



## Evaluatie Pilot Hinderbeleving (weggebruikers) N516

“Het lijkt wel of hinderbeleving belangrijker is dan de wegwerkzaamheden zelf”

Opdrachtgever: Provincie Noord-Holland

Delft, december 2017



# Inhoudsopgave

1. Samenvatting.....	4
2. Evaluatie pilot hinderbeleving N516 .....	5
3. Opzet van de pilot.....	6
4. Vond de weggebruiker dat hij centraal stond?.....	7
5. Werkbaar voor wegbeheerder en aannemer? .....	9
6. Conclusies en aanbevelingen.....	13

# 1. Samenvatting

De Provincie Noord-Holland stelt de weggebruiker centraal tijdens wegwerkzaamheden.

Ter aanvulling op het bestaande instrumentarium om verkeershinder te beperken heeft de Provincie in 2015 een alternatief instrument uitgewerkt. De essentie van dit alternatief is dat de aannemer tijdens wegwerkzaamheden volledig verantwoordelijk is voor het vooraf vastgestelde niveau van de klanttevredenheid van de weggebruikers, en dat de Provincie de klanttevredenheid van deze weggebruikers periodiek op kwantitatieve wijze laat meten om te zien of de aannemer het vastgestelde niveau van klanttevredenheid weet te bereiken.

In 2016 is deze aanpak voor het eerst in de praktijk toegepast tijdens het grootschalig onderhoud aan de N516, onder de naam Pilot 'Hinderbeleving (weggebruikers) N516'.

De evaluatie van deze pilot heeft zich gericht op het beantwoorden van twee vragen:

1. Vindt de weggebruiker zélf dat hij centraal staat door deze aanpak van de hinderbeleving?
2. Is deze aanpak van de hinderbeleving van weggebruikers werkbaar voor wegbeheerder en aannemer?

## *Conclusie 1: De weggebruiker voelt zich gewaardeerd door deze aanpak*

De weggebruiker heeft voorafgaand aan de werkzaamheden op diverse manieren een helder signaal afgegeven dat hij deze vorm van communicatie bijzonder op prijs stelt. Ook tijdens het verloop van de wegwerkzaamheden aan de N516 is de betrokkenheid van de weggebruikers groot gebleven. De conclusie is dan ook dat de weggebruiker zich gewaardeerd voelt door deze aanpak.

## *Conclusie 2: deze vorm van sturing op hinderbeleving heeft grote meerwaarde en is goed toepasbaar*

Alle betrokkenen bij de pilot vanuit Provincie en vanuit aannemer zijn enthousiast over deze concrete wijze van sturing op hinderbeleving.

Het feit dat hinderbeleving zo goed te kwantificeren is, zorgt ervoor dat de aannemer bijzonder goed rekening moet houden met de belangen en wensen van de weggebruikers. Voorbijgaan aan deze wensen leidt immers tot een negatieve beoordeling door de weggebruikers, en vervolgens tot sancties van de opdrachtgever.

Het instrument blijkt voor zowel opdrachtgever als voor opdrachtnemer goed uitvoerbaar te zijn in de praktijk. Wel zijn er een aantal inzichten opgedaan die verwerkt moeten worden bij een volgende toepassing van dit instrument.

## *Aanbeveling: Gebruik dit instrument vaker*

Deze aanpak wordt gewaardeerd door de weggebruikers en is goed toepasbaar voor opdrachtgever en opdrachtnemer. Zet dit instrument vaker in bij werkzaamheden die verkeershinder veroorzaken en blijf werken aan de fine-tuning van het instrument.

## 2. Evaluatie pilot hinderbeleving N516

Dit is de evaluatie van de Pilot 'Hinderbeleving (weggebruikers) N516'. Deze pilot is opgezet en uitgevoerd door de Provincie Noord-Holland. Doel van de pilot was om een nieuwe werkwijze in de praktijk te toetsen rond het positief beïnvloeden van de hinderbeleving van weggebruikers tijdens wegwerkzaamheden. Kenmerkend voor de aanpak is dat de aannemer volledig verantwoordelijk is voor het realiseren van een vooraf door de aannemer zelf aangeboden niveau van klanttevredenheid van de weggebruikers, en dat de wegbeheerder op kwantitatieve wijze toetst of de aannemer voldoet aan dit tevredenheidsniveau. In hoofdstuk 3 (Opzet van de pilot) staat de uitvoering van de pilot nader beschreven.

De evaluatie van deze pilot heeft zich gericht op het beantwoorden van twee vragen:

1. Vindt de weggebruiker zélf dat hij centraal staat door deze aanpak van de hinderbeleving?
2. Is deze aanpak van de hinderbeleving van weggebruikers werkbaar voor wegbeheerder en aannemer?

Om deze vragen te kunnen beantwoorden is gebruik gemaakt van de uitkomsten van de in opdracht van de Provincie uitgevoerde 0-meting naar tevredenheid onder weggebruikers voorafgaand aan de wegwerkzaamheden aan de N516, en de vijf metingen ten tijde van de uitvoering van de werkzaamheden. Voorts zijn interviews gehouden met de projectleiders, omgevingsmanagers en communicatiemanagers van de zijde van de Provincie Noord-Holland (opdrachtgever in de rol van wegbeheerder) en Heijmans (opdrachtnemer in de rol van aannemer).

Op basis van de beantwoording van deze vragen zijn conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan voor een mogelijk vervolg.

### 3. Opzet van de pilot

De Provincie Noord-Holland stelt de weggebruiker centraal tijdens wegwerkzaamheden. Sinds 2003 past de Provincie daarom de “10 minuten regel” toe. Deze regel houdt in dat een weggebruiker tot 10 minuten extra oponthoud mag ondervinden bij onderhoud aan de wegen. In de meeste gevallen voldoet deze regel goed. Nadeel is wel dat de regel géén ruimte biedt voor een korte maar hevige uitvoeringsperiode die de gebruiker wellicht meer op prijs stelt dan een veel langere uitvoeringsperiode met matige hinder. Ook is het de vraag of de hinderbeleving van de weggebruiker op een optimale wijze wordt beïnvloed door te sturen op maximaal 10 minuten extra oponthoud. Daarom heeft de Provincie in 2015 een alternatief voor de ‘10 minuten regel’ uitgewerkt. De essentie van deze aanpak is dat de aannemer tijdens wegwerkzaamheden volledig verantwoordelijk is voor het vooraf vastgestelde niveau van de klanttevredenheid van de weggebruikers, en dat de Provincie de klanttevredenheid van deze weggebruikers periodiek op kwantitatieve wijze laat meten om te zien of de aannemer het vastgestelde niveau van klanttevredenheid weet te bereiken.

In 2016 is deze aanpak voor het eerst in de praktijk toegepast tijdens het grootschalig onderhoud aan de N516 onder de naam Pilot ‘Hinderbeleving (weggebruikers) N516’. Rond het EMVI-aspect ‘hinderbeleving weggebruikers’ konden gegadigden tijdens de aanbesteding scoren op een drietal onderdelen: 1. Het aantal door de aannemer te werven weggebruikers op het betreffende traject dat bereid is om lid te worden van een weggebruikersgroep (minimaal 2.000; maximaal 10.000 leden); 2. De kwaliteit van het dienstenpakket om deze weggebruikers te werven en te binden; 3. De mate waarin de tevredenheid van de weggebruikers behouden zou blijven tijdens de wegwerkzaamheden ten opzichte van de 0-meting naar de beleving van de N516.

Ten tijde van de aanbesteding groot onderhoud N516 heeft onderzoeksbureau Meet4Research een – in lijn met de eerder voor de NS uitgevoerde belevingsonderzoeken - klantbelevingsonderzoek opgesteld om de tevredenheid van de weggebruikers van de N516 kwantitatief te meten op een viertal thema’s: 1. Het rijcomfort op de N516; 2. de communicatie over de werkzaamheden; 3. Het wegbeeld rond de werkzaamheden; 4. De ervaren snelheid op de N516.

Op basis van deze methodiek is een 0-meting in de vorm van een online enquête uitgevoerd door het bureau onder bezoekers van het Shell-tankstation aan de N516. Deze 0-meting leverde een uit de vier thema’s opgebouwd kwantitatief ‘rapportcijfer’ op voor de tevredenheid van de weggebruikers op de N516 voorafgaand aan de werkzaamheden.

Het groot onderhoud aan de N516 is in de loop van 2016 uitgevoerd door Heijmans. Deze aannemer had toegezegd om de klanttevredenheid van de weggebruikers te vergroten tijdens de wegwerkzaamheden. Meet4Research heeft een viertal metingen verricht onder zodanig veel leden van de ‘weggebruikersgroep’ van de aannemer dat de uitkomsten representatief waren. Telkens bleek dat de aannemer erin slaagde om de klanttevredenheid te vergroten ten tijde van de werkzaamheden. De aannemer had toegezegd om een weggebruikersgroep van 10.000 leden te vormen. Ondanks een aantal wervingsoffensieven bleef de teller hier steken op circa 8.500 leden.

## 4. Vond de weggebruiker dat hij centraal stond?

### *Structureel contact met de weggebruikers*

Eén van de in het oog springende kenmerken van pilot 'hinderbeleving N516' is dat er structureel contact gelegd wordt met de weggebruikers van de N516 voorafgaand aan en tijdens de wegwerkzaamheden.

Voorafgaand aan de werkzaamheden voerde Meet4Research een 0-meting uit naar de beleving van de N516 in de vorm van een online enquête onder bezoekers van het Shell-tankstation aan de N516.

Tijdens de wegwerkzaamheden voerde Meet4Research vier representatieve metingen uit aan de hand van de identieke enquête onder de leden van de door de aannemer opgerichte weggebruikersgroep.

### *De mening van de weggebruikers*

De volgende aspecten van deze contactmomenten vormden indicatoren voor de waardering van de weggebruikers om op deze wijze betrokken te worden bij de wegwerkzaamheden waar zij hinder van ondervonden:

1. Het percentage respondenten op de 0-meting voorafgaand aan de werkzaamheden;
2. Het rapportcijfer voor de waardering van dit initiatief in de vragenset van de 0-meting;
3. Het benutten van de mogelijkheid tijdens de 0-meting om zelf verbeter suggesties te geven;
4. Het percentage respondenten op de metingen tijdens de werkzaamheden.

**Opmerkelijk hoog percentage respondenten 0-meting.** Voor de 0-meting benaderden de enquêteurs circa 800 bezoekers van het Shell-tankstation. Ruim 400 mensen gaven gehoor aan het verzoek om de uitgebreide enquête (circa 40 vragen) te beantwoorden. Dit leverde een uiteindelijk een responsepercentage op van 52 procent. Dat is een opmerkelijk hoge response voor een online enquête waar de response in de regel tussen de 10 en 25 procent ligt. Met deze hoge response gaven de weggebruikers van de N516 aan dat zij dit initiatief positief waardeerden.

**Hoog rapportcijfer voor dit initiatief.** Een extra vraag is toegevoegd aan de vragenset van de enquête van de 0-meting over de waardering van de weggebruiker voor deze directe benadering van de wegbeheerder. Met een gemiddeld rapportcijfer 8,3 gaven de respondenten aan dat zij deze aanpak van de wegbeheerder voorafgaand aan de wegwerkzaamheden zeer op prijs stelden.

**Massaal aandragen verbetersuggesties.** In de enquête van de 0-meting is een open vraag toegevoegd waarin de respondenten verbetersuggesties met betrekking tot de N516 kwijt konden. Deze vraag werd door de overgrote meerderheid van de respondenten ingevuld. De reacties waren grosso modo in twee categorieën in te delen. Ongeveer een kwart van de reacties was gericht op het benoemen van de meerwaarde van deze vorm van communicatie met de weggebruikers. De overige reacties focusten zich op het aanbrengen van verkeerskundige verbeteringen aan de N516, waarbij het merendeel van deze suggesties was gericht op het verbeteren van de aansluiting van de N516 op de A8. Hoewel de

verbetersuggesties consistent van aard waren en verkeerskundige meerwaarde hadden, waren deze suggesties niet meer door te voeren in het Definitief Ontwerp.

**Blijvend hoog percentage respondenten metingen tijdens werkzaamheden.** Tijdens de werkzaamheden zijn vijf metingen verricht onder de leden van de door de aannemer opgerichte weggebruikersgroep met circa 8.500 leden. Viermaal zijn 1.000 leden per email benaderd. Aan hen werd de standaard-enquête voorgelegd die ook tijdens de 0-meting was gebruikt. Bij elk van deze metingen reageerde ongeveer een kwart van de aangeschreven leden – een blijvend hoog response percentage. Eenmaal zijn de leden van de weggebruikersgroep niet via email, maar via Facebook benaderd. Dit resulteerde in een dermate laag response percentage dat deze meting ongeldig is verklaard. Duidelijk is dat Facebook geen geschikt kanaal is om dit type enquêtes af te nemen.

*Conclusie: De weggebruiker voelt zich gewaardeerd door deze aanpak*

De weggebruiker heeft voorafgaand aan de werkzaamheden op diverse manieren een helder signaal afgegeven dat hij deze vorm van communicatie bijzonder op prijs stelt. Ook tijdens het verloop van de wegwerkzaamheden aan de N516 is de betrokkenheid van de weggebruikers groot gebleven. De conclusie is dan ook dat de weggebruiker zich gewaardeerd voelt door deze aanpak.



## 5. Werkbaar voor wegbeheerder en aannemer?

### *Wennen aan een hard instrument om te sturen op 'zachte' hinderbeleving*

Om een beeld te vormen van de werkbaarheid van dit sturingsinstrument op hinderbeleving voor wegbeheerder en aannemer zijn acht interviews gehouden met betrokkenen van beide partijen. Uit de reacties komt naar voren dat er drie afzonderlijke fasen zijn waarop het sturingsinstrument op haar merites gewaardeerd moet worden:

1. De voorbereiding voorafgaand aan de aanbesteding
2. De aanbesteding;
3. De uitvoering van de werkzaamheden

Dat de toepassing van het sturingsinstrument in de Pilot 'Hinderbeleving (weggebruikers) N516' niet onopgemerkt voorbijging blijkt wel uit een citaat van één van de geïnterviewden: "Het lijkt wel of hinderbeleving belangrijker is dan het werk zelf".

### *De voorbereiding voorafgaand aan de aanbesteding*

Tijdens deze fase zijn uitsluitend vertegenwoordigers van de Provincie Noord-Holland betrokken geweest. Het was voor hen een eyeopener om te ervaren dat zoiets ogenschijnlijk 'zachts' als hinderbeleving zodanig kan worden gekwantificeerd, dat het moeiteloos kan worden ingezet als een SMART EMVI-criterium.

**Hybride strategie uitvraag.** Bekend was dat de wegwerkzaamheden aan de N516 niet zonder verkeershinder zouden verlopen. Daarom waren deze grootschalige onderhoudswerkzaamheden aan de weg tussen Zaandam en Amsterdam uitgekozen om de eerste Pilot 'Hinderbeleving (weggebruikers)' uit te voeren. Omdat vooraf niet te overzien was of de gegadigden het aspect 'hinderbeleving' op een goede manier in hun bieding zouden opnemen en het al helemaal niet te voorzien was of de winnende aannemer effectief zou kunnen sturen op hinderbeleving, werd besloten om de gegadigden ook te stimuleren om de 'objectieve verkeershinder' te minimaliseren. Het voorbereidingsteam constateerde dat daarmee weliswaar een dubbel signaal zou worden afgegeven aan de gegadigden – inzetten op reductie objectieve hinder of op positief beïnvloeden hinderbeleving – maar besloot dat dit ook kon werken als een vangnet voor het geval de pilot zou mislukken.

**Heldere definities.** Nieuwe termen kwamen aan de orde in de teksten voor de Aanbestedingsleidraad, zoals 'weggebruikersgroep' en 'lid van een weggebruikersgroep'. Deze termen waren voorzien van praktische definities, die voor het aanbestedingsteam voldoende duidelijkheid schiepen. De termen waren echter niet in juridische zin getoetst op eenduidigheid. Dat gaf tijdens de uitvoeringsfase aanleiding tot verwarrende discussies tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

**Rollen & verantwoordelijkheden rond communicatie.** Consequentie van het stimuleren van de gegadigden om zich als een dienstverlener richting weggebruikers op te stellen, is dat uiteindelijk de winnende aannemer de vrije hand moet hebben in de publiekscommunicatie over de werkzaamheden.

De rolverdeling en verantwoordelijkheidsverdeling tussen opdrachtgever en opdrachtnemer was niet expliciet gemaakt tijdens de voorbereidingsfase.

**Kaders voor communicatie.** De Provincie Noord-Holland heeft kaders opgesteld voor de wijze van communiceren, het gebruik van communicatiekanalen, de inzet van incentives en dergelijke. Deze informatie werd niet toegevoegd aan de set aanbestedingsdocumenten. Dit leidde er tijdens de uitvoeringsfase een aantal malen toe dat de opdrachtnemer teruggefloten moest worden tijdens de activiteiten om leden van de weggebruikersgroep te werven of te informeren.

**Omvang weggebruikersgroep.** De vuistregel 'aantal voertuigen op een werkdag in 1 richting x 0,6' voor het bepalen van het plafond voor het maximum aantal te werven leden is werkzaam gebleken in een situatie waarin tijdelijk een forse toename van de verkeershinder ontstaat. Tijdens deze pilot kwam de aannemer in de problemen bij de werving van het toegezegde aantal leden omdat er een 'gebrek aan verkeershinder' bleek te zijn. Door de hybride strategie van de uitvraag had de aannemer namelijk zoveel effort gestoken in het voorkomen van objectieve verkeershinder, dat weggebruikers onvoldoende prikkel ervoeren om lid te worden van de weggebruikersgroep.

**Termijn voor het werven van leden.** De aannemer had tijdens deze pilot slechts vier weken de tijd vanaf aanvang van de werkzaamheden om alle toegezegde leden van de weggebruikersgroep te werven. Achteraf gezien was het raadzaam geweest om in te zetten op een continue wervingscampagne tijdens de uitvoeringsfase. Dit biedt de aannemer de mogelijkheid om een langduriger en effectievere wervingscampagne op te zetten, het levert een continue instroom van nieuwe leden op die gemonitord kunnen worden op hun beleving van de hinder, en maakt het mogelijk om eventuele uitstroom van andere leden te compenseren.

**Communicatiekanalen met leden.** Tijdens de pilot had de aannemer alle vrijheid in het gebruik van social media om leden van de weggebruikersgroep aan zich te binden. Tijdens de uitvoeringsfase werd duidelijk dat het noodzakelijk is om leden te registreren via hun emailadres. Het benaderen van de leden van de weggebruikersgroep via email om mee te doen aan de enquêtes is zeer effectief; benadering via de vluchtige social media leidt echter tot teleurstellende response ratio's.

**Frequentie metingen.** Gezien de omvang van de weggebruikersgroep was het mogelijk geweest om frequenter dan éénmaal per maand een representatief deel van deze groep een enquête voor te leggen. Op deze wijze kan voorkomen worden dat de uitkomsten van deze belevingsonderzoeken negatief beïnvloed worden door externe factoren, zoals incidentele extreme verkeershinder op de naastgelegen snelweg.

**Vragenlijst enquête hinderbeleving.** Tijdens de voorbereidingsfase is veel aandacht besteed aan het formuleren van themas die goed zouden moeten aansluiten bij de belevingswereld van de geënquêteerden: 'ervaren reistijd', 'rijcomfort', 'wegbeeld' en 'communicatie'. Deze opzet is goed geslaagd, blijkt uit de enquêteresultaten. Wel is het raadzaam om de afzonderlijke vragen per thema nader te beoordelen op effectiviteit en eventuele overlap.

**Benutten suggesties open vraag 0-meting.** Opvallend was de veelheid aan zinvolle verkeerskundige suggesties die werden toegeleverd via de 'open vraag' in de enquête. Weliswaar wordt de 0-meting per definitie gedaan in de voorbereidende fase, om de resultaten tijdens de aanbesteding te kunnen tonen aan de gegadigden; toch kwamen de suggesties te laat om nog van invloed te kunnen zijn op de

uitvoering van de werkzaamheden. Het Definitief Ontwerp was immers al vastgesteld ten tijde van de 0-meting.

**Eis omgevingsmanager en communicatiebureau in Bouwteam aannemer.** De pilot hinderbeleving zorgde ervoor dat de omgevingsmanager in het Bouwteam van de aannemer opschoof van een rol in de marge naar een centrale positie. Opname van een eis dat een omgevingsmanager deel moet uitmaken van het Bouwteam van de aannemer voorkomt dat een uitvoerend aannemer opnieuw overrompeld wordt door de sterke positie van de omgevingsmanager. Iets vergelijkbaars geldt voor het betrekken van expertise over het communiceren met de buitenwereld. Opname van een eis dat de uitvoerend aannemer een communicatiebureau in de arm neemt voorkomt brokken.

#### *aanbestedingsfase*

In deze fase kwamen ook de gegadigden voor de uitvoering van de wegwerkzaamheden in beeld. Van de vier gegadigden werkten drie een serieus plan voor de aanpak van hinderbeleving uit. Twee plannen scoorden goed tot zeer goed.

**Informatie over hinderbelevingsaanpak.** Het aantal momenten waarop de gegadigden tijdens de aanbestedingsfase collectief kunnen worden geïnformeerd over de aanpak rond hinderbeleving beperkt zich tot het verzenden van de aanbestedingsdocumenten en de informatiebijeenkomst. Tegelijkertijd week de gekozen aanpak voor sturing op hinderbeleving fundamenteel af van voorgaande aanbestedingen waarop gegadigden zich hadden ingeschreven. Het gevolg was dat een aantal gegadigden zich pas realiseerde dat ze met een veel grotere uitdaging op gebied van het reduceren van hinder te maken hadden op het moment dat het onmogelijk was om nog aanvullende informatie op te vragen bij de aanbestedende dienst.

**Verkeershinder of hinderbeleving aanpakken?** In de aanbestedingsdocumenten troffen de gegadigden een tweetal afzonderlijke uitdagingen rond verkeershinder aan: het wegnemen van objectieve verkeershinder (vertragingen, afsluitingen) en het positief beïnvloeden van de beleving van de verkeershinder. Dit leverde verwarring op bij de gegadigden over de te kiezen strategie rond de aanpak van verkeershinder.

**Toename klanttevredenheid tijdens werkzaamheden.** De gegadigde die de aanbesteding uiteindelijk won, gaf bij het EMVI-criterium 'mate van tevredenheid' aan in staat te zijn om de tevredenheid van de weggebruikers te laten toenemen tijdens de wegwerkzaamheden. Hoewel dit uiteindelijk ook gelukt is, leek het er bij de indiening niet op dat de gegadigde zich de consequentie van deze belofte ten volle realiseerde. Het laten toenemen van tevredenheid van de weggebruikers in een periode dat er extra verkeershinder ontstaat is een zeer forse opgave, en bij niet nakomen van dit via metingen te kwantificeren EMVI-criterium zou een boete ter hoogte van 150 procent van de EMVI-waarde worden opgelegd.

#### *Tijdens de uitvoering van de wegwerkzaamheden*

**Consequentie van 'Beleving als SMART EMVI-criterium'.** Het was voor iedereen even wennen dat 'beleving' zodanig objectiveerbaar en kwantificeerbaar te maken is dat de aannemer er keihard op kan worden afgerekend tijdens de uitvoeringsfase. Het goede nieuws is dat de uitvoerende aannemer hier bijzonder gevoelig voor is en zich hierop laat bijsturen. Wel schuilt hierin het risico van polariserende standpunten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

**Omgevingsmanager in de hoofdrol.** De aannemer realiseerde zich pas tijdens de uitvoeringsfase dat zijn omgevingsmanager een centrale positie innam, gezien het belang van de beleving van de verkeershinder in combinatie met het feit dat de opdrachtgever perfect in staat was om de kwaliteit van de hinderbeleving te kwantificeren en daarop bij noodzaak te sanctioneren. Dit inzicht aan de zijde van de aannemer tijdens de uitvoering leidde tot een wisseling van de omgevingsmanager en de noodzaak om deze functionaris een centrale positie in het Bouwteam te geven. Pas vanaf dat moment werd de omgevingsmanager van de opdrachtnemer een goede gesprekspartner voor de omgevingsmanager van de zijde van de opdrachtgever.

**Inzicht in de enquêteresultaten.** Tijdens de uitvoering van de wegwerkzaamheden zijn vijf metingen naar de beleving van de verkeershinder verricht via online enquêtes onder de leden van de weggebruikersgroep. Dit leverde telkens een schat aan informatie op over de wensen van de weggebruikers en dus over mogelijkheden om de tevredenheid in positieve zin bij te sturen. De nadruk bij het verwerken van de informatie uit de enquêtes lag echter bij de toets of de aannemer inderdaad in staat was om een hoger rapportcijfer voor ‘klanttevredenheid’ te scoren ten opzichte van de 0-meting – wat hij inderdaad deed. Door deze focus zijn voor de hand liggende handvatten om de tevredenheid met simpele ingrepen verder te vergroten over het hoofd gezien.

**Incidentele verkeershinder buiten projectgrens.** Tijdens de werkzaamheden aan de N516 ontstonden diverse malen langdurige stremmingen op de nabijgelegen snelweg. Het gevolg was dat het verkeer op de N516 daardoor ook vast kwam te staan. Hoewel de aannemer deze verkeershinder op de N516 niet veroorzaakte en evenmin bij machte was om maatregelen te nemen om de hinder op te lossen, werd hem deze hinder wél aangerekend door de weggebruikers tijdens één van de vierwekelijkse metingen via de online enquêtes. Omdat het uiteindelijke rapportcijfer voor hinderbeleving gebaseerd is op het gewogen gemiddelde van alle metingen, had deze eenmalige negatieve uitschieter in dit geval geen consequenties voor de aannemer. Het verhogen van de monitoringfrequentie dempt de impact van dit soort incidenten op het overall rapportcijfer.

**Aanleveren emailadressen aan opdrachtgever.** Voor het uitvoeren van metingen via online enquêtes onder de leden van de weggebruikersgroep was de opdrachtgever aangewezen op de levering van emailadressen van deze leden door de aannemer. Tijdens de uitvoering bleek dat hierover geen waterdichte afspraken waren gemaakt, zodat hierover nog nadere afspraken moesten worden gemaakt tijdens de uitvoeringsfase.

**Open vraag in enquêtes tijdens uitvoeringsfase.** Weggebruikers hebben massaal gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de open vraag in de online enquête van de 0-meting te benutten om zinvolle suggesties te geven. Het is het overwegen waard om deze optie ook op te nemen in de online enquêtes die worden afgenomen tijdens de uitvoeringsfase.

*Conclusie: deze vorm van sturing op hinderbeleving heeft grote meerwaarde en is goed toepasbaar*  
Alle betrokkenen bij de pilot zijn enthousiast over deze concrete wijze van sturing op hinderbeleving. Het feit dat hinderbeleving zo goed te kwantificeren is, zorgt ervoor dat de aannemer bijzonder goed rekening moet houden met de belangen en wensen van de weggebruikers. Voorbijgaan aan deze wensen leidt immers tot een negatieve beoordeling door de weggebruikers, en vervolgens tot sancties van de opdrachtgever.

Het instrument blijkt voor zowel opdrachtgever als voor opdrachtnemer goed uitvoerbaar te zijn in de praktijk. Wel zijn er een aantal inzichten opgedaan die verwerkt moeten worden bij een volgende toepassing van dit instrument.

## 6. Conclusies en aanbevelingen

### *Conclusies: weggebruikers, opdrachtgever en opdrachtnemer zijn positief over aanpak hinderbeleving*

De evaluatie van de Pilot 'Hinderbeleving (weggebruikers) N516' heeft zich gericht op het beantwoorden van de vragen of de weggebruiker zélf vindt dat hij door deze aanpak centraal komt te staan, en of deze aanpak werkbaar is voor wegbeheerder en aannemer.

De weggebruiker geeft op diverse manieren een zeer positief signaal af over deze aanpak: een hoge waardering in de vorm van een goed rapportcijfer voor deze hinderbelevingsaanpak, het massaal aandragen van zinvolle verkeerskundige suggesties, en hoge response ratio's voor zowel de 0-meting als de metingen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.

Ook de wegbeheerder en aannemer zijn enthousiast over de opzet van het instrument, waarbij de als 'zacht' ervaren beleving van de verkeershinder geobjectiveerd en gekwantificeerd kan worden. Met als effect dat scherp gestuurd kan worden op de beleving van hinder.

Zonder uitzondering geven betrokkenen aan dat deze aanpak veel meerwaarde heeft en dat het voortzetten ervan zin heeft voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemer.

De geïnterviewden hebben een reeks aan suggesties meegegeven om dit sturingsinstrument op hinderbeleving verder te verbeteren zodat het bij toekomstige toepassingen nog effectiever kan worden ingezet.

### *Aanbevelingen*

De evaluatie leverde een reeks aan aanbevelingen op om dit instrument verder te verbeteren.

**Gebruik dit instrument vaker.** Deze aanpak wordt gewaardeerd door de weggebruikers en is goed toepasbaar voor opdrachtgever en opdrachtnemer. Zet dit instrument vaker in bij werkzaamheden die verkeershinder veroorzaken en blijf werken aan de fine-tuning van het instrument.

**Kies 1 strategie.** Kies voor een eenduidige strategie rond de aanpak van verkeershinder. Stuur op hinderbeleving bij inzet van dit instrument, en formuleer 'objectieve verkeershinder (vertraging)' als randvoorwaarde binnen de kaders van het toelaatbare (vertraging OV, goederenvervoer). Dit geeft de aannemer grotere vrijheidsgraden bij het kiezen van een bouwmethode. De weggebruiker geeft in tussentijdse rapportcijfers helder aan hoe hij de hinder waardeert en dwingt de aannemer bij een slechte waardering direct tot het treffen van aanvullende maatregelen.

**Benut de inzichten van de weggebruikers.** Zorg dat suggesties uit de open vraag van de 0-meting verwerkt kunnen worden voordat het Definitief Ontwerp is vastgesteld. Dat betekent dat de 0-meting dient te worden uitgevoerd in een eerder stadium tijdens de voorbereidingen voor de aanbesteding.

**Pas verbetersuggesties met betrekking tot het instrument toe:**

1. Hanteer heldere definities voor de gebruikte termen die ook in juridische zin eenduidig zijn;
2. Beschrijf de rollen & verantwoordelijkheden van opdrachtgever en van opdrachtnemer rond communicatie expliciet;
3. Maak de kaders voor (publieks)communicatie van de Provincie Noord-Holland vooraf helder;
4. Kies voor een ruime termijn voor de werving van de leden van de weggebruikersgroep door de aannemer; overweeg eventueel de mogelijkheid van doorlopende werving om verloop tegen te gaan;
5. Verbind aan een lidmaatschap van de weggebruikersgroep de verplichting om een emailadres te leveren. Dit emailadres is noodzakelijk om metingen met gegarandeerd hoge response ratio's te kunnen uitvoeren;
6. Beschrijf expliciet hoe de overdracht van opdrachtnemer aan opdrachtgever van de emailadressen van de weggebruikersgroep geregeld wordt;
7. Vergroot de frequentie van de metingen tijdens de uitvoeringsfase om een nog betrouwbaarder beeld van de beleving van de hinder te verkrijgen en frequentere bijsturingmogelijkheden in te bouwen;
8. Evalueer de vragenlijst van de enquête en pas deze waar nodig aan;
9. Beschrijf in een clausule in welke verkeerssituaties een aannemer geconfronteerd wordt met niet toerekenbare overmacht;
10. Neem als eis op dat het Bouwteam van de aannemer voorziet in een omgevingsmanager en communicatiebureau;
11. Bied de aannemer de gelegenheid om per meting 1 extra vraag toe te voegen.

**Informatievoorziening richting gegadigden.** Zorg vanuit de aanbestedende dienst voor heldere informatievoorziening over de inzet van dit instrument richting gegadigden tijdens de collectieve contactmomenten bij een aanbesteding.

**Volledig benutten informatie uit de metingen.** Benut – naast het tussentijdse rapportcijfer – ook de overige informatie die de metingen opleveren ten volle om zo effectief mogelijk te kunnen bijsturen op hinderbeleving tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.

**Samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.** Het kwantificeren van 'hinderbeleving' maakt hard ingrijpen van opdrachtgever richting opdrachtnemer mogelijk bij onderpresteren. Streef daarom naar een hechte samenwerking om polarisatie van belangen en nodeloze escalatie te voorkomen.

**Exposure.** Tot nu toe is er slechts eenmaal een publicatie verschenen over deze aanpak rond hinderbeleving (Verkeer in Beeld, september 2016, pag. 36/37: Weggebruiker 'aan de macht' tijdens wegwerkzaamheden). Nu de pilot succesvol is afgerond verdient het aanbeveling om meer exposure te genereren voor deze aanpak, zodat andere wegbeheerders hier ook hun voordeel mee kunnen doen.