



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Nieuwsbrief
April 2022

Klantenpanel Rijkswaterstaat

Onderzoek naar de landelijke
informatielijn en meldingen over de
weg

Water. Wegen. Werken. Rijkswaterstaat.

Inhoud

Aanleiding onderzoek | Melden
onveilige situatie | Vindplaats
contactgegevens | Verwachting
benadering

Aanleiding onderzoek

Jaarlijks komen er 100.000 telefoontjes van weggebruikers binnen bij de landelijke informatielijn van Rijkswaterstaat. De vragen en meldingen die weggebruikers hebben behoren niet altijd tot het beheer van Rijkswaterstaat. Er vindt daardoor vaak een doorverbinding of verwijzing plaats. Rijkswaterstaat wil graag in kaart brengen in hoeverre het bekend is, waar men terecht kan met een bepaalde vraag en/of melding.

Onderzoek

In december 2021 is een onderzoek uitgevoerd naar de bekendheid onder weggebruikers bij wie men terecht kan met vragen en/of meldingen met betrekking tot een bepaalde weg. Het onderzoek is uitgezet onder de leden van het klantenpanel van Rijkswaterstaat. In totaal hebben 2.159 respondenten deelgenomen aan dit onderzoek.

Melden onveilige situatie

Eén op de drie respondenten (32%) heeft het afgelopen jaar een melding over de weg gedaan. Er zijn verschillende organisaties bij wie een melding gedaan kan worden over een onveilige situatie op de weg. In het afgelopen jaar heeft 15 procent van de respondenten een melding gedaan bij de gemeente van een onveilige situatie op de weg, 9 procent bij Rijkswaterstaat en 8 procent bij overige organisaties. De overige 67 procent van de respondenten heeft het afgelopen jaar geen melding gedaan.

Als er een melding wordt gedaan van een onveilige situatie op de snelweg, dan meldt 47 procent van de respondenten dat bij de politie, 24 procent bij Rijkswaterstaat en 11 procent bij overige organisaties. Achttien procent van de respondenten maakt geen melding.

Als er een melding wordt gedaan van een onveilige situatie op de provinciale weg, dan meldt 45 procent van de respondenten dat bij de politie, 11 procent bij Rijkswaterstaat, 10 procent bij de provincie, 9 procent bij de overige organisatie en 5 procent bij de gemeente. Twintig procent van de respondenten maakt geen melding.

Als er een melding wordt gedaan van een onveilige situatie op een gemeentelijke weg, dan meldt 64 procent van de respondenten dat bij de gemeente, 11 procent bij de politie, 11 procent bij overige organisaties en 2 procent bij Rijkswaterstaat. De overige 11 procent maakt geen melding.

Vindplaats contactgegevens

De respondenten die in het afgelopen jaar een melding hebben gedaan van een onveilige situatie op een bepaalde weg vinden de contactgegevens van de organisatie waar ze de melding willen gaan doen vooral via eigen kennis (31%) of via de website van de gemeente (30%). De overige plekken waar de contactgegevens gevonden worden is via de website van Rijkswaterstaat (10%), met een zoekterm in Google (7%), via de website van de provincie (3%) of via borden langs de weg (1%). Een deel vindt de contactgegevens via een andere manier (14%) bijvoorbeeld via (gemeentelijke) apps of sociale media.

De respondenten die in het afgelopen jaar geen melding hebben gedaan van een onveilige situatie op een bepaalde weg zoeken de contactgegevens van organisaties met name via een zoekterm in Google (34%), via de website van de gemeente (21%) of via de website van Rijkswaterstaat (20%). De overige plekken waar de contactgegevens gezocht worden zijn via eigen kennis (9%), via de website van de provincie (7%), via borden langs de weg (4%) of via een andere manier (6%).

Verwachting benadering

De meeste behoefte van de respondenten ligt in het uitvoeren van directe actie als er een verkeerde organisatie benaderd wordt met een vraag of melding. Eén op de drie respondenten verwacht doorverbonden te worden met de juiste organisatie (29%) als hij/zij een verkeerde organisatie heeft gebeld met een vraag of melding. Meer dan een kwart van de respondenten (27%) procent verwacht dat de organisatie de melding doorgeeft. Minder dan een kwart van de respondenten verwacht indirecte acties van het benaderde organisatie, waarbij de beller zelf ook actie moet ondernemen. Dat het telefoonnummer wordt doorgegeven van de juiste organisatie wordt verwacht door een kwart van de respondenten. Twee op de tien

respondenten (19%) verwacht dat er uitgelegd wordt waar hij/zij het juiste telefoonnummer kan vinden.