

**Report**



**NIPO**

*the market research institute*

**Pilot International Road User  
Survey**

A8954 | January 2002

NIPO the market research institute  
Grote Bickersstraat 74  
1013 KS Amsterdam

P.O. box 247  
1000 AE Amsterdam  
The Netherlands

Phone +31 20 522 54 44  
Fax + 31 20 522 53 33  
E-mail [info@nipo.nl](mailto:info@nipo.nl)  
Internet <http://www.nipo.nl>

## **Report**

### **Pilot International Road User Survey**

Jan Pieter Groeneveld & Steven Boeke

A8954 | January 7th, 2002

# Contents

	<b>Summary</b>	<b>1</b>
<b>1</b>	<b>Background and objectives of the research</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Research design</b>	<b>4</b>
2.1	Target group	4
2.2	Sample	4
2.3	Method	5
<b>3</b>	<b>Fieldwork evaluation</b>	<b>6</b>
3.1	Fieldwork locations	6
3.2	Fieldwork timings	6
3.3	Targets and results	6
<b>4</b>	<b>Response evaluation</b>	<b>8</b>
4.1	High participation rate	8
4.2	Two weeks response rate just above estimate of 45%	9
4.2.1	Professional drivers have higher response rates than non-professional drivers	9
4.3	Response rates for the Netherlands the highest	9
4.4	Two weeks of fieldwork likely too short to achieve the maximum result	10
4.5	Incentive: non-professionals more likely to be influenced	11
<b>5</b>	<b>Questionnaire evaluation</b>	<b>13</b>
5.1	Scoring	13
5.2	Topics	13
5.3	Comprehension	14
5.4	Open answers	14
5.4.1	Quantity and quality of open answers	14
5.4.2	Research and questionnaire comments	15
5.4.3	Highway quality improvement suggestions	15
5.5	Country comparisons	16
5.5.1	Knowledge on other country	16
5.5.2	Level of distinction between countries in scoring	17
5.5.3	Level of distinction between countries in importance	17
5.5.4	Level of distinction overall	17
<b>6</b>	<b>Report</b>	<b>18</b>
6.1	Report format	18
6.2	Reporting individual aspects	18
6.3	Reporting overall quality	19
6.4	Theory of Strategic Improvement Matrix	21
6.5	Measuring importance	21



6.5.1	Evaluation of implicit measurement	21
6.5.2	Evaluation of explicit measurement	22
6.6	SIM based on pilot results	23

---

<b>7</b>	<b>Recommendations for expansion of the research</b>	<b>24</b>
Appendix 1	German introductory letter	27
Appendix 2	Belgian introductory letter	28
Appendix 3	Dutch introductory letter	29
Appendix 4	German questionnaire	30
Appendix 5	Belgian questionnaire	31
Appendix 6	Dutch questionnaire	32

---

	<i>Figures and tables</i>	
1	<i>Targets and results: fewer respondents agreed to participate than planned</i>	7
2	<i>Most non-respondents were either other professionals or non- professionals</i>	8
3	<i>47% Overall response rate</i>	9
4	<i>Response rate per country: the Netherlands highest response rates</i>	10
5	<i>Response per day: large numbers of envelopes still received close to start second wave</i>	11
6	<i>Response rate per incentive: Non-professionals more likely to be influenced by worth of incentive</i>	12
7	<i>Quantity and quality of open answers (base = total sample)</i>	15
8	<i>Knowledge on other country (base = total sample)</i>	16
7	<i>Level of distinction between countries</i>	17
9	<i>Example safety figure based on all pilot respondents (not representative)</i>	19
10	<i>Example total quality figure based on all pilot respondents (not representative)</i>	20
11	<i>SIM based on answers of all respondents concerning their own country (not representative)</i>	23



## Summary

In several European countries surveys on the quality of the highway network have been held. However, due to differences in methodology it was not possible to make international comparisons by combining the results of different surveys.

In order to increase harmonisation and safety in a European context, SG TERN has requested AVV (*the Transport Research Centre of the Ministry of Transport, Public Works and Watermanagement*) to initiate and manage the development of a research tool that could fulfil the need for reliable international comparisons on the quality of the Trans European Road Network from a user's perspective. AVV has done so in close co-operation with NIPO (*the Market Research Institute*).

For the pilot of the International Road User Survey *international* highway users from the Netherlands, Belgium and Germany were approached. These are the 'customers' of SG TERN with the most experience- and fact-based opinion on the quality of the Trans European Road Network. The respondents received a six-page self-completion questionnaire to give their opinion on part of the European highway network.

The effort needed to recruit different target groups varied heavily. Whereas it was relatively easy to recruit non-professional users from all three countries involved, in particular foreign lorry and coach drivers were hard to find on the two border locations. However, when asked for their co-operation, the participation rate was rather high among all target groups.

Almost half of the users that were recruited sent back the questionnaire within the two-week response period. Professional users (60-65% response) are clearly more committed than non-professional users (30% response). Whereas the response rate among non-professional users severely declined when the incentive amount was lowered, this was less obvious among professional users.

Similarly, the response rate among Dutch respondents was much higher (60% response) than among foreign respondents (35% response). This can be explained by the fact that the latter group was not recruited in their own country by interviewers of a research institute that they are familiar with.

In general the questionnaire was well understood. Although some wordings and layout matters could be improved, the project management did not receive any complaints or questions during the fieldwork period. Most written comments on the questionnaire and the research itself were positive. In particular, the respondents acclaimed the fact that actual users were asked.

From the results, we can conclude that the respondents felt comfortable judging the foreign country. On top of that, they often (in 60% of all comparisons) saw a difference in performance between their own country and the other country involved. However,

according to the respondents the importance of different aspects does not vary between countries. Priority in all countries seems to be the quality of the road surface.

Around two-thirds of all respondents came up with meaningful suggestions for improvements to the highway network. In a national context the creation of additional lanes, the increase in size and lighting of parking and rest areas, overtaking prohibition for lorries and improvements in the road surface and lighting were often mentioned. The latter two were also often mentioned in a European context, just as the unification in traffic regulations, signs and speed limits and driving back congestion.

The general opinion on the quality of the highway network in all three countries involved is rather positive. However, on certain aspects respondents clearly perceive differences between countries. Most notable negative scores concern the road surface and electronic signs in Belgium, lighting in Germany and the inconvenience from roadwork in Belgium, Germany and the Netherlands.

According to the respondents, important issues for future expansion of the research are congestion, nuisance from lorries, traffic police, speed limits and driving behaviour of others.

Altogether, discussion of the outcomes as described before lead to the following recommendations for the future expansion of the International Road User Survey:

- Contract one co-ordinating research institute in order to assure consistency among all participating countries.
- Outsource fieldwork to local partners, who are well informed of the local situation. With local interviewers and a good reputation they will yield the best results.
- Translate all material in order to allow for self-completion.
- Include two waves of fieldwork for optimal quota management.
- Extend return period to three to four weeks per wave to include late arrivals.
- Maintain an absolute minimum of 50 interviews per target group for reliable results and international comparisons.
- Adjust fieldwork period for bus drivers.
- Use more locations when there are several large border crossings that are far apart. This minimises the influence of possible regional bias.
- Maintain an incentive of euro 10,-.
- Oversample non-professionals, since their response rate is lower than with professional users.
- Broaden question on overall satisfaction since the current version shows too much resemblance with specific question on road surface.
- Consider including questions on congestion and driving behaviour, since they appear to play an important role in the perception of highway quality.
- Shorten the questionnaire by merging some questions.
- Delete questions on explicit importance after successful testing of the adjusted implicit method.



# **1 Background and objectives of the research**

In several European countries surveys on the quality of the highway network have been held. However, due to differences in methodology it was not possible to make international comparisons by combining the results of different surveys.

In order to increase harmonisation and safety in a European context, SG TERN has requested AVV (*the Transport Research Centre of the Ministry of Transport, Public Works and Watermanagement*) to initiate and manage the development of a research tool that could fulfil the need for reliable international comparisons on the quality of the Trans European Road Network from a user's perspective. AVV has done so in close co-operation with NIPO (*the Market Research Institute*).

The research design (Ch. 2) has been tested in the Netherlands in October / November 2001. This report contains an evaluation of the testing. The fieldwork (Ch. 3), the response (Ch. 4), the questionnaire (Ch. 5) and the possible report formats (Ch. 6) are all dealt with in separate chapters. The evaluation of those aspects finally leads to a number of recommendations for the expansion of the research to other countries (Ch. 7).



## 2 Research design

### 2.1 Target group

For the pilot of the International Road User Survey only *international* highway users were approached. These are the 'customers' of SG TERN with the most experience- and fact-based opinion on the quality of the Trans European Road Network. Within this target group two different segments were identified:

1. Frequent *professional* users of Dutch highways and of at least one other part of the European highway network: coach drivers, lorry drivers, sales representatives, other business travellers and commuters.
2. *Non-professional* users of Dutch highways and of at least one other part of the European highway network.

Both Dutch and foreign (Flemish and German) users were recruited for this pilot. In this manner, both the recruitment methodology and the response with foreign respondents could be tested.

To qualify as a target for this research, respondents in all segments had to use foreign highways for more than 50 kilometres per one-way journey. This was asked explicitly in order to avoid opinions based on very local conditions. A minimum usage of once a week was needed to qualify as a frequent professional user. This was to ascertain that only frequent users could give their opinion.

### 2.2 Sample

The total target sample size of the pilot was 300. For different sub samples based on nationalities (Dutch, Belgian and German) and travel motives (coach drivers, lorry drivers, other professional users and non-professional users) separate targets were set. One of the goals of the pilot was to find out whether those targets were achievable within reasonable efforts. Paragraph 3.2 (targets and results) will discuss the findings of the pilot regarding this issue.

Unfortunately, there are no population figures for the target groups. Therefore we cannot verify the representativeness of the sample. Nevertheless, consistent sample composition and (if necessary) weighing for differences in sample composition allow for reliable comparisons between countries and over time, when the research is expanded to other countries. In this manner, differences due to unidentical samples can be avoided.

## 2.3 Method

NIPO interviewers recruited all respondents. Four days before the beginning of the fieldwork, NIPO project management organised an instruction session for the interviewers. After the session, all interviewers received a short manual.

During the introduction of the research, the interviewers could mention the following aspects:

- The research is done by NIPO, the oldest and largest research agency in the Netherlands.
- The topic is quality of the European highways. The opinion of the respondent helps to improve this.
- Filling in the questionnaire will take 15-20 minutes.
- Respondents will receive a token of appreciation (worth Euro 10,-/20,- for their co-operation).
- All answers will be treated confidentially and reported anonymously.

After this short oral introduction by the interviewer, all respondents who were willing to co-operate were screened on usage of foreign highways, more than 50 kilometres one-way. Additionally, the interviewer asked for their travel motive and their travel frequency in case of a professional user. Professional users were screened on using foreign highways at least once a week. Non-professional users did not have to meet this criterion; most of them are occasional users.

All successful approaches were administered on a response-list and all non-successful approaches on a non-response list.

All successfully screened respondents received an open envelope, containing an introductory letter (appendix 1,2 & 3), a self-completion paper questionnaire (appendix 4, 5 & 6), a pen and freepost return envelope. Dutch and Flemish respondents received their instruction and material in Dutch, German respondents in German.

The choice for a self-completion paper questionnaire as the method of research was made for two reasons:

- Firstly, in particular the professional users are difficult to reach; they are mostly on the road and often abroad. This makes them hard to reach by telephone. Furthermore, it is not likely that many of them have easy access to a PC and Internet, so 'new-media' methods (On-line questionnaires, questionnaires on floppy-disc or questionnaires by e-mail) are not suitable either.
- Secondly, our target group (again in particular the professional users) often deals with time constraints. It is very unlikely that they will accept a face-to-face interview of 15 minutes or more.



### **3 Fieldwork evaluation**

This chapter deals with the set up, and experiences of fieldwork. It does not describe the return rates, which are analysed in Chapter 4.

#### **3.1 Fieldwork locations**

The most appropriate locations to approach the target group of this pilot were assumed to be locations along the European highway network close to border crossings. There were several reasons for this assumption. Firstly, those locations are the most likely locations to find users of highways of different countries. Furthermore, those locations guarantee that only actual users of the highway network are approached. Additionally, screening efforts for certain hard-to-reach segments such as coach or lorry drivers are minimised.

AVV and NIPO selected the two major highway connections between the Netherlands and its neighbouring countries for this pilot:

- A16 (Antwerp-Rotterdam): rest area 'Hazeldonk' on the Dutch-Belgium border.
- A12 (Arnhem-Emmerich): rest area on the Dutch-German border.

Per location and per day of fieldwork 4 interviewers were used. Interviewers worked in pairs. In Amsterdam 2 interviewers were used.

In the first wave, the Dutch respondents were recruited from the people entering the Netherlands coming in from Belgium or Germany, whereas the Belgian and German respondents were recruited from the people leaving the Netherlands. In the second wave this procedure was carried out vice versa.

#### **3.2 Fieldwork timings**

For both border locations fieldwork was originally to be conducted in two waves. The second wave would be needed to steer fieldwork and to reach the maximum result per target group. Due to difficulties in achieving the coach driver segment a third wave had to be organised.

Fieldwork of the first wave was conducted on Monday October 22<sup>nd</sup> and Tuesday October 23<sup>rd</sup>. The second wave was conducted on Friday November 9<sup>th</sup> and Saturday November 10<sup>th</sup>. The third wave took place in Amsterdam on Friday November 19<sup>th</sup>. Interviewers visited several locations in Amsterdam to contact Dutch, German, and Belgian coach drivers.

#### **3.3 Targets and results**

The estimated return rate for the study was 45%. With an overall target of 300 respondents, this means that a total of 667 respondents would have to agree to fill out



the questionnaire. In reality fewer respondents were recruited, mainly due to small numbers of potential respondents in some target groups. During fieldwork the NIPO project managers had regular contact with the interviewers. From the beginning of field, interviewers complained about the absence of sufficient coach drivers and lorry drivers. Especially, foreign coach drivers were hard to find, which is most likely due to the closure of the tourist season.

---

1 | Targets and results: fewer respondents agreed to participate than planned

---

	total			Netherlands			Germany			Belgium		
	target	to be fielded	fielded	target	to be fielded	fielded	target	to be fielded	fielded	target	to be fielded	fielded
type of driver												
coach	68	149	76	34	75	54	17	37	10	17	37	12
lorry	68	149	120	34	75	68	17	37	24	17	37	28
other professionals	68	149	148	34	75	72	17	37	35	17	37	41
non-professionals	100	220	286	50	110	117	25	55	89	25	55	80
total	304	667	630	152	335	311	76	166	158	76	166	161

---

For the coach and lorry segments a more customised method may have to be developed, probably also per country. NIPO has done so for coach drivers, by trying to approach them in the city of Amsterdam, which is the most popular tourist destination in the country. But even this did not work very well, probably due to seasonal influences, also mentioned before. We therefore suggest customising the method to the characteristics of tourism traffic flow in each country. However, if fieldwork for one country (e.g. Spain) is conducted in summer and for another country (e.g. Switzerland) in winter, we will have to take into account strong seasonal bias and a possible risk of decreasing the value of comparing countries.

For the expansion of the research it could also be considered to use more than one location per border. Especially when there are several large border crossings that are distant from each other. This minimises the influence of possible regional bias. However, locations with small traffic flows should be avoided because they result in high fieldwork costs.

## 4 Response evaluation

Response will first be discussed at the overall level of the study. After this the response rates per country, the length of field and the usage of incentives will be evaluated.

### 4.1 High participation rate

In general, most people that were approached in field agreed to co-operate. A small number of people refused and an even smaller number of people were outside the target group of the study. In total the interviewers registered a number of 113 non-respondents (68 refusals, 45 outside target group).

---

2 | *Most non-respondents were either other professionals or non- professionals*

---

non-response	coach	lorry	other
outside target group	3	1	41
refusal	0	19	49
total non-response	3	20	90

---

Most non-respondents were either other professionals or non-professionals. These are included in the table above in the "Other"-group. Lorry drivers had the highest percentage of refusals (19 out of 20 non-respondent lorry drivers refused).

There was a practical reason for grouping other professionals and non-professionals in one other group. Interviewers would not feel comfortable with asking additional questions to people who refused to find out in which target group they belonged. Since interviewers cannot always tell the difference between professional and non-professional drivers as one can distinguish between lorry or bus drivers and the other groups, this distinction was not made for this group. Interviewers' notes indicated that the "50 kilometres" and "1 week frequency" criteria were spread in equal numbers.

Two remarks have to be made regarding the low number of non-respondents:

- Firstly, the absolute low number of non-respondents cannot be separated from the difficulties experienced in field with finding lorry and especially coach drivers. Whereas other professionals and non-professionals were easier to target, interviewers complained about the scarcity of coach drivers as potential respondents. This issue has been reviewed before (see Chapter 2 productivity).
- Secondly, after evaluating field experiences with several interviewers, it is likely that the number of non-respondents (refusals and outside target group) was somewhat higher in reality. Interviewers confirmed, however, that the participation rate was high. The correct and strict usage of the non-response list is an aspect that would need attention in a follow-up survey.



## 4.2 Two weeks response rate just above estimate of 45%

The overall response rate during the response period of two weeks was 47%. This was slightly higher than the estimated 45%.

---

3 | 47% Overall response rate

---

	target	fielded	N	response
<b>total</b>				
<i>type of driver</i>				
coach	68	76	45	59%
lorry	68	120	67	56%
other professionals	68	148	98	66%
non-professionals	100	286	86	30%
total	304	630	296	47%

---

After closing of the response period NIPO received 16 more questionnaires (nine Dutch, five Belgian and three German). The overall response without taking into account the deadline is therefore 50% (coach 62%; lorry 56%; other professionals 72%; non-professionals 32%). However, since these 16 questionnaires came in too late, they are not included in this report.

### 4.2.1 Professional drivers have higher response rates than non-professional drivers

There is a difference in response between professional and non-professional drivers. Non-professional drivers have a much lower response rate (30%). All groups of professional drivers have a response rate that is close to the range 60-65%.

It is likely that professional drivers are more involved with the subject of the survey than non-professionals. Therefore, they probably tend to be more willing to co-operate.

## 4.3 Response rates for the Netherlands the highest

The response rates for the Netherlands were the highest of the three countries involved in the study (60%). Response rates in Belgium and Germany were lower at a similar level (34%-36%), and fewer targets were achieved. There are two probable reasons for this. Firstly, Belgian and German respondents were recruited in a to them foreign country. Secondly, in the Netherlands NIPO is a well-known and respected research agency, but it lacks this reputation with foreign people. It is reasonable to expect higher response rates when all respondents are recruited in their own country by local research agencies.



For all countries the non-professional group was among those with the lowest response. Questionnaires fielded for coach drivers were very low for Belgium and Germany. Therefore, we are hesitant to compare response rates of coach drivers with the other target groups. The response rate for Dutch coach drivers is somewhat distorted since a large number of questionnaires (20) during the third wave was distributed using a different method compared to the other questionnaires; these respondents were asked to fill out the questionnaires immediately. The interviewers handed the questionnaires to the drivers and agreed to pick up the completed questionnaire later that day. The drivers were asked to fill in the questionnaire without the interference of other people. This usually was in the bus, where they were waiting for their passengers to return.

---

#### 4 | Response rate per country: the Netherlands highest response rates

---

Netherlands				
	target	fielded	N	response
<i>type of driver</i>				
coach	34	54	40	74%
lorry	34	68	49	72%
other professionals	34	72	53	74%
non-professionals	50	117	43	37%
total	152	311	185	59%
Germany				
	target	fielded	N	response
<i>type of driver</i>				
coach	17	10	2	20%
lorry	17	24	9	38%
other professionals	17	35	18	51%
non-professionals	25	89	28	31%
total	76	158	57	36%
Belgium				
	target	fielded	N	response
<i>type of driver</i>				
coach	17	12	3	25%
lorry	17	28	9	32%
other professionals	17	41	27	66%
non-professionals	25	80	15	19%
total	76	161	54	34%

---

#### 4.4 Two weeks of fieldwork likely too short to achieve the maximum result

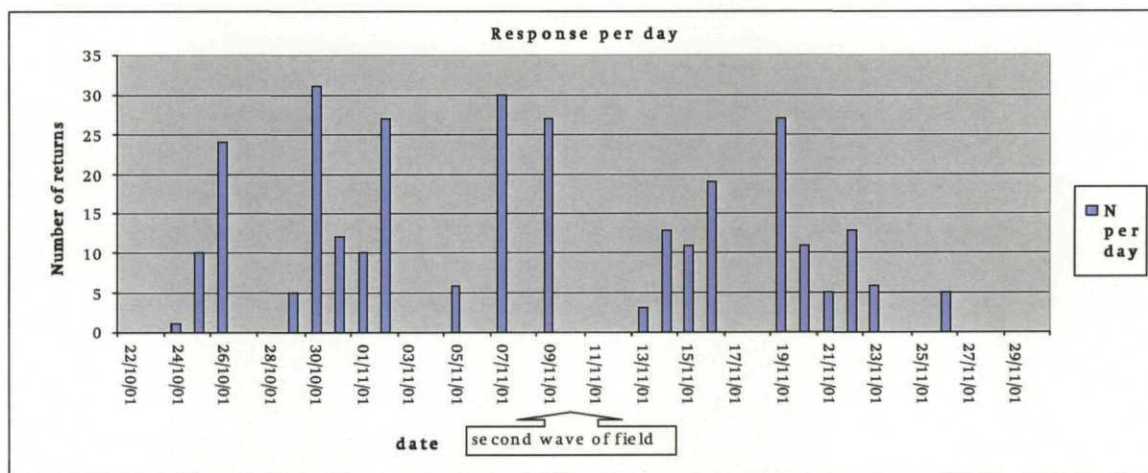
Respondents were asked to send in their questionnaires within two weeks. The second wave was planned to start a little over two weeks after closure of field of the first wave. However, very close to the start of the second wave of field large numbers of

questionnaires were still received. The second wave shows the same picture; even four weeks later small numbers of questionnaires are still coming in. Part of this is due to the usage of international freepost return envelopes. This causes a small delay in receiving the questionnaires.

---

5 | *Response per day: large numbers of envelopes still received close to start second wave*

---



#### 4.5 Incentive: non-professionals more likely to be influenced

In the first wave respondents were promised an incentive worth of euro 20. In the second wave this was lowered to euro 10.

The response of the second wave was lower than the first wave. This applies especially to the non-professional group, which shows a much lower response. Professional drivers do not seem to be influenced as much. There is no indication that the height of the incentive played a part in deciding to participate when approached by the interviewer. Neither are there any indications that the quality of the first wave of respondents was better than the second wave.

In the first wave 19% of respondents used the possibility to donate the incentive amount to the Red Cross<sup>1</sup>, in the second wave 27%. There was no difference between nationalities in this respect.

---

<sup>1</sup> There were no other options for charity given. Respondents could only choose for the Red Cross.

---

6 | Response rate per incentive: Non-professionals more likely to be influenced by worth of incentive

---

Total	wave 1: 20 euro	wave 2: 10
<i>type of driver</i>		
coach	40%	33%
lorry	56%	56%
other professionals	70%	60%
non-professionals	40%	20%
total	52%	33%

---



## **5 Questionnaire evaluation**

### **5.1 Scoring**

One aspect that required special attention in the design of the questionnaire is that of international comparison. Bias caused by cultural influences is to be avoided as far as possible. Particularly in scoring different aspects, there are great differences between countries. For example, the Dutch are used to scoring from 1 to 10, whereas the Germans score from 5 to 1 or 1 to 15.

The scoring method for this research needed to be irrespective of cultural habits. This is the case for a 7-point scale, which is not basic to any nationality, but understandable to all. In the introduction of each scale question the scale was explained (e.g. 1 for extremely dissatisfied, 7 for extremely satisfied, X for don't know).

### **5.2 Topics**

The questionnaire contained questions on the following topics:

- Overall quality
- Road surface
- Lighting
- Markings
- Signs
- Traffic information
- Rest areas
- Tidiness of road verge
- Maintenance
- Safety

Furthermore, the questionnaire included questions on the following travel and demographic background variables (where applicable for both countries):

- Usage frequency
- Main means of transport
- Mileage
- Main travel motive
- Age
- Gender
- Nationality
- Occupation

### 5.3 Comprehension

At the end of the questionnaire there was an opportunity to comment on the research or the questionnaire itself. Among the open answers there were hardly any comments on the layout or wording of the questionnaire. A few respondents mentioned it was well presented. The NIPO project management did not receive any telephone calls with complaints or questions either.

Nevertheless, from the results it appeared that not everything was well understood. Whereas questions 1 until 4 a single answer was required, some respondents ticked two boxes. For example, the average number of motives ticked was 1,16 for the first country and 1,13 for the second country. A small number of respondents thought question 5 and 6 resembled too much or were alike.

### 5.4 Open answers

#### 5.4.1 Quantity and quality of open answers

The questionnaire contained three open-ended questions:

- Question 11 asked for suggestions to improve the quality of *national* highway networks.
- Question 12 asked for suggestions to improve the quality of *European* highway network.
- Question 17 asked for comment on the research and the questionnaire.

The table below gives an impression of the way open answers were given. All three questions concerning suggestions for quality improvements to the highway network were answered by around three-quarters of all respondents. These figures include *all* answers, also 'don't know', 'not applicable' and 'no'. All other answers with any content are regarded as 'meaningful'. The percentage of 'meaningful' answers varies from 67% to 77%. Some 28% of all respondents came up with a 'meaningful' suggestion at question 17. The next paragraph will deal with the content of the answers to question 17.



	% any	% 'meaningful'
Suggestions own country (question 11a)	76%	73%
Suggestions other country (question 11b)	71%	67%
Suggestions Europe (question 12)	80%	77%
Suggestions research (question 17)	48%	28%

---

#### 5.4.2 Research and questionnaire comments

The last question was meant to gather respondent's criticism or suggestions for the research in general or the questionnaire in particular. The general tendency is very positive. There were no comments on the length of the questionnaire. Many respondents regard the research as important and/or useful. They particularly value the fact that actual users are being questioned. Quite a few additionally express their hope that it will actually be used. Some others were curious to read about the results.

We think the following respondents' criticism by might be useful in the further development of the research tool:

- Question on congestion is lacking.
- Question on nuisance / danger from lorries is lacking.
- Question on traffic police is lacking.
- Question on speed issue is lacking.
- Question on driving behaviour of different nationalities is lacking.

Apart from this, the following improvements to the questionnaire could be implemented:

- Question 5 and 6 look very much alike.
- Additional category 'other' at question 7.
- Additional categories at question 9.
- Stress 'most' in question 2 and 'most important' in question 4.

#### 5.4.3 Highway quality improvement suggestions

Question 11 and 12 invited respondents to comment on important measures that road directors could take to improve the road network.

The suggestions below were often mentioned in a country specific context (question 11). Overall, the remarks for the own country do not vary heavily from those for the other country:

- Create additional lanes
- Increase size of parking and rest areas/improve lighting at night
- Overtaking prohibition for lorries (both positive and negative comments occurred)
- Improve the road surface/improve road maintenance
- Improve lighting

Respondents regularly mentioned the following suggestions in a European context (question 12):

- Unify traffic regulations and signs
- Unify speed limits
- Combat congestion
- Improve the road surface/improve road maintenance
- Improve lighting

## 5.5 Country comparisons

Each respondent directly compared two countries for all subjects: the country of origin and the foreign country in which the respondent uses highways most frequently.

### 5.5.1 Knowledge on other country

The extend to which the respondents have an opinion on the foreign highway network can be deduced from the frequency that respondents filled in 'don't know' and the number of suggestions for improvements. From the table below, we can conclude that respondents feel comfortable judging foreign highway networks. The frequency of 'don't know' is higher for the foreign country but does not exceed 10% overall. The number of suggestions confirms the positive impression; as we've seen in figure 7 respondents do not only suggest improvements for their own country at question 11.

---

8 | Knowledge on other country (base = total sample)

---

	Own country	Foreign country
'don't know' quality (question 5)	3.6%	10.4%
'don't know' importance (question 6)	5.6%	6.7%

---



### 5.5.2 Level of distinction between countries in scoring

The extend to which the respondents distinguish between their own country and the foreign country can be deduced from the frequency that the opinion differs.

For question 5, some 42 % of all country comparisons did not show a difference. Topics that according to the respondents resemble more than average in different countries are the reliability of traffic information, safety measures during roadwork and the availability of emergency telephones. In some 29% of all comparisons respondents favoured their own country and in another 29% the other country.

---

7 | *Level of distinction between countries<sup>2</sup>*

---

Own country better than other country	29%
Same grades	42%
Own country worse than other country	29%

---

### 5.5.3 Level of distinction between countries in importance

For question 6, 88% of all country comparisons did not show a difference. Therefore, we can conclude that the majority of respondents do not find certain aspects more important in a specific country than in another country and that the two questions on importance should be merged.

### 5.5.4 Level of distinction overall

Respondents clearly have a more distinctive view on scores per country (where 58% of all comparisons show different scores) than on importance per country (where 88% of all comparisons did not show different scores). This is in line with the expectations. One would not expect the importance of a certain aspect (e.g. lighting) to differ greatly among countries, whereas objective performance sometimes shows great differences. The fact that the results are in line with our expectations is an indicator that most questionnaires were filled in with attention and commitment.

---

<sup>2</sup> All comparisons that showed at least one 'don't know' are not included in this figure.

## **6 Report**

### **6.1 Report format**

When considering different report formats for a larger scale international research, the most important choice to be made is whether to report individually for each country or to integrate all outcomes in one report. NIPO would strongly suggest the latter.

Including all countries in one report is much more efficient than reporting separately for each country. On top of that, it is the best manner to give an understandable overview of the large amount of information available. Furthermore, it is very user friendly for all countries; one integrated report allows for direct comparisons between the own country and any of the other countries involved or with the average of all countries involved.

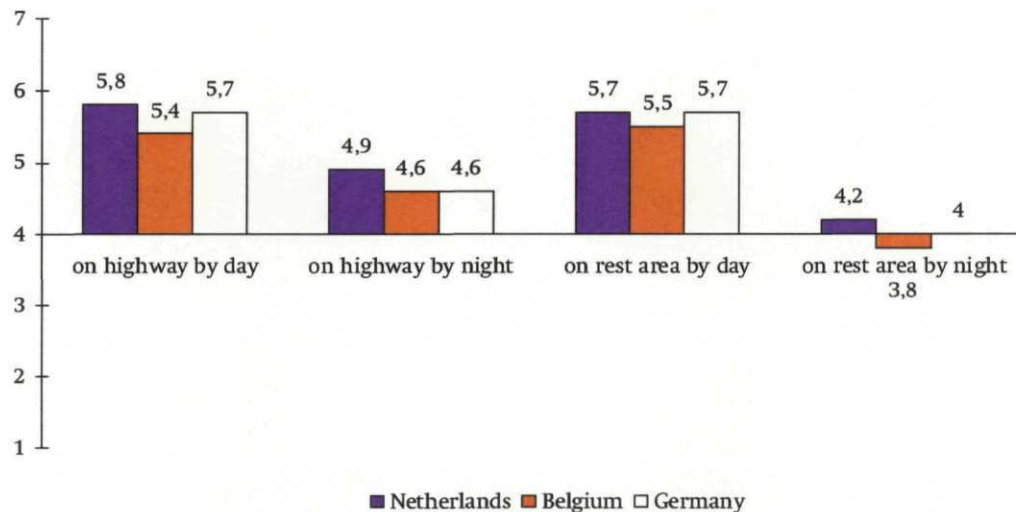
Of course this report format does not exclude the possibility to fulfil country-specific information needs. Individual countries could include country-specific questions in the standard questionnaire. Or, on request the standard report could be customised in a later stage by elaborating specific aspects or translated in other languages.

### **6.2 Reporting individual aspects**

The figure below gives an example of what country comparisons on individual aspects could look like. It shows the average opinion of the respondents on safety in the separate countries during different hours of the day. On the 7 point-scale 1 stands for extremely unsafe, 4 for neither safe nor unsafe and 7 for extremely safe. In general respondents feel rather safe on both highways and rest areas, in particular during daytime. During nighttime the feeling of safety is less apparent, especially on rest areas.

However, those figures are not weighted for nationality and type of users and only actual users of rest areas gave their opinion on safety on rest areas. This may have resulted in a more positive impression than if all highway users were asked.





Source: NIPO, 2001

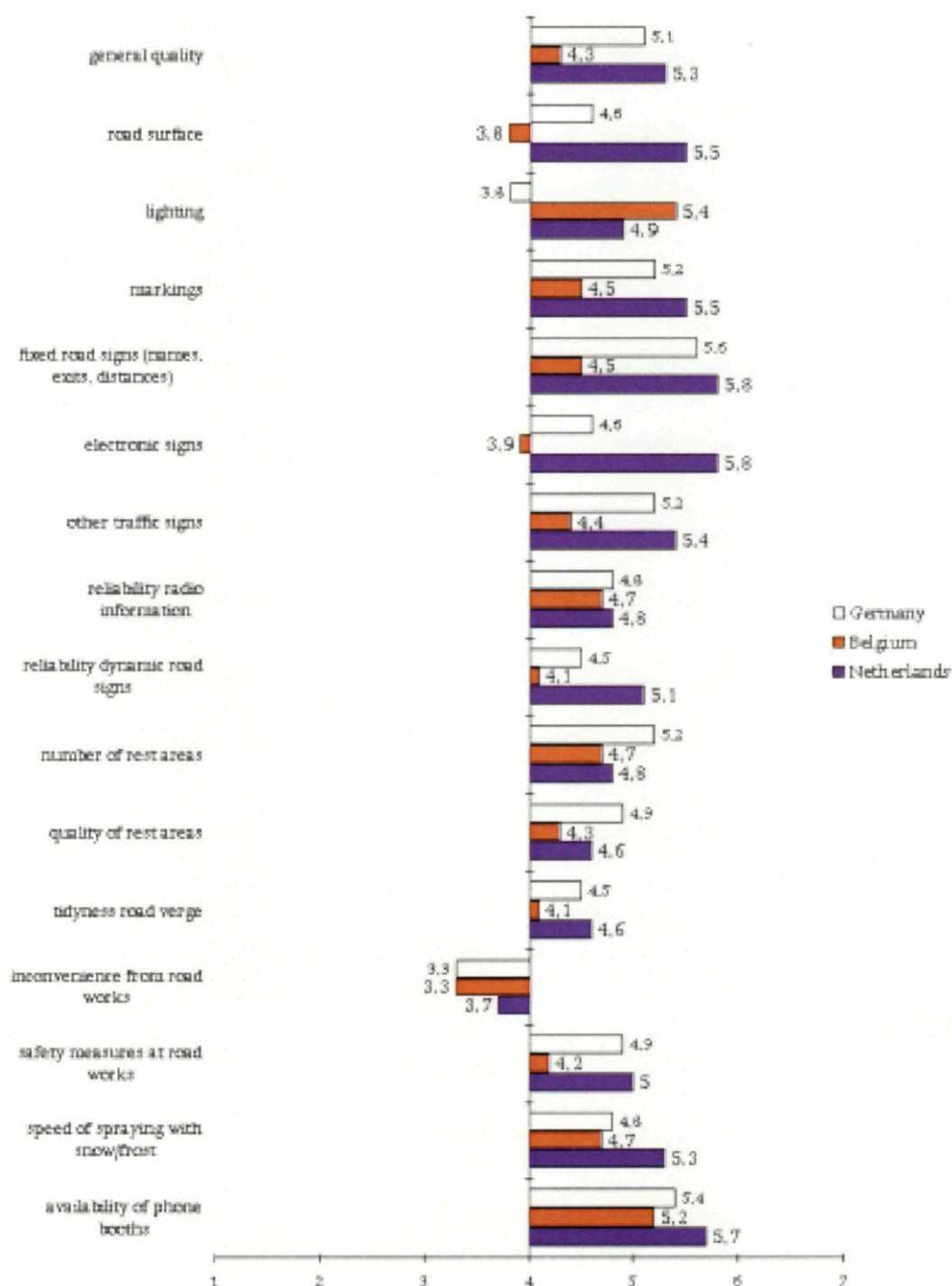
---

### 6.3 Reporting overall quality

The figure below gives an example of what country comparisons on overall quality could look like. It shows the average opinion of the respondents on separate quality aspects for three countries involved. On the 7 point-scale 1 stands for extremely dissatisfied, 4 for neither dissatisfied nor satisfied and 7 for extremely satisfied. However, those figures are not weighted for nationality and type of user; therefore they are not representative.

Overall the respondents were rather positive about the quality of all three national highway networks. The overall score for the Netherlands and Germany is higher than for Belgium. Most striking difference is the relatively poor Belgian performance on quality of the road surface. Lighting is another aspect that shows great differences among the three countries; here Belgium scores above average and Germany clearly below average. It is no surprise that respondents are dissatisfied with inconvenience caused by roadwork.

10 | Example total quality figure based on all pilot respondents (not representative)



## 6.4 Theory of Strategic Improvement Matrix

A preferred manner to identify priorities is to construct a Strategic Improvement Matrix (SIM). This is a matrix based on satisfaction and importance scores.

The y-axis shows the average satisfaction scores on a certain aspect. The x-axis shows the importance of a certain aspect. Plots close to the axis represent average scores or average importance; plots far from it represent extreme scores or extreme importance.

The axes divide four quadrants, each with its own distinctive meaning. The upper left quadrant of the matrix contains high scores on unimportant aspects. One could consider disinvesting in these items. The upper right quadrant contains high scores on important aspects. These aspects should be well maintained. The lower left quadrant contains low scores on unimportant aspects. Improvements in this quadrant do not have first priority. The lower right quadrant contains low scores on important aspects. Improvements in this quadrant should definitely receive priority. Matrixes like this could be made for all countries. They could also be combined for easy comparison.

## 6.5 Measuring importance

As discussed before importance scores make up for half of every SIM's input. In principle there are two ways to measure the importance of aspects:

- The implicit measurement. Here the importance indicator is derived from the satisfaction scores by calculating the (cor)relation between overall satisfaction and satisfaction on specific aspects. The theory behind this is that when a respondent gives a high rating on a specific satisfaction aspect and overall satisfaction at the same time it is very likely that there is a relation. The specific aspect is likely to have a relatively high impact on overall satisfaction.
- The explicit measurement. Here we ask the respondent explicitly how important the aspect is. There are several options. One of them is letting the respondent rating items on a scale.

Both methods can be used, either separately or together in one figure. However, for samples larger than 200 NIPO normally prefers using a 2-dimensional matrix (for simplification) based on implicit importance. This is because variation in implicit importance is normally much bigger than in explicit importance (the respondent *says* everything is important). Additionally, deleting the explicit importance questions will shorten the questionnaire. In the case of this pilot however, we wanted to leave all options open and compare both methods for this subject.

### 6.5.1 Evaluation of implicit measurement

From the regression analysis used to measure importance implicitly, the following conclusions can be drawn:

- The question about overall satisfaction with the total quality of the highway network (Q 5.1, which is the dependent variable), is very similar to the question about the satisfaction with the quality of the road surface (Q 5.2). These two items



are highly correlated. The difference in correlation between Question 5.2 and all other questions is very high. Therefore the implicit method cannot be used for construction of the SIM. Apparently, respondents associate total quality of the highways literally with its actual physical state. Therefore, it is necessary to broaden the question for future research. It must be clearer that a broader view on quality is required, possibly through a short listing of all factors.

- Some questions could be merged. The following questions show a strong correlation: number (Q 5.10) and quality (Q 5.11) of rest areas; the two sorts of non-electronic signs (Q 5.5 & Q 5.7); the clarity (Q 5.6) and reliability (Q 5.9) of dynamic signs.

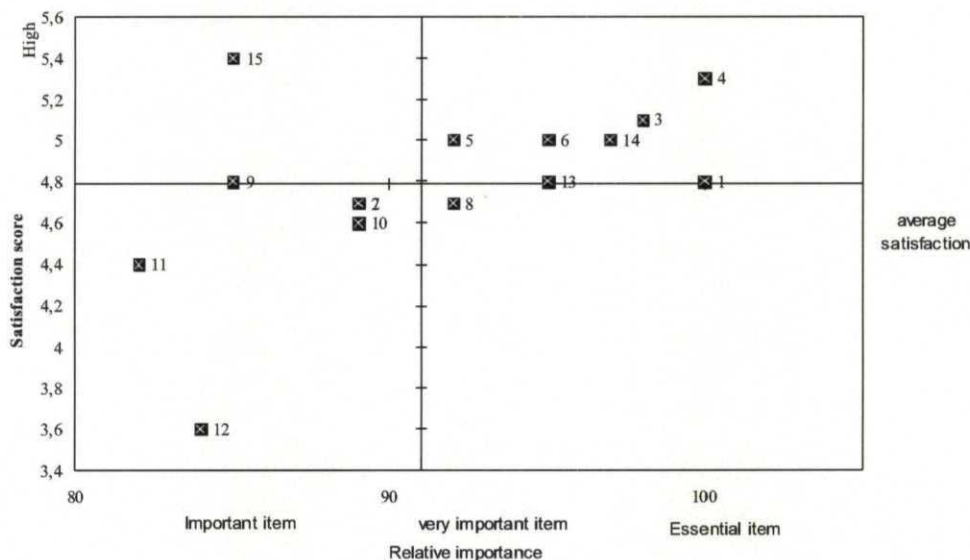
In order to obtain maximal explained variance we additionally suggest to consider including other aspects such as congestion or behaviour of other drivers. The open answers indicate that those aspects are important aspects too in overall satisfaction on highway networks.

#### **6.5.2 Evaluation of explicit measurement**

In question 6 the explicit measurement method was used with a 7-point scale. As we know from experience, variation in importance scores is relatively low; the average importance scores range from 6,2 for road surface quality to 5,1 for the tidiness of the road verge. However, since the explicit method needs more fine-tuning, this is the best alternative for constructing the SIM.

## 6.6 SIM based on pilot results

11 | SIM based on answers of all respondents concerning their own country (not representative)



- |                                               |                                       |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------|
| 1: road surface                               | 9: number of rest areas               |
| 2: lighting                                   | 10: quality of rest areas             |
| 3: markings                                   | 11: tidiness road verge               |
| 4: fixed road signs (names, exits, distances) | 12: inconvenience from road works     |
| 5: electronic signs                           | 13: safety measures at road works     |
| 6: other traffic signs                        | 14: speed of spraying with snow/frost |
| 7: reliability radio information              | 15: availability of phone booths      |
| 8: reliability dynamic information signs      |                                       |

According to the answers to question 9 (traffic safety improvements) further improvement of the road surface should receive priority in all three countries. Rut formation is the most important criticism on the quality of the road surface, followed by splashing water. The SIM confirms that road quality combines very high importance with only average satisfaction scores.

## 7 Recommendations for expansion of the research

The following recommendations result from the evaluation of the pilot:

### Methodology

- **Maintain consistency.** Consistency in method, recruitment, sampling, timing and questionnaire are crucial for valid country comparisons. For central co-ordination and reporting we therefore strongly suggest contracting one agency responsible for all countries. This will enhance consistency among countries (and will be more efficient and easier to work with for SG TERN).
- **Outsource fieldwork to local partners.** We suggest outsourcing local fieldwork preparation, execution and co-ordination to local market research agencies or fieldwork agencies. They are better informed of the local situation in co-operation with the national highway network director they can suggest on fieldwork locations, fieldwork periods and country-specific topics. Moreover, they can deploy recruiters familiar with language and habits and more easily keep track of the fieldwork progress. A locally well-known agency might also have a positive effect on response rates. The response rates for the Netherlands were by far the highest of the three countries involved in the study.
- **Translate all material.** The respondent must be able to complete the questionnaire independently. Therefore, all material (instruction manual, introductory letter and questionnaire) should be translated into the languages spoken in each country where the study is conducted.
- **Extend return period to three to four weeks per wave.** The freepost return envelopes worked well. In the explanatory letter for the respondent it is useful to maintain a return period of two weeks. However, for actual planning one should take into account that considerable amounts of actual response can last up to three weeks with late arrivals up to four weeks after recruitment per wave.
- **Include two waves of fieldwork.** For optimal quota management two waves of field are recommended. The second wave is used to steer quota and thus have a maximum control of field. In total this means that fieldwork could take 6 to 8 weeks.
- **A minimum of 50 interviews per target group.** For the pilot the sample size per target group were sufficient for testing the research methodology. However, for reliable results and international comparisons between segments these sample sizes are too small. For international research we recommend a larger sample size. The minimal number of interviews per target group would be N=50, but larger sample sizes are preferred.



- **Adjust fieldwork period for bus drivers.** Usual months for traffic research are February and November. These months will give an 'average' view of traffic flows. In order to minimise seasonal bias and therefore maximise the value of comparison we strongly suggest executing the research simultaneously in all countries in February/March or October/November. However, the pilot has shown that the average traffic flows does not contain many coach drivers. One could consider customising the fieldwork period for this segment to the characteristics of tourism traffic flows in each country. This has the disadvantage that it would result in two separate fieldwork periods.
- **Use more locations.** For the expansion of the research it could be considered to use more than one location per border. Especially when there are several large border crossings that are far apart. This minimises the influence of possible regional bias. However, locations with small traffic flow should be avoided because they result in high fieldwork costs.
- **Maintain incentive of euro 10,-.** The pilot has yielded high response rates in general. For non-professional users, we can conclude that the height of the incentive was most likely to have a strong influence on the response rate. We therefore suggest maintaining an attractive incentive. Since the questionnaire can be shortened (see questionnaire recommendations), we think euro 10,- is an appropriate amount.
- **Oversample non-professionals.** The response rate among professional users was obviously higher than that among non-professional users. Therefore, the non-professionals should be oversampled. Alternatively, it could be considered to vary the amount of the incentive: a higher incentive for non-professional users than for professional users.

### Questionnaire

- **Adjust and test question on overall satisfaction.** Apparently, respondents associate total quality of the highways literally with its actual physical state. Therefore, it might be necessary to broaden the question on overall quality for future research. It must be clearer that a broader view on quality is required, possibly through a short listing of all factors.
- **Add questions (in particular on congestion and driving behaviour).** In addition to the topics already included, questions on congestion and driving behaviour might be very useful to include. Other topics mentioned by respondents are nuisance from lorries, traffic police and speed limits. Moreover, national highway network directors or others may bring in country specific questions. Examples of those could be toll or safety of tunnels where applicable.

- **Merge questions.** In order to shorten the questionnaire, the number and quality of rest areas, the two sorts of non-electronic signs and the clarity and reliability of dynamic signs could be merged.
- **Delete questions on explicit importance.** After successful testing of the adjusted quality questions we can be sure that the implicit method can be used to measure importance. Than the explicit importance questions can be deleted.

## Appendix 1 German introductory letter

Your reference

Telephone +31 20 5225 486

Date Oktober, 2001

Our reference SB|JPG|0.

E-mail S.Boekee@nipo.nl

Re Untersuchung Qualität Autobahnen

Sehr geehrte Herrn, Dame,

Ihre Erfahrungen als Verkehrsteilnehmer auf dem europäischen Haupt-straßennetz sind für die Behörden, die für die einzelnen europäischen Straßennetze zuständig sind, sehr wichtig.

Durch das Ausfüllen und Zurücksenden dieses Fragebogens tragen Sie zu einer internationalen Untersuchung bei und haben Sie die Gelegenheit, den für die europäischen Straßennetze zuständigen Behörden gegenüber direkt Ihre Meinung zum Ausdruck zu bringen. Wir bitten Sie, anliegenden Fragebogen innerhalb von zwei Wochen auszufüllen und mit Hilfe des beigefügten Antwortumschlags an uns zurückzusenden.

Wir bitten Sie, pro Frage zwei Länder zu beurteilen: Deutschland sowie das Land, das in nebenstehendem Block eingetragen ist. Darum finden Sie pro Frage zwei Reihen Kästchen vor, in denen Sie Ihre Antworten ankreuzen können; eine Reihe für Deutschland und eine Reihe für das andere Land, das in dieser Untersuchung beurteilt wird.

Als Zeichen unserer Anerkennung möchten wir Ihnen gerne einen Geschenkgutschein (im Wert von 10 Euro) zusenden oder den gleichen Betrag zu Gunsten eines guten Zwecks überweisen. Sie können am Ende des Fragebogens angeben, was Sie bevorzugen.

Wir danken Ihnen im Voraus für Ihre Mitarbeit!

Mit Freundlichen Grüßen



Steven Boekee  
Project Manager



Jan Pieter Groeneveld  
Project Manager



## Appendix 2 Belgian introductory letter

Uw kenmerk

Ons kenmerk SB|JPG|0.

Doorkiesnr. (020) 5225 486

E-mail S.Boekee@nipo.nl

Datum oktober 2001

Betreft Onderzoek Kwaliteit Autosnelwegen

Geachte heer, mevrouw,

Uw ervaringen als weggebruiker van het Europees hoofdwegennet zijn van groot belang voor de beheerders van de diverse Europese wegennetten.

Door het invullen en terugsturen van deze vragenlijst werkt u mee aan een internationaal onderzoek en kunt u uw mening direct aan de Europese wegennetbeheerders kenbaar maken. Wij verzoeken u de bijgevoegde vragenlijst binnen twee weken in te vullen en terug te sturen via de bijgevoegde antwoordenvelop.

U wordt verzocht om per vraag twee landen te beoordelen: België en het land dat in het blok hiernaast is ingevuld. Daarom treft u per vraag twee rijen hokjes aan om uw antwoorden aan te kruisen. Eén rij voor België, en één rij voor het andere land dat beoordeeld wordt in dit onderzoek.

Als blijkt van onze waardering willen we u graag een kadobon (ter waarde van 10 Euro) toe sturen of een gelijk bedrag overmaken voor een goed doel. U kunt uw keuze aan het einde van de vragenlijst kenbaar maken.

Wij danken u bij voorbaat voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,



Steven Boekee  
Projectleider



Jan Pieter Groeneveld  
Projectleider

### Appendix 3 Dutch introductory letter

Uw kenmerk

Ons kenmerk SB|JPG|0.

Doorkiesnr. +31 20 5225 486 Datum oktober 2001

E-mail S.Boekee@nipo.nl

Betreft Onderzoek Kwaliteit Autosnelwegen

Geachte heer, mevrouw,

Uw ervaringen als weggebruiker van het Europees hoofdwegennet zijn van groot belang voor de beheerders van de diverse Europese wegennetten.

Door het invullen en terugsturen van deze vragenlijst werkt u mee aan een internationaal onderzoek en kunt u uw mening direct aan de Europese wegennetbeheerders kenbaar maken. Wij verzoeken u de bijgevoegde vragenlijst binnen twee weken in te vullen en terug te sturen via de bijgevoegde antwoordenvolp.

U wordt verzocht om per vraag twee landen te beoordelen: Nederland en het land dat in het blok hiernaast is ingevuld. Daarom treft u per vraag twee rijen hokjes aan om uw antwoorden aan te kruisen. Eén rij voor Nederland, en één rij voor het andere land dat beoordeeld wordt in dit onderzoek.

Als blijk van onze waardering willen we u graag een kadobon (ter waarde van 10 Euro) toe sturen of een gelijk bedrag overmaken voor een goed doel. U kunt uw keuze aan het einde van de vragenlijst kenbaar maken.

Wij danken u bij voorbaat voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,



Steven Boekee  
Projectleider



Jan Pieter Groeneveld  
Projectleider

## **Appendix 4   German questionnaire**



Ihre Erfahrungen als Verkehrsteilnehmer auf dem europäischen Haupt-straßennetz sind für die Behörden, die für die einzelnen europäischen Straßennetze zuständig sind, sehr wichtig.

In dieser Untersuchung bitten Wir Sie nur die Autobahnen zu betrachten. Die Autobahnen sind angedeutet mit dem folgenden Schild.



Wir bitten Sie, pro Frage zwei Länder zu beurteilen: Deutschland sowie das Land, das in nebenstehendem Block eingetragen ist. Darum finden Sie pro Frage zwei Reihen Kästchen vor, in denen Sie Ihre Antworten ankreuzen können; eine Reihe für Deutschland und eine Reihe für das andere Land, das in dieser Untersuchung beurteilt wird. Sie sollen die zwei Länder also unterschiedlich beurteilen.

Die beiden Länder, die in dieser Untersuchung beurteilt werden, sind Deutschland und.....

(Interviewer: Notieren Sie hier die Wahl des anderen Landes)

Wir bitten Sie, anliegenden Fragebogen innerhalb von zwei Wochen auszufüllen und mit Hilfe des beigefügten Antwortumschlags an uns zurückzusenden.

Wir danken Ihnen im Voraus für Ihre Mitarbeit!

Ihre Antworten auf diese Fragen werden sämtlich streng vertraulich behandelt und ausschließlich von unseren Mitarbeitern zur Erstellung einer statistischen Übersicht benutzt werden. Individuelle Daten werden dabei nicht sichtbar.

## Ihre Fahrgewohnheiten

1

Wie oft benutzen Sie als Fahrer eines Kraftfahrzeugs (Pkw, Motorrad, Lieferwagen, Lkw, Bus, Wohnmobil) die Autobahnen in .....?

	Deutsch-land	Anderes Land
Täglich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 - 6 Tage pro Woche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 - 3 Tage pro Monat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weniger als 1 Tag pro Monat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weiß es nicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2

Mit welchem Fahrzeugtyp benutzen Sie die Autobahnen in den beiden Ländern, auf die sich diese Untersuchung bezieht, am meisten?

	Deutsch-land	Anderes Land
Pkw	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Motorrad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lkw/Lieferwagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wohnmobil/Auto mit Wohnwagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weiß es nicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3

Wieviele Kilometer legen Sie pro Jahr als Fahrer dieses Fahrzeuges zurück? Wenn Sie es nicht genau wissen, versuchen Sie es so gut wie möglich zu schätzen.

	Deutsch-land	Anderes Land
Weniger als 10.000 km	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zwischen 10.000 und 20.000 km	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zwischen 20.000 und 40.000 km	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zwischen 40.000 und 80.000 km	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zwischen 80.000 und 150.000 km	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Über 150.000 km	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weiß es nicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4

Welches ist der wichtigste Grund dafür, dass Sie auf den Autobahnen in den beiden Ländern, auf die sich diese Untersuchung bezieht, dieses Fahrzeug benutzen?

	Deutsch-land	Anderes Land
Busfahrer (beruflich)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LKW-Fahrer (beruflich)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbeit/Geschäfte (dienstliche Fahrten im Rahmen meiner beruflichen Tätigkeit)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkehr zwischen Wohnort und Arbeitsplatz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Privat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Urlaub	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weiß es nicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## Ihre Ansicht über Autobahnen 1

5

Wir bitten Sie jetzt, die Autobahnen in den beiden Ländern, auf die sich diese Untersuchung bezieht, mit einer Ziffer von 1 - 7 zu bewerten. Eine 1 bedeutet "außerordentlich UNzufrieden", eine 7 bedeutet "außerordentlich zufrieden". Falls Sie es nicht wissen, können Sie dies mit einem X angeben (siehe Beispiel im Kästchen bei "Weiß es nicht").

außerordentlich UNzufrieden				außerordentlich zufrieden			Weiß es nicht
1	2	3	4	5	6	7	X

Deutschland

Anderes Land

Die allgemeine Qualität des Autobahnnetzes

Die Qualität der Fahrbahndecke auf den Autobahnen?

Die Beleuchtung der Autobahnen?

Die Deutlichkeit der Linienführung und sonstiger Markierungen auf den Autobahnen?

Die Deutlichkeit der Verkehrsschilder neben und über den Autobahnen, auf denen Ortsnamen, Ausfahrten und Entfernungen angegeben werden?

Die Deutlichkeit der dynamischen Strecken-Informationstafeln, die über der Autobahn angebracht sind? (Dies sind Digitalanzeigetafeln, über welche Geschwindigkeitsempfehlungen und Informationen über Staus gegeben werden und auf denen mittels gelber, weißer und grüner nach unten gerichteter Pfeile und roter Kreuze angegeben wird, welche Fahrstreifen außer Gebrauch sind.)

Die Deutlichkeit der übrigen (nicht elektronischen) Verkehrsschilder, wie zum Beispiel zulässige Höchstgeschwindigkeit, Überholverbote, Baustelle und dergleichen?

Die Zuverlässigkeit der Verkehrsmeldungen über den Rundfunk?

Die Zuverlässigkeit der Verkehrsmeldungen, die auf den dynamischen Strecken-Informationstafeln über der Autobahn wiedergegeben werden? (Dies sind die großen Digitalanzeigetafeln mit Informationen über Staus und Alternativstrecken.)

Die Zahl der Park- und Rastplätze?

Die Qualität der Park- und Rastplätze?

Die Sauberkeit der Grünstreifen?

Die Unannehmlichkeiten, die durch Straßenarbeiten bzw. Instandhaltung der Autobahnen verursacht werden?

Die verschiedenen Sicherheitsvorkehrungen (herabgesetzte Höchstgeschwindigkeit, Absperrungen, Warningschilder), die bei Arbeiten an der Autobahn getroffen werden?

Die Prompttheit, mit der bei Schnee und Glatteis gestreut wird?

Die Verfügbarkeit von Notrufsäulen entlang der Autobahn?





## Ihre Ansicht über Autobahnen 2

6

Jetzt können Sie angeben, welche Wichtigkeit Sie jedem Aspekt beimessen. Eine 1 bedeutet "außerordentlich UNwichtig", eine 7 bedeutet "außerordentlich wichtig". Falls Sie es nicht wissen, können Sie dies mit einem X angeben (siehe Beispiel im Kästchen bei "Weiß es nicht").

außerordentlich UNwichtig							außerordentlich wichtig		Weet Niet
1	2	3	4	5	6	7			
									X

Deutschland

Anderes Land

Die Qualität der Fahrbahndecke auf den Autobahnen?

Die Beleuchtung der Autobahnen?

Die Deutlichkeit der Linienführung und sonstiger Markierungen auf den Autobahnen?

Die Deutlichkeit der Verkehrsschilder neben und über den Autobahnen, auf denen Ortsnamen, Ausfahrten und Entfernungen angegeben werden?

Die Deutlichkeit der dynamischen Strecken-Informationstafeln, die über der Autobahn angebracht sind? (Dies sind große Digitalanzeigetafeln, über welche Geschwindigkeitsempfehlungen und Informationen über Staus gegeben werden und auf denen mittels gelber, weißer und grüner nach unten gerichteter Pfeile und roter Kreuze angegeben wird, welche Fahrstreifen außer Gebrauch sind.)

Die Deutlichkeit der übrigen (nicht elektronischen) Verkehrsschilder, wie zum Beispiel zulässige Höchstgeschwindigkeit, Überholverbote, Baustelle und dergleichen?

Die Zuverlässigkeit der Verkehrsmeldungen über den Rundfunk?

Die Zuverlässigkeit der Verkehrsmeldungen, die auf den dynamischen Strecken-Informationstafeln über der Autobahn wiedergegeben werden? (Dies sind die großen Digitalanzeigetafeln mit Informationen über Staus und Alternativstrecken.)

Die Zahl der Park- und Rastplätze?

Die Qualität der Park- und Rastplätze?

Die Sauberkeit der Grünstreifen?

Die Unannehmlichkeiten, die durch Straßenarbeiten bzw. Instandhaltung der Autobahnen verursacht werden?

Die verschiedenen Sicherheitsvorkehrungen (herabgesetzte Höchstgeschwindigkeit, Absperrungen, Warnschilder), die bei Arbeiten an der Autobahn getroffen werden?

Die Promptheit, mit der bei Schnee und Glatteis gestreut wird?

Die Verfügbarkeit von Notrufsäulen entlang der Autobahn?





## Qualität der Fahrbahndecke, Beleuchtung

7

Kreuzen Sie bitte einen oder mehr (höchstens 3) der unten genannten Umstände an, die Ihrer Meinung nach die Qualität der Fahrbahndecke am meisten negativ beeinflussen.

	Deutsch- land	Anderes Land
Spritz- und Sprühwasser während und kurz nach Regenfällen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spurrillen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fugenübergänge bei Brücken und dergleichen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Griffigkeit des Asphalts (ist von Einfluss auf die Länge des Bremsweges)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auffliegende Steine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Riffeln in der Längsrichtung der Fahrbahndecke (durch Ausbesserungsarbeiten an der Deckschicht)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weiß es nicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8

Wo werden die Straßen Ihrer Meinung nach genügend beleuchtet?

(Es können mehrere Antworten angekreuzt werden)

	Deutsch- land	Anderes Land
Nirgends	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auf Kreuzungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auf Aus- und Auffahrten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Städte herum (nur Autobahnen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
übrigen Teilen des Straßennetzes (nur Autobahnen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Überall	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weiß es nicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Verkehrssicherheit

9

Was sollten die für die Autobahnen zuständigen Behörden tun, um die Verkehrssicherheit in den beiden Ländern, die in dieser Untersuchung beurteilt werden, zu verbessern? Sie können eine oder mehr (höchstens 3) Möglichkeiten ankreuzen, die Sie in dieser Hinsicht für am wichtigsten halten.

	Deutsch- land	Anderes Land
Verbesserung der Qualität der Fahrbahndecke	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bessere Instandhaltung der Grünstreifen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deutlichere feste Verkehrsschilder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deutlichere elektronische Verkehrsschilder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Feste Verkehrsschilder sollten in kürzeren Abständen aufgestellt werden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fahrbahnmarkierungen müssten öfter erneuert werden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Intensität der Beleuchtung sollte erhöht werden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deutlichere Kenntlichmachung von Straßenarbeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etwas anderes, und zwar: .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Keine dieser Möglichkeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weiß es nicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## Ihre Ansicht über Sicherheit

10

Wir bitten Sie, Ihre Ansicht über die Sicherheit auf den Autobahnen und den Park- bzw. Rastplätzen in den beiden Ländern, die in dieser Untersuchung beurteilt werden, zu äußern. Eine 1 bedeutet "außerordentlich UNSicher", eine 7 bedeutet "außerordentlich sicher". Falls Sie es nicht wissen, können Sie dies mit einem X angeben (siehe Beispiel im Kästchen bei "Weiß es nicht").

außerordentlich UNsicher							außerordentlich sicher		Weiß es nicht
1	2	3	4	5	6	7	X		

Deutschland	Anderes land
1980	1980
1985	1985
1990	1990
1995	1995
2000	2000
2005	2005
2010	2010
2015	2015
2020	2020
2025	2025
2030	2030
2035	2035
2040	2040
2045	2045
2050	2050
2055	2055
2060	2060
2065	2065
2070	2070
2075	2075
2080	2080
2085	2085
2090	2090
2095	2095
2100	2100

Wie sicher fühlen Sie sich tagsüber auf der Autobahn in den beiden Ländern, die in dieser Untersuchung beurteilt werden?

□ □

Wie sicher fühlen Sie sich abends bzw. nachts auf der Autobahn in den beiden Ländern, die in dieser Untersuchung beurteilt werden?

|||

Machen Sie ab und zu Gebrauch von Park- oder Rastplätzen in Deutschland und/oder dem anderen Land, das in dieser Untersuchung beurteilt wird? Sie können die Antwort in den untenstehenden Kästchen ankreuzen und danach den Pfeilen folgen, die Sie zur nächsten Frage führen.

Ja ☐      Nein ☐ ➡ Überspringen Sie diese Frage und machen Sie weiter mit Frage 11.



Wie sicher fühlen Sie sich tagsüber auf den Park- und Rastplätzen an der Autobahn in den beiden Ländern, die in dieser Untersuchung beurteilt werden?

Wie sicher fühlen Sie sich abends bzw. nachts auf den Park- und Rastplätzen an der Autobahn in den beiden Ländern, die in dieser Untersuchung beurteilt werden?

\_\_\_\_\_

## Ihre Auffassung von Qualität

11

Welches sind die wichtigsten Maßnahmen, die die für die Autobahnen zuständigen Behörden treffen können, um die Qualität des Autobahnnetzes in den beiden Ländern, die in dieser Untersuchung beurteilt werden, zu verbessern? Wenn Sie möchten, können Sie auf einen Aspekt zurückkommen, der in diesem Fragebogen bereits zur Sprache gekommen ist, oder auf einen Gesichtspunkt hinweisen, den Sie vermisst haben.





## Ihre Ansicht über Qualität in Europa

12

Welches sind die wichtigsten Maßnahmen, die die für die Autobahnen zuständigen Behörden treffen können, um die Qualität des EUROPÄISCHEN AUTOBAHNNETZES zu verbessern?

.....

.....

.....

.....

.....

## Über Sie selbst

Die folgenden Fragen werden ausschließlich zu statistischen Zwecken verwertet.

13

Sind Sie .....

Mann

☐

Frau

☐

14

Wie alt sind Sie?

Alter:

Jahre

.....

15

Welches ist Ihre Staatsangehörigkeit

.....

16

Welches ist Ihr (wichtigster)  
Beruf?

.....

.....

.....

## Bemerkungen?

17

Möchten Sie noch etwas zu den Themen anmerken, die in dieser Untersuchung zur Sprache gekommen sind, oder zu der Untersuchung selbst?

.....

.....

.....

.....

.....

Als Zeichen unserer Anerkennung möchten wir Ihnen gerne einen Geschenkgutschein (im Wert von 20 Euro) zusenden oder den gleichen Betrag zu Gunsten eines guten Zwecks überweisen. Würden Sie bitte im Folgenden angeben, was Sie bevorzugen?

☐

Ich würde gerne einen an meine Privatschrift adressierten Geschenkgutschein erhalten.

Sie können hierneben Ihre Anschrift notieren.

.....

.....

☐

Ich möchte gerne, dass der Betrag an das Rote Kreuz überwiesen wird.

.....





## **Appendix 5 Belgian questionnaire**

Uw ervaringen als weggebruiker van het Europees hoofdwegenet zijn van groot belang voor de beheerders van de diverse Europese wegnetten

In dit onderzoek vragen wij u alleen de autosnelwegen in uw oordeel op te nemen. De autosnelwegen kunt u herkennen aan het volgende bord.



U wordt verzocht om per vraag twee landen te beoordelen: Nederland en het land dat in het blok hiernaast is ingevuld. Daarom treft u per vraag twee rijen hokjes aan om uw antwoorden aan te kruisen. Één rij voor Nederland, en één rij voor het andere land dat beoordeeld wordt in dit onderzoek. U moet de twee landen dus afzonderlijk beoordelen.

Wij verzoeken u de bijgevoegde vragenlijst binnen twee weken in te vullen en terug te sturen via de bijgevoegde antwoordenvelop.

Wij danken u bij voorbaat voor uw medewerking!

Al uw antwoorden op deze vragen zullen als strikt vertrouwelijk behandeld worden en zullen alleen door onze medewerkers gebruikt worden voor statistische samenvatting. Individuele gegevens worden daarbij niet zichtbaar.

De twee landen die beoordeeld worden in dit onderzoek zijn België en.....

(Interviewer: noteer hier selectie andere land)

## Uw riigewoontes

1

Hoe vaak maakt u als bestuurder van een motorvoertuig (personenauto, motor, bestelwagen, vrachtwagen, bus, camper) gebruik van de autosnelwegen in .....

	België	Andere land
dagelijks	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1-6 dagen per week	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1-3 dagen per maand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
minder dan 1 dag per maand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
weet niet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2

Met welke type voertuig maakt u het meeste gebruik van de autosnelwegen in de twee landen waarop dit onderzoek betrekking heeft?

	België	Andere land
personenauto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
motor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vrachtwagen/bestelwagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
camper/auto met caravan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
overig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
weet niet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3

Hoeveel kilometer legt u per jaar af als bestuurder van dit voertuig? Als u het niet precies weet, probeert u het dan zo goed mogelijk te schatten.

	België	Andere land
minder dan 10,000 km	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tussen 10,000 en 20,000 km	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tussen 20,000 en 40,000 km	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tussen 40,000 en 80,000 km	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tussen 80,000 en 150,000 km	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
meer dan 150,000 km	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
weet niet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4

Wat is de belangrijkste reden dat u gebruik maakt van dit voertuig op de autosnelwegen in de twee landen waarop dit onderzoek betrekking heeft?

	België	Andere land
bus chauffeur (professioneel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vrachtwagen chauffeur (professioneel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
werk/zaken (zakelijke ritten in het kader van mijn werk)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
woon-werk verkeer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
prive	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vakantie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
weet niet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





## Uw mening over autosnelwegen 1

5

U wordt nu gevraagd de autosnelwegen in de twee landen waarop dit onderzoek betrekking heeft te beoordelen. Het cijfer 1 betekent "buitengewoon ONtevreden" en het cijfer 7 betekent "buitengewoon tevreden". Indien u het niet weet, kunt u dit aangeven met een X (zie het voorbeeld in het "Weet Niet" hokje).

buiten- gewoon ONtevreden							buiten- gewoon tevreden	Weet Niet
1	2	3	4	5	6	7	X	

	België	Andere land
De algemene kwaliteit van het autosnelwegen netwerk?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
De kwaliteit van het wegdek op de autosnelwegen?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
De verlichting van de autosnelwegen?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
De duidelijkheid van belijning en overige markeringen op de autosnelwegen?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
De duidelijkheid van de verkeersborden naast en boven de autosnelwegen, waarop plaatsnamen, uitritten en afstanden staan aangegeven?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
De duidelijkheid van de dynamische route-infopanelen die boven de autoautosnelweg hangen (dit zijn digitale panelen met daarop snelheidsadviezen, file-informatie en de gele, witte en groene vallende pijlen en rode kruizen om aan te geven welke banen buiten gebruik zijn?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
De duidelijkheid van andere (niet-elektronische) verkeersborden zoals maximum snelheid, inhaalverboden, en werk in uitvoering, etc.?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
De betrouwbaarheid van verkeers informatie via de autoradio?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
De betrouwbaarheid van verkeersinformatie die wordt weergegeven op de dynamische route-infopanelen boven de autosnelweg? (Dit zijn de grote digitale panelen met informatie over files en alternatieve routes.)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Het aantal parkeer- en rustplaatsen?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
De kwaliteit van parkeer- en rustplaatsen?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
De opgeruimdheid van de berm?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Het ongemak dat veroorzaakt wordt door werk/onderhoud aan de autosnelwegen?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
De verschillende veiligheidsmaatregelen (lagere maximum snelheid, afzettingen, waarschuwingsborden) die worden getroffen bij werk aan de autosnelweg?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
De snelheid waarmee strooiwerkzaamheden plaatsvinden bij sneeuw en ijsel?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
De beschikbaarheid van praatspalen langs de autosnelweg?	<input type="text"/>	<input type="text"/>





## Uw mening over autosnelwegen 2

6

U kunt nu aangeven hoe belangrijk elk aspect is. Het cijfer 1 betekent "buitengewoon ONbelangrijk" en het cijfer 7 betekent "buitengewoon belangrijk". Indien u het niet weet, kunt u dit aangeven met een **X** (zie het voorbeeld in het "Weet Niet" hokje).

buiten-gewoon ONbelangrijk						buiten-gewoon belangrijk		Weet Niet
1	2	3	4	5	6	7	X	

België

Andere land

De kwaliteit van het wegdek op de autosnelwegen?

De verlichting van de autosnelwegen?

De duidelijkheid van belijning en overige  
markeringen op de autosnelwegen?De duidelijkheid van de verkeersborden naast en  
boven de autosnelwegen, waarop plaatsnamen,  
uitritten en afstanden staan aangegeven?De duidelijkheid van de dynamische route-infopanelen  
die boven de autoautosnelweg hangen (dit zijn digitale  
panelen met daarop snelheidsadviezen, file-informatie en  
de gele, witte en groene vallende pijlen en rode kruizen  
om aan te geven welke banen buiten gebruik zijn?De duidelijkheid van andere (niet-elektronische)  
verkeersborden zoals maximum snelheid,  
inhaalverboden, en werk in uitvoering, etc.?De betrouwbaarheid van verkeers informatie via  
de autoradio?De betrouwbaarheid van verkeersinformatie die wordt  
weergegeven op de dynamische route-infopanelen boven de  
autosnelweg? (Dit zijn de grote digitale panelen met informatie  
over files en alternatieve routes.)

Het aantal parkeer- en rustplaatsen?

De kwaliteit van parkeer- en rustplaatsen?

De opgeruimdheid van de berm?

Het ongemak dat veroorzaakt wordt door  
werk/onderhoud aan de autosnelwegen?De verschillende veiligheidsmaatregelen (lagere  
maximum snelheid, afzettingen,  
waarschuwborden) die worden getroffen bij  
werk aan de autosnelweg?De snelheid waarmee strooiwerkzaamheden  
plaatsvinden bij sneeuw en ijsel?

De beschikbaarheid van praatpalen langs de autosnelweg?



## Kwaliteit van het wegdek, verlichting

7

Kunt u één of meer (maximaal 3) van de onderstaande omstandigheden aankruisen, die u beschouwt als de belangrijkste verschijnselen die afbreuk doen aan de kwaliteit van het wegdek?

	België	Andere land
Spat- en stuifwater tijdens en vlak na regenbuien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spoorvorming	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voegovergangen bij bruggen en dergelijke	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stroefheid van het asfalt (heeft invloed op lengte remweg)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opspringende stenen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ribbels in de lengterichting van het wegdek (door onderhoud top laag)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weet niet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8

Waar vindt u dat de wegen voldoende verlicht worden?

(Meerdere antwoorden aankruisen mogelijk)

	België	Andere land
Nergens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Op kruisingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Op af- en opritten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Op ringwegen om steden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Op hoofdwegen op overige delen van het netwerk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Overall	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weet niet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Verkeersveiligheid

9

Wat moeten de beheerders van de autosnelwegen doen om de verkeersveiligheid te verbeteren in de twee landen die in dit onderzoek beoordeeld worden? U kunt één of meer (maximaal 3) mogelijkheden aankruisen, waarvan u denkt dat die het belangrijkste zijn in dit opzicht.

	België	Andere land
Verbeteren van de kwaliteit van het wegdek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het beter onderhouden van de berm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Duidelijkere vaste verkeersborden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Duidelijkere elektronische verkeersborden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vaste verkeersborden moeten vaker worden herhaald	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wegmarkeringen vaker vervangen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het verhogen van de intensiteit van de verlichting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het duidelijker aangeven van werk aan de weg.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anders, namelijk .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....		
Geen van deze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weet niet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





## Uw mening over veiligheid

10

Wij verzoeken u nu uw mening te geven over veiligheid op autosnelwegen en parkeer/rustplaatsen in de twee landen die beoordeeld worden in dit onderzoek. Het cijfer 1 betekent buitengewoon ONveilig, het cijfer 7 betekent buitengewoon veilig. Indien u het niet weet, kunt u dit aangeven met een X (zie het voorbeeld in het "Weet Niet" hokje).

buitengewoon ONveilig						buitengewoon veilig		Weet Niet
1	2	3	4	5	6	7	X	

<b>België</b>	<b>Andere land</b>
---------------	--------------------

Hoe veilig voelt u zich overdag op de autosnelweg in de twee landen die beoordeeld worden in dit onderzoek?

|||

Hoe veilig voelt u zich 's avonds/'s nachts op de autosnelweg in de twee landen die beoordeeld worden in dit onderzoek?

|| | |

Maakt u wel eens gebruik van parkeer- of rustplaatsen in België en/of het andere land dat beoordeeld wordt in dit onderzoek? U kunt het antwoord aankruisen in de onderstaande hokjes, en daarna via de pijlen de verwijzingen volgen naar de volgende vraag.

Ja ☐ Nee ☐  Sla deze vraag over en ga naar vraag 11.



Hoe veilig voelt u zich overdag op de parkeer en rustplaatsen langs de autosnelweg in de twee landen die beoordeeld worden in dit onderzoek?

|||

Hoe veilig voelt u zich 's avonds/'s nachts op de parkeer- en rustplaatsen langs de autosnelweg in de twee landen die beoordeeld worden in dit onderzoek?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

## Uw mening over kwaliteit

11

Wat zijn de belangrijkste maatregelen die de beheerders van de autosnelwegen kunnen nemen om de kwaliteit van het netwerk van autosnelwegen te verbeteren in de twee landen die beoordeeld worden in dit onderzoek? Indien u wilt, kunt u ingaan op een aspect dat al eerder in deze vragenlijst aan de orde gekomen is, of iets dat u gemist heeft.

België

Andere land





## Uw mening over kwaliteit in Europa

12

Wat zijn de belangrijkste maatregelen die de beheerders van de autosnelwegen kunnen nemen om de kwaliteit van het EUROPESE NETWERK van autosnelwegen te verbeteren?

.....

.....

.....

.....

.....

## Over Uzelf

De volgende vragen worden alleen verwerkt voor statistische doeleinden.

13

Bent u.....?

man

☐

vrouw

☐

14

Wat is uw leeftijd?

Leeftijd:

Jaar

.....

15

Wat is uw nationaliteit?

16

Wat is uw (voornaamste) beroep?

.....

.....

.....

## Opmerkingen?

17

Heeft u opmerkingen over de onderwerpen die in dit onderzoek aan bod zijn gekomen, of op het onderzoek zelf?

.....

.....

.....

.....

.....

Als blijk van onze waardering willen we u graag een kadobon (ter waarde van 20 Euro) toe sturen of een gelijk bedrag overmaken voor een goed doel. Kunt u hieronder aangeven wat uw voorkeur geniet?

☐

Ik wil graag een tegoedbon ontvangen op mijn huisadres.

U kunt hiernaast uw adresgegevens noteren.

.....

.....

.....

☐

Ik wil graag dat het bedrag gestort wordt ten behoeve van het Rode Kruis.



## **Appendix 6 Dutch questionnaire**



Uw ervaringen als weggebruiker van het Europees hoofdwegenet zijn van groot belang voor de beheerders van de diverse Europese wegnetten

In dit onderzoek vragen wij u alleen de autosnelwegen in uw oordeel op te nemen. De autosnelwegen kunt u herkennen aan het volgende bord.



U wordt verzocht om per vraag twee landen te beoordelen: Nederland en het land dat in het blok hiernaast is ingevuld. Daarom treft u per vraag twee rijen hokjes aan om uw antwoorden aan te kruisen. Één rij voor Nederland, en één rij voor het andere land dat beoordeeld wordt in dit onderzoek. U moet de twee landen dus afzonderlijk beoordelen.

Wij verzoeken u de bijgevoegde vragenlijst binnen twee weken in te vullen en terug te sturen via de bijgevoegde antwoordenvolp.

Wij danken u bij voorbaat voor uw medewerking!

Al uw antwoorden op deze vragen zullen als strikt vertrouwelijk behandeld worden en zullen alleen door onze medewerkers gebruikt worden voor statistische samenvatting. Individuele gegevens worden daarbij niet zichtbaar.

De twee landen die beoordeeld worden in dit onderzoek zijn Nederland en.....

(Interviewer: noteer hier selectie andere land)

## Uw riigewoontes

1

Hoe vaak maakt u als bestuurder van een motorvoertuig (personenauto, motor, bestelwagen, vrachtwagen, bus, camper) gebruik van de autosnelwegen in .....

	Neder- land	Andere land
dagelijks	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1-6 dagen per week	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1-3 dagen per maand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
minder dan 1 dag per maand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
weet niet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2

Met welke type voertuig maakt u het meeste gebruik van de autosnelwegen in de twee landen waarop dit onderzoek betrekking heeft?

	Neder- land	Andere land
personenauto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
motor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vrachtwagen/bestelwagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
camper/auto met caravan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
overig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
weet niet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3

Hoeveel kilometer legt u per jaar af als bestuurder van dit voertuig? Als u het niet precies weet, probeert u het dan zo goed mogelijk te schatten.

	Neder- land	Andere land
minder dan 10,000 km	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tussen 10,000 en 20,000 km	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tussen 20,000 en 40,000 km	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tussen 40,000 en 80,000 km	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tussen 80,000 en 150,000 km	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
meer dan 150,000 km	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
weet niet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4

Wat is de belangrijkste reden dat u gebruik maakt van dit voertuig op de autosnelwegen in de twee landen waarop dit onderzoek betrekking heeft?

	Neder- land	Andere land
bus chauffeur (professioneel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vrachtwagen chauffeur (professioneel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
werk/zaken (zakelijke ritten in het kader van mijn werk)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
woon-werk verkeer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
prive	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vakantie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
weet niet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





## Uw mening over autosnelwegen 1

5

U wordt nu gevraagd de autosnelwegen in de twee landen waarop dit onderzoek betrekking heeft te beoordelen. Het cijfer 1 betekent "buitengewoon ONtevreden" en het cijfer 7 betekent "buitengewoon tevreden". Indien u het niet weet, kunt u dit aangeven met een X (zie het voorbeeld in het "Weet Niet" hokje).

buiten- gewoon ONtevreden						buiten- gewoon tevreden	Weet Niet
1	2	3	4	5	6	7	X

Nederland

Andere land

De algemene kwaliteit van het autosnelwegen netwerk?

De kwaliteit van het wegdek op de autosnelwegen?

De verlichting van de autosnelwegen?

De duidelijkheid van belijning en overige markeringen op de autosnelwegen?

De duidelijkheid van de verkeersborden naast en boven de autosnelwegen, waarop plaatsnamen, uitritten en afstanden staan aangegeven?

De duidelijkheid van de dynamische route-infopanelen die boven de autoautosnelweg hangen (dit zijn digitale panelen met daarop snelheidsadviezen, file-informatie en de gele, witte en groene vallende pijlen en rode kruizen om aan te geven welke banen buiten gebruik zijn?)

De duidelijkheid van andere (niet-elektronische) verkeersborden zoals maximum snelheid, inhaalverboden, en werk in uitvoering, etc.?

De betrouwbaarheid van verkeers informatie via de autoradio?

De betrouwbaarheid van verkeersinformatie die wordt weergegeven op de dynamische route-infopanelen boven de autosnelweg? (Dit zijn de grote digitale panelen met informatie over files en alternatieve routes.)

Het aantal parkeer- en rustplaatsen?

De kwaliteit van parkeer- en rustplaatsen?

De opgeruimdheid van de berm?

Het ongemak dat veroorzaakt wordt door werk/onderhoud aan de autosnelwegen?

De verschillende veiligheidsmaatregelen (lagere maximum snelheid, afzettingen, waarschuwingsborden) die worden getroffen bij werk aan de autosnelweg?

De snelheid waarmee strooiwerkzaamheden plaatsvinden bij sneeuw en ijs?

De beschikbaarheid van praatpalen langs de autosnelweg?



## Uw mening over autosnelwegen 2

6

U kunt nu aangeven hoe belangrijk elk aspect is. Het cijfer 1 betekent "buitengewoon ONbelangrijk" en het cijfer 7 betekent "buitengewoon belangrijk". Indien u het niet weet, kunt u dit aangeven met een **X** (zie het voorbeeld in het "Weet Niet" hokje).

buiten-gewoon ONbelangrijk						buiten-gewoon belangrijk		Weet Niet
1	2	3	4	5	6	7	X	

Nederland

Andere land

De kwaliteit van het wegdek op de autosnelwegen?

☐☐

De verlichting van de autosnelwegen?

☐☐De duidelijkheid van belijning en overige  
markeringen op de autosnelwegen?☐☐De duidelijkheid van de verkeersborden naast en  
boven de autosnelwegen, waarop plaatsnamen,  
uitritten en afstanden staan aangegeven?☐☐De duidelijkheid van de dynamische route-infopanelen  
die boven de autoautosnelweg hangen (dit zijn digitale  
panelen met daarop snelheidsadviezen, file-informatie en  
de gele, witte en groene vallende pijlen en rode kruizen  
om aan te geven welke banen buiten gebruik zijn?☐☐De duidelijkheid van andere (niet-elektronische)  
verkeersborden zoals maximum snelheid,  
inhaalverboden, en werk in uitvoering, etc.?☐☐De betrouwbaarheid van verkeers informatie via  
de autoradio?☐☐De betrouwbaarheid van verkeersinformatie die wordt  
weergegeven op de dynamische route-infopanelen boven de  
autosnelweg? (Dit zijn de grote digitale panelen met informatie  
over files en alternatieve routes.)☐☐

Het aantal parkeer- en rustplaatsen?

☐☐

De kwaliteit van parkeer- en rustplaatsen?

☐☐

De opgeruimdheid van de berm?

☐☐Het ongemak dat veroorzaakt wordt door  
werk/onderhoud aan de autosnelwegen?☐☐De verschillende veiligheidsmaatregelen (lagere  
maximum snelheid, afzettingen,  
waarschuwborden) die worden getroffen bij  
werk aan de autosnelweg?☐☐De snelheid waarmee strooiwerkzaamheden  
plaatsvinden bij sneeuw en ijsel?☐☐

De beschikbaarheid van praatpalen langs de autosnelweg?

☐☐



## Kwaliteit van het wegdek, verlichting

7

Kunt u één of meer (maximaal 3) van de onderstaande omstandigheden aankruisen, die u beschouwt als de belangrijkste verschijnselen die afbreuk doen aan de kwaliteit van het wegdek?

	Neder- land	Andere land
Spat- en stuifwater tijdens en vlak na regenbuien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spoorvorming	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voegovergangen bij bruggen en dergelijke	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stroefheid van het asfalt (heeft invloed op lengte remweg)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opspringende stenen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ribbels in de lengterichting van het wegdek (door onderhoud top laag)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weet niet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8

Waar vindt u dat de wegen voldoende verlicht worden?

(Meerdere antwoorden aankruisen mogelijk)

	Neder- land	Andere land
Nergens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Op kruisingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Op af- en opritten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Op ringwegen om steden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Op hoofdwegen op overige delen van het netwerk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Overal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weet niet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Verkeersveiligheid

9

Wat moeten de beheerders van de autosnelwegen doen om de verkeersveiligheid te verbeteren in de twee landen die in dit onderzoek beoordeeld worden? U kunt één of meer (maximaal 3) mogelijkheden aankruisen, waarvan u denkt dat die het belangrijkste zijn in dit opzicht.

	Neder- land	Andere land
Verbeteren van de kwaliteit van het wegdek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het beter onderhouden van de berm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Duidelijkere vaste verkeersborden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Duidelijkere elektronische verkeersborden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vaste verkeersborden moeten vaker worden herhaald	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wegmarkeringen vaker vervangen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het verhogen van de intensiteit van de verlichting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het duidelijker aangeven van werk aan de weg.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anders, namelijk .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....		
Geen van deze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weet niet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





## Uw mening over veiligheid

10

Wij verzoeken u nu uw mening te geven over veiligheid op autosnelwegen en parkeer/rustplaatsen in de twee landen die beoordeeld worden in dit onderzoek. Het cijfer 1 betekent buitengewoon ONveilig, het cijfer 7 betekent buitengewoon veilig. Indien u het niet weet, kunt u dit aangeven met een X (zie het voorbeeld in het "Weet Niet" hokje).

buitengewoon ONveilig							buitengewoon veilig		Weet Niet
1	2	3	4	5	6	7	X		

Nederland	Andere land
1. 1990	1. 1990
2. 1991	2. 1991
3. 1992	3. 1992
4. 1993	4. 1993
5. 1994	5. 1994
6. 1995	6. 1995
7. 1996	7. 1996
8. 1997	8. 1997
9. 1998	9. 1998
10. 1999	10. 1999
11. 2000	11. 2000
12. 2001	12. 2001
13. 2002	13. 2002
14. 2003	14. 2003
15. 2004	15. 2004
16. 2005	16. 2005
17. 2006	17. 2006
18. 2007	18. 2007
19. 2008	19. 2008
20. 2009	20. 2009
21. 2010	21. 2010
22. 2011	22. 2011
23. 2012	23. 2012
24. 2013	24. 2013
25. 2014	25. 2014
26. 2015	26. 2015
27. 2016	27. 2016
28. 2017	28. 2017
29. 2018	29. 2018
30. 2019	30. 2019
31. 2020	31. 2020
32. 2021	32. 2021
33. 2022	33. 2022
34. 2023	34. 2023
35. 2024	35. 2024
36. 2025	36. 2025
37. 2026	37. 2026
38. 2027	38. 2027
39. 2028	39. 2028
40. 2029	40. 2029
41. 2030	41. 2030
42. 2031	42. 2031
43. 2032	43. 2032
44. 2033	44. 2033
45. 2034	45. 2034
46. 2035	46. 2035
47. 2036	47. 2036
48. 2037	48. 2037
49. 2038	49. 2038
50. 2039	50. 2039
51. 2040	51. 2040
52. 2041	52. 2041
53. 2042	53. 2042
54. 2043	54. 2043
55. 2044	55. 2044
56. 2045	56. 2045
57. 2046	57. 2046
58. 2047	58. 2047
59. 2048	59. 2048
60. 2049	60. 2049
61. 2050	61. 2050
62. 2051	62. 2051
63. 2052	63. 2052
64. 2053	64. 2053
65. 2054	65. 2054
66. 2055	66. 2055
67. 2056	67. 2056
68. 2057	68. 2057
69. 2058	69. 2058
70. 2059	70. 2059
71. 2060	71. 2060
72. 2061	72. 2061
73. 2062	73. 2062
74. 2063	74. 2063
75. 2064	75. 2064
76. 2065	76. 2065
77. 2066	77. 2066
78. 2067	78. 2067
79. 2068	79. 2068
80. 2069	80. 2069
81. 2070	81. 2070
82. 2071	82. 2071
83. 2072	83. 2072
84. 2073	84. 2073
85. 2074	85. 2074
86. 2075	86. 2075
87. 2076	87. 2076
88. 2077	88. 2077
89. 2078	89. 2078
90. 2079	90. 2079
91. 2080	91. 2080
92. 2081	92. 2081
93. 2082	93. 2082
94. 2083	94. 2083
95. 2084	95. 2084
96. 2085	96. 2085
97. 2086	97. 2086
98. 2087	98. 2087
99. 2088	99. 2088
100. 2089	100. 2089
101. 2090	101. 2090
102. 2091	102. 2091
103. 2092	103. 2092
104. 2093	104. 2093
105. 2094	105. 2094
106. 2095	106. 2095
107. 2096	107. 2096
108. 2097	108. 2097
109. 2098	109. 2098
110. 2099	110. 2099
111. 2100	111. 2100
112. 2101	112. 2101
113. 2102	113. 2102
114. 2103	114. 2103
115. 2104	115. 2104
116. 2105	

Hoe veilig voelt u zich overdag op de autosnelweg in de twee landen die beoordeeld worden in dit onderzoek?



Hoe veilig voelt u zich 's avonds/'s nachts op de autosnelweg in de twee landen die beoordeeld worden in dit onderzoek?

1 1

Maakt u wel eens gebruik van parkeer- of rustplaatsen in Nederland en/of het andere land dat beoordeeld wordt in dit onderzoek? U kunt het antwoord aankruisen in de onderstaande hokjes, en daarna via de pijlen de verwijzingen volgen naar de volgende vraag.

Ja ☐ Nee ☐ ➡ Sla deze vraag over en ga naar vraag 11.



Hoe veilig voelt u zich overdag op de parkeer en rustplaatsen langs de autosnelweg in de twee landen die beoordeeld worden in dit onderzoek?

|||

Hoe veilig voelt u zich 's avonds/s nachts op de parkeer- en rustplaatsen langs de autosnelweg in de twee landen die beoordeeld worden in dit onderzoek?

||                      ||

## Uw mening over kwaliteit

11

Wat zijn de belangrijkste maatregelen die de beheerders van de autosnelwegen kunnen nemen om de kwaliteit van het netwerk van autosnelwegen te verbeteren in de twee landen die beoordeeld worden in dit onderzoek? Indien u wilt, kunt u ingaan op een aspect dat al eerder in deze vragenlijst aan de orde gekomen is, of iets dat u gemist heeft.

Nederland

Andere land



## Uw mening over kwaliteit in Europa

12

Wat zijn de belangrijkste maatregelen die de beheerders van de autosnelwegen kunnen nemen om de kwaliteit van het EUROPESE NETWERK van autosnelwegen te verbeteren?

.....

.....

.....

.....

.....

## Over Uzelf

De volgende vragen worden alleen verwerkt voor statistische doeleinden.

13

Bent u.....?

man ☐

vrouw ☐

14

Wat is uw leeftijd?

Leeftijd: .....

Jaar .....

15

Wat is uw nationaliteit?

.....

16

Wat is uw (voornaamste) beroep?

.....

.....

.....

## Opmerkingen?

17

Heeft u opmerkingen over de onderwerpen die in dit onderzoek aan bod zijn gekomen, of op het onderzoek zelf?

.....

.....

.....

.....

.....

Als blijk van onze waardering willen we u graag een kadobon (ter waarde van 20 Euro) toe sturen of een gelijk bedrag overmaken voor een goed doel. Kunt u hieronder aangeven wat uw voorkeur geniet?

☐ Ik wil graag een tegoedbon ontvangen op mijn huisadres.

U kunt hiernaast uw adresgegevens noteren.

☐ Ik wil graag dat het bedrag gestort wordt ten behoeve van het Rode Kruis.





