



Gemeente Amsterdam
Dienst Onderzoek en Statistiek

Monitor Werk in uitvoering 2005

**Resultaten jaarlijks onderzoek naar de beleving
van werkzaamheden in Amsterdam**

Project: 5094

Uitgevoerd in opdracht van: bureau Stadsregie

drs. Paolo van der Steenhoven

dr. Willem Bosveld

Weesperstraat 79

1018 VN Amsterdam

Telefoon 020 527 9532

p.steenhoven@os.amsterdam.nl

w.bosveld@os.amsterdam.nl

Postbus 658

1000 AR Amsterdam

Fax 020 527 9595

www.os.amsterdam.nl

Amsterdam, juli 2005



Inhoud

Samenvatting	5
Inleiding	11
1 Bereikbaarheid Amsterdam	13
1.1 Knelpunten in de stad	13
1.2 Bereikbaarheid in Amsterdam	14
1.3 Oorzaken moeilijke bereikbaarheid	16
2 Effecten van werkzaamheden	17
2.1 Werken in de stad	17
2.2 Ervaring met werkzaamheden	18
2.3 Ervaren hinder	18
2.4 Gevolgen werkzaamheden voor bedrijven	23
3 Communicatie	25
3.1 Gebruik van informatie bij werkzaamheden	25
3.2 Bereik media bij werkzaamheden	26
3.3 Bereik AT5 en RTV Noord-Holland	27
3.4 Het Verkeer op AT5	28
3.5 Behoeftte aan digitale media	30
3.6 Informatievoorziening rond werkzaamheden: borden	32
3.7 Behoeftte aan informatie	32
3.8 Informatie op A10 over reiweg	33
3.9 Informatie over reiweg rond Amsterdam	34
4 Draagvlak en imago	35
4.1 Werkzaamheden en draagvlak	35
4.2 Werkzaamheden en imago	39
Bijlage 1 Kenmerken doelgroepen	41
Bijlage 2 Verantwoording onderzoek	43
Bijlage 3 Tabellen	45

Samenvatting

In opdracht van bureau Stadsregie heeft de Dienst Onderzoek en Statistiek van de gemeente Amsterdam het jaarlijkse onderzoek uitgevoerd naar de ervaring met infrastructuurle werkzaamheden, de communicatie over werkzaamheden en het draagvlak voor werkzaamheden.

In het onderzoek zijn groepen onderscheiden die voor de communicatie van belang zijn: bewoners, bedrijven, regiobewoners en forensen die in Amsterdam werken. Het onderzoek is verricht in mei 2005. In deze maand werd er stadsbreed gewerkt aan 359 geregistreerde verkeersinfrastructuurle projecten, bijvoorbeeld langs de route van de Noord/Zuidlijn, afronding van de aanleg van de IJtram, de Stadhouderskade, Nieuwe Leeuwarderweg, de Zuidas, op IJburg en op de A9 en A10-Noord en -West.

Bereikbaarheid in Amsterdam

Evenals in 2004 blijft voor een ruime meerderheid van bewoners, bedrijven en regiobewoners de bereikbaarheid van bestemmingen in Amsterdam makkelijk tot zeer makkelijk. Ook in 2004 hebben bedrijven nog de meeste moeite met de bereikbaarheid.

In 2005 is de kans dat een Amsterdammer met de auto binnen dertig minuten zijn bestemming bereikt 74%, even groot als in 2004. Voor bedrijven, regiobewoners en forensen bedraagt deze kans respectievelijk 66%, 69% en 55%. Forensen worden vooral gehinderd door files op de corridors en snelwegen in Amsterdam.

De helft van de bewoners en 58% van de bedrijven heeft in de stad moeten omrijden. Bij de regiobewoners is dat 18%. Het percentage automobilisten dat moest omrijden is ten opzichte van 2004 gestegen.

Als automobilisten in de stad moeten omrijden is dat in veruit de meeste gevallen het gevolg van wegwerkzaamheden.

Draagvlak voor werkzaamheden

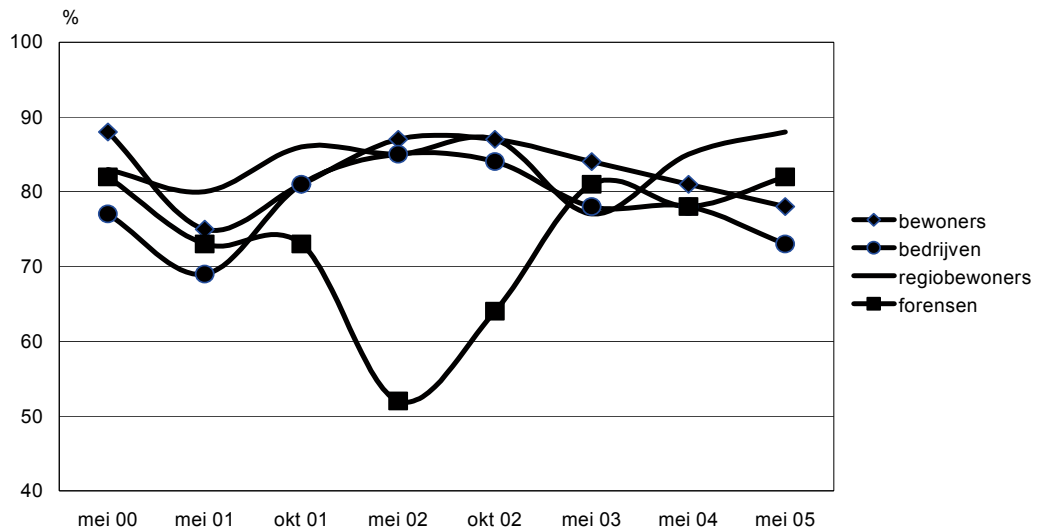
Ook in 2005 kunnen velen begrip opbrengen voor de werkzaamheden in Amsterdam en is er nog steeds een breed draagvlak. Maar dat draagvlak begint wel scheurtjes te vertonen. Bij bewoners en bedrijven is er al enige tijd sprake van afnemend begrip, bij regiobewoners en forensen is het begrip toegenomen.

Driekwart van de bedrijven (77%) meldt dat de werkzaamheden geen negatieve effecten op de bedrijfsvoering hebben. Toch melden bedrijven vaker dan in 2004 dat de werkzaamheden negatieve gevolgen hebben gehad, bijvoorbeeld minder omzet.

Er lijkt een soort spagaat te bestaan: enerzijds vindt mensen dat er te veel werken in Amsterdam zijn, anderzijds accepteren mensen hinder. Zes van iedere tien bewoners (61%) en 51% van de bedrijven vinden dat de stad op te veel plaatsen open ligt, maar nemen tegelijkertijd de hinder door werkzaamheden voor lief.

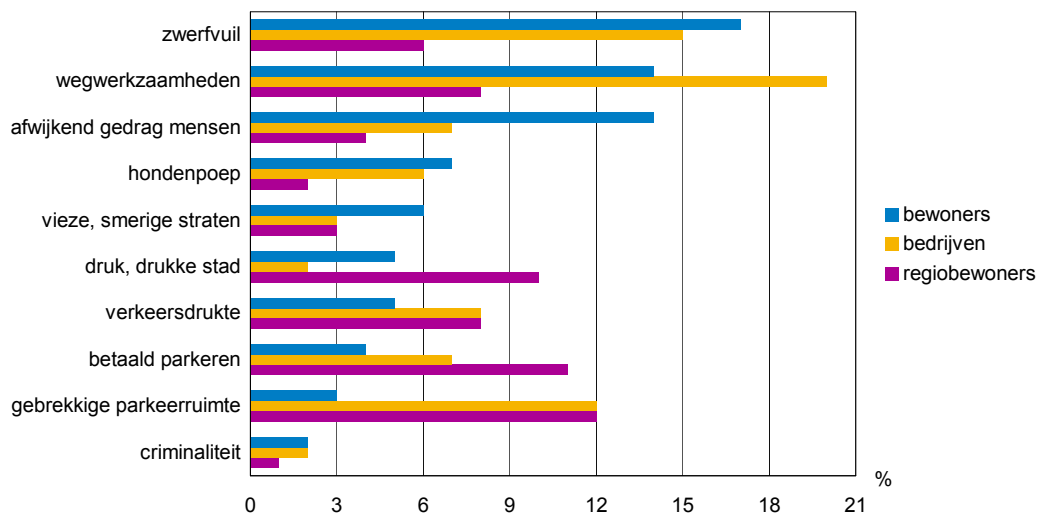
Bij de bewoners vindt 15% en bij de bedrijven vindt 31% dat er op te veel plaatsen wordt gewerkt én vindt dat ook echt een probleem. In 2004 was 17% van de bewoners en 20% van de bedrijven dit oordeel toegedaan. Bedrijven zijn dus in 2005 minder tolerant over de werkzaamheden.

Figuur 1 “Begrip voor werkzaamheden”



Bewoners, bedrijven en regiobewoners is gevraagd spontaan aspecten van de stad te noemen waaraan zij zich ergeren. Bij bewoners veroorzaakt zwerfvuil de meeste ergernis (volgens 17% van de Amsterdammers). In 2004 voerde nog afwijkend gedrag van mensen de ranglijst bij bewoners aan. Wegwerkzaamheden delen in 2005 samen met afwijkend gedrag van mensen de tweede plaats in de toptien van ergernissen.

Figuur 2 Meestgenoemde ergernissen in 2005

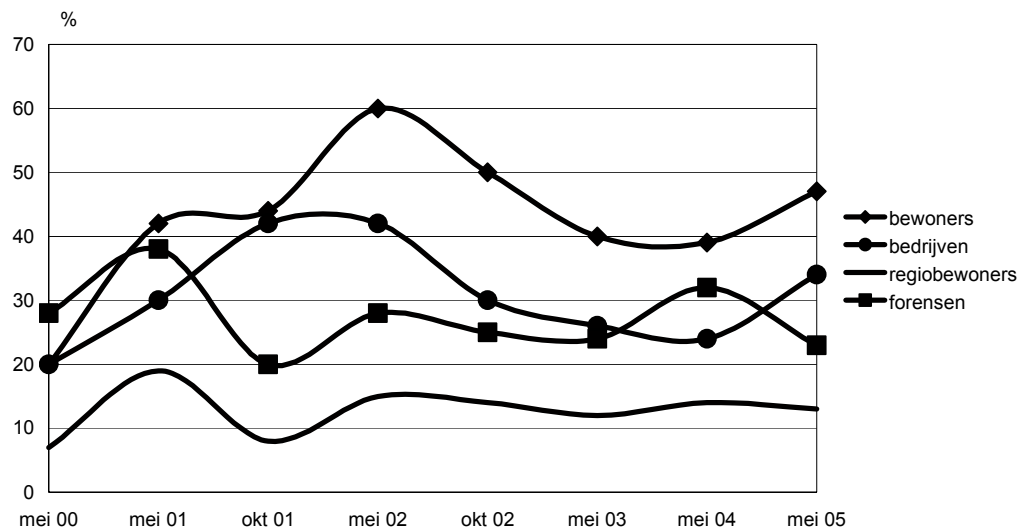


Bij bedrijven staan de werkzaamheden aan de weg in Amsterdam al enkele jaren bovenaan (20%). Zwerfvuil en gebrek aan parkeermogelijkheden volgen op twee en drie. Bij regiobewoners leidt het vinden van een parkeerplaats en betaald parkeren tot de meeste irritatie. Wegwerkzaamheden blijven bij deze groep onveranderd op de vijfde plaats.

Hinder door werkzaamheden

Meer dan de helft van de bewoners en meer dan tweederde van de bedrijven, forensen en regiobewoners heeft in 2005 geen hinder door werkzaamheden ondervonden. In vergelijking met 2004 is de hinder onder forensen afgenomen, maar onder bewoners en bedrijven toegenomen. De hinder die is ondervonden valt merendeels in de categorie nauwelijks of enige hinder. Alleen bedrijven rapporteren vaker veel tot zeer veel hinder.

Figuur 3 Ervaren hinder (procenten van alle respondenten)



De hinder bestaat in algemene zin vooral uit omrijden, extra reistijd, geblokkeerde stoepen en afsluitingen.

In 2005 hebben bewoners minder hinder ondervonden door geblokkeerde stoepen, afsluitingen, ontbrekende plankiers, aangetaste leefbaarheid en slechtere verkeersveiligheid.

Amsterdamse bedrijven rapporteren daarentegen meer hinder op het gebied van deze categorieën.

Regiobewoners noemen ten opzichte van 2004 minder overlast door geblokkeerde wegen/stoepen en aangetaste leefbaarheid. Ook noteren zij minder vaak slechte verlichting en slechtere verkeersveiligheid.

Volgens forensen is er minder overlast door geblokkeerde stoepen, omrijden en afsluitingen. Ook wordt er minder vuil en rommel rondom bouwplaatsen opgemerkt.

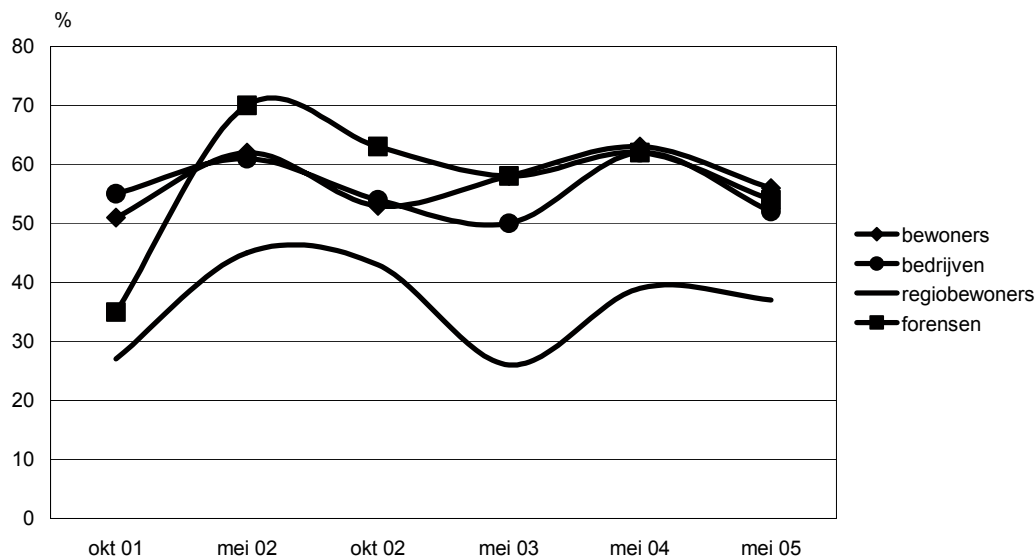
Daarentegen klagen zij meer over een gebrek aan plankiers, stof en stank, lawaai en een slechtere verkeersveiligheid.

Gebruik van informatiebronnen

Het percentage mensen dat vooraf op de hoogte was van de werken, is na een opleving in 2004 onder alle onderzoeksgroep in 2005 afgenomen, het hardst bij bedrijven.

Bewoners, bedrijven en forensen zijn in gelijke mate geïnformeerd over de werken, bij regiobewoners is dat traditioneel circa 15 procentpunten lager.

Figuur 4 Aandeel vooraf geïnformeerd over werkzaamheden (procenten van ervaring met werkzaamheden)



De informatiebrief van een stadsdeel of gemeentelijke dienst blijft voor bewoners en bedrijven de belangrijkste schriftelijke informatiebron, vooral als het gaat om werkzaamheden in de omgeving van de woning of het bedrijf.

Voor forensen blijven borden langs de weg of in de buurt van de werken een belangrijke informatiebron.

De televisiezender AT5 heeft een belangrijk aandeel in het verspreiden van informatie over werkzaamheden en evenementen. De zender zag het bereik van het programma Het Verkeer in Amsterdam en in de regio toenemen.

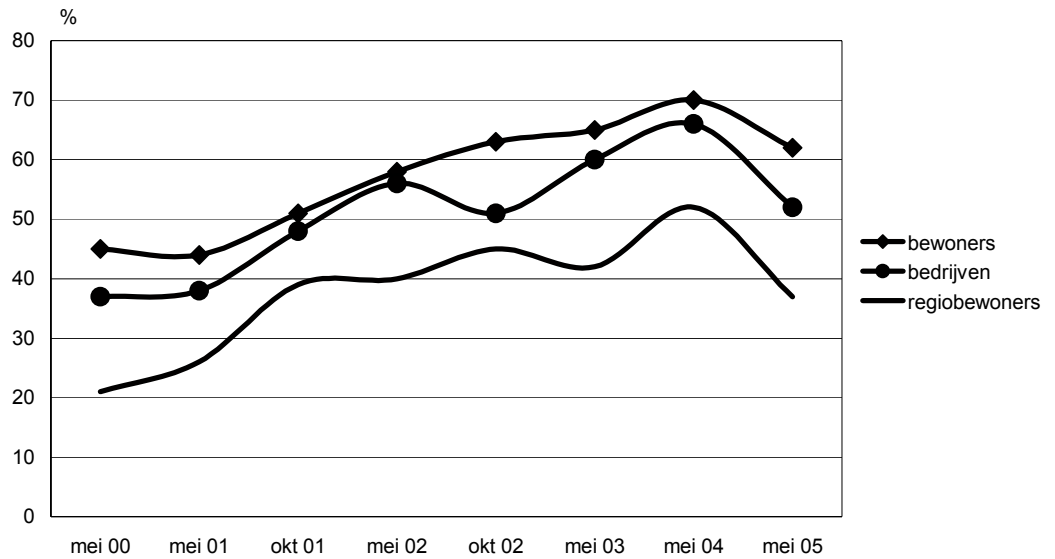
Voor Amsterdammers blijft de zender AT5 de belangrijkste informatiebron. De uitzendingen van het programma Het Verkeer worden niet alleen door Amsterdammers maar ook door bedrijven, regiobewoners en forensen positief beoordeeld.

De bewegwijzering bij omleidingen is van goede kwaliteit, aldus een meerderheid van de weggebruikers. Alleen regiobewoners oordelen ten opzichte van 2004 minder positief over de kwaliteit van de informatie op borden.

Niet alleen zijn bewoners en bedrijven minder vaak vooraf geïnformeerd, ook zijn zij minder vaak dan voorheen van oordeel dat de gemeente zich voldoende inspant om bewoners en bedrijven te informeren over werkzaamheden.

Als meer mensen zeggen vooraf te zijn geïnformeerd zien we dat terug in een positievere waardering voor het gemeentelijke communicatiebeleid.

Figuur 5 “Amsterdam informeert voldoende over werkzaamheden”



Informatiebehoefte

In 2005 is de behoefte aan informatie bij forensen het grootst en bij regiobewoners het kleinst. Ten opzichte van 2004 is de behoefte aan informatie na jaren van daling bij bewoners en bedrijven gegroeid.

De helft van de bedrijven die in 2005 met werkzaamheden te maken hebben gehad, was niet geïnformeerd of heeft zich niet geïnformeerd over de werken. Desalniettemin is de informatiebehoefte onder bedrijven sterk gegroeid.

De interesse voor een elektronische nieuwsbrief bij Amsterdamse bedrijven met daarin informatie over werkzaamheden en evenementen is toegenomen.

Bij bewoners laat de behoefte zich nog het best voorspellen door overlast: naarmate er vaker hinder wordt ervaren, neemt de behoefte aan informatie over werkzaamheden toe. Bij de andere onderzoeksgroepen kan een dergelijke relatie niet worden aangetoond.

Inleiding

In deze rapportage zijn de resultaten verrat van het onderzoek naar de beleving met infrastructurele werkzaamheden in Amsterdam. Het onderzoek is verricht in opdracht van bureau Stadsregie. Het onderzoek is in mei 2005 uitgevoerd.

De thema's van het onderzoek zijn als volgt omschreven:

- bereikbaarheid van Amsterdam;
- bereikbaarheid, leefbaarheid en veiligheid rondom werkzaamheden;
- communicatie over werkzaamheden;
- draagvlak voor en imago van werkzaamheden.

Methodiek

In het communicatiebeleid van bureau Stadsregie – en ook in het onderzoek – worden vier doelgroepen onderscheiden: bewoners van Amsterdam, bedrijven in Amsterdam, bewoners van de regio Amsterdam en forensen. Er zijn vierhonderd bewoners van Amsterdam, vijfhonderd bewoners uit de regio¹ en driehonderd Amsterdamse bedrijven telefonisch geënquêteerd. Driehonderd forensen zijn op straat geïnterviewd. In afwijking van voorgaande metingen zijn dit jaar om budgettaire redenen geen bezoekers meer geënquêteerd en omdat een groot deel van hen uit de regio komt – deze groep is ruimschoots vertegenwoordigd onder de steekproef van regiobewoners.

De respons van Amsterdamse bewoners vormt een representatieve afspiegeling van de Amsterdamse bevolking van 18 jaar en ouder voor de kenmerken leeftijd, geslacht en het stadsdeel van het woonadres. De respons van bedrijven geeft een getrouw beeld van de Amsterdamse bedrijven naar branche, bedrijfsgrootte en stadsdeel van het vestigingsadres. De respons van de regiobewoners is representatief voor regio, leeftijd en geslacht. In hoeverre de respons van forensen representatief is, valt niet na te gaan, omdat er geen kenmerken van deze groepen bekend zijn. Niettemin is er bij de dataverzameling naar gestreefd een zo goed mogelijke spreiding naar locatie en vervoerwijze te verwezenlijken.

Een korte beschrijving van de achtergrond van de vier groepen is in bijlage 1 opgenomen.

De vragenlijst van het onderzoek bestaat uit een vaste kern van vragen die elk jaar worden afgenomen. Jaarlijks worden er aanvullende vragen aan de enquête toegevoegd of verwijderd, afhankelijk van de actualiteit en de behoefte bij bureau Stadsregie.

¹ De regio is hier opgevat als het gebied van de Regionale Samenwerking Amsterdam. De regio omvat naast Amsterdam de regio's Agglomeratie Haarlem, IJmond, Zaanstreek, Waterland+, Almere, Het Gooi en Vechtstreek en Amstel-Meerlanden.

Opbouw rapportage

Het onderwerp van hoofdstuk 1 betreft de positie van werkzaamheden aan de weg in relatie tot andere knelpunten in de stad. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaring met werkzaamheden. In het bijzonder wordt stil gestaan bij de aard van werkzaamheden aan de weg en van bouwwerkzaamheden. Een uitgebreide beschrijving van de mate van hinder en andere aspecten van hinder maakt deel uit van dit hoofdstuk. Hoofdstuk 3 handelt over de communicatie over de werkzaamheden en de behoefte aan nieuwe media. Hoofdstuk 4 is het laatste hoofdstuk en gaat over het draagvlak voor de werkzaamheden en het imago van Amsterdam.

1 Bereikbaarheid Amsterdam

De werkzaamheden horen bij een stad die veel belang hecht aan onderhoud en vernieuwing van de infrastructuur aan de eisen van de moderne tijd. Dit gaat niet zonder slag of stoot. Waar gewerkt wordt kan overlast ontstaan; voor de ene groep gebruikers van de stad meer dan voor de andere groep.

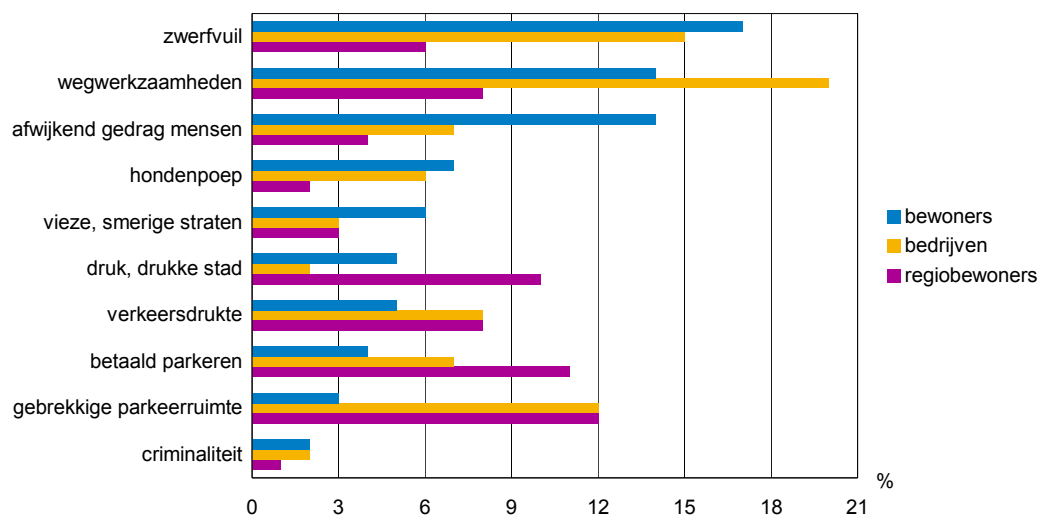
Net als in voorgaande jaren is in het onderzoek nagegaan in hoeverre werkzaamheden aan de weg een bron van ergernis zijn en hoe de bereikbaarheid in Amsterdam wordt ervaren.

In het onderzoek is respondenten gevraagd *spontaan* minpunten van de stad te noemen zodat de positie van werkzaamheden in het totale scala van knelpunten en ergernissen van de stedelijke leefomgeving vastgesteld kan worden. Deze vragen zijn in het interview gesteld vóórdat het onderwerp werkzaamheden ter sprake kwam.

1.1 Knelpunten in de stad

Amsterdammers ergeren zich in 2005 het meest aan zwerfvuil, meer dan in voorgaande jaren. Dit minpunt van de stad wordt door 17% van de Amsterdammers genoemd. Ook gestegen zijn de wegwerkzaamheden in de toptien van ergernissen. In 2004 stond het afwijkende gedrag van mensen nog op de eerste plaats. In hetzelfde jaar stonden de wegwerkzaamheden op de vijfde plaats (9%), in 2005 zijn deze gestegen naar een gedeelde tweede plaats (14%).

Figuur 1.1 Toptien meest genoemde ergernissen



Bij bedrijven blijven opbrekingen aan de weg net als in 2003 en 2004 de grootste bron van ergernis, genoemd door 20%. Op de plaatsen twee en drie staan zwerfvuil en gebrek aan parkeerruimte.

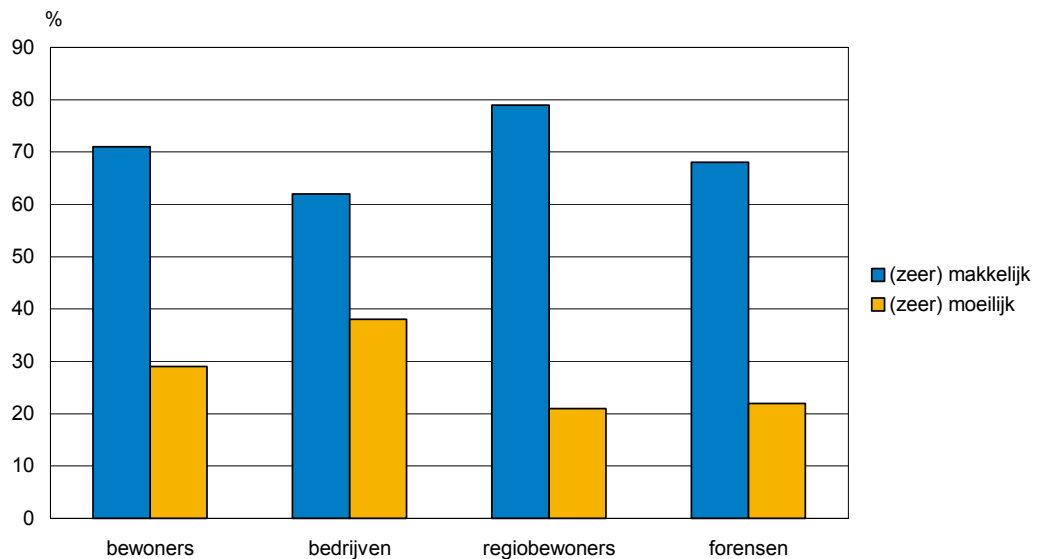
Bij regiobewoners bestaan de ergernis ook in 2005 het meest uit het vinden van een parkeerplaats (13%), gevolgd door betaald parkeren (12%). Wegwerkzaamheden blijven bij 7% van de regiobewoners op een vijfde plaats.

1.2 Bereikbaarheid in Amsterdam

De stad is ook in 2005 makkelijk tot zelfs zeer makkelijk bereikbaar. Zo luidt het antwoord oordeel van een meerderheid van alle onderzochte groepen als hen de vraag wordt voorgelegd om terug te kijken naar de laatste keer dat zij door de stad fietsten, met de auto of het openbaar vervoer reden en een oordeel te geven over de mate van bereikbaarheid van hun bestemming. Acht van iedere tien regiobewoners (79%) en zeven van iedere tien Amsterdammers (71%) en forensen (68%) zijn dit oordeel toegedaan. Deze percentages komen overeen met die voor 2004.

Bedrijven zijn iets kritischer maar in vergelijking met 2004 nog steeds positief: 61% vindt de stad (zeer) makkelijk bereikbaar en 38% vindt de stad (zeer) moeilijk bereikbaar.

Figuur 1.2 Oordeel over bereikbaarheid van stad



Er bestaat een samenhang tussen het oordeel over bereikbaarheid en het vervoermiddel dat in de stad wordt gebruikt. Fietzers en gebruikers van het openbaar vervoer hebben onder alle onderzoeksgroepen de minste moeite met de bereikbaarheid van Amsterdam. Minimaal 80% van de fietsers en ov-gebruikers lukt het om hun bestemming de stad makkelijk te bereiken. De bevindingen van 2005 komen voor fietsers en ov-gebruikers sterk overeen met die van 2004.

Tabel 1.3 Oordeel over bereikbaarheid naar vervoerwijze (procenten van onderzoeksgroep)

	bewoners	bedrijven	regio- bewoners	forensen
fietsers: makkelijk	80	82	87	85
fietsers: moeilijk	20	18	13	15
ov-gebruikers: makkelijk	81	97	93	94
ov-gebruikers: moeilijk	19	3	7	6
automobilisten: makkelijk	50	45	72	59
automobilisten: moeilijk	50	55	28	41

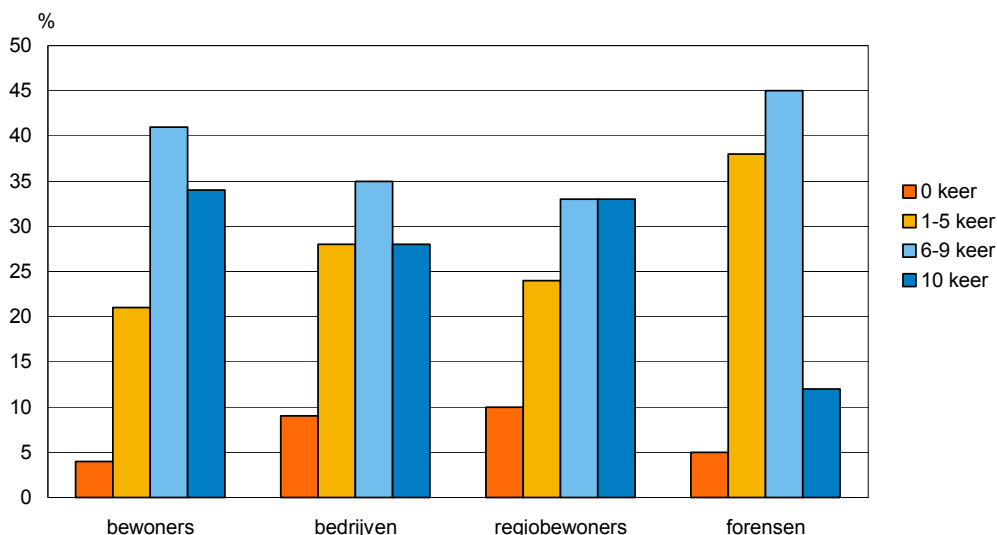
Automobilisten hebben meer dan andere verkeersdeelnemers moeite met bereikbaarheid. Zeker de helft van de bedrijven en bewoners heeft de meeste problemen hiermee, regiobewoners (28%) en forensen (41%) een stuk minder.

In vergelijking met 2004 rapporteren meer bewoners dat zij bij hun reis door de stad moeilijkheden ondervinden. Bij bedrijven en forensen is het oordeel ongewijzigd.

Bereikbaarheid met auto

Automobilisten hebben in vergelijking met andere verkeersdeelnemers de meeste moeite met het bereiken van hun bestemming in de stad. Net als in de vorige meting hebben we getracht het oordeel over bereikbaarheid in kwantitatieve termen te vatten door automobilisten te vragen in hoeveel van de tien keer dat zij door de stad rijden zij binnen dertig minuten hun bestemming bereiken.

Figuur 1.4 Aantal van de tien keer dat bestemming in stad binnen 30 minuten met auto bereikbaar is



Een meerderheid van bewoners, bedrijven, regiobewoners en forensen kan zijn bestemming in Amsterdam binnen dertig minuten met de auto bereiken. Dertig tot veertig procent lukt het in zes tot negen van elke tien keer. Drie van iedere tien bewoners, bedrijven en regiobewoners rapporteren tien uit tien keer, bij de forensen is dit één op iedere acht forensen.

Uitgedrukt in een gemiddeld cijfer lukt het bewoners 7,4, bedrijven 6,6, regiobewoners 6,9 en forensen 5,7 keer van elke tien ritten. In 2004 bedroegen de respectievelijke cijfers 7,1, 6,8 en voor regiobewoners 5,8 keer². Regiobewoners zijn er in bereikbaarheid op vooruit gegaan.

1.3 Oorzaken moeilijke bereikbaarheid

Werkzaamheden aan de weg vormen de belangrijkste oorzaak van een moeilijke bereikbaarheid van de stad. Dit geldt voor drie van de vier onderzoeksgroepen. Bij forensen blijven files op de corridors, zoals de Nieuwe Leeuwarderweg in de ochtendspits en de Wibaut-/Weesperstraat in de avondspits, en de snelwegen in Amsterdam de belangrijkste oorzaak van een moeilijke bereikbaarheid in de stad.

In 2004 stonden wegwerkzaamheden en files ook al boven aan de lijst van oorzaken.

Tabel 1.5 Meest genoemde oorzaken slechte bereikbaarheid (procenten van mensen die stad moeilijk bereikbaar vinden)

	regio-			
	bewoners	bedrijven	bewoners	forensen
wegwerkzaamheden	67	77	35	21
files	9	11	10	51
omleiding door werkzaamheden	15	16	12	12
laden en lossen	0	4	6	16
verkeersgedrag andere weggebruikers	3	2	2	0
zoeken naar parkeerplaats	0	1	12	18
bouwwerkzaamheden	4	3	14	7
brug open / tunnel afgesloten	1	1	0	8
hinder door trams, bussen	3	1	4	8

Omrijden

Er is geïnventariseerd hoeveel mensen in de week voorafgaande aan de enquête moesten omrijden in de stad. De helft van de bewoners en 58% van de bedrijven heeft in de stad moeten omrijden. Bij de regiobewoners is dat 18%.

Het percentage automobilisten dat moest omrijden is ten opzichte van 2004 gestegen. Toen rapporteerde 49% van de bedrijven dat zij een andere dan gewenste route moesten zoeken, bij de bewoners was dat 45% en bij de regiobewoners 15%.

In veruit de meeste gevallen was het omrijden het gevolg van wegwerkzaamheden.

Tabel 1.6 Meestgenoemde oorzaken voor omrijden (procenten; meer antwoorden mogelijk)

	regio-		
	bewoners	bedrijven	bewoners
aandeel dat moest omrijden	50	58	18
<i>van wie door:</i>			
wegwerkzaamheden	86	90	74
demonstratie, staatsbezoek, evenement	2	1	0
files	3	2	2
stremming door bus of tram	1	1	2
laden en lossen	2	5	4

² Deze vraag is in 2004 niet voorgelegd aan forensen.

2 Effecten van werkzaamheden

In dit hoofdstuk staat de ervaring van gebruikers van de stad met werkzaamheden in Amsterdam centraal. In het bijzonder wordt ingegaan op het aantal werken, de aard van de werken en de mate van hinder ondervonden door werkzaamheden. De gegevens worden vergeleken met voorgaande metingen waardoor een goed tijdbeeld ontstaat.

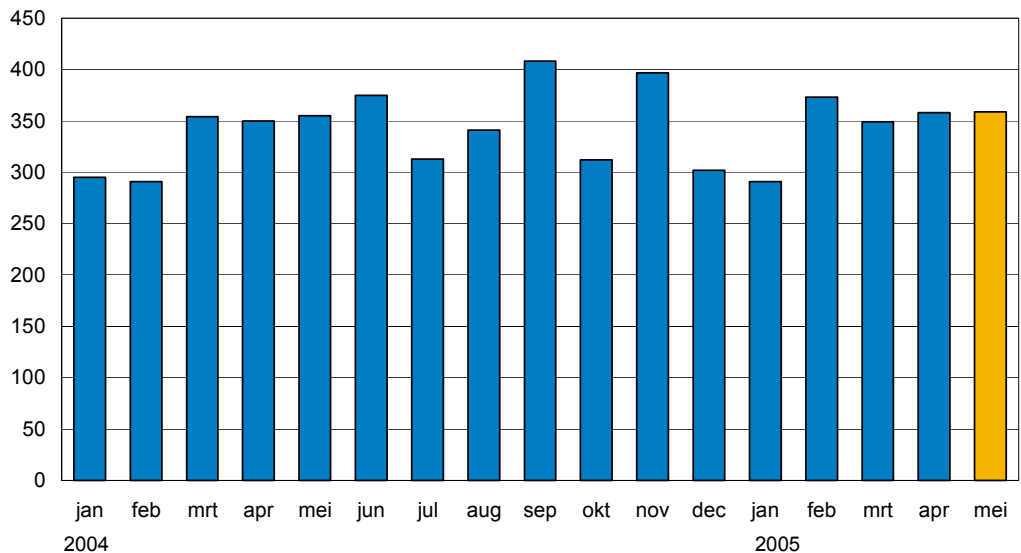
2.1 Werken in de stad

In mei 2005, de maand van de dataverzameling voor dit onderzoek, werd er volgens opgave van de dienst IVV stadsbreed gewerkt aan minimaal 359 geregistreerde grote en kleine (deel)projecten, ongeveer evenveel als in mei 2004. De werkzaamheden hadden in vergelijking met andere jaren meer impact op de verkeersdoorstroming, zoals op de Stadhouderskade.

Het afgelopen jaar werd er maandelijks stadsbreed aan 343 geregistreerde projecten gewerkt.

De werkzaamheden betreffen alleen werken aan de weg of verkeersinfrastructurele werken (rijweg, fiets- en voetpaden, trambaan, aanleg metro(stations), bekabeling), maar geen bouwwerkzaamheden.

Figuur 2.1 Aantal werkzaamheden aan de weg



bron: UVC / dIVV, bewerkt door O+S

2.2 Ervaring met werkzaamheden

Acht van iedere tien Amsterdamse inwoners en negen van iedere tien bedrijven hebben op hun route door Amsterdam in mei 2005 weg- of bouwwerkzaamheden gezien. Bij forensen zijn dat er zes van iedere tien en bij regiobewoners is dat de helft. In vergelijking met 2004 hebben bedrijven en regiobewoners meer werkzaamheden in de stad gezien. Bij de twee resterende groepen is het aandeel stabiel.

Tabel 2.2 Ervaring met werkzaamheden (procenten), 2000-2005

	mei 2000	mei 2001	okt 2001	mei 2002	okt 2002	mei 2003	mei 2004	mei 2005
bewoners	45	62	72	87	80	79	80	82
bedrijven	51	62	76	78	73	84	82	88
regiobewoners (bezoekende personen)	61	85	53	73	75	68	43	52
forensen	45	59	46	50	38	50	61	58

Kenmerken van werkzaamheden

Werkzaamheden aan de weg hebben de meeste impact op verkeersdeelnemers en gebruikers van de stad en vallen daarom beduidend meer op dan bouwwerkzaamheden. De meeste waargenomen wegwerkzaamheden hebben net als in andere jaren betrekking op bestrating, asfaltering, herprofilering en de aanleg of het onderhoud van tramrails. Maar ook de Noord/Zuidlijn wordt vaker dan voorgaande jaren genoemd.

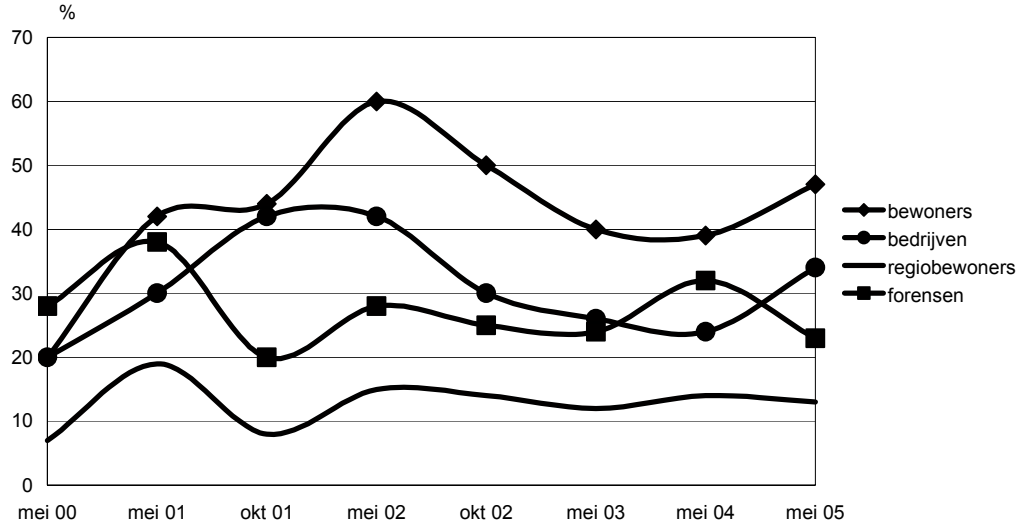
Tabel 2.3 Aard van werkzaamheden (procenten)

	bewoners	bedrijven	regio- bewoners	forensen
wegwerkzaamheden	72	77	59	60
bouwwerkzaamheden	8	4	8	33
weet niet	20	19	33	7

2.3 Ervaren hinder

Hinder door werkzaamheden wordt door de onderzoeksgroepen verschillend beleefd. Meer dan de helft van de bewoners en meer dan tweederde van de bedrijven, forensen en regiobewoners heeft in 2005 geen hinder door werkzaamheden ondervonden. In 2005 is de hinder onder bewoners (47%) en bedrijven (34%) toegenomen, terwijl onder forensen (23%) de hinder juist is afgenomen. Bij regiobewoners (13%) blijft het aandeel in vergelijking met 2004 constant.

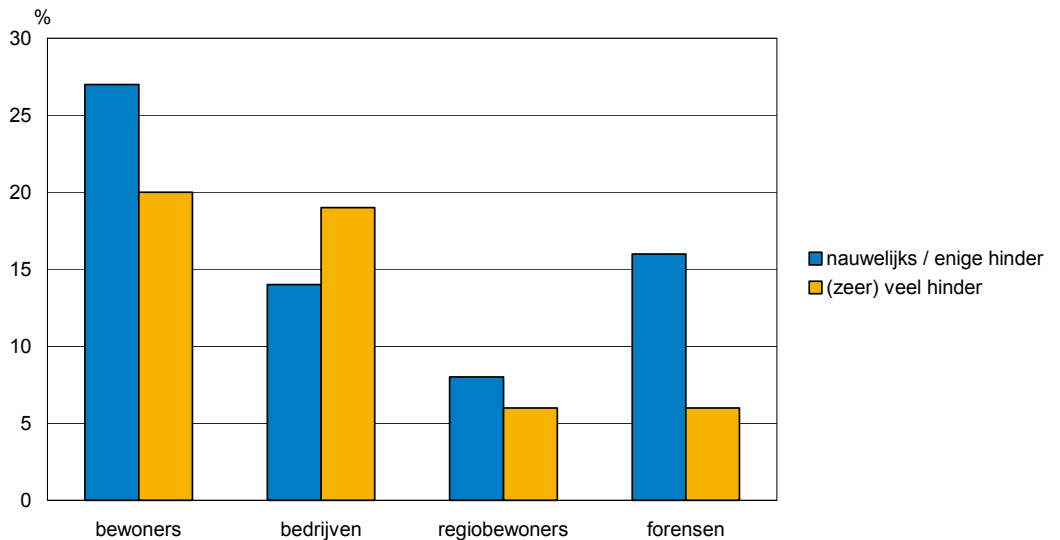
Figuur 2.4 Hinder door werkzaamheden (procenten van alle respondenten)



Mate van hinder

De meeste hinder die wordt ervaren valt onder het kopje nauwelijks of enige hinder. Alleen bij bedrijven wordt er net als in voorgaande jaren vaker veel tot zeer veel hinder beleefd dan nauwelijks of enige hinder.

Figuur 2.5 Mate van hinder door werkzaamheden (procenten van alle respondenten)



Aard van werkzaamheden en hinder

Bepaalde typen werkzaamheden leveren meer hinder op dan andere typen werkzaamheden. Hieronder wordt per onderzoeksgroep aangegeven welke werkzaamheden in 2005 meer dan gemiddelde hinder opleveren.

Tabel 2.6 Bovengemiddelde hinder naar typen werkzaamheden (procenten)

	bewoners	bedrijven	regio-	
			bewoners	forensen
aanleg / onderhoud riolering	71	53	.	.
bestraten / asfalteren	58	.	.	65
herprofilering	71	.	.	.
werkzaamheden Noord/Zuidlijn	59	.	29	37
gemiddelde hinder	47	34	13	23

(.) geen significante verschil t.o.v gemiddelde hinder

Bewoners hebben meer dan gemiddeld hinder door de aanleg of het onderhoud van de riolering en de herprofilering van straten. Daarnaast levert de Noord/Zuidlijn en het bestraten of asfalteren van de weg ook bovengemiddelde hinder op.

Bij de bedrijven heeft de aanleg of het onderhoud van de riolering meer dan gemiddelde hinder opgeleverd. Bij regiobewoners veroorzaakt de aanleg van de Noord/Zuidlijn meer dan gemiddeld hinder. Forensen hebben meer hinder door het bestraten en asfalteren en de aanleg van de Noord/Zuidlijn ondervonden.

Er is geen samenhang gevonden tussen hinder als gevolg van bepaalde typen werkzaamheden en het gebruikte vervoermiddel.

Aard van hinder

Hinder door werkzaamheden kent vele verschijningsvormen. Deze verschijningsvormen zijn onder te verdelen in drie domeinen: bereikbaarheid, leefbaarheid en veiligheid (blv). Voor iedere onderzoeksgroep worden hieronder de meest voorkomende soorten hinder en sterkste verschuivingen ten opzichte van 2004 genoemd. In de bijlage is voor de laatste drie metingen een cijfermatig overzicht opgenomen. De percentages in de onderstaande tabel en tekst hebben alleen betrekking op personen die hinder door werkzaamheden hebben ondervonden.

Tabel 2.7 Aard van hinder naar gebruikers stad (procenten van personen met hinder)

	bewoners	bedrijven	regio- bewoners	forensen
bereikbaarheid				
geblokkeerde weg/stoep	49	36	40	29
afsluitingen	46	32	30	30
omrijden	70	69	49	35
extra reistijd	53	65	51	57
bepaalde / ontbreken parkeermogelijkheden	7	20	10	5
bepaalde / ontbreken stallingplekken fietsen	2	5	0	0
slechte / ontbrekende plankiers	9	6	6	10
slechtere bereikbaarheid personeel	-	26	-	-
slechtere bereikbaarheid leveranciers	-	16	-	-
slechtere bereikbaarheid klanten	-	35	-	-
leefbaarheid				
verwijderd / beschadigd groen	3	7	5	-
stof en stank	11	13	5	14
trillingen	2	12	5	-
lawaaï	11	15	11	14
af- en aanrijden bouwverkeer	9	14	5	-
rommel en vuil	16	13	5	13
veiligheid				
slechte verlichting	2	4	0	-
slechtere verkeersveiligheid	22	12	8	21
onveiligheid van bouwterrein	3	3	2	14
andere hinder	2	1	8	3

- niet gevraagd; 0 = niet genoemd

Bewoners van Amsterdam hebben vooral hinder ondervonden door omrijden. Op afstand volgen extra reistijd, geblokkeerde stoepen en afsluitingen. Een vijfde beklagt zich over de verslechterde verkeersveiligheid.

Ondanks dat de hinder in algemene zin onder bewoners is toegenomen wordt er *minder* hinder genoteerd door geblokkeerde stoepen, afsluitingen, ontbrekende plankiers, alle categorieën die met leefbaarheid hebben te maken en slechtere verkeersveiligheid.

Bij de Amsterdamse *bedrijven* zijn de extra reistijd en omrijden met 66% en 69% de meest genoemde vormen van hinder. Andere vormen van hinder worden minder vaak genoemd. Ten opzichte van 2004 zijn er bij ondernemers voor alle blv-categorieën – in het bijzonder voor bereikbaarheid en leefbaarheid – verslechtingen opgetreden.

Regiobewoners noemen vier aspecten van hinder in het domein bereikbaarheid het vaakst (in aflopende volgorde): extra reistijd, omrijden, geblokkeerde weg/stoep en afsluiting. Net als in 2004 is de hinder door geblokkeerde wegen/stoepen en afsluitingen afgenomen. Daarnaast constateren regiobewoners minder hinder door aspecten die met leefbaarheid te maken hebben: minder stof en stank, af- en aanrijden bouwverkeer en rommel en vuil rondom de werken. Ook noteren zij minder vaak slechte verlichting en slechtere verkeersveiligheid.

Meer dan de helft van de *forensen* ondervindt hinder door een verlengde reistijd. Drie van iedere tien forensen ondervinden overlast door geblokkeerde stoepen, omrijden en afsluitingen. Ten opzichte van 2004 wordt er minder hinder gerapporteerd voor geblokkeerde stoepen, omrijden en afsluitingen. Ook wordt er minder vuil en rommel rondom bouwplaatsen opgemerkt. Daar staat tegenover dat forensen meer klagen over een gebrek aan plankiers, stof en stank, lawaai en een slechtere verkeersveiligheid.

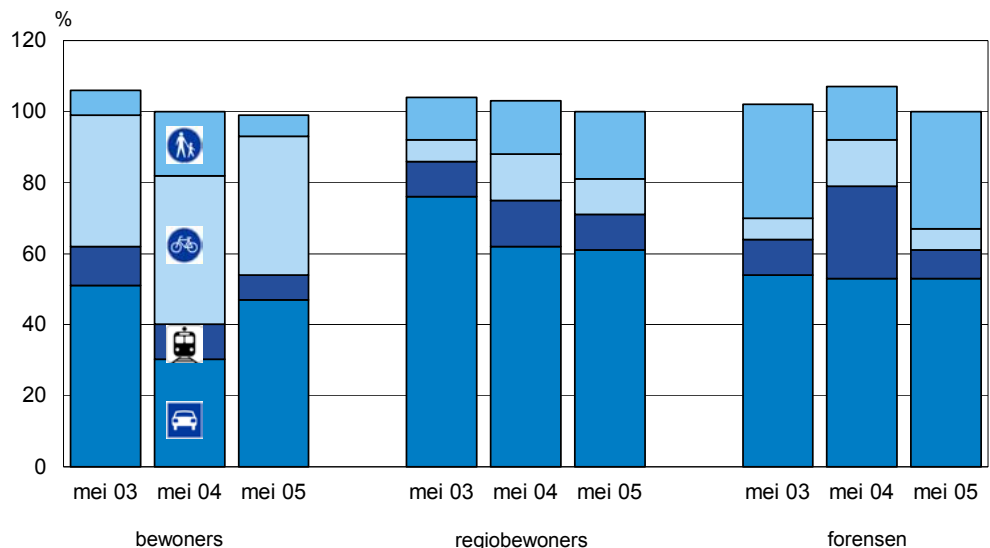
De *blokkade van de stoep* als vorm van hinder, bijvoorbeeld door een berg zand, een open gebroken trottoir, een geplaatste bouwkeet of graafmachines, is bij bewoners, regiobewoners en forensen in vergelijking met 2004 minder genoemd. Bedrijven echter hebben meer hinder ondervonden door geblokkeerde stoepen.

Bij *rommel en vuil* rondom de bouwplaats treedt hetzelfde patroon op als bij de blokkade van de stoep. Ten opzichte van 2004 rapporteren bedrijven meer hinder door rommel en vuil als gevolg van slecht beheer.

Hinder en vervoerwijze

Bij mensen die werkzaamheden buitenshuis hebben gezien én daar hinder van hebben ondervonden, is nagegaan van welk vervoermiddel zij op dat moment gebruik maakten.

Figuur 2.8 Hinder naar vervoerwijze (meer antwoorden mogelijk; procenten)



Een derde van de forensen, een vijfde van de regiobewoners en 6% van de bewoners rapporteren als *voetganger* hinder te hebben gehad. In vergelijking met 2004 noteren voetgangers onder forensen en regiobewoners meer hinder te hebben gehad; bewoners melden minder hinder.

Bij Amsterdammers heeft 39% hinder ondervonden op de *fiets*, even vaak als in 2004. Bij fietsende forensen is de hinder iets toegenomen.

Hinder in het *openbaar vervoer* wordt door circa tien procent van de bewoners, regio-bewoners en forensen gemeld. Bij forensen is de hinder afgenomen, bij de anderen is het aandeel stabiel.

Automobilisten onder bewoners hebben meer hinder dan vorig jaar ondervonden. Bij regiobewoners en forensen is het percentage in 2005 hetzelfde gebleven.

Sommige verkeersdeelnemers hebben vaker hinder van specifieke werkzaamheden ondervonden dan anderen. Automobilisten hadden vaker hinder bij rioleringswerkzaamheden en bij werken aan de Noord/Zuidlijn. Fietsers melden ook dat zij door de bouw van de Noord/Zuidlijn meer dan gemiddeld hinder hebben ondervonden.

Er is geen samenhang tussen hinder tijdens een wandeling door de stad of gebruik van het openbaar vervoer enerzijds en typen werken anderzijds.

2.4 Gevolgen werkzaamheden voor bedrijven

Bouw- en wegwerkzaamheden kunnen gevolgen hebben voor de bedrijfsvoering van een onderneming. Klanten, leveranciers en personeel zouden door werkzaamheden het bedrijf minder snel of goed kunnen bereiken. Bij ondernemers is nagegaan welke positieve of nadelige effecten door werkzaamheden zij hebben waargenomen. Voor de volledigheid voegen we hieraan toe dat de resultaten een gemiddelde weergeven van alle bedrijven in Amsterdam en dat de uitkomsten niets over individuele gevallen zeggen.

De werkzaamheden hebben volgens 77% van de bedrijven geen negatieve effecten op de bedrijfsvoering of het bedrijfsresultaat gehad. Niettemin meldt een grotere groep bedrijven dat zij wel met negatieve effecten zijn geconfronteerd (22% in 2005 tegen 15% in 2004). De werkzaamheden lijken vooral nadelige gevolgen te hebben gehad voor de omzet en de bereikbaarheid van het personeel.

Tabel 2.9 Gevolgen werkzaamheden voor bedrijven (procenten)

	okt 2001	mei 2002	okt 2002	mei 2003	mei 2004	mei 2005
geen gevolgen	84	81	81	84	81	77
positieve gevolgen	2	1	0	0	2	<1
negatieve gevolgen, waaronder:	13	17	17	15	15	22
- <i>minder klanten</i>	5	6	5	3	5	7
- <i>minder omzet</i>	4	7	6	3	3	8
- <i>slechter bereikbaar voor personeel</i>	4	9	7	4	4	7
- <i>slechter bereikbaar voor leveranciers</i>	4	5	5	4	2	2
- <i>slechter bereikbaar voor klanten</i>	7	9	9	6	7	8
weet niet	1	1	2	1	2	1

Aanpassing winkelgedrag consumenten

Werkzaamheden in de buurt van winkels of op de vaste winkelroute kunnen ertoe bijdragen dat consumenten hun vaste of gewenste winkeladres tijdelijk (of voorgoed) verruilen voor een ander winkeladres. Veertig procent van de bewoners en een kwart van de regiobewoners had in de weken voorafgaande aan het onderzoek te maken met werkzaamheden in de buurt van hun vaste winkeladres. De meeste consumenten echter bleven – net als vorig jaar – trouw aan hun vaste winkeladressen in Amsterdam en weken niet uit. Omgerekend naar de totale bevolking is 8% van de Amsterdammers (evenals in 2004) en 2% van de regiobewoners naar een ander winkeladres uitgeweken.

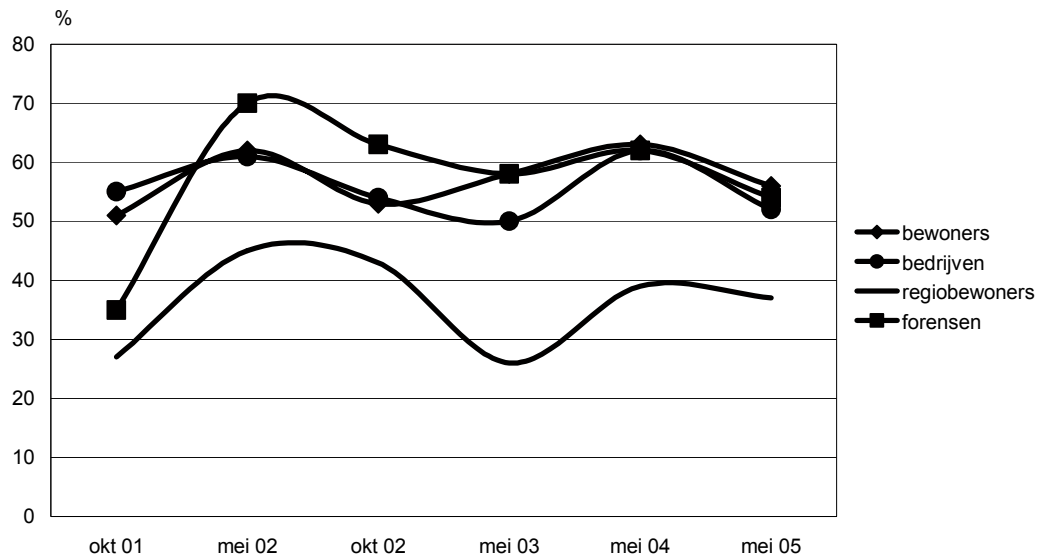
3 Communicatie

In dit hoofdstuk worden uiteenlopende aspecten van communicatie rondom werkzaamheden belicht. Eerst wordt bekeken in hoeverre mensen die met werkzaamheden zijn geconfronteerd, daarover vooraf waren geïnformeerd. Daarbij is ook geïnventariseerd van welke informatiebronnen gebruik is gemaakt. Vervolgens wordt stilgestaan bij het bereik van en de waardering voor media die door bureau Stadsregie worden ingezet. De informatiebehoefte bij toekomstige werkzaamheden is een terugkerend thema van het onderzoek. Tevens wordt verkend in hoeverre er bij de doelgroepen van het communicatiebeleid behoefte bestaat aan nieuwe informatiediensten.

3.1 Gebruik van informatie bij werkzaamheden

Er zijn drie goed geïnformeerde groepen: bewoners, bedrijven en forensen. Ongeveer 60% rapporteert vooraf over de werkzaamheden te zijn geïnformeerd. Regiobewoners hebben minder vaak naar informatie over werkzaamheden in Amsterdam gezocht. Er is geen samenhang tussen het gebruik van informatie over werkzaamheden en typen verkeersdeelnemers zoals fietsers en automobilisten.

Figuur 3.1 Aandeel vooraf geïnformeerd over werkzaamheden (procenten van ervaring met werkzaamheden)



In vergelijking met 2004 is het gebruik van informatiebronnen na enkele jaren van groei bij alle onderzoeksgroepen afgenomen. De daling was het sterkst bij bedrijven (van 62% naar 52%), gevolgd door forensen en bewoners.

3.2 Bereik media bij werkzaamheden

De daling van het percentage geïnformeerde personen heeft tot gevolg dat het bereik van de afzonderlijke media op enkele uitzonderingen na ook lager ligt dan in 2004. Dat zien we weerspiegeld in de onderstaande resultaten.

Gedrukte media

Van alle media hebben gedrukte media het grootste bereik³ in de voorlichting over werkzaamheden.

De informatiebrief van het stadsdeel of een gemeentelijke dienst vervult vooral een functie bij werkzaamheden in de directe omgeving van de woning of het bedrijf.

Voor bewoners is de bewonersbrief van het stadsdeel of een gemeentelijke dienst de belangrijkste schriftelijke bron (door 11% genoemd), gevolgd door het Amsterdams Stadsblad (9%).

Voor bedrijven blijft de informatiebrief van de gemeente de belangrijkste schriftelijke informatiebron (20%), op flinke afstand gevolgd door Het Parool (4%) en het Amsterdams Stadsblad (3%).

De schriftelijke bronnen van regiobewoners en forensen bestaan merendeels uit landelijke dagbladen anders dan Het Parool. Forensen vinden hun informatie vooral in Spits of Metro maar zij hebben dat minder vaak gedaan dan in voorgaande jaren.

Tabel 3.2 Informatievoorziening naar media (procenten van ervaring met werkzaamheden; meer antwoorden mogelijk)

	bewoners	bedrijven	regio- bewoners	forensen
vooraf geïnformeerd	56	52	37	54
van wie via:				
<i>brief van gemeente / stadsdeel</i>	11	20	0	0
<i>Amsterdams Stadsblad</i>	9	3	1	0
<i>Het Parool</i>	5	4	2	1
<i>De Echo</i>	3	2	1	0
<i>Metro / Spits</i>	<1	<1	1	9
<i>ander landelijk dagblad</i>	1	1	9	14
<i>website</i>	<1	<1	1	1
<i>elektronische nieuwsbrief</i>	1	<1	1	0
<i>Radio Noord-Holland</i>	<1	0	1	1
<i>Het Verkeer genoemd bij vooraf info</i>	9	6	4	4
<i>AT5 (Het Verkeer en nieuwsuitzendingen)</i>	21	17	12	12
ter plekke geïnformeerd	31	27	49	52

Televisie

Het bereik van televisie bij de informatievoorziening over werkzaamheden varieert van 14% bij regiobewoners tot 21% bij bewoners. Onder dit kopje vallen de uitzendingen van AT5 en RTV N-H waarbij het aandeel van AT5 veruit het grootst is (12% tot 21%).

³ Bereik is in dit onderzoek gedefinieerd als: 'het aantal personen van een bepaalde doelgroep of van een bevolkingsgroep, dat zintuiglijk wordt geconfronteerd met een specifiek medium' (Stoelinga, B. en J. Knecht en J. Noordhoff, *Media-begrippenlijst*, Kluwer bedrijfswetenschappen, Deventer, 1989, p. 7).

AT5 wordt het meest bekeken door Amsterdammers (voor 21% een informatiebron) en bedrijven (17%). Bij forensen is het bereik in vergelijking met 2004 constant gebleven en bij regiobewoners is het aandeel gegroeid van 9% naar 12%. De uitzendingen op AT5 betreffen zowel het programma Het Verkeer, dat door de gemeente Amsterdam redactioneel gevoed en gefinancierd wordt, als de redactioneel onafhankelijke nieuwsuitzendingen.

Het bereik van AT5 verdeeld naar deze twee programma's laat zien dat bij bewoners 9% Het Verkeer noemt en 13% nieuwsuitzendingen over werkzaamheden. Bij bedrijven zijn deze verhoudingsgetallen respectievelijk 6% en 13%.

Overigens hebben deze cijfers alleen betrekking op de informatievoorziening rond de laatste werkzaamheden waarmee bewoners en bedrijven werden geconfronteerd. Het bereik van Het Verkeer in het algemeen is bij deze groepen vele malen groter (zie: paragraaf 3.4).

Digitale media

Het gebruik van internet en e-mail voor het zoeken naar informatie over de laatst geziene werkzaamheden en opbrekingen blijft ondanks het toenemende internetgebruik gering. Het bereik is maximaal 2%. Forensen weten nog het meest het internet te benutten. Gebruik van internet verlangt van de burger dat hij actief op zoek gaat naar informatie – de kans dat hij zomaar een website bezoekt met informatie over werkzaamheden in Amsterdam moet zeer klein worden geacht.

Radio

Het bereik van de radio als informatiebron over werkzaamheden blijft beperkt.

Informatieborden

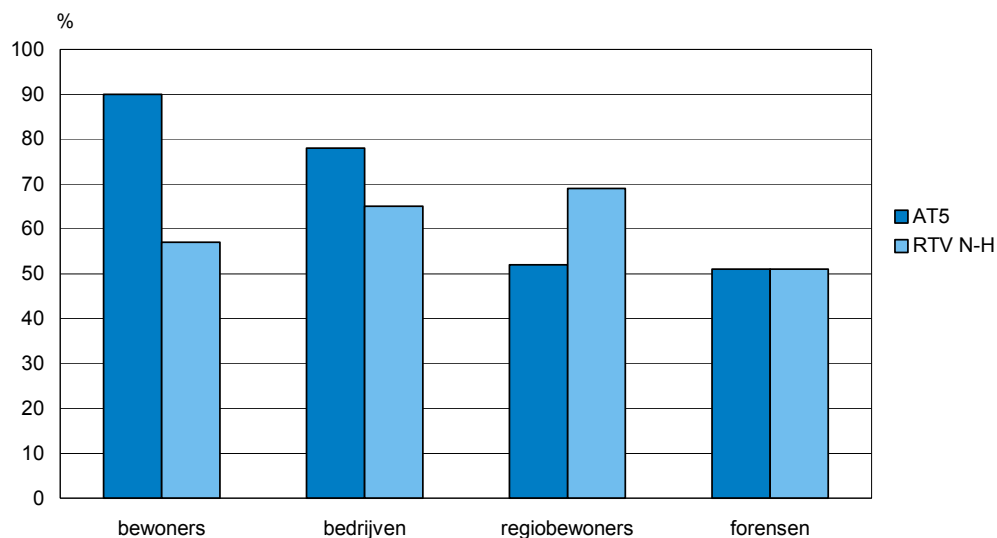
Informatieborden worden nog steeds het meest genoemd door forensen. De borden zijn door bedrijven en regiobewoners even vaak als vorig jaar genoemd. Bewoners noemen borden echter vaker (van 5% naar 10%) en forensen juist minder (van 22% naar 18%).

3.3 Bereik AT5 en RTV Noord-Holland

In deze en de volgende paragrafen wordt voor enkele media die door de gemeente Amsterdam worden ingezet, het bereik berekend – dat is het aandeel mensen dat het programma heeft gezien. Tevens worden de resultaten van aanvullende vragen over deze en andere media gepresenteerd.

De Amsterdamse televisiezender AT5 is in Amsterdam en in grote delen van de provincie Noord-Holland en in Almere te ontvangen. Het bereik van deze zender is het grootst onder Amsterdammers. Negen van iedere tien bewoners (90%) rapporteren dat zij incidenteel tot dagelijks naar AT5 kijken. Bij de bedrijven is dat 78%. Buiten Amsterdam bereikt AT5 de helft van de regiobewoners en de forensen. Het bereik van AT5 is in 2005 onder alle groepen toegenomen.

Figuur 3.3 Bereik AT5 en RTV N-H



RTV Noord-Holland

RTV N-H is in heel Noord-Holland op de kabel te ontvangen. Een meerderheid van de Amsterdammers, bedrijven en regiobewoners, onder wie zich de meeste kijkers bevinden, rapporteren dat zij naar de zender kijken. Bij forensen, van wie 53% in de provincie Noord-Holland woont, kijkt de helft (wel eens) naar de uitzendingen.

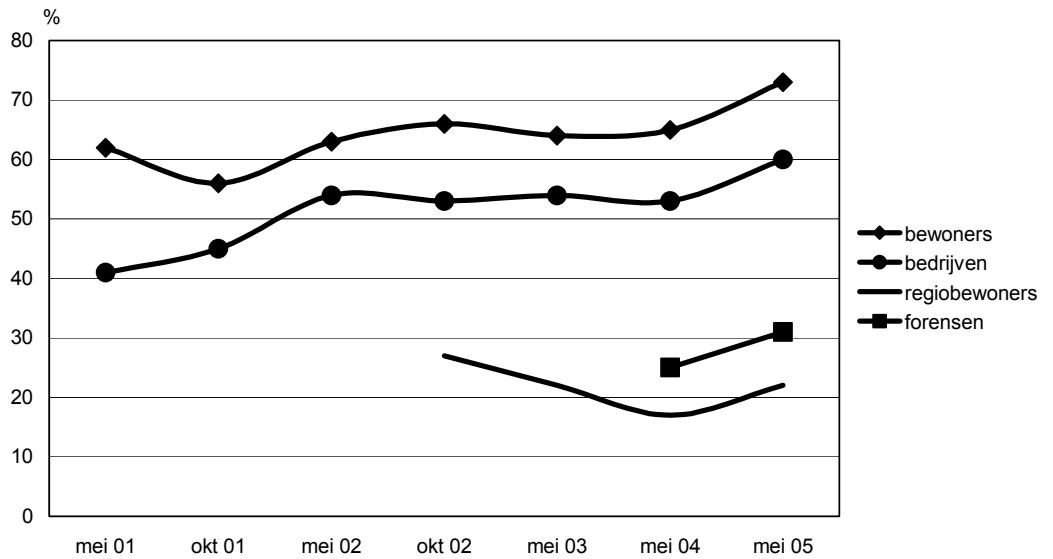
3.4 Het Verkeer op AT5

Zeven dagen per week en 24 uur per dag wordt op de regionale televisiezender AT5 het programma Het Verkeer uitgezonden. Het programma is de laatste jaren één van de meest gebruikte informatiebronnen voor werkzaamheden en evenementen. Hieronder wordt het bereik van Het Verkeer vastgesteld, alsmede de frequentie en de kijkmotieven van kijkers.

Bereik Het Verkeer

Het bereik van Het Verkeer varieert per onderzoeksgroep. Bewoners en bedrijven worden het best bereikt, forensen en regiobewoners volgen op afstand. Bij alle groepen is het bereik van Het Verkeer in 2005 toegenomen. Bij bewoners uit de regio, onder wie zich ook forensen bevinden, is het toegenomen bereik voor een deel te verklaren door de uitbreiding van het uitzendgebied van AT5.

Figuur 3.4 Bereik Het Verkeer op AT5 (aandeel kijkers)

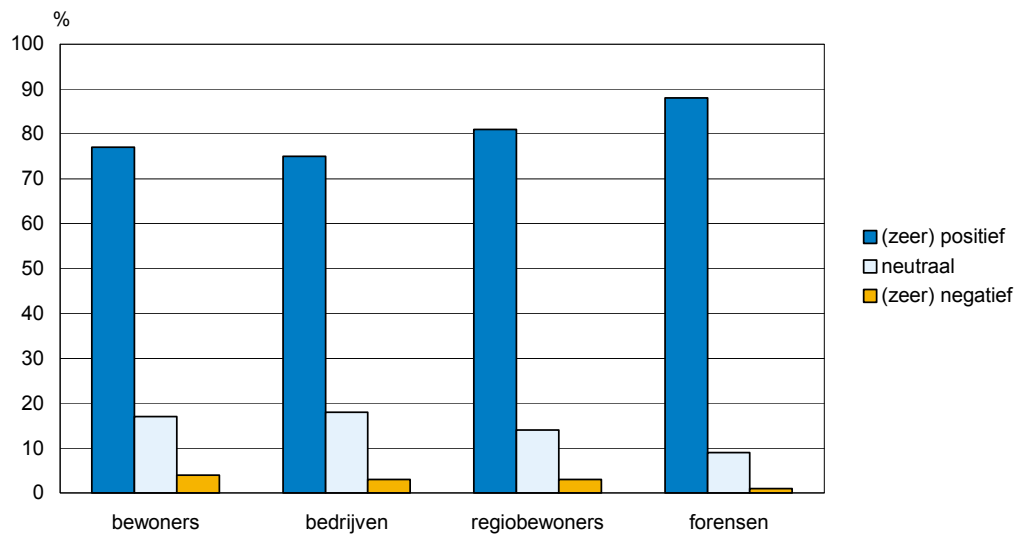


Waardering Het Verkeer

De waardering voor Het Verkeer, uitgedrukt in een algemeen oordeel over het programma, is positief. Er zijn maar weinig negatieve reacties.

Het oordeel van bewoners, bedrijven en forensen wijkt niet van af van het oordeel in 2004. Regiobewoners zijn het programma meer gaan waarderen (positief oordeel van 57% naar 81%).

Figuur 3.5 Algemene beoordeling van Het Verkeer op AT5



3.5 Behoeftte aan digitale media

Bureau Stadsregie verkent geregeld nieuwe mogelijkheden om burgers te informeren over werkzaamheden en evenementen. Voor digitale media die door Bureau Stadsregie worden gehanteerd of die door Stadsregie nog op een mogelijke toepassing worden beoordeeld, is het gebruik dan wel de interesse onder doelgroepen geïventariseerd. Deze digitale media zijn: de elektronische nieuwsbrief, berichten over werkzaamheden via sms, de navigator in de auto en de routeplanner.

Elektronische nieuwsbrief Werk aan de Weg

Wekelijks verstuurt Bureau Stadsregie een overzicht van werkzaamheden naar abonneementhouders van de elektronische nieuwsbrief, getiteld *Werk aan de Weg*. Aan deze service zijn voor de abonnees geen kosten verbonden.

De interesse voor de elektronische nieuwsbrief is het grootst onder bedrijven en forensen: respectievelijk 42% en 33% is zeer geïnteresseerd, een beetje geïnteresseerd of heeft al een abonnement. Onder regiobewoners is de animo het minst.

De interesse voor de elektronische nieuwsbrief is in vergelijking met 2004 bij bedrijven (2004: 31%) en regiobewoners (9%) toegenomen.

Tabel 3.6 Behoeftte aan elektronische nieuwsbrief (procenten van internetgebruikers)

	regio-			
	bewoners	bedrijven	bewoners	forensen
zeer geïnteresseerd (1)	9	19	7	10
een beetje geïnteresseerd (2)	14	23	10	22
heeft al een abonnement (3)	1	1	1	2
geen behoefte	75	57	82	64
weet niet	0	0	0	3
(potentiële) behoefte elekt. nieuwsbrief (1+2+3)	25	42	17	33

Websites

Verkeersdeelnemers maken ook gebruik van websites bij het zoeken naar informatie over opbrekingen en omleidingen. Forensen maken daarvan het meest gebruik (30%). Bij de andere groepen ligt het percentage net boven de 10%.

Tabel 3.7 Gebruik van website voor informatie over opbrekingen en omleidingen (procenten van internetgebruikers)

	regio-			
	bewoners	bedrijven	bewoners	forensen
raadpleegt website over opbrekingen	11	14	13	30
altijd voor een route door Amsterdam	1	2	<1	<1
soms	9	12	11	26
alleen bij gebruik van auto in Amsterdam	2	1	2	3
website gemeente Amsterdam	7	4	2	.
website ANWB	<1	2	4	.
andere website	2	3	<1	.
website onbekend	2	5	7	.

Berichten via sms

Een andere mogelijke communicatievorm die bureau Stadsregie onderzoekt op haalbaarheid, is het aanbieden van actuele informatie over werkzaamheden en afsluitingen op een gewenste route via de mobiele telefoon (sms).

Tabel 3.8 Behoeftte aan sms-berichten (procenten)

	bewoners	bedrijven	regio- bewoners	forensen
behoefte aan informatie via sms	4	5	2	9
<i>van wie:</i>				
behoefte als er betaald moet worden	2	1	1	2
geen behoefte als betaald moet worden	2	4	<1	7

In vergelijking met 2003 en 2004 blijft de behoefte aan deze vorm van dienstverlening onveranderd klein, zij het dat bedrijven en forensen iets meer interesse vertonen. De behoefte aan sms-berichten neemt verder af als er kosten aan deze vorm van informatieverstrekking zijn verbonden.

Navigatiesysteem

Stadsregie wil een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van een navigatiesysteem voor auto's dat rekening houdt met opbrekingen op autoroutes in Amsterdam. De interesse voor een dergelijk systeem onder autobezitters varieert, afhankelijk van de onderzoeksgroep, van 38% bij bewoners tot 63% bij forensen. De belangstelling is in 2005 onder alle onderzoeksgroepen toegenomen maar of automobilisten tot aanschaf van een dergelijk toch nog duur systeem zullen overgaan blijft de vraag.

Tabel 3.9 Interesse voor navigatiesysteem dat rekening houdt met werken in Amsterdam (procenten)

	bewoners	bedrijven	regio- bewoners	forensen
beschikt over auto	64	72	90	46
<i>van wie:</i>				
zeer geïnteresseerd (1)	21	28	25	27
een beetje geïnteresseerd (2)	17	10	15	36
geen interesse	61	58	58	31
weet niet	1	3	1	6
(potentiële) behoefte navigator met werken (1+2)	38	39	40	63

Routeplanner

Een route door de stad uitstippelen kan ook met behulp van een routeplanner, hetzij via een website van de gemeente, de ANWB, een andere website of met behulp van een CD-ROM.

In de routeplanner van Stadsregie die via de website is aan te spreken, wordt rekening gehouden met opbrekingen en afsluitingen, bijvoorbeeld door evenementen. Als automobilisten zich aan het advies van de routeplanner houden worden zij langs de werkzaamheden omgeleid.

Een uitgesproken meerderheid van de automobilisten zegt behoefte te hebben aan een 'Amsterdamse' routeplanner (onafhankelijk van de bron of het medium (website of CD-ROM) van de routeplanner). Forensen en bedrijven zijn daarin het meest uitgesproken.

Tabel 3.10 Interesse voor routeplanner met werkzaamheden in Amsterdam (procenten)

	regio-			
	bewoners	bedrijven	bewoners	forensen
beschikt over auto	64	72	90	46
<i>van wie:</i>				
gebruikt al routeplanner	31	32	46	66
behoefte aan 'Amsterdamse' routeplanner	74	79	68	82
geen behoefte aan 'Amsterdamse' routeplanner	19	14	27	10
weet niet	7	7	5	8

3.6 Informatievoorziening rond werkzaamheden: borden

Bij 44% tot 74% van de werkzaamheden waren volgens observaties van de respondenten gele borden met informatie geplaatst. Een ruime meerderheid van de respondenten volgden de aanwijzingen op de borden op.

Tabel 3.11 Aspecten van bewegwijzering (procenten)

	regio-			
	bewoners	bedrijven	bewoners	forensen
verkeersomleiding van kracht	74	79	59	44
<i>waarbij:</i>				
gele borden met informatie geplaatst	81	86	79	82
gebruik van aanwijzingen gemaakt	66	64	70	46
<i>kwaliteit van informatie</i>				
duidelijk	74	69	69	63
een beetje duidelijk	14	8	22	26
onduidelijk	11	21	9	7
weet niet	1	1	0	4

Al geruime tijd vindt een ruime meerderheid van de verkeersdeelnemers die de aanwijzingen opvolgen, de informatie op de borden duidelijk. Bewoners vinden de aanwijzingen het duidelijkst, bedrijven hebben ook dit jaar de meeste kritiek.

Bedrijven, forensen en vooral regiobewoners tonen in vergelijking met 2004 wat minder waardering: het percentage dat de borden onduidelijk vindt, is iets toegenomen.

3.7 Behoefte aan informatie

Er is geïnventariseerd of mensen behoefte hebben aan informatie over werkzaamheden, omleidingen en afsluitingen. Deze vraag is aan alle respondenten voorgelegd, ook aan personen die geen werkzaamheden in de enquête hebben gerapporteerd.

De behoefte aan informatie blijft het grootst onder forensen (67%), ondanks een afname ten opzichte van 2004.

De helft van de bedrijven (51%) heeft behoefte aan informatie over werken. De informatiebehoefte is in 2005 flink gestegen.

Bij bewoners is de behoefte ten opzichte van 2004 gestegen.

Onder regiobewoners is de behoefte het kleinst (24%). Daarin is ten opzichte van 2004 nauwelijks veranderd.

Bij bewoners laat de behoefte aan informatie zich goed voorspellen door de mate van ervaren hinder: naarmate Amsterdammers meer hinder ondervinden, neemt de behoefte aan informatie over werkzaamheden toe. Het omgekeerde geldt ook: naargelang er minder overlast wordt ervaren, bestaat er minder behoefte aan informatie. Bij de andere drie groepen is er geen correlatie aantoonbaar.

Van de gewenste informatiebronnen bij werkzaamheden geniet schriftelijke informatie bij bewoners en forensen de voorkeur. Bedrijven en regiobewoners noemen – voor het eerst – informatie via internet of een elektronische nieuwsbrief het meest. Bewoners en forensen noemen informatie via internet of een elektronische nieuwsbrief ook vaker dan in 2004.

De sterkere wens van respondenten om via het internet te worden geïnformeerd staat overigens in contrast met het feitelijk gebruik van deze media bij het zoeken naar informatie over werkzaamheden.

Er bestaan geen verschillen in informatiebehoefte naar type verkeersdeelnemers.

3.8 Informatie op A10 over reisweg

Het is technisch mogelijk om op de toegangswegen naar Amsterdam, in het bijzonder op de ring A10, via matrixborden aan te geven wat de snelste reisweg naar het centrum van Amsterdam is. Deze mogelijkheid is voorgelegd aan respondenten en daarbij is de vraag gesteld of zij behoefte aan een dergelijk informatiesysteem hebben.

Alleen een meerderheid bij forensen spreekt zich uit voor een informatiesysteem op de A10. Dit is logisch omdat autoforensen op hun dagelijkse rit in de spits snel geïnformeerd willen worden. Bij de overige groepen is de interesse minder, zij het dat 40% van de bedrijven er wel voor voelt.

Tabel 3.12 Behoefte aan informatie op A10 over snelste route richting centrum (procenten)

	bewoners	bedrijven	regio- bewoners	forensen
zeer geïnteresseerd	12	29	22	22
een beetje geïnteresseerd	12	11	9	39
geen interesse	75	60	68	30
weet niet	1	0	1	9
interesse informatie op A10 (1+2)	24	40	31	61

3.9 Informatie over reisweg rond Amsterdam

Bij regiobewoners is in het onderzoek extra aandacht besteed aan de behoefte aan informatie over werkzaamheden *rond* het gebied van de gemeente Amsterdam. De helft van de regiobewoners (54%) is in de maanden voorafgaande aan het onderzoek met de auto naar of langs Amsterdam gereden. De belangstelling voor lopende werkzaamheden in of rond Amsterdam is niet groot. Dat is af te leiden uit hun gedrag, vóórdat zij in de auto stappen. Twaalf procent heeft voorafgaande aan hun rit informatie over werken opgezocht, vier procent doet dat incidenteel, maar de overgrote meerderheid (84%) doet dat niet.

De meest geraadpleegde informatiebronnen bij deze kleine groep zijn: AT5, websites en elektronische nieuwsbrief.

4 Draagvlak en imago

Draagvlak en imago is derde thema van de monitor. Het draagvlak voor werkzaamheden wordt in het eerste deel van dit hoofdstuk belicht. Draagvlak voor grote ingrepen in de stedelijke infrastructuur is onontbeerlijk voor het gemeentebestuur en uitvoerenden, zeker als deze ingrepen gepaard gaan met sterke overlast.

In Amsterdam hebben grootschalige werkzaamheden een impact op de omgeving en soms ook op ver daarbuiten. De laatste jaren is het beeld ontstaan dat er in Amsterdam op te veel plekken aan de weg wordt gewerkt. Dit beeld is onderdeel geworden van het imago van de stad. Amsterdam vervult vele regionale, nationale en internationale functies en heeft daardoor een sterke aantrekkingskracht op dagjesmensen, forensen, bedrijven en andere mensen die de stad bezoeken. Grootschalige werkzaamheden beïnvloeden dat beeld negatief naar het oordeel van verschillende groepen gebruikers van de stad. In hoeverre dat beeld is veranderd, wordt in het tweede deel van dit hoofdstuk aan de orde gesteld.

4.1 Werkzaamheden en draagvlak

Het draagvlak voor grootschalige werkzaamheden is gemeten door respondenten stellingen voor te leggen. Forensen hebben in verband met de beperkte tijdsduur van de interviews minder stellingen voorgelegd gekregen.

Daaraan voorafgaand is een vraag gesteld waarbij respondenten een afweging over werken en hinder moesten maken, een afweging die niet met één stelling is te verwoorden. Deze vraag luidt: "Opbrekingen in de stad brengen van tijd tot tijd hinder met zich mee. Neemt u die hinder voor lief of heeft u er problemen mee?"

Tabel 4.1 Afweging werken en hinder (procenten)

	bewoners		bedrijven		regiobewoners	
	2004	2005	2004	2005	2004	2005
neemt hinder voor lief	80	74	75	68	81	83
heeft problemen met hinder	19	21	22	31	15	13
weet niet	1	5	3	2	4	4

Een ruime meerderheid van bewoners, bedrijven en regiobewoners neemt de hinder voor lief. Een groep van 13% tot 31% heeft daar echter problemen mee. Bij bedrijven is deze groep gegroeid ten opzichte van 2004. Ook bij bewoners wordt de hinder minder voor lief genomen, zij het dat de groep die er problemen mee heeft maar iets is gegroeid. Hieronder wordt verder ingegaan op de antwoorden op de voorgelegde stellingen. De stellingen zijn als volgt geformuleerd:

- a. De werkzaamheden aan de weg zijn slecht voor het beeld van Amsterdam.
- b. Investerings in wegen en grote bouwprojecten zijn goed voor de economie van Amsterdam.
- c. De stad ligt op te veel plaatsen open.
- d. Ik erger me minder aan opbrekingen als de omgeving van de bouwplaats netjes wordt gehouden.
- e. De gemeente moet bouwplaatsen voor het publiek aantrekkelijk maken.
- f. Ik heb begrip voor de werkzaamheden in de stad.
- g. De gemeente Amsterdam doet er voldoende aan om burgers, bedrijven en bezoekers in te lichten over de werkzaamheden.
- h. Ik mijd sommige delen van de stad door de werkzaamheden.

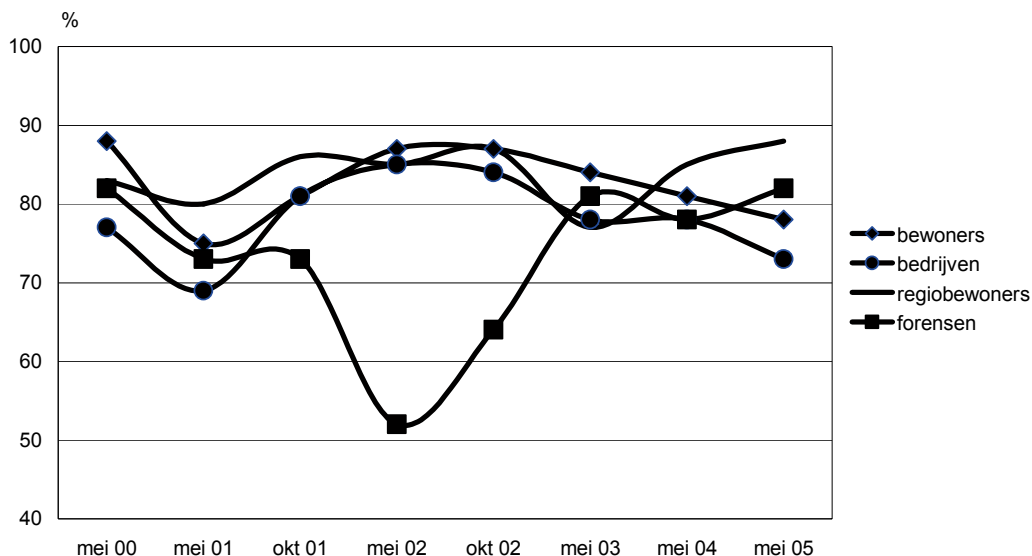
Tabel 4.2 Oordeel over stellingen (procenten)

	bewoners		bedrijven		regiobewoners		forensen	
	eens	oneens	eens	oneens	eens	oneens	eens	oneens
a. slecht voor beeld	53	33	62	28	42	44	32	50
b. goed voor economie	67	12	74	12	74	11	66	11
c. te veel plaatsen open	80	12	81	10	52	16	-	-
d. opgeruimde bouwplaats	69	17	69	22	76	13	56	17
e. aantrekkelijker bouwplaatsen	41	43	50	41	44	36	-	-
f. begrip voor werkzaamheden	78	6	73	12	88	5	82	2
g. info gemeente voldoende	62	17	52	27	37	14	-	-
h. mijden stad	54	39	71	26	33	49	-	-

Begrip voor werkzaamheden

Meer dan 70% van alle onderzoeksgroepen heeft begrip voor de werkzaamheden (*stelling f*). Mensen die buiten Amsterdam wonen en Amsterdam bezoeken tonen het meeste begrip (>80%). Het begrip onder bewoners en bedrijven is weliswaar nog hoog maar neemt sinds mei 2002 af, het hardst onder bedrijven. Bij forensen zien we een omgekeerde trend: daar neemt het begrip sinds mei 2002 toe.

Figuur 4.3 "Begrip voor werkzaamheden" (procenten 'eens met stelling')



Het draagvlak voor de werken is hoger (83%) onder Amsterdammers die geen hinder door werkzaamheden hebben ervaren. Niettemin heeft een meerderheid van de personen die wel hinder hebben ondervonden toch ook begrip voor de werken (73%).

Er bestaan overigens geen onderlinge verschillen in oordeel tussen typen verkeersdeelnemers. Mensen die zich doorgaans met de auto door Amsterdam bewegen oordelen niet anders dan bijvoorbeeld fietsers of ov-gebruikers.

Stad op te veel plaatsen open

Acht van iedere tien bewoners en bedrijven vinden dat de stad op te veel plaatsen open ligt (*stelling c*). Dat zijn er meer dan in 2004 toen 71% van de bewoners en 76% van de bedrijven dit oordeel met elkaar deelden. Bij de regiobewoners is de helft het eens met de stelling, 8% minder dan in 2004.

Net als in voorgaande jaren blijven het tegenstrijdige uitspraken van burgers: veel begrip voor werkzaamheden en veel mensen die de werken toch voor lief nemen én te veel opbrekingen in de stad.

Als de antwoorden op de stellingen over begrip voor werkzaamheden met die over de mate waarin de stad open ligt met elkaar worden gekruist, dan zien we dat zes van iedere tien Amsterdammers (61%) en bedrijven (56%) enerzijds begrip hebben voor de werkzaamheden én anderzijds vinden dat de stad op te veel plaatsen open ligt.

Twaalf procent van de bewoners en 10% van de bedrijven heeft begrip voor de werkzaamheden, maar is het oneens met de stelling dat de stad op te veel plaatsen open ligt. De groep die vindt dat er op te veel plaatsen wordt gewerkt én die er geen begrip voor op kan brengen is even klein als in 2004: 6% van de bewoners en 12% van de bedrijven.

Er lijkt een soort spagaat te bestaan: enerzijds zijn er te veel werken in Amsterdam, anderzijds nemen de mensen tegelijkertijd de hinder toch voor lief. Dat laat zich in cijfers als volgt uitdrukken. Zes van iedere tien bewoners (61%) en 51% van de bedrijven vinden dat de stad op te veel plaatsen open ligt, maar nemen de hinder door de werkzaamheden voor lief.

Vijftien procent van de bewoners en 31% van de bedrijven vindt dat er op te veel plaatsen wordt gewerkt én heeft daar problemen mee. In 2004 was 17% van de bewoners en 20% van de bedrijven dit oordeel toegedaan. Vooral bedrijven zijn in 2005 dus minder tolerant over de werkzaamheden geworden.

Mijden van delen van de stad

De stelling *'ik mijd sommige delen van de stad'* wordt door een meerderheid van bewoners (54%) en bedrijven (71%) onderschreven. Regiobewoners zijn het flink oneens met deze stelling (49%). In het bijzonder bedrijven hebben ten opzichte van 2004 (54% eens) een meer uitgesproken mening over dit onderwerp.

Omgevingbeheer

Twee stellingen hebben betrekking op de omgeving van de bouwplaats of de bouwplaats zelf.

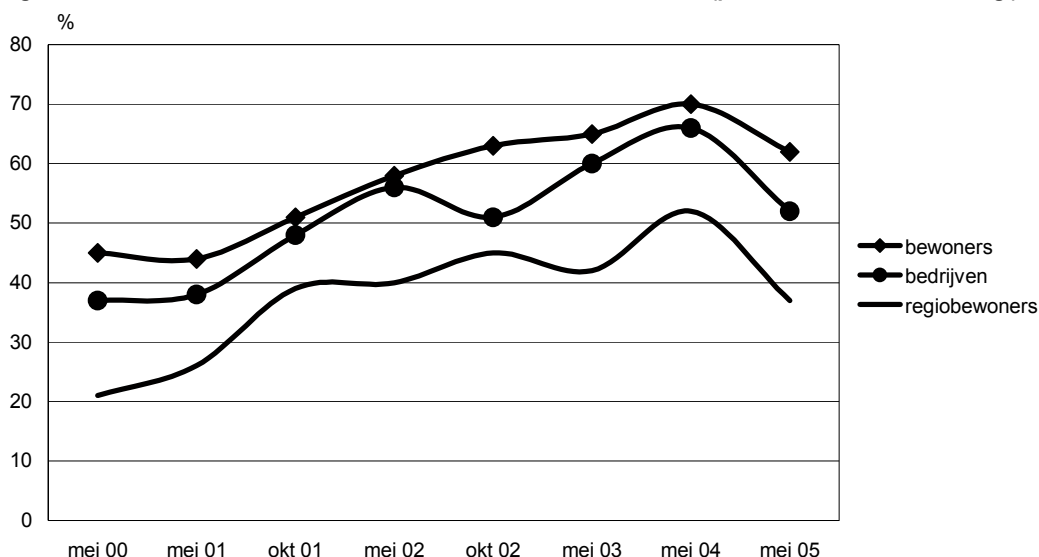
De stelling *'ik erger me minder aan opbrekingen als de omgeving van de bouwplaats netjes wordt gehouden'* wordt door een ruime meerderheid van alle onderzoeksgroepen onderschreven. Circa 10% is het ermee oneens. Deze meerderheid bestaat al enige jaren.

De tweede stelling over omgevingsbeheer, *'de gemeente moet bouwplaatsen voor het publiek aantrekkelijk maken'*, roept al enige jaren zeer verdeelde reacties op waarbij zich geen absolute meerderheid aftekent.

Informatie over werkzaamheden

In 2005 is een trendbreuk opgetreden in het percentage mensen dat vindt dat de *'gemeente burgers, bedrijven en bezoekers voldoende inlicht over de werkzaamheden'*. Bij bewoners en bedrijven is meer dan de helft het eens met de stelling, bij regiobewoners is dat 37%. Bij bedrijven is het percentage dat er mee oneens is toegenomen. Deze trendbreuk past in het beeld dat in hoofdstuk 3 voor alle vier onderzoeksgroepen werd geconstateerd: een afgenomen gebruik van informatiebronnen in relatie tot werkzaamheden in 2005.

Figuur 4.4 "Amsterdam informeert voldoende over werkzaamheden" (procenten 'eens met stelling')



De stelling *'investeringen in infrastructurele werken zijn goed voor de economie'* wordt door een meerderheid van alle groepen onderschreven. Alleen bewoners en regiobewoners onderschrijven deze stelling minder vaak dan in 2004.

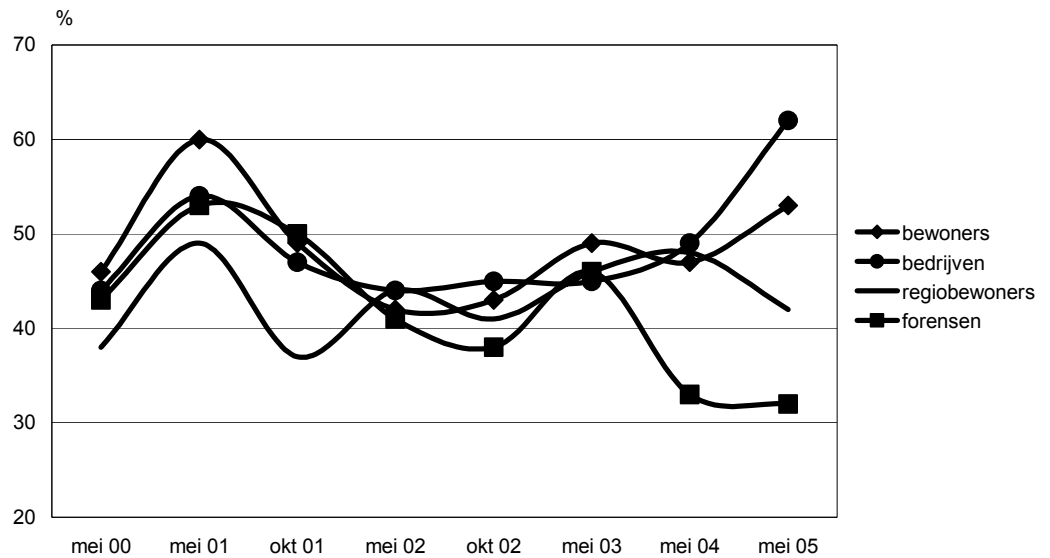
4.2 Werkzaamheden en imago

Eén stelling, *'de werkzaamheden aan de weg zijn slecht voor het beeld van Amsterdam'*, heeft betrekking op het imago van Amsterdam.

Het antwoord op deze stelling varieert per onderzoeksgroep. Bewoners en bedrijven zijn van alle groepen het meest eens met deze stelling en het percentage 'eens' is ten opzichte van 2004 gestegen. In het bijzonder bedrijven lijken zich zorgen te maken over de negatieve uitstraling die de werken zouden hebben op bezoekers en klanten.

De twee onderzoeksgroepen die buiten Amsterdam wonen zijn het minder vaak eens met deze stelling en tegelijkertijd is bij hen het aandeel dat de stelling onderschrijft afgenomen.

Figuur 4.5 "Werkzaamheden slecht voor beeld van Amsterdam" (procenten 'eens met stelling')



Bijlage 1 Kenmerken doelgroepen

In deze bijlage is een beschrijving opgenomen van achtergrondkenmerken van de vier onderzoeksgroepen.

Bewoners

De leeftijd van de bewoners varieert van 18 tot 91 jaar. De gemiddelde leeftijd is 45 jaar. De helft is 40 jaar of jonger. De helft (51%) is een vrouw.

Bedrijven

Ruim de helft van de bedrijven (53%) is een zogenaamd eenmansbedrijf. Meer dan een derde van de bedrijven (38%) biedt naast de ondernemer werk aan één tot en met acht werknemers en 10% aan negen werknemers of meer. De meest voorkomende branches in de respons zijn in aflopende volgorde: zakelijke dienstverlening, detailhandel, niet-commerciële instellingen en financiële instellingen. In Amsterdam-Centrum (26%), Amsterdam Oud Zuid (16%) en Amsterdam-Noord (7%) zijn de meeste bedrijven gevestigd.

Regiobewoners

De regio is hier opgevat als het gebied van de Regionale Samenwerking Amsterdam. De regio omvat buiten Amsterdam de gemeente Almere en de regio's Agglomeratie Haarlem, IJmond, Zaanstreek, Waterland+, Het Gooi en Vechtstreek en Amstel-Meerlanden (tabel B). De leeftijd van de geïnterviewde regiobewoners varieert van 18 tot 87 jaar. De gemiddelde leeftijd is 50 jaar. De helft is 50 jaar of jonger. Ruim de helft (54%) is een vrouw.

Forensen

De leeftijd van de forensen varieert van 18 tot 75 jaar. De gemiddelde leeftijd is 37 jaar. Vier van iedere tien forensen (44%) zijn met de auto naar Amsterdam gekomen, 51% met het openbaar vervoer (tabel A). De herkomst staat in tabel B afgedrukt.

Tabel A Vervoermiddel naar en in Amsterdam (langst afgelegde afstand; procenten)

	naar Amsterdam	in Amsterdam
lopend	0	15
auto	44	38
trein	39	1
tram / bus	9	19
metro / sneltram	3	8
(brom)fiets	1	8
motor / scooter	3	3
andere wijze	1	<1
weet niet	0	7

Tabel B Herkomst regiobewoners en forensen (Corop-gebieden; procenten)

	regio- bewoners	forensen
Regio Waterland+	13	9
Amstel-Meerlanden	21	9
Zaanstreek	12	6
IJmond	9	4
gemeente Almere	13	7
Agglomeratie Haarlem	15	8
Het Gooi en Vechtstreek	17	4
Alkmaar e.o.	-	5
Kop NH	-	8
Utrecht / Amersfoort	-	12
Leiden Bollenstreek	-	5
overig Nederland	-	22
onbekend	-	1

Bijlage 2 Verantwoording onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd in de weken na de meivakantie van 2005. Bewoners, bedrijven en regiobewoners zijn telefonisch ondervraagd, forensen zijn op straat geïnterviewd. Voor elk van de onderzoeksgroepen wordt hieronder de dataverzameling verantwoord.

Bewoners

De gegevens zijn verzameld met behulp van een telefonische enquête (CATI). De steekproef is afkomstig uit het databestand van KPN. Aan het onderzoek namen volwassen Amsterdammers deel. Er zijn 930 mensen benaderd. Het aantal weigeringen bedroeg 363. De respons bedraagt 400 gesprekken. De respons uitgedrukt als percentage van de nettosteekproef (respons + weigeringen + overige kaderfouten) bedraagt 52,4%. De steekproef is representatief voor de kenmerken sekse, leeftijd en stadsdeel van het woonadres.

Regiobewoners

De gegevens zijn verzameld met behulp van een telefonische enquête (CATI). De steekproef is afkomstig uit het databestand van KPN. Aan het onderzoek namen personen van 18 jaar en ouder deel. Er zijn 1.242 mensen benaderd. Het aantal weigeringen bedroeg 637. De respons bedraagt 500 gesprekken. De respons uitgedrukt als percentage van de nettosteekproef (respons + weigeringen + overige kaderfouten) bedraagt 44,0%. De steekproef is representatief voor de kenmerken sekse, leeftijd en regio van het woonadres.

Bedrijven

De gegevens zijn verzameld met behulp van een telefonische enquête (CATI). De steekproef is afkomstig uit het Activiteiten Register Regio Amsterdam (ARRA) van O+S. Aan het onderzoek namen ondernemers en bedrijfsleiders deel. Er zijn 678 bedrijven benaderd. Het aantal weigeringen bedroeg 229. De respons bedraagt 300 gesprekken. De respons uitgedrukt als percentage van de nettosteekproef (respons + weigeringen + overige kaderfouten) bedraagt 56,7%. De steekproef is representatief voor de kenmerken bedrijfsgrootte, branche en stadsdeel van vestiging.

Forensen

Er zijn 300 forensen in Amsterdam geïnterviewd. De vraaggesprekken vonden plaats op werkdagen in de ochtend- en avondspits. Er zijn automobilisten, gebruikers van het openbaar vervoer, fietsers en voetgangers geïnterviewd. Voor ov-gebruikers is geënquêteerd rond het Centraal Station, het Amstelstation, (metro)station Bijlmer, station WTC, station Sloterdijk en busstation Marnixstraat. Autoforensen zijn geïnterviewd bij parkeergarages en parkeerplaatsen in de binnenstad van Amsterdam, bij het Amstelstation en station Sloterdijk, rond WTC en bij de Amsterdamse Poort.

Betrouwbaarheid

Het is gebruikelijk bij enquêteonderzoek betrouwbaarheidsmarges aan te geven. In de volgende tabel zijn deze marges voor een aantal relevante getallen aangegeven. De afwijkingmarges gelden voor een normale verdeling en een betrouwbaarheid van 95%. Wat betekent dit? Bij een totaal van 400 respondenten van wie 25% ja zegt op de vraag "Bent u het hiermee eens?", ligt dit percentage in 95% van de gevallen in werkelijkheid tussen 20,6% en 29,4%. Genoemde marges gelden bij benadering.

Tabel D 95%-Betrouwbaarheidsmarges bij gegeven absoluut aantal en percentage

subtotaal in tabel	percentage in tabel			
	5% ja 95% nee	10% ja 90% nee	25% ja 75% nee	50% ja 50% nee
100	4,9	6,4	8,9	10,2
200	3,3	4,4	6,2	7,2
300	2,6	3,6	5,0	5,8
400	2,3	3,1	4,4	5,0
500	2,0	2,8	4,0	4,5

Bijlage 3 Tabellen

Tabel 1 Resultaten monitor grootschalige werkzaamheden: werkzaamheden en hinder, 2003-2005

	bewoners			bedrijven			regiobewoners			forensen		
	mei 03	mei 04	mei 05	mei 03	mei 04	mei 05	mei 03	mei 04	mei 05	mei 03	mei 04	mei 05
werkzaamheden gezien (van allen)	79	80	82	84	82	88	24	34	34	50	61	58
<i>hinder ondervonden (van allen)</i>	40	38	47	26	24	34	12	14	13	24	32	23
nauwelijks	5	3	4	2	1	2	2	2	1	1	8	8
enige	21	19	23	11	9	12	6	8	7	11	12	8
veel	9	11	12	9	9	12	3	2	4	5	7	5
zeer veel	5	5	8	4	4	7	1	2	2	1	2	1
<i>aard hinder</i>												
blokkade weg/stoep	52	71	49	18	14	36	65	53	40	33	39	29
afsluiting	46	55	46	17	13	32	53	45	30	38	40	30
omrijden	71	70	70	32	36	69	74	47	49	37	40	35
extra reistijd	54	53	53	50	44	65	65	45	51	37	53	57
onvoldoende parkeer capaciteit	7	22	7	10	10	20	22	17	10	5	5	5
onvoldoende stallingsplekken fietsen	4	21	2	2	3	5	4	0	0	5	1	0
onvoldoende plankiers	-	18	9	-	4	6	-	6	6	-	2	10
slechtere bereikbaarheid personeel	-	-	-	29	22	26	-	-	-	-	-	-
slechtere bereikbaarheid leverancier	-	-	-	24	12	16	-	-	-	-	-	-
slechtere bereikbaarheid klanten	-	-	-	34	10	35	-	-	-	-	-	-
vervuild / beschadigd groen	5	12	3	0	3	7	2	4	5	-	-	-
stof en stank	17	23	11	3	5	13	16	9	5	5	8	14
trillingen	8	9	2	6	3	12	2	4	5	-	-	-
lawaai	19	24	11	6	10	15	12	13	11	5	8	14
af- en aanrijden bouwverkeer	18	30	9	6	7	14	14	15	5	-	-	-
rommel en vuil rondom bouwplaats	14	29	16	6	7	13	31	13	5	10	18	13
slechte verlichting	1	7	2	0	0	4	2	6	0	-	-	-
slechtere verkeersveiligheid	21	32	22	7	0	12	27	17	8	17	14	21
onveiligheid bouwterrein	6	6	3	0	0	3	0	2	2	-	-	-
<i>gevolgen voor bedrijven (alle bedrijven)</i>												
geen gevolgen	-	-	-	84	81	77	-	-	-	-	-	-
positieve gevolgen	-	-	-	0	2	<1	-	-	-	-	-	-
negatieve gevolgen	-	-	-	15	15	22	-	-	-	-	-	-
- minder klanten	-	-	-	3	5	7	-	-	-	-	-	-
- minder omzet	-	-	-	3	3	8	-	-	-	-	-	-
- slechter bereikbaar voor personeel	-	-	-	4	4	7	-	-	-	-	-	-
- slechter bereikbaar voor leveranciers	-	-	-	4	2	2	-	-	-	-	-	-
- slechter bereikbaar voor klanten	-	-	-	6	7	8	-	-	-	-	-	-
weet niet	-	-	-	1	2	1	-	-	-	-	-	-
<i>hinder voornamelijk ondervonden als:</i>												
voetganger	7	22	6	-	-	-	12	15	20	32	15	33
fietser / bromfietser	37	51	39	-	-	-	6	13	7	6	13	6
ov-gebruiker	11	12	7	-	-	-	12	13	18	13	27	8
automobilist / motor	50	37	47	-	-	-	76	62	55	54	53	53

Tabel 2 Resultaten monitor grootschalige werkzaamheden: informatie, 2003-2005

	bewoners		bedrijven		regiobewoners		forensen	
	mei 03	mei 04	mei 03	mei 04	mei 03	mei 04	mei 03	mei 04
<i>vooraf geïnformeerd over werkzaamheden</i>								
gedrukte media	58	63	50	62	52	26	39	54
televisie	34	41	30	46	33	11	11	15
cybermedia	21	28	15	20	17	10	19	10
radio	2	1	1	2	1	0	0	5
borden	1	1	0	0	0	0	0	0
andere wijze	4	4	10	4	4	5	5	34
	6	3	7	5	4	3	8	9
ter plekke geïnformeerd	41	33	40	47	27	55	45	34
<i>meest genoemde informatiebronnen</i>								
brief van gemeente / staatsdeel	9	8	14	12	20	0	0	0
Ansterdams Staatsblad	10	9	6	8	3	0	0	1
Het Parool	3	6	4	7	4	1	2	5
De Echo	7	8	3	5	2	0	1	1
Metro / Spits	3	2	0	0	<1	2	2	10
ander landelijk dagblad	2	8	5	6	1	3	8	13
website	1	2	1	1	1	0	0	5
elektronische nieuwsbrief	1	1	1	1	<1	0	0	1
Radio Noord-Holland	1	0	1	0	0	0	2	0
Het Verkeer geneemd bij vooraf info	5	12	4	10	6	1	9	4
ATS (Het Verkeer en nieuwszendingen)	21	26	15	19	17	10	9	8
<i>gewenste media</i>								
gedrukte media	18	14	25	20	22	16	14	7
televisie	5	7	2	4	3	8	5	6
cybermedia	1	5	6	6	26	8	10	9
radio	0	0	0	0	<1	1	0	2
borden	2	0	2	2	0	2	0	41
andere wijze	1	3	1	2	5	3	1	4
<i>omleiding verkeer door werkzaamheden</i>								
ja	72	73	74	72	79	63	51	40
nee	24	25	18	23	17	34	43	38
weet niet	4	2	6	5	4	3	5	3
<i>kwaliteit bewegwijzing verkeersomleiding</i>								
duidelijk	74	73	62	59	69	73	82	62
een beetje duidelijk	10	14	17	23	8	4	15	22
onduidelijk	10	11	16	15	21	18	3	9
<i>kijkt naar Het Verkeer (bereik onder allen)</i>								
frequentie kijken Het Verkeer (allen)	63	65	54	53	60	22	17	22
6-7 keer per week	5	9	5	10	13	2	5	3
3-5 keer per week	11	15	8	13	12	3	4	4
1-2 keer per week	23	24	18	19	15	6	6	6
minder dan 1 keer per week	12	11	8	5	10	5	1	4
wisselend	12	6	15	6	10	6	1	7
kent het maar kijkt niet	9	9	10	10	7	3	5	4
kent het niet	27	26	36	37	33	75	74	54
<i>algemeen oordeel Het Verkeer</i>								
positief	-	76	-	75	75	-	57	81
neutraal	-	18	-	22	18	-	27	14
negatief	-	4	-	3	5	-	0	3

