

Zo gaan we het doen!



Publieksparticipatie & gedragsbeïnvloeding binnen de provinciale trajectaanpak fiets.

Bachelorscriptie van Merel Rozier, studente Ruimtelijke Ordening en Planologie aan de Hogeschool Utrecht.



PROVINCIE  UTRECHT



2 juni 2015

Colofon

Auteur:	Merel Rozier Afstudeerstagiaire Ruimtelijke Ordening en Planologie
Opdrachtgever:	Provincie Utrecht
Begeleiders:	Hans Kraaij sr. Beleidsmedewerker Afdeling Mobiliteit, economie en cultuur (MEC) Team mobiliteit Theo Rutten Docent Stedenbouwkunde aan de Hogeschool Utrecht Faculteit Natuur en Techniek Tim de Bruin Adviseur bij &morgen
Datum:	Dinsdag 2 juni
Periode:	Februari 2015 – juli 2015
Versie:	Definitief

Contactgegevens

Hogeschool Utrecht

Faculteit Natuur& Techniek
Ruimtelijke Ordening en Planologie
TROP-AFO8-08

Studente

Merel Rozier
Sint Willibrordstraat 18
5056 HV Berkel-Enschot
06-49981578
merel.rozier@student.hu.nl
merel.rozier@provincie-utrecht.nl
Studentnummer: 1586942

Afstudeerrichting

Verkeer en mobiliteit
Procesmanagement

Datum

2 juni 2015

Plaats

Utrecht

Provincie Utrecht

Archimedeslaan 6
3584 BA Utrecht
(030) 258 91 11

Begeleider Provincie

Hans Kraaij
Sr. Beleidsmedewerker afdeling Mobiliteit,
Economie en Cultuur
06-21124595
hans.kraaij@provincie-utrecht.nl

Begeleiders Hogeschool Utrecht

Eerste begeleider:

Theo Rutten
theo.rutten@hu.nl

Tweede begeleider:

Tim de Bruin
tim.debruin@enmorgen.nl

Afstudeercoördinator

Ellen van Keeken
ellen.vankeeken@hu.nl

Voorwoord

Voor u ligt de scriptie 'Zo gaan we het doen! – Publieksparticipatie & gedragsbeïnvloeding binnen de provinciale trajectaanpak fiets'. Het onderzoek naar publieksparticipatie en gedragsbeïnvloeding is in de periode van 2 februari 2015 tot en met 2 juni 2015 in opdracht van de Provincie Utrecht uitgevoerd. De focus binnen dit onderzoek is gericht op fietsers op de provinciale fietswegen.

De afstudeerperiode is een continue leerproces geweest. Het helder formuleren van het onderzoeksplan (PvA) heeft veel tijd in beslag genomen en ook daarna nog bleken aanscherpingen en aanpassingen nodig. Gaandeweg heeft zich een resultaat gevormd in de vorm van dit product.

Aan energie en spanning heeft het niet geschort. Vanuit de organisatie kwamen tijdens het onderzoek veel vragen naar voren en medewerkers waren enthousiast om hun zienswijze of verhalen te delen. Ontzettend leuk dat het onderwerp zo speelt binnen de organisatie.

Daarnaast is er nauw contact geweest met Jan van Schijndel. Deze verkeerskundige is door de provincie gevraagd om samen met mij gebruikersinformatie op te halen op de Utrechtseweg (zie hoofdstuk 5). Samen met Jan zijn (vernieuwende) manieren gebruikt om informatie op te halen bij gebruikers van dit traject. Samen met de (in)formele gesprekken met belanghebbenden is er veel informatie opgehaald. Jan, bedankt voor de mooie tijd buitenshuis.

Ook wil ik graag de collega's van de Provincie bedanken voor de fijne afstudeerperiode en de open houding die zij altijd hebben gehad én alle momenten dat ik zomaar even binnen mocht lopen.

Mijn dank gaat speciaal uit naar Hans Kraaij en Henk Strubbe, voor het mogelijk maken van een leuke en leerzame afstudeerperiode.

Tot slot wil ik graag mijn dank uitspreken naar de begeleiders vanuit de Hogeschool Utrecht. Theo Rutten als hoofdbegeleider en Tim de Bruin (adviseur bij &morgen) als tweede lezer. Bedankt voor de verhelderende en uitdagende gesprekken. Jullie gesprekken hebben mij stof tot nadenken gegeven en af en toe uit balans gebracht. Ik ben er van overtuigd dat dit de kwaliteit deze scriptie ten goede is gekomen.

Samenvatting

De Provincie Utrecht pakt mobiliteitsprojecten integraal op in de zogenoemde trajectaanpak. De ambitie om ook participatie en gedragsbeïnvloeding deel uit te laten maken van deze manier van projectvorming heeft tot op heden nog geen vorm gekregen en is om die reden onderwerp van dit onderzoek.

Participeren kan leiden tot acceptatie, acceptatie kan leiden tot draagvlak.

Wanneer gebruikers op een goede manier worden betrokken bij mobiliteitsprojecten zal dit eerder leiden tot acceptatie van het eindresultaat dan wanneer gebruikers niet worden betrokken in het proces. Participatie kan de mogelijkheid bieden aan gebruikers om in dialoog te gaan met de initiator, in dit onderzoek de Provincie Utrecht. Op deze manier is er de mogelijkheid om klachten en/of ideeën te delen en kan gezamenlijk naar oplossingen gezocht worden. Door als regisseur van het project beslissingen te motiveren bestaat tevens de kans dat er vanuit gebruikers meer begrip is voor deze keuzes. Al met al leidt dit tot meer draagvlak voor het project en uiteindelijk minder weerstand tegen de plannen.

Hogere mate van participatie zoals co-creatie of meebeslissen zijn niet per definitie beter dan lagere vormen van participatie zoals informeren of raadplegen (deze staan in zogenoemde participatieladders). Het inrichten van een goed participatieproces kost in eerste instantie veel tijd en daar komen uiteraard ook kosten bij kijken. Financiële ruimte, tijd en spelingsruimte m.b.t. tot politieke en wettelijke kaders zijn leidend in welke mate van participatie het meest bijdraagt aan het eindresultaat.

Om participatie succesvol toe te passen dient voorafgaand aan de samenwerking gecommuniceerd te worden wat de verwachtingen zijn van elkaar (verwachtingsmanagement). Hieronder wordt ook verstaan te weten waar de verantwoordelijkheden en vrijheden liggen binnen de samenwerking en dit naleven. De gesprekspartners een trede terug te zetten op de participatieladder zal resulteren in meer weerstand en minder draagvlak en is dus in feite funest voor het project.

Net als participatie vormt gedragsbeïnvloeding een belangrijk onderdeel van de trajectaanpak. Gedragsbeïnvloeding kan nog zijn ten behoeve van veilig verkeersgedrag. Een voorbeeld van gedrag dat invloed heeft op de verkeersveiligheid is het gebruik van draagbare media-apparatuur. Zo zijn omgevingsgeluiden minder goed waar te nemen als fietsers luisteren naar muziek tijdens het fietsen. Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid (SWOV) stelt dat fietsers die zeggen elke rit gebruik te maken van draagbare media-apparatuur 1,4 keer meer risico lopen betrokken te raken bij een ongeval.

Ook de ontwikkelingen op het gebied van elektrisch fietsen hebben invloed op het gedrag van fietsers. Ouderen (de grootste groep bezitters van elektrische fietsen) rijden op de elektrische fiets even hard als jongeren op een gewone fiets. Verwacht wordt dat de elektrische fiets ook onder jongere fietsers populairder wordt in de toekomst. Doordat met deze verwachting snelheidsverschillen toenemen nemen en dus ook het aantal inhaalbewegingen vergroot dit de kans op een ongeval.

Eén van de mogelijkheden om gedragsverandering te bewerkstelligen is interveniëren. Het opzetten van interventies heeft alleen zin als er sprake is van onveilig verkeersgedrag en een doel wat bewerkstelligd kan worden d.m.v. de interventies. Weerstand dient vooraf beperkt te worden; de groep waar de interventie van op toepassing is dient bereid te zijn te veranderen en dient bewust te zijn van eigen gedrag.

Tot slot zijn er gesprekken gevoerd met betrokkenpartijen c.q. gebruikers van de Utrechtseweg (tussen Utrecht en Zeist). Dit traject is recent gereconstrueerd maar blijkt niet geheel aan te sluiten op de wensen/verwachtingen van de gebruikers. Daarnaast zijn ook observaties gedaan en zijn verschillende enquête onderzoeken uitgevoerd. Het hele onderzoek tezamen heeft geresulteerd in inspiraties en ideeën voor de ambtenaren bij de Provincie Utrecht (en andere belangstellenden) om zelf aan de slag te gaan met participatie en gedragsbeïnvloeding.

Summary

De Province of Utrecht approaches mobility projects integrally in the route-approach. The ambition to give direction to the components participation and behaviour-change in this route-approach haven't taken place yet, and is for that reason the subject for this research.

Participation might lead to acceptance, acceptance might lead to support

When users get involved with mobility projects in a good way, the users will accept the end result of the project sooner than if it wasn't the case. Participations gives users an opportunity to tell their stories, complains or ideas about the situation as it is or the plans of what might be. The initiator and participant get also the opportunity to think all together about solutions. To make the participants understand why some decisions had to be made the director has to motivate the decisions. All this will lead to more support and less resistance .

A higher intensity of participation like co-creation won't be instantly a better way to participate than a lower intensity of participation like informing of consultation (the different gradations of participation are described in participation ladders). To build a good participation process takes a lot of time and will lead to extra costs. Financial space, political space, laws and time are constrains to what intensity of participation is best for a maximum result.

To make participation a success, there must be – at the beginning of the cooperation – communicated what the expectations are of each stakeholder (expectation management). Be open of where the responsibilities and the freedoms are in the process, and lead on to these expectations. When participants have to step back on the participation ladder in commission of the director, it would be destructive for the project. Resistance will grow and support will decrease.

Just like participation, also behaviour-change is an important aspect of route-approach. Behaviour-change can be necessary to achieve proper behaviour in traffic situations. For example: portable media devices can influences behaviour in traffic situations. Ambient noise can't be apperceived when listening to music. SWOV presumes that; if a bicycle rider listens to music every single trip on its bike, it more likely he's getting involved in a traffic accident. The chance of getting involved in a traffic accident is 1,4 times higher.

Developments in the electric bike industry influences also the behaviour of cyclists. Older cyclists (which are the largest group of electric bicycle owners) ride as fast as younger cyclists on normal bikes. The expectations are that the popularity of the electric bikes will grow in interest of younger cyclists. This will lead to more diverse speeds on bike roads which also lead to more passing movements. Chances to get involved in a accident will increase.

An opportunity to change behaviour is to intervene. An intervention is only necessary if the behaviour is seen as unsafe. There also has to be a purpose what is tolerated behaviour so there is a goal to reach. Resistance has to be limited and the group – wherefore the intervention is ment – need to want to change and be aware of own behavioural.

Finally, conversations have taken place with stakeholders and users of the Utrechtseweg (a route between Utrecht and Zeist). This route has been rebuild recently but reactions of the route users has been otherwise than expected. Also observations and survey investigations have been done. All of this together has resulted in inspirations and ideas for civil servants of the Province of Utrecht. This will be the first step to approach their own projects.

Verklarende woordenlijst

Trajectaanpak	Mobiliteitsprojecten worden integraal opgepakt, aangrenzende beleidsvelden worden in beeld gebracht en indien mogelijk worden meerdere projecten gelijktijdig uitgevoerd zodat het gehele project goed past in de omgeving. Daarnaast is het doel om de hinder van wegwerkzaamheden zo veel mogelijk te beperken. Doormiddel van de trajectaanpak hoeft de weg minder vaak afgesloten te worden voor werkzaamheden.
Participatie	Mate of vorm waarin betrokken partijen meedoen met het realiseren van een (eind)product
Fietswegen	Hiermee wordt alle fietsinfrastructuur bedoeld: fietspaden, fietsstroken (op de weg) of parallelwegen.
Enkelvoudige ongevallen	Fietsongevallen waar geen andere verkeersdeelnemers bij betrokken zijn geweest. Onder te verdelen in eenzijdige ongevallen (voet tussen de spaak, vallen e.d.) en aanrijdingen met objecten en dieren.
Roodlicht negatie	Roodlicht negatie is letterlijk het negeren van rood licht of te wel het door rood rijden door verkeersdeelnemers.

Afkortingen

PU	Provincie Utrecht
PvA	Plan van aanpak
RVD	Rijksvoorlichtingsdienst
SEH	Spoedeisende hulp
VSA	VanSchijndelAdvies
VRI	Verkeersregelininstallatie
WMO	Wet maatschappelijke ondersteuning

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting.....	4
Summary	6
Verklarende woordenlijst	8
1. Inleiding	11
1.1 Aanleiding	11
1.2 Probleemstelling.....	11
1.3 Doelstelling.....	11
1.4 Verantwoording werkwijze	12
1.5 Leeswijzer	12
2. (Publieks-)participatie en de publiekelijke overheidstaak	13
2.1 Inleiding	13
2.2 Participatie in het verleden	13
2.3 Vormen van participatie.....	16
2.4 Participatieladders.....	17
2.4.1 Participatieladder S. Arnstein	17
2.4.2 Participatieladder Edelenbos en Monnikhof.....	18
2.4.3 Participatieladder Pröpper	19
2.4.4 Participatieladders tezamen.....	20
2.4.5 Participatiewizard gemeente Utrecht	21
2.5 Conclusie	22
2.6 Advies	23
3. Gedragsbeïnvloeding.....	24
3.1 Inleiding	24
3.2 Bel 112 – ongevallen onder fietsers.	24
3.3 (Techno)logische ontwikkelingen.....	26
3.3.1 Mobiel gebruik op de fiets	27
3.3.2 Elektrische fietsen.	30
3.4 Weerstand en beïnvloedingfasen	31
3.5 Conclusie	32
4. Pilotproject: Utrechtseweg (N237/N225)	33
4.1 Inleiding	33
4.2 Aanleiding reconstructie	34

4.3	Inventarisaties en analyses N237/N225;.....	34
4.3.1	Fietsersbond De Bilt	34
4.3.2	Connexxion	35
4.3.3	Ongevallenregistratie	36
4.3.4	Klachteninventarisatie.....	36
4.4	Enquêtes Herman Jordan Lyceum.....	37
4.4.1	Analoge vs. digitale enquêtes.....	37
4.4.2	Herkomst respondenten	38
4.4.3	Resultaten enquêtes.....	39
4.5	Enquêtes langs het fietspad Utrechtseweg.....	41
5.	Aan de slag!	44
	Bibliografie	45

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

De Provincie Utrecht geeft in haar mobiliteitsvisie aan dat trajecten die toe zijn aan groot onderhoud zoveel mogelijk op een integrale manier opgepakt moeten worden (zogenoemde trajectaanpak). Binnen de trajectaanpak wordt in kaart gebracht hoe aangrenzende beleidsvelden meegenomen kunnen worden in het project. Op deze manier sluit het project beter aan op haar omgeving. (Provincie Utrecht, visie, 2014, p. 8)

De trajectaanpak is een integrale aanpak waar alle aangrenzende beleidsvelden in mee worden genomen. Intern wordt veel energie besteed aan het linken van aangrenzende projecten om op die manier integraal projecten uit te voeren en op die manier ook kostenbesparend bezig te zijn waardoor bewoners en gebruikers minder (vaak) last hebben van werkzaamheden.

Binnen de trajectaanpak staat de gebruiker centraal. De beleving en het gedrag van de gebruiker is belangrijke input bij de herinrichting van de provinciale wegen. Deze boodschap komt ook in het nieuwe coalitieakkoord (voor de collegeperiode van 2015-2019) naar voren. *“In onze werkwijze richten we ons op inwoners, maatschappelijke partners en ondernemers, we worden meer zichtbaar en een beter toegankelijk bestuur voor hen. Dit doen we door open en transparant te zijn in onze werkprocessen en resultaten. En in de uitvoering van ons beleid gaan wij in een vroeg stadium luisteren naar de ideeën, kennis en expertise van inwoners”*. (Provincie Utrecht, 2015, p. 3). De Provincie Utrecht zal in deze samenwerkingsverbanden het voortouw nemen.

De reden waarom juist publieksparticipatie en gedragsbeïnvloeding het onderwerp van studie is binnen dit onderzoek, wordt al gauw duidelijk wanneer je het mobiliteitsprogramma van de Provincie Utrecht opent: *“Gedragsbeïnvloeding en publieksparticipatie wordt gecombineerd in de trajectaanpak”* (Provincie Utrecht, 2014, p. 35)

1.2 Probleemstelling

De Provincie Utrecht heeft de ambitie om mobiliteitsprojecten integraal op te pakken (trajectaanpak). Echter tast de provincie – betreft de publieksparticipatie en gedragsbeïnvloeding – nog in het duister op welke wijze hier invulling aan gegeven kan worden. Door middel van dit afstudeeronderzoek zullen mogelijkheden worden bestudeerd en zullen er aanbevelingen worden gedaan betreft de publieksparticipatie en gedragsbeïnvloeding.

1.3 Doelstelling

Het onderzoek heeft als doelstelling projectleiders inspiratie- en ideeën te bieden om publieksparticipatie en gedragsbeïnvloeding een plek te geven binnen de trajectstudies ten behoeve van veiligheid en comfort van fietswegen.

1.4 Verantwoording werkwijze

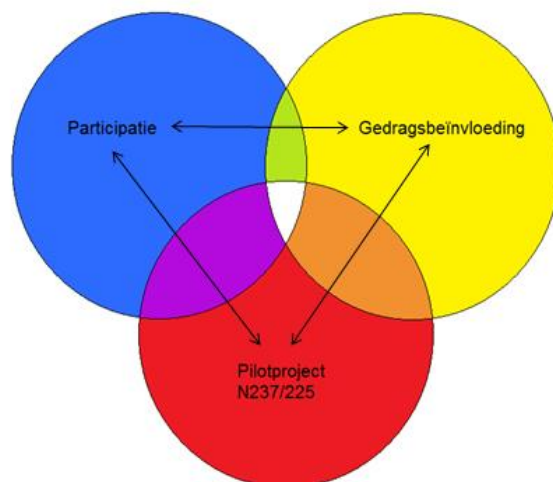
De basis van deze scriptie is gevormd door literatuurstudie naar de onderwerpen (publieks-)participatie en gedragsbeïnvloeding. De literatuurstudie heeft als uitgangspunt gediend voor verder onderzoek, gesprekken met betrokken partijen en veldonderzoek. Dit veldonderzoek heeft plaatsgevonden in de vorm van drie soorten enquêtes en observaties. Twee van deze enquêtes zijn uitgezet onder middelbare scholieren van het Herman Jordan Lyceum te Zeist. Eén van de enquêtes is in digitale vorm afgenomen, de andere enquête is afgenomen als papieren versie. Daarnaast is er op een nieuwe, ludieke manier gebruikersinformatie opgehaald onder fietsers op de Utrechtseweg. Vragen konden bij dit onderzoek beantwoord worden door over de antwoorden heen te rijden.

1.5 Leeswijzer

In dit hoofdstuk is de vraagstelling c.q. probleemstelling vanuit de Provincie Utrecht geformuleerd. Dit is het vertrekpunt binnen het voor u liggende afstudeeronderzoek.

Onderwerp van onderzoek is publieksparticipatie en gedragsbeïnvloeding. Op het eerste gezicht twee onderwerpen die weinig relevantie met elkaar hebben. Om die reden wordt in het tweede hoofdstuk '(publieks-)participatie' en het derde hoofdstuk 'gedragsbeïnvloeding', losstaand van elkaar dieper ingegaan op de verschillende onderwerpen. Voor deze opbouw is gekozen om de lezer te informeren welke zaken spelen omtrent dit onderwerp. Bovendien zal het een basis aanreiken en verhelderen wat precies bedoeld wordt met de onderwerpen.

In het vierde hoofdstuk wordt de proef op de som genomen door ook de praktijk in dit onderzoek te betrekken. Hiervoor is een – in de afgelopen jaren gedeeltelijk gereconstrueerd – fietstraject binnen de provincie Utrecht gekozen. Dit pilotproject is het fietstraject op de Utrechtseweg tussen de Berenkuil (Utrecht) en de Dreef (Zeist). Het afsluitende hoofdstuk van deze scriptie vormt een introductie op het ideeën en inspiratieboek, geschreven voor de ambtenaren en bestuurders van de Provincie Utrecht. In dit boek zijn highlights uit deze scriptie opgenomen. Daarnaast zijn adviezen, ideeën, tips en checklists opgenomen om de belangrijkste informatie mee te geven voordat de lezer zelf aan de slag gaat met publieksparticipatie en gedragsbeïnvloeding.



Figuur 1 - Schematische opbouw scriptie

2. (Publieks-)participatie en de publiekelijke overheidstaak



Figuur 2 – Het ‘oerwoud’ dat participatie heet

2.1 Inleiding

Wie informatie wil over participatie kan goed bedient worden door het internet; het staat er bol van. Indien je wat verder de materie induikt blijkt dat er veel verschillende vormen zijn van participatie en dat er veel verschillende termen zijn voor soortgelijke samenwerkingsverbanden.

Omdat het overzicht gemakkelijk verloren gaat in het oerwoud dat participatie heet, wordt binnen dit hoofdstuk aandacht besteed aan de verschillende vormen van participatie. Op deze manier wordt het algehele beeld rond participatie gevormd en wordt helder welke specifieke vorm van participatie onderwerp is voor verdere studie binnen deze afstudeeropdracht.

De mate waarin participatie plaats kan vinden is variabel. In het geval van dit onderzoek – waar participatie tussen overheid en burger c.q. publiek (onderscheid tussen beide wordt in dit hoofdstuk nader toegelicht) wordt onderzocht – kan de overheid belanghebbenden weinig of veel laten participeren bij de totstandkoming van beleid of een project. De rol die overheid en belanghebbenden (in meer of mindere mate) vervullen, bepaalt het participatieniveau. De rol van de overheid is door de eeuwen heen al vaak veranderd, als reactie op veranderingen in de maatschappij. Transitie van een meer autoritaire bestuursstijl naar een meer faciliterende bestuursstijl (en andersom) is dus niet iets van de afgelopen twee decennia. In dit hoofdstuk zal daarom ook kort de geschiedenis van de overheden betreft hun rol binnen de samenleving worden beschreven.

2.2 Participatie in het verleden

In de 19de eeuw werd Nederland gekenmerkt door een centrale overheid die zich voornamelijk bezig hield met basistaken zoals handhaving van de openbare orde en veiligheid. In de grondwet van 1815 werd geregeld dat de overheid ook een verantwoordelijke rol kregen voor de collectieve voorzieningen (o.a. zorg). In die tijd werden deze activiteiten door religieuze en/of particuliere instellingen geregeld. De financiële ondersteuning was hierbij de hoofdverantwoordelijkheid indien de particuliere instellingen dit zelf niet meer konden opbrengen.

Met de invoering van de nieuwe grondwet in 1848 werd de basis gelegd voor de overheid zoals wij die nu kennen. In de jaren die daarop volgden werden steeds meer taken bij de gemeentelijke overheden gelegd. De verschillende gemeenten namen daarbij ook welvaartstaken op zich, waardoor de verschillen tussen gemeenten na een aantal jaren meer zichtbaar werden. In deze periode werden ook particuliere initiatieven door gemeenten overgenomen. De rijksoverheid probeert deze grote verschillen tegen te gaan. Eerst probeert zij dat doormiddel van richtlijnen en later door middel van medebewindwetgeving.

Eind 19 eeuw, als de industrialisatie al enige tijd opbloeit, wordt de kloof tussen arm en rijk steeds groter binnen Nederland. De onderste lagen van de samenleving hebben geen goede woningen en ook de gezondheid van arbeiders laat te wensen over. De bovenste lagen van de maatschappij trekken zich deze situatie erg aan, enerzijds omdat de omstandigheden dusdanig slecht zijn dat deze bijna onmenselijk zijn, anderzijds uit angst dat deze groep mensen in opstand zal komen. Vanaf de jaren '80 van de 19^{de} eeuw wordt een hele reeks regelingen in werking gesteld die bij moet dragen aan het welzijn van alle burgers in Nederland. De overheidsbemoeienis wordt op vele terreinen groter, vaak als gevolg van particulier initiatief.

Ontzuiling en toenemend individualisme in de tweede helft van de 20ste eeuw zorgt ervoor dat de goede band tussen overheid en burger verstoord wordt. De goede en vlotte manier van communiceren tussen burger en overheid valt weg, waardoor de overheid nieuwe wegen moet ontdekken om in contact te komen met de burger. Bovendien wordt van de burger actief burgerschap¹ verwacht.

In de jaren '80 worden enkele staatsbedrijven geprivatiseerd omdat deze bedrijven door middel van marktwerking efficiënter kunnen werken en dus goedkoper zijn. In de afgelopen 10 jaar zijn de gedachten daarover weer veranderd. *“De markt wordt niet instaat geacht om recht te doen aan het publieke karakter van publieke taken, maar ook de overheid kan niet adequaat op nieuwe ontwikkelingen in en behoeften van de samenleving inspelen. De focus verschuift daarmee weer meer naar de maatschappij, naar burgers en hun verbanden. Steeds vaker wordt gekeken naar wat zij zelf kunnen doen en steeds nadrukkelijker wordt gepoogd burgers in de positie te brengen om verantwoordelijkheid voor zichzelf en hun omgeving te nemen”*. (Raad voor het openbaar bestuur, 2012, pp. 21-26)

¹ Destijds had burgerschap de volgende betekenissen: *“zich inzetten voor het realiseren van gemeenschappelijke waarden”, “volwaardig deelnemer in de markteconomie”* of *“rechtmatige eisers van sociale rechten”*.

De reden waarom bovenstaande geschiedenis van de rol van de verschillende overheden is beschreven, is om te laten zien dat alle veranderingen binnen de samenleving een actie-reactie oproepen betreft de verantwoordelijkheden en verplichtingen van de overheid. Ook de vrijheid voor particulieren om initiatieven op te zetten verandert. Deze dynamiek is dus niets nieuws, al lijkt de participatiesamenleving een begrip te zijn van de afgelopen jaren.

De samenleving leek wakker geschud te worden tijdens de troonrede in 2013. In de troonrede benadrukte Koning Willem Alexander de verandering van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving. Sindsdien lijkt elke Nederlander zich hier bewuster van te zijn.

“Het is onmiskenbaar dat mensen in onze huidige netwerk- en informatiesamenleving mondiger en zelfstandiger zijn dan vroeger. Gecombineerd met de noodzaak om het tekort van de overheid terug te dringen, leidt dit ertoe dat de klassieke verzorgingsstaat langzaam maar zeker verandert in een participatiesamenleving. Van iedereen die dat kan, wordt gevraagd verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar eigen leven en omgeving.”
(Alexander, 2015)

Figuur 3 - Citaat troonrede Koning Willem Alexander september 2013

Een grote verandering binnen de kanteling van een verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) welke in werking is getreden in 2007. In de Wmo wordt in eerste instantie uitgegaan van eigen kracht en verantwoordelijkheid voordat beroep wordt gedaan op overheidsondersteuning. Dit is een voorbeeld van zelfredzame participatie. (Planbureau, 2014, p. 37)

2.3 Vormen van participatie

Participatie kan in vele vormen en maten worden toegepast. De verschillende vormen van participatie hebben enige toelichting nodig, vandaar dat deze termen – anders dan de termen in de verklarende woordenlijst vooraan in deze scriptie – onderstaand verhelderd worden.

par·ti·ci·pa·tie (*de; v; meervoud: participaties*)

1. het hebben van aandeel in iets; deelname

Figuur 4 - Betekenis participatie (Van Dale, 2015)

Zoals in de vorige paragraaf is aangegeven is de Wmo een voorbeeld van **zelfredzame participatie**. Binnen deze vorm van participatie is het de bedoeling dat je ‘zelf aan de slag gaat’. Binnen de zelfredzame participatie wordt ook het draaiende houden van een voorziening of het schoonmaken van de buurt verstaan.

Beleidsbeïnvloedende participatie houdt in dat men invloed uitoefent op het beleid van een instantie. Inspraak hoort ook onder de beleidsbeïnvloedende participatie (Planbureau, 2014, p. 11). Omdat inspraak een ‘aparte’ rol binnen de beleidsbeïnvloedende participatie inneemt, wordt hier later in dit hoofdstuk op teruggekomen.

Indien burgers zelf verantwoording nemen voor vraagstukken in de sociaal-maatschappelijke omgeving wordt er gesproken van **actief burgerschap** (Veldhuysen, 2011, p. 6). Burgers zijn binnen deze vorm van participatie drager van ontwikkeling binnen beleid en projecten. De overheid krijgt meer een faciliterende rol binnen projecten, dit wordt ook wel **overheidsparticipatie** genoemd. (Actief burgerschap, 2015)

Interactieve beleidsvorming is “een wijze van beleid voeren waarbij een overheid in een zo vroeg mogelijk stadium burgers, maatschappelijke organisaties, bedrijven en/of andere overheden bij het beleid betreft om in open wisselwerking en samenwerking met hen tot de voorbereiding, bepaling, de uitvoering en/of de evaluatie van beleid te komen” (Steenbeek, 1999)

Het principe achter **strategisch omgevingsmanagement (SOM)** is het ‘mutual gains approach’; vrij vertaald is dit de gemeenschappelijke winst aanpak. Door in dialoog te gaan met belanghebbenden word gezocht naar een oplossing of project waarbij de meeste winst (voor alle partijen) kan worden behaald. (Rijkswaterstaat, 2009)

Co-creatie wordt gekenmerkt door een open en actieve dialoog tussen verschillende actoren. Eenieder die in deze samenwerking deelneemt heeft invloed op het eindproduct of de beslissing. (Co-creatie, 2015)

Werken vanuit kansen en bedreigingen van een gebied wordt **gebiedsgericht werken** genoemd. Er wordt als het ware van buiten naar binnen gewerkt. Een handige tool voor zo'n gebiedsanalyse is een SWOT² analyse. Tevens wordt integraal vanuit verschillende beleidsvelden gewerkt en wordt er samengewerkt met alle betrokken partijen. (Platform 31, 2015)

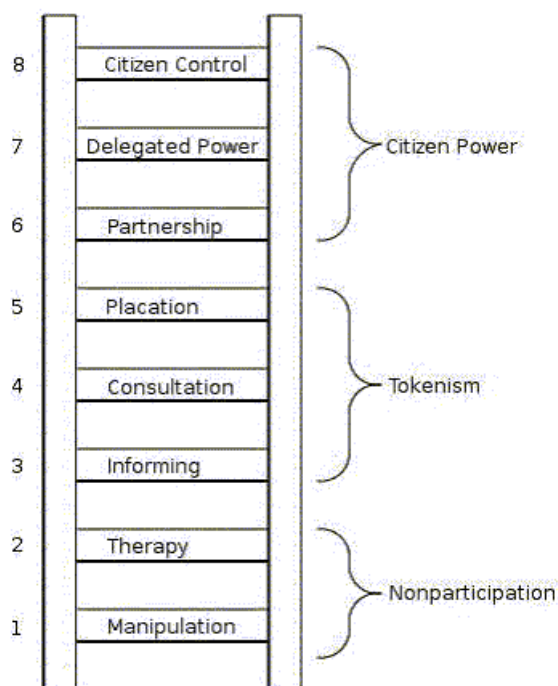
Vrijwillige inzet van burgers voor de eigen omgeving noemen we **burgerparticipatie** (Rijksoverheid, 2015). De mate waarin geparticipeerd wordt bepaald of de inzet blijft bij het delen of aandragen van ideeën en plannen of dat er daadwerkelijk invloed uitgeoefend kan worden op bijvoorbeeld beleid. (Cornips, 2015). Om onduidelijkheid te voorkomen zal in dit onderzoek worden gesproken van **publieksparticipatie**, hiermee wordt bedoelt alle belanghebbenden in een project in de breedste zin (gemeente, belangenorganisatie, verenigingen etc.)

Binnen het participatieproces is de mate (ook wel beïnvloeding of inspraak) van participatie leidend voor de dialoog tussen maatschappij en overheid. Een meer participerende samenwerkingsvorm zal zich kenmerken door meer communicatie tussen de deelnemende actoren. Een mindere mate van participatie behoeft minder communicatie en zal in de meeste gevallen enkel plaatvinden op initiatief van de regisserende partij.

2.4 Participatieladders

De mate waarin geparticipeerd kan worden, wordt weergegeven in zogenaemde participatieladders.

2.4.1 Participatieladder S. Arnstein



Figuur 5 - Participatieladder van S. Arnstein (1969) (Participatieladder, 2015)

² Sterkte, zwakte, kansen en bedreigingen analyse

De eerste participatieladder werd ontworpen door Sherry Arnstein. De 8-treden tellende participatieladder is onder te verdelen in de volgende 3 'hoofdvormen' van participatie. Treden 1. (manipulatie of bewerking) en 2 (therapie) vallen onder het niet-participeren in een project of proces.

Treden 3 (informereren), 4 (raadplegen) en 5 (mediatie) vallen onder de symbolische participatie. De participanten wordt voorgehouden deel te nemen in een proces of project. Echter kan hun input zonder pardon genegeerd worden, hier hoeft dan ook geen verantwoordelijkheid voor worden afgelegd.

De laatste drie treden 6 (partnerschap), 7 (gedelegeerde macht), en 8 (burgermacht) vallen onder de laatste 'hoofdvorm' van participatie: maatschappelijke kracht.

2.4.2 Participatieladder Edelenbos en Monnikhof

De oorspronkelijke participatieladder van Edelenbos en Monnikhof (2001) bestond uit 5 treden: (participatieniveaus van laag naar hoog) Informeren, raadplegen, adviseren, coproduceren en (mee)beslissen.

Kort wordt verteld wat er bedoeld wordt met de treden:

Informeren: Agenda wordt gevormd door het bestuur. Het publiek wordt enkel geïnformeerd over de voortgang van het proces of project.

Raadplegen: Agenda wordt gevormd door het bestuur. Het publiek wordt gezien als gesprekspartner binnen het proces of project. Uitkomsten van deze gesprekken zijn niet bindend.

Adviseren: Agenda wordt gevormd door het bestuur. Het publiek krijgt gelegenheid oplossingen of problemen aan te kaarten. De politiek mag enkel van het advies afwijken indien dit goed beargumenteerd gebeurt.

Coproduceren: Bestuur en publiek komen samen tot agendavorming en gaan samen opzoek naar oplossingen.

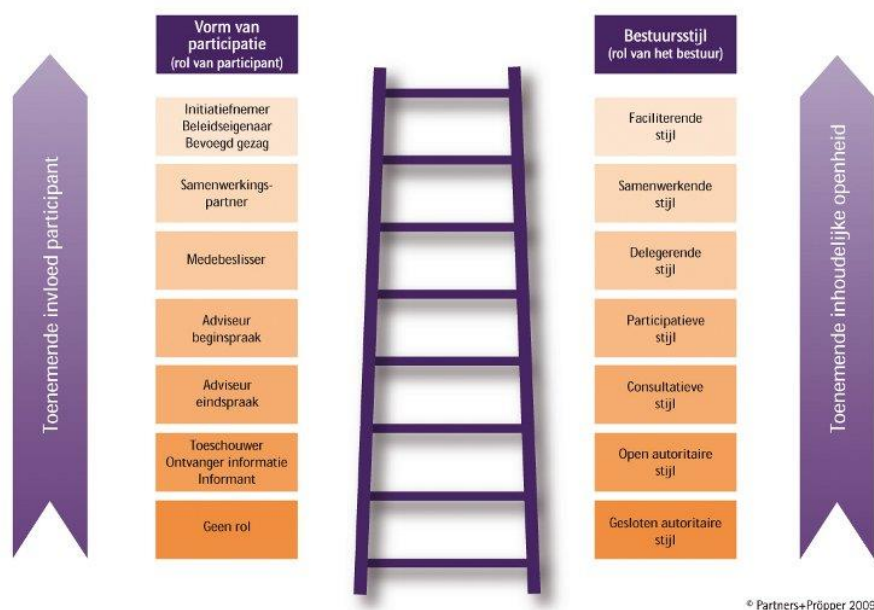
(Mee)beslissen: het publiek beslist actief mee over beleidskeuzes, uitvoeringskeuzes en bestuursrichtingen. De publieke organisatie stelt alleen de randvoorwaarden waarbinnen de keuzes gemaakt moeten worden.



Figuur 6 - Participatieladder van Edelenbos en Monnikhof. (Participatieladder, 2015)

In de loop der tijd zijn er veel varianten gekomen op de participatieladder van Edelenbos en Monnikhof. Een veelvoorkomende toevoeging is het 'zelfbeheer' als zesde en tevens hoogste vorm van participatie. Deze vorm van participatie houdt in dat zowel agenda- als beleidsvorming op initiatief van het publiek wordt opgepakt. De publieke organisatie kan binnen deze vorm van participatie een adviserende rol hebben.

2.4.3 Participatieladder Präpper

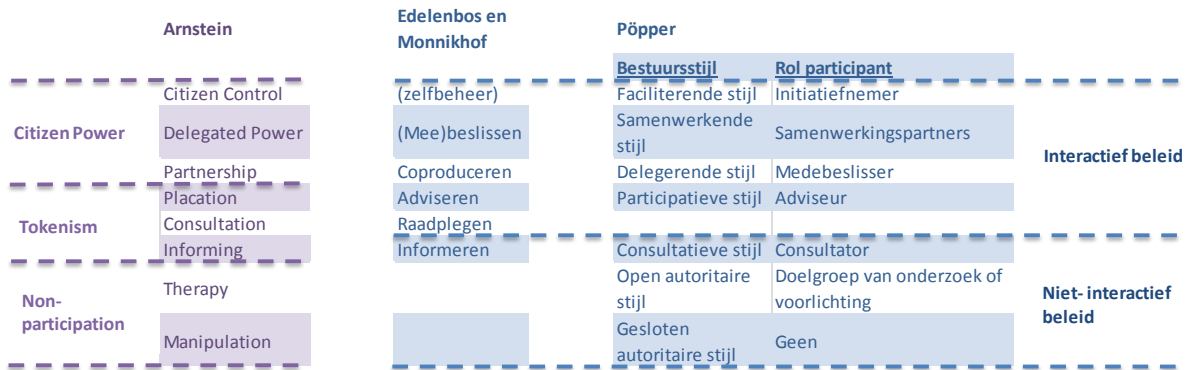


Figuur 7 - Participatieladder Partners en Präpper (participatieladder, 2015)

De participatieladder van Partners en Präpper geeft 7 gradaties van participatie weer vanuit de participant gezien. Echter wordt in deze ladder ook de vertaalslag gemaakt wat dit betekent voor de bestuursstijl van de publieke organisatie. Bij elke trede waarin de participant (ook wel de burger) meer participeert, neemt de deelname van de publieke organisatie af.

2.4.4 Participatieladders tezamen

Bovenstaand zijn de drie meest bekende participatieladders beschreven. Variërend van 5 tot 8 treden. Maar zijn deze participatieladders wel zo verschillend? In figuur 8 zijn de participatieladders naast elkaar, ter vergelijking neergezet.



Figuur 8 - Participatieladders in vergelijking

De 8 treden tellende participatieladder van Arnstein wordt onderverdeeld in drie vormen van participatie. Het niet participeren staat in de onderste twee treden. De 3de t/m 5de trede staan voor het Tokenism. Dit Tokenism kunnen we zien als schijnparticipatie waar burgers worden gevraagd om mee te participeren, maar waar de publiekelijke organisatie geen verantwoording hoeft te nemen voor de informatie/adviezen die worden gegeven. De publieke organisatie mag dit zonder pardon in de wind slaan waardoor deze vormen van 'participatie' eigenlijk een wassen neus zijn. De bovenste drie treden staan voor daadwerkelijke participatie waarin burgers ook macht kunnen uitoefenen.

De participatieladders van Edelenbos en Pröpper zijn onderverdeeld in interactief beleid en niet- interactief beleid³. De Rijksvoorlichtingsdienst (RVD) deelt de participatieladder van Edelenbos en Munnikhof al bij de tweede trede in interactief beleid (Ministerie van Algemene Zaken, 2004, p. 6). Het omslagpunt van niet- interactieve beleidsvorming naar wel interactieve beleidsvorming ligt in de participatieladder van Pröpper ongeveer in het midden.

Bij de treden informeren en raadplegen lijkt iets gek aan de hand: Arnstein schaaft informeren en raadplegen onder het Tokenism. Informeren wordt door de andere twee participatieladders onder het niet-interactief beleid geschaard. Raadplegen daarentegen wordt wel gezien als interactief beleid. Het succes van deze vormen van participatie licht bij de uitwerking en beheersing van het proces. Als informeren of raadplegen op een goede manier gebeurd zal dit worden ervaren als interactief beleid. Als het participatieproces net goed wordt beheerd zal dit als snel worden gezien als Tokenism

³ Interactieve beleidsvorming: Procesmatige aanpak van beleidsvorming waarbinnen dialogen tussen belanghebbenden, burgers, bedrijven en medeoverheden een belangrijke rol speelt.

2.4.5 Participatiewizard gemeente Utrecht

De gemeente Utrecht heeft in 2010 de Utrechtse participatiestandaard vastgesteld. Inwoners van Utrecht kunnen doormiddel van een wizard zelf bekijken welke vorm van participatie toegepast kan worden bij een project.

In de participatiestandaard zijn de volgende vormen van participatie opgenomen; informeren (1), raadplegen (2), adviseren (3) en co-producen (4) (Gemeente Utrecht, 2010). Dit zijn de eerste vier treden van de participatieladder van Edelenbos en Monnikhof.

Binnen de participatiewizard wordt aan de hand van 5 korte vragen het aanbevolen participatieniveau bepaald.

- 1) **Schaalniveau:** Welke belang dient het project? Buurtbelang of een stedelijk (regionaal) belang. (A)
- 2) **Effect op de leefomgeving:** Wat is het verwachte effect op de leefbaarheid en veiligheid door toedoen van het project. Groot/klein. (B)
- 3) **Benodigde kennis en ervaring:** Is de input van de betrokken personen van groot/klein belang. (C)
- 4) **Beïnvloedingsruimte:** Is er 'speelruimte' binnen het project of ligt alles al vast in wettelijke of gemeentelijke kaders? (D)
- 5) **Beperkingen:** Zijn er binnen het project voldoende middelen om het proces goed te kunnen faciliteren (tijd/geld/kennis) om participatie op hoger niveau toe te passen. (E)

A	Waar ligt het belang: buurt												
B	Effect op leefbaarheid en veiligheid?	groot	groot	groot	groot	groot	groot	klein	klein	klein	klein	klein	klein
C	Input kennis en ervaring nodig?	ja	ja	nee	nee	nee	ja	ja	nee	nee	nee	nee	nee
D	Beïnvloedingsruimte	ja	ja	ja	nee	ja	nee	ja	ja	ja	nee	ja	nee
E	Beperkende factoren	ja	nee	ja	ja	nee	nee	ja	nee	ja	ja	nee	nee
	Advies niveau participatie	3	4	3	2	3	2	3	4	2	1	3	1

A	Waar ligt het belang: stad												
B	Effect op leefbaarheid en veiligheid?	groot	groot	groot	groot	groot	groot	klein	klein	klein	klein	klein	klein
C	Input kennis en ervaring nodig?	ja	ja	nee	nee	nee	nee	ja	ja	nee	nee	nee	nee
D	Beïnvloedingsruimte	ja	ja	ja	nee	ja	nee	ja	ja	ja	nee	ja	nee
E	Beperkende factoren	ja	nee	ja	ja	nee	nee	ja	nee	ja	ja	nee	nee
	Advies niveau participatie	3	4	3	1	2	1	2	3	2	1	2	1

Figuur 9 - Vragen behorende tot de participatiewizard van de gemeente Utrecht

2.5 Conclusie

De Provincie Utrecht is hard aan de weg aan het timmeren om projecten integraal op te pakken. Binnen de trajectstudies worden aangrenzende beleidsvelden meegenomen in het project om efficiënter te werken, overlast te beperken en voor een betere inpassing in het landschap te zorgen. Echter heeft input van bewoners en gebruikers van projecten nog geen (duidelijke) rol in deze ‘nieuwe’ manier van projectaanpak. Dat terwijl juist de mensen in de directe omgeving een project kunnen maken of breken.

‘Als de burger betrokken is bij het tot stand komen van beleid of plannen, het proces van dichtbij gevolgd heeft en weet dat er aandacht is geschonken aan zijn mening en de mening van zijn medeburgers, is de kans groot dat hij eerder genegen is achter het eindresultaat te staan dan wanneer de betrokkenheid er niet was. Meedoen leidt tot acceptatie, acceptatie leidt tot draagvlak. Dan kan zeer belangrijk blijken te zijn; het verhoogde draagvlak leidt er namelijk in de meeste gevallen toe dat er geen of slechts een zeer klein aantal bezwaren op gemeentelijke plannen of voornemers komen. Tijdwinst is het resultaat’ (Mark Hendrix, 2004).

Door voorafgaand aan een project meer tijd en energie te investeren in de omgeving van een project is de kans groter dat het eindresultaat geaccepteerd en dus gedragen zal worden door de betrokken actoren. Het is namelijk niets nieuws dat mensen over het algemeen niet van (grote) verandering houden. Dus waarom zou er geen weerstand komen voor juist dat ene project voor de eigen voorkeur.

Strijd tegen veranderingen zit in de natuur van de mens. Mensen zijn bang om controle te verliezen en houden veelal niet van verrassingen. *“It’s better to plant seeds — that is, to sprinkle hints of what might be coming and seek input”*. (Kanter, 2015) Door met mensen in dialoog te gaan en hen enige vrijheid te geven binnen een proces kan het gevoel versterkt worden onderdeel te zijn van een project.

De gemeente Utrecht heeft – doormiddel van haar participatiewizard – haar inwoners op de hoogte gesteld van de mogelijkheden tot participatie bij (buurt/wijk)projecten. Ook al is het niet altijd mogelijk om (in grote mate) te participeren, er is in ieder geval een opening voor een dialoog tussen gemeente en inwoner.

De eerste stap voor de Provincie Utrecht is kenbaar maken aan haar inwoners dat zij openstaat voor projecten waar in (meer of mindere mate) geparticipeerd kan worden. Een document (dit kan iets soortgelijks zijn als de participatie wizard van de gemeente Utrecht) kan inwoners informeren welke vormen van participatie passen bij verschillende projecten (ook wel vrijheid in spelingsruimte). Het schaalniveau waarop de Provincie Utrecht ‘opereert’ verschilt t.o.v. het schaalniveau van de gemeente Utrecht. Om die reden zou het kunnen zijn dat er voor de Provincie Utrecht andere uitgangspunten worden gekozen m.b.t. de mogelijkheden van participatie.

In de mobiliteitsvisie geeft de Provincie Utrecht aan dat zij binnen de trajectaanpak altijd zal optreden als gebiedsregisseur c.q. coördinator. Dit betekent dat de hogere treden van de bovenstaande participatieladders (zoals zelfbeheer en citizen control) niet zullen worden ingezet in de samenwerkingsverbanden rond infrastructuur projecten. Dat is niet erg maar dient wel vroegtijdig gecommuniceerd te worden met de betrokken actoren.

2.6 Advies

Verwachtingsmanagement en goede communicatie zijn sleutelwoorden om participatie in goede banen te leiden. Communiceer voorafgaand aan de samenwerking duidelijk wat de instelling (in dit geval de Provincie Utrecht) van de betrokken actoren verwacht, maar wees ook helder wat de actoren van de initiatief nemende instelling kan verwachten.

Een trede terug op de participatieladder kan rampzalig zijn in het proces tussen de actoren. Indien de betrokken partijen vanaf de eerste dag is voorgehouden dat zij een stem hebben in de te nemen beslissingen, maar als het moment daar is en de actoren hebben geen enkele invloed op de beslissing, dan zal de weerstand alleen maar vergroten. De participanten zullen zich niet serieus genomen voelen en zullen eerder geneigd zijn om de plannen (zonder hun goedkeuren) te dwarsbomen.

3. Gedragsbeïnvloeding

3.1 Inleiding

Net als de term participatie behoeft ook de term gedragsbeïnvloeding toelichting. Immers, met gedragsbeïnvloeding kan bijvoorbeeld bedoeld worden: mensen sturen om gebruik te maken van een andere modaliteit of te reizen op een ander moment van de dag (i.p.v. in de spits). Een goed voorbeeld hiervan is het programma Beter Benutten (Ambitie en doel Beter Benutten, 2015).

Binnen dit afstudeeronderzoek wordt met gedragsbeïnvloeding bedoeld: *“het bewustmaken van eigen (onveilig)gedrag onder fietsers en het aanleren van automatisch veilig gedrag”* (Provincie Utrecht, 2014, p. 33). Gedragsbeïnvloeding is een verbreding van de klassieke verkeerseducatieprogramma's.

Uit onderzoek blijkt dat in ongeveer 90% van de verkeersongevallen menselijk gedrag een rol speelt (Provincie Utrecht, 2014, p. 35)⁴. Het is daarom erg interessant om te onderzoeken wat gedragsbeïnvloeding bij kan dragen aan de verkeersveiligheid op fietswegen. Om een beeld te scheppen hoe kwetsbaar fietsers zijn volgen we dit hoofdstuk aan met een aantal feiten over fietsers in het verkeer. Vervolgens wordt dieper ingegaan op de oorzaken van fietsongevallen. Hierna wordt de theorie van gedragsveranderingen behandeld. Het hoofdstuk wordt afgesloten met de zaken waarmee de Provincie Utrecht rekening moet houden bij het beïnvloeden van gedrag.

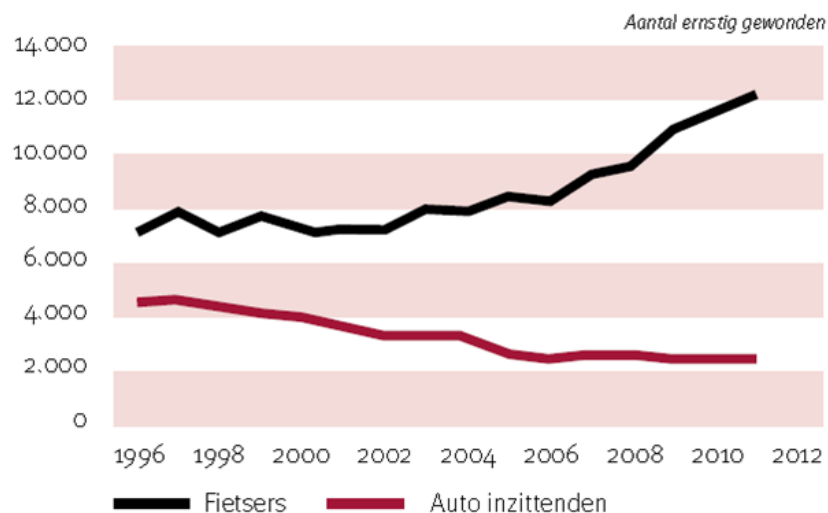
3.2 Bel 112 – ongevallen onder fietsers.

	Totaal aantal verkeersdoden	Dodelijke fietsongevallen	Dodelijke auto-ongevallen
1996	1251	239 (19,1%)	609 (48,7%)
2000	1166	233 (20,0%)	543 (46,6%)
2005	817	181 (22,2%)	356 (43,6%)
2010	642	162 (25,3%)	246 (38,4%)
2012	650	200 (30,8%)	232 (35,7%)
2013	570	184 (32,3%)	193 (33,9%)

Tabel 1 - Aantal dodelijke ongevallen per modaliteit

Tabel 1 geeft weer hoeveel dodelijke fietsongevallen en auto-ongevallen er hebben plaatsgevonden in de periode van 1996 en 2013 (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2015). Zowel het aantal dodelijke slachtoffers op de fiets als in de auto is afgenomen. Wel is het aandeel van fietsers onder de verkeersdoden vermeerderd met bijna 50%.

⁴ Terlouw, 2002



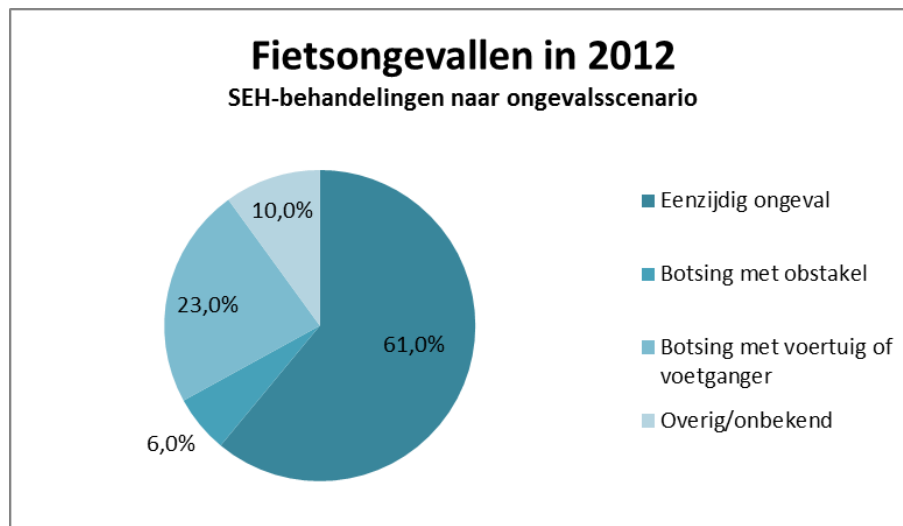
Figuur 10 - Grafiek ontwikkeling ernstig gewonden fietsers (Fietzersbond Fryslân, 2015)

Figuur 10 geeft de werkelijke prioriteit weer om de omgeving van fietsend Nederland veiliger te maken. Het aantal dodelijke verkeersslachtoffers neemt dan weliswaar af, het aantal ernstig gewonde fietsers is de afgelopen jaren sterk gestegen.

Tabel 2 spitst zich toe op de fietser in het verkeer. In de helft van de gevallen waarin een verkeersslachtoffer medisch behandeld moet worden of moet worden opgenomen in het ziekenhuis, betreft het een fietsende verkeersdeelnemer. (VeiligheidNL, 2015).

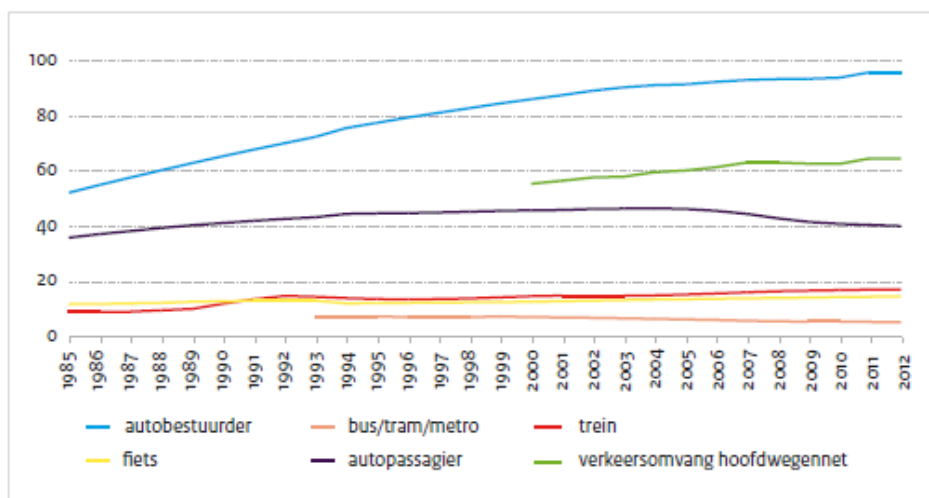
Omvang problematiek in 2012			
	Verkeer totaal	Fietzers	Fietzers%
	Aantal	Aantal	van verkeer totaal
Letsels	840.000	350.000	41
Medisch behandelde letsels	380.000	180.000	48
Overledenen	650	200	31
Ziekenhuisopnamen	30.000	15.000	49
SEH-behandelingen	130.000	75.000	59

Tabel 2 Verkeersgewonden- en doden in het fietsverkeer



Figuur 11 - Ongevallen scenario SEH-behandelingen Fietsongevallen 2012. (Fietsongevallen, ongevalcijfers, 2015) Grafieken uitgesplitst naar ongevalsscenario's en toedracht zijn te vinden in bijlage I.

Figuur 12 geeft het aantal reizigerskilometers naar vervoerswijze weer. Uit de grafiek blijkt dat het aantal afgelegde kilometers per fiets geen sterke groei heeft doorgemaakt, dit kan dan ook niet de grote groei ernstige gewonden door toedoen van fietsongevallen veroorzaken.



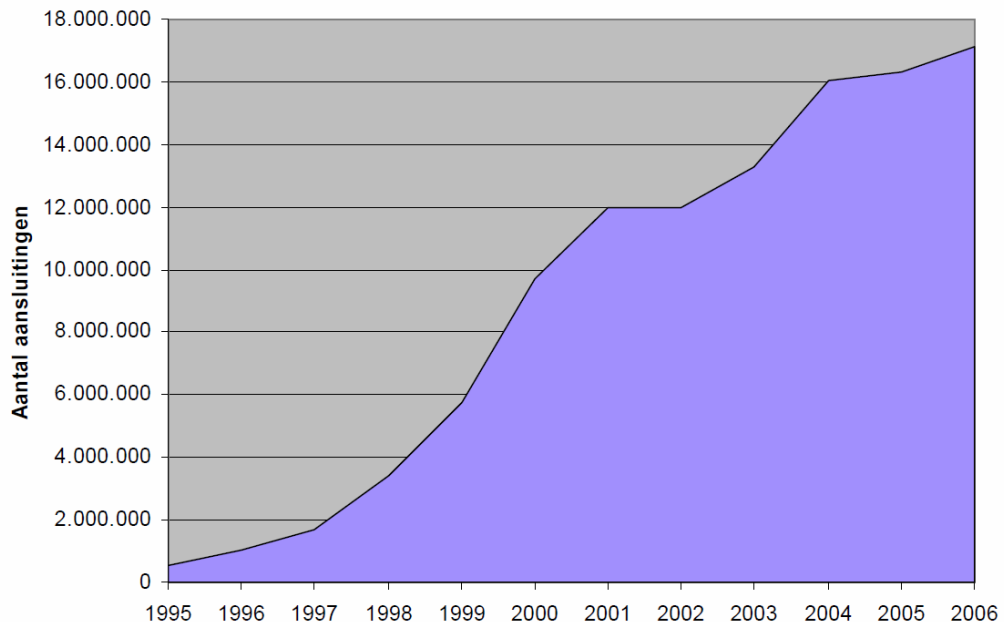
Figuur 12 -Ontwikkeling Reizigerskilometers naar vervoerswijze 1985-2012 (Kennisinstituut voor Mobiliteit (KIM), 2013, p. 25)

3.3 (Techno)logische ontwikkelingen.

De ontwikkelingen van reizigerskilometers en het toenemende aantal ernstig gewonde fietsers houden dus geen (aantoonbaar) verband. Maar de nuchtere Nederlander laat het daar natuurlijk niet bij zitten: wat kan dan wel oorzaak zijn van deze 'trend'?

3.3.1 Mobiel gebruik op de fiets

In de afgelopen twee decennia hebben zich veel (technologische) ontwikkelingen voorgedaan. Zo is het gebruik van draagbare media-apparatuur sterk toegenomen. Figuur 13 geeft de ontwikkeling van het mobiele telefonie-aansluitingen in Nederland weer. Te zien is dat het gebruik binnen 10 jaar enorm is toegenomen.



Figuur 13 - Ontwikkeling mobiele telefonieaansluitingen in Nederland, 1995 – 2006 (TNO, 2008)

De mobiele telefonie heeft zich verder ontwikkeld met de komst van smartphones. Gebruikers van smartphones hebben naast de gebruikelijke functies van bellen en sms'en ook altijd en overal toegang tot het internet⁵.

In het verleden is onderzoek gedaan naar de invloed van (handheld) bellen door automobilisten. Uitkomsten van dit onderzoek geven aan dat automobilisten die tijdens het rijden aan het bellen zijn een (tot 4 keer!) hogere kans hebben om betrokken te raken met een ongeval.

“Resultaten uit epidemiologische studies laten zien dat mobiel bellen tijd het autorijden resulteert in een vier maal hogere kans om bij een ongeval betrokken te raken. Het is niet bekend hoe mobiel bellen bijdraagt aan ongevallen. In simulatorstudies en veldexperimenten met geïnstrumenteerde auto's zijn de volgende effecten op het rijgedrag gevonden:

- *Meer gemiste informatie en latere reacties als informatie wordt opgemerkt;*
- *Later en krachtiger remmen voor een voorligger en een kortere stopafstand (tot bijvoorbeeld het midden van een kruising);*
- *Een hogere standaarddeviatie van het stuurgedrag in stedelijk gebied.”*

Figuur 14 - invloed van mobiel bellen in de auto (Adviesdienst Verkeer en Vervoer, 2006, p. 5).

⁵ Mits internettoegang doormiddel van een internetbundel of een Wi-Fi-verbinding

In 2002 is er dan ook een verbod gekomen voor bestuurders van auto's, bromfietsen en invalidevoertuigen om een mobiele telefoon vast te houden tijdens het rijden. Voor fietsers geldt dit verbod niet. (Openbaar Ministerie, 2015). In mei 2015 heeft de minister van Infrastructuur en Milieu, mevrouw Schultz van Haegen, een brief betreft verkeersveiligheid in Nederland verstuurd naar de voorzitter van de Tweede Kamer. In deze brief richt zij zich ook tot het telefoongebruik op de fiets. In Nederland is er tot op heden nog geen verbod op gebruik van de mobiele telefoon op de fiets, in enkele andere Europese landen⁶ is dit verbod wel wettelijk ingevoerd. Er zijn geen cijfers bekend welk effect dit verbod heeft. Ook cijfers betreft handhaving van dit verbod ontbreken. De minister geeft aan geen voorstander te zijn van wetgeving die moeilijk te handhaven is en pleit voor meer aandacht aan gedragsbeïnvloedingscampagnes. (Haegen, 2015)

De invloed van mobiel bellen is vóór 2006 – in dat jaar werden er vragen gesteld vanuit de politiek – nog nooit onderzocht. De Adviesdienst Verkeer en Vervoer (AVV) brengt in datzelfde jaar (naar aanleiding van deze Kamervragen) een eerste rapport uit. Conclusies binnen het onderzoek 'Wat zijn de risico's van mobiel bellen op de fiets?' beperken zich echter alleen tot verwachtingen en er zijn geen kwantitatieve inschattingen gemaakt van de gevolgen door mobiel bellen op de fiets.

De invloed c.q. interventie van mobiel bellen op de fiets is door de AVV onderzocht op 4 processen, namelijk: het zicht, gehoor, cognitie en kinesthesie. De interventie van mobiel bellen op de fiets wordt tevens vergeleken met de interventie bij bellende automobilisten. Voor deze laatste groep is de bewijslast van beïnvloeding wel aantoonbaar.

Voor de beïnvloeding van het zicht ligt binnen het onderzoek de verwachting dat deze minder invloed heeft op fietsers dan op automobilisten. Reden hiervoor is de snelheid waarbij automobilisten zich verplaatsen ten opzichte van fietsers. Automobilisten moeten in kortere tijd de informatie verwerken.

De interventie omtrent het gehoor is echter wel sterker bij fietsers dan bij automobilisten. Fietsers horen onder normale omstandigheden – zonder auditieve beperking – alle omgevingsgeluiden, hierdoor kunnen ze een auto aanhoren komen van achter bijvoorbeeld. Tijdens een telefoongesprek is men gefocust op het gesprek en zal men altijd proberen alleen deze geluiden te filteren. Een fietser die aan het telefoneren is sluit zich als het ware af voor zijn omgeving.

Het kinetische handelen zal worden beïnvloed als er sprake is van handheld bellen. Fietsers zullen in dat geval de fiets met één hand moeten sturen, het onder controle houden van het voertuig wordt daarmee bemoeilijkt.

De beïnvloeding van mobiel bellen op onze geest / ons verstand (cognitieve gesteldheid) zal net als bij autorijden beïnvloed worden, doordat (een deel van) de aandacht naar het telefoongesprek uitgaat. Aandacht die voor het gesprek is, is niet voor het omgevingsverkeer.

⁶ Denemarken en veel zuid Europese landen

Tot slot kunnen fietsers vrij gemakkelijk de interventie van hun mobiele telefoon compenseren. Fietsers kunnen hun snelheid aanpassen of kunnen waar nodig van de fiets stappen. Daarnaast duren fietsritten over het algemeen korter en verkiezen mensen terugbellen op plek van bestemming boven het (terug)bellen op de fiets zelf.

GfK heeft in 2009 in opdracht van Stichting Wetenschappelijk Onderzoek verkeersveiligheid (SWOV) een vragenlijstonderzoek uitgevoerd. Het doel van deze vragenlijst was enerzijds om inzicht te krijgen in welke intensiteit mobile apparatuur⁷ op de fiets wordt gebruikt en anderzijds te achterhalen welke gevolgen het gebruik van apparatuur heeft op de verkeersveiligheid van fietsers. De onderzoeksresultaten zijn gebundeld in het rapport: 'Gebruik van draagbare media-apparatuur en mobiele telefoons tijdens het fietsen'.

Het onderzoek van GfK bestond uit een internetenquête, welke door ruim 2.500 mensen is ingevuld. Een aantal belangrijke conclusies en cijfers zijn onderstaand weergegeven:

- 31% Van de respondenten geeft aan tijdens het fietsen nooit gebruik te maken van apparatuur. 17 % van de respondenten geeft aan tijdens (bijna) elke rit gebruik te maken van apparatuur op de fiets;
- Van de fietsers die heeft aangeven (bijna) elke rit gebruik te maken van apparatuur luistert bijna 15% naar muziek, 3 % belt of wordt gebeld, 3% leest of stuurt berichten via de mobiele telefoon en 1,7% zoekt informatie op tijdens het fietsen;
- Driekwart van de jongeren tussen de 12-17 jaar geeft aan tijdens het fietsen muziek te luisteren. Bij fietsers in de leeftijdscategorie 50+ is dit één-achtste;
- Tevens gebruikt driekwart van de jongeren tussen de 12-17 jaar de mobiele telefoon op de fiets. Onder de fietsers in de leeftijdscategorie 50+ is dit éénderde;
- Het percentage fietsongevallen waarbij apparaat gebruik een rol heeft gespeeld is onder jongere fietsers hoger dan bij oudere fietsers. 17%-18% onder fietsers in de leeftijdscategorie 12-34. Bij oudere fietsers lag dit percentage tussen de 0%-5%;

Telefoongebruik was in (maximaal) 5,6% van de fietsongevallen een mogelijke afleidende factor (4,3% voor fietsongevallen met letsel). Het luisteren naar muziek was in maximaal 4,8% van de fietsongevallen (3,7% voor de fietsongevallen met letsel) een afleidende factor. (Gebruik media-apparatuur en telefoons op de fiets: resultaten van een internetenquête, 8) (Dr. Ch. Goldenbeld, 2010)

Uit de internetenquête blijkt dat jonge fietsers in de leeftijdscategorie 12-17 veel vaker muziek luisteren en/of met de mobiele telefoon bezig zijn tijdens het fietsen. Jonge fietsers nemen minder compenserende maatregelen wanneer zij gebruik maken van media-apparatuur en schatten tevens het risico van mobiel gebruik lager in.

“Voor fietsers die zeggen elke rit zelf te bellen, de telefoon te beantwoorden en muziek te luisteren, blijkt het risico op een (zelfgerapporteerd) ongeval een factor 1,4 hoger te zijn dan voor fietsers die nooit apparatuur tijdens het fietsen gebruiken. Ter illustratie: deze risicoverhoging komt overeen met de verhoging van het risico op een ongeval bij automobilisten met een bloedalcoholgehalte van 0,5 promille” (Compton et al., 2002). (SWOV, 2015)

⁷ Alle apparaten waarmee gebeld kan worden, sms'en verstuurd en ontvangen kunnen worden, informatie mee opzocht kan worden en muziek mee geluisterd kan worden.

Ondanks de risico verhogende werking van media-apparatuur op de fiets moet de volgende nuance ook worden aangegeven. In het onderzoek van Gfk werden andere afleidende factoren (zoals gesprekken met anderen, omkijken etc.) vaker genoteerd dan de afleiding door media apparatuur.

Het SWOV geeft als advies om jonge fietsers doormiddel van veiligheidseducatie bewust te maken van de risico verhogende factor dat mobielgebruik op de fiets met zich meebrengt. Dit is tevens één van de weinige maatregelen die genomen kunnen worden, aangezien verbod op telefoongebruik/muziek luisteren op de fiets niet haalbaar is. (Mag ik bellen en naar muziek luisteren op de fiets?, 2015)

3.3.2 Elektrische fietsen.

Werden er in 2004 nog geen 25.000 elektrische fietsen in Nederland verkocht, in 2010 waren dit er al ruim 150.000. (Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid SWOV, 2012, p. 180). Omdat de ontwikkelingen op het elektrisch fietsgebied nog relatief nieuw zijn en de populariteit van de elektrische fiets nog steeds groeit, zijn er nog geen heldere cijfers wat de effecten zijn van meer elektrische fietsen op de weg. Echter lijken veel onderzoeken wel te beweren dat er meer slachtoffers zullen vallen door de populariteit van deze fiets.

Oudere fietsers (65+) rijden op de elektrische fiets nagenoeg dezelfde snelheid als jongere fietsers (30-45) op een gewone fiets. (Stichting Wetenschappelijke onderzoek verkeersveiligheid (SWOV), 2014, p. 10). Dit lijkt ogenschijnlijk een gunstige ontwikkeling, gezien de meeste gebruikers van elektrische fietsen ouderen zijn (65+) en het aantal inhaalbewegingen hierdoor afneemt. Verwacht wordt echter dat ook steeds meer forenzen en scholieren in de toekomst gebruik gaan maken van elektrische fietsen. (Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid SWOV, 2012, p. 181). Forenzen kunnen in kortere tijd en met minder inspanning naar hun werk reizen i.p.v. van aansluiten in de dagelijkse file. Deze jongere groep op de elektrische fiets zal harder rijden dan ouderen op de elektrische fiets en jongeren op de gewone fiets. Hierdoor zal het aantal inhaalbewegingen toenemen. Elektrische fietsen – die overigens even snel kunnen als snorfietsen – zijn niet waar te nemen door andere fietsers voordat zij inhalen. Overige fietsers kunnen dus moeilijk anticiperen op mogelijke inhalende elektrische fietsers.

Ouderen zijn op een gewone fiets vaker betrokken bij een fietsongeval, de elektrische fiets verhoogt dit risico (Fietsberaad, 2013, p. 10). Dit heeft twee belangrijke aanleidingen: de verhoogde fietssnelheid en het extra gewicht van de fiets. De fiets is zwaarder en is eerder uit balans. Daarnaast neemt de reactiesnelheid van veel ouderen af (Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid SWOV, 2012, p. 29). Het is dan niet moeilijk om de som te maken 'afnemen van de reactiesnelheid + verhogen snelheid op de fiets = meer ongevallen met de elektrische fiets'.

Ook blijkt uit onderzoek dat een fietser (ongeacht de leeftijd) op een elektrische fiets bij het inrijden van een bocht meer afstand houdt t.o.v. de trottoirband. De fietser op de elektrische fiets behoeft dus meer fysieke ruimte dan de gewone fietser.

3.4 Weerstanden en beïnvloedingfasen

Het beïnvloeden van gedrag is complex. Elke situatie vraagt om zijn eigen unieke aanpak. De beweegredenen van mensen zijn anders dus ook de manier om dit te beïnvloeden vraagt om een aparte aanpak.

Beïnvloedingstechnieken kunnen weerstanden oproepen. We kunnen drie soorten weerstanden onderscheiden:

- Reactance: ook wel weerstand tegen de beïnvloeder. Deze reactie vloeit voort uit het gevoel dat de beïnvloeder de persoon in kwestie iets oplegt. (beperking van vrijheid)
- Skepticism: hiermee wordt bedoelt weerstand tegen de boodschap. Diegene die beïnvloed wordt is tegen de boodschap
- Inertia: Weerstand tegen verandering. Deze persoon wil geen verandering in de omgeving. (d&b, 2013)

Er zijn veel verschillende veranderingsstrategieën. Ook hier is geen format dat kant- en klaar gebruikt kan worden. De fases van het veranderproces worden echter altijd gekenmerkt door drie fasen

- De fase waarin wordt gebroken met de oude situatie (unfreezing);
- De fase waarin veranderingen worden doorgevoerd (interventies kunnen plaatsvinden). Dit is de moving fase;
- Tot slot moet de nieuwe situatie gehandhaafd worden (freezing). (Jan Lubberding, 2013, p. 21)

Het 8-stappen plan van J. Kotter is oorspronkelijk geschreven voor veranderingen binnen de organisatie (op de werkvloer). Echter kan je een vaste school-thuis route net zo zien (en ervaren). Onderstaand is het stappenplan van J. Kotter opgenomen;

- 1) Besef waarom een verandering wordt doorgevoerd;
- 2) Stuur de verandering goed aan;
- 3) Duidelijke visie en communicatie wat er dient te veranderen;
- 4) Breed uitdragen van de visie;
- 5) Draagvlak creëren;
- 6) Korte-termijn successen genereren om vertrouwen te behouden in de verandering;
- 7) Urgentiebesef wordt hooggehouden;
- 8) Verandering wordt goed verankerd.

De bovenstaande punten kunnen helpen om een verandering plaats te laten vinden.

3.5 Conclusie

Om weer even scherp te stellen is de doelstelling van de provincie Utrecht nogmaals geformuleerd:

"het bewust maken van eigen (onveilig)gedrag onder fietsers en het aanleren van automatisch veilig gedrag".

De volgende punten moeten bij gedragsbeïnvloeding goed in acht worden genomen voordat er daadwerkelijk interventies uitgevoerd kunnen worden.

- De bepaling wat onveilig en veilig gedrag is. Gezien de weinig wetenschappelijk onderbouwde cijfers, is het moeilijk om op basis van één onderzoek de scheiding aan te brengen tussen veilig en onveilig gedrag. Neem als voorbeeld jonge fietsers; zij ervaren muziek luisteren op de fiets niet als een risico verhogende factor. Toch heeft het SWOV daar wel een wetenschappelijk onderbouwde risico verhogende conclusie aan gehangen.
- Bewust zijn van eigen onveilig gedrag. Als al wetenschappelijk aangetoond kan worden dat een bepaalde gedrag op fietstrajecten onveilig is, dan moet de 'mind-set' van de fietser om. De fietser in kwestie moet willen veranderen, anders zal er nooit een verandering plaatsvinden.
- Vormt de fietser in kwestie een gevaar voor haar/zijn omgeving? Indien er spraken is van gedrag waarbij de omgving hinder ondervindt zullen in veel gevallen geprioriteerd worden boven onveilig gedrag waarbij de andere weggebruikers geen hinder ondervinden.
- Maatregelen worden afgestemd op de soort gebruikers. Bij de Utrechtseweg geven veel fietsers aan last te hebben van scholieren die naast elkaar fietsen (zie hoofdstuk 4). Dat scholieren met z'n drieën naast elkaar fietsen gebeurt al jaren en daar zal ook niet snel verandering in komen. Waarom zouden we geld/tijd/energie steken in een verandering die (hoogst)waarschijnlijk weinig verandering zal betekenen? Er kunnen natuurlijk ook faciliteiten worden aangelegd voor de fietsers die daar overlast aan ondervinden. Deze manier van een maatregel doorvoeren is wellicht een beetje onconventioneel maar kan waar mogelijk wel een goede oplossing bieden.

Om het effect van de interventie vast te stellen zou gebruik gemaakt moeten worden van een controletraject. Dit is een traject waar alle omstandigheden hetzelfde zijn als op het traject waar de interventie wordt uitgevoerd, echter wordt daar geen maatregel uitgevoerd. Voorafgaand aan de interventieperiode wordt een meting uitgevoerd op beide trajecten. Na de interventieperiode zal opnieuw een meting worden uitgevoerd op beide trajecten (meet kort na de interventieperiode voor de korte termijn verandering, meet na enkele maanden voor de lange termijn veranderingen). Het verschil tussen beide metingen zullen iets vertellen over de (positieve) effecten van de interventie(s). Echter is deze manier van meten niet altijd realistisch. Dit is allereerst erg kostbaar en daarnaast zijn de condities op fietspaden te verschillend. Mocht de interventie financieel beheersbaar zijn, dan kan er altijd een keer geëxperimenteerd worden.

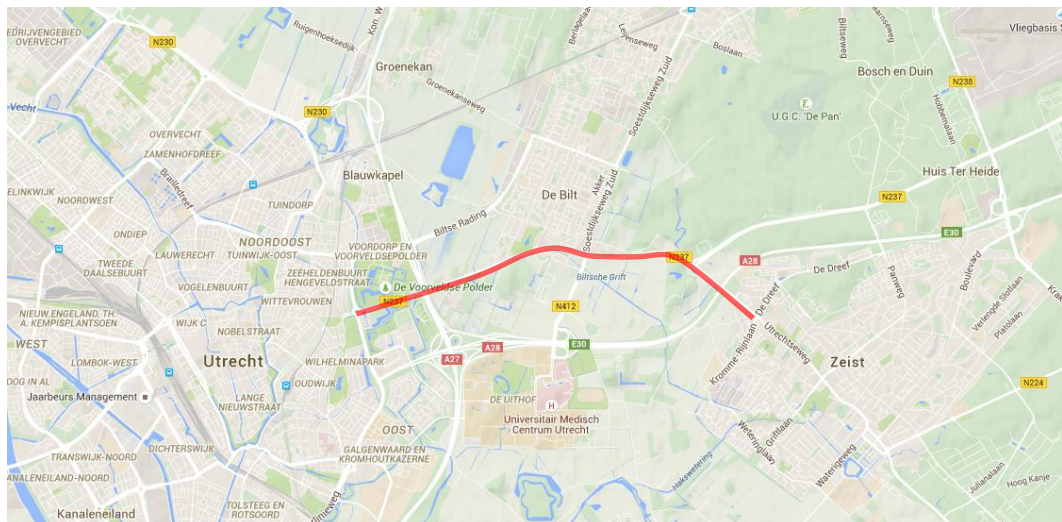
4. Pilotproject: Utrechtseweg (N237/N225)

4.1 Inleiding

In hoofdstuk twee en drie is het onderzoek omtrent participatie en gedragsbeïnvloeding beschreven aan de hand van onderzoeken en literatuur. Deze informatie is belangrijke 'input' om fietswegen in de toekomst vlot, veilig en comfortabel in te richten. In dit hoofdstuk wordt een vertaalslag van theorie naar praktijk gemaakt. Door middel van archiefstudie en (meer informele) gesprekken is beeld omtrent het proces voorafgaand aan de werkzaamheden gevormd. Met name het krachtenveld van de gesprekspartners van de Provincie Utrecht is daarbij belangrijk (participatie). Tevens is door middel van twee onderzoeken getracht een beeld te vormen van 'wat de gebruiker vindt van de nieuwe situatie'. Deze input is belangrijk om over de vraag 'hoe kan het in de toekomst beter' na te denken.

De Utrechtseweg (zie figuur 15) is gekozen als praktijkproject. De fietsroute tussen Utrecht en Zeist is de drukste provinciale fietsroute in de provincie Utrecht (zie bijlage II). Na een lange aanloop is de reconstructie van dit gehele traject (zowel voor autoverkeer als langzaam verkeer) in 2012 begonnen.

Tijdens de oriënterende gesprekken – gevoerd ter voorbereiding van de afstudeeropdracht – bleken er vele 'negatieve' geluiden te zijn rondom de reconstructie van de N237. Momenteel wordt het project door de Provincie Utrecht geëvalueerd. Het afstudeeronderzoek levert input voor de evaluatie. In samenwerking met VSA (Van Schijndel Advies) is er geobserveerd, is er gesproken met betrokken partijen is gebruikersinformatie opgehaald door middel van enquêtes.



Figuur 15 - Pilotproject N237/N225, Utrechtseweg tussen Utrecht en Zeist

4.2 Aanleiding reconstructie

De N237 (een oude rijksweg) is een traject met veel historie. In de 17de eeuw werd de weg – die destijds ook bekend was als de ‘Wegh der Weegen’ – aangelegd. Het traject tussen de Bilt en Utrecht is één van de oudste bestrate wegen van Nederland. (Provincie Utrecht, 2015).

Met de komst van de A28 in 1986 heeft veel verkeer zich van de N237 naar de autosnelweg verplaatst. Echter is de verkeersdruk in de afgelopen drie decennia sterk toegenomen, waardoor de druk ook is toegenomen op de N237, onder andere door automobilisten die de files op de A28 willen mijden.

De gevolgen van de toenemende verkeersdruk waren ook merkbaar op de N237;

- Het verkeer op de N237 stroomde niet goed door (tijdens spitsuren);
- Buiten spitsuren werd er structureel te hard gereden wat resulteerde in gevaarlijke situaties;
- Omwonenden ondervonden hinder van verkeerslawaaï;
- De N237 vormde een barrière voor langzaam verkeer (voetgangers en fietsers), oversteken was erg moeilijk.

De reconstructie van de N237 moest bijdragen aan minder overlast bij omwonenden, een betere doorstroming van het verkeer, vergroting van de verkeersveiligheid en oversteekbaarheid.

Daarnaast is vanuit de politiek de opdracht uitgegaan om het nieuwe ontwerp zoveel mogelijk aan te laten sluiten op de historie van de weg en het landschap. Er werden bomen langs het traject aangeplant om een laanstructuur te creëren.

4.3 Inventarisaties en analyses N237/N225;

Om een goed beeld te krijgen van het traject voorafgaand, tijdens en na de reconstructie van de Utrechtseweg, is op verschillende wijze informatie verzameld:

- Gesprekken met verschillende actoren (zoals Connexxion en de fietsersbond) en gesprekken binnen de organisatie;
- Ongevallenregistratie;
- Klachtenregistratie;
- Fietstellingen uit het archief;
- Enquêtes onder leerlingen van het Herman Jordan Lyceum te Zeist;
- Gebruikersinformatie onder fietsers op een ludieke nieuwe manier.

4.3.1 Fietsersbond De Bilt

Op 20 april 2015 heeft Frans de Ruiter, vertegenwoordiger van de Fietsersbond, afdeling De Bilt, verhaal gedaan over zijn zienswijze betreft de reconstructie aan de Utrechtseweg. Puntsgewijs heeft hij een aantal onderwerpen aangestipt die volgens hem partte spelen op de N237/N225.

- Snel fietsverkeer maakt volgens dhr. de Ruiter overwegend gebruik van het zuidelijke fietspad. Hier fietsen weinig scholieren waardoor volwassenen sneller van punt A naar B kunnen fietsen;

- Scholieren fietsen overwegend over het noordelijke fietspad. Dit fietspad loopt door De Bilt, waardoor vrienden en vriendinnen makkelijk aan kunnen sluiten in een fietsgroepje. Daarnaast oogt dit fietstraject aantrekkelijker.
- Langs het noordelijke fietspad zijn half verharde voetgangerspaden aangelegd, dit is gebeurd op aandringen van de fietsersbond. Oorspronkelijk was het idee om voetgangers over het fietspad te laten lopen. Dit is in de optiek van de fietsersbond (die destijds een andere vertegenwoordiger had) onmogelijk, omdat het fietspad versmald is.
- Bij het kruispunt te midden van De Bilt wordt veel diagonaal overgestoken door fietsers; hier moet een oplossing voor worden bedacht. De fietsersbond is hierover in gesprek met de gemeente (dit gedeelte van het traject is dan ook in beheer bij de gemeente De Bilt).
- Dhr. de Ruiter is van mening dat de middengeleiders (deze zijn tijdens de reconstructie op verschillende locaties op het fietstraject aangebracht) geen goede oplossing zijn tegen het sluipverkeer. Ze dienen het doel wel, echter zijn er nu permanente obstakels op het traject. Waar er vroeger 'zo nu en dan' een auto tussen de fietsers reed, staan er nu 12 middengeleiders.

4.3.2 Connexxion

Onder leiding van Jelle Zuidema (buschauffeur bij Connexxion) is op 1 april 2015 een rit gemaakt met de streekbus vanaf station Driebergen-Zeist (07:58) naar Utrecht CS. Na een korte stop op CS is de route weer terug gevolgd. De heer Zuidema heeft nadere informatie kunnen geven over het traject.

Tijdens observaties werd al duidelijk dat een aantal VRI's op het fietstraject Utrecht-Zeist 'onnodig' op rood sprongen. Hiermee wordt bedoeld: fietsers krijgen roodlicht, maar er is geen conflicterend verkeer dat hun traject kruist. Veel roodlichtnegatie is dan ook het gevolg op dit traject. Het gevaar dat mensen ook rood licht negeren terwijl er wel een conflict is, is groot.

De reden waarom deze VRI's onnodig op rood springen is al volgt: Op de busbaan (van Zeist richting Utrecht) liggen detectielussen die voertuigen detecteren die rechtsaf willen slaan (en zo het fietspad kruisen). Middels het KAR (korte afstandsradio) systeem zou het VRI-systeem informatie moeten worden gegeven dat er een bus aan komt i.p.v. een personenauto. Echter blijkt dit systeem niet goed te werken waardoor bussen vaak worden ingemeld als personenauto.

4.3.3 Ongevallenregistratie

In tabel 3 is het aantal geregistreerde ongevallen op de Utrechtseweg weergegeven. Het gaat hierbij om ongevallen waar (brom-)fietsers bij betrokken waren in de periode 2001-2013 (cijfers van 2014 ontbreken nog).

Een ongevallenregistratie zou een goede indicatie kunnen geven met betrekking tot de veiligheid van een traject. Want naast het aantal ongevallen wordt ook de toedracht en de afloop van een ongeval geregistreerd (bijgevoegd als bijlage III).

Helaas is deze registratie geen betrouwbare indicatie voor de veiligheid van het traject na de reconstructie. De werkzaamheden aan de N237 hebben plaatsgevonden tussen medio 2008 en eind 2012. Daarnaast worden sinds 2009/2010 niet alle ongevallen (secur) geregistreerd. De getallen na 2010 zijn dus vertekend t.o.v. de aantallen voor 2010.

Jaar	Totaal aantal ongevallen
2001	16
2002	13
2003	9
2004	4
2005	11
2006	13
2007	10
2008	8
2009	8
2010	5
2011	1
2012	0
2013	2

Tabel 3 - Ongevallenregistratie 2001-2013

4.3.4 Klachteninventarisatie

Indien weggebruikers (en/of bewoners) van een traject klachten hebben, dan kunnen zij deze melden bij een speciaal klachtenmeldpunt. Tussen 2012 en april 2015 zijn 113 klachten geregistreerd op het traject N237. Deze klachten zijn per categorie weergegeven in tabel 4.

Categorie klacht	Aantal klachten
Onderhoudsniveau van de weg	26
VRI	20
Doorstroming/verkeersveiligheid	13
Openbare verlichting	12
Werkzaamheden	11
Bebording (verkeerd/onduidelijk/ontbrekend)	9
Onderhoud groen	8
Afwatering	6
Belijning	2
Overig	6
Totaal	113

Tabel 4 - Klachten registratie per categorie 2012-2015

Het klachtenbestand (bijgevoegd in bijlage IV) bevat alle klachten over het gehele traject N237. Omdat niet het gehele traject is gereconstrueerd kan het hoge aantal klachten betreft onderhoudsniveau van de weg relatief hoog zijn. Omdat ook niet alle klachten geregistreerd zijn met een specifieke locatie is het moeilijk te bepalen welke klachten gelden voor de Utrechtseweg. Wel is te achterhalen dat twee klachten de herinrichten betrof en 5 VRI klachten specifiek voor de Utrechtseweg golden.

4.4 Enquêtes Herman Jordan Lyceum

Voor de evaluatie van de Utrechtseweg zijn de leerlingen van het Herman Jordan Lyceum te Zeist (een middelbare school) benaderd. In het kader van publieksparticipatie is hun expertise betreft het reilen en zeilen van hun school-thuisroute gebruikt.

Door middel van enquêtes is leerlingen gevraagd:

- Met welke modaliteit zij naar school komen;
- Welke route zij naar school rijden en naar huis;
- Hoe ze zich gedragen op de fiets;
- Wat zij van hun omgeving vinden (zowel gedrag van mede weggebruikers maar ook infrastructureel).

Door deze vragen te stellen wordt inzicht verkregen in: het (on)bewust handelen van de leerlingen op de fiets, de manier waarop zij (denken) deel te nemen in het verkeer en wat zij van eigen gedrag vinden. De enquêtes zijn betreft vraagstelling identiek, de analoge enquête is bijgevoegd als bijlage VI.

4.4.1 Analoge vs. digitale enquêtes.

Onder de leerlingen zijn twee soorten enquêtes uitgezet; digitale en analoge enquêtes. De klassen uit het eerste en tweede leerjaar van het Herman Jordan Lyceum hebben een analoge enquête mogen invullen tijdens de mentorles (in week 17 (13-17 april) 2015). In de eerste en tweede klassen van het Herman Jordan Lyceum zitten 300 leerlingen.

Steekproef analoge enquête			
	Betrouwbaarheids-niveau 90%	Betrouwbaarheids-niveau 95%	Betrouwbaarheids-niveau 99%
Omvang populatie: 300*	143	169	207

Tabel 5 - Betrouwbaarheidsniveau van de analoge enquête. * Bij een steekproefmarge van 5%-(Alles over marktonderzoek, 2015)

In totaal hebben 276 leerlingen een enquête ingevuld, waardoor met een betrouwbaarheidsniveau van 99% uitspraken gedaan kunnen worden over de uitkomsten van de enquête. De enquête is dus representatief.

Leerlingen uit de derde klas en de bovenbouwklassen hebben geen mentorlessen op school. Om die reden is er gekozen om deze leerlingen dezelfde enquête online aan te bieden, zodat zij deze vrijwillig in hun vrije tijd konden invullen. De enquête kon bezocht worden vanaf maandag 13 april 2015 en zou aanvankelijk 17 april 2015 sluiten. Echter kwamen de eerste reacties pas 15 april binnen. Uiteindelijk is de enquête zaterdag 25 april 2015 offline gegaan.

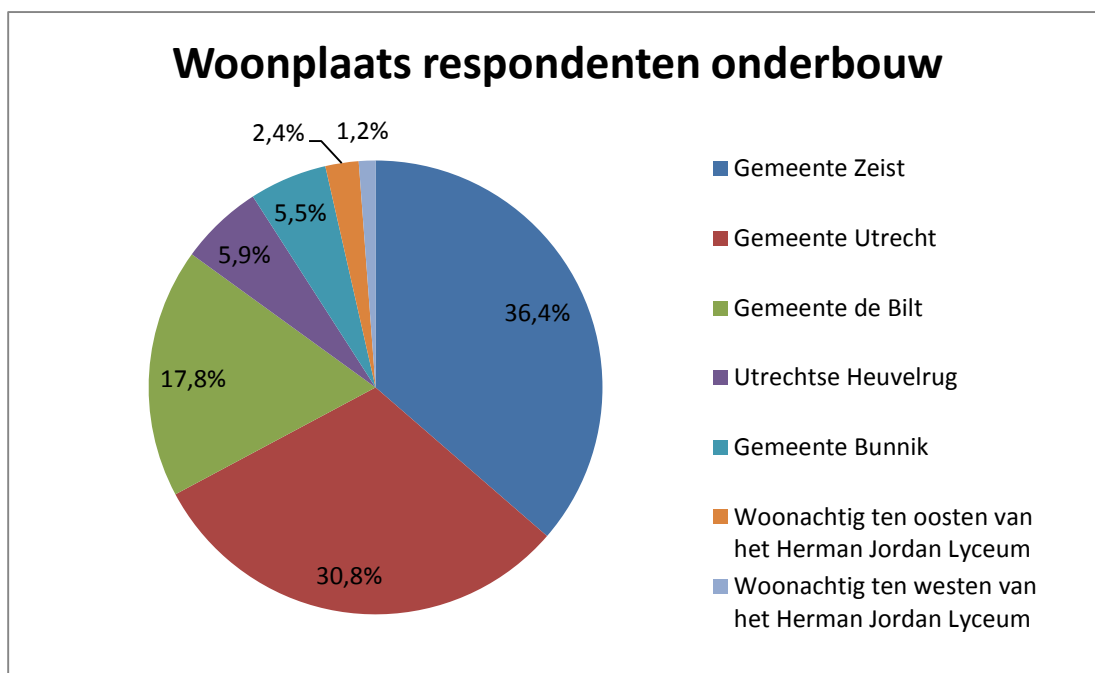
173 leerlingen hebben een online reactie achter gelaten. De enquêtes die maar gedeeltelijk zijn ingevuld zijn niet meegenomen in de resultaten. Uiteindelijk zijn op basis van 140 leerlingen uitspraken gedaan over de resultaten.

De digitale enquête is uitgezet onder 550 leerlingen, 140 leerlingen hebben de enquête helemaal ingevuld. Bij een respons van 140 kan gesteld worden dat bij een betrouwbaarheidsniveau van 99% de antwoorden met <10% afwijken van de werkelijkheid. (Steekproefcalculator, 2015)

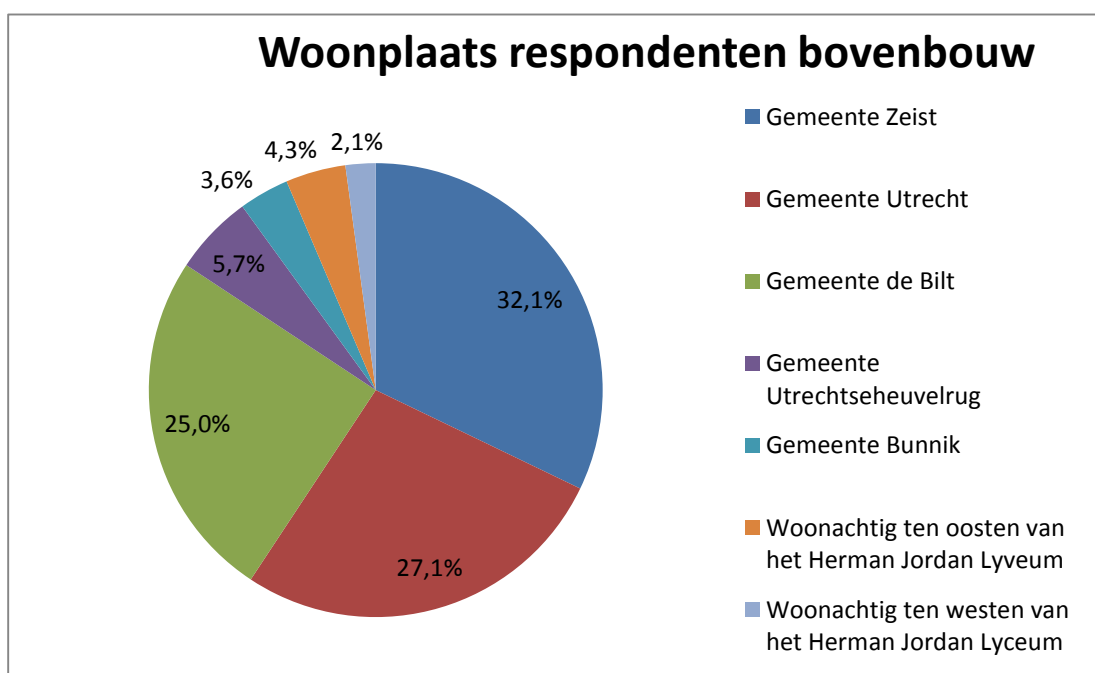
De reden waarom deze zelfde enquête niet als één genomen kan worden is omdat de groep dan niet meer representatief is. De groep 12-14 jarigen wordt in dat geval oververtegenwoordigd.

4.4.2 Herkomst respondenten

In de onderstaande figuren zijn de woonplaatsen van alle leerlingen tezamen, de woonplaatsen van de respondenten van de onderbouw leerlingen en de woonplaatsen van de respondenten van de bovenbouwleerlingen weergegeven



Figuur 16 - Woonplaats respondenten analoge enquête Herman Jordan Lyceum



Figuur 17 - Woonplaats respondenten digitale enquête Herman Jordan Lyceum

Doormiddel van een herkomst-bestemmingsmatrix is ook een cirkel diagram beschikbaar over de woonplaatsen van alle leerlingen van het Herman Jordan Lyceum. Deze diagram is bijgevoegd in bijlage V. Hierop is een gelijksoortige verdeling te zien als de bovenstaande cirkeldiagrammen. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de spreiding betreft woonplaatsen in beide enquêtes representatief is.

4.4.3 Resultaten enquêtes

De resultaten van de analoge en de digitale enquête zijn bijgevoegd als bijlagen VII en VIII. Onderstaand zijn een aantal opmerkelijke conclusies geformuleerd uit de resultaten van beide enquêtes.

Bovenbouwleerlingen luisteren meer en vaker muziek op de fiets dan onderbouwleerlingen.

Bijna 1 op de 5 bovenbouwleerlingen hebben in de enquête aangegeven dagelijks naar muziek te luisteren tijdens het fietsen. Slechts 1 op de 20 leerlingen uit de onderbouw geeft aan dagelijks naar muziek te luisteren. 34% van de onderbouwleerlingen geeft aan nooit naar muziek te luisteren, bij de bovenbouw leerlingen is dit iets meer dan een kwart.

Ook het mobiele telefoongebruik tijdens het fietsen is populairder onder bovenbouwleerlingen.

Het percentage bovenbouwleerlingen dat aangeeft de mobiele telefoon regelmatig te gebruiken tijdens het fietsen is twee keer zo groot t.o.v. de onderbouwleerlingen (respectievelijk: 20% en 10%). Ruim een derde van de onderbouwleerlingen zegt zijn/haar mobiele telefoon nooit te gebruiken op de fiets, bij de bovenbouw is dit nog geen 25%.

Bovenbouwleerlingen schatten risico's lager in dan onderbouwleerlingen.

Zowel de bovenbouwleerlingen als de onderbouwleerlingen is gevraagd of zij gebruik van draagbare media-apparatuur⁸ op de fiets onveilig gedrag vinden. Ongeveer de helft van de onderbouwleerlingen vinden het gebruik van draagbare media-apparatuur op de fiets onveilig gedrag. Nog geen 10 % vind het gebruik van draagbare-media apparatuur op de fiets geen onveilig gedrag en 15% van de leerlingen geeft aan, dat indien je maatregelen neemt (zoals extra goed opletten of één oortje in als er muziek wordt geluisterd) dit geen onveilig gedrag is.

Bij de bovenbouwleerlingen wordt het gebruik van draagbare media-apparatuur op de fiets als minder gevaarlijk gezien. Een derde van de bovenbouwleerlingen vindt dat het luisteren naar muziek op de fiets en/of het gebruik van de mobiele telefoon op de fiets onveilig gedrag is. Een derde van de leerlingen is van mening dat het gebruik van de mobiele telefoon op de fiets/muziek luister op de fiets geen gevaarlijk gedrag is mits er goed wordt opgelet op het verkeer.

⁸ De letterlijke vraag was als volgt: 'vind jij muziek luisteren op de fiets en/of whatsappen/bellen/sms'en op de fiets onveilig gedrag?'

Leerlingen lijken onbewust verkeersregels te negeren

Zowel de onderbouwleerlingen als bovenbouwleerlingen geven aan (bijna) nooit over het trottoir te fietsen of tegen het verkeer in te rijden. Eén fietspad in de omgeving van het Herman Jordan Lyceum is een eenrichtingsfietspad. Omdat de leerlingen in de enquête ook hun route naar school en hun route naar huis hebben moeten aangeven, is het gemakkelijk na te trekken of een aantal leerlingen tegen de richting in fietsen en of zij zich hiervan bewust zijn. 47 leerlingen (31 onderbouwleerlingen en 16 bovenbouwleerlingen) hebben aangegeven dagelijks tegen de richting in te fietsen op hun school-thuisroute. Op de vraag of zij 'wel eens tegen het verkeer inreden' werd door deze 47 leerlingen geantwoord met: Soms; 50%, Zelden; ruim 40% en nooit met een krappe 10% (figuur 18). Het lijkt erop dat deze leerlingen zich niet bewust zijn van het feit dat zij dagelijks tegen het verkeer in fietsen.



Figuur 18 - reacties op de vraag: 'rijd je wel eens tegen het verkeer in?' onder respondenten die bij hun routekeuze aangaven tegen het verkeer in te rijden.

Helft van de leerlingen geeft aan regelmatig met (meer dan) drie personen naast elkaar te fietsen.

Onder leerlingen van de eerste en tweede klas fiets de helft regelmatig met (meer dan) drie personen naast elkaar. Bij de bovenbouw is dit percentage nog altijd 40%. Slechts 10% van alle leerlingen geeft aan nooit met drie mensen (of meer) naast elkaar te fietsen. Opvallend is dat onder de bovenbouwrespondenten die over de Utrechtseweg fietsen dit percentage aanzienlijk hoger is; 55% van de bovenbouw respondenten wiens route via de Utrechtseweg verloopt, fietst regelmatig met drie mensen of meer naast elkaar.

Gereconstrueerde deel Utrechtseweg scoort slechter op verkeersveiligheid.

De respondenten van de enquêtes is gevraagd om hun school-thuisroute te beoordelen op verkeersveiligheid, comfort en snelheid. Met name de waardering van het traject Utrecht-Zeist is voor dit onderzoek relevant. Er is een splitsing gemaakt tussen respondenten die de hele Utrechtseweg afrijden (van Zeist naar Utrecht) en respondenten die de helft en tevens het niet gereconstrueerde deel van de Utrechtse weg rijden. In tabel 6 zijn de waarderingen opgenomen

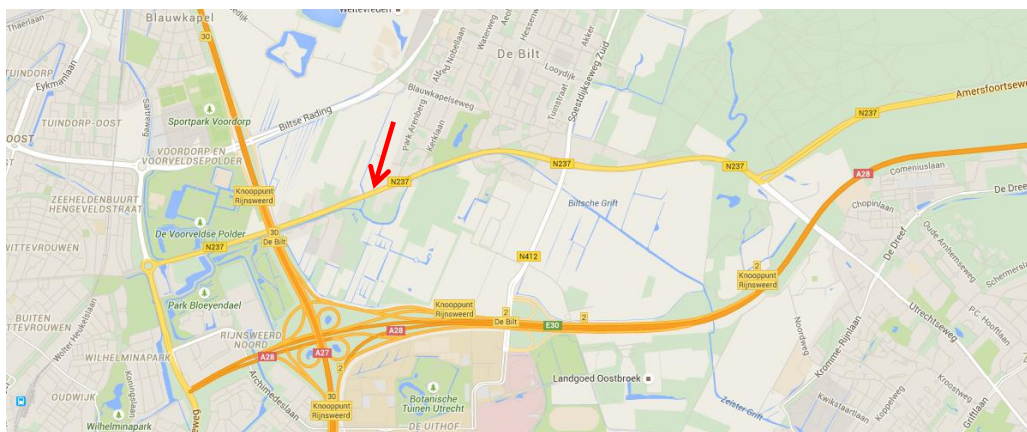
Waardering	Cijfer Utrechtseweg; Zeist- Utrecht)	Cijfer (Utrechtseweg; Zeist- De Bilt)
Verkeersveiligheid	6,3	7,5
Comfort	7,7	7,5
Snelheid	7,2	7,5

Tabel 6- Waardering fietstraject Utrechtseweg door onderbouwleerlingen (85 respondenten Utrechtseweg; Zeist-Utrecht) (42 respondenten Utrechtseweg; Zeist- De Bilt)

Het cijfer betreft de verkeersveiligheid op de Utrechtseweg; Zeist-Utrecht is de enige waardering die echt opvalt. Door respondenten van de digitale enquête wordt op zowel het traject Zeist- De Bilt als Zeist- Utrecht de verkeersveiligheid gewaardeerd met een 6,5. De overige waarderingen liggen tussen een 7 en 8 en verschillen daarmee niet veel van de waarderingen gegeven door de onderbouwleerlingen.

4.5 Enquêtes langs het fietspad Utrechtseweg

Doormiddel van enquêtes op het Herman Jordan Lyceum is gebruikersinformatie opgehaald onder jonge fietsers (leeftijdscategorie 12-17). Maar ook informatie bij de overige weggebruikers is van belang voor het onderzoek. VSA heeft op donderdag 7 mei 2015 en vrijdag 8 mei op een ludieke manier gebruikersinformatie opgehaald onder fietsers op de Utrechtseweg. Voor deze data is bewust gekozen omdat de middelbare scholieren in deze periode meivakantie hadden. Op deze manier is het ophalen van gebruikersinformatie beter toegespitst op de volwassen fietser. Tevens behoeft de ludieke manier van enquêteren enige ruimte, tijdens de vakantie is de drukte op de weg minder, waardoor kans op ongevallen zo veel mogelijk werd beperkt.

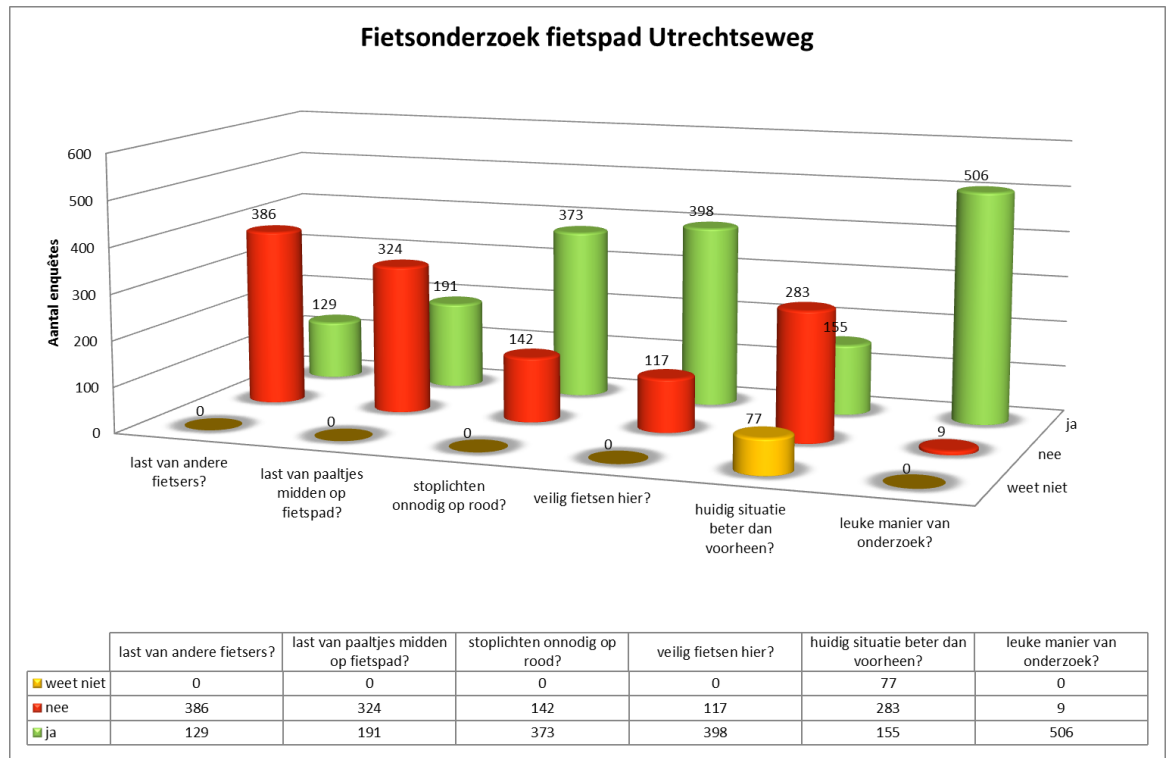


Figuur 19 - Locatie enquête VSA

Tijdens de enquête werden fietsers bevraagd door middel van gesloten vragen (ja/nee). Deze vragen waren op een bord bevestigd en in de berm geplaatst. Op het wegdek waren rode vlakken (nee) en groene vlakken (ja) geschilderd. Fietsers konden de vragen beantwoorden door over hun antwoord(vak) heen te fietsen. Deze antwoorden zijn met een camera vastgelegd.

72% van de respondenten heeft tijdens deze enquête aangegeven dat de verkeerslichten onnodig op rood stonden. Uit observaties – waar veel roodlichtnegatie

werd signaleerd – kwam dit knelpunt al naar voren. De enquête heeft dit idee dus vanuit de gebruiker bevestigd. Een ander pijnpunt (afgeleid uit gevoerde gesprekken) leken de middengeleiders te zijn. Uit het onderzoek blijkt dat 1/3 van de respondenten last heeft van deze ‘paaltjes op het fietspad’. Tot slot is ongeveer 30% van de respondenten van mening dat de verkeerssituatie is verbeterd t.o.v. de verkeerssituatie voorafgaand aan de reconstructie. Volgende keer toch maar participeren voorafgaand aan het project?



Figuur 20 - Resultaten onderzoek VSA

De reacties van de fietsers gedurende de onderzoeksdagen waren erg positief. Het gevoel dat hun mening gevraagd wordt, vinden de fietsers erg prettig. Omdat er continue iemand bij de enquête aanwezig was, konden mensen direct hun verhaal kwijt en was de afstand tussen overheid en burger ineens heel klein en bleek de overheid toegankelijk. Dat mensen met hun verhaal, klacht tip of idee naar de toezichthouder van het onderzoek gaan is zeer waardevolle informatie over ‘wat er op het traject gebeurt’ en geeft dan ook inzichten die anders niet verkregen kunnen worden.

Figuur 21 - Opzet ophalen gebruikersinformatie Utrechtseweg (VSA) (RTV Utrecht, 2015)



De manier van onderzoek is ook erg positief ontvangen. Het kostte de fietsers niet of nauwelijks tijd om mee te doen met deze manier van enquêteren.

7 en 8 mei is er gewerkt met een 6-tal vragen. In de aanloop naar de uitvoering is er van locatie gewisseld. In eerste instantie zou de enquête op een langer traject worden uitgevoerd, dus met de nieuwe locatie zijn er een aantal concessies gedaan, zoals het schrappen van een aantal vragen. Tijdens deze proef is gebruik gemaakt van slechts één camera die het gehele traject kon monitoren. Bij een langer traject was dat waarschijnlijk niet mogelijk geweest.

Een aantal verbeterpunten:

- Controlevraag toevoegen. Bv. Bent u man/vrouw vraag. Op deze manier kan gepeild worden of iemand actief mee doet. De controlevraag was in eerste instantie ook meegenomen in dit onderzoek, maar bij gebrek aan ruimte is deze achterwege gelaten;
- Tussen de vragen en antwoorden ruimte laten. In dit onderzoek stonden vragen en antwoorden op gelijke hoogte, wederom een concessie die gedaan is door ruimtegebrek;
- Monitoring van de antwoorden is erg arbeidsintensief. Indien mogelijk zou een tel-lus onder de antwoorden ook de resultaten bij kunnen houden. Echter worden fietsers die gewoon rechtdoor fietsen (niet mee doen maar wel over de antwoorden heen fietsen meegeteld; dit is niet de bedoeling uiteraard).

5. Aan de slag!

Het doel van dit onderzoek is het aanreiken van een inspiratie en ideeën aan ambtenaren binnen de Provincie Utrecht. Een zetje in de goede richting om vervolgens zelf aan de slag te gaan met publieksparticipatie en gedragsbeïnvloeding en dit te integreren in het 'eigen' projecten.

Het 'inspiratie- en ideeënboek – voor publieksparticipatie en gedragsbeïnvloeding op provinciale fietswegen' is een kort, bondig en bruikbaar product dat is voortgevloeid uit deze scriptie. Wel zijn de onderwerpen zó beschreven dat deze losstaand van deze scriptie zijn te lezen en te begrijpen. Naast de highlights uit deze scriptie zijn adviezen, ideeën, tips en checklists bijgevoegd om zo beknopt mogelijk de belangrijkste informatie aan te reiken voordat de lezer zelf aan de slag gaat.

Het Inspiratie- en ideeënboek is uitgebracht als een opzichzelfstaand product en is los bijgevoegd.

Bibliografie

- Actief burgerschap*. (2015, Mei 6). Opgehaald van Bouwstenen voor sociaal:
<http://www.bouwstenenvoorsociaal.nl/?q=actief%20burgerschap>
- Adviesdienst Verkeer en Vervoer. (2006). *Wat zijn de risico's van mobiel bellen op de fiets?*
Rotterdam: Adviesdienst Verkeer en Vervoer.
- Alexander, K. W. (2015, April 18). *Rijksoverheid*. Opgehaald van Troonrede 2013:
<http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/toespraken/2013/09/17/troonrede-2013.html>
- Alles over marktonderzoek. (2015, april 15). *Steekproefcalculator*. Opgehaald van Alles over marktonderzoek: <http://www.allesovermarktonderzoek.nl/steekproef-algemeen/steekproefcalculator>
- Ambitie en doel Beter Benutten*. (2015, April 28). Opgehaald van Platform Beter Benutten:
<http://www.beterbenutten.nl/overons>
- Centraal Bureau van de Statistiek. (2015, april 29). *Reizigerskilometers (personen); vervoerwijzen, regio's* . Opgehaald van Statline:
<http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=81126NED&D1=a&D2=a&D3=I&HD=130830-1341&HDR=G2,T&STB=G1>
- Centraal Bureau voor de statistiek . (2015, april 13). *Statline*. Opgehaald van Centraal Bureau voor de Statistiek:
<http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=71426NED&D1=0&D2=0&D3=a&D4=a&D5=0,4,9,13-I&HD=120509-0917&HDR=T,G3&STB=G1,G2,G4>
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2015, April 28). *Doden door ongeval in Nederland*. Opgehaald van Statline: <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=71936ned&D1=0-8&D2=0&D3=a&D4=0,4,9,14,16-17&VW=T>
- Co-creatie*. (2015, Mei 11). Opgehaald van Oceantree: <http://www.oceantree.nl/co-creatie>
- Cornips, J. (2015, mei 6). *Burgerparticipatie lust of last?* Opgehaald van www.partnersenpropper.nl:
<http://www.partnersenpropper.nl/Inspiratie/Publicaties/270251.aspx?t=2010+-+Juul+Cornips+-+Burgerparticipatie+lust+of+last%3F+>
- d&b. (2013). *Applied behavioural science*.
- Directie participatie. (2014). *Samenspel van een moderne overheid met de energieke samenleving*. Den Haag: Ministerie van Infrastructuur en Milieu.
- Dr. Ch. Goldenbeld, d. M. (2010). *Gebruik van draagbare media-apparatuuren mobiele telefoons tijdens het fietsen*. Leidschendam: SWOV.
- Fietsberaad. (2013). *Feiten over de elektrische fiets, fietspublicatie 24*. Utrecht.

- Fietsersbond Fryslân. (2015, April 28). *Gemeenten nu echt aan de slag met verkeersveiligheid*. Opgehaald van Fietsersbond Fryslân: <http://fietsersbondfryslan.blogspot.nl/2014/07/gemeenten-nu-echt-aan-de-slag-met-de.html>
- Fietsongevallen, ongevalcijfers*. (2015, april 7). Opgehaald van www.veiligheid.nl: [http://www.veiligheid.nl/csi/veiligheidnl.nsf/0/921D4C0EE1BD7A2BC1257CBD00375EDC/\\$file/Cijfersfactsheet%20Fietsongevallen.pdf](http://www.veiligheid.nl/csi/veiligheidnl.nsf/0/921D4C0EE1BD7A2BC1257CBD00375EDC/$file/Cijfersfactsheet%20Fietsongevallen.pdf)
- Gebruik media-apparatuur en telefoons op de fiets: resultaten van een internetenquête*. (8, April 2015). Opgehaald van NVVC: <http://nvvc-congres.nl/archief-archief/archief-bijdragen-2010/archief-papers-nvvc-2010?download=185:gebruik-media-apparatuur-en-telefoons-op-de-fiets-1>.
- Gemeente Utrecht. (2010, April). *Participedia - Utrechtse Participatiestandaard*. Opgehaald van Participedia: <http://www.participedia.nl/utrechtse-participatiestandaard>
- Haegen, M. S. (2015, mei 30). *Verzamelbrief verkeersveiligheid*. Opgehaald van Rijksoverheid: <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2015/05/19/verzamelbrief-verkeersveiligheid.html>
- Igno Pröpper, D. S. (1999). *De aanpak van interactief beleid: elke situatie is anders*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Jan Lubberding, E. K. (2013). *Change Management*. Groningen/houten: Noordhoff.
- Kanter, R. M. (2015, Mei 5). *Ten Reasons People Resist Change*. Opgehaald van Harvard Business Review: <https://hbr.org/2012/09/ten-reasons-people-resist-chang.html>
- Kennisinstituut voor Mobiliteit (KIM). (2013). *Mobiliteitsbalans 2013*. Den Haag: Ministerie van Infrastructuur en Milieu.
- Mag ik bellen en naar muziek luisteren op de fiets?* (2015, mei 4). Opgehaald van Rijksoverheid: <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/fiets/vraag-en-antwoord/mag-ik-bellen-en-naar-muziek-luisteren-op-de-fiets.html>
- Mark Hendrix, R. E. (2004). *Burgerparticipatie, een praktische handleiding voor gemeenten*. Den Haag: SDU Uitgevers bv.
- Ministerie van Algemene Zaken. (2004). *Spelregels voor de communicatie bij interactieve beleidsvorming*. Den Haag: Sdu Uitgevers bv.
- Openbaar Ministerie. (2015, April 29). *Telefoneren*. Opgehaald van Openbaar Ministerie: <https://www.om.nl/onderwerpen/verkeer/veelgestelde-vragen/virtuele-map/vragen-antwoorden-0/>
- participatieladder*. (2015, April 11). Opgehaald van Interactief 2.0: <http://www.interactief2.nl/pages/expertsysteem-interactief-2.0/participatieladder.php>

- Participatieladder*. (2015, april 11). Opgehaald van Participatiewiki:
<http://participatiewiki.be/wiki/index.php/Participatieladder>
- Participatieladder*. (2015, april 11). Opgehaald van Canon:
http://www.canonsociaalwerk.eu/nl_wmo/details.php?cps=3
- Planbureau, S. e. (2014). *Burgermacht op eigen kracht?* Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Platform 31. (2015, Mei 6). *Wijkaanpak versus wijk-/gebiedsgericht werken*. Opgehaald van Platform 31: <http://www.platform31.nl/wijkengids/1-vooraf/1-7-wijkaanpak-versus-wijk-gebiedsgericht-werken>
- Provincie Utrecht. (2014). *Mobiliteitsprogramma Provincie Utrecht*. Utrecht: Provincie Utrecht.
- Provincie Utrecht. (2015). *Coalitieakkoord, in verbinding!* Utrecht: Provincie Utrecht.
- Provincie Utrecht. (2015, April 29). *N237 Utrecht-Amersfoort*. Opgehaald van Provincie Utrecht:
<https://www.provincie-utrecht.nl/onderwerpen/alle-onderwerpen/n237-utrecht/>
- Provincie Utrecht, visie. (2014). *Mobiliteitsvisie provincie Utrecht 2014-2028*. Utrecht.
- Raad voor het openbaar bestuur. (2012). *Loslaten in vertrouwen, naar een nieuwe verhouding tussen overheid, markt én samenleving*. Den Haag: Raad voor het openbaar bestuur.
- Rijksoverheid. (2015, mei 6). *Burgerschap*. Opgehaald van Rijksoverheid:
<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/burgerschap/burgerparticipatie>
- Rijkswaterstaat. (2009). *Omgevingsmanager: de onmisbare schakel tussen buiten en binnen*. Rijkswaterstaat.
- RTV Utrecht. (2015, Mei 8). *Fietser beantwoorden vragen enquête zonder te stoppen*. Opgehaald van RTV Utrecht: <http://www.rtvutrecht.nl/nieuws/1296694/fietsters-beantwoorden-vragen-enquete-zonder-te-stoppen.html>
- Steekproefcalculator*. (2015, Mei 31). Opgehaald van Steekproefcalculator:
<http://steekproefcalculator.com/steekproefcalculator.htm>
- Steenbeek, I. P. (1999). *De aanpak van interactief beleid: elke situatie is anders*.
- Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid SWOV. (2012). *Van fietsongeval naar maatregelen: kennis en Hiaten*. Leidschendam: SWOV.
- Stichting Wetenschappelijke onderzoek verkeersveiligheid (SWOV). (2014). *Gedrag op de elektische en gewone fiets vergeleken, een experiment op de openbare weg*. Den Haag: SWOV.
- SWOV. (2015, April 15). *SWOV-factsheet, gebruik van media-apparatuur door fietsers en voetgangers*. Opgehaald van SWOV:
https://www.swov.nl/rapport/Factsheets/NL/Factsheet_Apparatuur_fietsers_voetgangers.pdf
- TNO. (2008). *Marktrapportage elektronische communicatie*. TNO.

Van Dale. (2015). *De dikke van Dale*. Utrecht: Van Dale Uitgevers.

VeiligheidNL. (2015, April 14). *VeiligheidNL Fietsongevallen algemeen*. Opgehaald van VeiligheidNL:
<http://www.veiligheid.nl/cijfers/fietsongevallen-algemeen>

Veldhuysen, W. J. (2011). *Actief Burgerschap, Een overzicht van interventies*. Utrecht: Movisie.