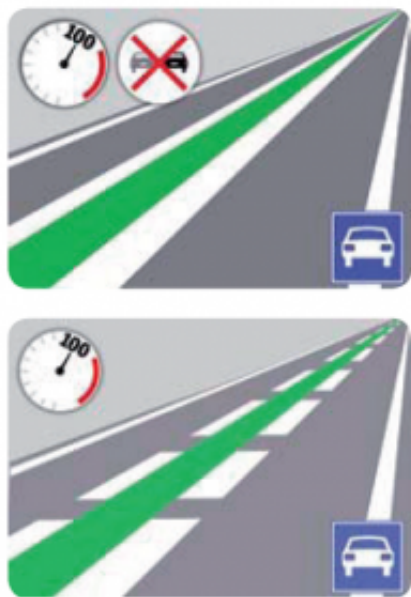


**Secretariaat**

Limburglaan 10  
Postbus 5700  
6202 MA Maastricht

T +31 (0)43 - 389 77 66  
F +31 (0)43 - 389 76 84  
info@rovl.nl

**Blog #mvd01.****Spits op communicatie****Dubbele witte middenstrepen met groen****Spitstrook**

Limburg doet sinds kort helemaal mee. We hebben een spitstrook op de A2 tussen de knooppunten Vonderen en Kerensheide. Dat is dus dat drukke stuk door het smalste gedeelte van Nederland. En omdat die spitstrook een nieuw fenomeen is, hebben veel weggebruikers moeite om die ook goed te gebruiken. Dat is toch vreemd. We leggen die strook toch aan vóór die automobilisten?

**Simpel**

Het lijkt allemaal zo simpel. Je bouwt de vluchtstrook om tot semi-permanente rijstrook, je bouwt om de kilometer een vluchthaven, je past de markering aan en je zet nieuwe matrixborden en plaatst toezichtcamera's. Even testen of alle elektronica het doet, de verkeerscentrale Geldrop werkt zich even in et voilà open met die strook.

En dan raken we als weggebruiker het spoor (of liever de strook) bijster. Die laten we rechts liggen, by the way, zou dat spreekwoord 'links laten liggen' een Engelse oorsprong hebben?

**Vastgeroest**

Mensen zijn gewoonte dieren. Niets zo moeilijk als veranderen en aanpassen aan een nieuwe situatie. Ons brein interpreteert er op los, filtert informatie en kleurt die direct in vanuit onze ervaringen. En op die manier zit in dat hoofd dat beeld over die vluchtstrook en de doorgetrokken streep vastgeroest. Sinds jaar en dag mogen we alleen in hoogste nood op de vluchtstrook en mogen we een doorgetrokken streep niet overschrijden en plots mag het, nee moet het. Dus is het eigenlijk niet zo vreemd hoe we reageren. Truckers zijn gewend aan veranderende situaties en wisselende regelgeving en maken dus massaal gebruik van die strook. "Ahaaa, dat is handig een strook speciaal voor vrachtauto's. Dat doen ze goed. Dan hebben wij er minder last van", zegt ons interpreterende brein. Weer een bevestiging dat we niet over die streep mogen.

**EHK**

Wegontwerpers en wegbeheerders hebben een moeilijke taak om met simpele middelen, zoals lijnen, te communiceren met de weggebruiker. Een barcode is voor ons onleesbaar, toch maken we daarvan gebruik op de weg. Zo kennen we, houd je vast, de Essentiële Herkenbaarheids Kenmerken. Lees het nog maar eens: Essentiële Herkenbaarheids Kenmerken. Afgekort EHK. Heb je het? Of te wel: hoe leg je via strepen op de weg uit welk snelheid- en voorrangregime er op de weg geldt. Dat bleek nog geen sinecure. En nadat de specialisten er uit waren, en die lijnen op de weg verschenen (bijvoorbeeld die twee strepen met die groene baan er in), bleek dat de weggebruiker het helemaal niet begreep. Geen probleem, we maken een folder ([klik hier voor pdf](#)). Ook dat was geen gemakkelijke opgave. Wat de technenuten hadden bedacht bleek helemaal niet zo makkelijk uit te leggen. Mede omdat we in Nederland zoveel uitzonderingen op de regel kennen. Zeg maar compromissen zoeken zodat iedereen tevreden is.

**Smaakpanel**

Wat leren we hier nu van? Juist ja: net als in de voedingsindustrie moeten we smaakpanelen inrichten om uit

te zoeken hoe de consument reageert. Als we dan de juiste vorm hebben gevonden, nog eens uittesten in een simulator. En vervolgens samen met die proefpersonen een communicatie strategie ontwikkelen. En dan communiceren alvorens aan te gaan leggen. Ik zeg: **DOEN!**

[« terug](#)

## Reacties

### Len Veen

18-08-2011 09:49

Een waarheid als een koe! Helemaal mee eens. De gemiddelde mens "schakelt" mentaal niet eenvoudig naar nieuwe regels. De schakeling moet geölied worden maar dat is niet eenvoudig. Goed idee om mogelijke wijzigingen in de verkeersregelgeving te testen met proefpersonen middels een simulatiemodel. Ik onderschrijf hiermee je voorstel Bart!

### John Clermonts

18-08-2011 19:12

Verkeerspsychologen weten het al lang: het duurt even voordat de weggebruikers gewend zijn aan een nieuwe situatie, lees verkeersregel, in dit geval de spitsstrook. Het is dan ook onbegrijpelijk dat Rijkswaterstaat niet voldoende onderzocht heeft hoe je de weggebruiker zo snel mogelijk het gebruik van de spitsstrook duidelijk kunt maken. Het heeft in ieder geval ontbroken aan goede en effectieve communicatie. De snelheid waarmee Rijkswaterstaat de stroken heeft gerealiseerd (dat is op zich een plus) heeft hen waarschijnlijk onvoldoende doen beseffen dat er ook nog iets gecommuniceerd moest worden. Enfin, het kan nog altijd.

### Natasja Paulssen

19-08-2011 08:30

Kunnen die matrix borden boven de weg ookeen smiley maken? Misschien dat dat mensen wel overhaalt?

## Reactie toevoegen

naam:

bericht:

Anti Spam vraag. Type het getal links over:

Versturen >>