

Gemeente Wassenaar



Evaluatie  
verkeersmaatregelen  
Wassenaar

*Omdat we ons verplaatsen*



adviseurs  
mobiliteit  
**Goudappel  
Coffeng**

Gemeente Wassenaar

# Evaluatie verkeersmaatregelen Wassenaar

Datum	30 oktober 2019
Kenmerk	004195.20190927.R1.02
Auteur	Tjitte Prins

## Documentatiepagina

Oprachtgever(s)	Gemeente Wassenaar
Titel rapport	Evaluatie verkeersmaatregelen Wassenaar
Kenmerk	004195.20190927.R1.02
Datum publicatie	30 oktober 2019
Projectteam Goudappel Coffeng	Tjitte Prins, Erik-Jan Westra, Sander Schoorlemmer, Chris Bartman

	Inhoud	Pagina
<b>1</b>	<b>Aanleiding</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Gang van zaken wegwerkzaamheden</b>	<b>3</b>
2.1	Proces afsluiting Oostdorperweg	3
2.2	Proces afsluiting Storm van 's-Gravesandeweg	5
<b>3</b>	<b>Verkeerseffecten wegwerkzaamheden</b>	<b>7</b>
3.1	Effecten afsluiting Oostdorperweg	7
3.2	Effecten afsluiting Storm van 's-Gravesandeweg	8
3.3	Analyses verkeersmodel	10
3.4	Conclusie verkeerskundige analyses	12
<b>4</b>	<b>Standpunten stakeholders</b>	<b>14</b>
4.1	Geconsulteerde stakeholders	14
4.2	Samenvatting uitkomst consultatie	14
<b>5</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>17</b>
5.1	Conclusies	17
5.2	Aanbevelingen	18
5.3	Stappenplan	20

# 1

## Aanleiding

Wassenaar heeft een beperkt hoofdwegennet dat zwaar belast is en lokaal verkeer ook gebruikt wordt door doorgaand verkeer tussen Katwijk/de Bollenstreek en de Haagse agglomeratie. Bij wegwerkzaamheden treedt er daardoor snel verkeersoverlast op.



Figuur 1.1: Hoofdwegennet van Wassenaar

Recent heeft de gemeente Wassenaar wegwerkzaamheden uitgevoerd op de Oostdorperweg en de Storm van 's-Gravesandeweg. De tijdelijke wegafsluitingen, die hier het gevolg van waren, zorgden voor veel verkeersoverlast. Daar komt nog bij dat deze afsluitingen en de bijkomende overlast voor velen als een verrassing kwam.

De gemeente Wassenaar heeft Goudappel Coffeng BV gevraagd de gang van zaken te evalueren en te komen met aanbevelingen voor verbetering. Hiertoe is een aantal activiteiten ondernomen:

- beschrijving van de gang van zaken bij de wegwerkzaamheden (hoofdstuk 2);
- beschrijving van de verkeerseffecten en vergelijking modelberekeningen (hoofdstuk 3);
- resultaten van de gesprekken met stakeholders (hoofdstuk 4);
- aanbevelingen (hoofdstuk 5).

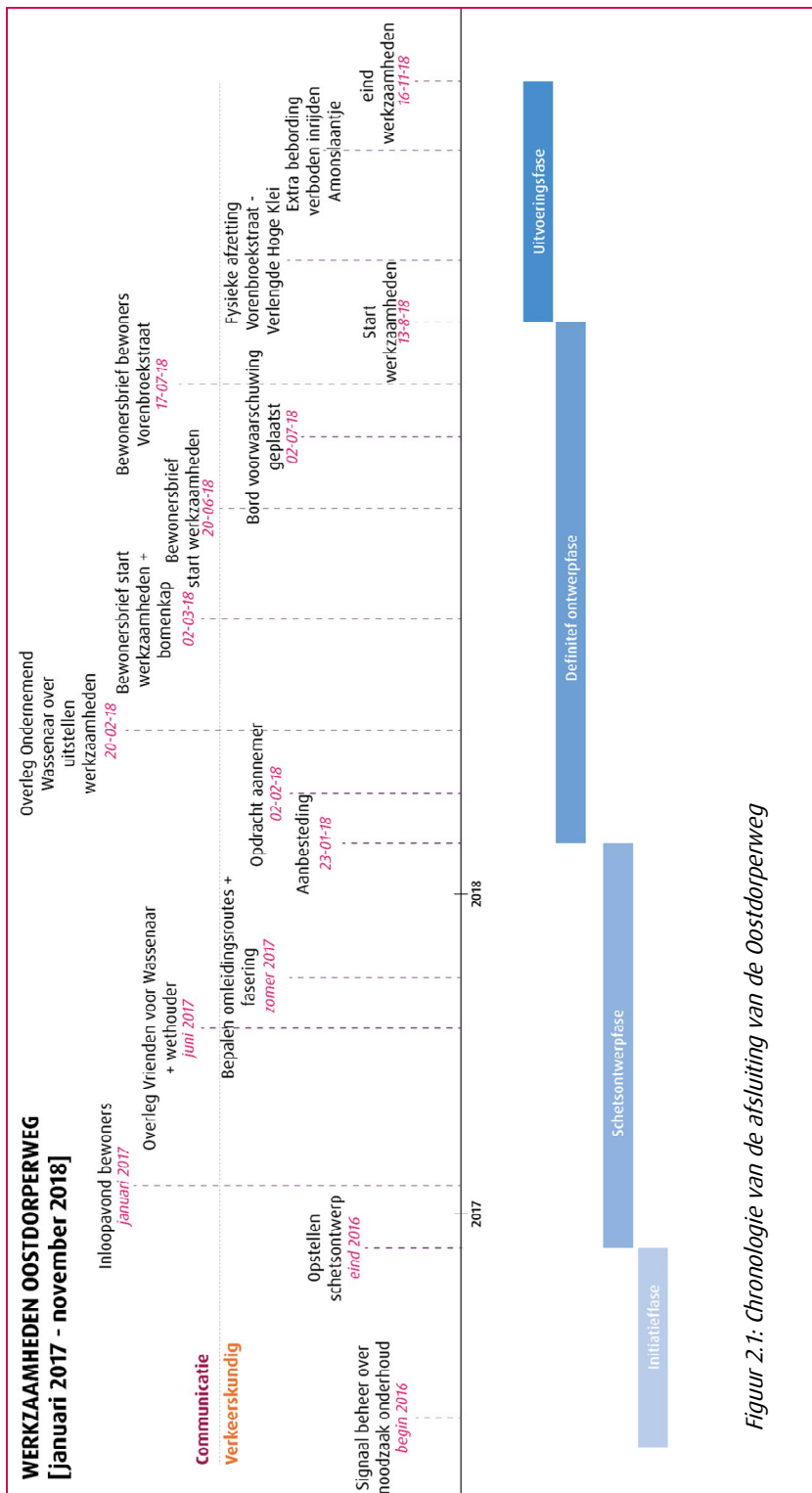
## 2

# Gang van zaken wegwerkzaamheden

In dit hoofdstuk beschrijven wij de gang van zaken rond beide wegwerkzaamheden. Daarbij worden zowel de verkeerskundige als communicatieve maatregelen in chronologische volgorde in beeld gebracht. Wij hebben deze beschrijving gebaseerd op documenten van de gemeente Wassenaar en deze gekoppeld aan fasen zoals opgesteld door het CROW in de publicatie (294) 'Afstemmen en hinderanalyse bij werk in uitvoering'. Wij behandelen eerst de afsluiting van de Oostdorperweg (paragraaf 2.1), vervolgens gaan we verder met de afsluiting van de Storm van 's-Gravensandeweg (paragraaf 2.2).

### 2.1 Proces afsluiting Oostdorperweg

De werkzaamheden aan de Oostdorperweg vonden plaats tussen 13 augustus en 16 november 2018. De voorbereiding van de werkzaamheden zijn in 2016 begonnen met een signaal van de afdeling Beheer aan Civiel dat groot onderhoud hier nodig was. Voorafgaand aan de afsluiting heeft de gemeente zowel communicatieve als verkeerskundige maatregelen getroffen ter voorbereiding. Wij hebben uit de aangeleverde documenten niet kunnen opmaken wat zich in de initiatieffase heeft afgespeeld, hier kunnen wij dus ook geen uitspraken over doen. Wij hebben geen zicht of tijdens deze fase overleg heeft plaatsgevonden met regionale partijen, OV, provincie of omliggende gemeenten. Meer dan een jaar voor de daadwerkelijke afsluiting heeft een eerste bewonersavond plaatsgevonden met omwonenden op basis van een eerste schetsontwerp. Vervolgens is de definitieve ontwerpfase begonnen met de aanbesteding van de werkzaamheden. Tijdens deze fase hebben diverse maatregelen op het gebied van communicatie plaatsgevonden om de bewoners en andere belangengroepen te informeren over de maatregel. De gemeente Wassenaar trof tijdens de afsluiting enkele maatregelen om de hinder die optrad te verminderen.



Figuur 2.1: Chronologie van de afsluiting van de Oostdorperweg

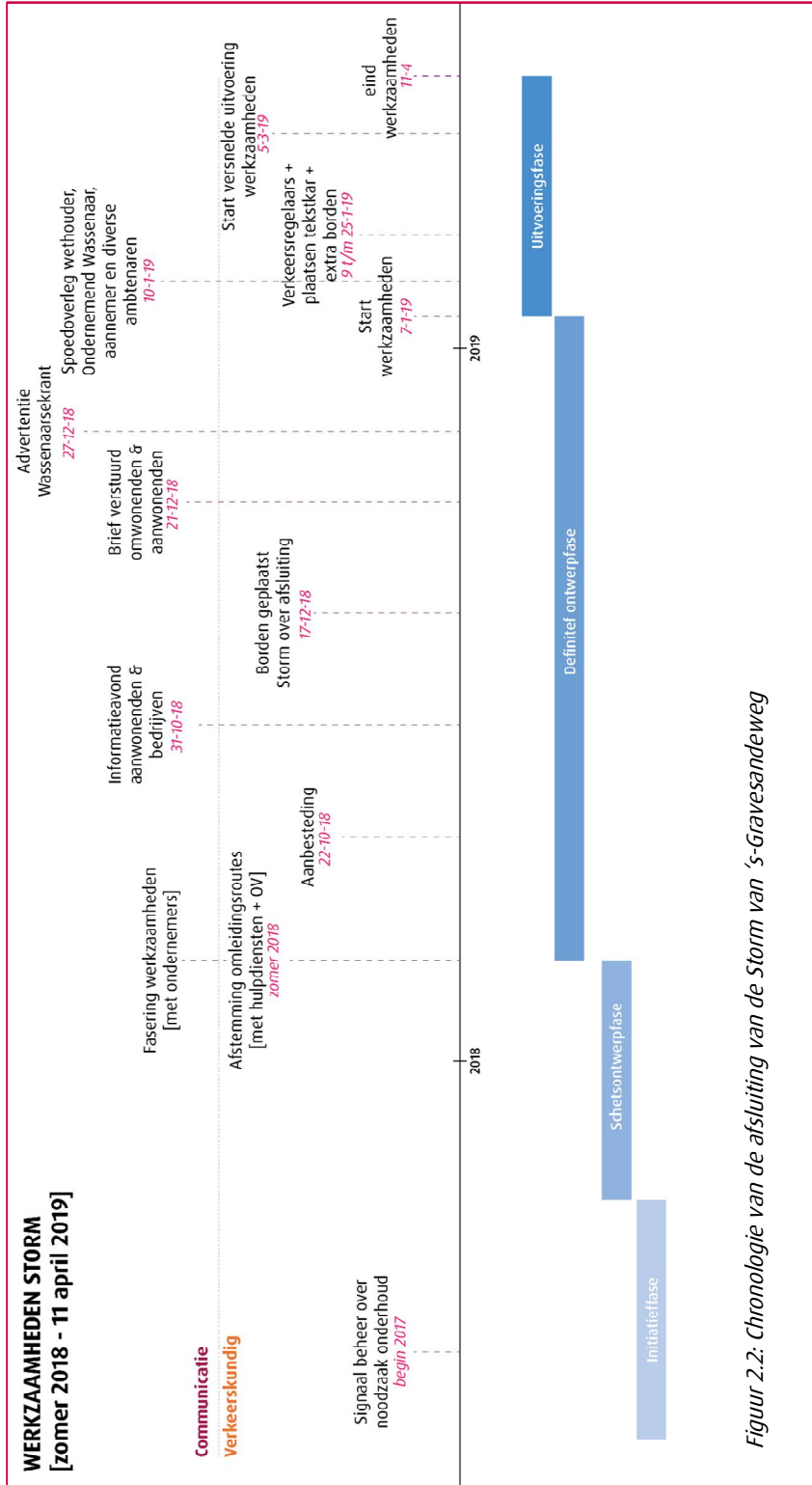


## 2.2 Proces afsluiting Storm van 's-Gravesandeweg

Het voorbereidingsproces van de afsluiting van de Storm heeft al plaatsgevonden ten tijde van die van de Oostdorperweg. Ook hier was de aanleiding een signaal van de afdeling beheer dat groot onderhoud van de weg nodig was.

Op basis van de ontvangen bestanden concluderen wij dat hier geen afstemmingsoverleg heeft plaatsgevonden met de betrokken regionale partijen. Dit kan effect hebben gehad op het aanhoudende verkeer afkomstig van de Bollenstreek door Wassenaar tijdens de afsluiting van de Storm.

Verder zien wij dat er relatief veel maatregelen hebben plaatsgevonden tijdens de afsluiting zelf, naar aanleiding van het spoedoverleg op 10 januari 2019. Dit is gedaan in een poging de chaos die ontstond de eerste dagen van de afsluiting te verminderen. Toen zijn tekstkarren (gedurende drie weken), verkeersregelaars en extra omleidingsborden geplaatst. De provincie stond na enige tijd, toen duidelijk was dat er chaos ontstond, pas toe dat er omleidingsborden op de Wassenaarseweg (N411) werden geplaatst. Hiertoe heeft de gemeente Wassenaar wel ambtelijk moeten opschalen.



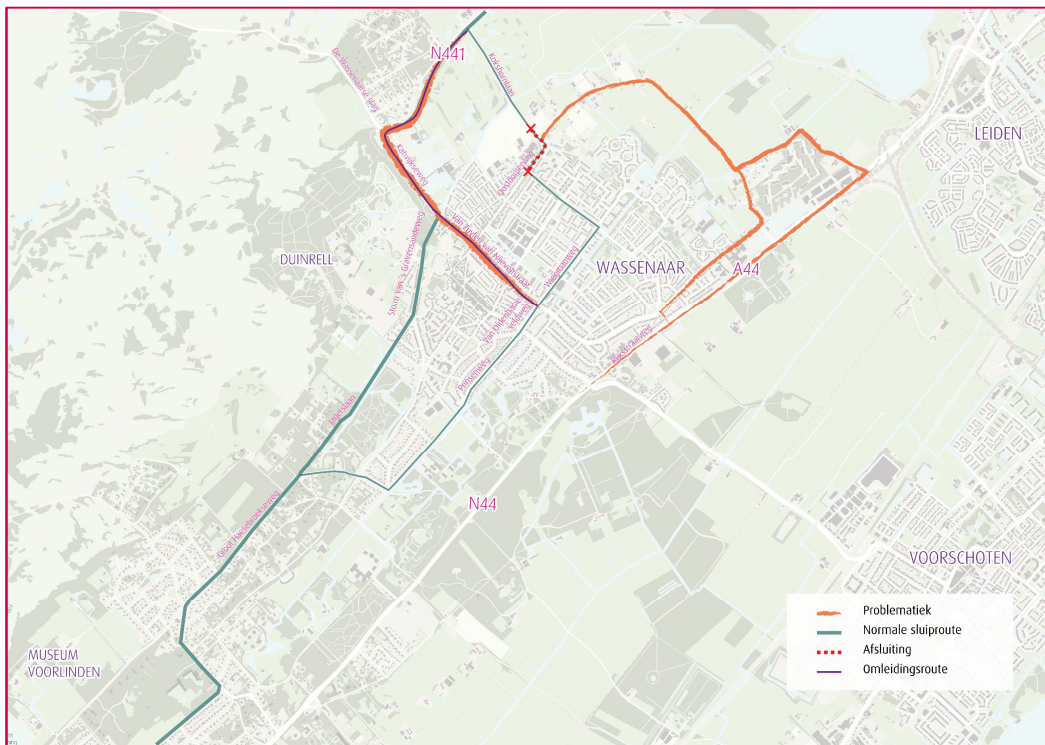
Figuur 2.2: Chronologie van de afsluiting van de Storm van 's-Gravesandeweg

# 3

## Verkeerseffecten wegwerkzaamheden

### 3.1 Effecten afsluiting Oostdorperweg

De afsluiting van de Oostdorperweg zorgde voor verkeersopstoppingen op de Katwijkseweg en verder bij de Katwijkseweg en Kokshornlaan rotonde (buiten de kern van Wassenaar zelf). Dit resulteerde in extra gebiedsvreemd verkeer op andere routes, voornamelijk via de Hogeboomseweg, Maaldrift, Ammonslaantje en de Rijksstraatweg. Ook werd de Katwijkseweg drukker met terugslag tot op de tweede rotonde voor het verkeerslicht.



Figuur 3.1: Werkzaamheden Oostdorperweg en optredende wachtrijen (oranje)

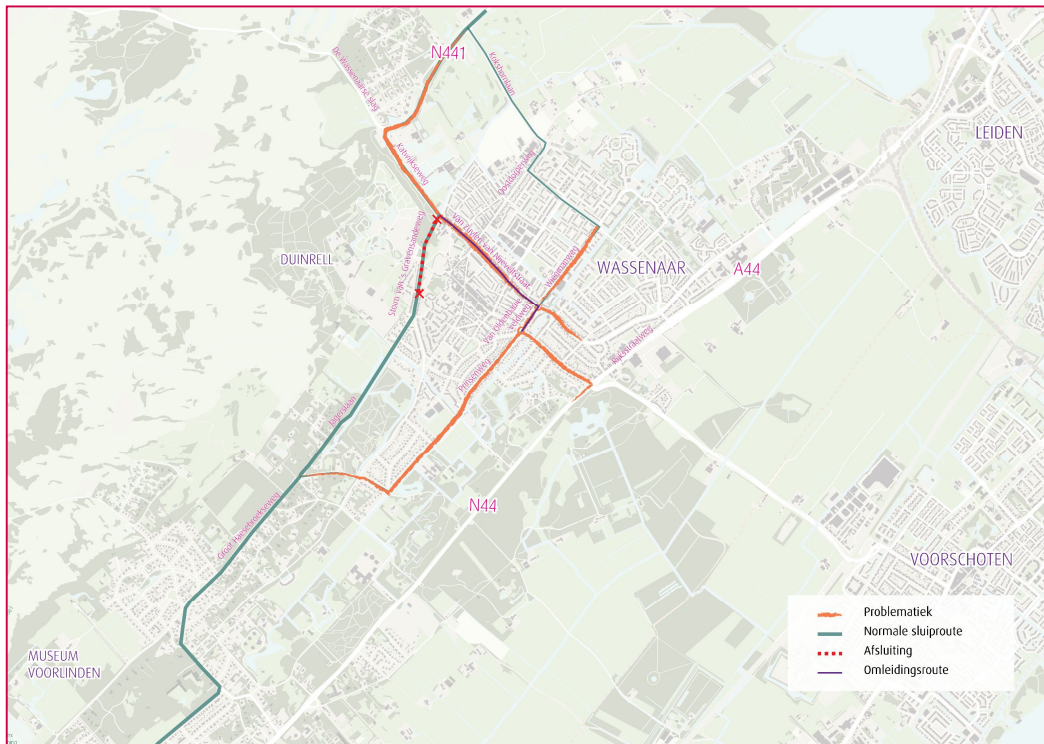
### 3.2 Effecten afsluiting Storm van 's-Gravesandeweg

De werkzaamheden op de Storm van 's-Gravesandeweg zorgden voor veel verkeersproblemen in de kern van Wassenaar. Met name op de Van Zuylen van Nijveltstraat en de Wiegmanweg. Tevens hadden de rotondes van de Van Oldenbarneveltweg onvoldoende capaciteit. Vervolgens zijn de volgende extra maatregelen genomen:

- waaronder tijdelijk tijdens de eerste paar weken verkeersregelaars op de rotondes;
- borden en een tijdelijke tekstkar die geplaatst werden op de N206 met de tekst 'ernstige verkeershinder in Wassenaar';
- bij alle entrees van Wassenaar een bord met de tekst: 'ernstige verkeershinder Wassenaar door afsluiting Storm van 's-Gravesandeweg'.

Deze maatregelen zorgden wel voor een afname aan vertraging door Wassenaar. Door werkzaamheden aan de Rijnlandroute was het voor regionaal verkeer ook niet aantrekkelijk om de route N206 en A44 te kiezen.

Door de chaos die ontstond koos het verkeer allerlei straten waar ook maar iets van extra capaciteit was. Er reed zelfs verkeer door de winkelstraten. Hier zijn de BOA's geposteerd om dit alternatief af te dichten.



Figuur 3.2: Werkzaamheden Storm van 's-Gravesandeweg en de optredende wachtrijen (oranje)

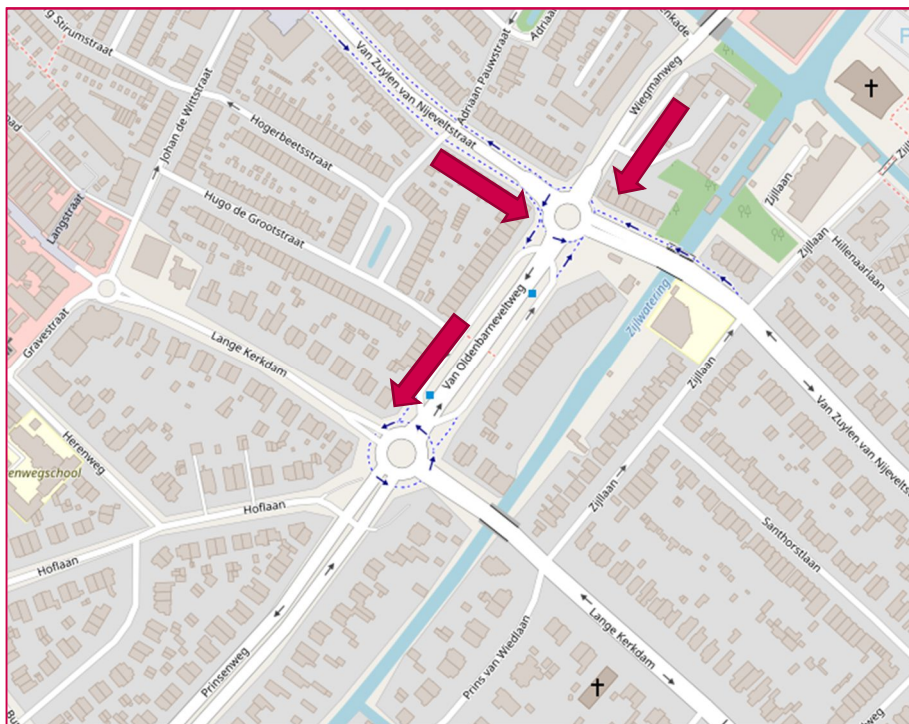
Een specifiek knelpunt ontstond tijdens de werkzaamheden aan de Storm van 's-Gravesandeweg bij de rotondes van de Lange Kerkdam en de Van Zuylen van Nijveltstraat met de Van Oldenbarneveltweg, zie figuur 3.3.

Door de blokkade van de Storm van 's-Gravesandeweg komt er (vooral in de ochtendspits) in eerste instantie extra verkeer op de route Van Zuylen van Nijveltstraat => Van Oldenbarneveltweg => Lange Kerkdam/Prinsenweg.

Het verkeer op de Van Zuylen van Nijveltstraat moet op de rotonde voorrang verlenen aan het verkeer van de Wiegmanweg en daardoor vormen zich hier lange wachtrijen. Automobilisten vanaf de Wassenaarseweg, maar ook uit NO Wassenaar, kiezen daarom in groten getale voor de route Van Kokshoornlaan - Van Cranenburchlaan. Het gevolg was: nog langere wachtrijen op de Van Zuylen van Nijveltstraat.

Om dit te beteugelen heeft de gemeente verkeersregelaars op de rotonde gezet om verkeer van de Wiegmanweg tegen te houden, zodat de Van Zuylen van Nijveltstraat ook soms door kan stromen. Echter, een verbeterde afwikkeling op de eerste rotonde betekent dat de tweede rotonde vastliep, waardoor wachtrijen op de Van Oldenbarneveltweg het verkeer op de eerste rotonde weer vast deed lopen.

Conclusie was dat het regelen van het verkeer vaak geen zin had.



*Figuur 3.3: Situatie rond de rotondes van de Lange Kerkdam en de Van Zuylen van Nijveltstraat met de Van Oldenbarneveltweg*

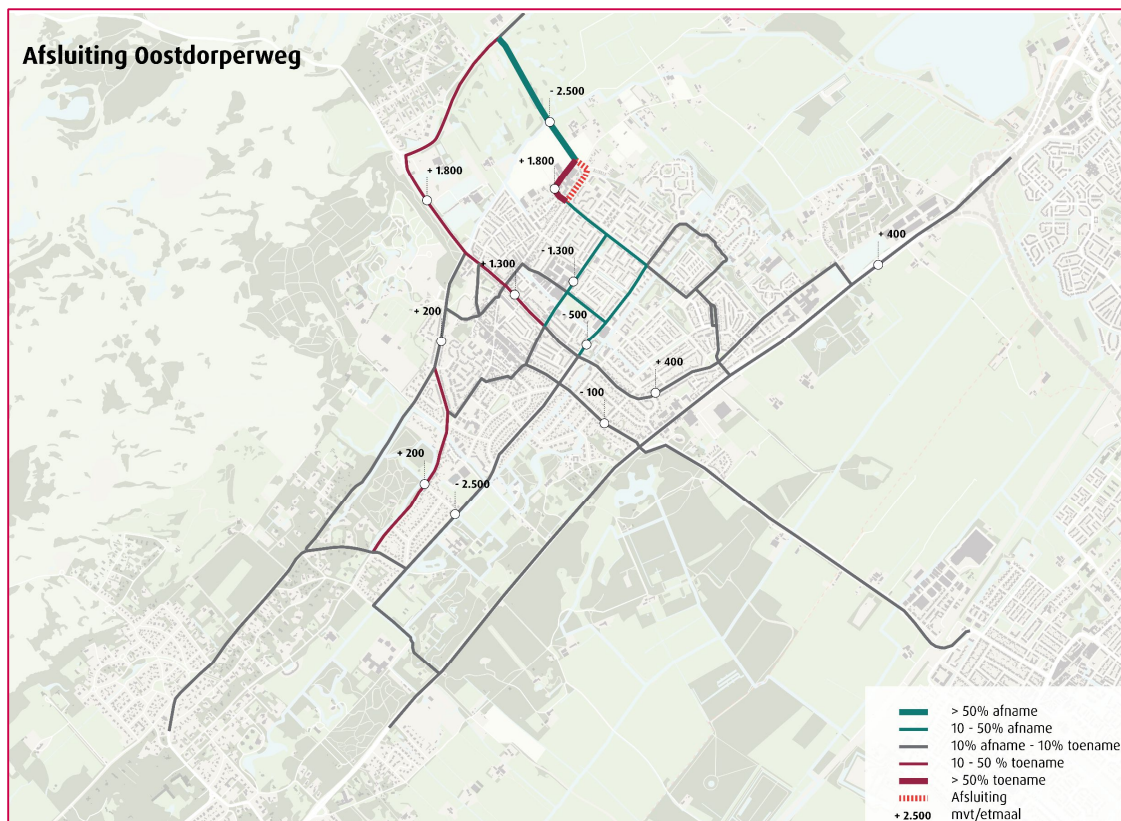


### 3.3 Analyses verkeersmodel

Met behulp van het verkeersmodel van de MRDH (versie 2.0) zijn de twee afsluitingen in beeld gebracht. Doel hiervan is om na te gaan of het model een goed beeld geeft van de optredende verkeerseffecten.

Vooraf moet worden opgemerkt dat een dergelijk verkeersmodel ervan uitgaat dat alle verkeersgebruikers op de hoogte zijn van de rijtijden van de verschillende routes en daaruit de voor hen kortste route kiezen. Feitelijk is dit een 'evenwichtssituatie' die na een of meer weken in de praktijk ontstaat.

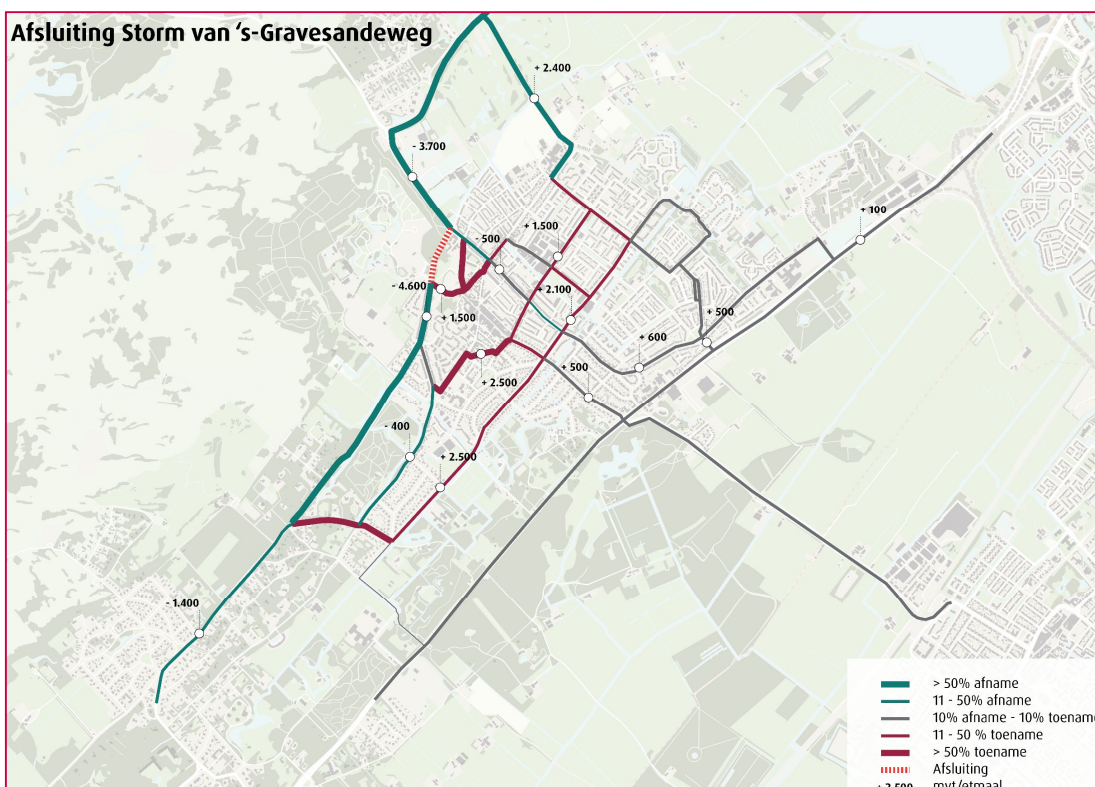
Voor beide verkeersmaatregelen hebben wij twee modelvarianten opgesteld. Hierna behandelen wij beide maatregelen, te beginnen met de Oostdorperweg.



Figuur 3.4: Afsluiting Oostdorperweg, resultaten modelvariant verkeersmodel MRDH in mvt/etmaal

Het model geeft door de afsluiting van de Oostdorperweg met name een toename van verkeer op de Van Zuylen van Nijvelstraat. Daarnaast gebruikt het verkeer een omrijbeweging direct voor de afsluiting zelf over de Verlengde Hoge Klei. Deze mogelijkheid is naderhand 'dichtgezet' en toen zijn de verkeersstromen grotendeels verschoven naar de Katwijkseweg en de Van Zuylen van Nijvelstraat.

De toename op de A44 is klein (+400 mvt/etmaal), wat betekent dat slechts een beperkt aantal regionale automobilisten vanwege de werkzaamheden een route kan kiezen buiten de kom van Wassenaar om.  
De modeluitkomsten komen heel behoorlijk overeen met de waarnemingen.



Figuur 3.5: Afsluiting Storm van 's-Gravesandeweg, resultaten modelvariant

De afsluiting van de Storm van 's-Gravesandeweg geeft in het model (figuur 3.5) een afname op de Katwijkseweg, Jagerslaan en de Van Zuylen van Nijveltstraat en een toename op de Kokshoornweg – Van Oldenbarneveldtweg – Prinsenweg en diverse wegen in het centrumgebied. Ook hier geeft dit nauwelijks een toename van verkeer buiten Wassenaar om: +300 mvt/etmaal via de A44.

Dit komt matig overeen met de geobserveerde effecten. In de praktijk bleek de afsluiting in beperktere mate te leiden tot een andere routekeuze dan het model aangeeft. Waarschijnlijk was de informatie aan de weggebruiker onvoldoende duidelijk: 'afsluiting van de Storm van 's-Gravesandeweg' is niet voor iedereen duidelijk. Waardoor veel mensen al binnen de bebouwde kom van Wassenaar waren en gedwongen werden over de Van Zuylen van Nijveltstraat te rijden en verder via de rotondes.

### 3.4 Conclusie verkeerskundige analyses

De aard van de afsluiting is onderschat, vooral van de Storm van 's-Gravesandeweg. Ondanks de geplaatste informatie bleef het autoverkeer in groten getale zoveel mogelijk de oude route volgen. Verklaringen hiervoor zijn:

- Wegaanduidingen zijn onduidelijk bij veel weggebruikers, waarschijnlijk ook omdat er veel regionaal verkeer op de Wassenaarse wegen rijdt.
- De betrouwbaarheid van gele omleidingsborden is over het algemeen gering. Hoe vaak gebeurt het niet dat een afsluiting wordt aangekondigd, maar dat het verkeer toch kan passeren. Dit vormt geen stimulans voor verkeer om te komen tot een ander gedrag.
- Door de chaos die ontstond koos het verkeer allerlei wegen.

#### 'Worst case'-scenario's

Geconcludeerd moet worden dat de ingrepen, vooral op de Storm, zodanig ingrijpend zijn voor het hoofdwegennet van Wassenaar, dat er altijd sprake zou zijn van overlast. Het was wenselijk geweest om vooraf uit te gaan van de 'worst case'-scenario's. De gemeente is nu overvallen door de chaos op het wegennet. Maar als dit vooraf was bedacht, konden er ook maatregelen en opties worden doordacht die bij zouden kunnen dragen aan een oplossing.

Wellicht was het mogelijk geweest de Wassenaarse werkzaamheden te coördineren met de werkzaamheden aan de RijnlandRoute: inplannen van werkzaamheden in Wassenaar op momenten dat het verkeer uit de Kust- en Bollenstreek een behoorlijk alternatief heeft via de N207 en A44. En vervolgens dit combineren met het 'dichtzetten' van de Wassenaarseweg (N411), bijvoorbeeld gedurende de ochtendspits.

#### Opschalen

Dit werd wel bemoeilijkt door de afhoudende opstelling van de provincie, maar daar had de gemeente wellicht sneller moeten opschalen, bijvoorbeeld tot bestuurlijk niveau. In ieder geval, en daar heeft de gemeente meer zeggenschap over, was ook het dichtzetten van de Katwijkseweg (ten zuiden van het Rijksdorp en de Kokshoornlaan) een alternatief. Overigens zijn dergelijke ingrepen complex, want vervolgens komen er vragen of er ontheffingen moeten komen voor verkeer van/naar het Rijksdorp en omgeving.

#### Consistentie

Een andere les is dat tekstkarren gedurende drie weken zijn geplaatst. De gemeente heeft dit gedaan in de veronderstelling dat de weggebruikers na drie weken voldoende op de hoogte zijn gebracht van de werkzaamheden. Echter, het leek erop dat voor veel weggebruikers het weghalen van de tekstkarren een signaal was dat de werkzaamheden (grotendeels) gereed zijn en men vervolgens weer door Wassenaar kon gaan rijden. Het is dus belangrijk consistent te zijn in de communicatie en de signalen die de gemeente afgeeft.



### **Modelanalyses zijn nuttig**

Voor afsluitingen op het hoofdwegennet is een modelanalyse nuttig om een beeld te krijgen welke verkeersverschuivingen de gemeente kan verwachten. Deze uitkomsten moeten echter wel worden geïnterpreteerd, bijvoorbeeld omdat het model uitgaat van een evenwichtssituatie, waarbij alle weggebruikers op de hoogte zijn van de reistijden bij de verschillende routes. In de praktijk is dit nooit helemaal het geval en zeker niet in de eerste dagen van een afsluiting.

# 4

## Standpunten stakeholders

### 4.1 Geconsulteerde stakeholders

Om de standpunten van diverse stakeholders in het proces te kunnen betrekken zijn interviews gehouden met:

- Ondernemend Wassenaar;
- Stichting Centrummanagement Wassenaar;
- Vereniging Vrienden van Wassenaar;
- Duinrell;
- de aannemers van de werken;
- provincie Zuid-Holland;
- Wethouder gemeente Wassenaar;
- Omgevingsbeheer gemeente Wassenaar;
- Inspecteur openbare ruimte gemeente (BOA's) Wassenaar.

### 4.2 Samenvatting uitkomst consultatie

#### **Waarneming: geen goede inschatting van de effecten**

Alle geïnterviewde partijen concluderen dat de werkzaamheden aan de Storm van 's-Gravesandeweg voor grote verkeersoverlast heeft gezorgd. De gemeente verwachtte dat dit in de loop van de tijd, na gewenning van een of twee weken, wel zou afnemen. Dit betrof voor een groot deel verkeer van/naar Katwijk en de Bollenstreek.

#### **Advies 1:**

Het is wenselijk dat de gemeente bij geplande wegwerkzaamheden goed in beeld brengt wat de verwachte effecten van de verkeersmaatregelen zijn, inclusief 'worst case'-situatie, en hier beheersmaatregelen voor ontwikkelt. Benoem daarbij dan ook de risico's: wat als het anders loopt dan verwacht en welke maatregelen zijn dan effectief?

### **Waarneming: communicatie was niet voor iedereen goed**

Veel betrokkenen (vooral ondernemers) werden door de werkzaamheden overvallen, hoewel er ook waren die aangaven goed geïnformeerd te zijn. Ook binnen de gemeente waren niet alle partijen even goed geïnformeerd. De periode van uitvoeren, vlak na kerst en nieuwjaar, is hier zeker mede debet aan. De gemeente had veel eerder de afspraken reeds gemaakt (augustus); dit was bij de stakeholders bij het begin in januari allang weer weggezakt.

#### **Advies 2:**

Gezien de periode en de impact was het wijs geweest als de gemeente de communicatie had geïntensiveerd in schaal, mediakeuze en frequentie. Bij werkzaamheden met enige uitstraling is een goed communicatieplan onontbeerlijk en dient de gemeente ook capaciteit te reserveren om dit plan uit te voeren.

Wegwerkzaamheden en verkeersmaatregelen zijn niet alleen een technische opgave, maar net zo goed een communicatieve.

Maak de organisatie van de wegwerkzaamheden zo helder en simpel mogelijk en zorg dat communicatiedeskundigen 'dicht' tegen de beheerafdeling wordt georganiseerd. Het is belangrijk dat communicatiemedewerkers ervaring opdoen met wegwerkzaamheden en verkeersmaatregelen.

### **Waarneming: noodzaak van maatregelen niet goed uitgelegd**

Bij uitvoerders en gemeente is er verwondering over het feit dat veel bewoners en ondernemers niet willen accepteren dat groot onderhoud soms gewoon nodig is en dat hier verkeershinder uit voortvloeit. Sommige bewoners en ondernemers zijn niet overtuigd van de noodzaak om de werkzaamheden uit te voeren en om vervolgens ook de hele weg ('waarom niet de helft?') af te sluiten.

Hier zien wij bij een aantal partijen een structureel wantrouwen ten aanzien van de gemeente.

#### **Advies 3:**

Het structureel wantrouwen dat er ten opzichte van de gemeente heerst kan alleen weggewerkt worden als gemeente en stakeholders intensief contact hebben en er vertrouwenwekkende maatregelen worden genomen. Dit kan door ruimte in te bouwen om de noodzaak van maatregelen uit te leggen en eventueel de second opinion in te roepen.

### **Waarneming: aanpassingen tijdens de werkzaamheden**

Enerzijds laten externe stakeholders weten dat de gemeente niets doet met opmerkingen, klachten en adviezen; anderen laten weten dat opmerkingen over bepaalde zaken snel worden opgevolgd.

#### **Advies 4:**

Ga ook tijdens de wegwerkzaamheden met elkaar in gesprek om bijstellingen te kunnen plegen. Hiervoor is een heldere communicatiestructuur nodig: waar kan men terecht met opmerkingen? Wie beslist over aanvullende maatregelen?

### Waarneming: acceptatiegraad weggebruikers is laag

De aannemers en gemeente klagen erover dat de acceptatiegraad bij passanten laag is. Men klaagt snel over de afzettingen, de duur van de maatregelen en volgt aanwijzingen op de borden of van personeel niet op. Dit terwijl de maatregelen veelal genomen worden in het belang van de veiligheid van wegwerkers en weggebruikers.



#### Advies 5:

Vraag bij het publiek aandacht voor een correcte behandeling van de mensen die aan het werk zijn.

### Waarneming: niet gekozen voor een juiste schaal

De gemeente heeft lang geprobeerd om de verkeersproblemen zelf op te lossen en men gaat ervan uit dat er van de provincie geen medewerking wordt verleend, bijvoorbeeld in de vorm van borden op de provinciale weg. Bovendien stemt de gemeente de wegwerkzaamheden af met wegbeheerders in het MRDH. Binnen het MRDH is Wassenaar 'grensgemeente'.

#### Advies 6:

Benader de logische organisaties en regio's voor informatie en het nemen van maatregelen of het informeren van weggebruikers. Mocht er sprake zijn van -in de ogen van de gemeente Wassenaar- een onjuiste opstelling: escaleer dan naar bestuurlijk niveau.

#### Algemene adviezen:

- Ontwikkel een checklist en draaiboek en stel deze bij op basis van de opgedane ervaringen.
- Gemeente, politiek en omstanders moeten zich ervan bewust zijn dat een gedegen aanpak geld en inspanning (=menskracht) van de gemeente vergt.
- Ga na welke verantwoordelijkheden en taken het best bij de gemeente en welke het best bij de aannemer kunnen worden georganiseerd.
- Word een lerende organisatie: evalueer wegwerkzaamheden en verkeersmaatregelen en pas de werkwijze (draaiboek) hierbij aan.

# 5

## Conclusies en aanbevelingen

### 5.1 Conclusies

#### **Beperkt hoofdwegennet maakt Wassenaar gevoelig voor verkeersmaatregelen**

Wassenaar heeft een beperkt hoofdwegennet dat redelijk volbelast is en daardoor is de verkeerssituatie gevoelig voor verstoringen. Dit hoofdwegennet heeft binnen de kern vrijwel overal ook nog een zekere verblijfsfunctie: er wordt aan gewoond, er wordt langs geparkeerd, fietsers en voetgangers steken veelvuldig over et cetera.

Hier komt bij dat een behoorlijk deel van het autoverkeer in Wassenaar doorgaand is; dit verkeer is lastiger te bereiken met lokale communicatie en bovendien kent men de namen van de lokale wegen en straten in Wassenaar maar matig.

Dit beperkte hoofdwegennet is oorzaak van de verkeerschaos die is ontstaan door de recente wegwerkzaamheden en verkeersmaatregelen op de Oostdorperweg en vooral de Storm van 's-Gravesandeweg.

De gemeente Wassenaar heeft de effecten van de afsluiting van de Storm van 's-Gravesandeweg onderschat: de veronderstelling dat na een korte tijd het verkeer wel een route buiten Wassenaar om zou kiezen bleek te optimistisch. Blijkbaar had het verkeer geen vergelijkbaar alternatief.

#### **Veel stakeholders vinden zich onvoldoende geïnformeerd**

Veel stakeholders (omwonenden, bedrijven, winkeliers) zijn ontstemd omdat zij naar hun mening onvoldoende waren geïnformeerd zodat zij en/of hun klanten of hun leveranciers niet hebben kunnen informeren. Overigens zijn er ook stakeholders die stellen goed geïnformeerd en betrokken te zijn. De gemeente stelt de gewone stappen te hebben ondernomen, maar dat de communicatie wellicht 'wegviel' vanwege de decemberdrukte. Wij constateren dat er bij de ontevreden stakeholders veel **wantrouwen** is ten aanzien van de gemeente. Dit betreft, naast de tijdige communicatie van verkeersmaatregelen:

- De noodzaak van het onderhoud.
- De noodzaak van de verkeersmaatregelen ('waarom kan er niet een rijstrook open blijven?').
- De tijdsduur van de verkeersmaatregelen.

### **Regionale afstemming**

De gemeente is onderdeel van het MRDH en ligt aan de noordzijde van het gebied. Dit betekent dat de afstemming met andere wegbeheerders zich ook richt op de zuidzijde. Specifiek voor Wassenaar is een goede afstemming met lokale wegbeheerders aan de noordzijde van belang en dan ook vooral de provincie en Rijkswaterstaat.

### **Communicatie leunt sterk op omleidingsborden**

De gemeente heeft een omleidingsplan opgesteld voor de wegwerkzaamheden en bij het optreden van de verkeerschaos ten gevolge van de werkzaamheden op de Storm van 's-Gravesandeweg het aantal borden uitgebreid, verkeersregelaars neergezet, een lichtkrant geplaatst en informatieborden op de provinciale weg neergezet.

### **Omleidingsborden zijn niet duidelijk en betrouwbaar**

Straatnamen op omleidingsborden worden niet algemeen herkend door automobilisten en dit geldt zeker voor automobilisten van buiten Wassenaar. Zonder een dergelijke herkenning zal men niet snel geneigd zijn een andere route te kiezen. De betrouwbaarheid van omleidingsborden in zijn algemeenheid is twijfelachtig. Hoe vaak gebeurt het niet dat er wel omleidingsborden staan, maar dat de betreffende locatie toch te passeren is.

### **Communicatie is matig bij het project betrokken**

In de gemeentelijke organisatie was er ten tijde van de projecten een behoorlijke afstand tussen de beheer- en communicatieafdeling en het was min of meer een kwestie van toeval of er op de cruciale momenten capaciteit beschikbaar was. Een consequentie daarvan is ook dat de gemeente onvoldoende kennis ontwikkelt over effectieve communicatie bij verkeersmaatregelen. Inmiddels zijn hier aanpassingen gepleegd en zijn communicatiemedewerkers toegevoegd aan de beheerafdeling.

## **5.2 Aanbevelingen**

### **Inhoudelijk**

1. Breng goed in beeld wat de verwachte effecten van de verkeersmaatregelen zijn inclusief 'worst case'-scenario's en bedenk welke beheersmaatregelen hierbij passen. Een verkeersmodel kan een handig instrument zijn om een beeld te krijgen van de verkeerseffecten.
2. Zorg voor een goede inhoudelijke afstemming van de verkeersmaatregelen met alle relevante wegbeheerders en zorg voor open communicatie met deze instanties.
3. Houd ook tijdens de wegwerkzaamheden de vinger aan de pols om tijdig te kunnen bijsturen/opschalen als dit nodig is. Zowel wat betreft de verkeersmaatregelen als de communicatie.

### Communicatie

1. Communicatie bepaalt voor de helft de slagingskans van een project en bestaat voor een belangrijk deel uit herhaling van informatie. Wegwerkzaamheden en verkeersmaatregelen zijn niet alleen een technische opgave, maar net zo goed een communicatieve.
2. Wees consistent in de communicatie.
3. Ga bij communicatie planmatig en gestructureerd te werk. Kies hierbij de goede schaal, mediakeuze en frequentie van de communicatie. Bij werkzaamheden met enige uitstraling is een goed communicatieplan onontbeerlijk en dient de gemeente ook capaciteit te reserveren om dit plan uit te voeren. Bedenk dat gele waarschuwingsborden met straatnamen maar matig effectief zijn.
4. Weggebruikers moeten zich realiseren dat wegwerkzaamheden nodig zijn en dat dit verkeershinder geeft. De gemeente heeft de opgave om dit ook goed uit te leggen. Van weggebruikers en stakeholders mag ten allen tijde een correcte behandeling gevraagd worden van de mensen die aan het werk zijn en die het project voorbereiden.

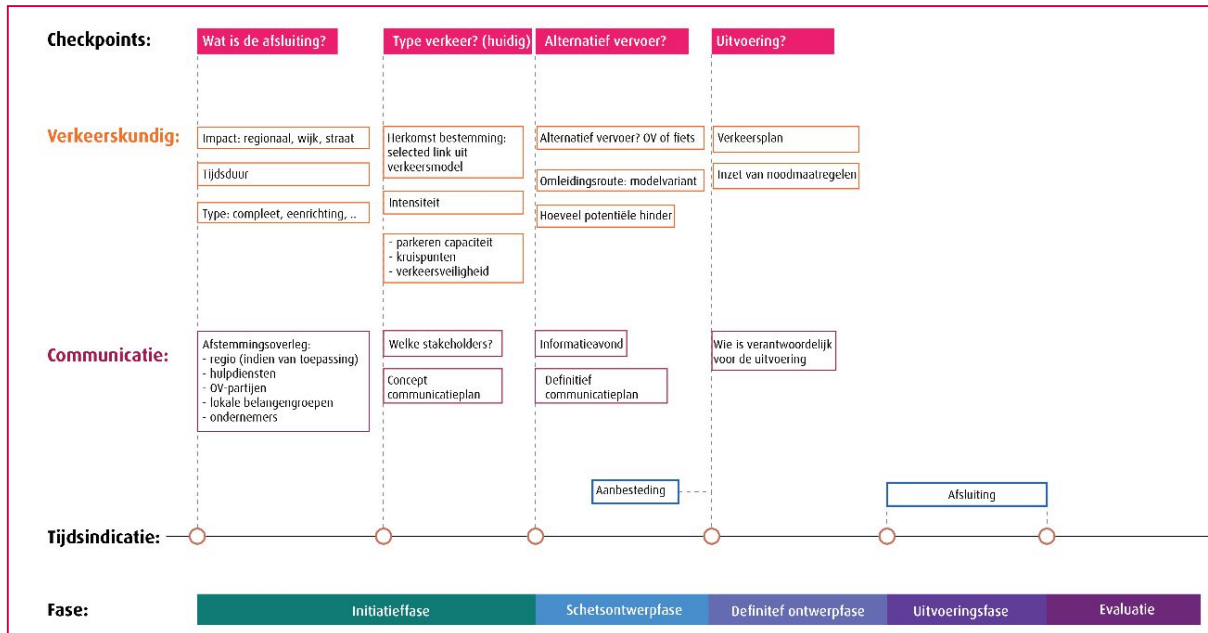
### Proces

1. Maak de organisatie van de wegwerkzaamheden zo helder en simpel mogelijk en zorg dat communicatiedeskundigen 'dicht' tegen de beheerafdeling wordt georganiseerd. Het is belangrijk dat communicatiemedewerkers ervaring opdoen met wegwerkzaamheden en verkeersmaatregelen.
2. Ga opschalen bij knelpunten, zodat deze met meer en andere inzet (bestuurlijk, andere vakgebieden) kan worden opgelost.

### Algemeen

1. Er heerst bij sommige stakeholders structureel wantrouwen ten opzichte van de gemeente. Dit bemoeilijkt het functioneren van de gemeente en de mogelijkheden om te zoeken naar goede oplossingen. Vertrouwen herwinnen is een kwestie van de lange termijn en hier is intensief contact nodig en moeten vertrouwenwekkende maatregelen worden genomen.
2. Ontwikkel een checklist en draaiboek en stel deze bij op basis van de opgedane ervaringen. Zie paragraaf 5.3.
3. Gemeente, politiek en omstanders moeten zich ervan bewust zijn dat een gedegen aanpak geldt en inspanning (=menskracht) van de gemeente vergt.
4. Ga na welke verantwoordelijkheden en taken het best bij de gemeente en welke het best bij de aannemer kunnen worden georganiseerd.
5. Word een lerende organisatie: evalueer wegwerkzaamheden en verkeersmaatregelen, bij voorkeur ook met de stakeholders, en pas de werkwijze (draaiboek) hierbij aan.

## 5.3 Stappenplan



Figuur 5.1: Stappenplan

Figuur 5.1 geeft een stappenplan voor wegwerkzaamheden. Wij hebben hierbij gebruik gemaakt van CROW publicatie 294 'Afstemmen en hinderanalyse bij werk in uitvoering'. Dit stappenplan is een handreiking om alle aspecten rond verkeersmaatregelen te doorlopen. De belangrijkste aandachtspunten uit de conclusies van de evaluatie staan aan de basis voor de invulling van het stappenplan. Verder is een onderscheid gemaakt tussen verkeerskundige en communicatieve aspecten.

- De eerste vraag betreft met name verkeerskundige aspecten, wat is de aard van de afsluiting? Hier kan onderscheid worden gemaakt in de schaal van de afsluiting, de tijdsduur en het type afsluiting. Daarbij raden wij aan om een afstemmingsoverleg te beginnen met verschillende stakeholders, afhankelijk van het type afsluiting. Gaat het om een woonstraat is het belangrijker om de bewoners al vroeg bij het proces te betrekken; maatregelen met een grote uitstraling vragen daarnaast ook overleg met vertegenwoordigers van bewoners en bedrijven. Daarnaast is ook overleg met omliggende wegbeheerders nodig.



- Vervolgens is het van belang om het huidige verkeer in kaart te brengen. Wij stellen voor om dit te doen aan de hand van een selected link met het verkeersmodel. Dit geeft meer informatie over de impact van een mogelijke afsluiting en de gevolgen voor het lokale en/of regionale wegennet. Verder dient er gekeken te worden naar de parkeercapaciteit langs de afsluiting, de kruispunten en de verkeersveiligheid. Daarnaast raden wij aan om een lijst te maken met stakeholders, met hen in contact te gaan en om een concept communicatieplan op te stellen.
- Het derde aspect is om te kijken naar het alternatief, dan wel alternatief vervoer, veilige fietsverbindingen of omrijroutes met het OV. Tevens is het van belang om de omleiding in kaart te brengen, wij stellen voor om een modelvariant te doen met het verkeersmodel. Hieruit kan een route komen die direct geschikt is als omleiding, die extra aandacht verdient (capaciteit, rijbaanbreedte) of om een hele andere omleidingsroute te nemen.
- Tenslotte is het van belang om in de laatste fase voor de afsluiting zelf goed in beeld te hebben hoe de partijen tijdens de afsluiting handelen. Wie is er verantwoordelijk voor contact naar de bewoners bijvoorbeeld. Maar ook om alvast een lijst met mogelijke noodmaatregelen achter de hand te hebben in het geval van onvoorziene gebeurtenissen.

Dit stappenplan is niet bedoeld om eenmalig vast te stellen: door opgedane ervaring kan dit worden bijgesteld.

Vestiging Amsterdam  
De Ruyterkade 143  
1011 AC Amsterdam  
T (020) 420 92 17  
F (020) 420 63 47

[www.goudappel.nl](http://www.goudappel.nl)  
[goudappel@goudappel.nl](mailto:goudappel@goudappel.nl)

adviseurs  
mobiliteit  
**Goudappel  
Coffeng**