rotterdam.nl/onderzoek

Gemeente Rotterdam

Rotterdammers over bereikbaarheid

Onderzoek en Business Intelligence



Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

In opdracht van Bestuurs- en Concernondersteuning, Communicatie

© 2016 Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

Project: 5104

Auteur(s): Roos Broere & Martijn Epskamp

April 2016

Postadres:
Postbus 21323
3001 AH Rotterdam

E-mail: onderzoek@rotterdam.nl
Website: www.rotterdam.nl/onderzoek

Rotterdammers over bereikbaarheid

Bewonersonderzoek over de bereikbaarheid van Rotterdam en de informatievoorziening over wegwerkzaamheden en omleidingen

Inhoud

1 Inleiding 5

1.1 Rotterdam Onderweg 5
1.2 Doel van het onderzoek 5
1.3 Onderzoeksvragen 5
1.4 Afbakening 6
1.5 Onderzoeksmethode 6
1.6 Leeswijzer 7

2 Resultaten van de bewonersenquête 8

2.1 Responssamenstelling 8
2.2 Vervoersmiddelen en bereikbaarheid 8
2.3 Delftseplein en Delftse poort en Meent 9
2.4 Informatievoorziening 10
2.5 Televisieprogramma Rotterdam Onderweg 11
2.6 Rubriek in Stadskrant 13
2.7 Website 14
2.8 Ideeën en verbeterpunten 15

3 Resultaten van het groepsgesprek met bewoners 16

4 Resultaten van het interview met RTV Rijnmond 19

5 Conclusies 21

5.1 Bereikbaarheid 21
5.2 Informatievoorziening rondom bereikbaarheid 21
5.3 Beoordeling verschillende informatiekanalen 22
5.4 Ideeën en verbeterpunten 22

Bijlage: Vragenlijst 24

1 Inleiding

1.1 Rotterdam Onderweg

Momenteel loopt op RTV Rijnmond het derde seizoen van het programma Rotterdam Onderweg, met parallel daaraan een tweewekelijkse rubriek in de Rotterdamse Stadskrant en de website www.rotterdam.nl/onderweg. Het programma wordt gemaakt door Gemeente Rotterdam en gaat over de bereikbaarheid van de stad, werken en evenementen (omleidingen), verbeteringen en nieuwe mogelijkheden op de weg.
Het doel van Rotterdam Onderweg is Rotterdammers het gevoel geven dat zij geïnformeerd zijn over de evenementen en werkzaamheden in de stad, de gevolgen voor bereikbaarheid en omleidingen.

1.2 Doel van het onderzoek

De gemeente wil weten hoe Rotterdammers de bereikbaarheid in de stad en de informatievoorziening van Rotterdam Onderweg ervaren. De afdeling Communicatie van BCO heeft OBI gevraagd hier onderzoek naar te doen. De resultaten van het onderzoek zijn van belang met het oog op grote werken in de nabije toekomst, zoals de renovatie van de Maastunnel en de herinrichting van de Coolsingel. Daarnaast wil de gemeente de onderzoeksresultaten gebruiken om de formule van Rotterdam Onderweg waar nodig verder te ontwikkelen.

1.3 Onderzoeksvragen

Het onderzoek moet inzicht bieden in het volgende:

Het sentiment rond de bereikbaarheid van Rotterdam:
- Hoe ervaren Rotterdammers de bereikbaarheid van Rotterdam?
- Vinden Rotterdammers dat zij op de hoogte zijn van werken en evenementen, en hoe zij daar omheen kunnen?
- Hebben Rotterdammers het idee dat er zorg wordt besteed aan de bereikbaarheid van Rotterdam, ook bij evenementen en werkzaamheden?

Het oordeel over Rotterdam Onderweg:
- Hoe waarderen Rotterdammers het tv-programma, de website en de Stadskrant-rubriek van Rotterdam Onderweg (voor zover ze hiermee bekend zijn)?
- Welke aspecten van het tv-programma, de website en de Stadskrant-rubriek kunnen volgens Rotterdammers worden verbeterd en hoe? Daarbij gaat het onder andere om aspecten als herkenbaarheid, juistheid van de informatie, duidelijkheid, begrijpelijkheid, aantrekkelijkheid, toon en taalgebruik.
- In hoeverre hebben Rotterdammers interesse in achtergrondverhalen (infotainment) via de drie informatiekanalen?
- Hoe beoordeelt RTV Rijnmond het tv-programma en wat ziet de zender als eventuele verbeterpunten?

1.4 Afbakening

Hoewel RTV Rijnmond een regionaal bereik heeft, richt het onderzoek zich uitsluitend op Rotterdammers (de primaire doelgroep van Rotterdam Onderweg).
Het onderzoek heeft niet tot doel inzicht te geven in het aantal personen dat naar het tv-programma kijkt, de website bezoekt of de rubriek in de Stadskrant leest. Die informatie is al deels beschikbaar (kijkcijfers, Google Analytics, cijfers over aantal Stadskrant lezers) en alleen veel uitgebreider onderzoek kan hierop een betrouwbare aanvulling leveren.

1.5 Onderzoeksmethode

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden zijn de volgende onderzoeksactiviteiten verricht:

Digitale enquête onder bewoners

Onder een steekproef van leden van het Digitale Stadspanel Rotterdam (DSR) is een enquête uitgezet. Het DSR wordt beheerd door OBI en bestaat uit ongeveer 5.000 Rotterdammers die zich bereid hebben verklaard om zo nu en dan aan onderzoek van OBI mee te werken.
De vragenlijst is opgesteld in overleg met de opdrachtgever en bevat vragen over de bereikbaarheid van Rotterdam en over Rotterdam Onderweg. In de vragenlijst is een uitzending van Rotterdam Onderweg getoond, zodat ook panelleden die niet bekend waren met het programma er vragen over konden beantwoorden. Van de Stadskrant-rubriek van Rotterdam Onderweg is een screenshot getoond alvorens er vragen over te stellen. Verder zijn er enkele vragen gesteld over de website.

Er is in totaal naar 2283 Rotterdammers een uitnodiging voor de digitale vragenlijst gestuurd. 902 deelnemers hebben de vragenlijst volledig ingevuld (40% respons).
Het panel is niet helemaal representatief voor de volwassen Rotterdamse bevolking (door onder meer een oververtegenwoordiging van hoger opgeleiden). De uitkomsten van de enquête moeten daarom gezien worden als een *indicatie* van het sentiment bij Rotterdammers rond de bereikbaarheid van Rotterdam en het oordeel over Rotterdam Onderweg.

Groepsgesprek met bewoners

Ter aanvulling op de enquête is met acht bewoners een groepsgesprek gehouden over de bereikbaarheid van Rotterdam bij wegwerkzaamheden en evenementen en de informatievoorziening daarover. De gespreksdeelnemers zijn geworven via de enquête, waarin respondenten gevraagd is of zij bereid waren deel te nemen aan een groepsgesprek. Van de 77 belangstellenden zijn er zestien uitgenodigd voor het gesprek, met als doel ongeveer tien deelnemers (de ervaring leert dat niet iedereen die zich opgeeft meedoet). Acht genodigden waren bij het gesprek aanwezig. Bij de selectie van deelnemers is gestreefd naar een zo divers mogelijke groep bewoners, qua geslacht, leeftijd, woonbuurt, bekendheid met Rotterdam Onderweg en mening ten aanzien van de onderwerpen van de enquête.

Interview met RTV Rijnmond

Tot slot zijn twee medewerkers van RTV Rijnmond geïnterviewd om inzicht te krijgen in het oordeel van de zender over het televisieprogramma Rotterdam Onderweg en eventuele verbeterpunten. De opdrachtgever heeft voor het interview een contactpersoon bij de zender

aangedragen.

1.6 Leeswijzer

De resultaten van de enquête, het groepsgesprek en het interview met RTV Rijnmond worden achtereenvolgens in hoofdstuk 2, 3 en 4 behandeld. Hoofdstuk 5 bevat de conclusies van het onderzoek.

2 Resultaten van de bewonersenquête

In dit hoofdstuk zullen de resultaten van de bewonersenquête gepresenteerd worden. Achtereenvolgens wordt gekeken naar: de beoordeling van de bereikbaarheid van de stad, werkzaamheden bij het Delftseplein, de Delftse poort en de Meent, informatievoorziening (televisie, rubriek Stadskrant en website) en mogelijke verbeterpunten voor de informatievoorziening.

2.1 Responssamenstelling

Mannen, hoogopgeleiden en bewoners van 45 jaar en ouder zijn in de respons oververtegenwoordigd ten opzichte van hun aandeel in de Rotterdamse bevolking. Van de respondenten is 59% man tegenover 41% vrouw. 45% van de respondenten behoort tot de leeftijdscategorie 45 tot en met 64 jaar. Daarnaast zijn veel respondenten 65 jaar of ouder en zitten er relatief weinig jongeren in de respons. De respondenten wonen zeer verspreid over de verschillende gebieden in Rotterdam. Verder geeft meer dan de helft van de respondenten aan hoger opgeleid te zijn.

2.2 Vervoersmiddelen en bereikbaarheid

De meest gebruikte vervoersmiddelen door respondenten zijn de fiets en de auto. Het gebruik van bepaalde vervoersmiddelen kan invloed hebben op de beoordeling van verschillende aspecten van de bereikbaarheid door respondenten.

Tabel 1 Hoe denkt u over de bereikbaarheid…

	voldoende/goed	**onvoldoende/slecht**	**weet niet/geen mening**
van de binnenstad in het algemeen	91%	8%	1%
van de binnenstad tijdens grote evenementen	54%	30%	16%
van de rest van de stad tijdens grote evenementen	66%	17%	17%
van de binnenstad tijdens werkzaamheden	48%	39%	13%
van de rest van de stad tijdens werkzaamheden	56%	26%	17%

Respondenten is gevraagd hoe zij de bereikbaarheid van de binnenstad in het algemeen beoordelen en wat zij vinden van de bereikbaarheid van de binnenstad en de rest van de stad tijdens grote evenementen en werkzaamheden. Zoals in bovenstaande tabel te zien is, beoordelen de respondenten deze aspecten vaker als voldoende of goed dan als onvoldoende of slecht. Verder hebben veel respondenten bij deze vraag gekozen voor de optie weet niet/geen mening.

De bereikbaarheid van de binnenstad in het algemeen wordt het vaakst positief beoordeeld, 91% van de respondenten beoordeelt deze als voldoende of goed. Respondenten zijn minder

tevreden over de bereikbaarheid van de binnenstad tijdens grote evenementen en werkzaamheden dan over de bereikbaarheid van de rest van de stad tijdens grote evenementen en werkzaamheden. Respondenten beoordelen met 38% de bereikbaarheid van de binnenstad tijdens werkzaamheden het vaakst als onvoldoende of slecht. Automobilisten beoordelen de bereikbaarheid van Rotterdam voor elk aspect vaker als onvoldoende of slecht dan fietsgebruikers of openbaar vervoer gebruikers.

Omleidingsroutes
39% van de respondenten geeft aan wel eens ontevreden te zijn geweest over omleidingsroutes in Rotterdam als gevolg van werkzaamheden of evenementen. Automobilisten zijn hier het minst vaak tevreden, 44% van hen is wel eens ontevreden geweest over omleidingsroutes. De redenen van ontevredenheid die het vaakst worden genoemd zijn late of slechte aankondiging en onduidelijke bewegwijzering. Verder worden de werkzaamheden aan de Maastunnel veel genoemd, waarbij vooral ontevredenheid bestaat over de capaciteit van de omleidingsroutes.

2.3 Delftseplein en Delftse poort en Meent

Om meer inzicht te krijgen in wat Rotterdammers vinden van omleidingen zijn vragen gesteld over twee concrete voorbeelden van omleidingen bij wegwerkzaamheden in Rotterdam ten tijde van het onderzoek.

Delftseplein en Delftse poort
35% van de respondenten is (een beetje) bekend met de werkzaamheden bij Delftseplein en Delftse poort. Onder ov-gebruikers ligt dit percentage met 41% wat hoger, wat mogelijk komt doordat Delftseplein en Delftse poort gelegen zijn naast het Centraal Station. Verder zijn respondenten die in gebieden dichter bij het centrum wonen, vaker bekend met de werkzaamheden dan inwoners uit verder gelegen gebieden als Prins Alexander, Pernis en Charlois.

Weinig respondenten geven aan de omleidingsborden niet goed zichtbaar of niet begrijpelijk te vinden. De respondenten die dit aangeven wijzen op te veel hekken en borden, te late aankondiging en onduidelijkheid van de borden voor mensen die geen Nederlands spreken of de straten in Rotterdam niet goed kennen. Daarnaast vinden weinig Rotterdammers de omleidingsroutes onveilig. De enkele respondenten die het onveilig vinden, wijzen op de onveilige situatie voor fietsers die over de weg moeten. Opvallend is dat meer dan de helft van de respondenten hier de optie weet niet/geen mening heeft ingevuld.

Meent
61% van de respondenten is (een beetje) bekend met de werkzaamheden bij de Meent. Onder fietsers ligt dit percentage met 68% wat hoger. Ook hier is te zien dat weinig respondenten de borden niet goed zichtbaar of niet begrijpelijk vinden. Respondenten die aangeven de borden onvoldoende te vinden, wijzen op dezelfde punten als bij de werkzaamheden bij het Delftseplein en de Delftse poort. Verder noemen zij dat het bij de Meent onduidelijk is welk gedeelte al dan niet bereikbaar is.

Verder vinden, eveneens als bij Delftseplein en Delftse poort, weinig respondenten de omleidingsroutes onveilig. Fietsers vinden de omleidingsroutes bij de Meent vaker onveilig,

19% van hen vindt deze routes onveilig tegenover 5% van de totale groep respondenten. Respondenten wijzen vooral op de onveilige situatie voor fietsers en voetgangers doordat deze veelal samen over het smalle trottoir moeten. Ook de zichtbaarheid en begrijpelijkheid van de borden wordt door fietsers vaker als negatief beoordeeld, zij het in minder extreme mate. Verder valt op dat ook bij de vragen over de Meent de optie weet niet/geen mening vaak wordt gekozen.

2.4 Informatievoorziening

Er is een geleidelijke spreiding van de respondenten wanneer het gaat over de ervaren informatievoorziening. De meeste respondenten geven aan redelijk, enigszins of nauwelijks op de hoogte te zijn van de bereikbaarheid en omleidingen in Rotterdam, terwijl een klein aantal respondenten aangeeft goed of niet op de hoogte te zijn.

Tabel 2 Hoe krijgt u informatie over de bereikbaarheid en omleidingen in Rotterdam? (meer antwoorden mogelijk)

	percentage
niet	11%
via de website van de gemeente Rotterdam	8%
via andere websites	4%
via bekenden (familie, vrienden, collega's etc.)	15%
via het televisieprogramma Rotterdam Onderweg (TV Rijnmond)	11%
via andere televisieprogramma's	1%
via berichten in de krant	19%
via de Stadskrant (rubriek Rotterdam Onderweg)	17%
anders, namelijk	15%

Zoals in bovenstaande tabel te zien, geven respondenten aan informatie te verkrijgen vanuit zeer diverse bronnen. De meest gebruikte informatiebronnen zijn de krant, Stadskrant en via bekenden (familie, vrienden, collega's etc.). 11% van de respondenten geeft aan informatie over bereikbaarheid en omleidingen te verkrijgen via het televisieprogramma Rotterdam Onderweg. Bij de optie anders geeft het grootste deel van de respondenten aan op de hoogte te zijn door aanduidingen langs de weg wanneer zij op de plaats van de omleiding zijn. Vooral respondenten in de leeftijdscategorieën 45 tot en met 64 jaar en 65 jaar en ouder geven aan informatie te verkrijgen via de krant en Stadskrant. Voor beide categorieën zijn dat de nummer 1 en 2 meest gebruikte informatiebronnen.

De meeste respondenten vinden dat de gemeente genoeg informatie geeft over de bereikbaarheid van Rotterdam en eventuele omleidingen. Verder is er een grote groep mensen die hier geen mening over heeft. 14% van de respondenten vindt dat de gemeente niet genoeg informatie geeft. Veel van hen zeggen niet te weten waar zij de informatie kunnen vinden of zeggen dat de informatie van de gemeente te veel kennis van omleidingslocaties bij burgers veronderstelt (bijvoorbeeld kennis van straatnamen).

Tabel 3 Op welke manier wordt u het liefst geïnformeerd over de bereikbaarheid van Rotterdam en eventuele omleidingen? (meer antwoorden mogelijk)

	percentage
bewonersbrieven aan huis	38%
digitale nieuwsbrieven	30%
berichten in de Stadskrant	30%
televisie, zoals via TV Rijnmond	29%
berichten in de krant	29%
website gemeente Rotterdam	22%
mobiele app	21%
sociale media, zoals Twitter en Facebook	20%
anders, namelijk	10%
ik heb geen behoefte om hierover geïnformeerd te worden	9%

Respondenten willen op zeer uiteenlopende manieren geïnformeerd worden. Het vaakst noemen zij bewonersbrieven aan huis, digitale nieuwsbrieven en berichten in de Stadskrant. 9% van de respondenten geeft aan geen behoefte te hebben aan bereikbaarheidsinformatie. Bij de optie anders geven respondenten voornamelijk aan behoefte te hebben aan informatieborden langs de weg op de locatie zelf.

De manier waarop respondenten willen worden geïnformeerd verschilt daarnaast per leeftijd. Jongere respondenten (13 tm 34 jaar) worden het liefst geïnformeerd via sociale media, mobiele apps en bewonersbrieven. Respondenten in de leeftijdscategorie 35 tm 44 jaar en 45 tm 64 jaar noemen daarnaast ook vaak digitale nieuwsbrieven. Berichten in de Stadskrant spreken vooral respondenten aan die ouder zijn dan 45 jaar. Verder verkrijgen voornamelijk 65-plussers graag informatie via RTV Rijnmond (Rotterdam Onderweg).

Er bestaat een mogelijkheid de gemeente in te lichten over de bereikbaarheid of veiligheid op de weg via de gemeentelijke mobiele app, website en telefonisch. De meeste respondenten geven aan dit nooit gedaan te hebben, aangezien zij niet wisten dat dit kon. 11% van de respondenten geef aan dit wel eens gedaan te hebben.

2.5 Televisieprogramma Rotterdam Onderweg

Respondenten kregen in de vragenlijst een aflevering te zien van Rotterdam Onderweg. Hierna is gevraagd naar hun eerste indruk van de aflevering. De reacties hadden meestal een positieve toon. Termen als ‘duidelijk’, ‘informatief’, ‘overzichtelijk’, ‘handig’ en ‘leuk’ werden veel genoemd. Ook was er een minderheid aan negatieve reacties, hierbij werden termen als ‘chaotisch’, ‘rommelig’ en ‘te veel info’ genoemd.

Tabel 4 Kunt u de aflevering van Rotterdam Onderweg beoordelen op…

		percentage
begrijpelijkheid	voldoende/goed	88%
	onvoldoende/slecht	4%
	weet niet/geen mening	8%
aantrekkelijkheid	voldoende/goed	78%
	onvoldoende/slecht	12%
	weet niet/geen mening	10%
toon	voldoende/goed	83%
	onvoldoende/slecht	7%
	weet niet/geen mening	10%
taalgebruik	voldoende/goed	88%
	onvoldoende/slecht	2%
	weet niet/geen mening	10%
tempo	voldoende/goed	70%
	onvoldoende/slecht	21%
	weet niet/geen mening	9%

Respondenten is daarnaast gevraagd de getoonde aflevering te beoordelen op verschillende aspecten: begrijpelijkheid, aantrekkelijkheid, toon, taalgebruik en tempo. Respondenten hebben weinig kritiek op het programma, wel geeft 21% van de respondenten aan dat zij het tempo onvoldoende/slecht vinden. Het percentage dat het tempo als onvoldoende/slecht beoordeelt ligt hoger onder respondenten van 35 jaar en ouder, dan bij jongere respondenten. Jongere respondenten beoordelen de aantrekkelijkheid van het programma vaker als onvoldoende/slecht dan oudere respondenten. Het taalgebruik en de begrijpelijkheid worden met 88% voldoende/goed het beste beoordeeld.

De meeste respondenten denken na het zien van het programma goed op de hoogte te zijn van de bereikbaarheid van Rotterdam, maar sommigen weten het niet. Verder denkt toch nog 20% niet goed op de hoogte te zijn. De meest voorkomende redenen die zij hiervoor noemen zijn het hoge tempo van het programma en dat het voornamelijk gericht is op automobilisten en minder relevant is voor fietsers en ov-gebruikers.

22% van de respondenten geeft aan wel eens naar het programma te kijken. Dit percentage is het hoogst onder 65-plussers, waarvan 33% aangeeft wel eens naar het programma te kijken. Verder geeft ruim 30% aan het programma (misschien) te gaan kijken. Redenen die worden genoemd om het niet te kijken zijn voornamelijk dat het onderwerp niet aanspreekt en ‘anders, namelijk’. Hier wordt vooral genoemd: tijdgebrek, programma niet relevant voor niet-automobilisten en het nooit kijken naar TV Rijnmond of televisie in het algemeen.

Tabel 5 Welke bestaande of nieuwe onderwerpen zou u graag zien in het programma Rotterdam Onderweg? (meer antwoorden mogelijk)

	percentage
informatie over evenementen en bijbehorende omleidingen	24%
informatie over wegwerkzaamheden en bijbehorende omleidingen	23%
de belangrijkste informatie van de RET (openbaar vervoer)	23%
een kijkje achter de schermen bij de gemeente	6%
informatie over verschillende verbeteringen aan de weg (voor auto's, fietsers of voetgangers	19%
anders, namelijk	5%

Aan de respondenten die aangeven interesse te hebben in het programma is de vraag voorgelegd wat voor (bestaande) onderwerpen zij graag terug willen zien in het programma. De antwoorden die hierop worden gegeven zijn zeer divers. Er is vooral behoefte aan informatie over evenementen, wegwerkzaamheden en eventuele omleidingen als gevolg daarvan. Minder animo is er voor infotainment (een kijkje achter de schermen). Respondenten die de optie 'anders, namelijk' invulden, noemen achtergrond van werkzaamheden, een totaal overzicht van de werkzaamheden (bv. in de vorm van een kaartje aan het begin) en informatie voor niet-automobilisten.

Respondenten is bovendien gevraagd of zij nog tips hadden voor het programma, 23% van hen gaf aan tips te hebben. De meest genoemden zijn:

- Informatie niet enkel richten op automobilisten, maar ook op fietsers en ov-gebruikers;
- Het programma beschikbaar stellen via sociale media en/of een app, zodat mensen er naar kunnen kijken wanneer het hen uitkomt. Een aantal respondenten zou graag zien dat je hier kunt klikken op items die je relevant vindt, zodat je meer gerichte informatie kunt verkrijgen;
- Aan het begin van het programma eerst een totaaloverzicht geven van de te behandelen items;
- Tempo van het programma omlaag;
- Het programma visueel wat rustiger maken.

2.6 Rubriek in Stadskrant

59% van de respondenten is bekend met de Stadskrant. Hiervan is 35% ook bekend met de rubriek van Rotterdam Onderweg. In de Omnibusenquête, een jaarlijkse enquête die OBI houdt onder enkele duizenden Rotterdammers, ligt het percentage dat de Stadskrant wel eens heeft gezien wat lager, namelijk op 48%.
Een mogelijke verklaring voor het verschil in bekendheid met de Stadskrant is dat deelnemers aan de huidige vragenlijst meer geïnteresseerd zijn in items die gaan over Rotterdam. Zij lezen daardoor wellicht vaker de Stadskrant.

Tabel 6 Kunt u bovenstaande rubriek uit de Rotterdamse Stadskrant beoordelen op…

		percentage
begrijpelijkheid	voldoende/goed	89%
	onvoldoende/slecht	6%
	weet niet/geen mening	5%
aantrekkelijkheid	voldoende/goed	76%
	onvoldoende/slecht	14%
	weet niet/geen mening	10%
toon	voldoende/goed	85%
	onvoldoende/slecht	5%
	weet niet/geen mening	11%
taalgebruik	voldoende/goed	90%
	onvoldoende/slecht	3%
	weet niet/geen mening	7%

Respondenten zijn tevreden over de begrijpelijkheid, aantrekkelijkheid, toon en het taalgebruik van de rubriek in de Stadskrant. De aantrekkelijkheid wordt met 14% het vaakst als onvoldoende/slecht beoordeeld. De meeste respondenten hebben daarnaast het idee dat de rubriek hen voldoende informatie geeft over de bereikbaarheid van Rotterdam, sommigen weten het niet en 11% heeft het idee dat de rubriek onvoldoende informatie geeft. De respondenten die vinden dat de rubriek onvoldoende informatie geeft, noemen hiervoor uiteenlopende redenen. De meest genoemden zijn: veel doorverwijzingen naar internet, kaartje onduidelijk en niet compleet en niet elke werkzaamheid wordt toegelicht.

De respondenten is gevraagd of zij tips hebben voor de rubriek. 16% van de respondenten geeft aan deze te hebben, waarvan de volgende het meest genoemd zijn:

- Visueel aantrekkelijker maken door bijvoorbeeld ‘bullet points’ en verschil in lettertypes, nu veel tekst;
- Alle genoemde werkzaamheden beschrijven;
- Meer aandacht voor alternatieve routes;
- Kaartje duidelijker en completer maken;
- Niet iedere keer dezelfde tekst in de eerste alinea.

2.7 Website

Iets meer dan een kwart van de respondenten kent de website en 12% maakt er wel eens gebruik van. Over het algemeen zijn de gebruikers tevreden met de website. Slechts 5% vindt deze onvoldoende of slecht. Wel is er een groot aantal respondenten dat de optie weet niet/geen mening heeft aangevinkt (28%).

Ook voor de website is gevraagd of respondenten tips hebben, het meest genoemd zijn:

- Toevoegen van een kaart van de stad met daarop de werkzaamheden; waarbij verschillende werkzaamheden aangeklikt kunnen worden op de kaart voor meer informatie;
- Overzichtelijker maken van de eerste pagina;
- De vindbaarheid op de site verbeteren.

2.8 Ideeën en verbeterpunten

Tenslotte is gevraagd aan respondenten of zij iets missen in de huidige informatievoorziening. 20% van de respondenten gaf aan iets te missen. Hieronder staan een aantal veelgenoemde tips en opmerkingen:

- Andere informatiekanalen inzetten: app, regionale krant, digitale nieuwsbrief, facebookpagina, mail en bewonersbrieven. Vooral de app wordt hierbij veel genoemd;
- Meer bekendheid creëren voor bestaande informatievoorzieningen (televisie, rubriek Stadskrant en website);
- Meer samenbrengen van informatie op één plek (bijvoorbeeld website of app);
- Aandacht voor werkzaamheden in buitengebieden;
- Meer actuele informatie onderweg op matrixborden;
- Meer informatie voor fietsers en ov-gebruikers;
- Gerichtere informatie beschikbaar stellen, bijvoorbeeld dat respondenten aan kunnen geven waar zij vaak komen en hierover informatie ontvangen (bijvoorbeeld door middel van mobiele push berichten);
- Nu moeten respondenten naar informatie zoeken, sommigen zien liever dat de informatie naar hen toekomt;
- Ook informeren van toeristen en niet-Rotterdammers.

3 Resultaten van het groepsgesprek met bewoners

Met acht bewoners die de enquête hebben ingevuld is in een groepsgesprek verder gesproken over de bereikbaarheid van Rotterdam bij wegwerkzaamheden en evenementen en de informatievoorziening daarover. Hieronder is samengevat wat de gespreksdeelnemers over deze onderwerpen gezegd hebben. De bevindingen dienen als aanvulling op de enquêteresultaten. Het gaat om persoonlijke meningen en inzichten die niet overeen hoeven te komen met de meningen en inzichten van andere bewoners.

Verantwoordelijkheid en coördinatie van de gemeente
Het is in de eerste plaats aan de gemeente om te zorgen voor goede informatievoorziening over bereikbaarheid en omleidingen in Rotterdam. De gemeente moet dit doen in samenwerking met andere partijen, zoals de RET. Het is belangrijk dat de informatie die de gemeente en andere partijen verstrekken juist en volledig is en overeenkomt met wat andere partijen melden. De gemeente heeft hierbij een coördinerende rol.

Het belang van informatie op straat
Goede informatie over bereikbaarheid en omleidingen ter plekke op straat is het belangrijkste. Informatie via mediakanalen (televisie, internet, Stadskrant, etc.) is belangrijk ter aanvulling, maar niet iedereen informeert zich op die manier.

Tijdig informeren
De gemeente moet er naar streven bewoners en weggebruikers ruim van tevoren te informeren over op handen zijnde werkzaamheden en evenementen en daaruit volgende omleidingen en belemmeringen. Dit biedt bewoners en weggebruikers de kans om te anticiperen, waardoor files en andere problemen beperkt kunnen worden. Borden op straat zouden minstens één tot twee weken van tevoren wijzigingen in de verkeerssituatie moeten aankondigen. Bij voetbalwedstrijden en andere evenementen moet al eerder op de dag gewaarschuwd worden voor beperkte bereikbaarheid of stremmingen (bijvoorbeeld via matrixborden).

Duidelijke informatie voor niet-Rotterdammers
De informatie over bereikbaarheid en omleidingen op straat en via mediakanalen gaat er soms teveel vanuit dat mensen bekend zijn in Rotterdam of de wijk. Voor mensen van buiten de stad en toeristen zijn de aanwijzingen niet altijd duidelijk. Straatnamen zeggen vreemden niets. Ook een voor Rotterdammers bekende plek als de Erasmusbrug is niet bij iedereen bekend, dus bijvoorbeeld een bord op straat “Omleiding via Erasmusbrug” kan onduidelijk zijn. Het is prettig als bij een omleiding in een wijk staat aangegeven hoe je de wijk uitkomt.

Persoonlijke informatie en aanwijzingen
Voor weggebruikers en reizigers is het prettig als er op straat of bij balies mensen zijn die zij kunnen aanspreken en die informatie of aanwijzingen kunnen geven. Bijvoorbeeld medewerkers van de gemeente die aanwezig zijn bij werkzaamheden, de informatiebalie op het Centraal Station, scholieren in hesjes die flyers uitdelen en verkeersregelaars bij de Rotterdamse Marathon.

Informatie op wijkniveau
Rotterdam is een grote stad. Informatie over de bereikbaarheid op specifieke plekken is daardoor vaak voor lang niet alle bewoners relevant. Dit beperkt de interesse in algemene

informatievoorziening voor de stad als geheel (zoals nu onder andere verzorgd door het televisieprogramma Rotterdam Onderweg). Er is behoefte aan informatie over de bereikbaarheid op het niveau van wijken of andere deelgebieden, zodat bewoners zich gericht kunnen informeren over de situatie in hun omgeving.

Aandacht voor specifieke locaties
Onduidelijkheid en problemen op het gebied van bereikbaarheid en omleidingen komen vaak voor op een aantal specifieke locaties, waar speciale aandacht voor nodig is. De gespreksdeelnemers noemen uit eigen ervaring: het gebied achter het Centraal Station, het Kruisplein, de Coolsingel, de Erasmusbrug, de Stadionweg (tijdens voetbalwedstrijden), Vlietlaan-Oudedijk en wegen bij het Kralingse Bos (stremmingen als gevolg van houtkap). Drukke routes kunnen wellicht door betere informatievoorzieningen worden ontlast, bijvoorbeeld door bij drukte op de Coolsingel te wijzen op mogelijkheden om via de Mariniersweg te rijden.

Aandacht voor fietsers
De informatievoorziening over bereikbaarheid is vaak gericht op automobilisten. Er is behoefte aan meer informatie voor fietsers. Fietsers kunnen vaak gemakkelijker om een afsluiting heen, maar bij werkzaamheden en omleidingen kunnen voor fietsers gevaarlijke situaties ontstaan, vooral als automobilisten de aanwijzingen (bewust) niet goed opvolgen omdat er geen handhavers ter plekke zijn. Bij evenementen als de Marathon is informatie nodig (ook op straat) over de bereikbaarheid en oversteekmogelijkheden voor fietsers. Dit voorkomt situaties waarbij fietsers zich een weg gaan banen door het publiek en over dranghekken.

Aandacht voor het openbaar vervoer
De informatie over de bereikbaarheid met het openbaar vervoer in Rotterdam is over het algemeen goed, dankzij de matrixborden bij de haltes en meldingen van belemmeringen op de websites van de gemeente en vervoerders. Verbeterpunten zijn het snel kunnen melden van problemen met de matrixborden (dat kan nu alleen per e-mail en dan volgt pas na dagen reactie) en de kwaliteit van de RET routeplanner (die sommige metrostations niet herkent en minder goed werkt dan 9292.nl).

Aandacht voor bruggen
Voor de doorstroming zou het goed zijn om meer informatie te geven over wanneer bruggen (zoals de Erasmusbrug maar ook kleinere bruggen) open zijn. Dan kunnen weggebruikers daarop anticiperen.

Rotterdam Onderweg op RTV Rijnmond
De gespreksdeelnemers staan kritisch tegenover het televisieprogramma Rotterdam Onderweg of hebben er weinig interesse in. Dat laatste komt onder meer doordat het programma vooral gericht is op automobilisten (niet relevant voor mensen zonder auto) en alle uithoeken van de stad behandelt (waar lang niet iedereen komt). De achtergrondmuziek door de gesproken berichtgeving wordt als storend ervaren: de indruk wordt ermee gewekt dat wat er gezegd wordt niet zo belangrijk is. Ook is gezegd dat het programma te snel gaat. Er is voor gepleit om een kleiner aantal onderwerpen uitgebreider te behandelen (de Amsterdamse verkeersinformatie van AT5 is als voorbeeld genoemd). Daarbij moet duidelijk worden verwezen naar uitgebreide informatie op de website van Rotterdam Onderweg. Meer uitleg bij werkzaamheden is nodig voor de acceptatie van bewoners, maar de televisie is geen geschikt medium om overal uitgebreid op in te gaan.

Andere communicatie-instrumenten
Voor de communicatie over bereikbaarheid en omleidingen kan de gemeente het beste verschillende soorten instrumenten inzetten. Matrixborden over werkzaamheden en files zoals op snelwegen kunnen ook binnen Rotterdam nuttig zijn. Op straat is behoefte aan plattegronden waarop autoroutes, fietsnetwerken en belemmeringen zijn aangegeven. Ook bij ingangen van wijken kunnen borden worden geplaatst met informatie over werkzaamheden. Verder is informatie welkom via apps als Coyote, Google Maps, Facebook en media gericht op specifieke wijken of deelgebieden.

4 Resultaten van het interview met RTV Rijnmond

Met twee medewerkers van RTV Rijnmond is gesproken over het televisieprogramma Rotterdam Onderweg. Het doel van dit interview was in kaart brengen hoe zij vanuit een professioneel oogpunt het programma beoordelen en waar zij eventuele mogelijkheden voor verbetering zien.

Omvorming
Voorheen bestond het programma Wegwerken! wat later Rotterdam Onderweg is geworden. Wegwerken! was toe aan verjonging, verbetering en vooral versnelling. In Wegwerken! waren er dames die op een scooter door Rotterdam reden en daarbij één item uitlichtten per aflevering, wat volgens RTV Rijnmond niet meer paste bij de behoefte. De stad is groot genoeg om meerdere items uit te lichten, wat in Rotterdam Onderweg ook terugkomt. Het doel van Wegwerken! was hetzelfde als dat van Rotterdam Onderweg, maar was volgens de zender ontaard in 'gezellig'. Er is daarom bewust ingedikt op het entertainment aspect van het programma, omdat dit te veel afleidde van het doel van informatievoorziening.

Invulling
RTV Rijnmond is erg tevreden over het programma, het is informatief en compact. Vooral de grafische vormgeving wordt als erg sterk gezien. Ook is de zender tevreden met het eigentijdse karakter van het programma. Er zouden nog wat aanpassingen kunnen worden gedaan aan de vormgeving, maar dit is volgens de zender slechts 'gerommel in de marge'.
Het tempo binnen het programma is hoog, maar volgens de zender niet te hoog. Wel benoemen zij dat het niet nog sneller moet, omdat het dan het doel voorbij schiet en niet meer begrijpelijk is. Het hoge tempo van het programma is niet erg, omdat veel informatie terug te vinden is via internet.

Behoefte
RTV Rijnmond denkt dat er zeker behoefte is aan informatievoorziening over de bereikbaarheid van Rotterdam. Zij verwachten niet dat mensen voor dit programma thuis zullen blijven, maar wel dat zij het meepakken wanneer zij bijvoorbeeld het journaal of weer kijken. De zender ziet het als verplichting aan kijkers om de service van informatievoorziening over de bereikbaarheid van Rotterdam te bieden.

Doelgroep
De zender denkt dat het programma niet voor iedereen te begrijpen is. Zeker voor mensen zonder rijbewijs of mensen die de straten in de stad niet kennen kan het programma onduidelijk zijn. Het programma is bewust gericht op automobilisten, omdat zij de meeste opstoppingen in de stad veroorzaken. Er wordt wel aandacht besteed aan overige weggebruikers, maar in mindere mate. Dit heeft ook te maken met de impact, een automobilist ondervindt meestal meer overlast dan een voetganger die een stukje om moet lopen of een fietser die een keer af moet stappen.

Het programma gaat enkel over Rotterdam, terwijl het bereik van de zender de hele regio is. Het zou te diffuus worden wanneer Rotterdam Onderweg werd uitgebreid met nieuws uit de regio. De kijkers wonen weliswaar niet allemaal in Rotterdam, volgens de zender heeft wel iedereen ermee te maken. Rotterdam is als het ware 'het centrum van de wereld' voor de regio.

Infotainment
Het programma is bedoeld voor informatievoorziening over wegopbrekingen en omleidingen, infotainment leidt hierbij volgens de zender te veel af. Het is voor Rotterdammers die niet in Charlois wonen bijvoorbeeld niet interessant dat daar meer groen wordt aangelegd. Ook daarom richt Rotterdam Onderweg zich niet op dit soort items. Items over achtergrond van werkzaamheden en evenementen zitten enkel in het programma wanneer daar aanleiding voor is. Wanneer je iemand iets laat uitleggen wat de voice-over ook kan samenvatten, kost dit veel zendtijd terwijl de essentie van het programma juist is dat het kort is.

Over het toevoegen van informatie over het openbaar vervoer vanuit de RET zegt de zender dat dit al gebeurt via de radiozender van Rijnmond als aanvulling op het filenieuws. Bovendien gaat het bij het openbaar vervoer vaak om incidenten op een bepaalde dag en is het daarom erg aan de actualiteit gebonden. Die lenen zich minder voor Rotterdam Onderweg, omdat dit programma maar eens per week wordt uitgezonden. Wel noemt de zender dat wanneer de RET iets structureels heeft, hier een speciale aflevering op gemaakt zou kunnen worden.

Ideeën
RTV Rijnmond ziet wel potentie in eventuele ‘specials’: extra uitzendingen die wat meer ingaan op achtergrondinformatie rondom een groot project. In deze specials is meer ruimte voor sentiment, achtergrondinformatie en het doel van de werkzaamheden. Een voorbeeld van een project dat zich hiervoor leent is volgens de zender de renovatie van de Maastunnel.
De zender merkt dat er veel behoefte is aan een dergelijk aanvullend programma. Veel Rotterdammers hebben (vanuit een gevoel van trots voor de stad) interesse in de achtergrond van bouwwerkzaamheden. Het is volgens de zender niet verstandig om de achtergrondinformatie en informatie over omleidingen samen te voegen in één programma, omdat dan de centrale informatie zoek kan raken.

5 Conclusies

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksvragen beantwoord op basis van de resultaten van de digitale bewonersenquête, het groepsgesprek met bewoners en het interview met RTV Rijnmond. Hierbij wordt ingegaan op de beoordeling van de verschillende informatiekanalen door Rotterdammers: het televisieprogramma Rotterdam Onderweg, de rubriek in de Stadskrant en de website. Er wordt afgesloten met de belangrijkste ideeën en verbeterpunten die de respondenten genoemd hebben.

5.1 Bereikbaarheid

Over het algemeen zijn Rotterdammers tevreden over de bereikbaarheid van Rotterdam, zij beoordelen deze vaker als voldoende of goed dan als onvoldoende of slecht. Zo beoordeelt 91% van de Rotterdammers de bereikbaarheid van de binnenstad in het algemeen als voldoende of goed. De bereikbaarheid tijdens evenementen en werkzaamheden wordt minder goed beoordeeld: 30% vindt de bereikbaarheid van de binnenstad onvoldoende of slecht tijdens grote evenementen en 39% vindt deze onvoldoende of slecht tijdens werkzaamheden. Voor de rest van de stad gaat het om percentages van respectievelijk 17% en 26%. Automobilisten zijn minder vaak tevreden over de bereikbaarheid dan andere weggebruikers. 39% van de Rotterdammers is wel eens ontevreden geweest over omleidingsroutes in Rotterdam als gevolg van werkzaamheden of evenementen. De belangrijkste redenen voor ontevredenheid zijn late of slechte aankondiging en onduidelijke bewegwijzering.

5.2 Informatievoorziening rondom bereikbaarheid

Rotterdammers beoordelen de mate waarin zij op de hoogte zijn van de bereikbaarheid en actuele omleidingen in Rotterdam verschillend, maar zijn hierbij overwegend tevreden. Zij informeren zich op uiteenlopende manieren: het vaakst gebeurt dit via berichten in de krant, berichten in de Stadskrant en via bekenden. Ook de manier waarop Rotterdammers het liefst worden geïnformeerd is heel verschillend: het vaakst genoemd in het onderzoek zijn bewonersbrieven aan huis, digitale nieuwsbrieven en berichten in de Stadskrant. Jongere Rotterdammers worden liever digitaal geïnformeerd en oudere respondenten liever via reguliere media.

De meeste Rotterdammers vinden dat de gemeente genoeg informatie geeft over de bereikbaarheid van Rotterdam en eventuele omleidingen. Informatievoorziening via media vormen voor Rotterdammers een aanvulling op de informatie terplekke bij wegwerkzaamheden of evenementen.
Respondenten geven aan dat deze informatie op locatie nog beter kan door eerdere aankondiging en betere plaatsing van borden en hekken. Ook zien zij graag actuele informatie op matrixborden in de stad.
Verder stellen respondenten dat de bestaande informatiekanalen (het televisieprogramma Rotterdam Onderweg, de Stadskrantrubriek en de website) nog onvoldoende bekend zijn onder Rotterdammers. Sommige Rotterdammers willen graag dat alle informatie op één plek wordt samengebracht, bijvoorbeeld op de website, via sociale media of binnen een app.

5.3 Beoordeling verschillende informatiekanalen

Televisieprogramma Rotterdam Onderweg
22% van de respondenten geeft aan wel eens naar het programma Rotterdam Onderweg te kijken. Over het algemeen staan de Rotterdammers positief tegenover het programma. Zij zijn erg tevreden over de begrijpelijkheid, aantrekkelijkheid, toon en het taalgebruik. Het minst tevreden zijn zij over het tempo, waarvan veel mensen aangeven het te hoog te vinden. RTV Rijnmond zegt hierover dat het tempo weliswaar hoog is, maar niet te hoog omdat veel informatie kan worden teruggevonden op internet. De meeste respondenten hebben het idee na het zien van een aflevering goed op de hoogte te zijn van de bereikbaarheid en omleidingen in Rotterdam.

Wanneer het gaat over de invulling van het programma geven Rotterdammers aan vooral behoefte te hebben aan informatie en niet zozeer aan infotainment. RTV Rijnmond volgt deze lijn. De televisiezender is erg tevreden over het programma, maar ziet wel mogelijkheden om in de vorm van extra uitzendingen in te gaan op achtergrondinformatie rondom grote projecten. Zij denken dat hier behoefte aan is vanuit burgers, omdat veel Rotterdammers (vanuit een gevoel van trots voor de stad) interesse hebben in de achtergrond van bouwwerkzaamheden.

Rubriek in Stadskrant
Bijna de helft van de respondenten is bekend met de Stadskrant, waarvan 35% ook met de rubriek van Rotterdam Onderweg. Respondenten zijn over het algemeen tevreden over de rubriek. Zij beoordelen begrijpelijkheid, aantrekkelijkheid, toon en taalgebruik allemaal vaker als voldoende of goed dan als onvoldoende of slecht. De aantrekkelijkheid wordt hierbij het vaakst als onvoldoende of slecht beoordeeld. Kritiekpunten zijn de vele doorverwijzingen naar internet, onduidelijkheid of onvolledigheid van de getoonde plattegronden en dat niet alle werkzaamheden worden toegelicht.

Website
Iets meer dan een kwart van de respondenten kent de website van Rotterdam Onderweg en 12% maakt er wel eens gebruik van. De gebruikers zijn tevreden met de website, slechts 5% geeft aan deze onvoldoende of slecht te vinden. Verbeterpunten die genoemd worden zijn het toevoegen van een plattegrond op de website met daarop de werkzaamheden, waarbij deze kunnen worden aangeklikt voor meer informatie. Ook de overzichtelijkheid en vindbaarheid kunnen volgens de respondenten nog verbeterd worden.

5.4 Ideeën en verbeterpunten

De respondenten geven aan behoefte te hebben aan informatie die zich behalve op automobilisten ook op andere weggebruikers zoals fietsers en ov-gebruikers richt. Voor het programma Rotterdam Onderweg zegt RTV Rijnmond hierover dat het programma zich bewust richt op automobilisten aangezien zij de meeste opstoppingen veroorzaken en er meer overlast van ondervinden dan andere weggebruikers.

Verder geven Rotterdammers aan dat zij graag gerichtere informatie ontvangen, waarbij zij bijvoorbeeld aan kunnen geven op welke locaties zij vaak komen en dat zij dan specifiek daarover informatie ontvangen. Respondenten noemen in dit verband ook de mogelijkheid van een app of interactief kaartje op de website of via sociale media waarbij de gebruiker kan

klikken op items die voor hem of haar interessant zijn.

Ook noemen respondenten dat bij veel omleidingen door de gemeente te veel kennis van omleidingslocaties bij burgers wordt verondersteld (bijvoorbeeld kennis van straatnamen). Zo kwam uit de vragenlijst naar voren dat een groot aantal respondenten niet bekend is met werkzaamheden bij het Delftseplein, de Delftse poort en de Meent, terwijl dit tamelijk centrale locaties zijn. Dit illustreert de onbekendheid met bepaalde locaties.

Bijlage: Vragenlijst

Beginpagina

Als u hieronder op "verder" klikt, start u de vragenlijst. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 15 minuten.
Bij voorbaat dank voor uw medewerking!

Hoofdsectie

Bereikbaarheid

De volgende vragen gaan over uw beleving van de bereikbaarheid van Rotterdam.

Hoe vaak gebruikt u de onderstaande vervoersmiddelen in Rotterdam?

	(bijna) nooit	maximaal één keer per maand	maximaal één keer per week	meerdere keren per week	(bijna) elke dag
auto	○	○	○	○	○
tram	○	○	○	○	○
metro	○	○	○	○	○
bus	○	○	○	○	○
bromfiets, scooter	○	○	○	○	○
fiets	○	○	○	○	○

Hoe denkt u over de bereikbaarheid…

	voldoende/goed	onvoldoende/slecht	weet niet/geen mening
van de binnenstad in het algemeen	○	○	○
van de binnenstad tijdens grote evenementen	○	○	○
van de rest van de stad tijdens grote evenementen	○	○	○
van de binnenstad tijdens werkzaamheden	○	○	○
van de rest van de stad tijdens werkzaamheden	○	○	○

Omleidingsroutes

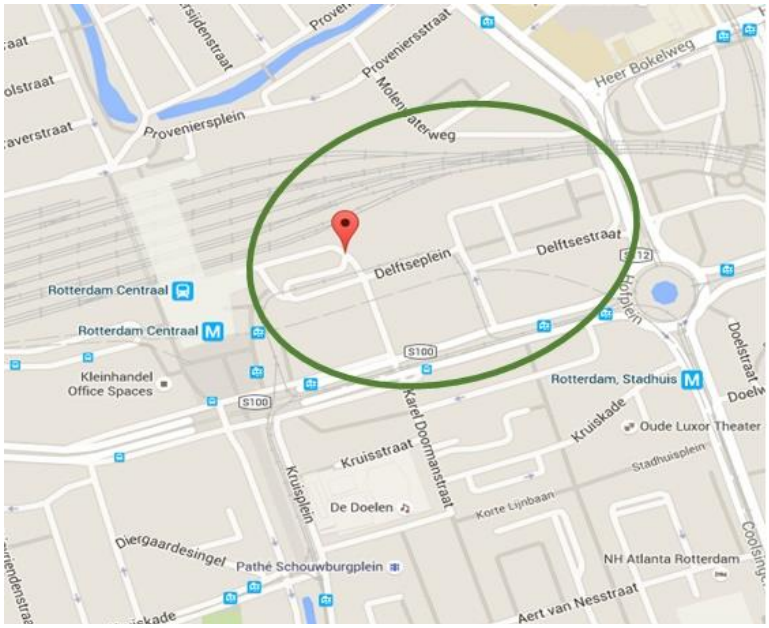
Als er gewerkt wordt aan wegen in Rotterdam of wanneer er grote evenementen plaatsvinden in de stad kunnen er omleidingen zijn. Onderstaande vragen gaan over deze omleidingen.

Bent u wel eens ontevreden geweest over omleidingsroutes in Rotterdam als gevolg van werkzaamheden of evenementen?

- ○ ja, omdat [invulvak]
- ○ nee
- ○ weet niet/geen mening

Onderstaande vragen gaan over twee omleidingen die recentelijk hebben plaatsgevonden of nu plaatsvinden.

Bij het Delftseplein en de Delftse poort wordt tussen half mei 2015 en juli 2016 gewerkt aan een vernieuwing van de riolering. Daarnaast wordt in deze periode de buitenruimte opnieuw ingericht en voorzien van nieuwe bestrating en worden er bomen geplant. Ook worden taxistandplaatsen aangelegd.


Provenierssingel
Provenierssteeg
Provenierssteeg
Provenierssteeg

Bent u bekend met de werkzaamheden bij de Meent en omgeving?
- ja
- een beetje
- nee

Wat vindt u van de omleidingsroutes bij de Meent en omgeving?

	weet niet/geen mening	ja	nee	bij antwoord 'nee' graag toelichting
Vindt u de borden goed zichtbaar?	○	○	○	[invulvak]
Vindt u de borden begrijpelijk?	○	○	○	[invulvak]
Vindt u de omleidingsroutes veilig?	○	○	○	[invulvak]

Informatievoorziening

De volgende vragen gaan over de informatievoorziening rondom de bereikbaarheid van Rotterdam.
In hoeverre bent u op de hoogte van de bereikbaarheid en actuele omleidingen in Rotterdam?
- goed
- redelijk
- enigszins
- nauwelijks
- niet
- weet niet/geen mening

Hoe blijft u op de hoogte van de bereikbaarheid en omleidingen in Rotterdam? (meerdere antwoorden mogelijk)
- niet
- via de website van de gemeente Rotterdam
- via andere websites
- via bekenden (familie, vrienden, collega's etc.)
- via het televisieprogramma Rotterdam Onderweg (TV Rijnmond)
- via andere televisieprogramma's
- via berichten in de krant
- via de Stadskrant (Rubriek Rotterdam Onderweg)
- anders, namelijk [invulvak]

Vindt u dat de gemeente voldoende informatie geeft over de bereikbaarheid en eventuele omleidingen in Rotterdam?
- ja
- nee, omdat [invulvak]
- weet niet/geen mening

Op welke manier wordt u het liefst geïnformeerd over de bereikbaarheid van Rotterdam en eventuele omleidingen? (meerdere antwoorden mogelijk)
- ik heb geen behoefte om hierover geïnformeerd te worden
- berichten in de krant
- berichten in de Stadskrant
- website gemeente Rotterdam
- bewonersbrieven aan huis
- digitale nieuwsbrieven
- sociale media, zoals Twitter en Facebook
- televisie, zoals via TV Rijnmond
- mobiele app
- anders, namelijk [invulvak]

Heeft u de gemeente Rotterdam wel eens ingelicht over de bereikbaarheid of veiligheid op de weg via de gemeentelijke mobiele app, website of telefonisch?
- ja
- nee, want ik wist niet dat dat kon
- nee, omdat ik dat niet nodig vind
- nee, omdat ik er geen behoefte aan heb
- nee, omdat ik denk dat er niets mee wordt gedaan
- nee, omdat [invulvak]

Tv-programma "Rotterdam Onderweg"

Rotterdam Onderweg is het bereikbaarheidsjournaal voor Rotterdam. Het informatieve programma wil ervoor zorgen dat Rotterdammers snel op de hoogte zijn van alternatieve routes rondom evenementen en werkzaamheden. Het bereikbaarheidsjournaal is te zien op TV Rijnmond en duurt ongeveer drie minuten. Elke maandagavond om 17.50 wordt een nieuwe aflevering uitgezonden, die daarna regelmatig wordt herhaald.
Hieronder ziet u de aflevering van Rotterdam Onderweg van 22 februari. Het is de bedoeling dat u de aflevering bekijkt en er daarna enkele vragen over beantwoordt.

[filmfragment]

Wat is uw eerste indruk van het programma Rotterdam Onderweg?
[invulvak]

Kunt u de aflevering van Rotterdam Onderweg beoordelen op…

	voldoende/goed	onvoldoende/slecht	weet niet/geen mening
begrijpelijkheid	○	○	○
aantrekkelijkheid	○	○	○
toon	○	○	○
taalgebruik	○	○	○
tempo	○	○	○

Heeft het idee dat u na het zien van de aflevering voldoende op de hoogte bent van de bereikbaarheid van Rotterdam en mogelijke omleidingen?
- ○ ja
- ○ nee, omdat [invulvak]
- ○ weet niet/geen mening

Bent u van plan om naar het programma Rotterdam Onderweg te gaan kijken?
- ○ ja, ik kijk er al wel eens naar
- ○ ja, ik kijk er nog niet naar, maar ben wel van plan dat te gaan doen
- ○ misschien
- ○ nee, omdat het programma me niet aanspreekt
- ○ nee, omdat ik geen behoefte heb aan informatie over bereikbaarheid en omleidingen in Rotterdam
- ○ nee, omdat ik al op een andere manier informatie verkrijg over bereikbaarheid en omleidingen in Rotterdam
- ○ anders, namelijk [invulvak]
- ○ weet niet

Welke bestaande of nieuwe onderwerpen zou u graag zien in het programma Rotterdam Onderweg? (meerdere antwoorden mogelijk)
- ○ informatie over evenementen en bijbehorende omleidingen
- ○ informatie over wegwerkzaamheden en bijbehorende omleidingen
- ○ de belangrijkste informatie de RET (openbaar vervoer)
- ○ een kijkje achter de schermen bij de gemeente
- ○ informatie over verschillende verbeteringen aan de weg (voor auto's, fietsers of voetgangers)
- ○ anders, namelijk [invulvak]

Heeft u aanvullingen, tips of ideeën voor het programma Rotterdam Onderweg?
- ○ ja, namelijk [invulvak]
- ○ nee

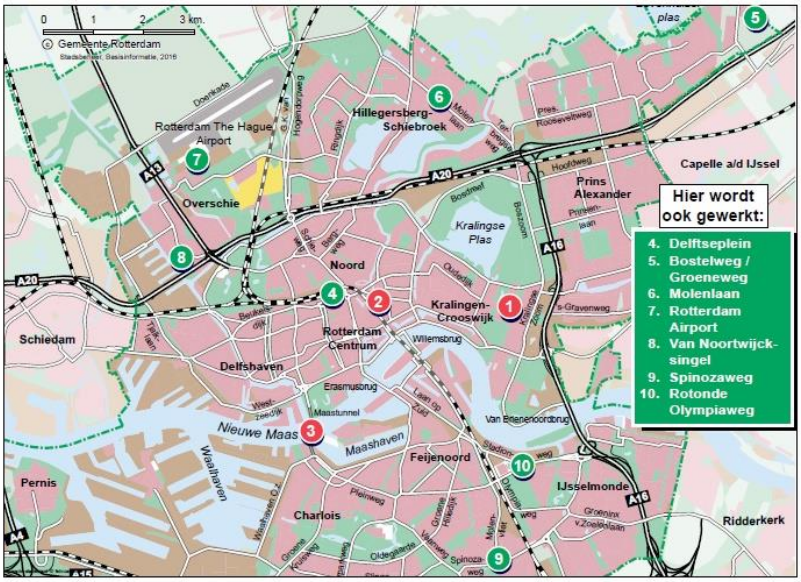
Rubriek "Rotterdam Onderweg" in Rotterdamse Stadskrant

De gemeente Rotterdam publiceert elke twee weken de rubriek "Rotterdam Onderweg" in de Rotterdamse Stadskrant. De rubriek gaat over de bereikbaarheid van Rotterdam bij aankomende evenementen en werkzaamheden.
Bent u bekend met de Stadskrant en de rubriek Rotterdam Onderweg?
- ○ ja, bekend met de Stadskrant maar niet met de rubriek
- ○ ja, bekend met de Stadskrant en met de rubriek
- ○ nee, niet bekend met de Stadskrant en de rubriek

Hieronder ziet u een voorbeeld van de rubriek. Om de onderstaande vragen te kunnen beantwoorden is het van belang dat u de eerste wee alinea's van het artikel leest.

Rotterdam Onderweg

Rotterdam is voortdurend in beweging. Werkzaamheden en evenementen maken de stad aantrekkelijker en beter bereikbaar. Hieronder vindt u de belangrijkste activiteiten van de komende periode, onze website biedt uitgebreidere informatie.



1. Burgemeester Oudlaan/'s-Gravenweg (Kralingen/Crooswijk)
De gemeente en de RET voeren groot onderhoud uit op de 's-Gravenweg en de Burgemeester Oudlaan. Het volledige project loopt tot eind november; tot begin april zijn delen van de 's-Gravenweg afgesloten voor doorgaand verkeer. Volgt u de aanwijzingen op de gele borden voor de beste route. Tram 7 rijdt niet tussen de Goudse Rijweg en eindpunt Burgemeester Oudlaan. Alternatieven vindt u op de website van de RET. Meer info: www.Rotterdam.nl/oudlaansgravenweg

2. Pannekoekstraat (Centrum)
De Pannekoekstraat wordt dit jaar opnieuw ingericht en het riool vervangen. De werkzaamheden duren tot medio november 2016. Het werk wordt in delen uitgevoerd; tot half maart wordt gewerkt tussen de Meent en de Halstraat. Op borden staat aangeven hoe u het beste kunt rijden. Voor meer info: www.rotterdam.nl/pannekoekstraat

3. Maastunnelafsluitingen (Centrum)
De plafonds van de Maastunnel krijgen een nieuwe beschermlaag. Tot 4 april is de Maastunnel daarom afgesloten van noord naar zuid. Op werkdagen van 22.00 uur tot 06.00 uur en elk weekend van vrijdagavond 22.00 uur tot maandagochtend 06.00 uur. Met de auto rijdt u richting zuid om via de Erasmusbrug. Te voet en met de fiets kunt u de tunnel blijven gebruiken. Autoverkeer richting Erasmus MC blijft mogelijk.

Rotterdam Onderweg ziet u wekelijks op TV Rijnmond, op maandagen om 17.50 uur. Daarna wordt het programma regelmatig herhaald. Alle afleveringen en extra informatie vindt u via internet:

www.twitter.com/stadsbeheer010 www.rotterdam.nl/onderweg

Kunt u bovenstaande rubriek uit de Rotterdamse Stadskrant beoordelen op…

	voldoende/goed	onvoldoende/slecht	weet niet/geen mening
begrijpelijkheid	○	○	○
aantrekkelijkheid	○	○	○
toon	○	○	○
taalgebruik	○	○	○

Heeft u het idee dat de rubriek voldoende informatie geeft over de bereikbaarheid van Rotterdam en omleidingen?

- ○ ja
- ○ nee, omdat [invulvak]
- ○ weet niet/geen mening

Heeft u aanvullingen, tips of ideeën voor de rubriek Rotterdam Onderweg?

- ○ ja, namelijk [invulvak]
- ○ nee

Website

www.rotterdam.nl/onderweg is een webpagina waarop informatie te vinden is over werkzaamheden en evenementen en de gevolgen hiervan voor de bereikbaarheid van Rotterdam.
Bent u bekend met de pagina www.rotterdam.nl/onderweg?

- ○ ja, ik ben er bekend mee en maak er (wel eens) gebruik van
- ○ ja, ik ben er bekend mee maar maak er geen gebruik van
- ○ nee, ik ben er niet bekend mee

Wat vindt u van de webpagina www.rotterdam.nl/onderweg?
- ○ voldoende/goed
- ○ onvoldoende/slecht
- ○ weet niet/geen mening

Heeft u aanvullingen, tips of ideeën voor de website?
- ○ ja, namelijk [invulvak]
- ○ nee

Algemeen en afronding

Mist u iets in de huidige informatievoorziening rondom de bereikbaarheid van Rotterdam?
- ○ nee
- ○ ja, namelijk [invulvak]

Binnenkort willen onderzoekers van de gemeente Rotterdam met een aantal bewoners in een groepsgesprek verder praten over de informatievoorziening rondom de bereikbaarheid van Rotterdam en omleidingen. Het groepsgesprek zal plaatsvinden op een doordeweekse avond van 19.00 tot 21.00 uur, op een locatie in het centrum van Rotterdam. Als dank voor uw deelname aan dit groepsgesprek zal u een cadeaubon t.w.v. €15 ontvangen.

Wilt u deelnemen aan het groepsgesprek?
Vult u alstublieft alle data in waarop u beschikbaar bent, uiteindelijk wordt bij voldoende aanmeldingen één van de drie data geselecteerd.
- ○ ja, ik ben beschikbaar op maandag 21 maart 2016, van 19.00 tot 21.00
- ○ ja, ik ben beschikbaar op donderdag 24 maart 2016, van 19.00 tot 21.00
- ○ ja, ik ben beschikbaar op dinsdag 29 maart 2016, van 19.00 tot 21.00
- ○ ja, maar ik kan op geen van deze drie dagen
- ○ nee, ik wil niet deelnemen aan een groepsgesprek

Hartelijk dank voor uw aanmelding voor het groepsgesprek. U ontvangt van ons zo spoedig mogelijk bericht of u bent geselecteerd en de exacte datum en locatie wanneer het groepsgesprek zal plaatsvinden. Vult u alstublieft onderstaande gegevens in, zodat wij contact met u kunnen opnemen.

Naam: [invulvak]
Telefoonnummer: [invulvak]
Emailadres: [invulvak]

Bent u een man of een vrouw?
- ○ man
- ○ vrouw

Wat is uw geboortedatum?
[invulvak]

Afsluitende pagina

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst!
Op www.rotterdam.nl/resultatenstadspanel kunt u de resultaten lezen van onderzoeken waar u wellicht ook aan heeft deelgenomen.