

Grotere acceptatie verkeershinder door inzet actuele reistijdvoorspeller

Robert Galjaard

Auteur is werkzaam bij Goudappel Coffeng

Samenvatting

De komende jaren komt de stedelijke bereikbaarheid van veel Gemeenten in het gedrang door noodzakelijk onderhoud aan wegen, bruggen en rioleringen.

Een onlangs toegepaste actuele reistijdvoorspeller voor stedelijke omleidingsroutes tijdens wegwerkzaamheden blijkt te zorgen voor een positieve beïnvloeding van de perceptie van weggebruikers. Zij ervaren de overlast door verkeershinder als minder hinderlijk en hebben het gevoel dat zij de regie over hun reistijd in handen houden.

Deze reistijdinformatiedienst is eind 2013 toegepast in Utrecht onder de naam 'Eitje van Utrecht' en toonde de actuele reistijd op de diverse omleidingsroutes rond de binnenstedelijke Albatrosstraat. Bovendien kregen gebruikers een korte termijnverwachting over de ontwikkeling van de vertraging op de diverse omleidingen.

In acht weken tijd hebben meer dan 10.000 unieke bezoekers gebruik gemaakt van deze nieuwe vorm van dienstverlening rond de afsluiting van een binnenstedelijke verbindingsweg over 200 meter lengte. Bijna een kwart maakte zelfs zeer geregeld gebruik van deze nieuwe vorm van dienstverlening.

De actuele reistijdvoorspeller vormt een verbindende schakel tussen de communicatie-activiteiten en de verkeersmanagementmaatregelen die rond wegwerkzaamheden worden getroffen. De website van de reistijdvoorspeller zorgt er namelijk voor dat weggebruikers massaal geattendeerd worden op andere communicatie-uitingen rond werkzaamheden, zoals aankondiging van nachtelijke activiteiten, of wijzigingen in de planning. Tegelijkertijd zorgt de reistijdvoorspeller ervoor dat de weggebruikers telkens de route met de minste vertraging kiezen en er zo op speelse wijze een optimale verdeling van het verkeer over de diverse routes ontstaat.

1. Meer wegwerkzaamheden, meer overlast

De infrastructuur van Nederland gaat met pensioen. Tal van wegen, bruggen, tunnels en viaducten zijn aan groot onderhoud toe. In dichtbevolkte regio's zal de verkeershinder als gevolg van dit soort wegwerkzaamheden de komende jaren fors toenemen. Een extra complicerende factor in stedelijke gebieden is dat de infrastructuur onder grond (riolering, gas, elektriciteit) ook aan het einde van de levensduur is. Vervanging wordt gewoonlijk gecombineerd met de aanpak van de bovengrondse infrastructuur, waardoor werkzaamheden op de grote doorgaande wegen meer tijd in beslag nemen.

Begin 2013 leidden werkzaamheden aan het hoofdriool in de Gemeente Utrecht tot heftige protesten onder de bevolking. Omwonenden van de Kardinaal de Jongweg spraken in een krantenartikel hun verontwaardiging uit over het feit dat zij 'een uur voor hun deur' in de file stonden, en dat hun rustige woonwijk opeens vol stond met sluisverkeer. De woordvoerder van de Gemeente Utrecht gaf in datzelfde artikel als weerwoord dat alle mogelijkheden waren ingezet om de hinder zoveel mogelijk te beperken en dat er diverse omleidingsroutes waren ingesteld. Naar zijn smaak was 'in de file staan' een eigen keuze van de bewoners.

De situatie dreigde te escaleren. Omdat de Gemeente Utrecht nog lange tijd bezig is om het hoofdriool onder de Kardinaal de Jongweg en naastgelegen straten in fasen te vervangen, werd gezocht naar een manier om de omwonenden rond andere wegopbrekingen beter te informeren over de diverse omleidingsroutes en de vertraging per afzonderlijke route.

Tijdens die zoektocht kwam de directie Stadswerken in contact met Spitsmijden-dienstverlener Goudappel/Technolution. Deze dienstverlener had bij een Spitsmijden-initiatief op de A2 positieve ervaringen opgedaan met het vervangen van de financiële beloning door een informatie-beloning. Deelnemers aan het initiatief ontvingen op hun smartphone de actuele reistijden op de A2 tussen Eindhoven en Den Bosch. Daar boven op kregen zij ook nog eens de korte termijn reistijdverwachting tot drie kwartier vooruit. Het effect van deze informatievoorziening was dat de deelnemers vaker buiten de spits gingen reizen, en bovendien het gevoel hadden dat zij de regie in handen hadden over de tijdsduur van hun reis.

2. De uitdaging: Spitsmijden in de binnenstad

Het idee om de weggebruiker exact te informeren over de reistijd op de omleidingsroutes en bovendien nog een korte termijn reistijdverwachting te tonen, leek goed aan te sluiten bij het oplossen van de vertrouwensbreuk die was ontstaan tussen Gemeente Utrecht en haar inwoners. De Gemeente daagde het Spitsmijden-consortium dan ook uit om het Spitsmijden-initiatief op de A2 toe te passen op de binnenstedelijke Albatrosstraat. En om de uitdaging extra prikkelend te maken moest de dienst ook nog eens binnen 8 weken operationeel zijn. Uitdagingen waarbij de termen 'belangen' en 'urgentie' met hoofdletters geschreven worden, zijn altijd de meest interessante. En tegelijkertijd ook de uitdagingen met de meeste risico's. Daarom zette het Consortium eerst de belangrijkste risico's op een rij, toetste de wijze waarop deze showstoppers konden worden ondervangen, en ging vervolgens in op deze aansprekende uitdaging.

Er waren drie grote risico's die moesten worden getackeld.

Het eerste risico was dat er geen realtime verkeersdata voorhanden zou zijn om als grondstof te dienen voor het berekenen van betrouwbare reistijden. Anders dan op de snelwegen liggen in de stedelijke gebieden geen detectielussen op regelmatige afstanden in het wegdek om de snelheden en intensiteiten te meten. In Utrecht zijn de verkeersregelinstanties weliswaar voorzien van dit soort lussen, maar die geven deze informatie op hun beurt weer niet realtime

door aan een centrale computer. Om die reden is besloten om verkeersdata af te nemen van TomTom. De in car navigatiesystemen van TomTom staan in verbinding met het centrale datasysteem van het bedrijf. Zo ontstaat floating car data voor de meest gebruikte wegen in Nederland, waaronder ook de Albatrosstraat en omleidingsroutes. Op deze wijze was er in elk geval ruwe data voorhanden om te gebruiken in het verkeersmodel.

Het tweede risico betrof het verkeersmodel zelf. De toe- of afname van het verkeersaanbod is op een snelweg redelijk overzichtelijk in vergelijking met wegen in stedelijk gebied.

Bovendien is er op een snelweg maar om de paar kilometer een op- en afrit, terwijl er een veelheid aan zijstraatjes uitkomt op een stedelijke verbindingsweg. De vraag was of de algoritmes van het verkeersmodel konden worden gemodificeerd voor gebruik in stedelijk gebied. Cruciaal voor een goede dienstverlening is dat het verkeersmodel ook echt zeer actuele en betrouwbare reistijdvertragingen en –voorspellingen zou genereren. Hier ligt de proof of the pudding in the eating. Bij de kalibratie van het verkeersmodel in de week voordat de dienst in gebruik zou worden genomen, bleek dat het verkeersmodel betrouwbare en actuele reistijdinformatie kon genereren die overeenkwam met de werkelijke mate van reistijdvertraging.

Zo bleef alleen nog het derde en grootste risico over op de dag van de introductie van de stedelijke reistijdvoorspeller: Was dit werkelijk de attractieve informatiedienst tijdens wegwerkzaamheden waar de boze Utrechtenaren op zaten te wachten? Het antwoord op die vraag zou boven tafel komen als de eerste deelnemers zich zouden melden. Vast onderdeel van alle Spitsmijden-projecten is een grootschalige en langdurige wervingscampagne om deelnemers te werven. Tijd en geld was er niet om een vergelijkbare campagne te voeren. Communicatiepartner Bohemia kwam met een verrassende vondst om een fantasienaam voor de reistijdvoorspellingsdienst te gebruiken die in het geheugen van elke argeloze voorbijganger zou blijven ‘plakken’. Een paar vlaggen, een banner over de afgesloten Albatrosstraat en een paar wijkberichten zouden dan voldoende aandacht genereren om de early adaptors te binden. Spontane social media-campagnes zouden vervolgens massale aandacht moeten genereren. Dat dat een gedegen strategie was, bleek wel toen massaal de vragen binnenstroomden: Waarom heet de reistijdvoorspellingsdienst rond de werkzaamheden in de Albatrosstraat te Utrecht ‘Het Eitje van Utrecht’? Het officiële antwoord luidt altijd: Appeltje-eitje, de makkelijkste manier om Utrecht uit te komen. Maar het echte antwoord is natuurlijk: Omdat de naam zo vervreemdend is, dat hij probleemloos in het geheugen blijft hangen tot iemand de website bezoekt.

3. Het succes: “Het Eitje van Utrecht”

Vooraf was wel duidelijk geworden dat “Het Eitje van Utrecht” alleen maar succesvol was als de dienst echt attractief was voor de gebruikers van de omleidingsroutes rond de Albatrosstraat. Na enig wikken en wegen leek het een ambitieuze uitdaging om tijdens de acht weken die de werkzaamheden zouden duren minstens 2.500 hits op de website en de mobiele website te noteren.

Op het moment dat de dienst beschikbaar kwam voor het publiek ging de teller veel harder lopen dan we hadden kunnen inschatten op basis van eerdere ervaringen met Spitsmijden-initiatieven. Bovendien liepen de pieken in het gebruik van de dienst volkomen parallel met de spitspieken op de omleidingsroutes. Bewijs dat de dienst niet alleen uit nieuwsgierigheid, maar werkelijk functioneel werd gebruikt. Een bewijs dat nog eens bevestigd werd toen bleek dat we aan het eind van de werkzaamheden 10.000 unieke bezoekers hadden kunnen noteren, waarvan bijna een kwart de dienst zeer regelmatig raadpleegde. Ook de achteraf gehouden

enquête toonde nog eens aan dat deze service op prijs werd gesteld door de Utrechtenaren. Kortom: mission accomplished. Opdrachtgever blij, weggebruikers blij, wij blij.

Eén succesfactor kwam voor alle partijen uit onverwachte hoek. Bij het bepalen van de doelgroep en de omvang van het aantal potentiële gebruikers waren we er van uitgegaan dat deze dienst met name zou worden gebruikt door de omwonenden. Zij waren immers met hun grieven naar de wethouder en naar de krant gestapt. Om die reden was ook het besluit genomen om de reistijdinformatiedienst niet via een app op een smartphone aan te bieden, maar via website en mobiele website die probleemloos op elke desktop en smartphone zou kunnen worden geopend.

De overweging was daarbij dat het inkomensniveau van de buurt onder het landelijk gemiddelde lag, en dat er wellicht niet veel gebruik zou worden gemaakt van smartphones. Uit de analyse van het werkelijke gebruik kwam naar voren dat voor het raadplegen van de reistijdinformatie in meer dan 60 procent van de gevallen gebruik werd gemaakt van de smartphone. En omdat geen enkele gebruiker van een smartphone de overweging hoefde te maken om wel of geen app te downloaden, lag daar dus ook helemaal geen drempel in het gebruik van de dienst!

4. Reistijdinformatiedienst: schakel tussen communicatie en verkeersmanagement

Dit succes smaakt naar meer. Dat geldt in de eerste plaats voor de gebruikers van deze dienst die ditmaal complimenten stuurden aan de Gemeentelijke helpdesk, in plaats van de gebruikelijke klachten. Het geldt natuurlijk ook voor de wethouder en de uitvoerende ambtenaren, die konden aantonen dat mensen nooit ‘een uur voor hun deur in de file staan’, maar moeten rekenen op maximaal 10 tot 15 minuten. En bovendien van seconde tot seconde kunnen zien welke omleidingsroute op dat moment het minste reistijdverlies oplevert. Ook het Consortium gaat door met het aanbieden van deze vorm van dienstverlening voor ‘de eerste kilometer’. Interessant is dat deze dienst mooi aansluit op een andere reisinformatiedienst die in het kader van ‘Beter Benutten ITS In Car’ is ontwikkeld: de multimodale reishulp voor ‘de rest van rit’. Zo geven we vorm aan de ambitie om de reiziger elke dag wéér beter op weg te helpen.

Bij het “Het Eitje van Utrecht” tekent zich een trend af die we al eerder herkenden in de moderne varianten van Spitsmijden zonder financiële incentive: De sturingsinstrumenten mobiliteitsmanagement, verkeersmanagement en communicatie schuiven in elkaar. De stedelijke reistijdvoorspeller “Eitje van Utrecht” is ontwikkeld uit componenten van ‘grote broer’ Spitsmijden, bedoeld om spitspiekautomobilisten te verleiden om buiten de spits te gaan reizen. Maar eigenlijk lag het accent van ‘kleine broer Eitje van Utrecht’ op het bieden van zulke betrouwbare informatie dat de gebruiker het gevoel had dat hij zelf de regie behield over de extra reistijd die hij nodig had om ‘de eerste kilometer’ af te leggen. In die zin is “Het Eitje” te positioneren als een communicatie-instrument met verkeersmanagementkwaliteiten. Het accent ligt op het positief beïnvloeden van de perceptie over verkeershinder, en tegelijkertijd verdelen de auto’s zich beter over de omleidingsroutes als gevolg van het raadplegen van de actuele informatie door de bestuurders. Met nog een mooie bijvangst: uit het niets ontstond een communicatieplatform waar 10.000 mensen tegelijkertijd konden worden geïnformeerd dat de aannemer 1 week eerder klaar was dan gepland. En zo is “Het Eitje” een verbindende schakel tussen de communicatiecampagne die wordt ingezet bij grootschalige werkzaamheden, en het maatregelenpakket om de verkeershinder op de weg zo effectief mogelijk tegen te gaan – de verkeersmanagementmaatregelen. De reistijdvoorspeller

als missing link: We wisten niet dat die bestond, maar nu zouden we 'm niet meer kunnen missen.



Omrijden in Utrecht wordt een eitje

De Albatrosstraat is tot 4 november afgesloten in verband met werkzaamheden. Met deze applicatie helpt de gemeente Utrecht u om zonder al te veel hinder en tijdsverlies om te rijden. Hieronder de actuele en verwachte reistijden op de vier omleidingsroutes. [Lees meer over de applicatie](#)



Route T1

Route W1

Route T2

Route W2



[Disclaimer](#)

Trucs tegen file gezocht

'OPLOSSING AUTOLEED KARDINAAL DE JONGWEG IS UTOPIE'

UTRECHT - Utrecht zoekt naar manieren om het fileloos op de kardinaal de jongweg te verplaatsen. Al zal het effect daarvan marginaal zijn, haalt de weraanshouwing Eric „De weg nemen is een keuze van de automobilist zelf”

MAARKE BODDETRA

Mijn auto heeft de laatste vijf maanden bestemd en ik heb de laatste maanden in het weekend de weg op de kardinaal de jongweg. Het is een prachtige weg, maar het is ook een weg die vaak wordt gebruikt door de politie. Het is een weg die vaak wordt gebruikt door de politie. Het is een weg die vaak wordt gebruikt door de politie.



Voor het werk was het niet zo erg. Het was een kwestie van wachten op de politie. Het was een kwestie van wachten op de politie.

NACHT - Het is een nacht van een nacht. Het is een nacht van een nacht. Het is een nacht van een nacht. Het is een nacht van een nacht. Het is een nacht van een nacht.

De politie is een organisatie die bestaat uit verschillende afdelingen. Het is een organisatie die bestaat uit verschillende afdelingen. Het is een organisatie die bestaat uit verschillende afdelingen.

De politie is een organisatie die bestaat uit verschillende afdelingen. Het is een organisatie die bestaat uit verschillende afdelingen. Het is een organisatie die bestaat uit verschillende afdelingen.

ZIEKT

Kinderen planten groen nieuwbouw

De kinderen van de nieuwbouwwijk van de gemeente Utrecht zijn bezig met het planten van bomen. Het is een leuke manier om de omgeving te verbeteren.

GENSCHOP

Regionale finale voorleeswedstrijd

De regionale finale van de voorleeswedstrijd is afgelopen. De winnaars zijn bekend. Het was een leuke wedstrijd met veel leuke verhalen.

ZIEKT

Gemeente tekent regioconvenant

De gemeente Utrecht heeft een regioconvenant getekend met de andere gemeenten in de regio. Het is een belangrijke stap in de samenwerking.



Renske peinst er niet over om vorkantje Bloem weg te doen

Renske Bloem is een bekende naam in de wereld van de vorkantjes. Ze is een vorkantje van de vorkantjes. Ze is een vorkantje van de vorkantjes.

Renske Bloem is een bekende naam in de wereld van de vorkantjes. Ze is een vorkantje van de vorkantjes. Ze is een vorkantje van de vorkantjes.

Vietnamese snackwagen Tran mag niet op vaste plek blijven

De Vietnamese snackwagen Tran mag niet op een vaste plek blijven. Het is een kwestie van de openbare ruimte.



De Vietnamese snackwagen Tran mag niet op een vaste plek blijven. Het is een kwestie van de openbare ruimte. Het is een kwestie van de openbare ruimte.