toelichting: * niet relevant tijdens de rit; ** niet relevant voor vertrek (en dus ook niet gevraagd).

Gemeentelijke app over wegafsluitingen

Tot slot vroegen we of mensen behoefte hebben aan een app die hen informeert over wegafsluitingen in de gemeente. Figuur 9 toont dat ruim de helft hier geen behoefte aan heeft; één op de drie heeft er wel behoefte aan.

Figuur 9 Aandeel dat behoefte heeft aan app die informeert over wegafsluitingen in de gemeente



6 Naar een grotere tevredenheid over handelen gemeente

Welke ervaringen van respondenten dragen bij aan een hoger of lager rapportcijfer dat aan de gemeente wordt gegeven voor het handelen bij een wegafsluiting? Om dit te kunnen bepalen, bekijken we eerst in hoeverre de antwoorden op de gestelde vragen met elkaar overlappen (dit doen we door de correlatiecoëfficiënt tussen steeds twee variabelen te berekenen) en vervolgens voeren we een regressieanalyse uit.

Welke vragen meten hetzelfde?

We beginnen met het in kaart brengen van de samenhang in de gegeven antwoorden voordat we gaan verklaren wat bijdraagt aan een positief oordeel over het handelen van de gemeente. In de regressieanalyse die gaan uitvoeren, wordt er namelijk gekozen tussen vragen waarop vaak hetzelfde wordt geantwoord: de best-passende vraag wordt dan gebruikt, de andere(n) wordt weggelaten. Bij een correlatiecoëfficiënt (zie kader) van 0,5 wordt de samenhang 'matig' genoemd, vanaf 0,7 'sterk'. In tabel 2 tonen we de vragen uit de enquête die een correlatiecoëfficiënt hebben van 0,6 of hoger.

Samenhang met de correlatiecoëfficiënt

De correlatiecoëfficiënt (R) tussen twee uitkomsten in de vragenlijst varieert altijd tussen de -1 en +1. Hoe dichter de correlatiecoëfficiënt bij +1 ligt, des te meer lijken de gegeven antwoorden op elkaar. Als de coëfficiënt de -1 nadert, geldt juist dat ze wel samenhangen, maar tegengesteld. Correlatiecoëfficiënten van vragen in de buurt van 0 hangen juist helemaal niet met elkaar samen.

Tabel 2 Samenhang tussen gegeven antwoorden op enquêtevragen, met correlatiecoëfficiënt R

vraag 1	vraag 2	R
de verlenging van de wegafsluiting werd op tijd doorgegeven	de vertraging duurde niet langer dan aangegeven	0,728
de afsluiting duurde niet langer dan nodig	de vertraging duurde niet langer dan aangegeven	0,712
ik heb er begrip voor dat de weg enige tijd was afgesloten	de wegafsluiting was nuttig	0,696
de gemeente communiceerde duidelijk tijdens de werkzaamheden	de gemeente communiceerde duidelijk voorafgaand aan de werkzaamheden	0,677
de afsluiting duurde niet langer dan nodig	de verlenging van de wegafsluiting werd op tijd doorgegeven	0,664
er is van tevoren aangegeven tot wanneer de wegafsluiting zou duren	de afsluiting duurde niet langer dan nodig	0,646
de verlenging van de wegafsluiting werd op tijd doorgegeven	de gemeente communiceerde duidelijk tijdens de werkzaamheden	0,630
de gemeente communiceerde duidelijk voorafgaand aan de wegafsluiting	er is van tevoren aangegeven tot wanneer de wegafsluiting zou duren	0,623
de omleidingsroute werd op tijd aangegeven	de gemeente communiceerde duidelijk voorafgaand aan de wegafsluiting	0,604

Waar kan de gemeente het beste op inzetten?

Op basis van de regressieanalyse vinden in totaal acht factoren die voor een belangrijk deel (78% van de 100%) verklaren waarom iemand een hoger of wat lager rapportcijfer geeft voor het handelen van de gemeente. Dit rapportcijfer blijkt hoger te zijn naar mate:

- mensen de wegafsluiting als nuttig ervaren;
- de informatie bij de afsluiting (de omleidingsborden) duidelijk is;
- de gemeente de mensen betreft bij de afsluiting;
- er goed wordt gelet op de omleidingsmogelijkheden voor fietsers;
- de gemeente duidelijk communiceert voorafgaand aan de wegafsluiting;
- een eventuele verlenging van de afsluiting op tijd wordt doorgegeven;
- de vertraging niet langer duurt dan van tevoren aangegeven en
- overlast door vertraging van de reis zoveel mogelijk wordt beperkt.

Doordat we ook de correlatiecoëfficiënten hebben bepaald, weten we dat in het kielzog van deze acht factoren ook de tevredenheid omhoog gaat door:

- het bevorderen dat mensen er begrip voor hebben dat de weg enige tijd wordt afgesloten;
- duidelijk communiceren tijdens de werkzaamheden en
- de wegafsluiting niet langer laten duren dan nodig.

Regressieanalyse

Bij het benoemen van de variabelen die meespelen bij het verklaren van het rapportcijfer voor de gemeente, nemen we alleen de variabelen mee die een significantie hebben van 0,05 of kleiner (wat betekent: als we het onderzoek in totaal 20 keer zouden uitvoeren, zal deze variabele er ten minste 19 keer uitkomen als variabele die ertoe doet).

Zie verder volgende bladzijde

Regressieanalyse - vervolg

Vervolgens geeft de gestandaardiseerde bèta aan hoe groot de invloed van de variabele op het gegeven rapportcijfer is, waarbij geldt: hoe hoger de bèta, des te groter is de invloed. Met andere woorden: de gemeente doet er verstandig aan om vooral hierop in te zetten, te beginnen met het uitleggen van het nut van de wegafsluiting en duidelijke omleidingsborden.

Tabel 3 Significante variabelen en hun invloed (gestandaardiseerde bèta) op het oordeel van burgers over het handelen van de gemeente bij wegafsluitingen

variabele	significantie	invloed
mensen ervaren de wegafsluiting als nuttig	0,000	0,275
informatie bij de afsluiting (de omleidingsborden) is duidelijk	0,000	0,236
de gemeente betreft mensen bij de afsluiting	0,004	0,176
goed letten op de omleidingsmogelijkheden voor fietsers	0,004	0,145
de gemeente communiceert duidelijk voorafgaand aan de wegafsluiting	0,019	0,141
op tijd doorgegeven van een eventuele verlenging van de wegafsluiting	0,047	0,133
de vertraging duurt niet langer dan van tevoren aangegeven	0,031	0,129
overlast door vertraging van de reis wordt zoveel mogelijk beperkt	0,026	0,115

7 Overige wegafsluitingen

In de vragenlijst konden respondenten van het Bewonerspanel ook hun ervaren invullen voor een andere wegafsluiting bij hen in de buurt. Ervaringen van bewoners uit de straten rondom de Lange Geldersekaade, de Oranjelaan, Spuiboulevard hebben we toegevoegd aan de resultaten zoals we die hiervoor hebben beschreven. Daarnaast gingen er meerdere ervaringen over de wegafsluiting van:

- De Gravensingel (62 respondenten);
- De Singel (46 respondenten) en
- Assumburg (27 respondenten).

De laatste wegafsluiting, van Assumburg, krijgt als rapportcijfer gemiddeld een 7,1, terwijl de andere twee beide een 5,7 krijgen. We zien verder de volgende verschillen en overeenkomsten:

- Op de Singel en de Gravensingel ervaren negen op de tien omwonenden overlast, bij de wegafsluiting van de Assumburg is dat zeven op de tien;
- Singelbewoners zijn het meest negatief. Zo ervaren zes op de tien mensen veel overlast als ze met de auto weg willen, waarbij ze last hebben van omrijden of drukte. Driekwart geeft aan dat de gemeente hen niet bij de afsluiting heeft betrokken en vier op de tien vindt de wegafsluiting niet nuttig.
- De omwonenden van Assumburg zijn het meest positief. Maar twee op de tien mensen ervaren veel overlast als ze met de auto weg willen en 15% heeft veel overlast van drukte. De helft geeft aan dat de gemeente hen niet de wegafsluiting heeft betrokken en iedereen heeft er begrip voor dat de weg afgesloten is geweest.
- Het oordeel van mensen rondom de Gravensingel zit tussen die van de Singel en Assumburg in. Vier op de tien heeft veel overlast als ze met de auto weg willen, een kwart heeft veel overlast van het omrijden en twee op de tien vond de wegafsluiting niet nuttig. Bij deze afsluiting speelt ook de gelijktijdige afsluiting van de N3 op een negatieve wijze mee.



Het OCD streeft naar hoge kwaliteit van de informatie in deze factsheet. Heeft u nog suggesties of aanvullingen, laat het ons dan weten.



dr. Bart van der Aa
Wanda van den Boogaard
februari 2020

Postbus 619
3300 AP Dordrecht
(078) 770 39 05

ocd@drechtsteden.nl
www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl