



Groot hinderonderzoek

Inzicht in ervaringen van consumenten en
detaillisten met hinder

*“Soms moet je als fietser
de weg op omdat het hele
fietspad is afgesloten.
Levensgevaarlijk.”*



**“Ik wilde laatst een
taart halen bij de
banketbakker waar ik
normaal kom, maar ik
ben toch ergens
anders heengegaan,
omdat ik de winkel
moeilijk kon bereiken”**



“Nu gaan ze de weg
weer openbreken, en ik
kom daarlangs als ik
naar mijn werk ga. De
terugweg is niet zo'n
probleem, maar ik
moet wel een half uur
eerder weg van huis”



A man and a woman are sitting on a wooden bench outdoors, playing a game of chess. The man, on the left, is wearing a blue denim jacket and is looking towards the camera with a slight smile. The woman, on the right, is wearing a striped shirt and has her back to the camera. A green rectangular box is overlaid on the image, containing white text. The background is a blurred outdoor setting with trees and a cloudy sky.

“Ik moest laatst twee
blokken omrijden
omdat de straat aan
twee kanten was
afgesloten”

A woman with short blonde hair, wearing a grey sweater and a white scarf, is holding a bouquet of orange and yellow roses. She is standing in a flower shop, surrounded by various flowers, including white lilies in a large glass vase to her left and other floral arrangements in the background. The text is overlaid on a pink rectangular background on the left side of the image.

"ONZE OMZET IS DRAMATISCH
OMLAAG GEGAAN. MENSEN
KOMEN HIER NIET MEER.
ZELFS FIETTERS KOMEN ER BIJNA
NIET MEER DOOR."



No dig is our core,
no hinderance our drive

Wat is hinder?
“Een beperking van uw mobiliteit door graafwerkzaamheden in uw directe omgeving met aangepast gedrag en de bijbehorende irritatie als gevolg.”



Doel onderzoek / monitor

Inzicht geven in hoeverre consumenten en detaillisten hinder ondervinden van graafwerkzaamheden in de openbare ruimte én wat de gevolgen (gedrag, economisch,...) daarvan zijn.
(woonomgev., winkelomg., in het verkeer en werkomgeving)

Bekendheid met en mening over sleufloze technieken en toepassingen

2010 : nulmeting





Onderzoeksverantwoording [1]

Fase 1 Kwalitatief onderzoek

→ Doel: uitwerken van begrip hinder

Consumenten (groepsdiscussie)

- 9 burgers, waarvan 5 vrouwen en 4 mannen
- leeftijd tussen 18 en 65
- locatie Amersfoort

Deaillisten (groepsdiscussie en werkplekgespr.)

- 10 ondernemers, locaties Eindhoven / Utrecht,
- food en non-food
- winkelsituering en nabijheid parkeergelegenh.

Onderzoeksverantwoording [2]

Fase 2 Kwantitatief onderzoek

→ Doel: inzichtelijk maken van omvang, mate van en soorten hinder.

Consumenten (online)

- steekproef onder 1056 consumenten
- 50% NL-bevolking tussen 18 en 65 jaar
- 50% uit steden Tilburg, Haarlem, Utrecht, Zwolle en Nijmegen

Deaillisten (online)

- steekproef onder 546 ondernemers

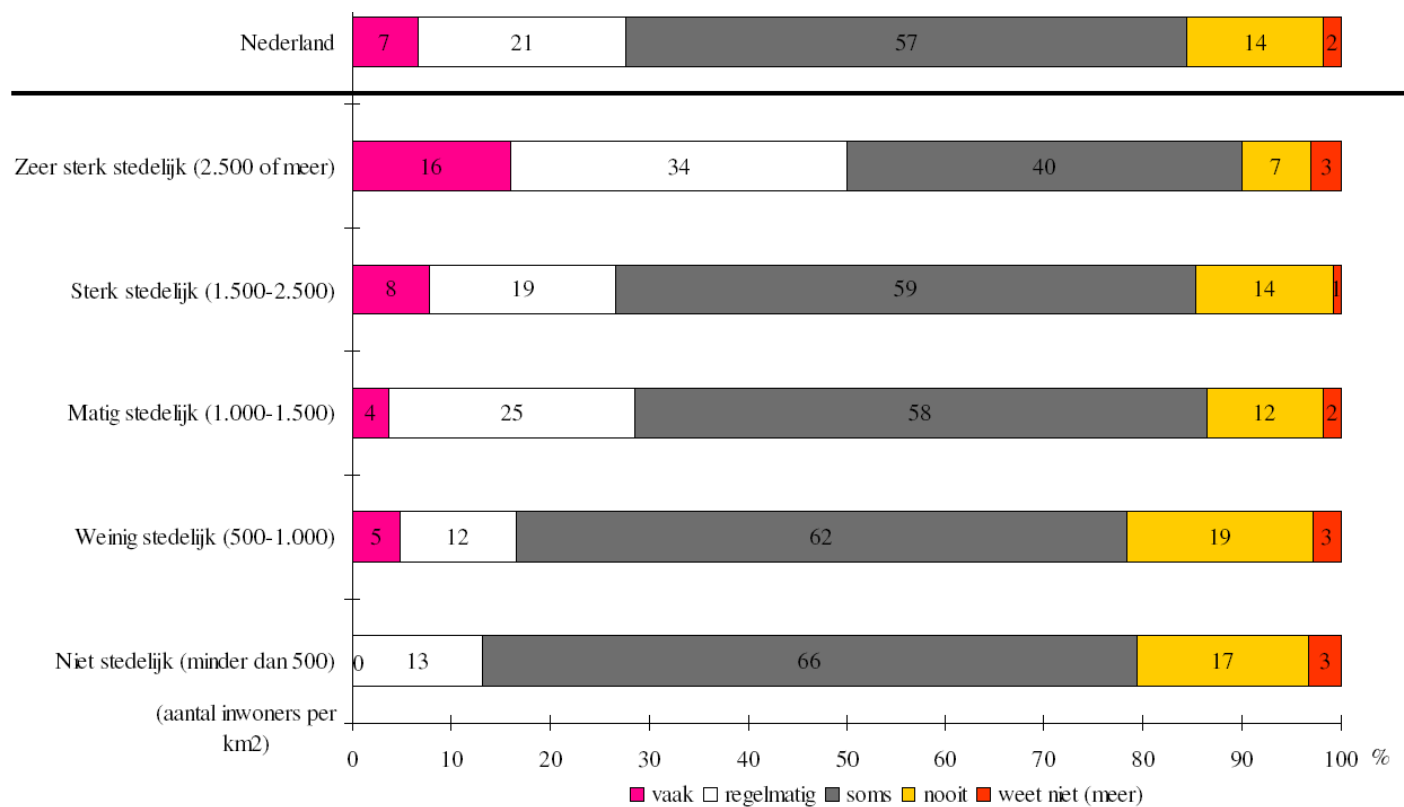




Onderzoeksresultaten consumenten

Consumenten [1]

84% van de NL-bevolking heeft in de afgelopen twee jaar ervaring gehad met de door ons gedefinieerde hinder.



Consumenten [2]

Wat zijn nadelige gevolgen voor consument?

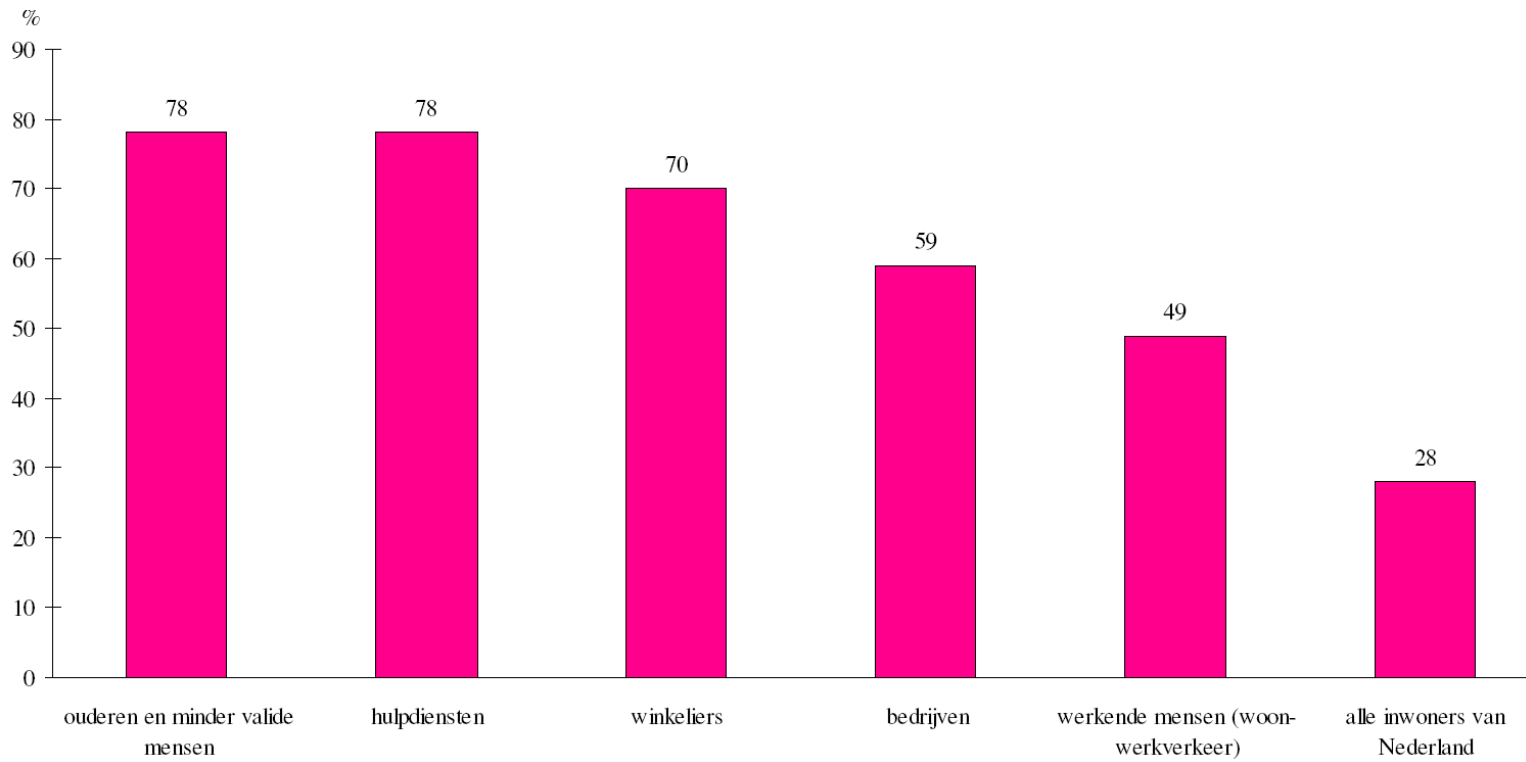
Wat irriteert het meest?

- Hinder voor woon-werkverkeer
 - vertraging, meer reistijd, files, laat op werk
 - hogere benzinekosten (verkeerd of omrijden)
 - onoverzichtelijke verkeerssituaties
- Slecht bereikbare winkels
- Geluidsoverlast
- Vuil



Consumenten [3]

Wie zijn het vaakst dupe van graafwerkzaamheden?
Ouderen, minder valide mensen en hulpdiensten.



Consumenten [4]

Extra irritatie door:

- Werkzaamheden die te lang duren.
- Afzettingen/graafwerkplekken waarbij men niemand aan het werk ziet.
- Regelmatig openbreken van dezelfde straat.
- Verkeerscontroles bij de werkzaamheden.
- Onduidelijkheid (consument weet niet waarom er werkzaamheden zijn).

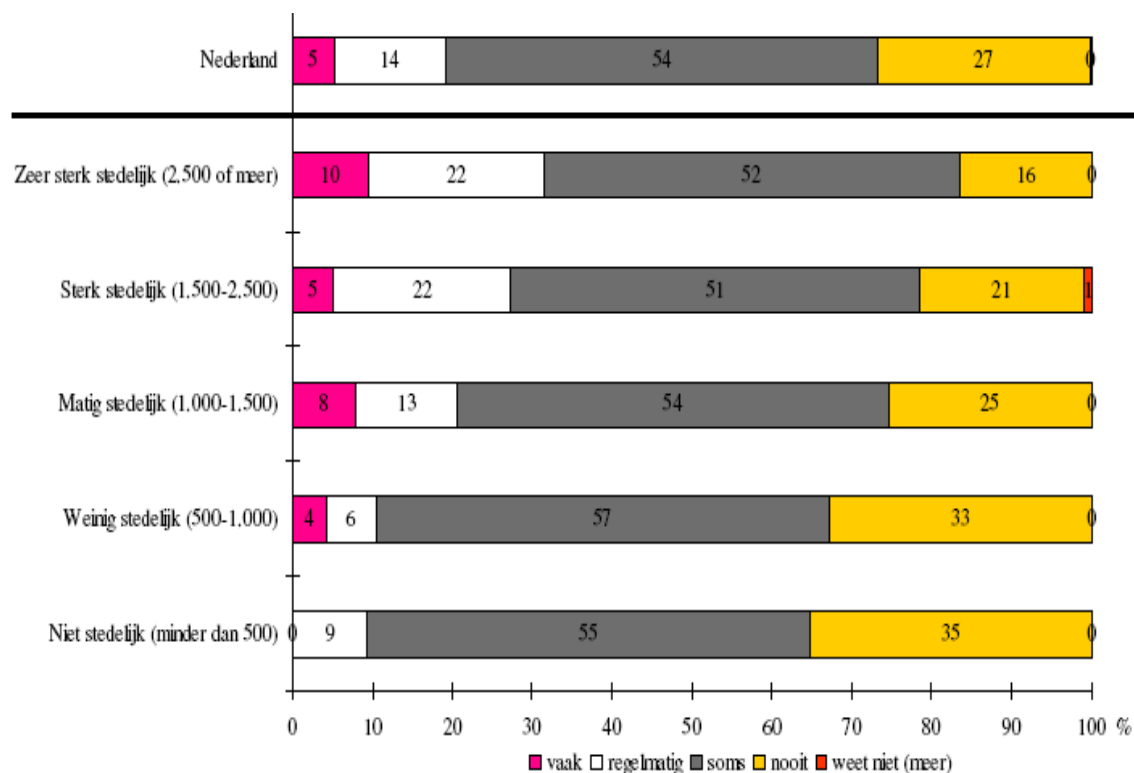


Onderzoeksresultaten detaillisten



De detaillisten [1]

73% van de detaillisten heeft in de afgelopen vijf jaar ervaring gehad met de door ons gedefinieerde hinder.



Basis: alle
ondervraagde
detaillisten

Detaillisten [2]

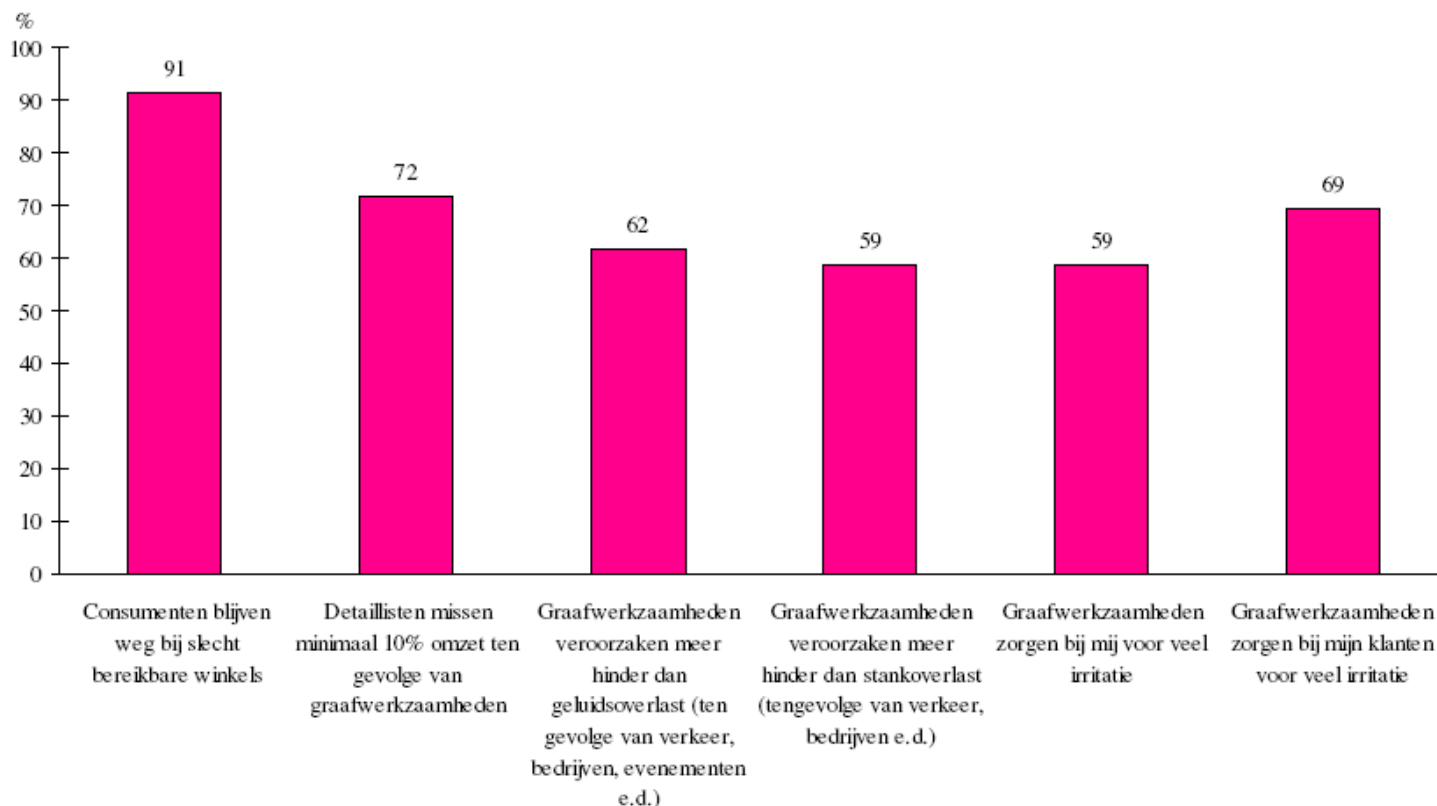
Wat zijn nadelige gevolgen voor de detaillist?

- Winkel slecht toegankelijk voor klanten
- Vuil in de winkel (stof, zand en modder)
- Omzetverlies door wegblijven van klanten
- Geïrriteerde klanten
- Slechter toegankelijk voor toeleveranciers
- Geluidsoverlast
- Slordige afwerking na dichten straat
- Hinder bij het leveren van goederen aan klanten
- Gevaarlijke/onoverzichtelijke verkeerssituaties



Detaillisten [3]

Volgens 91% van de detaillisten blijven consumenten weg als winkels slecht bereikbaar zijn



Detaillisten [4]

Winkels en bedrijven die slecht toegankelijk zijn voor klanten krijgen **nagenoeg altijd te maken met omzetverlies veroorzaakt door hinder.**

- Omzetsdalingen van maar liefst 40% tot 50% komen voor
- Weinig detaillisten ondernemen actie
- Onbekendheid met schadeclaims i.v.m.
 - bewijslast
 - procedures





Onderzoeksresultaten consumenten & detaillisten

Consumenten & detaillisten [1]

Hoe kan hinder het beste beperkt worden?

→ Consumenten

- Minder plaatsen tegelijk openbreken.
- Betere samenwerking tussen opdrachtgevers en instanties.
- Meer 's nachts werken en gebruik maken van ondergrondse technieken.

→ Detaillisten

- Meer personeel tegelijkertijd laten werken.
- Straten gespreid of tegelijkertijd openbreken



Consumenten & detaillisten [2]

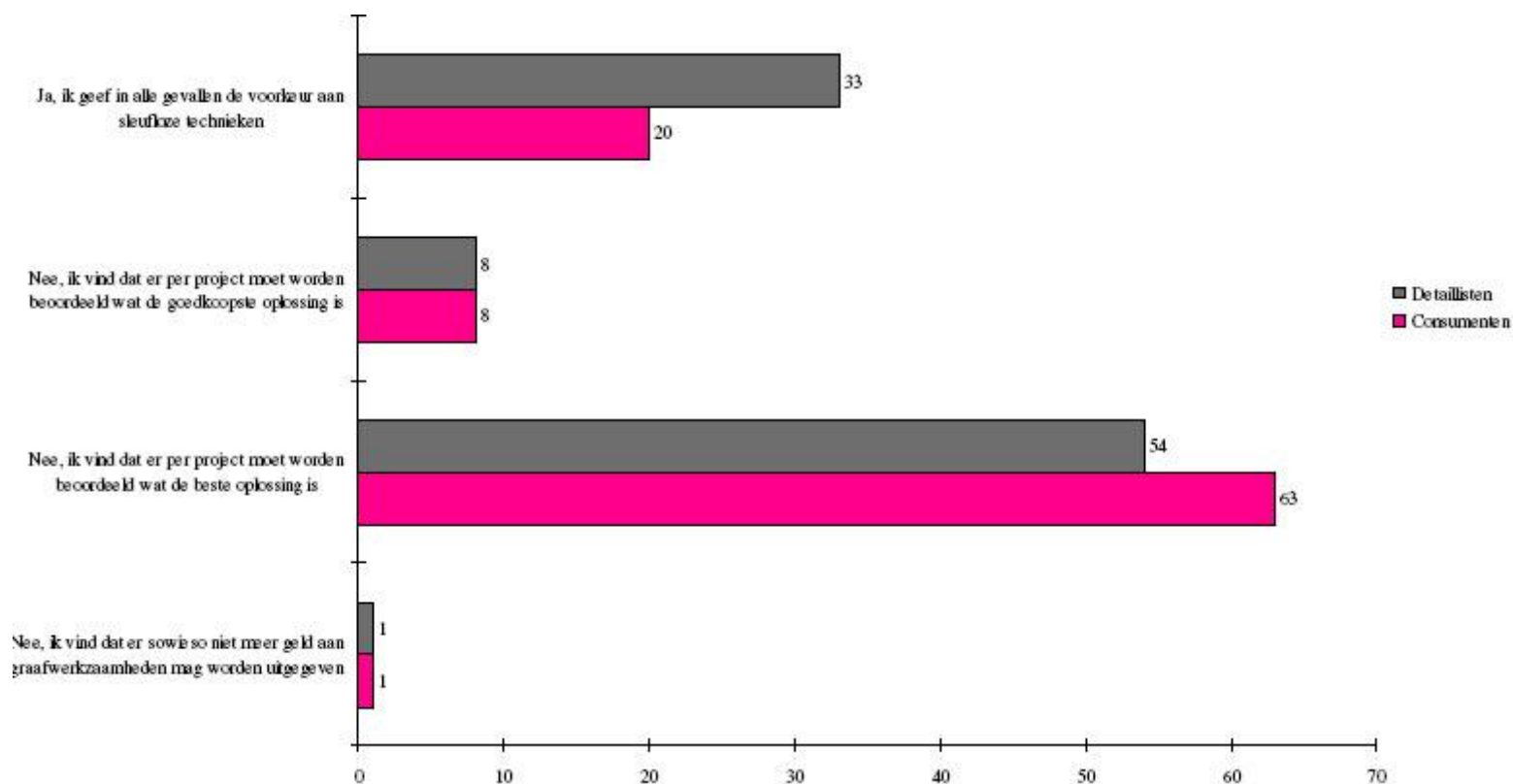
Het inzetten van sleufloze technieken blijkt nog **relatief onbekend** bij zowel consumenten als detaillisten.

28% van de consumenten en 34% van de detaillisten zegt er wel eens van gehoord of over gelezen te hebben.



Consumenten & detaillisten [3]

De beste oplossing is voor zowel consumenten als detaillisten niet per definitie de goedkoopste oplossing



Consumenten & detaillisten [4]

Na uitleg over de sleufloze techniek ziet het overgrote deel van de consumenten en detaillisten **grote voordelen**.

- Betere bereikbaarheid van winkels en bedrijven.
- Minder oponthoud door slechte doorstroming of omleidingen.

Er bestaan bij consumenten wel **vragen over de techniek en de kosten**.



Consumenten & detaillisten [5]

Detaillisten associëren sleufloze technieken voornamelijk met grootschalige projecten.

Graafwerkzaamheden in Nederland zorgen voor veel hinder. Sleufloze technieken en toepassingen zijn een belangrijk alternatief.

Onbekendheid met de technieken, de toepassingen en de kosten moet weggenomen worden.



Wat gebeurt er met de resultaten?

Publiciteit en communicatie:

- Persprogramma.
- Samenvatting onderzoek als boekje beschikbaar.
- Website.



Hinder en vergrijzing





Sleufloze technieken en de “Last mile”



No dig is our core,
no hinderance our drive