

Informatievoorziening Werk aan de Weg

Bekendheid en waardering gemeentelijke
informatie over wegwerkzaamheden in Dordrecht



Onderzoekcentrum
Drechtsteden

Partner voor bestuur en beleid



Inhoudsopgave

Klik op de knoppen



Samenvatting
en conclusie



Gemak van informatie zoeken



Onderzoek-
verantwoording



Bekendheid informatievoorziening



Terug naar
inhoudsopgave



Inleiding



Waardering informatievoorziening



Over ons

Inleiding

Om de stad te informeren over werkzaamheden aan de weg heeft de gemeente in april 2023 een nieuwe pagina op de gemeentelijke website gelanceerd: www.dordrecht.nl/werkaandeweg. Dit met de bedoeling om de informatie voor iedereen zo goed mogelijk vindbaar te maken.

In oktober 2023 (de webpagina bestaat dan een half jaar) deden wij in opdracht van de gemeente Dordrecht een onderzoek naar de bekendheid en waardering van deze webpagina. Daarnaast biedt dit onderzoek in bredere zin antwoord op de vraag of inwoners informatie over wegwerkzaamheden (makkelijk) kunnen vinden als zij die zoeken. Het is immers geen doel op zich dat inwoners de informatie persé via deze webpagina tot zich nemen. Het gaat erom dat mensen de informatie krijgen die zij zoeken en dat kan ook op andere manieren. Zo plaatst de gemeente ook informatie over wegwerkzaamheden op social media en in het Gemeentenieuws.

De digitale vragenlijst hebben we uitgezet onder ons Bewonerspanel Dordrecht. In totaal hebben 1.005 panelleden de vragenlijst ingevuld; een respons van 40%.





Samenvatting en conclusies



Samenvatting en conclusies (1)

Vindbaarheid informatie over wegwerkzaamheden en omleidingsroutes

Hoe blijven inwoners op de hoogte van informatie over wegwerkzaamheden en omleidingsroutes in Dordrecht? En is de informatie makkelijk te vinden voor inwoners wanneer zij die nodig zouden hebben?

De helft van de Dordtenaren zegt niet te weten waar zij deze informatie kunnen vinden. Nog eens 44% weet *ongeveer* waar te zoeken. Slechts 3% zegt dit *precies* te weten. Voor vier op de tien inwoners (43%) komen wegwerkzaamheden in Dordrecht vaak als een verrassing. Dit zijn voor een groot deel degenen die niet (precies) weten waar zij de informatie kunnen vinden.

De meningen verschillen over hoe makkelijk de informatie te vinden is. Van degenen die de afgelopen zes maanden hier weleens naar zochten, vinden vier op de tien (42%) het makkelijk en één op de vijf (18%) juist moeilijk vindbaar (de rest is neutraal gestemd).

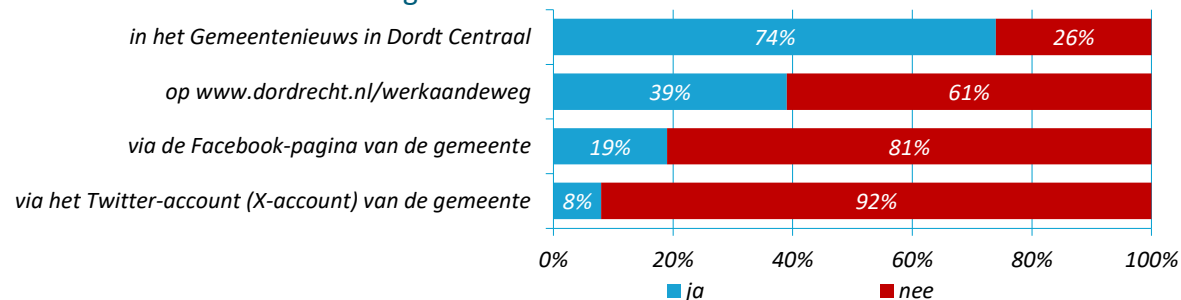
Inwoners zoeken de informatie vooral via de gele omleidingsborden (61%). Een gedeelte tweede plek is er voor de volgende vier zoekplaatsen: het gemeentenieuws in Dordt Centraal, de (omleidings)route bekijken via Google Maps of een ander navigatiesysteem, zoeken via een zoekmachine op internet (vb. Google) en de gemeentelijke webpagina www.dordrecht.nl/werkaandeweg (allen zo'n 40%).

Bekendheid informatievoorziening wegwerkzaamheden/omleidingsroutes

Dat de gemeente informeert over wegwerkzaamheden in het gemeentenieuws in Dordt Centraal is het meest bekend; drie kwart van de inwoners is hiervan op de hoogte (74%).

De webpagina die de gemeente sinds april 2023 gebruikt, is bekend bij vier op de tien inwoners (39%).

Bekend dat informatie over wegwerkzaamheden te vinden is...





Samenvatting en conclusies (2)

Waardering dordrecht.nl/werkaandeweg

Inwoners zijn redelijk positief over deze webpagina. Van degenen die de webpagina weleens bezochten, zegt twee derde (63%) er gemakkelijk de informatie te kunnen vinden die ze zoeken (11% vindt van niet; 26% is neutraal gestemd). De duidelijkheid van de omleidingsroutes op de website scoort wat lager. De helft (48%) vindt deze omleidingsroutes duidelijk; één op de vijf (22%) vindt van niet (30% is neutraal gestemd).

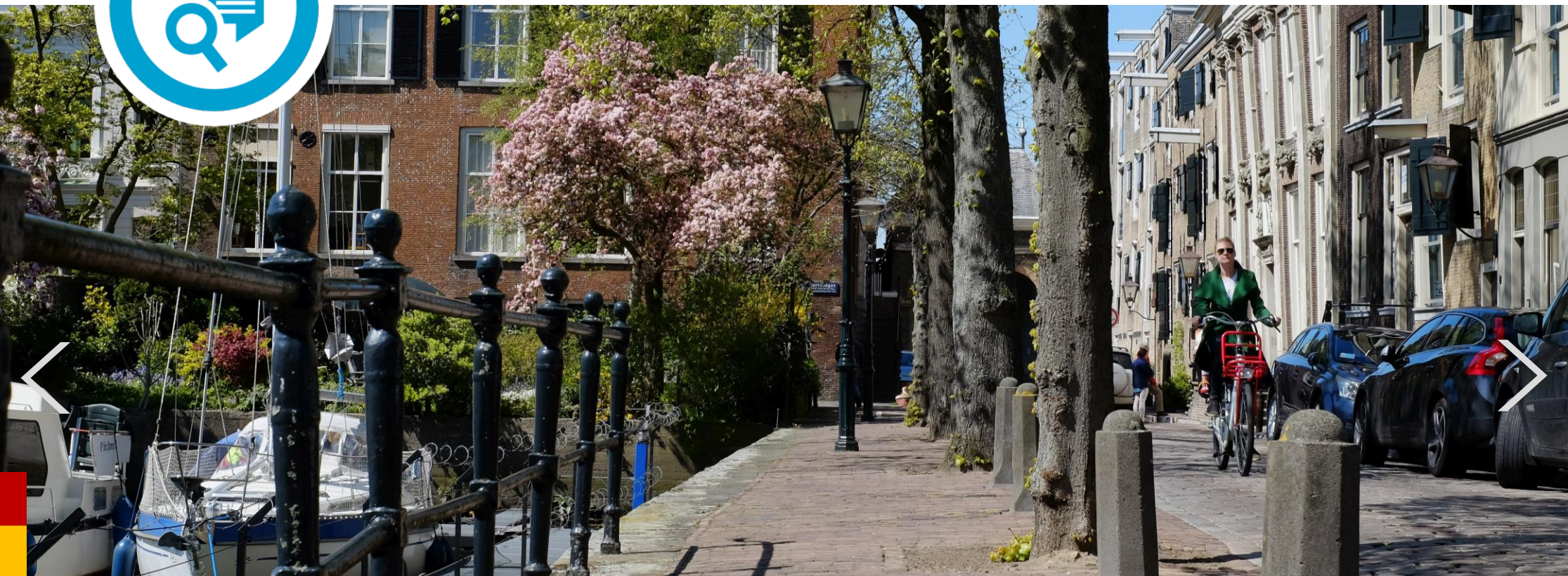
De twee meest genoemde verbeterpunten voor de webpagina zijn: het makkelijker/overzichtelijker maken van de webpagina (19x genoemd) en het actueel houden van de informatie, met name bij tussentijds aangepaste plannings (12x genoemd).

Conclusie

Een aanzienlijk deel van de inwoners is nog niet goed op de hoogte van waar zij informatie kunnen vinden over wegwerkzaamheden/omleidingsroutes in Dordrecht. Drie kwart van de inwoners weet wél dat er informatie over wegwerkzaamheden wordt gegeven in het Gemeentenieuws in Dordt Centraal, maar hier wordt slechts beknopte informatie gegeven. De webpagina dordrecht.nl/werkaandeweg is de plek waar de gemeente Dordrecht een uitgebreid overzicht biedt van de (grotere) wegwerkzaamheden en omleidingsroutes. Zes op de tien inwoners zijn hiervan echter nog niet op de hoogte.

Op basis van dit onderzoek concluderen we enerzijds dat het belangrijk is om in te zetten op de bekendheid van dordrecht.nl/werkaandeweg. Anderzijds kan de webpagina zelf verbeterd worden op met name de duidelijkheid van de omleidingsroutes, de duidelijkheid/overzichtelijkheid van de website en de actualiteit van de informatie.





1. Gemak van informatie zoeken



Hoe blijft men op de hoogte?

Bekend waar informatie is te vinden?

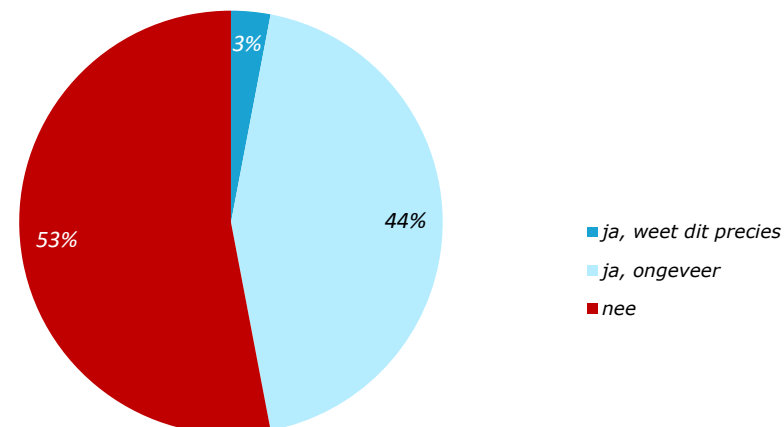
De helft van de Dordtenaren weet niet waar zij informatie kunnen vinden over wegwerkzaamheden/omleidingsroutes in Dordrecht. Vier op de tien (44%) zeggen *ongeveer* te weten waar ze dit kunnen vinden. Slechts 3% zegt het *precies* te weten.

Hoe blijft men op de hoogte?

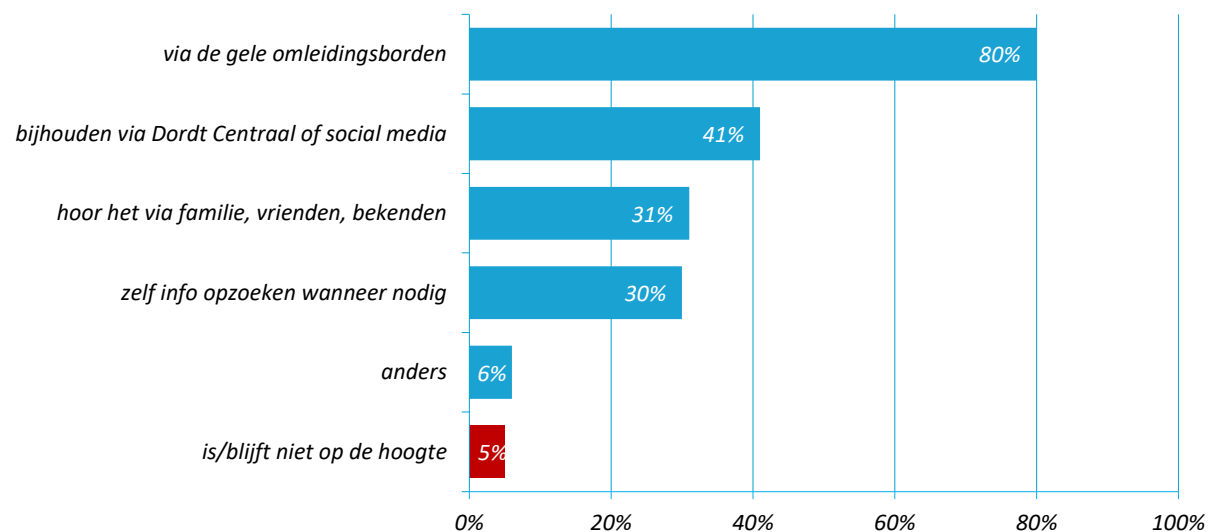
Verreweg de meeste Dordtenaren (80%) gebruiken de gele omleidingsborden om op de hoogte te blijven van de wegwerkzaamheden/omleidingsroutes in Dordrecht. Daarnaast houden vier op de tien Dordtenaren (41%) dit bij door de berichten te lezen die verschijnen in Dordt Centraal of op de social media kanalen van de gemeente of van andere organisaties. Drie op de tien Dordtenaren (31%) horen het via familie, vrienden of bekenden. Ook drie op de tien (30%) zeggen de informatie niet specifiek bij te houden, maar op te zoeken op het moment dat zij die nodig hebben.

Slechts 5% zegt hier in het geheel niet van op de hoogte te blijven. Dit betreft slechts een klein aantal respondenten (n=39). Ongeveer de helft van hen zegt niet te weten hoe ze hiervan op de hoogte kunnen blijven. Een iets kleinere groep geeft als reden dat het er meestal niet van komt/ dat ze er niet aan denken om hiervan op de hoogte te blijven.

1.1 Bekend waar informatie over wegwerkzaamheden te vinden?



1.2 Hoe blijft men op de hoogte van wegwerkzaamheden?



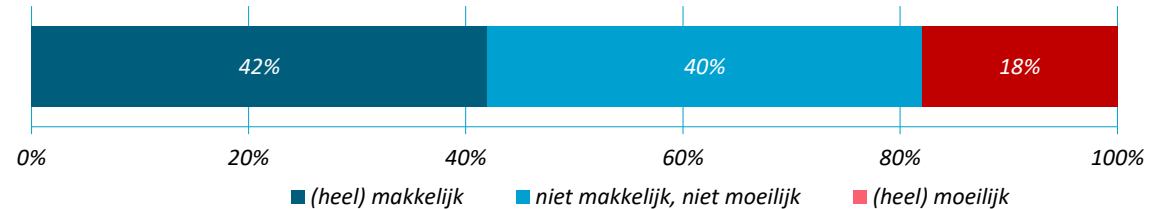


Informatie makkelijk te vinden?

Hoe makkelijk is informatie te vinden?

De helft van de Dordtenaren (48%) heeft de afgelopen 6 maanden wel eens gezocht naar informatie over wegwerkzaamheden/omleidingsroutes. De meningen verschillen over hoe makkelijk die informatie is te vinden. Vier op de tien vinden het (heel) makkelijk te vinden. Ook vier op de tien staan hier neutraal in (niet makkelijk, niet moeilijk). Eén op de vijf (18%) vindt het juist (heel) moeilijk te vinden.

1.3 Hoe makkelijk is informatie te vinden?

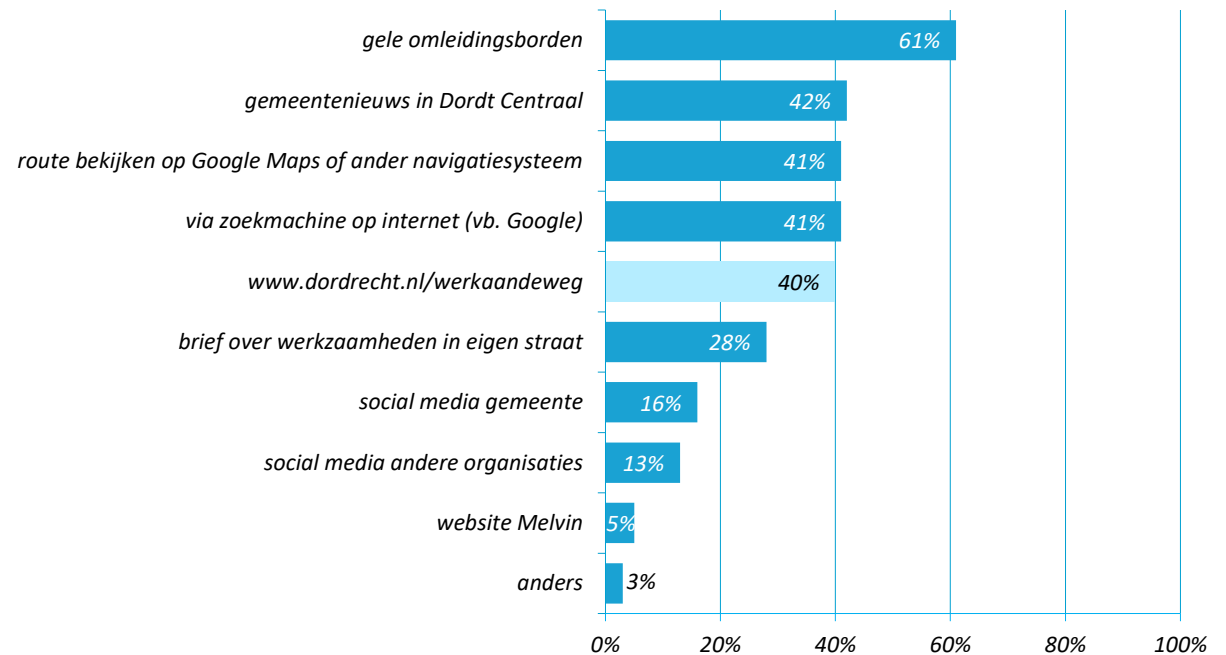


Toelichting: gepercenteerd op degenen die de afgelopen 6 maanden wel eens gezocht hebben naar informatie over wegwerkzaamheden/omleidingsroutes (n= 472)

Waar zoeken inwoners informatie?

De inwoners die de afgelopen zes maanden wel eens gezocht hebben naar informatie over wegwerkzaamheden/omleidingsroutes in Dordrecht gebruikten hierbij vooral de gele omleidingsborden (61%). Een gedeelte tweede plek is er voor: het gemeentenieuws in Dordt Centraal, de route bekijken via Google Maps of een ander navigatiesysteem, zoeken via een zoekmachine op internet (vb. Google) en de gemeentelijke webpagina www.dordrecht.nl/werkaandeweg. Andere manieren worden minder vaak gebruikt.

1.4 Waar zoeken inwoners informatie?



Toelichting: gepercenteerd op degenen die de afgelopen 6 maanden wel eens gezocht hebben naar informatie over wegwerkzaamheden/omleidingsroutes (n= 475). In de categorie 'anders' konden respondenten een eigen open antwoord invullen. Zij noemen hierbij vooral een app van de werkzaamheden in de buurt.

Aan degenen die de afgelopen zes maanden niet gezocht hebben, vroegen we waar zij zouden zoeken indien nodig. Hun antwoorden komen overeen met de hierboven genoemde plaatsen van degenen die de afgelopen zes maanden daadwerkelijk gezocht hebben.





Informatiebehoefte en -waardering

Informatiebehoefte

Het grootste deel van de inwoners vindt het (heel) belangrijk om informatie over wegwerkzaamheden en omleidingsroutes te krijgen. Slechts zo'n 5% vindt het niet belangrijk om vooraf te weten waar wegafsluitingen zijn, wat de omleidingsroutes zijn en hoe lang de wegwerkzaamheden gaan duren.

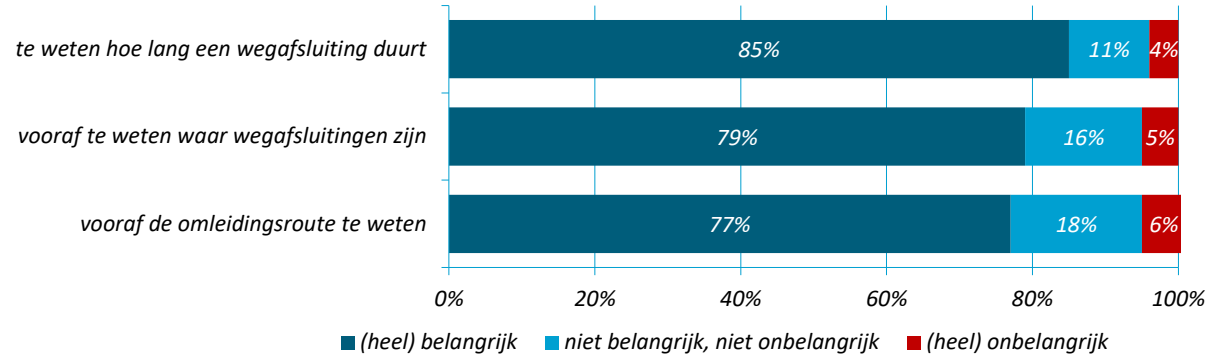
Waardering (gemeentelijke) informatievoorziening

De meningen zijn verdeeld over de gemeentelijke informatievoorziening over wegwerkzaamheden en omleidingsroutes. Het meest positief zijn inwoners over de duidelijkheid van de gele omleidingsborden. Zes op de tien inwoners (61%) vinden deze duidelijk. Toch vindt één op de vijf (19%) de borden niet duidelijk.

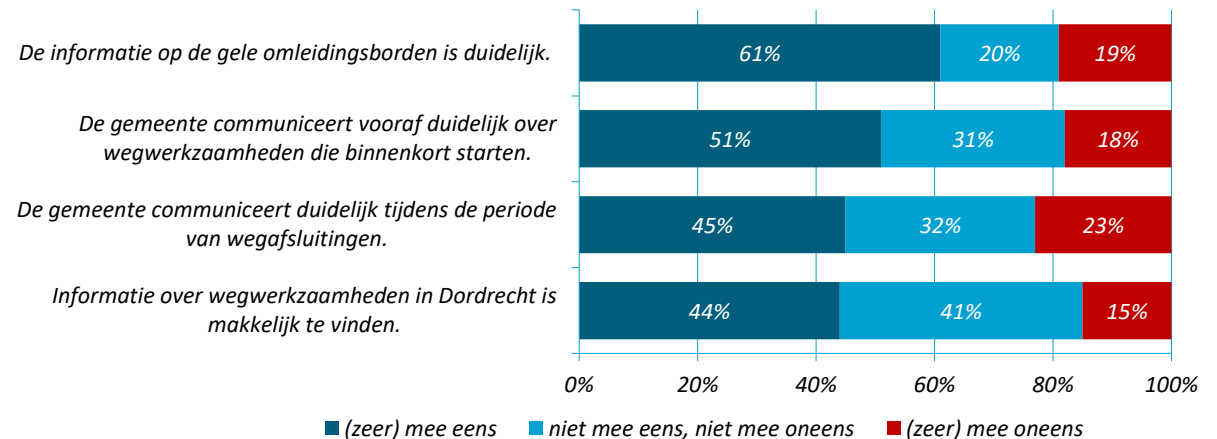
De helft van de inwoners vindt dat de gemeente vooraf duidelijk communiceert over wegwerkzaamheden die binnenkort starten; één op de vijf (18%) vindt van niet.

Voor vier op de tien inwoners (43%) komen wegafsluitingen in Dordrecht vaak als een verrassing.

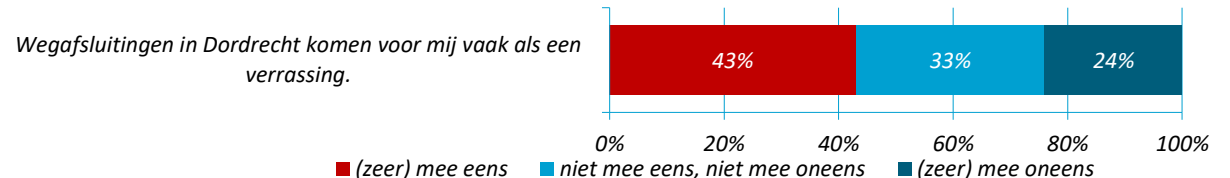
1.5 Hoe belangrijk vinden inwoners het om...



1.6 Waardering (gemeentelijke) informatievoorziening (grafiek 1)



1.7 Waardering (gemeentelijke) informatievoorziening (grafiek 2)





2. Bekendheid informatievoorziening

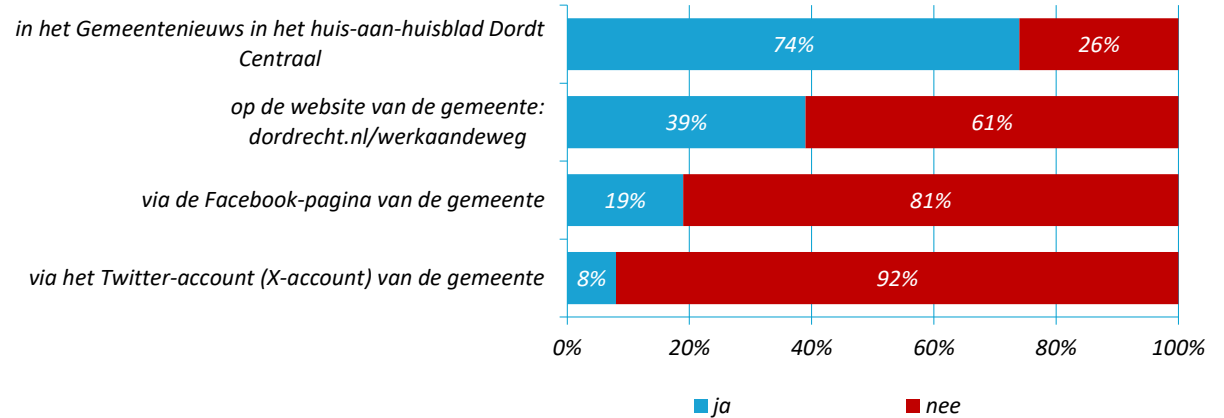


Bekendheid informatievoorziening

Bekendheid gemeentelijke informatievoorziening

De gemeente informeert inwoners op verschillende manieren over wegwerkzaamheden en omleidingsroutes. In hoeverre zijn deze manieren bekend bij inwoners? De informatie hierover in het gemeentenieuws in Dordt Centraal is het meest bekend, namelijk bij drie kwart van de inwoners. De webpagina die de gemeente sinds april 2023 gebruikt, is bekend bij vier op de tien inwoners. Dat de gemeente hierover informeert via social media is minder bekend.

2.1 Bekend dat informatie over wegwerkzaamheden te vinden is...

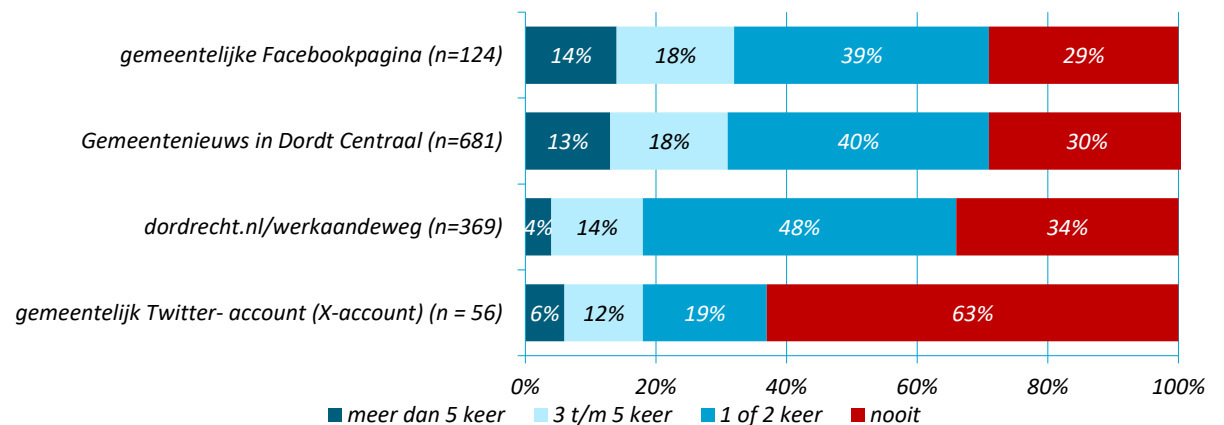


Gebruik gemeentelijke informatievoorziening

In hoeverre worden de gemeentelijke communicatiemiddelen door inwoners gebruikt om zich te informeren over wegwerkzaamheden? Van de inwoners die bekend zijn met het betreffende middel én die de afgelopen zes maanden te maken hadden met wegwerkzaamheden op hun route in Dordrecht, keek slechts één derde op het gemeentelijk X-account. De andere communicatiemiddelen werden vaker gebruikt.

De webpagina dordrecht.nl/werkaandeweg werd door tweederde weleens bekeken. Het merendeel (48%) keek hier 1 of 2 keer op, 14% keek er 3 t/m 5 keer op en 4% vaker dan 5 keer.

2.2 Gebruik gemeentelijke informatievoorziening



Toelichting: gepercenteerd op degenen die de afgelopen 6 maanden weleens te maken hadden met wegwerkzaamheden op hun route in Dordrecht én weten dat er op het betreffende informatiekanaal gecommuniceerd wordt over wegwerkzaamheden; dit aantal respondenten (n) staat in de figuur vermeldt.





3. Waardering informatievoorziening



Waardering dordrecht.nl/werkaandeweg

Waardering dordrecht.nl/werkaandeweg

Degenen die weleens gekeken hebben op de webpagina dordrecht.nl/werkaandeweg zijn redelijk positief over deze webpagina. Twee derde (63%) kan er gemakkelijk de informatie vinden die ze zoeken; één op de tien (11%) kan dat niet.

De duidelijkheid van de omleidingsroutes op de website scoort wat lager. De helft (48%) vindt deze omleidingsroutes duidelijk; één op de vijf (22%) vindt van niet.

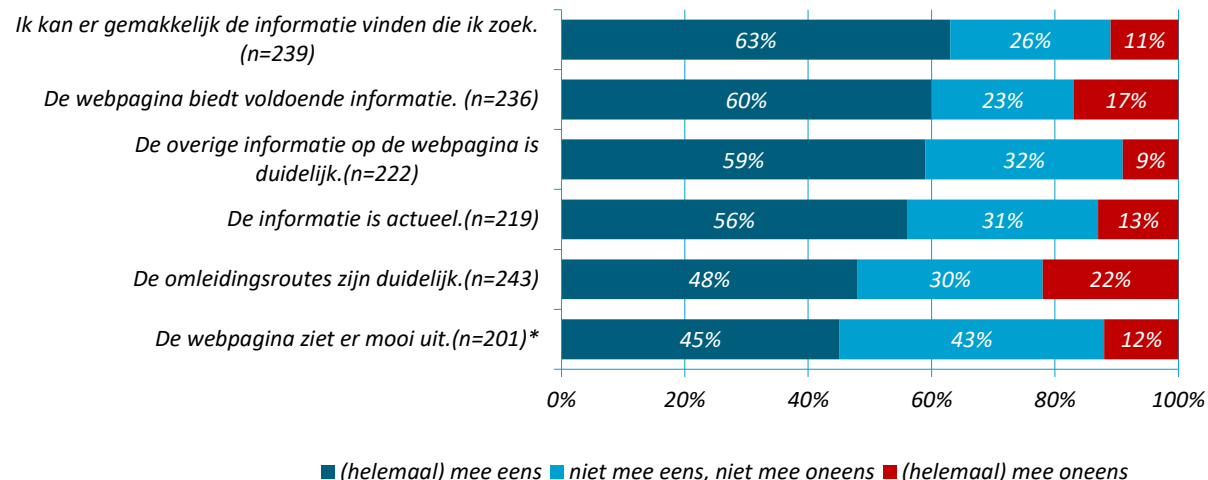
Verbetersuggesties dordrecht.nl/werkaandeweg

Eén op de vijf respondenten die de webpagina weleens hebben bekeken, draagt een verbetersuggestie aan. Het meest genoemd is het makkelijker/overzichtelijker maken van de webpagina (19x genoemd). Een deel van deze respondenten specificeert hun antwoord met het verzoek om een (klikbare) overzichtskaart met alle werkzaamheden, zodat zij niet door de hele lijst met straatnamen van alle locaties hoeven te scrollen (6x genoemd).

Op de tweede plaats staat het actueel houden van de informatie (12x genoemd). Respondenten geven hierbij aan dat tussentijdse aanpassingen in de planning nu niet altijd op de website staan.

Een volledig overzicht van de verbetersuggesties staat hiernaast in tabel 3.2.

3.1 Waardering webpagina dordrecht.nl/werkaandeweg



Toelichting: geprocenteerd op degenen die de afgelopen 6 maanden weleens op dordrecht.nl/werkaandeweg keken naar informatie over wegwerkzaamheden; het aantal respondenten (n) per vraag staat in de figuur vermeld. *Op deze vraag was het percentage 'weet niet' 20%.

3.2 Verbetersuggesties voor dordrecht.nl/werkaandeweg

verbetersuggesties	aantal keer genoemd
makkelijker/overzichtelijker maken; minder hoeven klikken	19
info actueel houden; ook tussentijdse aanpassingen van de planning e.d. bijhouden	12
omleidingsroutes duidelijker aangeven	9
meer werkzaamheden op de webpagina vermelden; nu ontbreken er teveel	7
niet alleen omleidingsroutes voor automobilisten vermelden, maar ook voor fietsers en andere weggebruikers	7
een kaart toevoegen met de locaties van de wegwerkzaamheden, zodat je niet door de hele lijst met straatnamen hoeft te scrollen	6
website bekender maken en makkelijker vindbaar op internet	3
altijd de einddatum van de wegwerkzaamheden vermelden	2

Toelichting: Dit zijn antwoorden op de open vraag naar verbetersuggesties; respondenten konden meerdere antwoorden geven. De tabel bevat de antwoorden die minstens 2x zijn genoemd.



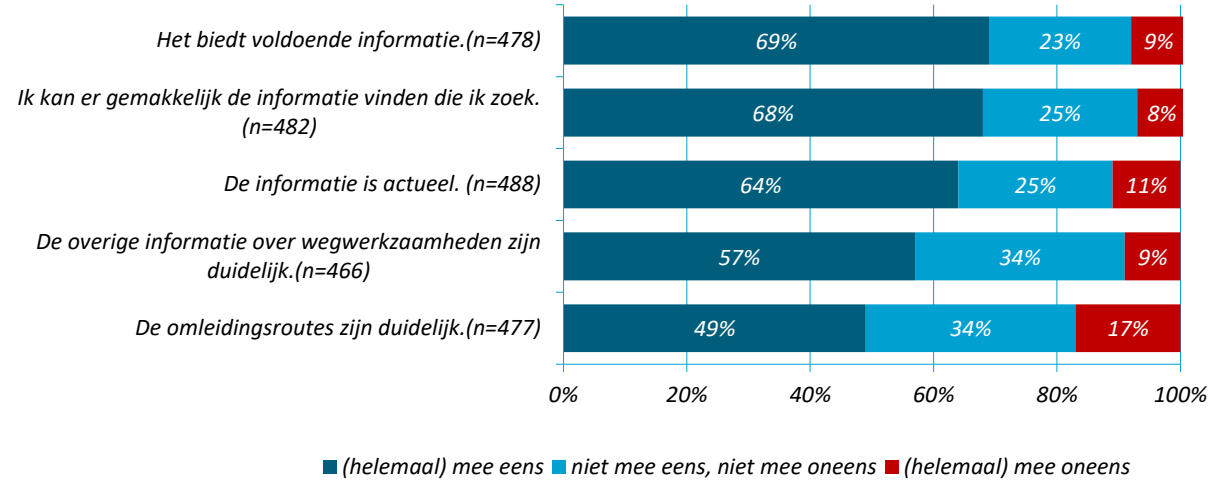
Waardering Gemeentenieuws

Waardering Gemeentenieuws

Degenen die weleens in het Gemeentenieuws in Dordt Centraal gekeken hebben naar informatie over wegwerkzaamheden zijn redelijk positief over deze informatie. De duidelijkheid van de omleidingsroutes scoort het laagst; de helft (49%) vindt het duidelijk, één op de zes (17%) vindt van niet.

De waardering van de informatie in het Gemeentenieuws komt grotendeels overeen met de waardering van de gemeentelijke webpagina (zie vorige blz.).

3.3 Waardering Gemeentenieuws in Dordt Centraal



Toelichting: gepercenteerd op degenen die de afgelopen 6 maanden weleens in het Gemeentenieuws keken naar informatie over wegwerkzaamheden; het aantal respondenten (n) per vraag staat in de figuur vermeld.

Toelichting: Dit zijn antwoorden op de open vraag naar verbeteringsuggesties; de tabel bevat de antwoorden die minstens 2x zijn genoemd.





Onderzoekverantwoording

Onderzoekverantwoording



steekproef en respons



Het onderzoek is uitgevoerd het Bewonerspanel Dordrecht. Dit is een panel van inwoners van Dordrecht van 18 jaar en ouder die zichzelf voor het Bewonerspanel hebben aangemeld en met enige regelmaat digitale enquêtes van ons invullen. Alle 2.509 bewonerspanelleden zijn per e-mail uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen. Na een week is een herinneringsmail gestuurd naar degenen die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld. Uiteindelijk is de vragenlijst ingevuld door 1.005 respondenten, dit is een respons van 40%. Door de resultaten te wegen naar leeftijd en wijk is gecorrigeerd voor eventuele over- of ondervetegenwoordiging van bepaalde leeftijdsgroepen en wijken in de respons ter bevordering van de representativiteit van het onderzoek.



Methode

Het onderzoek werd uitgevoerd door middel van een online vragenlijst.



Veldwerkperiode

De enquête is half oktober 2023 verstuurd; dit is een half jaar na invoering van dordrecht.nl/werkaandeweg.



Betrouwbaarheidsmarges

In steekproefonderzoek hebben we te maken met betrouwbaarheidsmarges. Een betrouwbaarheidsmarge rond een onderzoeksuitkomst is kleiner naarmate het aantal respondenten in het onderzoek groter is. Daarnaast is de betrouwbaarheidsmarge afhankelijk van het gemeten percentage. Er hebben in totaal zo'n 1.000 respondenten aan het onderzoek deelgenomen. Wanneer 50% van hen een bepaalde mening heeft, dan bedraagt de marge $\pm 3\%$ en kunnen we met 95% zekerheid zeggen dat dit percentage in werkelijkheid (onder de totale doelgroep) zal liggen tussen de 47% en 53%. Wanneer 10% een bepaalde mening heeft, bedraagt de marge $\pm 2\%$ kunnen we met een betrouwbaarheid van 95% stellen dat het percentage in werkelijkheid zal liggen tussen 8% en 12%. Zo'n 250 respondenten hebben weleens gekeken op dordrecht.nl/werkaandeweg en kunnen deze webpagina beoordelen. Deze omvang ($n=250$) brengt een grotere betrouwbaarheidsmarges met zich mee (zie tabel).

Bij een respons van...	is 10% eigenlijk:	is 50% eigenlijk:	is 90% eigenlijk:
1.000	10% \pm 2%	50% \pm 3%	90% \pm 2%
250	10% \pm 4%	50% \pm 6%	90% \pm 4%

Over ons



Over het OCD

Partner voor bestuur en beleid! Dat wil het OCD zijn voor haar opdrachtgevers in de Drechtsteden en daarbuiten. Wij bieden ondersteuning op maat met onderzoek, advies en informatie. Zodat beleid optimaal ontwikkeld, uitgevoerd en waar nodig bijgesteld kan worden. Meer weten? Bezoek onze website!

Contact

Wilt u tips of informatie doorgeven of heeft u misschien een vraag over dit product? Neem dan gerust contact op ons door te bellen naar **078 770 3905** of te mailen naar ocd@drechtsteden.nl.



Klik hier!
Ga naar
onze website



Onderzoekcentrum Drechtsteden
december 2023

drs. I.A.C. Soffers
drs. D.V.J. Massie

Fotografie:
Gemeente Dordrecht en
Onderzoekcentrum Drechtsteden

Industrieweg 11
3361 HJ Sliedrecht

Postbus 619
3300 AP Dordrecht

Telefoon
078 770 3905

Website
onderzoekcentrumdrechtsteden.nl

