

25 Jun, 2013

Uitsluitend voor persoonlijk gebruik / for personal use only



TU Delft Library
Prometheusplein 1
Postbus 98
2600 MG Delft
Tel: +31 (0) 15 27 85678
Fax: +31 (0) 15 27 85706
Email: library@tudelft.nl
www.library.tudelft.nl

Aan: J.P. SCHEPERS
RWS DIENST VERKEER EN SCHEEPVAART

POSTBUS 5044
2600 GA DELFT

NEDERLAND

Aanvraag nr: 1603825

Uw referentie(s): A098348965
J.P. SCHEPERS (PAUL)

Artikelomschrijving:

Aantal kopieën: 6

Artikel: FIETSKLACHT BEREIKT WEGBEHEERDER - VEEL BURGERS ME
Auteur: ZEEGERS, THEO (ED.)
Titel: VERKEERSKUNDE
Jaar: 2008 **Vol.** 59 **Nr.** 3 **Pag.** 56-62
Plaatsnummer: 387 A



Digitaal meldpunt vormt databestand fietspadproblemen

Fietsklacht

foto: iStockphoto

Slechte fietsinfrastructuur is niet alleen een bron van discomfort maar ook van ongevallen. Veel burgers met klachten over fietspaden weten echter de weg naar de overheid niet te vinden, zo stelde de Fietzersbond in 2005 vast en opende daartoe een digitaal meldpunt voor slechte fietspaden. En met succes: de eerste maand alleen al werden 2700 meldingen verzameld en doorgespeeld naar de verantwoordelijke wegbeheerder. Een overzicht van de resultaten van de eerste twee jaar.

TEKST: Theo Zeegers, Peter van der Zouw,
Irene Frieling, Fietzersbond
Martijn J. te Lintelo, gemeente Nijmegen

Kernidee van het meldpunt, dat de naam 'Mijn Slechtste Fietspad' kreeg, is dat het voor de burger een loket naar de betreffende wegbeheerder is. De burger hoeft dus niet op zoek naar e-mail- of correspondentieadressen van de relevante wegbeheerder. Hij kan gewoon zijn melding plaatsen op www.fietzersbond.nl/meldpunt, bij voorkeur met een foto. De melding wordt automatisch doorgestuurd naar de juiste wegbeheerder en de lokale afdeling van de Fietzersbond. Eigenlijk gelden er maar twee criteria om op het meldpunt te worden toegelaten: het probleem moet gelokaliseerd zijn en het moet fietsers betreffen. Naast informatie over de locatie wordt de melder gevraagd naar de aard van zijn klacht en het soort verharding ter plaatse. Details van de melding worden in een vrij tekstveld geplaatst.

Bij 'aard van de klacht' kan de melder kiezen uit 21 typen, verdeeld over drie hoofdgroepen: verharding, op verharding en weginrichting (tabel 1). Het onderscheid tussen 'verharding' en 'op verharding' lijkt kunstmatig. Bij aansprakelijkheidsclaims is het onderscheid evenwel van groot belang [1]. De aard van de klacht en de verharding ter plaatse zijn grootheden die niet meer veranderen. De 'status' is een veranderlijke grootheid die de voortgang van de afhandeling van de klacht bijhoudt. Wanneer de melding naar tevredenheid van de oorspronkelijke melder is afgehandeld, krijgt de melding de status 'opgelost'. Ook de Fietzersbond ter plaatse kan aangeven dat een melding is opgelost. Wanneer de wegbeheerder meldt de klacht te gaan oplossen, krijgt de melding de status 'toezegging'. 'Niet opgelost' betreft klachten waarvan het duidelijk is dat ze niet opgelost zullen worden. Klachten waar meer dan twee jaar niks over is vernomen krijgen automatisch deze status, omdat de ervaring leert dat dit kansarme dossiers zijn. Alle overige meldingen hebben de oorspronkelijke status van 'openstaand'. Behalve een doorgeefluik voor de burger, vormt het meldpunt ook een bestand voor infrastructurele problemen van fietsers. Bovendien fungeert het als openbaar forum: een ieder kan reageren op andere meldingen en er kan worden gestemd om bepaalde meldingen te ondersteunen. Met een aparte knop is de klachten-top 10 te zien. En binnenkort wordt het meldpunt nog uitgebreid met een kaartinterface.

bereikt wegbeheerder

Dit gebeurt er met een fietswiel op een hobbel



Bron voor ongevallen

Dat de kwaliteit van verharding voor een ongeveerd voertuig op twee wielen veel belangrijker is dan voor een geveerd voertuig op vier wielen, ligt voor de hand [2]. Ook is het zo dat trillingen vaak aanleiding zijn voor discomfort en voor vermoeiing [3]. Voor minder gezonde burgers, zoals reumapatiënten, geldt dit nog sterker. Naast discomfort kan slechte fietsinfrastructuur direct of indirect een bron van ongevallen zijn. Jaarlijks moeten zo'n 67.000 fietsers zich met letsel bij de eerste hulp laten behandelen [4]. In naar schatting 21 procent van deze gevallen hebben obstakels of oneffenheden een (zeer) belangrijke rol gespeeld, in 16 procent een gladde ondergrond en in 5 procent van de gevallen slecht onderhoud [5]. De ernst van het probleem wordt helder als je eraan toevoegt dat voor fietsers eenzijdige ongevallen in aantal dominant zijn [6] en een stijgende trend vertonen [7].

Melding of klacht?

Een melding op het meldpunt wordt huiselijk ook vaak een klacht genoemd. In formele stukken vermijdt de Fietsersbond het woord klacht. Dit omdat sommige overheden "klacht" opvatten als klacht in de juridische betekenis van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Ten onrechte, omdat de wet de betekenis van klacht beperkt tot 'gedragingen van de overheid jegens de klager of een ander'. Wel kan een melder zich beklagen (in de zin van de Awb) over het uitblijven van een reactie van de wegbeheerder. In dit artikel worden melding en klacht als synoniem gebruikt. Niet iedere klacht van een burger is op voorhand inhoudelijk terecht. Wel verdient iedere melding een serieuze behandeling door de overheid. Een enkele wegbeheerder, zoals Rotterdam, heeft het adagium 'iedere klacht is een gratis advies' een centrale plaats in haar beleid gegeven.

Klachten-top 6

Tijdens de eerste twee jaren van het meldpunt kwamen 9400 meldingen betreffende 5500 locaties binnen. Kijken we naar de verdeling van de klachten over de 21 categorieën (tabel 1), dan zien we dat de top 6 van categorieën goed is voor bijna tweederde van het totaal aantal klachten (fig. 1).

Wat opvalt is dat klachten over het wegdek hoog scoren (vijf van de zes in de top 6). Over het gehele meldpunt betreft 61 procent de kwaliteit van het wegdek, 30 procent de weginrichting en 9 procent zaken op het wegdek. Dit hoeft overigens niet representatief te zijn voor de klachten van fietsers; het meldpunt heeft in haar communicatie de nadruk gelegd op verhardingsproblemen. Des te opvallender is het dat nog 30 procent van de meldingen de weginrichting betreft, waarvan bijna de helft gevaarlijke situaties.

Comfort

Uit de literatuur is bekend dat er een duidelijk verband is tussen comfort voor fietsers en verhardingstype; fietsers hebben een sterke voorkeur voor dichte verharding [3]. Dat roept de vraag op hoe de klachten die de verharding betreffen zijn verdeeld over de verschillende verhardingssoorten. Uit figuur 2 blijkt dat bijna evenveel klachten betrekking hebben op asfaltverharding als op tegels; de overige soorten verharding vallen hierbij in het niet. Om dit resultaat goed te kunnen begrijpen, zou het moeten worden afgezet tegen de mate waarin fietsers met de verschillende verhardingssoorten worden geconfronteerd. Hierover zijn echter geen betrouwbare statistieken voorhanden. Wel is een schatting te geven op grond van het onderzoeksprogramma 'de Fietsbalans' [8]. Deze levert cijfers over het voorkomen van verschillende typen verharding op

fietsroutes binnen de kom. Dit betreft zowel aparte fietsvoorzieningen als gemengd profiel. Cijfers over alleen fietspaden zijn ook beschikbaar. Daarmee is de verdeling van klachten naar verhardingstypen te vergelijken met het geschatte voorkomen van de verhardingstypen, zowel over alle wegen als beperkt tot aparte fietsinfrastructuur. Omdat het meldpunt 'Mijn Slechtste Fietspad' heet, kan het zijn dat de cijfers die zich beperken tot aparte fietsinfrastructuur, in de vergelijking relevanter zijn dan de algemene cijfers. In figuur 3 worden de onderlinge verhoudingen voor de meest voorkomende verhardingstypen vergeleken.

Duidelijk is dat het aantal klachten over asfalt is ondervertegenwoordigd en over tegels oververtegenwoordigd. Per strekkende kilometer worden er naar schatting 2,3 maal zo veel klachten ingediend over tegelverharding als over asfalt of beton. Tabel 2 geeft een overzicht van de verhouding tussen klachten die tegels en asfalt betreffen, gecorrigeerd naar voorkomen van het verhardingstype.

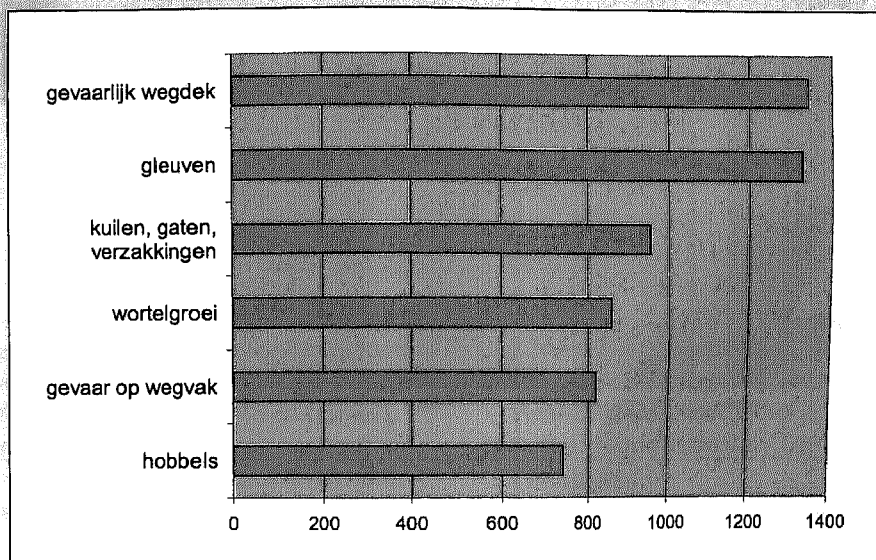
Acht typen klachten betreffen meer tegelverharding, tegenover drie meer asfalt of beton. Gleufvorming is de karakteristieke tegelklacht en ook klachten over schade door werkzaamheden en gevaarlijk wegdek hebben een meer dan gemiddeld accent bij tegelverharding. Bij asfaltverharding wordt relatief veel geklaagd over hobbels en wortelgroei. Vanuit de techniek gezien is dit goed te begrijpen. Gleufvorming komt bij asfalt wegens plasticiteit weinig voor en omgekeerd zijn boomwortels bij iets opener verharding minder een probleem dan bij geheel dichte verharding. Opvallend is het resultaat voor 'schade door werkzaamheden'. Veel eigenaren van kabels onder fietspaden wensen tegelverharding, met als argument dat tegelfietspaden na werkzaamheden beter worden hersteld dan asfaltfietspaden. Uit het meldpunt komt evenwel het beeld naar voren dat fietsers ontevredener zijn over het herstel van tegelfietspaden na werkzaamheden dan van asfaltfietspaden. De klachten over asfaltfietspaden kunnen worden voorkomen door een grofkorrelige puincunet in de fundering toe te passen [9]. Daarmee is een asfaltverharding met een dergelijke fundering veruit de beste keuze.

Succespercentage

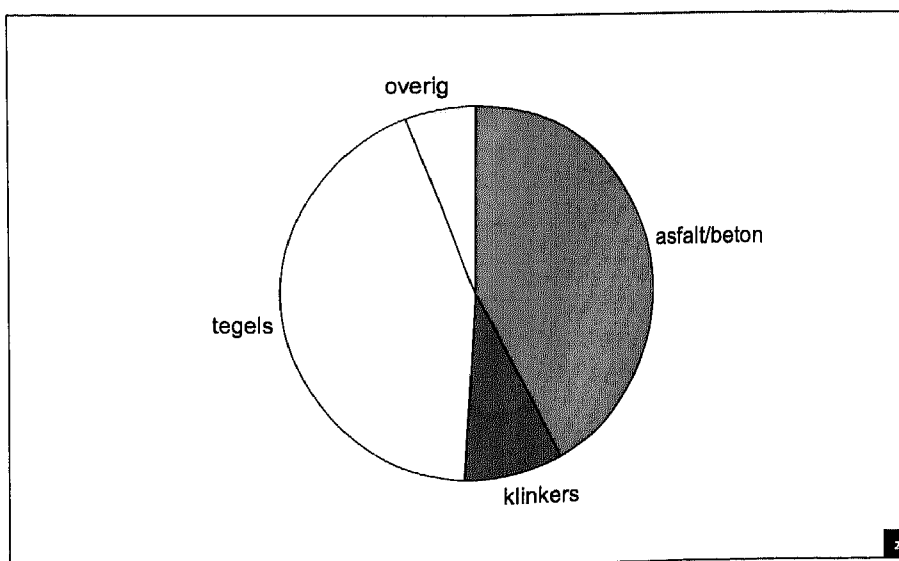
De hamvraag is natuurlijk: wat gebeurt er nu met die klachten? Worden ze opgelost? Is de melder daarover tevreden? Het

verharding	op verharding	weginrichting
wortelgroei	zand/grint/bladeren op de weg	paaltjes en obstakels
gleuven (rijrichting)	planten, gras, overhangende takken	slechte aanleg: overgangen, randen
kuilen, gaten, verzakkingen	gladheid door sneeuw/ijs	ontbreken van verlichting/belijning
hobbels	plasvorming	waarschuwbord
gevaarlijk/onveilig wegdek		gevaar op wegvak
achterstallig onderhoud		gevaar op kruispunt/oversteek
schade door werkzaamheden		misbruik door voertuigen
		verkeerslichten
		stalling

Tabel 1. Overzicht van de 21 klachttypen, ingedeeld naar drie hoofdcategorieën



1



2

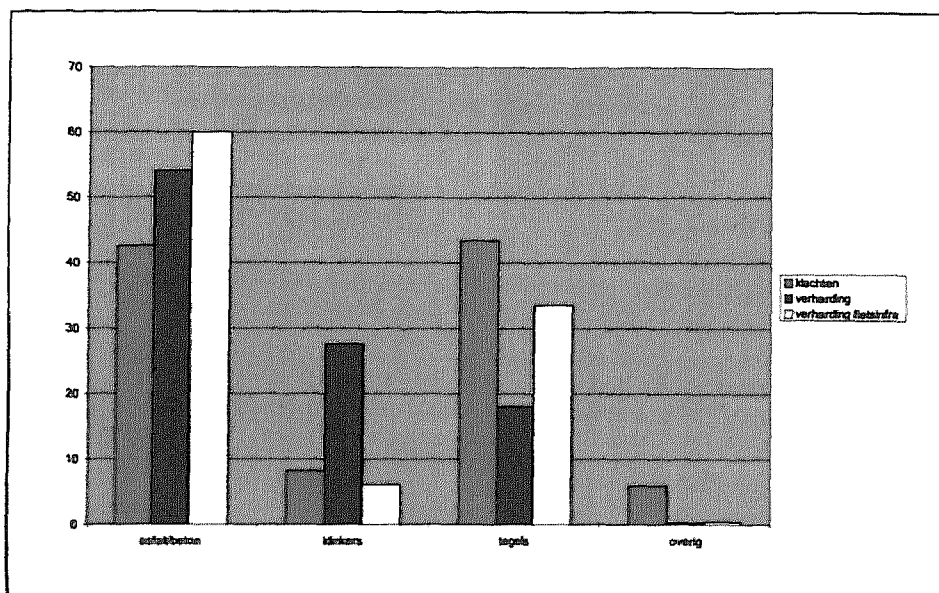
1. Aantallen meldingen naar aard klacht voor de top 6-categorieën (van de 21)
2. Verdeling van de klachten die betrekking hebben op het wegdek over de verhardingstypen

meldpunt geeft inzicht in de mate waarin klachten naar tevredenheid worden verholpen, het succespercentage. Dit ligt over de eerste twee jaar op 56 procent. Iets meer dan de helft van de ingediende klachten is dus na verloop van tijd verholpen. Klachten die zaken op het wegdek betreffen, worden vaker opgelost (67 procent) en klachten die de weginrichting betreffen minder vaak (47 procent). In de laatste categorie scoren klachten over gevaar op wegvakken en kruispunten nog slechter. Bij schade door werkzaamheden worden

opvallend veel klachten opgelost (76 procent). Klaarblijkelijk zijn wegbeheerders effectiever aanspreekbaar over schade die zij niet zelf hebben veroorzaakt. Melders moeten wel enig geduld hebben. De gemiddelde doorlooptijd voor de afhandeling van een klacht bedraagt één jaar.

Wegbeheerder

De ene wegbeheerder is de andere niet; zij verschillen aanzienlijk in slagvaardigheid. Beperken we ons tot wegbeheerders waarvan de afloop van ten minste 20 meldingen bekend is (N=34), dan vallen vier gemeenten op met succespercentages boven de 75 procent: Arnhem, Zwolle, Amersfoort en Rotterdam (tabel 3). De cijfers maken ook duidelijk dat het leeuwendeel van de klachten feitelijk oplosbaar is. Opvallend is dat in drie van deze vier plaatsen afdelingen van de Fietzersbond zeer actief bij het meldpunt zijn betrokken. Het lijkt erop dat meer inzet van de vrijwilligers van de Fietzersbond leidt tot hogere succespercentages bij de betreffende wegbeheerders. Deze inzet beperkt zich niet alleen tot lobby achter de schermen. Naar voorbeeld van een actie van de afdeling Friesland werden in juni vorig jaar in een twintigtal gemeenten verkeersborden opgehangen langs de openbare weg. Door de media-aandacht werden vele oude dossiers alsnog 'losgetrokken'. Hoogtepunt was het oplossen van de problematiek rond de Postweg in Nijmegen, die al tien jaar speelde. Deze locatie is heel lang nummer 1 op het meldpunt geweest. Dankzij



3. Percentage klachten, verharding en verharding op aparte fietsinfrastructuur naar verhardingstype (laatste twee geschat op grond van Fietsbalans)

aard klacht	verhouding klachten tegels/asfalt
gleuven	10,5
schade door werkzaamheden	3,2
gevaarlijk wegdek	3,2
planten, gras, overhangende takken	2,1
plaspvorming	1,9
gladheid door sneeuw/ijs	1,9
zand/bladeren op de weg	1,8
achterstallig onderhoud	1,0
kuilen, gaten, verzakkingen	0,9
wortelgroei	0,8
hobbels	0,5
gemiddeld	2,3

Tabel 2. Verhouding tussen klachten die tegels en asfalt of beton betreffen, gecorrigeerd naar voorkomen verharding. Een hoge waarde betekent relatief veel klachten over tegels.

wegbeheerder	opgelost (in procenten)
GOED	
Arnhem	91
Zwolle	80
Amersfoort	80
Rotterdam	78
SLECHT	
Zuid-Holland	42
Zeist	42
Haren	40
Alkmaar	36
Maastricht	32
Zoetermeer	26
Gelderland	25
Noord-Holland	18

Tabel 3. Succespercentages van de vier beste en acht slechtste wegbeheerders in ons land (van de 34 wegbeheerders met voldoende meldingen). Het landelijk gemiddelde is 56 procent.

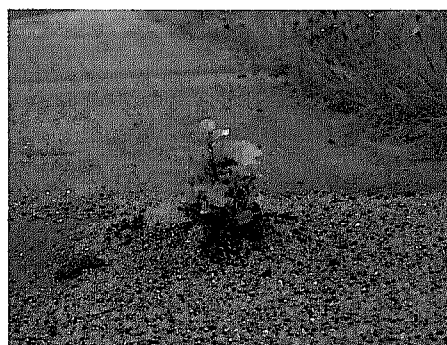
Nijmegen wil fietspaden zonder trilfunctie

Nijmegen hanteert het uitgangspunt dat hoofdfietsroutes in asfalt moeten worden uitgevoerd. Het consequent aanbrengen van een vlakke en comfortabele verharding is een belangrijke factor om het fietsgebruik te laten stijgen; het fietsen kost simpelweg minder moeite en de fietssnelheid neemt toe. Dat vergroot de concurrentiekracht ten opzichte van de auto. Bovendien scheelt een asfaltverharding gedurende vele jaren allerlei klachten en de kans op valpartijen door losliggende tegels. Uit onderzoek uit 2006 [10] blijkt de waardering van de burger: de nieuwe en geasfalteerde snelfietsroutes worden veel beter gewaardeerd, terwijl bijna de helft van de ondervraagden vindt dat veel Nijmeegse fietspaden er op dit moment niet goed bijliggen; dat is een directe verwijzing naar slechte verharding. Het in de praktijk brengen van het beleidsuitgangspunt om hoofdfietsroutes in asfalt uit te voeren, vraagt wel de nodige aandacht. Het is belangrijk dat de gemeentelijke afdelingen zoals beheer zich achter dit uitgangspunt scharen, onder meer omdat asfalt duurzaam is en minder beheer vraagt. Om de belangen van fietsers - en een duurzamere stedelijke mobiliteit - beter te ankeren, is Nijmegen bezig de asfaltering van fietspaden vast te leggen in een verordening over ondergrondse infrastructuur. Kabels en leidingen leiden automatisch nogal eens - maar vaak ten onrechte - tot de keuze voor tegelverharding en daar is de belangrijkste gebruiker van het fietspad - de fietser - niet mee gediend. Ook is bij raadsbesluit extra geld beschikbaar gekomen om bij het herstraten van fietspaden de omzetting van tegels naar asfalt mogelijk te maken. Nog dit jaar worden diverse bestaande fietspaden in asfalt omgezet, terwijl het kwaliteitsniveau van het fietsnetwerk in de komende jaren stelselmatig wordt verhoogd.

een gerichte actie kon de situatie binnen een halfjaar worden opgelost.

Landelijk gemiddelde

Acht wegbeheerders scoren opvallend slecht met succespercentages onder de 42 procent. Hierbij de kanttekening dat Zeist en Haren net niet significant van het lan-



Niet zelden verkeren fietspaden in slechte staat: de tegels liggen scheef, het asfalt is slecht of er groeien planten op.

delijk gemiddelde van 56 procent verschillen. Opvallend is dat zich onder deze acht maar liefst drie provincies scharen: Zuid-Holland, Gelderland en Noord-Holland, waarbij de laatste twee ook koploper zijn. Dat is geen toeval: het gemiddelde succespercentage voor alle provincies is met 41 procent erg laag; slechts twee provincies scoren boven het landelijk gemiddelde, maar niet significant.

Literatuur

1. Rijnhout, R., De aansprakelijkheid van de wegbeheerder bij eenzijdige verkeersongevallen, Wetenschapswinkel Rechten, Universiteit Utrecht, 2006.
2. Asfalt als fietspadverharding: gewenst en mogelijk, Fietsberaad, publicatie 10, 2006.
3. Groenendijk, J., Verhardingskeuze voor fietsverbindingen: asfalt, beton of tegels?, KOAC-WMD, 2002.
4. Ormel, W. en K. Oldenziel, Ongevallen bij fietsers en voetgangers, Consument en Veiligheid, 2006.
5. Ormel, W., Ongevallen bij fietsers en voetgangers, een analyse op basis van het CLVO, Consument en Veiligheid, 2006.
6. Methorst, R., Letselongevallen van voetgangers en fietsers, Verkeerskundige werkdagen, CROW, 2007.
7. Kampen, L.T.B. van, Gewonde fietsers in

het ziekenhuis, SWOV R-2007-9, 2007.

8. Boggelen, O. van en R. Becht, Gemeentelijk fietsbeleid langs de meetlat, in: Verkeerskunde 9/2001, pp. 26-31.
9. Ontwerpwijzer fietsverkeer, CROW 230, 2006, p. 325.
10. Gemeente Nijmegen, afdeling Onderzoek en Statistiek, Fietsers over het fietsen in Nijmegen, 2006.

Kortweg

- Het meldpunt 'Mijn Slechtste Fietspad' maakt het voor fietsers eenvoudig om meldingen en klachten aan de betreffende wegbeheerder door te geven.
- Cijfers over de afgelopen twee jaar laten zien dat meer dan tweemaal zo veel wordt geklaagd over tegelverharding als over asfalt.
- Meer dan de helft (56 procent) van de klachten wordt verholpen; dit verschilt echter zeer per gemeente of provincie.